

绩效管理认可度与社区卫生人员工作满意度的关系研究

张爽* 欧阳伟 陈照

中国人民大学公共管理学院 北京 100872

【摘要】目的:考察绩效管理认可度、组织支持感对社区卫生人员工作满意度的影响机制。方法:采用自制绩效管理认可度题目、组织支持感量表、工作满意度量表对980名社区卫生服务中心的工作人员进行问卷调查。结果:绩效管理认可度对社区卫生人员的工作满意度具有显著的正向预测作用($P < 0.001$),组织支持感部分中介了绩效管理认可度与工作满意度之间的关系。结论:社区卫生人员对绩效管理认可度越高,感受到的组织支持度就越高,从而带来工作满意度的提高。

【关键词】社区卫生服务;绩效管理认可度;组织支持感;工作满意度

中图分类号:R197 文献标识码:A doi:10.3969/j.issn.1674-2982.2020.07.004

Study on the relationship between performance management recognition and job satisfaction of community healthcare personnel

ZHANG Shuang, OUYANG Wei, CHEN Zhao

School of Public Administration and Policy, Renmin University of China, Beijing 100872, China

【Abstract】 Objective: To investigate the impact of performance management recognition and organizational support on the job satisfaction of community healthcare personnel. Methods: A questionnaire survey was conducted among 980 personnel of community health service centers using self-established performance management recognition questions, organizational support scale, and job satisfaction scale. Results: The performance management recognition had a significant positive predictive effect on community healthcare personnel's job satisfaction ($P < 0.001$), and the relationship between the performance management recognition and job satisfaction was mediated by the organizational support. Conclusion: The higher the community healthcare personnel's performance management recognition, the higher the degree of organizational support they experience, which will lead to increased job satisfaction.

【Key words】 Community healthcare; Performance management recognition; Organizational support; Job satisfaction

大力发展社区卫生服务是新医改的重中之重,其核心在于激发基层一线医务人员的工作积极性。然而,基层医疗机构长期采用“收支两条线”管理措施,造成收支分配趋于僵化,绩效机制失去活力,干多干少一个样,基层医务人员工作满意度不高,进而导致基层医疗人才流失。为此,多地基层医疗机构开始探索对基层医务人员实行绩效管理改革,根据岗位绩效核定绩效工资收入。^[1]但在实际操作中,基

层医疗机构往往会出现考核量化不合理,或者只重考核而忽视管理的现象,使绩效管理改革流于形式,甚至产生反作用。因此,研究社区卫生人员对绩效管理改革的感受与认同,及其对工作满意度的影响与作用机制,是基层医改面临的十分迫切的问题。

回顾以往研究可以看出,国内外的学者对医护人员工作满意度的影响因素都进行了许多研究和讨论。如 Patrick 分析美国护士的家庭调查问卷结果,

* 基金项目:国家自然科学基金(51878367)

作者简介:张爽(1997年—),女,硕士研究生,主要研究方向为公立医院改革与基层卫生服务。E-mail:17805006816@163.com

通讯作者:欧阳伟。E-mail:ouyangwei@ruc.edu.cn

得出影响护士工作满意度的主要因素有薪酬、福利、人际关系等^[2];mueller 归纳出影响医护人员工作满意度的八大因素:工资福利、家庭与工作是否矛盾、人际关系、发展渠道、认可度、决策水平、学习交流机会等^[3]。国内研究大都集中在医护人员的薪资福利、职业发展、职业认同度、组织管理水平以及工作倦怠等方面因素对工作满意度的影响^[4-5],可以看出目前很少研究绩效管理认可度对医护人员工作满意度的影响。此外,在研究对象上国内学者多集中于二三级公立医院医护人员^[6-7],对社区卫生人员的研究较为稀缺。同时,从管理实践的角度来看,工作满意度高的员工,会降低其职业倦怠感,提高工作效率,进而会影响组织的生存与发展^[8]。因此,分析绩效管理认可度与社区卫生人员工作满意度的关系具有重要的理论价值和实践意义。基于此,本文探究社区卫生人员的绩效管理认可度对其工作满意度的影响过程和作用机制,为社区卫生服务中心管理者采取措施提高工作人员的工作满意度提供参考。

1 研究假设

绩效管理最开始主要是在企业中进行绩效考核。但经过一系列的实践证明,绩效考核具有片面性、主观性、滞后性等缺点,不一定能改善绩效,只有改变组织成员的行为才能真正地促使组织绩效的提高。^[9]基于此背景下,研究者在总结绩效考核不足的基础上,于 20 世纪 70 年代后期提出了“绩效管理”的概念。学者 K. Vembu 认为绩效管理不同于绩效考核,绩效管理在真正意义上是一个更为广泛的实体,一般包括四个环节:绩效计划、绩效考核、绩效评价以及绩效反馈。一个绩效管理过程的结束,是另一个绩效管理过程的开始。通过这种循环往复,个体和组织绩效得以持续发展。工作满意度是一种整体性的心理状态,受到个体、工作以及社会等多个层面的影响,反映员工对工作的总体满足程度。^[10]具体到医务人员上,其工作满意度取决于他们对医疗事业、工作环境、领导风格等多种因素的综合评价,通过付出回报比较,对工作产生相应的态度和情感。

以往较多研究验证了绩效考核对员工的工作满意度的正向影响。如 Judge 认为绩效考核作为工作

情境的变量,对员工的工作满意度有显著正向影响^[11];胡蓓发现发展型绩效考核对工作满意度有正向影响^[12];朱秀琴研究发现在实施岗位绩效考核之后护士的工作满意度得到明显提高^[13]。依此思路,绩效考核作为绩效管理的重要组成部分,有理由认为绩效管理认可度对社区卫生人员工作满意度的正向作用存在。

由此提出假设 1:社区卫生人员对所在中心的绩效管理认可度越高,其工作满意度就越高。

组织支持感是员工关于组织重视其自身价值、贡献水平和个体发展的主观感受。^[14]绩效管理是组织与员工互动的过程,各个环节均能体现组织支持的作用。员工感受到的组织支持感对工作满意度有正向预测作用,如王黎华研究发现良好的组织支持感有助于提高工作满意度^[15];凌秀花在对企业员工的研究中发现,组织支持感对家庭促进、工作满意度具有显著正向影响^[16]。具体而言,当员工所感知到的组织支持感较高的时候,员工会认为自己是被组织所重视的、自己的工作是有意义的、自己是有能力的,这些心理感知反映出员工的基本需求得到满足。自我决定理论认为,当组织的支持使员工的基本心理需要得到满足时,个体就会朝着积极的方向发展,工作动机加强,满意度提升;反之则会损害工作满意度。^[17]由此,本研究提出假设 2 和假设 3。

假设 2:社区卫生人员的组织支持感越高,其工作满意度就越高。

假设 3:社区卫生人员的组织支持感在绩效管理认可度与工作满意度之间起到中介作用。

据此,构建出本研究的假设框架(图 1)。

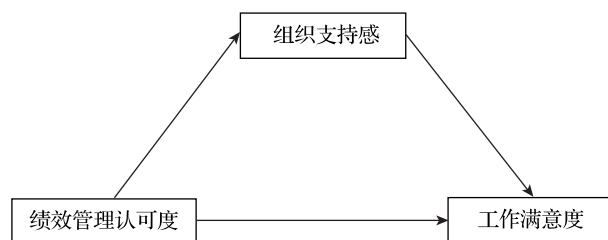


图 1 假设框架

2 资料与方法

2.1 调查对象

采用方便抽样选取北京市的 12 家社区卫生服

务中心,基于知情同意原则,由这些中心的工作人员(包括医生、护士、医技人员、行政、后勤等)自愿进行问卷填写。共发放问卷 980 份,回收有效问卷 974 份,有效率为 99%。

2.2 调查问卷与变量测量

绩效管理认可度的测量选取三道题目分别测量社区卫生人员对绩效管理的科学性、公平性和激励性的认可程度,采取 Likert 五点计分法,从“完全不同意”到“完全同意”分别赋值 1~5 分,分数越高表示社区卫生人员对社区卫生服务中心实施的绩效管理认可度越高。三道题目的 Cronbach 系数为 0.846,具有较高的信度。

组织支持感的测量参考 Eisenberger 等人于 1986 年编制的组织支持感量表的简化版^[14](由原始量表中负荷最高的九个项目,其中包括两个反向题组成),采取 Likert7 点计分法,从“完全不同意”到“完全同意”分别赋值 1~7 分,得分越高表示组织支持感越强,其中均分在 3 分以下为低程度组织支持感、3~5 分为中度组织支持感,5 分以上为高度组织支持感。该组织支持感量表的 Cronbach 系数为 0.920,具有较高的信度。

工作满意度的测量参考了明尼苏达工作满意度量表^[18],对个别题目进行修改,使其与社区卫生人员的工作环境更接近,包括 23 道题目。得分采取 Likert5 点计分法,从“完全不同意”到“完全同意”分别赋值 1~5 分,得分越高表示工作满意度程度越高,该量表的 Cronbach 系数为 0.9648,具有较高的信度。

2.3 分析方法

根据研究目的,采取以下统计学软件完成数据分析。首先使用 EXCEL 双份录入数据,进行校正确保录入准确性;其次使用 SPSS 25.0 软件进行描述性分析和各变量的相关性分析,最后使用 STATA16.0 软件,采用因果逐步回归法和 BOOTSTRAP 检验方法对中介效应进行检验。

3 研究结果

3.1 各变量描述性分析

调查对象中,男性 150 人、女性 824 人,已婚者居多;平均年龄为 36 ± 8.20 岁,平均工龄为 14 ± 9.17 年,教育程度以大学本科为主;84.60% 的调查对象

拥有中级以下职称,有编制者占被调查者总人数的 73.20%。在岗位类别上,医生 349 人、护士 230 人,占总人数的 59.44%。此外,社区卫生人员的绩效管理认可度总均分为(3.17 ± 0.91)分;组织支持感总均分为(4.93 ± 1.24)分;工作满意度总均分为(3.58 ± 0.66)分(表 1)。

表 1 描述性分析结果(N=974)

变量	分组	n(%)
性别	男	150(15.40)
	女	824(84.60)
婚姻状况	未婚	142(14.58)
	已婚	812(83.37)
	其他	20(2.05)
最高学历	初中及以下	2(0.21)
	高中、中专或技校	49(5.03)
	大专	285(29.26)
	大学本科	504(51.75)
	硕士	130(13.35)
专业技术职务	博士及以上	4(0.41)
	初级	400(41.07)
	中级	424(43.53)
	副高级	62(6.37)
	正高级	10(1.03)
是否在编	其他	78(8.01)
	在编	713(73.20)
	非在编	261(26.80)
	工作岗位	医生
工作岗位	护士	230(23.61)
	医技	183(18.79)
	行政	102(10.47)
	后勤及其他	110(11.29)
	年龄	
工作年限		14.35 ± 9.17
绩效管理认可度得分		3.17 ± 0.91
组织支持感得分		4.93 ± 1.24
工作满意度得分		3.58 ± 0.66

3.2 Pearson 相关分析

采用 Pearson 相关检验得到各研究变量之间的相关系数。由表 2 可知,社区卫生人员的绩效管理认可度与其组织支持感、工作满意度呈现显著正相关,组织支持感与工作满意度呈现显著正相关,假设 1、2 得到验证。由此可见,绩效管理认可度、组织支持感以及工作满意度之间均两两显著相关,具备进行中介作用分析的条件。

表 2 研究变量的相关分析结果

	组织支持感	工作满意度
绩效管理认可度	0.575 ***	0.620 ***
组织支持感	1	0.765 **

注: * P < 0.05, ** P < 0.01, *** P < 0.001,下同。

3.3 中介作用检验

3.3.1 因果逐步回归检验

本研究采用 Baron 和 Kenny 的因果逐步回归法检验组织支持感的中介效应。^[19]将性别、婚姻、职称、是否在编、所在岗位类别纳入回归方程(年龄、工作年限以及教育程度经单因素分析得知与研究变量关系不显著, $P > 0.05$),用以排除人口学变量带来的干扰。同时进行多重共线性检验,所有研究变量的方差膨胀因子 VIF 均小于 3,这表明不存在严重的共线性,然后在此基础上做三步回归分析。第一步,将自变量绩效管理认可度、因变量工作满意度纳入回归方程,求出系数 c ;第二步将自变量绩效管理认可度、因变量组织支持感纳入回归方程,求出系数 a ;第三步将自变量绩效管理认可度、中介变量组织支持感、因变量工作满意度纳入回归方程,求出系数 b 和 c' 。James 和 Brett 认为中介变量存在的条件是 c 显著且 c' 小于 c ;在此基础上,如果 c' 不再显著那么中介变量起到完全中介作用,反之则起到部分中介作用,检验结果见表 3、图 2。由表 3 可知,组织支持感在绩效管理认可度与工作满意度之间可能存在部分中介作用。具体而言,在加入组织支持感中介变量后, c' 小于 c ,并且显著($P < 0.05$),中介作用占比约为 $(a \times b)/c = 57.3\%$ 。

表 3 因果逐步回归检验的中介作用分析结果

	β	SE	T	P
a	0.777	0.036	21.71	0.000
b	0.324	0.013	25.08	0.000
c	0.439	0.018	23.86	0.000
c'	0.188	0.017	10.74	0.000

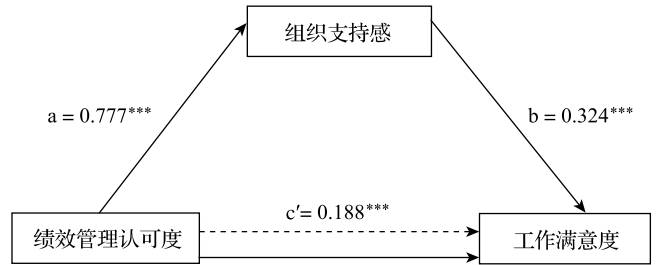


图 2 中介效应图

3.3.2 Bootstrap 中介效应检验

Baron 和 Kenny 的因果逐步回归法虽然使用广泛,但该方法存在明显缺陷,如 c 是否显著并非中介检验的必要前提(抑制模型即为 c 不显著但仍然存在实质意义的中介效应模型)。^[20]为了提高结果精确性,本文在此基础上使用更为严谨的 bootstrap 方法进行 5000 再抽样检验(表 4)^[21]。结果显示,组织支持感在绩效管理认可度和社区卫生人员的工作满意度之间具有显著的中介作用。具体而言,中介作用的效应值为 0.250 ($P < 0.05$),直接效应显著 ($P < 0.05$),说明组织支持感起到部分中介作用,中介作用占比约为 57.4%,假设 3 得到验证。

表 4 组织支持感中介作用的 Bootstrap 检验分析结果

效应	Bootstrap 检验分析结果		Z 值	P 值	95% CI	
	均值 M	标准误 S			LLCI	ULCI
中介效应	0.250	0.017	14.52	0.000	0.215	0.282
直接效应	0.190	0.020	9.49	0.000	0.151	0.229

4 讨论

4.1 基层医疗机构的薪酬待遇低是影响绩效管理认可度的主要原因

从描述性分析结果可知,绩效管理认可度均分为 3.17,略高于中值 3,具体得分由高到低为公平性 3.30、科学性 3.24、激励性 2.97,尤以激励性最低。与此同时,本研究发现,44.43% 的工作人员近三年来的收入没有增长,这表明不少社区卫生人员认为绩效管理改革并没有带来薪酬、福利等的改善。分析背后的原因,基层卫生领域整体工资水平偏低,且不同等级类别的卫生人员工资差距较小,

难以拉开差距,以及量化考核难度大,考核后薪酬也难以兑现,导致对绩效管理的激励性认可度低。此外,基层医疗机构属于公益一类事业单位受到财政全额保障,社区卫生服务中心管理者缺乏改革动力和自主性,使得绩效管理指标体系制定不科学,执行落实不到位,这影响到对绩效管理科学性的评价。与此同时,社区卫生服务中心基于维护组织团结等目的采取的“大锅饭”分配方式一定程度上影响到对绩效管理公平性的评价。除此之外,在实际调研中发现社区卫生人员对绩效管理改革过程的实际参与程度偏低,自然会影响到对此的认知判断。

4.2 绩效管理认可度直接影响社区卫生人员的工作满意度

从描述性分析结果可知,社区卫生人员的工作满意度属于一般水平,与有关研究结果相一致。^[22]以往较多学者认为,社区卫生服务中心传统的“铁饭碗”式人力资源管理模式,导致一定程度上产生“多劳不能多得,优绩不能优酬”现象,影响到工作满意度的提高^[23],本研究发现绩效管理认可度也是影响社区卫生人员工作满意度的重要因素。由相关分析结果显示,绩效管理认可度对社区卫生人员的工作满意度有直接的正向预测作用。即当绩效管理认可度越高时,社区卫生人员的工作满意度也越高。一般而言,自我价值的实现和归属感是工作满意度的两个方面。而自我价值既存在于客观的薪酬待遇上,更体现在专业医务人员参与管理工作中,尤其是医生,应在专业的基础上作为“合作伙伴”与管理者和其他专业人士一起工作,共同促进组织绩效目标的实现。^[24]这就需要更加科学、现代化的绩效管理模式,而非一味地只关注绩效考核而忽略管理,否则在一定程度上会损害社区卫生人员的专业价值,减低其工作满意度。

4.3 绩效管理认可度通过组织支持感间接影响社区卫生人员的工作满意度

本研究的中介作用分析结果显示,组织支持感在绩效管理认可度与工作满意度之间起到部分中介作用,中介效应值为0.250。这说明绩效管理认可度除了直接影响社区卫生人员的工作满意度外,还通过组织支持感间接影响其工作满意度,即社区卫生人员对绩效管理越认可,他们感受到组织的支持感就越强烈,进而会增强对工作的满意度。当社区卫生人员对绩效管理认可度较高时,意味着社区卫生服务中心从物质及精神层面为工作人员提供更多的关心与支持来满足其内心的需求,激发归属感,使社区卫生人员对工作产生积极的情感,满意度提升,回报组织给予的支持。

5 结论与建议

本研究验证了绩效管理认可度对社区卫生人员工作满意度的影响,同时依据相关理论基础进一步探讨了组织支持感的中介作用,拓展了工作满意度的前因变量的研究。研究结果既有助于更好地理解我国社区卫生服务中心的绩效管理与社区卫生人员

工作满意度的作用机制,也有助于社区卫生服务中心管理者采取有效措施改善社区卫生人员的工作满意度。

基于本研究结果与讨论,提出以下提高社区卫生人员工作满意度的具体建议:

第一,扩大基层分配自主权,增强分配机制的激励功能。政府应在总体上逐步加大对基层医疗机构的财政补助,着重增加对人力资本的直接投入和完全补偿。根据“公益一类财政供给、公益二类绩效管理”政策规定,社区卫生服务中心在绩效上应朝向县级公立医院看齐,管理更加灵活,拥有更大的内部分配自主性。同时,社区卫生服务中心应深化薪酬制度改革,进一步落实“两个允许”,全方位激发基层活力,调动基层医务人员积极性,

第二,改进绩效管理模式,提高绩效管理认可度。在社区卫生服务中心应该树立“以人为本”的观念,管理者应主动关心员工的切身利益,让员工的价值观与社区卫生服务中心的绩效管理目标保持一致。通过绩效考核向绩效管理的转变,鼓励全体员工参与管理,保持考核者与员工的持续沟通,充分调动一线临床医务人员的主观能动性和创造性。此外,社区卫生服务中心管理者应加强自身领导能力和管理能力的学习与培训,掌握更科学的绩效管理方法。^[1]

第三,加大组织支持力度,提高工作满意度。首先要改进社区卫生服务中心的软硬件设备配置,保障社区卫生人员的工作所需;其次,管理者要增强对社区卫生人员的关心支持,保证合理的工作任务和作息时间,主动去了解并协助解决他们的困难;再次要肯定社区卫生人员作出的贡献,通过榜样典范、荣誉称赞、公开表扬等行为营造良好的工作氛围;最后,管理者要重用人才,合理拓宽晋升渠道,帮助实现社区卫生人员的个人价值。

作者声明本文无实际或潜在的利益冲突。

参 考 文 献

- [1] 欧阳伟,刘继霞,杨晔,等. 标准化工作量法在北京市社区卫生服务岗位绩效考核中的应用现状与政策建议[J]. 中国卫生政策研究, 2019, 12(1): 48-54.
- [2] Patrick A. Bovier, Thomas V. Perneger, Predictors of work satisfaction among physicians[J]. European Journal of Public Health, 2003, 13(4): 299-305.

- [3] Mueller C W, McCloskey J C. Nurses' job satisfaction: a proposed measure. [J]. Nursing research, 1990, 39(2): .
- [4] 张春瑜, 王燕森, 张何明. 医护人员满意度影响因素分析[J]. 卫生经济研究, 2017(6): 61-63.
- [5] 陈娅, 王沁, 胡小松, 等. 贵州省县级公立医院医务人员工作满意度状况调查[J]. 医学与社会, 2017, 30(12): 69-72.
- [6] 翟文婷. 三级综合医院医护人员满意度调查研究[D]. 青岛: 青岛大学, 2014.
- [7] 王紫娟. 我国三级公立医院医护人员满意度与患者满意度相关性研究[D]. 北京: 北京协和医学院, 2019.
- [8] Spreitzer G, & Porath C. Creating sustainable performance [R]. Harvard Business Review, 2012.
- [9] 仲理峰, 时勘. 绩效管理的几个基本问题[J]. 南开管理评论, 2002(3): 15-19.
- [10] 黄春生. 工作满意度、组织承诺与离职倾向相关研究[D]. 厦门: 厦门大学, 2004.
- [11] Judge T A, THORESEN C J, BONO J E, et al. The job satisfaction-job performance relationship: a qualitative and quantitative review [J]. Psychol Bull, 2001, 127(3): 376-407.
- [12] 胡蓓, 邱敏. 绩效管理认可度目的取向与员工工作卷入: 内在激励的中介作用分析[J]. 管理评论, 2016, 28(5): 150-160.
- [13] 朱秀琴, 赵豫鄂. 武汉市某医院护理岗位绩效管理认可度前后护士心理压力及工作满意度状况调查[J]. 医学与社会, 2018, 31(4): 58-60.
- [14] Eisenberger R, Huntington R, Hutchison S, et al. Perceived organizational support. J Appl Psychol, 1986, 71(3): 500-507
- [15] 王黎华, 徐长江. 组织支持感对中小学教师幸福感与工作倦怠的影响[J]. 中国临床心理学杂志, 2008, 16(6): 574-575, 578.
- [16] 凌秀花. 组织支持感与工作幸福感的关系研究[D]. 天津: 天津商业大学, 2018.
- [17] 李红梅, 冯晓玲, 李育玲. 问题导向管理提高二级医院护士工作满意度[J]. 护理学杂志, 2017, 32(16): 58-60.
- [18] Spector P E. Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey [J]. American Journal of Community Psychology, 1985, 13(6): 693-713.
- [19] 温忠麟, 张雷, 侯杰泰, 等. 中介效应检验程序及其应用[J]. 心理学报, 2004(5): 614-620.
- [20] Mackinnon D P, Krull J L, Lockwood C M. Equivalence of the mediation, confounding and suppression effect [J]. Prev Sci, 2000, 1(4): 173-181.
- [21] Hayes A F. Beyond Baron and Kenny: Statistical Mediation Analysis in the New Millennium [J]. Communication Monographs, 2009, 76(4): 408-420.
- [22] 杨丽, 连至炜, 陈新月, 等. 我国基层医务人员工作满意度调查及影响因素分析[J]. 中国卫生质量管理, 2020, 27(2): 68-71.
- [23] 李永刚, 张若鹏, 何培. 某医院合同制职工转为聘用制的探讨[J]. 现代医院, 2019, 19(10): 1444-1446.
- [24] 梅继霞, 伊恩·柯克帕特里克. 新公共管理视角的医生参与管理: 动因、影响因素与绩效[J]. 中国卫生政策研究, 2019, 12(7): 42-49.

[收稿日期:2020-04-01 修回日期:2020-06-28]

(编辑 薛云)