



軍事後勤

DOI:10.29683/AFOB.202206_(224).0002

我國軍眷服務工作研究之回顧與展望

空軍少校 張紹軍、空軍中校 徐名敬、空軍上校 黃裕智

提

要

本研究旨在針對歷年之軍眷服務工作取向論文進行概括性的統整分析，以了解該取向在臺灣各專業領域的發展趨勢及研究面向，最後提出未來展望及建議。研究結果發現：(1)臺灣自1987年出現第一篇軍眷服務工作學位論文，30幾年來共累積87篇論文，超過五成的論文出版於2007年至2016年，可見有加速成長的趨勢；(2)軍眷服務工作的論文多半來自社工、心理、資源管理及企業經營系等相關科系；(3)軍眷服務工作的研究人員背景扮演重要角色，相似議題因背景及經驗不同而結論有差異。從研究結果提出4點建議：(1)整合研究資源，使研究成果與實務相結合；(2)開放研究論壇發表及提供軍隊龐大樣本群，吸引外界研究人才投入相關主題研究；(3)心理諮商、社工、法律諮詢或醫療運用等研究，對軍眷服務工作而言是重要的，但是卻被忽略了，可供爾後學者深化研究。(4)在實務上，建議國軍可導入「員工協助方案」的概念，由政戰局軍眷服務處從政策面統一規劃，以此開展軍眷服務工作的內涵，為該處邁向下一個服務國軍的世代。

關鍵詞：軍人眷屬、員工協助方案、福利服務

壹、前言

在國際維和任務中扮演重要角色的美軍，早在1950年代將國家軍事機構改為國防部時，便已瞭解眷屬對官兵的重要性，並在國防部人力資源處底下設立「軍事社區和家庭政策辦公室」負責規劃及提供服務。從基本生活津貼(Basic Allowance for Subsistence, 簡稱BAS)、軍事住房基本津貼(Basic Allowance for Housing, 簡稱BAH)，一直到眷屬保險(Tricare)、軍事購物優惠(Military Shopping Benefits)、軍事托兒(Military Childcare)，甚至是軍事娛樂福利



(Military Welfare and Recreation, 簡稱MWR)^{〔註1〕}等等，再再顯示美國政府對官兵眷屬提供服務的重視，目的就是希望每一位服役的官兵，都能在自己的眷屬無後顧之憂前提下，全心全意執行各項任務。美國前副總統夫人凱倫·彭斯(Karen Pence)曾在「軍事配偶就業合作計劃」開幕致詞時說：「與軍事配偶站在一起很重要」(It is important to stand with military spouses)，「軍事配偶對我們國家而言是靈活、勤奮和寶貴的資產」(Military spouses are flexible, hardworking and tremendous assets to our country)及「軍事配偶是最主要的英雄」(Military spouses are the homefront heroes)^{〔註2〕}，以上均可見美國政府認同軍眷對國家、對官兵的重要性。

反觀我國軍人，雖不用對外征戰，但仍肩負起保衛國家戍守各軍事要地的職責，時常因任務輪調各地，身為軍人眷屬的辛苦，往往不亞於另一半；因此我國為安定國軍眷屬生活，自1956年訂定了「國軍在臺軍眷業務處理辦法」及2002年頒布「國軍軍眷業務處理辦法」，^{〔註3〕}嗣後，歷任總統均於任內提出眷屬服務的具體政策，例如：蔣經國總統提出國軍眷村改建工作相關規劃；^{〔註4〕}李登輝總統時期則通過了「國軍老舊眷村改建條例」^{〔註5〕}；陳水扁總統制定了「三安政策」；^{〔註6〕}馬英九總統以「徹底檢討改善軍人待遇，並改進撫卹制度，使服役者無後顧之憂，以提振軍人士氣」為重要政策；^{〔註7〕}現任蔡英文總統則多次於單位視導致詞時提及「感謝各位的家人，因為有他們的支持，我們的國軍弟兄姊妹，才能安心堅守崗位」、「每一位國軍能義無反顧的保家衛國，就是因為家人的支持」等話語。^{〔註8〕}由上也顯示我國政府長久以來對軍人眷屬服務的重視。

目前國軍軍眷服務工作包羅萬象，從早期居住問題(眷村改建)到生活問題(水、電減免)，乃至於下一代教養問題(幼兒托育及子女教育補助)等等，分散由不同

註1 美國國防部資助計畫，Military OneSource，(2020/11/28)取自：<https://www.military.com/spouse/military-benefits/military-spouse-and-family-benefits-101.html>。

註2 美國國防部軍事社區與家庭政策辦公室新聞稿，(2020/11/28)取自：<https://www.defense.gov/Explore/News/Article/Article/1999598/dods-military-spouse-employment-partnership-reaches-milestone/>。

註3 全國法規資料庫，國軍在臺軍眷業務處理辦法、國軍軍眷業務處理辦法，(2020/11/28)取自：<https://law.mnd.gov.tw/scp/Query4.aspx?no=1A014000002>。

註4 保證責任中華民國國軍軍眷住宅公用合作社，護春心 永築夢，(臺北：黎明文化事業股份有限公司，2018)，頁16。

註5 全國法規資料庫，國軍老舊眷村改建條例，(2020/12/07)取自：<https://law.mnd.gov.tw/scp/Query4.aspx?no=1A014720601>。

註6 李如霞老師工作室，中華民國九十七年國防報告書，(臺北：士明圖書文化，97年)，頁246-247。

註7 馬英九蕭萬長的全方位政策白皮書-國防安全，(2020/12/07)取自：<http://2008.ma19.net/policy4you/defence>。

註8 總統府新聞稿，(2020/11/28)取自：<https://www.president.gov.tw/News/25652>、<https://www.president.gov.tw/NEWS/25593>。



部門負責管理以及執行。然而，效仿民間企業管理模式，導入「員工協助方案」(Employee Assistance Programs，簡稱EAPs)的概念是否有增進國軍軍眷服務工作的益處？軍眷服務工作的效能是否因眷屬個人因素或家庭因素(如居住地、雙薪家庭)及多元的服務種類(如醫療服務、子女教育補助)而有所不同？軍眷服務工作對眷屬的感受影響為何？是否影響現役者留營意願？軍眷服務工作的成效是否受其他因素影響(如國家敵情威脅強弱)？歷年來，國內學者發表許多有關軍眷服務工作相關研究，試圖解答上述問題，惟迄今從未實施整理。為彌補此一研究缺口，本文之研究目的如下：

- 一、針對員工協助方案與軍眷服務工作進行文獻探討。
- 二、美軍與國軍推動眷屬服務工作之探討。
- 三、瞭解國內軍眷服務研究之發展趨勢及研究面向。
- 四、對國軍軍眷服務工作提出展望與建議。

貳、文獻探討

一、EAPs納入眷屬服務之起源

EAPs的起源，係由美國保羅·羅曼(Paul M. Roman)於1960年代與雇主一起提倡並制定推行計劃-職業酒精中毒計劃(Occupational Alcoholism Program，簡稱OAP)中演變而來的，該計劃旨在識別和對待與酒精相關的問題，以保護和提高工作場所生產力的員工，在接下來的10年內，大約3,000名來自工會、公家機關和民營企業的雇主以及提供保健服務的專家全職或兼職從事該項工作。但是當OAP也開始將辨別其他也會影響績效的因素時(例如家庭問題，婚姻問題，抑鬱症和壓力等)，也因而形成了焦點更廣泛的計劃，^[註9]之後OAP的發展因為受到美國聯邦1970年《酗酒者預防、治療和復建法案》(Comprehensive Alcohol Abuse and Alcoholism Prevention, Treatment, and Rehabilitation Act，因為 Harold E. Hughes參議員在推動立法中的關鍵角色而通稱：休斯法案，Hughes Act)立法的影響，於1971年成立了聯邦酒精濫用和酗酒學會(National Institute on Alcohol Abuse and Alcoholism，簡稱：NIAAA)及勞工和酒精中毒問題管理行政人員顧問協會(Association of Labor and Management Administrators and

註9 Gornick, M.E. & Blair, B.R., "Employee assistance, work-life effectiveness, and health and productivity: A conceptual framework for integration." In Attridge(2005); M., Herlihy, P.A., & Maiden, R.P. (Eds.), "The integration of employee assistance, work/life, and wellness services,(NY: The Haworth Press,2005),pp.1~30.。



Consultants on Alcoholism，簡稱：ALMACA），在當時協助超過2,500個工作組織針對酗酒員工制定了服務的計劃。^{【註10】}而NIAAA的使命是促進全美國EAPs的發展，之所以使用「員工協助方案」的名稱來作為此計劃的概念，目的是表明其意圖解決工作場所內各種績效問題，並試圖消除「酒精」標籤的污名；因此，EAP的功能比OAP的範圍更廣，並且處理的問題也更廣泛。^{【註11】}且ALMACA在1980年代後期改名為「員工協助專業協會」（Employee Assistance Professionals Association，簡稱：EAPA），以便更準確地代表該協會所提供的服務範圍更廣。

最初EAPs主要以製造業和農業等男性勞動力為服務對象，服務內容包括危機管理、員工諮詢、培訓以及有關心理健康和日常生活問題的教育。^{【註12】}期能使心理上較不健康的員工恢復健康，進而提高生產力。此後，因社會不斷變遷、全球化趨勢發展以及勞動市場日益複雜且高速競爭下，使得政府當局、企業主對員工協助方案的需求與日俱增，甚至開始將員工的職涯發展、工作與生活平衡、眷屬服務等議題納入。^{【註13】}

其中有關眷屬服務部分，Zarkin等人於20世紀初研究指出，員工的問題並非都來自於工作上，許多問題重疊，因此一個問題可能會影響另一個問題，許多問題的累積會對工作場所的生產力產生重大影響，例如酗酒問題可能與家庭問題有關，甚而影響工作績效，^{【註14】}據估計，家庭及婚姻困擾每年使美國

註10 Roman, P. M., "From employee alcoholism to employee assistance. Deemphases on prevention and alcohol problems in work-based programs," *Journal of Studies on Alcohol*, Vol.42, No.3 (1981), pp.244-272; Bickerton, R.L., "Employee assistance: A history in progress," *EAP Digest*, (November/December 1990), pp.34-84; Herlihy, P.A. & Attridge, M., "Research on the integration of employee assistance, work-life and wellness services: Past, present and future," *Journal of Workplace Behavioral Health*, Vol.20(1/2 2005), pp.67-93。

註11 Wrich, J.T., *The employee assistance program*, (Center City MN: Hazelden, 1980).

註12 Masi DA, *The AMA handbook for developing employee assistance and counseling programs* (New York, NY: American Management Association, 1992), pp.1-19.

註13 Blum, T.C. & Roman, P.M., "Employee assistance programs and human resources management," *Research in personnel and human resources management*, Vol.7 (Greenwich, CT: JAI Press, 1989), pp.259-312; CLOUD, L. A., "The treatment role in employee alcoholism programs," *LaborManagement Alcsm [Editorial.]*, Vol. J.8(1979), pp.140-142.

註14 Zarkin, G. A., Bray, J. W., Karuntzos, G. T., & Demiralp, B., "The effect of an enhanced employee assistance program (EAP) intervention on EAP utilization," *Journal of studies on alcohol*, Vol.62, No.3(2001), pp.351-358; Masi, D.A., Altman, L., Benayon, C., Healy, H., Jorgensen, D.G., Kennish, R., et al., "Chapter 16: EAPs in the year 2002," *Mental Health, United States*(2002), pp.209-223; Van Den Berg, N., "Where have we been? Where are we going? Employee assistance practice in the 21st century," *Employee assistance quarterly*, Vol.16(1/2 2000), pp.1-13.

註15 Forthofer, M. S., Markman, H. J., Cox, M., Stanley, S., & Kessler, R., "Associations between marital distress and



企業損失68億美元；^{【註15】}因此，從上述研究發現「眷屬服務」逐漸成為了員工協助方案中不可或缺的元素，甚至成為方案能否成功的關鍵。

經統計，在1993年至2011年之間，在美國有獲得EAPs服務的員工和家庭成員數量增加了1000%以上，僅2011年就有超過3億人次使用了EAPs的服務，且有65%的企業雇主為其僱員及家人提供EAPs服務。^{【註16】}企業認為EAPs為數百萬員工及其家庭解決心理健康以及其他個人問題服務的重要策略之一，並且已被證明可以幫助員工維持就業，並改善工作關係。^{【註17】}從以上研究發現，這很重要，因為就業在人們的生活中起著重要作用，就業是個人獲得社會地位的一種方式和具體的物質獎勵，它在心理和情感發展中起著重要作用。正如NIAAA所建議：「堅持遵循成功的『廣泛採用』(broad-brush)計劃的方法，將鼓勵企業不僅將用於解決與酒精有關問題的資源，而且還包括解決各種問題，例如家庭問題或其家庭所需要的援助。」^{【註18】}

二、國內推動EAPs眷屬服務之現況

臺灣每一位工作者在不同的生涯階段，都會同時扮演多種角色，不僅是公司的職員、配偶的另一半、小孩的父母，更是自己雙親的照顧者，正處於蠟燭兩頭燒的艱困時候。此時，所屬的公司或企業倘能以關懷及體恤角度，在家庭關懷部分提供關注與支持員工家庭之制度或措施，例如：提供家中有幼小子女的托兒設施或措施及懷孕女員工的母性保護友善措施以及其他家庭照顧服務或

work loss in a national sample,” Journal of Marriage and the Family, Vol.58, NO.3(1996), pp.597-605.

註16 Oss, M.E., Morgan, L. & Miller, C.,” U.S. behavioral health management market industry report 2011-2012: Executive summary of the largest U.S. organizations in managed behavioral health,” employee assistance & disease management markets.; French, M.T., Zarkin, G.A., Bray, J.W., & Hartwell, T.D.,” Cost of employee assistance programs: Comparison of national estimates from 1993 and 1995,” The Journal of Behavioral Health Services & Research, Vol.26, No.1(1999), pp.95-103.

註17 Sharar, D. & Hertenstein, E.,” Perspectives on commodity pricing in employee assistance programs (EAPs): A survey of the EAP field,” World at Work Journal, Vol.15, No.1 (2006a); Blum, T.C & Roman, P.M.,” Cost-effectiveness and preventive implications of employee assistance programs,” Rockville, MD: U.S. Department of Health and Human Services(1995).; Hughes, D., Elkin, C., & Epstein, I.,” Long term counseling: A feasibility study of extended follow-up services with high risk EAP clients,” Journal of Employee Assistance, Vol.24, No.1(2004), pp.15-18; Harris, S.M., Adams, M., Hill, L., Morgan, M., Soliz, C.,” Beyond customer satisfaction: A randomized EAP outcome study,” Employee Assistance Quarterly, Vol.17, No.2 (2002), pp.53-61; Masi, D.A. & Jacobson, J.M.,” Outcome measurements of an integrated employee assistance and work-life program,” Research on Social Work Practice, Vol.13, No.4(2003), pp.451-467; Selvik, R., Stephenson, D., Plaza, C., & Sugden, B.,” EAP impact on work, relationship, and health outcomes,” Journal of Employee Assistance: Research Report, Vol.34, No.2(2004), pp.18-22.

註18 Chestang, L.,” Work, personal change, and human development,” In S. Akabas & P. Kurzman (Eds.), Work, workers and work organizations(1982), pp.61-89.



是相關服務資訊及友善家庭措施等，使員工在無虞之下可以安心工作。追溯臺灣國內企業為解決員工職場相關問題而成立類似EAPs的模式，最早如臺灣松下電器公司於1972年設立的「Big Sister」制度、1976年東元電機公司的「情橋」信箱、1980年中國石油公司成立勞工輔導制度、1982年迪吉多電腦公司設立諮商輔導室，聘請專業工作者提供員工心理輔導，從此之後國內各企業在組織內部陸續推動各種員工服務的活動，不過仍多以「福利服務」與「勞工輔導」為重點。而在公家機關的部分，行政院勞動部雖然於1994年開始推展EAPs，^{【註19】}但是直至2003年行政院函頒「行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫」後，才正式揭開了國內公家機關及民營企業推動「員工協助方案」的序幕（歷年推行政策如表1）：

行政院政務委員林萬億指出「員工協助方案」是由主事業單位或各職業工會提供諮商或服務給員工及其家屬或會員，以協助解決社會、心理、經濟與健康等不同面向的問題；^{【註20】}另行政院勞工委員會為鼓勵民間企業推動工作與生活平衡措施，創造正向支持工作環境，於2014年初辦理第一屆

表1. 行政院歷年「員工協助方案」的相關法規及實施作為

年份	相關法規及實施作為
2003	人事行政局訂定「行政院所屬機關員工心理健康實施計畫」
2004	於人事行政局網站建置員工心理健康專區
2006	設置「公務人員網路諮商服務網」。
2007	訂定「行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計畫」
2013	頒布「行政院所屬及地方機關員工協助方案」
2014	出版「公務機關推動員工協助方案參考手冊」並辦理第一屆「工作生活平衡獎」優良企業選拔及表揚
2015	推動「工作與生活平衡」補助計畫及「員工協助方案推動計畫」教育訓練
2016	辦理「工作生活平衡研習工作坊」及企業觀摩交流並選拔及表揚第二屆「工作生活平衡獎」優良企業
2017	「工作與生活平衡」補助計畫、「工作生活平衡研習工作坊」及企業觀摩交流
2018	辦理第三屆「工作生活平衡獎」優良企業選拔及表揚

「工作生活平衡獎」優良企業選拔（Work -Life Balance Award，簡稱WLBA），象徵國內企業推動「工作與生活平衡」之國家級最高榮譽，藉以帶動更多公家機關及民營企業推動工作與生活平衡，落實關懷員工職場與家庭需求，以提升工作績效，創造勞資雙贏，並辦理公開表揚後意外獲得各界的讚賞及熱烈討論，遂以一年推動、一年評比方式向國內公、民營企業（機構）擴大推廣「員工協助方案」（歷年獲獎企業如表2），^{【註21】}讓各企業在全球化時代，為維

註19 勞動部，員工協助方案工作手冊，（臺北：勞動部，1998），頁2。

註20 林萬億，「人性化管理的默默耕耘者—員工協助方案的源起與主張」，管理雜誌，第208期，1991，頁27-29。

註21 勞動部，工作與生活平衡及員工協助方案，（2021/01/12）取自：<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Awards107.aspx>。



表2. 歷年評比推動「員工協助方案」績優企業

年份	得獎企業或單位	評比優良事蹟
2014	台灣凸版國際彩光股份有限公司	1. 貼心孕母措施 2. 定期舉辦家庭日 3. 提供「志工假」鼓勵親子共學共遊
	台灣康寧顯示玻璃股份有限公司	1. 彈性家庭照顧假 2. 舉辦家庭關懷活動 3. 推動甜蜜家庭成長營
	友達光電股份有限公司	1. 推動衛教諮詢專線及關懷方案 2. 設置兒童遊戲間及托兒服務 3. 舉辦主題家庭日、寶貝運動會
	奇美實業股份有限公司	1. 提供員工結婚補助、生育補助、子女獎助學金 2. 定期辦理運動會、廠慶等活動，邀請眷屬同樂 3. 設置哺乳室、孕婦專用停車位
	佛教慈濟醫療財團法人花蓮慈濟醫院	1. 提供員工子女、孫子女從托嬰中心至博士班完全教育措施及補助 2. 舉辦幸福家庭日 3. 友善母性保護措施
	晶元光電股份有限公司	1. 規劃多元親子活動，如家庭日、寶貝同樂會 2. 協調外部廠商提供員工及眷屬優惠保險及生活消費優惠方案 3. 設置母性關懷設施
	信義房屋仲介股份有限公司	1. 設置哺乳室 2. 提供生育補助 3. 提供親屬售屋服務優惠
	財團法人國家衛生研究院	1. 母性親善服務 2. 設置幼兒園 3. 定期辦理親子促進活動
	高雄醫學大學附設中和紀念醫院	1. 親善母乳親餵職場 2. 設置托兒措施 3. 提供員工子女教育補助費及暑期志工活動
	陽明海運股份有限公司	1. 企業家庭日 2. 子女績優獎助金 3. 提供船員眷屬隨輪、泊港登船探視制度
	鈺創科技股份有限公司	1. 提供同仁眷屬量身製訂「鈺守護」保險方案 2. 舉辦家庭日、園遊會及家庭旅遊 3. 夜間工作同仁交通或住宿安全措施
	富邦金融控股股份有限公司	1. 與連鎖托兒機構簽約，提供托兒服務及托兒補助 2. 提供子女教育獎助金 3. 辦理家庭日、親子同樂運動會
2016	聯華電子股份有限公司	1. 舉辦親子日、家庭日 2. 辦理寒、暑假營隊，鼓勵親子共樂 3. 提供同仁眷屬共享「聯電樂享卡」
	一零四資訊科技股份有限公司	1. 自設托嬰中心 2. 優良哺集乳室 3. 辦理家庭日及親子活動
	高雄市立大同醫院	1. 五星級獨立哺乳室 2. 眷屬就醫優惠 3. 母性健康照護平台 4. 全薪流產假 5. 小小職場達人體驗營



年份	得獎企業或單位	評比優良事蹟
2016	財團法人台灣省私立健順養護中心	1. 兒童臨時照顧空間 2. 提供特殊境遇員工免費住宿 3. 親子活動與員工眷屬聚會
	財團法人車輛研究測試中心	1. 優質母性保護措施 2. 親子家庭日 3. 安心食材員工餐廳
	康舒科技股份有限公司	1. 女性員工孕期安心照護支持及康舒寶寶生育獎勵 2. 員工子女暑期職場體驗實習 3. 舉辦家庭親子活動
2016	華邦電子股份有限公司	1. 準媽咪休息室 2. 好孕卡好孕禮 3. 每月育兒津貼至員工子女 4 歲
	裕隆汽車製造股份有限公司	1. 新手爸媽關懷手冊及諮詢 2. 溫馨哺（集）乳室及不限哺乳時間 3. 舉辦親子講座 4. 育兒分享會與新生兒賀禮
	臺灣證券交易所股份有限公司	1. 托兒津貼 2. 8 日全薪產前假、5 天全薪事假及 30 天全薪病假 3. 孕媽咪關懷諮詢
	遠銀國際租賃股份有限公司	1. 全薪家庭照顧假及全薪安胎假 2. 提供幼兒子女一起上班
2018	力成科技股份有限公司	1. 提供員工健康檢查、健檢異常追蹤 2. 新進人員協助及外籍員工協助措施 3. 舉辦家庭日
	東碩資訊股份有限公司	1. 設置「東碩 EAPs 員工協助網」 2. 成立董事長室幸福小組 3. 提供健康檢查與健康諮詢
	烏馬美食有限公司	1. 新進夥伴線上諮詢與設置「總經理信箱」 2. 不定期進行家訪關懷，將員工家人一併納入照護 3. 家境清寒或有重大變故的員工，提供每月額外補助的曙光津貼
	神雲科技股份有限公司	1. 提供員工及直系眷屬享有心理、法律、健康、管理等諮詢服務 2. 設置兒童照顧空間，提供臨時托育環境 3. 各部門培訓關懷種子，培養員工關懷助人技巧
	高雄市立大同醫院	1. 訂定「員工協助方案實施辦法」，提供心理、醫療、法律、理財、自我成長等多面向諮詢服務 2. 提供員工及眷屬就醫優惠與住院補助 3. 提供健康檢查與健康諮詢
	童綜合醫療社團法人童綜合醫院	1. 成立專責「員工關懷小組」，由專任諮商心理師，整合專業人員提供諮詢 2. 培訓「員工關懷種子」，協助推廣員工關懷服務 3. 推廣運動性社團，改善員工運動習慣 4. 辦理各類促進心理健康活動
	新加坡商敦豪(DHL)全球貨運物流股份有限公司	1. 委託專業顧問公司提供「工作生活教練服務」 2. 設置「新人協助方案」-Buddy Program 3. 舉辦『感謝週』活動，讓員工彼此激勵 4. 提供健康檢查與健康諮詢



年份	得獎企業或單位	評比優良事蹟
2018	瑞士商弗克司股份有限公司 台灣分公司	1. 提供員工和眷屬 24 小時在工作、家庭、法律、財務等諮詢服務 2. 各類員工關懷及紓壓課程 3. 年度免費健檢及個別健康諮詢 4. 成立運動社團活動，推廣鍛鍊體魄的健康文化
	精英電腦股份有限公司	1. 與外部專業機構合作推動「員工協助方案」，提供專業諮商與轉介服務 2. 建立「新進人員引導關懷服務」 3. 結合運動社團推動「健康體重管理計畫」
	默克先進科技材料股份有限公司	1. 委託專業團隊提供有關職涯發展等專家諮詢 2. 聘請專任護理師進行一對一關懷 3. 鼓勵員工積極參與運動社團及健康講座 4. 提供員工健康餐食
	戴德森醫療財團法人 嘉義基督教醫院	1. 成立員工關懷小組，由專業心理師提供員工家庭、健康、工作調適等個人諮商 2. 辦理「小時光派對」，運用團體動力員工探討職場及情感關係 3. 規劃婚姻家庭服務，促進員工和諧家庭關係 4. 辦理新人體驗教育、員工健康諮詢
2020	(因疫情停辦)	

持該企業強化生存力及競爭力，努力創造正向友善的工作環境，藉由照顧員工及其家庭，使員工在工作與生活上達到平衡，吸引及留住優秀人才，並激發員工效率與創意。

台積電表示：「我們嚴格執行每周工時不超過50小時，讓員工有更多時間可以陪伴家庭，並且將推動員工工作生活平衡，視為企業社會責任」；鴻海集團為讓員工安心工作、提升職場競爭力，亦於2020年初宣布優化育兒福利津貼，推出「0-6歲公司養」福利措施，不僅讓員工沒有後顧之憂，也更放心專注於工作，創下全臺灣企業之先例；另東碩資訊副董事長夏雪麗則於獲獎時表示：「公司的永續發展及成長需仰賴同仁持續的服務與貢獻，用心對待每一位同仁及其眷屬，不僅讓同仁安心工作，更能為公司建構長遠的成長動能，創造出更高的績效，感謝勞動部給予肯定，期許將來我們能夠繼續提昇職場環境，帶給同仁更多的幸福感！」^{註22}以上各企業所推行的EAPs都再再顯示眷屬對於員工在工作職場上的重要性。

我國學者林 章等人在探討企業員工諮商內容研究時，發現諮商內容可分為：醫療協助、壓力情緒、理財諮詢、法律諮詢、家庭婚姻、兩性情感、生涯

註22 台積電，企業責任報告書，(2021/2/8)取自：<https://csr.tsmc.com/download/csr/2019-csr-report/chinese/pdf/c-all.pdf>；鍾榮峰，「鴻海加碼育兒福利津貼1週年 催生出逾千名寶實報到」，經濟日報，(2021/02/08)取自：<https://money.udn.com/money/story/5612/5227947>；勞動部，工作生活平衡網-員工協助獎，(2021/02/08)取自：<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=600>。



發展、工作管理、職場人際等九類事件，^{〔註23〕}雖然不同產業與企業在委外式EAPs 的諮商內容所有差異，但是「家庭婚姻」與「兩性情感」卻是各行各業員工諮詢中比例較高的前幾名。

三、美軍與國軍推動眷屬服務工作之現況

美軍於「休斯法案」(Hughes Act)通過時被要求必須同步推行EAPs，主要係因為他們發覺許多參與戰役歸來的士兵們都患有創傷後壓力症候群(Post-traumatic stress disorder，簡稱PTSD)，但是經過一段時間的心理治療後，卻發現這群士兵除了個人心理問題，還帶有酗酒、抑鬱、家暴或情感等問題。1988年時美國國防部下令要求軍事家庭支持計劃要響應軍人及其家人的需求，這促使軍隊迅速制定相關計劃來改善這些問題，重點是為整個家庭提供服務，以支持現役人員的福祉。^{〔註24〕}據研究顯示，美軍是美國EAP供應商最大的單一雇主，為估計1,320萬人或其中5%以上的人提供健康、心理諮詢和家庭服務，且獲得顯著的成效。^{〔註25〕}

目前國軍主要負責軍眷服務的工作，應屬國防部政治作戰局下轄的軍眷服務處，所擔負的業務包含軍眷服務政策、法令擬訂、國軍軍眷及眷戶權益爭訟案件協處及國軍眷村服務、宣教、表揚、座談規劃等，然而軍眷服務的工作包羅萬象，因業務屬性有不同劃分權責，諸如：該局政戰綜合處便負責國軍官兵暨家屬服務、慰問、福利政策研擬等業務；^{〔註26〕}而國防部福利事業管理處亦結合異業服務，辦理國軍托育兒、行政事務用品及生活用品採購等；^{〔註27〕}國防部後備指揮部留守業務處專責現役官兵結婚補助、生育補助、子女教育補助、喪葬補助等；^{〔註28〕}甚至在跨部會的國軍退除役官兵輔導委員會，亦對退伍官兵之眷屬提供就醫、長照及水電減免等服務(或福利)。^{〔註29〕}由此顯示，國

註23 林栢章、王精文，「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，第26期(民國88年9月)，頁47-83。

註24 Miller, L. L., Rostker, B. D., Burns, R. M., Barnes-Proby, D., Lara-Cinisomo, S., & West, T. R., "A new approach for assessing the needs of service members and their families," OFFICE OF THE UNDER SECRETARY OF DEFENSE (2011), PERSONNEL AND READINESS, WASHINGTON DC.

註25 Ortiz, E. T., "Military EAPs: Emerging military family service roles for social workers," Employee Assistance Quarterly, Vol.2, No.3(1987), pp.55-67.

註26 國防部政治作戰局，政戰局業務介紹，(2021/2/18)取自：<https://gpwd.mnd.gov.tw/Publish.aspx?cnid=3>。

註27 國防部福利事業管理處，沿革與業務介紹，(2021/2/18)取自：<https://www.gwsm.gov.tw/history.html#gsc.tab=0>

註28 國防部後備指揮部，留守業務處-軍眷福利權益，(2021/2/18)取自：<https://afrc.mnd.gov.tw/afrcweb/Unit.aspx?ID=&MenuID=75&ListID=87>

註29 國軍退除役官兵輔導委員會，組織架構與職掌，(2021/2/18)取自：<https://www.vac.gov.tw/cp-1779-1728-1.html>



軍在軍眷服務工作相當多元與廣泛，完全不亞於民間企業，殊值對相關研究作一系統性的分析。

參、研究方法

一、資料來源：

如前所述，國軍在軍眷服務工作相當廣泛，然而國內學者對國軍「員工協助方案」的研究類型甚少，且沒有統一確定的名稱，當研究者想要了解國內「國軍眷屬服務」的相關研究面貌時遇到極大的困難。翻閱相關研究後，為了避免遺珠之憾，決定兩個搜尋面向：(一)篇名或關鍵詞為「國軍/軍人家庭」及「軍人眷/親屬」(二)內容以服務或福利為主的研究論文。由於本研究搜整時2021年出版之論文尚在收編中，故年限以2020年之前的資料為主。資料來源係依據「臺灣期刊論文索引系統」(本文初稿時，該資料庫起始年為1970年)及「臺灣博碩士論文知識加值系統」等兩大系統逐一搜尋，第一步先於「論文名稱」及「關鍵字」兩處輸入以「國軍/家庭」、「國軍/眷屬」、「國軍/服務」及「國軍/福利」等關鍵字，搜尋到期刊論文298篇，碩士論文2115筆，博士論文25筆。第二步輸入「軍人/家庭」、「軍人/眷屬」、「軍人/服務」及「軍人/福利」等詞搜尋，搜尋到期刊論文192篇，碩士論文1079筆，博士論文27筆，進而刪除非以現役軍人眷/親屬服務或福利為主的論文以及重覆搜尋的論文，最後總共蒐集到46篇期刊論文、86篇碩士論文及4篇博士論文。

二、研究程序：

為探究國軍眷屬服務的發展趨勢與研究面向，本研究採取文獻分析法及描述性統計法。研究者初始的疑惑是：有多少人在寫國軍眷屬服務研究？是哪些人在寫國軍眷屬服務？因此第一步先將蒐集到的文獻資料依照以下類別分類整理：(1)作者(2)年代(3)研究題目(4)論文類別：期刊論文(評論/回應式論文、研究論文)、學位論文(碩/博士)(5)刊登期刊/論文出版所屬系所，之後再進行描述性統計分析，以呈現國軍眷屬服務研究取向這些年來論文數量在各個領域的發展趨勢。接下來，面對數百筆的論文題目，研究者苦思要如何分類才得以展現國軍眷屬服務工作研究取向的研究面向，整理資料的過程中同時閱讀相關文獻，發現顏志龍在「台灣軍事心理學發展的回顧與展望」裡從發展歷史脈絡及研究聚焦的分類區分是一個值得參考的分類方式，因此本文採用該分類方式來整理資料，分類主要依據該論文的摘要內容，但若無法從摘要中得到足夠的資訊協助分類，則會查閱論文全文並向專業人士詢問以確認分類的恰當性。



肆、資料分析探討

一、軍眷服務工作研究於期刊論文及學位論文歷年來的成長趨勢：

我國第一篇軍眷服務工作的學位論文是國防管理學院-資源管理研究所的張秉熙於1987年所撰寫的碩士論文：「我國軍職人員家庭生活水準與福祉之研究」，第一篇被刊登的期刊論文則是1987年由曾任中央研究院經濟所副研究員王金利所寫的文章：「現職軍人家庭所得、消費與生活水準」，刊登於國防管理學報。臺灣學術界自1987年出現第一篇有關我國軍眷研究的學位論文，34年來攸關軍人眷屬服務這類型的學位論文成長趨勢十分迅速，從1987年的1篇發表到2020年有12篇發表，期間累積共有87篇論文，其中前10年(1987至1996年)出版3篇論文，約占總篇數3.4%，中間10年(1997至2006年)出版11篇論文，約占總篇數12.6%，後十年(2006至2016年)出版46篇論文及近四年(2017年至2020年)出版27篇論文，占總篇數的80%，尤其有超過半數的論文發表於2007年至2016年(見表3)。期刊論文的數量雖然不如學位論文龐大，也從1987年的1篇累積到

表3. 國內「軍眷服務工作」各類論文歷年數量

年份	期刊論文	學位論文(碩士)	學位論文(博士)
1987年至1996年	3	3	0
1997年至2006年	26	11	0
2007年至2016年	13	46	3
2017年至2020年	4	27	1

目前共有46篇。前十年(1987至1996年)出版3篇論文，約占總篇數6.5%，中間10年(1997年至2006年)出版26篇論文，約占總篇數56.5%，後10年(2007至2016年)出版13篇論文及近四年(2017至2020年)出版4篇論文，總共46篇，而近半數的論文在1997年至2006年內出版，共有26篇，可見其發展

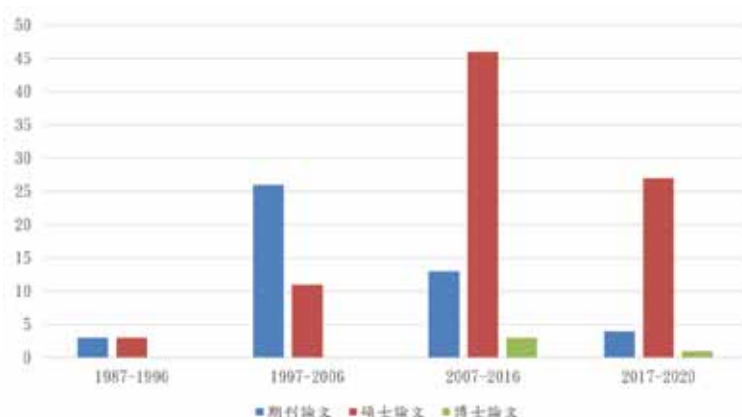


圖1. 國內「軍眷服務工作」各類論文歷年成長趨勢圖

趨勢與學位論文均相當豐富。由此可見我國軍眷服務研究取向在這30年來的成長趨勢是逐漸上升中，且在近4年內已超越前一個10年的半數，顯現相關議題受到更多人的關注與研究。



二、軍眷服務研究的研究面向－領域區別：

軍眷服務工作的內容從食、衣、住、行、育樂到醫療及法律服務等等，種類繁雜。因此，這類學位論文多半來自於與家庭及人文等相關系所，如社工、心理、資源管理等相關科系。此外，企業管理/經營系亦是這類研究類型的來源(見表4)。

表4. 國內「軍眷服務工作」學位論文研究領域分布表

年份	社工	心理	法律	主計	資管	企管	家庭	醫療	其他
1987 年至1996 年	0	0	0	1	0	1	1	1	2
1997 年至2006 年	2	1	1	2	0	5	12	3	14
2007 年至2016 年	4	4	1	3	9	10	18	0	10
2017 年至2020 年	0	1	0	2	13	4	11	0	1
小計	6	6	2	8	22	20	42	4	27

另外，在期刊論文的部分，46篇與軍眷服務相關的期刊論文中以家庭及其他(各式福利)兩個領域數量最多，占了1/2左右(見表5。值得一提的是這46篇期刊論文中，軍事期刊

表5. 國內「軍眷服務工作」期刊領域分布表

期刊論文數量	社工	心理	法律	主計	資管	企管	家庭	醫療	其他
小計	2	2	2	6	3	6	8	3	14

有28篇，占60.8%，9篇刊登在《復興崗學報》

》，6篇刊登在《後備動員軍事雜誌》，占了其中近三成之多，足見該類期刊對於軍眷服務類型的論文接納度較其他軍事期刊為高，而民間期刊有18篇，分散在16種刊物中，顯示並無特別重視軍眷服務工作的期刊。

三、作者背景

表6. 國內「軍眷服務工作」研究作者背景專業領域分布表

然而在軍眷服務工作的研究中，由於研究人員有限，因此各研究所學生在該領域上扮演非常重要的角色，一方面他們成為軍眷服務工作研究的生力軍；另一方面，他們的研究(碩士論文)，有時候是在指導老師的教導下，企圖去解決

研究者論文發表系所	政策管理(含國家發展及公共事務)	行政管理	企業管理(含高階經營管理)	資訊管理	家庭教育(幼兒保育)	人類發展(含人文)	財務金融	社會工作(含軍事社會行為科學)	政治	公共衛生	工業管理	後勤管理	科技管理	運籌管理	資源管理	其他
小計	7	4	27	5	2	2	2	16	4	3	3	1	2	2	6	5

軍中的實務問題，而這類的研究，會直接影響到研究議題的多元性(見表6)。



四、小結

綜上所得之數據後可發現：(一)早期以「其他」類(各式福利)研究為主，而家庭及主計類是國內軍眷服務工作研究的先驅；但是軍眷服務工作研究的發展逐漸減少，直到國防部推動公餘進修政策後，才再度引起關注。(二)軍眷服務工作研究具有個人特色，相類似的議題會因研究者的經驗及背景而結論有所差異。(三)在質量上，整體而言軍眷服務工作研究的數量變異頗大，早期以各軍事院校教職員撰寫居多，後期因官兵自行至民間學校公餘進修，以致數量雖然上升，但在品質上則有待精進。(四)在主題上，目前在軍眷服務工作研究主題以「家庭」類及「其他」(各式福利)類研究為主，其他研究則較少，但有一些對軍眷服務工作而言是重要的議題(如：法律諮詢及醫療運用等)，卻較少被討論。(五)在內容上，軍眷服務工作研究的探討議題過於分散，導致研究資源無法集中，難以累積研究成果。(六)在應用上，目前軍眷服務工作研究對實務工作及政策影響不多，造成實務工作與研究上的隔閡。

伍、結論與建議

一、未來展望與建議

根據上段描述分析，以下分別以研究資源、人才培養及研究議題等項提出建議，希提供學者未來研究方向。

- (一)研究資源：目前大部分的軍眷服務工作研究的共通問題，在於研究主題過於分散，以目前軍眷服務工作研究人力不足的現況來看，研究主題的分歧導致研究資源的分散，致使研究難以深入，無法累積研究成果，甚而影響實務面的結合與運用。因此，未來應將研究面向集中在數個主題，整合研究資源，捨廣就深，使軍眷服務工作研究成果更符合國軍所需。
- (二)人才培養：要能將研究整合於少數主題，需要促進研究人員的合作，在本文所選的46篇非學位研究中，作者在2人以上者為13篇，占總數28%，顯示以團體方式實施軍眷服務工作研究的尚在少數；另共同發表者多為同單位之研究者，少有跨校或跨領域的合作；而部隊與非部隊的研究人員合作更是屈指可數。因此，促進不同領域研究人員之間的合作，提升軍眷服務工作研究動能，是值得努力的方向。
- (三)研究議題：根據上段的分析，有些研究議題對軍眷服務而言雖然是重要的，但是卻被忽略了，這些議題包含法律諮詢或醫療運用等研究(迄今僅6篇，占4%)及心理諮詢或社工服務研究(迄今僅12篇，占8.8%)，這些議題未來都值得再深入研究。



二、研究限制

本文在資料的分類上僅針對一個類別，這是為了讓分析脈絡更為清楚，但可想而知，部分研究可能橫跨了二個或是數個研究領域，因此該研究被迫被分於某一類別，進而有可能影響分析結果。其次，在應用上，目前軍眷服務之研究對實際政策產生影響者並不多，也造成研究和實務間的罅隙。

三、結語

根據上述研究顯示，國軍軍眷服務工作的研究雖然不多，但實務上仍受到各界關注，而現在國防部政治作戰局軍眷服務處正處於轉型的階段，在人事組織編裝中暫定為完成眷村改建後裁撤，然而軍眷服務工作並非僅執行眷村改建工作。國防部在今(2021)年四年期國防總檢討(QTR)中提到「官兵是國軍戰力的基礎，眷屬則提供最安心溫暖的支持與堅定不移的後盾」，亦於該文中提及可提供托育服務、眷住品質、醫療服務、法律服務等多項生活福利措施，^{【註30】}因此建議國軍可導入民間企業「員工協助方案」的概念，參照國防部早年設立「1985申訴專線」的經驗，成立專案辦公室，由政策面統一擬定、規劃、統整各局處攸關軍眷服務工作內容，同時結合民間服務機構，從簽約、轉介到執行及後續評估研究，逐步回歸軍眷服務工作的本質，以此開展軍眷服務工作的內涵，為該處邁向下一個服務國軍的世代。

作者簡介

空軍少校 張紹軍

學歷：國防大學政戰學院96年班、政訓中心正規102年班、空軍指參學院110年班；曾任政戰官、連、營輔導長；現為空軍指參學院學員。

空軍中校 徐名敬

學歷：政戰學校專91年班、憲兵學校詢問情報軍官班95年班、政訓中心正規98年班、政戰學院心理學碩士102年班、空軍指參學院104年班、臺北市立大學教育學系心理輔導組博士班進修，曾任連、營輔導長；現為國防大學軍事共同教學中心中校研究教官兼任副講座、軍事社會科學專刊主編。

空軍上校 黃裕智

學歷：政戰學校81年班、空軍指參學院93年班、戰爭學院101年班，曾任連、營輔導長、政戰處長、政戰主任、監察組組長；現為國防大學軍事共同教學中心上校主任教官、軍事社會科學專刊編輯委員。

註30 國防部，四年期國防總檢討，(臺北，國防部，2021年)，頁27-29。