

## · 调查报告与分析 ·

## 全国血站职工满意度现状及其影响因素分析\*

王囡<sup>1</sup>, 孔凡磊<sup>1</sup>, 李程<sup>2</sup>, 司明舒<sup>1</sup>, 熊飞扬<sup>1</sup>, 单莹<sup>1</sup>, 李士雪<sup>1</sup>

**【摘要】目的** 通过对全国血站工作人员进行调查,了解血站工作人员的满意情况及其影响因素,为血站可持续发展提供参考。**方法** 于2018年8月对全国353家血站的7060名工作人员进行问卷调查,对数据进行单因素的 $\chi^2$ 检验和多因素的logistic回归分析。**结果** 在接受调查的职工中,86.3%(3 828/4 438)血站工作人员对自己的收入水平不满意,50%左右的职工对于血站的整体运行效率(2 292/4 438)和对血站的总体情况(2 194/4 438)表示不满意,其中职称、年收入、工作精细化程度、工作效果、绩效考核、工作能力是影响血站职工满意度的主要因素( $P < 0.05$ )。**结论** 血站职工的满意度不高,且职工的职称、年收入、工作能力、工作效果和血站的工作精细化程度、绩效考核方式是职工满意度的重要影响因素。

**【关键词】** 血站; 职工; 满意度; 影响因素

中图分类号:R 192 文献标志码:A 文章编号:1001-0580(2019)11-1524-04 DOI:10.11847/zggws1121559

## Job satisfaction and its influencing factors among staff in blood stations in China

WANG Nan\*, KONG Fan-lei, LI Cheng, et al (\*School of Public Health, Shandong University, Ji'nan, Shandong Province 250012, China)

**【Abstract】Objective** To examine the status and influencing factors of job satisfaction among all staff in blood stations in China and to provide references for sustainable development of blood stations. **Methods** A self-administered questionnaire survey was conducted among 7 060 staff in all the blood stations ( $n = 353$ ) in China during August 2018. Chi-square test and logistic regression analysis were used in data analysis. **Results** Among the 4 438 staff completing the survey, 86.3% (3 828) were not satisfied with their income level and about a half of the staff were dissatisfied with the overall operation efficiency of the blood station (51.1%, 2 292) and the general situation of the blood station (49.4%, 2 194). The job satisfaction of the staff was significantly influenced by professional title, annual income, sophistication level of routine work, working achievement, performance appraisal, and working ability ( $P < 0.05$  for all). **Conclusion** The job satisfaction is not at a high level and mainly influenced by professional title, annual income, sophistication level of routine work, working achievement, performance appraisal, and working ability among staff in blood stations in China.

**【Key words】** blood station; staff; satisfaction; influencing factor

血站作为公益性卫生机构,其职责是保证临床用血,而血站职工的满意情况能够在一定程度上影响血液供应的充足和安全<sup>[1]</sup>,职工对工作的满意情况在很大程度上影响着单位工作的有效开展<sup>[2]</sup>。血液之事无小事,为保证安全、充足的供应临床用血,本研究于2018年8月通过对全国353家血站的7060位职工进行满意度调查,通过调查了解血站职工各维度的满意现状、分析血站职工满意度的影响因素,旨在提高血站的运行效率和推进血站的健康可持续发展。

### 1 对象与方法

**1.1 对象** 本研究于2018年8月从全国353家血站(包括32家血液中心和321家中心血站)中随机抽取20名血站工作人员作为调查对象,主要包括5名非业务科室工作人员,业务科室工作人员15名。

血站每位接受问卷调查的职工均是在知情同意后,自愿填写问卷,参与问卷调查。共发放7060份问卷,实际回收问卷4438份,问卷的回收率为62.9%,回收问卷均为有效问卷,问卷的有效率为100%。

**1.2 统计分析** 本研究采用Excel 2016建立数据库,通过SPSS 25.0统计软件进行单因素的 $\chi^2$ 检验和多因素的logistic回归分析, $P < 0.05$ 差异具有统计学意义。

### 2 结果

**2.1 基本情况(表1)** 被调查的4438位血站职工中,女性3247人(73.2%);年龄在26~35岁、36~45岁之间的职工较多,分别有1932人(43.5%)和1515人(34.2%);学历为本科的职工最多(3053人,68.8%),而具有硕士、博士学历的职工较少,

\* 基金项目:国家自然科学基金青年科学基金(71804094);山东省自然科学基金(ZR2016GB02);山东省博士后创新项目专项(201603021);山东大学基本科研业务费(2018JC055)

作者单位:1. 山东大学公共卫生学院,山东 济南 250012; 2. 泰山医学院公共卫生学院

作者简介:王囡(1992-),女,山东淄博人,硕士在读,研究方向:社会医学与卫生事业管理。

通信作者:李士雪, E-mail: shixue@sd.edu.cn

数字出版日期: 2019-01-23 14:58

数字出版地址: http://kns.cnki.net/kcms/detail/21.1234.R.20190123.1458.004.html

2 者共有 133 人 (3.0%)；有 3 548 名职工所在岗位为专业技术岗，占 80.0%；年收入为 4~6 万、≤3 万元的职工较多，分别有 2 097 人 (47.3%) 和 1 129 人

(25.4%)；血站职工的最长的和最短的工作年限分别为 40 年和 1 年 (11.24 ± 7.85)；编制类型为编内的职工有 2 565 人，占 57.8%。

表 1 接受调查的血站职工的人口学情况

人口学特征			人数	构成比 (%)	人口学特征			人数	构成比 (%)
性别	男性		1 191	26.8	职称	初级	2 504	56.4	
	女性		3 247	73.2		中级	1 439	32.4	
年龄 (岁)	≤25		329	7.4	副高级	424	9.6		
	26~35		1 932	43.5	正高级	71	1.6		
	36~45		1 515	34.2	工作年限 (年)	1~5	1 301	29.3	
	46~55		626	14.1		6~10	1 186	26.7	
	≥56		36	0.8		11~15	712	16.1	
学历	中专及以下		151	3.4	16~20	607	13.7		
	大专		1 101	24.8	≥21	632	14.2		
	本科		3 053	68.8	年收入 (万)	≤3	1 129	25.4	
	硕士		131	3.0		4~6	2 097	47.3	
	博士		2	0.0		7~9	799	18.0	
岗位	专业技术岗		3 548	80.0	≥10	413	9.3		
	管理岗		591	13.3	编制类型	编内	2 565	57.8	
	工勤技能岗		299	6.7		编外	1 873	42.2	

2.2 各维度满意度状况 (表 2) 调查问卷包含职工对自己工作量、收入水平、绩效考核、职务晋升、血站整体运行效率以及对血站总体等方面的满意度条目。其中，职工在对收入水平、与本地区同行业相比的收入水平的满意度的条目中，大多数职工对收入水平不满意，分别为 3 828 人 (86.3%) 和 3 860 人 (87%)。对血站总体满意的职工有 2 244 人 (50.6%)，即近 1 半的职工处于不满意的状态。

表 2 血站职工相关维度的满意度状况

维度	满意情况	人数 (人)	构成比 (%)
目前的工作量	不满意	2 142	48.3
	满意	2 296	51.7
自己的收入水平	不满意	3 828	86.3
	满意	610	13.7
与本地区同行业比，收入水平	不满意	3 860	87.0
	满意	578	13.0
血站的绩效考核方式	不满意	2 894	65.2
	满意	1 544	34.8
血站的职务晋升制度	不满意	2 826	63.7
	满意	1 612	36.3
血站的整体运行效率	不满意	2 292	51.6
	满意	2 146	48.4
对血站的整体满意度	不满意	2 194	49.4
	满意	2 244	50.6

2.3 影响血站职工总体满意度的单因素分析 (表 3) 单因素分析结果显示，除性别、年龄、学历 ( $P > 0.05$ ) 以外，职工的职称、所在岗位、年收入、工作年限、工作细化程度、工作效果、工作环境和条件、工

资水平、绩效考核、工作能力等 10 个变量的差异均具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

表 3 血站职工总体满意度的单因素分析结果

变量	分类	不满意	满意	满意率 (%)	$\chi^2$ 值	P 值
性别	男性	598	593	49.8	0.389	0.542
	女性	1 596	1 651	50.8		
年龄 (岁)	≤25	140	189	57.4	8.385	0.078
	26~35	986	946	49.0		
	35~45	745	770	50.8		
	46~55	305	321	51.3		
	≥56	18	18	50.0		
学历	中专及以下	66	85	56.3	6.069	0.194
	大专	532	569	51.7		
	本科	1 534	1 519	49.8		
	硕士	60	71	54.2		
职称	博士	2	0	0.0	9.171	0.027
	初级	1 200	1 304	52.1		
	中级	756	683	47.5		
所在岗位	副高级	200	224	52.8	10.443	0.005
	正高级	38	33	46.5		
	专业技术岗	1 797	1 751	49.4		
	管理岗	262	329	55.7		
年收入 (万)	工勤技能岗	135	164	54.8	33.835	0.000
	≤3	637	492	43.6		
	4~6	1 009	1 088	51.9		
工作年限 (年)	7~9	372	427	53.4	19.921	0.001
	≥10	176	237	57.4		
	1~5	585	716	55.0		
	6~10	632	554	46.7		
工作细化程度	11~15	371	341	47.9	33.835	0.000
	16~20	292	315	51.9		
	≥21	314	318	50.3		
	工作效果	314	318	50.3		

续表 3

变量	分类	不满意	满意	满意率(%)	$\chi^2$ 值	P 值
工作细化程度	低	2 029	1 895	48.3	69.889	0.000
	高	165	349	67.9		
工作效果	不难控制	2 091	2 095	50.0	7.83	0.005
	难以控制	103	149	59.1		
工作环境和条件	较好	2 104	2 192	51.0	11.41	0.001
	较差	90	52	36.6		
工资水平	较高	1 341	1 609	54.5	55.729	0.000
	较低	853	635	42.7		
绩效考核	不严格	2 186	2 217	50.4	9.97	0.002
	严格	8	27	77.1		
工作能力	较好	2 187	2 181	49.9	44.3	0.000
	较差	7	63	90.0		

## 2.4 影响血站职工总体满意度的因素分析(表 4)

在单因素分析中,将职称、所在岗位、年收入、工作年限、工作细化程度、工作效果、工作环境和条件、工资水平、绩效考核、工作能力等有统计学意义的变量纳入二元 logistic 回归模型,分析可得职称、年收入范围、工作精细化程度、工作效果、绩效考核、工作能力均会影响血站职工满意度( $P < 0.05$ )。模型 2 与模型 1 相比,可得出加入年收入后,职称各等级均有意义,且年收入对职工的满意度影响最大;模型 3 与模型 2 相比,工作能力影响血站职工的满意程度最大,且职工工作能力较好,总体满意度越高。

表 4 血站职工满意度相关影响因素的 logistic 模型分析

变量	对照组	模型 1		模型 2		模型 3	
		OR 值	95% CI	OR 值	95% CI	OR 值	95% CI
职称	初级	1		1		1	
		0.820	0.718 ~ 0.936 <sup>a</sup>	0.706	0.614 ~ 0.813 <sup>c</sup>	0.728	0.632 ~ 0.839 <sup>c</sup>
		0.986	0.799 ~ 1.217	0.792	0.633 ~ 0.991 <sup>a</sup>	0.820	0.655 ~ 1.028 <sup>a</sup>
		0.762	0.472 ~ 1.230	0.582	0.356 ~ 0.951 <sup>a</sup>	0.604	0.369 ~ 0.988 <sup>a</sup>
工作精细化程度	是	1		1		1	
		0.431	0.354 ~ 0.524 <sup>c</sup>	0.448	0.367 ~ 0.546 <sup>c</sup>	0.434	0.356 ~ 0.529 <sup>c</sup>
工作效果难以控制	是	1		1		1	
		0.624	0.481 ~ 0.810 <sup>c</sup>	0.645	0.497 ~ 0.838 <sup>a</sup>	0.626	0.482 ~ 0.813 <sup>c</sup>
专业技术岗位	专业技术岗	1		1		1	
		1.265	1.59 ~ 1.512 <sup>b</sup>	1.174	0.979 ~ 1.406	1.183	0.986 ~ 1.418
		1.215	0.955 ~ 1.546	1.242	0.975 ~ 1.583	1.225	0.959 ~ 1.564
年收入(万元)	$\leq 3$	1		1		1	
		1.492		1.492	1.278 ~ 1.741 <sup>c</sup>	1.477	1.264 ~ 1.726 <sup>c</sup>
		1.624		1.624	1.328 ~ 1.985 <sup>c</sup>	1.612	1.317 ~ 1.974 <sup>c</sup>
		1.988		1.988	1.547 ~ 2.554 <sup>c</sup>	1.982	1.541 ~ 2.549 <sup>c</sup>
工作能力	较好	1		1		1	
		9.789		9.789	9.461 ~ 10.484 <sup>c</sup>	9.789	9.461 ~ 10.484 <sup>c</sup>

注:模型 1 纳入职称、工作精细化程度、工作效果难以控制、专业技术岗 4 个变量;模型 2 纳入职称、工作精细化程度、工作效果难以控制、专业技术岗、年收入 5 个变量;模型 3 纳入职称、工作精细化程度、工作效果难以控制、专业技术岗、年收入、工作能力 6 个变量。a 为  $P < 0.05$ ; b 为  $P < 0.01$ ; c 为  $P < 0.001$ 。

## 3 讨 论

本研究结果显示,血站职工的总体满意度不高,且职工的职称、年收入、工作内容的精细化程度、工作效果、绩效考核、个人的工作能力等是影响职工对血站不满意的重要因素。对于职工的职称,在研究结果中虽然各级职称与初级职称相比,均呈现不满意的状况,但在职称等级内部相比,呈现职称等级越高,职工对于血站的总体满意度越高。在年收入方面,年收入对职工满意度的影响较大,年收入越高,职工对血站的总体满意度越高,且年收入超过 10 万职工的满意度是年收入在 3 万元以内的 1.982 倍( $OR = 1.982$ ,  $95\% CI = 1.541 \sim 2.549$ )。

此外,工作的精细化高、工作效果难控制、血站的绩效考核严格、个人的工作能力较差,职工对血站的总体满意度不高,与张杰<sup>[3]</sup>、秦敬民<sup>[4]</sup>、于晓东<sup>[5]</sup>等人的研究结果基本一致。

此次调查显示,收入是影响职工满意度的重要因素,这与窦燕等<sup>[6]</sup>的研究结果一致。2 097 名(47.3%)职工的年收入为 4~6 万元,即 3 300~5 000 元/月,且绝大多数职工对自己的收入水平(86.3%)、与本地区同行业相比自己的收入水平(87%)等方面表示不满意。血站职工的工作量较大,但是收入水平较低等情况,以上情况容易出现职工的消极怠工和工作效率不高<sup>[7]</sup>、血站的人才流失<sup>[8]</sup>、血站的总体运

行效率降低等情况,已成为血站人力资源管理中面临的重要的、亟待解决的问题。

从个人层面来说,自身的工作能力较差者对血站的总体满意度不高,且工作能力较好的满意度是工作能力欠佳的 9.789( $OR=9.789, 95\% CI=9.461 \sim 10.484$ );从工作层面来说,工作精细化程度较高、工作效果难以控制,职工的总体满意度不高;从组织层面来说,血站的绩效考核严格,职工的总体满意度较低。由于职工的自身工作能力欠佳,面对工作精细化程度较高的、工作效果难以控制的工作,往往会出现些许问题,加之血站严厉的绩效考核制度,该部分职工的绩效考核成绩由此会降低,其在绩效考核的奖励方面处于相对劣势的地位,由此该部分职工会出现对血站的总体满意度不高的现象,这不利于调动职工的工作积极性以及血站的长期健康发展。

为提高血站职工的总体满意度,调动其工作积极性,应从以下方面采取措施。一方面,保障政府对血站投入,稳步提高血站职工的薪酬水平。各级政府应健全血站事业发展的政府投入保障机制,加大财政投入的力度,满足血站在运行发展过程中的需求。同时,政府应适度放权,在允许范围内血站应有自主权从业务收入中提取部分资金用于人员奖励,这不仅能够提高血站工作人员的积极性,还能提高职工的薪酬水平。

另一方面,加强对血站职工的培训,提高其工作能力。各血站需制定符合本单位职工的实际情况的培训政策、措施和计划,应用科学的培训理论,设置合理的培训课程,采取多样化的培训方式,定期组织职工进行专业基础知识、专业知识等理论课

程以及实际操作技能等实践课程的培训<sup>[9]</sup>,不仅有助于提高职工的工作能力和满意度,还有助于血站的各项工作顺利开展、提高血站的整体运行效率。通过对职工的教育和培训,努力建设一支“知识新、业务精、能力强”的职工队伍<sup>[10-11]</sup>,推进血站的可持续健康发展。

综上所述,职工对血站的总体满意度事关血站的整体运行和发展。由此,各级血站应采取多种方式测量血站职工的满意度,采取有效措施有针对性的解决职工反映的不满意的地方,从而调动职工的工作积极性和满意度,促进血站工作效率的提高及可持续发展。

#### 参考文献

- [1] 方瑞峰,孙君凤,李志荣.血站员工工作满意度第三方调查情况分析[J].中国农村卫生,2016(10):4.
- [2] 彭中,王俐,冯戈,等.成都市疾病预防控制中心人员工作满意度聚类分析[J].中国公共卫生,2011,27(5):543-544.
- [3] 张杰.血站职工幸福感调查及对策研究[J].中国输血杂志,2012(8):782-784.
- [4] 秦敬民,赵炳旺,陈富强,等.山东省血站职工职业倦怠调查研究[J].中国输血杂志,2014(11):1265-1269.
- [5] 于晓东,于晓松,王烈.企业员工工作满意度及影响因素分析[J].中国公共卫生,2011,27(2):243-244.
- [6] 窦燕,王晓妹,孔维鹏,等.农村计生服务人员工作满意度及影响因素分析[J].中国公共卫生,2010,26(8):1001-1002.
- [7] 叶洁.事业单位人力资源薪酬管理面临的困境和对策浅析[J].科技经济导刊,2018(11):246.
- [8] 卞璐.北海市中心血站卫生技术人才流失原因分析及对策[J].临床输血与检验,2018(1):96-99.
- [9] 戴兵,孟忠华.血站教育培训课程设置及管理实践的探索[J].中国输血杂志,2012(9):905-906.
- [10] 金丹萍.浅析基层血站培训现状、问题和对策研究[J].中国输血杂志,2012(S1):175.
- [11] 顾海慧,钱宝华.加强血站人员教育的必要性与要点分析[J].临床输血与检验,2016(1):74-76.

收稿日期:2018-10-10

(吴少慧编校)