

公立医院医生工作满意度与工作投入之间的关系研究*

顾冬红¹, 许沛尧², 王萌康¹, 李则颖¹, 张琳洁¹, 董潇杨¹, 刘毅^{1△}

1. 四川大学华西公共卫生学院/四川大学华西第四医院 卫生政策与管理学系(成都 610041); 2. 甘肃省医疗保障局(兰州 730030)

【摘要】目的 了解公立医院医生工作满意度与工作投入的水平, 分析工作满意度与工作投入两者之间的交互关系, 探讨工作满意度各维度如何影响工作投入, 为提高公立医院医生的工作投入水平提供参考依据。**方法** 在四川省6家公立医院(3家三级医院和3家二级医院)中通过方便抽样得到638份医生调查问卷进行数据描述与分析。采用Pearson相关方法分析工作满意度和工作投入之间的相关关系, 多重线性逐步回归方法分析工作投入及各维度的影响因素。**结果** 工作满意度中, 医生评分对人身安全(3.77±0.87)、领导认同与支持(3.59±0.77)、工作压力(3.51±0.81)的满意度较高。工作投入及各维度的均分分别为: 工作投入总均分(4.02±0.99)、奉献(4.21±1.13)、专注(4.19±1.08)、活力(3.63±1.04)。工作满意度中, 报酬与待遇、工作环境、社会认可、组织管理、领导认同与支持与工作投入及各维度存在正相关。工作满意度中, 社会认可、领导认同与支持、工作成就、人身安全、组织管理5个维度对工作投入及各维度有显著影响作用。**结论** 重视医生被认可、自我实现的高层次需要、医患沟通、医生的个人发展, 提高医生的工作满意度, 可提高医生的工作投入水平。

【关键词】 公立医院 医生 工作投入 工作满意度

A Study of the Relationship Between Job Satisfaction and Work Engagement of Physicians in Public Hospitals GU Dong-hong¹, XU Pei-yao², WANG Meng-kang¹, LI Ze-ying¹, ZHANG Lin-jie¹, DONG Xiao-yang¹, LIU Yi^{1△}. 1. Department of Health Policy and Management, West China School of Public Health, West China Fourth Hospital, Sichuan University, Chengdu 610041, China; 2. Gansu Healthcare Security Administration, Lanzhou 730030, China

△ Corresponding author, E-mail: hxliuyi@163.com

【Abstract】Objective To understand the level of job satisfaction and work engagement of physicians in public hospitals, to analyze the interaction between job satisfaction and work engagement, and to discuss how each dimension of job satisfaction affects work engagement so as to provide information and reference for improving the level of work engagement of physicians in public hospitals. **Methods** Covering 6 public hospitals in Sichuan (3 tertiary-level hospitals and 3 secondary-level hospitals), 638 questionnaires were obtained from physicians through convenient sampling for data description and analysis. Pearson correlation method was used to analyze the correlation between job satisfaction and work engagement, and multiple linear stepwise regression method was used to analyze work engagement and the influencing factors of each dimension. **Results** With regard to job satisfaction, physicians showed high levels of satisfaction in personal safety (3.77±0.87), leadership identification and support (3.59±0.77), and job pressure (3.51±0.81). The mean points of work engagement and each dimension were as follows: total mean points of work engagement (4.02±0.99), dedication (4.21±1.13), absorption (4.19±1.08) and vigor (3.63±1.04). In job satisfaction, salary and benefits, work environment, social recognition, organizational management, leadership identification and support are positively correlated to work engagement and all dimensions. In job satisfaction, 5 dimensions, including social recognition, leadership recognition and support, work achievement, personal safety and organizational management, had a significant influence on work engagement and all dimensions. **Conclusion** Emphasis on the high-level needs for recognition and self-actualization of doctors, doctor-patient communication, and personal development of doctors may improve doctors' job satisfaction and work engagement.

【Key words】 Public hospital Doctor Work engagement Job satisfaction

目前,我国公立医院处于提供医疗服务的主体地位,为广大群众提供医疗服务。公立医院的医生作为直接提供医疗服务的实施者,他们的工作态度与工作投入至关重要。近年来,对工作投入的研究随着积极心理学的兴起也随之发展起来,研究个体对工作的积极品质,帮助个

体的工作态度发生转变,从而提高工作投入程度。工作投入最早在1965年提出,当时理解为对工作的认同和价值观的表现^[1]。后来,在SCHAUFELI等^[2]所提出的定义中,工作投入的内容包含了活力、奉献和专注3个维度,该理论得到了广泛的认同。工作投入与工作满意度密切相关,涉及工作满意度与工作投入的研究较多。关于工作满意度的概念,最早是由HOPPOCK提出,他认为工作满意是员工对所处的工作情境的主观反应,是从员工的生

* 国家社科基金项目(No.17BRK009)和四川省卫生和计划生育委员会科研课题(No.H170620)资助

△ 通信作者, E-mail: hxliuyi@163.com

理方面和心理方面对工作环境的主要感受^[3]。已有的研究表明工作满意度与工作投入之间存在高度的正相关^[4],工作投入随着工作满意度的增长而增长。了解工作满意度与工作投入之间的关系,可以更好地提高医生的工作投入水平,然而目前研究对象为医生的相关工作满意度与工作投入关系的研究报道比较少。本研究以公立医院医生这一群体作为研究对象,对他们的工作满意度和工作投入做出客观性的描述,对工作投入与工作满意度两者之间的关系进行探讨,明确工作满意度各维度如何影响医生工作投入水平,对其结果进行深入分析,并提出相应对策与建议。

1 对象与方法

1.1 对象

选取四川省部分公立医院的医生作为调查对象。按二级、三级医院级别进行分层,采用方便抽样方式抽取6家四川省公立医院,包括3家三级医院和3家二级医院。对抽取医院的内科、外科、妇科、儿科等主要科室进行调查,调查对象为当天在岗医生。排除工龄低于1年的医生。

1.2 调查问卷

工作满意度量表采用刘毅等制订的工作满意度量表^[5],该量表为李克特量表形式,包含报酬与待遇(5个条目)、人身安全(3个条目)、工作环境(2个条目)、工作成就(2个条目)、社会认可(2个条目)、组织管理(4个条目)、领导认同与支持(2个条目)、工作压力(4个条目)8个维度,共24个条目,各条目下的选项分为5个等级:非常不同意、不同意、一般、同意、非常同意,5个等级得分依次为1、2、3、4、5分,其中人身安全、工作成就、工作压力包含的条目反向计分。由于工作满意度各维度中的条目不同,将各维度的得分除以各维度满分,以5分为满分,得到经转换后的分值区间为0~5分。分值越高,表示满意度越高。

工作投入量表同样是采用在Schaufeli等制定的UWES-9量表^[6]基础上经刘毅等修订的工作投入量表^[5]。工作投入量表中包括活力(4个条目)、奉献(4个条目)、专注(5个条目),各条目下的选项分为7个等级:从不、几乎没有、很少、有时、经常、很频繁、总是,7个等级得分依次为0、1、2、3、4、5、6分。由于工作投入中的各维度条目不同,将各维度的得分除以各维度的条目数,得到各维度均分值,工作投入总均分则由总分除以总条目得到,经转换后均分取值为0~6分。分值越高,表示投入度越高。

1.3 调查质量控制

为保证数据的真实性与可靠性,对问卷质量进行严格把控。具体包括正式调查前对医生先进行预调查、对调查员进行集中统一培训、调查现场有督导员对问卷进行核实,从而提高数据质量。

1.4 统计学方法

用Epidata3.0对数据进行双份录入,收回问卷650份,依据内容有效性,剔除部分无效数据,其中有效填答问卷638份,有效率为98.15%。采用Pearson相关方法分析工作满意度和工作投入之间的相关关系,采用多重线性逐步回归方法分析工作投入及各维度的影响因素。检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 调查对象基本情况

本次研究共纳入638例调查对象。其中,男性218例,占34.17%,女性420例,占65.83%;30~34岁184例,占28.84%,25~29岁149例,占23.35%,35~39岁120例,占18.81%;工作年限为5~9年、 ≥ 15 年、10~14年分别为189例、169例、142例,分别占29.62%、26.49%、22.26%;学历为本科、大专、硕士分别为395例、155例、66例,分别占61.91%、24.29%、10.34%;月均工作收入为5 000~8 000元有257例,占40.28%;职称为初级和中级分别为269例和217例,分别占42.16%和34.01%。

2.2 调查对象工作满意与工作投入情况

工作满意度各维度经转换后的分数,其满意度由高至低的顺序依次为人身安全(3.77 ± 0.87)、领导认同与支持(3.59 ± 0.77)、工作压力(3.51 ± 0.81)、社会认可(3.48 ± 0.73)和工作环境(3.44 ± 0.77)、组织管理(3.18 ± 0.90)、报酬与待遇(2.95 ± 0.93)、工作成就(2.80 ± 0.88)。工作投入及各维度经转换后的均分,工作投入总均分为(4.02 ± 0.99),各维度由高至低的顺序依次为奉献(4.21 ± 1.13)、专注(4.19 ± 1.08)、活力(3.63 ± 1.04)。

2.3 工作满意度与工作投入相关关系情况

Pearson相关分析(表1)显示,工作满意度中报酬与待遇、工作环境、社会认可、组织管理、领导认同与支持与工作投入及其维度均分呈显著正相关($P < 0.01$)。人身安全仅与活力均分呈显著负相关。工作成就与工作压力分别和工作投入及其维度均分呈显著负相关($P < 0.05$)。

2.4 工作投入影响因素的多重线性逐步回归分析

经共线性诊断,工作满意度各维度不存在共线性。经多元逐步回归结果(表2)显示,4个模型拟合较好,均有统计学意义,表明回归效应显著。工作满意度中,社会认

表 1 工作满意度与工作投入各维度的相关性分析结果 (*r*)

Table 1 Correlation analysis of job satisfaction and work engagement in various dimensions (*r*)

Item	Vigor mean score	Dedication mean score	Absorption mean score	Work engagement total mean score
Compensation and treatment	0.452**	0.379**	0.388**	0.442**
Personal safety	-0.129**	-0.024	-0.027	-0.061
Work environment	0.442**	0.391**	0.415**	0.454**
Social recognition	0.595**	0.490**	0.483**	0.567**
Work achievement	-0.384**	-0.368**	-0.312**	-0.384**
Organizational management	0.514**	0.419**	0.430**	0.494**
Leadership identification and support	0.508**	0.438**	0.423**	0.495**
Job pressure	-0.204**	-0.143**	-0.091*	-0.154**

P*<0.05, *P*<0.01.

表 2 工作满意度对工作投入影响的多元逐步回归分析结果

Table 2 Multiple linear stepwise regression analysis of the influence of job satisfaction on work engagement

Item		Non-standardized coefficient		Standardized coefficient	<i>t</i>	<i>P</i>	VIF	<i>P</i>
		<i>B</i>	<i>SE</i>					
Vigor mean score	(Constant)	0.497	0.272		1.831	0.068		<0.001
	Social recognition	0.576	0.053	0.402	10.810	<0.001	1.625	
	Leadership identification and support	0.198	0.057	0.146	3.452	0.001	2.108	
	Work achievement	-0.274	0.039	-0.231	-7.011	<0.001	1.274	
	Personal safety	0.165	0.039	0.138	4.249	<0.001	1.244	
	Organizational management	0.178	0.051	0.154	3.456	0.001	2.325	
Dedication mean score	(Constant)	1.126	0.317		3.555	<0.001		<0.001
	Social recognition	0.516	0.062	0.334	8.301	<0.001	1.625	
	Work achievement	-0.363	0.046	-0.284	-7.974	<0.001	1.274	
	Personal safety	0.299	0.045	0.232	6.599	<0.001	1.244	
	Leadership identification and support	0.198	0.067	0.135	2.950	0.003	2.108	
	Organizational management	0.146	0.060	0.117	2.441	0.015	2.325	
Absorption mean score	(Constant)	0.801	0.323		2.483	0.013		<0.001
	Social recognition	0.439	0.062	0.296	7.023	<0.001	1.714	
	Leadership identification and support	0.110	0.067	0.079	1.645	0.100	2.200	
	Work achievement	-0.304	0.048	-0.248	-6.391	<0.001	1.453	
	Personal safety	0.199	0.052	0.161	3.854	<0.001	1.682	
	Work environment	0.171	0.063	0.122	2.697	0.007	1.985	
	Organizational management	0.160	0.064	0.133	2.496	0.013	2.761	
	Job pressure	0.134	0.060	0.101	2.236	0.026	1.959	
Work engagement total mean score	(Constant)	0.836	0.262		3.186	0.002		<0.001
	Social recognition	0.501	0.052	0.369	9.652	<0.001	1.698	
	Leadership identification and support	0.160	0.056	0.124	2.865	0.004	2.188	
	Work achievement	-0.299	0.037	-0.265	-8.023	<0.001	1.274	
	Personal safety	0.241	0.037	0.213	6.510	<0.001	1.245	
	Organizational management	0.136	0.053	0.124	2.588	0.010	2.671	
	Work environment	0.105	0.053	0.082	1.996	0.046	1.980	

B: Partial regression coefficient; *SE*: Standard error; *VIF*: Variance inflation factor.

可、领导认同与支持、工作成就、人身安全、组织管理 5 个维度对工作投入总均分及各维度有显著影响作用。工作环境对专注均分和工作投入总均分有显著影响作用,工作压力仅对专注均分有影响。

3 讨论

3.1 工作满意度与工作投入的现状分析

公立医院医生工作满意度中,工作满意度由低至高排序,满意度低的是工作成就、报酬与待遇、组织管理。目前关于医生工作成就感的探讨不多,韩红伟等^[7]研究重症医学科医生以及 ELIT 等^[8]研究加拿大妇科肿瘤医师,医生的个人成就感都较低,与本研究结果一致。目前导致医生成就感不高,原因是多方面的。目前我国医生除了担任临床本职工作以外,还要面临评职称的晋升压力、刊发文章的科研压力,晋升与科研都是长期累积的过程,短期内工作成就感也不高。医生个人能力及潜能未充分发挥,未能满足自我实现,也可导致工作成就感不高。另外在报酬方面,由于行业特点,医生的超负荷工作已为常态,付出与报酬不能体现岗位价值,还有对休假等福利的满意度不高,也可能导致医生对报酬与待遇不满,与金永春等^[9]的研究结果类似。医院的各项人事管理制度以及绩效考核等规章制度存在不合理的地方,未能调动医生的积极性或者未能感受到公平性,导致对组织管理满意度不高。

本次调查中公立医院医生工作投入总均分为 (4.02 ± 0.99) ,各维度按其均值由高至低的顺序依次为奉献 (4.21 ± 1.13) 、专注 (4.19 ± 1.08) 、活力 (3.63 ± 1.04) 。工作投入及各维度的均分都超过均值 3 分,说明本次调查中医生的工作投入水平较高。

3.2 工作满意度各维度对工作投入的影响分析

工作满意度各维度与工作投入及各维度普遍呈显著正相关,与闫晓飞^[10]的研究结果一致。

从回归的 4 个模型的研究结果可看出,社会认可满意度与工作成就满意度是影响工作投入的前两位因素。这与马斯洛的需要层次理论相符合。得到社会的认可与工作成就的自我实现对应马斯洛需要层次理论中的尊重的需要与自我实现的需要^[11],由于个体之间存在差异性,医生作为高学历人才、知识分子,在基本满足生理、安全等低层次需要后,可能更加重视高层次的需要,而这些高层次的需要对工作投入的影响较大。因此,应营造尊重医生的良好社会氛围,大众媒体应把握正确的导向,让医生受到社会的认可,得到患者的理解与支持^[12];为医生提供个人发展空间以及良好

的平台,帮助医生的自我实现,从而提高医生工作投入水平。

影响医生的工作投入水平中,人身安全满意度次之。近年来,伤医事件频频出现在大众的视野中,这让医生的人身安全成为引起社会关注的一个问题,医生的人身安全得不到强有力的保障,虽然自 2016 年陆续发布《关于印发严厉打击涉医违法犯罪专项行动方案的通知》等政策,但医疗暴力事件仍未得到有效遏制^[13]。对医生的生命造成威胁,必然会对医生的工作投入产生一定的负向影响。因此,医患沟通至关重要,医生要尽可能与患者进行积极主动且充分的交流与沟通,从源头上解决问题^[14]。在法律方面,应逐渐建立并完善相关的法律法规,让医生本不该担忧的人身安全问题得到可靠的法律保障。

对医生工作投入水平的影响,组织管理满意度、领导认同与支持满意度、工作环境满意度再次之,与戴艺等提到的影响工作投入因素之一的“工作资源”类似^[15]。组织管理、领导认同与支持和工作环境这三方面的因素可归结为美国心理学家赫兹伯格所提出的双因素理论中的“保健因素”,只能起到安抚的作用,消除不满,却不能让人感到满意^[16]。有关个人成长发展的激励因素可调动工作的积极性,提高工作绩效^[17]。因此,可将保健因素转化为激励因素,例如,医生的个人成果能受到肯定、医生的个人发展受到重视、医院晋升与奖励等制度的合理改革,从而提高组织管理、领导认同与支持和工作环境的满意度,进而提高医生工作投入水平。

研究结果还发现工作压力满意度仅影响工作投入中的专注维度。适当的工作压力可提高工作效率,持续的高水平的压力可导致机体协调失衡,产生心身疾病^[18]。三级医院的医生可能由于教学、科研方面的压力较大,二级医院的医生可能是因为同时承担临床与管理职务,工作量增大或技术难度较高问题,增加了工作压力,让医生对临床工作的专注度不够,不能全身心地投入到患者的诊疗中。教学、科研、管理或许是医生无法回避的压力问题,只有医生自身正确看待压力,通过自身的调节,有效缓解一定的压力。

综上所述,公立医院医生工作满意度中,对人身安全、领导认同与支持、工作压力满意度较高,对工作成就、报酬与待遇的满意度较低。影响工作投入的主要是社会认可满意度、工作成就满意度以及人身安全满意度。医院应从医生的自我实现角度出发,重视医生的个人发展需要以及被认可的需要,从而提高工作满意度与工作投入水平。

参 考 文 献

- [1] 汪晗, 解晓莉. 国外关于“工作投入”研究之进展. 湖南科技学院学报, 2007, 28(2): 98-100.
- [2] SCHAUFELI W B, SALANOVA M, GONZÁLEZ-ROMÁ V, *et al.* The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *J Happiness Stud*, 2002, 3(1): 71-92.
- [3] HOPPOCK R. Job satisfaction. New York: Harpe & Brothers Publishers, 1935:34-36.
- [4] RABINOWITZ S, HALL D T. Organizational research on job involvement. *Psychol Bulletin*, 1977, 84(2): 265-288.
- [5] 许沛尧, 刘毅. 公立医院医生工作满意度量表制订及工作满意度与工作投入的关系研究. 成都: 四川大学, 2019.
- [6] SCHAUFELI W B. The measurement of work engagement with a short questionnaire: a cross-national study. *Educ Psychol Meas*, 2006, 66(4): 701-707.
- [7] 韩红伟, 焦新民. 三级甲等医院ICU医生工作倦怠与觉察压力的关系. 中国健康心理学杂志, 2018, 26(8): 1228-1232.
- [8] ELIT L, TRIM K, MAND-BAINS I H, *et al.* Job satisfaction, stress, and burnout among Canadian gynecologic oncologists. *Gynecol Oncol*, 2004, 94(1): 134-139.
- [9] 金永春, 冯运. 临床医务人员工作满意度分析研究. 中国医院, 2010, 14(4): 33-35.
- [10] 闫晓飞. 护士人格特质、工作满意度与工作投入的关系. 西安: 第四军医大学, 2013.
- [11] 刘毅, 杨艳杰, 尹爱田. 组织行为学. 第2版. 北京: 人民卫生出版社, 2013: 66-69.
- [12] 王小合, 任佳焱, 汪慧, 等. 公立医院医务人员工作满意度影响因素与治理机制. 中国卫生政策研究, 2019, 12(3): 17-23.
- [13] 丁建飞, 刘群英. 马斯洛需求理论视域下的医疗场所暴力成因及应对策略. 南京医科大学学报(社会科学版), 2018, 18(3): 188-192.
- [14] 蒋陆娟, 徐爱军, 张倩, 等. 基于结构方程的乡村医生胜任力、医患关系与工作满意度关系模型研究. 中国卫生统计, 2018, 35(4): 538-554.
- [15] 戴艺, 金丽芬, KUNAVIKTIKUL W. 基于JD-R模式的护士工作投入影响因素分析与对策. 中华现代护理杂志, 2018, 24(9): 1107-1111.
- [16] 刘毅, 杨艳杰, 等. 组织行为学. 第2版. 北京: 人民卫生出版社, 2013: 69-72.
- [17] 孙宁, 芦桂芝, 孔繁莹, 等. 全日制本科学历临床护士工作满意度与激励因素的相关性. 解放军护理杂志, 2007(16): 1-4.
- [18] 吴秀云, 赵延奎, 王爱华. 医院护理人员工作负荷、工作压力与满意度认知及相关因素研究. 中国卫生事业管理, 2006(8): 490-491.

(2019-12-23收稿, 2020-08-19修回)

编辑 汤 洁