

基层和公共卫生人员工作努力程度影响因素分析

常捷^{1*} 于海宁¹ 辛全兵² 杨冰一¹ 孔鹏¹ 孟庆跃³

1. 山东大学卫生管理与政策研究中心 卫生部卫生经济与政策研究重点实验室 山东济南 250012

2. 山东大学公共卫生学院 山东济南 250012

3. 北京大学中国卫生发展研究中心 北京 100191

【摘要】目的:分析基层和公共卫生人员提高工作努力程度的影响因素,为建立适宜的激励机制提供依据。方法:定量问卷调查收集数据,根据需要层次理论合并初始变量并进行比较分析。结果:90%以上的基层和公共卫生人员在工作努力影响因素得到改善后,愿意在工作中付出更大的努力。影响因素排序由高到低为:物质环境、求知与自我发展、荣誉与认可、单位人际环境。各因素对不同属性人员影响程度存在差异。结论:绝大多数基层和公共卫生人员的工作努力程度具有提高空间,关键在于相关因素能否得到改善。总体上,物质因素是他们最关切的方面,起支配性作用。非经济因素如培训和职业发展的作用同样很重要。而同一因素对不同个人属性人员的促进作用存在差异,适宜的激励机制设计应具有针对性。

【关键词】基层和公共卫生人员;工作努力程度;影响因素;需要层次理论

中图分类号:R192 文献标识码:A doi: 10.3969/j.issn.1674-2982.2012.03.005

An analysis on motivational factors for primary care providers in China

CHANG Jie¹, YU Hai-ning¹, XIN Quan-bing², YANG Bing-yi¹, KONG Peng¹, MENG Qing-yue³

1. Center for Health Management and Policy, Shandong University, Key Lab for Health Economics and Policy Research of Ministry of Health, Shandong Jinan 250012, China

2. School of Public Health, Shandong University, Shandong Jinan 250012, China

3. China Center for Health Development Studies, Peking University, Beijing 100191, China

【Abstract】 Objective: The study was conducted to identify the factors of job performance for primary care providers in China. Evidence and suggestion aiming to set up appropriate motivational mechanism were proposed. Method: Based on data collected from quantitative questionnaires, comparative analysis was carried out after combining initial factors according to Maslow's hierarchy of needs. Results: Above 90% primary care providers tend to work harder if the job-related factors are improved. Overall, four components ranked from highest to lowest are the physical environment, learning and development, honors and recognition, environment of human relationship. Discrepancy of factors' effect was found between specific demographic and professional subgroups. Conclusions: For most primary care providers, there are rooms to improve their performance, the point is that whether the job-related factors could be enhanced or not. In general, the improvement of income, well-being, living and working standard is particularly important and should be the target for motivation. Non-monetary factors such as training and development also play an important part. Furthermore, individual differences should be concerned in making a motivation mechanism.

【Key words】 Primary care providers; Work performance; Influencing factors; Maslow's hierarchy of needs

* 基金项目:国家自然科学基金项目(70973068)

作者简介:常捷,男(1985年—),博士研究生,主要研究方向为卫生经济。Email: longstreet925@126.com

提高卫生人力资源水平,可以通过增加人员数量和提升人员技术水平来实现,也可以通过改善绩效来实现。新医改以来,国家围绕基层卫生人才队伍建设,在上述三方面均采取了系列措施。三方面措施中,与增加人员数量或提升技术水平相比,提高人员绩效具有投入少、见效快的优势,并且一个受到有效激励而得到鼓舞的卫生人力队伍更有可能进一步吸引和留住人才。^[1]所以,提升现有人员绩效尤为重要。而提升人员绩效离不开合理和有效的激励机制。卫生人员行为研究是设计激励机制的基础^[2],这就需要对工作努力影响因素进行分析,研究哪些因素能够更有效的激励卫生人员,从而充分调动其工作积极性,以及分析相同的因素对不同属性个体的影响程度存在怎样的差异,从而提高激励机制设计的针对性提供参考。本文以马斯洛需要层次理论为基本出发点,研究不同需要层次的因素对我国基层和公共卫生人员工作努力程度的影响,可以为设计适宜的激励机制提供信息。

1 资料与方法

1.1 资料来源

本文资料来源和抽样方法见本专题《基层和公共卫生人员工作行为影响因素分析》一文。

1.2 研究方法

本研究选择了 11 项影响基层和公共卫生人员工作努力程度提高的因素,分别为收入、福利、生活环境、工作条件、培训情况、职业发展机会、荣誉或精神奖励的机会、单位内部人际关系、群众对工作的认可和尊重、单位管理制度以及工作量。在调查问卷中,对 11 项因素均设置中立性问题,即“如果您的……达到您期望的水平,您会因此而更努力的工作吗?”,答案选项均为(1)会有很大提高;(2)会有较大提高;(3)会有所提高;(4)不一定,还取决于其它条件和环境;(5)不会提高,我已经尽了最大努力。

分析中,首先根据受访人员回答结果赋予 1~5 分的分值,选择“(1)会有很大提高”赋 5 分,依次递减。在此基础上,借鉴马斯洛需要层次理论,将上述除工作量因素以外的 10 个因素合并为 4 个因素,合并因素的得分情况根据初始因素的赋分取平均值。

合并后四因素分值在 1~5 分之间,分值越高说明对基层和公共卫生人员工作努力程度的影响越大,即该因素改善后,卫生人员愿意增加的工作努力程度越高,进而表明该因素激励效果更好,同时也说明卫生人员对该因素更加关切。

马斯洛需要层次理论将人的需要由低到高分为生理、安全、友爱、尊重和自我实现 5 个层次。^[3]原始因素中,收入、福利、生活环境、工作条件对应生理需要和安全需要,合并为物质环境因素;人际关系、管理制度对应社会需要,合并为单位人际环境因素;荣誉、群众认可对应尊重需要,合并为荣誉与认可因素;培训需要属于求知需要,对应于尊重需要和自我实现需要之间,职业发展对应自我实现需要,将二者合并为求知与自我发展因素,即 4 个新的因素按照需要层次由低到高为:物质环境因素、单位人际环境因素、荣誉与认可因素、求知与自我发展因素。

2 结果

2.1 基层和公共卫生队伍工作努力程度提升空间

为分析有多大比例的基层和公共卫生人员在各因素条件改善后愿意提高工作努力程度,计算了所有受访者针对问卷中初始因素选择“(5)不会提高,我已经尽了最大努力”的比例。结果显示,收入、福利、生活环境、工作条件、培训、职业发展、荣誉、人际关系、群众认可、管理制度等因素的该比例分别为 4.61%、4.61%、3.93%、4.32%、2.94%、3.54%、6.37%、9.76%、8.86%、6.28%。说明在目前的情况下,基层和公共卫生队伍整体工作努力程度有很大的提升空间,关键在于他们关切的各种激励因素能否得到改善。

2.2 基层和公共卫生人员工作努力程度影响因素排序情况

合并后四因素对所有基层和公共卫生人员工作努力程度的影响由高到低为:物质环境(3.98)、求知与自我发展(3.93)、荣誉与认可(3.70)、单位人际环境(3.64)。此排序基于各因素在全部样本中均值大小,4 个均值相互之间的差异均具有统计学意义。在绝大多数分组中四因素排序与整体人员因素排序的一致性更增加了这一结果的信度,不一致的只有工

作年限分组中“0~5年”和“6~15年”组和学历分组中“本科及以上”。下文各分组的具体分析中,只对这三个分组的因素排序情况做简要阐述,与整体一致的排序不再累述。

2.3 不同属性基层和公共卫生人员工作努力程度影响因素

2.3.1 不同机构

四因素对不同机构人员影响程度的差异有统计学意义(表1)。总体上,各项因素对村卫生室人员工作努力程度影响最大,即激励效果最好;与之相反的是县CDC人员,其各项因素的均值全部低于其他机构人员。村卫生室人员对于物质环境因素最为关切,不仅因为该因素均值高于其他机构,并高于自身的其他3个因素,还表现在其物质环境因素均值是各种分类各项因素均值中最高的(4.23)。该情况反映出目前村卫生室人员的待遇仍相对较低。

表1 不同机构人员工作努力程度影响因素

机构	物质环境*	单位人际环境*	荣誉与认可*	求知与自我发展*
县CDC	3.66	3.33	3.35	3.61
社区卫生机构	3.93	3.67	3.74	3.93
乡镇卫生院	4.06	3.69	3.75	4.00
村卫生室	4.23	3.75	3.84	4.08

注: * 根据 Kruskal-Wallis 检验,因素在不同分组中均数的差异具有统计学意义(以 $\alpha=0.05$ 为标准)

2.3.2 不同专业

四因素对不同专业人员影响程度的差异有统计学意义(表2)。总体上,所有因素对公共卫生人员工作努力程度的影响均比医生和护士要低,而各因素对护士的激励效果整体上是最好的。各项因素对公共卫生人员激励效果较低可能与目前公共卫生工作量有关,公共卫生人员在已经承担较多工作量的基础上,进一步提高努力程度的意愿相对有限。具体分析,求知与自我发展因素对医生作用最大,物质环境因素对护士作用最大。这也与实际相符,医生接受的教育程度高,职业发展空间比较大,使他们倾向于注重知识的获得和职业的发展;而护士一般收入较低,且多为女性,故更关心生活的保障。

表2 不同专业人员工作努力程度影响因素

专业	物质环境*	单位人际环境*	荣誉与认可*	求知与自我发展*
医生	4.05	3.68	3.75	4.03
护士	4.12	3.82	3.87	4.02
公共卫生人员	3.78	3.45	3.49	3.72

注: * 根据 Kruskal-Wallis 检验,因素在不同分组中均数的差异具有统计学意义(以 $\alpha=0.05$ 为标准)

2.3.3 不同学历

物质环境因素对不同学历人员影响程度的差异有统计学意义,而其他3个因素的影响程度差异没有统计学意义(表3)。本研究将学历分为3组,学历越高,物质因素对其工作努力程度的影响越小,表现为物质环境因素均值随学历的提高而降低,即学历越高,激励效果越差。在影响因素排序方面,“本科及以上”排序与整体人员不一致,由高到低排序为求知与自我发展、物质环境、单位人际环境、荣誉与认可。表明高学历人员更注重知识积累和自我发展,这符合高学历员工更注重内在激励的情况。实际上,基层卫生人员中的高学历者多为年轻人,也说明目前年轻的基层卫生人员更具内驱力。

表3 不同学历人员工作努力程度影响因素

学历	物质环境*	单位人际环境	荣誉与认可	求知与自我发展
中专、高中及以下	4.06	3.68	3.71	3.93
大专	3.99	3.62	3.75	3.97
本科及以上	3.76	3.58	3.56	3.84

注: * 根据 Kruskal-Wallis 检验,因素在不同分组中均数的差异具有统计学意义(以 $\alpha=0.05$ 为标准)

2.3.4 不同工作年限

四因素对不同工作年限人员影响程度的差异有统计学意义(表4)。对于“6~15年”和“16~25年”组,物质环境对人员工作努力程度的影响较大。工作年限长的人员对求知与自我发展的关切较低。单位人际环境因素和荣誉与认可因素均值也随工作年限提高呈下降趋势,说明工作年限越长,其影响程度越低。在影响因素排序方面,在“0~5年”和“6~15年”组中,四因素的排序与总体人员排序不一致,区别在于其求知与自我发展列第一位,而物质环境为第二位,说明单位新人更注重自己的知识能力提高和职业发展。

表4 不同工作年限人员工作努力影响因素

工作年限	物质环境*	单位人际环境*	荣誉与认可*	求知与自我发展*
0~	3.98	3.81	3.83	4.05
6~	4.04	3.76	3.85	4.05
16~	4.07	3.61	3.69	3.95
26~	3.74	3.36	3.36	3.61

* 根据 Kruskal-Wallis 检验,因素在不同分组中均数的差异具有统计学意义(以 $\alpha=0.05$ 为标准)

2.3.5 不同收入

本研究按人均月收入由低到高排列,取四分位数:25% (1 300 元)、50% (1 800 元)、75% (2 300 元),将收入分为四组(表5)。总体看,随收入水平提高,四因素对人员工作努力程度的影响程度均呈下降趋势。说明对于较高收入人员,各因素的激励效果较差。虽然在各收入组中,物质环境因素均值总排在第一位,高于第二位的求知与自我发展,但二者的差异随收入增长有减小的趋势,进一步分析,将全部样本按照收入高低等分为8组,前7组中物质因素均值都高于求知与自我发展因素,在收入最高(大于每月2 800元)的第8组中,求知与自我发展因素均值超过了物质环境因素的均值,但是这一差异没有统计学意义。

表5 不同收入人员工作努力程度影响因素

收入(元)	物质环境*	单位人际环境*	荣誉与认可*	求知与自我发展*
0~	4.17	3.87	3.93	4.10
1 300~	4.09	3.69	3.78	4.02
1 800~	3.94	3.55	3.64	3.90
2 300~	3.76	3.47	3.48	3.73

* 根据 Kruskal-Wallis 检验,因素在不同分组中均数的差异具有统计学意义(以 $\alpha=0.05$ 为标准)

3 讨论与建议

基层和公共卫生队伍的工作努力程度有很大提升空间,90%以上的人员在相关影响因素得到改善的情况下,愿意在工作中付出更大的努力。分析得出影响基层卫生人员工作努力程度的因素排序由高到低为:物质环境、求知与自我发展、荣誉与认可、单位人际环境,对应马斯洛理论需要层即生理需要与安全需要、自我实现需要、尊重需要、社会需要。根据马斯洛的理论,一个层级的需要得到满足之后才

会产生对更上一个层级因素的需要,但在本研究中,几乎所有的受访者均认为各种因素的满足都能够不同程度的提高其工作努力程度,这与之前一些研究结果相似。^[4-5]

3.1 基础层次需要对提高我国基层和公共卫生人员工作努力程度发挥支配性作用

为调动基层卫生人力的工作积极性,首先应认清他们最迫切的支配性需要。基层和公共卫生人员工作努力程度影响因素中,物质环境因素排第一位,该维度包括收入、福利、生活环境、工作条件等内容,是需要层次中的基础层次。这表明基础层次的需要是我国基层卫生人员的支配性需要,反过来说明我国基层卫生人力的基本待遇亟待提高,在定性资料中我们也得到了很多佐证,如安徽省某位社区卫生服务中心公共卫生人员在访谈时说:“(我)收入很低,2 000 块钱都不到。只有工资,没有奖金,也没有绩效工资,(这种状况对我)影响很大。比如我们经常和市立医院的防保医生一起开会,我们和他们干的都是一样的活,但是他们的收入是我们的好几倍。希望能提高收入。”对于村卫生室人员而言,此情况则更加明显,我国贫困地区乡村医生除了收入低、不够稳定外,还缺乏退休和养老保险制度。^[6]这些情况也正是基层卫生机构难以吸引和稳定人员,人才流失问题凸显的主要原因。^[7]相关研究显示,按照需要层次理论,基础层次需要得不到充分满足时,其他激励因素的作用势必会被弱化。^[8]因此,物质环境方面的改善应当成为促进我国基层和公共卫生人员工作努力程度提高的首要着力点。提升基层卫生人力的待遇水平,满足其基本需要,能够促使其他更高层次的需要进一步释放,才能使较高层次的工作努力程度影响因素如求知与自我发展、荣誉与认可等在调动基层卫生人力工作积极性上发挥更大的作用。

3.2 非经济因素对提高基层和公共卫生人员工作努力程度也很重要

物质因素主要包括的是经济因素,除此以外,其余3个因素维度中包括的内容均为非经济因素。分析表明,这些因素对基层和公共卫生人员工作努力程度提高也有很大的影响,求知与自我发展因素尤为突出。求知与自我发展因素包括培训和职业发展

两个初始因素,认为即使培训和职业发展情况得到改善,其工作努力程度也不会提高的卫生人员比例分别只有 2.94% 和 3.54%,说明它们对卫生人员提高工作努力程度具有普遍的促进作用。新医改以来,基层和公共卫生人员的培训和职称晋升方面有所改善,但在广大基层卫生服务机构中,还存在培训质量和数量不足,职称晋升和职业发展机会缺失的情况。切实提高基层卫生培训的水平,不仅可以真正提升基层卫生人员的工作能力,还能产生良好的激励效果。同时,在职称晋升方面对基层卫生人员予以倾斜,使他们能够更容易进入职业的上升通道,实现能力提高与对工作热爱相互促进的良性循环。

3.3 激励机制设计应注重个体差异

分析发现各因素对包括个人特征和职业特征在内的不同属性人员的影响程度不同。从个人特征方面来看,对年轻和高学历的卫生人员而言,求知与自我发展因素对工作努力程度提高的促进效果最好,第二位的才是物质环境。年轻人更倾向于内驱型,对自我发展更看重,这一结果与相关研究结果一致。^[9]而随工作年限的增长、收入的提高,卫生人员对所有因素的敏感性都会越低,各因素对其产生的激励效果有所下降。此时,物质环境相对而言是更重要的。所以在激励机制设计时,对入职时间短、年轻、学历高的人员应多增加培训和职业发展的机会,对入职时间长、年纪大、学历低的人员应考虑多给待遇保障。从职业特征来看,物质因素对村卫生室人员的激励效果很好,其次是护士,这两类人员对物质环境的诉求比较强烈,应保障他们的基本待遇。对医生而言虽然物质因素的作用是最大的,但求知与自我发展因素对其也能产生很好的激励效果。所以,要把好医生留在基层,待遇是一方面,有足够的学习发展机会和好的职业前景亦是不能忽视的。不

同人员中,公共卫生人员愿意提高工作努力程度的倾向最低,应引起重视。近年来,基层公共卫生人员的任务和工作量增加很大,要学习的新知识也很多,需关注随基层公共卫生人员付出的增加,他们是否得到相应的补偿,以及他们的工作量是否在其承受范围之内,倦怠情况如何。

参 考 文 献

- [1] WHO. Working Together for Health. The World Health Report 2006 [R]. Geneva, 2006.
- [2] 孟庆跃. 卫生人员行为与激励机制[J]. 中国卫生政策研究, 2010, 3(10): 1-2.
- [3] Maslow A H. A theory of human motivation [J]. Psychological Review 1943, 50: 370-396.
- [4] Kontodimopoulos N, Paleologou V, Niakas D. Identifying important motivational factors for professionals in Greek hospitals [J]. BMC Health Services Research, 2009, 9: 164.
- [5] Lindner J R. Understanding Employee Motivation [EB/OL]. [2011-01-02]. <http://www.joe.org/joe/1998june/rb3.php>.
- [6] 方鹏骞, 吴少玮, 傅新巧, 等. 我国农村贫困地区乡村医生现状和经济收入情况分析及对策建议[J]. 中国卫生经济, 2009, 28(10): 49-51.
- [7] 段勇, 孙振球. 我国基层卫生人才队伍现状、问题与对策[J]. 实用预防医学, 2010, 17(4): 813-814.
- [8] 袁蓓蓓, 孟庆跃, 曲江斌, 等. 乡镇卫生院人员对激励机制的满意度研究[J]. 中国初级卫生保健, 2011, 25(1): 26-28.
- [9] 侯志远, 孟庆跃, 袁蓓蓓, 等. 农村基层卫生人员激励偏好研究[J]. 中国卫生政策研究, 2010, 3(10): 18-22.

[收稿日期:2012-02-01 修回日期:2012-02-23]

(编辑 刘 博)