

國軍退除役官兵輔導委員會112年度員工協助方案服務滿意度調查表 統計分析表

報表日期：113年1月29日

壹、前言

依「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」之附件2推動員工協助方案(以下簡稱EAP)成效力評估表規定，依據檢討分析結果提出來年精進作為。為瞭解本會同仁對上(112)年度推動EAP之滿意度，訂定本會112年度EAP服務滿意度調查表並做成統計分析，以作為未來辦理EAP之改(精)進參考。

貳、調查方式與對象

本次問卷調查以本會同仁為對象，施以線上問卷調查，業於本(113)年1月5日至同年月26日辦理完竣，問卷應填答人數計382人，計回收419份，其中有效問卷324份、無效問卷95份，有效填答率84.82%。

參、調查問卷說明

本次問卷共計12題，分為「EAP使用經驗與服務滿意度」、「基本資料」及「其他建議事項」3部分，問卷題型分為：單選題、複選題、開放題型，採不記名問卷調查。

肆、問卷結果分析

第一部分 EAP使用經驗與服務滿意度

1. 請問您最近一年曾經有使用過EAP項目嗎?(單選)

總填答人數：324人

選項	人數			百分比		
	整體	女性	男性	整體	女性	男性
有	71	46	25	22%	14%	8%
沒有	253	122	131	78%	38%	40%
總計	324	168	156	100%		

最近一年使用過EAP項目者續填答第2至4題滿意度

2. 辦理項目滿意度(單選)

總填答人數：71人

項目	選項	非常滿意及滿意		普通		不滿意及非常不滿意	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1	人事服務資訊整合網/員工關懷專區	59	83.1%	11	15.5%	1	1.4%
2	心理、法律、醫療、財務及管理諮詢	60	84.5%	10	14.1%	1	1.4%
3	每月EAP宣導專欄(電子公布欄)	58	81.7%	13	18.3%	0	0.0%
4	工作與生活講座	62	87.3%	9	12.7%	0	0.0%
5	EAP紓壓工作坊(112年曾辦過精油、杯墊、浮世繪)	60	84.5%	11	15.5%	0	0.0%
6	資源網絡地圖	57	80.3%	13	18.3%	1	1.4%
7	員工心理健康問卷調查	59	83.1%	11	15.5%	1	1.4%

3. 整體而言，您對EAP服務是否滿意?(單選)

總填答人數：71人

項目	選項	非常滿意及滿意		普通		不滿意及非常不滿意	
		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1	EAP服務的保密隱私性(針對使用過諮詢同仁)	60	84.5%	10	14.1%	1	1.4%
2	EAP服務的資源便利性	61	85.9%	7	9.9%	3	4.2%
3	EAP服務的內容實用性	60	84.5%	10	14.1%	1	1.4%
4	EAP服務的整體滿意度	60	84.5%	10	14.1%	1	1.4%

4. 請就下列選項，勾選您認為本會EAP有待加強之處。(複選)

總填答次數：84次

選項	人數			百分比		
	整體	女性	男性	整體	女性	男性
方案宣導	30	19	11	36%	23%	13%
服務流程	10	4	6	12%	5%	7%
承辦單位人員/關懷(聯絡)員服務態度	3	3	0	4%	4%	0%
諮詢服務方面	10	6	4	12%	7%	5%
使用者隱私保護	8	4	4	10%	5%	5%
其他(無意見)	21	15	6	25%	18%	7%
其他(併入其他建議事項)	2	2	0	2%	2%	0%
總計	84	53	31			

國軍退除役官兵輔導委員會112年度員工協助方案服務滿意度調查表 統計分析表

報表日期：113年1月29日

5. 請問您最近一年未使用EAP服務的原因?(單選)

總填答人數：253人

選項	人數			百分比		
	整體	女性	男性	整體	女性	男性
不知道EAP是什麼	16	7	9	6%	3%	4%
不知道如何使用EAP服務	8	2	6	3%	1%	2%
我沒有需求	200	97	103	79%	38%	41%
與個人需求不符	3	3	0	1%	1%	0%
隱私考量	17	10	7	7%	4%	3%
對EAP效益沒有信心	7	1	6	3%	0%	2%
申請流程不方便	2	2	0	1%	1%	0%
總計	253	122	131			

第二部分 基本資料

6. 性別

選項	人數	百分比
女性	168	52%
男性	156	48%
其他	0	0%

7. 年齡

選項	人數	百分比
29歲(含)以下	26	8%
30-39歲	49	15%
40-49歲	96	30%
50-59歲	126	39%
60歲(含)以上	27	8%

8. 身分

選項	人數	百分比
公務人員	289	89%
約聘僱人員	29	9%
其他：工友(含技工、駕駛)、臨時人員、駐衛警察	9	3%

9. 單位

選項	應填人數	填答人數	填答比例	百分比
會本部	12	4	33.33%	1%
綜合規劃處	40	30	75.00%	9%
服務照顧處	36	36	100.00%	11%
就養養護處	21	21	100.00%	6%
就學就業處	25	25	100.00%	8%
就醫保健處	22	20	90.91%	6%
事業管理處	28	25	89.29%	8%
退除給付處	44	31	70.45%	10%
行政管理處	41	40	97.56%	12%
人事處	29	29	100.00%	9%
政風處	16	13	81.25%	4%
會計處	34	24	70.59%	7%
統計資訊處	28	20	71.43%	6%
法規會	6	6	100.00%	2%
總計	382	324	84.82%	100%

10. 考試類別

選項	人數	百分比
高普初考	188	58%
上校轉任考試/退除役特考	76	23%
其他	60	19%

國軍退除役官兵輔導委員會112年度員工協助方案服務滿意度調查表 統計分析表

報表日期：113年1月29日

11. 職務

選項	人數	百分比
主管：科長與簡任以上長官	64	20%
非主管	260	80%

12. 其他建議事項

項次	內容	意見回復
1	隱私考量。	本會為確保EAP各項諮詢(商)資料正確使用及維護同仁隱私，訂有「國軍退除役官兵輔導委員會員工協助方案資料保存及調閱作業要點」，另合作之EAP專業機構人員亦依心理師法等相關法令，負有保密責任，同仁可安心使用EAP服務。
2	宣導不足。	本會112年度EAP宣導，透過「公文函頒EAP實施計畫、本會同仁電腦AD開機畫面、電子郵件寄送EAP資料予新進同仁、電子看板輪播EAP宣導影片、電梯內電子螢幕輪播EAP宣導影片、訓練研習前影片宣導、EAP問答集及電子化EAP小卡」等8種多元方式辦理。
3	免費心理諮商的額度可增加。	於本會及所屬機構同仁人數多且資源有限的情況下，須請同仁珍惜每次使用EAP服務的機會。
4	希望不要有次數限制。	
5	講師與課程內容不夠待加強。 除了手作課，上課播放簡報時燈可調暗點較舒適。	列入本年講座辦理之精進參考。

伍、結論

本次問卷調查，本會最近一年使用過EAP服務之同仁整體滿意度為84.5%，其中辦理項目以「**工作與生活講座**」滿意度最高，佔87.3%，EAP有待加強之處以「**方案宣導**」居首位，佔36.1%；另最近一年未使用EAP服務原因前3名依序為「我沒有需求」>「隱私考量」>「不知道EAP是什麼」，綜上，本年度建議賡續加強方案宣導，使同仁更全面性地認識EAP服務。