



**医护人员个人-组织价值观匹配对工作绩效的影响：  
以组织支持感为中介变量及以心理资本与人格特质为调节  
变量**

**The Effect of Personal-organizational Value Fit of Medical  
Staff on Work Performance:  
The Mediating Variable of Organization  
Support and the Moderating Variables of Personality Traits  
and Psychological Capital**

**Ms. Xin Zhai(翟欣)**

**工商管理硕士独立专题研习  
泰国博仁大学中国-东盟国际学院**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the  
Requirements for the Degree of Master of Business Administration  
Graduate School, China-ASEAN International College  
Dhurakij Pundit University**

**二零一九**

**2019**

## Certificate of Independent Study (IS) Approval to Master's Student

### China-ASEAN International College, Dhurakij Pundit University

Master of Business Administration

研究报告题目: 医护人员个人-组织价值观匹配对工作绩效的影响:以组织支持感为中介变量及以心理资本与人格特质为调节变量


Title of IS (English): The Effect of Personal-organizational Value Fit of Medical Staffs on Work Performance: The Mediating Variable of Organizational Support and the Moderating Variable of Personality Traits and Psychological Capital

Researcher|研究者: Ms. Xin Zhai  
Program | 课程: Master of Business Administration  
Principal Supervisor: Dr. Jia-Fure Wang  
Co-supervisor: N/A

The Committee, the below signed, hereby state our full approval of the independent study submitted by the above student (researcher) in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in the China-ASEAN International College.

  
-----  
(Dr. Ching-Chou Chen) Committee President  
评审委员会主席

  
-----  
(Dr. Jia-Fure Wang) Committee Examiner / Principal Supervisor  
委员会考官 / 首席导师

  
-----  
(Dr. Shun-Chi Yu) Committee Examiner  
委员会考官

-----  
Committee Examiner / Co-supervisor  
委员会考官 / 副导师

This is to certify the said Independent Study was approved by the China-ASEAN International College (CAIC).

  
-----  
Dr. Chun-Shuo Chen Dean of China-ASEAN International College  
中国—东盟国际学院院长

Date|日期: 09 JAN 2020



### Form of Declaration of Independent Academic Work

I (Mr. / Ms. / Miss) Xin Surname Zhai  
Student ID no. 599570010121 Program MBA Major Marketing  
undertake that this Dissertation/Thesis Term Paper / Thematic Paper / Independent Study

titled

The Effect of Personal-organizational Value Fit of Medical Staffs on Work Performance: The Mediating Variable of Organizational Support and the Moderating Variable of Personality Traits and Psychological Capital

hereby, presented for examination is my own work and has not been written for me, in whole or in part, by any other person(s). I also undertake that any quotation or paraphrase from the published or unpublished work of another person has been duly acknowledged and referenced in this research work.

I undertake to accept punishment in consequence of any breach of this declaration in accordance with the University regulation. Dhurakij Pundit University does not hold any obligation to take legal action on my behalf in the event of a breach of intellectual property rights, or any other right, in the material included in this research work.

Student's signature:

Xin Zhai

Name: ( Xin Zhai)

Date: 11-28

研究报告题目： 医护人员个人-组织价值观匹配对工作绩效的影响：以组织支持感为中介变量及以心理资本与人格特质为调节变量

作者： 翟欣  
主指导教师： 王家福 博士  
副指导教师： ----  
学系： 工商管理硕士  
学年： 二零一九

## 摘要

本研究主要探讨个人-组织价值观匹配、工作绩效、组织支持感、心理资本、人格特质的潜在关联。为了更好的了解中国医疗行业中影响医护人员工作绩效的因素有哪些，本研究以中国陕西省三四线城市的三级甲等医院为研究对象。使用便利抽样方式。本研究大概花费一个月的时间，在较紧凑的时间中完成问卷调查。利用了 SPSS21.0 和 AMOSS25.0 对收集到的有效样本 387 份进行统计分析、信效度分析、描述性统计分析、相关分析、回归分析、中介检验和调节检验来分析验证各变量间的关系，分析结果显示个人-组织价值观匹配对工作绩效有正向影响；个人-组织价值观匹配对组织支持感有正向影响；组织支持感对工作绩效有正向影响；组织支持感在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间起到中介作用；心理资本在组织支持感与与工作绩效之间起到调解作用；人格特质在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间的干扰效果。本研究因时间与研究对象的限制并不能做到完全的准确性，但同样具有一定的学术研究价值并能对后续的研究提供启示及建议。

**关键词：** 个人-组织价值观匹配、工作绩效、组织支持感、心理资本、人格特质

**Independent Study Title:** The Effect of Personal-organizational Value Fit of Medical Staffs on Work Performance: The Mediating Variable of Organizational Support and the Moderating Variable of Personality Traits and Psychological Capital

**Author:** Ms. Xin Zhai  
**Principal Advisor:** Dr. Jia-Fure WANG  
**Co-advisor:** -----  
**Department:** Master of Business Administration  
**Academic Year:** 2562

### **Abstract**

This study focuses on the potential associations of individual-organizational value matching, job performance, organizational support, psychological capital, and personality traits. In order to better understand the factors affecting the performance of medical staff in the Chinese medical industry, this study is based on the tertiary hospitals in the third- and fourth-tier cities of Shaanxi Province, China. Use convenient sampling. This study took about a month to complete the survey in a more compact time. Using SPSS21.0 and AMOSS25.0, statistical analysis, reliability and validity analysis, descriptive statistical analysis, correlation analysis, regression analysis, mediation test and adjustment test were performed on 387 valid samples collected to analyze and verify the relationship between variables. The results of the analysis show that personal-organizational value matching has a positive impact on job performance; personal-organizational value matching has a positive impact on organizational support; organizational support has a positive impact on job performance; organizational support is in personal-organizational values There is a mediating effect between matching and job performance; psychological capital plays a mediating role between organizational support and work performance; personality traits interfere with individual-organizational value matching and job performance.

This study cannot be completely accurate due to the limitations of time and research objects, but it also has certain academic research value and can provide inspiration and suggestions for subsequent research.

**Keywords:** Personal-organizational Value Matching ; Job Performance ; Organizational Support ; Psychological Capital ; Personality Traits

## 致谢

时光匆匆，两年半的时间如白驹过隙般在泰国度过，转瞬即逝，仔细回顾过去的点点滴滴，我得到了许多温暖的收获。比如各位老师的耐心指导与同学之间珍贵的友谊。本论文是在我的导师王家福教授细心的指导下完成的。导师渊博的专业知识，严肃的科学态度，严谨的治学精神，诲人不倦的高尚师德都对我产生了深远的影响。从课题的选择到项目的最终完成，老师都始终给予了我悉心的指导，不仅使我树立了远大的学术目标，还使我明白了许多为人处世的道理，同时还在精神和生活上给了我无微不至的关怀。在此，谨向每位忙碌的老师致以我最诚挚的谢意和最衷心的感谢！

此外，本论文的顺利完成，离不开各位老师的关心和帮助。在此还要感谢在这两年半中所认识的所有老师，感谢他们的指导和帮助，在他们的课程中学到不少终生受益的知识，并帮助我克服了一个个困难，非常感谢他们！

在生活和学习上我还得到了各位同学的关心和帮助，感谢你们！最后我还要感谢培养我长大含辛茹苦的父母，谢谢你们！

翟欣  
CAIC  
Dhurakij Pundit University  
2019年10月25日

## 目录

Certificate of Independent Study (IS) Approval to Master's Student .....	II
Form of Declaration of Independent Academic Work.....	III
致谢.....	IV
摘要.....	V
Abstract.....	VI
目录.....	VII
表目录 .....	X
图目录 .....	XI
第 1 章 绪论.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究动机.....	3
1.3 研究目的.....	3
1.4 研究问题.....	3
1.5 研究流程图.....	4
第 2 章 文献综述.....	6
2.1 个人-组织价值观匹配.....	6
2.2 组织支持感.....	7
2.3 人格特质.....	8
2.4 心理资本.....	9
2.5 工作绩效.....	10
2.6 研究意义.....	12
2.7 本研究创新点.....	13
2.8 变量间相关研究.....	14
第 3 章 研究方法与设计.....	17
3.1 操作性定义与衡量.....	17
3.2 研究假设.....	20
3.3 研究架构图.....	23
3.4 研究方法.....	23
3.5 研究对象.....	23
3.6 数据分析方法.....	24
第 4 章 数据统计分析.....	26
4.1 描述分析.....	26
4.2 信度分析.....	27
4.3 效度分析.....	28
4.4 验证性因素分析.....	30
4.5 区别效度分析.....	34
4.6 回归分析.....	34
4.7 中介检验.....	36
4.8 调节检验.....	37
第 5 章 结论与建议.....	41



5.1 研究结论.....	41
5.2 研究建议.....	43
5.3 研究限制.....	45
参考文献.....	46
附录：问卷.....	51

## 表目录

表 3.1 组织支持感的题项.....	17
表 3.2 个人与组织价值观的题项.....	18
表 3.3 心理资本的题项.....	18
表 3.4 工作绩效的题项.....	19
表 3.5 人格特质的题项.....	20
表 4.1 被调查者基本信息描述分析表.....	26
表 4.2 信度分析.....	27
表 4.3 KMO and Bartlett's 检验 .....	28
表 4.4 因子分析结果.....	28
表 4.5 验证性因素模型拟合度.....	32
表 4.6 验证性因素分析结果.....	33
表 4.7 区别效度分析.....	34
表 4.8 回归分析.....	34
表 4.9 回归分析.....	35
表 4.10 回归分析.....	36
表 4.11 中介检验.....	37
表 4.12 调节检验.....	38
表 4.13 调节检验.....	39
表 5.1 研究假设结果汇总.....	41

## 图目录

图 1.1 研究流程图.....	5
图 3.1 研究架构图.....	23
图 4.1 各变量间 CFA 图.....	31
图 4.2 人格特质在个人与组织价值观对工作绩效的影响中调节检验图.....	38
图 4.3 心理资本在组织支持感对工作绩效的影响中调节检验图.....	40

## 第 1 章 绪论

本研究旨在探讨影响工作绩效的因素，本章节分五小节来加以说明，首先从研究背景与动机谈起，其次说明研究问题、研究目的，创新点，研究意义。

### 1.1 研究背景

从 1978 年以来，伴随着经济、医疗、教育等各个方面的改革，医疗卫生行业领域所涉及到的问题，暴露到民众眼前的缺陷以及不足都引起了民众的高度重视。公立非营利性的医院属于民众公认的医疗卫生行业领域的坚实力量，针对改革医疗卫生制度及参加 WTO 等外部环境的改变，如果不能在医疗卫生行业，特别是医院文化，内部营运形式、体制以及相关管理机制等方面进行进一步的有效更替，很可能会失去有力竞争力，也无法获得政府和民众的高度认可。绩效管理这一问题在现行的医疗行业领域是非常受关注的，而且这个问题也一直是学术界、医疗界研究的难点和热点，是新医改政策中实现非营利性医院监管的非常必要而且重要的措施。随着医疗事业的发展，满足民众对不断提高的医疗保健需求，现在中国内外许多医院都已经在内部的管理当中实行了绩效管理，但是作为公立非营利性医院，经营管理系统是比较复杂的，所以支持它的绩效管理系统也需要考虑到各种因素，同时满足医院绩效管理的复杂性以及其多变性。

2005 年，中国国家卫生部出台的《医院管理评论指南》第一次把医院的绩效当作考核的重点，并把“以病人为中心，提高服务质量”为主题的活动在后面 2006 年、2007 年陆续开展，逐步把医院管理、绩效管理纳入对医院管理工作的评测系统中。但怎样针对极个别的非营利性的医院的特殊身份以及其非常规职能进行适当的绩效管理，这个问题还具有相当研讨价值。

2012 年，原中国国家卫生部卫生部办公厅的评估思想和原则中，明确指出：宏观绩效评估与微观绩效评估相结合原则。评估指标包括被调查地方服务体系所拥有的资源，服务的具体情况，以及服务绩效等等大方面的指标，也包含了反映医疗资源和医疗服务的提供以及社会责任的承担情况方面的指标。医院绩效评价的内容包括医院的医疗安全和医疗质量，所需要的医疗费用以及服务的效率，医院承担社会责任的情况等等。

医院的人力资源管理工作最终致力于提高医院的组织绩效水平，而医院整体

组织绩效的提升有赖于医护人员个人工作绩效的提高。绩效可以理解为员工知识、技能等一切综合因素通过工作转化成的可量化的贡献。当前，要提高医院整体绩效已不只仅限于医护人员的“角色内行为”，医护人员还需要具有良好的集体协作精神和强烈的主动服务意识，而这些“角色外行为”是无法依靠一纸经济契约来予以规范实现的。如果医护人员具有高水平的组织公民行为，那么在医院日常的运行过程中将充当“润滑剂”，减少医院各个“部件”运行时的相互摩擦，从而实现整个组织效率的提高。

在谈到“个人组织价值观匹配”这一变量时，这就需要从它的发展背景讲起了，“个人-组织匹配”的概念是由“个人-文化匹配”的概念发展而来的，后者是由（O'Reilly,1991）提出，他认为组织文化的核心是价值观，所以企业管理最为重要的部分是员工与其组织的价值观匹配度。

因此想到，在中国的公立医院中是否存在这样的现象？组织价值观占据什么样的地位，地位的高低是否会对组织产生什么影响，并且如何影响？虽然西方学者们对组织价值观的研究较为丰富，但西方的关于个人与组织价值观匹配的研究成果难以符合中国的实际国情。因为中国的经济环境、文化背景、社会环境都与西方社会存在着差异。所以本文综合中国的实际状况研究员工与组织价值观匹配和工作绩效的这一问题，旨在说明中国的人力资源管理和企业文化管理产生一定的理论依据和实践价值。

关于员工和组织价值观的一致性对员工行为的影响效果的研究，中国与国外的研究成果并不一致。具体原因是中西方在价值观各个维度上的匹配对员工或是组织所产生的影响是有差异的。在不同的文化背景下，中西方员工对组织价值观各个方面重视度也不同。同理，中西方组织对员工行为的理解也大有不同。通过阅读大量文献，本文发现国外学者们对其自身文化背景及企业所有制类型并没有纳入研究范围。在中国这样一个特殊的政治经济环境下，员工与组织价值观一致性的各个维度与工作绩效各个维度之间的关系会产生何种影响是本篇论文所要解决的问题。

## 1.2 研究动机

回顾医疗行业在中国的动荡发展,我深知人们看病的不易更加深知医护人员在工作中的辛苦,然而提高医护人员的效率就需要多多关注医护人员的工作绩效状况,工作绩效的多少决定了医护人员的收入,因此影响医护人员的工作绩效的因素有哪些值得我们深刻讨论。同时本人在查阅大量有关资料后发现描写公司的工作绩效的影响因素有很多,医疗行业却寥寥无几,因此决定探讨在中国的医疗行业,有哪些因素会影响医护人员的工作绩效。然而本文旨在研究个人与组织价值观匹配下的医护人员对工作绩效的影响。

## 1.3 研究目的

为了更好的了解中国医疗行业中影响医护人员工作绩效的因素有哪些。旨在希望医患关系可以达到一个更加平和的关系,互惠互利,实现共赢。让医护人员在工作中能更好的弥补自己的不足和患者有一个良好的关系,在工作中也能更加愉悦,使工作更加高效率的配合完成。

## 1.4 研究问题

通过本研究之动机,提出以下六点研究问题。

1. 探讨个人-组织价值观匹配与工作绩效的关系。
2. 探讨个人-组织价值观匹配与组织支持感的关系。
3. 探讨组织支持感与与工作绩效的关系。
4. 探讨组织支持感在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间的中介效果。
5. 探讨心理资本在组织支持感与与工作绩效之间的干扰效果。
6. 探讨人格特质在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间的干扰效果。

## 1.5 研究流程图

本研究流程共分为七个部分。第一部分是确定研究动机与研究目的。第二部分是搜集文献，进行文献综述。第三部分是确立研究框架图并且提出假设。第四部分是问卷的设计。第五部分是问卷发放与回收。第六部分是进行数据分析，采用描述性统计分析、信效度分析、因子分析、回归分析。第七部分是结论与建议。研究流程图如图 1.1。

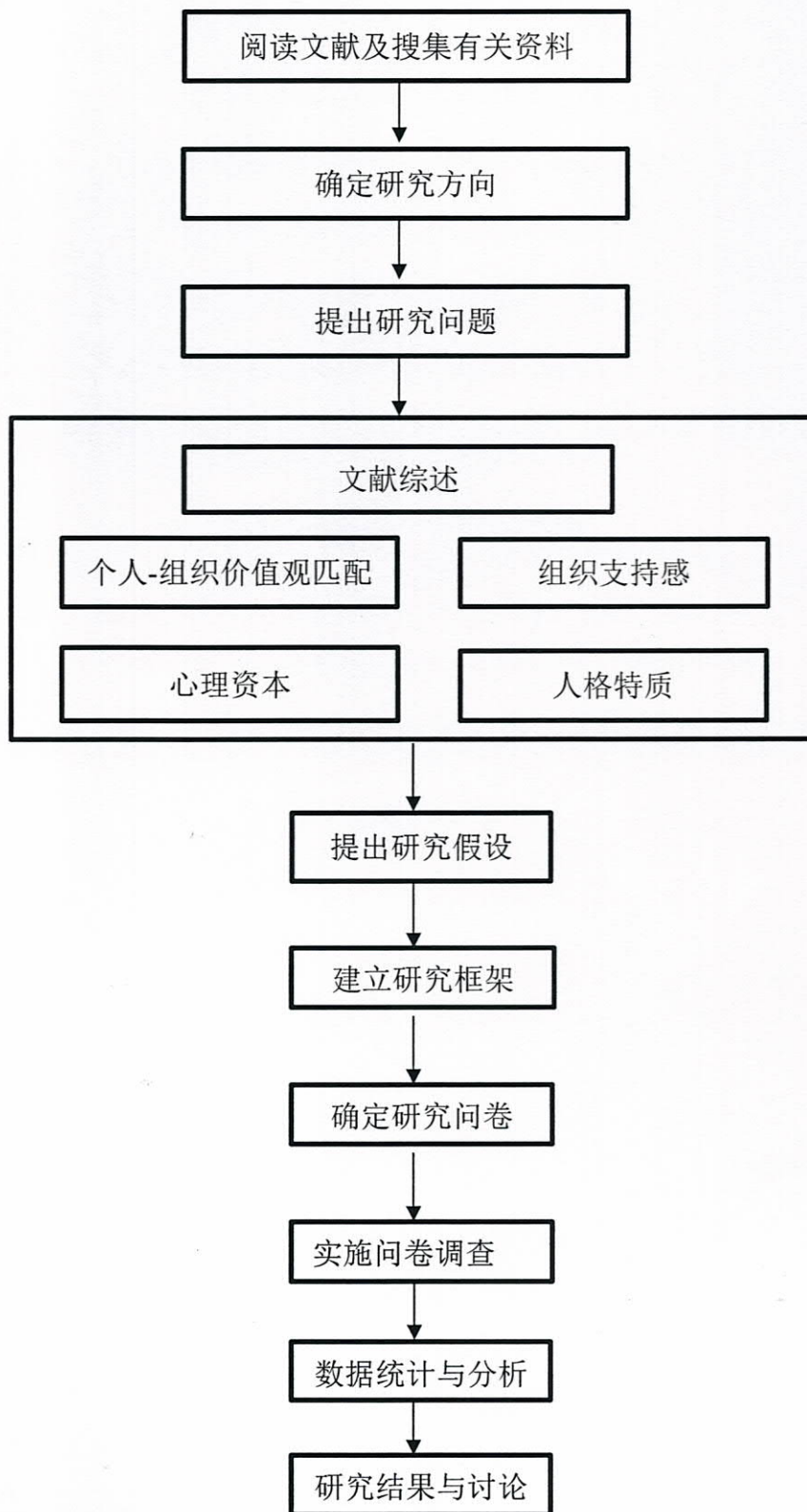


图 1.1 研究流程图



## 第 2 章 文献综述

本章回顾了个人与企业的价值观匹配、工作绩效、心理资本的定义、测量、理论基础和相关研究，并在此基础上对上述变量的研究现状进行总结。

### 2.1 个人-组织价值观匹配

#### 2.1.1 定义

将人们从感官上对外界事物的认知、理解与非思维性的判断定义为价值观。价值观的研究一般可以从个体角度探讨个体价值观,也可以从从组织文化视角下探讨组织的经营文化价值观。个体的价值观是人们区分好与坏、美与丑、正确与错误、符合或违背自己意愿等的一种观念系统,它通常是充满情感的,并为人们的正当行为提供充分的理由依据。价值观的形成是人们在特定成长背景下所形成的自有的独特观念、习惯性行为认知和精神。只有经过一定时间的积累和沉淀才能实现,而且一旦形成就相对稳定。而组织价值观的概念则是伴随着组织文化理论的发展而产生,是组织领导者在经营组织过程中提出的经大多数员工认同的信念主张、精神和规范。自 20 世纪 80 年代以来,国内外学者们开始系统研究组织文化,他们中的绝大多数认为组织文化的核心便是组织价值观 (Denison, Cooper, Sayer & Robinson, 2015)。不同学者对组织价值观的界定基本可以归类为组织价值观是一种象征性符号,是为员工所共同接受的信念,它对员工的思想意识起着引导作用,直接或间接影响员工的行为选择(谭小宏,秦启文与刘永芳, 2011)。通过对以往研究文献进行梳理,学者认为个人价值观与组织价值观匹配是通过组织成员接受并认同组织价值观的程度来衡量的(郭建志,郑伯坝和王建忠, 2001)。邵芳,樊耘,张翼和纪晓鹏 (2008)提出从个体假设的角度出发,其与组织所提出的处事方式的吻合度是界定个人与组织价值观匹配的标准。本文对个人与组织价值观匹配的定义是个体对企业整体使命、战略规划、业务导向等方面具有相同的认知和承诺。在个人与组织价值观匹配的前提下,员工会形成和表现出更有利于组织和个人职业发展的积极态度 (侯鹏艳, 2019)。本文经过研究发现更适合引用邵芳、樊耘、张翼和纪晓鹏 (2008) 提出“从个体假设的角度出发,其与组织所提

出的处事方式的吻合度是界定个人与组织价值观匹配的标准”这一定义。

### 2.1.2 维度

赵慧娟(2004)将个人-组织价值观匹配的维度分为敬业取向、团队取向、创新、科学求真、绩效、顾客取向、社会责任。Schein and Kluckhohn (1988)划分为科学求真、顾客取向、正直诚信、团队精神、敦亲睦邻、甘苦与共、表现绩效、卓越创新、社会责任这九个维度。谭小宏(2009)又分为客户取向、以人为本、团队取向、求真取向、创新取向、产品取向、绩效取向、社会责任这八个维度。本文经过综合考虑决定用(王林林, 2009)的量表。

## 2.2 组织支持感

### 2.2.1 定义

Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa (1986)首次提出了组织支持的概念:员工感知到的组织对于其工作贡献或者成效,关系其利益所提供的支持的一种全面感知和看法。组织支持感的理论基础来源于社会交换理论。社会交换理论认为,人和人之间的关系本质上是一种利益交换,交换可以是物质方面,也可以是精神情感方面,员工和组织之间也存在这种关系。Shore and Tetrick (1991)则认为,组织支持感是员工看待组织如何对待他们的一种综合感知,并且根据自身的感受反馈组织的行为态度的一种判断。徐晓锋(2005)提出了组织支持感的两个关键点,即员工所感知到的组织对自己价值的重视度,以及组织对其幸福感的关注。陈志霞(2006)则将员工对于组织对自己的关注、支持和尊重的综合感知定义为组织支持感。凌文铨、杨海军与方俐洛(2006)从价值认同的视角出发,认为组织支持感是员工知觉到的组织对他们除了工作上的支持外,还有价值认同、利益关心。丁越兰与骆娜(2013)认为组织支持感是在工作过程中,员工感知到组织对自身的工作贡献及薪酬福利的关心和重视程度。詹小慧、杨东涛与峦贞增(2016)将员工感觉到来自上级或组织的支持情况成为组织支持感。陈建安、程爽与陈明艳(2017)认为组织支持感是员工的一种心理过程,即员工对获取的组织支持信息进行组织、解释和定义的一段心理过程。李颖等人(2018)认为组织支持感是组织满足员工心理需求的基础上提供帮助和支持,从而使员工感受到组织重视他们的贡献和关心个人幸福的程度。林枚、陈超与凌秀花(2018)将组织

支持感定义为员工对组织提供工作支持、尊重并重视员工个人价值以及关心员工生活利益等所形成的综合感知和看法。

为完善中国学者对组织支持感这一变量的研究,以便在深入探讨企业时提供更多有意义的参考,故本研究借鉴凌文铨、杨海军与方俐洛(2006)的界定,将组织支持感的定义为是组织对于员工的贡献是否关注并且给予回报,对于员工的利益是否关心,同时是否认同员工的价值的一种综合性的知觉。

### 2.2.2 维度

McMillin (1997)对 Eisenberger 的模型做了补充,提出了工具性支持和社会感情支持二维度模型。随后,在不同文化背景下,组织支持感的维度不断拓展。三维度的典型模型有物质、情绪、讯息支持模型,财务、生涯适应支持模型以及凌文铨,杨海军(2006)在中国文化背景下探讨得出的工作支持、员工价值认同和关注员工利益模型。陈志霞(2006)在 McMiMin (1997)的二维度模型上增加了上级支持、同事支持两个维度。随后的研究中,学者们将组织支持的维度划分探讨的更为细致,不仅集中在层级方面的支持、也涉及到物质、精神、社群、工作环境与保障等方面的支持。本文借用凌文铨、杨海军与方俐洛(2006)开发的组织支持感的测量量表,此量表分为工作支持感和关心利益两个维度。

## 2.3 人格特质

### 2.3.1 定义

人格一词早期来源于希腊,原意为舞台上戴的面具。一方面是指个人外在的特点和公开的自我,另一方面是指被遮住的自我。Allport (1967)便首先展开了人格特质的相关研究,他从很多人的日记、自传中分析出各种具有代表性的人格特质;他认为特质是人格的基础,但他反对弗洛伊德虚幻式的人格结构看法,指出人格特质是每个人以其生理为基础的一些持久不变的性格特征;他认为人格是位于个体心理系统之内的动态组织,是决定个人思想与行为的独特形式;他将人的特质分为共性和个性两类;共性特质是在某一社会文化形态下大多数或群体所具有的共同特质。彭立威(2011)通过对人格的细分,对生态化人格进行定义,“生态人”主要是相对“经济人”而定义的,即是一种注重人与自然和谐统一的人格类型,注重人类彼此之间利益的公平分配和长远的可持续发展。

本文所研究的人格特质指的是个人经过生理因素和社会环境因素影响等多重因素相互联系并且发生反应下产生的表现为个体对于外界刺激后能够以一种比较稳定有延续性的方式进行的回应的心理特质 (Allport, 1967)。

### 2.3.2 维度

McCrae and Costa (1987)提出的“大五人格量表”，这个测量量表将人类的人格特质分为外向性、宜人性、尽责性、情绪稳定性、开放性。黄海艳 (2014)将人格特质的测量要素划分为社会导向、有能力的、富于表现的、自控的、乐观主义五个测量维度。Norman (1963)的研究包括情绪稳定性、外向性、宜人性、严谨性及文化性，称为「五大人格特质」(Big Five)。Rotter (1954)提出控制点概念，他把人分为内外控两种类型 (LOC 人格建构)；内控型会把个人行为 and 得到的结果联系起来，认为个人行为是会紧密导致结果的，外控型则相反，他们将发生的事件结果是受到运气等不受控制的其他外部因素造成的。本研究依据实际情况参考“大五人格量表” (McCrae & Costa, 1987)。

## 2.4 心理资本

### 2.4.1 定义

Hosen (2003)认为心理资本是个体内在一种的特质，是先天因素和后天因素共同作用的结果，它包括个体的认知能力、自我监控能力、个性品质与倾向和个体进行有效情感流的品质等。Goldsmith (1997)将心理资本视为一种心理状态，这种状态包括个体对自我、工作、伦理以及人生信念和认知五方面的综合。员工个体在特定情境下对待任务、绩效和成功的一种积极状态，这种积极心理状态会显著影响个体的认知过程、工作满意度和绩效水平(Luthans, Avolio, Walumbwa & Li, 2005)。Avolio (2006)的观点认为心理资本是状态性与特质性的综合，通过一些干预措施来开发和管理，且是一种相对稳定的资源。就目前国内外的研究来说，对于心理资本的内涵，运用比较普遍的是“个体的积极心理发展状态”(Luthans, Youssef & Avolio, 2007)。本文将心理资本定义为个体积极性的核心心理要素，超越人力资本和社会资本，能够通过针对性的投资和开发研究，使个人可以获得竞争优势 (Luthans *et al*, 2005)。

## 2.4.2 维度

将心理资本定义为个体一般的、积极的核心心理要素，包括符合积极组织行为标准的心理状态，由4个维度组成，分别是效能感(efficacy)、希望(hope)、乐观(optimism)和坚韧性(resiliency) (Luthans & Youssef, 2007)，这4个组分代表了个体凭借自身的努力和面临困境时的坚持，对周围环境的乐观评估和对成功可能性的合理预期，以及在内在动机驱使下的行为倾向。而核心自我评估则更接近于个性特质 (trait-like)，将心理资本作为一个高阶变量的研究也支持其对工作绩效和满意度的显著作用(Larson & Luthans, 2006)。例如，Luthans 等发现中国员工的心理资本与主管评价和客观工作绩效指标都显著相关(Luthans, Avey, Clapp-Smith, & Li, 2008)。研究还表明心理资本作为一个高阶构念比任何单个要素所解释的工作绩效和满意度的变异都要多(Luthans & Avolio 2003)。仲理峰(2007)在中国经济文化背景下检验了心理资本(包括希望、乐观和坚韧性三个要素)与员工的工作绩效、组织承诺和组织公民行为之间的关系。结果表明，希望、乐观和坚韧性三种积极的心理状态各自对员工的工作绩效、组织承诺和组织公民行为有积极影响，心理资本作为一个高阶变量也对这些结果变量有显著作用，该结论与西方文化背景下取得的结果相一致。状态论的学者普遍将心理资本视为一种心理状态，这种状态包括个体对自我、工作、伦理以及人生信念和认知五方面的综合，也是员工个体在特定情境下对待任务、效率和成功的一种积极状态，这种积极心理状态会显著影响个体的认知过程、工作满意度和绩效水平(Luthans *et al.* 2005)。综合论的观点认为心理资本是状态性与特质性的综合，通过一些干预措施来开发和管理，且是一种相对稳定的资源(Avolio, 2006)。本文对心理资本的维度划分为效能感(efficacy)、希望(hope)、乐观(optimism)和坚韧性(resiliency) (Luthans & Youssef, 2007)。

## 2.5 工作绩效

### 2.5.1 定义

“绩效”一词最初来源于管理学。不同人从不同角度出發，也给“绩效”下了不同的定义，Bmmbrach (1988)认为，绩效是指行为和结果从事工作的个体表现出行为，将工作任务加以实施；Bemiardin (1984)将绩效归纳为在特定时间

内，有特定的工作职能或活动产生的产生记录；MurPhy (1990)指出，绩效是一个人在工作场所表现出的一组行为。通过对工作绩效定义的文献回顾，不难发现，其定义有重视结果的，有重视行为的，也有同时并重的。事实上，对工作绩效内涵的认识经历了一个由浅入深、由简单到复杂的过程。长期以来，人们都认为绩效是单维的，把工作绩效定义为个体在工作中取得的成绩。这是传统意义上的“工作绩效”，即倾向于把工作绩效定位于岗位说明书规定的职责和职责范围内对任务的完成情况。

### 2.5.2 维度

Borman and Motowidlo (1993)指出工作绩效不仅包括(Task Performance)任务绩效，还包括关系绩效(Contextual Performance)：(1)任务绩效跟传统意义上的“工作绩效”相似，指的是员工完成岗位职业的状况、表现出来的工作行为以及取得的工作结果，主要受经验、能力、工作相关知识等因素影响。其主要表现形式是工作效率、工作数量与质量等等；(2)关系绩效可以促进任务绩效的达成，是构成组织的社会心理背景的行为。比如关心同事、帮助同事的程度，愿意承担职责外工作的程度，团队精神等等。关系绩效主要受个性因素的影响。Motowidlo and Van Scotter (1994)请直接管理者对 421 名美国空军机械师的任务绩效、关系绩效及总绩效进行评价，结果发现任务绩效和关系绩效独立对总绩效起作用，上级对评价绩效的标准是多维的，至少可分为任务绩效和关系绩效。Conway (1999)发现，同级评价总绩效时更关注关系绩效，而上级则更关注任务绩效。Campbell (1993)认为个体的工作绩效是作为组织成员的员工，在完成组织所规定或所期望的角色时，表现出的行为。它不同于结果，是产生结果的行为本身。还有一种观点是收益说，把绩效看作是一种收益，认为其是实际收益和预期收益的总和。这一概念更加体现出注重未来收益的管理模式。综合以上三种不同的观点，虽然各个观点着重面不同，但结合本文研究实际，本文认为工作绩效是行为和结果的复合体，是能够真实客观地反映员工行为表现和工作结果的指标，即引用 Borman and Motowidlo (1993)划分的工作绩效之维度，任务绩效和关系绩效。

## 2.6 研究意义

### 2.6.1 现实意义

(1) 在国际大环境的现实要求下,医院绩效必须要改变以往的医院工作效率低下,技术人才流失以及病患不满的情况,世界各国政府也在不断的强调卫生系统在卫生服务中的作用特别强调对医院的监督作用。

(2) 在中国,随着改革开放以来经济体制上的改革,在卫生事业管理上也做出了不小的改变。医院要进行改革,特别是公立医院不但要适应卫生服务体制和有关医疗制度的规定,同时面对强烈同行竞争,必须加强医院的内部管理,全面了解医院运行的情况,对医院内部结构进行更新,激励医院医务工作人员和其他行政管理人员的工作积极性,全面提升医院的综合实力。

(3) 医疗行业是一个民生行业,较之其他行业,更容易受到人们的重视。本文以三线城市的三级甲等医院的实际情况为例,研究医护行业人-组织价值观匹配与工作绩效的关系,研究结果可以为当地医院,该领域行业乃至我国本土相关企业组织价值体系的塑造、员工绩效的提升方向提供扎实的理论依据。本文围绕程序公平的中介作用,员工心理资本的调节作用,对价值观匹配与工作绩效各维度上的关系进行探讨。一方面,对于员工而言,可以让他们对于自己和组织的价值观体系有更清晰的认知,不仅有助于使其不断完善自我的价值倾向,提高工作绩效,实现组织和个人的双赢,也有助于个人身心的健康发展,从而加快其职业生涯的发展。另一方面,对行业而言,通过理清、认知个体-组织价值观匹配、程序公平、员工心理资本和工作绩效的四者关系,有助于使行业在人才招聘、培训、日常管理、制度设计、绩效设计等人力资源管理中抓住侧重点,以实现“人尽其才”,也有助于行业对提高员工积极性和工作效率,采取针对性对策和措施,提升组织效率,以便更好地为人民服务。

### 2.6.2 理论意义

首先,个体-价值观匹配与工作绩效作用关系的研究还依然处于理论探索性阶段,过往的研究中以个人-组织匹配与工作绩效关系研究为主,对个人-组织匹配的细分维度-价值观匹配研究较少。中国内外的学者普遍认为价值观是人和组织最为核心和稳定的部分,因而有必要针对单个形式进行研究。

其次,一方面关于员工与组织价值观匹配关系的研究,文献的来源大多源于

西方，基于我们国国情的文献研究并不丰富。由于中西方文化环境不同，经济发展不同等因素，在价值观各维度各方面的认知、理解、重视程度不同，对员工产生的行为、看法不同，进而研究结果也有不一致性。另一方面，国内的文献集中在探讨价值观匹配直接作用的结果变量，如组织公民行为、员工满意度，工作绩效水平等，而忽视了导致结果的过程中存在内在影响因素，对于中介变量的考虑集中在组织认同、组织承诺、组织满意度等组织层面。

## 2.7 本研究创新点

第一，尽管现有的价值观匹配与工作绩效关系实证研究较为丰富，但仍然存在很多理论间隙及研究争论，主要表现在：一方面，高度契合的价值观匹配情况下，也会出现员工绩效水平低下的现状，说明对于两者直接作用的影响路径研究还存在模糊；其次，对于中介变量的讨论较少，且大多倾向于研究员工对组织的付出、承诺、契约、适应，而忽视了组织层面对员工的支持、帮助、关爱、匹配。社会交换理论认为组织与个体之间的作用应该是相互的，偏袒任何单方的理论都是不全面的。本文在探讨研究个人-组织价值观匹配对工作绩效的关系作用中，将考虑组织支持感为中介变量，心理资本为调节变量的新思路且确定了实际的作用发挥，有助于对价值观匹配作用机制的深入理解，也有助于多工作绩效影响机制的理论完善，具有一定的新意。第二，以往的研究对象多数集中在政府公共部门、大型央企、国企、其研究结果的普适性极易受体制内文化的干扰。本文将立足于医疗这个较为的特殊领域，既能检验过往研究结果的适用性，更能充分完善国内学术在这一方面理论研究，具有一定的现实意义与独特性。

本研究重点讨论医护人员工作绩效的影响关系。前人的文章旨在描写企业中员工的工作绩效之影响。三级甲等医院简称三甲医院，是中国对医院按照《医院分级管理办法》实行“三级六等”的等级划分中最高等级的医院。三级甲等医院的评定一般由省级卫生行政部门进行，三甲医院申报考核的主要项目包括医疗服务与管理、医疗质量与安全、技术水平与效率。三级(病床数在 501 张以上)是向所在地区以及周边辐射区域提供高水平医疗卫生服务和执行高等教育、科研任务的区域性以上医院。甲等是按评分标准获得超过 900 分为甲等。而陕西位于中国的西北地区，经济较不发达，更加能说明本文的主旨，因此本文主要针对陕西省



的三甲医院中医护人员的工作绩效影响之研究。

## 2.8 变量间相关研究

### 2.8.1 个人-组织价值观、人格特质与工作绩效的关系

Bretz (1994)研究发现个人和组织价值观匹配程度对员工的任务绩效和关联绩效均有积极影响。Lauver and Kristof (2001)的研究指出个人与组织价值观匹配,对员工所表现出来的绩效水平有显著的影响。中国学者冯慧 (2017)通过研究也同样论证了个人-组织价值观匹配对工作绩效及其两个维度,均具有显著的正向影响。。Tziner (1998) 通过研究提出,员工与组织的价值观相似程度越高,其绩效水平就越高。Perera (2015)提出与组织价值观更匹配的管理者,其管理绩效合成分数,工作状态以及晋升次数都比其他管理者明显要高一些。杨军明 (2016)以文化产业企业员工为研究对象,提出个人-组织价值观匹配正向影响员工关系绩效,积极促进任务绩效。Arthur (2006)在研究中发现,员工与组织的匹配与工作绩效并不相关,而是与员工的离职率有显著相关。Borman and Motowidlo (1997)通过对部队机械师的问卷调查研究,发现人格通过关系知识、关系技能、关系习惯影响关联绩效,通过任务习惯影响任务绩效,并且与任务绩效相比,大五人格对关系绩效的预测力更好。

### 2.8.2 个人-组织价值观匹配与组织支持感的关系

越来越多学者开始采用交互的视角,在实证研究上结合组织承诺,领导-成员交换,心理契约等变量,去深入探讨个体-组织价值观匹配对员工绩效水平的作用关系。但通过整理发现,在此前的研究中,研究的变量大多倾向于关注员工对组织的付出、承诺、契约、适应,而忽视了组织对员工的支持、帮助、关爱、匹配。社会交换理论指出个体与组织之间为了各自利益最大化,总是相互、双向的作用,而不是单论一方的理论。Eisenberger (2001) 等人基于社会交换理论、报酬原则和互惠原则,提出了组织支持理论。强调员工的付出与组织给予员工的支持和认可成正比,认为当员工更多地感知到来自组织对自己的重视和关注,会使其更加愿意为组织作出贡献,也会使其具有更高的稳定性。因此,本文将考虑组织支持感在价值观匹配与工作绩效关系中的作用。研究表明程序公平、上级支持、组织奖赏与工作条件是影响组织支持感的四种代表性因素,而价值观匹配与

上述四个因素密切相关。在不同的组织中，组织政策不同，员工的价值观不同、所感知到的上级支持、工作的自主性以及资源分配不同，都将直接或间接影响组织支持感。人与组织良好的价值观匹配将会使组织成员的个体认知更具有一致性，从而产生较高的组织支持感。

### 2.8.3 组织支持感与工作绩效的关系

根据社会交换理论，组织支持理论进一步指出当员工感受更多来自组织给予到他们支持、关爱和认同时，作为回报，他们往往会提供更好的工作表现。以往的研究发现，组织支持感较高的员工工作态度更积极，通过组织对员工持续给予积极有效的反馈和奖励，可以使员工产生更高的绩效。Scotter (2001)在针对涉外员工的研究中，得出其周边绩效和任务绩效均受到组织支持感的影响。Eisenberger (2002)等在研究中，验证了组织支持有利于员工积极行为，能够正向预测工作绩效。Wu and CheiK (2017)研究发现组织支持感对员工的任务绩效、周边绩效有着显著的影响。王军伟 (2017)通过对高校图书管理员的研究发现，良好的组织支持感能激发工作热情，帮助员工在工作中产生良好的工作绩效，尤其是创新绩效。

### 2.8.4 组织支持感、个人-组织价值观匹配与工作绩效的关系

在当前的研究中，组织支持理论已成为评价组织与员工间的相互关系的常用指标，而研究中也发现员工对组织的回报可以通过契合组织价值观，提升工作绩效水平等形式来表现。组织支持感的概念认为当员工在其工作中感受到组织给予到他们支持、关爱和认同时，他们会有更好的工作表现来作为回报。一定程度上完善了以往研究中单方面呈现员工对组织付出的局限性。在不同的组织中，组织政策不同，员工的价值观不同、所感知到的上级支持、工作的自主性以及资源分配不同，都将直接或间接影响组织支持感。由于不同个体拥有的资源在数量、种类、质量以及稀缺程度的区别，就会产生磨合，拥有较多资源的个体就会呈现出正向的、较大的互动力量。因此，个体获得及感知到的来自组织方面的支持越高，就越容易促进他的角色内行为和利他行为，越能激发个体的回报心理，进而展现出支持组织的、更高水平的绩效行为，使得整个交换过程更加积极有效。而人与组织良好的价值观匹配将会使组织成员的个体认知更具有一致性，从而产生较高的组织支持感。过往的文献得出 Masterson (2013) 认为虽然当员工个人的价值观

与组织的价值观不匹配时，组织认同感可能性减少，也一定程度上影响绩效水平，但是会因为组织支持的介入，能使其因觉察到组织对其的重视和关心，而保持稳定性。

#### 2.8.5 心理资本与工作绩效的关系

心理资本符合能够对工作绩效产生积极影响的标准（白丽英等，2010）。从Luthans（2005）、仲理峰（2007）、高英和袁少锋（2009）、李慧（2012）等国内外学者的实证研究得出，心理资本是一种积极的心理状态，包含自我效能、乐观、希望和韧性四种能力。心理资本确实与工作绩效存在某种相关关系。王竹（2011）在对国家公务员心理资本开发的研究中也提出，心理资本通常和高工作绩效以及个人成功相关。

## 第3章 研究方法与设计

### 3.1 操作性定义与衡量

#### 3.1.1 组织支持感

##### (1) 操作性定义

本研究根据凌文铨、杨海军与方俐洛（2006）的观点，将组织支持感的操作性定义为医院的医护人员感知到科室同事及领导对于其工作贡献是否关注并且给予回报,对于员工的利益是否关心，是否认同员工价值的一种综合性感知和看法。

##### (2) 衡量

本研究将凌文铨、杨海军与方俐洛（2006）开发的组织支持感量表作为组织支持感的测量量表，此量表将组织支持感分为两个维度，工作支持是指满足企业员工的成长需要；关心利益是指满足企业员工的生存需要，共六个题项组成。本研究将组织支持感的量表整理如表 3.1 所示：

表 3.1 组织支持感的题项

维度	题项
工作支持	1.科室同事及领导非常看重我所承担工作的目标和价值。
	2.工作中遇到的问题我可以指望科室同事提供帮助。
	3.科室会考虑我最适合发挥潜能成长的工作。
	4.科室同事会真正关心我的生活状况。
关心利益	5.如果我的生活出现问题领导及同事会乐于帮助我。
	6.如果盈利水平较高科室会考虑给我加薪水。

注：量表来源凌文铨、杨海军与方俐洛（2006）

#### 3.1.2 个人-组织价值观匹配

##### (1) 操作性定义：

本研究考虑其操作性，因此引用邵芳、樊耘、张翼和纪晓鹏（2008）对个人-组织价值观匹配的定义为医护人员价值观与科室所倡导的观点之间的一致性程度。

##### (2) 衡量

本文整理王林林（2009）的量表，如表 3.2 所示。

表 3.2 个人与组织价值观的题项

维度	题项
	1.我工作中所看重的和本单位的价值观相似。
	2.我个人的价值观与本单位的价值观和文化很匹配。
	3.本科室的价值观体系和医院所追求的企业文化与我生活中的价值观比较匹配。

注：量表来源王林林(2009)

### 3.1.3 心理资本□

#### (1) 操作性定义

Luthans *et al.*(2005) 认为心理资本是个体积极性的核心心理要素，超越人力资本和社会资本，能够通过针对性的投资和开发研究，使个人可以获得竞争优势。所以本研究的操作性定义为员工在成长过程中，所表现出来的一种积极、乐观的心理状态，是促进员工个人成长和绩效提升的心理资源。

#### (2) 维度

包含自我效能、韧性、乐观和希望四个因素。参考 Luthans (2007) 的量表。自我效能：员工是否能够靠自身能力去完成工作时的自信程度。韧性：从矛盾、失败、逆境、责任和压力中迅速恢复的自信程度。乐观：是一种积极向上的工作态度，将失败归咎于自身能力的不足。希望：一个没有希望、自暴自弃的人不可能创造什么价值。如表 3.3 所示：

表 3.3 心理资本的题项

维度	心理资本
	1 我有信心提供同事们有用的信息。
	2 我有信心在工作的领域中表现出符合医院规定的行为。
	3 我正精力充沛地追求我的工作目标。
	4 我能够解决和应付工作中的困难。
	5 当我在工作中遇到挫折时，我很难再恢复并继续下一步工作。(反)
	8 关于我的工作，我愿意面对工作的正面。
	9 在工作中感到有些事情不确定时，我经常期望最好的结果。

注：数据来源 Luthans (2007)

### 3.1.4 工作绩效

#### (1) 操作性定义

本文参考温志毅（2005）与韩毅（2007）把工作绩效定义为个体在工作中取得的成绩。这是传统意义上的“工作绩效”，即倾向本位向于把工作绩效定位于岗位说明书规定的职责和职责范围内对任务的完成情况。

#### (2) 衡量

本文经过研究整理温志毅（2005）等人的研究，比对研究内容设计的工作绩效量表，将工作绩效分为任务绩效和关系绩效两个维度，共计 8 个题项的 Likert 五点量表，具体内容如表 3.4 所示。

表 3.4 工作绩效的题项

维度	题项
任务绩效	我可以正确的实现您的工作目标。
	我总是可以在要求的期限内完成工作任务。
	我的工作质量保持着较高水平。
	我可以高效的利用工作时间，不需加班。
关系绩效	我很愿意留在现在的岗位继续工作。
	我愿意帮助同事完成他们的工作。
	我在完成本职工作外还会主动承担其他工作。

注：资料来源 温志毅（2005）

### 3.1.5 人格特质

#### (1) 操作性定义

医院的医护人员以其生理为基础的一些持久不变的性格特征（Allport, 1967）。

#### (2) 衡量

本研究采用 Costa and McCrae (1992)年修订的大五人格简式量表（NEO Five-Factor Inventory,简称 NEO-FFI）进行人格测量，从“完全不符合”到“完全符合”，分别记 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分（高正亮，童辉杰，2013）。如表 3.5 所示：

表 3.5 人格特质的题项

维度	题项
	1.我不喜欢浪费时间去胡思乱想。
	2.我会对患者和同事都彬彬有礼。
	3.我将自己的个人物品保持的干净整洁。
	4.我时常感到自己不如别人。(反)
	5.我比较善于调整自己的节奏以便按时完成任务。
	6.在我处于巨大压力时,有时我感到好像快要崩溃了。
	7.我更愿意与他人合作而不愿与他人竞争。(反)

## 3.2 研究假设

### 3.2.1 个人-组织价值观匹配与工作绩效的关系

毛增鹏(2015)经过研究发现,个人与组织在价值观、信念的方面的相似程度越高,员工工作绩效越高,他们追求的成就感越强;将价值观匹配作为预测员工在企业能否有一个成就职业的标准,经过研究得出价值观匹配对员工的职业普升和薪酬有影响;发现良好的组织价值观可以提升个体的角色外形为,同时价值观匹配可以约关系绩效。冯慧(2017)的研究证明,个人-组织价值观匹配与工作绩效整体具有正相关关系,同时价值观匹配对工作绩效的任务绩效维度和关系绩效维度也具有较好的预测做用;提出了测量员工价值观与组织价值观匹配程度的新指标,并在此基础上构建了员工与组织价值观匹配程度与员工效能、组织效能的关系模型,通过此研究证实了价值观实现度匹配对员工效能、组织效能具有显著性的影响。根据以上推理,本研究假设:

H<sub>1</sub>: 个人-组织价值观匹配与工作绩效呈正相关。

### 3.2.2 个人-组织价值观匹配与组织支持感的关系

O'Reilly(1991)同样实证研究得出个人与组织价值观匹配程度越高,组织成员的组织支持感也越高。谭小宏(2011)的研究也同样发现,个人-组织价值观契合度能促进员工与组织认知的一致性,感知到来自组织上更多地支持,提高员工的组织支持感。王芹(2011)提出员工-组织价值观匹配与组织支持感成正相关。马贵梅等(2013)发现,员工感知的组织支持感与其与组织的价值观匹配程度相关。

根据以上推理，本研究假设：

H<sub>2</sub>: 个人-组织价值观匹配与组织支持感呈正相关。

### 3.2.3 组织支持感与工作绩效的关系

楼欣（2018）经过研究得出个体的组织支持感和其工作绩效呈显著的正相关关系。即员工的组织支持感越高，其所表现的绩效水平越高；同时印证了组织支持感对工作绩效的关系绩效、任务绩效、创新绩效和学习绩效四个维度都有正向预测作用，说明员工的组织支持感越高，越有利于员工工作绩效的提高。根据以上推理，本研究假设：

H<sub>3</sub>: 组织支持感与工作绩效呈正相关。

### 3.2.4 组织支持感在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间的关系

在前文中提到经过研究得出价值观匹配对员工的职业普升和薪酬有影响，冯慧（2017）的研究证明，个人-组织价值观匹配与工作绩效整体具有正相关关系，同时价值观匹配对工作绩效的任务绩效维度和关系绩效维度也具有较好的预测作用，而组织支持感意味着组织对个人的发展起着非常重要的作用，当组织对个人支持的多少必然会影响到工作绩效。根据以上推理，本研究假设：

H<sub>4</sub>: 组织支持感在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间具有中介作用

### 3.2.5 人格特质在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间的关系

Allport（1967）认为特质是人格的基础，但他反对弗洛伊德虚幻式的人格结构看法，指出人格特质是每个人以其生理为基础的一些持久不变的性格特征。温瑶（2008）在中国的国情与情境下，探讨指出在差异化状况下，调价主动性人格和员工绩效关系的要素大致相似。赵小兵（2010）分析认为主动性人格不仅仅能够正向的对员工绩效产生直接而显著的作用。Borman and Motowidlo（1997）通过对部队机械师的问卷调查研究，发现人格通过关系知识、关系技能、关系习惯影响关联绩效，通过任务习惯影响任务绩效。并且与任务绩效相比，大五人格对关系绩效的预测力更好。Kwong and Cheung（2003）对中国管理人员研究发现，与个体相关的一些人格特质如责任道德观、对集体的忠诚感对关系绩效中的工作奉献维度具有良好预测性。人格特质主要是说人的性格特征，当人本身自己具有主动性的人格特质时必然会影响到工作的效率，进而会影响工作绩效。根据以上推理，本研究假设：



H5: 人格特质在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间具有正向调节作用

### 3.2.6 心理资本在组织支持感与工作绩效之间的关系

对于心理资本作为中介变量时,其在组织支持性气氛与工作绩效之间起着完全中介作用 (Luthans, 2008); 也可中介于组织支持感对组织公民行为的影响,即组织支持感越高,员工的心理资本越高,进而能够增强员工的行为(田喜洲, 2010)。作为调节变量时,心理资本在失业员工的主观满意度与其再就业之间起着很好的调节作用,员工的心理资本越高,员工所体现的主观满意度就能促进他再就业(Cole, 2006)。心理资本及其构成要素对工作绩效的影响,已经在多个领域得到实践:1)心理资本正向影响员工绩效,在关系绩效方面尤其突出,领导心理资本通过促进员工心理资本形成而提升团队绩效。2)韧性和自我效能正向影响运动员成绩。根据以上推理,本研究假设:

H6:心理资本在组织支持感与工作绩效之间具有正向调节作用

### 3.3 研究架构图

根据文献综述与本文对相关理论的梳理，现得出如图 3.1 本研究架构图：

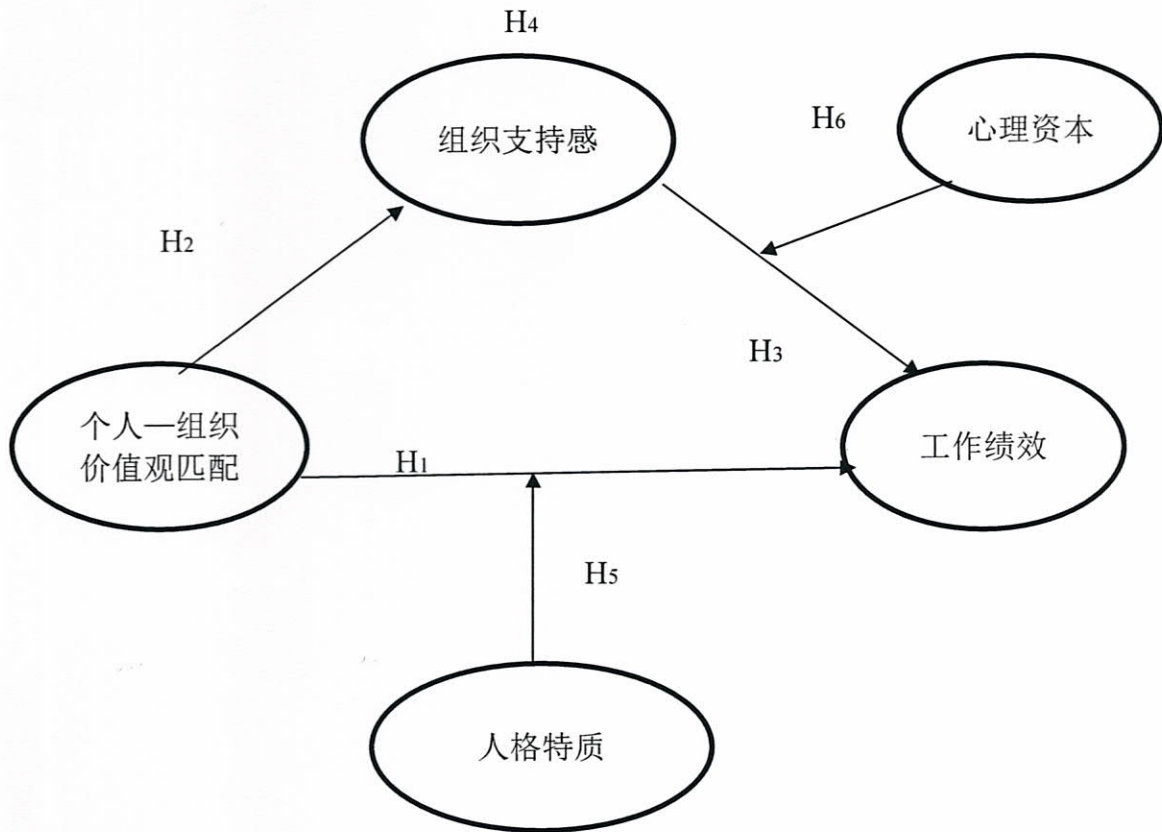


图 3.1 研究架构图

资料来源：本研究整理

### 3.4 研究方法

本文通过理论和实证研究相结合,定性和定量研究相结合的方法,具体使用的研究方法包括:文献研究法、问卷调查法、统计分析法。

### 3.5 研究对象

本文旨在研究中国陕西省咸阳市中心医院医护人员知觉,个人-组织价值观匹配与工作绩效、组织支持感、心理资本、人格特质之间的关系。对医护人员发放电子问卷和纸质问卷,运用便利抽样。研究对象纳入标准:医院在职的注册护士

及医生，在临床一线工作，了解研究目的，并自愿参加本研究者，排除标准：非临床科室医生及护士（如供应室、病案室、行政后勤科室等），工作未满一年的医生及护士未取得职业资格证书者。同时，为了降低研究产生误差的概率，同时提高研究的广泛性与代表性，咸阳市中心医院现有副高以上职称人员 261 人，中级职称 400 人，硕博士研究生 248 人，国家市级研究生 248 人，国家级和市级突出贡献专家 10 明、省市级三五人才 50 名、省跨世纪“215”人才 261 人，“西部访问之光”访问学者 2 名，硕士研究生导师级兼职教授 45 名，130 名余专家教授担任省市相关专业学会副理事长、常委或委员，大约有一千名医护人员。因此本文拟发放 400 份调研问卷，为了提高调研效率，发放的问卷中因网络的便利条件电子问卷发放三分之二，纸质问卷在座位补充分发到员工手中当面填写。回收数据后通过 SPSS 与 AMOS 软件进行数据分析。

### 3.6 数据分析方法

#### 3.6.1 描述性统计分析

通过对各个变量下所收集数据的极大值、极小值、均值、标准差等指标，了解各变量数据的分布情况与波动性，从而对变量进行初步的分析。

#### 3.6.2 信度分析

信度指测量工具稳定性，具有信度测量工具所测出的结果具有一致性、稳定性、可靠性，衡量信度方法很多，经常用的就是 Hair (1995)提出  $\alpha$  系数克服部分折半法缺点，是科学研究常用的信度，我们依据所阐述的观点，理想的信度应在 Cronbach's $\alpha$  值 0.70 以上为佳，低于 0.35 以下的为低信度，0.5 为最低可接受的信度水平。

#### 3.6.3 因素分析

依使用目的而言，因素分析：分为探索性因素分析和验证性因素分析(CFA)，本研究采用验证性因素分析来验证本研究测量各构面的组成信度 (Composite Reliability)、收敛效度(Convergent Validity)以及各衡量构面的适配程度。

#### 3.6.4 区别效度

使用因子分析测量的平均方差提取 (AVE) 与相关分析结果进行比较，确认各构面间是否具有区别效度。

### 3.6.5 回归分析

回归分析的目的是通过对大量的样本数据进行分析,以寻找变量之间的相互作用关系,并确定变量之间的数学关系式。同时对所确定的数学关系式的可信程序进行各种统计检验,以区分出对某一特定变量影响较为显著的变量和影响不显著的变量;利用所确定的数学关系式,根据一个或几个变量的值来预测另一个特定变量的取值,并给出这种预测或控制的精确度。

### 3.6.6 中介检验

温忠麟、张雷、侯杰泰与刘红云(2004)提出,如果自变量 X 影响因变量 Y,而且是通过影响 M 来影响因变量 Y,那么 M 便称为中介变量。本研究主要利用 AMOS25.0 构建结构方程模型,进行中介效应检验。

### 3.6.7 调节检验

本研究根据研究假设和检验有调节的中介作用原理(温忠麟与叶宝娟,2014),采用结构方程模型的多群组分析方法(Multiple Group Analysis)来检验模型中调价变量的作用,为了避免多重共线性问题,在进行有调节的中介效应分析前,将所有变量及其维度(包括条目打包指标项)进行中心化处理(吴艳与温忠麟,2011)。

## 第 4 章 数据统计分析

为探讨中国三线城市的三级甲等医院的医护人员的工作绩效影响因素，涉及到的变量有个人-组织价值观匹配、组织支持感、心理资本、人格特质与工作绩效的关联性，本章依据本研究的架构与提出的假说，运用统计软件 SPSS21.0 与分析软件 AMOS25.0 对有效样本问卷进行统计分析，并解释和验证分析结果。

本章内容共分为八个部分，第一部分为描述分析；第二部分为信度分析；第三部分为效度分析；第四部分为验证性因素分析；第五部分为区别效度分析；第六部分为回归分析；第七部分为中介检验；第八部分为调节检验。

### 4.1 描述分析

本文共发放问卷 400 份收集有效样本 387 份，分别从性别、年龄、教育程度、工作年限、职位、薪资水平等方面对被调查者基本情况描述分析，具体如表 4.1 所示：

表 4.1 被调查者基本信息描述分析表

属性	类别	人数	百分比
性别	男	108	27.9
	女	279	72.1
年龄	25 岁以下	47	12.1
	26-34 岁	116	30
	35-44 岁	108	27.9
	45-54 岁	62	16
	55 岁以上	54	14
教育程度	高中/中专（含以下）	64	16.5
	大专	70	18.1
	本科	173	44.7
	硕士（含以上）	80	20.7
工作年限	2 年（含以下）	20	5.2
	3-5 年	46	11.9
	6-9 年	54	14
	10 年（含以上）	267	69
职位	普通医护人员	271	70
	基层管理人员	65	16.8
	中层管理人员	47	12.1
	高层管理人员	4	1
薪资水平	5001-8000 元	70	18.1
	8001 元（含以上）	317	81.9

## 4.2 信度分析

信度分析 (Reliability Analysis) 采用克朗巴哈 (Cronbach's Alpha) 信度系数来检查调查问卷研究变量在各个测量题项上的一致性程度。一般认为变量要有良好的信度则 Cronbach's Alpha 系数须大于 0.7。

本研究共有 7 个因素分别为个人与组织价值观、工作支持、关系利益、心理资本、人格特质、任务绩效、关系绩效, 以下分别逐一对每个变量进行信度分析, 测量结果如表 4.2 所示:

表 4.2 信度分析

Factor	Item	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
个人与组织价值观	x1	0.753	0.742	0.845
	x2	0.711	0.788	
	x3	0.678	0.818	
工作支持	m11	0.658	0.758	0.816
	m12	0.657	0.764	
	m13	0.7	0.715	
关心利益	m21	0.747	0.755	0.847
	m22	0.695	0.805	
	m23	0.702	0.798	
心理资本	w11	0.793	0.93	0.939
	w12	0.761	0.932	
	w13	0.748	0.933	
	w14	0.775	0.931	
	w15	0.737	0.933	
	w16	0.759	0.932	
	w17	0.755	0.932	
	w18	0.766	0.932	
	w19	0.812	0.929	
	w20	0.721	0.884	
人格特质	w21	0.721	0.884	0.9
	w22	0.658	0.891	
	w23	0.775	0.878	
	w24	0.709	0.886	
	w25	0.687	0.888	
	w26	0.695	0.887	
	w27	0.704	0.886	
任务绩效	y11	0.696	0.844	0.869
	y12	0.742	0.826	
	y13	0.732	0.829	
	y14	0.719	0.834	
关系绩效	y21	0.744	0.769	0.851
	y22	0.705	0.806	
	y23	0.713	0.799	

从表 4.2 可知，个人与组织价值观、工作支持、关系利益、心理资本、人格特质、任务绩效、关系绩效的 Cronbach's Alpha 系数分别为 0.845、0.816、0.847、0.939、0.9、0.869、0.851，均大于 0.7 的标准，表明变量具有良好的内部一致性信度。CITC 均大于 0.5 的标准，表明测量题项符合研究要求。从“删除该题项的 Cronbach's Alpha 值”看，删除任意一题均不会引起 Cronbach's Alpha 值增加，这也同样表明变量具有良好的信度。

### 4.3 效度分析

针对问卷来讲，通常是使用内容效度和结构效度进行测量。其中，内容效度是指题项与所测变量的适合性和逻辑相符性，本研究中使用的问卷是基于文献的回顾表明变量之间的关系或者关联构建，并且根据预调查是结果对题项措辞、表述方式等作了进一步的修正和完善，因而可以认为量表具有符合要求的内容效度。在本研究的重点是研究结构效度，结构效度是指题项衡量所测变量的能力，本研究通过收集回来的数据进行探索性因素分析（Exploratory factor analysis, EFA）检验来证明量表的结构有效性。利用 SPSS23.0 进行探索性因子分析对量表进行 KMO 和 Bartlett's 球形检验，结果如表 4.3 所示。

表 4.3 KMO and Bartlett's 检验

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin	度量	0.931
Bartlett 的球形检验	近似卡方	7487.907
	df	496
	Sig.	.000

资料来源：本研究整理

由表 4.3 得到 KMO=0.931，大于 0.7，Bartlett's 球形检验值显著（Sig.<0.001），表明问卷数据符合因子分析的前提要求。因此进一步进行分析，因子提取时采用主成分分析方法，并以特征根大于 1 为因子提取公因子，因子旋转时采用方差最大正交旋转进行因素分析(吴明隆，2010)。分析结果如表 4.4 所示：

表 4.4 因子分析结果

题项	成分						
	心理 资本	人格 特质	任务 绩效	关系 绩效	关心 利益	工作 支持	个人与组 织价值观
w19	0.807	0.187	0.131	0.089	0.088	0.065	0.133
w11	0.806	0.117	0.165	-0.021	0.001	0.074	0.153
w14	0.799	0.081	0.176	0.053	0.03	0.055	0.078
w18	0.787	0.131	0.092	0.151	0.057	0.065	0.09
w12	0.779	0.124	0.163	0.046	0.024	0.117	0.058
w16	0.772	0.132	0.089	0.063	0.107	0.116	0.128
w13	0.77	0.179	0.112	0.051	0.039	0.106	0.049
w17	0.764	0.169	0.16	0.023	0.004	0.137	0.086
w15	0.748	0.145	0.145	0.107	0.107	-0.056	0.166
w23	0.183	0.809	0.101	0.057	0.139	0.117	-0.008
w24	0.103	0.775	0.068	0.099	0.072	-0.036	0.119
w25	0.097	0.768	0.059	-0.048	-0.068	0.121	0.104
w21	0.165	0.761	0.182	0.072	0.025	0.026	0.085
w27	0.237	0.754	0.085	0.017	0.016	0.044	-0.005
w26	0.143	0.754	0.046	0.067	0.047	0.017	0.131
y12	0.316	0.109	0.759	0.069	0.12	0.171	0.124
y13	0.242	0.203	0.758	0.138	0.159	0.162	0.014
y11	0.291	0.193	0.693	0.197	0.105	0.129	0.109
m23	0.078	0.155	0.110	0.826	0.150	0.103	0.095
m21	0.123	0.062	0.157	0.825	0.121	0.181	0.128
m22	0.126	0.031	0.148	0.808	0.122	0.197	0.061
m11	0.034	0.032	0.098	0.117	0.824	0.112	0.143
m12	0.114	0.04	0.115	0.124	0.805	0.152	0.091
m13	0.095	0.135	0.09	0.143	0.786	0.19	0.194
x1	0.144	0.081	0.165	0.167	0.183	0.806	0.179
x3	0.142	0.105	0.197	0.158	0.152	0.776	0.125
x2	0.173	0.086	0.144	0.217	0.187	0.765	0.165
y21	0.235	0.147	0.131	0.128	0.152	0.137	0.803
y23	0.212	0.137	0.137	0.045	0.159	0.152	0.799
y22	0.266	0.114	0.100	0.162	0.192	0.196	0.738
特征值	6.264	4.524	2.707	2.375	2.297	2.269	2.217
方差百 分比	19.574	14.136	8.461	7.421	7.18	7.091	6.928
累积%	19.574	33.71	42.171	49.592	56.772	63.863	70.79

从表 4.4 可以看出因素分析结果总共得到 7 个因素,总解释能力达到了 70.79% 大于 50%,表明筛选出来的 7 个因素具有良好的代表性。因素负荷量系数见上表。各个测量题项的因素负荷量均大于 0.5,且交叉载荷均小于 0.4,每个题项均落到对应的因素中,表明量表具有良好的结构效度。



#### 4.4 验证性因素分析

共有 7 个维度，分别为个人与组织价值观、工作绩效、关系利益、心理资本、人格特质、任务绩效、关系绩效，共包含 32 个测量题目，执行验证性因素分析后，得到如图 4.1 及如表 4.5：

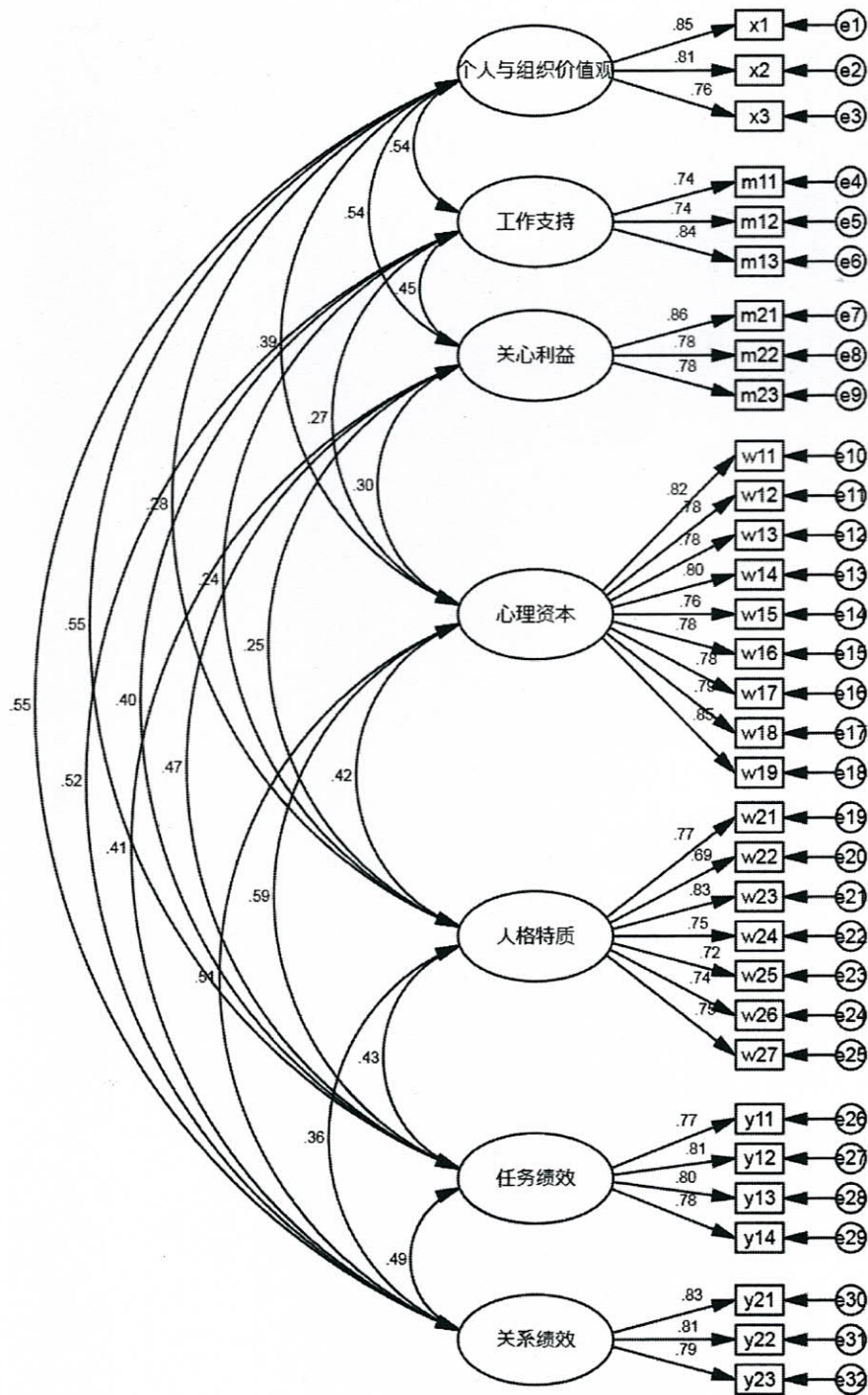


图 4.1 各变量间 CFA 图

资料来源：本研究整理

表 4.5 验证性因素模型拟合度

模型拟合指标	最优标准值	统计值	拟合情况
CMIN	——	576.717	——
DF	——	443	——
CMIN/DF	<3	1.302	好
RMR	<0.08	0.043	好
GFI	>0.8	0.917	好
AGFI	>0.8	0.901	好
NFI	>0.9	0.925	好
IFI	>0.9	0.982	好
TLI	>0.9	0.979	好
CFI	>0.9	0.981	好
RMSEA	<0.08	0.028	好

资料来源：本研究整理

从表 4.5 可知 CMIN/DF 为 1.302，小于 3 以下标准，AGFI、GFI、NFI、TLI、IFI、CFI 均达到 0.9 以上的标准，RMR 为 0.043，小于 0.08，RMSEA 为 0.028 小于 0.08，各个拟合指标均符合一般的研究标准，因此可以认为这个模型由不错的配适度。由此引出表 4.6:

表 4.6 验证性因素分析结果

变量	题项	因素负荷	CR	AVE
个人与组织价值观	x1	0.851	0.849	0.652
	x2	0.813		
	x3	0.756		
工作支持	m11	0.737	0.818	0.601
	m12	0.744		
	m13	0.841		
关心利益	m21	0.857	0.848	0.651
	m22	0.78		
	m23	0.781		
心理资本	w11	0.824	0.939	0.632
	w12	0.784		
	w13	0.778		
	w14	0.799		
	w15	0.762		
	w16	0.784		
	w17	0.781		
	w18	0.794		
	w19	0.847		
	w21	0.771		
人格特质	w22	0.692	0.901	0.565
	w23	0.828		
	w24	0.749		
	w25	0.724		
	w26	0.738		
	w27	0.751		
任务绩效	y11	0.774	0.87	0.626
	y12	0.813		
	y13	0.799		
	y14	0.779		
关系绩效	y21	0.834	0.851	0.657
	y22	0.806		
	y23	0.79		

资料来源：本研究整理

由表 4.6 可知，个人与组织价值观、工作支持、关系利益、心理资本、人格特质、任务绩效、关系绩效的各个测量指标标准化因素负荷均大于 0.6 以上，组成信度（CR）分别为 0.849、0.818、0.848、0.939、0.901、0.87、0.851 均大于

0.7, 平均变异萃取量 (AVE) 分别为 0.652、0.601、0.651、0.632、0.565、0.626、0.657 均大于 0.5, 表明各个变量具有良好的收敛效率。

#### 4.5 区别效率分析

本研究采用较严谨的 AVE 法对区别效率进行评估, Fornell and Larcker (1981) 每个因素 AVE 开根号须大于各成对变数的相关系数, 表示因素之间具有区别效率。各因素 AVE 开根号均大于对角线外的标准化相关系数, 因此本研究仍具有区别效率, 斜下三角为相关系数。如表 4.7 所示:

表 4.7 区别效率分析

	个人与组织价值观	工作支持	关心利益	心理资本	人格特质	任务绩效	关系绩效
个人与组织价值观	0.807						
工作支持	.450**	0.775					
关心利益	.464**	.372**	0.807				
心理资本	.349**	.231**	.273**	0.795			
人格特质	.247**	.193**	.216**	.386**	0.752		
任务绩效	.476**	.337**	.407**	.533**	.378**	0.791	
关系绩效	.473**	.433**	.347**	.458**	.311**	.422**	0.811

注: \*,  $p < 0.05$ ; \*\*,  $p < 0.01$

由表 4.7 可以得到, 个人与组织价值观与组织支持感 ( $r=0.551, p < 0.01$ ) 具有显著正相关, 个人与组织价值观与工作绩效 ( $r=0.562, p < 0.01$ ) 具有显著正相关, 组织支持感与工作绩效 ( $r=0.543, p < 0.01$ ) 具有显著正相关。

#### 4.6 回归分析

##### 4.6.1 个人与组织价值观对工作绩效

以性别、年龄、教育程度、工作年限、职位、薪资水平作为控制变量, 个人与组织价值观作为自变量, 工作绩效作为因变量, 进行回归检验分析。得出表 4.8 模型 2 中可以得到, R 方为 0.365, 表明工作绩效可解释变异为 36.5%, 个人

与组织价值观对工作绩效 ( $\beta=0.549, p<0.05$ ) 具有显著正向影响,  $H_1$  成立。如表 4.8 所示:

表 4.8 回归分析

	工作绩效	
	M1	M2
	$\beta$	$\beta$
性别	-0.031	-0.027
年龄	0.123*	0.093*
教育程度	0.199***	0.179***
工作年限	-0.037	-0.056
职位	0.098	0.072
薪资水平	-0.007	0.014
个人与组织价值观		0.549***
R2	0.067	0.365
Adjust R2	0.052	0.354
F	4.526***	31.178***

资料来源: 本研究整理

#### 4.6.2 个人与组织价值观匹配对组织支持感

以性别、年龄、教育程度、工作年限、职位、薪资水平作为控制变量, 个人与组织价值观作为自变量, 组织支持感作为因变量, 进行回归检验分析。如表 4.9 所示:

表 4.9 回归分析

	组织支持感	
	M1	M2
	$\beta$	$\beta$
性别	0.027	0.031
年龄	0.187***	0.157***
教育程度	0.161**	0.142**
工作年限	-0.029	-0.047
职位	0.093	0.067
薪资水平	-0.014	0.007
个人与组织价值观		0.536***
R2	0.074	0.358
Adjust R2	0.059	0.346
F	5.025***	30.205***

注: \*,  $p<0.05$ ; \*\*,  $p<0.01$ ; \*\*\*,  $p<0.001$

由表 4.9 模型 2 中可以得到, R 方为 0.358, 表明组织支持感可解释变异为 35.8%, 个人与组织价值观对组织支持感 ( $\beta=0.536, p<0.05$ ) 具有显著正向影响,

H<sub>2</sub> 成立。

#### 4.6.3 组织支持感对工作绩效

以性别、年龄、教育程度、工作年限、职位、薪资水平作为控制变量，组织支持感作为自变量，工作绩效作为因变量，进行回归检验分析。如表 4.10 所示：

表 4.10 回归分析

	工作绩效	
	M1	M2
	$\beta$	$\beta$
性别	-0.031	-0.045
年龄	0.123*	0.027
教育程度	0.199***	0.116**
工作年限	-0.037	-0.023
职位	0.098	0.051
薪资水平	-0.007	0.000
组织支持感		0.514***
R <sup>2</sup>	0.067	0.312
Adjust R <sup>2</sup>	0.052	0.299
F	4.526***	24.538***

注：\*, p<0.05; \*\*, p<0.01; \*\*\*, p<0.001

由表 4.10 模型 2 中可以得到，R 方为 0.312，表明工作绩效可解释变异为 31.2%，组织支持感对工作绩效 ( $\beta=0.514$ ,  $p<0.05$ ) 具有显著正向影响，H<sub>3</sub> 成立。

#### 4.7 中介检验

以性别、年龄、教育程度、工作年限、职位、薪资水平作为控制变量，个人与组织价值观作为自变量，组织支持感作为中介变量，工作绩效作为因变量，进行中介检验分析。如表 4.11 所示：

表 4.11 中介检验

	工作绩效		组织支持感		工作绩效
	M1	M2	M3	M4	M5
	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
性别	-0.031	-0.027	0.027	0.031	-0.036
年龄	0.123*	0.093*	0.187***	0.157***	0.047
教育程度	0.199***	0.179***	0.161**	0.142**	0.138**
工作年限	-0.037	-0.056	-0.029	-0.047	-0.043
职位	0.098	0.072	0.093	0.067	0.053
薪资水平	-0.007	0.014	-0.014	0.007	0.012
个人与组织价值观		0.549***		0.536***	0.395***
组织支持感					0.288***
R2	0.067	0.365	0.074	0.358	0.419
Adjust R2	0.052	0.354	0.059	0.346	0.406
F	4.526***	31.178***	5.025***	30.205***	34.041***

注: \*,  $p < 0.05$ ; \*\*,  $p < 0.01$ ; \*\*\*,  $p < 0.001$

由表 4.11 模型 2 可以得到,个人与组织价值观对工作绩效具有显著影响, 进行第二步; 模型 4 中得到, 个人与组织价值观对组织支持感具有显著影响, 进行第三步; 从模型 5 中得到, 组织支持感对工作绩效具有显著影响, 个人与组织价值观对工作绩效的标准化系数由 0.549 下降为 0.395, 且仍具有显著影响, 表明组织支持感在个人与组织价值观对工作绩效的影响中具有部分中介效应, 假设成立。

## 4.8 调节检验

### 4.8.1 人格特质在个人与组织价值观对工作绩效的影响中调节检验

以性别、年龄、教育程度、工作年限、职位、薪资水平作为控制变量, 个人与组织价值观作为自变量, 人格特质作为调节变量, 工作绩效作为因变量, 进行调节检验分析。如表 4.12 所示:



表 4.12 调节检验

	工作绩效			
	M1	M2	M3	M4
	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
性别	-0.031	-0.027	-0.003	-0.004
年龄	0.123*	0.093*	0.065	0.07
教育程度	0.199***	0.179***	0.164***	0.158***
工作年限	-0.037	-0.056	-0.056	-0.057
职位	0.098	0.072	0.059	0.055
薪资水平	-0.007	0.014	0.026	0.031
个人与组织价值观		0.549***	0.485***	0.542***
人格特质			0.274***	0.222***
个人与组织价值观 X 人格特质				0.144**
R 方	0.067	0.365	0.434	0.45
调整 R 方	0.052	0.354	0.422	0.437
F	4.526***	31.178***	36.249***	34.333***

注: \*,  $p < 0.05$ ; \*\*,  $p < 0.01$ ; \*\*\*,  $p < 0.001$

由表 4.12 模型 4 可以模型得到, 个人与组织价值观 X 人格特质对功工作绩效 ( $\beta = 0.144$ ,  $p < 0.01$ ) 具有显著正向影响, 表明人格特质在个人与组织价值观对工作绩效具有显著正向调节作用, 假设成立。如图 4.2 为 人格特质在个人与组织价值观对工作绩效的影响中调节检验图。

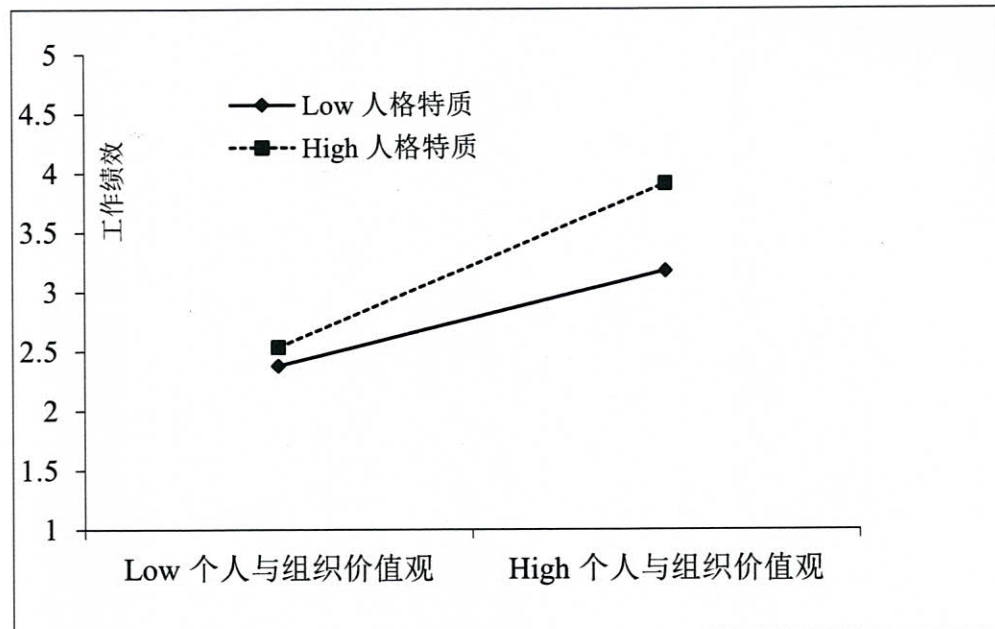


图 4.2 人格特质在个人与组织价值观对工作绩效的影响中调节检验图

#### 4.8.2 心理资本在组织支持感对工作绩效的影响中调节检验

以性别、年龄、教育程度、工作年限、职位、薪资水平作为控制变量，组织支持感作为自变量，心理资本作为调节变量，工作绩效作为因变量，进行调节检验分析。如表 4.13 所示：

表 4.13 调节检验

	工作绩效			
	M1	M2	M3	M4
	$\beta$	$\beta$	$\beta$	$\beta$
性别	-0.031	-0.045	-0.008	-0.023
年龄	0.123*	0.027	0.05	0.052
教育程度	0.199***	0.116**	0.082*	0.09*
工作年限	-0.037	-0.023	0.005	0.013
职位	0.098	0.051	0.091*	0.093*
薪资水平	-0.007	0	0.02	0.025
组织支持感		0.514***	0.368***	0.465***
心理资本			0.476***	0.403***
组织支持感 X 心理资本				0.161**
R 方	0.067	0.312	0.511	0.526
调整 R 方	0.052	0.299	0.501	0.515
F	4.526***	24.538***	49.462***	46.553***

注：\*， $p < 0.05$ ；\*\*， $p < 0.01$ ；\*\*\*， $p < 0.001$

由表 4.13 模型 4 可以模型得到，组织支持感 X 心理资本对功工作绩效（ $\beta = 0.161$ ， $p < 0.01$ ）具有显著正向影响，表明心理资本在组织支持感对工作绩效具有显著正向调节作用，假设成立。如图 4.3 为心理资本在组织支持感对工作绩效的影响中调节检验图。

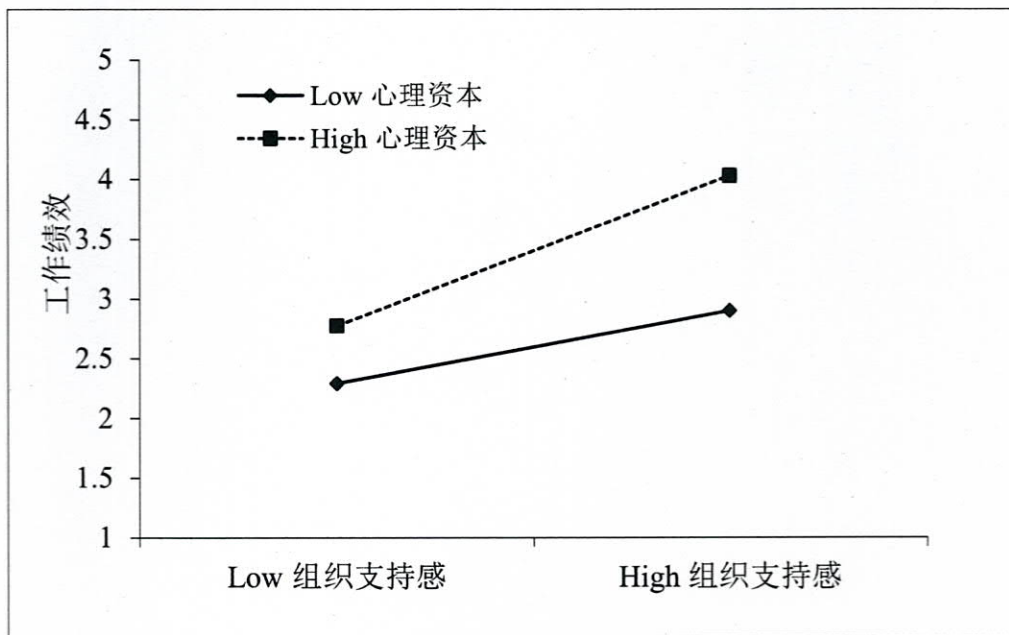


图 4.3 心理资本在组织支持感对工作绩效的影响中调节检验图

## 第 5 章 结论与建议

本章针对实证结果之分析进行归纳与整理，说明研究结果与发现，并且提出相关建议。本章分两节，第一节为本研究的结论，针对个人-组织价值观、组织支持感、人格特质、心理资本与工作绩效的实证结果进行分析与说明。第二节为管理建议，依据本研究分析结果提供管理实务上之建议。并根据相关模型构建，检验各变量之间的差异，对陕西省咸阳市中心医院的医护人员的个人-组织价值观、组织支持感、人格特质、心理资本及工作绩效之间的关系进行了分析，主要得出以下结果，提出六项主要研究假说，并将所有的研究假说验证结果，汇整如表 5.1 所示：

表 5.1 研究假设结果汇总

研究假设	结果
H1: 个人-组织价值观匹配对工作绩效具有正向影响	成立
H2: 个人-组织价值观匹配对组织支持感具有正向影响	成立
H3: 组织支持感对工作绩效具有正向影响	成立
H4: 组织支持感在个人-组织价值观匹配与之间具有中介作用	成立
H5: 人格特质在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间具有调节作用	成立
H6: 心理资本在组织支持感与工作绩效之间具有调节作用	成立

### 5.1 研究结论

#### 5.1.1 个人-组织价值观匹配对工作绩效具有正向影响

本研究 H<sub>1</sub> 为探讨个人-组织价值观匹配与工作绩效之关系，实证结果分析发现个人-组织价值观匹配对工作绩效会有正向的影响，即个人-组织价值观匹配越高，医护人员的工作绩效越高。

本研究认为医护人员的个人与组织价值观匹配在一定程度上保持一致会对工作积极性有效提高，从而提高工作的绩效水平，这正好与中国学者冯慧(2017)论证对个人-组织价值观匹配对工作绩效及其两个维度,均具有显著的正向影响有一致的关系。

### 5.1.2 个人-组织价值观匹配对组织支持感具有正向影响

本研究 H<sub>2</sub> 为探讨个人-组织价值观匹配与组织支持感之间的关系, 实证分析结果发现个人-组织价值观匹配对组织支持感会有正向的影响, 即个人-组织价值观匹配越高, 医院对医护人员的组织支持感也越高, 此结论与王芹(2011)提出的“员工-组织价值观匹配与组织支持感成正相关”与“马贵梅等(2013)发现, 员工感知的组织支持感与其与组织的价值观匹配程度相关”有一致性。

本研究认为当你个人的组织价值观与组织的匹配度适合的时候, 组织自然会对你的支持感呈现高度配合型, 由此医护人员才会更加全身心投入工作, 爱护工作, 进而工作绩效当然会提高。

### 5.1.3 组织支持感对工作绩效具有正向影响

本研究 H<sub>3</sub> 探讨了组织支持感与工作绩效之间的关系, 实证分析结果发现, 组织支持感对工作绩效具有一定的正向影响, 即医院对医护人员的组织支持感越高, 其对工作绩效具有正向影响, 进而会提高工作绩效。此结论证实了前文王军伟 (2017)通过对高校图书管理员的研究发现, 良好的组织支持感能激发工作热情, 帮助员工在工作中产生良好的工作绩效的这一结果。

本研究组织对工作人员的支持感越高, 比如去支持医护人员去外地学习、培训之类并给予一定的补助, 医护人员当然会更加乐意为医院服务, 从而工作量增大, 同时工作绩效也会提高。

### 5.1.4 组织支持感在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间具有中介作用

本研究 H<sub>4</sub> 探讨了组织支持感在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间的关系, 实证分析结果发现, 组织支持感在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间具有中介作用, 即当组织支持感在进入个人-组织价值观匹配与工作绩效之间时具有较完全中介作用, 关系较明显。此结论与 Masterson (2013)的研究结论较为一致。

本研究认为把组织支持感放在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间时, 意味当医护人员的个人价值观与医院的价值观相匹配时, 同时加上组织对个人的支持感, 会增加工作人员的上进心, 同时会增加工作绩效。

### 5.1.5 人格特质在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间具有调节作用

本研究 H<sub>5</sub> 探讨了人格特质在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间的关系，实证分析结果发现，在人格特质进入个人-组织价值观匹配与工作绩效之间时，会呈现正向的调节作用。即个人的人格特质越好，在个人-组织价值观匹配与工作绩效之间会产生强化作用。此结论与 Lauver and Kristof (2001)的研究结果较为一致。

本研究认为当医院的医护人员的人格特质越好比如性格特质越吸引人时，越能被更多人欣赏，患者也会感到十分温暖，从而强化了在个人-组织价值观匹配对工作绩效之正向关系。

#### 5.1.6 心理资本在组织支持感与工作绩效之间具有调节作用

本研究探讨 H<sub>6</sub> 心理资本在组织支持感与工作绩效之间的关系，即当心理资本进入组织支持感与工作绩效之间时，医护人员有较好的积极心态必然会调节组织支持感与工作绩效之间的关系。此结论与白丽英（2010）的结论相似。

本研究在深入探讨心理资本即面对事情的一种心理状态，当医护人员在工作中对患者如果有良好的心理状态时患者必然会十分满意你的工作，进而领导会对你进行奖励，必然工作绩效会提高。

## 5.2 研究建议

本研究探讨了个人-组织价值观匹配、组织支持感、心理资本、人格特质与工作绩效之间的关系，具有一定的学术价值，并在医疗管理上提供一定的借鉴。

### 5.2.1 对后续研究的建议

1、本研究属于横断型设计，所有变量的调查都是在同一时间同一地点中进行，这样的设计可能，无法对因果关系进行决断性的验证，在进行后续研究时，可考虑使用长期性的研究设计，以确定研究变量之间的因果关系，同时为减少此问题的产生，也可采用纵观法的设计，依不同时间点进行测量。

2、本研究采用了便利抽样的方式，利用研究员的社会关系和人脉，使用网络以及纸本问卷进行问卷调查，本研究的调查对象仅为单个医院的医护人员，具有特殊性以及单一性，后续研究可在本研究上增强样本的代表性，对中国其他省市的医院的医护人员进行调查，可采用层次抽样或随机抽样的方法，或有条件时

可聘请专业调研公司进行具体调查。

3、本研究主要探讨了以组织支持感为中介，个人-组织价值观匹配对工作绩效的影响，纳入了心理资本以及人格特质这两个较特殊的调节变量，根据文献的梳理，后续研究者可纳入自我效能感、心理契约作为中介变量，或者引入其他相关变量作为调节。

4、本研究对各变量的衡量主要采用了较高信效度的中国内外的量表，相比之外更有代表性，但缺乏自主性以及针对性，后续研究者可以针对自身的调查对象再进行强化量表。

5、本研究的研究理论甚为单一，主要以社会交换理论为基础，后续研究者可根据自行情况添加其他有用的理论。

#### 5.2.2 对医院管理的建议

1、个人与组织价值观匹配度越高，医院对员工的支持感越高，越可以有效的影响其工作绩效，医院在管理上应树立其正确的价值观念，提高对员工的支持度，可在一定程度上对医护人员进行有效的学习培训，增加其视野以及见识，在工作中可以更加有利的对本单位服务。

2、心理资本越高，即面对事情的状态，当有事情来临时员工可以很好的面对时，同时调和医患之间的关系，也对工作绩效有较高的影响。所以医院管理者可以安排心理咨询对个别人员可以进行有效咨询。

3、医护工作者属于十分辛苦的行业，在工作中的点滴都也许会影响患者，所以当医护人员有较好的性格特征，对工作中有良好的影响。医院在管理中也可以适当安排旅游或晚会等活动来调动员工积极性。在公立医院实行的绩效管理中，需要管理人员能够树立正确的管理意识，并不断提高绩效管理水平。将全院的医护人员和工作人员调动起来，运用绩效管理原理，促进业务工作的积极性，按照科学合理的绩效管理方式和操作流程，使绩效管理工作得到广泛认同。显然绩效管理体系能够提升公立医院的整体水平，并对医护人员和工作人员的工作态度和能力的都有深远的影响，所以树立正确的绩效管理意识，能够有效推动公立医院的发展。

#### 5.3 研究限制

本文因为客观条件因素，存在以下的研究限制：

本研究采用便利抽样的方式，并以问卷方式来进行研究。但由于这种方式的限制，除了无法完全确保填答问卷的客观性与准确性，收集到的数据也许会存在些许偏差。

本研究由于只针对一家市级医院，研究对象过于单一，并不能覆盖所有医院的医护人员。

在这因为时间与经费的因素，对于文献收集和问卷收集并不能做到强有力的准确，也许会存在或多或少的偏差。



## 参考文献

- 陈金龙、尤美玲、林志臣、吴志新(2016).人-组织匹配与员工个体绩效关系的实证研究.《南京审计学院学报》, (1), 21-31.
- 陈维政、张丽华、析楼(2013).转型时期的中国企业文化研究.大连理工大学出版社,(1),132-145.
- 陈卫旗、王重鸣(2007).人-组织匹配对员工工作态度效应机制研究.《心理科学》,30(4),979-981.
- 陈志霞(2006).组织支持感及其前因变量和结果变量研究进展.《人类工效学》,12(1),62-65.
- 崔玉玲(2006).企业员工组织支持感维度及心理效应研究.浙江大学硕士论文,杭州.
- 冯慧(2017).组织认同在个人与组织价值观匹配和工作绩效之间的效应研究.云南财经大学硕士论文,昆明.
- 冯慧(2017).组织认同在个人与组织价值观匹配和工作绩效之间的中介效应研究.《中国市场》, (52),75-79.
- 郭小星(2014).心理资本、反生产行为与企业管理人员工作绩效的关系研究.重庆大学硕士论文,重庆.
- 韩翼、廖建桥、龙立荣(2007).雇员工作绩效结构模型构建与实证研究.《管理科学学报》,10(5),62-77.
- 侯鹏艳(2019).个人-企业价值观匹配、工作绩效与员工工作幸福感研究.陕西科技大学硕士论文,西安.
- 黄晨晨(2015).个人-组织价值观匹配对员工创新行为的研究.南京工业大硕士论文,南京.
- 黄怡(2015).员工组织职业生涯管理感知对员工态度和行为的影响:组织支持感的中介作用.华南理工大学硕士论文,上海.
- 李任莹(2014).价值观匹配与工作绩效关系研究——以情感承诺为中介变量.华东理工大学硕士论文,上海.
- 龙立荣、毛盼盼、张勇、黄小冰(2014).组织支持感中介作用下的家长式领导对员工工作疏离感的影响.《管理学报》,11(8), 1-8.
- 彭立威(2011).中国传统伦理文化中的生态人格思想.《邵阳学院学报: 社会科学版》, 10(2), 5-9.
- 邵芳、樊耘、张翼、纪晓鹏(2008).基于人力资源管理视角的个人与组织价值观匹配模型的提出.《软科学》, 22(6), 129-133.
- 谭小宏、秦启文、刘永芳.(2011).基于价值观的个人与组织匹配研究述评.《西南大学学报 (社会科学版)》, 37(1), 12-17.

- 田立法(2015). 支持型人力资源管理系统与员工帮助行为: 个体层面心理机制的检验. *中央财经大学学报*, (03), 1-9.
- 田喜洲、谢晋宇(2010). 组织支持感对员工工作行为的影响: 心理资本中介作用的实证研究. *南开管理评论*, 13(1), 23-29.
- 王艳、唐强、李娟(2008). 脑卒中后认知功能障碍及治疗的研究进展. *中国康复医学杂志*, 23(2), 182-183.
- 王雁飞、朱瑜(2006). 组织创新气氛的研究进展与展望. *心理科学进展*, 14(03), 443-449.
- 吴明隆(2010). *问卷统计分析实务: SPSS 操作与应用*. 重庆大学出版社, 159-160.
- 张洪娟、王晓燕、刘红梅. (2012). 霍曼斯公平理论在高校人事管理改革中的应用. *淮海工学院学报 (人文社会科学版)*, 10(0), 47-49.
- 仲理峰(2007). 心理资本对员工的工作绩效, 组织承诺及组织公民行为的影响. *心理学报*, 39(2), 328-334.
- 朱青松、陈维政(2009). 员工与组织的价值观实现度匹配及其作用的实证研究. *管理学报*. 6(5).628-634.
- Allport, G. W. & Ross, J. M. (1967). Personal religious orientation and prejudice. *Journal of Personality and Social Psychology*, 5(4), 432-443.
- Aquino, K., Griffeth, R. W., Allen, D. G. & Hom, P. W. (1997). Integrating justice constructs into the turnover process: A test of a referent cognitions model. *Academy of Management Journal*, 40(5), 1208-1227.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F. & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.
- Bandura, A. (1986). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359-373.
- Barrett-Howard, E. & Tyler, T. R. (1986). Procedural justice as a criterion in allocation decisions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(2), 296-311.
- Bass, B. M. (1999). Two decades of research and development in transformational leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1), 9-32.
- Bernardin, H. J., & Beatty, R. W. (1984). *Performance appraisal: Assessing human behavior at work*. Kent Pub. Co..
- Bolino, M. C., Kacmar, K. M., Turnley, W. H. & Gilstrap, J. B. (2008). A multi-level review of impression management motives and behaviors. *Journal of Management*, 34(6), 1080-1109.
- Bono, J. E. & Ilies, R. (2006). Charisma, positive emotions and mood contagion. *The Leadership Quarterly*, 17(4), 317-334.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *San Francisco: Jossey-Bass*.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.

- Bower, R. G., Benson, A. J., Malbon, R., Helly, J. C., Frenk, C. S., Baugh, C. M., & Lacey, C. G. (2006). Breaking the hierarchy of galaxy formation. *Monthly Notices of the Royal Astronomical Society*, 37(2), 645-655.
- Campbell, J. P. McCloy, R. A., Oppler, S. H. & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. *Personnel Selection in Organizations*, 35(1), 35-70.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The neo personality inventory. *Psychological Assessment*, 4(1), 5-16.
- Cropanzano, R. & Folger, R. (1991). Procedural justice and worker motivation. *Motivation and Work Behavior*, 34(2), 143-172.
- De Cremer, D., Tyler, T. R., & Den Ouden, N. (2005). Managing cooperation via procedural fairness: The mediating influence of self-other merging. *Journal of Economic Psychology*, 26(3), 393-406.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-521.
- Green, S. (1988). Understanding corporate culture and its relation to strategy. *International Studies of Management & Organization*, 18(2), 6-28.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). Multivariate data analysis with readings. *Englewood Cliff, NJ: Prentice*.
- Hartmann, F. & Slapničar, S. (2012). The perceived fairness of performance evaluation: The role of uncertainty. *Management Accounting Research*, 23(1), 17-33.
- Helland, M. R. & Winston, B. E. (2005). Towards a deeper understanding of hope and leadership. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(2), 42-54.
- Hosen, R. & Solovey-Hosen, D. (2003). The instructional value of fostering social capital in the classroom. *Journal of Instructional Psychology*, 30(1), 84-93.
- Hu, L. T. & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Jensen, M. C. & Murphy, K. J. (1990). Performance pay and top-management incentives. *Journal of Political Economy*, 98(2), 225-264.
- Jensen, S. M. & Luthans, F. (2006). Relationship between entrepreneurs' psychological capital and their authentic leadership. *Journal of Managerial Issues*, 5(2), 254-273.
- Jones, E. & Pittman, T. S. (1982). Toward a general theory of strategic self-presentation. *Psychological Perspectives on the Self*, 1(1), 231-262.
- Kelman, H. C. (1958). Compliance, identification, and internalization three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution*, 2(1), 51-60.
- Larson, M. & Luthans, F. (2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 13(2), 75-92.
- Lau, C. M. & Buckland, C. (2001). Budgeting-The role of trust and participation. *A Research Note*, 37(3), 369-388.
- Lau, R. & Morse, C. A. (2008). Health and wellbeing of older people in Anglo-Australian and Italian-Australian communities: A rural-urban comparison. *Australian Journal of Rural Health*, 16(1), 5-11.
- Leithwood, K. & Jantzi, D. (2000). The effects of transformational leadership on

- organizational conditions and student engagement with school. *Journal of Educational Administration*, 38(2), 112-129.
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? In *Social Exchange* (pp. 27-55). Boston, MA, Springer.
- Lind, E. A. & Tyler, T. R. (1988). The social psychology of procedural justice. *Springer Science & Business Media*, 49(1), 99-115.
- Luthans, F. & Avolio, B. J. (2003). Authentic leadership development. *Positive Organizational Scholarship*, 40(2), 241-258.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- Luthans, F., Avey, J. B., & Patera, J. L. (2008). Experimental analysis of a web-based training intervention to develop positive psychological capital. *Academy of Management Learning & Education*, 7(2), 209-221.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271.
- McCrae, R. & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 81-90.
- McFarlin, D. B. & Sweeney, P. D. (1992). Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *Academy of Management Journal*, 35(3), 626-637.
- Meglino, B. M., & Ravlin, E. C. (1998). Individual values in organizations: Concepts, controversies, and research. *Journal of Management*, 24(3), 351-389.
- Motowidlo, S. J. & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475-510.
- Norman, S., Luthans, B., & Luthans, K. (2005). The proposed contagion effect of hopeful leaders on the resiliency of employees and organizations. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 12(2), 55-64.
- O'Reilly, C. A., Chatman, J. & Caldwell, D. F. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), 487-516.
- Peterson, S. J. & Luthans, F. (2003). The positive impact and development of hopeful leaders. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(1), 26-31.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. & Bommer, W. H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 22(2), 259-298.
- Rafferty, A. E. & Griffin, M. A. (2004). Dimensions of transformational leadership: Conceptual and empirical extensions. *The Leadership Quarterly*, 15(3), 329-354.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-723.
- Ridgeway, C. L. (2001). Gender, status, and leadership. *Journal of Social Issues*, 57(4), 637-655.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. & Salanova, M. (2006). The measurement of work

- engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Sheppard, B. H. & Lewicki, R. J. (1987). Toward general principles of managerial fairness. *Social Justice Research*, 1(2), 161-176.
- Snyder, C. R. & Lopez, S. J. (2002). The future of positive psychology. *Handbook of Positive Psychology*, 30(2), 751-767.
- Sweeney, P. D. & McFarlin, D. B. (1993). Workers' evaluations of the "ends" and the "means": An examination of four models of distributive and procedural justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 55(1), 23-40.
- Sweeney, P. E. & Paternoster, E. R. (1992). Cutting and packing problems: A categorized, application-orientated research bibliography. *Journal of the Operational Research Society*, 43(7), 691-706.
- TomHarland, C., Knight, L., Lamming, R. & Walker, H. (2005). Outsourcing: assessing the risks and benefits for organisations, sectors and nations. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(9), 831-850.
- Tsui, A. S., Egan, T., & O'Reilly III, C. (1991, August). Being different: Relational demography and organizational attachment. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 1991, No. 1, pp. 183-187). Briarcliff Manor, NY.
- Van Knippenberg, D. & Hogg, M. A. (2003). A social identity model of leadership effectiveness in organizations. *Research in Organizational Behavior*, 12(1), 243-295.
- Van Scotter, J., Motowidlo, S. J., & Cross, T. C. (2000). Effects of task performance and contextual performance on systemic rewards. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 526-534.
- Vandewalle, D. Van Dyne, L. & Kostova, T. (1995). Psychological ownership: An empirical examination of its consequences. *Group and Organization Management*, 20(2), 210-226.
- Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., Gardner, W. L., Wernsing, T. S. & Peterson, S. J. (2008). Authentic leadership: *Development and validation of a theory-based measure*. *Journal of Management*, 34(1), 89-126.
- Yukl, G., Gordon, A. & Taber, T. (2002). A hierarchical taxonomy of leadership behavior: Integrating a half century of behavior research. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 9(1), 15-32.
- Zhao, H. & Jiang, W. (2017). Citizenship pressure in the workplace. *Advances in Psychological Science*, 25(2), 312-334.

## 附录：问卷

### 问卷

尊敬的女士 / 先生：

您好！这是份学术性的研究问卷，研究的主要目的在于探讨工作绩效的影响，恳请您百忙之中能拨空填答。本问卷采不具名的形式，所填数据绝对不会单独对外公开，所仅供作为学术研究用途。本问卷的答案没有对错，也没有标准答案，请您就实际的感受进行填答。您的宝贵意见与看法，将会对本研究有很重要的贡献，恳请您真诚作答，在此致上最诚挚的敬意，感谢您的协助。

敬祝平安健康！

泰国博仁大学中国东盟国际学院

2019年10月

### 第一部分：组织支持感

	非常不同意	不同意	一般	同意	非常同意
1. 科室同事及领导非常看重我所承担工作的目标和价值。	1	2	3	4	5
2. 工作中遇到的问题我可以指望科室同事提供帮助。	1	2	3	4	5
3. 科室会考虑我最适合发挥潜能成长的工作。	1	2	3	4	5
4. 科室同事会真正关心我的生活状况。	1	2	3	4	5
5. 如果我的生活出现问题领导及同事会乐于帮助我。	1	2	3	4	5
6. 如果盈利水平较高科室会考虑给我加薪水。	1	2	3	4	5

第二部分：个人-组织价值观

	非常不同意	不同意	一般	同意	非常同意
1. 我个人的价值观与本单位的医护价值观和文化很匹配	1	2	3	4	5
2. 我工作中所看重的和本单位的医护价值观相似。	1	2	3	4	5
3. 本科室的价值观体系和医院所追求的企业文化与我生活中的价值观比较匹配。	1	2	3	4	5

第三部分：心理资本

	非常不同意	不同意	一般	同意	非常同意
1. 我有信心提供同事们有用的信息。	1	2	3	4	5
2. 我有信心在工作的领域中表现出符合医院规定的行为	1	2	3	4	5
3. 我正精力充沛地追求我的工作目标。	1	2	3	4	5
4. 我能够解决和应付工作中的困难。	1	2	3	4	5
5. 当我在工作中遇到挫折时，我很难再恢复并继续下一步工作。（反）	1	2	3	4	5
6. 关于我的工作，我愿意面对工作的正面。	1	2	3	4	5
7. 在工作中感到有些事情不确定时，我经常期望最好的结果。	1	2	3	4	5

第四部分：工作绩效

	非常不同意	不同意	一般	同意	非常同意
1. 我可以正确的实现您的工作目标。	1	2	3	4	5
2. 我总是可以在要求的期限内完成工作任务。	1	2	3	4	5
3. 我的工作质量保持着较高水平。	1	2	3	4	5
4. 我可以高效的利用工作时间，不需加班。	1	2	3	4	5
5. 我很愿意留在现在的岗位继续工作。	1	2	3	4	5
6. 我愿意帮助同事完成他们的工作。	1	2	3	4	5
7. 我在完成本职工作外还会主动承担其他工作。	1	2	3	4	5

第五部分：人格特质

	非常不同意	不同意	一般	同意	非常同意
1. 我不喜欢浪费时间去胡思乱想。	1	2	3	4	5
2. 我会对患者和同事都彬彬有礼。	1	2	3	4	5
3. 我将自己的个人物品保持的干净整洁。	1	2	3	4	5
4. 我时常感到自己不如别人。（反）	1	2	3	4	5
5. 我比较善于调整自己的节奏以便按时完成任务。	1	2	3	4	5
6. 在我处于巨大压力时，有时我感到好像快要崩溃了。（反）	1	2	3	4	5
7. 我更愿意与他人合作而不愿与他人竞争。	1	2	3	4	5

第六部分：基本资料

1. 您的性别是：

男 女

2. 您的年龄是：

25 岁以下 26-34 岁 35-44 岁 45-54 岁 55 岁以上



3. 您的教育程度是:

高中 / 中专 (含以下) 大专 本科 硕士 (含以上)

4. 您的工作年限是:

2年 (含以下) 3-5年 6-9年 10年 (含以上)

5. 您的工作职位是:

普通医护人员 基层管理人员 中层管理人员 高层管理人员

6. 您的薪资水平是:

3000 (含以下) 3001-5000 元 5001-8000 元 8001 元 (含以上)