

# 國軍退除役官兵輔導委員會員工協助方案 114年度服務滿意度調查暨115年需求問卷調查統計分析

報表日期：115年2月6日

## 壹、前言

為瞭解本會同仁對上(114)年度推動EAP之滿意度及本(115)年需求，爰訂定本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，業於本年 1月16日至同年月30日辦理完竣，問卷應填答人數計371人，計回收325份，填答率87.6%。

## 參、調查問卷說明

本次問卷分為「EAP使用經驗與服務滿意度」、「EAP需求調查」、「基本資料」及「其他建議事項」4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：325人

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	其他
有	62	43	19	0	19%	25%	13%	0%
沒有	263	127	131	5	81%	75%	87%	100%
總計	325	170	150	5	100%			

2. 辦理項目滿意度(單選) (第1題填寫有使用者續填答)

總填答人數：62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	56	90.3%	4	6.5%	2	3.2%
2	心理、法律、醫療、財務及管理諮詢	57	91.9%	4	6.5%	1	1.6%
3	每月EAP宣導專欄(電子公布欄)	54	87.1%	7	11.3%	1	1.6%
4	工作與生活講座	59	95.2%	3	4.8%	0	0.0%

3. EAP服務內容滿意度(單選)

總填答人數：62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	54	87.1%	6	9.7%	2	3.2%
2	EAP服務的資源便利性	56	90.3%	4	6.5%	2	3.2%
3	EAP服務的內容實用性	59	95.2%	1	1.6%	2	3.2%
4	EAP服務的整體滿意度	59	95.2%	1	1.6%	2	3.2%

4. 請就下列選項，勾選您認為本會EAP有待加強之處。

總填答人數：62人

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	其他
沒有，都非常滿意：)	50	34	16	0	81%	55%	26%	0%
方案宣導	4	3	1	0	6%	5%	2%	0%
服務流程	1	0	1	0	2%	0%	2%	0%
承辦單位人員/關懷(聯絡)員服務態度	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
諮詢服務方面	2	1	1	0	3%	2%	2%	0%
使用者隱私保護	3	3	0	0	5%	5%	0%	0%
其他(未使用、無意見)	2	2	0	0	3%	3%	0%	0%
總計	62	43	19	0	100%			

5. 請問您最近一年未使用EAP服務的原因?(單選)(第1題填寫未使用者續填答)

總填答人數：263人

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	其他
我沒有需求	205	97	106	2	78%	37%	40%	1%
不知道EAP是什麼	18	9	9	0	7%	3%	3%	0%
不知道如何使用EAP服務	8	2	6	0	3%	1%	2%	0%
與個人需求不符	7	3	2	2	3%	1%	1%	1%
隱私考量	14	11	3	0	5%	4%	1%	0%
對EAP效益沒有信心	11	5	5	1	4%	2%	2%	0%
申請流程不方便	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
總計	263	127	131	5	100%	48%	50%	2%

### EAP使用經驗與服務滿意度調查結論

本次問卷調查，本會最近一年使用過EAP服務之同仁表示滿意及非常滿意者達95.2%，其中辦理項目以「工作與生活講座」滿意度最高，EAP有待加強之處以「方案宣導」最多；另最近一年未使用EAP服務原因前3名依序為「我沒有需求」>「不知道EAP是什麼」>「隱私考量」，綜上，本年度建議廣續加強方案宣導，使同仁更全面性地認識EAP服務。

## 第二部分 EAP需求調查

### 1. 您希望收到的EAP資訊?(複選)

總填答次數：555次

整體而言，本會同仁希望收到的EAP資訊以「主題講座、工作坊及各項促進身心健康活動資訊」為優先，女性同仁及其他性別需求亦同，男性同仁需求以「實用資源連結(心理、醫療、法律、財務及管理)」為主。

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	其他
主題講座、工作坊及各項促進身心健康活動資訊	210	120	86	4	37.8%	21.6%	15.5%	0.7%
各類好文分享(心理、醫療、法律、財務及管理)	150	72	76	2	27.0%	13.0%	13.7%	0.4%
實用資源連結(心理、醫療、法律、財務及管理)	195	103	90	2	35.1%	18.6%	16.2%	0.4%
其他	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	555	295	252	8	100%			

### 2. 您最需要的辦理項目(複選)【請依您個人的實際需求，至多勾選3項於方格內】

總填答次數：720次

整體而言，本會同仁最需要辦理的項目前3名依序為「醫療保健」>「財務諮詢」>「心理健康」，男性同仁及其他性別需求亦同，女性同仁需求則為「醫療保健」>「心理健康」>「財務諮詢」。

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	其他
心理健康服務	142	81	58	3	19.7%	11.3%	8.1%	0.4%
醫療保健服務	166	82	80	4	23.1%	11.4%	11.1%	0.6%
法律諮詢服務	109	52	56	1	15.1%	7.2%	7.8%	0.1%
財務諮詢服務	149	70	76	3	20.7%	9.7%	10.6%	0.4%
家庭關係服務	40	21	18	1	5.6%	2.9%	2.5%	0.1%
工作壓力服務	99	57	41	1	13.8%	7.9%	5.7%	0.1%
無	15	7	7	1	2.1%	1.0%	1.0%	0.1%
總計	720	370	336	14	100%			

承上題，辦理項目內涵【本部分共有6題，請就上題有勾選之項目作答，未勾選之項目免予作答】

### 3. 心理健康服務(單選)

有效填答人數：217人

整體而言，心理健康服務為本會同仁、男性同仁及女性同仁需求之前3名，其中又以「職場心理困擾(如壓力調適、工作與生活平衡、生涯規劃)」主題為優先，「情緒管理(如失眠、焦慮、憂鬱)」次之。

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	其他
職場心理困擾(如壓力調適、工作與生活平衡、生涯規劃)	125	70	54	1	57.6%	32.3%	24.9%	0.5%
情緒管理(如失眠、焦慮、憂鬱)	48	27	21	0	22.1%	12.4%	9.7%	0.0%
人際關係(如溝通技巧、衝突管理)	42	24	16	2	19.4%	11.1%	7.4%	0.9%
感情困擾(如伴侶與親密關係)	2	0	2	0	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%
其他	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	217	121	93	3	100.0%	55.8%	42.9%	1.4%

### 4. 醫療保健服務(單選)

有效填答人數：236人

整體而言，醫療保健服務為本會同仁需求第1名，其中又以「運動保健」主題為優先，「飲食營養」次之。

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	主管
飲食營養	71	42	29	0	30.1%	17.8%	12.3%	0.0%
運動保健	102	41	58	3	43.2%	17.4%	24.6%	1.3%
煙癮酗酒	2	2	0	0	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%
更年期及衛教	10	9	0	1	4.2%	3.8%	0.0%	0.4%
生理疾病	18	9	9	0	7.6%	3.8%	3.8%	0.0%
睡眠問題	33	14	19	0	14.0%	5.9%	8.1%	0.0%
其他	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	236	117	115	4	100.0%			

### 5. 法律諮詢服務(單選)

有效填答人數：180人

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	主管
消費糾紛(如買賣房屋、汽車、網購等)	86	41	42	3	47.8%	22.8%	23.3%	1.7%
財產問題(如遺產)	51	32	19	0	28.3%	17.8%	10.6%	0.0%
婚姻關係	7	3	4	0	3.9%	1.7%	2.2%	0.0%
調解、民刑事訴訟程序	35	14	21	0	19.4%	7.8%	11.7%	0.0%
其他	1	1	0	0	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%
總計	180	91	86	3	100.0%			

## 6. 財務諮詢服務(單選)

有效填答人數：211人

整體而言，財務諮詢服務為本會同仁、男性同仁及其他性別需求第2名，女性同仁需求第3名，其中又以「個人財務規劃」主題為優先。

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	其他
債務協處	7	2	5	0	3.3%	0.9%	2.4%	0.0%
財務觀念建立	43	20	21	2	20.4%	9.5%	10.0%	0.9%
稅務處理(遺產稅、贈與稅)	34	20	13	1	16.1%	9.5%	6.2%	0.5%
個人財務規劃	127	60	67	0	60.2%	28.4%	31.8%	0.0%
其他	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	211	102	106	3	100.0%			

## 7. 家庭關係服務(單選)

有效填答人數：147人

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	主管
親子教育	56	23	33	0	38.1%	15.6%	22.4%	0.0%
婚姻關係	20	9	10	1	13.6%	6.1%	6.8%	0.7%
長輩照顧	64	40	22	2	43.5%	27.2%	15.0%	1.4%
子女托育	7	3	4	0	4.8%	2.0%	2.7%	0.0%
其他	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
總計	147	75	69	3	100.0%			

## 8. 工作壓力服務(單選)

有效填答人數：181人

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	主管
管理制度(包含組織變革)	77	31	44	2	42.5%	17.1%	24.3%	1.1%
工作適應	57	35	21	1	31.5%	19.3%	11.6%	0.6%
績效表現	34	22	12	0	18.8%	12.2%	6.6%	0.0%
性別議題(如性騷擾、性別歧視)	11	4	6	1	6.1%	2.2%	3.3%	0.6%
其他：紓壓課程及活動	2	0	2	0	1.1%	0.0%	1.1%	0.0%
總計	181	92	85	4	100.0%			

## 9. 請問您最期待辦理的工作坊類別?(複選)【請依您個人的實際需求，至多勾選3項於方格內】

總填答次數：647次

整體而言，本會同仁最期待辦理的工作坊類別前3名依序為「芳香紓壓」>「運動紓壓」>「手做紓壓」，女性同仁需求為「芳香紓壓」>「手做紓壓」>「運動紓壓」，男性同仁需求為「運動紓壓」>「靜心紓壓」=「芳香紓壓」，其他性別則為「手做紓壓」及「芳香紓壓」優先。

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	其他
芳香紓壓(如精油、香包、擴香瓶)	147	90	55	2	22.7%	13.9%	8.5%	0.3%
藝術紓壓(如禪繞畫、曼陀羅、粉彩畫、粉臘畫、流動畫、書寫治療)	111	77	33	1	17.2%	11.9%	5.1%	0.2%
靜心紓壓(如音樂、正念、催眠、冥想、靜坐、禪修)	120	65	55	0	18.5%	10.0%	8.5%	0.0%
運動紓壓(如瑜珈、拳擊、體適能、舞蹈紓壓、有氧瘦身操、辦公室健康操)	141	78	62	1	21.8%	12.1%	9.6%	0.2%
手作紓壓(如手工皂、手作烘焙、桌遊、園藝、乾燥花、羊毛氈)	123	83	37	3	19.0%	12.8%	5.7%	0.5%
其他：按摩紓壓、體育活動	5	3	2	0	0.8%	0.5%	0.3%	0.0%
總計	647	396	244	7	100.0%			

## 10. 職務差異(單選)【您覺得不同職級之間可以安排甚麼樣的協助措施?】

總填答人數：325人

本項目以「職場溝通培訓」為優先。

選項	人數			百分比		
	整體	主管	非主管	整體	主管	非主管
新進同仁公務諮詢	66	12	54	20.3%	3.7%	16.6%
主管敏感度訓練	54	16	38	16.6%	4.9%	11.7%
職場溝通培訓	120	28	92	36.9%	8.6%	28.3%
無此需求	84	15	69	25.8%	4.6%	21.2%
其他：前手帶後手；專責學長姊帶領，並應給予合宜嘉獎。	1	0	1	0.3%	0.0%	0.3%
總計	325	71	254	100.0%		

## 11. 性別差異(單選)【您覺得可以安排什麼樣的性別友善協助措施?】

總填答人數：301人

本項目以「親職成長團體」為優先。

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	其他
新手爸媽關懷協助	31	14	17	0	9.5%	4.3%	5.2%	0.0%
親職成長團體	62	28	31	3	19.1%	8.6%	9.5%	0.9%
職場友善孕育措施	45	22	22	1	13.8%	6.8%	6.8%	0.3%
無此需求	186	105	80	1	57.2%	32.3%	24.6%	0.3%
其他：尊重個人邊界	1	1	0	0	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%
總計	325	170	150	5	100%			

## 12. 身心障礙(單選)【您覺得可以安排什麼樣的身心障礙友善協助措施?】

總填答人數：325人

本項目以「針對一般同仁辦理講座或宣導，增進同理心」為優先。

選項	人數			百分比		
	整體	主管	非主管	整體	主管	非主管
提供工作輔具	28	5	23	8.6%	1.5%	7.1%
辦公環境改善(如無障礙空間)	51	16	35	15.7%	4.9%	10.8%
針對一般同仁辦理講座或宣導，增進同理心	65	16	49	20.0%	4.9%	15.1%
成立支持關懷成長團體	15	5	10	4.6%	1.5%	3.1%
無此需求	165	29	136	50.8%	8.9%	41.8%
其他：本會廁所使用下壓式沖水閥對於手部有障礙者不意使用，建議更新更友善的方式	1	0	1	0.3%	0.0%	0.3%
總計	325	71	254	100%		

## 13. 中高齡(單選)【您覺得可以安排什麼樣的中高齡同仁友善協助措施?】

總填答人數：256人

本項目以「中高齡實用資訊宣導(如法規權益、醫療、長照、退休規劃)」為優先

選項	人數				百分比			
	整體	40-49歲	50-59歲	60歲以上	整體	40-49歲	50-59歲	60歲以上
提供工作輔具	22	13	6	3	8.6%	5.1%	2.3%	1.2%
中高齡實用資訊宣導(如法規權益、醫療、長照、退休規劃)	150	51	69	30	58.6%	19.9%	27.0%	11.7%
無此需求	84	42	31	11	32.8%	16.4%	12.1%	4.3%
總計	256	106	106	44	100%			

## 14. 請問您最需要的主管人員訓練主題?(單選)

總填答人數：115人

整體而言，本會主管最需辦理之訓練主題為「領導管理議題」，女性主管需求亦同，男性主管則為「問題員工處理」。

選項	人數				百分比			
	整體	女性	男性	其他	整體	女性	男性	其他
員工績效改善	17	10	6	1	14.8%	8.7%	5.2%	0.9%
職場新人關懷	11	3	8	0	9.6%	2.6%	7.0%	0.0%
問題員工處理	29	10	19	0	25.2%	8.7%	16.5%	0.0%
領導管理議題	35	17	17	1	30.4%	14.8%	14.8%	0.9%
危機事件處理	17	10	7	0	14.8%	8.7%	6.1%	0.0%
沒有	6	2	3	1	5.2%	1.7%	2.6%	0.9%
總計	115	52	60	3	100%			

**EAP需求調查結論：**

參酌上開需求，本年度工作與生活講座預計以辦理醫療保健、財務諮詢及心理健康講座為優先，工作坊以芳香紓壓及運動紓壓為優先，另參考同仁職務、性別、年齡等差異擬規劃辦理有關職場溝通、同仁同理心、中高齡有關講座，主管人員之年度訓練將加入領導管理議題等。

### 第三部分 基本資料

#### 1. 性別

選項	人數	百分比
女性	170	52%
男性	150	46%
其他	5	2%
總計	325	100%

#### 2. 年齡

選項	人數	百分比
29歲(含)以下	16	5%
30-39歲	53	16%
40-49歲	106	33%
50-59歲	106	33%
60歲(含)以上	44	14%
總計	325	100%

#### 3. 身分

選項	人數	百分比
公務人員	270	83%
約聘僱人員	47	14%
其他：工友(含技工、駕駛)、臨時人員、駐衛警察	8	2%
總計	325	100%

#### 4. 單位

選項	應填人數	填答人數	填答比例	百分比
綜合規劃處	41	33	80.49%	10%
服務照顧處	31	25	80.65%	8%
就養養護處	22	17	77.27%	5%
就學就業處	27	21	77.78%	6%
就醫保健處	21	25	119.05%	8%
事業管理處	29	30	103.45%	9%
退除給付處	46	42	91.30%	13%
行政管理處	36	39	108.33%	12%
人事處	31	24	77.42%	7%
政風處	18	13	72.22%	4%
會計處	34	29	85.29%	9%
統計資訊處	28	21	75.00%	6%
法規會	7	6	85.71%	2%
總計	371	325	87.60%	100%

#### 5. 考試類別

選項	人數	百分比
高普初考	171	53%
上校轉任考試/退除役特考	67	21%
其他	87	27%
總計	325	100%

## 6. 職務

選項	人數	百分比
主管：科長與簡任以上長官	71	22%
非主管	254	78%
總計	325	100%

### 第四部分 其他建議事項

如您對本會EAP提供之服務項目內容有其他相關建議，請於下方留言，您的寶貴建議將作為我們改進的參據，謝謝您。

項次	內容
----	----

- 1 現行宇聯管理顧問有限公司諮詢次數每年2次，建議可新增次數。