

以理性行為理論探討員工使用員工協助方案的意願與行為

沈顥瓏*、鄭瀛川**、洪雅鳳***

摘要

本研究係透過理性行為理論的觀點進行企業員工使用員工協助方案(Employee Assistance Program, 以下簡稱 EAP)意願與行為的探討, 試圖釐清影響使用 EAP 意願與行為的變項關係, 以做為企業組織及 EAP 的相關實務工作者在推展 EAP 的參考。本研究以有導入 EAP 公司之員工為對象, 樣本數為 176 人, 並以結構方程模式進行資料分析。研究結果指出若員工能知覺 EAP 的易用性, 會提升對於 EAP 的認知評價, 覺得 EAP 是有用的, 同時進一步增加 EAP 的使用意願。另外, 若公司在推展 EAP 時, 能讓員工更清楚 EAP 的服務管道, 也有助於提升員工知覺 EAP 的好奇心, 進而提升 EAP 的使用意願。當員工使用意願提升時, EAP 的使用行為才會增加, 進而公司整體 EAP 的使用率也會提升。文末, 本研究提出建議, 並對研究限制提出說明。

關鍵詞：員工協助方案、理性行為理論、員工協助方案使用意願

* 沈顥瓏, 臺中教育大學諮商與應用心理學系碩士, E-mail:world88482000@hotmail.com

** 鄭瀛川, 銘傳大學諮商與工商心理學系副教授

*** 洪雅鳳, 臺中教大諮商與應用心理學系助理教授

一、緒論

自 1970 年後，台灣的產業結構逐漸從農業社會逐步轉型為工商業社會，這樣的改變，使得在都市工作生活的青年產生了社會適應的問題，促使政府開始留意關心職場勞工的身心健康議題，也因而借鏡美國推動員工協助方案 (Employee Assistance Program，以下簡稱 EAP) 的經驗，來照顧勞工的身心福祉，從早期 1980 年的「勞工輔導制度」，到 1994 年整合工業社會工作的概念，擴大了 EAP 的服務內涵，到 2000 年政府透過各項輔導措施，積極支持企業推動 EAP (勞動部，2014)。

然而，企業導入了 EAP，勢必要有成效評估指標，EAP 績效評估指標主要分為使用率、服務滿意度、投資回報的評估、個人改變影響指標及組織運行影響指標(徐進，2010)，其中使用率雖然沒有完全反映出 EAP 是否為職場帶來的影響(Sharar, Pompe and Lennox, 2012)，但若要能夠反映 EAP 實行的情況，最具體直接的方式就是採用使用率作為參考的指標。美國 EAP 專業協會 (Employee Assistance Professionals Association，以下簡稱 EAPA) 也指出組織和 EAP 供應商通常將 EAP 使用率視為 EAP 成功與否的衡量標準(EAPA, 2009)，足見 EAP 使用率作為 EAP 實行成效指標的適切性。

在美國，EAP 穩定發展時，使用率普遍處於 5%~7%，台灣則為 2.5%~3.5%。在台灣的政府機關近幾年也開始導入 EAP，從 2014 年 53 個機關的員工協助方案服務模式與心理諮商使用率統計數據中得知將近八成機關的 EAP 使用率是嚴重偏低的(人事行政總處，2014)。綜上，目前台灣企業在導入 EAP 上，普遍使用率上仍有很大的發展空間，要增進使用率，可從探討 EAP 使用率的影響因素開始。

檢視目前的現行研究及文獻(林栢章與王精文，2009；林家興，2015；溫金豐、黃智，2000；Azzone et al., 2009；Ceridian, 2014；Cottee, 2006；Csiernik, 2003；Googins and Godfrey, 1987；Weiss, 2003；Knoepke, Aronoff and Carney,

2014；Goldstein, 1997，引用自 Nsibande-Mbokazi, 2010)可發現，EAP 使用率的影響因素是從導入 EAP 組織的角度為出發點，然而，要提升 EAP 使用率，最終需回歸使用人數是否增加，員工是否願意尋求 EAP 服務，故本研究以導入 EAP 公司的員工為研究對象。

根據 Fishbein and Ajzen (1975)提出的理性行為理論(Theory of Reasoned Action, TRA)，假設人的行為在意志控制之下，個人對行為的信念與評估會影響個人對此行為之態度，而個人對特定行為的態度與主觀規範會影響行為意圖，實際的行為則受到行為意圖的影響(Ajzen and Fishbein, 1975)。是故，本研究認為可透過理性行為理論進行探討，釐清員工對 EAP 的信念與使用意願，進而讓員工改變對 EAP 的看法，提升使用 EAP 的可能性，其中本研究將員工對 EAP 的認知分為知覺對 EAP 的易用性、有用性以及好奇心。

綜上，本研究以理性行為理論的觀點探討員工知覺 EAP 易用性、有用性以及好奇心與 EAP 使用意願、行為之關聯，以做為未來相關 EAP 實務在提升員工使用意願與行為，增進公司 EAP 使用率的參考。

二、文獻探討

(一) EAP

EAP 的定義非常多樣化，取決於 EAP 的類型、提供服務的性質、EAP 在那個國家運作，發揮什麼樣的功用(Masi, 2011)。根據 EAP 的相關定義可發現美國 EAP 的定義相對之下較為一致，且 EAPA (2010)將 EAP 下了定義，主要係以處理影響工作績效的員工個人問題及組織生產力問題為主，所設計出的方案；另外，有些定義則提及早期辨識、促進員工尋求協助，解決自己的問題等概念(Jaarsveld, 2004；Masi, 2011)。在台灣 EAP 定義(林桂碧, 2004；勞委會, 2000；勞動部, 2014；謝鴻鈞, 1996)則較為多元，延續了勞工輔導的歷史，其主要精神仍以照顧員工為主，提升員工工作績效，以發揮預防重於治療的模式來思考並提供服務，當然其中也有類似美國 EAP 的定義；因

此，台灣 EAP 定義反映得是台灣企業在實行 EAP 時想要達到的目的以及定位，有以福利、照顧員工為目標，也有視其為管理的工具，其分別會衍生出不同的定義。至於，本研究針對得是如何提升員工使用 EAP 的意願與行為的部分，增進 EAP 使用率，以促進組織整體的績效，故參考得是 EAPA 於 2010 年提出的定義，EAP 是職場方案設計於協助、辨識和解決其影響工作表現的「員工個案」問題，無涉及管理諮詢或是組織生產力議題的部分。

EAP 核心技術代表員工協助(EA)專業必不可少的組成部分。許多 EAP 提供了核心技術的服務，而所有的 EAP 必須提供這些核心技術的服務才能被視為 EAP。認證委員會(The Council on Accreditation，以下簡稱 COA)對 EAP 的認證標準係 EAP 是由 EAP 核心技術作為標準來定義的(Masi, 2011)。從林桂碧(2005)整理的美國 EAP 所發展出來的服務項目以及 EAPA (2005)「The EAP Buyer's Guide」，其服務內容係以 EAP 核心技術為基礎，進行服務項目的設計，進而兼顧員工與組織需求，以達到處理員工工作績效的個人問題與組織生產力的目標。

在台灣 EAP 服務內容可從方法導向、內容導向的來進行分類，其中具有代表性的分別有二，一是以勞委會 1998 年提出的範疇，將服務內容分為工作面、生活面以及健康面，可歸類為內容導向；二為方隆彰於 1995 年提出的範疇分為諮商類、教育類、申訴類、諮詢類、福利類、休閒類以及其他，可歸類為方法導向。

由於台灣並未訂出 EAP 的核心技術，服務內容較為歧異，每間推行 EAP 的公司所提供的服務可能都不盡相同，又因服務內容的多樣化，有些與人資功能類似的服務(如：申訴服務、教育訓練、醫療保健類以及休閒娛樂類)，可能連帶影響到 EAP 服務功能的發揮。

有賴於台灣 EAP 服務內容的歧異性，本研究係針對員工自行尋求 EAP 服務的面向，並參考 EAP 核心技術，以及上述彙整的內容導向(勞委會，1998)與方法導向(方隆彰，1995)的服務內容，將內容導向方面的服務內容，分為因應工作適應、生涯發展、生活問題、法律問題、財務問題以及生理與心理健康問題；至於，方法導向方面的服務內容，將其範圍設定為諮商、團體活

動(團體諮商、心衛推廣活動)、諮詢(法律諮詢、財務諮詢以及醫療諮詢)，其中在實際運作的形式上有所不同，如：個別諮商係一對一的進行，共同努力探索個案問題並解決的過程(劉焜輝，1976；Egan, 1982；Ivey, 1980)；團體諮商主要則是透過團體成員間共同探索相同問題，一起解決問題，並將團體諮商中學到的經驗運用於組織工作中(劉文華與單鑫，2010；Gill and Barry, 1982)；心衛推廣活動係運用檢測量表、文章、好書推薦、電影欣賞、案例分享、甚至部落格討論等方式，透過觀察學習，探索自我問題，進而覺察(勞委會，2009)；法律、財務、醫療等諮詢主要係一對一透過給予建議等方式解決問題(黃月霞，2002；勞動部，2014)。但其核心目的皆係解決員工工作表現的個人問題。

綜上，本研究提出「員工協助方案」之定義：為協助辨識和解決其影響工作表現之個人問題(工作適應、生涯發展、生活問題、法律問題、財務問題以及生理與心理健康問題、財務問題及法律問題)所設計的員工職場方案，其中包含諮商、團體活動(團體諮商、心衛推廣活動)以及個別諮詢(法律諮詢、財務諮詢、醫療諮詢)等方式。

(二) 以理性行為理論探討 EAP 使用意願與行為

理性行為理論(Theory of Reasoned Action, TRA)，是由美國學者 Fishbein 與 Ajzen 於 1975 年提出的，假設人的行為在意志控制之下，個人對行為的信念與評估會影響個人對此行為之態度，而個人對特定行為的態度與主觀規範會影響行為意圖，實際的行為則受到行為意圖的影響(Ajzen and Fishbein, 1975)。然而，由於，不同行為特性上有所差異，故在過往的研究中，會因為其中行為特性的差異，將理性行為理論中，人對行為的信念進行調整與延伸，如，Davis, Bagozzi and Warshaw (1989)、Moon and Kim (2001)以及張基成、林建良與顏啟芳(2011)所發展的科技接受模型，皆是以理性行為理論為基礎進行調整與延伸而發展出來的理論模型。

綜上，本研究以理性行為理論為基礎，釐清員工對 EAP 的信念與使用意願，進而讓員工改變對 EAP 的看法，願意主動使用 EAP；其中，員工包含

有接受過 EAP 服務及未接受過 EAP 服務的員工。

(三) 影響 EAP 使用意願與行為的因素

回顧過去 EAP 使用傾向的相關文獻發現，在導入方案前，若要讓人知覺到方案的有效性，其中必須讓人知覺到方案的易用性(*accessible*)；知覺方案的有效性(*effectiveness*)會影響方案的使用意願(*Schneider, 1998*)。

然而，EAP 的保密性會影響到員工的使用意願(*Milne, Blum and Roman, 1994*；*French et al., 1997*；*Harlow, 1998*)。員工協助方案的諮商具有保密性的特徵，員工協助方案的效果端賴員工對此的信賴度，員工對自己的晤談是否影響到工作非常在意，因此諮商內容的保密很重要(*劉焜輝, 2015*)。但本研究將 EAP 定義並不僅限於諮商，還包含團體活動(團體諮商、心衛推廣活動)以及個別諮詢(法律諮詢、財務諮詢、醫療諮詢)，其他活動所需的保密性性質相對較低。另外，張西超(2015)指出可將正向心理學應用於 EAP，其最大好處就是容易被員工接受，消除心理學的神秘感和恐懼感，讓員工將心理學當成挖掘潛能和輔助成長的工具，開始積極主動使用 EAP 項目提供的各項福利。此作法認為應該利用宣傳推廣協助員工更深入得了解自己，學會識別早就存在於個體還未被識別的問題和困擾，讓他們改變傳統“自己扛”的解決問題模式，懂得適時向專業人員伸出求助的手(*張西超, 2015*)。故本研究認為保密性固然重要，但引入正向心理學的概念，改變員工對於 EAP 的內在認知，或許是個提升 EAP 使用意願與行為的積極作法，如：增進員工對 EAP 的好奇心。

EAP 相關文獻中指出塔羅牌、算命及心理測驗通常較易讓員工產生好奇心，當員工產生好奇心時，會進而讓員工想要參與這些活動(*王韋琇, 2013*；*邱琿惠與徐文峰, 2008*；*陳惠婷等, 2016*；*智慧果, 2014*；*勞委會, 2009*)，故可將塔羅牌、算命及心理測驗等做為 EAP 的連結工具，讓員工藉由參加塔羅牌、算命及心理測驗等活動，對 EAP 產生好奇心，為後續的 EAP 服務做好引入準備。在實務上，多數員工會抱著試探或是好奇的心態來尋求心理幫助，通常一開始還是有點設防，一般從身體不適談起，當心理諮詢專家讓他

們感受到安全的時候，他們才會逐漸深入展開，談談工作中的人際關係，職業發展中的迷茫，以及家庭感情的變故，子女教育的困惑等(勝名心理，2010)。另外，輔導有自殺企圖的案主很重要的是，要以拖延戰術的方法幫助案主度過自殺的危險期，可在諮商過程中要能引起並維持案主對諮商師所採用的方法的好奇心及興趣(駱芳美與郭國禎，2009)。

綜上，本研究透過理性行為理論進行 EAP 使用意願與行為的延伸探討，進而釐清員工對於 EAP 的信念，提升使用 EAP 的可能性，其中依據上述影響 EAP 使用意願文獻，本研究將員工對於 EAP 的信念分為知覺 EAP 易用性、知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心共三個影響 EAP 使用意願與行為的因素。

1、知覺 EAP 易用性

知覺易用性(perceived ease of use)則是指使用者主觀觀察到該科技容易使用之程度，包括容易學習、使用以及使用過程清楚且易懂(Davis, 1989)。研究者參考 Davis (1989)知覺易用性概念以及 EAP 服務提供的相關文獻，包含行政流程及表單、尋求服務的管道、提供服務的地點、提供服務的環境等(勞委會，2009；行政院人事行政總處，2014；劉焜輝，2015)，將 EAP 的知覺易用性定義為員工主觀觀察到 EAP 容易使用的程度，並分為尋求 EAP 服務的容易性以及實際使用 EAP 的容易性。

2、知覺 EAP 有用性

知覺有用性(perceived usefulness)是使用者主觀認為使用此科技能夠增進他的工作表現。若系統具有高的有用性，此時，使用者相信使用系統與績效存在著正向關係(Davis, 1989)。研究者參考 Davis (1989)提出的知覺有用性概念以及 Lennox et al. (2010)提出的評估 EAP 成效的指標，將 EAP 知覺有用性定義為員工主觀認為使用 EAP 能夠增進他的職場表現，包含改善工作缺勤時數、假性出席時數、工作負面壓力感受，增進工作投入度以及生活滿意度。

3、知覺 EAP 好奇心

所謂的知覺好奇心係指使用者在互動過程中感到好奇的程度(張基成、林建良與顏啟芳等，2011)。

本研究參考知覺好奇心的概念(張基成、林建良與顏啟芳等，2011)以及

諮商(Egan, 1982; Ivey, 1980)、團體諮商(Gill and Barry, 1982; 劉文華與單鑫, 2010)、心衛推廣活動(勞委會, 2009)、個別諮詢(法律諮詢、財務諮詢、醫療諮詢)(黃月霞, 2002; 勞動部, 2014; 行政院人事行政總處, 2014)等相關 EAP 服務, 其核心目的皆係解決員工工作表現的個人問題, 故將知覺 EAP 好奇心定義為員工主觀認為在使用 EAP 過程中, 對於如何解決個人工作表現問題感到好奇的程度。

(四) EAP 使用意願與行為

1、EAP 使用意願

使用意願(Behavioral Intention to Use)的構念則首先出現在 Davis, F. D., R. P. Bagozzi and P. R. Warshaw (1989)的科技接受模型中, 指得是「使用者在進行特定行為的意願強度」。然而, 本研究考慮 EAP 服務所建構的問題發現系統, 除了自我尋求 EAP 服務外, 也包含他人辨識出有工作表現困擾的員工後, 進一步將其轉介或是鼓勵其使用 EAP; 另外, 尋求 EAP 服務的員工, 通常若經評估成案後, 接受諮商或團體諮商服務次數不僅為一次, 即便是採取 SFBT 取向的諮商服務, 最多也要到五到八次(Masi, 1982; Littrell, 1998); 故本研究參考 EAP 服務的特性以及郭建明與陳明仁(2014)對於使用意願的論點, 將使用意願定義為員工將來願意使用、持續使用 EAP 至解決問題的主觀意願, 或者願意進一步推薦給其他人使用的意願。

2、EAP 使用率與 EAP 使用行為

(1) EAP 使用率

EAP 使用率, 組織和 EAP 供應商通常將其作為 EAP 成功與否的衡量的標準; 同時, 也是比較 EAP 實施成效的標準(EAPA, 2009)。使用率的增加通常對員工造成一些影響, 包括: 減少藥物濫用和相關的問題、降低缺勤狀況(例如: 在工作時, 減少處理個人問題的時間)、提高士氣(Knoepke, Aronoff, and Carney, 2014)。

EAPA (2009)指出, EAP 使用率的定義為在某段期間(通常是一年)新接受 EAP 服務的個案數除以所有符合 EAP 使用資格的員工。雖然這個公式看起

來非常簡單，在實際應用中在該定義仍然相當含糊。定義上的歧義已經導致所呈現出來的使用率有一個相當大的變化，因此不同方案間很難進行比較。Attridge et al. (2009)則確定了三種不同類型的使用率計算方式。第一個指標，臨床個案使用率(clinical case use rate)，包括在特定期間內成為接受 EAP 服務的個案，並且實際接受了至少一次諮詢的員工數，除以符合 EAP 使用資格的全體員工，Attridge 等人指出用臨床個案使用率的定義通常每年使用率從 1%至 5%。第二個指標是使用 EAP 所有直接服務的員工，包括沒有成為接受 EAP 服務的個案和沒有面談的員工(電話諮詢、初談、轉介、管理或組織諮詢、工作坊，以及危機管理等等)除以符合 EAP 使用資格的全體員工。Attridge 等人建議，此可以稱為一般員工使用率(people use rate)，這樣的計算方式通常使用率每年落在 5%至 15% 的程度。第三個使用率指標被稱為總活動使用率(total activity use)，除了包括接受上述第一個和第二個指標指出服務的員工外，再加上那些參加 EAP 宣導或心理衛生推廣活動(如專題演講)的員工數除以符合 EAP 使用資格的全體員工，Attridge 等人指出這樣的計算方式通常使用率主要落在 15% 至 30% 之間。

綜上，EAP 使用率的計算以及個案的列入上目前仍舊處於歧異的狀況，並無一個標準的準則出現，其中個案的列入包含了接受諮詢、個別諮詢、團體諮詢、初談、轉介、管理或組織諮詢、工作坊，以及危機管理，甚至是 EAP 宣導或心理衛生推廣活動(如：專題演講)，其中本研究 EAP 定義中，EAP 的服務範圍：諮詢、個別諮詢、團體諮詢、心衛推廣活動以及初談皆在上述個案列入的範疇中；另外，在個案數的計算方式上，也處於相同的狀況，分為以人數計算以及以人次計算；若是以人數計算，在一年內，同一個員工只要有尋求 EAP 服務，不管成案後接受幾次諮詢進而結案，因多少不同類型問題而成案，成案多少次，皆為一個個案數；若是以人次計算，則可能包含下述兩種情況，在一年內，同一個員工尋求 EAP 服務而成案的次數或是成案涉及的類型問題數。

(2) EAP 使用行為

使用行為(Actual use)是使用者對於網路的使用頻率及次數的自我評估

(Moon and Kim, 2001)。回應 EAP 使用率(Attridge et al., 2009 ; EAPA, 2009)的計算，若將 EAP 使用行為以個案數來計算，其個案列入的包含範圍相當歧異，若將本研究定義的 EAP 服務範圍，接受諮商、個別諮詢、團體諮商、心衛推廣活動以及初談列入個案，個案數的計算如上述也相當歧異，包含以人數計算以及人次計算，有賴於個案的列入以及個案數計算方式上的歧異，故本研究將 EAP 使用行為聚焦於員工自行尋求 EAP 協助的行為(勞動部，2014)，至於，是否初談、成案、轉介或是核准參加活動，由後續的評估及解決系統來處理；另外，為回應使用率可能的個案數計算方式(以人數計算或是人次計算)，本研究將 EAP 使用行為分為過去一年內是否尋求 EAP 協助、因多少問題尋求 EAP 協助以及尋求 EAP 協助的次數分別進行瞭解。

(五)「知覺 EAP 易用性—知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心—EAP 使用意願—EAP 使用行為」假設模式

在科技接受模型裡，知覺易用性的改善，可以在相同努力下，完成更多工作，進而讓使用者提升該科技能夠增加績效的評價，故知覺易用性對知覺有用性有直接的影響。知覺有用性能夠直接影響行為意願，改善績效的認知評價能夠做為影響行為意願的基礎，若他們相信此行為能夠增加他們的工作績效，將能夠形成行為意願(Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989)。

易於 EAP 訊息取得、行政流程的簡化及表單的完整、尋求服務管道的便利性、提供服務地點的便利性、提供良好的服務環境等可以提升使用的意願(行政院人事行政總處，2014；勞委會，2009；趙然，2011；劉焜輝，2015)。另外，在導入方案前，若要讓人知覺到方案的有效性，其中必須讓人知覺到方案的易取得性(accessible)，知覺方案的有效性(effectiveness)則會影響方案的使用意願。當然，員工相信 EAP 能夠解決他們的問題比起認為不能夠有效解決問題的員工更可能使用方案(Schneider, 1998)。

綜上，本研究推論知覺 EAP 易用性對 EAP 使用意願有正向影響；知覺 EAP 的有用性在知覺 EAP 的易用性對 EAP 使用意願間具有部分中介效果，若員工感到 EAP 是容易使用的，由於 EAP 能協助改善影響績效的個人問題，

自然會提升 EAP 能夠改善績效的認知評價，績效改善的認知評價的提昇則會進一步提升使用 EAP 的意願。

張基成、林建良與顏啟芳(2011)研究發現知覺易用性影響使用者的好奇心，使用意圖會受到好奇心所影響，使用者認為行動學習系統越容易操作，對於行動學習愈容易產生較佳的好奇心；當使用者對行動學習的好奇心愈高，他們對於使用行動學習的意圖也會愈高。至於，好的宣傳品讓員工清楚獲得服務的管道，並使得員工對 EAP 產生好奇與良好的印象，以化解對 EAP 服務的擔心及疑慮(勞委會，2009)。另外，員工對於塔羅牌(智慧果，2014)、算命的好奇心(郭貞，2005)可以增進他們參與這些策略活動的可能性，足見好奇心與使用意願間的影響性是存在的，將這些活動作為 EAP 的連結工具，引入 EAP 服務中，可以為後續的其他 EAP 服務(個別諮商、團體諮商等)做好準備；其中可將員工對塔羅牌、算命的好奇心視為廣泛性好奇，對於 EAP 的好奇心視為特定性好奇，廣泛性好奇是指探索多樣化的資訊，特定性好奇則是指對於特定資訊的深入探索(Berlyne, 1978)，廣泛性好奇，會誘發了特定性好奇，進而進行深入的探索(Day, 1971)；故透過 EAP 服務中的連結工具(如：塔羅牌、算命)誘發對 EAP 服務的好奇心，進而增進使用 EAP 的意願。另外，輔導有自殺企圖的案主很重要的是，要以拖延戰術的方法幫助案主度過自殺的危險期，可在諮商過程中要能引起並維持案主對諮商師所採用的方法的好奇心及興趣(駱芳美與郭國禎，2009)。

綜上，在知覺 EAP 易用性、知覺 EAP 好奇心以及 EAP 使用意願上，本研究推論知覺 EAP 好奇心為關鍵的內在動機因素，在知覺 EAP 易用性與 EAP 使用意願的關係中，具有部分中介效果，若員工感到 EAP 是容易使用的，有助於提升員工對於 EAP 的好奇心，進而促進 EAP 的使用意願。

大部分與社會相關的行為，都是在個人的意志控制之下，並且都可以由意圖來加以預測(Ajzen and Fishbein, 1980)。Davis 等人認為科技接受模型知覺易用性會影響知覺有用性，知覺有用性會再影響使用意願，進而影響實際使用行為(Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989)。Moon and Kim (2001)指出知覺易用性會影響知覺有用性，知覺有用性，會再影響使用意願，進而影響實際

使用行為；知覺易用性會影響知覺趣味性，知覺趣味性，會再影響使用意願，進而影響實際使用行為，其中知覺趣味性構念中包含知覺好奇心。又現行研究指出自陳式的 EAP 使用意願是能夠預測使用方案的指標，當員工有問題時，那些具有 EAP 使用意願的員工比起不具有使用意願的員工更可能使用 EAP 方案(Schneider, 1998)。

故本研究推論研究假設一：EAP 的使用意願可預測 EAP 的使用行為；研究假設二：EAP 使用意願對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用行為間有完全中介效果；研究假設三：EAP 有用性以及 EAP 使用意願兩變項對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用行為間有完全中介效果；研究假設四：EAP 好奇心以及 EAP 使用意願兩變項對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用行為間有完全中介效果；研究假設五：EAP 使用意願對知覺 EAP 有用性與 EAP 使用行為間有完全中介效果；研究假設六：EAP 使用意願對知覺 EAP 好奇心與 EAP 使用行為間有完全中介效果。

三、研究方法

(一) 研究架構

本研究依據變項間的關係，提出本研究之研究架構圖，如圖 1 所示。

(二) 研究工具

本研究採用問卷衡量方式蒐集資料，包括知覺易用性、知覺有用性、知覺好奇心、使用意願、使用行為等。其中知覺易用性、知覺有用性、知覺好奇心，採李克特氏七點計分量表，由「非常同意」、「同意」、「有點同意」、「沒意見」、「有點不同意」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 7、6、5、4、3、2、1 分。至於使用意願題項的衡量方式採李克特氏五點計分量表，由「非常同意」、「同意」、「沒意見」、「不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 分。另外，使用行為的衡量方式係依瞭解同仁在過去一年內尋求 EAP

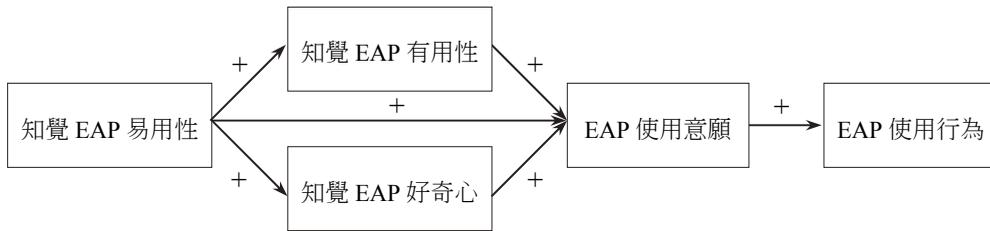


圖 1：研究架構圖

協助的次數／在過去一年內因多少問題尋求 EAP 協助進行填寫，並且本研究以次數/個數的實際數量進行編碼，「完全沒有」為 0、「一年大約一次／一個」為 1、「一年大約兩次／兩個」為 2、「一年大約好幾次／好幾個」為 6、「一個月大約一次／一個」為 12、「一個月大約一到兩次／一到兩個」為 18、「一個月大約好幾次／好幾個」為 72。

1、知覺 EAP 易用性

本測驗工具為研究者參考 Davis (1989)知覺易用性概念以及 EAP 服務提供的相關文獻，包含行政流程及表單、尋求服務的管道、提供服務的地點、提供服務的環境等(行政院勞委會，2009；行政院人事行政總處，2014；劉焜輝，2015)後，編制為知覺 EAP 易用性題項，共 6 題，如表 1。

2、知覺 EAP 有用性

本測驗工具為研究者參考 Davis(1989)提出的知覺有用性概念以及 Lennox et al. (2010)提出的評估 EAP 成效的指標，工作缺勤時數 (Absenteeism)、假性出席時數 (Presenteeism)、工作投入度 (Work Engagement)、生活滿意度(Life Satisfaction)、工作壓力感受(Workplace Distress)後，將上述指標作為作為 EAP 是否有用的指標，編制為知覺 EAP 有用性題項，共 6 題，如表 2。

3、知覺 EAP 好奇心

好奇心量表來自於張基成、林建良與顏啟芳(2011)參考 Moon 與 Kim (2001)所提出，題項為 3 題，為李克特氏七點量尺。所有題項的因素負荷量皆超過 0.55 (好奇心項因素負荷量分別為 0.955、0.949 以及 0.631)。組合信

表 1：知覺 EAP 易用性題項

構面	衡量問項
知覺 EAP 易用性	1.我覺得取得 EAP 的資訊是容易的
	2.我覺得只要透過服務的聯繫管道，就可以使用 EAP
	3.我覺得尋求 EAP 服務的流程，是簡單且容易理解的
	4.我覺得要前往接受 EAP 服務是方便的
	5.我覺得在接受 EAP 服務的過程時是不受干擾的
	6.我覺得在接受 EAP 服務的過程時是可以充分與 EAP 專業人員討論的

表 2：知覺 EAP 有用性題項

構面	衡量問項
知覺 EAP 有用性	1.我覺得使用 EAP 能夠使我減少缺勤問題
	2.我覺得使用 EAP 能夠改善我的工作績效
	3.我覺得使用 EAP 能夠使我減少工作上的分心
	4.我覺得使用 EAP 能夠促進我在工作的投入程度
	5.我覺得使用 EAP 能夠增進我的生活滿意程度
	6.我覺得使用 EAP 能夠減少我的工作壓力

度為 0.906，平均變異數萃取量為 0.951。

本測驗工具係依張基成、林建良與顏啟芳(2011)好奇心量表為依據，並參考員工協助方案中諮商中解決問題的過程(Egan, 1982；Ivey, 1980)、團體諮商(Gill and Barry, 1982；劉文華與單鑫，2010)、心衛推廣活動(勞委會，2009)、法律諮詢、財務諮詢、醫療諮詢(黃月霞，2002；勞動部，2014；行政院人事行政總處，2014)等以核心目的皆係解決員工工作表現個人問題的 EAP 服務內容，進行題項的修改，共 3 題，如表 3。

表 3：知覺 EAP 好奇心題項

構面	衡量問項
知覺 EAP 好奇心	1.我覺得使用 EAP 能夠激發我對於如何解決問題的好奇心
	2.我覺得使用 EAP 能夠帶領我探索我的問題
	3.我覺得使用 EAP 能夠喚起我對解決我問題的想像

4、EAP 使用意願

郭建明與陳明仁(2014)將行為意願定義為個人將來願意經常使用、持續使用的主觀意願，或者願意進一步推薦給其他人使用意願等三個問項測量，其中研究採用 Cronbach α 來做為衡量問卷中構面之信度指標，以檢視內部一致性程度，各衡量問項的建構效度居大於 Bagozzi and Yi (1988)所建議的 0.7 標準值。考驗後的結果發現 Cronbach α 信度係數使用意願下為 0.941。由於 Cronbach α 信度係數高於 0.7，顯示本研究的問卷量表具有相當高的信度。修正後相關分別為 0.847、0.935 以及 0.856。

本研究問卷係依郭建明與陳明仁(2014)使用意願用三個問項測量，並考量員工尋求 EAP 服務的特性，其中包含自行尋求 EAP 服務、他人辨識有工作表現困擾的員工後，進一步轉介或鼓勵其使用 EAP 的性質，以及持續使用 EAP 服務至解決問題(Littrell, 1998; Masi, 1982)，進行題項的修改，共 3 題，如表 4。

5、EAP 使用行為

Moon and Kim (2001)起源自先前電腦使用的研究發展出來的，量尺為七點李克特氏量尺，分數越高表示使用者使用網路的數量及頻率越高，其 Cronbach's α 值為 0.8320。

本研究問卷係依 Moon and Kim (2001)參考先前電腦使用的研究為依據，以此為基礎，並考量本研究將 EAP 使用行為聚焦於員工自行尋求 EAP 協助的行為(勞動部，2014)以及 EAP 使用率可能的個案數計算方式(以人數計算或是人次計算)，進行題項的翻譯與修改，共 2 題，藉以瞭解過去一年內

是否尋求 EAP 協助、因多少問題尋求 EAP 協助以及尋求 EAP 協助的次數分別進行瞭解，如表 5。

表 4：EAP 使用意願題項

構面	衡量問項
EAP 使用意願	1.當我出現影響工作表現的個人問題時，我會願意使用 EAP
	2.我願意持續使用 EAP 直到解決我的工作表現問題
	3.我願意推薦其他同事使用 EAP

表 5：EAP 使用行為題項

構面	衡量問項
EAP 使用行為	1.在過去一年內，你聯絡 EAP 尋求協助有多少次?
	2.在過去一年內，你因為多少問題聯絡 EAP 尋求協助?

(三) 資料蒐集

本研究母群體來自自有提供 EAP 服務的公司，其中公司的員工為受試者，曾經尋求過 EAP 服務或是未尋求過 EAP 服務的員工皆可填寫。本研究預試樣本數與正式樣本數的比例維持在 1：4，預試樣本數為 54 名員工，預計正式樣本數則約為 200 員工，實際收到 185 份，有效樣本 176 份(正式有效樣本數為 176 名，包含預試樣本數 54 名)，資料搜集方式採取網路問卷以及紙本問卷的方式發放，其中網路問卷蒐集到的樣本數為 91 份，紙本問卷的樣本數為 85 份。網路問卷的發放係透過滾雪球式方式讓周遭認識的人將網路問卷轉發給有提供 EAP 服務的公司員工填寫問卷。另外，請有提供 EAP 服務的公司中的相關人員協助轉發網路問卷(包含某科技公司、某醫療機構以及某製造業公司)。紙本問卷部分，請有提供 EAP 服務的公司的 EAP 工作者協助發放(包含某製造業公司、某醫療機構以及某教育單位)以及在 EAP 學術論壇中發放給與會者(有提供 EAP 服務的公司員工)填寫。本研究參考余民寧與李

仁豪(2006)觀點：問卷調查實質內容沒有調查方式效果的影響產生，不管是在一般事實性問題問卷調查或是在態度測量類上的問卷調查，網路問卷與紙本問卷都沒有實質內容上的差異存在，故本研究將紙本與網路問卷合併進行資料分析。

(四) 資料分析

本研究之問卷所得資料，經整理、編碼，以 SPSS20 套裝統計軟體以及 LISREL (Linear Structural Relations)，進行分析。

問卷題目經翻譯及題項修改或是自編問卷題項後，與兩位教授以及一名相關 EAP 領域專家，進行問卷題項的討論，並針對問卷題目的文字敘述、題數、研究向度的歸類給予修正的意見，意見經彙整後，形成初步的問卷；問卷形成後進行預試，信度分析採取內部一致性方法中的 Cronbach's α 係數，並透過更正後項目總數(corrected item-total correlation)進行題目分析，以決定是否需要刪題。

效度分析先以主成份分析進行因素萃取，以特徵值 >1 以及陡坡圖，了解萃取的因素數目，最後以陡坡圖計算的數目判斷為準；接著以主軸因素分析為方法以固定因素數目進行抽取，若萃取超過兩個因素，則以 Promax 進行斜交轉軸，以了解各題的因素負荷量以及所屬因素；最後完成正式問卷，並進行正式樣本施測的信度分析，並透過結構方程模式(Structural Equation Modeling, SEM)進行驗證性因素分析及檢驗潛在變項間的路徑關係，以瞭解各變項間的直接與間接效果。同時以描述性統計方式用來瞭解回收有效問卷之受訪者的個人屬性變項，透過分析蒐集到之所有有效樣本，初步瞭解回收樣本基本資料分佈情形。

四、研究結果

(一) 樣本特性

本研究正式有效樣本數為 176 名，性別以女生居多(佔 65.9%)；年齡以 46-55 歲居多(佔 31.8%)，其次為 26-35 歲(佔 29.5%)，再次為 36-45 歲(佔 22.2%)；教育程度以大學(專)佔多數(佔 54.0%)，研究所以上居次(佔 42.6%)；婚姻狀況以已婚佔多數(佔 61.9%)；年資以 1-5 年及超過 20 年佔多數(各佔 30%)；職位以非管理職佔多數(佔 70.5%)；所屬部門以人事部門佔多數(佔 26.7%)，行政部門次之(25.0%)；產業以製造業佔多數(佔 31.8%)；公司員工人數以 1000 人以上佔多數(佔 77.8%)，詳如下表 6。

表 6：樣本特性之描述性統計表

研究樣本		
樣本特性	樣本數	百分比
性別		
男性	60	34.1%
女性	116	65.9%
年齡		
25 歲以下	11	6.3%
26-35 歲	52	29.5%
36-45 歲	39	22.2%
46-55 歲	56	31.8%
56 歲以上	18	10.2%
教育程度		
國中(含)以下	0	0%
高中(職)	6	3.4%
大學(專)	95	54.0%
研究所以上	75	42.6%
婚姻狀況		
未婚	65	36.93%
已婚	109	61.93%
其他	2	1.14%

以理性行為理論探討員工使用員工協助方案的意願與行為

年資		
未滿 1 年	17	9.7%
1-5 年	53	30.1%
6-10 年	21	11.9%
11-15 年	19	10.8%
16-20 年	14	8.0%
超過 20 年	52	29.5%
職位		
管理職	52	29.5%
非管理職	124	70.5%
所屬部門		
研發部門	14	8%
生產部門	18	10.2%
採購部門	1	0.6%
銷售部門	7	3.9%
財務部門	3	1.7%
人事部門	47	26.7%
法務部門	4	2.3%
行政部門	44	25.0%
醫療部門	9	5.1%
其他	29	16.5%
產業		
通訊業	2	1.1%
電子業	13	7.4%
電腦業	3	1.7%
網際網路業	3	1.7%
化工石化業	4	2.3%
製造業	56	31.8%
運輸業	6	3.4%
營造業	3	1.7%
醫療業	25	14.2%
政府部門與大專院校	30	17%
其他	31	17.7%
公司員工人數		
99 人(含)以下	13	7.4%
100-499 人	13	7.4%
500-999 人	13	7.4%
1000 人以上	137	77.8%

(二) 各變項之概況

本研究將正式有效樣本 176 名員工的研究變項進行描述性統計分析，如表 7 所示。知覺 EAP 易用性平均數 M 為 5.40 (標準差 $SD=1.20$)，平均得分落在有點同意到同意之間。知覺 EAP 有用性平均數為 4.86 ($SD=1.21$)，平均得分落在無意見到有點同意之間。知覺 EAP 好奇心平均數為 5.11 ($SD=1.21$)，平均得分落在有點同意到同意之間。EAP 使用意願平均數為 3.75 ($SD=0.74$)，平均得分落在無意見到同意之間。

在過去一年內未尋求 EAP 協助的員工為 125 名員工(佔 71%)，在過去一年內尋求 EAP 協助的員工為 51 名員工(佔 29%)。EAP 使用行為(尋求 EAP 協助)平均數為 0.67 ($SD=1.42$)，平均得分落在完全沒有到一年大約一次／一個之間。使用行為第一題平均數為 0.72 ($SD=1.56$)，平均得分落在完全沒有到一年大約一次之間。使用行為第二題平均數為 0.64 ($SD=1.39$)，平均得分落在完全沒有到一年大約一個之間。

(三) 各變項之相關

本研究研究變項，知覺 EAP 易用性、知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 有用性、EAP 使用意願以及 EAP 使用行為之兩兩變項間的相關皆達顯著，其相關係數如下表 8。

(四) 問卷信度與因素分析

在問卷之信度衡量上，在預試樣本部份，本研究各變項之 Cronbach's α 值均具有高度的一致性，分別為知覺 EAP 易用性之 Cronbach's α 值為 .85、知覺 EAP 有用性之 Cronbach's α 值為 .93、知覺 EAP 好奇心之 Cronbach's α 值為 .94、EAP 使用意願之 Cronbach's α 值為 .85、EAP 使用行為之 Cronbach's α 值為 .91；至於，研究變項中各題項的修正項目總相關(corrected item-total correlation)，皆超過 .3，故無需刪題(Kerlinger, 1986)，詳見下表 9。

以理性行為理論探討員工使用員工協助方案的意願與行為

表 7：研究變項之現況表

題項	平均數 M	標準差 SD
知覺 EAP 易用性	5.40	1.20
知覺 EAP 有用性	4.86	1.21
知覺 EAP 好奇心	5.11	1.21
EAP 使用意願	3.75	0.74
EAP 使用行為	0.67	1.42

表 8：研究變項之兩兩相關彙整表

	1	2	3	4
1.知覺 EAP 易用性	—			
2.知覺 EAP 有用性	.63**	—		
3.知覺 EAP 好奇心	.64**	.81**	—	
4.EAP 使用意願	.59**	.73**	.74**	—
5.EAP 使用行為	.27**	.25**	.22**	.28**

註：N = 176** p < .01

表 9：研究變項中各題項的修正項目總相關(預試樣本)

研究變項	修正項目總相關
知覺 EAP 易用性	.54~.78
知覺 EAP 有用性	.65~.84
知覺 EAP 好奇心	.90~.92
EAP 使用意願	.67~.79
EAP 使用行為	皆為.86

效度分析方面，在預試樣本部份，以特徵值(eigenvalue)大於一法則及陡坡圖(scree plot)決定各變項萃取的因素數目，並以主軸法(principle axis)抽取決定好的因素數目，進行探索性因素分析。分析結果顯示，各變項 KMO 數

值本研究皆大於 0.5 符合標準，顯示本問卷適合進行因素分析，各變項萃取的因素數目皆為 1 個，並且各題項因素負荷量皆達大於 0.5 的標準值(Fornell and Larcker, 1981)，詳見下表 10。

在問卷之信度衡量上，正式樣本部份，本研究各變數之 Cronbach's α 值均具有高度的一致性，分別為知覺 EAP 易用性之 Cronbach's α 值為 .93、知覺 EAP 有用性之 Cronbach's α 值為 .95、知覺 EAP 好奇心之 Cronbach's α 值為 .94、EAP 使用意願之 Cronbach's α 值為 .89、EAP 使用行為之 Cronbach's α 值為 .91，；至於，各變數中的各題項的修正項目總相關，皆超過 .3，故皆無需刪題(Kerlinger, 1986)，詳見下表 11。

在效度分析之衡量上，正式樣本部份，本研究以結構方程模式將五個研究變項(知覺 EAP 易用性、知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心、EAP 使用意願以及 EAP 使用行為)進行驗證性因素分析的部分，各變項中的各題項因素負荷量皆達 0.5 以上，符合標準，無需刪題，具有不錯的效度，詳見下表 12。

(五) 共線性檢測

本研究先檢驗有無共線性問題存在，以 EAP 使用意願為依變項，知覺 EAP 易用性、知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心為預測變項進行迴歸分析，以檢視共線性問題是否嚴重，若變異數膨脹係數(variance inflation factor, VIF)大於 10 (邱皓政，2010)表示共線性問題嚴重。其中知覺 EAP 易用性、知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心的 VIF 值分別為 1.82、3.13、3.19 皆未超過 10，表示共線性問題並不嚴重。

(六) 模型配適度分析

本研究以結構方程模式檢驗知覺 EAP 易用性、知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心、EAP 使用意願、EAP 使用行為，檢驗五變項間的適配度，適配指標包含卡方值(χ^2 值)、卡方自由度比(χ^2/df)、近似均方根誤差(root mean square error of approximation, RMSEA)、配適度指標(goodness of fit index,

以理性行為理論探討員工使用員工協助方案的意願與行為

表 10：各研究變項之因素負荷量彙整表－主軸法(預試樣本)

研究變項	因素負荷量
知覺 EAP 易用性	.58~.86
知覺 EAP 有用性	.67~.88
知覺 EAP 好奇心	.89~.93
EAP 使用意願	.72~.93
EAP 使用行為	皆為.959

表 11：研究變項中各題項的修正項目總相關(正式樣本)

研究變項	修正項目總相關
知覺 EAP 易用性	.75~.88
知覺 EAP 有用性	.73~.90
知覺 EAP 好奇心	.87~.89
EAP 使用意願	.76~.84
EAP 使用行為	皆為.85

表 12：各研究變項之因素負荷量彙整表－結構方程模式(正式樣本)

研究變項	因素負荷量
知覺 EAP 易用性	.80~.89
知覺 EAP 有用性	.75~.94
知覺 EAP 好奇心	.91~.94
EAP 使用意願	.82~.90
EAP 使用行為	.89~.96

GFI)、正規化適配指標(Normed Fit Index, NFI)、非規範配適指標(non-normed fit index, NNFI)、比較性配適指標(Comparative fit index, CFI)。

(六) 模型配適度分析

本研究以結構方程模式檢驗知覺 EAP 易用性、知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心、EAP 使用意願、EAP 使用行為，檢驗五變項間的適配度，適配指標包含卡方值(χ^2 值)、卡方自由度比(χ^2/df)、近似均方根誤差(root mean square error of approximation, RMSEA)、配適度指標(goodness of fit index, GFI)、正規化適配指標(Normed Fit Index, NFI)、非規範配適指標(non-normed fit index, NNFI)、比較性配適指標(Comparative fit index, CFI)。

適配指標結果如表 13 顯示：NFI=.95 (>.90)，NNFI=.96 (>.90)，CFI=.97 (>.90)，雖 χ^2 值達顯著、 χ^2/df 指標為 3.05、GFI=.78 (<.90) 以及 RMSEA 指標為 .11 偏高，但結果顯示多數的模式適配度指標仍達到不錯的標準。其中，RMSEA 指標為 .11 偏高(RMSEA 為 .05 是良好適配指標，以 .08 為可接受的模式適配門檻)，係由於 RMSEA 值在小樣本會有高估的現象，使得適配模型會被視為不理想(邱皓政，2011)。邱皓政(2011)指出進行結構方程模式的門檻為 200 份以上，本研究樣本數為 176 份，勉強符合進行，故易出現 RMSEA 值高估的現象。

(七) 路徑效果分析

本研究以結構方程模式檢驗潛在變項間的路徑關係，以了解知覺 EAP 易用性、知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心、EAP 使用意願、EAP 使用行為，五個變項間的直接與間接效果。從本研究的標準化路徑係數中發現，知覺 EAP 易用性對 EAP 使用意願的直接效果為 .12 ($t=1.24, p>.05$)，未達顯著水準。知覺 EAP 易用性對知覺 EAP 有用性的直接效果為 .67 ($t=8.13, p<.001$)，知覺 EAP 有用性對 EAP 使用意願的直接效果為 .38 ($t=4.74, p<.001$) 皆達顯著；本研究用 Sobel 檢定間接效果是否顯著，結果顯示知覺 EAP 有用性對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用意願的間接效果達顯著($z=4.13, p<.001$)，間接效果為 .255；故知覺 EAP 有用性對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用意願間有中介效果，具有完全中介作用。知覺 EAP 易用性對知覺 EAP 好奇心的直接效果則為 .70 ($t=9.65, p<.001$)，知覺 EAP 好奇心對 EAP 使用意願的直

表 13：模式適配彙整表

項目	χ^2	<i>df</i>	χ^2/df	RMSEA	GFI	NFI	NNFI	CFI
判斷標準	不顯著		<3	<.08	>.90	>.90	>.90	>.90
本研究結果	501.14***	164	3.05	.11	.78	.95	.96	.97

註：* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

接效果為.45 ($t=5.47, p < .001$)皆達顯著；本研究用 Sobel 檢定間接效果是否顯著，結果顯示知覺 EAP 好奇心對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用意願的間接效果達顯著($z=4.90, p < .001$)，間接效果為 .315；故知覺 EAP 好奇心對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用意願間有中介效果，具有完全中介作用。知覺易用性對 EAP 使用意願的總效果為 .69，包含直接效果.12 以及間接效果 .255、.315。

至於，EAP 使用意願對 EAP 使用行為的直接效果則為 .29 ($t=3.35, p < .001$)達顯著。知覺 EAP 易用性與 EAP 使用行為間總效果為 .20，無直接效果，間接效果為 .20；其中，包含 EAP 使用意願對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用行為的間接效果，經 Sobel 檢定檢驗則未達顯著($z=1.12, p > .05$)，間接效果為 .035，故 EAP 使用意願對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用行為間無中介效果；知覺 EAP 易用性與 EAP 使用行為間，經 EAP 有用性與 EAP 使用意願兩變項的間接效果，其 Sobel 檢定達顯著($z=2.56, p < .05$)，間接效果為 .074；故 EAP 有用性以及 EAP 使用意願兩變項對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用行為間有中介效果，具有完全中介作用；知覺 EAP 易用性與 EAP 使用行為間，經知覺 EAP 好奇心與 EAP 使用意願兩變項的間接效果，其 Sobel 檢定檢驗達顯著($z=2.695, p < .01$)，間接效果為 .091，故 EAP 好奇心以及 EAP 使用意願兩變項對知覺 EAP 易用性與 EAP 使用行為間有中介效果，具有完全中介作用。

EAP 使用意願對知覺 EAP 有用性與 EAP 使用行為間其間接效果達顯著($t=2.79, p < .01$) (邱皓政, 2011)，間接效果為 .11，知覺有用性對 EAP 使用行為，因無直接效果，總效果亦為 .11，故 EAP 使用意願對知覺 EAP 有用性與 EAP 使用行為間有中介效果，具有完全中介作用。EAP 使用意願對知覺

EAP 好奇心與 EAP 使用行為間其間接效果達顯著($t=2.92, p<.01$) (邱皓政, 2011), 間接效果為 .13, 知覺好奇心對 EAP 使用行為, 因無直接效果, 總效果亦為 .13, 故 EAP 使用意願對知覺 EAP 好奇心與 EAP 使用行為間有中介效果, 具有完全中介作用。

綜上, 為各變項間的直接效果以及間接效果, 並瞭解各變項路徑間的中介作用, 其中各變項間的直接效果, 彙整如下圖 2, 各變項間的中介路徑間的間接效果, 整理如下表 14。

(八) 結果摘要

本研究係透過員工使用 EAP 意願、行為等相關影響變項的探討, 藉此找到影響使用 EAP 意願的變項關係, 以達到影響員工使用 EAP 的行為, 增進公司 EAP 使用率, 發揮處理影響工作表現的個人問題功能, 促進組織效能的目標。從研究結果中發現知覺 EAP 有用性在知覺 EAP 易用性與 EAP 使用意願間具有完全中介效果, 然由於 EAP 能協助改善影響績效的個人問題, 故若員工感到 EAP 是容易使用的, 自然會提升 EAP 能夠改善績效的認知評價, 績效改善的認知評價的提昇則會進一步提升使用 EAP 的意願。另外, 知覺 EAP 好奇心在知覺 EAP 易用性與 EAP 使用意願間具有完全中介效果, 係若員工感到 EAP 是容易使用的, 清楚獲得服務的管道, 也有助於提升員工對於 EAP 的好奇心這個內在動機, 進而促進 EAP 的使用意願。

故可根據本研究的結果設法提高員工知覺 EAP 的易用性, 透過知覺 EAP 的易用性的提升, 影響知覺 EAP 有用性及知覺 EAP 好奇心進而促進 EAP 的使用意願, 抑或是透過提升 EAP 服務本身的知覺有用性、知覺好奇心進而提升使用 EAP 的意願。

另外, 研究結果顯示 EAP 易用性會透過知覺 EAP 有用性, 影響 EAP 使用意願, 進而對 EAP 使用行為有正向的影響、EAP 易用性會透過知覺 EAP 好奇心, 影響 EAP 使用意願, 進而對 EAP 使用行為有正向的影響; EAP 有用性、EAP 好奇心會透過使用意願進而對 EAP 使用行為有正向的影響; 綜上, 本研究可透過前述提升 EAP 使用意願的方式, 進而提升 EAP 使用行為,

以理性行為理論探討員工使用員工協助方案的意願與行為

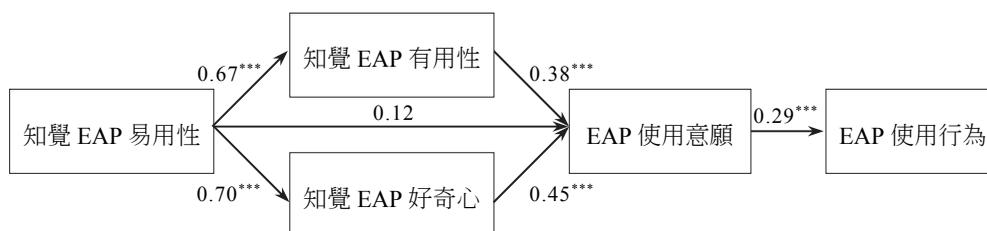


圖 2：各研究變項間之路徑分析圖

表 14：研究變項間中介路徑的間接效果

中介路徑	間接效果	t 值	Sobel z 值
知覺 EAP 易用性→知覺 EAP 有用性→EAP 使用意願	.255***	—	4.13
知覺 EAP 易用性→知覺 EAP 好奇心→EAP 使用意願	.315***	—	4.90
知覺 EAP 易用性→EAP 使用意願→EAP 使用行為	.035	—	1.12
知覺 EAP 易用性→知覺 EAP 有用性→EAP 使用意願→EAP 使用行為	.074**	—	2.56
知覺 EAP 易用性→知覺 EAP 好奇心→EAP 使用意願→EAP 使用行為	.091**	—	2.695
知覺 EAP 有用性→EAP 使用意願→EAP 使用行為	.11**	2.79	—
知覺 EAP 好奇心→EAP 使用意願→EAP 使用行為	.13**	2.92	—

註：* $p < .05$ ； ** $p < .01$ ； *** $p < .001$ ($N = 176$)

亦即員工在過去一年內尋求 EAP 協助的行為，至於，是否初談、成案、轉介或是核准參與，由後續的評估及解決系統來處理，若成案，且實際接受了一次諮商服務，可列入臨床個案使用率的計算中(Attridge et al., 2009)；若成案後，接受的是諮詢或是團體諮商服務，依據 EAPA (2009)使用率的計算可將其列入個案中；員工尋求 EAP 協助，參與心衛推廣活動，依據總活動使用率(Attridge et al., 2009)的計算，可將其列入個案中；員工尋求 EAP 協助，接受了初談，若一般員工使用率(Attridge et al., 2009)的計算方式，可將其列入個

案中；至於，個案數的計算方式，則可以以人數計算或是人次計算的方式來計算。

綜上，員工可從過去一年內是否尋求 EAP 協助、因多少問題尋求 EAP 協助以及尋求 EAP 協助的次數等分別來反映使用率，若要進一步理解是否尋求過服務、因多少問題尋求協助以及尋求服務的次數，可從使用行為的題項中進一步理解；最後，員工尋求 EAP 協助後，若成案、初談或是參與心衛推廣活動即可依人數計算或是人次計算的方式來反映到 EAP 使用率上，公司 EAP 使用率的增加，有益於公司發揮處理影響工作表現的個人問題功能，促進組織效能。

五、討論與建議

(一) 討論

1、理性行為理論探討 EAP 使用意願與行為

路徑分析的結果指出知覺 EAP 易用性對 EAP 使用意願無顯著的直接效果，對於使用意願有顯著的間接效果，透過影響知覺 EAP 有用性及知覺 EAP 好奇心來影響 EAP 使用意願，本研究係參考「行政院勞委會(2009)、趙然(2011)、行政院人事行政總處(2014)的觀點，員工感到使用 EAP 是容易的，則員工會越有使用 EAP 的意願，然而，上述觀點乃相關專家與機關的論點，未經過實徵研究考驗，本研究經過量化實徵考驗發現，發現兩者間並無關聯，故本研究為此作了一個實徵的基礎。另外，動機理論可用來探討個人的行為(Davis, Bagozzi and Warshaw, 1992；Igbaria, Parasuraman and Baroudi, 1996；Igbaria, Schiffman and Wieckowshi, 1994；Moon and Kim, 2001；Teo, Lim and Lai, 1999)；所謂，動機可分為外在動機與內在動機；外在動機指的是個體，因在活動本身以外，能夠獲得其他的成果，例如：改善工作績效、薪資等等，故參與該活動；內在動機也可以說是個體能夠從活動本身以及參與過程中的愉悅與滿足感，故參與該活動(Deci, 1975)。依 Davis, Bagozzi and

Warshaw (1992)觀點來看，本研究中的知覺 EAP 有用性為外在動機的來源、知覺 EAP 好奇心為內在動機的來源，知覺 EAP 易用性則為知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心的前因變項，本研究的結果也驗證了此觀點，知覺 EAP 易用性與 EAP 使用意願間無顯著的直接效果，知覺 EAP 易用性不具有影響 EAP 使用意願與行為的動機存在。

在知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心在知覺 EAP 易用性與 EAP 使用意願間皆具有完全中介效果部分，本研究驗證了在理性行為理論為基礎進行延伸研究，Davis, F. D., R. P. Bagozzi and P. R. Warshaw (1989)以及張基成、林建良與顏啟芳(2011)觀點；同時，也驗證了 EAP 使用意願與行為相關影響因素的文獻與研究(勞委會，2009；智慧果，2014；Schneider, 1998)。

在 EAP 使用意願對 EAP 使用行為有顯著的直接效果，本研究驗證了意圖是行為最直接的決定因素的論點(Ajzen and Fishbein, 1980)；另外，EAP 易用性透過知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心，影響 EAP 使用意願，進而對 EAP 使用行為的影響；EAP 有用性、EAP 好奇心會透過使用意願進而對 EAP 使用行為有正向的影響，驗證了 Davis, F. D., R. P. Bagozzi and P. R. Warshaw (1989)以及 Moon and Kim(2001)的觀點；至於，使用意願不具有知覺易用性與使用行為間的中介作用，則反映了知覺 EAP 易用性對 EAP 使用意願無顯著直接效果的結果，同時，也反映 Davis, Bagozzi and Warshaw (1992)觀點，知覺 EAP 易用性則為知覺 EAP 有用性、知覺 EAP 好奇心的前因變項，不具有影響 EAP 使用意願與行為的動機存在。

2、EAP 使用意願與行為討論

在 EAP 使用意願與行為影響因素探討中，發現「知覺易用性」、「知覺有用性」兩個變項有較為明確的文獻及研究支持其為 EAP 使用意願與行為的影響因素(行政院勞委會，2009；行政院人事行政總處，2014；勞動部，2014；趙然，2011；Schneider, 1998)；至於，知覺好奇心部分，本研究參考了以理性行為理論延伸的研究，亦即張基成、林建良與顏啟芳(2011)以及 Moon 與 Kim (2001)的變項關係研究以及相關文獻，如：輔導有自殺企圖的案主很重要，要以拖延戰術的方法幫助案主度過自殺的危險期，可在諮商過程中

要能引起並維持案主對諮商師所採用的方法的好奇心及興趣(駱芳美與郭國禎, 2009)。塔羅牌、算命、OH 卡及心理測驗通常較易讓員工產生好奇心, 進而產生想要參與的需求(王韋琇, 2013; 邱瑋惠與徐文峰, 2008; 陳惠婷等, 2016; 勞委會, 2009; 智慧果, 2014), 可透過這些媒材, 作為接受其他 EAP 服務(深入的個別諮商、心理培訓、團體諮商等)的媒介工具, 並且進一步推論員工若對 EAP 有好奇心會影響使用 EAP 的意願, 故將知覺好奇心作為理性行為理論在 EAP 應用中的延伸, 提出變項關係。由於, 知覺 EAP 的好奇心在過去探討 EAP 使用意願與行為影響因素的研究中是較為欠缺的, 該變項作為影響因素在研究上具有獨特價值。

3、員工 EAP 使用意願與行為到 EAP 使用率

過去 EAP 使用意願與行為影響因素的文獻(王韋琇, 2013; 邱瑋惠與徐文峰, 2008; 陳惠婷等, 2016; 勞委會, 2009; 勞動部, 2014; 智慧果, 2014; Schneider, 1998)係針對員工為對象探討如何提升其使用意願與行為, 為個體的角度出發。

然而, 若是從 EAP 使用率影響因素來探討, 則包含 EAP 政策的完善性、EAP 在組織的層級、專業人員的聘用、經費多寡、人力資源部門的支持、是否時常回報員工諮詢使用情形供主管參考、服務的形式(電話或面談)、服務的範圍(心理、財務或法律)、是否鼓勵電話諮詢、宣傳的程度、是否為宣傳期間、EAP 在企業內網路的能見度、EAP 的訊息曝光、是否舉行 EAP 核心技術的相關知能研討會、EAP 訓練的相關活動、管理諮詢服務、主管支持、主管訓練(Supervisory training)、主管的積極參與、是否與團隊共享 EAP 帶來的好處、在組織內信守保密的程度以及是否發生不尋常的員工壓力事件(例如: 裁員、自然災害等)等等(林栢章與王精文, 2009; 林家興, 2015; 溫豐與黃智, 2000; Azzone et al., 2009; Ceridian, 2014; Cottee, 2006; Csiernik, 2003; Googins and Godfrey, 1987; Weiss, 2003; Knoepke, Aronoff and Carney, 2014; Goldstein, 1997, 引用自 Nsibandé-Mbokazi, 2010), 其主要係從導入 EAP 公司的角度出發。然而, 目前的研究仍欠缺從員工角度探討增加 EAP 使用意願與行為, 進而回應到 EAP 使用率或是探討 EAP 使用率影響因素中,

關於員工個人對於 EAP 的認知部分；因此，本研究試著從員工 EAP 使用意願與行為的影響因素出發，以理性行為理論為基礎探討提升 EAP 使用行為與意願的方法，進而回應至組織的 EAP 使用率。

(二) 建議與限制

1、研究上的建議

(1) EAP 服務範疇與方式

本研究 EAP 係僅為協助辨識和解決其影響員工工作表現之個人問題所設計的職場方案，然而，主管的管理知能以及組織氛圍亦會影響到員工工作的績效以及整體組織的生產力，故建議未來的研究可關注主管諮詢以及處理組織生產力議題的部分，例如：如何提升主管向 EAP 專業人員進行主管諮詢，以處理員工工作績效的問題。另外，隨著行動通訊技術的進步，其在 EAP 上的運用，近年也獲得了發展，如：虛擬員工協談(Virtual EA Visits)的線上服務，Shepell (2012)的觀點即指出虛擬員工協談(Virtual EA Visits)可作為 EAP 傳統面談服務(如：諮商、諮詢等)的連結工具，有助於員工提升傳統面談服務的使用意願與行為。本研究建議可針對此觀點作進一步驗證。

(2) EAP 使用意願與行為的影響因素

本研究建議未來可以將理性行為理論進行延伸，探討 EAP 使用意願與行為，如：1.EAP 熟悉性、2.知覺 EAP 保密性(Milne, Blum and Roman, 1994)、3.問題特徵與歸因因素：問題類型與問題嚴重度以及對困擾的歸因、4.個人情緒與特質因素：自我揭露以及人際開放特質傾向、5.文化與汙名化因素、6.主觀規範：社會支持、7.先前尋求 EAP 經驗。

其中在問題特徵與歸因因素、個人情緒與特質因素以及文化與汙名化因素部分，依據張虹雯與王麗斐(2015)整理指出在尋求諮商服務的意願的因素包含上述三項因素，其中 EAP 服務範圍中包含諮商服務，故本研究認為未來可將上述因素作為對 EAP 使用意願影響的探討。

另外，在主觀規範：社會支持部分，本研究係透過理性行為理論進行探討，釐清員工對 EAP 的信念與使用意願，進而讓員工改變對 EAP 的看法，

提升使用 EAP 的可能性，其中本研究將員工對 EAP 的認知分為知覺對 EAP 的易用性、有用性以及好奇心；然而，在理性行為理論中，除了信念與評估會影響個人對此行為之使用意願與行為外，主觀規範亦會影響使用意願與行為，所謂主觀規範(Subjective Norms)，Fishbein and Ajzen (1975)認為是指一個人是否要做某行為所認知到的社會壓力，也就是說個人執行某一行為所預期的壓力。Fishbein and Ajzen (1980)認為當社會環境傾向支持個人從事某行為時，個人的主觀規範也就愈強烈，促進個人從事該行為的意圖。從過去其他相關文獻來看，有關社會支持對心理諮商之求助意圖的影響之研究，目前尚未有共識。部分研究支持社會支持網絡愈多者愈傾向求助。不過也有研究發現，支持社會網絡愈多者，當事人反而更不傾向求助。另外，也有些研究結果指出，社會支持與求助態度的相關不大，或者是社會支持同時具有減緩個人的情緒壓力與促成求助行為的功能，亦即社會支持網絡在減緩當事人壓力時，可能減低當事人求助的可能性；同時，社會支持也可能扮演促成求助行為的發生 或提供心理諮商專業機構資訊的角色(張虹雯與王麗斐，2015)。其中，EAP 服務範圍中包含諮商服務，故本研究認為未來可將社會支持作為對 EAP 使用意願影響的探討，進一步瞭解其對於使用 EAP 意願的影響性。

在先前尋求 EAP 經驗部分，本研究係針對有提供 EAP 服務的公司員工為研究對象，未特別區分員工是否尋求過 EAP 服務，故研究對象包含尋求過以及未尋求過 EAP 服務的員工；然而，過去多數的研究結果發現，先前的心理諮商求助經驗不一定有助於提升或影響求助的傾向；但也有些研究結果支持曾有過求助經驗者，其求助傾向較正向與積極(張虹雯與王麗斐，2015)。其中，EAP 服務範圍中包含諮商服務，故本研究認為未來可將使用過及未使用過 EAP 的員工，進行差異分析，以瞭解先前的 EAP 使用經驗，對 EAP 信念、EAP 使用意願與行為是否有影響。

(3) EAP 成效評估

本研究主要探討的是員工的 EAP 使用意願與行為，進而達到提升 EAP 使用率的目標，然而使用率僅反映出員工使用 EAP 的情況，並無法反映 EAP 能否帶給職場正面的影響(Sharar, Pompe and Lennox, 2012)，故本研究認為未

來研究可以關注個人改變影響指標、組織運行影響指標以及投資回報的評估等成效評估指標，藉以瞭解 EAP 帶給職場的影響。同時，建議未來研究可以針對公司進行行動研究，透過導入 EAP 服務，提升員工對於 EAP 的認知，包含易用性、有用心以及好奇心，增進員工使用意願與行為，並透過 EAP 服務使用率的統計(如：使用人數、人次、時數等)藉此反映公司導入 EAP 服務後，公司員工整體使用 EAP 的情況，以驗證此模型於實務場域的效果；另外，公司可透過個人改變影響指標、組織運行影響指標以及投資回報的評估指標的計算，進一步瞭解在導入 EAP 服務後，隨著員工使用行為、使用人數、人次等的增加，帶給整個公司職場的影響。其中，在個人改變影響指標部分，公司可運用職場表現問卷(Workplace Outcome Suite, WOS)，進行接案前與結案後的前後測，瞭解 EAP 對於員工個人改變的影響，如：工作缺勤時數、假性出席時數、工作投入度、工作壓力感受、生活滿意度(Lennox et al., 2010)；在組織運行影響指標部分，公司可透過員工缺勤率、病假率、離職率、事故率等(越波、何瑤與張志華，2010)，以瞭解 EAP 對組織運行的影響；在投資回報的評估部分，公司可計算 EAP 服務帶來的收益除以 EAP 服務所花費的成本，藉以瞭解導入 EAP 帶給組織的投資回報(越波、何瑤與張志華，2010)。

2、實務上的建議

(1) 對公司導入 EAP 的建議

公司導入 EAP 後，要讓員工覺得容易使用才會讓員工覺得有用，有用才會讓員工提升使用意願與行為；另外，員工覺得容易使用，較易讓員工產生對 EAP 的內在動機，也就是好奇心，好奇心也促進員工使用 EAP 的意願與行為，故從導入 EAP 公司的角度，建置一個好的接觸平台、資訊來源、宣導方式以及提供服務地點上的便利性、相關空間的軟硬體設備是否充足等等是促進員工使用 EAP 意願與行為的一大重點，如舉辦員工的 EAP 宣導座談會、相關的文宣海報、將 EAP 方案的資訊置入公司內部的網頁及入口網站上、在公司的社群媒體平台上，發布最近的 EAP 相關訊息及公告、發布並分享 EAP 的相關視頻、設計公司 EAP 的行動 APPs、提供線上預約 EAP 服務、提供巡迴駐點的 EAP 服務、針對尋求 EAP 服務的員工，給予公假、能夠充分與 EAP

專業人員溝通，不受干擾的空間或是提供虛擬的 EAP 協談服務等等。

至於，提升 EAP 服務本身的有用性，可從專業人員做起，目前台灣的 EAP 服務並未有相關的認證制度，所以較難用證照制度來評斷 EAP 服務提供者的專業與否。故在挑選專業人員時，應先注意專業人員是否具有相關證照(如：心理師、社工師、律師、理財顧問師及醫師等)，是否具備在企業服務的相關經驗(勞委會，2009)；或是效法美國訂定 EAP 核心技術，以作為公司員工協助專業人員所遵循的專業服務準則。提升員工對 EAP 服務的好奇心的部份，導入公司可推動心理測驗等工具，由專業人員執行之。

另外，導入 EAP 公司可透過對主管進行 EAP 的知能訓練，讓主管具有辨識遭遇困擾的員工以及轉介他們的能力；並且，可透過系統的建立，透過主管、同事及員工自我發覺，找出組織內需要協助的員工，並透過推介或自我求助等方式，讓員工接受 EAP 服務。同時，主管是 EAP 導入成功與否的關鍵之一，建議可將 EAP 的成效列入主管的考評項目之一，以增進主管對於導入 EAP 的投入，提升員工使用 EAP 的意願與行為。

(2) 對主管與 EAP 專業人員的建議

① 對主管的建議

主管應該積極宣導 EAP 理念及功效，提供行政支援及經費，親自參與 EAP 各項活動，隨時關注並追蹤發布於公司網頁、社群媒體上的 EAP 訊息、視頻與公告等等，並扮演好在 EAP 系統中的發現、支持、推介及追蹤受困擾的員工等角色，對於可能影響到員工前往使用 EAP 服務的阻礙，有充分的認識，以增進員工對於尋求 EAP 服務的容易性。至於，若單位主管之領導風格不被員工認同時，員工可能對主管產生刻板印象，甚至對組織所推動的相關政策不予支持；因此，當有這種狀況時，單位主管必需更加強溝通與宣導，避免出現員工不支持相關政策的情形，如：EAP。

除此之外，主管應有效地確認及檢討員工績效的問題，作為績效改善的基礎，並協助因績效問題，而尋求服務的員工，尋求最適當的 EAP 方案，進而提升 EAP 服務的有用性；同時，主管應扮演輔導者的角色，協助提升員工績效，與 EAP 達到相輔相成的效果。

另外，主管透過親自參與 EAP 各項活動，鼓勵員工一起參與，如心衛講座等等，增進員工對於 EAP 的好奇心，提升使用意願與行為。

②對 EAP 專業人員的建議

EAP 專業人員可辦理適合導入公司的宣傳活動、協助將最近的 EAP 相關的資訊與公告，置入公司內部的網頁、入口網站以及公司的社群媒體平台上、製作與發布 EAP 的相關視頻、參與設計公司 EAP 的行動 APPs 以及培訓主管 EAP 知能課程等等，並發展不同於個別諮商的組織內諮商工作策略以及連結 EAP 服務的工具，如透過心理測驗，以促進員工知覺 EAP 的易用性、好奇心的程度，進而提升 EAP 的使用意願與行為。

其中員工宣傳方面，可透過針對各階層員工或志工的基層方案協助網路，針對全體員工的介紹說明會，給予所有員工有關 EAP 的介紹信，及方案小冊子等方式進行宣傳(林桂碧，2008)。主管方面，包含對主管推廣 EAP 服務以及 EAP 知能訓練，前者可透過在主管會議上對全部管理者進行宣導、採一對一方式對全部或部份管理者宣導(林栢章與王精文，2009)；至於，後者則有助於提升主管辨識遭遇困擾的員工以及轉介他們的能力，例如：敏感度訓練，以增強各級主管人員對所屬同仁的情緒表現或行為反應更具觀察力及敏感度，促使各級主管人員瞭解何種行為表現須由不同的專業協助介入輔導。

3、研究限制

本研究在抽樣上主要是採取網路問卷以及紙本問卷的方式進行發放，其中網路問卷的發放係透過滾雪球式方式讓周遭認識有提供 EAP 服務的公司員工填寫問卷，考量到研究代表性以及發放的執行性，網路問卷的發放，有整理出有提供 EAP 服務公司的清單，以便協助轉發；另外，請有提供 EAP 服務公司的 EAP 相關人員協助轉發網路問卷或是紙本問卷，並請台灣員工協助專業協會學術論壇人員協助於學術論壇中發放給與會者。然而，蒐集而來的問卷樣本僅能確定來自於有提供 EAP 服務公司的員工，在代表性反映於母群體的部分，樣本的抽樣很難反映到 EAP 在各產業的分佈、導入 EAP 的公司、公司內的各部門、部門內的職位別等等，故樣本反映出來的代表性較為受限，故在推論上需謹慎。

參考文獻

中文部分

- 人事行政總處 (2014),《103 年公務機關員工協助方案分區訪視及座談會成果簡報》, 取自 http://163.30.92.135/TyPsn_regs30/files/upload/20140925154856955695.docx
- 方隆彰 (1995),《員工協助方案實務手冊》, 台北:張老師文化出版社。
- 王韋秀 (2013),〈命運好好玩-從算命觀點應用 OH 卡於 EAP〉,《輔導季刊》, 49(4), 頁 73-77。
- 行政院人事行政總處 (2014),《公務機關推動員工協助方案參考手冊》, 台北:行政院勞工委員會。
- 余民寧與李仁豪 (2006),〈調查方式與問卷長短對回收率與調查內容影響之研究〉,《當代教育研究季刊》, 14(3), 頁 127-168。
- 林栢章與王精文 (2009),〈從委外式員工協助方案探討企業員工諮商內容之研究〉,《中華輔導與諮商學報》, 26, 頁 47-83。
- 林桂碧 (2004),〈如何運用員工協助方案 (EAPs) 於公部門以提升公部門員工心理健康〉,《員工心理健康及諮商輔導研討會》, 臺北。
- 林桂碧 (2005),《OECD 主要會員國及大陸地區政府機關有關員工協助方案 (EAP) 相關資料」蒐集編譯報告——美國、英國、加拿大、南非及亞太地區國家 (新加坡、日本、香港及大陸)》, 臺北市:人事行政局。
- 林桂碧 (2008),〈臺灣地區企業員工協助方案的現況與展望〉,《環保資訊月刊》, 頁 118。
- 林家興 (2015),〈公務機關員工協助方案使用率偏低的原因與改善建議〉,《諮商與輔導》, 353, 頁 21-26。
- 邱琤惠與徐文峰 (2008),〈算命能改變命運嗎?〉,《禪天下》, 79, 頁 62-62。
- 邱皓政 (2010),《量化研究與統計分析》, 台北:五南。
- 邱皓政 (2011),《結構方程模式》, 台北:雙葉。

- 徐進 (2010),〈某通信公司開展員工援助計劃的效果評價〉,《企業管理企業管理》, 341, 頁 31-33。
- 張基成、林建良與顏啟芳 (2011),〈行動學習環境中英語學習持續意圖之便利性及好奇心影響研究〉,《教育資料與圖書館學》, 48(4), 頁 571-588。
- 張西超 (2015),《員工幫助計畫 (第二版)》,北京:中國人民大學出版社。
- 張虹雯與王麗斐 (2015),〈當事人為何不求助?求助態度、求助意圖、求助行為之研究回顧與整合〉,《輔導季刊》, 51(2), 頁 31-41。
- 郭貞 (2005),〈影響網路算命行為因素與動機之探討:找尋網路算命行為之動力心理模式〉,《新聞學研究》, 85, 頁 141-182。
- 郭建明與陳明仁 (2014),〈以整合型科技接受模式探討使用雲端網路硬碟之研究—以 Dropbox 為例〉,《資訊與管理科學》, 7(2), 頁 50-69。
- 陳惠婷、潘俐君、林琬蓁與黃政昌(2016),〈企業 EAP 中心理測驗使用的現況分析〉,《諮商與輔導》, 367, 頁 59-63。
- 越波、何瑤與張志華 (2010),〈通信企業 EAP 項目實施效果評估模式的構建〉,《現代管理科學》, 2010(5), 頁 95-97。
- 勞委會 (1998),《員工協助方案工作手冊》,台北:行政院勞工委員會。
- 勞委會 (2000),《員工協助方案工作手冊》,台北:行政院勞工委員會。
- 勞委會 (2009),《員工協助方案宣導手冊》,台北:行政院勞工委員會。
- 勞動部 (2014),《員工協助方案推動手冊》,台北:行政院勞動部。
- 智慧果 (2014),〈淺論企業 EAP 項目中員工服務需求的喚醒——塔羅心理學應用探索實踐與分享〉,取自
<http://www.weixindou.com/p/X87NJP9F28.html>
- 黃月霞 (2002),《兒童輔導與諮商—了解兒童、諮商服務、技巧訓練》,台北:五南。
- 勝名心理 (2010),〈勝名心理企業 EAP 項目〉,取自
<http://www.xinli110.net/shownews.asp?id=102>。
- 溫金豐與黃智 (2000),〈企業內員工協助方案運作之研究—以臺灣飛利浦建元電子公司被動元件廠談心園為例〉,《產業管理學報》, 2(1), 頁 29-49。

- 趙然 (2011),《員工協助方案專業人員手冊》,台北:張老師文化。
- 劉文華與單鑫 (2010),〈團體諮詢在員工援助計畫(EAP)的應用〉,《宜春學院學報》,32(5),頁83-85。
- 劉焜輝 (1976),《諮商理論與技術》,台北:天馬文化事業公司。
- 劉焜輝 (2015),〈公務機關員工協助方案」實施上的癥結及其克服〉,《人事月刊》,364,頁29-35。
- 駱芳美與郭國禎(2009),《走出憂鬱:憂鬱症的輔導諮商策略》,新北:心理出版社。
- 謝鴻鈞 (1996),《工業社會工作實務—員工協助方案》,台北:桂冠圖書企業。

外文部分

- Ajzen, I and M. Fishbein (1980), *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Attridge, M., T. Amaral, T. Bjornson, E. Goplerud, P. Herlihy, T. McPherson, R. Paul, S. Routledge, D. Sharar, D. Stephenson and L. Teems (2009), "Utilization of EAP Services," *EASNA Research Notes*, 1, (5), 1-3.
- Azzone V, B McCann, EL Merrick, D Hiatt, D Hodgkin and CM. Horgan (2009), "Workplace Stress, Organizational Factors and EAP Utilization," *Journal of Workplace Behavioral Health*, 24(3), 344-356.
- Bagozzi, R. P. and Y. Yi (1988), "On the Evaluation of Structural Equation Models," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Berlyne, D. E. (1978), "Curiosity and Learning," *Motivation and Emotion*, 2(2), 97-175.
- Ceridian (2014). "RE: 5 Ways to Boost Employee Assistance Program Utilization [Web Blogmeassage]", Retrieved from <https://ceridianblog.wordpress.com/2014/05/20/5-ways-to-boost-employee-assistance-program-utilization>.
- Cottee, P. (2006), "The EAP Conundrum," *Human Resources*, Mar, 48-50.
- Csiernik R. (2003), "Employee Assistance Program Utilization: Developing a

- Comprehensive Scorecard,” *Employee Assistance Quarterly*, 18(3), 45-60.
- Day, H. I. (1971), “The Measurement of Specific Curiosity”, In H. I. Day, D. E. Berlyne & D. E. Hunt (Eds.), *Intrinsic motivation: A new direction in education* (pp. 99-112), New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Davis, F. D. (1989), “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., R. P. Bagozzi and P. R. Warshaw (1989), “User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models,” *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- Davis Jr., F. D., R. P. Bagozzi and P. R. Warshaw (1992), “Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace,” *Journal of Applied Social Psychology* 22, 1111-1132.
- Deci, E. L. (1975), *Intrinsic Motivation*, New York: Plenum Press.
- EAPA (2005), *The EAP Buyer's Guide*, Retrieved from <https://www.eapassn.org/Portals/11/Docs/HOME/EAPBuyersGuide.pdf>
- EAPA (2009), *EAP Utilization “White paper”*. Arlington, VA: Author, Retrieved from <http://www.eapassn.org/files/public/utilization09.pdf>
- EAPA (2010), *EAPA Standards and Professional Guidelines for Employee Assistance Programs, 2010 Edition*, Employee Assistance Professional Association.
- Egan, G. (1982), *The Skilled Helper*, Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Fishbein, M. and Ajzen, I. (1975). *Beliefs, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, Ma: AddisonWesley.
- Fornell, C. and D. Larcker (1981), “Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error,” *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- French, M. T., L. J. Dunlap, P. M Roman and P. D. Steele (1997), “Factors that Influence the Use of Perceptions of Employee Assistance Programs at Six Worksites,” *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 312-324.

- Gill, S. J. and R. A. Barry (1982), "Group-Focused Counseling: Classifying the Essential Skill," *Personnel and Guidance Journal*, 60, 304.
- Googins, B. and J. Godfrey (1987), *Occupational Social Work.*, Prentice-Hall New Jersey.
- Harlow, K.C. (1998), "Employee Attitudes toward an Integral Employee Assistance Program," *Journal of Employment Counseling*, 35, 141-150.
- Igbaria, M., S. J. Schiffman and T. S. Wieckowshi (1994), "The Respective Roles of Perceived Usefulness and Perceived Fun in the Acceptance of Microcomputer Technology," *Behaviour and Information Technology* 13 (6), 349-361.
- Igbaria, M., S. Parasuraman and J. J. Baroudi (1996), "A Motivational Model of Microcomputer Usage," *Journal of Management Information Systems*, 13 (1), 127-143.
- Ivey, A. E. and L. Simek-Downing (1980), *Counseling and Psychotherapy: Skills, Theories, and Practice*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kerlinger, F. N. (1986), *Foundations of Behavioral Science*, New York: Holt, Rinehart, & Winston.
- Knoepke, Aronoff and Carney (2014), "An Untapped Market. How EAP can Help Small Businesses," *Employee Assistance Report*, 17(6), June 2014, Retrieved From <http://www.inpact-publications.com>
- Lennox, R. D., D. Sharar, E. Schmitz, and D. B. Goehner (2010), "Development and Validation of the Chestnut Global Partners Workplace Outcome Suite," *Journal of Workplace Behavioral Health*, 25: 107-131, doi: 10.1080/15555241003760995
- Littrell, J. M. (1998), *Brief Counseling in Action*, New York: W.W. Norton.
- Masi, D. A. (1982), *Human Services in Industry*, Lexington, MA: DC Heath & Company.
- Masi D. A. (2011), *Definition and History of Employee Assistance Programs, In Correct Understanding and Application of EAP Necessary for All Entities that Implement Mmeasures for Mental Health (pp. 1-13)*, Tokyo, Japan, Kabushiki

Kaisha Roudou Chousakai.

- Milne, S. H., T. C. Blum and P. M. Roman (1994), "Factors Influencing Employees' Propensity to Use an Employee Assistance Program," *Personnel Psychology*, 47, 123-145.
- Moon, J. W. and Y. G. Kim (2001), "Extending the TAM for a World-Wide-Web Context," *Information & Management*, 38(4), 217-230.
- Morneau Shepell (2012), *Attracting New EAP Users Through Online Text-Based Chat Services.*, Retrieved from https://www.shepell.com/pdf/Attracting%20New%20EAP%20Users%20Through%20Online%20Text-Based%20Chat%20Services_SFGL.pdf
- Nsibandwe-Mbokazi and Thokozile Daphney Nonhlanhla (2010), *Factors Impacting on the Utilization of the Employee Assistance Programme in Transnet National Ports Authority*, Hatfield: University of Pretoria.
- Schneider, L. A. (1998), *Factors that predict propensity to use an Employee Assistance Program. (Thesis)*, Montana State University, Retrieved from <http://scholarworks.montana.edu/xmlui/handle/1/8487>
- Sharar, D. A., J. Pompe and R. Lennox (2012)., "Evaluating the Workplace Effects of EAP Counseling.," *Journal of Health & Productivity* (2012), 6(12), 5-14.
- Teo, T. S. H., V. K. G. Lim and R. Y. C. Lai (1999), "Intrinsic and Extrinsic Motivation in Internet Usage," *OMEGA: International Journal of Management Science*, 27, 25-37.
- Van Jaarsveld, A. (2004), *Making the Business Case for EAP'S*, Johannesburg: The Careways Group.
- Weiss, R. M. (2003), "Effects of Program Characteristics on EAP Utilization," *Employee Assistance Quarterly*, 18(3), 61-70. doi: 10.1300/J022v18n03_05.

An Exploration of Behavioral Intention to Use and Actual Use of EAP Based on Theory of Reasoned Action

Hao-Lung Shen^{*}, Yen-Chuan Cheng^{**}, Ya-feng Hung^{***}

Abstract

This study explored the employees' intention and behavior to use EAP through the view of Theory of Reasoned Action, as a reference for organizations and EAP-related practitioners in promoting EAP. The subjects were 176 employees of different companies with the EAP service. The Questionnaire survey was used and all data were analyzed by structural equation model. The results were shown as below: If employees have perceived ease use of EAP, they would think EAP is good and useful, and are more willing to use EAP. Additionally, if the organization can make employees more aware of EAP service pipeline, which also helps to improve the employees' curiosity of EAP, it can enhance the behavioral intentions to use EAP. When the behavioral intentions increase, it will further lead to increase the behavior to use EAP, thereby enhancing the EAP usage. Finally, the results of the study were discussed; recommendations were provided. And the limitations of this study will also be described.

Keywords: EAP, Theory of Reasoned Action, Behavioral intentions to use EAP

* Hao-Lung Shen, Master, Department of Counseling & Applied Psychology, National Taichung University of Education, E-mail: world88482000@hotmail.com

** Yen-Chuan Cheng, Associate professor, Counseling & Industrial/Organizational Psychology, Ming Chuan University

*** Ya-feng Hung, Assistant professor, Department of Counseling & Applied Psychology, National Taichung University of Education