

雲林縣斗六市公所
公務人員
職場評價調查發現及精進管理報告

報告人：主任 曹秀滿

雲林縣斗六市公所人事室 2019-07-12

目 錄

一、公務人員職場評價調查發現	1
(一) 在「工作滿意度」評價構面	1
(二) 在「功績化人事管理措施」評價構面	2
(三) 在「健康工作環境」評價構面	2
(四) 在「組織氣候」評價構面	2
二、機關未來精進改善措施	3
三、運用多元管道宣導情形	3

附 件

表 1	公務人員職場評價調查問卷題目	4
表 2	本所 106 年公務人員職場評價調查分析圖	
	Q1~Q10 分析圖	6
	Q11~Q20 分析圖	7
	Q21~Q30 分析圖	8
	Q31~Q35 分析圖	9
表 3	本所 107 年公務人員職場評價問卷填答結果明細表	10
表 4	本所 107 年「工作滿意度」構面填答平均值分析圖	11
表 5	本所 107 年「功績化人事管理措施」構面填答平均值分析圖	12
表 6	本所 107 年「健康工作環境」構面填答平均值分析圖	13
表 7	本所 107 年「組織氣候」構面填答平均值分析圖	14
表 8	運用多元宣導情形	
	紙本通報成果	15
	會議宣導成果	16
	市務會議宣導	17
	成果回饋本所 108 年推動員工協助方案實施計畫	18

公務人員職場評價調查發現及精進管理報告

人事行政總處自 106 年規劃辦理「公務人員職場評價問卷調查」，以了解公務人員對於服務機關重要人事管理措施功績導向程度評價及機關職場整體滿意度。問卷共分「工作滿意度」、「功績化人事管理措施」、「健康工作環境」、「組織氣候」等四大評價構面，每一評價構面各有不等數次構面，並假以情境描述題項調查，爰依本所 106、107 年調查資料分析如下：

一、公務人員職場評價調查發現

本所 106 年並非總處調查對象，是未能取得填答結果明細表，僅以簡易分析個別題目填答選項之百分比供人事服務措施參考。綜觀 107 年各題項填答平均值 3.09~4.2(其中 9 題數值>4)，高於全國平均值 2.93~4.01(僅 1 題項數值>4)，顯見同仁對於本所職場各項措施整體評價堪稱滿意。

(一)在「工作滿意度」評價構面：

次構面「工作適合度」107 年平均值 4.05 為最高且負向評價比率為 0，106 年負向評價為 4%，顯示適才適所的人力配置一直是本所努力的目標。

「陞遷機會」107 年題項「未來幾年我在本機關陞遷機會很高」平均值 3.32 最低，正向評價比率 36.25，較 106 正向評價比率 23.69 明顯提昇，惟 107 年無法判斷比率 2.5%略高，是以暢通陞遷管道仍是不可忽略的重要課題。

(二)在「功績化人事管理措施」評價構面：

本構面 107 年每個題項填答平均值介於 3.62~3.87，相當接近，可見

同仁對各項人事管理措施尚稱滿意。題項“單位中表現佳的人考績通常會得甲等”填答平均值 3.73，正向評價比率 63.75%，106 年正向評價比率 52.63%，表示同仁肯定本所考績評核與工作績效有相當連結度。在“無歧視的人事措施”填答平均值 3.87 最高，正向比率 71.25%，106 年正向比率 59.21%，顯見同仁對本所人事任用及陞遷等決定之公平性深度信賴。

(三)在「健康工作環境」評價構面：

次構面「工作壓力與倦怠」題項“在工作上，我常常覺得心力交瘁”填答平均值 3.1，負向比率 25%，106 年負向比率 21.06%，題項“我經常出現不想上班的念頭”填答平均值最低為 3.09，負向比率 28.75%相較 106 年 27.63%，表示本所推動員工協助方案「心理面」服務漸收成效，惟效果仍不顯著。次構面「職場安全條件」2 題項 107 年填答平均值為 4.19 及 3.85 居本構面前 2 名，正向比率為 72.5%、83.75%，106 年正向比率 57.89%、68.42%，在在顯示本所提供給同仁是一個安全友善的工作環境。

(四)在「組織氣候」評價構面：

相較於其他構面，本構面細分達 12 題項，107 年填答平均值 3.83~4.2，其中有 5 題項平均值 >4，表示本所組織氣候整體獲得同仁相當高的評價。題項“我很少看到主管用情緒字眼，指正業務處理不佳的同仁”平均值答高達 4.2，106 年此項正向比率為 76.25%，顯示本所一直以來組織氛圍相當和諧，主管與同仁互動良好。在次構面「授能」共 2 題項填答平均值分

別為 4.01 及 4.04，表示本所執行業務分層負責效能提昇。題項「在本機關工作期間，我感覺到確實是有持續成長的機會」填答平均值雖達 3.86，惟在本構面卻不顯突出，倒是凸顯人力培訓刻不容緩。

二、機關未來精進改善措施

為能有效擴散評價運用效益，爰依前項調查發現建議精進措施如下：

(一)遴才應兼顧外補及內陞：近年來本所人力偏重外補方式，為有效激勵士氣，應連結工作績效暢通陞遷管道，拔擢本所績優人員。

(二)加強在職訓練，培訓優質人力資源：定期開辦如公文制作、公務法制等共同本職知能課程，並薦送同仁參加專業職能訓練並酌予補助費用。

(三)落實推動員工協助方案，廣續整合內外資源以建立健康職場：本所並無專任員工協助人力，應力求各種醫療資源等專業機構，致力員工身心靈協助讓友善職場升級為健康職場。

(四)權責有效分工，適時增(修)訂分層負責明細表：本所在「授能」題項雖獲得不錯評價，惟本所分層負責明細表自92年迄今未修訂，已不符合時宜，實有修正之必要以因應社會型態改變而新增業務，以提升組織競爭力。

三、運用多元管道宣導情形：

為鼓勵同仁 7/4~7/24 完成 108 年評價問卷，業於 108/6/27 以紙本通報依限填答，並利用 7/9 主管會議宣導委請主管促請所屬填答。本所並將上(107)年評價結果列入 108 年度 EAP 計畫具體措施，以提昇人事服務效能。

表 1

公務人員職場評價調查（含人事人員服務滿意度）問卷題目

填答說明：

一、請依照您在現職服務機關內之實際經驗，就以下題項描述之情境，勾選最符合的選項。

二、問卷中所稱之「主管」，係指您的現任單位主管。

第一部分 公務職場評價

- 1.我的工作能讓我發揮我的專長和能力。
- 2.我的主管會公平的對待同仁。
- 3.我認為主管的工作指派與分工很合理。
- 4.如果別機關有適當職缺，我很可能會去應徵。
- 5.我能從現有工作中獲得成就感。
- 6.我覺得身為這個機關的一份子，能夠受到社會大眾的尊重。
- 7.就我目前的工作內容來說，我對我的薪資感到滿意。
- 8.我目前的陞遷狀況符合我的期待。
- 9.我覺得未來幾年間，我在本機關中可以陞遷的機會很高。
- 10.我的單位中工作表現佳的人，考績通常會得甲等。
- 11.我的單位中工作表現不佳的人，考績通常還是會得甲等。
- 12.我的單位中，工作績效表現優秀的同仁，經常能獲得長官的肯定(如行政獎勵、當眾表揚、頒發獎品、口頭獎勵…等)。
- 13.我的機關中，工作績效表現是陞遷最關鍵的因素。
- 14.我的單位中，職位愈高的同仁，所負責的工作複雜度和困難度也愈高。
- 15.我的單位中，相同(或相當)層級職務的同仁，所承辦的業務負擔都大致相當。
- 16.我的機關的許多人事決定（如任用、陞遷等），不會因年齡、性別或身心障礙等個人狀況，而受到歧視。
- 17.我的機關中同仁都能很放心的提出申訴或抱怨。
- 18.長官在下班後對我的工作指派，嚴重影響我的個人生活。
- 19.整體而言，我不需要經常加班。
- 20.在工作上，我常常覺得心力交瘁。
- 21.我經常出現不想上班的念頭。
- 22.在我的工作場域中沒有言語或肢體暴力威脅的問題。
- 23.在我的工作場域中沒有性騷擾的情事發生(如開黃腔、肢體碰觸)。
- 24.我的主管會清楚地讓我知道應完成的工作與績效要求。
- 25.我的主管會主動找我討論如何改善工作缺失(如目標、進度、方式..等)，讓工作更有績效。

- 26.我很少看到主管用情緒性字眼，指正業務處理不佳的同仁。
- 27.我的主管經常會讓我知道自己的工作表現情形。
- 28.我有相當大的自主空間，決定如何辦好業務。
- 29.我的主管很鼓勵大家在工作上充分表達自己的意見。
- 30.我的主管會積極指派同仁參與業務相關的學習活動（受訓、進修或專業學習會議等）。
- 31.在本機關工作期間，我感覺到確實是有持續成長的機會。
- 32.我覺得自己一直對工作是充滿熱情的。
- 33.如有需要，我願意付出額外的努力來完成我的工作。
- 34.我相信自己具備足夠的知能，做好目前的業務工作。
- 35.我期待能夠處理比現在業務更具挑戰性的工作。

第二部分 人事人員服務滿意度

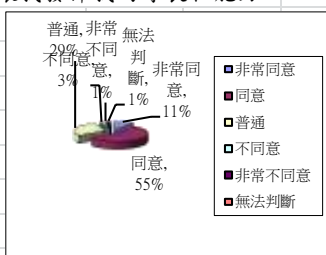
- 36.當我遇到權益相關事項(如國旅卡請領、結婚補助、子女教育補助…等)，人事同仁會即時提醒同仁辦理。
- 37.當我洽詢人事問題時，人事同仁能給我一致且正確的答覆。
- 38.人事同仁辦理與我有關的案件時(如陞遷、升官等訓練資績計算等)，能備妥正確或齊全的基本資料。
- 39.人事同仁對於我所洽詢的問題或申辦的業務，能儘速告知處理情形。
- 40.人事同仁會主動提供人事法規（如公務員服務法、公務人員行政中立法…等）或業務的相關資訊。
- 41.當我申辦人事相關業務時，人事同仁會提供我更多元彈性的申辦方式(如紙本或網路均可…)。
- 42.當我申辦人事相關業務時，人事同仁能盡量簡化申辦的程序(如部分資料能由系統自行產出，表格不會太複雜…等)。
- 43.當我洽詢人事業務時，人事同仁對於人事法規與作業流程都很嫻熟。
- 44.人事同仁辦理與我有關的案件時(如陞遷、考績、獎懲…等)，處理程序是公平的，讓我很安心。
- 45.當我洽詢或申辦人事業務時，人事同仁的服務態度親切有禮。
- 46.依據我的經驗與觀察，人事同仁對於機關內有緊急需求的同仁能給予優先協助。
- 47.人事同仁辦理與我有關的人事案件時(如考績或休假年資的採（併）計、辦理退休時如何選擇生效日等)，會主動維護我的權益。
- 48.當我洽詢人事業務時，人事同仁會遵守保密原則。
- 49.當我洽辦人事業務時，我很容易知道該找哪位承辦同仁。
- 50.整體而言，我覺得人事同仁在處理業務上具備很好的人事專業。

表 2

雲林縣斗六市公所106年公務人員職場評價問卷調查

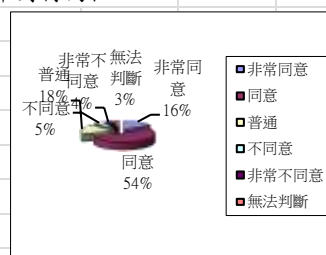
Q1. 我的工作能讓我發揮我的專長和能力

選項	人數
非常同意	8
同意	42
普通	22
不同意	2
非常不同意	1
無法判斷	1
合計	76



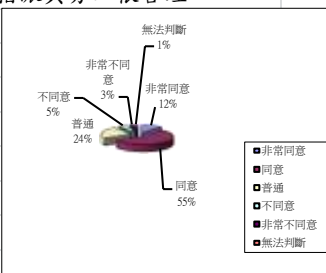
Q2. 我的主管會公平對待同仁

選項	人數
非常同意	12
同意	41
普通	14
不同意	4
非常不同意	3
無法判斷	2
合計	76



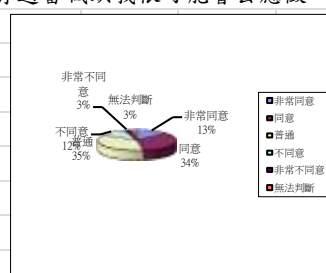
Q3. 主管的工作指派與分工很合理

選項	人數
非常同意	9
同意	42
普通	18
不同意	4
非常不同意	2
無法判斷	1
合計	76



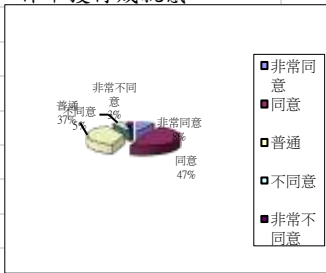
Q4. 如果有別機關有適當職缺我很可能會去應徵

選項	人數
非常同意	10
同意	26
普通	27
不同意	9
非常不同意	2
無法判斷	2
合計	76



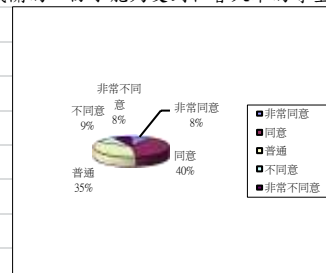
Q5. 我能從現有工作中獲得成就感

選項	人數
非常同意	6
同意	36
普通	28
不同意	4
非常不同意	2
無法判斷	0
合計	76



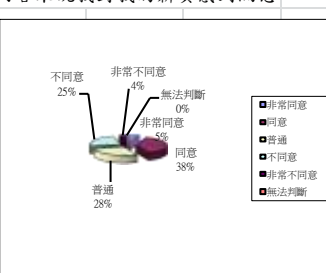
Q6. 我覺得身為這個機關的一份子能夠受到社會大眾的尊重

選項	人數
非常同意	6
同意	30
普通	26
不同意	7
非常不同意	6
無法判斷	1
合計	76



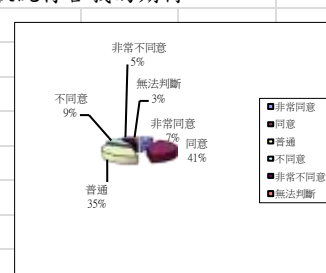
Q7. 就目前的工作內容來說我對我的薪資感到滿意

選項	人數
非常同意	4
同意	29
普通	21
不同意	19
非常不同意	3
無法判斷	0
合計	76



Q8. 我目前的升遷狀況符合我的期待

選項	人數
非常同意	5
同意	31
普通	27
不同意	7
非常不同意	4
無法判斷	2
合計	76



Q9. 我覺得未來幾年間在本機關中可以升遷的機會很高

選項	人數
非常同意	3
同意	15
普通	28
不同意	18
非常不同意	9
無法判斷	3
合計	76



Q10. 我的單位中工作表現佳的人考績通常會得甲等

選項	人數
非常同意	4
同意	36
普通	18
不同意	8
非常不同意	6
無法判斷	4
合計	76

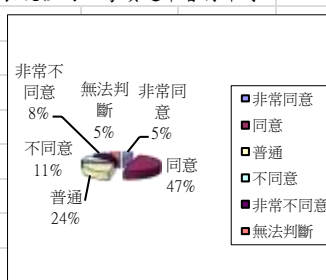
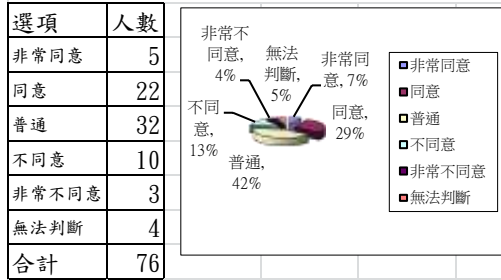


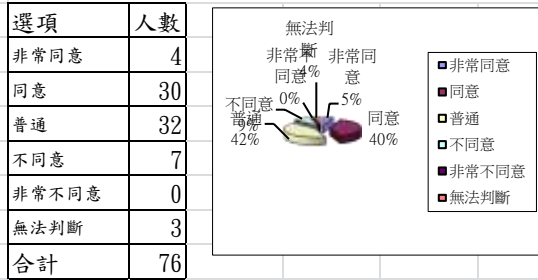
表 2

雲林縣斗六市公所106年公務人員職場評價問卷調查

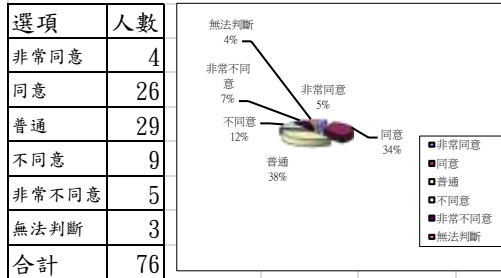
Q11. 我的單位中工作表現不佳的人考績通常還是會甲等



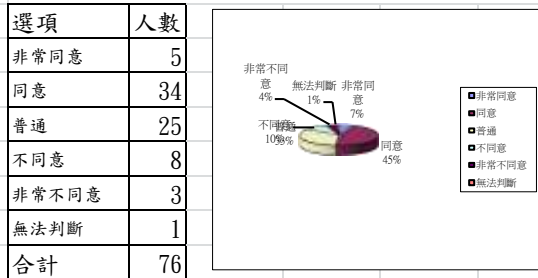
Q12. 我的單位中工作績效表現優秀的同仁經常能獲得長官的肯定



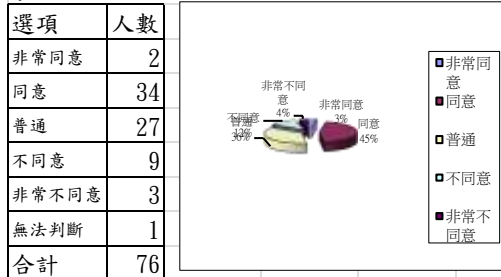
Q13. 我的機關中工作績效是升遷最關鍵的因素



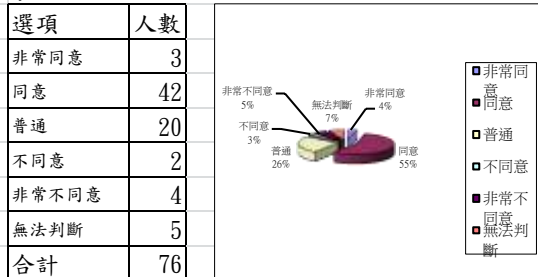
Q14. 我的工作單位中職位愈高的同仁負責的工作複雜度困難度愈高



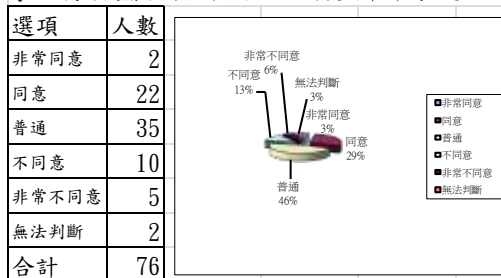
Q15. 我的單位中相當職務的同仁所承辦的業務負擔都大致相當



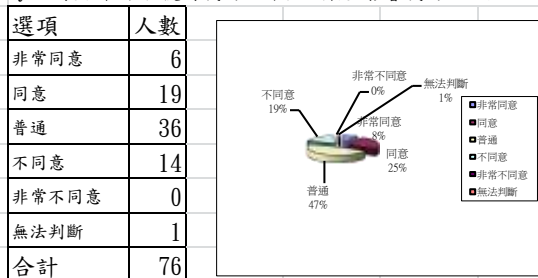
Q16. 我的機關任免遷調等決定不會因為年齡性別身心障礙等狀況而受到歧視



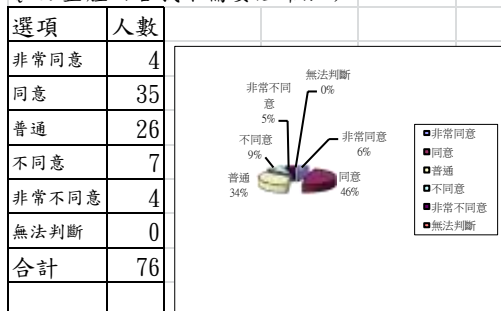
Q17. 我的機關中同仁都能很放心的提出申訴或抱怨



Q18. 長官在下班後對我的工作指派嚴重影響我的個人生活



Q19. 整體而言我不需要經常加班



Q20. 在工作上我常常覺得心力交瘁

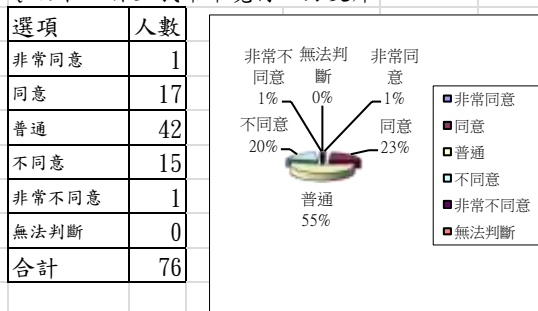


表 2

雲林縣斗六市公所106年公務人員職場評價問卷調查

Q21. 我經常出現不想上班的念頭

選項	人數
非常同意	3
同意	17
普通	34
不同意	18
非常不同意	3
無法判斷	1
合計	76

非常同意 4%
同意 22%
普通 45%
不同意 24%
非常不同意 4%
無法判斷 1%

Q22. 在我的工作場域中沒有言語或肢體暴力威脅問題

選項	人數
非常同意	6
同意	38
普通	25
不同意	6
非常不同意	1
無法判斷	0
合計	76

非常同意 8%
同意 50%
普通 33%
不同意 8%
非常不同意 1%
無法判斷 0%

Q23. 我的工作場域中沒有性騷擾的情事發生

選項	人數
非常同意	8
同意	44
普通	18
不同意	4
非常不同意	1
無法判斷	1
合計	76

非常同意 11%
同意 58%
普通 24%
不同意 5%
非常不同意 1%
無法判斷 1%

Q24. 我的主管會清楚地讓我知道應完成的工作與績效要求

選項	人數
非常同意	7
同意	50
普通	17
不同意	2
非常不同意	0
無法判斷	0
合計	76

非常同意 9%
同意 66%
普通 22%
不同意 2%
非常不同意 0%
無法判斷 0%

Q25. 我的主管會主動找我討論如何改善工作缺失

選項	人數
非常同意	4
同意	47
普通	24
不同意	1
非常不同意	0
無法判斷	0
合計	76

非常同意 5%
同意 62%
普通 32%
不同意 1%
非常不同意 0%
無法判斷 0%

Q26. 我很少看到主管用情緒性字眼指正業務處理不佳的同仁

選項	人數
非常同意	9
同意	46
普通	19
不同意	1
非常不同意	1
無法判斷	0
合計	76

非常同意 12%
同意 61%
普通 25%
不同意 1%
非常不同意 1%
無法判斷 0%

Q27. 我的主管經常會讓我知道自己的工作表現情形

選項	人數
非常同意	4
同意	37
普通	33
不同意	2
非常不同意	0
無法判斷	0
合計	76

非常同意 5%
同意 49%
普通 43%
不同意 4%
非常不同意 0%
無法判斷 0%

Q28. 我有相當大的自主空間決定如何辦好業務

選項	人數
非常同意	7
同意	38
普通	28
不同意	3
非常不同意	0
無法判斷	0
合計	76

非常同意 9%
同意 50%
普通 37%
不同意 4%
非常不同意 0%
無法判斷 0%

Q29. 我的主管很鼓勵大家在工作上充分表達自己的意見

選項	人數
非常同意	7
同意	39
普通	25
不同意	4
非常不同意	1
無法判斷	0
合計	76

非常同意 9%
同意 52%
普通 33%
不同意 5%
非常不同意 1%
無法判斷 0%

Q30. 我的主管會積極指派同仁參與業務相關的學習活動

選項	人數
非常同意	7
同意	38
普通	28
不同意	3
非常不同意	0
無法判斷	0
合計	76

非常同意 9%
同意 50%
普通 37%
不同意 4%
非常不同意 0%
無法判斷 0%

表 2

雲林縣斗六市公所106年公務人員職場評價問卷調查					
Q31. 在本機關工作期間我感覺到確實是有持續成長的機會		Q32. 我覺得自己一直對工作是充滿熱情的			
選項	人數	選項	人數		
非常同意	5	非常同意	9		
同意	37	同意	35		
普通	26	普通	26		
不同意	6	不同意	4		
非常不同意	2	非常不同意	2		
無法判斷	0	無法判斷	0		
合計	76	合計	76		
Q33. 如有需要我願意付出額外的努力來完成我的工作		Q34. 我相信自己具備足夠的知能做好目前的業務工作			
選項	人數	選項	人數		
非常同意	7	非常同意	8		
同意	44	同意	44		
普通	23	普通	23		
不同意	1	不同意	1		
非常不同意	1	非常不同意	0		
無法判斷	0	無法判斷	0		
合計	76	合計	76		
Q35. 我期待能夠處理比現在業務更具挑戰性的工作					
選項	人數				
非常同意	8				
同意	29				
普通	35				
不同意	4				
非常不同意	0				
無法判斷	0				
合計	76				

表 3

公務人員職場評價問卷調查機關填答結果明細表

機關名稱：雲林縣斗六市公所

評價構面	次構面	題目	機關填答正向評價百分比(%)	機關填答中立評價百分比(%)	機關填答負向評價百分比(%)	機關填答無法判斷百分比(%)	機關填答平均值	機關填答標準差	機關填答中位數	全國填答正向評價百分比(%)	全國填答中立評價百分比(%)	全國填答負向評價百分比(%)	全國填答無法判斷百分比(%)	全國填答平均值	全國填答標準差	全國填答中位數
工作滿意度	工作適合度	Q01	75	23.75	0	1.25	4.05	0.73	4	71.35	23.99	3.9	0.76	3.86	0.79	4
	主管的領導	Q02	81.25	12.5	6.25	0	4.05	0.87	4	69.64	21.43	7.78	1.15	3.81	0.91	4
	公平性	Q03	76.25	16.25	7.5	0	3.98	0.91	4	63.58	26.19	9.14	1.09	3.7	0.92	4
	留任傾向	Q04	61.25	31.25	7.5	0	3.77	0.94	4	52.36	27.27	18.23	2.14	3.45	1.07	4
	工作成就感	Q05	62.5	35	2.5	0	3.85	0.83	4	60.05	30.74	8.51	0.7	3.66	0.91	4
		Q06	51.25	31.25	17.5	0	3.51	1.16	4	50.97	33.91	14.1	1.02	3.46	0.99	4
	薪資	Q07	57.5	30	12.5	0	3.59	1.11	4	51.88	33.4	14.19	0.54	3.45	0.97	4
	陞遷機會	Q08	51.25	38.75	10	0	3.63	0.97	4	46.1	37.13	15.05	1.71	3.38	0.97	3
		Q09	36.25	42.5	18.75	2.5	3.32	1.13	3	27.39	39.93	29.11	3.57	2.96	1.06	3
功績化人事管理措施	考績措施與績效連結度	Q10	63.75	22.5	12.5	1.25	3.73	1.09	4	57.16	26.63	12.32	3.89	3.57	0.98	4
		Q11	55	32.5	11.25	1.25	3.62	1.07	4	48.04	32.44	15	4.51	3.42	0.99	4
		Q12	67.5	25	7.5	0	3.85	0.97	4	58.83	30.23	9.03	1.92	3.63	0.9	4
	陞遷措施與績效連結度	Q13	60	27.5	12.5	0	3.7	1.07	4	45.5	33.9	16.59	4.01	3.35	1.02	3
	工作負擔與報酬相當度	Q14	61.25	26.25	12.5	0	3.69	1.09	4	53.96	28.42	15.94	1.67	3.46	1.01	4
	無歧視的人事措施	Q15	61.25	30	8.75	0	3.75	0.95	4	49.89	32.29	16.23	1.59	3.4	0.97	4
		Q16	71.25	18.75	8.75	1.25	3.87	1	4	59.93	28.32	8.18	3.57	3.65	0.88	4
	放心申訴或抱怨	Q17	56.25	32.5	11.25	0	3.64	1.07	4	42.14	35.68	17.93	4.25	3.29	1.01	3
健康工作環境	工作生活平衡	Q18	52.5	30	16.25	1.25	3.57	1.17	4	54.82	30.46	13.4	1.31	3.51	0.98	4
		Q19	60	25	15	0	3.67	1.13	4	51.95	29.9	17.52	0.63	3.4	1.04	4
	工作壓力與倦怠	Q20	30	45	25	0	3.1	1	3	23.05	47.9	28.4	0.65	2.93	0.96	3
		Q21	37.5	33.75	28.75	0	3.09	1.13	3	27.6	43.43	28.26	0.72	2.98	1.03	3
	職場安全條件	Q22	72.5	15	12.5	0	3.85	1.06	4	69.09	19.67	10.63	0.61	3.76	0.97	4
		Q23	83.75	13.75	2.5	0	4.19	0.76	4	79.89	16.02	3.47	0.62	4.01	0.77	4
組織氣候	主管同仁關係	Q24	76.25	18.75	5	0	4.08	0.87	4	70.81	23.67	4.79	0.73	3.82	0.8	4
		Q25	73.75	21.25	5	0	4.03	0.87	4	64.94	27.72	6.58	0.76	3.73	0.86	4
		Q26	82.5	16.25	1.25	0	4.2	0.75	4	70.82	21.54	6.84	0.8	3.83	0.89	4
		Q27	71.25	25	3.75	0	3.96	0.83	4	60.31	32.94	5.58	1.17	3.68	0.82	4
	授能	Q28	75	20	5	0	4.01	0.89	4	67.5	25.82	6.04	0.64	3.76	0.83	4
		Q29	73.75	22.5	3.75	0	4.04	0.85	4	64.16	27.55	7.27	1.02	3.72	0.89	4
	自我成長機會	Q30	73.75	22.5	3.75	0	3.99	0.82	4	65.45	28.49	5.19	0.87	3.76	0.82	4
		Q31	67.5	25	7.5	0	3.86	0.9	4	60.79	30.52	7.8	0.89	3.65	0.87	4
	自我認知	Q32	62.5	31.25	6.25	0	3.83	0.94	4	54.51	34.4	10.36	0.73	3.56	0.93	4
		Q33	73.75	22.5	3.75	0	3.98	0.81	4	64.05	27.14	7.99	0.81	3.69	0.89	4
		Q34	78.75	20	1.25	0	4.08	0.74	4	70.73	25.76	2.83	0.67	3.84	0.74	4
		Q35	66.25	30	3.75	0	3.86	0.82	4	51.89	39.3	7.78	1.03	3.55	0.86	4

說明：

1. 本表「機關填答正向評價百分比」，係指貴機關同仁於該題填答「非常同意」及「同意」之比例；中立評價百分比係指機關同仁於該題填答「普通」之比例；負向評價則係指機關同仁於該題填答「不同意」及「非常不同意」之比例。
2. 本表平均值介於1-5，數字愈高表示貴機關同仁對該題目有愈正向的評價。標準差為0時，表示貴機關同仁對於該题目的評價均相同，比0高愈多時，表示同仁間的評價有著愈大的差異性。中位數則表示，將貴機關同仁對該题目的所有評價由高至低排列時，位於最中間的數值。每題並附上全國填答平均值、標準差及中位數供貴機關參考。

表 4

107年工作滿意度構面

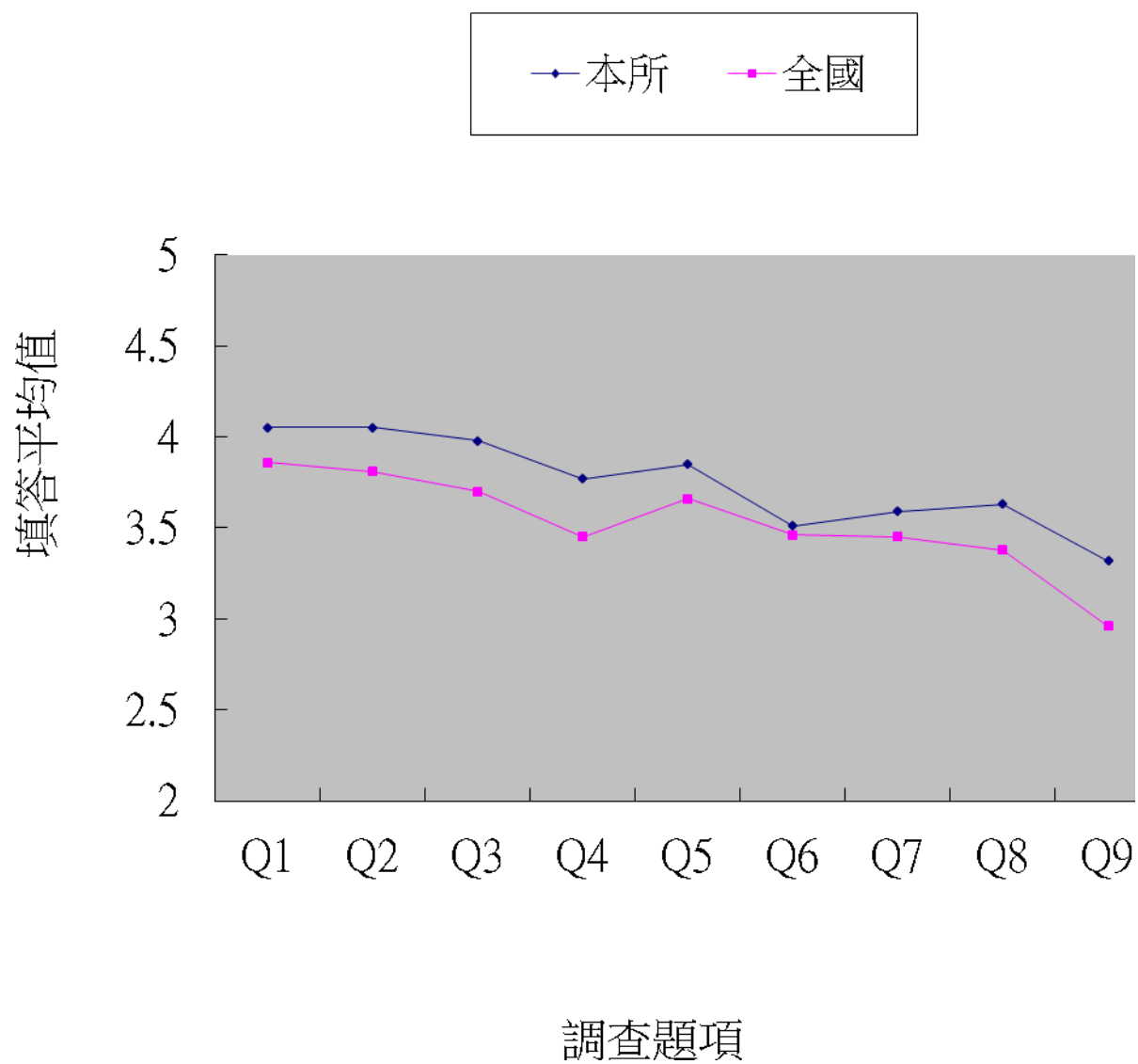


表 5

107年功績化人事管理措施構面

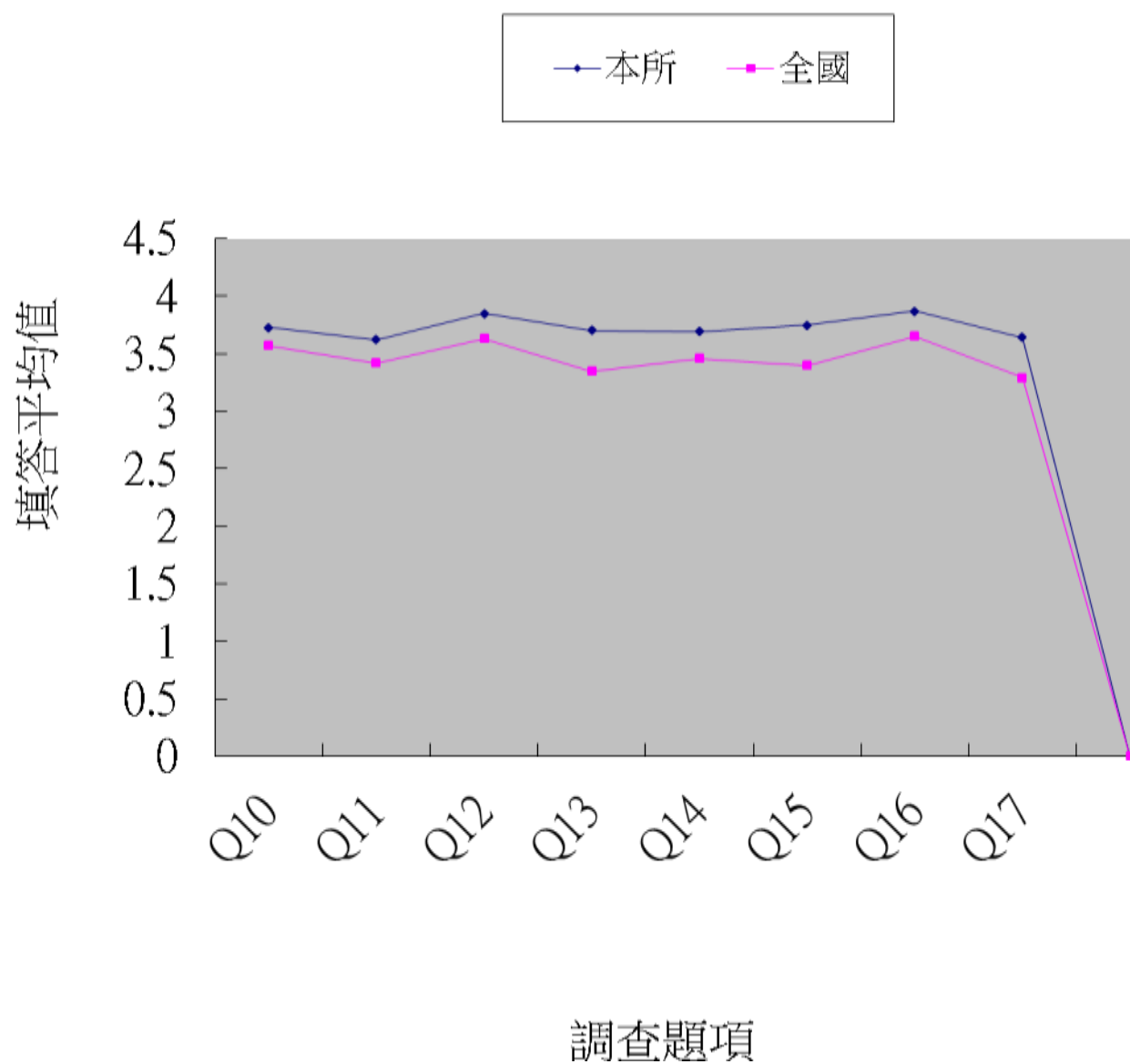


表 6

107年健康工作環境構面

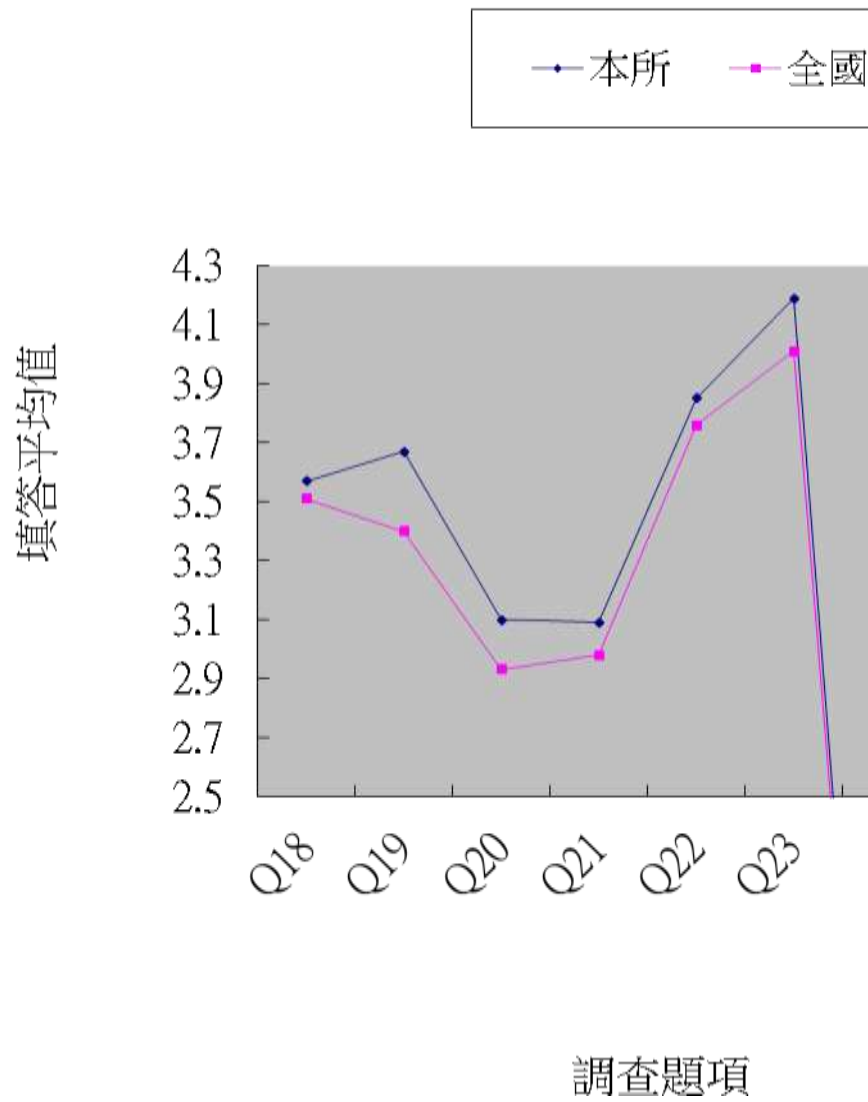


表 7

107年組織氣候構面

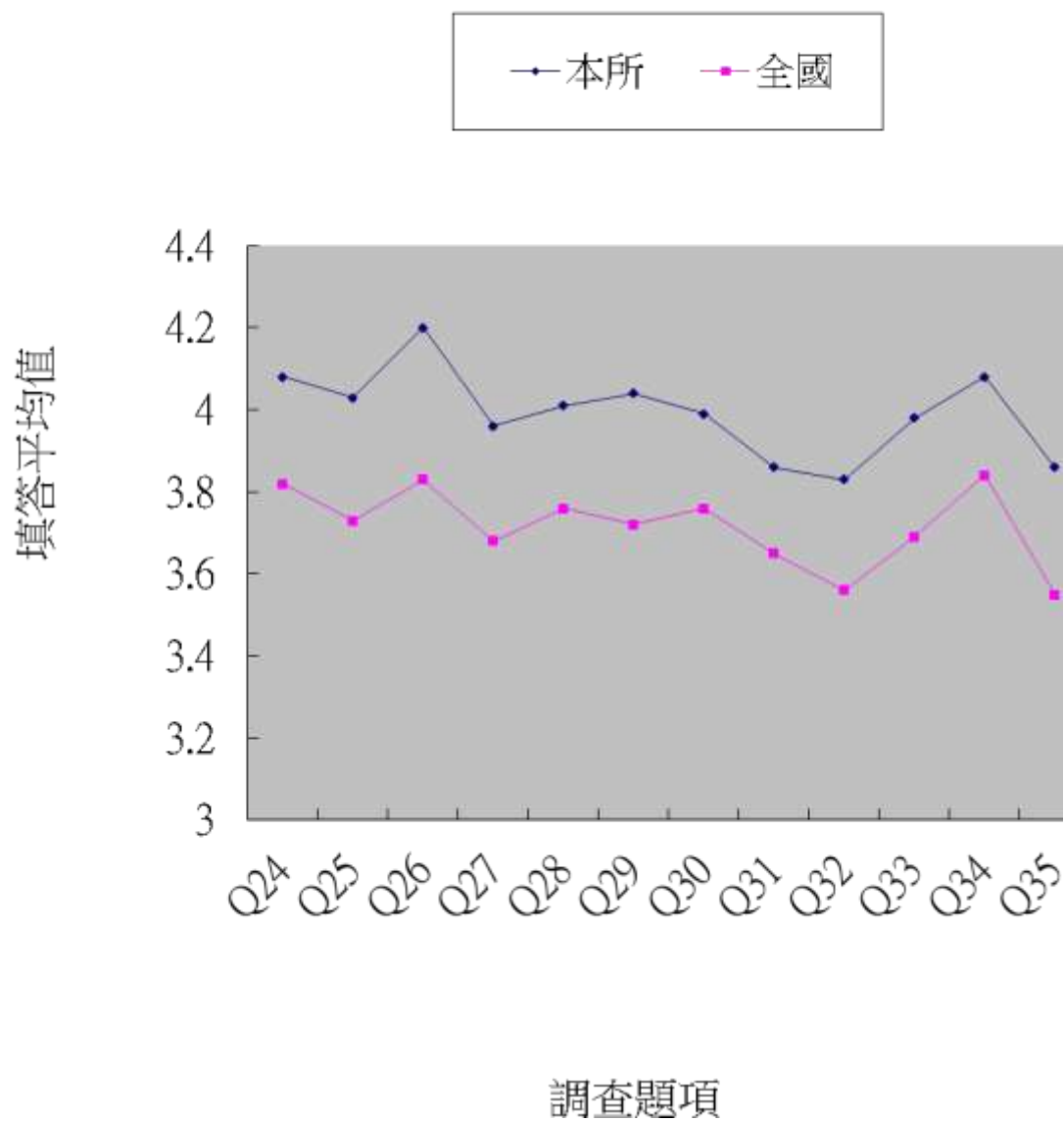


表 8

通 報

- 一、本室於本所網站/人事室/雲端福利社/其他網頁項下，置有雲林縣政府編印「員工協助方案及福利措施宣導折頁」電子版(如附件)，同仁可逕行前往下載利用。
- 二、行政院人事行政總處將自本(108)年7月4日(星期四)至7月24日(星期三)，共計三週，以電子郵件寄發線上問卷(內容包含「公務人員職場評價問卷填答率」、「人事人員服務評價滿意度」及「EAP推動」等項目)填答連結至各同仁信箱(編制內職員，不含約聘僱人員)，亦可登入eCPA開啟問卷，請同仁協助填答。



此致

本所各課(室)、清潔隊、幼兒園

人事室敬啟



王瑞

瑞

李素玲



中 華 民 國 108 年 06 月 27 日

李素玲

李素玲

表 8

活動名稱		主管會報		
時間	108 年 7 月 8 日 上午 ~	地點	本所第一會議室	
				內 容
				利用主秘主持主管會報場合中宣導！
活動名稱		市政檢討會		
時間	107 年 7 月 10 日 下午 ~	地點	本所第二會議室	
				內 容
				市政檢討會議中再次宣導！

表 8

人事室

一、依據107年人事行政總處公務人員評價調查統計(平均值介於1-5)，本所各調查項目填答中位數均不亞於全國平均數值，除以下幾項其餘填答中位數均為“4”：

(一)工作滿意度構面：1.未來幾年在本所陞遷機會。中位數“3”

※「目前工作陞遷狀況符合期待」項目，填答中位數“4”。

(二)健康工作環境構面：

1.在工作上，常常覺得心力交瘁。2.經常出現不想上班的念頭。
中位數“3”。

(三)評價調查結果，另案通報各課室參考。

二、為落實108年本所及所屬機關員工協助方案(EAP)，並融入前項107年度本所公務人員職場評價結果以為精進方針，各課室主管均為推動組員及關懷員，服務模式：

(一)本方案由人事室以諮詢專線、當面訪談、轉介相關輔導資源及舉辦專題講座等方式辦理。

(二)一般個案：由人事室為服務窗口，請各單位主管主動關懷並協助同仁洽本室，以提供相關服務資訊。

(三)危機及非自願通報個案：請單位主管主動關懷並即時通知人事室，如有自傷(傷人)或情緒過度反應情形，應同時通報政風室。

(四)商請本所具相關專業證照(如社工師)人員，必要時協助諮商服務。

(五)執行方案各項服務，應本於倫理規範及保密責任，並事先明確告知當事人。



雲林縣斗六市公所 108 年推動員工協助方案實施計畫

中華民國 108 年 4 月 24 日第 1080012011 號簽奉核定

壹、依據

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、雲林縣政府及所屬機關學校員工協助方案。
- 三、本所 107 年 EAP 執行成果及公務人員職場評價調查結果。

貳、目的

- 一、發現並協助公務同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提昇工作士氣及服務效能。
- 二、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，提昇組織競爭力。

參、實施對象及期程

- 一、實施對象：本所暨所屬機關職員工。
- 二、實施期程：108 年 1 月 1 日起至 108 年 12 月 31 日止。

肆、服務模式

- 一、由本所人事室統籌規劃提供服務，包括以諮詢專線、當面訪談、轉介相關輔導資源及舉辦專題講座等方式辦理。
- 二、一般個案：由人事室為服務窗口，各主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，適時提供本方案相關服務資訊，並協助轉介，俾利其尋求協助，必要時並商請本所具相關專業證照(社工師)同仁協助諮商服務。
- 三、危機及非自願通報個案：由本所暨所屬機關單位主管成立專案處理小組，並由該單位主管為召集人，召開小組會議視實際情形分工處理及關懷，人事室適時給予處理流程協助，如有自傷(傷人)或情緒過度反應情形，應同時通報政風室，必要時並商請本所具相關專業證照(如社工師)同仁加入處理小組協助諮商服務。

伍、服務項目及內容：

- 一、個人層次：
 - (一)心理面：包括到職工作適應、工作生涯發展、權益諮詢服務、人際溝通協助、心理諮商與輔導等相關服務。
 - (二)法律、財務面：員工權益、性騷擾問題協助、稅務理財、法律諮詢等相關服務。
 - (三)醫療面：情緒管理、壓力調適、醫療保健、員工休閒、身體保健及運動保養等相關服務
- 二、組織及管理層次：
 - (一)組織面：組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等相關協助服務。

- (二)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等協助服務，並在管理人員於處理員工發生影響工作效能時，給予必要之助或轉介。

陸、宣導、推廣及輔導機制：

一、宣導及推廣：

- (一)提供各項協助措施資訊、處理流程、申請表件、各面向諮詢服務資源及管道。
- (二)透過行文、email 及網站公告、公共區域張貼宣導小卡，隨時宣導員工協助相關訊息。辦理訓練研習時，同時進行員工協助方案宣導。
- (三)針對新進同仁進行訪談時，併同宣導員工協助方案。
- (四)利用主管會報時，宣導員工協助方案。

二、輔導機制：

- (一)由課室主管擔任推動小組成員及關懷員，以關注所屬並即時提供協助。
- (二)商請本所具相關專業證照(如社工師)同仁，必要時協助諮商服務。
- (三)薦送主管或同仁參加雲林縣政府各項員工協助方案專業訓練研習。

柒、具體作法：

項目	措施	具體作法
一、心理面	(一)新進及初任人員工作適應	1. 薦送參加相關研習-初任人員基本教育訓練、專業訓練課程。 2. 辦公環境基本介紹、指派業務輔導人員，提供新進員工詢問的管道。 3. 組織變革調適協助及諮詢。 4. 新進人員訪談表填答。 5. 提供公餘進修補助(與業務相關學分、學位)。
	(二)相關權益諮詢服務	1. 人事室提供員工權益相關問題諮詢。 2. 本所每年聘任專業律師擔任法律顧問。 3. 辦理或薦送參加權益說明會及相關申訴管道。
	(三)工作生涯發展	1. 提供充足的陞遷管道。 2. 鼓勵同仁於「e 等公務園+學習平台」線上學習 108 年雲林縣政府組裝課程： (1)壓力預防及自我檢測。(2)職場健康促進。
	(四)性騷擾問題協助	1. 訂定性騷擾防治辦法並揭示於辦公場所。 2. 性騷擾相關權益、法規及相關申訴管道、流程宣導等業務服務請逕洽人事室服務專線。
二、生活面	(一)生活法律諮詢	1. 本所聘有法律顧問，供同仁除各項公務之外，其他生活上如車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等諮詢。 2. 辦理生活法律講座。

	(二) 財務資訊	1. 簽訂特約商店契約，供員工消費優惠折扣。 2. 宣導並鼓勵同仁善用「公務福利 e 化平台」各項公務福利措施，如「闔家安康」團保意外險、「貼心相貸」公教貸款等。 3. 薦送同仁參加所得稅務講習，讓同仁明瞭報稅系統操作及如何正確節稅。
	(三) 休閒娛樂	1. 鼓勵同仁利用公餘時間從事各項體能運動，目前周二、四晚上斗六廳提供羽球練習。 2. 利用公餘辦理員工文康活動。 3. 轉知各項旅遊活動訊息。
三、健康面	(一) 身心靈健康管理	1. 補助員工健康檢查，提昇員工健康自主管理。 2. 課室主管擔任本所員工協助方案組員、關懷員，即時關注同仁身心狀況。 3. 配合民政課假本所中庭藝文走廊定期辦理藝文創作展覽，鼓勵同仁利用公餘賞析。
	(二) 醫療保健諮詢	1. 辦理員工身心靈健康講座，提供同仁諮詢管道。 2. 簽訂特約醫院機構，提供同仁優質醫療保健服務。 3. 宣導同仁善用健康存摺，不假他人之手便能掌握自身醫療保健訊息。
四、組織面	組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等相關協助	1. 每月召開市務(主管)會報，加強組織橫向及縱向溝通，提昇工作績效。 2. 鼓勵同仁於「e 等公務園+學習平台」線上學習 108 年雲林縣政府組裝課程： (1) 轉危為安: 危機管理 e 點通。 (2) 政府績效管理的創新思維。 3. 辦理員工親子活動，增進員工家庭和樂氣氛，有效舒緩員工壓力。
五、管理面	領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等協助服務	1. 善用即時通軟體，分別建置主管群組、單位群組及防災等特殊業務群組，有效凝聚團隊合作。 2. 薦送主管人員參加雲林縣政府辦理「主管敏感度訓練」，協助主管人員面對衝突及危機時，能妥善處理，以建立優質團隊。

捌、倫理責任：

本方案各項服務時，應本於倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益：

- 一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
- 二、本方案各項服務執行，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- 三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均應全程永久保密，非

經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供任何單位或他人。

玖、經費：

執行本計畫所需費用，由年度相關經費預算項下勻支。

拾、獎勵：

執行本計畫著有績效人員，得依各機關公務人員平時獎懲標準表等相關規定，酌予適當獎勵。

拾壹、本計畫奉市長核定後實施，修正時亦同。