



高雄市立民生醫院

106 年度員工工作滿意度調查報告



社會工作室編印

中華民國 106 年 7 月

106 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 106 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 106 年 5 月 22 日至 106 年 6 月 3 日針對本院在職員工，包含醫師、護理、醫事（含職能、放射、醫檢等）及行政等人員，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 22 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、13、15、18 題為反向題)。個人基本資料包括性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、服務單位及職務等七項，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)婚姻狀況：1. 未婚；2. 已婚。

(四)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。

(五)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. 5-10 年；4. 10-15 年；5. 16 年以上。

(六)服務單位：指個人目前工作的部門，包括 1. 護理；2. 行政；3. 醫事(含藥師、醫事檢驗、醫事放射、復健師)；4. 醫師。

(七)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 508 份，回收 398 份，其中網路回收 49 份，紙本回收 349 份；各職類回收率：護理 86.27%、行政 62.37%、醫事 61.45%、醫師 63.41%，總回收率為 78.35%，扣除無效問卷(答題偏向或規律性、漏答題數 14 題以上或個人基本資料不完整之問卷) 29 份，有效份數為 369 份，有效回收率為 72.64%。

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 19.51%，女性員工佔 80.49%，年齡 26-35 歲人數最多 (41.19%)，未婚與已婚者百分比分別是 52.57% 與 47.43%；教育程度多為大學以上(79.40%)，服務年資在 2 年以下最多(36.31%)，次之為 2-5 年 (27.37%)；服務單位以護理工作人力佔最大宗(47.70%)，後以行政人力次之(31.44%)；職務方面以契約人員為主(76.15%)。相較於 105 年度，兩年間的樣本特性大致相同，唯獨今年的服務年資部分，未滿 2 年下之人數提升了 6.42%，躍昇為服務年資中的最多數 (表 1)。

表1 樣本特性

		106年		105年	
		個數	百分比	個數	百分比
性別	男性	72	19.51	62	17.82
	女性	297	80.49	286	82.18
年齡	25歲以下	46	12.47	33	9.48
	26-35歲	152	41.19	134	38.51
	36-45歲	110	29.81	106	30.46
	46-55歲	47	12.74	55	15.80
	56歲以上	14	3.79	20	5.75
婚姻狀況	未婚	194	52.57	166	47.70
	已婚	175	47.43	182	52.30
教育程度	高中職以下	33	8.94	38	10.92
	大學	293	79.40	263	75.57
	研究所以上	43	11.65	47	13.51
服務年資	未滿2年	134	36.31	104	29.89
	2-5年	101	27.37	105	30.17
	5-10年	58	15.72	54	15.52
	11-15年	32	8.67	35	10.06
	16年以上	44	11.92	50	14.37
服務單位	護理	176	47.70	194	55.75
	行政	116	31.44	76	21.84
	醫事	51	13.82	59	16.95
	醫師	26	7.05	19	5.46
職務	契約人員	281	76.15	258	74.14
	公務人員	88	23.85	90	25.86

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，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興趣	3.64	0.92
2.	目前的職務是忙碌繁重的	2.01	0.76
3.	目前的工作使我能發揮所長	3.62	0.87
4.	我所煩惱的事情大多來自於我的工作	2.44	0.69
5.	最近一年來，在工作上常感到無形的壓力	2.35	0.69
6.	我認同直屬主管的領導風格	3.52	0.95
7.	直屬主管會適時地稱讚同仁的工作表現	3.70	0.88
8.	直屬主管面對同仁反應的問題時，總能很快地解決	3.55	0.93
9.	直屬主管對同仁工作上有所指正時，總能說明確切理由	3.64	0.86
10.	直屬主管對我們的工作構想報以支持的態度	3.62	0.91
11.	直屬主管在處理事情時，總會考慮當事人的感	3.59	0.87
12.	直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作	3.73	0.88
13.	同仁常有推卸責任的問題	3.18	0.79
14.	我可以很放心地與直屬主管溝通	3.53	0.88
15.	各科室主管間常意見分歧，使同仁們感到無所適從	2.76	0.67
16.	各科室同仁間常常互相交流，培養感情	3.41	0.82
17.	當工作上遇到困難時，同仁會主動幫忙	3.93	0.94
18.	各科室經常各自為政，缺乏橫向溝通	2.68	0.72
19.	表現良好的同仁，會獲得適當的獎勵與表揚	3.33	0.83
20.	本院的敘獎是依照個人的工作表現	3.24	0.91
21.	本院有非常公平的陞遷制度	2.99	0.76
22.	本院的考績是依照個人的工作表現	3.29	0.87

三、比較106及105年度滿意度最高及最低前五項

106 年及 105 年滿意度最高之前五項差異的部分在於『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』兩項去年未入榜，而去年入榜之『目前的工作使我能發揮所長』、『直屬主

管對我們的工作構想報以支持的態度』兩項今年則退居五名外。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 滿意度最高比較表

106 年	105 年
當工作上遇到困難時，同仁會主動幫忙。	目前的職務符合我的興趣。
直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作。	直屬主管會適時地稱讚同仁的工作表現。
直屬主管會適時地稱讚同仁的工作表現。	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興趣。	直屬主管對我們的工作構想報以支持的態度。
直屬主管對同仁工作上有所指正時，總能說明確切理由。	目前的工作使我能發揮所長。

表 4 滿意度最低比較表

106 年	105 年
目前的職務是忙碌繁重的。	目前的職務是忙碌繁重的。
最近一年來，在工作上常感到無形的壓力。	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。	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。	各科室主管間常意見分歧，使同仁們感到無所適從。

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(3.62)滿意度最高，組織氣氛(3.25)及考核與獎勵(3.21)次之，工作滿意度(2.81)最低，雖然兩年間數值無顯著差異，但工作滿意度及考核與獎勵兩項分數皆較去年低(表 5)。

表 5 四大構面平均值比較

年度 構面	106 年		105 年	
	M	SD	M	SD
工作滿意度	2.81	0.53	2.87	0.56
主管領導統御	3.62	0.78	3.61	0.81
組織氣氛	3.25	0.61	3.20	0.57
考核與獎勵	3.21	0.84	3.26	0.77

(二) 各服務單位比較分析

從各服務單位於四大構面的平均數發現，行政與護理人員對於工作滿意度的分數皆未達 3 分，醫事人員的考核與獎勵滿意度也未達 3 分(表 6)；利用變異數分析發現，四大構面皆達組內差異顯著性(表 7)，再利用 LSD 事後比較獲得，護理人員在工作滿意度上顯著低於行政人員與醫師(表 8)，醫事人員對於主管領導統御之滿意度顯著低於其他三個職類(表 9)，護理與醫事人員對於組織氣氛之滿意度顯著低於行政人員(表 10)，醫事人員在考績與獎勵的滿意度顯著低於行政人員(表 11)。

表 6 各服務單位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	2.69	0.51	3.62	0.70	3.15	0.51	3.20	0.85
行政	2.95	0.55	3.81	0.83	3.44	0.64	3.34	0.79
醫事	2.80	0.50	3.18	0.76	3.12	0.59	2.94	0.77
醫師	3.02	0.58	3.66	0.87	3.24	0.94	3.29	1.05

表 7 各服務單位於四大構面之變異數分析

		平方和	自由度	平均平方和	F
工作滿意度	組間	5.81	3	1.94	6.97**
	組內	101.41	365	0.28	
	總和	107.22	368		
主管領導統御	組間	14.20	3	4.73	8.13**
	組內	212.53	365	.58	
	總和	226.73	368		
組織氣氛	組間	6.33	3	2.11	5.83**
	組內	132.09	365	0.36	
	總和	138.42	368		
考核與獎勵	組間	5.84	3	1.95	2.78*
	組內	255.87	365	0.70	
	總和	261.72	368		

*p<.05 **p<.005

表 8 護理人員於工作滿意度之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
護理	行政	-.256	.063	.000**
	醫事	-.110	.084	.192
	醫師	-.329	.111	.003**

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

表 9 醫事人員於主管領導統御之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
醫事	護理	-.447	.121	.000**
	行政	-.632	.128	.000**
	醫師	-.782	.184	.009*

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

表 10 行政人員於組織氣氛之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
行政	護理	-.277	.071	.000**
	醫事	-.314	.131	.002**
	醫師	-.192	.101	.141

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

表 11 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	-.258	.133	.054
	行政	-.399	.141	.005*
	醫師	-.347	.202	.086

*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，對於工作滿意度的分數各職務皆未達 3 分 (表 12)；利用變異數分析發現，工作滿意度與主管領導統御於各職務之間並無組內差異，組織氣氛、考核與獎勵達組內差異顯著性(表 13)，再利用 LSD 事後比較獲得，主管在組織氣氛的滿意度上顯著高於契約人員(表 14)，主管在考核與獎勵的滿意度上也顯著高於非主管人員(表 15)。

表 12 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)	2.81	0.54	3.63	0.78	3.23	0.58	3.19	0.84
非主管 (正職)	2.87	0.54	3.51	0.86	3.23	0.72	3.08	0.90
主管	2.66	0.48	3.85	0.83	3.51	0.60	3.76	0.55

表 13 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
工作滿意度	組間	0.80	2	0.40	1.37
	組內	106.42	366	0.30	
	總和	107.22	368		
主管領導統御	組間	2.01	2	1.01	1.64
	組內	224.72	366	.61	
	總和	226.73	368		
組織氣氛	組間	1.92	2	0.96	2.57*
	組內	136.50	366	0.37	
	總和	138.42	368		
考核與獎勵	組間	8.58	2	4.29	0.02*
	組內	253.14	366	0.69	
	總和	261.71	368		

*p<.05 **p<.005

表 14 主管於組織氣氛之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
主管	非主管(契約)	-.288	.127	.025*
	非主管(正職)	-.280	.144	.053

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

表 15 主管於考核與獎勵之事後比較

		平均差異	標準誤	顯著性
主管	非主管(契約)	-.566	.174	.001**
	非主管(正職)	-.673	.197	.001**

*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，經收集彙整後分派專責科室針對該意見做回覆，而今年員工反應最多的前五項議題為「薪資過低」有 10 人，其次「升遷緩慢」有 8 人，第三為「環境整潔不佳」有 5 人，最後則為「員工福利少」與「人力不足」各 4 人。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
管 理 中 心	➤ 薪資比一般地區還低，希望提高薪資與獎金。(10 人)	應有具體事證說明比”一般地區”還低之薪資與獎金，院方隨時依適才適任之原則調整員工薪資。
	➤ 醫院擴展快，卻沒有足夠人力與獎勵，工作以外雜事很多。(4 人)	院方極為重視一線工作人員，未限制用人上限，積極辦理徵才，並隨時調整績效獎金，提供優質工作條件。
	➤ 希望契約人員管理制度更完善，工作分配不均會造成契約人員流動率高。(2 人)	會加強管理公平性。
	➤ 沒有員工專用匿名申訴管道，院長信箱要填寫實名。	本院院長信箱僅由管理中心承辦人員辦理陳閱鈞長，仍請申訴同仁填具實名，俾便協助釐清問題進而協助改善與解決。
	➤ 本科有一位無能、不公正、無法溝通的主管，還有一位態度差勁、無所事事的行政人員，倆人狼狽為奸欺壓同事，造成極大工作壓力與人才流失。	宣導正面領導文化，加強領導統御之能力，可於年度員工訓練課程中加入管理能力提昇之相關訓練與課程。
	➤ 本科流動率大，留不住人大部份是因為單位的關係，院方應該好好談究單位領導才能而不是人走再招新人就好了。	宣導正面領導文化，加強領導統御之能力，可於年度員工訓練課程中加入管理能力提昇之相關訓練與課程。

會辦 科室	意見內容	辦理情形
管 理 中 心	<p>➤ 本院收治凱旋病患，入院時多由凱旋工友送至本院，相關住院手續可待通知家屬到院後再辦理，甚至無家屬仍可入院，但是當病患於內外科疾病完治後可出院時，卻常因連絡不到或無家屬導致病患無法返回凱旋住院，爰此，建議院方是否針對凱旋病患返回該院之流程能與凱旋醫院協調相關配套措施，例如比照凱旋病患入院流程，由工友送回該院，以協助病患之精神疾患可獲得持續妥善治療。</p>	<p>一、依院內無家屬病患處理流程辦理之。 二、凱旋醫院病患雖有精神病史，但因辦理出院後才入本院治療，已非屬凱旋醫院病患，如何將病患”送回”該院？</p>
	<p>➤ 各科室行政人員請院方重新評估，補齊人員看似人多，實際並無必要性。</p>	<p>本院隨時計算人事費用率，皆在合理範圍內，適值醫院高層主管領導有方，營運績效良好，醫療服務需求俱增，未免落入”血汗醫院”形象，院方提供各科合理用人數量，讓員工無後顧之憂，安心工作。</p>
	<p>➤ 本院收治多數精神病患，常因精神症狀抗拒內外科治療，建議本院應有精神科，提供即時會診與藥物治療。</p>	<p>院方積極為提昇精神科病患之醫療照護品質，已研議辦理精神科醫療合作，聘請精神專科醫師駐院執行醫療業務。</p>
	<p>➤ 院方在擴展業務之際能考量單位人力，否則年資深的無假可休，或是強迫只能休14天，這樣的內規會讓人充滿不確定感。</p>	<p>應請人事單位於全院性會議進行相關規定說明及澄清，人事室表示本院並無所言只能休14天的規定。</p>
住 院 室	<p>➤ 大廳號碼牌機常被民眾忽略，建議設置在批價掛號那一側。</p>	<p>目前取票機置於掛號批價窗口對側，是考量動線與臨櫃民眾分流，避免擁擠。經評估掛批1至8窗口同側無適合擺置取票機位置，已再加強取票機之標示；後續配合門診一、二樓整修，會建請納入規劃的可行性。</p>

會辦 科室	意見內容	辦理情形
護 理 科	<p>➤ 急診收病人的標準造成病房很大的負擔，常常急著把病人送上來，態度差、交班不清楚且資料搞錯，甚至發生連診斷都搞錯，檢查報告都沒結果就送，造成病房很大的負擔。(3人)</p>	<p>1. 建議將資料有誤及診斷交班錯誤等事件，反應給急診護理長知悉，再依現況處理。</p> <p>2. 有關檢驗報告未出來即轉病房，常見主治醫師告知不需等報告即可轉至病房，但會與病房做交班。</p> <p>3. 人力缺乏忙碌時，常會有情緒反應，而致態度溝通有誤，所產生之不愉悅，需再做更完善溝通。</p>
	<p>➤ 不建議任意調派單位造成團隊默契與個人適應問題，進而喪失工作熱情。</p>	<p>為因應醫院業務發展及各病房需求，人力調動統計 105 年共 25 人、14.97%(其中調入 ICU 有 3 人、適應不良有 3 人、業務調整單位有 9 人、擴展病房調整有 7 人、個人需求有 3 人)、106 年共 5 人、3.1%(其中調入 ICU 有 3 人、適應不良有 1 人、業務調整單位有 1 人)。</p>
	<p>➤ 護理科人力缺乏。</p>	<p>1.本科為因應人力缺口使用各種方法招募人力：</p> <p>(1)積極運用管道：</p> <p>A.續請購 1111 人力銀行(續約至 106.10.22)放置徵人簡章。</p> <p>B.持續於全聯會、護理師(士)公會等網站放置徵人簡章。</p> <p>C.校園徵才：積極參與各大護理院校就業博覽會，106 年共參與 5 場次。</p> <p>D.並經由親朋好友廣為宣揚本院徵才訊息。</p> <p>(2)續進用實習護士</p> <p>(3)依業務量機動、彈性調度人力。</p> <p>(4)106 年 6 月始增聘部份工時人員。</p> <p>2.全院護病比：105 年平均為 8 人、106 年 1-5 月平均為 10 人，目前皆符合評鑑規定\leq15 人。</p>

會辦 科室	意見內容	辦理情形
總 務 室	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 建議積極環境清潔改善，太多蚊蟲、蟑螂。(5人) 	<p>已經跟清潔公司溝通，請他們管道間加強的消毒還有醫院外面加強噴藥消毒。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 應該要增加飲水機的數量，方便讓民眾與員工使用，茶桶讓人感覺非常落後與不衛生。(3人) 	<p>一、一樓原服務台前茶桶已汰除，於服務台前加裝一台RO型冰溫熱飲水機，一台飲水機新臺幣25,000元，因一樓配置位置無管線，重新配管線新臺幣10,000元，礙於本院為市立醫院，預算來源應先行編列。</p> <p>二、一樓近期將有整修工程，建議整修完畢，再行考量增加數量及安置地點。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 民眾投訴心電圖旁洗手間工程過久，理應要有其他緊急應變方法。(3人) 	<p>目前已辦理招標作業，俟招標完成將可進行施做。現場亦有張貼相關導引動線，引導使用人至鄰近內科或急診廁所。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1F洗手間髒亂。(2人) 	<p>已請清潔公司近期內改善，請他們每天保持乾淨整潔。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 停車場太多貓咪，動物糞便過多，請加強管理與清潔。 	<p>野貓部份會再請人驅趕也會在勸導院方人不要餵食，動物糞便會請清潔人員加強的巡視自己的清潔工區。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 希望一樓飲水機可以轉南北向，走道上常有推床會妨礙到動線。 	<p>一、此位置已先行探勘，且考量到能見度及便利性，如要變更位置，管線需重新配置，重新配置需花費約新臺幣5,000元，另原地面洗孔處將無法回復，如需回復將需重新更換整片大理石地面。</p> <p>二、飲水機裝置前方設置之服務台椅子，可否於無人使用時，往內移動增加走道面積，俾利推床者使用。</p>

會辦 科室	意見內容	辦理情形
人事室	▶ 薪資比一般地區還低，希望提高薪資與獎金。(10人)	相關調薪案件，皆由業務單位所述之敘薪條件及薪給，提案甄審委員會審議通過，若有需再調整薪資之處，請業務單位衡酌市場行情，簽呈後提案甄審委員會審議；績效獎勵金依本院營運績效情形，經獎勵金績效評估委員會審議後發放。
	▶ 升遷制度緩慢。(8人)	陞遷制度均依醫事人員人事條例、公務人員陞遷法、高雄市立醫療機構醫事人員兼任主管人員遴用及職期調任實施要點、高雄市政府衛生局所屬市立醫院醫務契約人員管理要點等規定辦理。
	▶ 員工福利比他院少，希望有員工旅遊。(4人)	1. 民生醫院性質仍屬政府機關，爰舉辦類似員工旅遊部分，尚須參酌其他政府機關作法較為適宜。經詢衛生局及友院，如凱旋、聯合醫院目前尚並無辦理員工旅遊，故若需辦理員工旅遊部分，仍須審慎考量。 2. 經查辦理員工旅遊，尚需考量辦理時間、經費。依「高雄市政府所屬各機關學校員工文康活動實施要點」略以，辦理時間以公餘時間或例假日為原則，如需辦公時間辦理，不得以公假登記；另經費部分如尚不足支應部分，仍需自費，先予敘明。 3. 再查醫院性質，尚不適全院員工旅遊，若需辦理，則須控管各科室一定比例人數。 4. 另管理中心在今年度尚有辦理蓮潭健走、高師慢跑去等相關活動，皆屬相關旅遊性質活動。 如上述須知同仁知悉，可先發全院通知，詢問院內同仁意願並做調查，再經審慎評估。
	▶ 建議取消中午打卡，多此一舉。	正常班，中午有休息人員，都要打卡（若排班人員，上連續班則不用打卡），這是差勤管理所必需，不是想取消就取消。
	▶ 關於契約人員休假： 1. 建議休假可以每小時為單位，而不是以半日為單位。 理由：依據「高雄市立民生醫院	1. 所言建議休假以小時計，雖規定於「高雄市政府衛生局所屬市立醫院醫務契約人員管理要點」，但本院另訂有「民生醫院勞工管理規則」是以半日計。

運用醫療藥品基金僱用契約書」，一、任職條款之第(七).2.(2)：「差假比照高雄市市立醫院醫務契約人員管理要點規定(其修正時亦同)辦理。」而「高雄市政府衛生局所屬市立醫院醫務契約人員管理要點」在伍、請假，第十八條：「特別休假應於年度中提出申請，並得以小時為單位申請。」但本院勞工工作規則訂定休假以半日為單位。

2. 建議明文規定契約人員育嬰留職停薪復職後休假天數計算方式。

理由：目前做法似乎是若育嬰留職停薪在同一年度內復職，則隔年一月開始就可以有完整一年度的休假天數（優於勞基法）；但若跨年度才復職（不管留職停薪期間多短），就只依勞基法的規定要服務滿一定期間才能有下一周年的休假。因復職日期有無跨過12/31對復職後的休假天數影響大，此與公務人員的規定不同，又查不到其他相關規定，故建議院內明文規定，讓欲請育嬰留職停薪的契約人員能預做考量。

3. 目前契約人員休假是依到職日以周年制計算，建議若育嬰留職前未休完的假可以保留至復職後到滿下一周年之前休畢。

若單位的主管（基於排班的人力問題，在不影響工作下）同意，人事室對此並無一定的堅持。惟本室曾假設一個狀況，比如說，護理科某樓層一位同仁想請一小時休假，請問要如何找一個人代替上班？

2. 育嬰留職停薪復職後休假天數計算，勞基法無明文規定。但有衛生局人事室傅逸榛答覆：本院勞工休假，爰留職停薪人員當年度復職者，該年度休假可繼續使用，不可保留；次一年度之特別休假，應自復職之日起工作满1年後，始得依上述規定繼續休假。跨年度復職者，亦同。

若員工於育嬰留職停薪期滿復職後，申請育嬰留職停薪之當年度之特別休假天數未休畢，則於復職時之當年度可繼續行使特別休假權益。若於申請育嬰留職停薪前，當年度之特別休假已休畢，則復職後，尚需依勞動基準法第38條規定繼續在同一雇主或事業單位，繼續工作满一定期間始得行使特別休假權益。

3. 現勞基法新規定，特別休假：若年度終結或契約終止時，未休完的假要發給工資，不能保留至復職再來休。這已是法所明文規定，不是機關所能決定。

<p>➤ 建議實行雙向考核，讓主管也接受下屬的評鑑以利改進。</p>	<p>參酌本國及各國人事制度，較無建立雙項考核制度，惟若有向主管反應之需求，可直接與主管面談，也可循院內管道反應(院長信箱)。</p>
<p>➤ 各科室主管們也應該列入評比百分比，每年都是甲很不合理。</p>	<p>主管人員雖無列入評比百分比，但考績仍由院長作考核，並不一定是甲等。</p>
<p>➤ 一例一休實施後，攸關員工之權利義務，院方未有相關宣導，人事室應該辦理宣導或是書面資料，讓員工知道。</p>	<p>人事室自一例一休實施後，在當時賴院長指導下，已經作過多次宣導，且勞基法攸關每位契約人員權益，自行也應上網多加了解，若有問題，歡迎來電詢問，亦可去電勞工局詢問，或各科室主管均需瞭解，主管亦可詢問。</p>
<p>➤ 希望加班費可以不用上簽呈。</p>	<p>加班費係屬各科室主管權責。</p>
<p>➤ 本院無調薪制度，對於好的工作表現也無特別鼓勵。</p>	<p>本院有雙軌調薪制度，專案簽准之調薪及每年辦理的考績晉級(提升專業加給)，工作表現會於敘獎、考績、獎勵金，及每年辦理的考績晉級中鼓勵。</p>
<p>➤ 請假相關差勤資料並沒有核對機制，人事室要我們自己負責，但是人事室也應該負起查核責任，每半年或是每季提供資料，讓員工核對，落實稽核。</p>	<p>本院現行差勤請假管理採雙軌制，即紙本與電腦系統並行，請假要先寫假卡(紙本)，經主管同意蓋章後，還要上差勤系統登錄，亦要經主管簽核，才算請假程序完成。差勤系統有各種請假條件設定：如事假、病假、婚假可請幾天，有加班才可補休，並非所言沒有核對機制，也無請員工自行負責之情事。人事室負有查核責任，故積極更新差勤系統以達員工在任何出勤異常狀況發生時能自動提醒，且系統上便能查詢自身的請假差勤與打卡紀錄，員工可隨時線上核對。</p>

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 2.81，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%，其中護理人員的滿意度更顯著低於醫師與行政人員。
- 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 3.62，在四大構面中滿意度最高，顯示 70%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，唯獨醫事人員之滿意度分數顯著低於其他服務單位。
- 三、組織氣氛：整體員工對組織氣氛滿意度平均值為 3.25，在四大構面中排序第三，顯示 65%的員工對於組織氣氛感到滿意，但其中護理與醫事人員之滿意度顯著低於行政人員，契約人員的滿意度也低於主管。
- 四、考核與獎勵：整體員工對考核與獎勵滿意度平均值為 3.21，在四大構面中排序第二，顯示 64.2%的員工對於考核與獎勵感到滿意，但其中醫事人員之滿意度顯著低於行政人員，非主管職的滿意度也低於主管。

相較於去年來說，四大構面中的工作滿意度、考核與獎勵的分數呈現些微下滑，其中工作滿意度不足 60%，仍是重要的課題，可能與開放式意見反應的「薪資過低」、「升遷緩慢」有關，尤其是護理人員之工作滿意度更是其他職類中顯著較低者。另外，組織氣氛、考核與獎勵兩構面中，非主管職的滿意度皆顯著低於主管職，顯現主管與非主管員工對於組織氣氛、考核與獎勵的認知上有落差，值得進一步了解。



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及改進之參考，特辦理本次問卷調查，煩請諸位同仁撥冗配合，本問卷採不記名方式，請於 **6月3日**前線上作答完畢(掃描右上方QR code)，或將紙本填妥逕送社工室。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 萬事如意

院長 顏家祺 敬上

106年5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興趣..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.目前的職務非常忙碌與繁重..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.目前的工作使我能發揮所長..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.我所煩惱的事情大多來自於我的工作..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.最近一年來，在工作上常感到無形的壓力..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第二部分 主管領導統御

- | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6.我認同直屬主管的領導風格..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.直屬主管會適時地稱讚同仁的工作表現..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.直屬主管面對同仁反應的問題時，總能很快地解決..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10.直屬主管對於我們的工作構想抱以支持的態度..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
11.直屬主管在處理事情時，總會考慮當事人的感受.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分 組織氣氛

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

第四部分 考核與獎勵

19.表現良好的同仁，會獲得適當的獎勵與表揚.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.本院的敘獎是依照個人的工作表現.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.本院有非常公平的陞遷制度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.本院的考績是依照個人的工作表現.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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

婚姻狀況：未婚 已婚

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

服務單位：護理 行政 醫事 醫師

職務：非主管(契約) 非主管(正職) 主管

問卷到此結束，感謝您熱心的協助；請於6月3日前填妥逕送社工室，以便統計分析，謝謝