

Sự hài lòng đối với công việc của cán bộ y tế xã tại huyện Bình Lục và Kim Bảng, tỉnh Hà Nam, năm 2012

Nguyễn Hữu Thắng¹, Trần Thị Nga

Nghiên cứu nhằm đánh giá mức độ hài lòng và xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng đối với công việc của cán bộ y tế (CBYT) xã, huyện Bình Lục và Kim Bảng, tỉnh Hà Nam năm 2012. Nghiên cứu sử dụng phương pháp mô tả cắt ngang trên 201/227 (88,5%) CBYT xã bằng cách trả lời bộ câu hỏi tự điền của Paul E. Spector với chỉ số Cronbach's alpha = 0,76. Kết quả: 56,9% CBYT xã của huyện Kim Bảng và Bình Lục hài lòng đối với công việc và sự hài lòng đạt ở mức trung bình (2,83 điểm). Những yếu tố có tỷ lệ cán bộ hài lòng chưa cao là: quy chế cơ quan, thăng tiến, khen thưởng và phúc lợi ngoài lương. Sự hài lòng của CBYT liên quan có ý nghĩa thống kê với các yếu tố: trình độ chuyên môn, có người sống phụ thuộc và phân loại lao động. CBYT trong biên chế hài lòng gấp 4,8 lần cán bộ hợp đồng. CBYT có người sống phụ thuộc hài lòng gấp 3,2 lần so với CBYT không có người sống phụ thuộc và cán bộ là y sĩ hài lòng gấp 3 lần cán bộ là bác sĩ.

Từ khóa: Sự hài lòng, nhân lực y tế, CBYT xã, Trạm Y tế xã.

Job satisfaction of health workers at commune health stations in Binh Luc and Kim Bang districts, Ha Nam province, 2012

Nguyen Huu Thang¹, Tran Thi Nga

A cross-sectional study was conducted to measure job satisfaction, and to determine its associated factors among health workers in commune health stations (CHCs), Binh Luc and Kim Bang districts, Ha Nam province in 2012. A total of 201/227 (88.5%) self-administered questionnaires of Paul E. Spector, Job Satisfaction Survey with Cronback's Alpha = 0.76 were distributed. Results: 56.9% of CHC staff in Kim Bang and Binh Luc districts satisfied with their work and job satisfaction level was moderate (2.83 points). Factors receiving satisfaction at low level from commune health workers (CHWs) are: institutional internal regulations, promotion, rewards and extra-salary benefits. There was a statistically significant relationship between professional qualifications, having dependants, employment status and health workers' job satisfaction. Full-time/permanent CHWs have their level of job satisfaction as much as 4.8 times higher than that of contracted CHWs. Health workers who

have dependents have their level of job satisfaction as much as 3.2 times higher than that of CHWs having no dependents; and assistant doctors have 3 times higher in job satisfaction level than doctors.

Keywords: job satisfaction; human resource; commune health station; commune health worker.

Tác giả:

1. Nguyễn Hữu Thắng, Bộ môn Tổ chức và Quản lý Y tế, Viện đào tạo Y học dự phòng và Y tế Công cộng, trường Đại học Y Hà Nội. Điện thoại: 0915313175. E.mail: thangtcyt@gmail.com

1. Đặt vấn đề

Nguồn nhân lực là yếu tố cơ bản cho mọi thành tựu y tế [12]. Sự hài lòng đối với công việc là yếu tố quan trọng có ảnh hưởng tới chất lượng và hiệu suất công việc [6], đặc biệt đối với công việc của CBYT vì đây là công việc nhạy cảm chăm sóc sức khỏe liên quan đến tính mạng con người. Sự hài lòng đối với công việc đề cập đến "suy nghĩ và cảm nhận của nhân viên về môi trường và điều kiện làm việc của mình" [9]. Hiện có nhiều các nghiên cứu về sự hài lòng đối với công việc của CBYT, song hầu hết được tiến hành tại các bệnh viện với các đối tượng chuyên môn riêng biệt như bác sĩ, điều dưỡng nhưng còn thiếu những nghiên cứu về sự hài lòng đối với công việc của cán bộ làm việc tại trạm y tế xã. Vì vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu: Đánh giá mức độ hài lòng đối với công việc và xác định các yếu tố liên quan đến sự hài lòng đối với công việc của CBYT xã, huyện Bình Lục và Kim Bảng, tỉnh Hà Nam năm 2012. Từ kết quả nghiên cứu đưa ra một số kiến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng đối với công việc của cán bộ y tế xã huyện Bình Lục và Kim Bảng.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu: CBYT hiện đang công tác tại các trạm y tế xã từ 1 tháng 7 đến 30 tháng 7 năm 2012.

2.2. Địa điểm nghiên cứu: tất cả 40 trạm y tế xã: 21 trạm y tế xã/thị trấn huyện Bình Lục và 19 trạm y tế xã/thị trấn huyện Kim Bảng, tỉnh Hà Nam.

2.3. Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.4. Cỡ mẫu và cách chọn mẫu: Chọn toàn bộ CBYT hiện đang công tác tại các trạm y tế xã, huyện Bình Lục và Kim Bảng, tỉnh Hà Nam. Tỷ lệ cán bộ tham gia nghiên cứu là 201/227, đạt 88,5%.

2.5. Phương pháp, kỹ thuật thu thập số liệu: Số liệu được thu thập qua bộ câu hỏi tự điền về sự hài lòng của Paul E. Spector [9] dưới sự hướng dẫn và giám sát của các giảng viên Viện Đào tạo Y học dự phòng và Y tế Công cộng, trường Đại học Y Hà Nội. Bộ câu hỏi tự điền bao gồm 9 yếu tố: tiền lương, sự thăng tiến, đồng nghiệp-giám sát của cấp trên, quy chế cơ quan, phúc lợi ngoài lương, khen thưởng, quy chế công việc và thông tin nội bộ. Bộ câu hỏi được dịch sang tiếng Việt [10] và thử nghiệm với chỉ số Cronbach's alpha = 0,76. Thang đo mức độ hài lòng được tham khảo theo thang điểm Likert, 4 mức độ "hoàn toàn không đồng ý", "không đồng ý", "đồng ý" và "hoàn toàn đồng ý" cho phù hợp với nghiên cứu.

2.6. Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu sau khi làm sạch được nhập vào máy tính với phần mềm Epi Data 3.1 và được xử lý bằng phần mềm Stata phiên bản 10.0. Phân loại hài lòng được tham khảo theo Best W. John [4] cho thang điểm Likert 4 mức độ:

Bảng 1. Phân loại mức độ hài lòng đối với công việc

Điểm trung bình các yếu tố	Xếp loại hài lòng
1,00 – 2,00	Thấp
2,01 – 3,00	Trung bình
3,01 – 4,00	Cao

3. Kết quả

3.1. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Bảng 2. Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Đặc điểm đối tượng	Huyện Bình Lục		Huyện Kim Bảng		Chung	
	n	Tỷ lệ (%)	n	Tỷ lệ (%)	n	Tỷ lệ (%)
Tuổi (mean $\pm$ SD)	38,37 $\pm$ 10,39		37,69 $\pm$ 9,48		38,06 $\pm$ 9,94	
Giới:						
- Nam	33	30	24	27,9	57	28,6
- Nữ	77	70	65	73,1	142	71,4
Tình trạng hôn nhân:						
- Có gia đình	94	87,3	82	92,1	176	89,3
- Chưa có gia đình	14	12,7	7	7,9	21	10,7
Trình độ chuyên môn:						
- Bác sỹ	12	10,8	12	13,5	24	12
- Y sỹ	33	29,8	28	31,4	61	30,5
- Dược sỹ/dược tá	13	11,7	21	23,6	34	17
- Nữ hộ sinh	21	18,9	11	12,4	32	16
- Điều dưỡng	29	26,1	16	18,0	45	22,5
- Khác...	3	2,7	1	1,1	4	2
Thời gian công tác:						
- TG $\leq$ 10 năm	49	43,8	39	43,8	88	43,8
- TG > 10 năm	63	56,2	50	56,2	113	56,2
Loại lao động:						
- Biên chế	98	88,3	73	82,0	171	85,5
- Hợp đồng	13	11,7	16	18,0	29	14,5

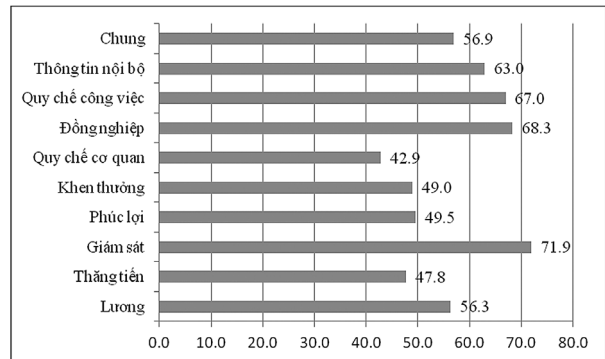
Tuổi trung bình của CBYT xã là 39 trong đó thấp nhất là 21 và cao nhất là 60 tuổi. Tỷ lệ nữ giới chiếm trên 70%. Hầu hết các CBYT xã có gia đình (89,3%). Cán bộ có trình độ y sỹ chiếm tỷ lệ cao nhất ở cả hai huyện (30,5%), điều dưỡng (22,5%), bác sỹ chỉ có 10,8%. Tuy nhiên, phân bố trình độ chuyên môn của hai huyện có sự khác nhau, tỷ lệ CBYT là y sỹ vẫn chiếm nhiều nhất, nhưng đứng thứ hai ở huyện Bình Lục là điều dưỡng (26,1%) trong khi ở Kim Bảng là dược sỹ trung học/dược tá (23,6%). Số CBYT có thời gian công tác trên 10 năm chiếm tỷ lệ cao (56,2%) và hầu hết cán bộ trong biên chế (88,3%).

Bảng 3. Mức độ hài lòng của CBYT xã huyện Bình Lục và Kim Bảng

9 yếu tố	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ hài lòng
Tiền lương	2,68	0,62	Trung bình
Sự thăng tiến	2,60	0,65	Trung bình
Giám sát, nhận xét của cấp trên	3,16	0,54	Cao
Phúc lợi ngoài lương	2,57	0,67	Trung bình
Khen thưởng	2,59	0,59	Trung bình
Quy chế cơ quan	2,56	0,64	Trung bình
Đồng nghiệp	3,13	0,52	Cao
Quy chế công việc	3,14	0,54	Cao
Thông tin nội bộ	3,07	0,54	Cao
Tổng cộng	2,83	0,59	Trung bình

3.2. Sự hài lòng đối với công việc của CBYT xã

Sự hài lòng của CBYT xã đối với công việc ở mức độ trung bình (2,83 điểm). Trong đó, bốn yếu tố đạt ở mức độ hài lòng cao: giám sát, nhận xét của cấp trên, quy chế công việc, đồng nghiệp và thông tin nội bộ. Năm yếu tố đạt ở mức độ hài lòng trung bình là: yếu tố tiền lương, sự thăng tiến, khen thưởng, phúc lợi ngoài lương và quy chế cơ quan.



Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng của cán bộ trạm y tế xã

Tỷ lệ cán bộ hài lòng với công việc chỉ đạt 56,9%, trong đó những nhóm yếu tố có tỷ lệ cán bộ hài lòng chưa cao là: quy chế cơ quan, thăng tiến, khen thưởng và phúc lợi ngoài lương.

3.3. Mối liên quan giữa các đặc điểm cá nhân và sự hài lòng chung đối với công việc của CBYT xã

Bảng 4. Mối liên quan giữa đặc điểm cá nhân và sự hài lòng đối với công việc

Yếu tố về xã hội và nhân khẩu/ nghề nghiệp	Phân loại hài lòng		OR (95% CI)
	Không hài lòng	Hài lòng	
Người sống phụ thuộc			
Có	15	144	3,2 (1.2- 8.8)
Không	7	21	
Trình độ chuyên môn			
Bác sỹ	14	8	1
Y sỹ	22	38	3,0 (1.1- 8.3)
Dược sỹ/được tá	8	16	3,5 (1,0-11,8)
Nữ hộ sinh	18	20	1,9 (0,7-5,7)
Điều dưỡng	22	30	2,4 (0,9-6,7)
Loại lao động			
Hợp đồng	13	10	4,8 (1,9-11,7)
Biên chế	38	139	

Kết quả cho thấy, sự hài lòng đối với công việc của CBYT xã có mối liên quan với một số yếu tố: có người sống phụ thuộc, trình độ chuyên môn và phân loại lao động.

CBYT trong biên chế hài lòng gấp 4,8 lần cán bộ hợp đồng, CBYT có người sống phụ thuộc hài lòng gấp 3,2 lần cán bộ không có người sống phụ thuộc và cán bộ là y sĩ hài lòng gấp 3 lần cán bộ là bác sĩ.

4. Bàn luận

4.1. Sự hài lòng đối với công việc của CBYT xã huyện Bình Lục và Kim Bảng

Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế là một cấu trúc đa chiều gồm nhiều yếu tố: sự hỗ trợ của đồng nghiệp và lãnh đạo, đội hình làm việc và trao đổi thông tin, yêu cầu công việc và quyền ra quyết định, đặc điểm của cơ quan/tổ chức, chăm sóc bệnh nhân, lương và phúc lợi, đào tạo và phát triển nhân viên, ấn tượng chung về cơ quan/tổ chức, những yếu tố về nhân khẩu, xã hội [5]. Đối với CBYT xã huyện Bình Lục và Kim Bảng, chúng tôi mô tả mức độ hài lòng với 9 yếu tố theo khung lý thuyết của Paul E. Spector, đó là: tiền lương, sự thăng tiến, giám sát-nhận xét của cấp trên, phúc lợi ngoài lương, khen thưởng, quy chế cơ quan, đồng nghiệp, quy chế công việc và thông tin nội bộ [11]. Kết quả của nghiên cứu cho thấy, CBYT xã huyện Bình Lục và Kim Bảng hài lòng với công việc ở mức độ trung bình (80,9%) tương tự như kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Hữu Thắng thực hiện ở bệnh viện đa khoa huyện Tân Lạc, tỉnh Hòa Bình năm 2012 [8]. Tỷ lệ CBYT đạt mức hài lòng cao đối với công việc chiếm 16,4% và hài lòng thấp chỉ có 2,7% cao hơn kết quả trong nghiên cứu của tác giả Đỗ Thị Phúc về sự hài lòng đối với công việc của cán bộ trạm y tế quận Hà Đông và huyện Thanh Oai, Hà Nội, năm 2009 (58,3%) [1], tương đương với kết quả nghiên cứu của Lê Thanh Nhuận và Lê Cự Linh về sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế cơ sở (71,1%) [2].

4.2. Các yếu tố liên quan đến sự hài lòng đối với công việc của CBYT xã huyện Bình Lục và Kim Bảng, tỉnh Hà Nam

Kết quả nghiên cứu cho thấy, không có mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa sự hài lòng của CBYT với các yếu tố như: giới, nhóm tuổi, tình

trạng hôn nhân, thời gian công tác, thu nhập trung bình/tháng, được tập huấn trong năm qua. Trong khi nghiên cứu của tác giả Trần Quý cho thấy sự hài lòng đối với nghề nghiệp của cán bộ điều dưỡng có mối liên quan theo chiều hướng tăng dần khi tuổi càng tăng [3]. Mối liên quan có ý nghĩa thống kê giữa sự hài lòng đối với công việc của CBYT xã được tìm thấy với một số yếu tố như: trình độ chuyên môn, người sống phụ thuộc và phân loại lao động. CBYT trong biên chế hài lòng gấp 4,8 lần cán bộ hợp đồng, CBYT có người sống phụ thuộc hài lòng gấp 3,2 lần cán bộ không có người sống phụ thuộc và cán bộ là y sĩ hài lòng gấp 3 lần cán bộ là bác sĩ. Nghiên cứu của tác giả Lê Thanh Nhuận cho thấy sự hài lòng đối với công việc của CBYT có mối liên quan đối với lương và phúc lợi, cơ sở vật chất, kiến thức, kỹ năng và kết quả công việc, mối liên quan với lãnh đạo, mối liên quan với đồng nghiệp [2]. Điều này cho thấy Nhà nước và Bộ Y tế cần có chính sách đãi ngộ tốt đối với những cán bộ công tác tại tuyến xã/phường để thu hút và giúp cán bộ yên tâm công tác lâu dài đảm bảo mục tiêu 100% trạm y tế xã có bác sĩ.

Nghiên cứu này tuy không tìm ra sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng theo yếu tố giới tính nhưng rõ ràng tỷ lệ nữ giới vẫn cao hơn nam giới rất nhiều. Theo Lyn L. Henderson, vì nữ giới chiếm phần lớn trong nghề y, điều quan trọng phải xem xét các nhu cầu khác nhau của nhân viên y tế nữ khi phát triển các yếu tố thúc đẩy động cơ làm việc. Làm việc bán thời gian hay thời gian linh hoạt, nghỉ phép hoặc nghỉ lễ linh động chăm sóc con cái và học tập của con; tạm nghỉ việc theo kế hoạch là một vài yếu tố động viên quan trọng đối với nguồn lao động nữ [7].

Tuy nhiên, nghiên cứu này được thực hiện ở hai huyện thuộc vùng đồng bằng Sông Hồng nên kết quả nghiên cứu không phản ánh cho các vùng địa lý với bối cảnh văn hóa, kinh tế, xã hội khác nhau trong toàn quốc. Bên cạnh đó, nghiên cứu đơn thuần là định lượng nên chưa đi sâu được vào nguyên nhân của sự chưa hài lòng. Do đó, cần tiếp tục nghiên cứu với cỡ mẫu lớn hơn, đại diện hơn, kết hợp nghiên cứu định tính và định lượng trong bối cảnh chung của Việt Nam.

Tóm lại, 56,9% CBYT xã của huyện Kim Bảng và Bình Lục hài lòng đối với công việc và sự hài lòng đạt ở mức trung bình (2,83 điểm). Những yếu tố có tỷ lệ cán bộ hài lòng chưa cao là:

quy chế cơ quan, thăng tiến, khen thưởng và phúc lợi ngoài lương.

Sự hài lòng của CBYT liên quan có ý nghĩa thống kê với các yếu tố: trình độ chuyên môn, có người sống phụ thuộc và phân loại lao động. CBYT trong biên chế hài lòng gấp 4,8 lần cán bộ hợp đồng. CBYT có người sống phụ thuộc hài lòng gấp 3,2 lần so với CBYT không có người sống phụ thuộc và cán bộ là y sĩ hài lòng gấp 3 lần cán bộ là bác sĩ.

Để cải thiện mức độ hài lòng đối với công việc của các cán bộ đang công tác tại trạm y tế xã thuộc huyện Bình Lục và Kim Bảng các nhà quản lý cần:

1. Hoàn thiện quy chế cơ quan, chế độ khen thưởng cho phù hợp đồng thời có những giải pháp tăng thêm thu nhập ngoài lương và cơ hội thăng tiến cho cán bộ.

2. Có kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ đang công tác tại trạm y tế xã.

Tài liệu tham khảo

Tiếng Việt

1. Đỗ Thị Phúc (2009), Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên trạm y tế quận Hà Đông và Huyện Thanh oai, Hà Nội-năm 2009, Luận văn tốt nghiệp thạc sỹ y tế công cộng, Đại học y Hà Nội.
2. Lê Thanh Nhuận và Lê Cự Linh (2009), "Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế cơ sở ", Tạp chí Y tế Công cộng. 13(13), tr. 51-56.
3. Trần Quý và các cộng sự. (2005), "Sự hài lòng nghề nghiệp của điều dưỡng bệnh viện và yếu tố liên quan", Kỷ yếu đề tài nghiên cứu điều dưỡng toàn quốc lần thứ II, Nhà xuất bản Giao thông Vận tải, Hà Nội, tr. 33-42.

Tiếng Anh

4. John W. Best (1977), "Education Reseach".
5. Krueger, P., Brazil, K., Lohfeld, L., et al. (2002), "Organization specific predictors of job satisfaction: findings from a Canadian multi-site quality of work life

cross-sectional survey", BMC Health Serv Res. 2(1), p. 6.

6. Lamarche Kimberley and Susan Tullai-McGuinness (2009), Canada Nurse Practitioner Job Satisfaction, accessed 5-11-2012, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19521160>.
7. Lyn N.Henderson and Jim Tulloch (2008), "Incentives for retaining and motivating health workers in Pacific and Asian countries", Human Resources for Health 2008. 6(18).
8. Nguyen Huu Thang (2012), Workforce satisfaction in Tan Lac general district hospital, Hoa Binh province, Viet Nam, Mahidol University.
9. Paul E. Spector (1997), "Job satisfaction: Application, assessment, cause and consequences", Sage Publications.
10. Phan Thi Luyen (2009), Factors affecting job satisfaction of the staff in Can Tho University of Medicine and Pharmacy Viet Nam, Mahidol University.
11. Spector, accessed 12-6-2012, from <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssscore.html>.
12. WHO (2006), The World health report 2006: Working together for health, WHO press, Geneva, accessed 16-10-2012, from <http://www.who.int/whr/2006/en>.