

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

Động lực làm việc của nhân viên khối Hành chính - hỗ trợ bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2017Phạm Quỳnh Anh^{1*}, Lê Minh Tuấn², Phùng Thanh Hùng¹, Phạm Thị Huyền Chang¹**TÓM TẮT**

Mục tiêu: Động lực có vai trò quan trọng thực hiện công việc của NVYT, góp phần tăng hiệu quả thực hiện công việc và giúp cho việc duy trì nhân viên làm việc tại cơ sở. Nghiên cứu được tiến hành nhằm mô tả động lực làm việc và tìm hiểu một số yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ Bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp năm 2017.

Phương pháp: Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp nghiên cứu định lượng và định tính. Nghiên cứu được tiến hành trên tất cả 129 nhân viên khối hành chính. Bộ công cụ được xây dựng gồm 7 yếu tố và 23 tiểu mục.

Kết quả: Kết quả nghiên cứu cho thấy, điểm trung bình động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ dưới góc độ động lực chung; yếu tố sức khỏe; yếu tố hài lòng với công việc và đồng nghiệp; yếu tố hài lòng khả năng bản thân và giá trị công việc; yếu tố cam kết với tổ chức; yếu tố sự tận tâm; yếu tố tuân thủ giờ giấc, tham gia dao động từ 2,91 đến 3,5 điểm. Trong đó, điểm trung bình động lực làm việc thấp nhất là yếu tố sức khỏe và điểm trung bình động lực làm việc cao nhất là yếu tố sự tận tâm trong công việc. Một số yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ tại bệnh viện là chính sách chi trả lương, thưởng; cơ hội học tập và phát triển; sự giúp đỡ lẫn nhau giữa các đồng nghiệp và sự hài lòng với lãnh đạo, nhà quản lý; môi trường làm việc, trang thiết bị và cơ sở vật chất.

Kết luận: Kết quả nghiên cứu cung cấp một số bằng chứng khoa học tham mưu cho Ban Giám đốc bệnh viện xây dựng các giải pháp nhằm tăng cường động lực làm việc cho nhân viên y tế.

Từ khóa: Động lực làm việc, nhân viên hành chính, bệnh viện.

ĐẶT VẤN ĐỀ

Nhân lực y tế là một trong những cấu phần cơ bản và quan trọng nhất của hệ thống y tế (1). Để công tác chăm sóc sức khỏe cho người dân ngày càng tốt hơn thì cần phải có một hệ thống quản lý nguồn nhân lực y tế một cách tốt nhất để tạo điều kiện xây dựng một đội ngũ nhân viên y tế (NVYT) có đủ trình độ, năng lực cũng như có ý thức. Muốn đạt được điều đó thì cần phải đánh giá được động lực cũng như kết quả thực hiện công việc của

từng NVYT. Động lực có vai trò quan trọng thực hiện công việc của NVYT, góp phần tăng hiệu quả thực hiện công việc và sự phát triển của đơn vị, cá nhân và tập thể (2). Động lực làm việc của NVYT bị tác động bởi nhiều yếu tố bao gồm giá trị riêng của NVYT, đạo đức nghề nghiệp, sự trả công, môi trường làm việc, sự hỗ trợ của hệ thống y tế....

Bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp là bệnh viện đa khoa hạng I, năm 2016 bệnh viện có 1.000 giường kế hoạch, công suất sử dụng giường



*Địa chỉ liên hệ: Phạm Quỳnh Anh

Email: pqa@huph.edu.vn

¹Trường Đại học Y tế công cộng

²Bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp

Ngày nhận bài: 07/7/2020

Ngày phản biện: 13/7/2020

Ngày đăng bài: 29/9/2020

bệnh là 120,3%, bệnh viện có 847 nhân viên, tỷ lệ nhân viên khối hành chính – hỗ trợ chiếm 12,8%, đây là một bộ phận không thể thiếu nó có sự liên kết trong công tác đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người bệnh (3, 4). Tuy nhiên, trong thời gian qua chưa có đánh giá nào xác định rõ ràng về mức độ, trách nhiệm trong công việc phục vụ người bệnh cũng như hỗ trợ các khoa lâm sàng, cận lâm sàng của đội ngũ nhân viên thuộc khối hành chính – hỗ trợ tại bệnh viện. Do đó câu hỏi được đặt ra là đội ngũ nhân viên hành chính – hỗ trợ có động lực làm việc ra sao? Những yếu tố nào ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên khối hành chính? Chính vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu “*Động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2017*” với 2 mục tiêu: 1/Mô tả động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ Bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp năm 2017 và 2/ Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ Bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp năm 2017.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu mô tả cắt ngang, kết hợp nghiên cứu định lượng và định tính.

Địa điểm, thời gian nghiên cứu

- Thời gian: từ tháng 01 đến tháng 10 năm 2017.
- Địa điểm: Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp.

Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu định lượng: Toàn bộ nhân viên khối hành chính – hỗ trợ đang công tác tại bệnh viện đa khoa Đồng Tháp.

Tiêu chuẩn loại trừ: Các nhân viên không có mặt tại bệnh viện trong thời gian nghiên cứu

Nghiên cứu định tính: Lãnh đạo bệnh viện; Lãnh đạo phòng TCCB, HCQT, TCKT, VT-TBYT, KHTH; Nhân viên khối hành chính – hỗ trợ.

Số liệu thứ cấp: Báo cáo về tình hình nhân lực của bệnh viện, báo cáo công tác đào tạo, bản mô tả công việc, báo cáo tổng kết hoạt động bệnh viện, báo cáo thi đua khen thưởng bệnh viện năm 2017.

Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Nghiên cứu định lượng: chọn mẫu toàn bộ 129 nhân viên khối hành chính – hỗ trợ đang công tác tại bệnh viện đa khoa Đồng Tháp.

Nghiên cứu định tính: Nghiên cứu tiến hành phỏng vấn sâu: Lãnh đạo bệnh viện, Lãnh đạo phòng TCCB, Lãnh đạo phòng HCQT, TCKT, VT-TBYT, 02 cuộc thảo luận nhóm (mỗi nhóm 5 người), gồm: nhóm nhân viên khối hành chính có động lực làm việc và nhóm nhân viên khối hành chính không có động lực làm việc.

Bộ công cụ và phương pháp thu thập số liệu

Số liệu định lượng: Để khảo sát động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết những tài liệu/nghiên cứu có liên quan đến động lực làm việc trong và ngoài nước, điều chỉnh lại phù hợp với đặc thù bệnh viện và đánh giá độ tin cậy bộ công cụ (5-7). Thang đo động lực làm việc có 23 tiểu mục thuộc 07 nhóm yếu tố: yếu tố về động lực chung, yếu tố về sức khỏe, yếu tố mức độ hài lòng với công việc, yếu tố hài lòng khả năng bản thân và giá trị công việc, yếu tố cam kết với tổ chức, yếu tố sự tận tâm, yếu tố về giờ giấc và sự tham gia. Các tiểu mục được đánh giá sử dụng thang đo Likert 5 mức độ. Bộ công cụ được phát vấn tới 129 nhân viên khối hành chính – hỗ trợ.

Số liệu định tính: Để tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của NVYT khối hành chính, nghiên cứu tiến hành phỏng

vấn sâu và thảo luận nhóm với các đối tượng có liên quan.

Xử lý và phân tích số liệu

Số liệu định lượng: Nhập số liệu bằng phần mềm Epidata 3.1, phân tích số liệu bằng phần mềm SPSS 16.0 cho các thông tin mô tả.

Số liệu định tính: Gỡ băng, trích dẫn và phân tích những thông tin liên quan nhằm giải thích, làm rõ thêm kết quả định lượng.

Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành sau khi Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu y sinh học của Trường Đại học Y tế công cộng thông qua.

Việc tham gia nghiên cứu là hoàn toàn tự nguyện. Mọi thông tin thu thập được chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, không phục vụ cho mục đích nào khác. Các thông tin của đối tượng nghiên cứu được bảo mật hoàn toàn.

KẾT QUẢ

Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Thông tin chung về đối tượng nghiên cứu

	Đặc điểm chung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	80	62,02
	Nữ	49	37,98
Tuổi	≤ 30	44	34,11
	30-40	43	33,33
	41-50	23	17,83
	≥ 50	19	14,73
Trình độ học vấn	Trung cấp	56	43,41
	Cao đẳng, đại học	67	51,94
	Sau đại học	6	4,65

Bảng 1 cho thấy giới tính của nhân viên khối hành chính hỗ trợ tại Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp, nam giới chiếm tỷ lệ nhiều hơn nữ lần lượt là 62,02% và 37,98%. Độ tuổi của nhân viên từ 40 trở xuống chiếm tỷ lệ khá cao 67,44 gồm nhóm dưới 30 tuổi chiếm tỷ lệ là 34,11%, 33,33% từ 30 đến 40 tuổi và nhóm

từ 41 đến 50 tuổi là 17,83%, từ 51 tuổi trở lên là 14,73%. Có 51,94% nhân viên có trình độ cao đẳng, đại học, 43,41% có trình độ trung cấp và tỷ lệ nhân viên có trình độ sau đại học khá thấp 4,65%.

Động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ

TT	Nội dung	Điểm TB	Độ lệch chuẩn
B1	Có động lực để làm việc chăm chỉ	3,17	1,039
B2*	Nghỉ làm việc để được lĩnh lương vào cuối tháng	3,23	1,035
B3	Làm việc để đảm bảo cuộc sống lâu dài	3,98	0,838
Động lực chung (B1 – B3)		3,31	0,654
C1*	Cảm thấy mệt mỏi vào cuối mỗi ngày	2,84	0,779
C2*	Buổi sáng thức dậy cảm thấy uể oải với công việc	2,99	0,824
Sức khỏe chung trong công việc (C1 – C2)		2,91	0,705
D1	Nhìn chung, rất hài lòng với công việc	3,27	1,051
D2*	Không hài lòng với các đồng nghiệp	3,02	1,104
D3	Hài lòng với người quản lý	3,29	1,069
Hài lòng chung trong công việc, đồng nghiệp (D1 – D3)		3,19	0,814
E1	Hài lòng với cơ hội sử dụng khả năng của bản thân	2,99	0,956
E2	Hài lòng với giá trị công việc mình làm	3,34	1,027
E3	Cảm thấy công việc ở bệnh viện có giá trị	3,91	0,879
Hài lòng chung với bản thân trong công việc (E1 – E3)		3,41	0,745
F1	Tự hào khi được làm việc cho bệnh viện	3,88	0,893
F2	Nhận thấy giá trị của bản thân và giá trị của bệnh viện là tương đồng	3,11	1,055
F3	Vui vì làm việc ở bệnh viện này hơn làm ở những cơ sở khác	3,67	0,782
F4	Cảm thấy bản thân có sự cam kết cao với bệnh viện	3,57	1,037
F5	Bệnh viện đã truyền cảm hứng để tôi làm tốt công việc của mình	3,19	0,969
Động lực chung về cam kết với tổ chức (F1 – F5)		3,49	0,775
G1	Tin tưởng và dựa vào đồng nghiệp	3,15	0,911
G2	Luôn hoàn thành công việc hiệu quả và chính xác	3,68	0,780
G3	Một nhân viên chăm chỉ	3,67	0,677
G4	Làm những việc thấy cần phải làm mà không cần ai nhắc nhở	3,50	0,953
Động lực chung về sự tận tâm trong công việc (G1 – G4)		3,50	0,633
H1	Đi làm việc luôn đúng giờ	3,67	0,851
H2*	Thường nghỉ việc	3,18	1,290
H3*	Thỉnh thoảng tôi đi làm muộn cũng không sao cả	3,12	1,170
Động lực chung về giờ giấc, tham gia công việc (H1 – H3)		3,32	0,811

*: câu phản động lực

Bảng 2 cho thấy yếu tố động lực chung của động lực làm việc có điểm trung bình là 3,31 với độ lệch chuẩn là 0,654. Điểm trung bình trong thang đo 5 mức độ thấp, tiêu mục “cảm thấy có động lực làm việc chăm chỉ” tại Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp có điểm trung bình thấp nhất là 3,17 điểm, và tiêu mục “làm việc để đảm bảo cuộc sống lâu dài” có điểm trung bình cao nhất là 3,98 điểm.

Về yếu tố sức khỏe chung của động lực làm việc có điểm trung bình 2,91 và độ lệch chuẩn là 0,705. Điểm trung bình trong thang đo 5 mức độ thấp, “Cảm thấy mệt mỏi vào cuối mỗi ngày” tại bệnh viện Đa khoa Đồng Tháp có điểm trung bình thấp nhất là 2,84 điểm và “Buổi sáng thức dậy cảm thấy uể oải trong công việc” có điểm trung bình cao nhất là 2,99 điểm.

Về yếu tố hài lòng với công việc và đồng nghiệp của động lực làm việc có điểm trung bình đạt 3,19 với độ lệch chuẩn là 0,814. Yếu tố “Không hài lòng với các đồng nghiệp” là câu phản động lực có điểm trung bình thấp nhất là 3,02 điểm, và “hài lòng với người quản lý” có điểm trung bình cao nhất là 3,29 điểm.

Về yếu tố hài lòng khả năng bản thân và giá trị công việc của động lực làm việc ta nhận thấy hài lòng chung với bản thân trong công việc đạt 3,41 điểm với độ lệch chuẩn là 0,745. Yếu tố “hài lòng với cơ hội sử dụng khả năng của bản thân” có điểm trung bình thấp nhất là 2,99 điểm, và “cảm thấy công việc ở bệnh viện có giá trị” có điểm trung bình cao nhất là 3,91 điểm.

Về yếu tố cam kết với tổ chức của động lực làm việc ta nhận thấy, động lực chung về cam kết với tổ chức có điểm trung bình là 3,49 với độ lệch chuẩn là 0,775. Yếu tố “Nhận thấy giá trị của bản thân và giá trị của bệnh viện là tương đồng” có điểm trung bình thấp nhất là 3,11 và “Tự hào khi được làm việc cho bệnh viện” có điểm trung bình cao nhất là 3,88.

Về yếu tố sự tận tâm của động lực làm việc, động lực chung về sự tận tâm trong công việc có điểm trung bình là 3,50 với độ lệch chuẩn là 0,633. Yếu tố “Tin tưởng và dựa vào đồng nghiệp” có điểm trung bình thấp nhất là 3,15 và “Luôn hoàn thành công việc hiệu quả và chính xác” có điểm trung bình cao nhất là 3,68.

Về yếu tố tuân thủ giờ giấc và sự tham gia của động lực làm việc, tỷ lệ có động lực chung về tuân thủ giờ giấc, sự tham gia có điểm trung bình 3,32 và độ lệch chuẩn 0,811. Yếu tố “Thỉnh thoảng tôi đi làm muộn cũng không sao cả” là câu phản động lực có điểm trung bình thấp nhất là 3,12 và “Đi làm việc luôn đúng giờ” có điểm trung bình cao nhất là 3,67.

Các yếu tố ảnh hưởng tới động lực làm việc của nhân viên khối hành chính hỗ trợ

Yếu tố tiền lương và phụ cấp

Nguồn thu nhập của nhân viên khối hành chính hỗ trợ tại Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp còn thấp, chưa đảm bảo cuộc sống, do đó những nhân viên này lo toan và tìm kiếm công việc làm thêm ngoài công việc chính tại bệnh viện để tăng nguồn thu nhập nhằm ổn định cuộc sống. “*Quy chế xét thu nhập tăng thêm của bệnh viện phân biệt theo trình độ cao thấp, chẳng hạn như sau đại học có hệ số từ 1,1 - 1,5, đại học có hệ số từ 0,9 - 1,1 và trình độ từ cao đẳng trở xuống có hệ số 0,5 - 0,9. Anh em hành chính chúng tôi đa số có trình độ thấp nên lúc nào cũng có thu nhập thấp so với anh em lâm sàng*” (TLN2_ nhân viên).

“*Tiền lương và các khoản phụ cấp, khen thưởng và các chế độ đãi ngộ, theo tôi đây là những yếu tố ảnh hưởng tích cực đến động lực làm việc của anh em khối hành chính*” (PVS_CBQL Phòng HCQT).

Yếu tố sự ghi nhận thành tích

Việc ghi nhận thành tích trong công tác tại bệnh viện thường thể hiện qua việc xét khen thưởng

định kỳ và đột xuất những nhân viên hoàn thành xuất sắc công việc hoặc một nhiệm vụ nào đó. “Công tác bình xét khen thưởng về bình diện chung là công bằng, công khai dân chủ, khi muốn khen 01 tập thể hay các nhân thì ít nhất các đối tượng này phải có thành tích nổi trội. Tuy nhiên đối với nhân viên khối hành chính thì khó có thể đáp ứng các yêu cầu, tiêu chí xét khen thưởng” (PVS_CBQL Phòng TCCB).

Yếu tố cơ hội đào tạo và phát triển

Đào tạo và phát triển là các hoạt động cần thiết để duy trì và nâng cao chất lượng đội ngũ nguồn nhân lực của cơ quan, đơn vị. “Nhân viên khối hành chính ít có cơ hội được cử đi đào tạo chuyên môn và năng lực, chỉ có cán bộ quản lý hoặc cán bộ là nguồn quy hoạch làm trưởng, phó phòng mới được Ban Giám đốc xem xét cử đi học” (TLN1_nhân viên).

Việc học tập và nâng cao trình độ chuyên môn cần được quan tâm không chỉ đối với nhân viên khối lâm sàng làm công tác chuyên môn mà còn cần quan tâm đào tạo đối với nhân viên khối hành chính nhằm góp phần vào công tác khám và điều trị của đơn vị. “Đào tạo là để nâng cao trình độ chuyên môn, ngoài nhân viên khối lâm sàng cần phải quan tâm đến nhân viên khối hành chính như chúng tôi, vì chúng tôi cũng là đội ngũ góp phần tạo nên hiệu quả của công tác khám, chữa bệnh” (PVS_CBQL Phòng KHTH).

Yếu tố sự thăng tiến

Trong quá trình công tác, nhân viên khối hành chính là đội ngũ phục vụ gián tiếp nhưng cũng có nhu cầu được thăng tiến trong công việc. Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy “Khi làm việc trong một thời gian dài, có năng lực thật sự thì chúng tôi cũng mong muốn có cơ hội được thăng tiến để có động lực tiếp tục cống hiến” (TLN1_nhân viên).

Lãnh đạo bệnh viện cũng chia sẻ thêm về cơ hội thăng tiến của nhân viên khối hành chính

hỗ trợ còn hạn chế: “Ngoài tạo cơ hội thăng tiến cho các y - bác sĩ, chúng tôi cũng quan tâm tạo cơ hội thăng tiến đối với những nhân viên khối hành chính có thành tích nổi trội, tuy nhiên cũng chưa đáp ứng được kỳ vọng của một số anh em hành chính” (PVS_lãnh đạo bệnh viện).

Yếu tố môi trường làm việc

Môi trường làm việc bao gồm các yếu tố: điều kiện vật chất làm việc, công việc, quan hệ đồng nghiệp, phong cách người lãnh đạo. Trong nghiên cứu cho thấy môi trường làm việc của bệnh viện cũng nên cải thiện để trở nên an toàn, chất lượng và thân thiện hơn. “Thực trạng về cơ sở vật chất còn thiếu, cơ sở xuống cấp nên trong thời gian chờ xây dựng bệnh viện mới chúng tôi cũng phải chấp nhận việc thiếu thốn các phòng ốc dành cho lưu trữ, chúng tôi chủ yếu dành phòng cho bệnh nhân” (PVS_lãnh đạo bệnh viện).

Mối quan hệ giữa đồng nghiệp trong khối hành chính cũng tương đối tốt, tuy nhiên, có một số nhiệm vụ chồng chéo nên trong quá trình phối hợp cũng chưa được nhịp nhàng, làm ảnh hưởng đến hoạt động chung của bệnh viện. “Theo quy định thì bộ phận điện nước là của Phòng hành chính nhưng Lãnh đạo giao về cho Phòng vật tư thiết bị nên khi cần phải sửa chữa thì các khoa cũng không nắm được, nhiệm vụ của phòng này lại báo phòng kia nên công tác sửa chữa và cung ứng cũng còn chậm” (TLN2_nhân viên)

Yếu tố trách nhiệm trong công việc

Một số nhân viên khối hành chính chưa thể hiện hết trách nhiệm trong công việc của mình, chưa lập kế hoạch cụ thể trong việc bảo trì, bảo dưỡng thiết bị cũng như công tác sửa chữa, công việc chỉ thực hiện khi có yêu cầu từ các khoa, phòng. “Một số anh em chưa chủ động trong việc sửa chữa trang thiết bị, điện nước. Chẳng hạn một nhân viên có trách nhiệm phải lập kế hoạch và phân chia khu vực

để kiểm tra, sửa chữa khi phát hiện hư hỏng hoặc mất an toàn, đằng này cũng chưa thấy ai làm việc này mà cứ chờ các khoa báo về” (PVS_CBQL Phòng VT-TBYT). Một số nhân viên khối hành chính làm việc mang tính hình thức, kết quả cũng chưa thực sự hiệu quả.

BÀN LUẬN

Nghiên cứu đã đánh giá được động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ tại Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của họ. Kết quả cho thấy điểm trung bình động lực của nhân viên khối hành chính hỗ trợ với các tiêu mục thuộc yếu tố động lực làm việc chung đều lớn hơn 3 điểm. Kết quả này thấp hơn với kết quả nghiên cứu của Lê Quang Trí đưa ra điểm trung bình động lực với yếu tố chính sách và chế độ quản trị của điều dưỡng đạt từ 3,49 đến 4,03 điểm (6). Bên cạnh đó, sức khỏe là một trong những yếu tố quan trọng của con người. Trong quá trình làm việc, muốn đạt được kết quả tốt không thể thiếu vai trò của sức khỏe. Điểm trung bình động lực của NVYT đối với các tiêu mục thuộc yếu tố sức khỏe đều dưới 4 điểm. Điểm trung bình động lực làm việc dưới góc độ hài lòng với công việc là 3,27, tương đương với kết quả của tác giả Nguyễn Đình Toàn thực hiện trên đối tượng NVYT tại bệnh viện đa khoa huyện Lạng Giang, Bắc Giang năm 2013 (8). Về động lực làm việc dưới góc độ hài lòng với lãnh đạo, người quản lý, điểm trung bình là 3,29, thấp hơn so với kết quả nghiên cứu của Lê Quang Trí đưa ra điểm trung bình động lực làm việc của điều dưỡng đối với yếu tố quan hệ lãnh đạo và đồng nghiệp là 3,74 (6).

Thu nhập của nhân viên được coi là một yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên khối hành chính. Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp căn cứ vào các văn bản quy định của nhà nước về bậc lương, hệ số lương, mức

thời gian nâng lương để tiến hành chi trả cho nhân viên. Chính vì lý do đó, vẫn còn có tình trạng “làm nhiều, làm ít cũng hưởng lương như nhau”. Kết quả nghiên cứu này cũng tương tự với kết quả của tác giả Hồ Ngọc Thành tìm hiểu động lực làm việc của NVYT tại Bệnh viện đa khoa huyện Tam Nông, Đồng Tháp năm 2016 (9). Việc tăng nguồn thu (gồm: lương, thưởng, phụ cấp, phúc lợi xã hội... của nhân viên khối hành chính hỗ trợ nói riêng và NVYT nói chung tại Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp là rất cần thiết.

Nghiên cứu của Racheal N Manongi, Tanya C Marchant và Ib Chirstian Bygbjerg (2006) chỉ ra rằng mặc dù các khuyến khích về tài chính là quan trọng nhưng cũng không đủ để thúc đẩy động lực của người lao động, các yếu tố hỗ trợ, đánh giá hiệu quả, phát triển nghề nghiệp là những yếu tố thúc đẩy động lực của người lao động (10). Vì vậy, bệnh viện cần có chế độ khen thưởng đột xuất, định kỳ phù hợp và hấp dẫn với những tiêu chí quy định cụ thể rõ ràng và triển khai thực hiện một cách khách quan để góp phần tạo động lực làm việc cho nhân viên.

Chính sách đào tạo, phát triển được đa số nhân viên đánh giá là ảnh hưởng đến động lực làm việc. Các nhân viên cho rằng việc đào tạo không chỉ trang bị cho nhân viên những kỹ năng nghề nghiệp mà điều này cũng chỉ ra rằng bệnh viện đang đầu tư vào họ, từ đó các nhân viên cảm thấy được khuyến khích và có động lực hơn. Bệnh viện cũng nên tạo điều kiện cho họ được học tập nâng cao trình độ nhiều hơn. Kết quả nghiên cứu này cũng tương tự với kết quả của tác giả Hồ Ngọc Thành (9).

Đa số nhân viên khối hành chính cho rằng cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho việc điều trị và chăm sóc bệnh nhân đã được cải thiện so với trước đây. Định kỳ hàng năm bệnh viện tiến hành xây dựng, lập kế hoạch kiểm tra điều kiện làm việc, bảo trì sửa chữa cơ sở vật chất, các trang thiết bị y tế nhằm

phục vụ tốt nhất nhu cầu khám chữa bệnh. Tuy nhiên, khi tiến hành thực hiện có nhiều lúc do phải chờ các thủ tục hành chính cũng như chờ cấp trên duyệt kinh phí nên việc thực hiện bảo trì, sửa chữa các trang thiết bị có chậm so với kế hoạch đề ra. Chính vì vậy, điều kiện làm việc, trang thiết bị, cơ sở vật chất chưa đáp ứng yêu cầu của nhân viên. Kết quả này thấp hơn kết quả nghiên cứu của Nguyễn Việt Triều tiến hành tại bệnh viện đa khoa Hoàn Mỹ, Minh Hải, Cà Mau năm 2015 (7). Điều này có thể lý giải do Bệnh viện Đa khoa Hoàn Mỹ, Minh Hải là bệnh viện tư nhân nên vấn đề đầu tư vào cơ sở hạ tầng và trang thiết bị y tế được chú trọng đầu tư hơn, do chế độ quản lý tài chính năng động hơn các bệnh viện công lập.

KẾT LUẬN

- Điểm trung bình động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ dưới góc độ động lực chung; yếu tố sức khỏe; yếu tố hài lòng với công việc và đồng nghiệp; yếu tố hài lòng khả năng bản thân và giá trị công việc; yếu tố cam kết với tổ chức; yếu tố sự tận tâm; yếu tố tuân thủ giờ giấc, tham gia dao động từ 2,91 đến 3,5 điểm. Trong đó, điểm trung bình động lực làm việc thấp nhất là yếu tố sức khỏe và điểm trung bình động lực làm việc cao nhất là yếu tố sự tận tâm trong công việc.

- *Yếu tố ảnh hưởng tích cực đến động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ trợ:* Sự hỗ trợ, giúp đỡ lẫn nhau giữa các nhân viên các phòng chức năng là yếu tố tích cực tăng động lực làm việc của nhân viên bệnh viện. Nhân viên khối hành chính tương đối hài lòng với nhà quản lý. Tuy nhiên, họ cũng cho rằng nhà quản lý cũng cần dành thời gian để tìm hiểu sâu hơn về tâm tư nguyện vọng của nhân viên khối hành chính.

- *Yếu tố ảnh hưởng tiêu cực đến động lực làm việc của nhân viên khối hành chính – hỗ*

trợ: Hệ thống chi trả hiện nay, lương thưởng thấp chưa động viên được động lực làm việc nhân viên khối hành chính. Nhân viên khối hành chính cho rằng bệnh viện cũng nên tạo điều kiện cho nhân viên khối hành chính học tập nhiều hơn. Về điều kiện làm việc, trang thiết bị và cơ sở vật chất, nhân viên các phòng chức năng chưa hài lòng về điều kiện làm việc phòng ốc xuống cấp, chật chội, thiếu trang thiết bị.

KHUYẾN NGHỊ

Từ những kết luận trên, chúng tôi đưa ra một số khuyến nghị như sau:

- Cải thiện chi trả thu nhập tăng thêm bằng cách: căn cứ vào bản mô tả công việc và khối lượng công việc thực hiện.
- Tạo điều kiện cho nhân viên khối hành chính tham gia học tập, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.
- Đầu tư xây dựng cơ sở vật chất cho các phòng chức năng đã bị xuống cấp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Quy hoạch phát triển ngành y tế 2010-2020. 2010.
2. Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Giáo trình Quản trị nhân lực. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân; 2007.
3. Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp. Báo cáo tăng giảm nhân lực 2016. 2016.
4. Bệnh viện đa khoa Đồng Tháp. Báo cáo tổng kết công tác năm 2016. 2016.
5. Patrick M Mbindyo, et al. Developing a tool to measure health worker motivation in district hospitals in Kenya. BioMed Central. 2009;7(40).
6. Lê Quang Trí. Thực trạng nguồn nhân lực và một số yếu tố liên quan đến động lực làm việc của điều dưỡng tại bệnh viện đa khoa Đồng Tháp năm 2013. Hà Nội: Trường Đại học Y tế Công cộng; 2013.
7. Nguyễn Việt Triều. Động lực làm việc và một số yếu tố liên quan của nhân viên y tế, tại bệnh

- viện đa khoa Hoàn Mỹ, Minh Hải, Cà Mau năm 2015. Hà Nội: Trường Đại học y tế công cộng; 2015.
8. Nguyễn Đình Toàn. Thực trạng nguồn nhân lực và một số yếu tố liên quan đến động lực làm việc của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa huyện Lạng Giang, Bắc Giang năm 2013. Hà Nội: Trường Đại học Y tế công cộng; 2013.
 9. Hồ Ngọc Thành. Động lực làm việc của nhân viên y tế và một số yếu tố ảnh hưởng, Bệnh viện đa khoa huyện Tam Nông, Đồng Tháp năm 2016. Hà Nội: Trường Đại học Y tế công cộng; 2016.
 10. Rachel N Manongi, Tanya C Marchant, Ib Christian Byggbjerg. Improving motivation among primary health care workers in Tanzania: a health worker perspective. Human Resources for Health. 2006;4(5):1-17.

Job motivation and some factors affecting job motivation of office and support staffs at Dong Thap General hospital in 2017

Phạm Quỳnh Anh^{1*}, Lê Minh Tuan², Phùng Thanh Hưng¹, Phạm Thị Huyền Chang¹

¹Hanoi University of Public Health

² Dong Thap General hospital

Objectives: The study was conducted with 02 objectives to describe and analyze some factors affecting the motivation of office and support staffs working at Dong Thap General Hospital in 2017. The research design is cross-sectional, combining quantitative and qualitative methods. Research results show that, the motivation average score of office and support staffs with the general motivation; burnout; job satisfaction; intrinsic job satisfaction; organizational commitment; conscientiousness; timeliness and attendance oscillate from 2.91 to 3.5. The motivation average score of office and support staffs with burnout is lowest and the motivation average score of office and support staffs with conscientiousness is highest. Some factors affecting the motivation of office and support staffs are income policies; training opportunities; satisfaction of colleagues and managers; working environment; equipment and facilities. The research results provide evidence to help the Board of Directors to develop solutions to improve the motivation of office and support staffs in the future.

Keywords: *job motivation, office and support staffs, hospital.*