

# 新北市政府 107 年度自行研究報告

## 公部門推動員工協助方案之評估：以新北市政府為例

研究機關：新北市政府人事處

研究人員：科長張妙慈、股長黃滢儒、科員陳品穎

研究期程：107年1月1日至107年12月31日

## 新北市政府 107 年度自行研究成果摘要表

計 畫 名 稱	公部門推動員工協助方案之評估：以新北市政府為例
期 程	107 年 1 月 1 日 至 107 年 12 月 31 日
經 費	無
緣 起 與 目 的	<p>一、現今快速運作的國際化、全球化的社會，員工面臨高速競爭下所帶來的壓力，如何於職場上透過各種資源或協助，讓同仁面對任何外界壓力皆妥善面對及處理，則顯得格外重要。員工協助方案(Employee Assistance Programs,簡稱為 EAPs)為美國大企業必備的福利措施，起源於 1930 年代的職場員工戒酒方案，後續發展為改善影響員工工作表現之各項議題，以預防及解決可能導致員工工作績效下降的組織與個人議題，包括員工在社會、心理、經濟與健康方面的問題等，促使其能以健康的身心投入於職場，提升企業競爭力。然而 EAPs 歷經多年發展與轉變，目前於公部門導入該方案之現況為何，此乃為本研究動機一。</p> <p>二、行政院人事行政總處近年來不斷在倡議 EAPs，全國各機關也逐步在投入及導入，成功 EAPs 的推動除了透過制定相關規定外，亦須尋求專業人員的協助，以充分發揮該方案所帶來的效應，促使員工及組織帶來雙贏局面。然而，如何有效提升 EAPs 之成效，促使其發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，以營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力，乃為本研究動機</p>

	<p>之二。</p>
<p>方 法 與 過 程</p>	<p>一、研究問題</p> <p>(一)分析 EAPs 基本理論內涵及探討台灣 EAPs 發展、新北市政府推動 EAPs 現況。</p> <p>(二)運用問卷調查方式，探討員工對於 EAPs 推動力滿意度之服務知覺度、使用經驗、服務滿意度、未使用該方案原因及對 EAPs 其他意見；並相應之改進建議。</p> <p>二、研究方法：文獻分析法及問卷調查法。</p> <p>三、研究流程</p> <p>(一)緒論。</p> <p>(二)文獻探討。</p> <p>(三)研究設計。</p> <p>(四)資料分析</p> <p>(五)結論。</p>
<p>研 究 發 現 及 建 議</p>	<p>一、研究發現</p> <p>(一)服務知覺度</p> <p>1、仍有部分同仁無法相當清楚新北市政府有提供 EAPs。</p> <p>2、不同屬性之填答者對於是否清楚新北市政府有提供 EAPs 有顯著差異。</p> <p>(二)使用經驗</p> <p>1、仍有 54.7% 同仁 1 年內未曾參加過新北市政府辦理有關員工協助方案相關服務(如專題演講、工作坊或訓練課程等)。</p> <p>2、法律諮詢及心理諮商為受訪者最常及次之使用之服務。</p> <p>(三)服務滿意度</p>

關於使用者隱私規範滿意度、服務申請便利性滿意度、服務使用滿意度、再次使用服務滿意度及推薦同仁使用程度，扣除無法判斷者，選擇「同意」欄位為大宗，且對EAPs整體評分，選擇80-89分者高達20%。

#### (四)未使用 EAPs 服務原因

- 1、對使用者隱私仍有疑慮。
- 2、時間及地點對府外單位來說較難配合。
- 3、新進同仁尚無需求或不了解 EAPs。
- 4、服務內容與個人需求不符。

## 二、研究建議

### (一)提升 EAPs 服務知覺度—有效推動及發展

除了透過服務單位人事人員及人事處之宣導外，應加強主管對於EAPs的認知及想法，轉化主管之態度進而支持，並積極鼓勵員工使用該方案，均有助於提升員工對於EAPs的服務知覺度。此外，EAPs之設計應以新北市政府及員工的需求評估為依據，並滾動式進行檢視，予以適時調整服務類別及內容。另於組織內設置工作圈，讓員工代表得予參與討論，並提供表達機會之管道，使EAPs服務內容得以更符合員工之需求，並能順利推展EAPs。

### (二)強化 EAPs 使用經驗—適時介入個案及擴展服務範圍

未使用過EAPs服務同仁中，高達48%填答者認為無使用EAPs的需求，惟其中部分個案可能遭遇問題卻不知尋求協助，故應對於組織內負責EAPs之承辦窗口及主管人員進行教育訓練，除協助其了解EAPs的功能及助益外，並能對於EAPs潛在需求者，

	<p>具有辨識及初步了解問題的能力，當同仁遇有工作 或生活方面問題時，得以適時的介入並建議同仁選 擇合適的行動方案，找尋資源解決問題。另外定期 開設研討會，在顧及個案隱私之前提下，由承辦窗 口及主管人員分享轉介及協助個案的經驗，協助其 他機關於面臨類似問題時，能更迅速地尋找適當的 資源幫助個案，及提升處遇管理技巧。</p> <p>此外，除由新北市政府辦理全府性質EAPs訓練 外，並得視情況需要，由各機關策略合作辦理相關 EAPs訓練，以擴展EAPs服務廣度。</p> <p>(三)增加服務滿意度－建立策略合作擴展服務</p> <p>礙於推展EAPs之經費有限，無法提供每位員工 不限次數的服務，且有時員工之問題並非數次諮詢 即可獲得解決，故建議以建立策略合作，以擴展服 務廣度及深度的方式，或與外部社區及組織進行策 略合作及聯盟，以提供員工或眷屬更優質及持續的 服務。例如提供財團法人法律扶助基金會資訊，或 提供衛生福利部安心專線24小時免費心理諮商服務 等資源。</p> <p>(四)提升 EAPs 使用意願－增強直接服務接近性</p> <p>在保密性部分，應設立嚴謹管理機制，從申 請、諮詢至紀錄保存，皆應遵守保密機制確保同仁 之隱私，且應設置專屬儲存及收納之空間，並由專 人保管。另為加強保護同仁隱私權，建議可由同仁 選擇諮商地點，設置多點式場域或增加透過電話方 式進行諮詢，除可降低同仁對於保密程度不佳的疑 慮外，亦可增加同仁諮商之便利性及彈性。</p>
備	註

## 摘要

現今人力資源管理新觀念，即為能促使組織整體業務更加成功的策略性夥伴關係。除了藉由特定的人力資源管理措施，發現、協助並解決同仁可能影響工作效能之問題，使其能夠以健康的身心投入工作，不僅是提升組織競爭力之方法，也是政府部門導入員工協助方案之核心理念。

本研究採取文獻分析法及問卷調查法，以新北市政府推動員工協助方案實務作為分析基礎，探討推動員工協助方案之現況，並透過問卷了解員工對於 EAPs 推動力之滿意度，並根據研究結果，提出提升員工協助方案服務知覺度、適時介入個案及擴展服務範圍、建立策略合作擴展服務，及增強直接服務接近性等改善建議，提供新北市政府未來推動員工協助方案規劃之參考。

# 章節目錄

章節目錄.....	II
圖目錄.....	III
表目錄.....	IV
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 研究範圍與問題.....	1
第三節 研究流程與限制.....	2
第二章 文獻探討.....	4
第一節 EAPs 的起源.....	4
第二節 EAPs 的功能.....	5
第三節 台灣 EAPs 的發展.....	7
第四節 新北市政府推動 EAPs 現況.....	8
第三章 研究設計.....	17
第一節 研究架構.....	17
第二節 研究方法與假設.....	17
第三節 問卷操作性定義與量表.....	18
第四章 資料分析.....	20
第一節 填答者敘述性統計.....	20
第二節 各題項之統計結果.....	21
第五章 結論.....	27
第一節 研究發現.....	27
第二節 研究建議.....	29
參考文獻.....	31
附錄 1.....	33
附錄 2.....	35

## 圖目錄

圖 1-1 研究流程圖.....	2
圖 3-1 研究架構圖.....	17
圖 3-2 Q7-8 描述性統計分析.....	25



## 表目錄

表 3-1 五大構面題項.....	18
表 3-2 填答者敘述統計.....	20
表 3-3 Q1 及 Q3 同意程度、相關數據分析及差異性檢定.....	21
表 3-4 撫養子女狀況在 Q1 及 Q3 的單因子變異數分析及 Scheffé 事後比較.....	22
表 3-5 Q2 次數及百分比分析.....	22
表 3-6 Q4 次數及百分比分析.....	23
表 3-7 Q5 次數及百分比分析.....	23
表 3-8 Q6-1 至 Q6-6 同意程度、相關數據分析及差異性檢定.....	24
表 3-9 Q7-1 至 Q7-7 次數及百分比分析.....	25

# 第一章 緒論

## 第一節 研究動機與目的

### 一、研究動機

現今快速運作的國際化、全球化的社會，員工面臨高速競爭下所帶來的壓力，如何於職場上透過各種資源或協助，讓同仁面對任何外界壓力皆妥善面對及處理，則顯得格外重要。

員工協助方案(Employee Assistance Programs,簡稱為 EAPs)為美國大企業必備的福利措施，起源於 1930 年代的職場員工戒酒方案，後續發展為改善影響員工工作表現之各項議題，以預防及解決可能導致員工工作績效下降的組織與個人議題，包括員工在社會、心理、經濟與健康方面的問題等，促使其能以健康的身心投入於職場，提升企業競爭力。然而 EAPs 歷經多年發展與轉變，目前於公部門導入該方案之現況為何，此乃為本研究動機一。

行政院人事行政總處近年來不斷在倡議 EAPs，全國各機關也逐步在投入及導入，成功 EAPs 的推動除了透過制定相關規定外，亦須尋求專業人員的協助，以充分發揮該方案所帶來的效應，促使員工及組織帶來雙贏局面。然而，如何有效提升 EAPs 之成效，促使其發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，以營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力，乃為本研究動機之二。

### 二、研究目的

基上述研究動機，本研究以新北市政府推動 EAPs 實務作為分析基礎，並藉由問卷調查及統計分析，達到以下研究目的：

- (一)分析 EAPs 理論意涵、台灣 EAPs 發展及新北市政府推動 EAPs 現況。
- (二)分析新北市政府員工對於EAPs推動力滿意度，包括服務知覺度、使用經驗、服務滿意度、未使用該方案原因及對EAPs其他意見。
- (三)根據研究結果提出相應之政策改善建議，作為未來新北市政府推動 EAPs 規劃之參考。

## 第二節 研究範圍與問題

## 一、 研究範圍

本研究為提供新北市政府實施 EAPs 運用之參考，並根據研究結果提出相關政策改善建議，爰以 107 年行政院人事行政總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷之原始資料進行統計分析，其施測對象為新北市政府編制內職員(填答率以 107 年 6 月 30 日之現職人員計算，含借調他機關人員，但不含依法規保留職缺人員)。

## 二、 研究問題

- (一)分析 EAPs 基本理論內涵及探討台灣 EAPs 發展、新北市政府推動 EAPs 現況。
- (二)運用問卷調查方式，探討員工對於 EAPs 推動力滿意度之服務知覺度、使用經驗、服務滿意度、未使用該方案原因及對 EAPs 其他意見；並相應之改進建議。

## 第三節 研究流程與限制

### 一、 研究流程

本研究流程如圖 1-1 所示：

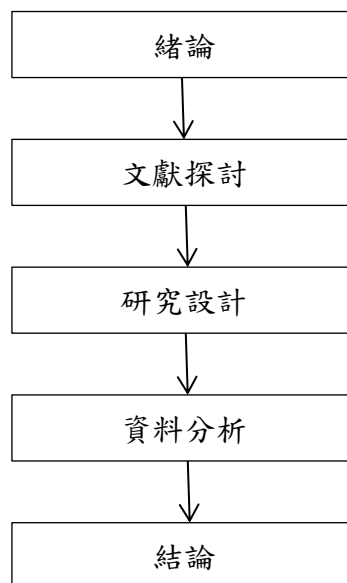


圖 1-1 研究流程圖

資料來源：本研究自行繪製

## 二、 研究限制

本研究以 107 年行政院人事行政總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷調查進行統計分析，雖力求客觀完整，然礙於下列因素而有研究上之限制：

- (一)藉由文字傳達問卷之意向，填答者即使對問題內容不甚了解，也無法獲得協助。
- (二)無法掌握填答者意願、認知能力或特殊情況，但其卻會影響填答結果。
- (三)問卷受篇幅限制，無法盡可能調查所有面向，其獲得的資料較無法深刻、詳盡。
- (四)本研究之問卷調查乃採橫向研究，意指於於同一時間點內對填答者進行觀察與測定，在相同的基礎上進行相互比較，無法對同一組人群進行長期的追蹤數週、數月甚至數年，了解其意向之改變。



## 第二章 文獻探討

員工協助方案(Employee Assistance Programs, EAPs)是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題(包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)，及協助組織處理可能影響生產力的相關議題(Employee Assistance Professionals Association [EAPA], 2010)。當員工出現「工作效能」降低之情況時，主管和權責單位可以採取適當措施，協助員工釐清癥結或處理問題，並希望員工不要因此影響工作表現。藉由 EAPs 即時介入及協助，員工可以獲得更好的幫助，減少該問題對工作表現的影響，而對於組織而言，亦可降低因個人表現不佳所帶來的負擔，進而提升組織績效。

### 第一節 EAPs 的起源

EAPs 的發展起源於1930年代的職場員工戒酒方案。在1960-1970 年代，因社會劇烈變動，企業開始重視到酗酒以外，其他影響到員工情緒和工作表現的個人和環境問題，如工作壓力及婚姻關係等(王精文、王智弘、徐妍榛，2017)。工作是生活的一部分，工作的型態由於科技的進步及全球化的關係而快速的變遷，這種變遷可能會對員工或工作環境帶來負面的影響，不快樂的員工會影響工作滿意度及家庭，進而影響工作績效(Gurumoorthi & Nalini, 2014)。因此，1980年起企業將EAPs服務內容擴展為解決更多面向的員工個人問題，促使員工能以健康的身心投入於職場、降低離職率、提升幸福感、改善績效與增進員工對於組織承諾等(Strazewski, 2005)。

然而 EAPs 的發展並未就此停滯，從 1980 年開始，EAPs 從被動的解決員工的問題，轉向更積極地強調以員工發展為核心的員工加強方案(Employee Enhancement Programs, EEPs)，藉由關注全面健康、壓力的管理與工作過量等工作問題著手。

EAPs 方案在企業持續倡導下繼續發展，根據 EAPA(2010)年的統計，具有 251 至 1,000 名員工的公司，有 75% 公司推行 EAPs，超過 5000 名員工的公司，則超過 95% 公司推行 EAPs (Mental Health America[MHA], 2018)。美國於 1971 年成立的員工協助專業協會(EAPA)也在世界各超過 40 個國家擁有分會與會員，其

涵蓋範圍包括愛爾蘭、奈及利亞、南非、日本、中國、台灣等，可以見得推行 EAPs 的重要性並非侷限於某區域或某國家，而是遍及全球。

## 第二節 EAPs 的功能

根據 MHA(2018)文章指出，投資 EAPs 是具有成本效益的，每消費 1 美元，即可獲得 3 至 10 美元的投資回報。換言之，EAPs 作為管理策略的一環，可以在較低的成本中獲得較大的成效，解決影響員工生產績效的因素。相對於一般的管理策略，EAPs 更容易獲得員工的歡迎與認同，也是在組織面臨內外挑戰期間穩定內部的良好方式(勞動部，2017)。茲就 EAPs 的功能分析如下：

### 一、降低管理部門營運成本

(一)身心健康管理方案：除了身心健康的檢查治療外，更需要為員工健康從預防及促進的角度來規劃，如辦理壓力調適、減重戒菸戒酒、運動保健、飲食營養等系列課程；亦可提供較具勞力危險工作之員工職業災病防範知識及器具；另為員工提供情緒管理的訓練，或是不定期提供心理健康的自我檢測。綜上而言，適當的身心健康管理方案可以帶來的效益包括：

- 1、增進員工體能、穩定員工情緒、紓解工作壓力及倦怠，可以減少工安意外事件發生、降低傷病醫療支出、員工抱怨數等效益 (Milkovich & Newman, 2002)。
- 2、使員工能安心在職場工作，有助於離職率及罷工率降低，並產生較高的組織承諾(Lee ,Lee & Lum, 2008)。

(二)營造友善家庭工作環境：如兒童托育服務、老年眷屬托顧服務、彈性工時、電子通勤、家庭事故休假及相關訓練措施等方式(黃煥榮，2008)，能減少員工後顧之憂，並引導員工眷屬認同企業理念，進而與企業一同關懷員工。企業提供一個友善家庭的工作環境，對其不是成本的增加，反而獲益不少，例如員工工作壓力的降低，進而工作士氣及忠誠度提升，從而員工流失率降低，生產力與績效也增加了，甚至還因此吸引到更多優秀的求職者 (劉梅君，2007)。

(三)理財與法律協助：財務及法律是每人日常生活都會遇到，例如民、刑事糾紛及訴訟程序等（如買賣房屋、汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋等）或理財規劃（如節稅建議、保險購買、退休規劃等）；不定期提供相關講座，以及特約的法律、財務及保險諮詢顧問可以帶來許多方便，其主要效益包括：

- 1、減少員工因過度消費入不敷出等財務規劃不當情形，致積欠大筆債務貸款，而有不得不離職之狀況。
- 2、避免因法律糾紛帶來的各種心理煩擾與生活干擾，造成員工無法專心於工作，工作效率如同缺席。

(四)暢通勞資間溝通管道：EAPs可扮演上下意見溝通的橋樑，提供員工反映意見之管道，促進員工與主管或企業與工會之間良性溝通，減低無謂的衝突與糾紛，共創雙贏的勞資關係(黃文來，2007)。

## 二、 促進工作績效

(一) 透過員工社團規劃：提供員工適當的、滿足的休閒活動有助於員工對抗工作壓力。當員工休閒滿意度愈高時，工作表現愈好（趙仁方、羅癸歧，2013）。企業為了讓員工在工作與生活之間均衡發展，透過社團活動除了可促進跨部門同仁工作以外的友誼，更是培養許多重要職場能力與態度極佳環境，例如參與社團可以提昇員工團隊協作能力與意願，推動部門內同仁的群體動力，凝聚團隊精神。另與工作特性相互搭配的社團參與，可額外增進工作靈感，強化工作投入，提昇工作動機與工作樂趣。

(二) 員工成長與發展：提供各種繼續教育課程、生涯發展或諮商服務及學費補助等方案，可以給與員工成長及發展的機會，並擴展員工的知識和技能，進而提升工作職能與潛能，創造良好的工作經驗(全秀珠，2012)。

(三) 主管人員敏感度訓練：透過課程訓練，增強主管對員工的情緒表現或行為反應之觀察力及敏感度，及早發現員工特殊的情緒狀態，適時了解安撫並提供協助；另提昇主管溝通能力與表達話術，協助其



經由人際互動過程中，理解員工內在感受及其行為動機與成因，促使主管瞭解何種行為表現須由不同的專業協助介入輔導，以使員工安心專注工作。

### 三、 提昇管理效能

(一) 透過EAPs系統性規劃及評估機制：透過專人且系統性的規劃EAPs，完整地諮詢員工及主管，從影響生產力因素角度進行EAPs的規劃，並預想每一方案對生產力的影響與效益；另建立評估機制，定期審視協助方案的成本效益，以評估方案的進行是否有符合組織目標，並且確實能夠協助解決員工的問題，檢討是否有需要調整或改進的地方，以評估是否有需要調整方案形式，是否進行內部設置或委外專業機構協助(林育正，2008)。如此，可以帶來的效益包括：

- 1、 從員工需求調查中發現員工組織承諾現況。
- 2、 從評估EAPs成效中了解員工的潛在問題與困擾。
- 3、 藉由啟動EAPs發現影響生產力的非專業因素。

(二) 透過工作滿意度檢測方案：影響員工工作滿意度的構面眾多，如工作本身、工作環境、主管領導、人際關係、薪資福利、升遷考核、社會地位等都能直接間接影響員工工作滿意度與組織士氣(洪雪珍，2003)。因此適當設計工作滿意度檢測與評估方法，搭配多元的分析模型可以帶來的效益包括：

- 1、 了解影響員工工作滿意度的因素，並及早解決。
- 2、 發現現有管理政策如何提高或降低員工工作滿意度。
- 3、 提供部門主管了解部門內團隊互動的潛在問題或優勢，並給予改善或維持的建議。

## 第三節 台灣 EAPs 的發展

台灣的產業結構自民國 60 年後，從農業社會逐步轉型為工商業社會，產業型態的改變，使得在都市工作生活的青年產生了社會適應的問題，政府借鏡國外推動「員工協助方案」的經驗，關心職場勞工的身心健康議題，因此，1980 年

事業單位自行成立員工輔導機制的「勞工輔導制度」，我國勞動部(原為勞委會)於1994年開始整合人資、勞資關係、員工諮商與工業社工內涵的員工協助方案，到2000年政府透過各項輔導措施，積極支持企業推動「員工協助方案」。EAPs發展至今已逐漸為國內企業所接受，發展本土化的服務模式：從連結社會資源來處理員工需求的「資源連結模式」、主動規劃特殊議題來提供員工服務的「單一方案服務模式」，到由具輔導知能的內部同仁提供員工關懷的「志工服務模式」及由專業人員各司分工的「內置、外置及整合服務模式」(勞動部，2017)。

2014年勞動部訂定「推動工作與生活平衡補助計畫」協助雇主推動員工「工作與生活平衡」，建立友善勞動環境，使勞工安心效率工作，提升企業生產力，達到勞資雙贏，透過補助企業辦理員工關懷與協助課程、員工紓壓課程、親子活動等支持員工工作生活平衡措施，並於2018年修正發布，促使其計畫更能切和實際需要。

我國企業對於EAPs與推動起步早，具有豐富的導入經驗，而在公部門的部分，行政院於2003年函頒「行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫」正式開啟國內公務機關員工協助方案序幕。而後續的推動措施，包括2006年設置「公務人員網路諮商服務網」及2007年函頒「行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計畫」等，從年代上觀之，我國在推動員工協助方案已有近十五年的歷史。然為加深化及更切合實際辦理情形，2013年4月行政院人事行政總處頒布「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」，同年訪視法務部等機關，並於2014年辦理分區訪視及座談會等。除此之外，自2015年3月行政院人事行政總處為貫徹推動員工協助方案，並表揚推動成效優良機關，發布「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」辦理評鑑，透過書面評核加上實際訪視結果辦理標竿學習、參訪或相關輔導措施，以擴散辦理成功經驗，提升各機關推動成效。

#### **第四節 新北市政府推動 EAPs 現況**

新北市政府(原為臺北縣政府)於2008年訂定「臺北縣政府員工協助方案推動計畫」，復於2011年4月14日訂定「新北市政府員工協助方案」，續於2015年12月30日修正，適用對象包含公務人員、教師、約聘僱人員、技工、工友、駕

駛及其他非編制人員等。服務項目區分個人層次(工作面、生活面、健康面)與組織及管理層次(組織面、管理面)，包括心理諮商、法律諮詢、財務諮詢、醫療諮詢及職涯發展諮詢等五項專業性服務工作(自2018年起新增管理諮詢服務)，依同仁需求由各機關內部人事人員或專責人員負責業務聯繫，此外，若為非自願個案由各機關員工協助關懷小組分別與主管及當事人了解異常情況，進行通報或轉介，並初步評估是否有立即性危險或自殺(傷)高風險等(新北市政府人事處，2018)。目標在藉由計畫性的活動提供多樣且完整的專業性服務，以協助員工發現自我及工作價值，進而創造員工職場發展與機關效能的雙贏局面(徐丹桂等，2015)。簡而言之，EAPs係透過系統化的服務方式，發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能；並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力(新北市政府，2018)。

## 一、 新北市政府推動模式-內置式

新北市政府EAPs採內置式，由新北市政府人事處具有諮商心理及社會工作背景人員擔任單一窗口承辦人，統籌規劃辦理所屬機關EAPs之推展，並由各機關人事人員擔任單位內EAPs之推手，此外，亦與新北市政府相關機關以跨局處團隊合作方式推動EAPs如下：

- (一)與新北市政府稅捐稽徵處合作，有關財務諮詢部分，提供稅務處理之服務。
- (二)與新北市政府衛生局合作，由新北市立聯合醫院及各衛生所安排醫事人員駐點進行心理諮商及醫療諮詢服務等。
- (三)與新北市政府警察局、消防局合作，協助危機個案發生後之現場控制及人員送醫等。
- (四)與新北市政府政風處合作，當危機個案發生時，進行機關安全維護等。
- (五)與新北市政府法制局合作，由聯合服務中心及各區公所提供公務上法律問題及一般民、刑事案件法律諮詢。

## 二、 新北市政府各機關執行模式

新北市政府各機關學校均分別成立員工協助關懷小組，機關如遇有需要被關

懷之對象時，通知人事單位，並由人事單位配合新北市政府員工協助方案適時轉介。而人事單位擔任各機關窗口，對內負責聯繫長官，對外則與新北市政府人事處配合安排轉介服務。另關懷小組成員部分，召集人1人由各機關副首長擔任、執行秘書1人由各機關人事主管擔任，各機關首長另指派1至3人擔任小組成員，其任務為在顧及被關懷者之個人隱私下給予幫助。而該關懷小組運作之方式，得視個案隨時召開小組會議，針對需要之同仁適時關懷其身心狀況，並依需要邀請心理諮商相關專業人員參與。

### 三、 EAPs 工作計畫擬定

新北市政府訂定年度員工協助方案工作計畫時，會針對前一年度員工對新北市政府員工協助方案之看法及需求與其辦理之研習活動進行問卷調查，並將調查結果及滿意度等，納入下一年度之計畫。如新北市政府於106年12月底，透過線上問卷系統進行調查，計約7,153人填答，同仁希望提供之協助項目如下：

- (一)「工作面」部分，依序為職涯發展、工作適應及工作效能。
- (二)「健康面」部分，依序為壓力管理、情緒管理及醫療保健。
- (三)「生活面」部分，依序為紓壓活動、理財規劃及法律諮詢。
- (四)「組織面」部分，依序為績效管理、組織文化及組織變革管理。
- (五)「管理面」部分，依序為溝通技巧、危險與衝突管理及團隊管理。

另在健康資訊之需求部分，計約8,100人填答，同仁有興趣之課程主題前五名依序為食物及營養、樂活紓壓、情緒管理與壓力調適、塑身與健身、中醫養生課程。此外，員工協助方案成效力評估結果報告、專家建議等亦一併納入工作計畫訂定之參考。

為完善新北市政府EAPs服務流程，定期重新檢視協助性諮商(詢)服務標準作業流程、非自願個案處理標準作業流程及危機個案處理標準作業流程3項標準作業流程及相關表件，讓EAPs適用於實際操作及運用。

### 四、 方案導入

新北市政府員工協助方案針對一般人員、承辦人員與主管人員及特殊人員等，分別予以不同導入方式，並強化各機關首長及各級同仁(含新進人員)對員工協助方案之認識(新北市政府107年度推動員工協助方案工作計畫，2018)：

人員類別	宣導方式
一般人員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、各項訓練或活動時，派員以簡報播放、有獎徵答方式宣導使用EAPs之效益，並於資料內頁列印EAPs方案內容。</li> <li>2、利用人事處網站、指紋機、電子郵件及電子書等媒介加強宣導，並製作員工協助方案「懶人包」，以簡單易懂方式說明EAP服務內容、特點及申請方式等資訊，增進可近性及使用率。</li> <li>3、隨時檢視新北市政府人事處網站「員工協助方案專區」資訊有無需增修之內容，以利同仁參考使用。</li> </ol>
承辦人員及主管人員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、研訂辦理員工協助方案業務指南「QA即時通」，以FAQs方式整理分析推動EAPs常見問題，協助各機關學校承辦人員推動員工協助方案，並針對承辦人員辦理心理應用專班2場次，課程包含輔導原理、情緒察覺、壓力調適及員工協助方案推動等。</li> <li>2、於主管人員課程中，導入員工協助方案應用課程，課程內容包含諮商面談技巧與實務運作、員工情緒察覺及壓力調適及員工協助方案之案例分享。</li> </ol>
特殊人員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、新進人員：新北市政府公務雲「新進人員關懷站」中提供相關資訊，並由各機關學校人事人員進行宣導。</li> <li>2、警、消、第一線服務人員：針對警察、消防人員及第一線服務人員提供專屬性員工協助相關課程。</li> <li>3、即將退休人員：針對即將退休人員辦理退休生涯規劃相關課程，並提供員工協助方案宣導。</li> <li>4、職場適應或遇特殊事件等人員：針對在職場適應或工作表現不佳之人員，如考績連續3年乙等、經法院強制扣薪、受懲處及申請喪假、延長病假及公傷假等人員進行關懷，並提供相關資源與協助。</li> </ol>
強化各機關	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、透過新北市政府市政會議或區政會議宣導新北市政府員</li> </ol>

<p>首長及各級同仁（含新進人員）對員工協助方案之認識</p>	<p>工協助方案，以強化各機關首長對員工協助方案之認同及支持。</p> <p>2、強化所屬機關透過內部會議或其他措施，使機關首長及主管人員瞭解員工協助方案之內涵並給予具體行動支持。</p> <p>3、辦理3梯次新進人員共通性訓練，並導入員工協助方案，讓新進同仁認識員工協助方案內容及相關資源。</p>
---------------------------------	--

資料來源：本研究整理

## 五、EAPs 服務提供

經分析新北市政府員工協助方案，主要提供下列服務：

### (一)聘請專業諮商（詢）人員，提供客製化個人服務

#### 1、聘請專業諮商（詢）人員，提供個人諮商（詢）服務：

- (1)、心理諮商：與新北市政府諮商心理師公會及新北市立聯合醫院合作，聘請公會及該院推薦之諮商心理師擔任諮商人員。
- (2)、法律諮詢：由新北市政府人事處洽請法制局推薦律師，以外聘方式擔任諮詢人員。
- (3)、財務諮詢：由新北市政府人事處聘請財務專業人員，以外聘方式擔任諮詢人員。
- (4)、醫療諮詢：聘請新北市立聯合醫院醫事人員擔任諮詢人員。
- (5)、管理諮詢：由新北市政府人事處聘請管理專業人員，以外聘方式擔任諮詢人員。
- (6)、職涯發展諮詢：視申請情況聘請新北市政府各機關人事主管或人事處股長以上人員擔任諮詢人員。

#### 2、針對攻擊或自傷傾向等情形員工，提供機關團體諮商。

#### 3、針對特殊或異常徵候人員之機關轉介諮詢協助或重大危機事件協處。

### (二)辦理課程及其他相關提供服務

- 1、工作面：對於一般在職員工，辦理員工工作應用課程，以提升工作效能及工作適應之各類專業訓練(例如提升工作效能、資訊處理、文書技

巧、問題解決等)，並同時提供職涯發展相關課程，協助同仁公務生涯規劃之參考等。對於新進人員，提供工作適應及相關知能訓練（例如雙師徒制輔導訓練、新進人員共通性訓練等），使同仁能儘快適應新工作，提升效能。

- 2、生活面：提供員工各類紓壓管道，兼顧工作與生活：例如辦理心靈小綠洲、假日田園生活體驗、樂齡Double-A等多項活動。另針對生活中議題，提供相關知能協助：辦理生活法律、理財規劃、人際、家庭、親子或性別議題等講座等。亦另針對即將退休人員，提供退休生涯規劃講座場次，並提供（退休）規劃諮詢、退休後擔任志工需求等。
- 3、健康面：辦理協助員工管理情緒與壓力之系列講座並針對員工重視之身心健康議題（如醫療保健、食物營養、睡眠、體能等），辦理系列課程或活動。另為員工平衡工作及健康之需求，於新北市政府辦理員工健康檢查及體能相關課程（活動）。
- 4、組織管理面：針對主管人員辦理專班研習，並針對提升組織績效部分，辦理高效率時間管理等訓練。

## 六、強化 EAPs 措施

### （一）活化人員培力及發揮知識分享

為提升主管人員對於同仁身心健康問題徵兆的敏感度及特殊狀況處理之應變能力，藉由導入「提升主管敏感度訓練」課程，培訓新北市政府各機關、學校等主管人員成為新北市政府第一線「溫馨關懷員」，使關懷員能主動關懷職場適應或遇特殊事件等人員，並提供相關資源及協助，根據新北市政府統計，107年1月至6月關懷次數計1,173人次。關懷內容包含家庭訪視、法律提供、福利資訊提供、宣導或轉介EAPs等。

新北市政府關懷員組成，除由各一級機關、區公所人事主管及九大區學校區主任擔任外，由於各機關屬性相異，為確保關懷員基本素質，106年關懷員由「人事主管」開始，107年起規劃遴選加入「科室主管」及「對助人有興趣之同仁」，並經人事單位評估同仁之個性，推薦適

合人選參加新北市政府辦理的相關課程，成為該機關關懷員種籽。

#### (二)標竿學習與分享

透過溫馨關懷員個案研討班，進行標竿學習，藉由危機事件案例分享，提高關懷員敏感度及特殊狀況應變能力，經驗分享傳承。

#### (三)組成EAPs推動小組，集思廣益推動計畫

新北市政府EAPs推動小組由其一級機關及區公所57位人事主管組成，區分為「需求圈」、「活動圈」、「宣導圈」、「服務圈」及「關懷圈」等五大圈，透過由下而上各圈主動推圈「圈長」之方式，提出各項建議，經人事處彙整評估分析後，作為EAPs計畫修正之參考。

#### (四)主管職場壓力調適與自我探索

主管人員透過參加新北市政府開設之精進職能訓練課程「中階主管研究班」之主管職場壓力調適與自我探索，進行自我探索，並透過「壓力檢測量表」、「壓力反應評估量表」等測驗自我檢測，分析主管面臨共同問題，並規劃對應措施，協助察覺自我壓力，並辨識同仁壓力狀態。

#### (五)關懷職場適應或遇特殊事件之處理

新北市政府針對職場適應或遇特殊事件等人員主動提供關懷，如考績連續3年乙等、受懲處、經法院強制扣薪、申請延長病假、申請公傷假、因公涉訟及其他特殊或異常徵候人員，化被動為主動。

#### (六)提供員工舒適硬體設施及環境

新北市政府為滿足員工需求，提供多元服務，如員工體適能中心、員工實驗幼兒園、摩坊、烘培坊、郵局及銀行等。

### 七、全面性整合服務資源

新北市政府透過盤點並整合各機關可運用之內外部資源，納入計畫之使用範圍，並置於新北市政府人事處網站「員工協助方案專區」供同仁使用。其主要內容分析如下：

(一)方案內容說明：包括申請種類、申請方式、電子郵件預約、電話洽詢及服務項目介紹等。



(二)服務流程說明：包括服務申請方式、媒合諮詢人員、時間及地點、諮詢是否得終止之說明，填列相關表件、諮詢結果保密等資訊。

(三)相關表件之下載：

- 1、新北市政府員工協助方案
- 2、諮詢申請表
- 3、新北市政府員工協助方案資料保存及調閱作業要點
- 4、各機關學校員工非自願個案處理標準作業流程
- 5、各機關學校員工危機個案處理標準作業流程
- 6、新北市政府員工協助方案懶人包
- 7、新北市政府員工協助方案業務指南Q&A即時通
- 8、公務機關推動員工協助方案2.0參考手冊電子書

(四)其他外部資源下載：

- 1、簡式健康表
- 2、壓力指數測量表
- 3、其他外部可利用之專線
- 4、新北市政府暨所屬機關學校員工協助方案服務資源一覽表
- 5、公務機關推動員工協助方案數位教材

(五)心理健康園地：相關文章閱讀區

## 八、EAPs 服務流程及表單

新北市政府為促使流程及表單更完善，定期檢視各項SOP及表單，於107年改善下列三項作業：

- (一)依類別設計問卷：區分「心理」及「法律、財務、醫療、管理及職涯發展」等兩類問卷。
- (二)修正協助性諮詢(商) SOP。
- (三)新增「管理諮詢」類別。

## 九、個案保密措施

新北市政府訂有「新北市政府員工協助方案資料保存及調閱作業要點」，明定除有明顯而立即傷害自我或他人之可能者或有犯罪事實之虞者，各項諮詢服務

之所有紀錄及本府員工之個人資料均應全程永久保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。此外，諮詢(商)申請表及紀錄表依編號密件收存，以確實做到保密措施。如本人調閱時，與諮詢(商)師病認紀錄無造成當事人誤解或不利影響之虞，在公文簽核時，遮蔽個案姓名等個人資料以編號代替，並於完成後再通知個案領取資料影本。



### 第三章 研究設計

#### 第一節 研究架構

本研究乃採 107 年行政院人事行政總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷調查為架構。該問卷內容包括「填答者基本資料」及「員工協助方案推動力之滿意度部分」及「員工福利服務措施宣導力」(本研究與員工福利服務措施宣導力無關，故省略不以贅述)三大部分，透過文獻探討了解員工協助方案之現況，並以「填答者基本資料」為自變項，「員工協助方案推動力之滿意度部分」為依變項，區分「服務知覺度」、「使用經驗」、「服務滿意度」、「未使用 EAP 服務原因」及「對 EAP 其他意見」之五大構面進行統計分析，並根據研究結果提出建議，建議如何有效提高員工協助方案成效。

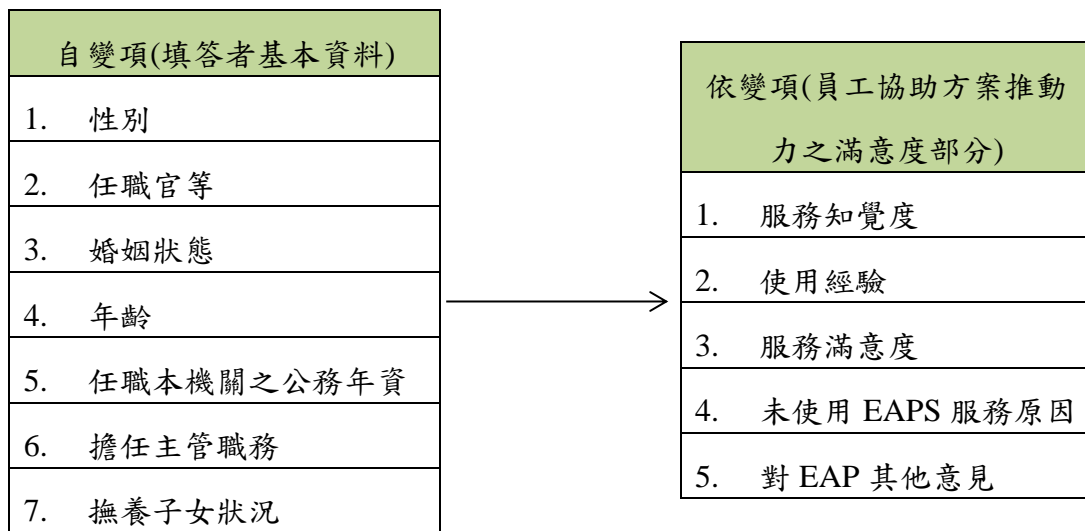


圖 3-1 研究架構圖

#### 第二節 研究方法與假設

問卷調查法係指調查者透過一份標準設計的問卷瞭解受訪者的情況或徵詢意見的調查方法，亦為蒐集資料的一種工具，目的並非測量受訪者能力，而是冀由受訪者填答之資料，了解其意見、興趣或態度，以作為擬定計畫、改進現況或解決問題之根據。本研究採用李克特尺度(Likert Scale)計分法進行調查。並使用

統計方法進行問卷數據分析：

- 1、平均數分析(mean)。
- 2、獨立樣本T檢定(Independent-Sample T Test)。

研究假設如下：

虛無假設  $H_0 : = 0$  (無顯著差異)

對立假設  $H_1 : \neq 1$  (有顯著差異)

- 3、單因子變異數分析(one-way analysis of variance)及雪費法(Scheffé method)之事後多重比較(Post Hoc)。
- 4、皮爾森相關係數分析(Pearson product-moment correlation coefficient)。

### 第三節 問卷操作性定義與量表

#### 一、操作型定義

本部分主要在了解員工對於 EAPs 推動力之滿意度部分，如表 3-1 所示：

表 3-1 五大構面題項

五大構面	題項說明
服務知覺度	1、EAP 服務知覺程度
	2、機關宣導知覺程度
	3、EAP 聯繫管道知覺程度
使用經驗	1、EAP 活動參與經驗
	2、心理諮商
	3、健康醫療諮詢
	4、法律諮詢
	5、財務諮詢
	6、管理諮詢
	7、危機個案處理
	8、都沒有

五大構面	題項說明
服務滿意度	1、使用者隱私規範滿意度
	2、服務申請便利性滿意度
	3、服務使用滿意度
	4、再次使用服務意願
	5、推薦同仁使用程度
	6、對 EAP 整體評分
未使用 EAP 服務原因	1、未聽過或不知道員工協助方案
	2、沒有相關需求
	3、服務內容與個人需求不符
	4、個人隱私考量
	5、無法解決問題
	6、承辦單位專業不足
	7、服務時間、地點無法配合
	8、其他（開放性意見）
（開放題）	對 EAP 其他意見

## 二、個人屬性變項

本研究所採用的個人屬性變項，共有性別、任職官等、婚姻狀態、年齡、任職本機關之公務年資、擔任主管職務及撫養子女狀況等七項，分析說明如下：

- （一）性別：分為「男性」及「女性」兩類。
- （二）任職官等：分為「委任」、「薦任」及「簡任」三類。
- （三）婚姻狀態：現在是否處於婚姻狀態，區分為「是」及「否」兩類。
- （四）年齡：分為「29歲以下」、「30歲至39歲」、「40歲至49歲」、「50歲至59歲」及「60歲以上」五類。
- （五）任職本機關之公務年資：分為「5年以下」、「6年至10年」、「11年至15年」、「16年至20年」、「21年至25年」及「26年以上」等六類。
- （六）擔任主管職務：分為「是」及「否」。
- （七）撫養子女狀況：分為「有，子女皆已20歲以上」、「有，尚有未成年子女」及「沒有」三類。

## 第四章 資料分析

員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷調查以107年6月30日之在職人員為基準，對於新北市政府公務同仁共發出3,983份問卷，回收2,930份，填答率73.56%<sup>1</sup>，cronbach  $\alpha$ 係數為0.82。

### 第一節 填答者敘述性統計

回收問卷之填答者基本資料如下：

表 3-2 填答者敘述統計

個人屬性	變項	人數(人)	百分比%
性別	男	1,354	46.2
	女	1,576	53.8
任職官等	委任	768	26.2
	薦任	2,089	71.3
	簡任	73	2.5
現在是否處於婚姻狀態	是	1,475	49.65
	否	1,455	50.35
年齡	29 歲以下	551	18.8
	30 歲至 39 歲	1,247	42.6
	40 歲至 49 歲	752	25.7
	50 歲至 59 歲	320	10.9
	60 歲以上	60	2.0
任職本機關公務年資	5 年以下	1,526	52.1
	6~10 年	686	23.4
	11~15 年	289	9.9
	16~20 年	168	5.7
	21~25 年	122	4.2
	26 年以上	139	4.7
擔任主管職務	否	2,353	80.3
	是	577	19.7
撫養子女狀況	沒有	1,662	56.7
	有，子女皆已 20 歲以上	225	7.7
	有，尚有未成年子女	1,043	35.6

資料來源：本研究參考人事總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷填答結果原始資料進行敘述統計。

<sup>1</sup>完整問卷題目詳如附錄 1

## 第二節 各題項之統計結果

問卷第 1 題「請問您知道本機關有提供員工協助方案服務？(如心理諮商或健康醫療、法律、財務、管理等諮詢或危機個案處理等)」及第 3 題「請問您知道本機關員工協助方案的聯繫管道(如承辦單位窗口或特約機構服務專線等)？」之相關數據統計結果如下：

表 3-3 Q1 及 Q3 同意程度、相關數據分析及差異性檢定

知覺程度 (%) 題目	不知道	約略知道	相當清楚	相關數據分析			差異性檢定							
				平均值	標準差	中位數	性別	是否處於婚姻狀態	擔任主管職務	任職官等	撫養子女狀況	年齡	年資	
														獨立樣本 T 檢定
Q1	4.27	44.5	51.3	1.47	0.58	2	2	1	1	1	1	1	1	1
Q3	8.7	38.3	53	1.44	0.65	2	2	1	1	1	1	1	1	1

註：

1、本表平均值介於 0-2，數字愈高表示機關人員對該題目有愈正向(填答相當清楚)的評價。

2、差異性檢定各欄係指各題目的平均值是否因人員特性而有顯著差異，並分述如下：

**性別：**1(女性顯著高於男性)，2(女性顯著低於男性)，空白(性別無顯著差異)。

**是否處於婚姻狀態：**1(已婚顯著高於單身)，2(已婚顯著低於單身)，空白(無顯著差異)

**擔任主管職務：**1(是顯著高於否)，2(是顯著低於否)，空白(無顯著差異)

**官等：**1(官等間有顯著差異)，空白(官等間無顯著差異)

**撫養子女狀況：**1(有無撫養子女間有顯著差異)，空白(有無撫養子女間無顯著差異)

**年資：**1(顯著正相關)，2(顯著負相關)，空白(相關性不顯著)。

資料來源：本研究參考人事總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷填答結果原始資料進行差異性統計分析。

依 Q1 問卷填答結果，同仁分別有 4.27%、44.5% 不清楚或無法相當清楚新北市政府有提供員工協助方案，另有 8.7%、38.3% 的同仁不清楚、無法相當清楚員工協助方案的聯繫管道。

針對題目 Q1「請問您知道本機關有提供員工協助方案服務？」，婚姻狀態異性檢定  $t = 5.96^{**}$ ， $p < 0.01$ ，已婚者了解程度顯著高於單身。主管差異性檢定  $t = 8.44^{**}$ ， $p < 0.01$ ，主管了解程度顯著高於非主管。撫養子女狀況部分進行單因子變異數分析及 Scheffé 法事後比較，統計結果顯示沒有子女者了解程度顯著小



於子女皆已 20 歲以上同意程度，尚有未成年子女者了解程度顯著小於有子女皆已 20 歲以上者。

表 3-4 撫養子女狀況在 Q1 及 Q3 的單因子變異數分析及 Scheffé 事後比較

變項 (題目)	變異 來源	SS	df	MS	F	p	事後比較
Q1	組間	17.670	2	8.835	26.877	.000	沒有<有，子女皆已 20 歲以上
	組內	962.187	2927	.329			有，尚有未成年子女<有，子女皆已 20 歲以上
	總和	979.857	2929				沒有<有，尚有未成年子女
Q3	組間	23.757	2	11.878	28.795	.000	沒有<有，子女皆已 20 歲以上
	組內	1207.451	2927	.413			有，尚有未成年子女<有，子女皆已 20 歲以上
	總和	1231.208	2929				沒有<有，尚有未成年子女

註: \* $p < 0.05$

資料來源：本研究參考人事總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷填答原始資料進行單因子變異數分析及 Scheffé 事後比較。

Q2「請問最近 1 年內，您曾接到本機關透過公文、電子郵件、宣導品、專題演講、訓練課程或其他方式，告知同仁員工協助方案的服務訊息？」相關數據統計結果如下，顯示 90.4% 填答者曾接到 EAPs 服務訊息。

表 3-5 Q2 次數及百分比分析

		Q2		
		次數	百分比	有效百分比
有效的	無	281	9.6	9.6
	有	2,649	90.4	90.4
	總和	2,930	100.0	100.0

資料來源：本研究參考人事總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷填答原始資料進行次數及百分比分析。

Q4「請問您最近 1 年內曾參加過本機關辦理的員工協助方案相關活動？」(如

專題演講、工作坊或訓練課程等)」相關數據統計結果如下，顯示近 54.7% 填答者未曾參加新北市政府辦理的 EAPs 相關活動。

表 3-6 Q4 次數及百分比分析

		Q4		
		次數	百分比	有效百分比
有效的	無	1,602	54.7	54.7
	有	1,328	45.3	45.3
總和		2,930	100.0	100.0

資料來源：本研究參考人事總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷填答原始資料進行次數及百分比分析。

Q5「請問您最近2年內曾使用過本機關員工協助方案的下列服務？」相關數據統計結果如下，顯示法律諮詢乃為受訪者最常使用之服務，占23.3%，次之為心理諮商，占20%。

表 3-7 Q5 次數及百分比分析

選項(複選題)	小計	Pct of Responsess (占總回答數的%)	Pct of Case (占總個案數的%)
Q5 之 1 心理諮商	1531	20	52.3
Q5 之 2 健康醫療諮詢	1144	15	39
Q5 之 3 法律諮詢	1780	23.3	60.8
Q5 之 4 財務諮詢	262	3.4	8.9
Q5 之 5 管理諮詢	103	1.3	3.5
Q5 之 6 危機個案處理	163	2.2	5.6
Q5 之 7 都沒有	2661	34.8	90.8
Total responses	7644	100	260.9

資料來源：本研究參考人事總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷填答原始資料進行次數及百分比分析。

Q6「請就您在本機關使用員工協助方案服務的經驗，回答下列問題：（第 5 題選填「都沒有」者，本題免填）」相關數據統計結果如下：

表 3-8 Q6-1 至 Q6-6 同意程度、相關數據分析及差異性檢定

題目	同意程度 (%)	非常不同意	不同意	尚可	同意	非常同意	無法判斷	相關數據分析			差異性檢定		
								平均值	標準差	中位數	性別	是否處於婚姻狀態	主管
Q6-1 使用者隱私規範滿意度		0.5	0.6	8.6	13.4	10.3	66.5	3.97	0.88	4	1	1	1
Q6-2 服務申請便利性滿意度		0.6	0.5	8.1	13.1	10.0	67.6	3.97	0.89	4		1	1
Q6-3 服務使用滿意度		0.5	0.5	8.0	12.8	9.8	68.5	3.98	0.87	4	1	1	1
Q6-4 再次使用服務意願		0.4	0.6	7.6	13.5	10.2	67.5	4.00	0.86	4		1	1
Q6-5 推薦同仁使用程度		0.4	0.4	8.0	13.1	10.4	67.7	4.01	0.85	4		1	1
Q6-6 對 EAP 整體評分		0.9 (未滿 60 分)	2.4 (60-69 分)	7.4 (70-79 分)	20.0 (80-89 分)	19.9 (90 分以上)	49.4 (無法判斷)	4.10	0.93	4	1	1	1

註：

- 1、本表平均值介於 1-5，數字愈高表示機關人員對該題目有愈正向(填答非常同意或同意)的評價。
- 2、差異性檢定各欄係指各題目的平均值是否因人員特性而有顯著差異，並分述如下：
  - 性別：1(女性顯著高於男性)，2(女性顯著低於男性)，空白(性別無顯著差異)。
  - 主管：1(主管顯著高於非主管)，2(主管顯著低於非主管)，空白(主管非主管無顯著差異)
  - 官等：1(官等間有顯著差異)，空白(官等間無顯著差異)
  - 年資：1(顯著正相關)，2(顯著負相關)，空白(相關性不顯著)。

資料來源：本研究參考人事總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷填答結果原始資料進行差異性統計分析。

Q7「請問您未使用過本機關員工協助方案服務的原因為：(本題限第 5 題選填「都沒有」者填答，可複選)」相關數據統計結果如下：

表 3-9 Q7-1 至 Q7-7 次數及百分比分析

選項(複選題)	小計	Pct of Responsess (占總回答數的%)	Pct of Case (占總個案數的%)
Q7-1:未聽過或不知道員工協助方案	977	19.7	34.3
Q7-2:沒有相關需求	2390	48.2	84.0
Q7-3:服務內容與個人需求不符	624	12.6	21.9
Q7-4:個人隱私考量	423	8.5	14.9
Q7-5:無法解決問題	197	4.0	6.9
Q7-6:承辦單位專業不足	186	3.7	6.5
Q7-7:服務時間、地點無法配合	164	3.3	5.8
Total responses	4961	100	174.3

資料來源:本研究參考人事總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷填答原始資料進行次數及百分比分析。

Q7-8「請問您未使用過本機關員工協助方案服務的原因」,填答「其他」者,經扣除無意義之回答後餘47則意見,經分類其意見如下:

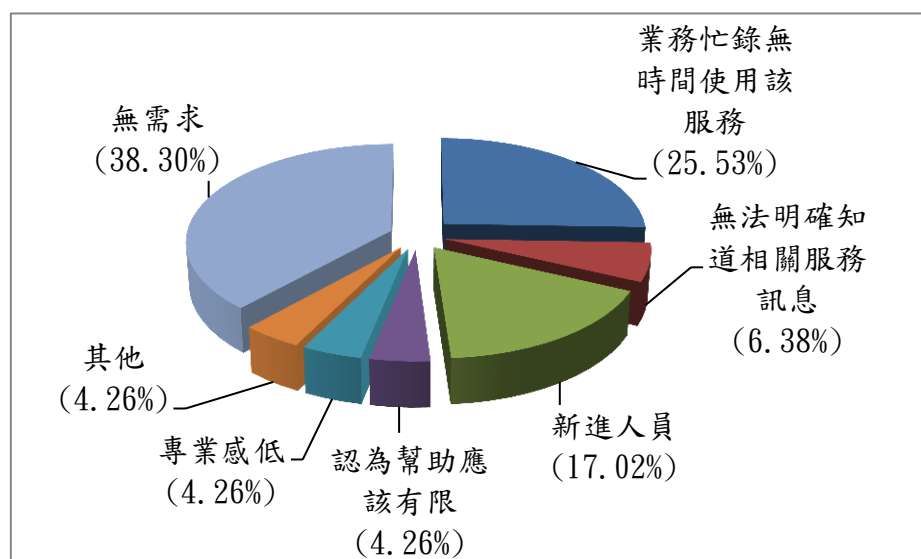


圖 3-2 Q7-8 描述性統計分析

資料來源:本研究參考人事總處提供之員工協助方案推動力之滿意暨福利服務措施宣導力問卷填答結果原始資料進行描述性統計分析並自行繪製

Q8「您對本機關員工協助方案的其他意見」為開放性問答，共84人填答，扣除無意見之9筆後，餘75則意見將臚列於附錄2。



# 第五章 結論

## 第一節 研究發現

根據上述問卷調查之統計分析，綜整分析下列研究發現要點：

### 一、服務知覺度

(一)仍有部分同仁無法相當清楚新北市政府有提供 EAPs，究其可能原因如下：

- 1、**宣導不足**：新北市政府宣傳員工協助方案乃透過服務單位人事人員及人事處宣導、發放安心關懷小卡及於網站上建立「員工協助方案專區」等，但仍無法觸及所有新北市政府員工。
- 2、**目前尚無需求**：根據開放性問答 Q7 顯示有 2,390 人填答未使用本機關員工協助方案服務的原因為目前尚無需求。

(二)不同屬性之填答者對於是否清楚新北市政府有提供 EAPs 有顯著差異，究其可能原因分析如下：

- 1、**不同屬性之填答者對於 EAPs 方案需求程度不同**：處於婚姻狀態的填答者較未處於婚姻狀態的填答者了解本機關有提供員工協助方案，推測已婚者所面臨的家庭問題較多，需要處理子女教養、生活與工作平衡等不同的問題，故較會關注 EAPs 提供之服務。
- 2、**主管需背負宣導 EAPs 及關懷同仁之角色**：新北市政府各機關首長透過親自對同仁宣導 EAPs 及親自發放安心關懷小卡等方式，以鼓勵同仁使用，而單位主管遇有需轉介之個案時，需通報人事人員或人事處，故主管相對於非主管較清楚新北市政府有提供 EAPs。

### 二、使用經驗

(一)仍有 54.7% 同仁 1 年內未曾參加過本機關辦理相關員工協助方案相關服務(如專題演講、工作坊或訓練課程等)，同時根據 Q7-1 至 Q7-7 的統計，究其可能原因分析如下：

- 1、**沒有相關需求**：高達 48.2% 填答者認為無使用 EAPs 的需求，推論可能因為無需求，進而對於如 EAPs 的專題演講、工作訪或訓

練課程等敏感度較不足，因此，不會特別關注及參加類似活動。

- 2、機關幅員甚廣，宣導及訓練難以觸及所有人員：新北市政府機關具有 28 個一級機關及 29 區公所，遍及台灣西北部土地面積 2,052 平方公里，公務人員數達 1.9 萬人，全面宣導困難度高，且訓練量能仍無法及於所有同仁。

(二)法律諮詢及心理諮商為受訪者最常及次之使用之服務，究其可能原因分析如下：

- 1、私人法律諮詢費用高：由於在法律事務所諮詢費用較高，透過新北市政府之 EAPs 進行諮詢，提供數次免費諮詢，解決員工在法律上之問題。
- 2、快速變遷環境，處於高壓之工作場域：於數位科技及全球化的時代，員工面臨需快速即時反應的工作狀況且工作壓力大，因而產生心理方面之困擾。

### 三、服務滿意度

Q6-1至Q6-5關於使用者隱私規範滿意度、服務申請便利性滿意度、服務使用滿意度、再次使用服務滿意度及推薦同仁使用程度，扣除無法判斷者，選擇「同意」欄位為大宗，且對Q6-6EAPs整體評分，選擇80-89分者高達20%，惟部分使用者在於開放性問答中，對於服務滿意度認為有其改善空間，究其可能原因分述如下：

- 1、無法有效解決問題：EAPs之目的在於發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題及協助組織處理可能影響生產力的相關議題，但實際上困擾員工的問題可能複雜、困難，且並非短時間內可以解決，亦或該問題本身無法僅透過諮詢即可解決。
- 2、服務不夠積極及主動：EAPs的介入個案，通常是透過員工自行申請、機關轉介及危機事件處理，惟部分填答者認為EAPs之提供者，不夠積極主動，探究原因乃可能是若個案無明顯工作效率低落或難以以外在觀察方式得知需要主動介入，通常難以發現員工有EAPs需求。

### 四、未使用 EAPs 服務原因



針對未使用EAPs服務原因在開放性回答中，分析發現以下幾點因素：

- 1、對使用者隱私仍有疑慮：員工申請EAPs服務，須向人事處承辦人申請，易使員工擔心保密性問題，進而影響使用意願。
- 2、時間及地點對府外單位來說較難配合：員工申請EAPs服務後，由人事處承辦人與專業人員媒合諮詢時間，而諮詢地點多位於新北市政府關懷諮詢室或新北市政府行政大樓貴賓室。惟對於府外單位同仁必須撥空至新北市政府進行諮詢，在交通及時間配合上實有困難，因而未使用EAPs服務。
- 3、新進同仁尚無需求或不了解EAPs：部分填答者乃新進同仁，尚未有使用EAPs的機會，亦或尚未了解EAPs之服務內容及內涵。
- 4、服務內容與個人需求不符：EAPs除了提供個人及組織問題解決外，其他例如健康安全工作環境的建構與維護、員工個人的發展與潛能的激發及組織的管理與發展等卻著墨較少，EAPs所提供之深度及廣度將會影響該措施之滿意度及成效。

## 五、對 EAPs 其他意見

填答者雖於前述點出許多新北市政府員工協助方案待改進之處，然而在開放性問答中，部分填答者感謝新北市政府各機關EAPs窗口適時的提供協助，並給予許多正面的支持及肯定。

## 第二節 研究建議

依據上述研究發現，目前新北市政府推行EAPs現況及面臨問題，研提策進建議如下：

### 一、提升 EAPs 服務知覺度—有效推動及發展

除了透過服務單位人事人員及人事處之宣導外，應加強主管對於EAPs的認知及想法，轉化主管之態度進而支持，並積極鼓勵員工使用該方案，均有助於提升員工對於EAPs的服務知覺度。此外，EAPs之設計應以新北市政府及員工的需求評估為依據，並滾動式進行檢視，予以適時調整服務類別及內容。另於組織內

設置工作圈，讓員工代表得予參與討論，並提供表達機會之管道，使EAPs服務內容得以更符合員工之需求，並能順利推展EAPs。

## **二、強化 EAPs 使用經驗—適時介入個案及擴展服務範圍**

針對未使用過EAPs服務同仁中，高達48%填答者認為無使用EAPs的需求，惟其中部分個案可能遭遇問題卻不知尋求協助，故應對於組織內負責EAPs之承辦窗口及主管人員進行教育訓練，除協助其了解EAPs的功能及助益外，並能對於EAPs潛在需求者，具有辨識及初步了解問題的能力，當同仁遇有工作或生活方面問題時，得以適時的介入並建議同仁選擇合適的行動方案，找尋資源解決問題。另外定期開設研討會，在顧及個案隱私之前提下，由承辦窗口及主管人員分享轉介及協助個案的經驗，協助其他機關於面臨類似問題時，能更迅速地尋找適當的資源幫助個案，及提升處遇管理技巧。

此外，除由新北市政府辦理全府性質EAPs訓練外，並得視情況需要，由各機關策略合作辦理相關EAPs訓練，以擴展EAPs服務廣度。

## **三、增加服務滿意度—建立策略合作擴展服務**

鑑於推展EAPs之經費有限，無法提供每位員工不限次數的服務，且有時員工之問題並非數次諮詢即可獲得解決，故建議以建立策略合作，以擴展服務廣度及深度的方式，或與外部社區及組織進行策略合作及聯盟，以提供員工或眷屬更優質及持續的服務。例如提供財團法人法律扶助基金會資訊，或提供衛生福利部安心專線24小時免費心理諮商服務等資源。

## **四、提升 EAPs 使用意願—增強直接服務接近性**

在保密性部分，應設立嚴謹管理機制，從申請、諮詢至紀錄保存，皆應遵守保密機制確保同仁之隱私，且應設置專屬儲存及收納之空間，並由專人保管。另為加強保護同仁隱私權，建議可由同仁選擇諮商地點，設置多點式場域，除可降低同仁對於保密程度不佳的疑慮外，亦可增加同仁諮商之便利性及彈性。

# 參考文獻

## 壹、中文部分

### 一、期刊

王精文、王智弘、徐妍榛，(2017)。員工協助方案模式之探索：以聯合服務模式推動台灣科學園區員工協助方案之經驗。*輔導與諮商學報*，39期，1-28頁。

徐丹桂、趙修華、林宜玄，(2015)。地方機關員工協助方案實施成效之研究-以新北市區公所為例。*中國行政評論*。21期，77-96頁。

趙仁方、羅癸歧(2013)。參與企業內部社團活動對企業員工休閒生活之影響。*觀光與休閒管理期刊*，1期，56-76頁。

### 二、書籍

吳定，(2003)。*政策管理*。臺北：聯經出版社。

勞動部編印，(2017)。*員工協助方案推動手冊*。臺北：勞動部。

### 三、專門或研究報告

劉梅君，(2007)。*淺談友善職場的重要性*。臺北：婦女權益促進發展基金會。

黃煥榮，(2008)。*運用友善家庭政策平衡工作與家庭—理論與經驗的初探*。台中：2008TASPAA 台灣公共行政與公共事務系所聯合會夥伴關係與永續發展國際學術研討會論文。

### 四、學位論文

全秀珠，(2012)。*公部門「員工協助方案」實施之探討*。南投：國立暨南國際大學公共行政與政策所碩士論文。

林育正，(2008)。*員工協助方案對員工幸福感與工作績效之關聯性研究*。臺中：國立中興大學企業管理學系所碩士論文。

洪雪珍，(2003)。*員工工作滿意與士氣關係之研究中國某企業之實證研究*。高雄：國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

## 貳、英文部分

Employee Assistance Professionals Association (2010). *EAPA standards and Professional guidelines for employee assistance programs*.(4350).Arlington:

Employee Assistance Professionals Association

Gurumoorthi, V. & Nalini, R (2014). Employee Assistance Programmes – A Stress Reliever in the Workplace. *International Research Journal of Business and Management-IRJBM*, VII(2322-083X), 37-40.

Lee, S. H., Lee, T.W., & Lum, C. F. (2008). The effects of employee services on organizational commitment and intentions to quit. *Personnel Review*, 37(2), 222-237.

Milkovich, G. T., & Newman, J.M. (2002). *Compensation*. New York: McGraw-Hill.

Strazewski, L. (2005). Investing in EAPs-Employee Assistance Programs. *Benefits business*, 148, 52-54.

### 參、網路資料

黃文來，(2007)。網路社會學通訊《淺談現階段臺灣中小企業員工協助方案》，2018.12.30 取自於 [http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/61/61\\_18.htm](http://mail.nhu.edu.tw/~society/e-j/61/61_18.htm)

新北市政府人事處，《員工協助方案專區方案內容》，2018.12.30 取自於 <https://www.personnel.ntpc.gov.tw/home.jsp?id=49&parentpath=0,11>

新北市政府人事處，《新北市政府 107 年度推動員工協助方案工作計畫》，2018.12.30 取自於 [http://www.google.com.tw/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi1\\_IaIvdvfAhUaZt4KHx44AxQQFjABegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Feps.ntpc.gov.tw%2Fpeolab%2Fother%2Flongterm%2F1070724534-1.docx&usg=AOvVaw0P6IiJbOx\\_pOze9lG8Zfj4](http://www.google.com.tw/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi1_IaIvdvfAhUaZt4KHx44AxQQFjABegQIBBAC&url=http%3A%2F%2Feps.ntpc.gov.tw%2Fpeolab%2Fother%2Flongterm%2F1070724534-1.docx&usg=AOvVaw0P6IiJbOx_pOze9lG8Zfj4)

MHA Policy and Programs Analyst. (2018). Improving Workplace Mental Health through EAP Usage. Retrieved from <http://www.mentalhealthamerica.net/blog/improving-workplace-mental-health-through-eap-usage> (Dec.29, 2018)

# 附錄 1

## 107 年度員工協助方案推動力之滿意度暨員工福利服務施宣導力(含人事人員服務滿意度)問卷題目

### 一、員工協助方案推動力之滿意度部分

親愛的公務同仁您好：

本問卷係為瞭解您對服務機關推動員工協助方案的看法及對本總處所推介員工福利服務措施知悉情形，並想瞭解您對服務機關人事同仁服務狀況的評價，共分為「員工協助方案推動力之滿意度」、「員工福利服務措施宣導力」及「人事人員服務滿意度」等 3 部。

為確保您所提意見的隱私，本問卷採匿名方式填答，您所填資料將統一由本總處彙整，請放心依個人實際感受填寫，再次感謝您的協助及參與！

祝 工作順心

行政院人事行政總處人事長 施能傑

107 年 7 月

- 1、請問您知道本機關有提供員工協助方案服務？(如心理諮商或健康醫療、法律、財務、管理等諮詢或危機個案處理等)  
相當清楚 約略知道 不知道
- 2、請問最近 1 年內，您曾接到本機關透過公文、電子郵件、宣導品、專題演講、訓練課程或其他方式，告知同仁員工協助方案的服務訊息？  
有 無
- 3、請問您知道本機關員工協助方案的聯繫管道(如承辦單位窗口或特約機構服務專線等)？  
相當清楚 約略知道 不知道
- 4、請問您最近 1 年內曾參加過本機關辦理的員工協助方案相關活動？(如專題演講、工作坊或訓練課程等)
- 5、請問您最近 2 年內曾使用過本機關員工協助方案的下列服務？(可複選)  
心理諮商(如家庭關係、人際關係或壓力管理) 健康醫療諮詢(如疾病醫療、藥品、健康生活諮詢) 法律諮詢(如車禍、婚姻等法律議題) 財務諮詢(如稅務、債務處理) 管理諮詢(如管理溝通、不適任員工處理、離職或留任面談) 危機個案處理(如創傷輔導、意外事件、性騷擾、自傷與緊急事件處理) 都沒有
- 6、請就您在本機關使用員工協助方案服務的經驗，回答下列問題：(第 5 題 選擇填「都沒有」者，本題免填)

題項	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法判斷
您對本機關員工協助方案保護使用者隱私相關規範感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您對本機關員工協助方案服務申請的便利性感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您對本機關員工協助方案的服務內容感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您未來有需求時，願意再使用本機關員工協助方案服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
當同仁有需求時，您會建議同仁使用本機關員工協助方案服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
您對本機關員工協助方案的整體評分	90分以上 <input type="checkbox"/>	80-89分 <input type="checkbox"/>	70-79分 <input type="checkbox"/>	60-69分 <input type="checkbox"/>	未滿60分 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7、請問您未使用過本機關員工協助方案服務的原因為：(本題限第 5 題選填「都沒有」者填答，可複選)

- 未聽過或不知道員工協助方案 沒有相關需求 服務內容與個人需求不符 個人隱私考量 無法解決問題 承辦單位專業不足 服務時間、地點無法配合 其他：\_\_\_\_\_

8、您對本機關員工協助方案的其他意見：\_\_\_\_\_

## 附錄 2

(為保護填答者，部分意見語句隱藏或經轉化並修飾)

- 1、請增加免費的時段，並邀請公務人員協會派員參與擬定相關計畫或提供意見。
- 2、專業性感覺不符實際需求，應該視個案另外提供其他輔導管道。時間和地點對府外單位可以再彈性一點。
- 3、keep going
- 4、NICE!!
- 5、Very good.
- 6、人事人員未能適時給予同仁資訊。
- 7、人事處的協助與宣導都非常棒!!!值得鼓勵!!
- 8、人事單位很盡心，相當用心於協助方案的宣導。
- 9、不知道有什麼方案內容、何時可以用及是否符合資格。
- 10、可以更積極的去各科室主動說明
- 11、不夠積極、不夠主動、不夠關心、希望可以更有同理心。
- 12、不專業。
- 13、(涉及個人資料不予公開)
- 14、加油。
- 15、加強專業技能.改善服務態度。
- 16、只會擔心隱私。
- 17、可以多提供相關資訊
- 18、可以針對元供協助方案的實際內容在多做宣導
- 19、(與 EAPs 無關)
- 20、可以請人事不要增加承辦人負擔。
- 21、可提供更為具體的員工協助方案服務內容介紹，供有需求的同仁使用。
- 22、(涉及個人資料不予公開)
- 23、因沒用過，所以無法提供相關意見。
- 24、多提振同仁士氣。
- 25、如能配合員工休息時間，使諮商時間更有彈性，效用應會更高！
- 26、如壓力源來至單位主管.協助方案實無意義。
- 27、年改問題，建意提供理財諮詢。
- 28、成立統籌專責單位。
- 29、有些課程名稱可以再修飾。
- 30、利用電子郵件宣導，缺乏親和力。
- 31、希望內容再深化、多元及細緻些。
- 32、希望可以多開一點心理諮商師的演講課程。
- 33、希望有 app。

- 34、(與 EAPs 無關)
- 35、希望能加強宣導，採用更多元方式讓同仁能夠接收到有員工協助的訊息。
- 36、希望能夠有比較好的宣傳方式。
- 37、希望能提供更多元的協助方案。
- 38、希望能辦理具體宣導並具體說明協助方案的實施方式或內容，讓大家更有興趣關注並適時尋求協助。
- 39、(涉及個人資料不予公開)
- 40、事前預防勝於事後輔導，同事之間相互關懷及支持很重要，也謝謝人事單位提供協助相關管道。
- 41、佳。
- 42、服務很好。
- 43、近期試試。
- 44、(涉及個人資料不予公開)
- 45、宣傳的有效果，非常滿意。
- 46、宣導可再加強。
- 47、建議一層主管對同仁的指導可以更友善。
- 48、建議提供線上諮詢。
- 49、建議增加線上諮詢。
- 50、很不錯。
- 51、很好。
- 52、很棒。
- 53、很棒!
- 54、很滿意，可繼續提供更多的服務。
- 55、持續推廣。
- 56、相當體貼及實用，他日有需要時，將可派上用場。
- 57、員工協助方案應落實宣導，讓員工知悉了解內容外同時知道如何得到協助，有無窗口。
- 58、(涉及個人資料不予公開)
- 59、培養同仁第二專長，避免退休後生計出問題。
- 60、場地安排。
- 61、(涉及個人資料不予公開)
- 62、無法解決問題，請減少不必要的調訓。
- 63、無意見，本機關服務非常好，均有利用各種方式實施宣導與協助。
- 64、感謝，已透過其他管道尋求協助。
- 65、感謝辛苦的人事室同仁。
- 66、(涉及個人資料不予公開)
- 67、對於公部門所提供的各項協助方案並沒有信心，真的是有幫助的嗎？
- 68、滿意。



69、(與 EAPs 無關)

70、請考量可廣為宣傳,讓員工知悉的方式,但又不會太占用上班或下班時間的方法。

71、(涉及個人資料不予公開)

72、請繼續加油。

73、應再宣傳。

74、應多加宣傳告知。

75、隱私保密考量,無法安心尋求幫助。