

# 衡阳市社区医务人员组织承诺、职业倦怠与离职意愿关系的研究

叶炜杰<sup>1</sup>, 王毓君<sup>1</sup>, 茆广绪<sup>1</sup>, 冯玉娟<sup>2</sup>, 谢红卫<sup>1</sup>

1. 南华大学公共卫生学院, 湖南 衡阳 421001; 2. 南华大学护理学院

**摘要:** **目的** 探讨社区医务人员组织承诺、职业倦怠和离职意愿之间的关系。 **方法** 2016 年 4-6 月采用中国职工组织承诺量表、医务人员职业倦怠量表(PCBQ)、离职意愿量表对随机整群抽样抽取的衡阳市 23 家社区卫生服务中心共计 339 名医务人员进行调查,采用相关分析、多元逐步回归分析和路径分析等方法分析社区医务人员离职意愿与组织承诺、职业倦怠之间的关系。 **结果** 在离职意愿的寻找动机维度不同职务的社区医务人员得分差异有统计学意义( $P<0.05$ ),在寻找动机和获得可能维度不同收入水平的社区医务人员得分差异有统计学意义( $P<0.05$ );社区医务人员组织承诺各维度与离职意愿均存在负相关关系( $r<0$ ),职业倦怠各维度与离职意愿之间均存在正相关关系( $r>0$ );多元逐步回归分析和路径分析结果显示:离职意愿受个体的聘用类型、薪资水平、职业倦怠以及组织承诺状况的影响,职业倦怠的增加不仅会直接导致离职意愿的升高,还通过降低组织承诺来增加医务人员的离职意愿。 **结论** 衡阳市社区医务人员组织承诺和职业倦怠对医务人员离职意愿有一定的预测作用,职业倦怠通过组织承诺的部分中介作用影响个体的离职意愿。

**关键词:** 社区医务人员; 组织承诺; 职业倦怠; 离职意愿

**中图分类号:** R192 **文献标识码:** B **文章编号:** 1006-3110(2017)10-1274-04 **DOI:** 10.3969/j.issn.1006-3110.2017.10.037

## Relationship between organizational commitment, job burnout and turnover intention in community medical staff in Hengyang City

YE Wei-Jie\*, WANG YU-Jun, MAO Guang-Xu, FENG Yu-juan, XIE Hong-wei

\* School of Public Health, Nanhua University, Hengyang, Hunan 421001, China

Corresponding author: XIE Hong-wei, E-mail: xiehw99@126.com

**Abstract:** **Objective** To discuss the role of organizational commitment and job burnout in the turnover intention of community medical staff in Hengyang City. **Methods** A total of 339 medical professionals from 23 community health service centers in Hengyang City selected by random and cluster sampling method from April to June 2016 were interviewed with the Questionnaire of Chinese Employees' Organizational Commitment, the Physicians' Career Burnout Questionnaire (PCBQ) and the Turnover Intention Scales. Person correlation analysis, multiple stepwise regression analysis and path analysis were used to explore the association between organizational commitment, job burnout and turnover intention. **Results** The score of motivation dimension in turnover intention had statistically significant differences among the community medical staff with different positions ( $P<0.05$ ). The scores of searching for motivation dimension and accessing to possibility dimension were significantly different among the staff with various income levels ( $P<0.05$ ). There were negative correlations between the dimensions of organizational commitment and turnover intention ( $r<0$ ), and there were positive correlations between the dimensions of job burnout and turnover intention ( $r>0$ ). Multiple stepwise regression analysis and path analysis showed that turnover intention was influenced by position, salary level, job burnout and organizational commitment. Increment in job burnout not only directly led to increase in willingness to leave, but also promoted turnover intention by reducing organizational commitment. **Conclusions** Organizational commitment and job burnout have predictive values for turnover intention of the community medical staff in Hengyang City. Job burnout affects the individual turnover intention through the mediating role of organizational commitment.

**Key words:** community medical staff; organizational commitment; job burnout; turnover intention

**基金项目:** 南华大学研究生创新课题(2016XCX40)

**作者简介:** 叶炜杰(1992-),男,湖南常德人,硕士研究生,研究方向:卫生事业管理。

**通信作者:** 谢红卫, E-mail: xiehw99@126.com。

国家新一轮医疗卫生体制改革重点是“强基层”，因此社区卫生服务体系的发展就成了改革的重头戏，而要实现社区医疗体系的大发展就必须建立起一支高水平的群众信赖的基层医务人员队伍<sup>[1]</sup>，而优秀人才“留不住”的现状也使改革进程举步维艰。有研究表明<sup>[2-3]</sup>，与城市其他医疗单位相比，社区卫生机构属基层医疗机构，在培训机会、晋升空间、各项待遇等与城市中其他医疗单位相差较大，且社区卫生单位工作量大，工作内容相对简单乏味，容易使医务人员产生职业倦怠感，降低员工的组织承诺，增加离职风险。本文在综合以往研究的基础上，研究组织承诺、职业倦怠与离职意愿的关系，为稳定社区卫生服务体系医务人员队伍，提高基层医疗服务水平提供科学依据和政策建议。

### 1 对象与方法

1.1 调查对象 2016 年 4-6 月采用随机整群抽样方法，随机抽取衡阳市五个市辖区中的四个辖区（蒸湘区、石鼓区、雁峰区、珠晖区）作为调研区域，并将各辖区内的全部社区医疗服务中心（站）及其工作人员作为调查对象，共计调查 23 家社区卫生服务中心（站），339 名社区医务人员。纳入标准：从事社区医疗相关工作满三个月以上的正式在编或合同人员；能自主或者在调查人员指引下如实填写问卷。排除标准：已提出离职申请或正在办理离职手续人员；退休返聘人员。

1.2 研究方法 本研究均采用相对成熟的量表作为研究工具，并采用集中无记名填写，当场收回的方式收集数据。调查所采用的量表如下：（1）组织承诺量表：采用凌文铨等<sup>[4]</sup>编制的“中国职工组织承诺量表”，该量表是综合 Allen 和 Meyer<sup>[5]</sup>的理论结合我国实际国情而形成的量表。评定采用 1~5 分制计分。共 25 个条目，包括感情承诺、规范承诺、理想承诺、经济承诺和机会承诺这 5 个维度，得分越低，组织承诺越高。在本研究中该量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.84，信度良好。（2）医务人员职业倦怠量表（PCBQ）：在 Maslach 职业倦怠量表通用版（MBI-GS）基础上，经张宜民<sup>[6]</sup>修订形成。适用于我国医务人员职业倦怠情况的测量和考评，共计 11 个条目，包括情感耗竭、人格解体、个人成就感降低三个维度共计 11 个条目，采用 1~5 分制计分，得分越低，工作倦怠程度越高。在本研究中该量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.83，信度良好。（3）离职意愿量表：由 Michaels 和 Spector 编订<sup>[7]</sup>，主要用于评价组织成员离职意愿大小。包含辞去目前工作可能、寻找其他工作动机、获得外部工作可能，共计 6 个条目，采用 1~4 分制计分，量表总分等于各条目得分

之和。得分越低，离职意愿越强。在本研究中该量表的 Cronbach's  $\alpha$  系数为 0.76，信度良好。

1.3 统计学处理 采用 Epi Data 3.0 建立数据库，采用 SPSS 22.0 对数据进行统计分析。计量资料采用 ( $\bar{x} \pm s$ ) 进行统计描述，两组数据的组间比较采用  $t$  检验（总体方差齐）、多组数据的组间比较采用方差分析（总体方差齐）或 Kruskal-Wallis  $H$  检验（总体方差不齐），并通过 Pearson 相关分析、多元逐步回归分析以及路径分析的方法探讨组织承诺及职业倦怠对社区医务人员离职意愿的影响。检验水准为  $\alpha = 0.05$ （双侧）。

### 2 结果

2.1 基本情况 调查的 339 名社区医务人员中，男性 64 人（18.9%），女性 275 人（81.1%）；年龄在 20~岁、30~岁、40~岁、50~岁区间的分别为 111 人（32.7%）、143 人（42.2%）、67 人（19.8%）、18 人（5.3%）；中专及以下、大专、本科、硕士及以上分别为 47 人（13.9%）、193 人（56.9%）、95 人（28.0%）、4 人（1.2%）；其中无职称人员 58 人（17.1%），初级职称 192 人（56.6%），中级职称 83 人（24.5%），副高级以上职称 6 人（1.8%）；正式在编、非正式在编分别为 139 人（41.0%）、200 人（59.0%）。

2.2 人口学特征对离职意愿的影响 把被调查的社区医务人员离职意愿各维度得分按不同职务及不同收入水平等特征因素进行分析。结果显示，在不同职务的社区医务工作人员中，在寻找动机维度差异有统计学意义，且该维度得分呈现倒“U”形，社区卫生机构的中层干部（科室主任/护士长）在寻找动机得分最高，工作状态稳定；普通职工得分最低，工作稳定状态较弱，寻求其他工作动机较强。不同月均收入的职工中在寻找动机和获得可能维度差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。是否在编人员在离职意愿各维度差异均无统计学意义（ $P > 0.05$ ）。见表 1。

表 1 衡阳市不同特征社区医务人员  
离职意愿各维度得分比较（分， $\bar{x} \pm s$ ）

特征	分类	人数	辞职可能	寻找动机	获得可能
职务	单位负责人	14	6.07±0.83	5.92±1.24	3.71±0.73
	科室(副)主任/护士长	57	5.96±1.36	6.23±1.54	4.11±1.13
	普通职工	268	5.57±1.39	5.63±1.51 *	4.27±1.21
月均收入(元)	<1 000	5	5.80±1.10	4.00±2.12	4.20±1.10
	1 000~	75	5.84±1.38	6.20±1.51	4.49±1.11
	2 000~	142	5.56±1.45	5.64±1.53	4.20±1.11
	3 000~	98	5.60±1.28	5.58±1.38	3.95±1.02
	4 000~	16	5.88±1.20	5.88±1.31	4.43±0.73
	5 000~	3	6.67±2.31	7.00±1.73 * *	6.67±2.31 * *
聘用形式	正式在编	139	5.78±1.36	5.87±1.48	4.32±1.22
	非正式在编	200	5.57±1.39	5.66±1.53	4.16±1.02

注：各组内比较，\*  $P < 0.05$ ，\* \*  $P < 0.01$ 。

2.3 社区医务人员组织承诺、职业倦怠与离职意愿的相关性分析 社区医务人员组织承诺与职业倦怠的各维度与离职意愿均存在显著相关关系( $P<0.01$ ),见表2。社区医务人员组织承诺各维度与离职意愿存在负相关关系( $r<0$ ),组织承诺感越强,其离职意愿越低;职业倦怠各维度得分与离职意愿存在正相关关系( $r>0$ ),职业倦怠感越高,其离职意愿也越高。

表 2 衡阳市社区医务人员组织承诺、职业倦怠与离职意愿相关分析( $n=339$ )

项目	情感承诺	规范承诺	理想承诺	经济承诺	机会承诺	情感衰竭	人格解体	成就降低	离职意愿
情感承诺	1								
规范承诺	0.81**	1							
理想承诺	0.74**	0.67**	1						
经济承诺	0.43**	0.33**	0.52**	1					
机会承诺	0.34**	0.23**	0.37**	0.76**	1				
情感衰竭	-0.27**	-0.32**	-0.28**	0.12	-0.07	1			
人格解体	-0.21**	-0.28**	-0.23**	0.14**	0.10	0.68	1		
成就降低	-0.27**	-0.29**	-0.30**	-0.09	0.09	0.64**	0.70**	1	
离职意愿	-0.44**	-0.39**	-0.33**	-0.17**	-0.23**	0.50**	0.41**	0.43**	1

注: \*\* $P<0.01$ 。

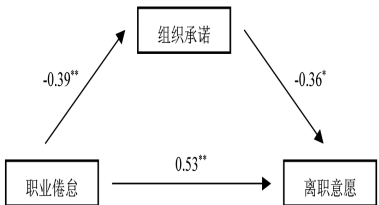
2.4 社区医务人员离职意愿的多元逐步回归分析 以社区医务人员离职意愿总分为因变量,将人口学特征中的工作类型、聘用类型、月均收入以及组织承诺得分、职业倦怠得分作为预测变量,按照进入标准为0.05、排除标准为0.10的水准进行多元线性逐步回归分析建立逐步回归分析。结果显示,进入回归方程的有:聘用类型(正式在编=0,非正式在编=1)、月均收入( $<1\,000$ 元=0,1 000~元=1,2 000~元=2,3 000~元=3,4 000~元=4,5 000~元=5)、工作类型-辅助科室人员(医生为哑变量参照,护理人员=1,预防保健人员=2,辅助科室人员=3,行政、后勤人员=4)、职业倦怠、组织承诺,共计解释总变异的38.4%。组织承诺感高、工作类型为辅助科室人员是离职意愿的保护因素;职业倦怠感高、聘用类型为非正式在编及月均收入高为离职意愿的危险因素;聘用类型情况表明,正式在编人员离职意愿低于非正式在编人员;较低收入医务人员离职意愿低于较高收入人员;辅助科室人员的离职意愿低于其它工作类型人员。见表3。

表 3 社区医务人员离职意愿影响因素多元逐步回归分析

项目	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>b'</i>	<i>t</i> 值	<i>P</i> 值	<i>F</i> 值	<i>P</i> 值	<i>R</i> <sup>2</sup>
常数项	16.542	1.525	—	10.849	0.000	41.538	<0.001	0.384
职业倦怠	0.196	0.019	0.452	10.290	0.000			
组织承诺	-0.079	0.011	-0.314	-7.080	0.000			
工作类型(辅助科室人员)	1.150	0.429	0.117	2.679	0.008			
聘用类型	-1.026	0.331	-0.153	-3.095	0.002			
月均收入	-0.503	0.180	-0.137	-2.795	0.005			

2.5 社区医务人员组织承诺、职业倦怠及离职意愿的路径分析 为进一步探讨社区医务人员的职业倦怠与

组织承诺对离职意愿作用,采用路径分析来验证三者之间的关系。在逐步回归分析中由于社区医务人员职业倦怠与离职意愿之间的回归系数( $b=0.66, P<0.01$ )随组织承诺的进入有所降低( $b=0.53, P<0.01$ ),因而本研究假设组织承诺是职业倦怠与离职意愿之间的中介变量。统计分析结果表明,在职业倦怠与离职意愿关系中,组织承诺为部分中介变量,即职业倦怠与离职意愿之间存在直接的因果联系,同时又通过组织承诺间接影响离职意愿。见图1。



注: \* $P<0.05$ , \*\* $P<0.01$ ,图中数字为标准化回归系数。

图 1 职业倦怠、组织承诺与离职意愿关系模型

3 讨论

3.1 职务和薪资水平是影响社区医务人员离职意愿的重要人口学因素 人口统计学分析显示,在社区医疗机构担任不同的职务其寻找新工作的动机也存在差异,呈现倒“U”型曲线,即中层干部(科室主任/副主任/护士长)寻找新工作的动机较弱,而单位负责人、普通职工动机相对较强。这可能是由于社区卫生服务中心的单位负责人缺乏继续上升的渠道,存在寻找更高平台的动机。而对普通职工来说,其更换工作成本较小,且寻找和获得外在工作的机会相对较多因而动机较强。另外薪资水平也是影响离职意愿(寻找动机、获得可能)的重要因素。大量研究表明<sup>[8-9]</sup>,工作收入低是导致医务人员离职意愿较高的重要因素,尤其基层医务人员普遍认为薪酬水平过低。但本研究显示离职意愿与薪酬高低没有出现同步增减的关系,这可能与研究中对离职意愿有显著影响的职务、聘用形式、工作类型等因素的混杂影响有关。

3.2 社区医务人员组织承诺越高,职业倦怠、离职意愿水平越低 离职意愿是实际离职行为的直接前因变量,是最能预测员工离职行为的因素<sup>[10]</sup>。在我国,基层社区医务人员的离职意愿虽然较低,但这可能与目前我国就业难的现状有关,换工作的高成本使得很多基层医务人员即便是有了离职意愿,仍然选择“将就”从事该工作,这会导致职业倦怠和离职意愿情绪的持续增加和组织承诺的持续降低,严重影响社区医疗服务的效率和质量<sup>[11]</sup>。本研究中,相关分析(下转封三)