

**BỘ GIAO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**



VŨ THỊ SEN

**ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA
CÁC BỆNH VIỆN CÔNG LẬP VÙNG TÂY BẮC
DỰA TRÊN THẺ ĐIỂM CÂN BẰNG**

**Chuyên ngành: KẾ TOÁN, KIỂM TOÁN VÀ PHÂN TÍCH
MÃ SỐ: 62340301**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học :

- 1. PGS.TS. PHẠM ĐỨC CƯỜNG**
- 2. TS. NGUYỄN HỮU ĐỒNG**

HÀ NỘI, 2018

LỜI CAM KẾT

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

Hà Nội, ngày tháng năm 2018

Người hướng dẫn

Tác giả luận án

PGS.TS. Phạm Đức Cường

Vũ Thị Sen

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG

DANH MỤC HÌNH VẼ

| | |
|---|-----------|
| CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU | 1 |
| 1.1. Lý do lựa chọn đề tài | 1 |
| 1.2. Mục tiêu nghiên cứu | 4 |
| 1.3. Câu hỏi nghiên cứu..... | 4 |
| 1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... | 5 |
| 1.5. Khái quát về phương pháp nghiên cứu | 6 |
| 1.5.1. Phương pháp nghiên cứu định tính..... | 6 |
| 1.5.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng..... | 6 |
| 1.6. Đóng góp của đề tài | 7 |
| 1.6.1 Những đóng góp về mặt học thuật, lý luận..... | 7 |
| 1.6.2. Những đóng góp về mặt thực tiễn | 7 |
| 1.7. Kết cấu Luận án | 8 |
| CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ SỬ DỤNG | |
| THẺ ĐIỂM CÂN BẰNG TRONG ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG..... | 9 |
| 2.1. Cơ sở lý luận về đánh giá hiệu quả hoạt động trong lĩnh vực công và y tế.. | 9 |
| 2.1.1. Khái niệm về hiệu quả hoạt động | 9 |
| 2.1.2. Khái quát các mô hình đánh giá hiệu quả hoạt động..... | 10 |
| 2.1.3. Cơ sở lý thuyết vận dụng trong đánh giá hiệu quả hoạt động dựa trên BSC | 16 |
| 2.1.4. Nội dung cơ bản của thẻ điểm cân bằng trong lĩnh vực công và y tế | 17 |
| 2.1.5. Vai trò đánh giá hiệu quả hoạt động bằng thẻ điểm cân bằng trong khu vực công và y tế | 23 |
| 2.1.6. Yêu cầu đối với tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động của thẻ điểm cân bằng..... | 26 |
| 2.2. Tổng quan nghiên cứu..... | 27 |
| 2.2.1. Hiệu quả hoạt động dựa trên thẻ điểm cân bằng trong lĩnh vực y tế..... | 27 |
| 2.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tổng thể của tổ chức phi lợi nhuận và y tế dựa trên BSC | 44 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 2 | 54 |

| | |
|---|------------|
| CHƯƠNG 3 MÔ HÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU | 55 |
| 3.1. Quy trình nghiên cứu | 55 |
| 3.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu | 57 |
| 3.3. Thiết kế nghiên cứu | 59 |
| 3.3.1. Thiết kế nghiên cứu định tính..... | 59 |
| 3.3.2. Thiết kế nghiên cứu định lượng | 64 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 3 | 73 |
| CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU..... | 74 |
| 4.1. Khái quát chung về hoạt động của các bệnh viện công lập vùng Tây Bắc . | 74 |
| 4.1.1. Khái quát về tình hình kinh tế xã hội ảnh hưởng đến chăm sóc sức khỏe nhân dân vùng Tây Bắc | 74 |
| 4.1.2. Một số chỉ tiêu cơ bản khái quát về năng lực cung cấp dịch vụ y tế của các tỉnh vùng Tây Bắc | 75 |
| 4.2. Kết quả nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng sơ bộ | 79 |
| 4.2.1. Kết quả nghiên cứu định tính | 79 |
| 4.2.2. Kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ..... | 86 |
| 4.3. Thống kê mô tả về mẫu trong nghiên cứu định lượng chính thức | 88 |
| 4.3.1. Đặc điểm về đối tượng khảo sát | 88 |
| 4.3.2. Thống kê đánh giá về Sứ mệnh | 90 |
| 4.3.3. Thống kê đánh giá về khía cạnh Quy trình nội bộ | 92 |
| 4.3.4. Thống kê đánh giá về khía cạnh Khách hàng | 94 |
| 4.3.5. Thống kê đánh giá về Đào tạo và phát triển nhân viên | 95 |
| 4.3.6. Thống kê đánh giá về khía cạnh Tài chính | 96 |
| 4.3.7. Thống kê đánh giá hiệu quả hoạt động tổng thể bệnh viện | 97 |
| 4.4. Kiểm định độ tin cậy thang đo trong nghiên cứu định lượng chính thức | 98 |
| 4.4.1. Kiểm định độ tin cậy thang đo Sứ mệnh..... | 98 |
| 4.4.2. Kiểm định sự phù hợp thang đo đối với khía cạnh Khách hàng | 99 |
| 4.4.3. Kiểm định độ tin cậy thang đo đối với khía cạnh Quy trình nội bộ..... | 100 |
| 4.4.4. Kiểm định độ tin cậy thang đo Đào tạo và phát triển nhân viên..... | 101 |
| 4.4.5. Kiểm định sự phù hợp thang đo của khía cạnh Tài chính | 101 |
| 4.4.6. Sự phù hợp của thang đo hiệu quả hoạt động tổng thể bệnh viện..... | 102 |
| 4.5. Phân tích nhân tố khám phá EFA | 103 |
| 4.5.1. Khái quát kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA..... | 103 |
| 4.5.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA cho các biến độc lập | 104 |

| | |
|---|------------|
| 4.5.3. Kiểm định lại chất lượng thang đo của các biến trong từng nhân tố | 109 |
| 4.5.4. Đánh giá vai trò của các tiêu chí trong từng nhân tố..... | 113 |
| 4.5.5. Phân tích hội tụ biến phụ thuộc hiệu quả hoạt động tổng thể bệnh viện... | 115 |
| 4.6. Phân tích mối quan hệ giữa các khía cạnh thể điểm cân bằng đến HQHĐ tổng thể bệnh viện công lập vùng Tây Bắc..... | 117 |
| 4.6.1. Phân tích tương quan Pearson giữa các nhân tố với hiệu quả hoạt động tổng thể bệnh viện | 117 |
| 4.6.2. Hồi quy các nhân tố ảnh hưởng và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu. | 119 |
| 4.6.3. Đánh giá HQHĐ tổng thể bệnh viện giữa các tỉnh của vùng Tây Bắc..... | 123 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 4 | 125 |
| CHƯƠNG 5 THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ ĐỀ XUẤT MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ..... | 126 |
| 5.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu | 126 |
| 5.1.1. Hệ thống tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động dựa trên Thẻ điểm cân bằng | 126 |
| 5.1.2. Sự ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tổng thể bệnh viện công lập vùng Tây Bắc dựa trên thẻ điểm cân bằng | 132 |
| 5.2. Đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các bệnh viện công lập vùng Tây Bắc | 139 |
| 5.2.1. Về khía cạnh Tài chính | 140 |
| 5.2.2. Về khía cạnh Khách hàng | 143 |
| 5.2.3. Về Sứ mệnh bệnh viện..... | 145 |
| 5.2.4. Về khía cạnh Quy trình nội bộ | 146 |
| 5.2.5. Về khía cạnh Đào tạo và Phát triển nhân viên | 149 |
| 5.3. Một số hạn chế và hướng nghiên cứu trong tương lai | 152 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 5 | 154 |
| KẾT LUẬN | 155 |
| DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN | 156 |
| DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 157 |
| PHỤ LỤC..... | 167 |

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

| STT | Viết tắt | Giải nghĩa |
|-----|----------|--|
| 1 | ANOVA | Analysis of Variance – Phân tích phương sai |
| 2 | BCTC | Báo cáo tài chính |
| 3 | BHYT | Bảo hiểm y tế |
| 4 | BNV | Bộ nội vụ |
| 5 | BSC | Balanced Scorecard – Thẻ điểm cân bằng |
| 6 | BTC | Bộ Tài chính |
| 7 | BYT | Bộ Y tế |
| 8 | CKI | Chuyên khoa I |
| 9 | CKII | Chuyên khoa II |
| 10 | CP | Chính phủ |
| 11 | CPBH | Chi phí bán hàng |
| 12 | CPQL | Chi phí quản lý |
| 13 | DT | Doanh thu |
| 14 | ĐT&PTNV | Đào tạo và phát triển nhân viên |
| 15 | EFA | Exploratory Factor Analysis – Phân tích nhân tố khám phá |
| 16 | GVHB | Giá vốn hàng bán |
| 17 | HLKH | Hài lòng khách hàng |
| 18 | HQHĐ | Hiệu quả hoạt động |
| 19 | HSSDTS | Hiệu suất sử dụng tài sản |
| 20 | HTK | Hàng tồn kho |
| 21 | KH | Khách hàng |
| 22 | KQ | Kết quả |
| 23 | KHCL | Kế hoạch chiến lược |
| 24 | MTNC | Mục tiêu nghiên cứu |

| STT | Viết tắt | Giải nghĩa |
|------------|-----------------|----------------------|
| 25 | NC | Nghiên cứu |
| 26 | NL | Nguồn lực |
| 27 | QĐ | Quyết định |
| 28 | QTNB | Quy trình nội bộ |
| 29 | SM | Sứ mệnh |
| 30 | TC | Tài chính |
| 31 | TS | Tài sản |
| 32 | TSCĐ | Tài sản cố định |
| 33 | TSLĐ | Tài sản lưu động |
| 34 | TQNC | Tổng quan nghiên cứu |
| 35 | TSSL | Tỷ suất sinh lời |
| 36 | TTLT | Thông tư liên tịch |
| 37 | VN | Việt Nam |

DANH MỤC BẢNG

| | |
|---|-----|
| Bảng 2.1: Những đặc trưng của các mô hình đánh giá HQHĐ | 15 |
| Bảng 2.2: Tổng hợp các khía cạnh và số tiêu chí đánh giá HQHĐ theo BSC trong lĩnh vực y tế..... | 32 |
| Bảng 2.3: Hệ thống tiêu chí đánh giá HQHĐ theo khía cạnh Sứ mệnh bệnh viện..... | 33 |
| Bảng 2.4: Hệ thống tiêu chí đánh giá HQHĐ theo khía cạnh Khách hàng | 34 |
| Bảng 2.5: Hệ thống tiêu chí đánh giá HQHĐ theo khía cạnh Quy trình nội bộ..... | 37 |
| Bảng 2.6: Tiêu chí đánh giá HQHĐ theo khía cạnh ĐT&PTNV | 40 |
| Bảng 2.7: Hệ thống tiêu chí đánh giá HQHĐ theo khía cạnh Tài chính..... | 42 |
| Bảng 2.8: Hệ thống tiêu chí đánh giá HQHĐ tổng thể..... | 51 |
| Bảng 3.1: Thống kê số lượng cuộc phỏng vấn..... | 63 |
| Bảng 4.1: Số bệnh viện, giường bệnh, cán bộ y tế vùng Tây Bắc | 76 |
| Bảng 4.2: Một số tiêu chí cơ bản về y tế đến năm 2015 | 76 |
| Bảng 4.3: Quy mô, năng lực hoạt động của bệnh viện vùng Tây Bắc..... | 78 |
| Bảng 4.4: Một số tiêu chí hoạt động lĩnh vực y tế năm 2015..... | 78 |
| Bảng 4.5: Đặc điểm về đối tượng khảo sát..... | 88 |
| Bảng 4.6: Thống kê mô tả về Sứ mệnh | 91 |
| Bảng 4.7: Thống kê mô tả về khía cạnh Quy trình nội bộ..... | 92 |
| Bảng 4.8: Thống kê mô tả về khía cạnh Khách hàng..... | 94 |
| Bảng 4.9: Thống kê mô tả về khía cạnh Đào tạo và Phát triển nhân viên..... | 95 |
| Bảng 4.10: Thống kê mô tả về khía cạnh Tài chính..... | 96 |
| Bảng 4.11: Thống kê mô tả về HQHĐ tổng thể bệnh viện | 97 |
| Tác giả thực hiện kiểm định 15 thang đo về Sứ mệnh bệnh viện thu được kết quả chi tiết như sau: | 98 |
| Bảng 4.12: Độ tin cậy của thang đo đối với Sứ mệnh..... | 98 |
| Bảng 4.13: Độ tin cậy của thang đo đối với khía cạnh Khách hàng..... | 99 |
| Bảng 4.14: Độ tin cậy của thang đo đối với khía cạnh Quy trình nội bộ..... | 100 |
| Bảng 4.15: Độ tin cậy của thang đo đối với khía cạnh ĐT&PTNV | 101 |
| Bảng 4.16: Độ tin cậy của thang đo đối với khía cạnh Tài chính..... | 101 |
| Bảng 4.17: Độ tin cậy của thang đo HQHĐ tổng thể bệnh viện..... | 102 |
| Bảng 4.18: Kết quả hệ số KMO và Kiểm định Bartlett's..... | 103 |

| | |
|---|-----|
| Bảng 4.19: Các nhân tố về Sứ mệnh | 104 |
| Bảng 4.20: Các nhân tố về khía cạnh Khách hàng..... | 105 |
| Bảng 4.21: Các nhân tố về khía cạnh Quy trình nội bộ..... | 106 |
| Bảng 4.22: Các nhân tố về khía cạnh Đào tạo và phát triển nhân viên..... | 107 |
| Bảng 4.23: Các nhân tố về khía cạnh Tài chính..... | 108 |
| Bảng 4.24: Tổng hợp kiểm định chất lượng thang đo của các biến trong từng nhân tố. | 109 |
| Bảng 4.25: Tổng hợp trọng số của các tiêu chí trong từng nhân tố | 113 |
| Bảng 4.26: EFA về sự hội tụ của biến phụ thuộc HQHĐ tổng thể bệnh viện..... | 115 |
| Bảng 4.27: Hệ số tải và độ tin cậy của các tiêu chí trong biến phụ thuộc..... | 116 |
| Bảng 4.28: Phân tích tương quan cặp đôi giữa biến độc lập với biến phụ thuộc HQHĐ tổng thể bệnh viện..... | 118 |
| Bảng 4.29: Hệ số tổng hợp mô hình hồi quy | 119 |
| Bảng 4.30: Hệ số Phương sai | 119 |
| Bảng 4.31: Hệ số hồi quy..... | 120 |
| Bảng 4.32: Tổng hợp kết luận đối với các giả thuyết nghiên cứu | 121 |
| Bảng 4.33: Kiểm định phương sai..... | 123 |
| Bảng 4.34: Kiểm định phương sai..... | 123 |
| Bảng 5.1: Bảng tổng hợp các tiêu chí về Sứ mệnh có ý nghĩa thống kê..... | 127 |
| Bảng 5.2: Bảng tổng hợp các tiêu chí về Khách hàng có ý nghĩa thống kê | 127 |
| Bảng 5.3: Bảng tổng hợp các tiêu chí về Quy trình nội bộ có ý nghĩa thống kê | 128 |
| Bảng 5.4: Bảng tổng hợp các tiêu chí về ĐT&PTNV có ý nghĩa thống kê | 129 |
| Bảng 5.5: Bảng tổng hợp các tiêu chí về Tài chính có ý nghĩa thống kê..... | 130 |
| Bảng 5.6: Bảng tổng hợp các tiêu chí về HQHĐ có ý nghĩa thống kê | 131 |

DANH MỤC HÌNH VẼ

| | |
|--|-----|
| Hình 2.1: Mô hình Dupont..... | 10 |
| Hình 2.2: Mô hình HQHĐ kim tự tháp | 11 |
| Hình 2.3: HQHĐ theo mô hình Matrix..... | 11 |
| Hình 2.4: Mô hình tháp phát triển tổ chức..... | 12 |
| Hình 2.5: Quy trình thiết kế đánh giá HQHĐ Cambridge..... | 13 |
| Hình 2.6: Mô hình đánh giá HQHĐ của EFQM..... | 14 |
| Hình 2.7: Thẻ điểm cân bằng | 18 |
| Hình 2.8: Thẻ điểm cân bằng cho tổ chức phi lợi nhuận..... | 20 |
| Hình 2.9: Mô hình nghiên cứu | 45 |
| Hình 2.10: Mối quan hệ giữa các khía cạnh BSC với HQHĐ tổng thể | 47 |
| Hình 3.1: Mô hình nghiên cứu | 57 |
| Hình 4.1: Sự khác biệt về HQHĐ tổng thể bệnh viện của các tỉnh vùng Tây Bắc..... | 124 |