

시 민

문서번호	간호부-3356
결재일자	2015.5.19.
공개여부	대시민공개
방침번호	

주무관	간호과장	간호부장	은평병원장
이두선	김옥희	박동림	05/19 남민
협 조	진료부장 약제과장 원무과장 주무관		이순정 조경숙 조현 이형숙

2015년 직원만족도 조사결과



서울특별시은평병원

사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 ‘■’ 표시하시기 바랍니다. (※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
시 민 참 여	<ul style="list-style-type: none"> ● 시민 의견 반영 및 사업 참여 방안을 검토하였습니까? 예) 청책토론회, 설문조사, 시민공모 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
전 문 자 문	<ul style="list-style-type: none"> ● 관련 전문가 의견을 반영하였습니까? 예) 자문위원회 개최, 타당성 검토, T/F 운영 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
갈 등	<ul style="list-style-type: none"> ● 이해 당사자 간 갈등발생 가능성을 검토하였습니까? 예) 주택가 공공주차장 조성, 택시 불법영업 단속 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
사 회 적 배	<ul style="list-style-type: none"> ● 사회적 약자에 대한 배려를 검토하였습니까? 예) 여성, 아동, 장애인, 한부모 가정 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
선 거 법	<ul style="list-style-type: none"> ● 공직선거법에 저촉 여부를 검토하였습니까? 예) 홍보물 배포, 표창수여, 경품지급, 기부행위 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
안 전	<ul style="list-style-type: none"> ● 시민 안전 위험요인과 안전대책을 검토하였습니까? 예) 장소·시설물 점검, 안전관리 인력확보 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
타 기 관	<ul style="list-style-type: none"> ● 타 기관 협의·협력(타 자원 활용 등)을 하였습니까? 예) 중앙부처, 타 지자체, 투자·출연기관, 민간단체 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
홍 보	<ul style="list-style-type: none"> ● 사업홍보 방안을 검토하였습니까? 예) 보도자료, 기자 설명회, 현장 설명회 등 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
바 른 우 리 말	<ul style="list-style-type: none"> ● 서울시 행정 순화어 목록을 확인하였습니까? 예) 별첨, 첨부 ⇒ 붙임, 가이드라인 ⇒ 지침 등 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2015년 직원 만족도 조사결과

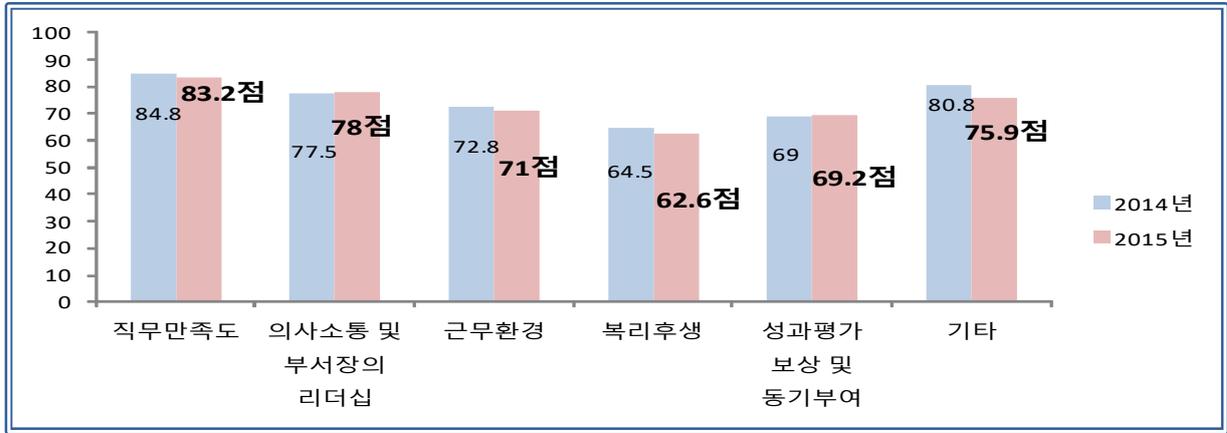
본원 직원 대상으로 직무 만족도와 의사소통, 리더십, 성과평가 및 보상, 근무환경 등에 대한 만족 여부를 파악하여 향후 직원의 만족도 향상을 위한 업무 개선의 기초 자료로 활용하고자 조사를 실시하고 그 결과를 다음과 같이 보고함

● 조사개요

- 조사 기간 : 2015년 4월 6일 ~ 4월 10일
- 표 본 수 : 207명
- 조사 방법 : 배포식 설문조사
- 조사 기관 : 서울특별시 은평병원
- 조사 도구 : 구조화된 설문지(22문항)
 - 직무만족도, 의사소통 및 부서장의 리더십, 근무환경은 각 5문항으로 전혀 아니다(1점)에서 매우 그렇다(5점)로 답하게 하였음
 - 의사소통 및 부서장의 리더십, 근무환경은 각 4문항으로 전혀 아니다(1점)에서 매우 그렇다(5점)로 답하게 하였고 총 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미함
 - 복리후생 3문항으로 구성하였으며, 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미함
 - 성과평가보상 및 동기부여는 2문항으로 구성하였으며, 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미함
 - 기타는 직장의 자부심 등 4문항으로 구성하였으며, 각 문항별 1~5점으로 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미함
 - 일반적 특성은 6문항으로 구성되었음
- 자료 분석
 - 수집된 자료는 SPSS window 20.0을 이용하여 분석
 - 각 항목별로 빈도와 백분율 등 직원 만족도 분석 실시

● 조사결과

1. 전반적인 만족도



○ 전체 만족도는 **평균 74.6점으로** 전년도 76.1점과 비교하여 1.5점 낮고, **직무만족도가 83.2점**으로 가장 높았으며 **복리후생이 62.6점**으로 가장 낮은 점수임

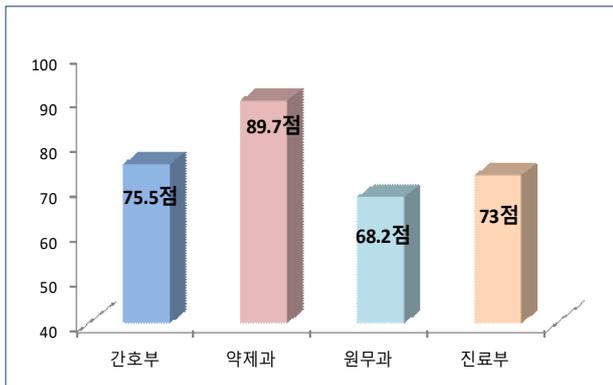
가. 항목별 만족도 비교

(단위: %)

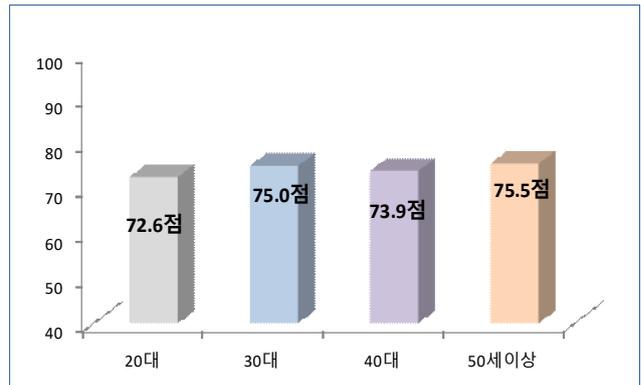
연번	설 문 문 항	평균		
		2014년	2015년	
1	귀하는 은평병원의 비전에 대해 잘 알고 있다.	82	84	2
2	나의 업무는 병원에서 중요하며 업무 기여도가 높다.	83.3	80	-3.3
3	내가 가지고 있는 능력과 기술은 현 직무 수행에 활용이 된다고 생각한다.	81.7	80.7	-1
4	자신이 현재 수행하고 있는 직무가 중요하다고 생각한다.	86.8	83.7	-3.1
5	내 업무의 고객이 누구인지 정확히 알고 있다.	90	87.8	-2.2
6	나는 부서장과의 의사소통은 잘 이루어진다고 생각한다.	75.4	77.1	1.7
7	조직 내 동료들과의 의사소통 . 관계에 만족하고 있다.	79.4	79.7	0.3
8	부서장은 직원의 애로사항을 배려하고 중요한 일은 의논한다.	76.1	76.6	0.5
9	부서장은 업무달성을 위해 목표를 제시하고 실행한다.	78.9	78.5	-0.4
10	타부서와 업무 수행 시 협조가 잘 되고 있다고 생각한다.	70.1	69.6	-0.5
11	근무환경(온도, 환기, 조명, 동선 등)은 적절하다고 생각한다.	73.2	70.2	-3
12	나는 교육기회가 균등하게 주어지고 있다고 생각한다.	73.2	70.8	-2.4
13	병원 업무 수행에 필요한 교육을 적절하다고 생각한다.	74.8	73.2	-1.6
14	구내 식사의 맛과 질은 만족스럽다.	59.4	54.3	-5.1
15	휴가이용 시 자유롭게 사용 할 수 있다고 생각한다.	66.5	66.8	0.3
16	병원은 직원의 성장을 지원해 준다고 생각한다.	67.7	66.6	-1.1
17	나는 능력과 업적에 맞는 공정한 인사평가와 성과평가를 받고 있다고 생각한다.	68.8	69.3	0.5
18	나는 조직이 업무상 실수를 비난하지 않고 재도전하도록 동기부여를 해준다고 느낀다.	69.2	69.1	-0.1
19	귀하는 현재의 직장에 자부심을 가지고 있다.	76.9	72.4	-4.5
20	은평병원이 지역사회에 공헌을 하고 있다고 생각한다.	83.6	78	-5.6
21	5년 후 은평병원의 위상은 현재보다 개선되어 높아져 있을 것이라고 생각한다.	81.8	77.2	-4.6
전 체 만 족 도		76.1	74.6	

나. 전반적인 만족도 세부 분석

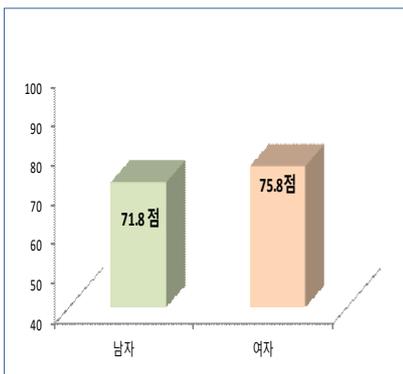
평균 74.6점이며, 부서별로는 약제과 89.7점, 연령에서 50대 이상 75.5점, 성별에서 여자 75.8점, 결혼여부에서 미혼 74.7점, 근무 형태에서 일반근무 73.7점, 직종에서 약무직 89.7점, 근무기간에서 1년 이내와 1년이상에서 5년미만이 75.6점으로 나타남



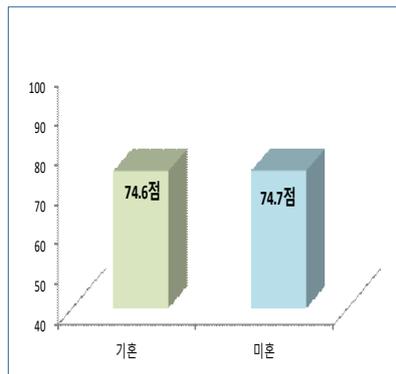
부서별



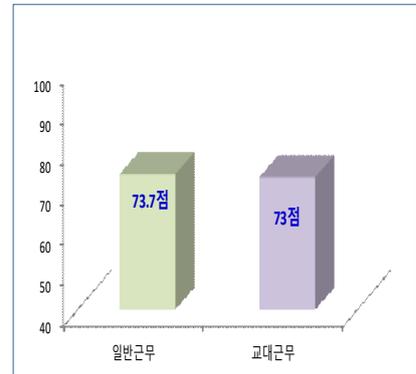
연령별



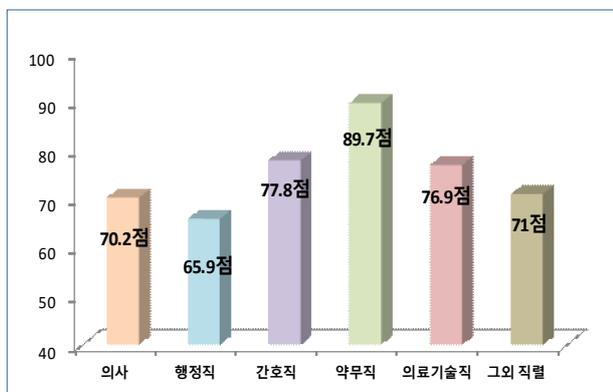
성별



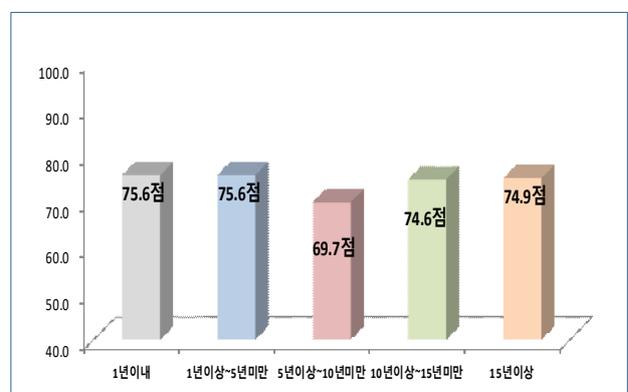
결혼여부



근무형태



직종별

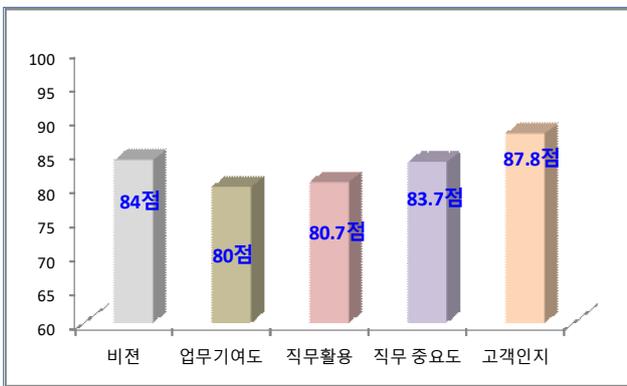


총 근무기간

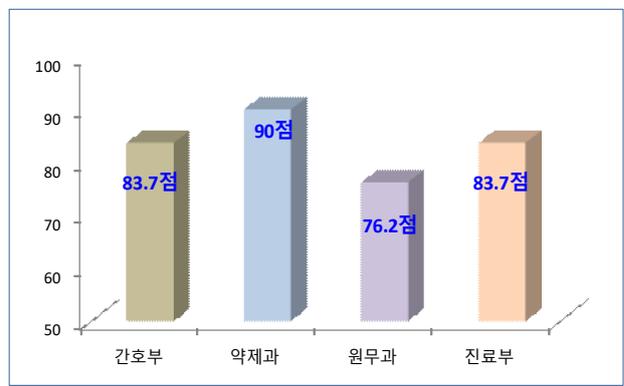
2. 직무만족도

○ 직무만족도와 관련하여 평균 83.2점이며

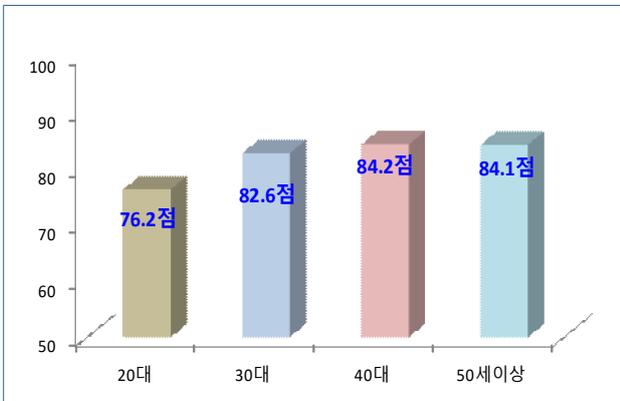
- “내 업무의 고객이 누구인지 정확히 알고 있다” 87.8점으로 높았고, “나의 업무는 병원에서 중요하며 업무 기여도가 높다” 80점 가장 낮은 점수를 보임
- 부서별는 약제과 90점, 연령에서 40대 84.2점, 직종에서 약무직 90점, 성별에서 여자 83.9점, 결혼여부에서 미혼 84.1점, 근무 형태에서 교대근무 83.3점으로 나타남



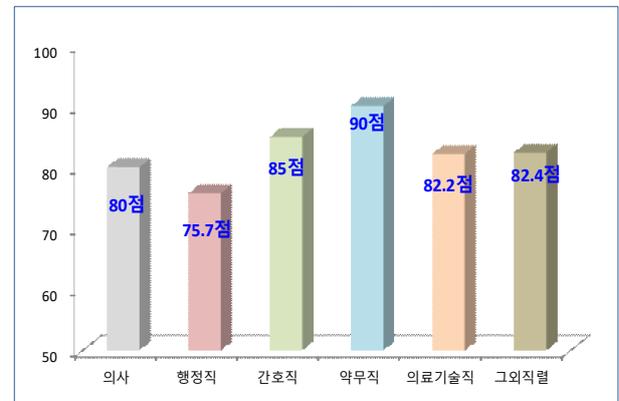
직무만족도



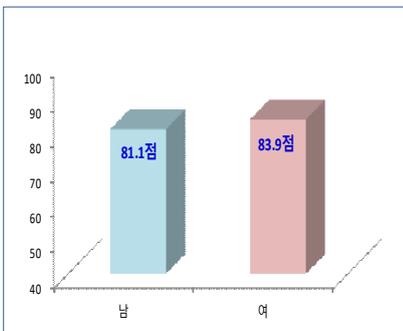
직무만족도(부서별)



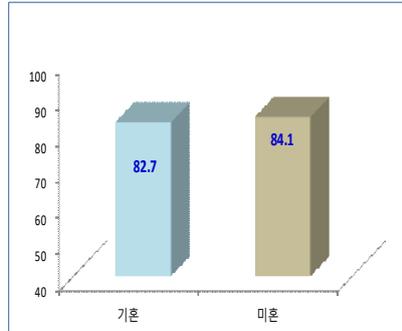
직무만족도(연령별)



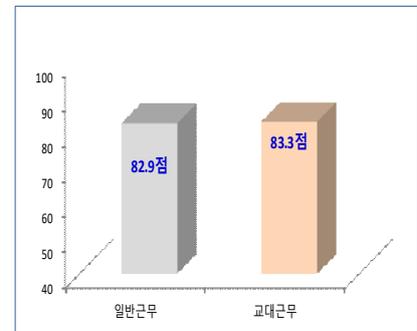
직무만족도(직종별)



직무만족도(성별)



직무만족도(결혼여부)



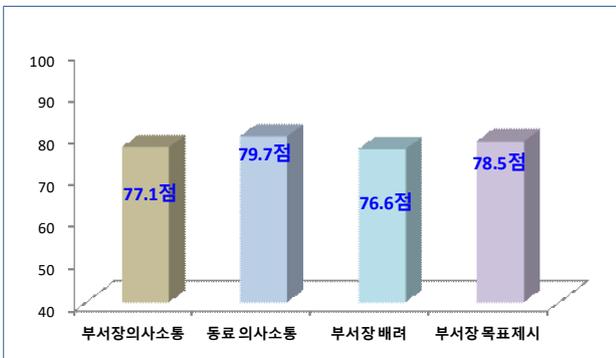
직무만족도(근무형태)

3. 의사소통 및 상사 리더십

○ 의사소통 및 상사 리더십과 관련하여 평균 78점이며

- “조직 내 동료들과의 의사소통 및 관계에 만족하고 있다.” 79.7점,
 “부서장은 직원의 애로사항을 배려하고 중요한 일은 의논 한다” 76.6점
 가장 낮은 점수를 보임

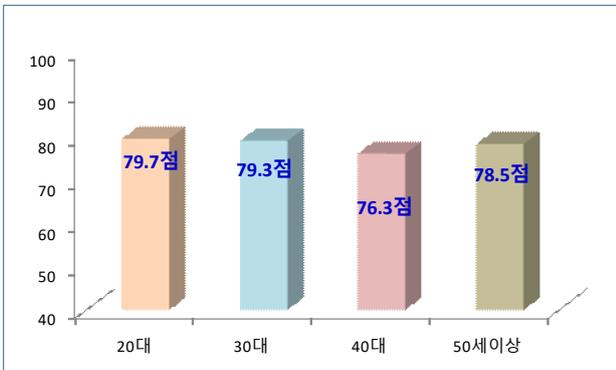
- 부서별는 약제과 99.2점, 연령에서 20대 79.7점, 직종에서 약무직 99.2점,
 성별에서 여자 79.2점, 결혼여부에서 미혼 78.7점, 근무 형태에서 교대근무
 78.8점으로 나타남



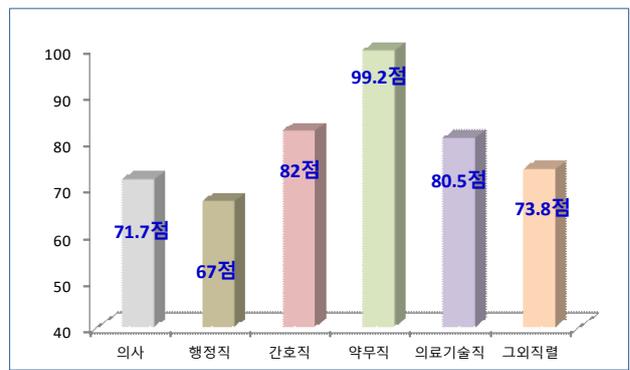
의사소통 및 상사 리더십



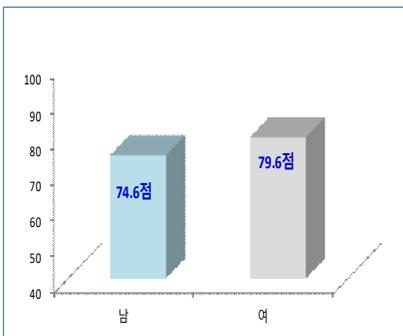
의사소통 및 상사 리더십(부서별)



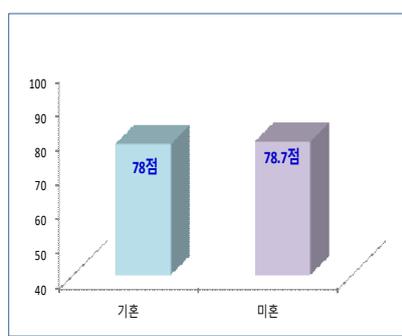
의사소통 및 상사 리더십(연령별)



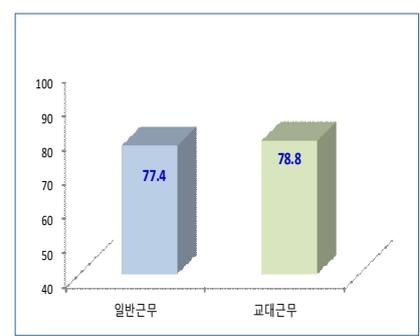
의사소통 및 상사 리더십(직종별)



의사소통 및 상사 리더십(성별)



의사소통 및 상사 리더십(결혼여부)

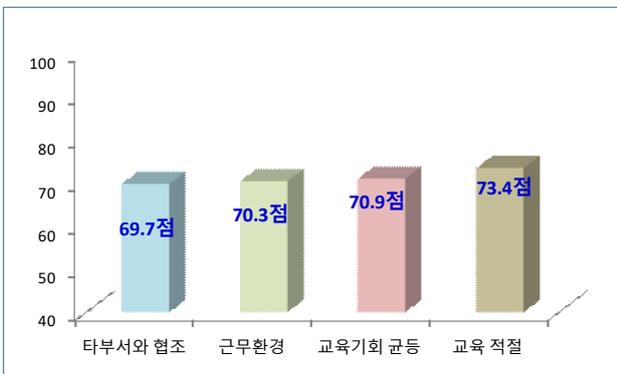


의사소통 및 상사 리더십(근무형태)

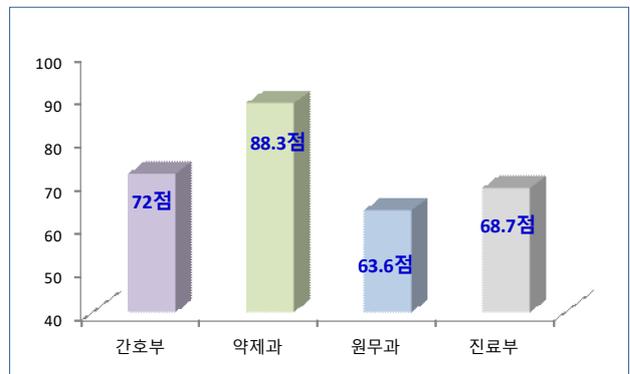
4. 근무환경

○ 근무환경과 관련하여 평균 73.2점이며

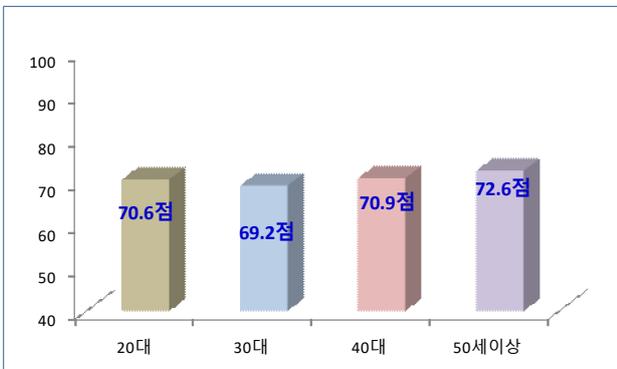
- "병원 업무 수행에 필요한 교육을 적절하다고 생각한다." 73.4점, "타부서와 업무 수행 시 협조가 잘되고 있다고 생각한다." 69.7점 가장 낮은 점수를 보임
- 부서별는 약제과 88.3점, 연령에서 50세이상 72.6점, 직종에서 약무직 88.3점, 성별에서 여자 71.7점, 결혼여부에서 기혼 71.2점, 근무형태에서 교대근무 71.2점으로 나타남



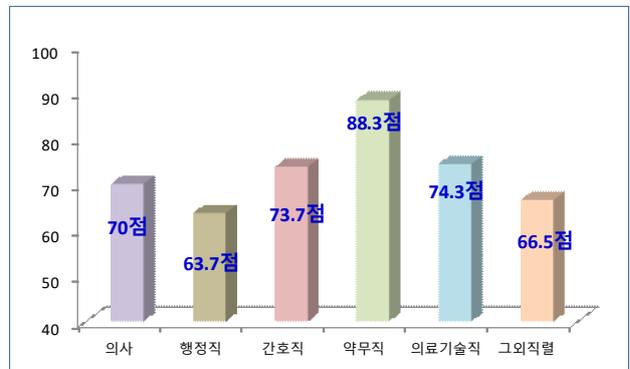
근무환경



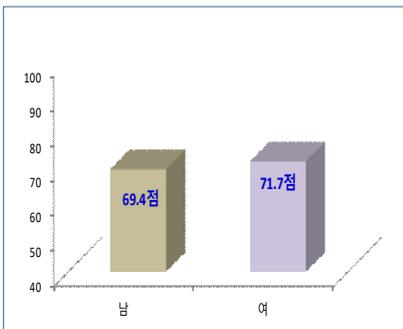
근무환경(부서별)



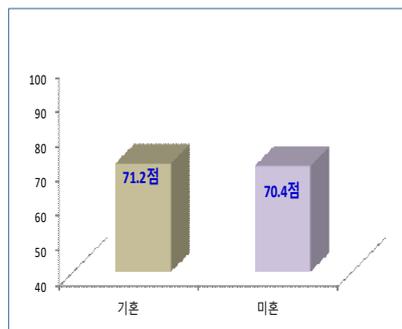
근무환경(연령별)



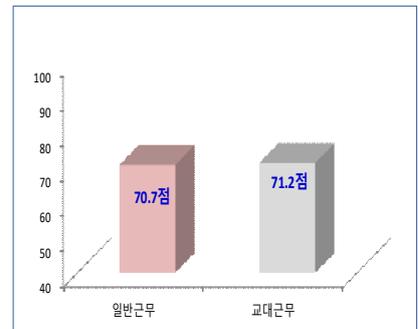
근무환경(직종별)



근무환경(성별)



근무환경(결혼여부)



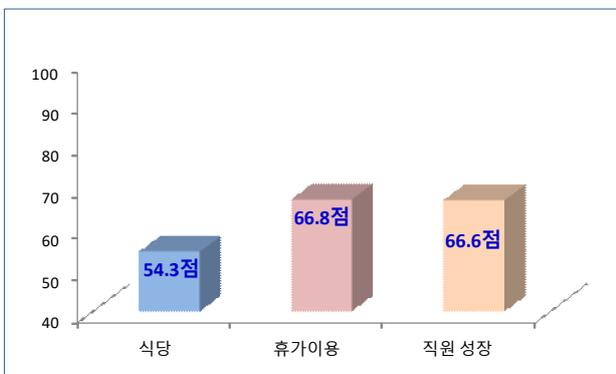
근무환경(근무형태)

5. 복리후생

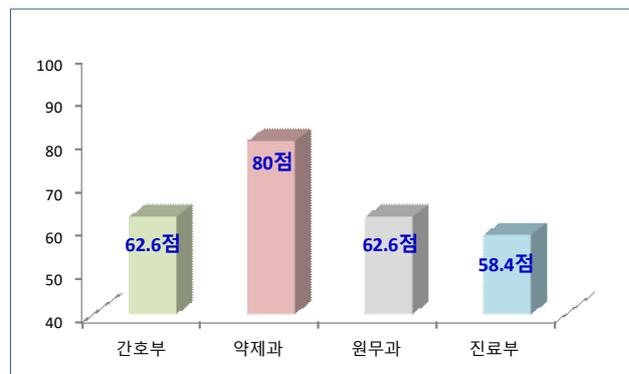
○ 복리후생과 관련하여 평균 65.9점이며

- "휴가이용시 자유롭게 사용 할 수 있다고 생각한다." 66.8점, "구내 식사의 맛과 질은 만족스럽다." 54.3점으로 가장 낮은 점수를 보임

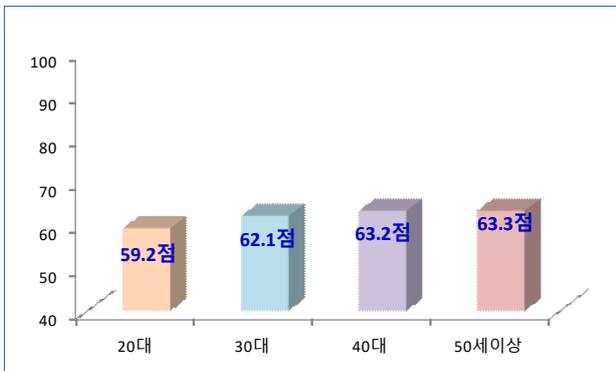
- 부서별는 약제과 80점, 연령에서 50세이상 63.3점, 직종에서 약무직 80점, 성별에서 여자 63.7점, 결혼여부에서 미혼 63.4점, 근무 형태에서 일반근무 64.6점으로 나타남



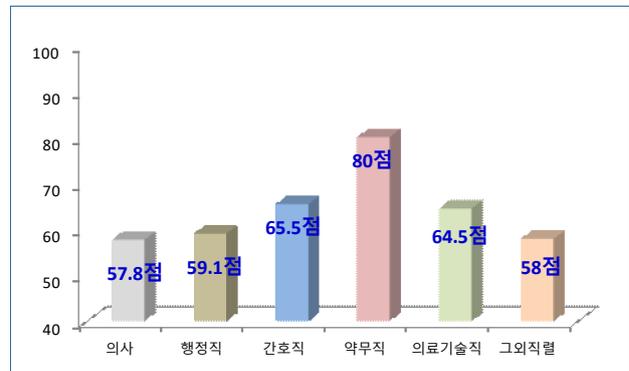
복리후생



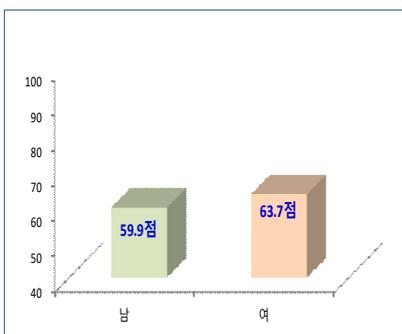
복리후생(부서별)



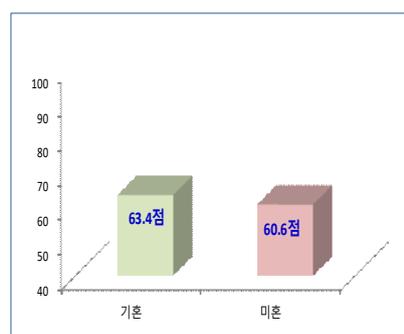
복리후생(연령별)



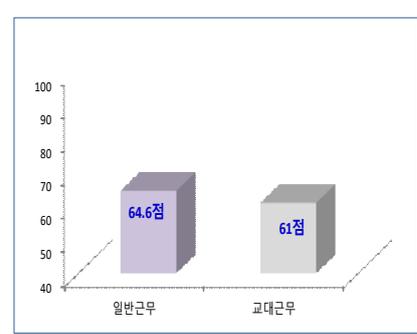
복리후생(직종별)



복리후생(성별)



복리후생(결혼여부)



복리후생(근무형태)

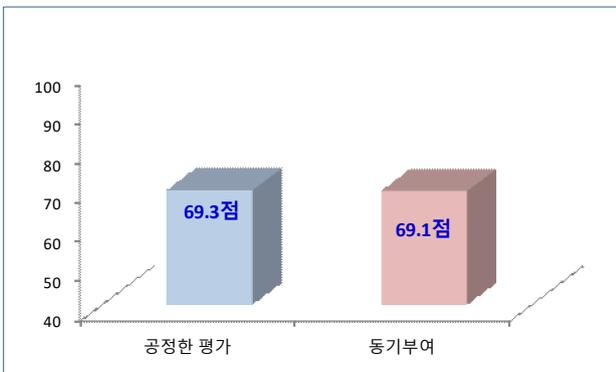
6. 성과평가보상 및 동기부여

○ 성과평가보상 및 동기부여과 관련하여 평균 70.6점이며

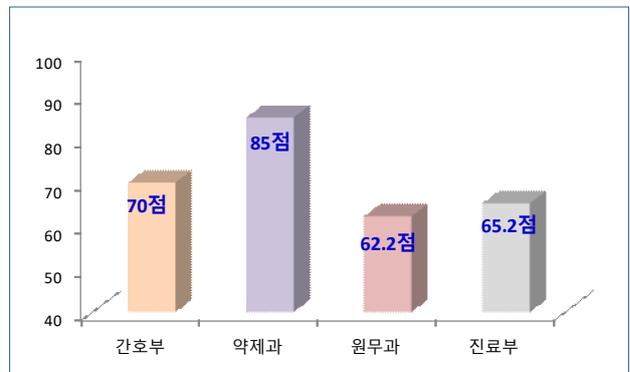
- "나는 능력과 업적에 공정한 인사평가와 성과평가를 받고 있다고 생각한다."

69.3점 점수를 보임

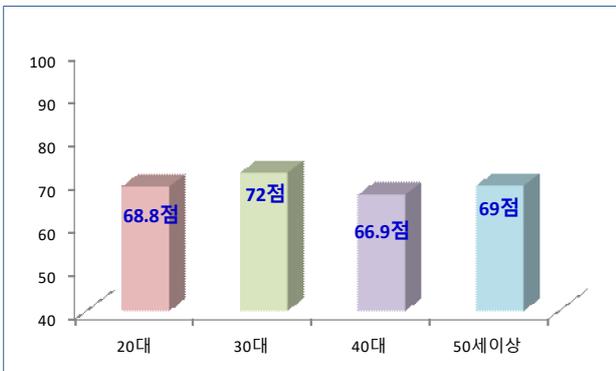
- 부서별는 약제과 85점, 연령에서 30대 72점, 직종에서 약무직 85점, 성별에서 여자 70.8점, 결혼여부에서 미혼 68.8점, 근무 형태에서 일반근무 70.2점으로 나타남



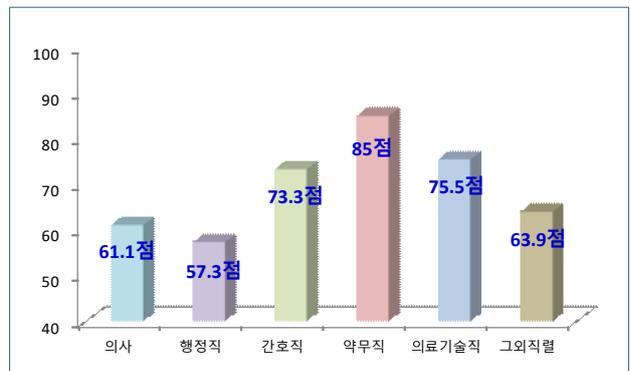
성과평가보상 및 동기부여



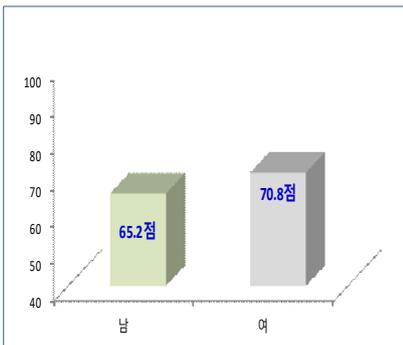
성과평가보상 및 동기부여(부서별)



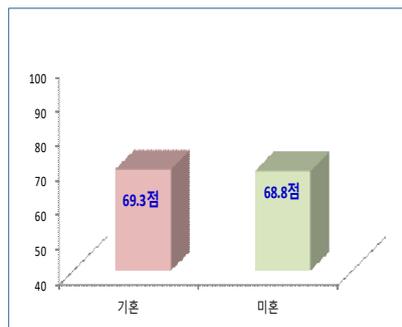
성과평가보상 및 동기부여(연령별)



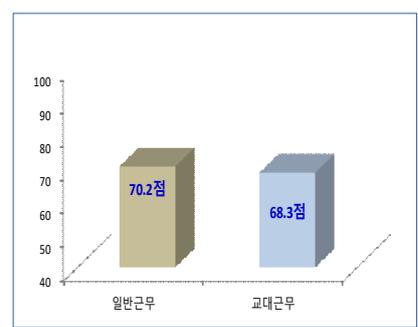
성과평가보상 및 동기부여(직종별)



성과평가보상 및 동기부여(성별)



성과평가보상 및 동기부여(결혼여부)

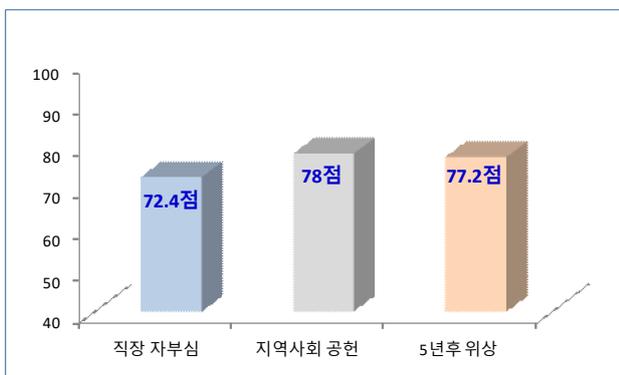


성과평가보상 및 동기부여(근무형태)

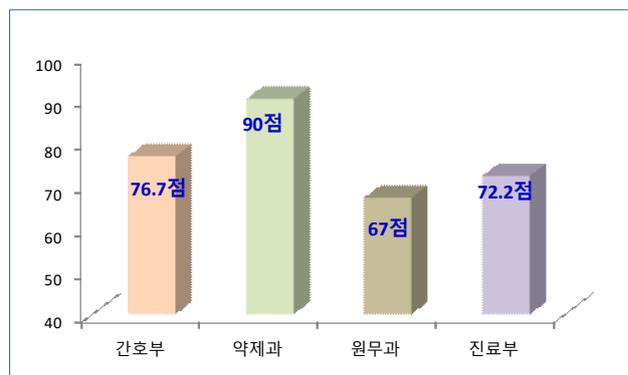
7. 기타

○ 기타 항목은 평균 76.4점이며

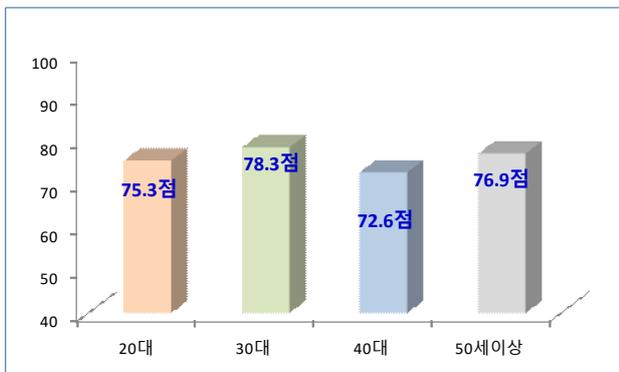
- "은평병원이 지역사회에 공헌을 하고 있다고 생각한다." 78점의 점수를 보임
- 부서별는 약제과 90점, 연령에서 30대 78.3점, 직종에서 약무직 90점, 성별에서 여자 77.7점, 결혼여부에서 미혼 76.5점, 근무 형태에서 교대근무 76.6점으로 나타남



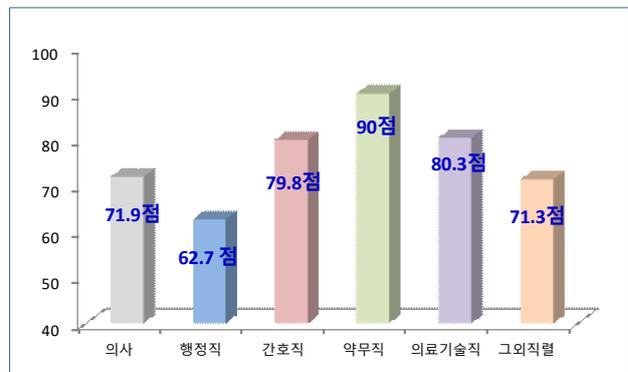
기 타



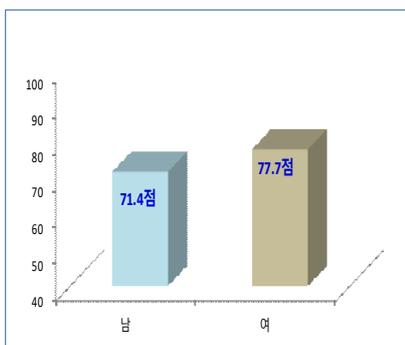
기 타 (부서별)



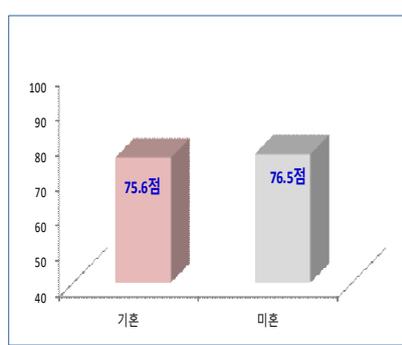
기 타(연령별)



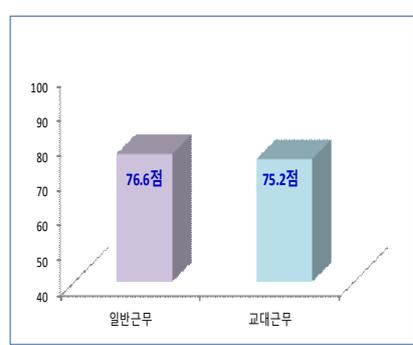
기 타(직종별)



기 타(성별)



기 타(결혼여부)



기 타(근무형태)

8. 기타의견

1) 은평병원 발전을 위해 바라는 사항

- 업무특성에 따른 맞춤형 교육과 지원이 필요
- 주기적으로 원장님과 직원과의 대화하여 직원 고충해결
- 직원이나 부서간 대화가 필요
- 집단이기주의 매우 심하여 일하는데 문제가 많고 타부서를 비난하여 서로의 배려함이 필요
- 중요업무에 대한 부서간 공유가 필요하며 관리자의 적극적인 중재와 리더십이 필요
- 복리후생을 위해 식사의 질이 개선

2) 타부서 업무협조 장애 요인

- 소통과 이해 부족

● 제언

- 54.3점으로 가장 낮은 점수를 보인 "구내 식사의 맛과 질"은 주관과에서 외부 업체와 협의하여 개선하여야함
- "병원은 직원의 성장을 지원해 준다고 생각한다."는 66.6점으로 낮은 점수로서 직무 역량 교육에 적극 참여하도록 홍보·지원해야 함
- "휴가 이용시 자유롭게 사용 할수 있다고 생각한다."는 66.8점으로 낮은 점수로서 장기적으로는 인력 보강이 필요하다고 사료됨

● 향후계획

- 직원 만족도 조사를 지속적으로 실시
- 70점 이하로 나온 항목은 부서별 계획 수립, 개선 활동 전개 후 결과 통보
 - 타부서와 업무 수행 시 협조 : 69.6점
 - 구내 식사의 맛과 질 : 54.3점
 - 휴가이용 시 자유롭게 사용 : 66.8점
 - 병원은 직원의 성장을 지원 : 66.6점
 - 능력과 업적에 맞는 공정한 인사평가와 성과평가 : 69.3점
 - 업무상 실수를 비난하지 않고 재도전하도록 동기부여 : 69.1점

붙임 : 직원 만족도 설문지 1부. 끝.