

新北市政府 114 年員工壓力探討暨 EAP 需求及推動調查分析報告

新北市政府人事處

撰寫人：蔡庭嘉、李孟娟、簡于絜

114 年 6 月 24 日

摘要

本報告旨在探討新北市政府員工的身心健康與壓力源分析，並檢視現行員工協助方案（EAP）的推動成效與未來發展。基於複雜的職場環境，以工作-家庭溢出效應及工作需求-控制-支持模式為分析框架，以瞭解員工壓力概況及 EAP 相關需求，並據此精進本府 EAP 推動及協助各機關營造友善職場。

報告分析員工的壓力來源（家庭、財務、工作等），及其與年齡、性別、職務、年資等因素的關聯性；同時評估職場氣氛、EAP 服務知悉度、使用現況與滿意度、EAP 課程活動需求，並藉由心情溫度計分析員工身心適應狀況。分析顯示，本府員工壓力普遍存在、來源多元且相互影響。家庭、財務與人際因素壓力緊密相連，而工作壓力雖源於職場，亦受個人生活壓力累積影響，因此 EAP 及友善職場策略需採全面整合視角，不應僅關注個別壓力源，更需認識其相互影響機制，特別是 30-49 歲的中年期員工，為多重壓力匯聚期，壓力感受最為明顯。

在本府 EAP 推動上，雖然服務知悉度高，已使用者滿意度良好，且員工未來使用意願高。然而，基於自身需求認知及隱私考量，使得實際使用率仍有提升空間。最終，根據問卷分析報告結果，為本府 EAP 推動及友善職場的營造提出相關具體建議。

關鍵字：新北市政府、員工協助方案、EAP、壓力、友善職場

目錄

壹、前言	1
貳、問卷分析概述	2
一、 壓力來源探索	2
二、 本府員工對於職場氣氛看法	7
三、 本府員工對於本府 EAP 推動及服務之看法	11
四、 本府員工對於本府 EAP 相關課程與活動規劃之看法.....	15
五、 受訪者基本資料	19
六、 受訪者心情溫度計(簡式健康量表)	30
參、結論	33
一、 本府員工壓力來源結構	33
二、 本府 EAP 服務的現況：	34
三、 本府 EAP 推動及友善職場推動建議	35
參考資料	38

表目錄

表 1-1 員工壓力來源排序.....	4
表 1-2 皮爾遜相關係數摘要表.....	6
表 2-1 整體員工職場氣氛感受情形.....	8
表 2-2 申訴制度知悉情形.....	8
表 2-3 工作壓力高於 3 分以上者職場氣氛感受情形.....	9
表 3-1 EAP 服務知悉情形	12
表 3-2 近 2 年 EAP 實際使用情形.....	13
表 3-3 近 2 年實際使用 EAP 服務者滿意度情形.....	13
表 3-4 知悉 EAP 服務但近 2 年未使用之原因分析.....	14
表 3-5 未來使用 EAP 服務之意願分析.....	14
表 3-6 不願意使用 EAP 服務或尋求人事單位協助之原因	15
表 4 EAP 相關課程及活動整體需求概況	17
表 5-1 受訪樣本基本特徵摘要分析.....	19
表 5-2 性別與各壓力來源之交叉分析.....	20
表 5-3 年齡分布與各壓力來源之交叉分析.....	22
表 5-4 職務類別與各壓力來源之交叉分析.....	24
表 5-5 職別與各壓力來源之交叉分析.....	25

表 5-6 年資分布與各壓力來源之交叉分析.....	27
表 5-7 身分別與各壓力來源之交叉分析.....	29
表 6 各機關心情溫度計平均得分情形.....	32

圖目錄

圖 1. 整體員工及工作壓力高於 3 分員工對於職場氣氛感受情形 .	10
圖 2. 本府員工 EAP 服務獲取管道.....	12
圖 3. 知悉 EAP 服務並於近 2 年使用該服務者的考量因素.....	13
圖 4. 工作面細項協助需求情形.....	17
圖 5. 生活面細項協助需求情形.....	17
圖 6. 健康面細項協助需求情形.....	18
圖 7. 組織及管理面細項協助需求情形.....	18
圖 8. 總樣本輪廓圖	20

壹、前言

當代職場環境日趨複雜，員工身心健康與工作壓力議題日益受到關注。研究顯示，職場員工協助的常見問題類型多元，主要涵蓋職場人際關係、工作壓力、身體健康、家庭婚姻與生涯規劃等面向。學者 Frone, Russell 與 Cooper (1992)指出，家庭與工作之間存在正面且雙向的影響關係，當一個角色的需求與責任頻繁地干擾到另一角色的執行時，後者的生活品質可能受到影響。此外，更有學者提出工作與家庭之間會互相產生正向或負向的影響，即溢出效應(Hill et al., 2003)。

Johnson 與 Hall(1988)則提出工作需求-控制-支持模式，主張與工作相關的社會支持，可能促使個人有效因應高壓力的職業，並預防或緩和其帶來的有害作用 (Karasek & Theorell, 1990)。而與工作相關的社會支持，則包含來自主管支持及同事支持，又各自可分為情緒性支持(如友善、尊重)及功能性支持(主管善於組織、同事間互助)等(曾慧萍、鄭雅文，2002)。

本府依行政院所屬及地方機關學校員工協助方案(以下簡稱EAP)規劃辦理多元的協助性措施，使同仁能以健康的身心投入工作，並營造互動良好的組織環境。而為能瞭解本府員工對員工協助之看法及需求，根據前開理論，於114年2月至同年5月利用本府公務雲，針對

本府 EAP 適用對象，進行 EAP 及友善職場問卷調查，以作為未來本府 EAP 推動及規劃相關之參考。

貳、問卷分析概述

問卷施測對象為本府所屬各機關學校及新北市烏來區公所員工（含公務人員、約聘僱人員、技工工友、駕駛及其他非編制人員等），而教師部分，因教師心理諮商服務適用本府教育局之新北市高級中等以下學校教師諮商輔導支持服務實施計畫，故排除本次統計範圍內。

本次問卷調查共發放 3 萬 6,435 份，成功回收 7,529 份。在 95% 的信賴水準下，本研究的抽樣誤差約為 $\pm 1.01\%$ 。

本次問卷共分為「壓力來源探索」、「對於職場氣氛看法」、「對於本府 EAP 推動與服務之看法」、「對於本府 EAP 相關課程及活動規劃之看法」、「受訪者基本資料」及「受訪者心情溫度計」等六大部分。

一、壓力來源探索

（一）問卷內容

第一部分：壓力源探索

為瞭解您的壓力來源，並作為未來本府員工協助精進參考，請依符合程度填答，完全不符合為 0 分，完全符合為 5 分，圈選一個最能代表您感覺的答案。

1、您的壓力來源是否一部份來自家庭照顧（例如長輩或幼兒照護）？

☐0 分 ☐1 分 ☐2 分 ☐3 分 ☐4 分 ☐5 分

2、您的壓力來源是否一部份來自財務（例如家庭支出、房、車或信

貸等)？

☐0 分 ☐1 分 ☐2 分 ☐3 分 ☐4 分 ☐5 分

3、 您的壓力來源是否一部份來自家庭關係（例如親子或夫妻相處等）？

☐0 分 ☐1 分 ☐2 分 ☐3 分 ☐4 分 ☐5 分

4、 您的壓力來源是否一部份來自人際關係〔例如社交、異(同)性相處或感情問題等〕？

☐0 分 ☐1 分 ☐2 分 ☐3 分 ☐4 分 ☐5 分

5、 您的壓力來源是否一部份來自工作(例如職涯規劃、職場關係、工作環境等)？

☐0 分 ☐1 分 ☐2 分 ☐3 分 ☐4 分 ☐5 分

(二) 主要壓力來源調查結果：

「工作」壓力是顯著的壓力來源之一，有 65.19%的員工認為職涯規劃、職場關係和工作環境等因素是他們壓力的主要部分。其後是「家庭照顧」，有 48.77%的員工指出長輩或幼兒照護是壓力的主要部分，這也反映現代社會中，家庭責任與個人生活之間的平衡所帶來的挑戰。另外，「財務」也是一個主要壓力來源，有 46.16%的員工將家庭支出或貸款視為主要的壓力來源，顯示經濟負擔對於本府員工具有普遍的壓力影響。此外，「家庭關係」的壓力也不容忽視，有 44.42% 的員工認為，親子或夫妻相處等問題是他們壓力的主要來源。顯示員工的家庭和諧與支持對個體心理健康的重要性。最後，關於「人際關係」壓力，對 42.31%的員工而言也是主要壓力來源，這包括社交、異(同)性相處或感情問題。這顯示員工在社會互動和情感連結或支持，同樣也是影響心理健康的關鍵因素。

表 1-1 員工壓力來源排序（多選，N=7,529）

壓力來源	認為此為主要壓力者比例
工作壓力（職涯規劃、工作環境、職場關係）	65.19%
家庭照顧壓力（長輩或幼兒照顧）	48.77%
財務壓力（家庭支出、房貸信貸）	46.16%
家庭關係壓力（親子夫妻相處）	44.42%
人際關係壓力（社交、感情問題）	42.31%

資料來源：本研究自行整理。

（三）不同主要壓力來源綜合分析：

透過皮爾遜相關係數(Pearson Correlation)，分析家庭照顧、財務、家庭關係、人際關係及工作等五項不同主要壓力來源之間相互關聯性，如表 1-2，顯示出不同壓力之間存在著顯著的正向關聯。此現象可以呼應心理學所述的溢出效應(spillover effect)，即對於個人而言，在某一領域（例如：財務）所經驗到的壓力，會溢出至另一個領域（例如：家庭）。

1. 家庭關係與家庭照顧呈現中度偏強的正相關：

初步顯示在照顧長輩或幼兒方面，對家庭內部成員互動和諧程度具有相當影響。

2. 家庭照顧與財務呈現中度偏強的正相關：

初步顯示家庭照顧常伴隨的經濟成本（如醫療、教育費用），使得照顧壓力與財務壓力呈現緊密連動。經濟資源的匱乏或不確定性，將很可能加劇照顧者所體驗到的心理負擔。

3. 財務與家庭關係呈現中度偏強正相關：

初步顯示員工的經濟穩定對維護家庭關係和諧具有相當的重要性。

4. 人際關係與家庭關係呈現中度正向相關：

初步顯示出員工在家庭內部關係的和諧程度，與其在更廣泛的社交圈和人際互動中的品質之間存在著高度的連動性，換言之，當員工面臨家庭關係困境時，可能在處理人際關係也會遇到挑戰。因此，家庭提供足夠的情緒支持和安全感，能使員工社交互動中更自信、更具適應性，從而形成一個相互影響的壓力支持循環。

5. 財務與人際關係呈現中度偏弱正相關：

雖然不如家庭內部關聯緊密，但財務壓力仍可能間接影響個體的社交參與度與心理狀態，進而對其人際互動產生潛在影響。

6. 工作與人際關係呈現中度偏弱的正相關：

初步顯示員工的社交互動品質、異(同)性相處或感情問題，與其在職場中所感受到的壓力程度有相當程度相關，人際支持可以作為壓力緩衝因子，但人際衝突或困擾則可能成為工作壓力的放大器，進而影響工作效率與滿意度。

7. 工作與財務關係呈現中度偏弱的正相關：

初步顯示員工在工作中感受到的壓力程度，與其財務狀

況所帶來的壓力存在著一定的連動性，這可能意味著財務上的不確定性或負擔（如家庭支出、房貸等）會間接增加員工在工作中的焦慮和壓力感受，影響其專注力。

8. 工作壓力與其他壓力源相對弱相關：

「工作」壓力與「家庭照顧」、「家庭關係」均呈現較弱的相關。這可能表明，儘管生活壓力會對工作表現和體驗造成一定的干擾，但工作壓力本身可能更多的源自職場內部因素（如職涯規劃、職場關係、工作環境等），但此相關仍可能顯示員工生活領域的壓力累積，與工作壓力相互影響而可能產生溢出效應。換言之，家庭、財務或人際方面的困擾，即便未直接成為核心壓力，也可能逐漸消耗員工精神而形成心理內耗，使員工面對職場挑戰時，容易產生不適應情形。

表 1-2 皮爾遜相關係數摘要表 (N=7, 529)

壓力來源配對	相關係數 (r)	關聯性強度
家庭照顧⇔家庭關係	0.600 ^{***}	中度偏強正相關
家庭照顧⇔財務	0.510 ^{***}	中度偏強正相關
財務⇔家庭關係	0.494 ^{***}	中度偏強正相關
人際關係⇔家庭關係	0.473 ^{***}	中度正相關
工作⇔人際關係	0.421 ^{***}	中度偏弱正相關
財務⇔人際關係	0.382 ^{***}	中度偏弱正相關
工作⇔財務	0.321 ^{***}	中度偏弱正相關
工作⇔家庭關係	0.250 ^{***}	弱相關
工作⇔家庭照顧	0.198 ^{***}	弱相關

註：^{***}P<0.001

資料來源：本研究自行整理。

(四) 小結：

上述分析顯示，各項壓力來源很可能呼應彼此具有溢出效應，更具體呈現壓力來源的複雜互動網絡。家庭、財務與人際因素之間存在著緊密且相互強化的壓力傳導，而工作壓力雖然主要源於職場本身，但亦受到個人生活領域壓力累積的影響。這表示在設計 EAP 及友善職場策略時，應採取更為全面和整合性的視角，不應僅關注個別壓力源，更需認識其相互影響的機制，以提供更具效益的心理支持。

二、本府員工對於職場氣氛看法

(一) 問卷內容

第二部分：對職場氣氛之看法

6、您所在的工作職場環境是友善的。

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

7、您與主管間之溝通互動順暢。

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

8、您與同事間互動融洽。

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

9、您對於職場整體工作氣氛感受良好。

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

10、您知道機關設有申訴管道(如職場霸凌、性騷擾等)?

☐是 ☐否

11、您知道行政院人事行政總處設有「職場霸凌案件通報平臺」?

☐是 ☐否

12、您如何得知您機關內部職場霸凌之申訴管道(如承辦單位窗口、聯繫專線或信箱)?(可複選)

☐服務機關公告 ☐單位主管告知 ☐權責單位宣導

☐新聞媒體 ☐其他

(二) 職場氣氛整體調查結果：

本府員工多數認為整體職場氣氛為正向，仍有穩定中間層及極少不滿意族群，如表 2-1。至性騷擾、職場霸凌等相關申訴制度知悉情形部分，以內部制度知悉率較高（90%），表示機關內部已有穩定宣導基礎；中央通報平臺知悉率較低，仍有近 1/4 員工不清楚，如表 2-2。

表 2-1 整體員工職場氣氛感受情形(單選，N=7,529)

調查面向	同意/非常同意	普通	不同意/非常不同意
工作職場環境友善程度	63.14%	27.06%	9.80%
與主管溝通互動順暢	69.57%	24.24%	6.19%
與同事互動融洽	76.99%	20.77%	2.24%
職場整體工作氣氛良好	65.49%	27.39%	7.12%

資料來源：本研究自行整理。

表 2-2 申訴制度知悉情形(單選，N=7,529)

申訴系統知悉情形	知道	不知道
機關內部申訴管道	90%	10%
行政院人事行政總處通報平臺	75.67%	24.33%

資料來源：本研究自行整理。

(三) 職場氣氛看法與工作壓力為主要壓力來源(工作壓力 3 分以上)

之交叉分析結果：

根據前面「壓力來源探索」分析，在 7,529 份有效問卷中，有 4,694 位員工（約 62.34%）的工作壓力來源分數達到 3 分以上(0 至

5 分，5 分最高)，並就該群體對於「工作職場環境是友善的」、「您與主管間之溝通互動順暢」、「您與同事間互動融洽」及「您對於職場整體工作氣氛感受良好」問卷結果進行交叉分析，如表 2-3。

工作壓力較高(達 3 分以上)之群體，仍有一半以上之員工認同工作職場之友善性(51.62%)，且認為與主管溝通互動順暢(59.76%)，及與同事互動融洽(70.15%)，並對整體工作氣氛感受良好(55.07%)。結果顯示工作壓力較高的員工在與主管溝通時，仍有超過九成感受到順暢，即便工作壓力大，同事關係在一定程度上仍能維持其正面性，員工對整體職場氣氛的感知亦仍傾向較為中立或偏向正面感受，而有部分較為不滿。另與整體員工感受相較，工作壓力大者於職場氣氛與溝通滿意度面向明顯偏低，同事互動正向性則相對穩定，如圖 1。

表 2-3 工作壓力高於 3 分以上者職場氣氛感受情形(單選，N=4,694)

調查面向	同意/非常同意	普通	不同意/非常不同意
工作職場環境友善程度	51.62%	33.89%	14.49%
與主管溝通互動順暢	59.76%	31.00%	9.25%
與同事互動融洽	70.15%	26.57%	3.28%
職場整體工作氣氛良好	55.07%	34.47%	10.46%

資料來源：本研究自行整理。

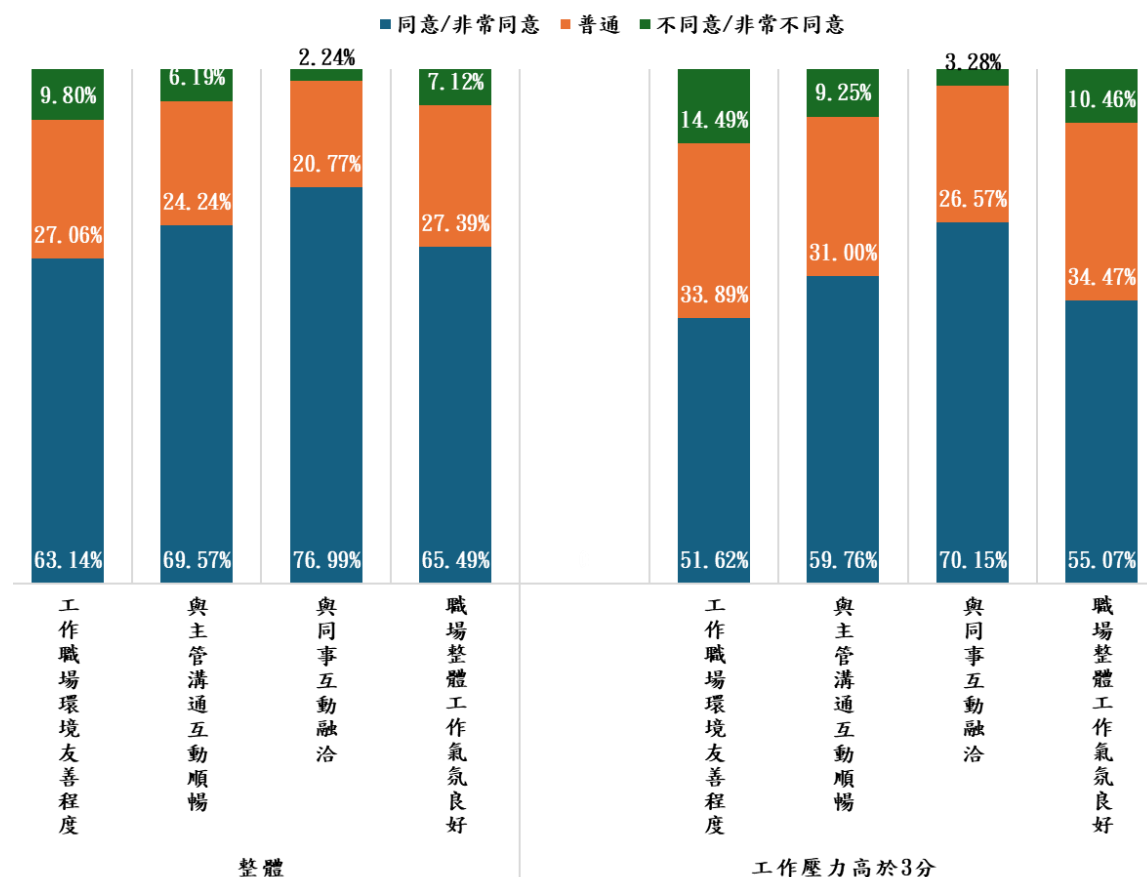


圖 1. 整體員工及工作壓力高於 3 分員工對於職場氣氛感受情形

資料來源：本研究自行整理。

(四) 小結：

上述分析可能顯示，工作壓力較高的員工，對職場氣氛之看法存在改善空間，未來的 EAP 和友善職場策略，應特別關注如何提升職場環境的實質支持性。例如，改善主管與員工的溝通方式，並進一步鞏固同事間的社會支持網絡，以更有效的緩解工作壓力。

三、本府員工對於本府 EAP 推動及服務之看法

(一) 問卷內容

第三部分：對員工協助方案之看法

- 13、 您是否知道本府有提供員工協助方案服務(如心理諮商或法律、財務、管理、醫療及職涯發展等諮詢)?
☐是 ☐否(答完請跳至第 19 題)
- 14、 您如何得知本府員工協助方案之諮詢(商)服務?(可複選)
☐服務單位之人事人員宣導 ☐人事處宣導 ☐人事處網站-「員工協助方案專區」☐宣導小物(例如：書籤、便條紙、安心關懷小卡等) ☐宣導文宣(例如：員工協助方案宣導單張、情境式問答集等) ☐公務系統(例如：差勤系統、公務雲 APP)
☐使用者推薦 ☐同事朋友告知 ☐電梯跑馬燈 ☐指紋機
☐其他_____
- 15、 您最近 2 年內是否曾使用過本府員工協助方案的服務(含心理諮商或法律、財務、管理、醫療及職涯發展等諮詢)?
☐是 ☐否(答完請跳至第 18 題)
- 16、 您對本府員工協助方案的服務內容是否感到滿意?
☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意 ☐無意見
- 17、 您使用員工協助方案的最主要考量點為何?(答完請跳至第 21 題)
☐專業度 ☐保密性 ☐方便性 ☐費用 ☐其他_____
- 18、 您未使用過本府員工協助方案服務的主要原因?
☐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 ☐服務時間地點無法配合 ☐申請方式不夠便利 ☐不知道如何申請 ☐其他_____
- 19、 若您日後有需要時，是否願意使用本府員工協助方案諮詢(商)服務或尋求人事單位協助來解決問題?
☐是(答完請跳至第 21 題) ☐否
- 20、 您不願意使用本府員工協助方案諮詢(商)服務或尋求人事單位協助的原因為何?
☐服務內容與個人需求不符 ☐個人隱私考量
☐無法解決問題 ☐其他_____

(二) 本府 EAP 諮詢(商)服務調查結果：

1. EAP 服務知悉率及獲取資訊來源：

約有近 8 成同仁知道本府提供 EAP 服務(79.78%，如表 3-1)，其獲取資訊來源以服務單位人事人員宣導(72.99%)為最大宗，其次為人事處宣導(34.53%)及公務系統(差勤及公務雲等，30.52%)，各項獲取管道比例如圖 2 所示。

表 3-1 EAP 服務知悉情形(單選，N=7,529)

知悉情形	百分比
知道本府提供 EAP 服務	79.78%
不知道	20.22%

資料來源：本研究自行整理。

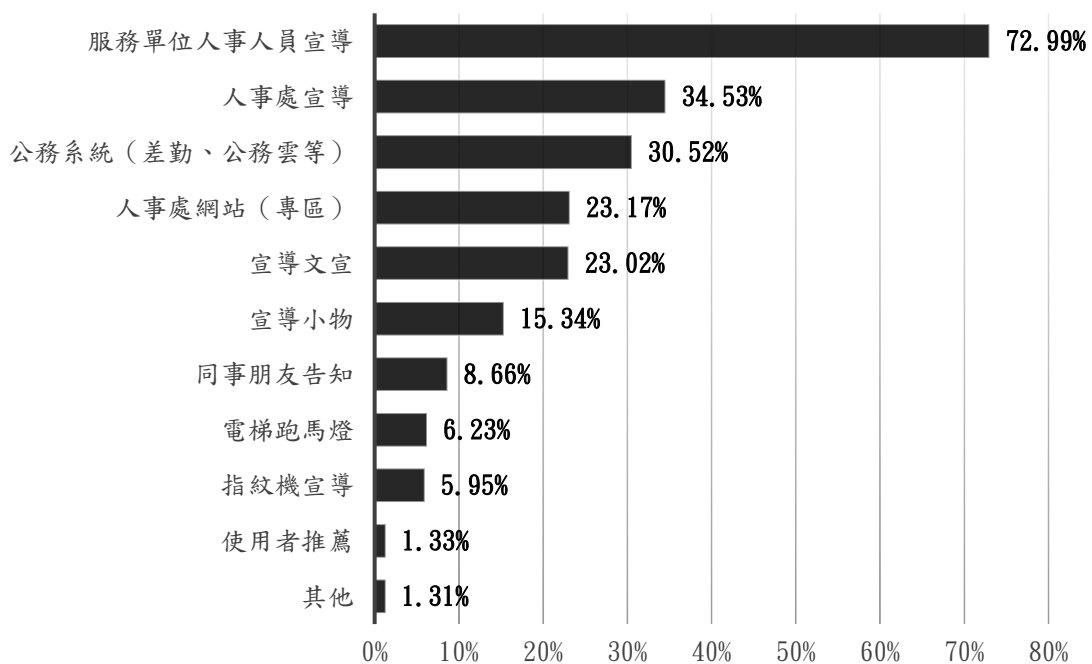


圖 2. 本府員工 EAP 服務獲取管道(多選，N=5,279)

資料來源：本研究自行整理。

2. 知悉 EAP 服務並於近 2 年使用者之滿意度及考量因素分析：

知悉本府提供 EAP 服務，且於近 2 年曾使用本服務者占 6.68%，是類人員於使用後感到「非常滿意及滿意」占 73.78%，且其使用 EAP 服務是以專業度(36.42%)為主要考量，其次依序為方便性、保密性及費用等，如表 3-2、表 3-3 及圖 3。

表 3-2 近 2 年 EAP 實際使用情形(單選，N=5,270)

使用情形	百分比
近 2 年內有使用	6.68%
近 2 年內未使用	93.32%

資料來源：本研究自行整理。

表 3-3 近 2 年實際使用 EAP 服務者滿意度情形(單選，N=347)

滿意度	百分比
非常滿意+滿意	73.78%
普通	19.60%
不滿意+非常不滿意	5.19%
無意見	1.44%

資料來源：本研究自行整理。

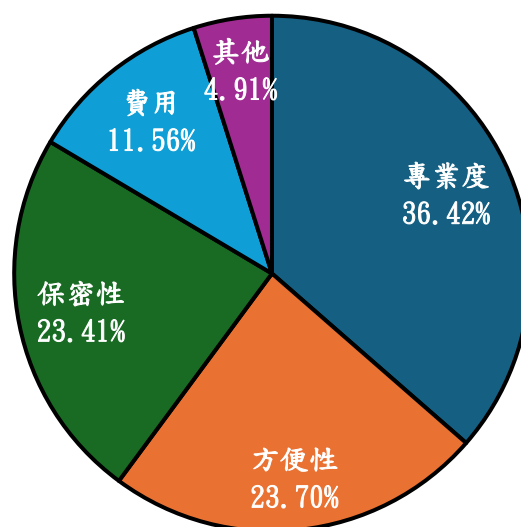


圖 3. 知悉 EAP 服務並於近 2 年使用該服務者的考量因素(單選，N=346)

資料來源：本研究自行整理。

3. 知悉 EAP 服務但近 2 年內未使用之原因分析：

知道本府提供 EAP 服務但近 2 年內未使用本服務的同仁，主因為沒有相關需求(71.04%)，其次為個人隱私考量(11.27%)等原因，如表 3-4。

表 3-4 知悉 EAP 服務但近 2 年未使用之原因分析(單選，N=4,828)

未使用原因	百分比
沒有相關需求	71.04%
個人隱私考量	11.27%
無法解決問題	7.79%
服務時間地點無法配合	3%
不知道如何申請	2.36%
其他	2.03%
服務內容不符需求	1.66%
申請方式不便利	0.85%

資料來源：本研究自行整理。

4. EAP 服務使用意願及不願意使用本服務之原因分析：

填寫本問卷的同仁在有需要時，近 7 成五的同仁願意使用 EAP 服務或尋求人事單位協助(75.93%)；至不願意使用或尋求人事單位協助者(24.07%)，其原因以「個人隱私考量」(48.92%)最多，其次依序為「無法解決問題」(39.28%)等，如表 3-5 及表 3-6。

表 3-5 未來使用 EAP 服務之意願分析(單選，N=6,959)

於未來有需要時是否願意使用 EAP 或尋求人事單位協助	百分比
願意	75.93%
不願意	24.07%

資料來源：本研究自行整理。

表 3-6 不願意使用 EAP 服務或尋求人事單位協助之原因(單選，N=1, 525)

不願意的原因	百分比
個人隱私考量	48.92%
無法解決問題	39.28%
服務內容與個人需求不符	6.49%
其他	5.31%

資料來源：本研究自行整理。

(三) 小結：

前述分析顯示本府 EAP 宣導尚有精進空間，且應再加強消除員工對於 EAP 保密度及隱私考量的疑慮。此外，亦可透過提供員工其他內、外部資源，可依其需求自行選擇，藉此鼓勵勇於對外尋求協助。

四、本府員工對於本府 EAP 相關課程與活動規劃之看法

(一) 問卷內容

第四部分：對員工協助方案相關課程及活動規劃之看法

21、整體而言，您最需要員工協助方案提供哪方面服務內容？(可複選)

☐工作面 ☐生活面 ☐健康面 ☐組織及管理面 ☐其他_____

22、就工作面而言，您希望員工協助方案提供哪些協助？(可複選)

☐工作適應 ☐職涯發展 ☐工作效能 ☐退休生涯規劃

☐問題解決能力 ☐職場溝通 ☐其他_____

23、就生活面而言，您希望員工協助方案提供哪些協助？(可複選)

☐理財規劃 ☐法律諮詢 ☐性別議題 ☐家庭生活

☐其他_____

24、就健康面而言，您希望員工協助方案提供哪些協助？(可複選)

☐情緒管理 ☐壓力調適 ☐心理諮商與輔導 ☐體能評估

☐醫療保健 ☐睡眠議題 ☐食物與營養 ☐人際關係

☐ 家庭關係 ☐ 育兒與長者照顧 ☐ 其他_____
25、就組織及管理面而言，您希望員工協助方案提供哪些協助？（可複選）
☐ 組織變革管理 ☐ 績效管理 ☐ 組織文化 ☐ 政策行銷 ☐ 領導統御 ☐ 危機與衝突管理 ☐ 溝通技巧 ☐ 團隊管理 ☐ 主管敏感度覺察 ☐ 其他_____
26、您對本府員工協助方案之其他建議？_____

（二）EAP 課程及活動需求情形

EAP 相關課程及活動，以「工作面」需求為主(65.58%)，其次依序為「健康面」(45.07%)、「生活面」(40.26%)及「組織及管理面」(37.24%)，如表 4，並就各面向細項需求分析如下：

1. 工作面需求情形：以「職涯發展」、「工作適應」及「職場溝通」為前 3 名同仁希望獲得協助的議題，如圖 4。
2. 生活面需求情形：以「理財規劃」、「法律諮詢」及「家庭生活」為前 3 名同仁希望獲得協助的議題，如圖 5。
3. 健康面需求情形：以「壓力調適」、「醫療保健」及「情緒管理」為前 3 名同仁希望獲得協助的議題，其中「壓力調適」與「醫療保健」2 議題具 6 成以上的需求度，如圖 6。
4. 組織與管理面需求情形：以「溝通技巧」、「危機與衝突管理」及「團隊管理」為前 3 名同仁希望獲得協助的議題，其中「溝通技巧」具 6 成以上的需求度，如圖 7。

表 4 EAP 相關課程及活動整體需求概況(多選，N=7,440)

服務面向	百分比
工作面	65.58%
健康面	45.07%
生活面	40.26%
組織與管理面	37.24%

資料來源：本研究自行整理。

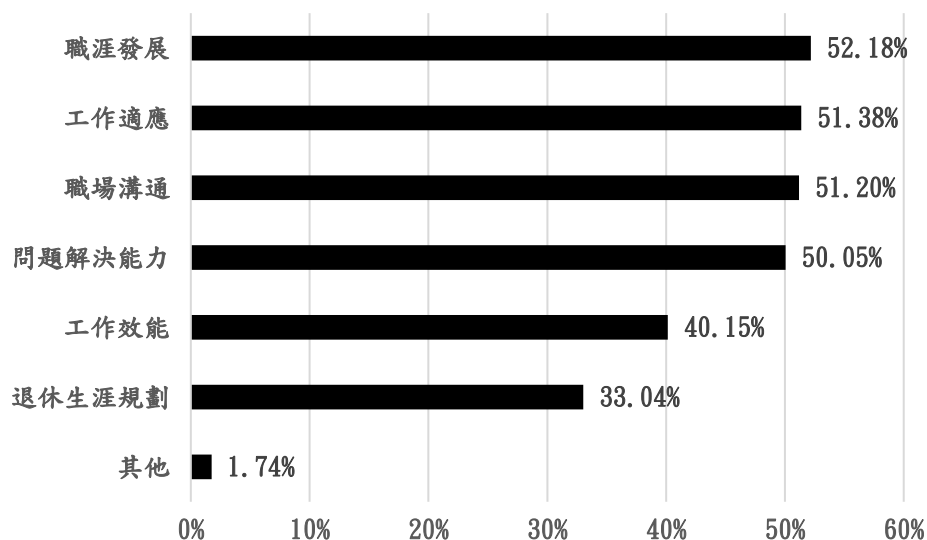


圖 4. 工作面細項協助需求情形(多選，N=7,440)

資料來源：本研究自行整理。

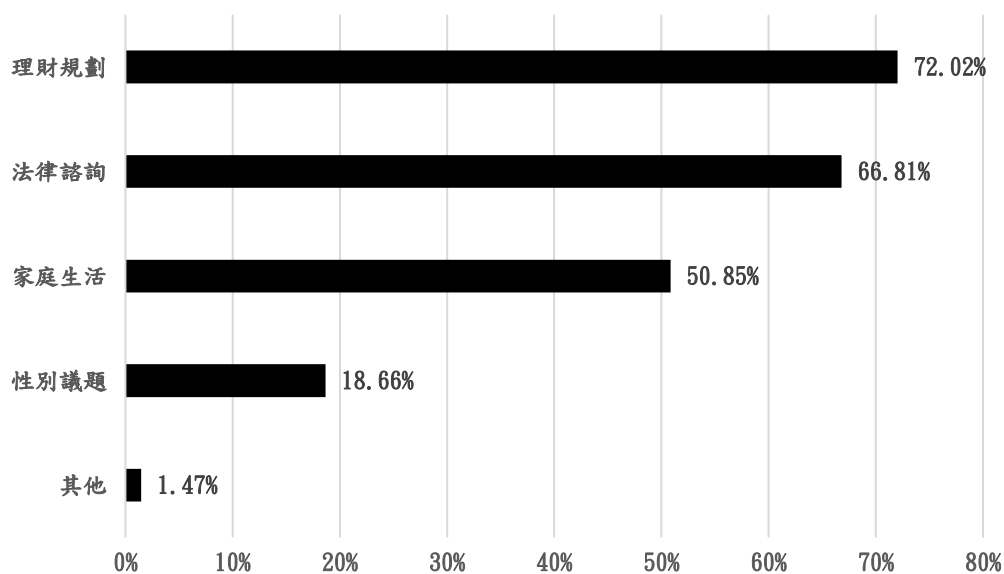


圖 5. 生活面細項協助需求情形(多選，N=7,440)

資料來源：本研究自行整理。

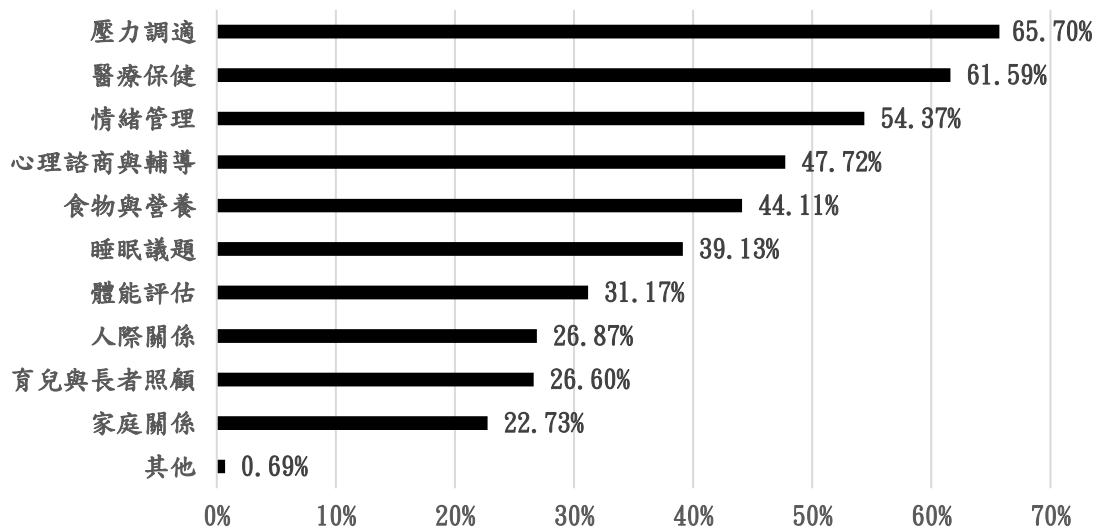


圖 6. 健康面細項協助需求情形(多選，N=7,440)

資料來源：本研究自行整理。

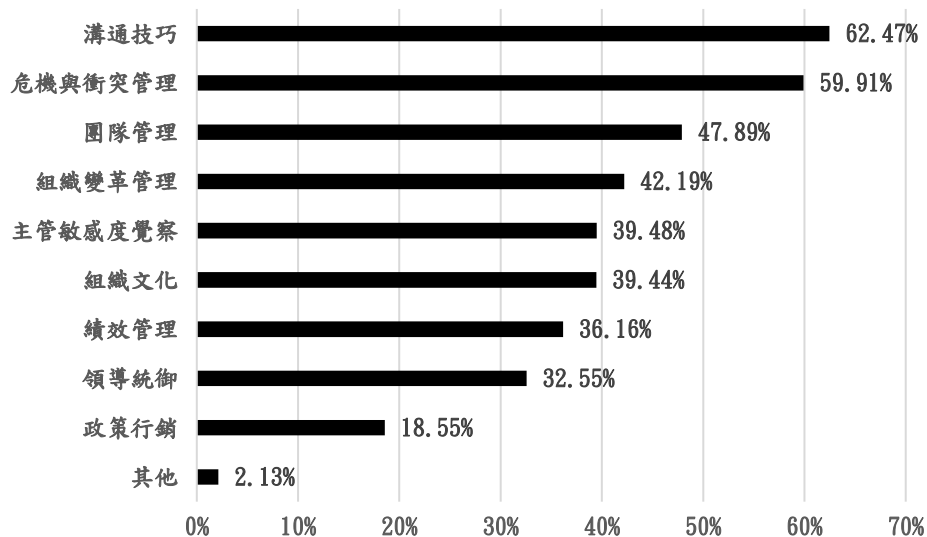


圖 7. 組織及管理面細項協助需求情形(多選，N=7,440)

資料來源：本研究自行整理。

(三) 小結：

本項調查顯示同仁於工作、生活、健康、組織及管理等不同面向的各類需求，將持續辦理相關課程，透過提昇所需知能（如開辦各類專業課程），並佐以相關支持性措施（如師徒制、工作量化指標等）與壓力調適活動（如新手爸媽講座等），以協助同仁適應工作與

生活，降低潛在壓力。

五、受訪者基本資料

(一) 問卷內容

第五部分：基本資料

- 27、您的性別：☐男性 ☐女性 ☐其他_____
- 28、您的年齡：☐未滿 25 歲 ☐25-29 歲 ☐30-34 歲 ☐35-39 歲
☐40-44 歲 ☐45-49 歲 ☐50-54 歲 ☐55-59 歲 ☐60 歲以上
- 29、您的職務：☐主管人員 ☐非主管人員
- 30、您的職別：☐公務人員 ☐約聘僱人員 ☐暫僱、臨時人員 ☐技工、工友 ☐其他_____
- 31、您的公務年資：☐1 年以下 ☐1 年至 5 年 ☐6 年至 10 年 ☐11 年至 15 年 ☐16 年至 20 年 ☐21 年至 25 年 ☐26 年以上
- 32、您是否具有其他身分：☐無 ☐身心障礙 ☐原住民族

(二) 本問卷填答者基本資料：

受訪樣本基本特徵摘要分析如表 5-1，另繪製總樣本輪廓圖如圖 8，填答問卷者以類別區分，分別為女性、40-44 歲區間、非主管人員、公務人員、年資 1-5 年為主。

表 5-1 受訪樣本基本特徵摘要分析(單選，N=7,528)

基本變項	占比
男性	39.74%
女性	59.91%
其他/不願揭露	0.35%
平均年齡	約 40-44 歲區間為主
主管人員	14.85%
非主管人員	85.15%
公務年資集中區間	1-5 年：26.85%；26 年以上：13.43%
具特殊身分	身心障礙：2.76%；原住民族：1.83%

資料來源：本研究自行整理。

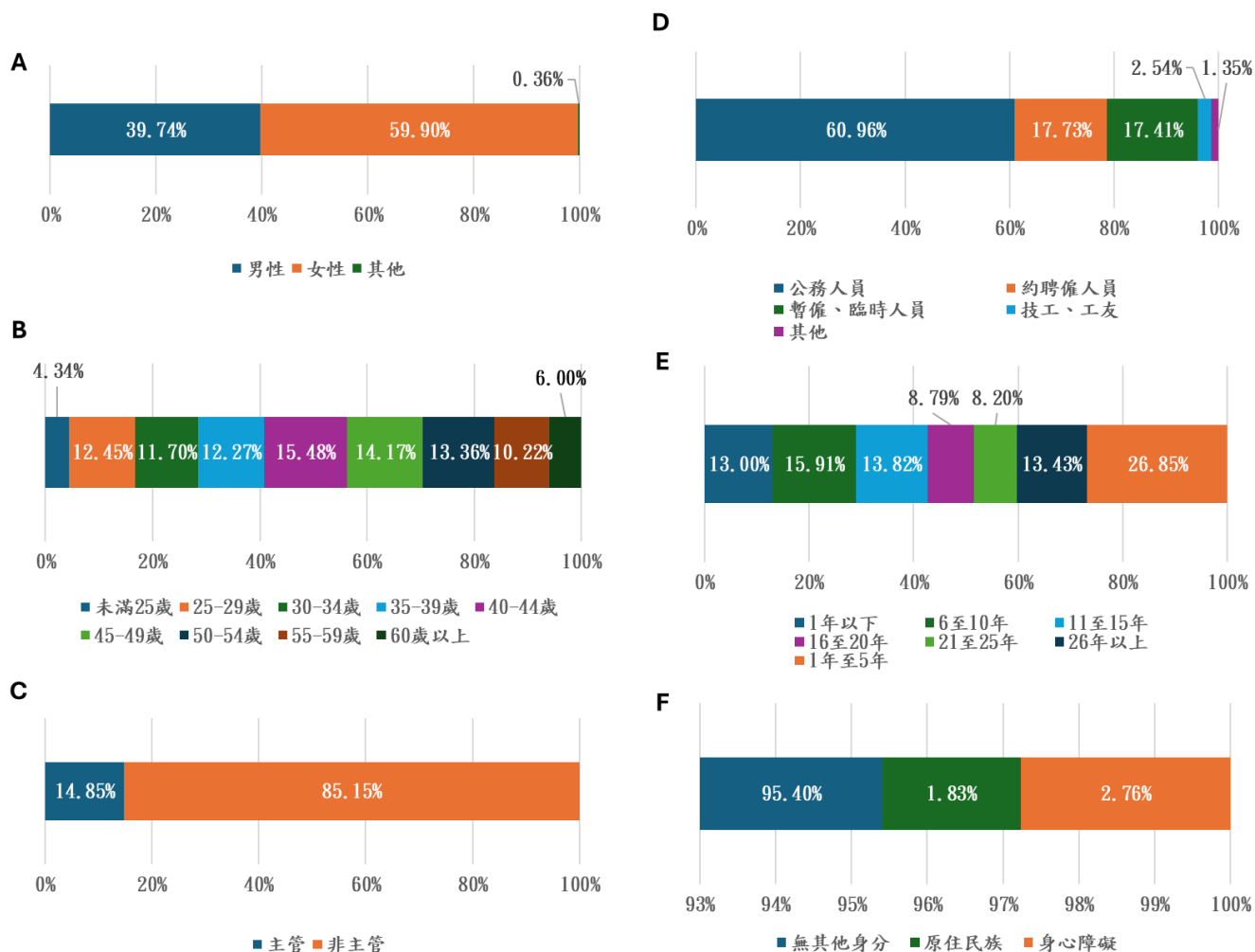


圖 8. 總樣本輪廓圖。A，性別概況。B，年齡分布概況。C，職務類別概況。

D，職別概況。E，公務年資概況。F，身分別概況

資料來源：本研究自行整理。

1. 性別與 5 大壓力感受之交叉分析(性別為「其他」，可能為不

願透露者，故不呈現)：

(1) 男性與女性感受工作、家庭照顧、財務、家庭關係、人

際關係等 5 大壓力情形如表 5-2。

表 5-2 性別與各壓力來源之交叉分析(單選，N=7,528)

壓力源及感受程度			男性	女性
工作	感受程度	0-2 分(低)	37.67%	37.83%
		3 分(中)	25.43%	26.16%
		4-5 分(高)	36.90%	36.01%

家庭照顧	感受程度	0-2 分(低)	60.76%	62.97%
		3 分(中)	19.59%	18.69%
		4-5 分(高)	19.65%	18.34%
財務	感受程度	0-2 分(低)	48.70%	53.26%
		3 分(中)	21.96%	21.20%
		4-5 分(高)	29.34%	25.54%
家庭關係	感受程度	0-2 分(低)	68.62%	71.71%
		3 分(中)	17.31%	15.79%
		4-5 分(高)	14.07%	12.51%
人際關係	感受程度	0-2 分(低)	71.26%	77.92%
		3 分(中)	17.45%	14.86%
		4-5 分(高)	11.30%	7.23%

資料來源：本研究自行整理。

(2) 小結：

在「工作壓力」方面，男性和女性員工在「0-2 分」、「3 分」和「4-5 分」的占比上幾乎沒有顯著差異（例如，高壓力「4-5 分」男性占 36.90%，女性占 36.01%）。初步顯示本府員工在工作本身帶來的壓力感受，不因性別而有明顯區別。

「家庭照顧壓力」和「家庭關係壓力」方面，差異不大，女性感受「0-2 分」的比例略高於男性，而感受「4-5 分」的比例則略低於男性。

「人際關係壓力」方面，女性感受「0-2 分」的比例顯著高於男性（女性 77.92%，男性 71.26%），且感受「4-5 分」的比例顯著低於男性（女性 7.23%，男性 11.30%）。

這是性別間最明顯的差異之一。

財務壓力方面，男性在「財務壓力」感受「4-5 分」的比例（29.34%）顯著高於女性（25.54%）。相對地，女性感受「0-2 分」的比例（53.26%）則高於男性（48.70%）。

2. 年齡分布與 5 大壓力之交叉分析：

(1) 不同年齡分布感受工作、家庭照顧、財務、家庭關係、人際關係等 5 大壓力情形如表 5-3。

表 5-3 年齡分布與各壓力來源之交叉分析(單選，N=7,528)

壓力源及感受程度		未滿 25	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60 以上
工作	感受程度 0-2 分 (低)	40.67%	31.70%	31.78%	30.09%	32.27%	39.08%	43.64%	44.99%	59.51%
	3 分 (中)	24.77%	26.79%	24.29%	26.62%	27.21%	26.62%	25.25%	27.05%	20.35%
	4-5 分 (高)	34.56%	41.52%	43.93%	43.29%	40.52%	34.30%	31.11%	27.96%	20.13%
家庭照顧	感受程度 0-2 分 (低)	86.85%	80.47%	68.44%	56.39%	49.53%	50.80%	58.45%	64.24%	69.47%
	3 分 (中)	8.87%	11.95%	15.78%	19.05%	24.89%	23.81%	20.97%	18.60%	17.48%
	4-5 分 (高)	4.28%	7.58%	15.78%	24.57%	25.58%	25.40%	20.58%	17.17%	13.05%
財務	感受程度 0-2 分 (低)	65.75%	54.64%	45.52%	41.45%	42.40%	48.73%	55.17%	63.07%	68.81%
	3 分 (中)	17.74%	20.60%	20.54%	22.94%	24.03%	22.59%	22.76%	19.64%	15.71%
	4-5 分 (高)	16.51%	24.76%	33.94%	35.61%	33.56%	28.68%	22.07%	17.30%	15.49%
家庭關係	感受程度 0-2 分 (低)	81.96%	77.48%	70.72%	66.45%	64.21%	65.60%	71.47%	74.12%	73.89%
	3 分 (中)	10.40%	13.66%	15.66%	17.53%	18.54%	18.74%	15.01%	16.64%	17.26%
	4-5 分 (高)	7.65%	8.86%	13.62%	16.02%	17.25%	15.65%	13.52%	9.23%	8.85%

壓力源及感受程度			未滿 25	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60 以上
人際 關係	感受程度	0-2 分 (低)	71.87%	71.08%	69.58%	72.40%	73.56%	77.60%	79.92%	80.62%	81.86%
		3 分 (中)	16.51%	18.25%	15.32%	17.97%	16.39%	16.03%	14.12%	13.13%	14.38%
		4-5 分 (高)	11.62%	10.67%	15.10%	9.63%	10.04%	6.37%	5.96%	6.24%	3.76%

資料來源：本研究自行整理。

(2) 小結：

中年族群（約 30-49 歲）在「工作壓力」為「4-5 分」（高壓力）的占比普遍最高，顯著高於年輕（未滿 25 歲、25-29 歲）及資深（50 歲以上）員工。「財務壓力」也呈現類似趨勢，30-49 歲的員工，尤其 35-44 歲區間，感受「4-5 分」財務壓力的比例更高。「家庭照顧壓力」在中年群體中也達到高峰，尤其 40-49 歲的員工，感受「4-5 分」的比例顯著上升。

年輕員工（未滿 25 歲、25-29 歲）工作壓力雖高，但家庭相關壓力較低，「工作壓力」在年輕族群中「4-5 分」的占比仍較高（例如 25-29 歲為 41.52%），但相較於中年族群略低。然而，他們在「家庭照顧壓力」和「家庭關係壓力」感受「0-2 分」的比例非常高，初步顯示這部分壓力源較不明顯。

資深員工（50 歲以上）整體壓力較低，「60 歲以上」

和「55-59 歲」的員工在所有壓力類型（家庭照顧、財務、家庭關係、人際關係、工作）中，感受「0-2 分」的比例普遍最高，且「4-5 分」的比例最低。初步顯示年齡層較高的員工，對於壓力較能處理與因應，或者部分壓力來源降低使得壓力外溢效果相對較低。

3. 職務類別與 5 大壓力感受之交叉分析：

(1) 各職務類別感受工作、家庭照顧、財務、家庭關係、人際關係等 5 大壓力情形如表 5-4。

表 5-4 職務類別與各壓力來源之交叉分析(單選，N=7,528)

壓力源及感受程度			主管	非主管
工作	感受程度	0-2 分(低)	38.28%	37.55%
		3 分(中)	26.39%	25.77%
		4-5 分(高)	35.33%	36.68%
家庭照顧	感受程度	0-2 分(低)	57.87%	62.87%
		3 分(中)	21.65%	18.58%
		4-5 分(高)	20.48%	18.55%
財務	感受程度	0-2 分(低)	57.78%	50.39%
		3 分(中)	21.56%	21.45%
		4-5 分(高)	20.66%	28.16%
家庭關係	感受程度	0-2 分(低)	68.07%	70.84%
		3 分(中)	17.71%	16.18%
		4-5 分(高)	14.22%	12.98%
人際關係	感受程度	0-2 分(低)	78.44%	74.65%
		3 分(中)	14.76%	16.08%
		4-5 分(高)	6.80%	9.27%

資料來源：本研究自行整理。

(2) 小結：

「工作壓力」在本府員工主管與非主管之間感受相似感受「4-5 分」的比例非常接近，「0-2 分」的比例也相似，

可能普遍存在於組織文化或工作性質本身，而非單純因職位高低而異。在「財務壓力」方面，非主管人員感受「4-5 分」的比例（28.16%）略高於主管人員（20.66%）。相反，主管人員感受「0-2 分」的比例（57.78%）則高於非主管人員（50.39%）。這是兩者之間較明顯的差異。「人際關係壓力」則呈現些微差異，主管人員感受「0-2 分」的比例（78.44%）略高於非主管人員（74.65%），且其感受「4-5 分」的比例（6.80%）也略低於非主管人員（9.27%）。「家庭相關壓力」方面，在「家庭照顧壓力」和「家庭關係壓力」方面，則差異不大。

4. 職別與 5 大壓力感受之交叉分析：

- (1) 各職別感受工作、家庭照顧、財務、家庭關係、人際關係等 5 大壓力情形如表 5-5（職別為「其他」，可能為不願透露者，故不呈現）。

表 5-5 職別與各壓力來源之交叉分析(單選，N=7,528)

壓力源及感受程度			公務人員	約聘僱人員	暫僱 臨時人員	技工 工友
工作	感受程度	0-2 分(低)	34.26%	38.35%	46.99%	50.79%
		3 分(中)	26.30%	25.54%	24.56%	24.61%
		4-5 分(高)	39.43%	36.10%	28.45%	24.61%
家庭照顧	感受程度	0-2 分(低)	62.46%	60.67%	61.48%	64.92%
		3 分(中)	18.39%	20.52%	20.44%	14.66%
		4-5 分(高)	19.15%	18.80%	18.08%	20.42%
財務	感受程度	0-2 分(低)	53.96%	44.42%	49.43%	54.45%
		3 分(中)	21.64%	22.32%	21.13%	15.18%

壓力源及感受程度		公務人員	約聘僱人員	暫僱 臨時人員	技工 工友
家庭關係 感受程度	4-5 分(高)	24.41%	33.26%	29.44%	30.37%
	0-2 分(低)	70.77%	68.24%	71.47%	70.16%
	3 分(中)	16.34%	17.53%	15.64%	15.18%
	4-5 分(高)	12.89%	14.23%	12.89%	14.66%
人際關係 感受程度	0-2 分(低)	74.18%	76.25%	77.19%	79.58%
	3 分(中)	16.18%	15.13%	15.56%	17.80%
	4-5 分(高)	9.64%	8.61%	7.25%	2.62%

資料來源：本研究自行整理。

(2) 小結：

「工作壓力」方面，公務人員在感受「4-5 分」的比例最高（39.43%），其次是約聘僱人員（36.10%）。相較之下，「暫僱、臨時人員」（28.45%）和「技工、工友」（24.61%）的高工作壓力比例顯著較低。

「財務壓力」方面，約聘僱人員感受「4-5 分」財務壓力的比例最高（33.26%）。技工、工友（30.37%）和暫僱、臨時人員（29.44%）緊隨其後，也屬於財務壓力較高的群體。公務人員感受高財務壓力的比例最低（24.41%）。

「家庭相關壓力」方面，各職別差異不大；至於「人際關係壓力」部分，技工、工友在感受「4-5 分」的比例極低（2.62%），遠低於其他職別。公務人員（9.64%）和約聘僱人員（8.61%）的人際關係壓力相對略高。

5. 年資分布與 5 大壓力感受之交叉分析：

(1) 各年資分布感受工作、家庭照顧、財務、家庭關係、人際關係等 5 大壓力情形如表 5-6。

表 5-6 年資分布與各壓力來源之交叉分析(單選，N=7, 528)

壓力源及感受程度			1 年以下	1-5 年	6-10 年	11-15 年	16-20 年	21-25 年	26 年以上
工作	感受程度	0-2 分 (低)	39.73%	32.71%	32.64%	32.79%	42.60%	43.60%	49.65%
		3 分 (中)	25.64%	26.08%	26.71%	27.88%	24.62%	25.12%	23.84%
		4-5 分 (高)	34.63%	41.22%	40.65%	39.33%	32.78%	31.28%	26.51%
家庭 照顧	感受程度	0-2 分 (低)	68.74%	69.07%	59.02%	50.96%	54.53%	57.37%	64.89%
		3 分 (中)	16.75%	15.93%	20.03%	23.37%	22.05%	21.23%	18.50%
		4-5 分 (高)	14.50%	14.99%	20.95%	25.67%	23.41%	21.39%	16.62%
財務	感受程度	0-2 分 (低)	52.50%	47.30%	45.33%	48.75%	53.17%	56.40%	64.89%
		3 分 (中)	19.41%	22.66%	22.87%	20.87%	21.30%	23.50%	18.89%
		4-5 分 (高)	28.09%	30.03%	31.80%	30.38%	25.53%	20.10%	16.22%
家庭 關係	感受程度	0-2 分 (低)	72.73%	72.69%	68.45%	66.83%	65.86%	68.56%	73.89%
		3 分 (中)	15.42%	15.73%	16.11%	17.88%	18.13%	19.12%	14.74%
		4-5 分 (高)	11.85%	11.58%	15.44%	15.29%	16.01%	12.32%	11.37%
人際 關係	感受程度	0-2 分 (低)	72.11%	72.14%	74.62%	74.23%	77.34%	79.42%	82.10%
		3 分 (中)	16.75%	16.92%	16.03%	16.92%	16.31%	14.42%	12.36%
		4-5 分 (高)	11.13%	10.94%	9.35%	8.85%	6.34%	6.16%	5.54%

資料來源：本研究自行整理。

(2) 小結：

「工作壓力」方面，年資 15 年以下者（1-15 年）感受最高，後期遞減。1 年至 5 年(41.22%)和 6 年至 10 年(40.65%) 的員工感受高工作壓力的比例最高。隨著年資增加，工作壓力的比例逐漸下降，21 年至 25 年(31.28%) 和 26 年以上的員工(26.51%)感受高工作壓力的比例最低。

「財務壓力」方面，年資 15 年以下者（1-15 年）感受最高，後期顯著降低。6 年至 10 年(31.80%)、11 年至 15 年(30.38%) 和 1 年至 5 年(30.03%) 的員工感受高財務壓力的比例最高。26 年以上的員工(16.22%) 和 21 年至 25 年(20.10%) 的高財務壓力比例最低。

家庭相關壓力方面，以具中等程度年資者感受較高，資淺及資深者較低。在 11 年至 15 年(25.67%) 和 16 年至 20 年(23.41%) 的年資群體中感受高家庭照顧壓力之比例最高。而在 6 年至 10 年(15.44%) 和 16 年至 20 年(16.01%) 的年資群體中也有較高的比例感受到高家庭關係壓力。

「人際關係壓力」方面，年資較淺者感受較高，後期遞減。1 年以下(11.13%) 和 1 年至 5 年(10.94%) 的員工感受高人際關係壓力的比例較高。26 年以上的員工(5.54%) 和 21 年至 25 年(6.16%) 的比例最低。

6. 具其他身分與 5 大壓力感受之交叉分析：

(1) 各身分別感受工作、家庭照顧、財務、家庭關係、人際關係等 5 大壓力情形如表 5-7。

表 5-7 身分別與各壓力來源之交叉分析(單選，N=7,528)

壓力源及感受程度		身心障礙	原住民族	未具左列身分
工作	感受程度	0-2 分(低)	37.98%	34.06%
		3 分(中)	28.37%	23.19%
		4-5 分(高)	33.65%	42.75%
家庭照顧	感受程度	0-2 分(低)	59.62%	63.04%
		3 分(中)	21.15%	14.49%
		4-5 分(高)	19.23%	22.46%
財務	感受程度	0-2 分(低)	44.23%	41.30%
		3 分(中)	23.08%	24.64%
		4-5 分(高)	32.69%	34.06%
家庭關係	感受程度	0-2 分(低)	62.02%	67.39%
		3 分(中)	19.23%	13.77%
		4-5 分(高)	18.75%	18.84%
人際關係	感受程度	0-2 分(低)	64.42%	70.29%
		3 分(中)	24.04%	18.12%
		4-5 分(高)	11.54%	11.59%

資料來源：本研究自行整理。

(2) 小結：

具原住民族身分員工在各項壓力來源中，感受壓力的比例普遍較未具身心障礙或未具原住民族身分員工高。其中，「高財務壓力」(4-5 分)之占比(前者 34.06%，後者 26.75%)及「高工作壓力」(4-5 分)之占比(前者 42.75%，後者 36.44%)，顯著較高。

具身心障礙身分之員工在各項壓力來源中，感受壓力

的比例較未具身心障礙或未具原住民族身分員工略高，但並非全面性，其中「高財務壓力」(4-5 分)之占比(前者 32.69%，後者 26.75%)及「高家庭關係壓力」(4-5 分)之占比(前者 18.75%，後者 12.89%)，顯著較高。

六、受訪者心情溫度計(簡式健康量表)

(一) 問卷內容

第六部分：心情溫度計(簡式健康量表)

為協助您瞭解自己的身心適應狀況，此部分您可選擇是否填答，如您願意填答，請回想最近一星期中(包括今天)，以下問題使您感到困擾或苦惱的程度，圈選一個最能代表您感覺的答案。如無意願填答可跳至最末結束並繳交問卷。

※分數說明：第 33 至 37 題的總分

0-5 分:正常範圍，表示身心適應狀況良好。

6-9 分:輕度情緒困擾，建議找親友談談，抒發情緒。

10-14 分:中度情緒困擾，建議尋求心理衛生或精神醫療專業諮詢。

15 分以上:重度情緒困擾，建議尋求精神醫療專業諮詢。

※第 33 題至 37 題，如您填答分數為 10 分以上，可申請本府員工協助方案諮詢(商)服務，尋求專業人員協助(專線為府內分機 4316、信箱為 EAPS@ntpc.gov.tw)

33、睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒

☐完全沒有=0 分 ☐輕微=1 分 ☐中等程度=2 分 ☐厲害=3 分
☐非常厲害=4 分

34、感覺緊張不安

☐完全沒有=0 分 ☐輕微=1 分 ☐中等程度=2 分 ☐厲害=3 分
☐非常厲害=4 分

35、覺得容易苦惱或動怒

☐完全沒有=0 分 ☐輕微=1 分 ☐中等程度=2 分 ☐厲害=3 分
☐非常厲害=4 分

36、感覺憂鬱、心情低落

☐完全沒有=0分 ☐輕微=1分 ☐中等程度=2分 ☐厲害=3分
☐非常厲害=4分

37、覺得比不上別人

☐完全沒有=0分 ☐輕微=1分 ☐中等程度=2分 ☐厲害=3分
☐非常厲害=4分

38、有自殺的想法

※本題單項評分爲2分以上（中等程度）時，建議尋求心理或
相關醫療專業諮詢。

☐完全沒有=0分 ☐輕微=1分 ☐中等程度=2分 ☐厲害=3分
☐非常厲害=4分

（二）情緒困擾調查方式：

1. 工具來源：國立臺灣大學李明濱教授編訂之心情溫度計（簡
式健康量表，亦可於衛生福利部國民健康署健康檢測網站施
測）可協助瞭解個人身心適應狀況。
2. 該量表由員工依意願自由填答。
3. 評分標準：0-5 分爲正常範圍；6-9 分具輕度情緒困擾；10-
14 分具中度情緒困擾；15 分以上重度情緒困擾。

（三）分析結果如下：

1. 本項答題爲自由答題，受訪者可依據需求自行填寫（已排除填
寫不完整者，惟仍可能有勾選錯誤情形）。本項填寫人數計
5,914 人，占回收數之 78.55%。
2. 如有個案問卷有特殊異常分數或回饋情形，因問卷匿名性及
確保個人資料保護，雖無法掌握實際受訪者狀況，但仍以密
件方式通知機關人事單位，加強協助機關首長、督導長官及

各單位主管關懷員工，以即時提供員工協助轉介專業人士協助。

3. 經分析本府員工整體身心適應情形，屬正常範圍內者占 59.4%、輕度情緒困擾者為 25.5%、中度情緒困擾者占 12.2%，另有屬重度情緒困擾者 2.9%。
4. 整體平均分數為 5.31 分，依機關(含二級)及公所分別來看，機關為 5.39 分；區公所 4.99 分。
5. 復依機關別(含區公所)計算，機關平均分數屬正常範圍內計 46 個，於輕度範圍計 13 個，另無機關平均分數達中度及重度情形困擾，如表 6 所示。

表 6 各機關心情溫度計平均得分情形

得分	機關名稱(依筆劃順序)	備註
正常 (0-5 分)	八里區、三芝區、工務局、中和區、五股區、文化局、水利局、主計處、平溪區、民政局、永和區、石門區、石碇區、地政局、汐止區、坪林區、板橋區、林口區、法制局、社會局、金山區、青年局、政風處、研考會、泰山區、烏來區、秘書處、財政局、貢寮區、捷運局、教育局、淡水區、深坑區、勞工局、新莊區、瑞芳區、經發局、農業局、衛生局、樹林區、環保局、雙溪區、警察局、鶯歌區、體育局、觀光局	正常範圍，表示身心適應狀況良好。
輕度 (6-9 分)	人事處、三重區、三峽區、土城區、交通局、城鄉局、客家局、原民局、消防局、新店區、新聞局、萬里區、蘆洲區	輕度，宜做壓力管理，建議找家人或朋友談談，抒發情緒。
中度 (10-14 分)	-	中度，宜做專業諮詢，建議尋求心理諮詢或接受專業諮詢。
重度 (15 分以上)	-	重度，需高關懷，建議尋求專業輔導或精神科診療。

資料來源：本研究自行整理。

（四）小結：

在數據概況與參與度部分，雖然是自由答題，但總填答人數為 5,914 人，占回收數的 78.55%，顯示本府員工對於瞭解自身心理健康具有相當程度重視，也使數據具有參考價值。同時，對於特殊異常分數的個案，以匿名機制進強化員工關懷，兼顧員工的隱私與關懷。

就整體數據而言，近 6 成（59.4%）處於正常範圍內，但仍有 4 成多的員工面臨不同程度的情緒困擾，整體平均分數 5.31 分，介於「正常」與「輕度困擾」的臨界值。

以機關別角度來看，46 個機關平均分數屬正常範圍，13 個機關平均分數屬輕度範圍，顯示各機關在員工心理健康維護上的努力，但仍有 2 成的機關員工平均值處於「輕度困擾」，顯示心理健康促進是持續性工作，需將重心放在預防和早期介入。另外，機關的平均分數（5.39 分）略高於區公所平均分數 4.99 分，也是值得追蹤

參、結論

一、本府員工壓力來源結構

（一）壓力來源普遍多元且隨階段變動：

壓力是生活中不可避免的現象，來源多樣且相互影響，員工需學習應對以維身心健康；壓力結構與因應方式會隨生涯與

職涯階段不同而變化。

(二) 中年員工為多重壓力匯聚高峰：

分析 30-49 歲員工在工作、財務、家庭照顧等面向有較大的壓力感受，此結果顯示出中年族群很可能因為需要承擔較多元壓力來源（參考：Schüttengruber 等人，2023），因此在不同領域之間容易溢出壓力感受。反映「三明治世代」多重角色衝突的現實，而初、中期年資（年資 1 至 15 年）的員工在工作與財務壓力感受較高，也能得到相當呼應。

(三) 特定身分群體面臨額外壓力：

原住民族員工，於各方面壓力均略高於未具身心障礙或未具原住民族身分員工，凸顯社會系統性壓力可能存在。而身心障礙員工，在財務壓力較高，但工作壓力相對較低，這可能歸因於合理的職場支持（如職務再設計的成功推動）或個人韌性。

二、本府 EAP 服務的現況：

(一) 本府員工對 EAP 有相當認知且具潛在需求

本府 8 成員工瞭解 EAP 服務，超過 75% 表示未來有需求時願意使用。過去兩年使用率僅 6.68%，顯示存在巨大的隱藏性需求。

(二) 已使用者的服務滿意度高，但仍有多數同仁未使用：

已使用員工滿意度高，主要考量為服務的「專業度、方便性、保密性」，證明服務品質優良。而未使用與不願使用之主因為「沒有相關需求」，但不願使用群體中，「個人隱私考量」是重要考量。因此，本府 EAP 宣導上，應更著重隱私保護，或提供其他外部資源資訊，讓員工對於重視自己身心健康的管道更
多元及彈性。

（三）EAP 課程或活動朝向多元化及不同面向的結合：

首要需求在「工作面」：職涯發展、工作適應、職場溝通、問題解決能力為主要協助領域。「生活面」聚焦財法律：顯示員工在個人財務規劃和法律諮詢方面有普遍性需求。「健康面」重點可放在壓力調適，而醫療保健、情緒管理、心理諮商與輔導亦受重視。因此，未來課程或活動之規劃可朝向多元化及不同面向的結合。

三、本府 EAP 推動及友善職場推動建議

（一）本府 EAP 推動方面：

1. 強調保密及隱私性：持續強調 EAP 服務的絕對保密性，及運作獨立性。
2. 保持運作獨立及建議功能：維持 EAP 運作獨立性，並在確保員工隱私前提下，提供員工專業的 EAP 及各機關友善職場推

動建議。

3. 擴大服務認知與溝通：以更多元的方式宣導 EAP，例如針對不同年齡層在職涯、財務、法律等日常面向的實用價值，打破「無需求」或「標籤化」。
4. 持續提升服務可及性：借鑒相關成功經驗，擴展線上諮詢、彈性預約等多元便捷管道，亦能考慮增設集中區域駐點服務等機制。
5. 提供其他外部資源：對於員工身心照顧，除了透過本府 EAP 之外，亦可提供員工其他外部資源，讓員工有更多的資源與選擇，同時提升員工尋求協助的意願。

（二）友善職場方面：

1. 透過量化資料建立壓力預警機制：壓力來源多元且相互影響，因此可透過員工在職場的具體表現或資料，例如差勤、加班情形或業務量等，以提早察覺員工身心異常徵兆。
2. 針對壓力或情緒困擾較嚴重的員工：機關及單位建立更能快速的介入與轉介機制，同時重視敏感度訓練及同事之間的相互支持與協助。
3. 針對輕度壓力或情緒困擾較輕微或未自我察覺的員工：強調預防性介入，各機關依職務性質適度辦理壓力管理、情緒調適等通用性課程。

4. 提升主管敏感度與溝通能力：鑒於「主管敏感度覺察」和「溝通技巧」是員工需求重點，應協助主管學習如何識別員工壓力訊號、有效溝通、提供支持，並協助解決職場衝突。
5. 鼓勵同儕互助：鼓勵或透過機制，使員工之間的互助、支持及相互學習更為頻繁，形成正向的職場氛圍。

參考資料

1. 曾慧萍, & 鄭雅文. (2002). 「負荷—控制—支持」與「付出—回饋失衡」工作壓力模型中文版量表之信效度檢驗：以電子產業員工為研究對象. *臺灣衛誌*, 21(6), 420 - 432. °
2. Frone, m., Russell, m., & Cooper, m. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *The Journal of Applied Psychology*, 77, 65 - 78.
3. Hill, e. j., Ferris, m., & Martinson, v. (2003). Does It Matter Where You Work? A Comparison of How Three Work Venues (Traditional Office, Virtual Office, and Home Office) Influence Aspects of Work and Personal/Family Life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 220 - 241.
4. Johnson, j. v., & Hall, e. m. (1988). Job Strain, Workplace Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336 - 1342.
5. Karasek, r., & Theorell, t. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New

York: Basic Books.