

花蓮縣政府 112 年員工協助
方案服務滿意度及113年
度需求問卷調查分析報告



Hualien

花蓮縣政府員工協助方案工作圈製作

中華民國 113 年 1 月 23 日

花蓮縣政府 112 年員工協助方案服務滿意度及 113 年度 需求問卷調查分析報告

壹、目的	3
貳、分析方法	3
參、問卷調查分析	4
一、基本資料統計分析.....	4
二、員工協助方案服務認知回饋(Q10-Q14).....	6
三、員工協助方案建議及期待調查.....	12
四、員工協助方案滿意度調查(Q13, 15-19).....	43
(一) 服務機關EAP受訪者滿意度分析.....	43
(二) 年齡、官等變項ANOVA事後測試多重比較，採Scheffe法分析差異性	46
五、員工協助方案服務需求調查(Q21-25, Q26, Q27).....	54
(一) 就 心理面	54
(二) 就 工作面	57
(三) 就 健康面	60
(四) 就 財務面	63
(五) 就 法律面	66
(六) 針對「 身心障礙者需求 」	69
(七) 就 整體而言	71

花蓮縣政府 112 年度『員工協助方案』服務滿意度及需求問卷調查分析報告

壹、目的

我們致力於在「積極關懷同仁」、「為弱勢及身心障同仁服務」、「重視同仁回饋」、「營造友善職場環境」四大方向上不懈努力，以確保提供服務時能充分考慮到同仁的性別和身心障礙需求。同時，我們強化對同仁身心健康的關懷，更貫徹積極主動因應，確保同仁的安全與健康。此外，我們著重於同仁滿意度的回饋，將同仁的即時反饋整理進入四大面向，著重組織健康的發展，致力於打造一個共融共好的永續職場環境。

貳、分析方法

本研究對象為花蓮縣政府及所屬機關學校職員，人員類別包含公務人員、約聘(僱)人員、技工、工友、駕駛、測量助理及臨時人員(含約用人員)等使用者，112年11月14日起12月至7日止採網路問卷調查，共回收1,108份，有效樣本1,108份，有效樣本率為100%。

本研究控制變數的衡量受訪者性別、是否為主管、官等、年資、年齡及是否有身心障礙等，分別採用名目及尺度。以 excel 軟體建立資料庫，統計分析方法以 SPSS統計軟體進行分析工作，除進行平均數統計外，並利用 T 檢定、卡方檢定、單因子變異數分析 (ANOVA) 來檢測答卷者屬性是否有顯著差異，以期獲得客觀的實徵數據，作為問卷的結論。

問卷中於 Q1 至 Q9、Q14 調查性別、年資、年齡、服務機關、職別、等變項。Q10 至 Q12、Q14 為是非題。Q13、Q15 至 Q19 為等距尺度。Q20 至 Q27 為複選題。

參、問卷調查分析

一、基本資料統計分析

受訪者中以女性 688 人 (62.09%) 約為男性人數之 1.6 倍；服務機關以一級機關、學校及縣政府計 835 人 (75.36%) 居多；其中服務機關類別以警消類、學校類及環衛社政類共有 675 人 (60.92%)；現職單位性質以業務單位 1,022 人 (79.60%) 多於幕僚單位；職別以非主管 858 人 (77.44%) 多於主管；身份以公務人員 699 人 (63.09%) 佔多數；官等則有薦任 390 人 (35.2%)、委任 198 人 (17.87%) 及無官等分類 486 人 (43.86%) 為多數填答者；在年資方面，未滿 5 年為多數計有 292 人 (26.35%)，其次為 20 年以上計有 351 人 (31.68%)；年齡有 30~未滿 40 歲 294 人 (26.53%)，40~未滿 50 歲 316 人 (28.52%) 及 50 歲以上 366 人 (33.03%) 為多數填答者；有 1,071 人 (96.66%) 未領有身心障礙證明；有 785 人 (61.14%) 撫養眷屬；又以撫養子女有 490 人 (61.02%) 多於撫養尊親屬；在「親屬有重大傷病情形或近 1 年曾經侍親留職停薪」題目中，回答「否」有 1,195 人 (93.07%)；在「目前懷孕中或近 1 年曾經育嬰留職停薪」題目中，回答「否」有 1,263 人 (98.36%)，如表 1。

表 1：基本資料統計表

項目	人數	百分比 (%)
性別		
男	420	37.91
女	688	62.09
服務機關		
縣政府	255	20.31
一級機關	263	23.74
二級機關	186	16.79
學校	347	31.32
其他	87	7.85
服務機關類別		
行政類	222	20.04

財稅類	94	8.48
環衛社政類	196	17.69
觀光建設類	42	3.79
文教類	75	6.77
警消類	214	19.31
學校類	265	23.92
職別		
主管	250	22.56
非主管	858	77.44
身份		
公務人員	699	63.09
約聘(僱)人員	100	9.03
技工、工友、駕駛及測量助理	20	1.81
臨時人員(含約用人員)	126	11.37
官等		
簡任	34	3.07
薦任	390	35.2
委任	198	17.87
無官等分類(如教師、醫事人員等)	486	43.86
年資		
未滿 5 年	292	26.35
5~未滿 10 年	191	17.24
10~未滿 15 年	155	13.99
15~未滿 20 年	119	10.74
20 年以上	351	31.68
年齡		
未滿 30 歲	132	11.91
30~未滿 40 歲	294	26.53
40~未滿 50 歲	316	28.52
50 歲以上	314	28.34
是否領有身心障礙證明		
是	37	3.34
否	1,071	96.66
總數	1108	100

資料來源：本府人事處員工協助方案工作圈整理

二、員工協助方案服務認知回饋(Q10-Q14)

(一)性別變項：問卷 Q10 至 Q12 及 Q14 等題項之獨立樣本T 檢定

表 2 性別變項 EAP 認知回饋 之獨立樣本檢定

性別		Levene 的變異數相等測試		針對平均值是否相等的 t 測試				
		F	顯著性	T	df	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差
Q10. 您知道花蓮縣政府人事處網頁有設置「員工協助方案」專區，讓同仁便於查詢本府員工協助方案提供之服務？	採用相等變異數	9.761	0.002	1.583	1106	0.114	0.039	0.025
	不採用相等變異數			1.555	835.328	0.120	0.039	0.025
Q11. 您知道本府已委外專業顧問公司提供「員工協助方案」24小時免付費電話0800諮詢預約及E-mail信箱預約服務(心理、財務、健康、法律、管理等電話或視訊線上諮詢)?	採用相等變異數	3.723	0.054	0.980	1106	0.327	0.027	0.028
	不採用相等變異數			0.973	865.275	0.331	0.027	0.028
Q12. 您知道本府委外專業顧問公司提供「員工協助方案」諮詢服務，設有「員工身心關懷平台」提供線上諮詢預約服務，並提供工作、生活與健康資源，與自我檢測量表等服務？	採用相等變異數	0.145	0.704	-.190	1106	0.850	-.005	0.028
	不採用相等變異數			-	889.180	0.849	-.005	0.028
Q14. 您是否曾經使用24小時免付費電話0800-個人諮詢服務、「員工身心關懷平台」線上及E-mail諮詢預約服務？	採用相等變異數	30.05	0.000...	-	1106	0.006	-.056	0.020
	不採用相等變異數			-	763.519	0.008	-.056	0.021

資料來源：花蓮縣政府 EAP 服務滿意度及需求問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表 3 性別群組統計資料

性別	N	平均數	標準偏差	標準錯誤平均值	
Q10. 您知道花蓮縣政府人事處網頁有設置「員工協助方案」專區，讓同仁便於查詢本府員工協助方案提供之服務？	女	688	0.82	0.385	0.015
	男	420	0.78	0.414	0.020
Q11. 您知道本府已委外專業顧問公司提供「員工協助方案」24小時免付費電話0800諮詢預約及E-mail信箱預約服務(心理、財務、健康、法律、管理等電話或視訊線上諮詢)?	女	688	0.73	0.444	0.017
	男	420	0.70	0.458	0.022
Q12. 您知道本府委外專業顧問公司提供「員工協助方案」諮詢服務，設有「員工身心關懷平台」提供線上諮詢預約服務，並提供工作、生活與健康資源，與自我檢測量表等服務？	女	688	0.72	0.449	0.017
	男	420	0.73	0.446	0.022
Q14. 您是否曾經使用24小時免付費電話0800-個人諮詢服務、「員工身心關懷平台」線上及E-mail諮詢預約服務？	女	688	0.10	0.304	0.012
	男	420	0.16	0.367	0.018

資料來源：花蓮縣政府 EAP 服務滿意度及需求問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

男女性別兩組樣本變異數相等 (Levene檢定)：在表3中，F檢定後的結果如下：

1. 問卷Q10、Q14，顯著性 p 值 <0.05 ，兩組變異數有顯著，所以屬於第二列(不採用相等變異數)

結果：Q10 雙尾顯著性 p 值 $=0.12 > 0.05$ ，接受虛無假說，Q14 雙尾顯著性 p 值 $=0.008 < 0.05$ ，拒絕虛無假說。即分析 Q10 無性別之顯著性差異、Q14 有性別之顯著性差異。

2. 問卷Q11、Q12題項，各顯著性 p 值 >0.05 ，兩組變異數無顯著，所以屬於第一列(採用相等變異數)。

結果：Q11、Q12 兩題雙尾顯著性 p 值 >0.05 ，接受虛無假說。即分析Q11至Q12與性別無顯著性差異。

(二)職別變項：問卷 Q10 至 Q12 及 Q14 等題項之獨立樣本T檢

定

表 4 職別變項 EAP 認知回饋之獨立樣本檢定

職別		Levene 的變異數相等測試		針對平均值是否相等的 t 測試				
		F	顯著性	T	df	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差
Q10. 您知道花蓮縣政府人事處網頁有設置「員工協助方案」專區，讓同仁便於查詢本府員工協助方案提供之服務？	採用相等變異數	88.813	0.000...	-4.153	1106	0.000...	-.117	0.028
	不採用相等變異數			-4.896	543.067	0.000...	-.117	0.024
Q11. 您知道本府已委外專業顧問公司提供「員工協助方案」24小時免付費電話0800諮詢預約及E-mail信箱預約服務(心理、財務、健康、法律、管理等電話或視訊線上諮詢)？	採用相等變異數	118.643	0.000...	-4.544	1106	0.000...	-.146	0.032
	不採用相等變異數			-5.105	492.966	0.000...	-.146	0.029
Q12. 您知道本府委外專業顧問公司提供「員工協助方案」諮詢服務，設有「員工身心關懷平台」提供線上諮詢預約服務，並提供工作、生活與健康資源，與自我檢測量表等服務？	採用相等變異數	142.474	0.000...	-4.909	1106	0.000...	-.156	0.032
	不採用相等變異數			-5.601	507.836	0.000...	-.156	0.028
Q14. 您是否曾經使用24小時免付費電話0800-個人諮詢服務、「員工身心關懷平台」線上及E-mail諮詢預約服務？	採用相等變異數	6.254	0.013	-1.276	1106	0.202	-.030	0.024
	不採用相等變異數	88.813		-1.209	376.177	0.227	-.030	0.025

資料來源：花蓮縣政府 EAP 服務滿意度及需求問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

主管與非主管兩組樣本變異數相等 (Levene檢定)：在表4中，F檢定後的結果如下：

1. 問卷 Q10 至 Q12 及 Q14 顯著性p值<0.05，兩組變異數有顯著性，所以屬於第二列(不採用相等變異數)。

結果：

- (1) 問卷 Q10 至 Q12 雙尾顯著性p值<0.05，拒絕虛無假說。即分析 Q10 至 Q12 題項中，主管與非主管有顯著性差異，且主管平均分數皆大於非主管，即主管比非主管更清楚了解EAP之6大諮詢服務，以及縣府網頁提供EAP服務訊息。
- (2) 問卷 Q14 題項中，雙尾顯著性p值=0.227>0.05，接受虛無

假設。即分析主管與非主管之分數無顯著性差異。

(三)身心障變項：問卷 Q10 至 Q12 及 Q14 等題項之獨立樣本T檢定

表 5 身心障變項 EAP 認知回饋之獨立樣本檢定

身心障變項		Levene 的變異數相等測試		針對平均值是否相等的 t 測試				
		F	顯著性	T	df	顯著性 (雙尾)	平均差異	標準誤差
10. 您知道花蓮縣政府人事處網頁有設置「員工協助方案」專區，讓同仁便於查詢本府員工協助方案提供之服務？	採用相等變異數	9.572	0.002	-1.356	1106	0.175	-.090	0.066
	不採用相等變異數			-1.690	40.095	0.099	-.090	0.053
11. 您知道本府已委外專業顧問公司提供「員工協助方案」24小時免付費電話0800諮詢預約及E-mail信箱預約服務(心理、財務、健康、法律、管理等電話或視訊線上諮詢)？	採用相等變異數	9.181	0.003	-1.260	1106	0.208	-.095	0.075
	不採用相等變異數			-1.419	39.279	0.164	-.095	0.067
12. 您知道本府委外專業顧問公司提供「員工協助方案」諮詢服務，設有「員工身心關懷平台」提供線上諮詢預約服務，並提供工作、生活與健康資源，與自我檢測量表等服務？	採用相等變異數	8.380	0.004	-1.215	1106	0.225	-.091	0.075
	不採用相等變異數			-1.363	39.252	0.181	-.091	0.067
14. 您是否曾經使用24小時免付費電話0800-個人諮詢服務、「員工身心關懷平台」線上及E-mail諮詢預約服務？	採用相等變異數	9.248	0.002	-1.718	1106	0.086	-.095	0.055
	不採用相等變異數			-1.368	37.540	0.180	-.095	0.069

資料來源：花蓮縣政府 EAP 服務滿意度及需求問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

領有身心障礙證明與非領有身心障證明兩組樣本變異數相等 (Levene 檢定)：在表5中，F檢定後的結果如下：

1. 問卷 Q10 至 Q12 及 Q14 顯著性p值<0.05，兩組變異數有顯著性，所以屬於第二列(不採用相等變異數)。

結果：

- (1) 問卷 Q10 至 Q12 及 Q14 雙尾顯著性p值>0.05，接受虛無

假說。即分析 Q10 至 Q12 及 Q14 題項中，即分析主管與非主管之分數無顯著性差異。

(四)年齡、性別、職別及年資對於問卷 Q10, 11, 12, 14 題：皮爾森 (Pearson)

卡方獨立性檢定

表 6 年齡、性別、職別及年資

題項內的%分析結果變項	Q10 您知道花蓮縣政府人事處網頁有設置「員工協助方案」專區，讓同仁便於查詢本府員工協助方案提供之服務？	Q11 您知道本府已委外專業顧問公司提供「員工協助方案」24小時免付費電話0800諮詢預約及E-mail信箱預約服務(心理、財務、健康、法律、管理等電話或視訊線上諮詢)?	Q12 您知道本府委外專業顧問公司提供「員工協助方案」諮詢服務，設有「員工身心關懷平台」提供線上諮詢預約服務，並提供工作、生活與健康資源，與自我檢測量表等服務？	Q14. 您是否曾經使用24小時免付費電話0800-個人諮詢服務、「員工身心關懷平台」線上及E-mail諮詢預約服務？
年齡	50~未滿60歲之知情人數占30.16%為最高，60歲以上知情人數占5.38%為最低。未滿30歲之知情人數占9.64%為次低。	50~未滿60歲之知情人數占30.74%為最高，60歲以上知情人數占5.9%為最低。未滿30歲之知情人數占9.28%為次低。	50~未滿60歲之知情人數占30.59%為最高，60歲以上知情人數占5.87%為最低。未滿30歲之知情人數占9.99%為次低。	50~未滿60歲之使用人數占30.43%為最高，60歲以上使用人數占4.35%為最低。未滿30歲之使用人數占6.52%為次低。
	最高及最低齡組之知情率遠低於壯年類年齡組。顯示30歲以下及60歲以上之多數同仁不清楚EAP員工協助方案。	最高及最低齡組之知情率遠低於壯年類年齡組。顯示30歲以下及60歲以上之多數同仁不清楚EAP員工協助方案之各項線上及電話諮詢服務。	最高及最低齡組之知情率遠低於壯年類年齡組。顯示30歲以下及60歲以上之多數同仁不清楚EAP員工協助方案之各項自我檢測、自我照顧及身心關懷平台。	最高及最低齡組之使用率遠低於壯年類年齡組。顯示30歲以下及60歲以上之多數同仁未使用過EAP員工協助方案。
皮爾森 (Pearson)卡方獨立性檢定：以上題項均無顯著差異。				

性別	女性占知情人數 63.23%，男性使用占知情人數 36.77%。	女性使用占知情人數 62.99%，男性使用占知情人數 37.01%。	女性使用占知情人數 61.92%，男性使用占知情人數 38.08%。	女性使用占使用人數 51.45%，男性參加占使用人數 48.55%。
	以上題項顯示女性使用人數高於男性。			
	皮爾森 (Pearson)卡方獨立性檢定： 以上題項均無顯著差異。			
職別	主管使用占知情人數 25.11%，非主管使用占知情人數 74.89%。	主管使用占知情人數 26.1%，非主管使用占知情人數 73.9%。	主管使用占知情人數 26.34%，非主管使用占知情人數 73.66%。	主管使用占 26.81%，非主管使用占 73.19%。
	以上題項顯示非主管知情人數高於主管。			
	皮爾森 (Pearson)卡方獨立性檢定： 以上題項均無顯著差異。			
年資	20年以上占知情人數 33.63%，是為最高。15~未滿20年是 11.43%，為最低。	20年以上占知情人數 34.38%，是為最高。15~未滿20年是 11.29%，為最低。	20年以上占知情人數 34.83%，是為最高。15~未滿20年是 10.99%，為最低。	20年以上占使用人數 34.06%，是為最高。15~未滿20年是 9.42%，為最低。
	皮爾森 (Pearson)卡方獨立性檢定： 以上題項均無顯著差異			

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整製表。

三、員工協助方案建議及期待調查

Q20 至 Q27 題項複選題目之交叉表分析

(四)年齡變項：Q20 之交叉表分析

表 7 年齡變項 Q20 題項交叉表

20. 您最希望獲得的EAP協助?(可複選)		BCI腦機介面儀職業性格、HRV生理回饋儀壓力知覺等身心科儀檢測	健康紓壓文章分享	各類手作紓壓工作坊	心情線上檢測	正念紓壓情緒講座	每週5日下班後減壓健康營(運動)	電話或線上視訊專業諮詢	總計	
年齡	未滿30歲	計數	48	36	67	49	47	59	31	337
		年齡內的%	14.24%	10.68%	19.88%	14.54%	13.95%	17.51%	9.20%	100.00%
		佔總計的百分比	4.33%	3.25%	6.05%	4.42%	4.24%	5.32%	2.80%	30.42%
	30~未滿40歲	計數	109	78	180	104	107	143	55	776
		年齡內的%	14.05%	10.05%	23.20%	13.40%	13.79%	18.43%	7.09%	100.00%
		佔總計的百分比	9.84%	7.04%	16.25%	9.39%	9.66%	12.91%	4.96%	70.04%
	40~未滿50歲	計數	100	96	199	94	132	156	79	856
		年齡內的%	11.68%	11.21%	23.25%	10.98%	15.42%	18.22%	9.23%	100.00%
		佔總計的百分比	9.03%	8.66%	17.96%	8.48%	11.91%	14.08%	7.13%	77.26%
	50~未滿60歲	計數	63	120	178	64	142	153	95	815
		年齡內的%	7.73%	14.72%	21.84%	7.85%	17.42%	18.77%	11.66%	100.00%
		佔總計的百分比	5.69%	10.83%	16.06%	5.78%	12.82%	13.81%	8.57%	73.56%
	60歲以上	計數	12	26	29	10	28	21	14	140
		年齡內的%	8.57%	18.57%	20.71%	7.14%	20.00%	15.00%	10.00%	100.00%
		佔總計的百分比	1.08%	2.35%	2.62%	0.90%	2.53%	1.90%	1.26%	12.64%
	總計	計數	332	356	653	321	456	532	274	
		佔總計的百分比	29.96%	32.13%	58.94%	28.97%	41.16%	48.01%	24.73%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表7 中可得知，年齡變項利用交叉表統計 Q20「您最希望獲得的EAP協助?」的結果如下：

- (1) 所有同仁中最希望獲得的EAP協助中最受到歡迎的項目為「各類手作

紓壓工作坊」，其次是「每週5日下班後減壓健康營(運動)」。

(2)相較其他年齡組「40 ~ 未滿50歲」的同仁中選擇最多「各類手作紓壓工作坊」

(3)相較其他年齡組「30 ~ 未滿40歲」的同仁中選擇最多「每週5日下班後減壓健康營(運動)」

(4)選擇「BCI腦機介面儀職業性格、HRV生理回饋儀壓力知覺等身心科儀檢測」，族群內比例上最多的為「未滿30歲」。選擇「健康紓壓文章分享」，族群內比例上最多的為「50 ~ 未滿60歲」。選擇「各類手作紓壓工作坊」，族群內比例上最多的為「40 ~ 未滿50歲」。選擇「心情線上檢測」，族群內比例上最多的為「未滿30歲」。選擇「正念紓壓情緒講座」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。選擇「每週5日下班後減壓健康營(運動)」，族群內比例上最多的為「30 ~ 未滿40歲」。選擇「電話或線上視訊專業諮詢」，族群內比例上最多的為「50 ~ 未滿60歲」。

(五)性別變項： Q20 之交叉表分析

表 8 性別變項 Q20 題項交叉表

20. 您最希望獲得的EAP協助?(可複選)		BCI腦機介面儀職業性格、HRV生理回饋儀壓力知覺等身心科儀檢測	健康紓壓文章分享	各類手作紓壓工坊	心情線上檢測	正念紓壓情緒講座	每週5日下班後減壓健康營(運動)	電話或線上視訊專業諮詢	總計	
性別	女	計數	208	203	459	176	283	360	137	1826
		年齡內的%	11.39%	11.12%	25.14%	9.64%	15.50%	19.72%	7.50%	100.00%
		佔總計的百分比	7.11%	6.94%	15.70%	6.02%	9.68%	12.31%	4.69%	62.45%
	男	計數	124	153	194	145	173	172	137	1098
		年齡內的%	11.29%	13.93%	17.67%	13.21%	15.76%	15.66%	12.48%	100.00%
		佔總計的百分比	4.24%	5.23%	6.63%	4.96%	5.92%	5.88%	4.69%	37.55%
總計	計數	332	332	356	653	321	456	532	274	
	佔總計的百分比	29.96%	29.96%	32.13%	58.94%	28.97%	41.16%	48.01%	24.73%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表8 中可得知，性別變項利用交叉表統計 Q20 「您最希望獲得的EAP協助?」的結果如下：

- (1) 所有同仁中最希望獲得的EAP協助中最受到歡迎的項目為「各類手作紓壓工坊」，其次是「每週5日下班後減壓健康營(運動)」。
- (2) 女性中最希望獲得的EAP協助中選擇的項目為「各類手作紓壓工坊」，其次是「每週5日下班後減壓健康營(運動)」。
- (3) 男性中最希望獲得的EAP協助中選擇的項目為「各類手作紓壓工坊」，其次是「正念紓壓情緒講座」。
- (4) 男性選擇「健康紓壓文章分享」、「心情線上檢測」、「正念紓壓情緒講座」、「電話或線上視訊專業諮詢」相比女性更多。
- (5) 女性選擇「BCI腦機介面儀職業性格、HRV生理回饋儀壓力知覺等身心科儀檢測」、「各類手作紓壓工坊」、「每週5日下班後減壓健康營(運動)」相比男性更多。

(六)職別變項： Q20 之交叉表分析

表 9 職別變項 Q20 題項交叉表

20. 您最希望獲得到的EAP協助?(可複選)		BCI腦機介面儀職業性格、HRV生理回饋儀壓力知覺等身心科儀檢測	健康紓壓文章分享	各類手作紓壓工坊	心情線上檢測	正念紓壓情緒講座	每週5日下班後減壓健康營(運動)	電話或線上視訊專業諮詢	總計	
職別	主管	計數	77	94	149	74	130	130	85	739
		年齡內的%	10.42%	12.72%	20.16%	10.01%	17.59%	17.59%	11.50%	100.00%
		佔總計的百分比	6.95%	8.48%	13.45%	6.68%	11.73%	11.73%	7.67%	66.70%
	非主管	計數	255	262	504	247	326	402	189	2185
		年齡內的%	11.67%	11.99%	23.07%	11.30%	14.92%	18.40%	8.65%	100.00%
		佔總計的百分比	23.01%	23.65%	45.49%	22.29%	29.42%	36.28%	17.06%	74.73%
總計	計數	332	332	356	653	321	456	532		
	佔總計的百分比	29.96%	29.96%	32.13%	58.94%	28.97%	41.16%	48.01%		

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表9 中可得知，職別變項利用交叉表統計 Q20 「您最希望獲得到的EAP協助?」的結果如下：

- (1) 所有同仁中最希望獲得到的EAP協助中最受到歡迎的項目為「各類手作紓壓工坊」，其次是「每週5日下班後減壓健康營(運動)」。
- (2) 主管中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「各類手作紓壓工坊」，其次是「正念紓壓情緒講座」及「每週5日下班後減壓健康營(運動)」。
- (3) 非主管中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「各類手作紓壓工坊」，其次是「正念紓壓情緒講座」。
- (4) 主管選擇「健康紓壓文章分享」、「正念紓壓情緒講座」、「電話或線上視訊專業諮詢」相比非主管更多。
- (5) 非主管選擇「BCI腦機介面儀職業性格、HRV生理回饋儀壓力知覺等身心科儀檢測」、「心情線上檢測」、「各類手作紓壓工坊」、「每週5日下班後減壓健康營(運動)」相比主管更多。

(七)年齡變項： Q21 之交叉表分析

表 10 年齡變項 Q21 題項交叉表

21. 您最期待EAP講座主題在「心理層面」的哪一類型? (可複選)		壓力管理	常見身心疾患	情緒調節與管理	正念減壓	焦慮憂鬱的解困	職業倦怠預防	總計	
年齡	未滿30歲	計數	74	41	73	55	66	78	387
		年齡內的%	19.12%	10.59%	18.86%	14.21%	17.05%	20.16%	100.00%
		佔總計的百分比	6.68%	3.70%	6.59%	4.96%	5.96%	7.04%	11.94%
	30~未滿40歲	計數	158	87	171	148	122	181	867
		年齡內的%	18.22%	10.03%	19.72%	17.07%	14.07%	20.88%	100.00%
		佔總計的百分比	14.26%	7.85%	15.43%	13.36%	11.01%	16.34%	26.75%
	40~未滿50歲	計數	179	101	192	178	138	174	962
		年齡內的%	18.61%	10.50%	19.96%	18.50%	14.35%	18.09%	100.00%
		佔總計的百分比	16.16%	9.12%	17.33%	16.06%	12.45%	15.70%	29.68%
	50~未滿60歲	計數	164	97	187	183	117	133	881
		年齡內的%	18.62%	11.01%	21.23%	20.77%	13.28%	15.10%	100.00%
		佔總計的百分比	14.80%	8.75%	16.88%	16.52%	10.56%	12.00%	27.18%
	60歲以上	計數	25	13	31	30	21	24	144
		年齡內的%	17.36%	9.03%	21.53%	20.83%	14.58%	16.67%	100.00%
		佔總計的百分比	2.26%	1.17%	2.80%	2.71%	1.90%	2.17%	4.44%
總計	計數	600	339	654	594	464	590		
	佔總計的百分比	54.15%	30.60%	59.03%	53.61%	41.88%	53.25%		

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表10 中可得知，年齡變項利用交叉表統計 Q21 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最希望獲得的項目為「情緒調節與管理」，其次是「壓力管理」。
- (2) 相較其他年齡組「50 ~ 未滿60歲」的同仁中選擇最多「情緒調節與管理」
- (3) 相較其他年齡組「30 ~ 未滿40歲」的同仁中選擇最多「壓力管理」
- (4) 選擇「壓力管理」，族群內比例上最多的為「30 ~ 未滿40歲」。
- (5) 選擇「常見身心疾患」，族群內比例上最多的為「50 ~ 未滿60歲」。
- (6) 選擇「情緒調節與管理」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。
- (7) 選擇「正念減壓」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。

- (8) 選擇「焦慮憂鬱的解困」，族群內比例上最多的為「未滿30歲」。
- (9) 選擇「職業倦怠預防」，族群內比例上最多的為「30 ~ 未滿40歲」。

(八)性別變項： Q21 之交叉表分析

表 11 性別變項 Q21 題項交叉表

21. 您最期待EAP講座主題在「心理層面」的哪一類型? (可複選)		壓力管理	常見身心疾患	情緒調節與管理	正念減壓	焦慮憂鬱的解困	職業倦怠預防	總計	
性別	女	計數	352	213	424	388	278	357	2012
		年齡內的%	17.50%	10.59%	21.07%	19.28%	13.82%	17.74%	100.00%
		佔總計的百分比	31.77%	19.22%	38.27%	35.02%	25.09%	32.22%	62.08%
	男	計數	248	126	230	206	186	233	1229
		年齡內的%	20.18%	10.25%	18.71%	16.76%	15.13%	18.96%	100.00%
		佔總計的百分比	22.38%	11.37%	20.76%	18.59%	16.79%	21.03%	37.92%
總計	計數	600	339	654	594	464	590		
	佔總計的百分比	54.15%	30.60%	59.03%	53.61%	41.88%	53.25%		

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表11 中可得知，性別變項利用交叉表統計 Q21 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「情緒調節與管理」，其次是「壓力管理」。
- (2) 女性中最希望獲得到的項目為「情緒調節與管理」，其次是「正念減壓」。
- (3) 男性中最希望獲得到的項目為「壓力管理」，其次是「職業倦怠預防」。
- (4) 男性選擇「壓力管理」、「焦慮憂鬱的解困」、「職業倦怠預防」相比女性更多。
- (5) 女性選擇「常見身心疾患」、「情緒調節與管理」、「正念減壓」相比男性更多。

(九)職別變項： Q21 之交叉表分析

表 12 職別變項 Q21 題項交叉表

21. 您最期待EAP講座主題在「心理層面」的哪一類型? (可複選)		壓力管理	常見身心疾患	情緒調節與管理	正念減壓	焦慮憂鬱的解困	職業倦怠預防	總計	
職別	主管	計數	158	89	151	142	111	143	794
		年齡內的%	19.90%	11.21%	19.02%	17.88%	13.98%	18.01%	100.00%
		佔總計的百分比	14.26%	8.03%	13.63%	12.82%	10.02%	12.91%	24.50%
	非主管	計數	442	250	503	452	353	447	2447
		年齡內的%	18.06%	10.22%	20.56%	18.47%	14.43%	18.27%	100.00%
		佔總計的百分比	39.89%	22.56%	45.40%	40.79%	31.86%	40.34%	75.50%
總計	計數	600	339	654	594	464	590	3241	
	佔總計的百分比	54.15%	30.60%	59.03%	53.61%	41.88%	53.25%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表12 中可得知，職別變項利用交叉表統計 Q21的結果如下：

- (1) 所有同仁中最希望獲得到的項目為「情緒調節與管理」，其次是「壓力管理」。
- (2) 主管中最希望獲得到的項目為「壓力管理」，其次是「情緒調節與管理」。
- (3) 非主管中最希望獲得到的項目為「正念減壓」，其次是「職業倦怠預防」。
- (4) 主管選擇「壓力管理」、「常見身心疾患」相比非主管更多。
- (5) 非主管選擇「情緒調節與管理」、「正念減壓」、「焦慮憂鬱的解困」、「職業倦怠預防」相比主管更多。

(十)年齡變項： Q22 之交叉表分析

表 13 年齡變項 Q22 題項交叉表

22. 您最期待EAP講座主題在「工作層面」的哪一類型? (可複選)		不法侵害性騷情緒勒索	主管敏感度提升	專注力及時間管理	性別無意識偏見	衝突與世代溝通	關懷技巧訓練	總計	
年齡	未滿30歲	計數	33	36	84	34	61	51	299
		年齡內的%	11.04%	12.04%	28.09%	11.37%	20.40%	17.06%	100.00%
		佔總計的百分比	2.98%	3.25%	7.58%	3.07%	5.51%	4.60%	11.00%
	30~未滿40歲	計數	79	123	195	62	155	146	760
		年齡內的%	10.39%	16.18%	25.66%	8.16%	20.39%	19.21%	100.00%
		佔總計的百分比	7.13%	11.10%	17.60%	5.60%	13.99%	13.18%	27.95%
	40~未滿50歲	計數	83	107	190	42	181	185	788
		年齡內的%	10.53%	13.58%	24.11%	5.33%	22.97%	23.48%	100.00%
		佔總計的百分比	7.49%	9.66%	17.15%	3.79%	16.34%	16.70%	28.98%
	50~未滿60歲	計數	65	104	163	46	167	210	755
		年齡內的%	8.61%	13.77%	21.59%	6.09%	22.12%	27.81%	100.00%
		佔總計的百分比	5.87%	9.39%	14.71%	4.15%	15.07%	18.95%	27.77%
	60歲以上	計數	6	18	25	5	33	30	117
		年齡內的%	5.13%	15.38%	21.37%	4.27%	28.21%	25.64%	100.00%
		佔總計的百分比	0.54%	1.62%	2.26%	0.45%	2.98%	2.71%	4.30%
總計	計數	266	388	657	189	597	622	2719	
	佔總計的百分比	24.01%	35.02%	59.30%	17.06%	53.88%	56.14%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表13 中可得知，年齡變項利用交叉表統計 Q22的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「專注力及時間管理」，其次是「關懷技巧訓練」。
- (2) 相較其他年齡組「未滿30歲」的同仁中選擇最多「專注力及時間管理」
- (3) 相較其他年齡組「50 ~ 未滿60歲」的同仁中選擇最多「關懷技巧訓練」
- (4) 選擇「不法侵害性騷情緒勒索」，族群內比例上最多的為「30 ~ 40歲」。

- (5) 選擇「主管敏感度提升」，族群內比例上最多的為「30 ~ 40歲」。
- (6) 選擇「專注力及時間管理」，族群內比例上最多的為「未滿30歲」。
- (7) 選擇「性別無意識偏見」，族群內比例上最多的為「未滿30歲」。
- (8) 選擇「衝突與世代溝通」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。
- (9) 選擇「關懷技巧訓練」，族群內比例上最多的為「50 ~ 未滿60歲」。

(十一)性別變項：Q22 之交叉表分析

表 14 性別變項 Q22 題項交叉表

22. 您最期待EAP講座主題在「工作層面」的哪一類型? (可複選)		不法侵害性騷情緒勒索	主管敏感度提升	專注力及時間管理	性別無意識偏見	衝突與世代溝通	關懷技巧訓練	總計	
性別	女	計數	158	215	414	103	369	400	1659
		年齡內的%	9.52%	12.96%	24.95%	6.21%	22.24%	24.11%	100.00%
		佔總計的百分比	14.26%	19.40%	37.36%	9.30%	33.30%	36.10%	61.02%
	男	計數	108	173	243	86	228	222	1060
		年齡內的%	10.19%	16.32%	22.92%	8.11%	21.51%	20.94%	100.00%
		佔總計的百分比	9.75%	15.61%	21.93%	7.76%	20.58%	20.04%	38.98%
總計	計數	600	266	388	657	189	597	622	
	佔總計的百分比	54.15%	24.01%	35.02%	59.30%	17.06%	53.88%	56.14%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表14 中可得知，性別變項利用交叉表統計 Q22 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「專注力及時間管理」，其次是「關懷技巧訓練」。
- (2) 女性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「專注力及時間管理」，其次是「關懷技巧訓練」。
- (3) 男性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「關懷技巧訓練」，其次是「衝突與世代溝通」。
- (4) 男性選擇「不法侵害性騷情緒勒索」、「主管敏感度提升」、「性別無意識偏見」相比女性更多。
- (5) 女性選擇「主管敏感度提升」、「衝突與世代溝通」、「關懷技巧訓練」相比男性更多。

(十二)職別變項： Q22 之交叉表分析

表 15 職別變項 Q22 題項交叉表

22. 您最期待EAP講座主題在「工作層面」的哪一類型? (可複選)		不法侵害性騷情緒勒索	主管敏感度提升	專注力及時間管理	性別無意識偏見	衝突與世代溝通	關懷技巧訓練	總計	
職別	主管	計數	65	139	141	40	152	160	697
		年齡內的%	9.33%	19.94%	20.23%	5.74%	21.81%	22.96%	100.00%
		佔總計的百分比	5.87%	12.55%	12.73%	3.61%	13.72%	14.44%	25.63%
	非主管	計數	201	249	516	149	445	462	2022
		年齡內的%	9.94%	12.31%	25.52%	7.37%	22.01%	22.85%	100.00%
		佔總計的百分比	18.14%	22.47%	46.57%	13.45%	40.16%	41.70%	74.37%
總計	計數	266	388	657	189	597	622	2719	
	佔總計的百分比	24.01%	35.02%	59.30%	17.06%	53.88%	56.14%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表15 中可得知，職別變項利用交叉表統計 Q22 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「專注力及時間管理」，其次是「關懷技巧訓練」。
- (2) 主管中最希望獲得到的項目為「關懷技巧訓練」，其次是「衝突與世代溝通」。
- (3) 非主管中最希望獲得到的項目為「專注力及時間管理」，其次是「專注力及時間管理」。
- (4) 主管選擇「主管敏感度提升」、「關懷技巧訓練」相比非主管更多。
- (5) 非主管選擇「不法侵害性騷情緒勒索」、「專注力及時間管理」、「性別無意識偏見」、「衝突與世代溝通」相比主管更多。

(十三)年齡變項： Q23 之交叉表分析

表 16 年齡變項 Q23 題項交叉表

23. 您最期待EAP講座主題在「健康層面」的哪一類型? (可複選)		中高齡健康	坐姿和運動	營養與健康飲食	癌症慢性病預防	長照服務	預防醫學	總計	
年齡	未滿30歲	計數	29	86	96	40	26	60	337
		年齡內的%	8.61%	25.52%	28.49%	11.87%	7.72%	17.80%	100.00%
		佔總計的百分比	2.62%	7.76%	8.66%	3.61%	2.35%	5.42%	10.51%
	30~未滿40歲	計數	73	217	206	97	68	149	810
		年齡內的%	9.01%	26.79%	25.43%	11.98%	8.40%	18.40%	100.00%
		佔總計的百分比	6.59%	19.58%	18.59%	8.75%	6.14%	13.45%	25.27%
	40~未滿50歲	計數	131	195	226	125	81	183	941
		年齡內的%	13.92%	20.72%	24.02%	13.28%	8.61%	19.45%	100.00%
		佔總計的百分比	11.82%	17.60%	20.40%	11.28%	7.31%	16.52%	29.35%
	50~未滿60歲	計數	191	173	218	101	101	170	954
		年齡內的%	20.02%	18.13%	22.85%	10.59%	10.59%	17.82%	100.00%
		佔總計的百分比	17.24%	15.61%	19.68%	9.12%	9.12%	15.34%	29.76%
	60歲以上	計數	30	31	38	16	24	25	164
		年齡內的%	18.29%	18.90%	23.17%	9.76%	14.63%	15.24%	100.00%
		佔總計的百分比	2.71%	2.80%	3.43%	1.44%	2.17%	2.26%	5.12%
	總計	計數	454	702	784	379	300	587	
		佔總計的百分比	40.97%	63.36%	70.76%	34.21%	27.08%	52.98%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表16 中可得知，年齡變項利用交叉表統計 Q23 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「營養與健康飲食」，其次是「坐姿和運動」。
- (2) 相較其他年齡組「未滿30歲」的同仁中選擇最多「營養與健康飲食」
- (3) 相較其他年齡組「30 ~ 未滿40歲」的同仁中選擇最多「坐姿和運動」
- (4) 選擇「中高齡健康」，族群內比例上最多的為「50 ~ 未滿60歲」。
- (5) 選擇「坐姿和運動」，族群內比例上最多的為「30 ~ 未滿40歲」。
- (6) 選擇「營養與健康飲食」，族群內比例上最多的為「未滿30歲」。

- (7) 選擇「癌症慢性病預防」，族群內比例上最多的為「40 ~ 未滿50歲」。
- (8) 選擇「長照服務」，族群內比例上最多的為「40 ~ 未滿50歲」。
- (9) 選擇「預防醫學」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。

(十四)性別變項： Q23 之交叉表分析

表 17 性別變項 Q23 題項交叉表

23. 您最期待EAP講座主題在「健康層面」的哪一類型? (可複選)		中高齡健康	坐姿和運動	營養與健康飲食	癌症慢性病預防	長照服務	預防醫學	總計	
性別	女	計數	283	456	490	227	193	343	1992
		年齡內的%	14.21%	22.89%	24.60%	11.40%	9.69%	17.22%	100.00%
		佔總計的百分比	25.54%	41.16%	44.22%	20.49%	17.42%	30.96%	62.13%
	男	計數	171	246	294	152	107	244	1214
		年齡內的%	14.09%	20.26%	24.22%	12.52%	8.81%	20.10%	100.00%
		佔總計的百分比	15.43%	22.20%	26.53%	13.72%	9.66%	22.02%	37.87%
總計	計數	454	702	784	379	300	587	3206	
	佔總計的百分比	40.97%	63.36%	70.76%	34.21%	27.08%	52.98%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表17 中可得知，性別變項利用交叉表統計 Q23 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「營養與健康飲食」，其次是「坐姿和運動」。
- (2) 女性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「營養與健康飲食」，其次是「坐姿和運動」。
- (3) 男性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「營養與健康飲食」，其次是「坐姿和運動」。
- (4) 男性選擇「癌症慢性病預防」、「預防醫學」相比女性更多。
- (5) 女性選擇「中高齡健康」、「坐姿和運動」、「營養與健康教育」、「長照服務」相比男性更多。

(十五)職別變項： Q23 之交叉表分析

表 18 職別變項 Q23 題項交叉表

23. 您最期待EAP講座主題在「健康層面」的哪一類型? (可複選)		中高齡健康	坐姿和運動	營養與健康飲食	癌症慢性病預防	長照服務	預防醫學	總計	
職別	主管	計數	138	152	185	97	72	151	795
		年齡內的%	17.36%	19.12%	23.27%	12.20%	9.06%	18.99%	100.00%
		佔總計的百分比	12.45%	13.72%	16.70%	8.75%	6.50%	13.63%	24.80%
	非主管	計數	316	550	599	282	228	436	2411
		年齡內的%	13.11%	22.81%	24.84%	11.70%	9.46%	18.08%	100.00%
		佔總計的百分比	28.52%	49.64%	54.06%	25.45%	20.58%	39.35%	75.20%
總計	計數	454	702	784	379	300	587	3206	
	佔總計的百分比	40.97%	63.36%	70.76%	34.21%	27.08%	52.98%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表18 中可得知，職別變項利用交叉表統計 Q23 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「營養與健康飲食」，其次是「坐姿和運動」。
- (2) 主管中最希望獲得到的項目為「營養與健康飲食」，其次是「坐姿和運動」。
- (3) 非主管中最希望獲得到的項目為「營養與健康飲食」，其次是「坐姿和運動」。
- (4) 主管選擇「中高齡健康」、「坐姿和運動」、「癌症慢性病預防」、「預防醫學」相比非主管更多。
- (5) 非主管選擇「營養與健康飲食」、「長照服務」相比主管更多。

(十六)年齡變項： Q24 之交叉表分析

表 19 年齡變項 Q24 題項交叉表

24. 您最期待EAP講座主題在「財務層面」的哪一類型？(可複選)		個人預算與財務規劃	債務管理	儲蓄與保險	投資基礎知識(詐騙預防)	稅務規劃(含遺產及贈與)	退休規劃	總計	
年齡	未滿30歲	計數	96	35	76	61	45	55	368
		年齡內的%	26.09%	9.51%	20.65%	16.58%	12.23%	14.95%	100.00%
		佔總計的百分比	8.66%	3.16%	6.86%	5.51%	4.06%	4.96%	11.64%
	30~未滿40歲	計數	214	89	184	132	119	156	894
		年齡內的%	23.94%	9.96%	20.58%	14.77%	13.31%	17.45%	100.00%
		佔總計的百分比	19.31%	8.03%	16.61%	11.91%	10.74%	14.08%	28.28%
	40~未滿50歲	計數	189	69	185	131	138	216	928
		年齡內的%	20.37%	7.44%	19.94%	14.12%	14.87%	23.28%	100.00%
		佔總計的百分比	17.06%	6.23%	16.70%	11.82%	12.45%	19.49%	29.36%
	50~未滿60歲	計數	166	43	158	99	118	263	847
		年齡內的%	19.60%	5.08%	18.65%	11.69%	13.93%	31.05%	100.00%
		佔總計的百分比	14.98%	3.88%	14.26%	8.94%	10.65%	23.74%	26.80%
	60歲以上	計數	16	6	25	22	14	41	124
		年齡內的%	12.90%	4.84%	20.16%	17.74%	11.29%	33.06%	100.00%
		佔總計的百分比	1.44%	0.54%	2.26%	1.99%	1.26%	3.70%	3.92%
	總計	計數	681	242	628	445	434	731	3161
		佔總計的百分比	61.46%	21.84%	56.68%	40.16%	39.17%	65.97%	100.00%

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表19 中可得知，年齡變項利用交叉表統計 Q24 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「退休規劃」，其次是「個人預算與財務規劃」。
- (2) 相較其他年齡組「60歲以上」的同仁中選擇最多「退休規劃」
- (3) 相較其他年齡組「未滿30歲」的同仁中選擇最多「個人預算與財務規劃」
- (4) 選擇「個人預算與財務規劃」，族群內比例上最多的為「未滿30歲」。
- (5) 選擇「債務管理」，族群內比例上最多的為「30 ~ 未滿40歲」。
- (6) 選擇「儲蓄與保險」，族群內比例上最多的為「未滿30歲」。

- (7) 選擇「投資基礎知識(詐編預防)」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。
- (8) 選擇「稅務規劃(含遺產及贈與)」，族群內比例上最多的為「40 ~ 未滿50歲」。
- (9) 選擇「退休規劃」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。

(十七)性別變項：Q24 之交叉表分析

表 20 性別變項 Q24 題項交叉表

24. 您最期待EAP講座主題在「財務層面」的哪一類型？(可複選)		個人預算與財務規劃	債務管理	儲蓄與保險	投資基礎知識(詐編預防)	稅務規劃(含遺產及贈與)	退休規劃	總計	
性別	女	計數	430	128	395	276	261	463	1953
		年齡內的%	22.02%	6.55%	20.23%	14.13%	13.36%	23.71%	100.00%
		佔總計的百分比	38.81%	11.55%	35.65%	24.91%	23.56%	41.79%	61.78%
	男	計數	251	114	233	169	173	268	1208
		年齡內的%	20.78%	9.44%	19.29%	13.99%	14.32%	22.19%	100.00%
		佔總計的百分比	22.65%	10.29%	21.03%	15.25%	15.61%	24.19%	38.22%
總計	計數	681	242	628	445	434	731	3161	
	佔總計的百分比	61.46%	21.84%	56.68%	40.16%	39.17%	65.97%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表20 中可得知，性別變項利用交叉表統計 Q24 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「退休規劃」，其次是「個人預算與財務規劃」。
- (2) 女性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「退休規劃」，其次是「個人預算與財務規劃」。
- (3) 男性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「退休規劃」，其次是「個人預算與財務規劃」。
- (4) 男性選擇「債務管理」、「稅務規劃(含遺產及贈與)」相比女性更多。
- (5) 女性選擇「個人預算與財務規劃」、「儲蓄與保險」、「投資基礎知識(詐編預防)」、「退休規劃」相比男性更多。

(十八)職別變項： Q24 之交叉表分析

表 21 職別變項 Q24 題項交叉表

24. 您最期待EAP講座主題在「財務層面」的哪一類型？(可複選)		個人預算與財務規劃	債務管理	儲蓄與保險	投資基礎知識(詐編預防)	稅務規劃(含遺產及贈與)	退休規劃	總計	
職別	主管	計數	153	49	133	107	112	186	740
		年齡內的%	20.68%	6.62%	17.97%	14.46%	15.14%	25.14%	100.00%
		佔總計的百分比	13.81%	4.42%	12.00%	9.66%	10.11%	16.79%	23.41%
	非主管	計數	528	193	495	338	322	545	2421
		年齡內的%	21.81%	7.97%	20.45%	13.96%	13.30%	22.51%	100.00%
		佔總計的百分比	47.65%	17.42%	44.68%	30.51%	29.06%	49.19%	76.59%
總計	計數	681	242	628	445	434	731	3161	
	佔總計的百分比	61.46%	21.84%	56.68%	40.16%	39.17%	65.97%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表21 中可得知，職別變項利用交叉表統計 Q24 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「退休規劃」，其次是「個人預算與財務規劃」。
- (2) 主管中最希望獲得到的項目為「退休規劃」，其次是「個人預算與財務規劃」。
- (3) 非主管中最希望獲得到的項目為「退休規劃」，其次是「個人預算與財務規劃」。
- (4) 主管選擇「投資基礎知識(詐編預防)」、「稅務規劃(含遺產及贈與)」、「退休規劃」相比非主管更多。
- (5) 非主管選擇「個人預算與財務規劃」、「債務管理」、「儲蓄與保險」相比主管更多。

(十九)年齡變項： Q25 之交叉表分析

表 22 年齡變項 Q25 題項交叉表

25. 您最期待EAP講座主題在「法律層面」的哪一類型? (可複選)		刑事案件	因公涉訟輔助	家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)	性騷擾和歧視	消費、租賃合約爭議	詐欺案件	總計	
年齡	未滿30歲	計數	51	62	55	50	80	46	344
		年齡內的%	14.83%	18.02%	15.99%	14.53%	23.26%	13.37%	100.00%
		佔總計的百分比	4.60%	5.60%	4.96%	4.51%	7.22%	4.15%	12.04%
	30~未滿40歲	110	110	132	144	110	186	122	804
		13.68%	13.68%	16.42%	17.91%	13.68%	23.13%	15.17%	100.00%
		9.93%	9.93%	11.91%	13.00%	9.93%	16.79%	11.01%	28.14%
	40~未滿50歲	107	107	154	137	118	190	128	834
		12.83%	12.83%	18.47%	16.43%	14.15%	22.78%	15.35%	100.00%
		9.66%	9.66%	13.90%	12.36%	10.65%	17.15%	11.55%	29.19%
	50~未滿60歲	81	81	124	138	95	189	131	758
		10.69%	10.69%	16.36%	18.21%	12.53%	24.93%	17.28%	100.00%
		7.31%	7.31%	11.19%	12.45%	8.57%	17.06%	11.82%	26.53%
	60歲以上	13	13	15	22	19	30	18	117
		11.11%	11.11%	12.82%	18.80%	16.24%	25.64%	15.38%	1
		1.17%	1.17%	1.35%	1.99%	1.71%	2.71%	1.62%	4.10%
	總計	計數	362	487	496	392	675	445	2857
		佔總計的百分比	32.67%	43.95%	44.77%	35.38%	60.92%	40.16%	100.00%

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表22 中可得知，年齡變項利用交叉表統計 Q25 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「消費、租賃合約爭議」，其次是「家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)」。
- (2) 相較其他年齡組「60歲以上」的同仁中選擇最多「消費、租賃合約爭議」
- (3) 相較其他年齡組「60歲以上」的同仁中選擇最多「家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)」
- (4) 選擇「刑事案件」，族群內比例上最多的為「30歲以下」。
- (5) 選擇「因公涉訟輔助」，族群內比例上最多的為「40～未滿50歲」。

- (6) 選擇「家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。
- (7) 選擇「性騷擾和歧視」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。
- (8) 選擇「消費、租賃合約爭議」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。
- (9) 選擇「詐欺案件」，族群內比例上最多的為「50 ~ 未滿60歲」。

(二十)性別變項：Q25 之交叉表分析

表 23 性別變項 Q25 題項交叉表

25. 您最期待EAP講座主題在「法律層面」的哪一類型? (可複選)		刑事案件	因公涉訟輔助	家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)	性騷擾和歧視	消費、租賃合約爭議	詐欺案件	總計	
性別	女	計數	209	281	327	233	429	273	1752
		年齡內的%	11.93%	16.04%	18.66%	13.30%	24.49%	15.58%	100.00%
		佔總計的百分比	18.86%	25.36%	29.51%	21.03%	38.72%	24.64%	61.32%
	男	計數	153	206	169	159	246	172	1105
		年齡內的%	13.85%	18.64%	15.29%	14.39%	22.26%	15.57%	100.00%
		佔總計的百分比	13.81%	18.59%	15.25%	14.35%	22.20%	15.52%	38.68%
總計	計數	362	487	496	392	675	445	2857	
	佔總計的百分比	32.67%	43.95%	44.77%	35.38%	60.92%	40.16%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表23 中可得知，性別變項利用交叉表統計 Q25 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「消費、租賃合約爭議」，其次是「家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)」。
- (2) 女性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「消費、租賃合約爭議」，其次是「家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)」。
- (3) 男性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「消費、租賃合約爭議」，其次是「因公涉訟輔助」。
- (4) 男性選擇「刑事案件」、「因公涉訟輔助」、「消費、租賃合約爭議」相比女性更多。
- (5) 女性選擇「家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)」、「消費、租賃合約爭議」、「詐欺案件」相比男性更多。

(二十一)職別變項： Q25 之交叉表分析

表 24 職別變項 Q25 題項交叉表

25. 您最期待EAP講座主題在「法律層面」的哪一類型? (可複選)		刑事案件	因公涉訟輔助	家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)	性騷擾和歧視	消費、租賃合約爭議	詐欺案件	總計	
職別	主管	計數	83	129	109	101	153	104	679
		年齡內的%	12.22%	19.00%	16.05%	14.87%	22.53%	15.32%	100.00%
		佔總計的百分比	7.49%	11.64%	9.84%	9.12%	13.81%	9.39%	23.77%
	非主管	計數	279	358	387	291	522	341	2178
		年齡內的%	12.81%	16.44%	17.77%	13.36%	23.97%	15.66%	100.00%
		佔總計的百分比	25.18%	32.31%	34.93%	26.26%	47.11%	30.78%	76.23%
總計	計數	362	487	496	392	675	445	2857	
	佔總計的百分比	32.67%	43.95%	44.77%	35.38%	60.92%	40.16%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表24 中可得知，職別變項利用交叉表統計 Q25 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「消費、租賃合約爭議」，其次是「家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)」。
- (2) 主管中最希望獲得到的項目為「消費、租賃合約爭議」，其次是「因公涉訟輔助」
- (3) 非主管中最希望獲得到的項目為「消費、租賃合約爭議」，其次是「因公涉訟輔助」。
- (4) 主管選擇「因公涉訟輔助」、「性騷擾和歧視」相比非主管更多。
- (5) 非主管選擇「刑事案件」、「家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)」、「消費、租賃合約爭議」、「詐欺案件」相比主管更多。

(二十二)年齡變項： Q26 之交叉表分析

表 25 年齡變項 Q26 題項交叉表

26. 您覺得身心障礙同仁，最需要的EAP協助措施？(可複選)		提供工作輔具(如靠墊、放大鏡、升降輪椅)	檢視業務工作的合適性	無需求	職務再設計說明講座	辦公環境改善(如無障礙空間)	非歧視講座或支持性宣導，增進同理心	總計	
年齡	未滿30歲	計數	55	49	28	41	66	47	286
		年齡內的%	19.23%	17.13%	9.79%	14.34%	23.08%	16.43%	100.00%
		佔總計的百分比	4.96%	4.42%	2.53%	3.70%	5.96%	4.24%	10.72%
	30~未滿40歲	110	143	137	53	110	179	115	737
		13.68%	19.40%	18.59%	7.19%	14.93%	24.29%	15.60%	100.00%
		9.93%	12.91%	12.36%	4.78%	9.93%	16.16%	10.38%	27.62%
	40~未滿50歲	107	160	153	31	116	205	130	795
		12.83%	20.13%	19.25%	3.90%	14.59%	25.79%	16.35%	100.00%
		9.66%	14.44%	13.81%	2.80%	10.47%	18.50%	11.73%	29.80%
	50~未滿60歲	81	118	138	40	98	198	132	724
		10.69%	16.30%	19.06%	5.52%	13.54%	27.35%	18.23%	100.00%
		7.31%	10.65%	12.45%	3.61%	8.84%	17.87%	11.91%	27.14%
	60歲以上	13	18	27	8	22	32	19	126
		11.11%	14.29%	21.43%	6.35%	17.46%	25.40%	15.08%	100.00%
		1.17%	1.62%	2.44%	0.72%	1.99%	2.89%	1.71%	4.72%
	總計	計數	494	504	160	387	680	443	2668
		佔總計的百分比	44.58%	45.49%	14.44%	34.93%	61.37%	39.98%	100.00%

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表25 中可得知，年齡變項利用交叉表統計 Q26 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「辦公環境改善(如無障礙空間)」，其次是「檢視業務工作的合適性」。
- (2) 相較其他年齡組「60歲以上」的同仁中選擇最多「辦公環境改善(如無障礙空間)」
- (3) 相較其他年齡組「50 ~ 未滿60歲」的同仁中選擇最多「檢視業務工作的合適性」
- (4) 選擇「提供工作輔具(如靠墊、放大鏡、升降輪椅)」，族群內比例上最多的為「30 ~ 未滿40歲」。

- (5) 選擇「檢視業務工作的合適性」，族群內比例上最多的為「50 ~ 未滿60歲」。
- (6) 選擇「無需求」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。
- (7) 選擇「職務再設計說明講座」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。
- (8) 選擇「辦公環境改善（如無障礙空間）」，族群內比例上最多的為「未滿30歲」。
- (9) 選擇「非歧視講座或支持性宣導，增進同理心」，族群內比例上最多的為「30 ~ 未滿40歲」。

(二十三)性別變項： Q26 之交叉表分析

表 26 性別變項 Q26 題項交叉表

26. 您覺得身心障礙同仁，最需要的EAP協助措施？(可複選)		提供工作輔具（如靠墊、放大鏡、升降輪椅）	檢視業務工作的合適性	無需求	職務再設計說明講座	辦公環境改善（如無障礙空間）	非歧視講座或支持性宣導，增進同理心	總計	
性別	女	計數	301	319	99	222	412	280	1633
		年齡內的%	18.43%	19.53%	6.06%	13.59%	25.23%	17.15%	100.00%
		佔總計的百分比	27.17%	28.79%	8.94%	20.04%	37.18%	25.27%	61.21%
	男	計數	193	185	61	165	268	163	1035
		年齡內的%	18.65%	17.87%	5.89%	15.94%	25.89%	15.75%	100.00%
		佔總計的百分比	17.42%	16.70%	5.51%	14.89%	24.19%	14.71%	38.79%
總計	計數	494	504	160	387	680	443	2668	
	佔總計的百分比	44.58%	45.49%	14.44%	34.93%	61.37%	39.98%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表26 中可得知，性別變項利用交叉表統計 Q26 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「辦公環境改善（如無障礙空間）」，其次是「檢視業務工作的合適性」。
- (2) 女性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「辦公環境改善（如無障礙空間）」，其次是「檢視業務工作的合適性」。
- (3) 男性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「辦公環境改善（如無障礙空間）」，其次是「提供工作輔具（如靠墊、放大鏡、升降輪椅）」。
- (4) 男性選擇「提供工作輔具（如靠墊、放大鏡、升降輪椅）」、「職務再設計說明講座」、「辦公環境改善（如無障礙空間）」相比女性更多。
- (5) 女性選擇「檢視業務工作的合適性」、「無需求」、「非歧視講座或支持性宣導，增進同理心」相比男性更多。

(二十四)職別變項： Q26 之交叉表分析

表 27 職別變項 Q26 題項交叉表

26. 您覺得身心障礙同仁，最需要的EAP協助措施？(可複選)		提供工作輔具(如靠墊、放大鏡、升降輪椅)	檢視業務工作的合適性	無需求	職務再設計說明講座	辦公環境改善(如無障礙空間)	非歧視講座或支持性宣導，增進同理心	總計	
職別	主管	計數	117	120	22	94	176	118	647
		年齡內的%	18.08%	18.55%	3.40%	14.53%	27.20%	18.24%	100.00%
		佔總計的百分比	10.56%	10.83%	1.99%	8.48%	15.88%	10.65%	24.25%
	非主管	計數	377	384	138	293	504	325	2021
		年齡內的%	18.65%	19.00%	6.83%	14.50%	24.94%	16.08%	100.00%
		佔總計的百分比	34.03%	34.66%	12.45%	26.44%	45.49%	29.33%	75.75%
總計	計數	494	504	160	387	680	443	2668	
	佔總計的百分比	44.58%	45.49%	14.44%	34.93%	61.37%	39.98%	100.00%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表27 中可得知，職別變項利用交叉表統計 Q26 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「辦公環境改善(如無障礙空間)」，其次是「檢視業務工作的合適性」。
- (2) 主管中最希望獲得的項目為「辦公環境改善(如無障礙空間)」，其次是「檢視業務工作的合適性」。
- (3) 非主管中最希望獲得的項目為「辦公環境改善(如無障礙空間)」，其次是「檢視業務工作的合適性」。
- (4) 主管選擇「職務再設計說明講座」、「辦公環境改善(如無障礙空間)」、「非歧視講座或支持性宣導，增進同理心」相比非主管更多。
- (5) 非主管選擇「提供工作輔具(如靠墊、放大鏡、升降輪椅)」、「檢視業務工作的合適性」、「無需求」相比主管更多。

(二十五)年齡變項： Q27 之交叉表分析

表 28 年齡變項 Q27 題項交叉表

27. 您覺得目前最需要加強的EAP協助措施？(可複選或輸入意見)		EAP分眾導入	性騷、霸凌及公傷關懷協助	新手爸媽關懷	擴大健檢補助適用範圍	孕育環境或月子餐措施	健康運動廠商優惠簽訂	總計	
年齡	未滿30歲	計數	39	49	41	54	39	60	282
		年齡內的%	13.83%	17.38%	14.54%	19.15%	13.83%	21.28%	100.00%
		佔總計的百分比	3.52%	4.42%	3.70%	4.87%	3.52%	5.42%	11.11%
	30~未滿40歲	110	90	113	112	155	113	174	757
		13.68%	11.89%	14.93%	14.80%	20.48%	14.93%	22.99%	100.00%
		9.93%	8.12%	10.20%	10.11%	13.99%	10.20%	15.70%	29.81%
	40~未滿50歲	107	100	138	68	169	64	192	731
		12.83%	13.68%	18.88%	9.30%	23.12%	8.76%	26.27%	100.00%
		9.66%	9.03%	12.45%	6.14%	15.25%	5.78%	17.33%	28.79%
	50~未滿60歲	81	93	128	41	171	43	177	653
		10.69%	14.24%	19.60%	6.28%	26.19%	6.58%	27.11%	100.00%
		7.31%	8.39%	11.55%	3.70%	15.43%	3.88%	15.97%	25.72%
	60歲以上	13	20	16	8	32	15	25	116
		11.11%	17.24%	13.79%	6.90%	27.59%	12.93%	21.55%	100.00%
		1.17%	1.81%	1.44%	0.72%	2.89%	1.35%	2.26%	4.57%
	總計	計數	342	444	270	581	274	628	
		佔總計的百分比	30.87%	40.07%	24.37%	52.44%	24.73%	56.68%	

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表28 中可得知，年齡變項利用交叉表統計 Q27 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「健康運動廠商優惠簽訂」，其次是「擴大健檢使用範圍」。
- (2) 相較其他年齡組「50 ~ 未滿60歲」的同仁中選擇最多「健康運動廠商優惠簽訂」。
- (3) 相較其他年齡組「60歲以上」的同仁中選擇最多「擴大健檢使用範圍」
- (4) 選擇「EAP分眾導入」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。
- (5) 選擇「性騷、霸凌及公傷關懷協助」，族群內比例上最多的為「50 ~ 未滿60歲」。

- (6) 選擇「新手爸媽關懷」，族群內比例上最多的為「30 ~ 未滿40歲」。
- (7) 選擇「擴健檢使用範圍」，族群內比例上最多的為「60歲以上」。
- (8) 選擇「孕育環境或月子餐措施」，族群內比例上最多的為「30 ~ 未滿40歲」。
- (9) 選擇「健康運動廠商優惠簽訂」，族群內比例上最多的為「50 ~ 未滿60歲」。

(二十六)性別變項： Q27 之交叉表分析

表 29 性別變項 Q27 題項交叉表

27. 您覺得目前最需要加強的EAP協助措施？(可複選或輸入意見)		EAP分眾導入	性騷、霸凌及公傷關懷協助	新手爸媽關懷	擴大健檢補助適用範圍	孕育環境或月子餐措施	健康運動廠商優惠簽訂	總計	
性別	女	計數	174	260	147	383	173	408	1545
		年齡內的%	11.26%	16.83%	9.51%	24.79%	11.20%	26.41%	100.00%
		佔總計的百分比	15.70%	23.47%	13.27%	34.57%	15.61%	36.82%	60.85%
	男	計數	168	184	123	198	101	220	994
		年齡內的%	16.90%	18.51%	12.37%	19.92%	10.16%	22.13%	100.00%
		佔總計的百分比	15.16%	16.61%	11.10%	17.87%	9.12%	19.86%	39.15%
總計	計數	342	444	270	581	274	628		
	佔總計的百分比	30.87%	40.07%	24.37%	52.44%	24.73%	56.68%		

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表29 中可得知，性別變項利用交叉表統計 Q27 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「健康運動廠商優惠簽訂」，其次是「擴大健檢使用範圍」。
- (2) 女性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「健康運動廠商優惠簽訂」，其次是「擴大健檢使用範圍」。
- (3) 男性中最希望獲得到的EAP協助中選擇的項目為「健康運動廠商優惠簽訂」，其次是「擴大健檢使用範圍」。
- (4) 男性選擇「EAP分眾導入」、「孕育環境或月子餐措施」、「新手爸媽關懷」相比女性更多。
- (5) 女性選擇「擴大健檢補助適用範圍」、「各類手作紓壓工坊」、「健康運動廠商優惠簽訂」相比男性更多。

(二十七)職別變項： Q30 之交叉表分析

表 30 職別變項 Q27 題項交叉表

27. 您覺得目前最需要加強的EAP協助措施? (可複選或輸入意見)		EAP分眾導入	性騷、霸凌及公傷關懷協助	新手爸媽關懷	擴大健檢補助適用範圍	孕育環境或月子餐措施	健康運動廠商優惠簽訂	總計	
職別	主管	計數	99	117	60	137	64	126	603
		年齡內的%	16.42%	19.40%	9.95%	22.72%	10.61%	20.90%	100.00%
		佔總計的百分比	8.94%	10.56%	5.42%	12.36%	5.78%	11.37%	23.75%
	非主管	計數	243	327	210	444	210	502	1936
		年齡內的%	12.55%	16.89%	10.85%	22.93%	10.85%	25.93%	100.00%
		佔總計的百分比	21.93%	29.51%	18.95%	40.07%	18.95%	45.31%	76.25%
總計	計數	342	444	270	581	274	628		
	佔總計的百分比	30.87%	40.07%	24.37%	52.44%	24.73%	56.68%		

資料來源：花蓮縣政府 EAP 小組問卷調查 SPSS 統計系統彙整。

表30 中可得知，職別變項利用交叉表統計 Q27 的結果如下：

- (1) 所有同仁中最受到歡迎的項目為「健康運動廠商優惠簽訂」，其次是「擴大健檢使用範圍」。
- (2) 主管中最希望獲得到的項目為「擴大健檢使用範圍」，其次是「健康運動廠商優惠簽訂」。
- (3) 非主管中最希望獲得到的項目為「健康運動廠商優惠簽訂」，其次是「擴大健檢使用範圍」。
- (4) 主管選擇「EAP分眾導入」、「性騷、霸凌及公傷關懷協助」相比非主管更多。
- (5) 非主管選擇「新手爸媽關懷」、「擴大健檢補助適用範圍」、「孕育環境或月子餐措施」、「健康運動廠商優惠簽訂」相比主管更多。

四、員工協助方案滿意度調查(Q13, 15-19)

第四部分針對同仁對本府員工協助方案滿意度進行調查，其內容包含同仁對於 EAP 諮詢服務、「講座及主題手作花藝」等多元面向實體活動、「體能覺醒/減壓健康營」等健康活動以及整體員工協助方案滿意度，結果如下。

(一) 服務機關EAP受訪者滿意度分析

表31 各項EAP服務滿意度 分配次數表

滿意度尺度 題項		(1)非常滿意	(2)滿意	(3)普通	(4)不滿意	(5)非常不滿意	小計
Q13 本府提供上揭的EAP服務，我覺得有助解決個人問題、友善的職場服務、提高留任機關意願、得以紓壓解並且願意持續使用EAP的管道。	次數	347	454	271	24	12	1108
	百分比	31.32%	40.97%	24.46%	2.17%	1.08%	100.00%
Q15 承上題，若您使用過上項諮詢服務，您對該諮詢服務是否滿意？	次數	79	94	100	5	3	281
	百分比	28.11%	33.45%	35.59%	1.78%	1.07%	100.00%
Q16 您對本府推動EAP多元面向(關懷員、工作、家庭、健康講座及主題手作花藝、皮件工坊及紓壓按摩等)實體活動，是否感到滿意？	次數	292	419	364	12	21	1108
	百分比	26.35%	37.82%	32.85%	1.08%	1.90%	100.00%
Q17 您對本府推動EAP每週一至週五下班後1小時的體能覺醒/減壓健康營，持續長期提供不同的有氧運動/瑜珈等系列運動，支持且感到滿意？	次數	296	409	366	16	21	1108
	百分比	26.71%	36.91%	33.03%	1.44%	1.90%	100.00%
Q18 您對本府EAP員工協助方案整體服務是否滿意？	次數	276	432	360	23	17	1108
	百分比	24.91%	38.99%	32.49%	2.08%	1.53%	100.00%
Q19 本府內若規劃設置紓壓按摩室，提供獎勵績優人員公假及同仁自假紓壓，可達到促進血液循環、放鬆身心及消除疲勞之效益。	次數	448	401	218	21	20	1108
	百分比	40.43%	36.19%	19.68%	1.90%	1.81%	100.00%

資料來源：花蓮縣政府EAP小組問卷調查SPSS統計系統彙整。

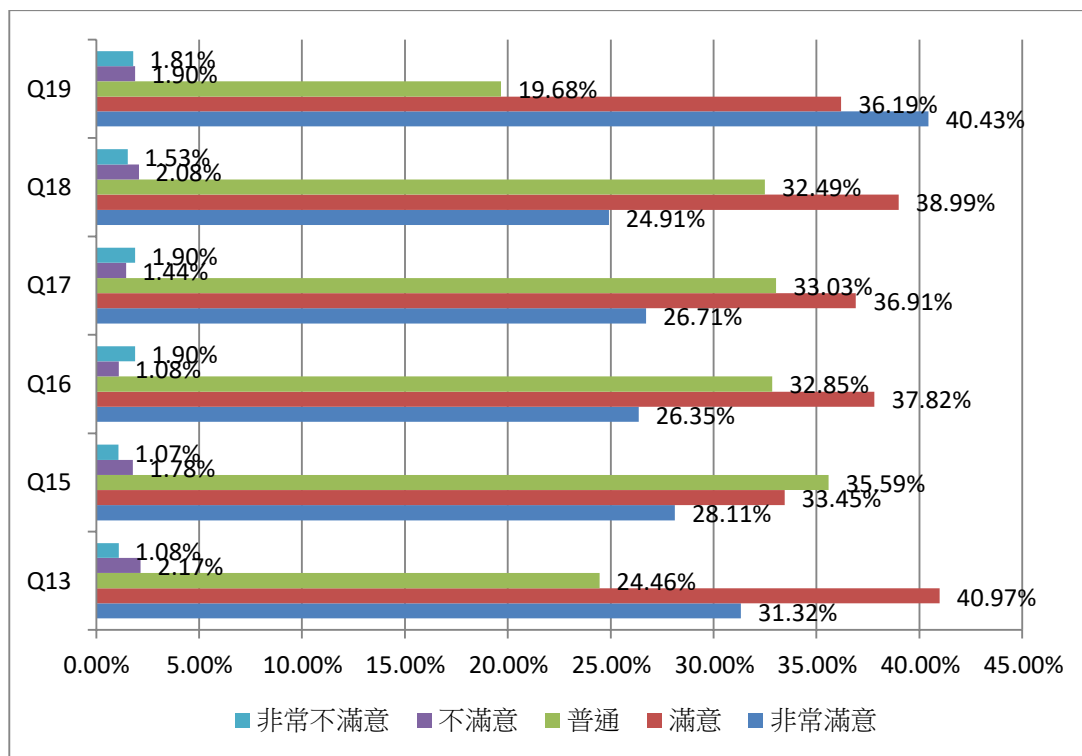


圖1 各項EAP服務滿意度統計圖

問卷滿意度採用李克特量五點選項量表(Likert Scale)，並採用五個回應等級，測量受試者對於EAP服務的認同程度。量表計分方式按照滿意程度，由高至低分別為「非常滿意」5分、「滿意」4分、「普通」3分、「不滿意」2分、「非常不滿意」1分。經統計如表31、圖1等，各項EAP服務滿意度分析如下：

- (1) Q13. 認為使用員工協助方案有助解決個人問題、友善的職場服務、提高留任機關意願、得以紓壓解並且願意持續使用員工協助方案：該題有效受訪者為1108人，感到滿意以上為72.29%，不滿意有3.25%(36人)。
- (2) Q15. 受訪者對於「24小時免付費電話0800-個人諮詢服務」、「員工身心關懷平台」、「線上及E-mail諮詢預約服務」之滿意度：該題有效受訪者為1108人，感到滿意以上為61.57%，不滿意有2.85%(8人)，未曾使用為35.59%(100人)。
- (3) Q16. 受訪者對於推動EAP多元面向(關懷員、工作、家庭、健康講座及主題手作花藝、皮件工坊及紓壓按摩等)實體活動之滿意度：該題有效受訪者為1108人，感到滿意以上為64.17%，不滿意有2.98%(33人)。

- (4) Q17. 受訪者對於推動EAP每週一至週五下班後1小時的體能覺醒/減壓健康營，持續長期提供不同的有氧運動/瑜珈等系列運動的滿意程度?：該題有效受訪者為1108人，感到滿意以上為63.63%，不滿意有3.34% (37人)。
- (5) Q18. 受訪者對於員工協助方案之整體滿意度：該題有效受訪者為1108人，感到滿意以上為63.90%，不滿意有3.61% (40人)。
- (6) Q19. 對於可能規劃設置之紓壓按摩室，提供獎勵績優人員公假及同仁自假舒壓，並達到促進血液循環、放鬆身心及消除疲勞之效益的認同程度：該題有效受訪者為1108人，感到滿意以上為76.62%，不滿意有3.70% (41人)。

1. 小結論：

- A. 對於設置舒壓按摩室及獎勵績優人員公假之滿意度達76.62%，為各項EAP服務中滿意度最高，服務機關可關注此項，並評估辦理。
- B. 認為EAP方案能解決個人問題、增加機關認同度，並願意持續參加EAP方案之滿意度達72.29%，為各項EAP服務中滿意度最高，服務機關可持續辦理與精進。
- C. 靜態活動(Q16)與動態活動(Q17)之滿意度皆超過，並且受試者對於靜態活動更加滿意一些，須注意約1/3受試者對靜態、動態活動之滿意度皆為普通，服務機關可以此滿意度為參考推動更具吸引力的活動。
- D. 對於「24小時免付費電話0800-個人諮詢服務」、「員工身心關懷平台」、「線上及E-mail諮詢預約服務」之滿意度為各題向中最低，服務機關可以更深入訪問並蒐集參與過諮詢服務之同仁意見，以作為增進服務品質的重要參考。
- E. Q15 回答未參與過 EAP 的受試者為35.59%(100人)，服務機關可加大宣傳並輔以激勵政策鼓勵同仁參與員工協助方案，從而增進個人及職場之友善、認同、健康。

整體 EAP 服務滿意度

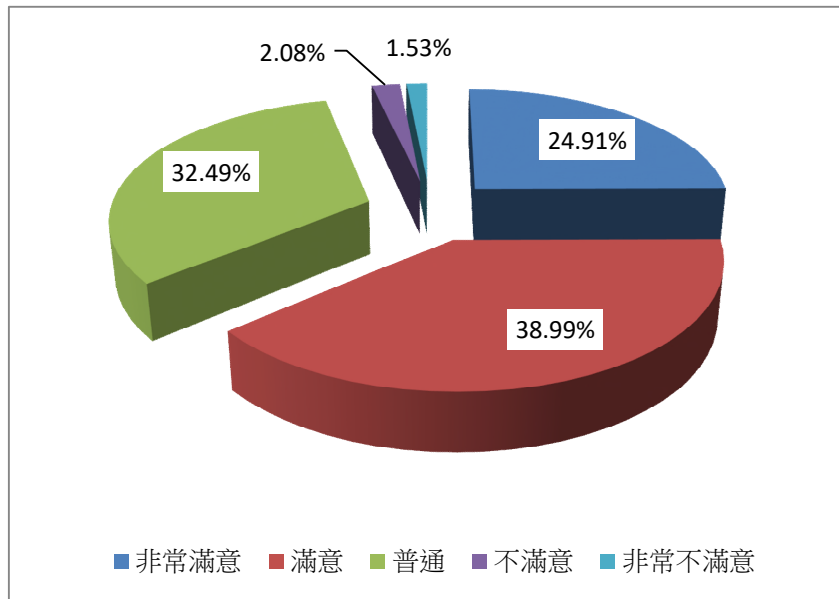


圖2 Q18 機關EAP服務整體滿意度統計圖

經統計受訪者整體對本府或服務機關提供之EAP服務滿意度，於1,108 有效樣本中，感到滿意以上計708件占總體63.90%（非常滿意24.91%、滿意38.99%）；感到普通為32.49%；不滿意2.08%；非常不滿意1.53%，如圖2。

計算受訪者的算術平均值（arithmetic mean），其平均值約為3.83，滿意度接近4分滿意。另外本次近1/3受訪者在多個題項中偏好填入之滿意度為普通。可據此份滿意度調查報告，持續精進往4分滿意邁進，也藉由報告，製作更符合普通滿意度受訪者之期待。

(二) 年齡、官等變項ANOVA事後測試多重比較，採Scheffe法分析差異性

表32 年齡變項ANOVA多重比較分析表(Q13, 15, 16)

年齡 / 官等		Q13. 本府提供上揭的EAP服務，我覺得有助解決個人問題、友善的職場服務、提高留任機關意願、得以紓壓解並且願意持續使用EAP的管道			Q15. 承上題，若您使用過上項諮詢服務，您對該諮詢服務是否滿意？			Q16. 您對本府推動EAP多元面向(關懷員、工作、家庭、健康講座及主題手作花藝、皮件工坊及紓壓按摩等)實體活動，是否感到滿意？		
		平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性	平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性	平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性
未滿30歲	30~未滿40歲	-0.106	0.089	0.838	-0.174	0.212	0.954	-0.142	0.092	0.668
	40~未滿50歲	-0.211	0.088	0.219	-0.392	0.213	0.496	-0.139	0.091	0.677
	50~未滿60歲	-.43*	0.088	0.000	-0.547	0.210	0.151	-.29*	0.091	0.039

	60歲以上	-.53*	0.139	0.006	-.96*	0.287	0.026	-.48*	0.144	0.026
30~未滿40歲	未滿30歲	0.106	0.089	0.838	0.174	0.212	0.954	0.142	0.092	0.668
	40~未滿50歲	-0.104	0.069	0.679	-0.218	0.138	0.647	0.003	0.071	1.000
	50~未滿60歲	-.32*	0.069	0.000	-0.373	0.133	0.102	-0.149	0.072	0.365
	60歲以上	-.42*	0.128	0.026	-.79*	0.237	0.028	-0.338	0.133	0.167
40~未滿50歲	未滿30歲	0.211	0.088	0.219	0.392	0.213	0.496	0.139	0.091	0.677
	30~未滿40歲	0.104	0.069	0.679	0.218	0.138	0.647	-0.003	0.071	1.000
	50~未滿60歲	-.22*	0.068	0.033	-0.154	0.135	0.861	-0.152	0.070	0.324
	60歲以上	-0.320	0.127	0.174	-0.569	0.238	0.223	-0.341	0.132	0.155
50~未滿60歲	未滿30歲	.43*	0.088	0.000	0.547	0.210	0.151	.29*	0.091	0.039
	30~未滿40歲	.32*	0.069	0.000	0.373	0.133	0.102	0.149	0.072	0.365
	40~未滿50歲	.22*	0.068	0.033	0.154	0.135	0.861	0.152	0.070	0.324
	60歲以上	-0.101	0.127	0.960	-0.415	0.235	0.539	-0.189	0.132	0.727
60歲以上	未滿30歲	.53*	0.139	0.006	.96*	0.287	0.026	.48*	0.144	0.026
	30~未滿40歲	.42*	0.128	0.026	.79*	0.237	0.028	0.338	0.133	0.167
	40~未滿50歲	0.320	0.127	0.174	0.569	0.238	0.223	0.341	0.132	0.155
	50~未滿60歲	0.101	0.127	0.960	0.415	0.235	0.539	0.189	0.132	0.727
學校類	文教類	0.185	0.112	0.843	-0.013	0.243	1.000	0.104	0.114	0.991
	環衛社政類	-0.011	0.081	1.000	0.163	0.169	0.988	-0.145	0.082	0.792
	行政類	-0.150	0.078	0.721	-0.269	0.160	0.831	-0.270	0.079	0.073
	觀光建設類	-0.065	0.143	1.000	0.310	0.378	0.995	-.54*	0.145	0.028
	警消類	0.033	0.079	1.000	-0.023	0.156	1.000	-0.021	0.080	1.000
	財稅會計類	-0.222	0.103	0.588	-0.333	0.262	0.952	-.50*	0.105	0.001
	學校類	-0.185	0.112	0.843	0.013	0.243	1.000	-0.104	0.114	0.991
	環衛社政類	-0.196	0.117	0.829	0.176	0.247	0.998	-0.249	0.118	0.619

文教類	行政類	-0.335	0.115	0.203	-0.256	0.241	0.980	-0.373	0.116	0.114
	觀光建設類	-0.250	0.165	0.891	0.324	0.419	0.996	-.65*	0.168	0.021
	警消類	-0.152	0.115	0.942	-0.010	0.238	1.000	-0.125	0.117	0.979
	財稅會計類	-0.408	0.133	0.153	-0.319	0.318	0.985	-.60*	0.135	0.003
環衛社政類	學校類	0.011	0.081	1.000	-0.163	0.169	0.988	0.145	0.082	0.792
	文教類	0.196	0.117	0.829	-0.176	0.247	0.998	0.249	0.118	0.619
	行政類	-0.139	0.084	0.843	-0.432	0.166	0.345	-0.124	0.085	0.908
	觀光建設類	-0.054	0.146	1.000	0.147	0.380	1.000	-0.400	0.148	0.296
	警消類	0.044	0.085	1.000	-0.186	0.161	0.969	0.124	0.086	0.913
	財稅會計類	-0.211	0.108	0.696	-0.496	0.266	0.747	-0.351	0.109	0.114
行政	學校類	0.150	0.078	0.721	0.269	0.160	0.831	0.270	0.079	0.073
	文教類	0.335	0.115	0.203	0.256	0.241	0.980	0.373	0.116	0.114
	環衛社政類	0.139	0.084	0.843	0.432	0.166	0.345	0.124	0.085	0.908
	觀光建設類	0.084	0.144	0.999	0.579	0.377	0.882	-0.275	0.147	0.740
	警消類	0.183	0.082	0.551	0.246	0.152	0.854	0.248	0.083	0.183
	財稅會計類	-0.073	0.106	0.998	-0.063	0.260	1.000	-0.226	0.107	0.615
觀光建設	學校類	0.065	0.143	1.000	-0.310	0.378	0.995	.54*	0.145	0.028
	文教類	0.250	0.165	0.891	-0.324	0.419	0.996	.65*	0.168	0.021
	環衛社政類	0.054	0.146	1.000	-0.147	0.380	1.000	0.400	0.148	0.296
	觀光建設類	-0.084	0.144	0.999	-0.579	0.377	0.882	0.275	0.147	0.740
	警消類	0.099	0.145	0.998	-0.333	0.375	0.992	.52*	0.147	0.049
	財稅會計類	-0.157	0.159	0.987	-0.643	0.430	0.896	0.049	0.162	1.000
警消類	學校類	-0.033	0.079	1.000	0.023	0.156	1.000	0.021	0.080	1.000
	文教類	0.152	0.115	0.942	0.010	0.238	1.000	0.125	0.117	0.979
	環衛社政類	-0.044	0.085	1.000	0.186	0.161	0.969	-0.124	0.086	0.913
	觀光建設類	-0.183	0.082	0.551	-0.246	0.152	0.854	-0.248	0.083	0.183
	警消類	-0.099	0.145	0.998	0.333	0.375	0.992	-.52*	0.147	0.049
	財稅會計類	-0.256	0.106	0.447	-0.310	0.257	0.963	-.47*	0.108	0.004
財稅會計類	學校類	0.222	0.103	0.588	0.333	0.262	0.952	.50*	0.105	0.001
	文教類	0.408	0.133	0.153	0.319	0.318	0.985	.60*	0.135	0.003
	環衛社政類	0.211	0.108	0.696	0.496	0.266	0.747	0.351	0.109	0.114
	行政類	0.073	0.106	0.998	0.063	0.260	1.000	0.226	0.107	0.615
	觀光建設類	0.157	0.159	0.987	0.643	0.430	0.896	-0.049	0.162	1.000
	警消類	0.256	0.106	0.447	0.310	0.257	0.963	.47*	0.108	0.004

表33 年齡變項ANOVA多重比較分析表(Q17-19)

年齡 / 官等		Q17. 您對本府推動EAP每週一至週五下班後1小時的體能覺醒/減壓健康營，持續長期提供不同的有氧運動/瑜珈等系列運動，支持且感到滿意?			Q18. 您對本府EAP員工協助方案整體服務是否滿意?			Q19. 本府內若規劃設置紓壓按摩室，提供獎勵績優人員公假及同仁自假舒壓，可達到促進血液循環、放鬆身心及消除疲勞之效益。		
		平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性	平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性	平均差異 (I-J)	標準錯誤	顯著性
未滿 30 歲	30~未 滿40 歲	-0.131	0.093	0.742	-0.098	0.091	0.886	-0.135	0.095	0.734
	40~未 滿50 歲	-0.119	0.092	0.800	-0.133	0.090	0.706	-0.124	0.094	0.785
	50~未 滿60 歲	-.29*	0.093	0.041	-0.268	0.090	0.067	-0.195	0.094	0.372
	60歲以 上	-0.376	0.146	0.158	-.48*	0.143	0.024	-0.253	0.149	0.574
30~ 未滿 40 歲	未滿30 歲	0.131	0.093	0.742	0.098	0.091	0.886	0.135	0.095	0.734
	40~未 滿50 歲	0.012	0.072	1.000	-0.035	0.071	0.993	0.011	0.074	1.000
	50~未 滿60 歲	-0.162	0.072	0.290	-0.171	0.071	0.214	-0.060	0.074	0.957
	60歲以 上	-0.245	0.134	0.505	-0.382	0.131	0.076	-0.119	0.137	0.945
40~ 未滿 50 歲	未滿30 歲	0.119	0.092	0.800	0.133	0.090	0.706	0.124	0.094	0.785
	30~未 滿40 歲	-0.012	0.072	1.000	0.035	0.071	0.993	-0.011	0.074	1.000
	50~未 滿60 歲	-0.174	0.071	0.201	-0.136	0.069	0.431	-0.071	0.072	0.917
	60歲以 上	-0.257	0.134	0.448	-0.347	0.130	0.133	-0.130	0.136	0.924
50~ 未滿 60 歲	未滿30 歲	.29*	0.093	0.041	0.268	0.090	0.067	0.195	0.094	0.372
	30~未 滿40 歲	0.162	0.072	0.290	0.171	0.071	0.214	0.060	0.074	0.957
	40~未 滿50 歲	0.174	0.071	0.201	0.136	0.069	0.431	0.071	0.072	0.917
	60歲以 上	-0.083	0.134	0.983	-0.211	0.130	0.624	-0.059	0.136	0.996
60 歲以 上	未滿30 歲	0.376	0.146	0.158	.48*	0.143	0.024	0.253	0.149	0.574
	30~未 滿40 歲	0.245	0.134	0.505	0.382	0.131	0.076	0.119	0.137	0.945
	40~未 滿50 歲	0.257	0.134	0.448	0.347	0.130	0.133	0.130	0.136	0.924
	50~未 滿	0.083	0.134	0.983	0.211	0.130	0.624	0.059	0.136	0.996

	60 歲									
學校類	文教類	0.102	0.115	0.992	0.170	0.112	0.891	0.106	0.117	0.991
	環衛社政類	-0.253	0.083	0.155	-0.130	0.081	0.860	-0.111	0.085	0.942
	行政類	-.32*	0.080	0.016	-.29*	0.078	0.037	-0.199	0.082	0.433
	觀光建設類	-.54*	0.146	0.034	-0.473	0.143	0.090	-.62*	0.149	0.009
	警消類	-0.035	0.081	1.000	0.030	0.079	1.000	0.054	0.083	0.999
	財稅會計類	-.56*	0.105	0.000	-.45*	0.103	0.004	-0.282	0.108	0.336
文教類	學校類	-0.102	0.115	0.992	-0.170	0.112	0.891	-0.106	0.117	0.991
	環衛社政類	-0.355	0.119	0.181	-0.300	0.117	0.359	-0.218	0.122	0.785
	行政類	-.42*	0.117	0.049	-.46*	0.115	0.015	-0.305	0.120	0.373
	觀光建設類	-.64*	0.169	0.026	-.64*	0.166	0.020	-.72*	0.173	0.008
	警消類	-0.137	0.118	0.969	-0.140	0.115	0.961	-0.052	0.121	1.000
	財稅會計類	-.66*	0.136	0.001	-.62*	0.133	0.001	-0.389	0.139	0.254
環衛社政類	學校類	0.253	0.083	0.155	0.130	0.081	0.860	0.111	0.085	0.942
	文教類	0.355	0.119	0.181	0.300	0.117	0.359	0.218	0.122	0.785
	行政類	-0.062	0.086	0.997	-0.158	0.084	0.745	-0.087	0.088	0.986
	觀光建設類	-0.286	0.149	0.721	-0.344	0.146	0.480	-0.505	0.153	0.091
	警消類	0.218	0.087	0.388	0.160	0.085	0.738	0.166	0.089	0.746
	財稅會計類	-0.305	0.110	0.262	-0.323	0.108	0.176	-0.171	0.113	0.890
行政類	學校類	.32*	0.080	0.016	.29*	0.078	0.037	0.199	0.082	0.433
	文教類	.42*	0.117	0.049	.46*	0.115	0.015	0.305	0.120	0.373
	環衛社政類	0.062	0.086	0.997	0.158	0.084	0.745	0.087	0.088	0.986
	觀光建設類	-0.223	0.148	0.891	-0.186	0.145	0.949	-0.418	0.151	0.267
	警消類	0.281	0.084	0.085	.32*	0.082	0.022	0.253	0.086	0.194
	財稅會計類	-0.243	0.108	0.535	-0.166	0.106	0.874	-0.083	0.111	0.997
觀光建設類	學校類	.54*	0.146	0.034	0.473	0.143	0.090	.62*	0.149	0.009
	文教類	.64*	0.169	0.026	.64*	0.166	0.020	.72*	0.173	0.008
	環衛社政類	0.286	0.149	0.721	0.344	0.146	0.480	0.505	0.153	0.091
	觀光建設類	0.223	0.148	0.891	0.186	0.145	0.949	0.418	0.151	0.267
	警消類	0.504	0.148	0.073	0.504	0.145	0.062	.67*	0.152	0.003
	財稅會計類	-0.020	0.163	1.000	0.020	0.160	1.000	0.334	0.167	0.673
警消	學校類	0.035	0.081	1.000	-0.030	0.079	1.000	-0.054	0.083	0.999
	文教類	0.137	0.118	0.969	0.140	0.115	0.961	0.052	0.121	1.000

類	環衛社政類	-0.218	0.087	0.388	-0.160	0.085	0.738	-0.166	0.089	0.746
	觀光建設類	-0.281	0.084	0.085	-.32*	0.082	0.022	-0.253	0.086	0.194
	警消類	-0.504	0.148	0.073	-0.504	0.145	0.062	-.67*	0.152	0.003
	財稅會計類	-.52*	0.109	0.001	-.48*	0.106	0.002	-0.337	0.111	0.165
財稅會計類	學校類	.56*	0.105	0.000	.45*	0.103	0.004	0.282	0.108	0.336
	文教類	.66*	0.136	0.001	.62*	0.133	0.001	0.389	0.139	0.254
	環衛社政類	0.305	0.110	0.262	0.323	0.108	0.176	0.171	0.113	0.890
	行政類	0.243	0.108	0.535	0.166	0.106	0.874	0.083	0.111	0.997
	觀光建設類	0.020	0.163	1.000	-0.020	0.160	1.000	-0.334	0.167	0.673
	警消類	.52*	0.109	0.001	.48*	0.106	0.002	0.337	0.111	0.165

資料來源：花蓮縣政府EAP小組問卷調查SPSS統計系統彙整。

ANOVA 事後測試多重比較年齡及官等具顯著性差異計有 Q13、Q15-19，如表 32 分析如下：

1. 年齡變項：

- (1) Q13. 「30歲以下」與「50~60歲未滿」、「30歲以下」與「60歲以上」、「30~40歲未滿」與「50~60歲未滿」、「30~40歲未滿」與「60歲以上」、「40~50歲未滿」與「50~60歲未滿」，共5種顯著差異關係。
- (2) Q15. 「30歲以下」與「60歲以上」、「30~40歲未滿」與「60歲以上」，共2種顯著差異關係。
- (3) Q17. 「未滿30歲」與「50~60歲未滿」之顯著性為 $0.041 < 0.05$ ，具有顯性差異。
- (4) Q18. 「未滿30歲」與「60歲以上」兩組之顯著性為 $0.024 < 0.05$ ，具有顯性差異。
，且 50 歲以上滿意度(平均值 3.69)高於未滿 30 歲(平均值 3.44)。
- (5) Q19. 所有年齡組間皆無顯著。

小結論：

- A. 觀察 Q13, Q15-19 共6題，可由 ANOVA 事後分析之顯著性結果發現「未滿30歲」、「30~40歲未滿」兩組容易與「50~60歲未滿」、「60歲以上」達成顯著，雖然並沒有

在所有題目中都具有同樣的年齡隔閡顯著差異，但仍可視為一種值得觀察之趨勢。另外，Q13中多年齡組之間共15種交互關係，其中5種交互關係具備顯著差異，代表Q13中各年齡組之間的差異相較其他題項更明顯。建議可以邀請「30歲以下」及「60歲以上」同仁對員工協助方案提供想法，並據調查結果安排對「30歲以下」及「60歲以上」同仁更適切的活動。

- B. Q19 題項完全無呈現任何顯著差異關係，所有同仁一致同意績優人員公假自行申請紓壓假及舒壓按摩室及假，顯示出各年齡層同仁對於紓解壓力之重要性的共同認可。

2. 服務機關類別變項：

- (1) Q13, Q15 題項，組別間完全無任何顯著差異關係。
- (2) Q16. 「學校類」與「觀光建設類」、「學校類」與「財稅會計類」、「文教類」與「觀光建設類」、「文教類」與「財稅會計類」、「觀光建設類」與「警消類」、「文教類」與「觀光建設類」，共6種顯著差異關係。
- (3) Q17. 「學校類」與「行政類」、「學校類」與「觀光建設類」、「學校類」與「財稅會計類」、「文教類」與「行政類」、「文教類」與「觀光建設類」、「文教類」與「財稅會計類」、「警消類」與「財稅會計類」，共7種顯著差異關係。
- (4) Q18. 「學校類」與「行政類」、「學校類」與「財稅會計類」、「文教類」與「行政類」、「文教類」與「觀光建設類」、「文教類」與「財稅會計類」、「行政類」與「警消類」、「警消類」與「財稅會計類」，共7種顯著差異關係。環衛社政類獨一並無和任何組別具有顯著關係。
- (5) Q19. 「學校類」與「觀光建設類」、「文教類」與「觀光建設類」、「觀光建設類」與「警消類」，共3種顯著差異關係。「環衛社政類」、「行政類」、「財稅會計類」完全與他組之間不具備顯著差異關係。

小結論：

- A. 受訪者對於 EAP 夠增加組織忠誠度以及 EAP 的滿意度，再組別之間並無顯著差異，代表同仁在 Q13 「認為EAP有助於個人、職場友善」以及 Q15 「諮詢服務滿意度」具有共識，不僅認同EAP員工協助方案所提供的價值，也滿意EAP中的個人諮詢服務。
- B. Q16-19 展示了不同服務機關類型的意見差異。分析出顯著差異之組別次數由高至低排列分別為「文教類」、「觀光建設類」、「財稅會計類」、「行政類」、「警消類」、「環衛社政類」。其中又以「文教類」、「觀光建設類」、「財稅會計類」的顯著差異次數最高，推測此三服務機關同仁對於紓壓方式、員工協助方案講座及活動滿意度之看法不同，往後辦理EAP講座及紓壓相關活動時可著重比較此三機關的意見多加比較參考，期以EAP服務能夠造福所有同仁。

五、員工協助方案服務需求調查(Q21-25, Q26, Q27)

第五部分針對同仁對本府員工協助方案服務需求進行調查，內容包含有需求時，尋求員工協助方案各項資源或管道及另外對周圍同仁有需求時，建議同仁尋求本府提供員工協助方案意向及未來在「心理面」、「工作面」、「健康面」、「財務面」、「法律面」及「身心障礙」等各面向的需求，結果如下。

(一) 就心理面

何者是同仁最期待「員工協助方案」的講座主題調查，受訪者回應前 3 名分別為「情緒調節與管理」(20.18%)、「正念減壓」(18.51%)、「壓力管理」(18.33%)，如圖 3。

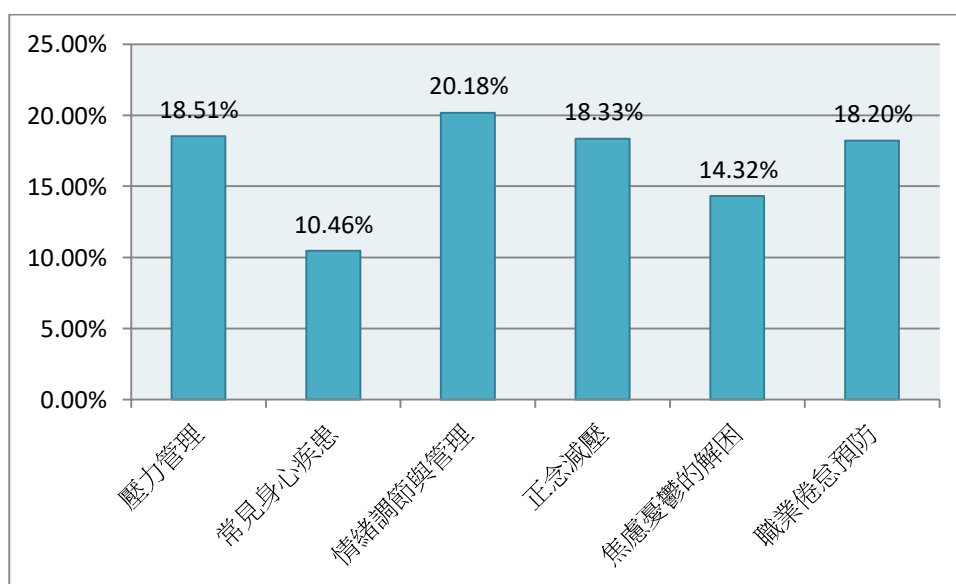


圖 3 心理面最期待之員工協助方案整體對比圖

1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性在工作面之選項排序最高為「情緒調節與管理」；男性工作面之選項排序最高為「壓力管理」，如圖 4。

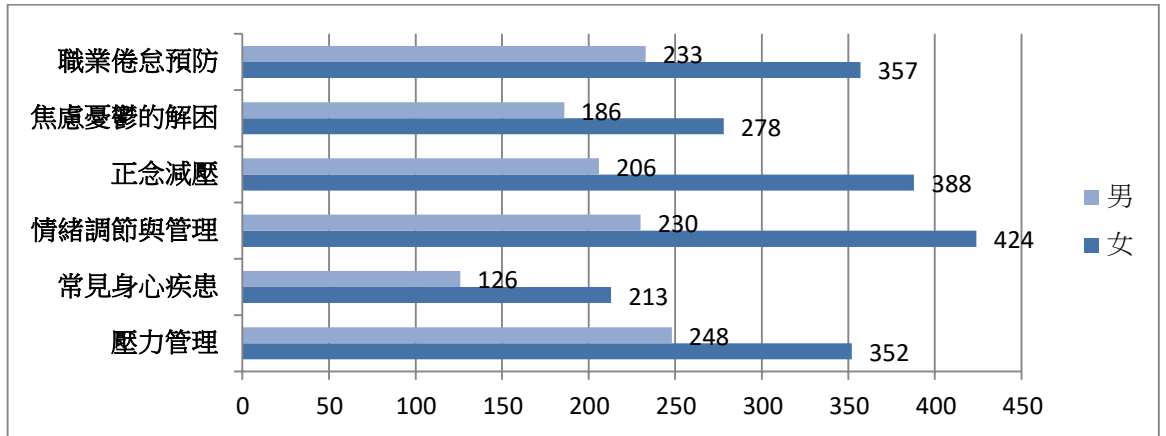


圖 4 心理面最需要之員工協助方案性別對比圖

2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，年資未滿 5 年的同仁對「情緒調節與管理」有較高的需求，年資 5 年至未滿 10 年的同仁對「職業倦怠預防」有較高的需求，年資 10 年至未滿 15 年的同仁對「情緒調節與管理」及「壓力管理」有較高的需求，年資 15 年至未滿 20 年的同仁對「正念減壓」有較高的需求，年資 20 年以上的同仁對「情緒調節與管理」有較高的需求，如圖 5。

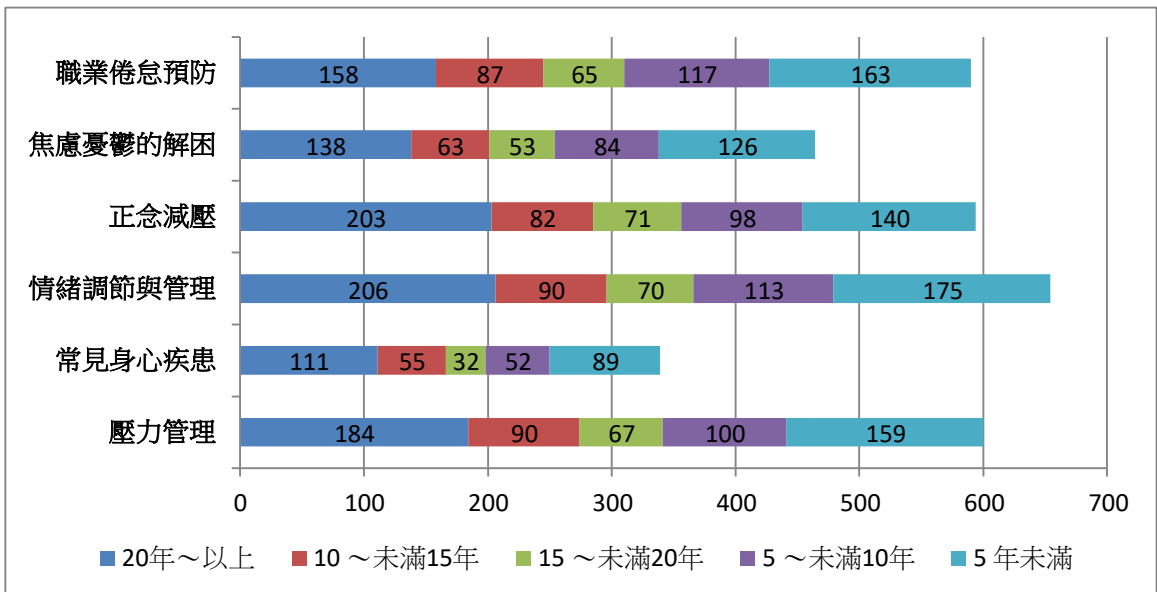


圖 5 心理面最期待之員工協助方案年資對比圖

3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，年齡未滿 30 歲的同仁對「職業倦怠預防」有較高的需求，年齡 30~未滿40歲的同仁對「職業倦怠預防」有較高的需求，年齡 40~未滿50歲的同仁對「情緒調節與管理」有較高的需求，50~未滿60歲的同仁對「情緒調節與管理」有較高的需求，年齡 60歲以上的同仁對「情緒調節與管理」有較高的需求，如圖 6⁵⁵。

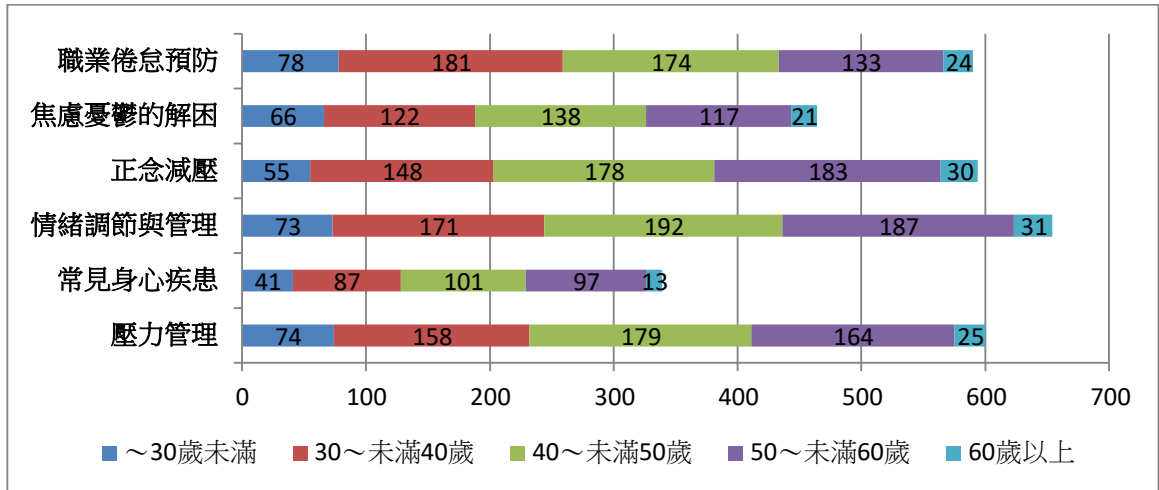


圖 6 心理面最期待之員工協助方案年齡對比圖

4. 職別

職別本題項有關職別之調查樣本結果，主管對「壓力管理」需求較高；非主管則對「情緒調節與管理」有較高的需求，如圖 7。

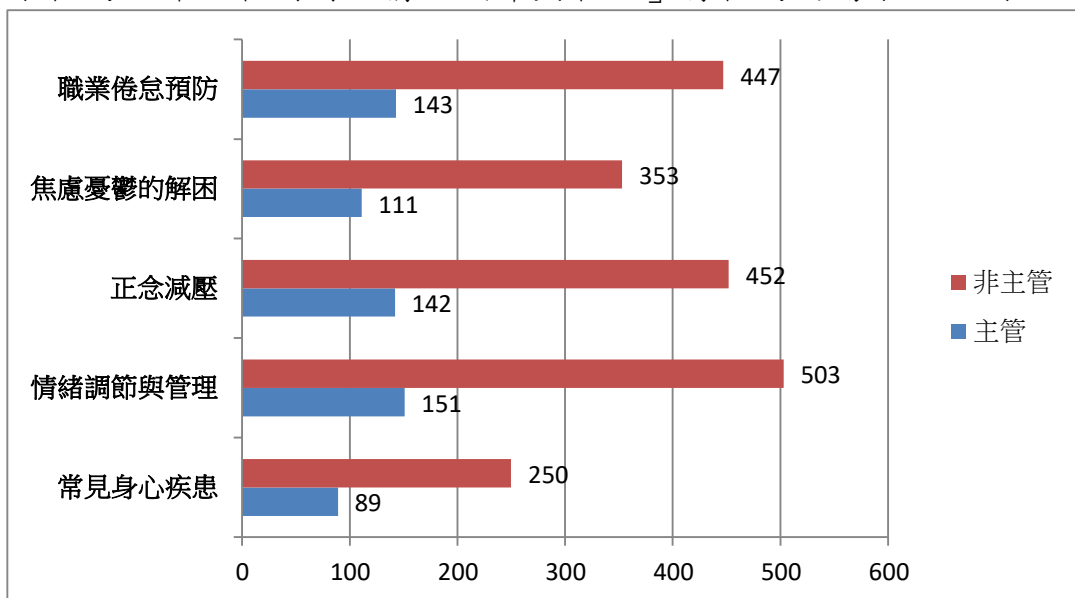


圖 7 心理面最期待之員工協助方案職別對比圖

(二) 就工作方面

何者是同仁最期待「員工協助方案」的講座主題調查，受訪者回應前 3 名分別為「專注力及時間管理」(24.16%)、「關懷技巧訓練」(22.88%)、「衝突與世代溝通」(21.96%)，如圖 8。

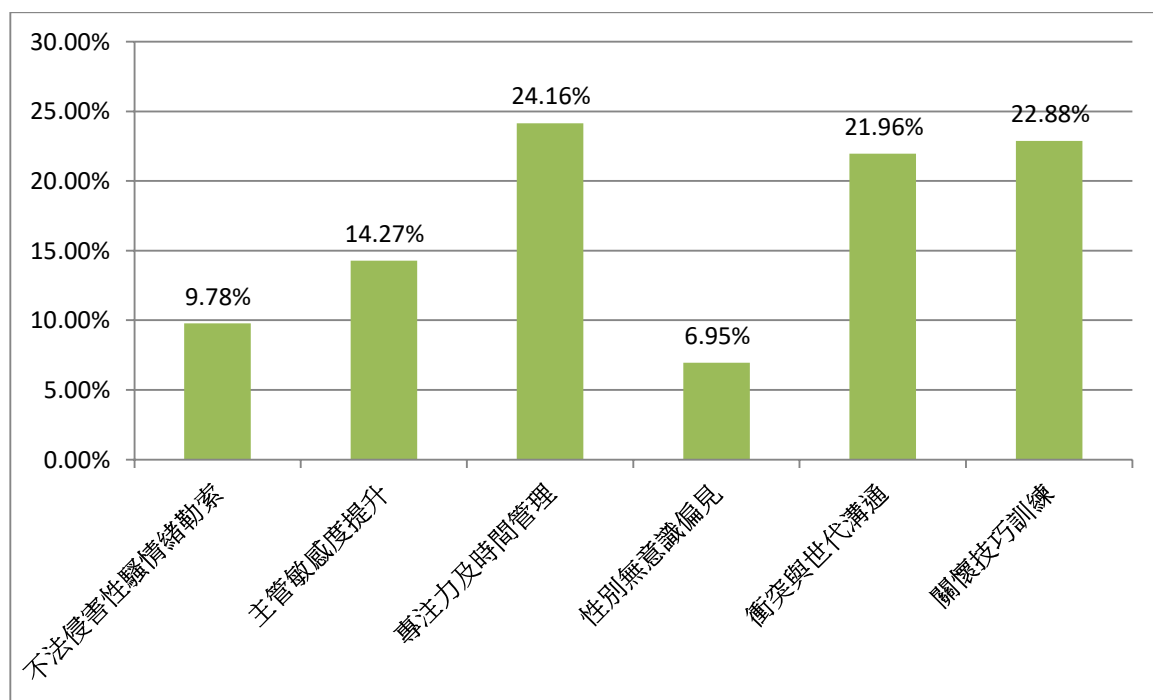


圖 8 工作方面最期待之員工協助方案整體對比圖

1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性之選項排序最高為「專注力及時間管理」；男性之選項排序最高為「專注力及時間管理」，如圖 9。

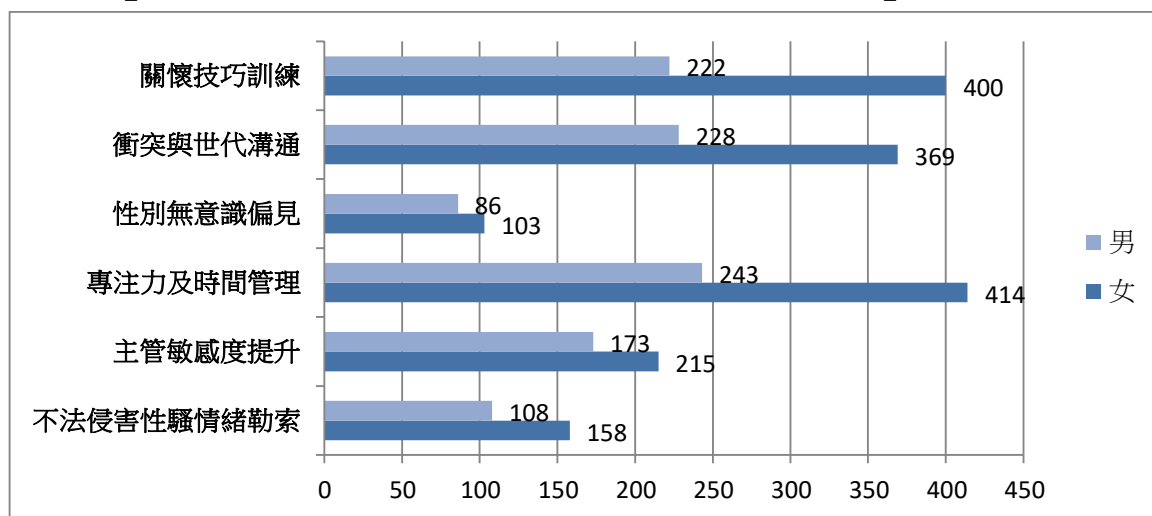


圖 9 工作方面最需要之員工協助方案性別對比圖

2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，年資未滿 5 年的同仁對「專注力及時間管理」有較高的需求，年資 5 年至未滿 10 年的同仁對「專注力及時間管理」有較高的需求，年資 10 年至未滿 15 年的同仁對「專注力及時間管理」有較高的需求，年資 15 年至未滿 20 年的同仁對「專注力及時間管理」有較高的需求，年資 20 年以上的同仁對「關懷技巧訓練」有較高的需求，如圖 10。

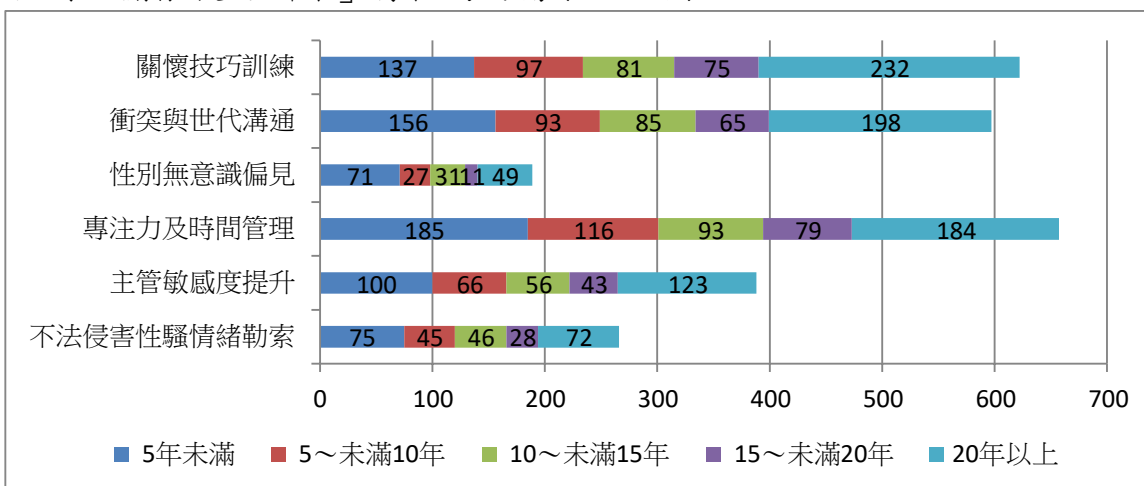


圖 10 工作面最期待之員工協助方案年資對比圖

3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，年齡未滿 30 歲的同仁對「專注力及時間管理」有較高的需求，年齡 30~未滿40歲的同仁對「專注力及時間管理」有較高的需求，年齡 40~未滿50歲的同仁對「專注力及時間管理」有較高的需求，50~未滿60歲的同仁對「關懷技巧訓練」有較高的需求，年齡 60歲以上的同仁對「關懷技巧訓練」有較高的需求，如圖 11。

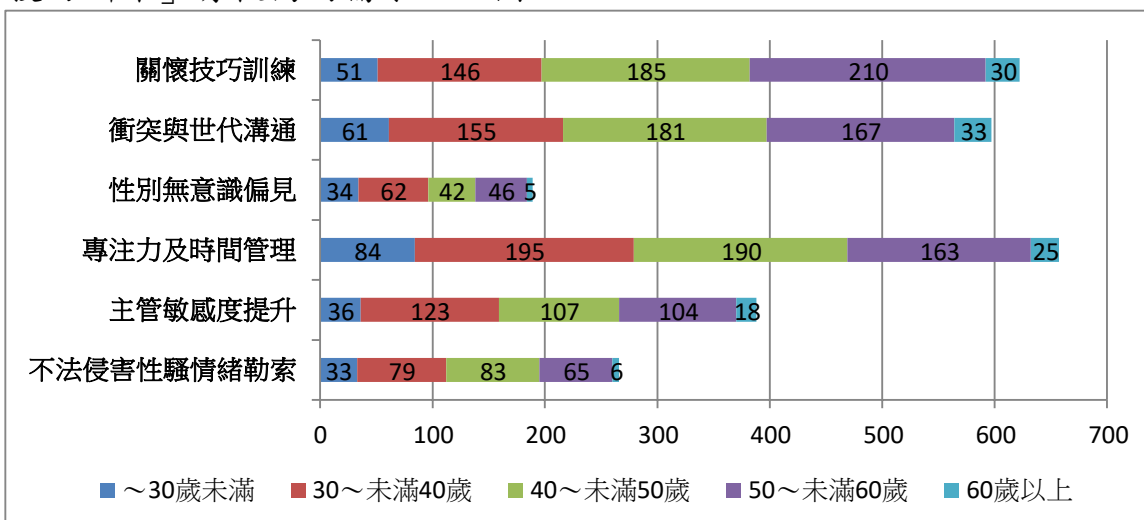


圖 11 工作面最期待之員工協助方案年齡對比圖

4. 職別

職別本題項有關職別之調查樣本結果，主管對「關懷技巧訓練」需求較高；非主管則對「專注力及時間管理」有較高的需求，如圖 12。

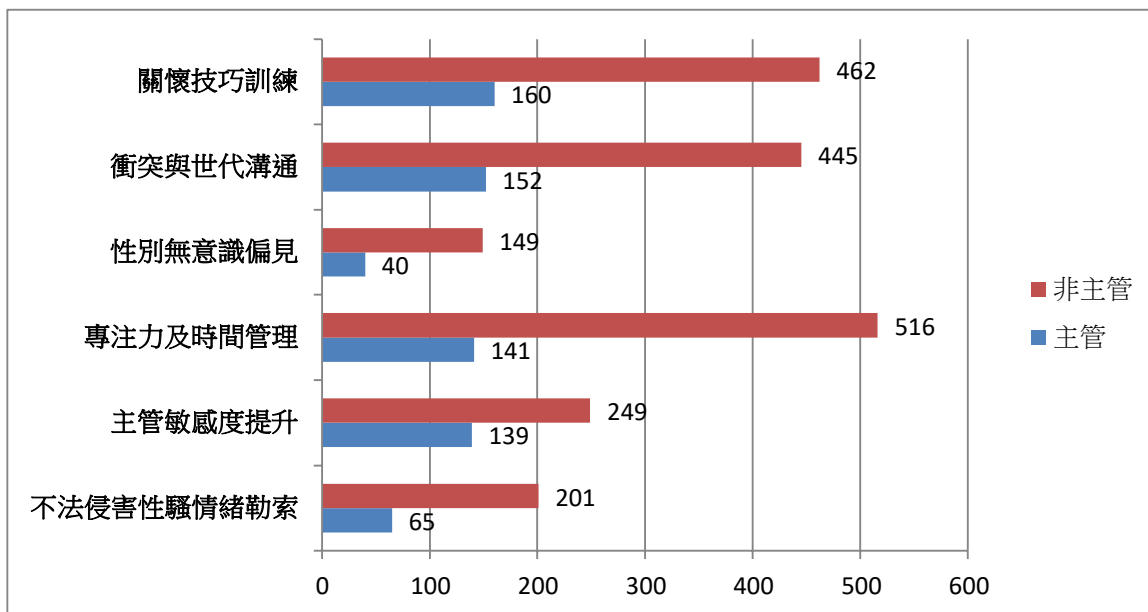


圖 12 工作面最期待之員工協助方案職別對比圖

(三) 就健康面

何者是同仁最期待「員工協助方案」的講座主題調查，受訪者回應前 3 名分別為「營養與健康飲食」(24.45%)、「坐姿和運動」21.9(%)、「預防醫學」(18.31%)，如圖 13。

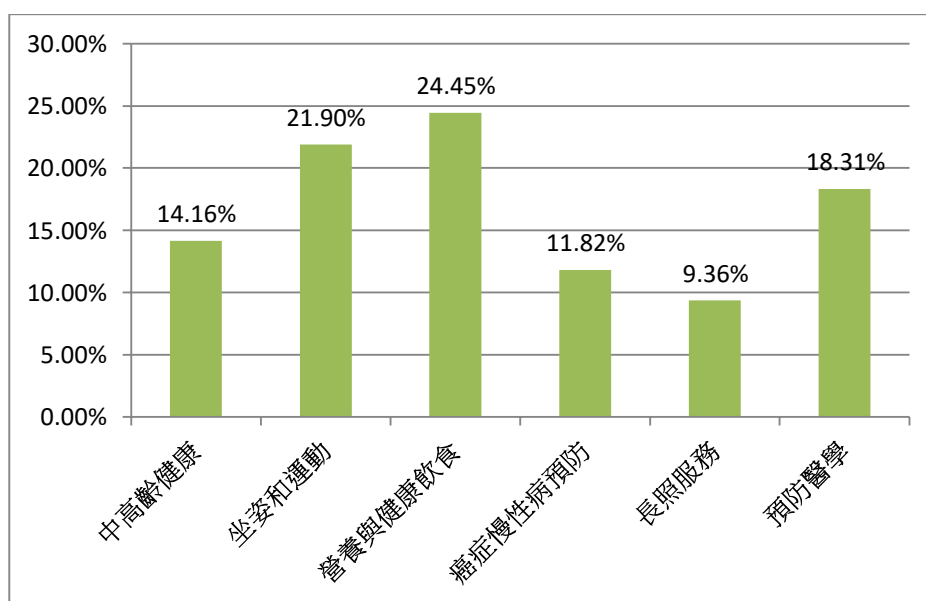


圖 13 健康面最期待之員工協助方案整體對比圖

1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性之選項排序最高為「營養與健康飲食」；男性工作面之選項排序最高為「營養與健康飲食」，如圖 14。

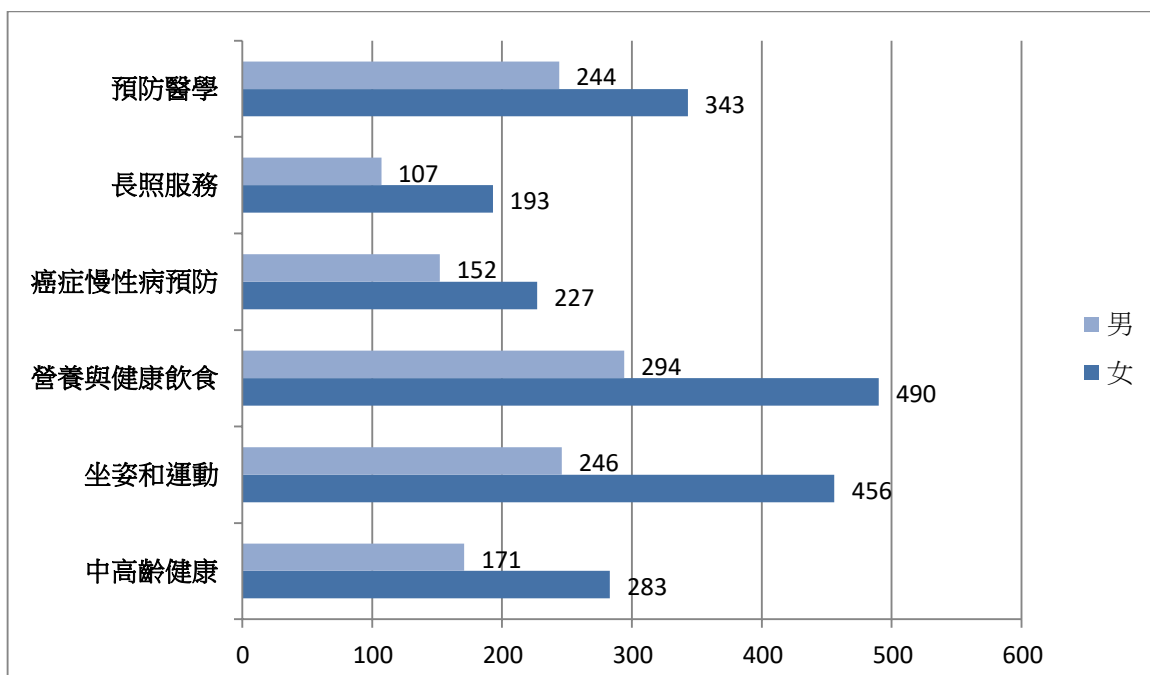


圖 14 健康面最需要之員工協助方案性別對比圖

2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，所有年資組皆對「營養與健康飲食」有較高的需求，如圖 15。

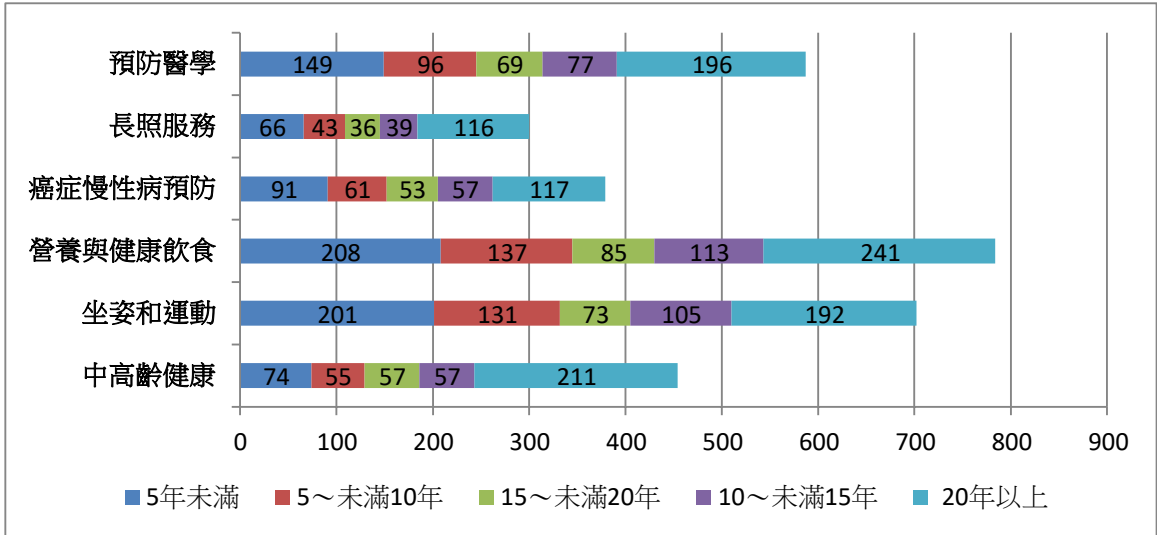


圖 15 健康面最期待之員工協助方案年資對比圖

3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，年齡未滿 30 歲的同仁對「營養與健康飲食」有較高的需求，年齡 30~未滿40歲的同仁對「坐姿和運動」有較高的需求，年齡 40~未滿50歲的同仁對「營養與健康飲食」有較高的需求，50~未滿60歲的同仁對「營養與健康飲食」有較高的需求，年齡 60歲以上的同仁對「營養與健康飲食」有較高的需求，如圖 16。

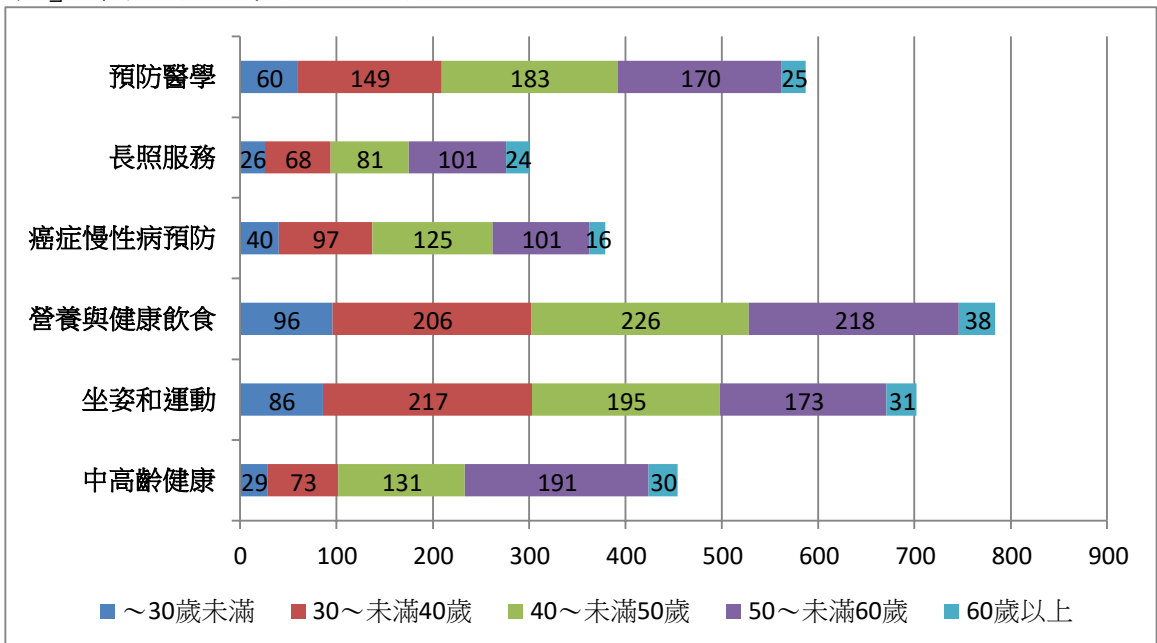


圖 16 健康面最期待之員工協助方案年齡對比圖

4. 職別

職別本題項有關職別之調查樣本結果，主管對「營養與健康飲食」需求較高；非主管也對「營養與健康飲食」有較高的需求，如圖 17。

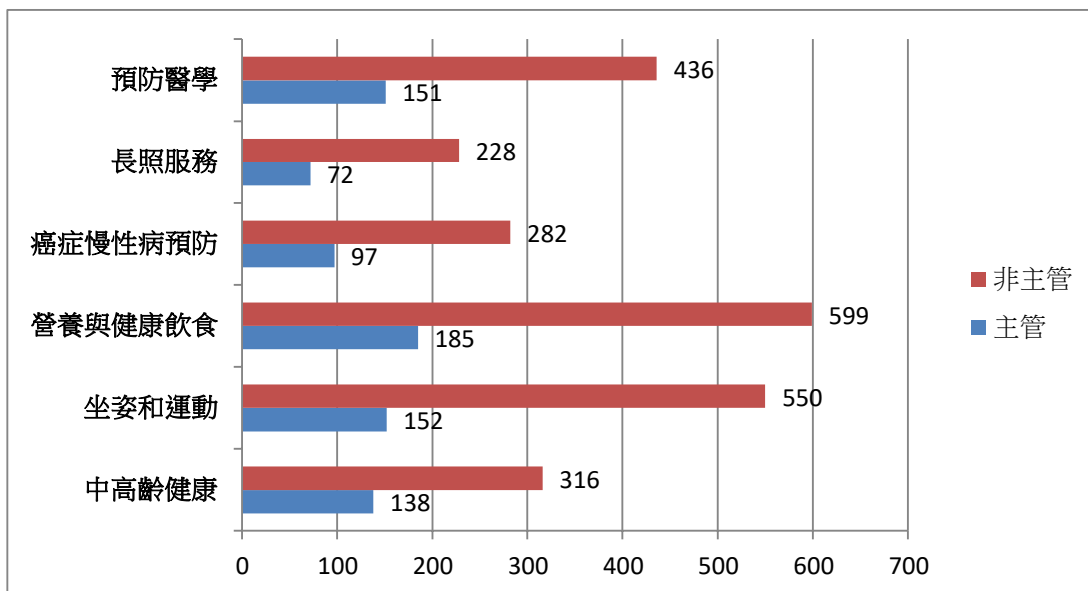


圖 17 健康面最期待之員工協助方案職別對比圖

(四) 就財務面

何者是同仁最期待「員工協助方案」的講座主題調查，受訪者回應前 3 名分別為「退休規劃」(23.13%)、「個人預算與財務規劃」(21.54%)、「儲蓄與保險」(19.87%)，如圖 18。

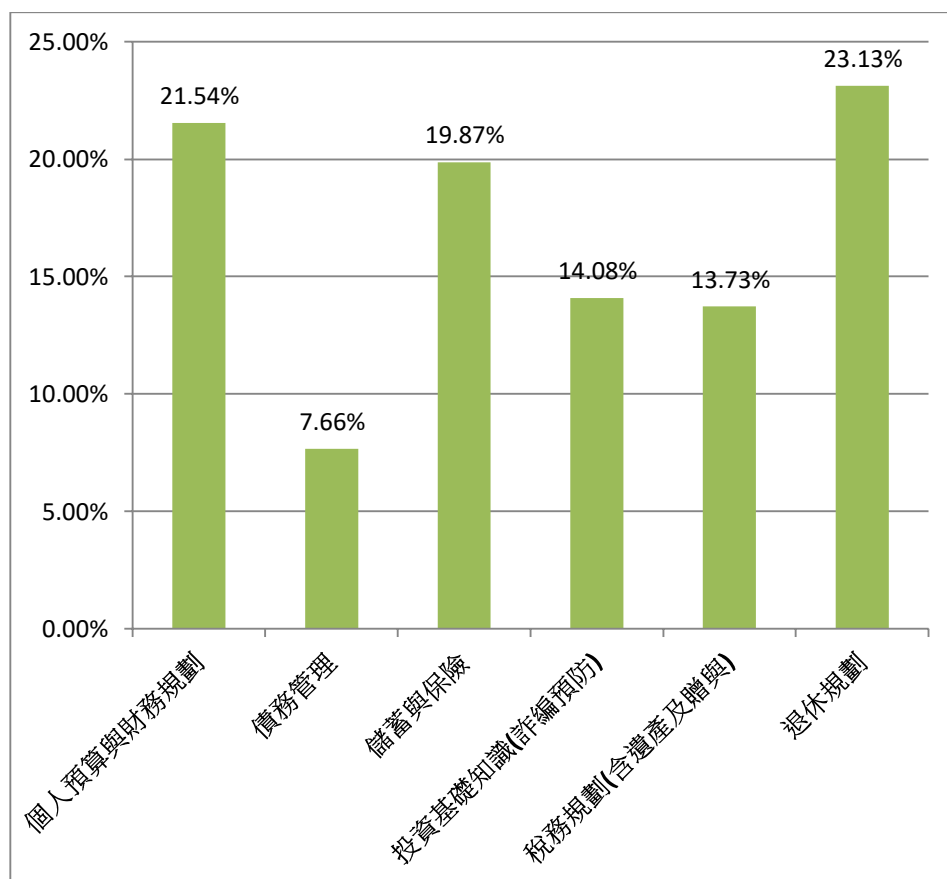


圖 18 財務面最期待之員工協助方案整體對比圖

1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性之選項排序最高為「退休規劃」；男性工作面之選項排序最高為「退休規劃」，如圖 19。

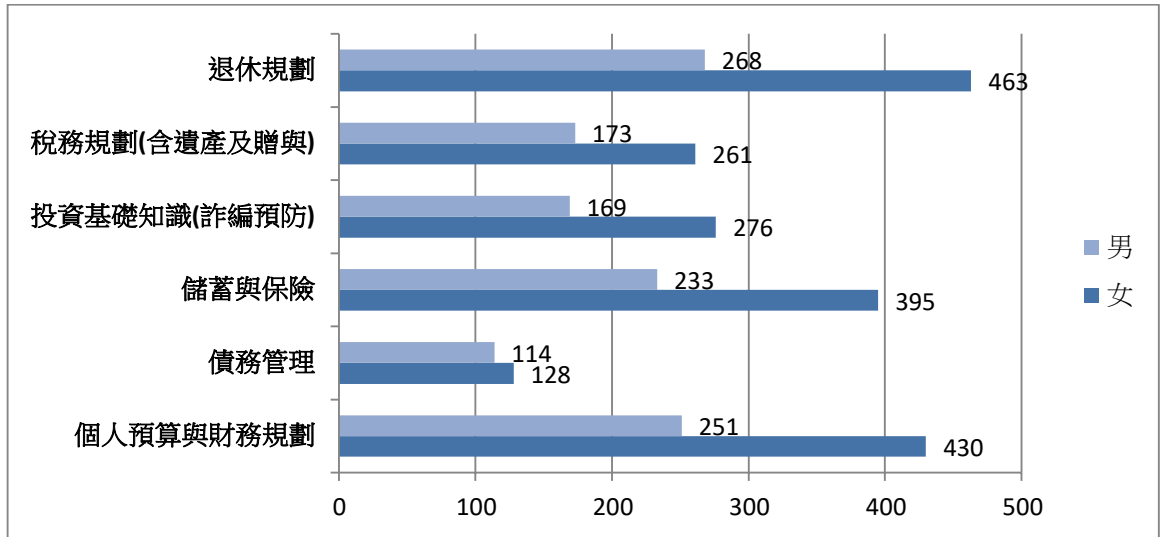


圖 19 財務面最需要之員工協助方案性別對比圖

2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，年資未滿 5 年的同仁對「個人預算與財務規劃」有較高的需求，年資 5 年至未滿 10 年的同仁對「儲蓄與保險」有較高的需求，年資 10 年至未滿 15 年的同仁對「退休規劃」有較高的需求，年資 15 年至未滿 20 年的同仁對「退休規劃」有較高的需求，年資 20 年以上的同仁對「退休規劃」有較高的需求，如圖 20。

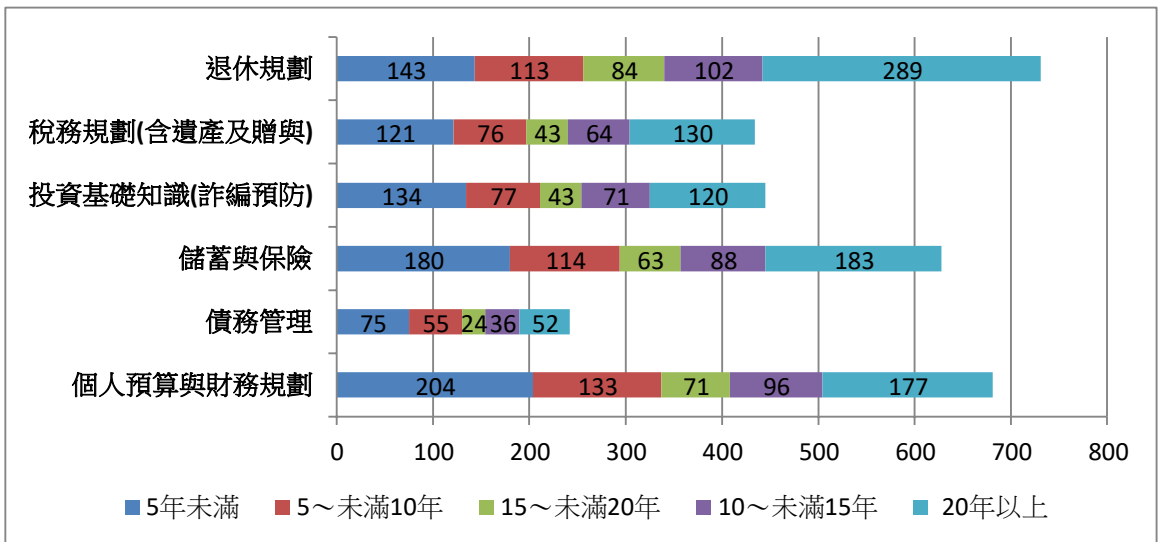


圖 20 財務面最期待之員工協助方案年資對比圖

3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，年齡未滿 30 歲的同仁對「個人預算與財務規劃」有較高的需求，年齡 30~未滿40歲的同仁對「個人預算與財務規劃」有較高的需求，年齡 40~未滿50歲的同仁對「退休規劃」有較高的需求，50~未滿60歲的同仁對「退

休規劃」有較高的需求，年齡 60 歲以上的同仁對「退休規劃」有較高的需求，如圖 21。

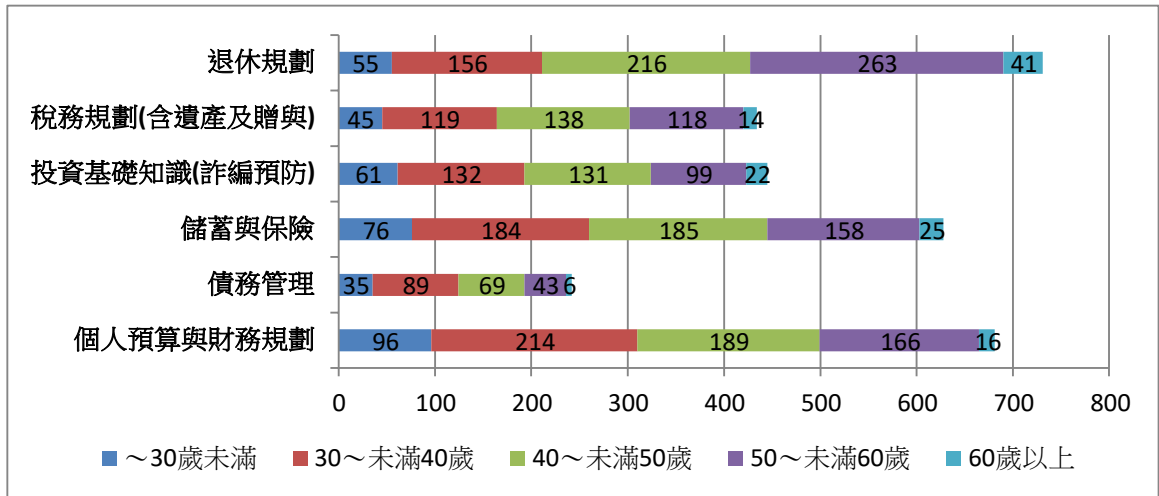


圖 21 財務面最期待之員工協助方案年齡對比圖

4. 職別

職別本題項有關職別之調查樣本結果，主管對「退休規劃」需求較高；非主管對「退休規劃」有較高的需求，如圖 22。

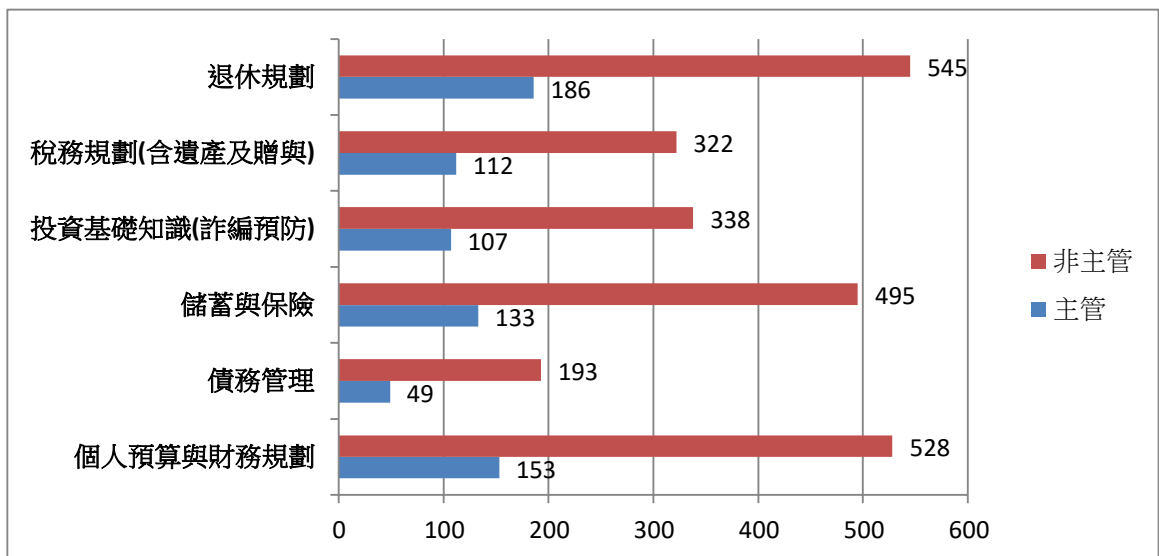


圖 22 財務面最期待之員工協助方案職別對比圖

(五) 就法律面

何者是同仁最期待「員工協助方案」的講座主題調查，受訪者回應前 3 名分別為「消費、租賃合約爭議」(23.63%)、「家庭法律(婚姻、子女監護和財產分割)」(17.36%)、「因公涉訟輔助」(17.05%)，如圖 23。

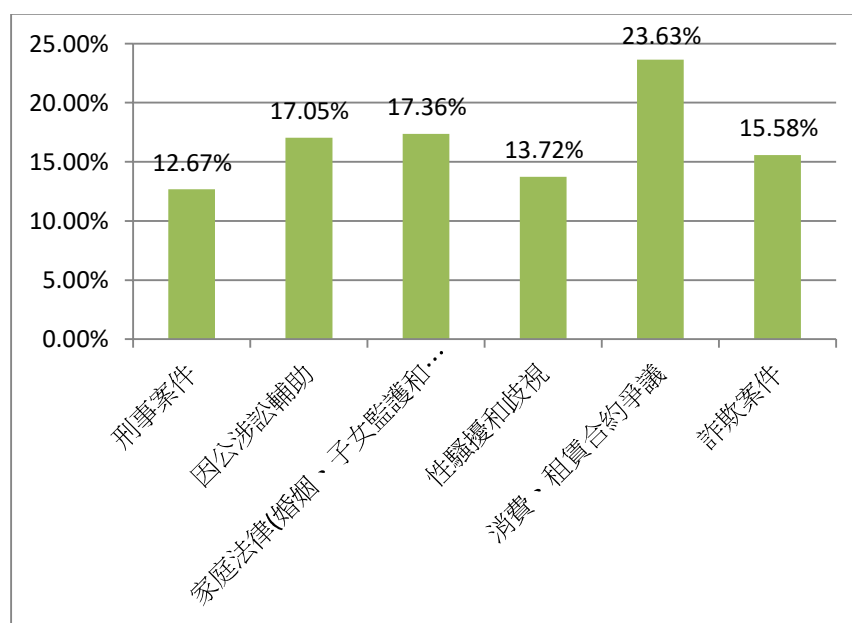


圖 23 法律面最期待之員工協助方案整體對比圖

1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性之選項排序最高為「消費、租賃合約爭議」；男性工作面之選項排序最高為「消費、租賃合約爭議」，如圖 24。

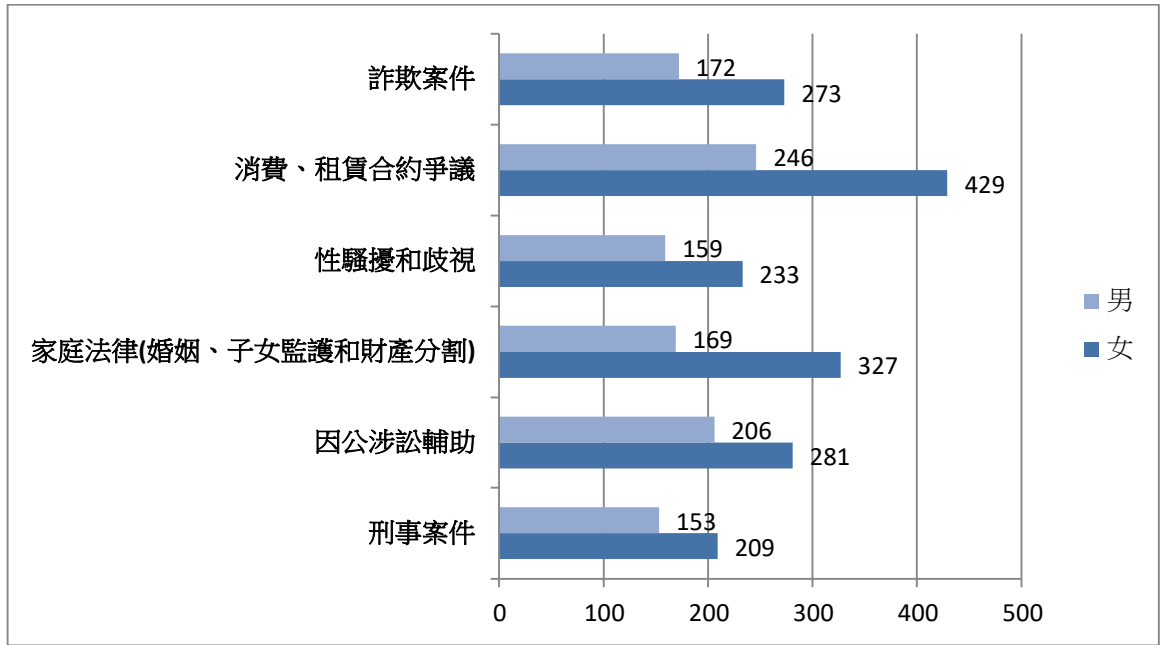


圖 24 法律面最需要之員工協助方案性別對比圖

圖 11 工作面最需要之員工協助方案性別對比圖

2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，所有年資組別的同仁對「消費、租賃合約爭議」皆有較高的需求，如圖 25。

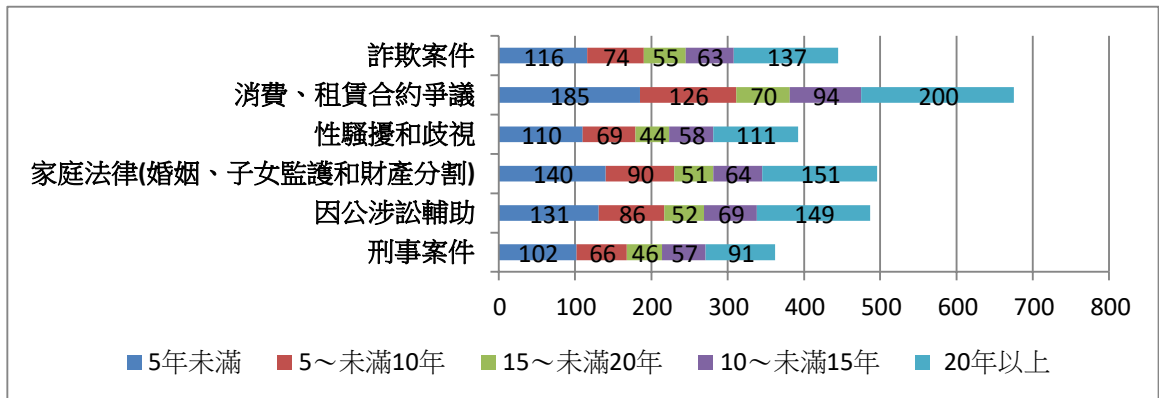


圖 25 法律面最期待之員工協助方案年資對比圖

3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，所有年齡組的同仁皆對「消費、租賃合約爭議」有較高的需求，如圖 26。

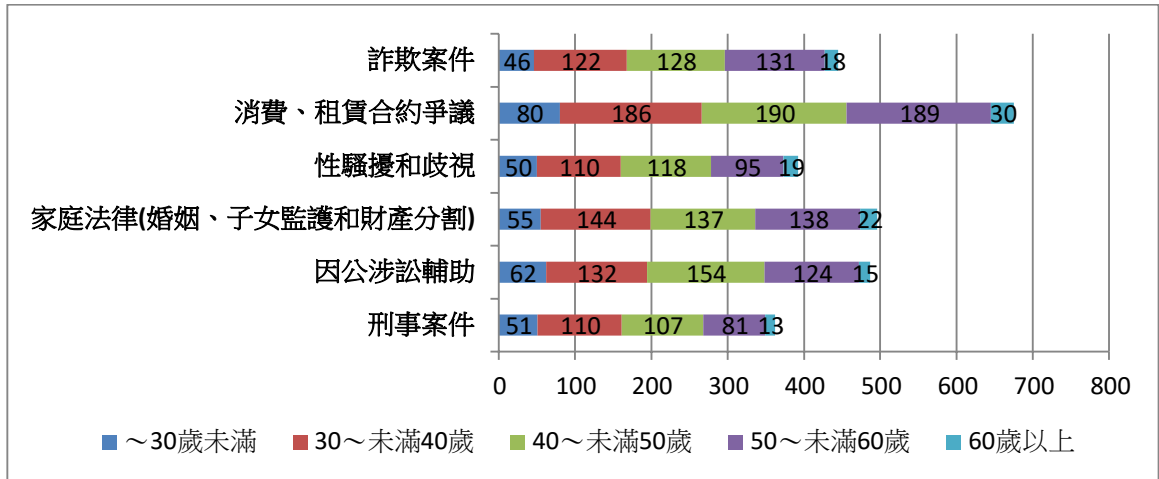


圖 26 法律面最期待之員工協助方案年齡對比圖

4. 職別

職別本題項有關職別之調查樣本結果，主管對「消費、租賃合約爭議」需求較高；非主管對「消費、租賃合約爭議」有較高的需求，如圖 27。

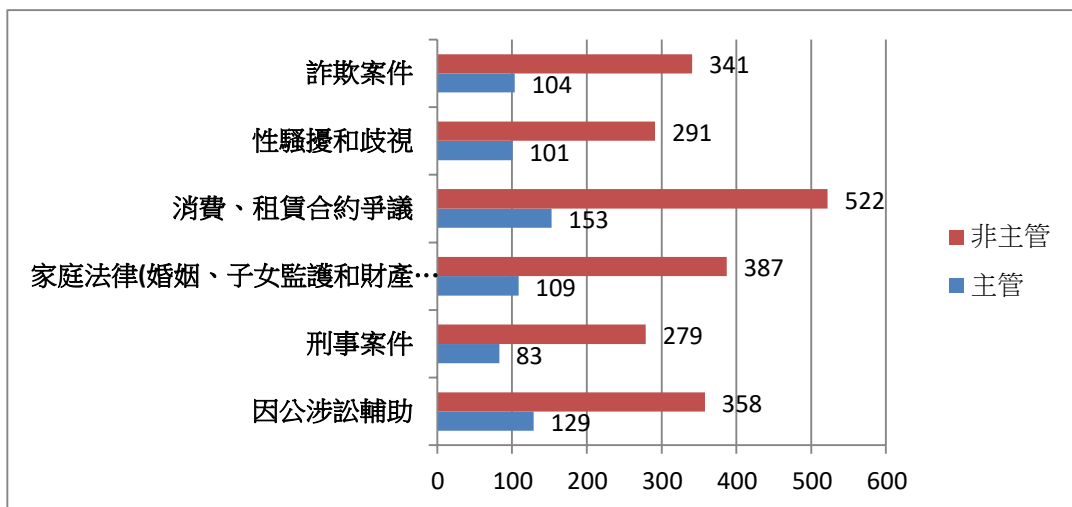


圖 27 法律面最期待之員工協助方案職別對比圖

(六) 針對「身心障礙者需求」

統計來自於同仁們希望或建議「何者是身心障礙同最需要的EAP協助措施」，受訪者回應前 3 名分別為「辦公環境改善（如無障礙空間）」(25.49%)、「檢視業務工作的合適性」(18.89%)、「提供工作輔具（如靠墊、放大鏡、升降輪椅）」(18.52%)，如圖28。

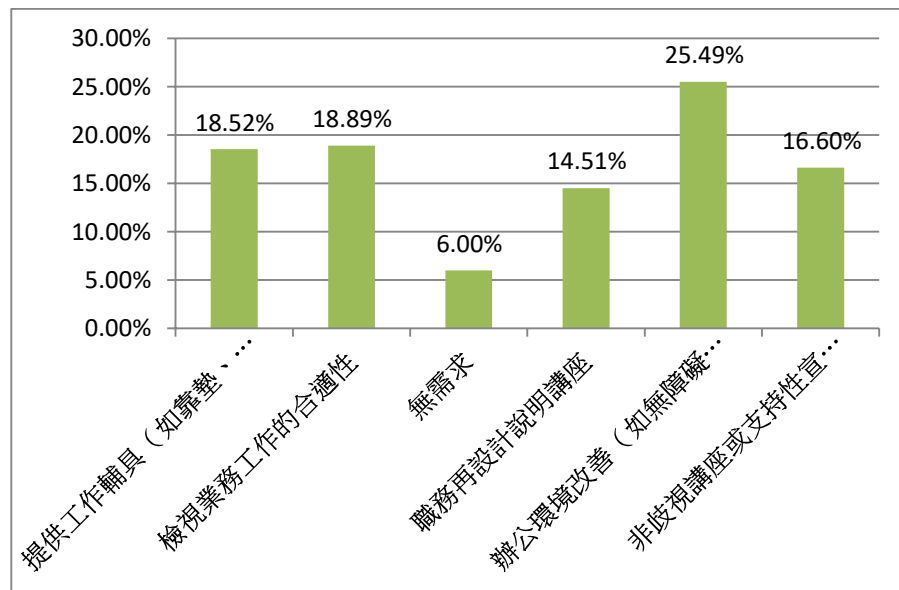


圖 28 身心障面向最期待之員工協助方案整體對比圖

1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性之選項排序最高為「辦公環境改善（如無障礙空間）」；男性工作面之選項排序最高為「辦公環境改善（如無障礙空間）」，如圖29。

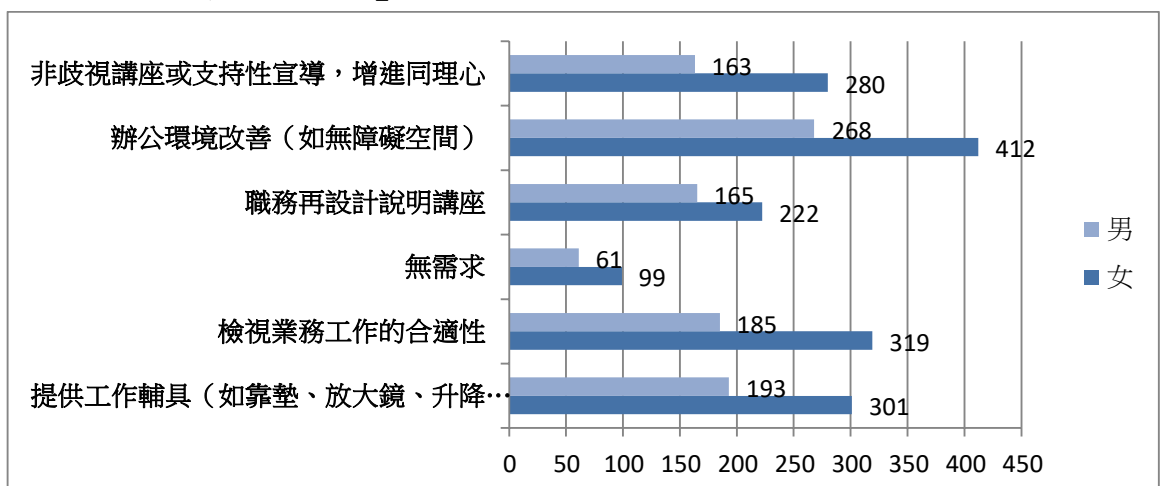


圖 29 身心障面向最需要之員工協助方案性別對比圖

2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，各年資組的同仁皆對「辦公環境改善（如無障礙空間）」有較高的認同，如圖 30。

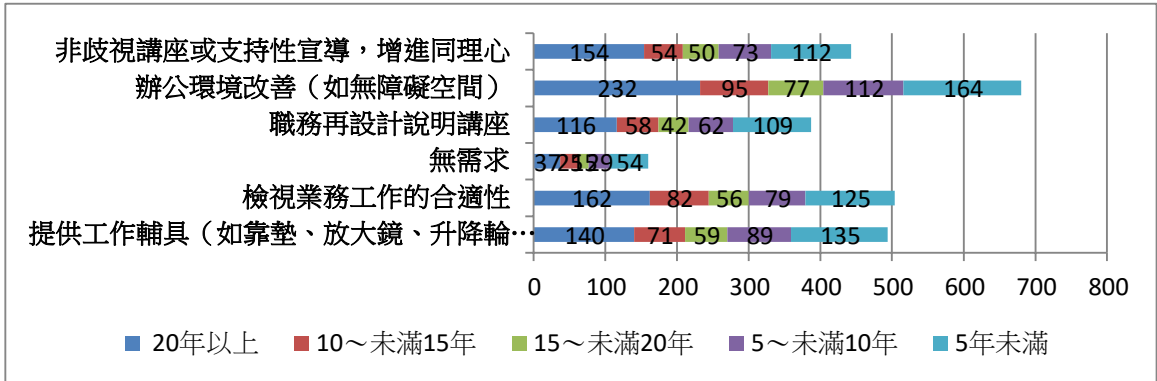


圖 30 身心障面向最期待之員工協助方案年資對比圖

3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，所有年齡組的同仁皆對「辦公環境改善（如無障礙空間）」有較高的認同，如圖 31。

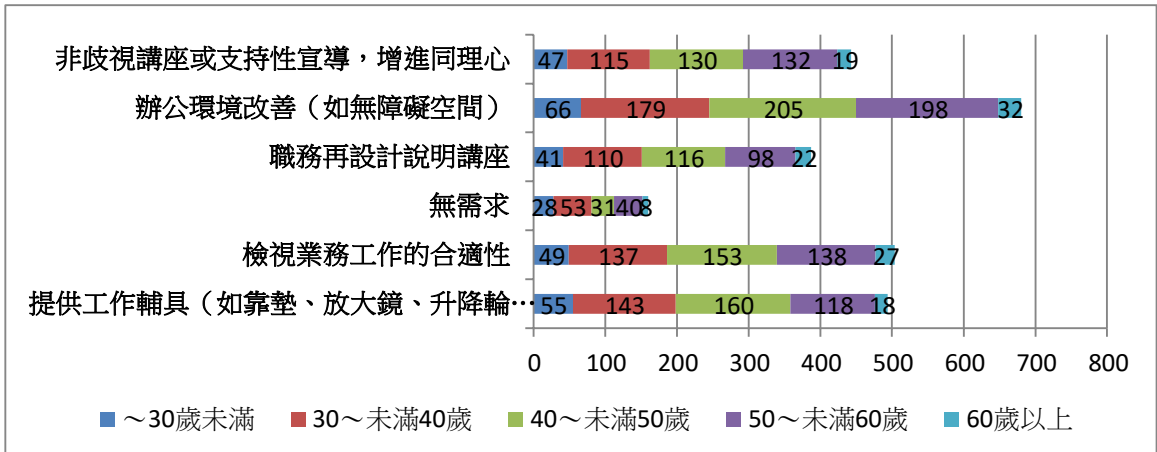


圖 31 身心障面向最期待之員工協助方案年齡對比圖

4. 職別

職別本題項有關職別之調查樣本結果，主管對「辦公環境改善（如無障礙空間）」需求較高；非主管對「辦公環境改善（如無障礙空間）」有較高的需求，如圖 32。

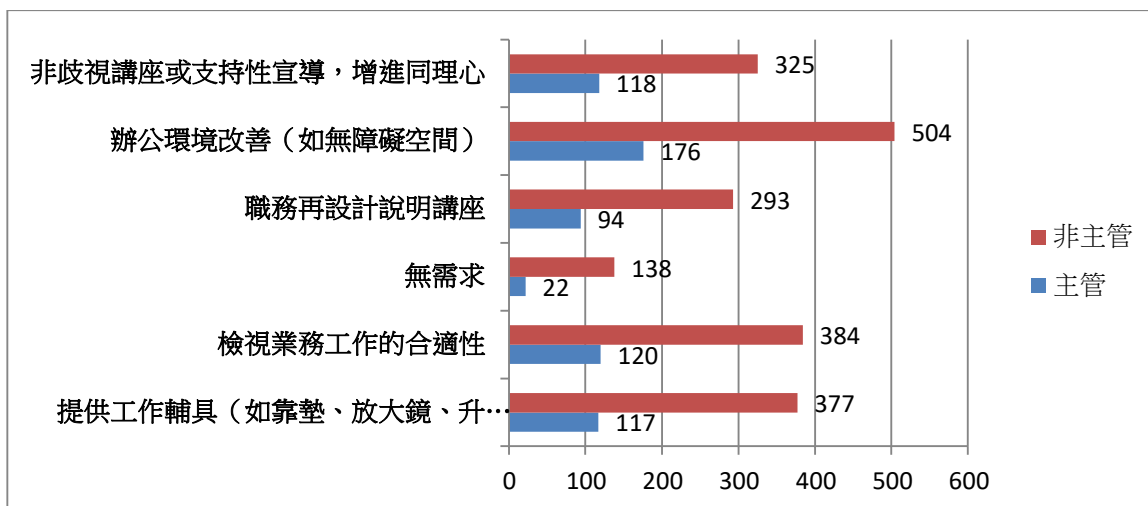


圖 32 身心障面向最期待之員工協助方案職別對比圖

(七) 就整體而言

評估所有同仁中認為目前最需要加強的EAP協助措施，何者是同仁最期待「員工協助方案」的講座主題調查，受訪者回應前 3 名分別為「健康運動廠商優惠簽訂」(24.73%)、「擴大健檢補助適用範圍」(22.88%)、「性騷、霸凌及公傷關懷協助」(17.49%)，如圖 33。

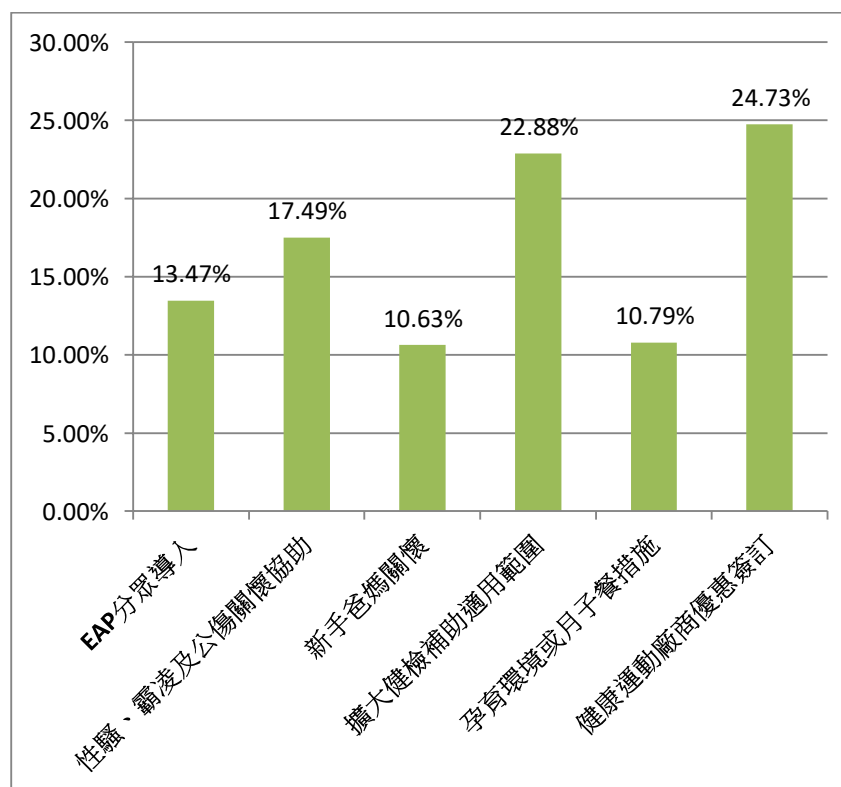


圖 33 整體評估最期待之員工協助方案整體對比圖

1. 性別

本題項有關性別之調查樣本中，女性之選項排序最高為「健康運動廠商優惠簽訂」；男性工作面臨之選項排序最高為「健康運動廠商優惠簽訂」，如圖 34。

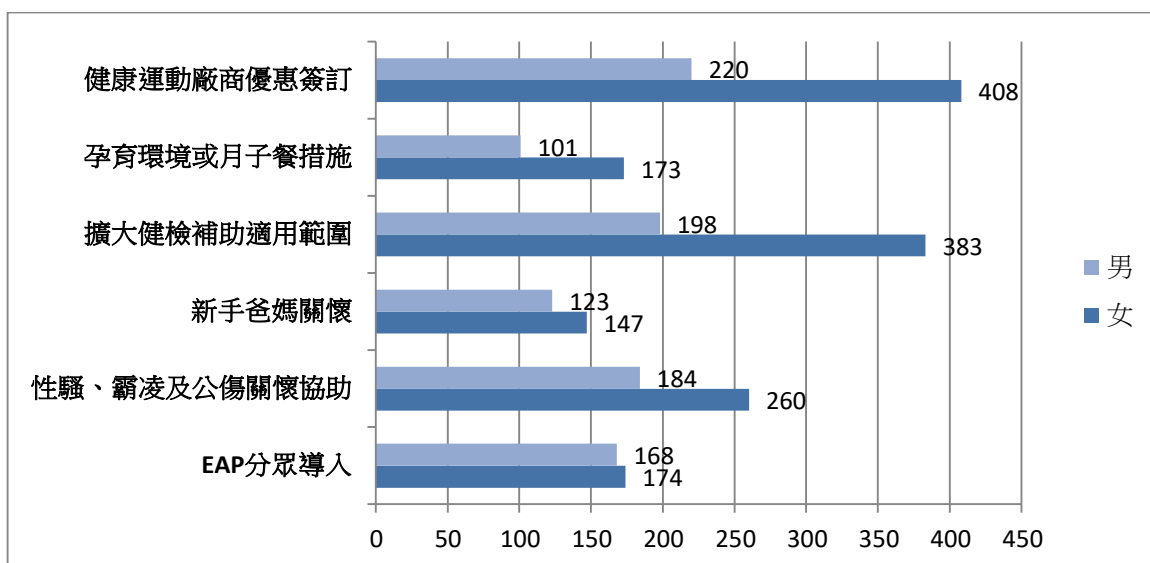


圖 34 整體評估最需要之員工協助方案性別對比圖

2. 年資

本題項有關年資之調查樣本結果，年資 5 年至未滿 10 年的同仁對「擴大健檢補助適用範圍」有較高的需求，其他年資組別的同仁皆對「健康運動廠商優惠簽訂」有較高的需求，如圖 35。

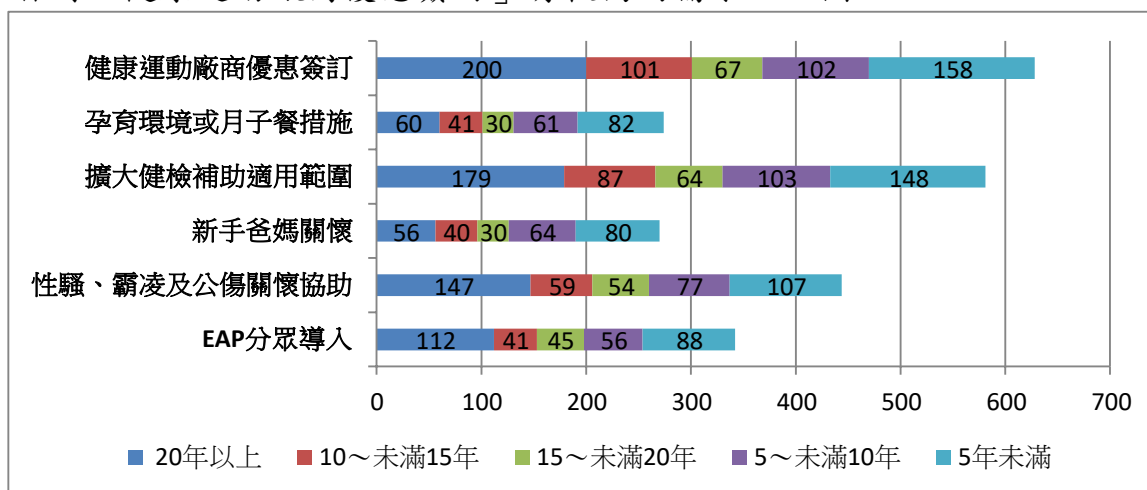


圖 35 整體評估最期待之員工協助方案年資對比圖

3. 年齡

本題項有關年齡之調查樣本結果，所有年齡組的同仁皆對「健康運動廠商優惠簽訂」有較高的需求，如圖 36。

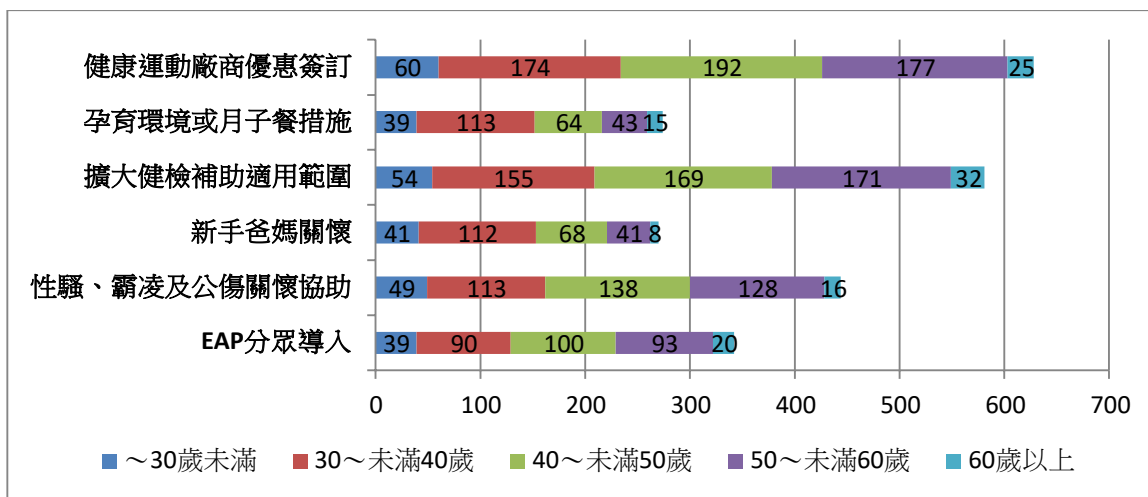


圖 36 整體評估最期待之員工協助方案年齡對比圖

4. 職別

職別本題項有關職別之調查樣本結果，主管對「擴大健檢補助適用範圍」需求較高；非主管則對「健康運動廠商優惠簽訂」有較高的需求，如圖 37。

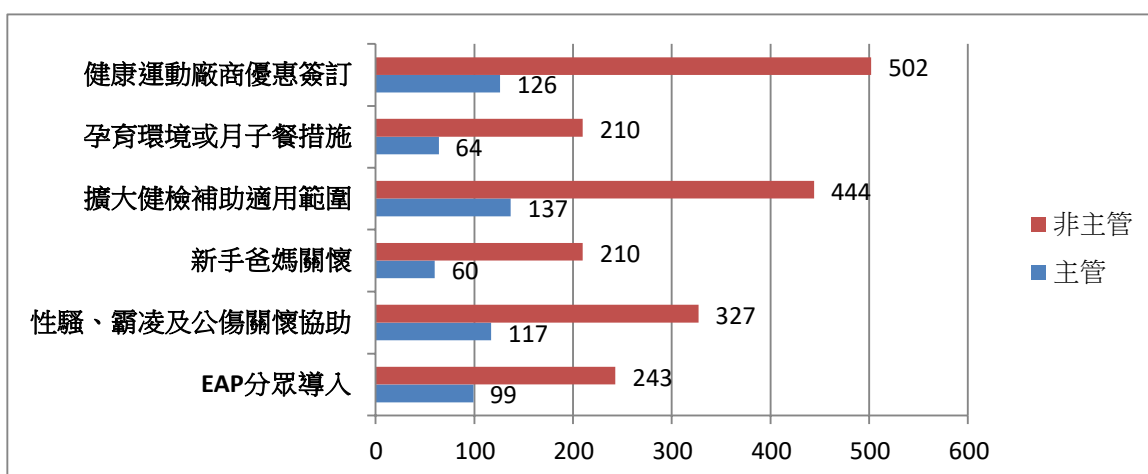


圖 37 整體評估最期待之員工協助方案職別對比圖