

107 年 員工滿意度調查報告

目錄

壹、目的	4
貳、調查方法	6
一、調查對象	6
二、調查工具	8
三、資料分析方法	10
參、結果分析	12
一、滿意度分析	12
二、員工特質，差異分析	30
三、最滿意與不滿意項目	39
四、其他建議事項	42
肆、結論與建議	45
一、 結論	45
二、 建議	45
伍、附錄	47
問卷調查表	47

表目錄

表 1	員工基本資料分析	7
表 2	各構面信度分析	10
表 3	組織承諾之描述性統計	13
表 4	主管領導能力之描述性統計	15
表 5	醫院管理制度之描述性統計	17
表 6	學習成長之描述性統計	19
表 7	工作滿足之描述性統計	21
表 8	工作環境之描述性統計	24
表 9	員工協助之描述性統計	26
表 10	各構面之平均滿意度分數及百分比	28
表 11	各構面之相關分析表	29
表 12	員工性別之描述統計	31
表 13	員工性別之獨立樣本 T 檢定	32
表 14	員工年齡之描述統計	32
表 15	員工身分別之描述統計	34
表 16	各職類之平均數及標準差	35
表 17	員工教育程度之平均數及標準差	36
表 18	員工年資之平均數及標準差	38
表 19	滿意項目	40
表 20	不滿意項目	40
表 21	不滿意項目	41

壹、目的

本院為提升全方位服務品質，辦理員工滿意度調查，希望藉此問卷瞭解員工的需求與期待，並將調查分析結果提供各級主管作為政策改進之參考，醫院評鑑基準 1.2.10(原 1.2.7)條文：有關懷輔導機制對院內員工提供心理及情緒等支持，並有員工申訴管道。符合項目三、定期辦理員工滿意度調查。優良項目二：對於員工滿意度調查結果進行統計、分析、且檢討滿意度較低項目之改善措施，並將調查結果及改善情現轉告相關單位。

提供員工適當的意見反應管道、心理支持，減輕員工面臨困境時之壓力，期待能全面瞭解內部顧客滿意度及服務品質，由於員工的感受會影響其表現，進而影響到顧客的滿意度，以醫院來說病人是屬於外部顧客，而內部顧客就是我們的醫師、護士、醫事技術及行政人員和工級等，醫療服務業是一種人服務人的產業，領導者要求品質的同時如何讓員工取得平衡，提升員工工作滿意度，才能使組織能夠維持運作，變成了醫院一個很重要的課題。

在醫療體系中，最大的競爭力來源是一線的員工能提供高品質的服務，而現今「員工」已不像過去被視為單純勞力付出或以簡單激勵制度即能誘導其達到醫院所預期的績效目標，故醫院須聽顧客的聲音並針對員工的需求，設計出更好的內部制度，以激勵員工達到組織目標。但是員工通常不會主動向醫院訴說不滿，所以醫院應設計一個無記名的平台，讓員工有表達想法的機會，並放心的將內心的意見反映出來，此時員工的滿意度調查就非常重要。

管理的功能主要為建立一個對組織有高度忠誠以及能創造績效的團隊，且能讓每位成員發揮潛能、突破極限，來實踐組織的目標，以達成組織的使命。因此，藉由員工滿意度調查，了解員工工作滿意度以及對組織承諾的影響因素，以期發掘醫院經營管理上應改進之處作為日後經營改善參考，以尋求留住優秀的員工並增進員工的工作績效。

貳、調查方法

一、調查期間與對象

本次問卷調查執行單位為人事室，以臺北榮總現職的員工為對象，調查主要採網路問卷填答，採不記名方式。

發文公告全院人員公務信箱周知，請院內各單位同仁於調查時間107年11月26日至12月10日(計15天)，進行107年度員工滿意度調查，今年作業維持線上網路問卷蒐集同仁填答結果至院內網頁最新消息連結「107年度員工滿意度調查表」點選連結進入填答問卷。此次調查期間內共回收有效問卷1121份。

一、調查期間與對象：

經調查結果彙整受訪者的性別、身分別、職別、年齡、教育程度及服務年資等樣本的基本資料，並以次數分配及百分比分析如表 1。

表 1 員工基本資料分析

變數名稱		人數	百分比
性別	男	144	12.84
	女	977	87.15
身分別	公職人員	724	64.58
	契約人員	384	34.25
	技工工友	13	1.15
職別	一級主管	12	1.07
	二級主管	57	5.08
	非主管職	1052	93.84
年齡	20 歲以下	3	0.26
	20-29 歲	308	27.47
	30-39 歲	294	26.22
	40-49 歲	309	27.56
	50-59 歲	186	16.59
	60 歲以上	21	1.87
教育程度	高中職(含)以下	28	2.49
	專科	93	8.29
	大學	778	69.40
	碩士	204	18.19
	博士	18	1.60
服務年資	1 年以下	89	7.93
	1 年以上，5 年以下	324	28.90
	6 年以上，10 年以下	159	14.18
	11 年以上，15 年以下	120	10.70
	16 年以上，20 年以下	140	12.48
	21 年(含)以上	289	25.78

二、調查工具

本次調查瞭解同仁需求與期待，並提升全方位服務品質，院內年度例行性調查之一，員工滿意度調查以結構式問卷為主，填寫開放式意見為輔，問卷設計包括八大部份：

基本資料、組織承諾、主管領導能力、醫院管理制度、學習成長、工作滿足、工作環境、員工協助，詳敘明如下：

第一部分為個人基本資料，共有 6 個題項；

第二部分為組織承諾，取自 Meyer, Allen, & Smith(1993)之情感性承諾，係指員工在感情上與醫院連結的程度，組織承諾較高的員工會認同醫院，工作比較投入，共有 6 個題項。

第三部分為主管領導能力，參酌自 Srivastava, Bartol, & Locke(2006)，主要目的在於了解受測者對於直屬主管領導的感受，衡量主管是否善盡教導責任，並能夠關心部屬，與部屬溝通互動，成為醫院與員工之間的重要媒介，共有 6 個題項；

第四部分為醫院管理制度，摘錄自 Batt (2002)與 Lepak & Snell(2002)，並參考同業問卷，說明或定義等，此部分共有 4 個題項。

第五部分為學習成長，此部分共有 4 個題項、分為所需的專業訓練、自我成長、教育訓練系統、開設員工進修語文課程等題項。

第六部分為工作滿足，摘錄自 Weiss, Dawis, England & Lofquist(1967) 等人所編製的明尼蘇達滿意度量表(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)，此量表為國內進行工作滿足相關議題研究時，最普遍運用之量表，共有題項 11 題；

第七部分為醫院的工作環境，此表國內進行工作環境相關議題研究時，最普遍運用之量表，共有題項 9 題；最後另有一題開放式問題，題項改進之處及員工意見溝通之管道開放性意見等。

第八部分為醫院的員工協助，此表國內進行員工協助相關議題研究時，最普遍運用之量表，共有題項 10 題 機關推動「員工協助(關懷)方案」的目的是發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題(包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)，使其以健康的身心投入工作，提升員工工作士氣及服務效能。

問卷題項總計 52 題，採李克特尺度(Likert Scale)量表，依同意程度區分為五個等級，「非常同意」代表 5 分、「同意」代表 4 分、「尚可」代表 3 分、「不同意」代表 2 分、「非常不同意」代表 1 分。

本調查問卷信度的檢定，信度係指測驗結果的一致性(consistency) 程度，採內部一致性分析(Internal Consistency Analysis)，以檢定各構面衡量變項間之內部一致性，若 Cronbach' s α 係數大於 0.7，表示具有較高的信度，經分析後可得知，各構面

Cronbach' s α 係數皆在 0.9 以上，可見本問卷量表各構面的內部一致性水準相當高，具有高信度。

表 2 各構面信度分析

構面名稱	Cronbach' s Alpha 值
組織承諾	0.940
主管領導能力	0.974
醫院管理制度	0.942
學習成長	0.944
工作滿足	0.955
工作環境	0.941
員工協助	0.985

三、資料分析方法

根據調查目的及適當統計分析法，利用 SPSS 統計軟體作為資料分析工具，資料分析方法如下：

(一) 描述性統計量分析

對於個別變數採用描述性統計分析方法，分別計算各題項變數之次數分配，對各題項變數有一概括性之了解，另以平均數、標準差等描述性統計來了解員工分別在「組織承諾」、「主管領導能力」、「醫院管理制度」、「學習成長」、「工作滿足」、「工作環境」及「員工協助」構面之滿意程度。

(二) 差異分析

依同仁的「性別」、「身分別」、「職別」、「年齡」、「教育程度」及「服務年資」等屬性，分別與「組織承諾」、「主管領導能力」、「醫院管理制度」、「學習成長」、「工作滿足」及「工作環境」構面進行差異性檢定，以了解員工屬性是否影響各構面的差異。

(三) 開放式意見

將同仁填寫之開放式意見進行分類彙整與分析，以提供相關部門改善作業之參考。

參、結果分析

李克特量表(Likert Scale)使用的選項叫做李克特選項(Likert Item)，通常選項文字與分數綜合量表：非常不同意(1)、不同意(2)、尚可(3)、同意(4)、非常同意(5)。

一、滿意度分析

(一) 組織承諾

在組織承諾方面(如表3)，顯示在此構面中，同仁對本院的認同度高，且衡量問項3「我在北榮工作對我個人而言有意義」平均數3.98最高，衡量問項1「我對北榮有歸屬感」平均數為3.96次之，皆表示同仁認同在本院服務係榮耀之事。

表 3 組織承諾之描述性統計

衡量問項	次數(百分比)					平均數	標準差
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意		
1. 我對北榮有歸屬感。	280	569	239	12	21	3.96	0.82
	(25.0%)	(50.8%)	(21.3%)	(1.1%)	(1.9%)		
2. 我很樂意留在北榮工作	278	561	241	27	14	3.95	0.81
	(24.8%)	(50.0%)	(21.5%)	(2.4%)	(1.2%)		
3. 我在北榮工作對我個人而言有意義	288	574	221	22	16	3.98	0.81
	(25.7%)	(51.2%)	(19.7%)	(2.0%)	(1.4%)		
4. 我覺得北榮所面臨的困難就像是我的困難	189	476	361	62	33	3.65	0.92
	(16.9%)	(42.5%)	(32.2%)	(5.5%)	(2.9%)		
5. 我對去年員工滿意度建議事項，業管單位後續改善情形感到滿意	126	398	491	77	28	3.46	0.87
	(11.3%)	(35.5%)	(43.8%)	(6.9%)	(2.5%)		
6. 我對於醫院目前所推展的「智慧醫療」能減碳」政策及目標感到滿意。	156	526	359	58	21	3.66	0.84
	(13.9%)	(47.0%)	(32.1%)	(5.2%)	(1.9%)		

(二) 主管領導能力

在主管領導能力方面(如表 4)，在此構面中，衡量問項 9「直屬主管能在我工作時充分授權」平均數為 3.87 最高，衡量問項 8「直屬主管能負起應有的決策責任」平均數為 3.84 次之，衡量問項 7「我與直屬主管溝通互動良好」、衡量問項 10「直屬主管會教導我們如何解決問題」平均數為 3.82 為第三高。

主管充分授權係提升員工工作效率的基礎，與直屬主管溝通互動良好，同仁的滿意表現更代表本院主管同仁相信部屬，適時授權、分層負責，具有較佳的領導能力。

表 4 主管領導能力之描述性統計

衡量問項	次數(百分比)					平均數	標準差
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意		
7. 我與直屬主管溝通互動良好	236	554	255	40	36	3.82	0.91
	(21.0%)	(49.4%)	(22.7%)	(3.6%)	(3.2%)		
8. 直屬主管能負起應有的決策責任	253	551	233	49	35	3.84	0.92
	(22.6%)	(49.2%)	(20.8%)	(4.4%)	(3.1%)		
9. 直屬主管能在我工作時充分授權	253	570	234	30	34	3.87	0.89
	(22.6%)	(50.8%)	(20.9%)	(2.7%)	(3.0%)		
10. 直屬主管會教導我們如何解決問題	241	550	248	48	34	3.82	0.92
	(21.5%)	(49.1%)	(22.1%)	(4.3%)	(3.0%)		
11. 直屬主管會主動瞭解我工作上的困難，並提供協助	230	535	264	53	39	3.77	0.94
	(20.5%)	(47.7%)	(23.6%)	(4.7%)	(3.5%)		
12. 直屬主管能考量工作負荷及責任歸屬，公平分配工作	214	502	280	77	48	3.68	0.99
	(19.1%)	(44.8%)	(25.0%)	(44.8%)	(19.1%)		

(三) 醫院管理制度

在管理制度方面(如表 5)，在此構面中，衡量問項 13「醫院重視員工工作上的安全」平均數為 3.91 最高，衡量問項 14「醫院有相關措施及管道幫助員工抒壓」平均數為 3.76 次之，衡量問項 15「醫院提供的福利措施可以滿足我的需求」平均數為 3.65 第三，顯示本院同仁對醫院所提供的管理制度仍有期許。

表 5 醫院管理制度之描述性統計

衡量問項	次數(百分比)					平均數	標準差
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意		
13. 醫院重視員工 工作上的安全	237	603	235	34	12	3.91	0.79
	(21.1%)	(53.8%)	(21.0%)	(3.0%)	(1.1%)		
14. 醫院有相關措施 及管道幫助員工 抒壓	192	556	304	50	19	3.76	0.84
	(17.1%)	(49.6%)	(27.1%)	(4.5%)	(1.7%)		
15. 醫院提供的福利 措施可以滿足我的需 求	172	518	330	65	36	3.65	0.91
	(15.3%)	(46.2%)	(29.4%)	(5.8%)	(3.2%)		
16. 醫院提供晉升機 會予工作表現良 好的員工	161	483	330	99	48	3.54	0.98
	(14.4%)	(43.1%)	(29.4%)	(8.8%)	(4.3%)		
17. 醫院有正式管道 處理員工抱怨或申訴	163	513	308	101	36	3.59	0.95
	(14.5%)	(45.8%)	(27.5%)	(9.0%)	(3.2%)		
18. 員工的獎酬由員 工的工作績效表現決 定	160	507	306	96	52	3.56	0.99
	(14.3%)	(45.2%)	(27.3%)	(8.6%)	(4.6%)		

(四) 學習成長

學習成長構面，醫院在學習成長中(如表 6)，在此構面中，衡量問項 20「醫院提供的訓練課程能幫助我自我成長」平均數為 3.89 最高，衡量問項 19「醫院提供我所需要的專業訓練及在職進修」平均數為 3.86 次之。顯見同仁員工訓練、在職等專業訓練的重視。

表 6 學習成長之描述性統計

衡量問項	次數(百分比)					平均數	標準差
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意		
19. 醫院提供我所需要的專業訓練及在職進修	220	597	246	44	13	3.86	0.81
	(19.6%)	(53.3%)	(22.0%)	(3.9%)	(1.2%)		
20. 醫院提供的訓練課程能幫助我自我成長	228	596	252	30	14	3.89	0.79
	(20.4%)	(53.2%)	(22.5%)	(2.7%)	(1.3%)		
21. 我對醫院提供給新進人員教育訓練內容及系統感到滿意	192	565	301	45	17	3.78	0.83
	(17.1%)	(50.4%)	(26.9%)	(4.0%)	(1.5%)		
22. 我對醫院鼓勵員工進修方式與開設語文課程班感到滿意	193	550	322	40	15	3.77	0.82
	(17.2%)	(49.1%)	(28.8%)	(3.6%)	(1.3%)		

(五) 工作滿足

工作滿足評估工作特性後，所產生的正面感受至員工投入在工作滿足方面(如表 7)，在此構面中，衡量問項 27「我認為我的能力足以勝任現在的工作」平均數為 3.98 最高，衡量問項 31.「我對同事間相處的情形感到滿意」次之、衡量問項 24「我認為目前工作能使我獲得成就感」及衡量問項 32.「我對工作團隊裡成員彼此溝通狀況感到滿意」平均數為 3.8 第三，衡量問項 23「我認為目前工作對我未來發展有幫助」平均數為 3.79。

此結果表示，同仁普遍具有工作滿足感投入現在的工作，認為自身能力係足以勝任現職，而與同事相處溝通，人際關係亦相當融洽，惟對衡量問項 26「我認為目前所承擔工作量和醫院所支付薪資比感到滿意」偏低，平均數為 3.48。

表 7 工作滿足之描述性統計

衡量問項	次數(百分比)					平均數	標準差
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意		
23. 我認為目前工作對我未來發展有幫助	192	580	295	33	21	3.79	0.82
	(17.1%)	(51.7%)	(26.3%)	(2.9%)	(1.9%)		
24. 我認為目前工作能使我獲得成就感	207	576	264	50	24	3.80	0.86
	(18.5%)	(51.4%)	(23.6%)	(4.5%)	(2.1%)		
25. 我認為目前工作時間安排適當	169	513	316	87	36	3.62	0.94
	(15.1%)	(48.8%)	(28.2%)	(7.8%)	(3.2%)		
26. 我認為目前所承擔工作量和醫院所支付薪資比感到滿意	148	468	342	104	59	3.48	1.00
	(13.2%)	(41.7%)	(30.5%)	(9.3%)	(5.3%)		
27. 我認為我的能力足以勝任現在的工作	248	635	215	9	14	3.98	0.74
	(22.1%)	(56.6%)	(19.2%)	(0.8%)	(1.2%)		
28. 我對醫院晉升管道感到滿意	134	469	383	77	58	3.49	0.96
	(12.0%)	(41.8%)	(34.2%)	(6.9%)	(5.2%)		
29. 我對醫院政策執行方法感到滿意	145	496	384	64	32	3.59	0.88
	(12.9%)	(44.2%)	(34.3%)	(5.7%)	(2.9%)		
30. 我對醫院推動高齡友善醫院政策感到滿意	176	560	333	30	22	3.75	0.82
	(15.7%)	(50.0%)	(29.7%)	(2.7%)	(2.0%)		

衡量問項	次數(百分比)					平均數	標準差
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意		
31. 我對同事間相處的情形感到滿意	216	597	252	34	22	3.85	0.83
	(19.3%)	(53.3%)	(22.5%)	(3.0%)	(2.0%)		
32. 我對工作團隊裡成員彼此溝通狀況感到滿意	199	587	269	42	24	3.80	0.84
	(17.8%)	(52.4%)	(24.0%)	(3.7%)	(2.1%)		
33. 我對醫院各部門間的協調與合作關係感到滿意	154	510	349	64	44	3.59	0.93
	(13.7%)	(45.5%)	(31.1%)	(5.7%)	(3.9%)		

(六) 工作環境

在工作環境方面(如表 8)，在此構面中，衡量問項 36 「我對工作場所的採光照明感到滿意」平均數為 3.9 最高，衡量問項 42 「我對醫院的消防安全感到放心」平均數為 3.88 次之，衡量問項 39 「我對醫院性別平權的環境感到滿意」平均數為 3.8 再次之。

顯示同仁認同醫院所提供的工作環境，對具備安全的工作環境達到滿意，滿足員工最基本的安全需求及性別平權的環境感到最滿意。

惟在較低的部份由衡量問項 38 「我對工作場所的資訊設備感到滿意」平均數 3.34，衡量問項 40 「我對醫院的停車管理感到滿意」平均數為 3.52，衡量問項 37 「我對工作場所的空調品質感到滿意」平均數為 3.6，呈現出員工對本院期望資訊設備、停車管理及空調品質能再改善，以上都是工作場所員工最在意並極需改進的問題。

表 8 工作環境之描述性統計

衡量問項	次數(百分比)					平均數	標準差
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意		
34. 我對工作場所的清潔維護感到滿意	178	525	329	65	24	3.69	0.88
	(15.9%)	(46.8%)	(29.3%)	(5.8%)	(2.1%)		
35. 我對工作場所的辦公環境感到滿意	184	539	325	53	20	3.73	0.85
	(16.4%)	(48.1%)	(29.0%)	(4.7%)	(1.8%)		
36. 我對工作場所的採光照明感到滿意	215	623	246	26	11	3.90	0.76
	(19.2%)	(55.6%)	(21.9%)	(2.3%)	(1.0%)		
37. 我對工作場所的空調品質感到滿意	152	511	346	77	35	3.60	0.91
	(13.6%)	(45.6%)	(30.9%)	(6.9%)	(3.1%)		
38. 我對工作場所的資訊設備感到滿意	140	413	344	141	83	3.34	1.08
	(12.5%)	(36.8%)	(30.7%)	(12.6%)	(7.4%)		
39. 我對醫院性別平權的環境感到滿意	190	582	299	34	16	3.80	0.80
	(16.9%)	(51.9%)	(26.7%)	(3.0%)	(1.4%)		
40. 我對醫院的停車場管理感到滿意	142	477	383	64	55	3.52	0.95
	(12.7%)	(42.6%)	(34.2%)	(5.7%)	(4.9%)		
41. 我對醫院提供的餐飲環境感到滿意	158	509	343	83	28	3.61	0.90
	(14.1%)	(45.4%)	(30.6%)	(7.4%)	(2.5%)		
42. 我對醫院的消防安全感到放心	201	629	263	16	12	3.88	0.74
	(17.9%)	(56.1%)	(23.5%)	(1.4%)	(1.1%)		

(七) 員工協助

在員工協助方面(如表 9)，在此構面中，衡量問項 46 「我曾藉由公文、e-mail、宣導品或其他方式得知員工(關懷)協助方案(EAP)相關訊息」平均數為 3.59 最高，次之為衡量問項 48 「當同仁有需求時，我會建議同仁尋求員工(關懷)協助方案(EAP)之協助」平均數為 3.57，衡量問項 43 「我瞭解員工(關懷)協助方案(EAP)目的是在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題(包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)，及協助組織處理可能影響生產力的相關議題」平均數為 3.57。

顯示同仁認同醫院所提供的員工協助，對於曾藉由公文、e-mail、宣導品或其他方式得知員工(關懷)協助方案(EAP)相關訊息」平均數為 3.59 最高感到最滿意。

惟在較低的部份由衡量問項 49 「我認為員工(關懷)協助方案(EAP)提供的內容符合我的需求」平均數 3.51，衡量問項 50 「我認為員工(關懷)協助方案(EAP)能幫助同仁解決問題」平均數為 3.51，以上二項問項都是員工協助衡量問項中最低項目。

表 9 員工協助之描述性統計

衡量問項	次數(百分比)					平均數	標準差
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意		
43. 我瞭解員工(關懷)協助方案(EAP)目的是在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題(包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等),及協助組織處理可能影響生產力的相關議題	132 (11.8%)	476 (42.5%)	427 (38.1%)	68 (6.1%)	18 (1.6%)	3.57	0.83
44. 我瞭解員工(關懷)協助方案(EAP)提供的相關服務內容(整合心理、法律、醫療、財務、家庭等各項諮詢服務資源,及辦理組織面、工作面、生活面、健康面服務研習等)	128 (11.4%)	472 (42.1%)	431 (38.4%)	72 (6.4%)	18 (1.6%)	3.55	0.83
45. 我知道員工(關懷)協助方案(EAP)的聯繫管道(心理、法律、醫療、財務諮詢服務等)	120 (10.7%)	464 (41.4%)	450 (40.1%)	67 (6.0%)	20 (1.8%)	3.53	0.83
46. 我曾藉由公文、e-mail、宣導品或其他方式得知員工(關懷)協助	143 (12.8%)	503 (44.9%)	383 (34.2%)	60 (5.4%)	32 (2.9%)	3.59	0.88

衡量問項	次數(百分比)					平均數	標準差
	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意		
方案(EAP)相關訊息							
47. 當我有需求時，願意尋求員工(關懷)協助方案(EAP)之協助	123 (11.0%)	461 (41.1%)	447 (39.9%)	67 (6.0%)	23 (2.1%)	3.53	0.84
48. 當同仁有需求時，我會建議同仁尋求員工(關懷)協助方案(EAP)之協助	132 (11.8%)	479 (42.7%)	430 (38.4%)	57 (5.1%)	23 (2.1%)	3.57	0.84
49. 我認為員工(關懷)協助方案(EAP)提供的內容符合我的需求	117 (10.4%)	448 (40.0%)	467 (41.7%)	68 (6.1%)	21 (1.9%)	3.51	0.83
50. 我認為員工(關懷)協助方案(EAP)能幫助同仁解決問題	117 (10.4%)	461 (41.1%)	452 (40.3%)	63 (5.6%)	28 (2.5%)	3.51	0.84
51. 我對員工(關懷)協助方案(EAP)保護使用者隱私相關規範感到滿意	126 (11.2%)	458 (40.9%)	453 (40.4%)	62 (5.5%)	22 (2.0%)	3.54	0.83
52. 就整體的感覺，我滿意員工(關懷)協助方案(EAP)	127 (11.3%)	461 (41.2%)	450 (40.2%)	59 (5.3%)	23 (2.1%)	3.54	0.83

表10 各構面之平均滿意度分數及百分比

構面	分數範圍(最低分)	分數範圍(最高分)	總分(平均滿意度)	百分比(%)
組織承諾	6	30	22.65	75.50
主管領導能力	6	30	22.79	75.97
醫院管理制度	6	30	22.01	73.37
學習成長	4	20	15.30	76.50
工作滿足	11	55	40.73	74.05
工作環境	9	45	33.07	73.49
員工協助	10	50	35.44	70.88

各構面之平均滿意度整理如表 10。「組織承諾」、「主管領導能力」及「醫院管理制度」構面平均滿意度分數範圍由 6 至 30，其平均滿意度分別為 22.65、22.79 及 22.01。「學習成長」構面分數範圍最低為 4 最高為 20，其平均滿意度為 15.30。「工作滿足」構面非數範圍自 11 至 55，其平均滿意度為 40.73。「工作環境」構面分數範圍最低分至最高分為 9 至 45，其平均滿意度為 33.07。「員工協助」構面之總分最低為 10，最高為 50，其平均滿意度為 35.44。

整體而言，員工滿意度均有達七成滿意，惟員工協助為最低(70.88%)，而對主管領導能力最為滿意(75.97%)

表 11 各構面之相關分析表

變項	組織承諾	主管領導能力	醫院管理制度	學習成長	工作滿足	工作環境	員工協助
組織承諾	1						
主管領導能力	0.670**	1					
醫院管理制度	0.784**	0.703**	1				
學習成長	0.747**	0.623**	0.829**	1			
工作滿足	0.806**	0.726**	0.868**	0.828**	1		
工作環境	0.716**	0.609**	0.780**	0.736**	0.821**	1	
員工協助	0.681**	0.560**	0.756**	0.689**	0.769**	0.764**	1

註：** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

本院員工在各構面之相關分析，由表 11 顯示各構面之間的相關均達顯著水準。其中以「醫院管理制度」與「工作滿足」、「工作環境」，以及「組織承諾」與「工作滿足」之間具有高度相關，其他則具有中度相關程度。

此結果表示員工對各構面之間的滿意度是相關聯的，當我們改善其中一項滿意度，則很大機會同時提升員工對其他相關構面的滿意度。

例如：員工對主管，這表示員工對主管領導及醫院政策管理的認同度高，相對工作滿足及工作環境也就愈高，則員工對組織承諾的忠誠度也會愈高。

二、員工特質，差異分析

以下分別依「員工性別」、「年齡」、「身分別」、「職別」、「教育程度」及「服務年資」等變項，在「組織承諾」、「主管領導能力」、「醫院管理制度」、「學習成長」、「工作滿足」、「工作環境」及「員工協助」七個構面是否具顯著差異，分別探討如下：

(一)員工「性別」之分析

本院員工男性在「組織承諾」、「主管領導能力」、「醫院管理制度」、「學習成長」、「工作滿足」、「工作環境」及「員工協助」的滿意度平均分別為 22.81(分數範圍 6 至 30)、23.10(分數範圍 6 至 30)、22.01(分數範圍 6 至 30)、15.20(分數範圍 4 至 20)、41.14(分數範圍 11 至 55)、34.03(分數範圍 9 至 45)及 41.14(分數範圍 10 至 50)，其中分布情形，以學習成長構面最為集中($s_{\text{學習}} = 3.61$)，工作滿足及員工協助最為分散($s_{\text{滿足}} = 9.82$ ， $s_{\text{協助}} = 9.67$)；而女性的滿意度平均分別為 22.63、22.74、22.01、15.32、40.67、32.92 及 35.40，與男性分布相同，以學習成長構面最為集中($s_{\text{學習}} = 2.92$)，工作滿足及員工協助最為分散($s_{\text{滿足}} = 7.77$ ， $s_{\text{協助}} = 7.60$)，如表 11 所示。

表 12 員工性別之描述統計

構面(分數範圍)	平均數		標準差	
	男	女	男	女
組織承諾(6/30)	22.81	22.63	5.30	4.355
領導能力(6/30)	23.10	22.74	5.84	5.198
管理制度(6/30)	22.01	22.01	5.75	4.70
學習成長(4/20)	15.20	15.32	3.61	2.92
工作滿足(11/55)	41.14	40.67	9.82	7.77
工作環境(9/45)	34.03	32.92	8.12	6.30
員工協助(10/50)	35.74	35.40	9.67	7.60

進一步以獨立樣本 T 檢定比較性別方面的差異，由表 13 顯示，本院男性同仁與女性同仁在「組織承諾」($t=0.40$ ， $p=0.69$)、「主管領導能力」($t=0.77$ ， $p=0.69$)、「醫院管理制度」($t=-0.02$ ， $p=0.99$)、「學習成長」($t=-0.38$ ， $p=0.70$)、「工作滿足」($t=0.55$ ， $p=0.58$)、「工作環境」($t=1.57$ ， $p=0.12$)、及「員工協助」($t=0.41$ ， $p=0.68$)等七個向度，滿意程度均無顯著差異。即性別在這七個向度的滿意度是沒有差異。

表 13 員工性別之獨立樣本 T 檢定

構面	T 值	自由度	顯著性(P 值)
組織承諾	0.40	171.051	0.69
領導能力	0.77	1119*	0.44
管理制度	-0.02	172.313	0.99
學習成長	-0.38	170.239	0.70
工作滿足	0.55	170.384	0.58
工作環境	1.57	169.288	0.12
員工協助	0.41	170.057	0.68

註：*領導能力構面，男性和女性兩個樣本之變異數沒有顯著之差異(F = 2.34, p = 0.125)，故自由度為 1119。

(二) 員工「年齡」分析

由表 14 顯示，在年齡部份，20 歲以年齡層，雖在各構面向度平均滿意度均為最高，因僅有 3 個樣本數，其代表性不足，故以下分析將排除 20 歲以下年齡層說明。

表 14 員工年齡之描述統計

構面 (分數範圍)	組織承諾 (6/30)		領導能力 (6/30)		管理制度 (6/30)		學習成長 (4/20)		工作滿足 (11/55)		工作環境 (9/45)		員工協助 (10/50)	
	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差	平均數	標準差
20 以下	27.00	4.24	27.33	2.52	26.00	3.46	19.50	0.71	49.33	6.03	42.00	3.61	44.00	3.61
20-29	21.31	4.66	22.55	5.29	21.46	5.09	14.94	3.14	40.14	8.38	32.35	7.16	34.24	8.26
30-39	21.70	4.69	22.11	5.52	21.28	4.98	14.94	3.05	39.64	8.22	32.26	6.55	34.69	7.85
40-49	23.72	3.98	23.39	5.24	22.86	4.58	15.87	2.82	41.75	7.92	33.82	6.245	36.62	7.51
50-59	24.22	3.60	23.04	4.79	22.40	4.37	15.38	2.88	41.25	7.14	33.80	5.64	36.14	7.58
60 以上	25.67	2.85	24.10	5.25	23.86	4.82	16.24	3.18	43.57	8.00	36.05	7.02	39.00	7.44

在各個構面中，平均滿意度最高者均為 60 歲以上年齡層。「組織承諾」及「員工協助」構面之平均滿意度，以 20 至 29 歲員工最低，同時「員工協助」方面，平均滿意度次低的年齡層為 30 至 39 歲，其平均滿意度亦相當接近。在「主管領導能力」、「醫院管理制度」、「工作滿足」及「工作環境」等構面，均以 20 至 29 歲年齡層之平均滿意度最低，除了「工作滿足」之外，次低者均為 20 至 29 歲年齡層。至於「學習成長」構面，20 歲至 39 歲均為最低平均滿意度，同時橫跨兩個年齡層。

另在「組織承諾」構面，60 歲以上員工標準差最低，顯示其對於滿意度的分布較為集中，「工作滿足」與「工作環境」方面，則為 50 至 59 歲年齡層標準差最低，顯示對於滿意度評價較為一致。整體而言，平均滿意度大致有隨著年齡的增加而提升的趨勢。

進一步分析其差異性顯示，20 歲至 39 歲年齡層，在「組織承諾」方面顯著的較 40 歲以上者為低。而在「醫院管理制度」、「學習成長」及「員工協助」等構面，則顯著低於 40 至 49 歲者，與前者(組織承諾)相較，卻不包含 50 歲以上年齡層。

(三) 員工「身份別」之分析

就「組織承諾」方面，技工工友對醫院的平均滿意度最高，其次為公職人員，最低是契約人員。「主管領導能力」方面，最高的平均滿意度的為技工工友，而公職人員與契約人員則大約相等。

至「醫院管理至度」、「學習成長」、「工作滿足」、「工作環境」、及「員工協助」構面，均顯示公職人員平均滿意度最高，其次為契約人員，以技工工友最低。但技工工友之標準差普遍均為最大，顯見技工工友的滿意度較為分散，滿意與否趨於兩極化。

表 15 員工身分別之描述統計

構面 (分數範圍)	組織承諾 (6/30)		領導能力 (6/30)		管理制度 (6/30)		學習成長 (4/20)		工作滿足 (11/55)		工作環境 (9/45)		員工協助 (10/50)	
	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差
公職人員	23.01	4.258	22.78	5.205	22.35	4.595	15.49	2.932	41.02	7.736	33.14	6.310	35.89	7.536
契約人員	21.94	4.822	22.76	5.418	21.46	5.253	14.98	3.142	40.26	8.639	32.99	7.059	34.64	8.470
技工工友	23.92	3.148	24.00	5.050	19.69	4.250	14.15	3.023	38.15	6.974	31.62	5.378	34.00	8.196

(四) 員工「職別」之分析

本院主管同仁與非主管同仁在「組織承諾」、「主管領導能力」、「醫院管理制度」、「學習成長」及「工作滿足」之構面上，均以二級主管平均滿意度最高，而在「工作環境」及「員工協助」之構面則為一級主管；至不論在哪一個構面，非主管職的平均滿意度均為最低，在三類主管職類中，均以一級主管之標準差遠大於其他兩組，顯示一級主管人員之平均滿意度分布較為分散，可能趨於兩極端。

進一步分析顯示，僅在「組織承諾」、「醫院管理制度」、「學習成長」及「工作滿足」之構面上，二級主管的平均滿意度有顯著的較非主管職高，而在其他部份則無顯著的差異。

表 16 職別之平均數及標準差

構面 (分數範圍)	組織承諾 (6/30)		領導能力 (6/30)		管理制度 (6/30)		學習成長 (4/20)		工作滿足 (11/55)		工作環境 (9/45)		員工協助 (10/50)	
	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差
一級主管	24.45	7.29	24.00	6.81	24.17	7.06	16.45	4.91	42.75	13.19	36.58	10.60	40.50	11.53
二級主管	24.89	3.66	24.39	4.39	24.19	4.06	16.63	3.05	43.98	7.01	34.75	6.12	37.65	7.01
非主管職	22.51	4.45	22.69	5.29	21.87	4.83	15.22	2.97	40.53	8.00	32.94	6.51	35.27	7.86

(五) 員工「教育程度」之差異性分析

在七個構面整體而言，以博士以上學歷平均滿意度最高，在「組織承諾」構面以大學學立平均滿意度最低，在「主管領導能力」及「工作環境」構面以碩士學歷平均滿意度最低，「醫院管理制度」、「學習成長」、「工作滿足」及「員工協助」構面則以高中以下學歷平均滿意度最低。若進一步分析結果顯示，不同學歷之間，對於平均滿意度的主要差異在於博士以上學歷，其他學歷之間則無顯著的差異，而此現象主要存在於「組織承諾」、「醫院管理制度」、「工作滿足」、「工作環境」及「員工協助」幾個構面上。可能博士以上學歷有較多的經驗或學識，有革新的意見。

表 17 員工教育程度之平均數及標準差

構面 (分數範圍)	組織承諾 (6/30)		領導能力 (6/30)		管理制度 (6/30)		學習成長 (4/20)		工作滿足 (11/55)		工作環境 (9/45)		員工協助 (10/50)	
	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差
高中職(含) 以下	23.71	3.720	23.32	4.707	21.36	4.165	14.50	3.121	38.64	6.349	32.86	5.701	35.21	7.213
專科	23.41	4.786	22.77	5.327	22.25	4.920	15.37	3.165	40.94	8.683	33.31	7.506	36.16	8.469
大學	22.34	4.515	22.72	5.391	21.94	4.891	15.26	2.938	40.68	8.114	33.00	6.477	35.24	7.984
碩士	22.94	4.101	22.67	4.892	21.98	4.691	15.37	3.168	40.50	7.617	32.76	6.431	35.40	7.082
博士以上	27.17	3.167	26.06	4.179	25.56	4.369	17.28	3.121	47.44	6.732	38.61	6.021	41.39	8.859

(六) 員工「年資」之分析

從表 18 顯示，平均滿意度在各構面最高者，於「組織承諾」及「員工協助」方面，服務年資達 21 年以上者最高，「主管領導能力」、「醫院管理制度」、「工作滿足」及「工作環境」等構面，以服務年資未滿一年者最高，「學習成長」構面則以 16 年以，尚未滿 21 年為最高。

而平均滿意度在各構面為最低者，「組織承諾」、「醫院管理制度」及「學習成長」等構面，已 1 年以上，未滿 6 年之年資者為最低，而「主管領導能力」、「工作滿足」、「工作環境」及「員工協助」等構面，則是以 6 年以上，11 年以下年資為最低。

整體觀之可以發現，最低的滿意度主要在於 1 年以上，未滿 11 年之年資之間。其次，未滿 1 年之年資大多偏高，而 1 年以後則開始下降，由此顯示新進人員，初始對於平均滿意度偏高，可以因本院較其他地方的優勢。然熟悉院內環境之後，開始有更大的期許，故而 1 至 11 年之間年資，出現最低滿意度。而 11 年以上之年資，或許因對於院內產生較強烈組織承諾或認同感而提升滿意度。

若進一步進行差異性分析，「組織承諾」構面，除了未滿 1 年年資者之外，未滿 11 年與 11 年以上年資，對於組織承諾有顯著的差異。「主管領導能力」、「工作滿足」及「工作環境」等構面，僅有未滿 1 年之新進員工之平均滿意度顯著高於 1 年以上年資者。而對於「醫院管理制度」構面，平均滿意度之差異主要顯示在 1 年以上，未滿 6 年之年資顯著較其他年資為低。而「學習成長」及「員工協助」構面顯示，分別以 16 年以上年資及 21 年以上年資者，平均滿意度顯著高於 1 年以上，未滿 6 年年資者。

表 18 員工年資之平均數及標準差

構面 (分數範圍)	組織承諾 (6/30)		領導能力 (6/30)		管理制度 (6/30)		學習成長 (4/20)		工作滿足 (11/55)		工作環境 (9/45)		員工協助 (10/50)	
	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差	平均 數	標準 差
未滿 1 年	22.78	4.517	24.73	5.024	23.08	5.046	15.48	3.363	42.85	8.363	35.62	6.771	36.04	9.151
1 年以上，未 滿 6 年	21.38	4.861	21.99	5.387	21.10	5.087	14.67	3.117	39.49	8.470	32.04	7.072	34.39	8.211
6 年以上，未 滿 11 年	21.48	4.566	21.78	5.569	21.36	4.989	14.94	2.957	39.40	8.290	31.92	6.354	33.87	7.722
11 年以上，未 滿 16 年	22.79	4.600	23.11	5.558	22.05	4.996	15.37	3.254	40.87	8.464	33.10	6.890	35.99	8.152
16 年以上，未 滿 21 年	23.74	3.476	23.55	4.652	23.04	4.177	16.14	2.500	42.11	7.130	33.81	5.678	36.09	6.564
21 年以上	24.09	3.734	23.13	4.982	22.56	4.455	15.72	2.792	41.46	7.286	33.70	5.960	36.75	7.436

三、最滿意與不滿意項目

(一) 最滿意項目

針對 38 項問項調查結果顯示，本院同仁深感滿意項目前 3 項如表 22 所示，此顯示在本院服務係多數同仁深感驕傲之事，且同仁普遍對自我能力深感信心，人人都希望自己在各種不同環境中有實力、能勝任、充滿信心、能獨立自主、受別人尊重與獲得高評價，學者馬斯洛認為，尊重需要得到滿足，能使人對自己充滿信心，對社會滿腔熱情，體驗到自己活著的用處和價值。因此，就這些滿意結果顯示，本院未來發展潛力值得期待。

表 19 滿意項目

排序	調查項目	平均數
1	組織承諾 [我在北榮工作對我個人而言有意義]	3.98
2	工作滿足 [我認為我的能力足以勝任現在的工作]	3.98
3	組織承諾 [我對北榮有歸屬感]	3.96
4	組織承諾 [我很樂意留在北榮工作]	3.95
5	醫院管理制度 [醫院重視員工工作上的安全]	3.91
6	工作環境 [我對工作場所的採光照明感到滿意]	3.90
7	學習成長 [醫院提供的訓練課程能幫助我自我成長]	3.89
8	工作環境 [我對醫院的消防安全感到放心]	3.88
90	主管領導能力 [直屬主管能在我工作時充分授權]	3.87
10	學習成長 [醫院提供我所需要的專業訓練及在職進修]	3.86

(二) 最不滿意項目

針對 38 項問項調查結果顯示，工作環境我對工作場所的資訊設備問題、醫院的晉升管道及對所承擔工作量和醫院所支付薪資比感到不滿意所獲平均數最低(如表 23)

表 20 不滿意項目

排序	調查項目	平均數
1	工作環境 [我對工作場所的資訊設備感到滿意]	3.34
2	組織承諾 [我針對去年員工滿意度建議事項，後續改善情形感到滿意]	3.46
3	工作滿足 [我認為目前所承擔工作量和醫院所支付薪資比感到滿意]	3.48
4	工作滿足 [我對醫院晉升管道感到滿意]	3.49
5	員工協助 [我認為員工(關懷)協助方案(EAP)提供的內容符合我的需求]	3.51
6	員工協助 [我認為員工(關懷)協助方案(EAP)能幫助同仁解決問題]	3.51
7	工作環境 [我對醫院的停車管理感到滿意]	3.52
8	員工協助 [當我有需求時，願意尋求員工(關懷)協助方案(EAP)之協助]	3.53
9	員工協助 [我知道員工(關懷)協助方案(EAP)的聯繫管道(心理、法律、醫療、財務諮詢服務等)]	3.53
10	員工協助 [我對員工(關懷)協助方案(EAP)保護使用者隱私相關規範感到滿意]	3.54

四、其他建議事項

本次滿意度調查問卷，開放式問題，作為與員工意見溝通的管道，茲將員工建議事項，員工反映事項內容彙整如下：

1	契約升正職，年資重算極為不公。
2	(契約人員轉正職年資與休假直接歸零) 從他院來已經無法帶年資,等到轉正職時年資又重新計算,沒有年假可以喘息,本院又屬於教學醫院,經常的大量病患就會容易倦怠與疲乏.對醫院很有向心力也積極配合醫院各項宣導事務,希望能幫我們爭取並還回我們原本就該有的年資與休假
3	希望院方對於員工育樂方面的活動能增加,例如舉辦社團或員工自強活動
4	至今尚未收到銓敘函，已影響績效獎金、俸點等之計算，並嚴重影響轉職規劃!!! 是否應依公務人員保障法提起救濟？如有怠職人員請依法處理！
5	不知道 EAP 相關方案的資訊
6	護病比高，薪水不成正比，明明沒辦法準時下班，硬要求準時刷卡根本不合理！
7	希望行政單位可以有上下班彈性時段,人事室語音答錄聲可小聲一些
8	院內說是無菸環境，但到處都有人在吸菸。
9	停車位候位不易，安排車位偏厚醫師。
10	(無菸環境) 希望醫院能繼續宣導無菸環境,越來越多人直接在院內抽菸(一次超過 10 人同時再抽,經過時整個都是菸味瀰漫!)
11	(1)醫院公共場所之清潔可以再加強，如貨物電梯(21 號, 22 號電梯)內常髒亂不堪，地上有垃圾或木板上充滿塗鴉，會給來訪者觀感不佳，建議要有人注意定時清潔或加貼壁紙美化。 (2)到病房收廚餘的工作人員，建議其推車上的廚餘回收桶要清潔並且加蓋，因為廚餘桶很大一個，外觀髒兮兮，推著到處回收，蚊蠅會飛來飛去很噁心，實在讓人覺得很不 OK，對醫院形象及院內清潔，感染管制等都會減分。所謂魔鬼藏在細節裡，日後如果要醫院評鑑，這些不一定會被評到，但卻是我們可以做到，讓病人及來訪者有更好及更安心的感受.謝謝

12	機車停車場申請一年了，到現在還沒有車位，當初說大概等半年，結果一年過去了...
	<p>停車(場)問題太多了</p> <p>(1) 各出口動線都太差，立體出口三叉路燈號不明，造成回堵嚴重；雖增設下班介壽出口，但一般民眾車輛也常常擋住出口。路線標示不明，標示多有脫落。</p> <p>(2) 二樓護欄之前發生過掉落事件，僅在當時用爛爛的紅紙貼上小心字眼，風吹雨打過後，毀壞凋落，也不再見到任何防護改善。</p> <p>(3) 雖增設六號出口及醫護宿舍出口，但卻有時間限制，一樣無法改善中正樓石碑路出口回堵的現象。</p> <p>(4) 中正石碑出口的紅綠燈燈號時間或轉彎的燈號應改善，綠燈後，等行人完全走完(約莫 15 秒)就又變成紅燈了，等候的車輛根本沒有時間右轉彎，一樣造成回堵嚴重。</p>
13	<p>(5) 石碑路往三門診回車道有設一路(入)口，往東方向的車輛常不顧危險，常常雙黃線違規迴轉進入，應想辦法改善或避免。</p> <p>(6) 立體停車場禁止停車處，如消防逃生轉彎處，常常見到違停車輛，也不見取締和罰則，要等到發生安全事件才來檢討嗎?!</p> <p>(7) 員工登記排隊等候停車位的時間太長了，我個人足足等了 5 年，原因大概是因為許多員工把工作地點的停車場當作自家用的停車場，以及黑車(非真時登記員工)管理不當。這也許無可厚非，但應該有配套措施，如現行每月的 900 元，應搭配停車時數，在正常的工作時間內時數如一天 8 小時計算，22-23 個工作天，計 176-184 小時內收正常月費 900 元，超過時數者以小時記，不用多，每小時 5 元就好，有增加的收入，可以用來作為各項改善的資金。也可以讓來院洽工和探病的民眾，可以有好多一點多一點的停車服務。</p>
14	員工上班都沒有機車停車位方便在門診區停車!
15	停車真的沒讓在門診大樓醫護人員方便停車
16	護理人力不足，雖有派遣支援，但根本不熟悉環境及不同科別照護常規，嚴重影響照護品質，亦造成支援同仁壓力
17	護病比不應只考慮床位數，也應把不同科別疾病嚴重程度考慮在內，例如:一個夜班護理人員照顧 19 個血液腫瘤科病人，和一個護理人員照顧 19 個復健科或骨科病人；越複雜及重症的病房應考慮多給予人力，護理人員不堪負荷也無法提供好的照顧品質及友善態度
18	希望護理部不要再有那麼多折騰人的稽核和報表，很多都是虛假的，這些都是公開的秘密，臨床工作已經夠疲勞，為何還要做這些假報表
19	希望護理部不要在做那麼多無聊的後臺稽核，例如:稽核 NIS 的護理評估(很多都亂點啊，三班都要點，無聊到去抽查哪個時間點有漏點)、BCMA 給藥時未刷手圈(如果資訊系統很完善網路很順不要一直當機 DELAY 給藥速度，我們難道不想按標準流程來嗎!為什麼都只檢討護理人員)
20	護病比高，薪水不成正比，明明沒辦法準時下班，硬要求準時刷卡根本不合理!

21	<p>能否有隨身錄音錄影的設備，這麼多機車的民眾家屬喜歡亂告醫護人員，稍有不滿就偷拍偷錄。</p> <p>我們平常被辱罵都只能忍下來，但覺得醫院也該提供保護員工的措施</p>
22	<p>員工 email 忘記密碼須修改能否提供線上或電話服務。</p> <p>每次都要為了改密碼大老員親自跑到科技大樓，平常日沒休假誰有空阿</p>
23	<p>資訊化時代，但老是因為網路不穩影響工作效率，是院方最大的損失。</p>
24	<p>院內外網路連線不穩定或斷線頻繁，影響上班作業及工作效率</p>
25	<p>資訊室太弱，許多工作無法整合，且未能有分辨輕重緩急的處理方式，令人感到訝異，請向台中榮總標竿學習。</p>
26	<p>網路速度非常慢，常常當機出問題，嚴重影響醫療品質！</p>
27	<p>印表機常卡紙故障(不知道是機器爛還是紙張品質不佳，導致醫師常遷怒於護理師)</p>
28	<p>給藥車網路太慢!!常常卡住</p>
29	<p>工務室對於工單處理的速度太慢，申請儀器維修，廠商常常一直在等待通知議價和維修，即便打去詢問也說狀況不明，或尚未分單，我們只能等待再等待，通常因為臨床需求也只請廠商先行維修，然後場商催款的壓力就落在使用單位，一直造成臨床使用單位的困擾。</p>
30	<p>門診大樓電梯常常按了過了好幾班才搭到</p>
31	<p>診間空調有時都沒通風讓診間悶熱</p>
32	<p>員工餐廳菜色能否好好改進，尤其是給病房的便當，不能去餐廳用餐已經很辛苦了，看到便當盒菜色心都涼了</p>
33	<p>美食街員工能用空檔去買沒有方便醫護人員快速通道(等了四十分鐘都過了休息時間 PS:員工餐廳沒供餐了過了用餐時間)</p>
34	<p>熱愛與熟悉榮總這個工作環境與作業流程，但是榮總一直對於"研究助理"這塊的職福&權利，尤其是未來持續性之保障『零』,1年1聘? 有1搭沒1搭的聘用何來保障與心安呢? 每年到此時歲末之際就是「挫咧等~」的時候，因為不知道明年會不會「回家吃自己?」</p> <p>哎!!~~~希望院方能研究助理 10 年以上晉升為契約人員的擇優方案，算鼓勵死忠員工賣力&貢獻的獎勵方案呢? 10 年以上的? 15 年以上的? 甚至 20 年以上的? 院方用少少的薪水發揮小小羅絲釘大大的功用，雖然不起眼，但研究助理就算沒有功勞也有苦勞，兢兢業業，認真負責的完成長官付予的任務與交待丫! 不是嗎? 因為研究助理一直以來永遠是被推在各項業務的第一線上，承攬業務也因部科沒有缺額，而研究助理總是被推上第一線當窗口負責人，希望院方能專任研究助理 10 年以上保障晉升為契約人員的擇優方案!! ~~我們愛榮總，榮總也請多為研究助理爭取職福與權利與工作平權吧!! 保障工作多年的研究助理晉升為契約組員而不受部科有否缺額&部科成本損益表之限，拜託~~</p>

肆、結論與建議

根據員工滿意度調查分析結果，彙整重要發現與結論，並據以提出對本院相關建議如下：

整體而言，本院同仁在「組織承諾」的平均滿意度較高，平均數達 3.72 分，同仁認為在北榮工作對個人是有意義的；

在「主管領導能力」部分，同仁對直屬主管能夠在工作時充分授權感到滿意，認為主管能負起決策責任及教導同仁如何解決問題，平均滿意度為 3.64 分。

醫院凝聚力係來自組織對成員的吸引力，成員對組織的向心力，以及組織成員之間的相互吸引，一個團隊如果失去了凝聚力，就不可能完成組織賦予的任務，因此，在組織承諾面上，尚需獲首長的全力支持，引進外部資源，激發團隊潛能，方能強化本院的凝聚力。

領導是醫院的核心，一個能廣開言路、善於聽取各種意見的領導者，有助於醫院的內部團結，形成一種良好的醫院氛圍，增強醫院的凝聚力，因此，加強主管的當責概念及強化主管的溝通領導能力係迫切需要的。

在「醫院管理制度」構面，此部份平均滿意度為 3.52 分，顯示同仁對管理制度有更多的期許，尤其是在升遷管道及員工福利、獎酬部分更是同仁較有意見之處，值得醫院相關單位重視。

管理制度是形成醫院凝聚力的動力，健全完善的管理制度，如考勤制度、獎懲制度、升遷制度、福利制度等是否合乎人情、人性，皆應為本院相關單位所重視，畢竟管理的核心是人，因此仍然要圍繞“人”這個中心來完善醫院管理制度。

在「工作滿足」構面，同仁對自我能力皆非常自信，與同事間相處亦感到滿意，平均滿意度為 3.51，依心理學大師馬斯洛的人類需求五層次理論，屬第四層次的尊重需求，此需求得到滿足，能使人對自己、組織及社會充滿熱情，勇於接受挑戰，發揮自我價值，對醫院而言則具有正向發展能量，值得期待。

在「工作環境」方面，調查結果顯示，平均滿意度為 3.53 同仁對資訊設備問題、醫院的晉升管道及對所承擔工作量和醫院所支付薪資比感到不滿意所獲平均數最低。部份與開放式題項（同仁反應及建議事項）結果相符，根據調查結果，可提出下列具體建議，供醫院各部門參考： 整體組織而言：須不斷地了解問題改善問題，適時瞭解員工需求，服務創新的改善，提升及協助員工獲取高成長和滿意度。

伍、附錄：臺北榮民總醫院-107 年員工滿意度調查表

親愛的同仁，您好!

一年來的努力，大家辛苦了，為了期待提供給員工一個適宜的工作環境，而提供病患更完善的醫療服務，人事室特制定本問卷，目的在於了解您對於院內的意見和看法，並針對您的回應，於各項待改進之處加強管理，以提供更完善、更適宜的工作環境。

本問卷採不記名方式，填答時間約 5 分鐘，請逐一填答每一問題。您的作答結果絕對保密。您的每一項選答對醫院皆是重要的意見，請您務必撥冗填寫問卷。

問卷填答期間為 **107 年 11 月 26 至 107 年 12 月 10 日止**。

人事室敬上

【第一部分】：(組織承諾)

此部分為了解您對院內組織承諾的看法，請根據您的認知，於適當的空格內打 v

	組織承諾	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
1	我對北榮有歸屬感	<input type="checkbox"/>				
2	我很樂意留在北榮工作	<input type="checkbox"/>				
3	我在北榮工作對我個人而言有意義	<input type="checkbox"/>				
4	我覺得北榮所面臨的困難就像是我的困難	<input type="checkbox"/>				
5	我對去年員工滿意度建議事項，業管單位後續改善情形感到滿意。 *建議新增	<input type="checkbox"/>				
6	我對於醫院目前所推展的「智慧醫療」、「節能減碳」政策及目標感到滿意。 *建議新增	<input type="checkbox"/>				

【第二部分】：(主管領導能力)

此部分為了解您對院內主管領導能力的看法，請根據您的認知，於適當的空格內打 v

	主管領導能力	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
		<input type="checkbox"/>				

7	我與直屬主管溝通互動良好	<input type="checkbox"/>				
8	直屬主管能負起應有的決策責任	<input type="checkbox"/>				
9	直屬主管能在我工作時充分授權	<input type="checkbox"/>				
10	直屬主管會教導我們如何解決問題	<input type="checkbox"/>				
11	直屬主管會主動瞭解我工作上的困難，並提供協助	<input type="checkbox"/>				
12	直屬主管能考量工作負荷及責任歸屬，公平分配工作	<input type="checkbox"/>				

【第三部分】：(醫院管理制度)

此部分為了解您對院內醫院管理制度的看法，請根據您的認知，於適當的空格內打 v

	醫院管理制度	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
13	醫院重視員工工作上的安全	<input type="checkbox"/>				
14	醫院有相關措施及管道幫助員工抒壓	<input type="checkbox"/>				
15	醫院提供的福利措施可以滿足我的需求	<input type="checkbox"/>				
16	醫院提供晉升機會予工作表現良好的員工	<input type="checkbox"/>				
17	醫院有正式管道處理員工抱怨或申訴	<input type="checkbox"/>				
18	員工的獎酬由員工的工作績效表現決定	<input type="checkbox"/>				

【第四部分】：(學習成長) *建議新增

此部分為了解您對院內教育訓練及進修制度的看法，請根據您的認知，於適當的空格內打 v

	學習成長	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
19	醫院提供我所需要的專業訓練及在職進修	<input type="checkbox"/>				
20	醫院提供的訓練課程能幫助我自我成長	<input type="checkbox"/>				
21	我對醫院提供給新進人員教育訓練內容及系統感到滿意	<input type="checkbox"/>				
22	我對醫院鼓勵員工進修方式與開設語文課程班感到滿意	<input type="checkbox"/>				

【第五部分】：(工作滿足)

此部分為了解您對院內工作滿足的看法，請根據您的認知，於適當的空格內打 v

	工作滿足	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
23	我認為目前工作對我未來發展有幫助	<input type="checkbox"/>				
24	我認為目前工作能使我獲得成就感	<input type="checkbox"/>				

25	我認為目前工作時間安排適當	<input type="checkbox"/>				
26	我認為目前所承擔工作量和醫院所支付薪資比感到滿意	<input type="checkbox"/>				
27	我認為我的能力足以勝任現在的工作	<input type="checkbox"/>				
28	我對醫院晉升管道感到滿意	<input type="checkbox"/>				
29	我對醫院政策執行方法感到滿意	<input type="checkbox"/>				
30	我對醫院推動高齡友善醫院政策感到滿意	<input type="checkbox"/>				
31	我對同事間相處的情形感到滿意	<input type="checkbox"/>				
32	我對工作團隊裡成員彼此溝通狀況感到滿意	<input type="checkbox"/>				
33	我對醫院各部門間的協調與合作關係感到滿意	<input type="checkbox"/>				

【第六部分】：(工作環境)

此部分為了解您對院內工作環境的看法，請根據您的認知，於適當的空格內打 v

	工作環境	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
34	我對工作場所的清潔維護感到滿意	<input type="checkbox"/>				
35	我對工作場所的辦公環境感到滿意	<input type="checkbox"/>				
36	我對工作場所的採光照明感到滿意	<input type="checkbox"/>				
37	我對工作場所的空調品質感到滿意	<input type="checkbox"/>				
38	我對工作場所的資訊設備感到滿意	<input type="checkbox"/>				
39	我對醫院性別平權的環境感到滿意	<input type="checkbox"/>				
40	我對醫院的停車管理感到滿意	<input type="checkbox"/>				
41	我對醫院提供的餐飲環境感到滿意	<input type="checkbox"/>				
42	我對醫院的消防安全感到放心	<input type="checkbox"/>				

【第七部分】：(員工協助) *建議新增

此部分為了解您對院內工作與 EAP 協助的需求看法，請根據您的認知，於適當的空格內打 v

	員工協助	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
43	我瞭解員工(關懷)協助方案(EAP)目的是在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題(包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)，及協助組織處理可能影響生產力的相關議題	<input type="checkbox"/>				
44	我瞭解員工(關懷)協助方案(EAP)提供的相關服務內容(整合心理、法律、醫療、財務、家庭等各項諮詢服務資源，及	<input type="checkbox"/>				

	辦理組織面、工作面、生活面、健康面服務研習等)					
45	我知道員工(關懷)協助方案(EAP)的聯繫管道(心理、法律、醫療、財務諮詢服務等)	<input type="checkbox"/>				
46	我曾藉由公文、e-mail、宣導品或其他方式得知員工(關懷)協助方案(EAP)相關訊息	<input type="checkbox"/>				
47	當我有需求時，願意尋求員工(關懷)協助方案(EAP)之協助	<input type="checkbox"/>				
48	當同仁有需求時，我會建議同仁尋求員工(關懷)協助方案(EAP)之協助	<input type="checkbox"/>				
49	我認為員工(關懷)協助方案(EAP)提供的內容符合我的需求	<input type="checkbox"/>				
50	我認為員工(關懷)協助方案(EAP)能幫助同仁解決問題	<input type="checkbox"/>				
51	我對員工(關懷)協助方案(EAP)保護使用者隱私相關規範感到滿意	<input type="checkbox"/>				
52	就整體的感覺，我滿意員工(關懷)協助方案(EAP)	<input type="checkbox"/>				

【第八部分】：基本資料

1.	您的性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
2.	您的年齡： <input type="checkbox"/> 20歲以下 <input type="checkbox"/> 20-29歲 <input type="checkbox"/> 30-39歲 <input type="checkbox"/> 40-49歲 <input type="checkbox"/> 50-59歲 <input type="checkbox"/> 60歲以上
3.	(1)身份別： <input type="checkbox"/> 公職人員 <input type="checkbox"/> 契約人員 <input type="checkbox"/> 技工工友 <input type="checkbox"/> 駐警 (2)職稱類別/工作類別： <input type="checkbox"/> 主治醫師 <input type="checkbox"/> 住院醫師(含聘用住院醫師) <input type="checkbox"/> 護理人員 <input type="checkbox"/> 研究人員(含研究員、副研究員、助理研究員) <input type="checkbox"/> 行政人員 <input type="checkbox"/> 醫事技術人員(含藥事、醫檢、放射、復健、心理、營養、社工...等從事臨床工作之醫事人員) <input type="checkbox"/> 技術人員(從事行政工作或臨床工作之技術人員，如資訊、工務、病房助理員、技師、技術員...等) <input type="checkbox"/> 技工工友
4.	(1)主管職： <input type="checkbox"/> 一級主管 <input type="checkbox"/> 二級主管 <input type="checkbox"/> 非主管職 (2)教育程度： <input type="checkbox"/> 高中職(含)以下 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 大學 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 (3)您在本院的服務年資： <input type="checkbox"/> 未滿1年 <input type="checkbox"/> 1年以上，未滿6年 <input type="checkbox"/> 6年以上，未滿11年 <input type="checkbox"/> 11年以上，未滿16年 <input type="checkbox"/> 16年以上，未滿21年 <input type="checkbox"/> 21年以上

其他建議事項：

附錄、臺北榮民總醫院-107 年員工滿意度調查表編碼簿：

項次	構面(題數)	原題號	編碼
1	組織承諾(6)	1~6	1. 非常不同意
2	主管領導能力(6)	7~12	2. 不同意
3	醫院管理制度(6)	13~18	3. 尚可
4	學習成長(4)	19~22	4. 同意
5	工作滿足(11)	23~33	5. 非常同意
6	工作環境(9)	34~42	
7	員工協助(10)	43~52	
基本資料			
8	性別	1	1. 男；2. 女
9	年齡	2	1. 20 歲以下 2. 20-29 歲 3. 30-39 歲 4. 40-49 歲 5. 50-59 歲 6. 60 歲以上
10	身分別	3-1	1. 公職人員 2. 契約人員 3. 技工工友 4. 駐警
11	職稱類別/工作類別	3-2	1. 主治醫師 2. 住院醫師(含聘用住院醫師) 3. 護理人員 4. 研究人員(含研究員、副研究員、助理研究員) 5. 行政人員 6. 醫事技術人員(含藥事、醫檢、放射、復健、心理、營養、社工...等從事臨床工作之一事人員) 7. 技術人員(從事行政工作或臨床工作之技術人員，如資訊、工務、病房助理員、技師、技術員..等)

			8. 技工工友
12	主管職	4-1	1. 一級主管 2. 二級主管 3. 非主管職
13	教育程度	4-2	1. 高中職(含)以下 2. 專科 3. 大學 4. 碩士 5. 博士
14	服務年資	4-3	1. 未滿1年 2. 1年以上，未滿6年 3. 6年以上，未滿11年 4. 11年以上，未滿16年 5. 16年以上未滿21年 6. 21年以上