

So sánh 2 bộ công cụ khảo sát sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế

Lê Tấn Phùng

Tóm tắt: Sự hài lòng của nhân viên y tế là một thành tố quan trọng trong đánh giá chất lượng bệnh viện. Hiện nay có nhiều bộ công cụ đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế, bao gồm bộ công cụ của Bộ Y tế ban hành năm 2016. Để có cơ sở khuyến nghị áp dụng bộ công cụ nào, nghiên cứu này đánh giá tính tin cậy và tính giá trị của 2 bộ công cụ: Bộ công cụ của Spector (JSS) và bộ công cụ của Bộ Y tế. Kết quả so sánh 2 bộ công cụ trên một mẫu 208 nhân viên y tế thông qua khảo sát trực tuyến cho thấy chỉ số Cronbach alpha của bộ công cụ Bộ Y tế cao hơn bộ công cụ JSS chứng tỏ tính tin cậy cao hơn. Phân tích mô hình hồi quy của 2 bộ công cụ cho thấy tiêu chuẩn AIC (Akaike Information Criterion) và hệ số RMSE (Root Mean Square Error) của bộ công cụ Bộ Y tế phản ánh mô hình tốt hơn bộ công cụ JSS chứng tỏ tính giá trị tốt hơn. Tác giả khuyến nghị nên sử dụng bộ công cụ của Bộ Y tế trong đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế.

Từ khóa: Sự hài lòng đối với công việc; JSS; MOH; tính tin cậy; tính giá trị.

Comparison of two tools for measuring job satisfaction among healthcare staff

Le Tan Phung

Abstract: Job satisfaction among healthcare staff is an important component in hospital quality assessment. There are currently many tools to measure job satisfaction of healthcare staff, including the one issued by Vietnam Ministry of Health (MOH) in 2016. This study aimed to evaluate the reliability and validity of two job satisfaction tools: the tool developed by Vietnam MOH and JSS developed by Spector. The results showed that the Cronbach alpha value of Vietnam MOH tool was higher than JSS, indicating a higher reliability of Vietnam MOH tool. Analysis of regression models of those two tools resulted in lower values of AIC (Akaike Information Criterion) and RMSE (Root Mean Square Error) of MOH tool, indicating its higher validity. The author recommends that MOH tool should be used in the process of hospital quality assessment.

Key words: Job satisfaction; JSS; MOH; reliability; validity.

Tác giả:

Sở Y tế Khánh Hòa

1. Đặt vấn đề

1.1. Tổng quan về sự hài lòng đối với công việc

Hài lòng đối với công việc (job satisfaction) được định nghĩa là cảm nhận của một người về việc thích hay không thích công việc và môi trường làm việc mà họ đang làm [1]. Như vậy, hài lòng đối với công việc là sự nhận thức và đánh giá mang tính chủ quan của một người.

Khái niệm hài lòng đối với công việc là một khái niệm đa yếu tố (multidimensional). Có nghĩa là sự hài lòng nói chung là tổng hợp sự hài lòng đối với những khía cạnh, những yếu tố liên quan đến công việc và môi trường làm việc. Một người có thể hài lòng với công việc họ được giao, nhưng có thể không hài lòng với đồng nghiệp mà họ làm việc cùng. Một người có thể hài lòng với nội quy làm việc của công ty nhưng không hài lòng với chế độ khen thưởng hoặc chế độ giám sát nơi làm việc.

Tính chất đa yếu tố của sự hài lòng đối với công việc đã được nhiều nghiên cứu phân tích và đưa ra nhiều kết quả khác nhau. Theo Kalleberg [2], sự hài lòng đối với công việc bao gồm 6 yếu tố: Bản chất công việc; môi trường làm việc; lương và phúc lợi; đồng nghiệp; sự thăng tiến; điều kiện làm việc. Warr và cs [3] chỉ ra những yếu tố cấu thành sự hài lòng khác nhau bao gồm lương; sự thăng tiến; bản chất công việc; sự giám sát; và đồng nghiệp. Spector [4] phân tích 9 yếu tố cấu thành sự hài lòng đối với công việc. Trong khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế, bộ công cụ của Bộ Y tế (BYT) Việt Nam phân biệt 5 yếu tố khác nhau cấu thành sự hài lòng [5].

Như trên đã nói, do tính chất đa yếu tố của sự hài lòng đối với công việc cho nên để đo lường sự hài lòng này, bộ công cụ sử dụng phải bao gồm việc đo lường từng yếu tố. Tổng hợp kết quả đo lường của từng yếu tố theo phương pháp phân tích thống kê phù hợp sẽ là kết quả đo lường sự hài lòng chung đối với công việc.

1.2. Về 2 bộ công cụ đo lường sự hài lòng đối với công việc

Do khái niệm sự hài lòng đối với công việc trong từng lĩnh vực nghề nghiệp có khác nhau cho nên có nhiều bộ công cụ đo lường khác nhau. Đối với nhân viên y tế, bộ công cụ được sử dụng nhiều là bộ công cụ của Spector [6] với 36 tiêu mục chia đều cho 9 yếu tố cấu thành, mỗi yếu tố có 4 tiêu mục, được đánh giá bằng thang điểm Likert 5 điểm hoặc 7 điểm. 9 yếu tố của bộ công cụ Spector (gọi tắt là JSS: Job satisfaction survey) bao gồm: (1) Lương; (2) sự thăng tiến đề cập đến cơ hội được đề bạt, bổ nhiệm, ghi nhận sự nỗ lực; (3) sự giám sát bao gồm sự giám sát, theo dõi của cấp trên trực tiếp; (4) phúc lợi; (5) khen thưởng; (6) thủ tục bao gồm các thủ tục hành chính, nội quy, quy chế đơn vị; (7) đồng nghiệp; (8) bản chất công việc; và (9) giao tiếp, bao gồm việc giao tiếp, thông tin trong nội bộ đơn vị.

Bộ công cụ BYT đưa khái niệm sự hài lòng của nhân viên y tế được cấu thành bởi 5 yếu tố khác nhau với 44 tiêu mục. Không như bộ công cụ JSS, các yếu tố trong bộ công cụ BYT bao gồm các tiêu mục có số lượng khác nhau. Yếu tố “sự hài lòng về môi trường làm việc” gồm 9 tiêu

mục; yếu tố “sự hài lòng về lãnh đạo trực tiếp và đồng nghiệp” gồm 9 tiểu mục; yếu tố “sự hài lòng về quy chế nội bộ, tiền lương, phúc lợi” gồm 12 tiểu mục; yếu tố “sự hài lòng về công việc, cơ hội học tập và thăng tiến” gồm 7 tiểu mục; và yếu tố “sự hài lòng chung về bệnh viện” có 7 tiểu mục. Mỗi tiểu mục cũng được đánh giá bằng thang điểm Likert 5 điểm. Có thể thấy rằng 9 yếu tố trong bộ công cụ JSS đều có mặt trong bộ công cụ BYT.

Câu hỏi đặt ra là có sự khác biệt giữa 2 bộ công cụ này trong đánh giá sự hài lòng của nhân viên y tế? Trong điều kiện của hệ thống bệnh viện Việt Nam, bộ công cụ nào là phù hợp?

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm đánh giá tính tin cậy (reliability) và tính giá trị (validity) của 2 bộ công cụ trên, làm cơ sở khoa học cho khuyến nghị sử dụng bộ công cụ phù hợp trong điều kiện của Việt Nam.

2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Tiêu chuẩn lựa chọn: Là nhân viên y tế đang công tác các bệnh viện công lập thuộc tỉnh Khánh Hòa.

Tiêu chuẩn loại trừ: Thành viên Ban giám đốc bệnh viện, các trưởng khoa, phòng không thuộc đối tượng của nghiên cứu này.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại 3 bệnh viện tuyến tỉnh (Bệnh viện đa khoa tỉnh Khánh Hòa, Bệnh viện đa khoa khu vực Cam Ranh, Bệnh viện đa khoa khu vực Ninh Hòa) và 1 bệnh viện tuyến huyện (Bệnh viện đa khoa huyện Vạn Ninh) thuộc tỉnh Khánh Hòa. Nghiên cứu được tiến hành từ tháng 9 đến tháng 11/2017.

2.3. Công cụ nghiên cứu

Có 2 bộ công cụ khảo sát sự hài lòng đối với công việc của nhân viên y tế: Bộ công cụ BYT gồm 44 tiểu mục thuộc 5 yếu tố và Bộ công cụ JSS của Spector gồm 36 tiểu mục thuộc 9 yếu tố.

Các tiểu mục của các Bộ công cụ được đánh giá bằng thang 5 điểm của Likert với điểm 3 là điểm trung dung.

Ngoài ra, một biến số khác cũng được thêm vào bộ câu hỏi để tìm hiểu tính giá trị của bộ công cụ. Biến số này là 1 câu hỏi đánh giá sự hài lòng nói chung của nhân viên y tế, cũng được đánh giá bằng thang 5 điểm của Likert.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Dựa vào tiêu chí cỡ mẫu cần có để đánh giá 1 bộ công cụ ít nhất là 5 cho mỗi tiểu mục [7], bộ công cụ BYT có 44 tiểu mục thì cỡ mẫu cần có là $44 \times 5 = 220$. Kết quả đã thu được 208 mẫu.

Chọn mẫu thuận tiện dựa trên sự tình nguyện tham gia nghiên cứu của nhân viên bệnh viện.

2.5. Phương pháp thu thập số liệu

Các bệnh viện được đề nghị cung cấp danh sách các đối tượng tự nguyện tham gia nghiên cứu, có địa chỉ gmail đang sử dụng, có thời gian công tác tại bệnh viện từ đủ 1 năm trở lên.

Sử dụng Google Form để gửi trực tiếp qua email đến đối tượng khảo sát. Các tiểu mục liên quan đến bộ công cụ và biến số sự hài lòng nói chung được thiết kế “bắt buộc nhập” để loại trừ các trường hợp sót (missing) dữ liệu. Mẫu cũng được thiết kế để mỗi đối tượng chỉ được điền 1 mẫu cho 1 bộ câu hỏi (có thể chỉnh sửa sau khi gửi nếu cần). Mỗi đối tượng nghiên cứu được gửi bộ câu hỏi với bộ công cụ BYT. Sau 4 tuần,

dựa vào danh sách phản hồi, bộ câu hỏi thứ 2 với bộ công cụ JSS được gửi cho các đối tượng đã phản hồi bộ câu hỏi đầu tiên.

2.6. Phương pháp phân tích

Các form thu thập được chuyển sang Excel, sau đó được sử dụng để chuyển số liệu sang file R. Phần mềm R version 3.3.4 được sử dụng để phân tích số liệu.

Giá trị trung bình của từng trường hợp được tính bằng cách lấy tổng điểm chia cho tổng số tiểu mục của từng bộ công cụ. Ví dụ, đối với bộ công cụ JSS gồm 36 tiểu mục từ v1 đến v36, điểm trung bình của từng trường hợp được tính bằng công thức $(v1+v2+ \dots +v36)/36$. Tương tự, với bộ công cụ BYT gồm 44 tiểu mục từ t1 đến t44, điểm trung bình của từng trường hợp được tính bằng công thức $(t1+t2+ \dots +t44)/44$.

Tính tin cậy của bộ công cụ được kiểm định thông qua hệ số Cronbach alpha và hệ số tin cậy tách đôi (split-half).

Mô hình hồi quy tuyến tính được sử dụng để phân tích tính giá trị [8]. Tính toán giá trị Akaike Information Criteria (AIC) và RMSE (Root Mean Square Error) để xem xét tính phù hợp của mô hình.

Sử dụng test Likelihood ratio để phân tích sự khác nhau giữa 2 mô hình hồi quy tuyến tính.

Các phương pháp phân tích t student, ANOVA, Chi bình phương được áp dụng để so sánh.

3. Kết quả và bàn luận

3.1. Đặc điểm bộ số liệu

Mỗi bộ công cụ đã thu thập được 208 forms điền đầy đủ các thông tin. So với cỡ mẫu tối thiểu ban đầu (220), cỡ mẫu cuối cùng 208 (thiếu 12) là có thể chấp nhận được.

3.2. Phân tích tính tin cậy của 2 bộ công cụ

Tính tin cậy của bộ công cụ được phân tích và đánh giá thông qua tính tương thích nội tại với 2 chỉ số: Cronbach alpha và split-half, đồng thời phân tích mối tương quan giữa các yếu tố cấu thành từng bộ công cụ để cho thấy các yếu tố này có liên quan nhau và liên quan với sự hài lòng đối với công việc.

3.2.1. Phân tích tính tin cậy của bộ công cụ JSS

Kết quả phân tích cho bộ công cụ JSS có tính tương thích nội tại cao, thể hiện ở hệ số Cronbach alpha và split-half $> 0,85$ (Bảng 1).

Bảng 3.1: Tính tương thích nội tại của bộ công cụ JSS

Yếu tố	Cronbach alpha	Split-half
Lương	0,77	0,73
Sự thăng tiến	0,71	0,65
Sự giám sát	0,82	0,77
Phúc lợi	0,73	0,62
Thưởng	0,78	0,77
Thủ tục	0,57	0,51
Đồng nghiệp	0,73	0,62
Công việc	0,80	0,76
Giao tiếp	0,70	0,62
Toàn bộ bộ công cụ JSS	0,94	0,85

Phân tích tương quan giữa 9 yếu tố cấu thành bộ công cụ JSS, kết quả cho thấy hệ số tương quan Pearson giữa các yếu tố đều có ý nghĩa thống kê (Bảng 2), nhưng một số tương quan có mức độ trung bình (hệ số tương quan $< 0,5$ [9])

và có 1 tương quan có mức độ yếu ($r < 0,3$) là tương quan giữa Lương và Giám sát ($r = 0,28$). Kết quả phân tích chứng tỏ các yếu tố cấu thành bộ công cụ JSS là có tương quan với nhau có ý nghĩa.

Bảng 3.2: Phân tích tương quan 9 yếu tố cấu thành bộ công cụ JSS

	L	TT	GS	PL	Th	ThT	DN	CV
L								
TT	0,46*							
GS	0,28**	0,39*						
PL	0,69	0,64	0,32*					
Th	0,53	0,61	0,62	0,58				
ThT	0,58	0,53	0,44*	0,54	0,60			
DN	0,44*	0,52	0,59	0,44*	0,61	0,57		
CV	0,37*	0,41*	0,37*	0,44*	0,49*	0,50	0,53	
GT	0,50	0,55	0,50	0,47*	0,65	0,60	0,68	0,65

Ghi chú:

Tất cả hệ số tương quan đều có ý nghĩa thống kê ở mức 0,001.

Mức độ tương quan: * Tương quan mức độ trung bình, ** Tương quan mức độ yếu

L: Lương, TT: Thăng tiến, GS: Giám sát, PL: Phúc lợi, Th: Thưởng, ThT: Thủ tục, DN: Đồng nghiệp, CV: Công việc, GT: Giao tiếp.

3.2.2. Phân tích tính tin cậy của bộ công cụ Bộ Y tế

Tương tự như trên, sử dụng hệ số Cronbach alpha và Split-half để xem xét tính tương thích nội tại, kết quả cho thấy 5 yếu tố cấu thành và toàn bộ bộ công cụ BYT đều có hệ số tin cậy cao và cao hơn bộ công cụ JSS (Bảng 3, các hệ số Cronbach alpha và split-half của bộ công cụ đều từ 0,95 trở lên).

Bảng 3.3: Tính tương thích nội tại của bộ công cụ BYT

Yếu tố	Cronbach alpha	Split-half
Môi trường làm việc	0,88	0,80
Lãnh đạo, đồng nghiệp	0,92	0,79
Lương, phúc lợi	0,93	0,84
Học tập, thăng tiến	0,90	0,82
Hài lòng chung	0,91	0,81
Toàn bộ bộ công cụ BYT	0,97	0,95
Đồng nghiệp	0,73	0,62
Công việc	0,80	0,76
Giao tiếp	0,70	0,62
Toàn bộ bộ công cụ JSS	0,94	0,85

Phân tích tương quan giữa 5 yếu tố cấu thành bộ công cụ Bộ Y tế, kết quả cho thấy toàn bộ các hệ số tương quan đều mạnh (thấp nhất là 0,69) và đều có ý nghĩa thống kê ở mức $p < 0,001$ (Bảng 4). So với bộ công cụ JSS, tương quan giữa các yếu tố thuộc bộ công cụ BYT chặt chẽ hơn.

Bảng 3.4: Phân tích tương quan 5 yếu tố cấu thành bộ công cụ BYT

	MT	LDDN	LPL	HTTT
MT				
LDDN	0,72			
LPL	0,77	0,80		
HTTT	0,75	0,82	0,86	
HLC	0,69	0,82	0,78	0,81

Ghi chú:

Tất cả hệ số tương quan đều có ý nghĩa thống kê ở mức 0,001.

MT: Môi trường; LDDN: Lãnh đạo – đồng

nghệ; LPL: Lương, phúc lợi; HTTT: Học tập, thăng tiến; HLC: Hải lòng chung

3.3. Phân tích tính giá trị của 2 bộ công cụ

Phân tích tính giá trị của bộ công cụ dựa vào mô hình hồi quy tuyến tính với các biến độc lập là các yếu tố cấu thành bộ công cụ (trong nghiên cứu này, đó là 9 yếu tố của bộ công cụ JSS và 5 yếu tố của bộ công cụ Bộ Y tế) và biến phụ thuộc chính là câu hỏi “Đánh giá sự hài lòng nói chung đối với công việc”, cũng được đo bằng thang 5 điểm Likert. Nếu mô hình hồi quy có ý nghĩa thống kê và hệ số xác định điều chỉnh (Adj-R2) của bộ công cụ nào cao hơn thì tính giá trị của bộ công cụ đó tốt hơn.

Kết quả phân tích tại Bảng 5 cho thấy cả 2 mô hình đều có ý nghĩa thống kê với hệ số xác định điều chỉnh (Adj-R2) đều trên 50%, trong đó hệ số xác định điều chỉnh của bộ công cụ BYT cao hơn bộ công cụ JSS (0,653 so với 0,573).

Đối với bộ công cụ JSS, các yếu tố Lương, Giám sát, Phúc lợi, Thưởng và Công việc là những yếu tố có ý nghĩa thống kê trong mô hình. Đối với bộ công cụ BYT, 2 yếu tố có ý nghĩa thống kê bao gồm Môi trường làm việc và Sự hài lòng chung.

Bảng 3.5: Mô hình hồi quy tuyến tính của 2 bộ công cụ JSS và BYT

Mô hình	beta	beta chuẩn	SE	Giá trị p
Bộ công cụ JSS: F = 31,84, p value < 0,001, Adj-R2 = 0,573				
L	0,15	0,20	0,05	0,004**
TT	0,08	0,09	0,06	0,197
GS	0,14	0,15	0,06	0,014*
PL	0,14	0,16	0,06	0,029*
Th	0,18	- 0,20	0,07	0,008**
ThT	0,04	0,04	0,06	0,582
DN	0,12	0,12	0,07	0,091
CV	0,37	0,37	0,06	0,000..***
GT	0,08	0,08	0,08	0,270

Mô hình	beta	beta chuẩn	SE	Giá trị p
Bộ công cụ BYT: F = 78,89, p value < 0,001, Adj-R2 = 0,653				
MT	0,17	0,16	0,08	0,023*
LDDN	- 0,04	- 0,03	0,10	0,687
LPL	0,06	0,05	0,10	0,542
HTTT	0,13	0,12	0,10	0,193
HLC	0,67	0,57	0,09	0,000..***

Ghi chú: mức ý nghĩa: * 0,05, ** 0,01, *** 0,001

3.4. So sánh 2 bộ công cụ

So sánh 2 hệ số Cronbach alpha giữa 2 bộ công cụ JSS và BYT sử dụng test Chi bình phương [10], kết quả phân tích cho thấy Cronbach alpha của bộ công cụ BYT cao hơn có ý nghĩa thống kê so với bộ công cụ JSS ($\chi^2 = 23,14$ và $p < 0,001$).

So sánh 2 mô hình hồi quy bằng Likelihood ratio test cho thấy sự khác biệt giữa 2 mô hình là có ý nghĩa thống kê ($\chi^2 = 83,812$ và $p < 0,001$).

Ngoài ra, so sánh các tiêu chuẩn AIC (Akaike Information Criteria) và RMSE (Root Mean Squared Errors) của 2 mô hình cho thấy mô hình thuộc bộ công cụ của BYT đều có giá trị nhỏ hơn so với mô hình của bộ công cụ JSS, đồng nghĩa với tính giá trị của bộ công cụ BYT tốt hơn so với bộ công cụ JSS.

Bảng 3.7: So sánh kết quả khảo sát sự hài lòng của 2 mô hình JSS và BYT

Mô hình	Adj-R2	AIC	RMSE
JSS	0,573	284,93	0,455
BYT	0,653	193,12	0,372

3.5. So sánh kết quả sự hài lòng được đánh giá bởi giữa 2 bộ công cụ

Kết quả phân tích cho thấy bộ công cụ BYT cho

kết quả “hài lòng” cao hơn so với bộ công cụ JSS, cả trung bình lẫn trung vị. Test t Student so sánh giá trị trung bình và test Wilcoxon so sánh giá trị trung vị cho thấy sự khác biệt này là có ý nghĩa thống kê ($p < 0,01$).

Bảng 3.7: So sánh kết quả khảo sát sự hài lòng của 2 mô hình JSS và BYT

Thống kê	JSS	BYT
Trung vị	3,61	3,89
Trung bình	3,65	3,80
Giá trị nhỏ nhất	1,86	2,30
Giá trị lớn nhất	5,00	5,00
Khoảng tin cậy 95%	3,57 - 3,73	3,73 - 3,87
So sánh	t = - 2,921, p = 0,0037 W = 17916, p = 0,0024	

4. Kết luận và khuyến nghị

Trong 2 bộ công cụ khảo sát sự hài lòng của nhân viên y tế, bộ công cụ của Bộ Y tế có tính tin cậy cao hơn và có tính giá trị hơn trong đo lường sự hài lòng của nhân viên y tế so với bộ công cụ phát triển bởi Spector (JSS).

Trong đánh giá chất lượng bệnh viện hàng năm và triển khai các nghiên cứu có liên quan đến sự hài lòng của nhân viên y tế, các bệnh viện và nhà nghiên cứu nên sử dụng bộ công cụ của Bộ Y tế hơn là sử dụng bộ công cụ JSS.

Tài liệu tham khảo

Tiếng Việt

5. Bộ Y tế, Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam. 2016, Bộ Y tế.

Tiếng Anh

1. Zhu, Y., A Review of Job Satisfaction. Asian Social Science, 2012. 9(1): p. p293.

2. Kalleberg, A.L., Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. American Sociological Review, 1977: p. 124-143.

3. Warr, P., J. Cook, and T. Wall, Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-Being. Journal of Occupational Psychology, 1979. 52(2): p. 129.

4. Spector, P.E., Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences. 1997: Sage Publications, Inc.

6. Spector, P.E. Job Satisfaction Survey, JSS page. 2011 [cited 2011 25th November]; Available from: <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jsspag.html>.

7. Hair, J.F., Multivariate data analysis: a global perspective. 2010, Upper Saddle River, N.J: Pearson Education.

8. Murray, J., Likert data: What to use, parametric or non-parametric? International Journal of Business and Social Science, 2013. 4(11).

9. Pett, M.A., N.R. Lackey, and J.J. Sullivan, Making sense of factor analysis: the use of factor analysis for instrument development in health care research. 2003, London: SAGE Publications. 348.

10. Diedenhofen, B. and J. Musch, cocron: A Web Interface and R Package for the Statistical Comparison of Cronbach's Alpha Coefficients. International Journal of Internet Science, 2016. 11(1).