

社区卫生服务中心员工满意度因子分析——以上海市长宁区为例

梁 鸿* 仇育彬

复旦大学社会发展与公共政策学院 上海 200433

【摘 要】社区卫生服务是基层卫生服务的重要组成部分。作为社区卫生服务的直接提供者,社区卫生服务中心员工对工作的满意程度值得关注。本文基于上海长宁区 8 家社区卫生服务中心员工满意度的调查结果,通过因子分析的方法研究发现,社区卫生服务中心员工满意度的主要影响因素为工作本身、工作受认可程度、单位氛围等,并提出相关部门可从上述几方面入手,着力改善员工满意度的政策建议。

【关键词】社区卫生服务;员工满意度;因子分析

中图分类号:R192 文献标识码:A doi: 10.3969/j.issn.1674-2982.2010.05.011

Factor analysis on the satisfaction of community health service centers' employees in Changning District Shanghai City

LIANG Hong, QIU Yu-bin

School of Social Development and Public Policy, Fudan University, Shanghai 200433, China

【Abstract】 Community health service is an important part of primary health service. The community health service center staff are the direct providers of community health service, their work satisfaction deserves concern. This article is based on the results of the satisfaction research on the employees, who worked in the 8 community health service centers which located in Changning District, Shanghai. The analysis is aiming at elaborating the main impact factors of employee satisfaction by factor analysis, and puts forward some policy recommendations at the same time. The research indicates that, the job itself, the extent of being recognized, and the unit atmosphere obviously affect the employee satisfaction.

【Key words】 Community health service; Employee satisfaction; Factor analysis

社区卫生服务作为一种“有效、经济、方便、综合、连续的基层卫生服务”^[1],近年来在我国取得了较快的发展。社区卫生服务的改革与发展是新医改中的重要内容,改革能否顺利推进,不仅与社区卫生服务的利用者——居民相关,同时也与社区卫生服务的提供者——社区卫生服务中心员工息息相关。居民的满意度是社区卫生服务改革与发展的风向标、检测器,为社区卫生服务的发展提供思路;而社区卫生服务中心员工的满意度是社区卫生服务发展

的内在推动力,只有员工满意了,才有可能使社区居民(“顾客”)满意。相关研究表明,员工满意度与顾客满意度之间存在千丝万缕的联系。^[2-3]美国席尔士公司的一项调查显示,员工满意度提高 5%,会连带使顾客满意度提升 1.3%。^[4]

员工满意度,也称工作满意度,相关的正式研究始于 1935 年 Hoppock 的研究:他提出员工满意度是员工在心理与生理两方面对环境因素的满足感受^[5];Robbins 认为有挑战性的工作、公平的报酬、支

* 基金项目:2008 年上海市长宁区社区卫生机构人员满意度调查。

作者简介:梁鸿,男(1962 年-),教授,复旦大学社会发展与公共政策学院副院长,主要研究方向为社会保障等公共政策。

E-mail:lianghong@fudan.edu.cn

持性的工作环境和融洽的同事关系是影响员工满意度的主要因素^[6];Locke 将工作满意度的维度主要分成工作条件和人员特征两大方面,具体为工作自主权、工作压力、工作期望、个人价值观等^[7];国内,俞文钊通过对 128 名合资企业的员工研究发现,影响员工总体工作满意度的因素主要有 7 个:工资报酬、福利待遇、工作特性、工作条件、领导水平、同事关系和个人因素。^[8]

纵观以往的研究,员工满意度的影响因素大都与工作本身、人际关系、个人发展等方面有关。以下是对 2008 年上海长宁社区卫生服务中心员工满意度调查的结果分析:基于相关的研究结论,同时结合调查实际情况,通过因子分析的方法对员工满意度的影响因素进行研究。

1 资料与方法

1.1 调查对象与方法

本次员工满意度调查的对象为上海市长宁区 8 家社区卫生服务中心的全体工作人员,调查时间为 2008 年 10 月。共发放问卷 1 000 份,回收 897 份,回收率为 89.7%;其中,有效问卷为 868 份,有效率为 96.8%。问卷的内部一致性系数(Cronbach’s α)为 0.719,说明问卷的测量结果是可信的。

1.2 调查内容

问卷内容主要分为个人背景调查与工作满意度相关评价两部分。(1)个人背景调查:主要包括对受访者性别、年龄、文化程度、岗位性质等情况的调查。(2)工作满意度评价:主要包括员工对工作本身(包括工作薪酬、工作环境、工作公平性等)、个人发展情况、同事关系等工作满意度分项目的评价。评价采用李克特(Likert)5 点量表法,每个项目的评价情况分为 5 个层次:以满意程度为例,分为“很满意”、“比较满意”、“一般”、“较不满意”、“很不满意”,其得分分别为 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分。

1.3 研究方法

调查问卷录入采用 Epidata3.1 软件,相关数据分析通过 SPSS15.0 完成,分析方法主要为因子分析。

2 结果与分析

2.1 调查对象基本情况

(1)性别(缺失值:24):男性 177 人,占 21.0%;女性 667 人,占 79.0%。(2)年龄(缺失值:18):29 岁及以下 220 人,占 25.9%;30~39 岁 231 人,占 27.2%;40~49 岁 159 人,占 18.7%;50 岁及以上 240 人,占 28.2%。(3)文化程度(缺失值:10):小学 2 人,占 0.2%;初中 11 人,占 1.3%;高中(中专或技校)307 人,占 35.8%;大专以上 538 人,占 62.7%。(4)职称(缺失值:58):初级职称 555 人,占 68.5%;中级职称 231 人,占 28.5%;高级职称 24 人,占 3.0%。(5)职位(缺失值:26):在全科团队系统工作的为 259 人,占 30.8%;在管理系统工作的为 100 人,占 11.9%;在辅助与支持系统工作的为 348 人,占 41.3%;在病房系统工作的为 135 人,占 16.0%。

2.2 指标选取

指标选取需注重综合性与代表性。本文根据相关文献研究,同时结合本次调查内容,最终确定本次员工满意度研究的指标,分别为:收入满意度(X_1)、工作条件和环境满意度(X_2)、在单位能力发挥情况(X_3)、职称评定公平性(X_4)、收入分配公平性(X_5)、居民对本人工作认可度(X_6)、同事对本人工作认可度(X_7)和同事间互助情况(X_8)。

表 1 共同度(Communalities)

指标	Initial	Extraction
收入满意度(X_1)	1.000	0.623
工作条件和环境满意度(X_2)	1.000	0.547
在单位能力发挥情况(X_3)	1.000	0.595
职称评定公平性(X_4)	1.000	0.582
收入分配公平性(X_5)	1.000	0.741
居民对本人工作认可度(X_6)	1.000	0.805
同事对本人工作认可度(X_7)	1.000	0.797
同事间互助情况(X_8)	1.000	0.653

Extraction Method: Principal Component Analysis.

2.3 因子分析过程

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)是对样本抽样充足性

的检验。KMO 值介于 0 ~ 1 之间,其值越大,表明变量间的相关性越强,越适合进行因子分析。统计显示,上述指标的 KMO 值为 0.714,表明变量间的相关性较强,适合进行因子分析。如表 1 所示,Initial 一栏为各指标的初始共同度,均为 1;Extraction 一栏为采取主成分法提取因子后,各指标的再生共同度。

如表 2 所示,根据特征值大于 1 的原则提取出的 3 个公因子的特征值分别为 2.811、1.503 和 1.028。累计占方差的百分比为 66.8%,即累计方差贡献率为 66.8%,这说明提取的公因子可以反映原始变量的大部分信息,颇具代表性。Rotation Sums of Squared Loadings 一栏反映的是旋转因子矩阵后的 3 个因子的特征值、占方差百分数及其累加值,采用的

旋转方法为正交旋转。

表 3 为旋转前及旋转后的因子负荷矩阵表,正交旋转后可以发现,因子负荷更加准确,能更好、更清楚地解释主因子。由表 3 中可以看出第一公因子 F₁ 在“收入满意度(X₁)”、“工作条件 and 环境满意度(X₂)”、“职称评定公平性(X₄)”和“收入分配公平性(X₅)”等 4 项指标上载荷较大。其中,在 X₅ 上的载荷最大;第二公因子 F₂ 在“居民对本人工作认可度(X₆)”以及“同事对本人工作认可度(X₇)”两项指标上载荷较大。其中,在 X₆ 上的载荷最大;第三公因子 F₃ 上在“在单位能力发挥情况(X₃)”以及“同事间互助情况(X₈)”两项指标上载荷较大。其中,在 X₈ 上的载荷最大。

表 2 总方差解释(Total Variance Explained)

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.811	35.143	35.143	2.811	35.143	35.143	2.461	30.762	30.762
2	1.503	18.783	53.926	1.503	18.783	53.926	1.611	20.137	50.899
3	1.028	12.853	66.779	1.028	12.853	66.779	1.270	15.881	66.779
4	0.766	9.569	76.348	—	—	—	—	—	—
5	0.626	7.830	84.178	—	—	—	—	—	—
6	0.555	6.932	91.110	—	—	—	—	—	—
7	0.392	4.897	96.007	—	—	—	—	—	—
8	0.319	3.993	100.000	—	—	—	—	—	—

Extraction Method: Principal Component Analysis.

表 3 因子负荷矩阵[Component Matrix(a)]及旋转后的因子负荷矩阵[Rotated Component Matrix(b)]

指标	旋转前			旋转后		
	Component			Component		
	1	2	3	1	2	3
收入满意度(X ₁)	0.727	-0.226	0.209	0.785	0.065	0.051
工作条件 and 环境满意度(X ₂)	0.716	-0.108	0.149	0.713	0.158	0.114
在单位能力发挥情况(X ₃)	0.460	0.042	-0.618	0.196	0.051	0.745
职称评定公平性(X ₄)	0.717	-0.252	0.065	0.742	0.008	0.179
收入分配公平性(X ₅)	0.789	-0.298	0.172	0.855	0.011	0.102
居民对本人工作认可度(X ₆)	0.364	0.794	0.206	0.088	0.893	0.014
同事对本人工作认可度(X ₇)	0.381	0.802	0.094	0.065	0.881	0.126
同事间互助情况(X ₈)	-0.380	-0.116	0.704	-0.073	-0.076	-0.801

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a;3 components extracted.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

b;Rotation converged in 4 iterations.

从上述情况中可以看出,公因子 F_1 与员工对工作本身的评价有关,如收入、工作条件、工作环境、公平性等,故可称为工作本身因子;公因子 F_2 与员工对自身工作认可度评价有关,反映了居民以及同事对自身工作表现的评价,故可称为认可度因子;公因子 F_3 与员工对单位氛围的评价有关,包括对自身能力发挥情况的评价,以及单位同事之间的互助情况评价,反映的是单位的总体氛围以及和谐程度,故可称为单位氛围因子。

为准确反映出各社区卫生服务中心的员工满意度水平,将各公因子方差贡献率的占比作为各公因子的权重系数,从而得出员工满意度综合得分的公式:为 $F = (30.762F_1 + 20.137F_2 + 15.881F_3) / 66.779$,即 $F = 0.461F_1 + 0.302F_2 + 0.238F_3$ 。

通过各受访员工的因子得分情况,可计算出其满意度的综合得分,从而可以反映各中心的员工满意度平均水平的高低。表 4 显示的是根据社区卫生服务中心、员工职称及职位的不同,分别计算得出的员工满意度综合得分及其相应的排名。

表 4 分类别满意度得分

项目类别	具体	满意度综合得分	排名
社区卫生服务中心	A	-0.0036	3
	B	0.1266	2
	C	-0.0058	4
	D	-0.2844	8
	E	0.5011	1
	F	-0.1603	7
	G	-0.03074	5
	H	-0.1072	6
职称	初级	-0.0300	3
	中级	0.0427	2
	高级	0.1568	1
职位	全科系统	-0.0035	3
	管理系统	0.1338	1
	辅助与支持系统	-0.0353	4
	病房系统	0.0335	2

由表 4 可以看出,长宁区 8 家社区卫生服务中心的员工满意度综合得分由高到低依次为:E、B、A、C、G、H、F、D;此外,从职称角度来看,拥有高级职称的员工满意度最高,中级职称员工次之,初级职称员工的满意度最低;从职位角度来看,管理系统员工的满意度最高,病房系统员工的满意度次之,位列第三的为全科系统员工,辅助与支持系统员工的满意度最低。

3 结论与建议

3.1 结论

本文主要通过因子分析的方法,对长宁区 8 家社区卫生服务中心的员工满意度调查情况进行了全面分析。研究发现,员工满意度的高低不仅与工作收入、工作条件、收入分配公平性、职称评定公平性等这些工作本身的情况有关,也与本人工作受认可程度、单位整体氛围等因素有密切关联。员工满意度影响因素按影响力大小依次为:工作本身因子、认可度因子以及单位氛围因子。三大因子中,载荷最大的指标分别为:收入分配公平性(X_5)、居民对本人工作认可度(X_6)以及同事间互助情况(X_8)。

(1)工作本身因子的方差贡献率为 30.76%。这说明工作本身在某种程度上决定了员工的满意度。员工对薪酬、工作环境、工作的公平性等工作本身的评价情况,对综合满意度得分的高低起着关键作用。

(2)认可度因子的方差贡献率为 20.14%。这说明员工满意度也和工作受认可程度颇具关联。工作受认可的程度,是指员工在工作上感受到的支持程度,属于员工的心理感受,是一种情感上的回报。员工对认可度的评价,一方面可以反映同事、社区居民对本人工作情况的认同度,另一方面也呈现出员工对工作的满足感以及对自身工作表现的自信程度。

(3)单位氛围因子的方差贡献率为 15.88%。员工在单位能力发挥情况、同事间的互助情况,这些与单位的整体氛围不无关联:单位的氛围是否民主、公正、透明、和谐,可以明显体现在个人能力是否得到发挥、同事之间的互助友爱程度上。

3.2 建议

《医药卫生体制改革近期重点实施方案(2009—2011年)》中指出,“实行药品零差率销售后,药品收入不再作为基层医疗卫生机构经费的补偿渠道,不得接受药品折扣”^[9];国务院2010年《政府工作报告》中指出要“完善基层医疗卫生机构补偿机制,落实岗位绩效工资”^[10];上海人民政府2010年《政府工作报告》中同样指出,要“在公共卫生和基层医疗卫生等事业单位实施绩效工资,建立健全绩效考核和管理制度”^[11]。

从上述文件可以看出,在新一轮医改浪潮中,社区卫生服务机构作为基层医疗卫生机构,需要承担落实药品零差价、转变补偿方式、实施绩效工资等一系列重大改革任务。改革进程中,在使广大群众从中受益的同时,如何保证社区卫生服务中心员工合理的利益,确保其工作积极性不受影响,提高其对工作的满意程度,保证社区卫生服务发展的内生动力,继而吸引更多的专业人才投身社区卫生服务事业,这同样值得深思与关注。

从本次的研究结果来看,工作本身、工作受认可程度、单位氛围等因素对中心员工的满意度影响较大。相关部门可从上述几方面入手,着力改善员工满意度:如提高绩效考核公平性、改善工作环境、人性化管理等。可将居民满意度与员工满意度作为衡量社区卫生服务综合改革成效的双重考核标准,社区卫生服务改革成功与否不仅要看居民是否满意,社区卫生服务中心员工的满意程度也是重要的标尺。

参 考 文 献

- [1] 卫生部,国家发展计划委员会,教育部,等. 关于发展城市社区卫生服务的若干意见[EB/OL]. (1999-07-16) [2010-02-01]. <http://www.moh.gov.cn/publicfiles/business/htmlfiles/mohfybjysqsws/pfybj/200804/18183.htm>.
- [2] 李平,刘翠华,阳玉浪,等. 内部营销、员工满意、服务质量与顾客满意关系研究[J]. 财经理论与实践, 2009, 30(4): 95-99.
- [3] 谢弦. 内部营销:将员工视为顾客的管理哲学[J]. 闽江学院学报, 2006, 27(4): 73-77.
- [4] 岳春华. 运用心理契约调节员工“心情”[J]. 人力资源, 2008(19): 14-15.
- [5] 安林,刘凤军. 顾客导向的内部营销:企业服务竞争优势的源泉[M]. 北京:经济科学出版社, 2007.
- [6] 熊勇清. 组织行为学[M]. 湖南:湖南人民出版社, 2006.
- [7] 朱少英. 双向承诺视角下知识型员工管理——理论与实证研究[M]. 北京:经济科学出版社, 2009.
- [8] 俞文钊. 怎样建立现代企业制度中的激励机制[J]. 经济师, 1996(10): 14-16.
- [9] 国务院. 医药卫生体制改革近期重点实施方案(2009—2011年)[EB/OL]. (2009-04-07) [2010-02-01]. http://www.gov.cn/zwgk/2009-04/07/content_1279256.htm.
- [10] 全国人大会议开幕 温家宝作政府工作报告[EB/OL]. (2010-03-05) [2010-02-01]. <http://news.sina.com.cn/c/2010-03-05/112019797023.shtml>.
- [11] 2010年上海市人民政府工作报告[EB/OL]. (2010-02-05) [2010-02-06]. http://www.gov.cn/test/2010-02/05/content_1528953.htm.

[收稿日期:2010-03-08 修回日期:2010-04-14]

(编辑 薛 云)