



高雄市立民生醫院

# 109 年度員工工作滿意度調查報告



中華民國 109 年 12 月

# 109 年高雄市立民生醫院員工滿意度調查報告書

## 壹、目的

為充分了解同仁在本院工作現況、對工作環境的滿意度，進行 109 年度員工工作滿意度的調查，期望藉由這次調查深入了解員工對本院工作環境、組織氣氛、領導統御與考核獎勵等看法，以作為本院提升組織向心力及工作改進之參考。

## 貳、調查對象及時間

於 109 年 11 月 1 日至 109 年 11 月 13 日針對本院在職員工，包含醫師、護理(含照服人員)、醫事(含職能、放射、醫檢等)及行政(含雇員)等人員，進行問卷調查，調查對象排除醫院外包人力。

## 參、調查方式

依據調查目的，給予調查對象採不記名方式進行問卷調查(如附件)。

## 肆、問卷設計

調查以結構式問卷作為測量工具，問卷內容共 23 題，區分為四大構面：

- (一)工作滿意度：瞭解員工對工作環境及內容滿意度之看法。
- (二)主管領導統御：瞭解員工對主管領導統御的看法。
- (三)組織氣氛：瞭解員工對於單位內工作氣氛的看法。

(四)考核與獎勵：瞭解本院考核獎勵及陞遷公平與否等看法。

計分採用李克特(Likert) 五點量尺，分為非常不同意、不同意、無意見、同意及非常同意五個尺度，並分別給 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分，反向題結算時以反向計分(第 2、4、5、14、16、19 題為反向題)。個人基本資料包括性別、年齡、教育程度、服務年資、職類及職務等七項，各項定義說明如下：

(一)性別：指個人之性別，1. 男；2. 女。

(二)年齡：指填寫問卷時的實足年齡。1. 25 歲以下；2. 26-35 歲；3. 36-45 歲；4. 46-55 歲；5. 56 歲以上。

(三)教育程度：指個人所受正式教育之最高學歷，包括 1. 高中/職以下；2. 大學/專；3. 碩士以上。

(四)服務年資：指個人至今在醫院服務之年資，分別為 1. 未滿 2 年；2. 2-5 年；3. 6-10 年；4. 11-15 年；5. 16 年以上。

(五)職類：指個人目前工作的部門，包括 1. 護理(含照服人員)；2. 行政(含雇員)；3. 醫事(含藥師、醫事檢驗、醫事放射、復健師)；4. 醫師。

(六)職務：指 1. 非主管(契約人員)；2. 非主管(公務人員)；3. 主管。

## 伍、問卷回收

本次發放問卷共計 716 份，較去年(629 份)增加 87 份，有效回收 556 份，有效回收率為 77.65%，其中網路 226 份，紙本 330 份。各職類回收率：護理 75.54%、行政 79.37%、醫事 78.64%、醫師 83.93%，相較於去年(護理 37.66%、行政 41.71%、醫事 28.09%、醫師 13.33%)回收率大幅上升，其中醫師職類上升約 70%為最多，其次為醫事人員上升約 50%，其可能與本次以線上、紙本並行填答有關。

## 陸、 統計分析

### 一、描述性統計：

資料收集完成進行建檔，自變項採用敘述性統計之分析方式，說明各變項之個數、平均數、百分比及標準差。

### 二、推論統計：

採用 One-way ANOVA 來進行變異數分析，探討不同樣本特性的員工在「工作滿意度」、「主管領導統御」、「組織氣氛」及「考核與獎勵」等四大構面上之差異性比較，當某族群間差異達顯著水準後，再利用 LSD 事後檢定辨認達差異水準的樣本特性。

## 柒、 調查結果

### 一、樣本特性

本院男性員工佔 20.05%，女性員工佔 79.05%，年齡 26-35 歲人數最多 (33.09%)；教育程度多為大學以上(79.86%)，服務年資 2-5 年為最多 (34.89%)，次之為 2 年以下(29.68%)；職類以護理工作人力佔最大宗 (50.00%)，後以行政人力次之(26.98%)；職務方面以契約人員為主(76.44%)。相較於 108 年度，兩年間的樣本分布大致相同，唯服務年資未滿 2 年增加了約 7%，而年資 2-5 年卻下降接近 10%，消長程度超越了增員幅度 12%，推論可能與該年資區段之離職率有關。(表 1)。

表1樣本特性

		109年		108年	
		個數	百分比	個數	百分比
性別	男性	114	20.50	33	16.18
	女性	442	79.50	171	83.82
年齡	25歲以下	63	11.33	19	9.31
	26-35歲	184	33.09	67	32.84
	36-45歲	175	31.47	70	34.31
	46-55歲	110	19.78	39	19.12
	56歲以上	24	4.32	9	4.41
教育程度	高中職以下	45	9.20	14	8.09
	大學	444	79.86	159	77.94
	研究所以上	67	13.11	31	16.32
服務年資	未滿2年	165	29.68	47	23.04
	2-5年	194	34.89	90	44.12
	5-10年	95	17.09	31	15.20
	11-15年	41	7.37	14	6.86
	16年以上	61	10.97	22	10.78
職類	護理	278	50.00	90	44.12
	行政	150	26.98	83	40.69
	醫事	81	14.57	25	12.25
	醫師	47	8.45	6	2.94
職務	契約人員	425	76.44	150	73.53
	公務人員	131	23.56	54	26.47

## 二、各題項描述統計

本問卷採 Likert 五點量尺評比，非常同意為 5 分，非常不同意為 1 分，反向題以反向計分，下列為各題項之平均值與標準差(表 2)。

表 2 各題項描述統計

題號	題目	平均值	標準差
1.	目前的職務符合我的職涯規劃	3.73	0.82
2.	目前的職務非常忙碌與繁重	1.98	0.75
3.	目前的工作使我能發揮所長	3.72	0.77
4.	我所煩惱的事情大多來自於我的工作	2.52	0.91
5.	最近一年來，在工作上常感到無形的壓力	2.35	0.92
6.	我對於工作環境的安全與舒適感到滿意	3.31	0.91
7.	我對於目前的工作付出與薪資所得感到滿意	3.01	0.90
8.	我認同直屬主管的領導方式	3.67	0.90
9.	直屬主管會明確傳達所交辦的事項	3.84	0.90
10.	直屬主管總能很快地解決我反應的問題	3.71	0.92
11.	直屬主管對同仁工作上有所指正時，總能說明確切理由	3.77	0.82
12.	直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作	3.88	0.82
13.	我對於醫院目前推展的政策方向與目標感到滿意	3.50	0.78
14.	同仁間常有推卸責任的問題	3.14	0.88
15.	我可以很放心的與直屬主管溝通	3.68	0.92
16.	各科室主管間常意見分歧，使同仁們感到無所適從	2.90	0.86
17.	各科室同仁之間常常互相交流，培養感情	3.38	0.86
18.	當工作上遇到困難時，同仁會主動幫忙	3.85	0.71
19.	各科室經常各自為政，缺乏橫向溝通	2.74	0.71
20.	表現良好的同仁，會獲得適當的獎勵與表揚	3.51	0.88
21.	本院的考績是依照個人的工作表現	3.50	0.90
22.	本院有公平與公開的陞遷制度	3.35	0.86
23.	我對醫院所提供之教育訓練與獎勵進修感到滿意	3.50	0.88

### 三、比較109及108年度滿意度最高及最低前五項

109年『直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作』之滿意度由108年的第二名躍升為第一，且今年『直屬主管對同仁工作上有所指正時，總能說明確切理由』新入榜第四名，而『目前的職務符合我的職涯規劃』則退居五名外。另外，兩年度中滿意度最低前五項的結果完全一致(表3、4)。

表3 滿意度最高前五項

109年	108年
直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作。	當工作上遇到困難時，同仁會主動幫忙。
當工作上遇到困難時，同仁會主動幫忙。	直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作。
直屬主管會明確傳達所交辦的事項。	直屬主管會明確傳達所交辦的事項。
直屬主管對同仁工作上有所指正時，總能說明確切理由。	目前的職務符合我的職涯規劃。
目前的職務符合我的職涯規劃。	目前的工作能使我發揮所長。

表4 滿意度最低前五項

109年	108年
各科室主管間常意見分歧，使同仁們感到無所適從。	最近一年來，在工作上常感到無形的壓力。
目前的職務非常忙碌與繁重。	目前的職務非常忙碌與繁重。
最近一年來，在工作上常感到無形的壓力。	我所煩惱的事情大多來自於我的工作。
各科室經常各自為政，缺乏橫向溝通。	各科室主管間常意見分歧，使同仁們感到無所適從。
我所煩惱的事情大多來自於我的工作。	各科室經常各自為政，缺乏橫向溝通。

#### 四、四大構面分析

本次問卷分為「工作滿意度」、「主管領導統御」、「組織氣氛」及「考核與獎勵」等四大構面，採 Likert 五點量尺評比，非常同意為 5 分，非常不同意為 1 分，反向題則以反向計分，因此各構面分數越高，滿意度越高。

##### (一) 四大構面滿意度平均值

比較四大構面發現「主管領導統御」(3.73) 滿意度最高、「考核與獎勵」(3.46) 及「組織氣氛」(3.28) 次之、「工作滿意度」(2.94) 最低且未達 3 分，雖然兩年間數值無顯著差異，但「主管領導統御」、「組織氣氛」與「考核與獎勵」的滿意度較去年有微幅升高(表 5)。

年度 構面	109 年		108 年	
	M	SD	M	SD
工作滿意度	2.94	0.50	2.94	0.53
主管領導統御	3.73	0.73	3.66	0.72
組織氣氛	3.82	0.74	3.23	0.54
考核與獎勵	3.46	0.71	3.43	0.75

表 5 四大構面平均值比較

##### (二) 各職類比較分析

從各職類於四大構面的平均數可知，僅有護理與行政人員對於「工作滿意度」的分數未達 3 分，而其餘項目分數皆有 3 分以上(表 6)；利用變異數分析發現，在「工作滿意度」、「組織氣氛」及「考核與獎勵」等組出現組內顯著差異性(表 7)，再利用 LSD 事後比較獲得，醫師在「工作滿意度」

與「組織氣氛」的滿意度顯著高於其他職類(表 8、9)，醫事人員在「考核與獎勵」的滿意度顯著低於其他職類(表 10)。

表 6 各職類於四大構面平均滿意度

構面 單位	工作滿意度		主管領導統御		組織氣氛		考核與獎勵	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
護理	2.84	0.61	3.71	0.75	3.22	0.65	3.47	0.74
行政	2.97	0.61	3.73	0.66	3.29	0.60	3.49	0.75
醫事	3.04	0.53	3.71	0.67	3.31	0.56	3.25	0.78
醫師	3.32	0.62	3.85	0.68	3.55	0.65	3.71	0.72

表 7 各職類於四大構面之變異數分析

		平方和	自由度	平均平方和	F	P
工作滿意度	組間	10.637	3	3.546	9.919	.000**
	組內	197.315	552	.357		
	總和	207.952	555			
主管領導統御	組間	.909	3	.303	.599	.616
	組內	279.449	552	.506		
	總和	280.358	555			
組織氣氛	組間	4.421	3	1.474	3.776	.011*
	組內	215.433	552	.390		
	總和	219.853	555			
考核與獎勵	組間	6.826	3	2.275	4.113	.007*
	組內	305.330	552	.553		
	總和	312.156	555			

\*p<.05 \*\*p<.005

表 8 醫師於工作滿意度之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
醫師	護理/照服	.48	.09	.000 <sup>**</sup>
	行政/雇員	.35	.10	.000 <sup>**</sup>
	醫事	.28	.11	.010 <sup>*</sup>

\*p<.05 , \*\*p<.005

表 9 醫師於組織氣氛之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
醫師	護理/照服	.33	.10	.001 <sup>**</sup>
	行政/雇員	.27	.10	.011 <sup>*</sup>
	醫事	.24	.11	.036 <sup>*</sup>

\*p<.05 , \*\*p<.005

表 10 醫事人員於考核與獎勵之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
醫事	護理/照服	-.23	.09	.016 <sup>*</sup>
	行政/雇員	-.24	.10	.020 <sup>*</sup>
	醫師	-.47	.14	.001 <sup>**</sup>

\*p<.05 , \*\*p<.005

### (三) 各職務比較分析

從各職務於四大構面的平均數發現滿意度分數皆以主管職務的分數為最高，契約人員最低，甚至在「工作滿意度」契約人員分數之平均不足 3 分(表 11)；利用變異數分析發現四大構面皆達組內差異顯著性(表 12)，再利用 LSD 事後比較獲得，契約人員在「工作滿意度」、「主管領導統御」與「組織氣氛」的滿意度顯著低於公職人員與主管(表 13、14、15)，主管職務在考核與獎勵的滿意度上顯著高於非主管人員(表 16)。

表 11 各職務於四大構面平均滿意度

構面 單位	工作滿意度		主管領導統御		組織氣氛		考核與獎勵	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
非主管 (契約)	2.88	0.61	3.67	0.72	3.23	0.62	3.41	0.76
非主管 (公職)	3.10	0.63	3.86	0.67	3.38	0.61	3.51	0.73
主管	3.23	0.44	4.03	0.61	3.54	0.65	3.93	0.51

表 12 各職務於四大構面之變異數分析

		平方和	自由度	平均平方和	F	P
工作滿意度	組間	7.238	2	3.619	9.971	.000**
	組內	200.714	553	.363		
	總和	207.952	555			
主管領導統御	組間	7.090	2	3.545	7.173	.001**
	組內	273.268	553	.494		
	總和	280.358	555			
組織氣氛	組間	4.371	2	2.186	5.609	.004**
	組內	215.482	553	.390		
	總和	219.853	555			
考核與獎勵	組間	11.030	2	5.515	10.128	.000**
	組內	301.125	553	.545		
	總和	312.156	555			

\*p<.05 \*\*p<.005

表 13 契約人員於工作滿意度之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
契約人員	非主管(公職)	-0.22	0.07	.002 <sup>**</sup>
	主管	-0.35	0.10	.000 <sup>**</sup>

\*p<.05 , \*\*p<.005

表 14 契約人員於主管領導統御之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
契約人員	非主管(公職)	-.19	.08	.018 <sup>*</sup>
	主管	-.36	.11	.001 <sup>**</sup>

\*p<.05 , \*\*p<.005

表 15 契約人員於組織氣氛之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
契約人員	非主管(公職)	-.14	.07	.060
	主管	-.30	.10	.003 <sup>**</sup>

\*p<.05 , \*\*p<.005

表 16 主管於考核獎勵之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
主管	契約人員	.52	.12	.000 <sup>**</sup>
	非主管(公職)	.41	.14	.003 <sup>**</sup>

\*p<.05 , \*\*p<.005

## 捌、開放式意見彙整

本問卷末設計有開放式意見欄，員工可以書寫任何對於醫院的建議，經收集彙整後依問題分派專責科室，針對該意見做回覆。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
開 刀 房	<p>➤ 開刀房接刀速度太慢，幾乎要等待快一個小時！第一台 9 點多結束的刀，要等到 10 點多，才接第二刀！一下要等清理房間、一下要等護理流動人員、一下要等麻醉科！毫無效率！</p>	<p>麻醉科：</p> <p>一、開刀房每一台刀與刀之間的間隔時間正常來說不可能會那麼久，一定是有特殊情況才會發生需要將近一個小時的接刀時間。</p> <p>二、需要等麻醉科的原因不外乎有以下三種原因：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第二台刀經常是當天住院當天手術的病人，麻醉醫師需先訪視病人，且需上電腦查詢病人的檢驗數據、X 光片和其他檢查報告，需要大約十分鐘左右的時間。（有些時候病人的檢驗數據或檢查報告還未出來，等待的時間就更久了）</li> <li>2. 若病人情況較為特殊，還需向病人和家屬特別解釋病況與麻醉風險，等待病人和家屬考慮是否願意承擔手術、麻醉風險，若同意我們才可以接病人進手術室上麻醉。（有時找不到家屬還得打電話請家屬盡快到手術室，這些都需要時間）</li> <li>3. 麻醉科醫師正在手術室內麻醉其他病人或手術室內其他病患有問題需麻醉醫師先處理。</li> </ol> <p>三、我們開會虛心檢討是否仍有改善空間，我們也會儘量節省訪視的時間，若是前一天住院的病人，麻醉醫師也會先到病房訪視病人，向病人和家屬解釋病情，以節省接刀的時間。</p> <p>四、謝謝提供給我們的意見，麻醉科與外科是共生共榮的團隊，我們都一起在為病人的手術安全而努力，若爾後有不盡人意的地方敬請告知，麻醉科一定虛心檢討改進，共創手術室的效率與和諧。</p> <p>手術室：</p> <p>原則上平均兩台間接刀約 20-30 分，除非遇到特殊狀況如：病人當天住院等待麻醉訪視、等待器械泡消…等因而影響接刀速度，相關流程我們會再討論，是否能夠更精簡縮短接刀時間。</p>

會辦 科室	意見內容	辦理情形
護理科	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 策略聯盟的病人不要亂收，或請他們送交的資料可以完整一點。</li> </ul>	<p>護理科將以病人安全為出發點，加強醫護端與機構溝通管道順暢。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 績效獎金應該有個基本水準，或看單位病人數，而不是主管跟誰要好誰就拿比較多獎金。</li> </ul>	<p>護理科績效獎金核定，係依據「護理科獎勵金點數分配原則標準作業」之規範項目，進行每月同仁加點獎勵。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 收治大量護理之家病患，卻常有交班不確實或根本沒交班就將病人送入，而且大多不會請家屬同時前來，多次在病人至急診後發現病況不穩又必須在工作忙碌的情況下尋找家屬，額外增加工作量。</li> </ul>	<p>護理科將以病人安全為出發點，加強醫護端與機構溝通管道順暢，亦視情況調整護理人力。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 護病比已經常態 1:4 到 1:5 了，再加上 ICU 有一半以上還是 pgy 新人，請問護理品質在哪裡？建議 ICU 護病比應維持在 1:3。</li> </ul>	<p>對於單位人力缺口情形，護理科持續招募其徵才，院方也有針對人才留任及招募有加護病房經驗的人員給予薪資福利，補足單位人力需求。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 希望照服員流動率不要這麼高。</li> </ul>	<p>提升薪資及待遇並注意及改善工作氛圍。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 資深人員領導新人態度強硬、排班不公正或工作流程交代不清，造成新進護理人員留任率低，希望主管檢討改進。</li> </ul>	<p>針對新進人員之輔導員請單位護理長應慎選適合協帶新進人員之特性人員，並應事先與輔導員面談。輔導員協帶新進人員應每日討論學習進度，針對新進人員個別性協帶，希能增加護理人員留任率。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 住院中心排一堆人力，只要護理長一不在，就群聚聊天，觀感很差。</li> </ul>	<p>住院中心含注射室，只會排 2 位人力，要辦住院、要注射、要引導衛教病人、臨時狀況處理…忙碌時還要其他診間相互支援。另外因含衛教室，進出人更多，除了衛教病人紀錄上傳 VPN、統計資料、電話追蹤照護紀錄…各其所職，每個人都盡自己的職責，做好所承擔的工作。並非一推人力群聚聊天。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 支援緊急醫療救護來文不是應該直接分給護理科或是急診科嗎？就算是行政協調，也不是找社工室吧？</li> </ul>	<p>本科依院方權責分配配合辦理。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 醫師下達口頭醫令或會診其他科能否交辦給專師，一線護理人員要照顧病人怎麼還要負責當傳話筒跟打電話呢？</li> </ul>	<p>會與專師 Leader 討論，必要時內科科會提出討論。</p>

會辦 科室	意見內容	辦理情形
人事室	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 上班刷卡時間應彈性給予 5-15 分鐘，或是每個月容許有幾次彈性，避免員工趕打卡造成交通意外。。</li> </ul>	<p>本院為醫療機構，並非如一般行政機關適用彈性上班規定。本院輪班人員準時刷卡，維持交接班順利進行。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 懇請持續推動增加非醫師獎勵金比率，比照凱旋醫院到 30%，並和聯合醫院一樣讓契約人員能固定每二年調一職等加薪，以穩定人力。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各市立醫院非醫師獎勵金比率並非相同，係由各醫院績效表現及人員結構多方面因素考量，不宜以比照別院方式作為決定比率之因素。</li> <li>2. 本院契約人員調薪事宜主要依據本院所訂定「薪資給付標準表」規範，主要考量所擔任職務性質及考績結果來決定，具有更多彈性空間，運作上尚無疑義。</li> </ol>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 各行政科室主管也應加入支援老檢排序。</li> </ul>	<p>目前行政科室人力支援老人健檢作業尚稱順遂，且行政科室主管已有排定輪值為期 1 週的值班，爰暫以目前實施方式辦理。</p>

會辦 科室	意見內容	辦理情形
總務室	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 請增加員工汽機車停車位。</li> </ul>	<p>衛生局業已會同交通局、工務局、水利局及捷運局會勘機車停車格增設案，後續捷運局評估需求後於凱旋二路(師大沿線)劃設機車停車格位。另汽車停車位囿於本院空間不足，請同仁可將車輛停放河南路停車格或同慶停車場。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 請加強醫院環境清潔，尤其是病房。</li> </ul>	<p>督促清潔人員，加強醫院環境清潔。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 建議引進超商進駐院內或與企業合作特約。</li> </ul>	<p>俟本院耐震補強完工後，再洽廠商進駐。</p>

會辦 科室	意見內容	辦理情形
企 劃 室	➤ 希望多舉辦戶外運動活動。	本室於每年員工滿意度調查時辦理健康醫院認知調查表，將其員工希望辦理活動納入意見調查。
	➤ 員工健康促進活動應該自發參與，不該規定科室人員出席率。	為創造樂活健康、與工作平衡的職場，本院員工健康促進活動採取鼓勵性質，鼓勵員工踴躍參與。
	➤ 颱風天達停班標準也應停診。	目前辦理狀況即是達停班標準就停診。
	➤ 防疫獎勵金至今未收到，也不見任何分配明細。	本院均依照衛生福利部規定辦理，防疫獎勵金分為人員津貼及機構津貼兩部分；人員津貼依據各科提報名單辦理；機構津貼則依據規定發放於特定執業對象。
	➤ 請主管把事情都說定了以後再來下政策，而不是改來改去造成人仰馬翻；也應尊重員工休息時間，不能要求員工犧牲來配合；並避免在員工面前口出穢言，開口閉口都說狗屁。	本院實行政策皆會在院務會議上及院長室會議宣達；此外會在相關會議上宣導，不可要求員工犧牲休息時間配合工作，並注意言行舉止。
	➤ 基層員工反映問題給中階主管，卻無法獲得良好的改善甚至視而不見，讓問題持續累積並消耗基層人員的熱忱。	針對基層員工反映問題，皆會在院務會議/行政主管會議等相關會議上，溝通協調達成共識後反饋於該單位主管。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
資 訊 室	➤ 請問醫囑何時能E化？	HIS系統門診及住院相關檢查、檢驗、用藥等醫囑皆已電子化。
	➤ 資訊系統過時、不便利，需要優化。	本院醫療、行政相關系統依各單位需求，逐年依優先順序編列預算修改、更新系統。目前HIS系統由本院自行維護，各單位若有修改、更新需求，可洽本室辦理。
	➤ 希望行政單位與病房的電腦設備能好一點。	市府資訊中心審議每年皆只核准採購30部個人電腦，並優先配置診間醫療使用。單位內未及汰換之老舊電腦若不足以因應業務需求，請洽本室人員協助處理。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
內 科 部	<p>➤ 某內科醫師的溝通態度不甚積極，造成很多護理師壓力極大想離職*。 (*因意見陳述針對性強烈，為避免單方論述，呈現修正過的內容。)</p>	已將意見如實轉達該醫師，該醫師查證後表示陳述內容與事實不符。
	<p>➤ 希望能將病況好轉的病人轉出加護病房或辦理出院。</p>	已將意見轉達負責醫師。
	<p>➤ 問卷採不記名，卻要繳回空白問卷，做為掌控各科室回收的手段，又不環保。相關問題問回收單位(人事室)，並無答案，又說是心理師。建議清楚載明聯繫單位，回收空白問卷，實則多此一舉，浪費紙張。</p>	人事室僅為業管單位，問卷之發放、回收方式與統計分析則是心理師負責，但因 108 年度問卷採全面線上回覆，回收率僅有 32%，為求樣本效度非得以重回紙本填答，感謝同仁的諒解與配合。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
社 醫 部	<p>醫院為何不能專門建立一個體檢團隊？目前只有專責的行政人員，每次出外場就從放射科跟檢驗科挖人出去，增加我們不少的工作量；像輔英附設醫院、聖功醫院等都有健檢中心在徵兼職的醫事人員，希望我們能建立一個更完整的體檢團隊！謝謝。</p>	本院執行體檢業務由院內各團隊包括檢驗科、放射科...等科室組成。本院專業團隊較其他醫院雖成立健檢中心，但其人員為兼職醫事人員較具專業性。致使本院得以維護各項體檢之醫療品質。
	<p>高級健檢用餐區設在走道既不美觀也沒有防疫概念（脫口罩講話吃東西飛沫亂噴），也沒有讀卡機可供查詢受檢者的旅遊史，應另闢受檢者用餐空間以及在診間放置健保卡讀卡機，以保護工作人員及受檢者。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高級健檢體檢完畢提供餐盒給受檢者，希望他們將餐點帶回食用，故會加強宣導，符合防疫規範。</li> <li>2. 高級健檢明年已規劃經費整修，故會再重新規劃健檢中心空間。</li> </ol>

## 玖、結論與建議

- 一、工作滿意度：整體員工對工作滿意度的平均值為 2.94，在四大構面中滿意度最低，顯示對於工作感到滿意的員工未達 60%，其中護理人員與契約人員是滿意度最低的，而醫師與主管的滿意度顯著高於其他職類。
- 二、主管領導統御：整體員工對主管領導統御滿意度平均值為 3.73，在四大構面中滿意度最高，顯示 74%以上的員工對機關首長及單位主管的領導風格和處理方式大多感到滿意，各職類間沒有顯著差距，但是契約人員的滿意度顯著低於主管與公務人員。
- 三、組織氣氛：整體員工對組織氣氛滿意度平均值為 3.28，在四大構面中排序第三，顯示接近 65%的員工對於組織氣氛感到滿意，其中醫師的滿意度顯著高於其他職類，主管的滿意度顯著高於契約人員。
- 四、考核與獎勵：整體員工對考核與獎勵滿意度平均值為 3.46，在四大構面中排序第二，顯示約 69%的員工對於考核與獎勵感到滿意，其中醫事人員之滿意度顯著低於其他職類，主管之滿意度顯著高於其他職務。

相較於去年來說，四大構面獲得的分數略有上升，但工作滿意度不足 60%，仍是重要的課題，其中護理人員與契約人員之工作滿意度為最低，可能與開放式意見反應的「薪資過低」、「人力不足」有關。另外，主管職務與醫師職類在四大構面中滿意度皆顯著高於其他，是否呈現資源分配偏向於管理階層的問題，值得我們進一步關心與了解。

附件

## 高雄市立民生醫院員工工作滿意度調查問卷



親愛的工作夥伴，您好：

本院在您的共同努力打拼下，各項業務得以順利推動執行，提供病患最優質的服務，在此表示最高的敬意與謝意。

為了解各位同仁在工作職務上對本院工作環境、主管領導統御及組織氣氛等看法，作為本院提升組織向心力之參考，特辦理本次問卷調查，煩請諸位同仁撥冗配合填寫；本問卷採不記名方式，請於 **11月13日(五)**前線上作答完畢(掃描右上方QR code)，或將紙本填妥逕送人事室。您所填答的資料絕對保密，敬請安心，感謝各位同仁的協助與參與。

敬祝健康快樂 平安順心

院長顏家祺敬上

109年11月

下列各問題，請您就平日工作上的實際感受，選出您認同的看法，在各項敘述中選擇適當的打勾(✓)。

非 常 同 意	同 意	無 意 見	不 同 意	非 常 不 同 意
------------------	--------	-------------	-------------	-----------------------

### 第一部分工作滿意度

- |                            |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.目前的職務符合我的職涯規劃.....       | <input type="checkbox"/> |
| 2.目前的職務非常忙碌與繁重.....        | <input type="checkbox"/> |
| 3.目前的工作使我能發揮所長.....        | <input type="checkbox"/> |
| 4.我所煩惱的事情大多來自於我的工作.....    | <input type="checkbox"/> |
| 5.最近一年來，在工作上常感到無形的壓力.....  | <input type="checkbox"/> |
| 6.我對於工作環境的安全與舒適感到滿意.....   | <input type="checkbox"/> |
| 7.我對於目前的工作付出與薪資所得感到滿意..... | <input type="checkbox"/> |

### 第二部分主管領導統御

- |                           |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8.我認同直屬主管的領導方式.....       | <input type="checkbox"/> |
| 9.直屬主管會明確傳達所交辦的事項.....    | <input type="checkbox"/> |
| 10.直屬主管總能很快地解決我反應的問題..... | <input type="checkbox"/> |

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
11. 直屬主管對同仁工作上有所指正時，總能說明確切理由.....	<input type="checkbox"/>				
12. 直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作.....	<input type="checkbox"/>				
13. 我對於醫院目前推展的政策方向與目標感到滿意.....	<input type="checkbox"/>				

### 第三部分組織氣氛

14. 同仁間常有推卸責任的問題.....	<input type="checkbox"/>				
15. 我可以很放心的與直屬主管溝通.....	<input type="checkbox"/>				
16. 各科室主管間常意見分歧，使同仁們感到無所適從.....	<input type="checkbox"/>				
17. 各科室同仁之間常常互相交流，培養感情.....	<input type="checkbox"/>				
18. 當工作上遇到困難時，同仁會主動幫忙.....	<input type="checkbox"/>				
19. 各科室經常各自為政，缺乏橫向溝通.....	<input type="checkbox"/>				

### 第四部分考核與獎勵

20. 表現良好的同仁，會獲得適當的獎勵與表揚.....	<input type="checkbox"/>				
21. 本院的考績是依照個人的工作表現.....	<input type="checkbox"/>				
22. 本院有公平與公開的陞遷制度.....	<input type="checkbox"/>				
23. 我對醫院所提供之教育訓練與獎勵進修感到滿意.....	<input type="checkbox"/>				

請問您對本院有那些意見或建議，請簡要說明：

#### 基本資料 ( 請務必勾選 )

- 性別：男 女  
 年齡：25歲以下 26 - 35歲 36 - 45歲 46 - 55歲 56歲以上  
 教育程度：高中/職以下 大學/專 研究所以上  
 服務年資：未滿2年 2 - 5年 6 - 10年 11 - 15年 16年以上  
 職類：護理/照服 行政/雇員 醫事 醫師  
 職務：非主管(契約人員) 非主管(公務人員) 主管

\*問卷到此結束，感謝您熱心的協助；請於 11月13日(五)前填妥逕送人事室，以便統計分析，謝謝\*