

# Thực trạng động lực làm việc của người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam

Chu Tuấn Anh

Trường Đại học Y Khoa Vinh, Nghệ An

Nghiên cứu được tiến hành dựa trên kết quả khảo sát 489 đáp viên là người lao động đang làm việc tại 35 cơ sở dịch vụ y tế công lập ở Việt Nam, bao gồm cả tuyến Trung ương, tuyến Tỉnh và Tuyến huyện và trên tất cả các loại hình lao động trong một cơ sở dịch vụ y tế. Kết quả nghiên cứu chỉ ra thực trạng động lực làm việc và các loại hình lao động trong một cơ sở dịch vụ y tế. Kết quả nghiên cứu chỉ ra thực trạng động lực làm việc và 08 nhân tố tác động tới động lực làm việc của người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam có giá trị xếp theo thứ tự giảm dần từ, thứ nhất là nhân tố “Đóng góp cho xã hội”; thứ hai là nhân tố “Danh tiếng (Sự tự hào)”; thứ ba là nhân tố “Mối quan hệ với đồng nghiệp”; thứ tư là nhân tố “Môi trường làm việc”; thứ năm là nhân tố “Tác động từ nhà quản lý”; thứ sáu là nhân tố “Cơ hội học tập và phát triển nghề nghiệp”; thứ bảy là nhân tố “Điều kiện làm việc”; và thứ tám là nhân tố “Thu nhập”.

## 1. Mở đầu

Dịch vụ y tế là loại hình dịch vụ đặc biệt, nơi mà “người mua” phụ thuộc rất nhiều vào “người bán”, tuy nhiên, với tốc độ phát triển của các cơ sở dịch vụ y tế tư nhân trong những năm gần đây thì mức độ cạnh tranh giữa các loại hình dịch vụ y tế ngày càng mạnh mẽ. Trong bối cảnh đó, chất lượng dịch vụ y tế sẽ quyết định lợi thế cạnh tranh của cơ sở dịch vụ y tế, mà chất lượng này phụ thuộc rất lớn vào yếu tố con người, trong đó, động lực làm việc của người lao động là một yếu tố then chốt. Nhận thấy sự cần thiết đó, nghiên cứu này tiến hành đánh giá thực trạng động lực làm việc và một số nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam nhằm cung cấp các luận cứ cả về lý luận và thực tiễn giúp các nhà quản lý tại các cơ sở dịch vụ y tế có cái nhìn đầy đủ hơn về vấn đề này và đưa ra những chính sách phù hợp nhằm tạo động lực làm việc cho người lao động.

## 2. Một số nhân tố tác động tới động lực làm việc

- *Thu nhập*: Các đãi ngộ vật chất mà tổ chức cần đáp ứng người lao động như, lương, thưởng, phúc lợi..., sẽ có tác động tích cực đối với nhân viên. Tương tự như người lao động trong các lĩnh vực khác, động lực làm việc của người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế cũng chịu tác động của các chính sách của tổ chức như, chế độ đãi ngộ, mối quan hệ với lãnh đạo, đồng nghiệp..., Các bộ phận cấu thành nên thu nhập của người lao động bao gồm lương, thưởng, phúc lợi và các loại trợ cấp, phụ cấp khác.

- *Cơ hội học tập và phát triển nghề nghiệp*: Stanton & Crossleey (2000) cho rằng, cơ hội học tập và thăng tiến là những gì liên quan đến nhận thức của nhân viên về được đào tạo và bổ nhiệm vào các vị trí cao

hơn thăng tiến trong tổ chức. Nhân viên mong muốn được biết những thông tin về điều kiện, chính sách thăng tiến của công ty, cơ hội được phát triển. Khi người lao động tin rằng tổ chức sẵn sàng cung cấp những khóa đào tạo thích hợp, họ sẽ cảm nhận được sự quan tâm của tổ chức trong việc nâng cao khả năng và kỹ năng của họ, cảm thấy được sự nhìn nhận đúng mức, sự đánh giá cao năng lực của người lao động, và cũng chính nhận thức được vấn đề này sẽ làm họ gắn bó hơn với tổ chức.

- *Môi trường làm việc*: có ảnh hưởng không nhỏ tới sự hài lòng và động lực làm việc của nhân viên. Mối quan hệ với cấp trên và đồng nghiệp đều có ảnh hưởng tới động lực làm việc nhưng có mức độ khác nhau, hay hỗ trợ của đồng nghiệp liên quan mật thiết hơn tới sự hài lòng và động lực làm việc so với hỗ trợ từ nhà quản lý. Môi trường làm việc trong các cơ sở dịch vụ y tế đề cập nhiều đến các điều kiện thực hiện hành vi nghề nghiệp của người lao động.

- *Điều kiện làm việc*: có tác động tích cực đến động lực làm việc của nhân viên, đặc biệt trong các lĩnh vực đặc thù như y tế, giáo dục, kỹ thuật... Cũng đồng quan điểm này, Wenying Ma (2012) nhấn mạnh, cơ sở vật chất phục vụ giảng dạy và nghiên cứu ảnh hưởng lớn tới quyết định lựa chọn cơ sở làm việc, nghiên cứu và động lực làm việc của các nhà khoa học. Các nghiên cứu của Phạm Đức Chính (2016) ở Việt Nam cũng ủng hộ quan điểm này.

- *Sự hỗ trợ của cấp trên*: Cấp trên là một trong những yếu tố rất quan trọng tác động tới động lực lao động của nhân viên. Hỗ trợ từ cấp trên được định nghĩa là mức độ của việc cân nhắc và hỗ trợ mà nhân viên nhận được từ những người giám sát. Một người lãnh đạo biết giúp đỡ phải có năng lực và đối xử với nhân viên công bằng, khuyến khích giao tiếp hai



chiều, và nhận ra sự đóng góp của các nhân viên nhằm thực hiện hóa mục tiêu của tổ chức.

- *Sự hỗ trợ của đồng nghiệp*: Mối quan hệ tốt với đồng nghiệp, có sự hỗ trợ lẫn nhau giữa các đồng nghiệp sẽ tác động tới động lực của nhân viên. Mối quan hệ với cấp trên và đồng nghiệp đều có ảnh hưởng tới động lực làm việc nhưng có mức độ khác nhau. Hỗ trợ của đồng nghiệp liên quan mật thiết hơn tới sự hài lòng và động lực làm việc so với hỗ trợ từ nhà quản lý.

- *Danh tiếng (Sự tự hào)*: Người lao động có xu hướng làm việc hăng say khi được công tác tại các tổ chức có danh tiếng hoặc muốn chuyển đến làm việc tại các tổ chức danh tiếng vì danh tiếng và hình ảnh cá nhân (Wenying Ma, 2012). Biểu hiện của nhân tố này là bề dày truyền thống của tổ chức, thương hiệu và uy tín của tổ chức được xã hội đánh giá cao...

- *Đóng góp cho xã hội*: Sự hài lòng của người dân khi sử dụng các dịch vụ công có ảnh hưởng không nhỏ tới động lực làm việc của cán bộ, công chức. Tương tự các loại hình dịch vụ công, các dịch vụ y tế luôn chịu áp lực cao từ các đòi hỏi của xã hội, do vậy việc xem xét tác động của nhân tố này tới động lực làm việc của nhân viên y tế là cần thiết.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

Từ cơ sở lý thuyết, nhóm tác giả khái quát nên bảng hỏi gồm 03 thang đo cho "Động lực làm việc" và 36 thang đo likert với 5 mức độ đại diện cho 08 nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam. Tiếp theo, tác giả tiến hành khảo sát 600 người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam từ tháng 8 - 12/2019. Kết quả thu về 522 phiếu, trong đó có 33 phiếu không hợp lệ do điền thiếu thông tin, còn lại 489 phiếu được sử dụng cho nghiên cứu này.

### 4. Thực trạng động lực và các nhân tố tác động đến động lực của người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam

#### 4.1. Thực trạng động lực làm việc

Bảng 1: Kết quả đánh giá một số chỉ tiêu biểu hiện động lực làm việc của người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam

Biểu quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Khi tới cơ quan làm việc, tôi chủ yếu tập trung vào công việc thay vì làm việc riêng (điện thoại, game, nói chuyện riêng với đồng nghiệp...)	4.42	0.626
Năng suất và hiệu quả công việc của tôi ngày càng cao	3.79	0.907
Tôi luôn có ý thức kỷ luật cao trong công việc	3.70	0.920
Tôi luôn chủ động sáng tạo trong công việc và phát huy chủ động sáng tạo trong tổ chức	3.68	0.906
Nhìn chung, tôi hài lòng với công việc hiện tại của mình	3.80	0.911
Tôi luôn gắn bó với công việc mà mình lựa chọn	4.17	0.760

Nhìn chung, khi xem xét một số biểu hiện liên quan đến công việc cho thấy, động lực làm việc của người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam hiện nay đang ở mức tương đối cao họ dành phần lớn

thời gian cho công việc, làm việc có năng suất, chất lượng, hiệu quả, có khả năng thích nghi và sáng tạo cao trong công việc.

#### 4.2. Thực trạng một số nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam

- *Thực trạng nhân tố Thu nhập*: Nhân tố này được người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam đánh giá ở mức độ trung bình khi giá trị trung bình nhân tố này đạt 3.18 điểm (Mức 3, Vừa đồng ý nửa không đồng ý). Điều này là tương đối dễ hiểu khi các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam thường là một đơn vị sự nghiệp của Nhà nước, mọi chính sách đãi ngộ về lương, thưởng phúc lợi cho người lao động đều phụ thuộc vào chính sách chung của Nhà nước.

- *Thực trạng nhân tố cơ hội học tập và phát triển nghề nghiệp*: Đối với các tổ chức dịch vụ y tế, người lao động có những đặc thù tương đối khác biệt về nhu cầu học tập và phát triển nghề nghiệp, nó không đơn thuần là được bổ nhiệm lên những vị trí quản lý cấp cao mà đôi khi chỉ là sự phát triển chuyên sâu về trình độ chuyên môn nghề nghiệp để thỏa mãn đam mê nghề nghiệp, có tay nghề cao về lĩnh vực chuyên môn. Thực tế cho thấy, hầu hết người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam đồng ý rằng, môi trường làm việc trong các cơ sở dịch vụ y tế giúp họ có cơ hội học tập và phát triển nghề nghiệp khi giá trị trung bình của nhân tố này đạt 3.44 điểm (mức 4, đồng ý).

- *Thực trạng nhân tố môi trường làm việc*: Nhân tố này được người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam đánh giá khá cao với giá trị trung bình đạt 3.59 điểm. Qua số liệu trong bảng có thể nói, bầu không khí tâm lý làm việc tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam hiện nay rất thân thiện, hòa đồng và được người lao động đề cao. Trong quá trình đi khảo sát, tác giả cũng tham khảo được nhiều ý kiến của các nhân viên y tế về văn hóa tổ chức của họ, nhìn chung môi trường làm việc tại các cơ sở y tế ở nước ta hiện nay đang ngày càng trở nên thân thiện, đặc biệt là với bệnh nhân và người nhà bệnh nhân. Đa số các ý kiến cho rằng, ở bệnh viện của mình, khoảng cách quyền lực giữa các vị trí trong khoa, bộ môn, phòng ban chuyên môn và lãnh đạo bệnh viện ngày càng thu hẹp, các danh giới quyền lực bị che mờ bởi sự đoàn kết, chia sẻ, tình cảm và thân thiện..., khiến cho họ luôn có cảm giác đi làm mà như ở nhà, làm việc cho cơ quan mà như làm cho chính mình.

- *Thực trạng nhân tố điều kiện làm việc*: Kết quả số liệu này (3.27 điểm, Vừa đồng ý, nửa không đồng ý) phản ánh khá chính xác thực tế vật tư, trang thiết bị y tế và các điều kiện cơ sở vật chất phục vụ công việc của người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam, đặc biệt là ở các cơ sở dịch vụ y tế tuyến huyện và tỉnh thường thiếu các trang thiết bị hiện đại, vật tư thiết yếu... Khi người bệnh nhận thấy các điều kiện cơ sở vật chất chăm sóc sức khỏe ở tuyến huyện và tuyến



tính thiếu khả năng đáp ứng, từ đó khi có bệnh thì người bệnh sẽ có xu hướng di chuyển thẳng lên tuyến trên để thăm khám và điều trị dẫn đến quá tải.

- *Thực trạng nhân tố tác động từ nhà quản lý:* Đối với các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam, sự hỗ trợ của người quản lý đối với người lao động là tương đối rõ nét khi giá trị trung bình của nhân tố này đạt ở mức tương đối cao với 3.51 điểm. Như vậy, tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam, người lao động đã nhận được sự tin tưởng, hỗ trợ từ nhà quản lý ở mức tương đối cao. Việc lắng nghe và tiếp thu các ý kiến từ cấp dưới cũng giúp tạo bầu không khí thân thiện trong công việc, qua đó thúc đẩy người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam tích cực tham gia các hoạt động nghề nghiệp, sẵn sàng trao đổi với cấp trên các vấn đề mình gặp phải trong công việc.

- *Thực trạng nhân tố mối quan hệ với đồng nghiệp:* Kết quả đánh giá của người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam cho thấy, giá trị trung bình nhân tố này đạt ở mức khá cao với 3.68 điểm. Thực tế công việc trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam là công việc rất cần có sự phối kết hợp giữa các bước công việc với nhau, đòi hỏi người lao động cần có sự phối hợp nhịp nhàng nhằm cung cấp các dịch vụ tốt nhất tới bệnh nhân, đảm bảo chất lượng phục vụ ngày một tăng cao. Do vậy, cảm nhận của người lao động trong các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam về vai trò hỗ trợ của đồng nghiệp đối với thực hiện công việc của mình là rõ nét.

- *Thực trạng nhân tố danh tiếng (Sự tự hào):* Kết quả khảo sát cho thấy, người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam đồng tình cao với quan điểm danh tiếng của cơ sở y tế tác động đến động lực làm việc của họ với mức điểm trung bình nhân tố đạt 3.78 điểm. Với sứ mệnh phục vụ cộng đồng, tất cả vì người bệnh thì các cán bộ, công nhân viên chức ngành y trong các cơ sở dịch vụ y tế phải luôn được giáo dục về niềm tự hào trong việc cung cấp các dịch vụ tốt nhất cho người bệnh, luôn ý thức được vai trò của mình đối với người bệnh để từ đó không ngừng đóng góp công sức của mình cho sự nghiệp chung của bệnh viện, của ngành.

- *Thực trạng nhân tố đóng góp cho xã hội:* Kết quả khảo sát cho thấy, tất cả các thang đo cho nhân tố này đều được người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam đánh giá rất cao khi giá trị trung bình của nhân tố này đạt 4.05 điểm. Với kết quả này có thể thấy, người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam luôn ý thức được tầm quan trọng của nghề nghiệp mà mình theo đuổi đối với xã hội. Điều quan trọng nhất họ nhận thấy là làm việc trong ngành y để giúp đỡ được nhiều người, đó là điều thôi thúc họ công hiến cho nghề nghiệp, cho tổ chức.

## 5. Kết luận

Qua việc khảo sát ý kiến của người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam trong mẫu nghiên cứu, kết quả cho thấy động lực làm việc của người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam hiện nay đang ở mức độ tương đối cao với 4.09 điểm. Bên cạnh đó, đánh giá của người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam đối với các nhân tố tác động đến động lực làm việc cũng ở mức tương đối cao và được xếp theo thứ tự giảm dần từ nhân tố “Đóng góp cho xã hội” với giá trị trung bình đạt 4.05 điểm; thứ hai là nhân tố “Danh tiếng (Sự tự hào)” với giá trị trung bình đạt 3.78 điểm; thứ ba là nhân tố “Mối quan hệ với đồng nghiệp” với giá trị trung bình đạt 3.68 điểm; thứ tư là nhân tố “Môi trường làm việc” với giá trị trung bình đạt 3.59 điểm; thứ năm là nhân tố “Tác động từ nhà quản lý” với giá trị trung bình đạt 3.51 điểm; thứ sáu là nhân tố “Cơ hội học tập và phát triển nghề nghiệp” với giá trị trung bình đạt 3.44 điểm; thứ bảy là nhân tố “Điều kiện làm việc” với giá trị trung bình đạt 3.27 điểm; và thứ tám là nhân tố “Thu nhập” với giá trị trung bình đạt 3.18 điểm. Kết quả nghiên cứu này giúp có thêm những luận cứ cho việc đánh giá thực trạng động lực làm việc và những nhân tố tác động tới động lực làm việc của người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam để qua đó giúp tạo ra các căn cứ nhằm đề xuất các giải pháp tạo động lực làm việc cho người lao động tại các cơ sở dịch vụ y tế ở Việt Nam trong thời gian tới./.

## Tài liệu tham khảo

- Phạm Đức Chính (2016), "Mối quan hệ giữa động lực làm việc và sự hài lòng công việc của cán bộ, công chức ở Việt Nam", NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.
- Nguyễn Đức Trường, Phạm Văn Tác, Bùi Thị Thu Hà (2016), "Động lực làm việc của nhân viên y tế khối lâm sàng Viện Pháp y Tâm thần Trung ương năm 2015", Tạp chí y Tế Công Cộng 41(13).
- Kovach, K. A. (1987), "What motivates employees? Workers and supervisors give different answers", Business Horizons, 30 (5), pp. 58-65.
- Lambrou, P., Kontodimopoulos, D., Niakas, N. (2010), "Motivation and job satisfaction among medical and nursing staff in a Cyprus public general hospital", Human Resources for Health, 8 (8), pp. 1 - 9.
- Wenying, Ma. (2012), Factors affecting the Motivation of TEFL Academics in Higher Education in China Queensland University of Technology.
- Wright, B. (2003), "Public sector working motivation: A review of the current literature and a revised conceptual model", Journal of Public Administration Research and Theory, 11 (4), pp. 559 - 586.