



高雄市立民生醫院

# 112 年度員工工作滿意度調查報告



中華民國 112 年 12 月

112 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 112 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 112 年 11 月 13 日至 112 年 11 月 24 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、復健治療師)；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 770 份，較去年(768 份)增加 2 份，有效回收 557 份，有效回收率為 72.34%，其中網路 385 份，紙本 172 份，網路問卷數大於紙本，扣除填答遺漏數過多者，共 544 份有效。各職類回收率：護理/照服 64.86%、行政 80.60%、醫事 84.17%、醫師 65.28%，相較於去年(護理/照服 80.61%、行政 73.16%、醫事 77.19%、醫師 75%)行政與醫事職類回收率上升，但護理/照服職類下降約 15%為最多。

## 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 22.2%，女性員工佔 77.8%，年齡 36-45 歲人數最多(30.3%)；教育程度多為大學以上(79%)，服務年資以 2-5 年為最多(34.4%)，次之為未滿 2 年(26.5%)；職類以護理/照服員工作人力佔最大宗(41.7%)，後以行政人力次之(28.9%)；職務方面以契約人員為主(75.2%)。相較於 111 年度，兩年間的樣本分布大致相同，其中男性比例上升約 7% (表 1)。

表1樣本特性

|      |        | 112年 |      | 111年 |       |
|------|--------|------|------|------|-------|
|      |        | 個數   | 百分比  | 個數   | 百分比   |
| 性別   | 男性     | 121  | 22.2 | 88   | 15.55 |
|      | 女性     | 423  | 77.8 | 476  | 84.45 |
| 年齡   | 25歲以下  | 49   | 9    | 50   | 8.84  |
|      | 26-35歲 | 160  | 29.4 | 175  | 31.10 |
|      | 36-45歲 | 165  | 30.3 | 194  | 34.45 |
|      | 46-55歲 | 134  | 24.6 | 116  | 20.43 |
|      | 56歲以上  | 36   | 6.6  | 29   | 5.18  |
| 教育程度 | 高中職以下  | 34   | 6.3  | 22   | 3.93  |
|      | 大學     | 430  | 79   | 463  | 82.01 |
|      | 研究所以上  | 80   | 14.7 | 79   | 14.63 |
| 服務年資 | 未滿2年   | 144  | 26.5 | 180  | 32.01 |
|      | 2-5年   | 187  | 34.4 | 175  | 31.10 |
|      | 5-10年  | 120  | 22.1 | 96   | 17.07 |
|      | 11-15年 | 27   | 5.0  | 48   | 8.54  |
|      | 16年以上  | 66   | 12.1 | 65   | 11.28 |
| 職類   | 護理     | 227  | 41.7 | 272  | 48.17 |
|      | 行政     | 157  | 28.9 | 170  | 30.18 |
|      | 醫事     | 115  | 21.1 | 76   | 13.41 |
|      | 醫師     | 45   | 8.3  | 46   | 8.23  |
| 職務   | 契約人員   | 409  | 75.2 | 418  | 74.09 |
|      | 公務人員   | 135  | 24.8 | 146  | 25.91 |

## 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            | 3.64 | 0.81 |
| 2.  | 目前的職務非常忙碌與繁重             | 1.95 | 0.85 |
| 3.  | 目前的工作使我能發揮所長             | 3.70 | 0.80 |
| 4.  | 我所煩惱的事情大多來自於我的工作         | 2.41 | 0.98 |
| 5.  | 最近一年來，在工作上常感到無形的壓力       | 2.30 | 0.99 |
| 6.  | 我對於工作環境的安全與舒適感到滿意        | 3.26 | 0.97 |
| 7.  | 我對於目前的工作付出與薪資所得感到滿意      | 2.95 | 1.03 |
| 8.  | 我認同直屬主管的領導方式             | 3.50 | 0.97 |
| 9.  | 直屬主管會明確傳達所交辦的事項          | 3.71 | 0.88 |
| 10. | 直屬主管總能很快地解決我反應的問題        | 3.56 | 0.93 |
| 11. | 直屬主管對同仁工作上有所指正時，總能說明確切理由 | 3.64 | 0.88 |
| 12. | 直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作      | 3.71 | 0.84 |
| 13. | 我對於醫院目前推展的政策方向與目標感到滿意    | 3.47 | 0.86 |
| 14. | 同仁間常有推卸責任的問題             | 2.95 | 0.99 |
| 15. | 我可以很放心的與直屬主管溝通           | 3.48 | 0.96 |
| 16. | 各科室主管間常意見分歧，使同仁們感到無所適從   | 2.76 | 0.90 |
| 17. | 各科室同仁之間常常互相交流，培養感情       | 3.26 | 0.86 |
| 18. | 當工作上遇到困難時，同仁會主動幫忙        | 3.76 | 0.81 |
| 19. | 各科室經常各自為政，缺乏橫向溝通         | 2.66 | 0.91 |
| 20. | 表現良好的同仁，會獲得適當的獎勵與表揚      | 3.40 | 0.94 |
| 21. | 本院的考績是依照個人的工作表現          | 3.37 | 1.00 |
| 22. | 本院有公平與公開的陞遷制度            | 3.20 | 0.99 |
| 23. | 我對醫院所提供之教育訓練與獎勵進修感到滿意    | 3.38 | 0.89 |

### 三、比較112及111年度滿意度最高及最低前五項

今年『當工作上遇到困難時，同仁會主動幫忙。』為滿意度最高項目，而『目前的職務符合我的職涯規劃。』則變更為第五名外。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

| 112年                 | 111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職涯規劃。       |
| 直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作。 | 目前的工作使我能發揮所長。        |
| 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。     |
| 目前的工作使我能發揮所長。        | 直屬主管給我充分的自主權，以利完成工作。 |
| 目前的職務符合我的職涯規劃。       | 當工作上遇到困難時，同仁會主動幫忙。   |

表4 滿意度最低前五項

| 112年                    | 111年                    |
|-------------------------|-------------------------|
| 目前的職務非常忙碌與繁重。           | 我所煩惱的事情大多來自於我的工作。       |
| 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。       | 目前的職務非常忙碌與繁重。           |
| 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」(3.60)滿意度最高、「考核與獎勵」(3.34)及「組織氣氛」(3.14)次之、「工作滿意度」(2.89)最低且未達 3 分，其中「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降低(表 5)。

表 5 四大構面平均值比較

| 年度<br>構面 | 112 年 |      | 111 年 |      |
|----------|-------|------|-------|------|
|          | M     | SD   | M     | SD   |
| 工作滿意度    | 2.89  | 0.60 | 2.91  | 0.52 |
| 主管領導統御   | 3.60  | 0.77 | 3.62  | 0.81 |
| 組織氣氛     | 3.14  | 0.60 | 3.14  | 0.57 |
| 考核與獎勵    | 3.34  | 0.83 | 3.36  | 0.77 |

##### (二) 各職類比較分析

從各職類於四大構面的平均數可知，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，「工作滿意度」、「組織氣氛」出現組內顯著差異性(表 7)，再利用 LSD 事後比較獲得，行政/雇員與護理/照服在「工作滿意度」部分顯著低於醫事與醫師(表 8)；醫師與醫事在「組織氣氛」部分顯著高於行政/雇員與護理/照服(表 9)。

表 6 各職類於四大構面平均滿意度



| 構面<br>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       | 2.79  | .54 | 3.54   | .71 | 3.06 | .55 | 3.30  | .81 |
| 行政       | 2.83  | .60 | 3.59   | .81 | 3.12 | .56 | 3.29  | .81 |
| 醫事       | 3.00  | .64 | 3.63   | .81 | 3.27 | .68 | 3.36  | .90 |
| 醫師       | 3.23  | .57 | 3.84   | .80 | 3.35 | .65 | 3.65  | .80 |

表 7 各職類於四大構面之變異數分析

|        |    | SS     | df  | MS   | F       |
|--------|----|--------|-----|------|---------|
| 工作滿意度  | 組間 | 9.59   | 3   | 3.20 | 9.42*** |
|        | 組內 | 182.65 | 538 | .34  |         |
|        | 總和 | 192.24 | 541 |      |         |
| 主管領導統御 | 組間 | 3.60   | 3   | 1.2  | 2.04    |
|        | 組內 | 318.34 | 540 | .59  |         |
|        | 總和 | 321.94 | 543 |      |         |
| 組織氣氛   | 組間 | 5.46   | 3   | 1.82 | 5.17**  |
|        | 組內 | 189.95 | 540 | .352 |         |
|        | 總和 | 195.40 | 543 |      |         |
| 考核與獎勵  | 組間 | 5.13   | 3   | 1.71 | 2.48    |
|        | 組內 | 372.12 | 540 | .69  |         |
|        | 總和 | 377.25 | 543 |      |         |

\* $p < .05$  , \*\* $p < .01$  , \*\*\* $p < .001$

表 8 行政/雇員於工作滿意度之事後比較

|       |       | 平均差異      | 標準誤    | 顯著性   |
|-------|-------|-----------|--------|-------|
| 行政/雇員 | 護理/照服 | .04503    | .06065 | .458  |
|       | 醫事    | -.17353*  | .07161 | .016  |
|       | 醫師    | -.39658** | .09859 | <.001 |

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

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 | .29458** | .09678 | .002 |
|    | 行政/雇員 | .22977*  | .10029 | .022 |
|    | 醫事    | .08519   | .10428 | .414 |

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

### (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」非主管契約人員分數之平均不足 3 分(表 10)；利用變異數分析發現四大構面皆達組內差異顯著性(表 11)，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」之滿意度皆顯著低於公職人員與主管(表 12、13、14)；契約人員與非主管公職人員在「考核獎勵」之滿意度顯著低於主管人員(表 15)。

表 10 各職務於四大構面平均滿意度

| 構面<br>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<br>(契約) | 2.83  | .57 | 3.51   | .77 | 3.07 | .57 | 3.27  | .83 |
| 非主管<br>(公職) | 3.01  | .70 | 3.78   | .73 | 3.33 | .66 | 3.42  | .82 |
| 主<br>管      | 3.18  | .46 | 4.05   | .68 | 3.46 | .54 | 3.95  | .61 |

表 11 各職務於四大構面之變異數分析

|        |    | <i>SS</i> | <i>df</i> | <i>MS</i> | <i>F</i> |
|--------|----|-----------|-----------|-----------|----------|
| 工作滿意度  | 組間 | 5.96      | 2         | 2.98      | 8.63**   |
|        | 組內 | 186.28    | 539       | .35       |          |
|        | 總和 | 192.24    | 541       |           |          |
| 主管領導統御 | 組間 | 12.68     | 2         | 6.35      | 11.10**  |
|        | 組內 | 309.26    | 541       | .57       |          |
|        | 總和 | 321.94    | 543       |           |          |
| 組織氣氛   | 組間 | 8.73      | 2         | 4.37      | 12.65**  |
|        | 組內 | 186.67    | 541       | .35       |          |
|        | 總和 | 195.40    | 543       |           |          |
| 考核與獎勵  | 組間 | 14.77     | 2         | 7.39      | 11.02**  |
|        | 組內 | 362.47    | 541       | .67       |          |
|        | 總和 | 377.25    | 543       |           |          |

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

表 12 非主管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  |
|------|------|-----------|--------|------|
| 非主管  | 公職人員 | .18891**  | .06534 | .004 |
| (契約) | 主管   | -.35234** | .10639 | .001 |

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

表 13 非主管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   |
|------|------|-----------|--------|-------|
| 非主管  | 公職人員 | -.26386** | .08399 | .002  |
| (契約) | 主管   | -.52879** | .13681 | <.001 |

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

表 14 非主管契約人員於組織氣氛之事後比較

|      |      | 平均差異      | 標準誤    | 顯著性   |
|------|------|-----------|--------|-------|
| 非主管  | 公職人員 | -325440** | .06525 | <.001 |
| (契約) | 主管   | -.38561   | .10629 | <.001 |

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

表 15 主管人員於考核獎勵之事後比較

|    |          | 平均差異     | 標準誤    | 顯著性   |
|----|----------|----------|--------|-------|
| 主管 | 非主管-契約人員 | .67746** | .09093 | <.001 |
|    | 非主管-公職人員 | .53113** | .16412 | .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，經收集彙整後依問題分派專責科室，針對該意見做回覆。

| 會辦<br>科室    | 意見內容   | 辦理情形  |
|-------------|--|---|
| 總<br>務<br>室 | 加強醫院環境管理，醫院雖多處設施更新，但環境多蚊子、蟑螂，還有老鼠四竄，除停車場甚至在走廊及一樓大廳都可以看到奔跑的老鼠，是否可增加鼠患防治。  | 本室將請清潔人員加強環境消毒，另近日已洽廠商處理鼠害防制。   |
|             | 汽機車停車場相關問題：<br>1. 希望有員工汽車停車場。<br>2. 員工機車停車場的位子太少，很多晚來的員工都停在影響出入的通道上！建議增加車位或是給予胡亂停車只為自己方便的同仁一點警示。<br>3. 停車場出入口地不平整已多年，地上一堆碎石頭，請給員工一個安全的環境。<br>4. 多部沒在騎的車佔位置。<br>5. 機車車棚放滿雜物希望能改善，空出車位。<br>6. 增設遮雨棚。<br>7. 停車場出入是否可改成車牌辨識方式。 | 1. 本院場域空間有限，暫無規劃員工汽車停車場。<br>2. 本室會再研議改善機車停車場環境。<br>3. 機車停車場已有管制系統，暫無車牌辨識規劃。 |
|             | 建議午休時間無輪班人員之科室電話自動跳語音：現在為休息時間，請於上班時間再撥，謝謝。   | 總機午休時段現由保全代接，待系統更新建置即可加入語音系統辦理。   |
|             | 空調相關問題：院內空調不涼、常有臭味。醫院公共區域如大廳、原老檢處，冷氣溫度極高，夏天根本大悶爐。  | 大廳空調已完成汰換，空調設備效能不足、老舊汰換作業，持續辦理中。  |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | 第五樓梯(急診C光旁)一樓往二樓，後半段樓梯第6階高度比其他階高，容易絆倒。建議在該處標示警語。 | 本室擬加強環境安全警語告示，提醒人員注意週遭安全。 |
|  | 中庭放置垃圾桶  | 中庭已有放置垃圾桶，置於舞台前左側。        |

| 會辦<br>科室    | 意見內容                                 | 辦理情形  |
|-------------|--------------------------------------|---|
| 體<br>檢<br>室 | 一樓的體檢室，簡陋到不行，裡面有間放病歷的房間，夏天時不時有蚊子飛出來。 | 1. 體檢設備預計提出逐年編列預算汰舊換新計畫。<br>2. 已請總務室定期噴灑滅蚊劑及消毒(每月)。 |

| 會辦<br>科室    | 意見內容   | 辦理情形   |
|-------------|--|--|
| 社<br>醫<br>部 | 除行政科室人員外，醫療科室如復建科、營養室等也應加入支援老檢、台郡輪序，或聘請部分工時人力協助。 | 社醫部於每年老人健檢開檢前都會增聘部分工時人員，但人員應試增聘不如預期，皆處於不敷使用狀態。另，台郡巡檢每年只有5天需跨科室支援，所有支援之科室人員則聽從長官指示。社醫部一直很感謝所有支援科室和人員。 |

| 會辦<br>科室    | 意見內容  | 辦理情形   |
|-------------|---|--|
| 企<br>劃<br>室 | 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，皆會在院務會議及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。 |

|   |   |
|---|---|
| 主管宜確實督導糾正工作上不負責又偷懶且公開宣稱跟單位主管關係密切的下屬。                      | 本院重視公平和透明，在院務會議及相關會議宣導請主管確實督導下屬，以維護正向的工作氛圍。                                     |
| 主任級以上主管應有獨立辦公室。   | 由於本院業務擴增，原先規劃不敷使用，俟本院行政區域重新整建時，再列入整體規劃考量。                                       |
| 員工健康促進活動家屬可否不用另外收費用。                                      | 有關活動規劃，係以員工為主，活動費用係以預算及院內財源支應，考量活動性質會有員眷參加，因此員眷費用係以部份負擔另收。                      |
| 建議因故無法參與尾牙春酒者，發予餐卷。                                       | 感謝在一年中辛勞付出的同仁，本院對於值班人員無法參與檢討餐會同仁提供便當及飲料，讓無法出席同仁也能享有美味的佳餚。                       |
| 希望能在院務會議提醒各位醫師尊重護理人員，彼此相互體諒。另外，期望醫囑勿反覆，使護理人員無所適從，工作上非常無力。 | 醫院重視醫、護理專業，注重醫護彼此尊重、互相體諒關係，針對此問題反映，會在院務會議及相關會議提醒，在醫護之間彼此尊重對方的專業下，希望能夠進行理想的病人照顧。 |

| 會辦<br>科室 | 意見內容   | 辦理情形  |
|----------|--|---|
| 人事室      | <p>薪資與獎勵金相關問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 除了護理師其餘醫事人員也非常辛苦，希望貴院薪資獎勵金部分，也能有所重視。</li> <li>2. 薪資制度不透明，個人業績與獎勵金的換算方法透明化。</li> <li>3. 獎勵金，加點方式沒有額外明確指出</li> <li>4. 獎勵金分配不均且未明示說明及求證事實而增減。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>一、本院 113 年起配合國家政策全面調薪 4%，先予敘明。</li> <li>二、本院員工薪資皆依公務人員俸給法、契約人員管理要點及本院契約人員薪給表等規定核給，相關規定表件亦公開在本院內部網站共用區供本院員工參閱。另契約人員如有特殊表現或符合相關資格條件，亦可簽請院長同意後專案調薪。</li> <li>三、獎勵金悉依高雄市政府衛生局</li> </ol> |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | <p>所屬市立醫院人員獎勵金評核計標準表，以個人職稱點數扣除請假後(不含公假假別、休假、補休、生理假)為基準由上級主管評核，至點數評核屬主管權責，由主管依個人綜效覈實評列，以落實差異化管理與獎勵精神。</p>  |
|  | <p>抽獎或是生日時給予的星巴克禮券還要自己先付錢才能再兌換另一杯飲品，反而有強迫消費的嫌疑，建議不要再給此禮券了，感受不佳。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>一、有關禮券採買選擇尊重各活動科室權管。</li> <li>二、有關生日禮券未有發放買一送一禮券，現行已改為超商商品卡。</li> </ol>  |
|  | <p>讓契約人員能固定每二年調一職等加薪，以穩定人力。</p>                                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>一、查本院契約人員薪資給付標準表備註說明：最近三年全年年終考核，其中二年列甲等或一甲二乙者，始符合晉級資格，並提請人事甄審會審議通過後，再呈請院長核定晉級人員。</li> <li>二、準此，為落實績效管理，本院晉薪扣合年終考核，並搭配獎勵金差異化管理，以激勵本院員工群策群力，共同推動院務。</li> <li>三、另各單位如有晉級特殊需求考量，可專案簽請院長同意提案修正薪給表規定。</li> </ol> |
|  | <p>員工住院單人房免費未主動告知。</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>一、有關本院員工及其直系親屬(含配偶)，以及退休人員本人皆可享免掛號費及免病房差額等員工福利，除於院務會議公告實施外，並透過院內網站及紙本廣為宣傳有案，先予敘明。</li> <li>二、另洽住院室表示，單人房常處於額滿狀態，故一般不予主動告</li> </ol>  |



|   |  |
|---|--|
|   | 知，如需換成單人房，多由患者自行與護理站協商俟空房釋出時入住。<br>三、綜上，該員工福利既已公告施行，請本院員工逕向權責單位提出需求。                               |
| 事務繁忙，下班後需留下處理。多看到同仁打卡後繼續加班，科室無申請加班時數風氣。是否可改善或稽查改善加班風氣       | 本院員工加班事宜悉依本院員工差勤管理要點規定辦理，另依高雄市政府各機關學校加班費管制要點略以，各機關應嚴格管控員工加班，不得浮濫，如經查明虛報加班者，應嚴加議處，併予敘明。             |
| 夜診上班至 21:00 應給予夜間出勤津貼                                       | 現依「公立醫療機構護理(助產)人員夜班費支給表」規定辦理。  |
| 專業加給升級沒有公平性，是否應該透明公開  | 一、契約人員專業加給晉級相關規定，皆已敘明於本院訂定之「高雄立民生醫院新制契約護理、醫事及行政人員薪資給付標準表」。<br>二、另各單位如因特殊事由擬調整人員專業加給，仍可專案簽陳院長同意後生效。 |
| 除行政科室人員外，醫療科室如復建科、營養室等也應加入支援噴登革熱輪序，或聘請部分工時人力協助。             | 支援科室由長官指派，本室協助轉達相關意見。  |
| 加班費申請手續繁瑣，期望能更改為線上系統申請簡化申請程序。                               | 依院內規定辦理。   |
| 年終考績制度不能單單只是主管評分來決定，總是會有萬年甲等出現，只因是主管的…?! 一整年工作表現好的員工卻無法甲等!! | 一、因年終考績(核)皆有甲等比例上限，除工作表現良好外，尚需多方考量特殊事蹟、工作配合度、年度請假情形作為考評依據。<br>二、爾後辦理考績(核)作業時，將再向各主管說明評核注意事項，並      |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | 應遵守利益迴避之原則，並全盤考量整年度工作表現及其他加減分因素，落實平時考核獎懲制度，針對表現優良人員適時給予獎勵，表現不符期望者給予輔導及協助，適才適所發揮所長。 |
|--|--|--|

| 會辦<br>科室    | 意見內容   | 辦理情形   |
|-------------|--|--|
| 護<br>理<br>科 | 獎勵金分配相關問題：<br>1. 門診護理人員獎勵金比行政人員低，行政人員大部分也都是未輪班的單位，如因門診無輪值夜班故獎勵金點數要比病房低是否不公平？！<br>2. 獎勵金差距懸殊，是否該平衡一下。 | 1. 單位獎勵金由護理長考核，依據出勤、業務配合度、臨時支援、投訴、表揚、稽核缺失、重大事件等給予獎勵。<br>2. 門診護理人員與行政單位人員互相比較的是“點數”還是“獎金”？若比較的是該行政單位人員表現最優秀人員，就會有差異。                        |
|             | 1. 夜診上班時間到 21:00，應給予夜診出勤津貼，（小夜班到 24:00 都有夜班費了）<br>2. 夜診是否要給予夜班津貼，別間醫院都有在實施                           | 1. 可討論<br>2. 目前定義<br>A. 誤餐費時段：持續工作跨過 12:00；18:00。<br>B. 夜點費時段:18:00 起連續公務 4 小時以上。<br>3. 將此意見回饋給門診護理師，讓所有人均分夜診天數，非固定給某幾人上，當有需求者，則自行與他人協調換班。 |
|             | 病房分科管理及環境相關問題：<br>1. 內外科病人應該要分科照護，降低護病比<br>2. 內外科有不同屬性，各自有專業，病房因區分開來，不要內外科混雜在一個病房                    | 1. 本院病房為綜合病房，會優先給該科病人收治，當有空床，其他科別滿溢應予調整，非僅專屬某一科病人專屬病房。<br>2. 精神科病人範疇很廣，也不應被被標籤化，所以護理人員應提供  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 一般民眾建議盡量不要住 8 樓，管制門、精照科病人症狀容易讓一般民眾嚇到及寫投訴信。</li> <li>4. 病房病床布簾多血漬、污漬，身為醫療院所，衛生環境堪憂，金玉其外敗絮其內。對於病患觀感不佳。</li> </ol>   | <p>專業的回應，降低其他病友的疑慮。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 環境維護應是全體同仁皆應主動維護和擔責之重點。發現問題不能自行處理，應即刻反應給主管知曉，竭力改善。</li> <li>4. 隔簾已於 112 年 12 月公開上網招標，後將依樓層陸續替換病室隔簾。</li> </ol>  |
|  | <p>考核標準相關問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每季、年度考核表內容有面談紀錄，但到職以來從未與主管面談，請問該面談紀錄內容從何而來？</li> <li>2. 護理科換主任後，護理長未公告最新每季考核標準，獎勵金及考績不公平，多年來未一一面談單位每位護理師，這次用單位 1/3 人數，想跟護理長〔喝咖啡聊聊〕的人自行報名，且只限 10 分鐘，請問這是正式約談嗎？為何不是由護理長安排每位皆需會談。</li> <li>3. 考績並沒有照著制度輪流，也沒有公平給予，根本沒有動力在工作上好好表現。</li> <li>4. 考績並沒有輪序，導致考績甲等都是某些人。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 主管與同仁會談除應落實記錄，並有當事人簽名留存。</li> <li>2. 甲等是獎勵給接受任務認真負責並能實際落實執行業務者，而非輪流給予。</li> <li>3. 獎勵金考核皆於護理長會議公佈說明，並請護理長回單位宣達，對獎金及考績不公平可向護理長提出討論，必要時可至護理科說明。</li> <li>4. 公務人員考績法第二條：公務人員之考績，應本綜覈名實，信賞必罰之旨作準確客觀之考核，非「輪流」制喔！</li> <li>5. 考績是考核同仁一整年平日所有工作表現的總和。考核乙等是屬於一般正常表現。表現較一般稍好的才為甲等。</li> <li>6. 個人考績除了於工作上表現，尚包含多個面向，如：操行、態度、溝通、檢討、自省等等。</li> </ol> |
|  | <p>專業加給升級沒有公平性，是否應該透明公開</p>   | <p>專業加給在人事薪資給付表有明確規定，公開與 FPT，同仁可隨時查閱。</p>   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>制服相關問題：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制服可以製作白色制服嗎？已經沒有白制服可替換</li> <li>2. 護士服從以前一年2套變成一年1套，原因又是經費不足，外包洗衣還經常把衣服洗丟或越洗越髒，這樣一年一套怎夠穿。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可著粉色制服。</li> <li>2. 每年提供制服是醫院的福利，非法定規範，得之者珍惜，不需要者可讓出。</li> <li>3. 洗衣坊為外包廠商，若發生衣物損壞，經提出屬實可提賠償方案。</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 2.89，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且未達 3 分，而醫師與主管的滿意度顯著高於其他職類與職務。
- 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 3.60，在四大構面中滿意度最高，顯示 86.4%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，契約人員對於領導統御的滿意度顯著低於公職人員。
- 三、組織氣氛：整體員工對組織氣氛滿意度平均值為 3.14，在四大構面中排序第三，顯示接近 72.4%的員工對於組織氣氛感到滿意，但醫師與醫事人員顯著高於行政/雇員與護理/照服職類，且契約人員對於組織氣氛的滿意度顯著低於公職人員。
- 四、考核與獎勵：整體員工對考核與獎勵滿意度平均值為 3.34，在四大構面中排序第二，顯示約 78.7%的員工對於考核與獎勵感到滿意，其中主管的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微下降，而工作滿意度不足 60%，仍是重要的課題，尤其是契約與行政人員滿意度低於 3 分，可能與開放式意見反應的「薪資過低」、「薪資/專業加給調整制度」、「獎勵金分配」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職務與職類，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。

附件一

高雄市立民生醫院員工工作滿意度調查問卷



已完成線上填寫 (掃描右上方 QR code, 並繳回空白問卷)

親愛的工作夥伴，您好：

本院在同仁們的共同努力打拼下，各項業務得以順利推動執行，並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，特辦理本次問卷調查，煩請諸位同仁撥冗作答（線上、紙本擇一），並請各科室/單位於 **11月24日(五)**前交付人事室(分機 2245)以利統計分析。本問卷採不記名方式，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

112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<br>常<br>同<br>意 | 同<br>意 | 無<br>意<br>見 | 不<br>同<br>意 | 非<br>常<br>不<br>同<br>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"/> | <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"/> |
| 6.我對於工作環境的安全與舒適感到滿意.....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.直屬主管會明確傳達所交辦的事項.....    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10.直屬主管總能很快地解決我反應的問題..... | <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"/> |
| 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"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 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"/> |
| 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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 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"/> |
| 18. 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"/> |
| 19. 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

|                                |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 20. 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"/> |
| 21. 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"/> |
| 22. 本院有公平與公開的陞遷制度.....         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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"/> | <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

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，感謝您熱心協助；請各科室/單位負責人於11月24日(五)前匯整逕擲人事室，謝謝\*