

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NGHỀ NGHIỆP CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Đỗ Hoàng Phúc

Khoa Tâm lý – Giáo dục, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

Email: phucdh@ntt.edu.vn

Tóm tắt: Nghiên cứu nhằm khảo sát mức độ hài lòng nghề nghiệp của nhân viên y tế tại Thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu thực hiện trên 605 nhân viên y tế tại các bệnh viện công và tư, sử dụng thang đo Job Satisfaction Survey (JSS) của Spector (1985) đánh giá 9 khía cạnh hài lòng nghề nghiệp. Kết quả cho thấy mức độ hài lòng chung đạt 3,76/6, trong đó “tính chất công việc” có điểm cao nhất (4,45) và “lương” có điểm thấp nhất (3,41). Nghiên cứu cung cấp cơ sở khoa học cho việc hoạch định chính sách quản lý nhân lực y tế, đặc biệt cải thiện chế độ đãi ngộ để nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Từ khóa: Hài lòng nghề nghiệp; Nhân viên y tế; Thành phố Hồ Chí Minh

JOB SATISFACTION OF HEALTHCARE WORKERS IN HO CHI MINH CITY

Do Hoang Phuc

Faculty of Psychology and Education, Nguyen Tat Thanh University

Email: phucdh@ntt.edu.vn

Abstract: This study aimed to investigate the level of job satisfaction among healthcare workers in Ho Chi Minh City. The study was conducted on 605 healthcare workers in public and private hospitals, using the Job Satisfaction Survey (JSS) by Spector (1985) to assess nine aspects of job satisfaction. Results showed that the overall satisfaction level reached 3.76/6, with “nature of work” scoring the highest (4.45) and “pay” scoring the lowest (3.41). The study provides a scientific basis for formulating healthcare human resource management policies, particularly improving compensation schemes to enhance healthcare service quality.

Keywords: Job satisfaction; Healthcare workers; Ho Chi Minh City

Nhận bài: 16/05/2025

Phản biện: 16/06/2025

Duyệt đăng: 20/06/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh chuyển đổi y tế hiện đại, chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ thuộc chủ yếu vào mức độ hài lòng nghề nghiệp của nhân viên y tế.

Thành phố Hồ Chí Minh với hơn 10 triệu dân đang đối mặt nhiều thách thức: áp lực công việc tăng cao, quá tải bệnh viện, yêu cầu chuyên môn ngày càng khắt khe - tất cả đều ảnh hưởng đến tâm lý và sự hài lòng của đội ngũ y tế.

Mặc dù có một số nghiên cứu về chủ đề này, các nghiên cứu chuyên sâu cho khu vực thành thị lớn như TP.HCM vẫn hạn chế. Đặc biệt sau đại

dịch COVID-19, việc khảo sát mức độ hài lòng nghề nghiệp hiện tại càng cần thiết.

Nghiên cứu này nhằm khảo sát và đánh giá mức độ hài lòng nghề nghiệp của nhân viên y tế tại TP.HCM. Kết quả sẽ cung cấp cơ sở khoa học để hoạch định chính sách quản lý nhân lực y tế, xây dựng môi trường làm việc tích cực, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Mức độ hài lòng nghề nghiệp chung của nhân viên y tế tại thành phố Hồ Chí Minh

Bảng 1. Thực trạng mức độ hài lòng nghề nghiệp của nhân viên y tế thành phố Hồ Chí Minh

Yếu tố	ĐTB	ĐLC
Lương	3,41	0,91
Cơ hội thăng tiến	3,66	0,89
Lãnh đạo/cấp trên	4,02	0,97
Các chế độ trợ cấp	3,50	0,92
Thưởng	3,46	0,97
Điều kiện làm việc	3,43	0,94
Đồng nghiệp	4,22	0,82
Tính chất công việc	4,45	0,93
Giao tiếp trong công việc	3,72	0,96
Hài lòng chung	3,76	0,67

Đánh giá mức độ hài lòng của NVYT dựa trên sự hài lòng về 9 yếu tố trong công việc như: Lương, Cơ hội thăng tiến, Lãnh đạo/cấp trên, Các chế độ trợ cấp, Thưởng, Điều kiện làm việc, Đồng nghiệp, Tính chất công việc, Giao tiếp trong công việc

Từ bảng 1 cho thấy, với mức ĐTB hài lòng chung là 3,76 (ĐLC = 0,67) cho thấy NVYT có mức độ HLNN tương đối cao. Mức độ hài lòng này cho thấy nhiều điểm đáng chú ý. Thứ nhất, nó thể hiện rằng NVYT có động lực và sự gắn kết tương đối tốt với công việc của mình. Điều này rất quan trọng trong việc duy trì một lực lượng lao động ổn định và hiệu quả trong ngành y tế, một lĩnh vực đòi hỏi cao về chuyên môn và tinh thần trách nhiệm. Thứ hai, mức độ hài lòng này có thể góp phần tích cực vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ y tế. Khi nhân viên hài lòng với công việc, họ thường có xu hướng làm việc tận tâm hơn, điều này có thể trực tiếp ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc bệnh nhân. Thứ ba, sự hài lòng này cũng

giúp duy trì đội ngũ nhân viên ổn định, giảm tỷ lệ nghỉ việc và giữ chân được những nhân viên giàu kinh nghiệm. Đây là yếu tố quan trọng trong việc xây dựng một hệ thống y tế mạnh mẽ và bền vững. Cuối cùng, kết quả này thể hiện rằng nhìn chung, NVYT tìm thấy giá trị và ý nghĩa trong công việc của mình, điều này không chỉ quan trọng đối với sự hài lòng cá nhân mà còn đối với sự phát triển chung của ngành y tế.

2.2. Mức độ hài lòng nghề nghiệp theo từng khía cạnh của nhân viên y tế tại thành phố Hồ Chí Minh

Ghi chú cho bảng: 1. Rất không đồng ý; 2. Không đồng ý một phần; 3. Hơi không đồng ý; 4. Đồng ý một phần; 5. Đồng ý vừa phải; 6. Rất đồng ý

*Mệnh đề có gắn dấu * là những mệnh đề có ý nghĩa nghịch đảo so với các mệnh đề còn lại và được đổi điểm khi tính điểm trung bình của cả thang đo.*

a. Mức độ hài lòng về lương của nhân viên y tế

Bảng 2. Mức độ hài lòng về lương của nhân viên y tế

Nội dung	Mức độ												ĐTB	ĐLC
	1		2		3		4		5		6			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1. Tôi cảm thấy tôi được trả lương xứng đáng cho những gì tôi đang làm ở bệnh viện	60	9,9	66	10,9	101	16,7	185	30,6	132	21,8	61	10,1	3,74	1,43
10. Bệnh viện chúng tôi tăng lương quá ít*	27	4,5	28	4,6	91	15,0	169	27,9	162	26,8	128	21,2	4,31	1,32
19. Tôi cảm thấy không được bệnh viện đánh giá cao khi nghĩ về những gì tôi được trả*	69	11,4	82	13,6	112	18,5	186	30,7	110	18,2	46	7,6	3,54	1,42
28. Tôi hài lòng với những cơ hội tăng lương của mình	36	6,0	66	10,9	136	22,5	182	30,1	134	22,1	51	8,4	3,77	1,31
Trung bình chung													3,41	0,91

Kết quả ở bảng 2 cho thấy: với ĐTB là 3,41 có mức độ hài lòng tương đối thấp về lương cùng với ĐLC là 0,91 cho thấy đa số khách thể được đưa vào khảo sát tạm chấp nhận mức lương nhận được so với công sức bỏ ra cho công việc. Với mức này thể hiện sự tạm chấp nhận công việc và cuộc sống hiện tại. Tuy nhiên, chỉ ở mức độ hài lòng tương đối thấp nên NVYT vẫn có nhu cầu được cải thiện

các vấn đề liên quan đến vấn đề lương thưởng để đảm bảo cuộc sống. Nếu không hoặc ít quan tâm đến vấn đề này về lâu dài sẽ dẫn đến sự bất an, chán nản và sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả công việc, sự gắn kết với nơi làm việc cũng như đời sống cá nhân của NVYT.

Điều này phản ánh tình trạng chung trong ngành y tế, nơi NVYT thường cảm thấy thu nhập

chưa tương xứng với công sức bỏ ra. Kết quả này có ý nghĩa quan trọng đối với NVYT, cho thấy cần có sự cải thiện trong chính sách lương và đãi ngộ để nâng cao sự hài lòng và giữ chân nhân tài. Về mặt SKTT, mức độ hài lòng về lương ở mức tương đối thấp có thể gây ra những lo lắng về an ninh tài chính cho NVYT. Điều này có thể dẫn đến áp lực về kinh tế, ảnh hưởng đến sự cân bằng công việc-cuộc sống và có thể làm tăng nhận thức và cảm xúc tiêu cực trong công việc. Tuy nhiên, việc NVYT vẫn đánh giá tương đối tích cực về cơ hội tăng lương có thể tạo ra hy vọng và động lực, góp phần duy trì sự lạc quan và khả năng phục hồi tinh thần trong môi trường làm việc áp lực cao của ngành y tế.

b. Mức độ hài lòng về cơ hội thăng tiến của nhân viên y tế

ĐTB là 3,55 (ĐLC = 0,89) cho thấy NVYT có mức độ hài lòng tương đối cao về cơ hội thăng tiến trong công việc, cho thấy đa số khách thể được đưa vào khảo sát chấp nhận với cơ hội thăng tiến trong công việc. Điều này phản ánh một thực tế tích cực trong môi trường làm việc của ngành y tế tại TP.HCM, nơi NVYT nhìn chung cảm thấy có triển vọng phát triển nghề nghiệp. Mức độ hài lòng này có ý nghĩa quan trọng, cho thấy các cơ sở y tế đang tạo ra được một môi trường khuyến khích sự phát triển cá nhân và nghề nghiệp cho nhân viên. Sự hài lòng về cơ hội thăng tiến có thể đóng vai trò như một yếu tố động viên mạnh mẽ, thúc đẩy NVYT nỗ lực hơn trong công việc, tăng cường sự gắn kết với tổ chức, và có thể góp phần giảm tỷ lệ nghỉ việc. Đồng thời, nó cũng phản ánh một khía cạnh tích cực của văn hóa tổ chức trong các cơ sở y tế, nơi công sức và tài năng của nhân viên được ghi nhận và đánh giá.

Kết quả này có ý nghĩa quan trọng đối với NVYT, cho thấy có động lực để phát triển nghề nghiệp và cải thiện hiệu suất làm việc. Về mặt SKTT, mức độ hài lòng cao về cơ hội thăng tiến có thể góp phần tạo ra cảm giác an toàn trong công việc, tăng cường sự tự tin và giá trị bản thân, từ đó có tác động tích cực đến SKTT của NVYT. Tuy nhiên, những lo ngại về tính phức tạp của quá trình thăng tiến tồn đọng lâu dài có thể tiềm ẩn nguy cơ giảm đi sự HLNN của NVYT, vấn đề này cần được quan tâm để duy trì SKTT tích cực trong dài hạn.

c. Mức độ hài lòng về lãnh đạo/cấp trên của nhân viên y tế

ĐTB là 4,02 (ĐLC = 0,97) cho thấy NVYT có mức độ hài lòng tương đối cao đối với lãnh đạo và cấp trên của họ. Điều này phản ánh một môi trường làm việc tích cực trong ngành y tế tại TP.HCM, nơi có sự lãnh đạo hiệu quả và mối quan hệ tốt giữa cấp trên và nhân viên. Mức độ hài lòng này có ý nghĩa quan trọng, cho thấy lãnh đạo các cơ sở y tế đang thực hiện tốt vai trò của mình trong việc hỗ trợ và quản lý nhân viên. Sự hài lòng với lãnh đạo và cấp trên có thể đóng vai trò như một yếu tố bảo vệ quan trọng, giúp NVYT cảm thấy được hỗ trợ và có thể chia sẻ các vấn đề trong môi trường làm việc áp lực cao. Điều này có thể góp phần giảm stress công việc, tăng cường động lực làm việc và sự gắn kết với tổ chức. Đồng thời, nó cũng phản ánh một khía cạnh tích cực của văn hóa tổ chức trong các cơ sở y tế, nơi có sự tôn trọng và đánh giá cao giữa các cấp bậc.

Kết quả này có ý nghĩa quan trọng đối với NVYT, tạo động lực làm việc và cảm giác được hỗ trợ trong môi trường áp lực cao. Về mặt SKTT, mối quan hệ tốt với cấp trên có thể đóng vai trò như một nguồn hỗ trợ quan trọng, giúp giảm những cảm xúc tiêu cực trong công việc, tăng cường những điều tiêu cực trong hoạt động nghề nghiệp. Môi trường làm việc có lãnh đạo hiệu quả có thể tạo ra cảm giác an toàn về mặt tâm lý, nơi NVYT cảm thấy được hỗ trợ và có thể chia sẻ các vấn đề, từ đó góp phần tích cực vào SKTT.

d. Mức độ hài lòng về các chế độ trợ cấp của nhân viên y tế

ĐTB là 3,50 (ĐLC = 0,92) cho thấy NVYT có mức độ hài lòng ở tương đối thấp với các chế độ trợ cấp, tuy nhiên ĐTB này đang nằm ở ranh giới của mức hài lòng tương đối thấp và hài lòng tương đối cao. Điều này phản ánh một thực trạng còn có những điểm cần cải thiện trong chính sách đãi ngộ và phúc lợi dành cho NVYT, có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng chung và động lực làm việc của họ. Kết quả này cho thấy mặc dù có những khía cạnh tích cực trong chế độ trợ cấp hiện tại, nhưng vẫn chưa hoàn toàn đáp ứng được kỳ vọng của NVYT. Điều này có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng chung và động lực làm việc của họ. Mức độ hài lòng này đặt ra thách thức cho các nhà quản lý y tế trong việc xem xét và điều chỉnh chính sách đãi ngộ để nâng cao sự hài lòng của NVYT, từ đó cải thiện hiệu suất làm việc, giữ chân nhân tài và tăng cường sự gắn kết với tổ chức. Đồng thời, nó

cũng gợi ý rằng cần có những nghiên cứu sâu hơn để xác định cụ thể những khía cạnh nào trong chế độ trợ cấp cần được cải thiện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của NVYT.

Điều này có ý nghĩa quan trọng đối với các nhà quản lý y tế trong việc xem xét và điều chỉnh chính sách đãi ngộ để nâng cao sự hài lòng của NVYT, từ đó cải thiện hiệu suất làm việc và giữ chân nhân tài. Về mặt SKTT, sự không hài lòng với chế độ đãi ngộ có thể là một nguồn stress đáng kể, ảnh hưởng đến sự cân bằng công việc-cuộc sống và có thể dẫn đến các vấn đề SKTT như lo âu hay trầm cảm trong dài hạn.

e. Mức độ hài lòng về thưởng của nhân viên y tế

Với mức ĐTB là 3,46 (ĐLC = 0,97) cho thấy NVYT có mức độ hài lòng tương đối thấp đối với chế độ thưởng. Điều này phản ánh một thực trạng cần được cải thiện trong chính sách khen thưởng và ghi nhận đóng góp của NVYT, có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng chung và động lực làm việc của họ. Kết quả này cho thấy hệ thống khen thưởng hiện tại có thể chưa đáp ứng được kỳ vọng của NVYT về việc ghi nhận và đền đáp xứng đáng cho những nỗ lực và thành tích của họ trong công việc. Điều này đặt ra thách thức quan trọng cho các nhà quản lý y tế trong việc xem xét và điều chỉnh chính sách khen thưởng để nâng cao sự hài lòng của NVYT, từ đó cải thiện hiệu suất làm việc, tăng cường động lực và sự gắn kết với tổ chức. Đồng thời, nó cũng gợi ý rằng cần có những nghiên cứu sâu hơn để xác định cụ thể những khía cạnh nào trong chế độ thưởng cần được cải thiện, như tính công bằng, minh bạch, hoặc mức độ tương xứng của phần thưởng với công sức bỏ ra, để đáp ứng tốt hơn kỳ vọng của NVYT và tạo ra một môi trường làm việc động viên, khích lệ hơn.

f. Mức độ hài lòng về điều kiện làm việc của nhân viên y tế

ĐTB là 4,45 (ĐLC = 0,93) cho thấy NVYT có mức độ hài lòng cao đối với điều kiện làm việc. Điều này phản ánh một thực trạng tích cực về môi trường làm việc tại các cơ sở y tế, có thể góp phần nâng cao hiệu suất làm việc và sự hài lòng chung của NVYT. Mức độ hài lòng cao này cho thấy các cơ sở y tế đã có những nỗ lực đáng kể trong việc cải thiện điều kiện làm việc, bao gồm cơ sở vật chất, trang thiết bị và môi trường làm việc nói chung. Điều này có ý nghĩa quan trọng đối với NVYT, tạo điều kiện thuận lợi cho họ thực

hiện công việc một cách hiệu quả và thoải mái hơn. Tuy nhiên, kết quả này cũng gợi ý rằng vẫn còn nhiều vấn đề để cải thiện hơn nữa, đặc biệt là trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến quy trình, thủ tục và khối lượng công việc. Điều này đặt ra yêu cầu cho các nhà quản lý y tế trong việc tiếp tục đầu tư vào cơ sở vật chất, đồng thời xem xét và tối ưu hóa các quy trình làm việc để tạo ra một môi trường làm việc hiệu quả và hỗ trợ hơn nữa cho NVYT.

g. Mức độ hài lòng về tính chất công việc của nhân viên y tế

Với mức ĐTB là 4,45 (ĐLC = 0,93) cho thấy NVYT có mức độ hài lòng cao đối với tính chất công việc. Điều này phản ánh một nhận thức tích cực về ý nghĩa và giá trị của công việc trong ngành y tế, có thể góp phần nâng cao động lực làm việc và sự gắn kết nghề nghiệp của NVYT. Mức độ hài lòng cao này cho thấy NVYT đánh giá cao tính chất nhân văn và ý nghĩa xã hội của công việc họ đang làm. Điều này có ý nghĩa quan trọng trong việc duy trì động lực nội tại và sự cam kết nghề nghiệp của NVYT, đặc biệt trong bối cảnh công việc thường xuyên đối mặt với áp lực và thách thức. Sự hài lòng cao về tính chất công việc có thể là một yếu tố bảo vệ quan trọng cho SKTT của NVYT, giúp họ vượt qua những khó khăn và duy trì tinh thần tích cực trong công việc. Tuy nhiên, kết quả này cũng gợi ý rằng cần tiếp tục tạo điều kiện và môi trường làm việc thuận lợi để NVYT có thể phát huy tối đa tinh thần trách nhiệm và sự tận tâm của họ, đồng thời giảm thiểu các yếu tố có thể làm giảm cảm nhận về ý nghĩa công việc.

h. Mức độ hài lòng về đồng nghiệp của nhân viên y tế

Với mức ĐTB là 4,22 (ĐLC = 0,82) cho thấy NVYT có mức độ hài lòng tương đối cao đối với đồng nghiệp. Điều này phản ánh một môi trường làm việc tích cực với mối quan hệ đồng nghiệp tốt, có thể góp phần nâng cao tinh thần làm việc và sự hợp tác trong công việc của NVYT. Mức độ hài lòng cao này cho thấy NVYT đánh giá tích cực về mối quan hệ với đồng nghiệp, điều này có thể tạo ra một môi trường làm việc hỗ trợ và gắn kết. Sự hài lòng với đồng nghiệp có ý nghĩa quan trọng trong việc tạo ra một môi trường làm việc tích cực, nơi NVYT có thể hỗ trợ lẫn nhau, chia sẻ kinh nghiệm và cùng nhau vượt qua những thách thức trong công việc. Điều này có thể đóng vai trò

như một yếu tố bảo vệ quan trọng cho SKTT của NVYT, giúp giảm stress và tăng cường khả năng đối phó với áp lực công việc.

i. Mức độ hài lòng về giao tiếp trong công việc của nhân viên y tế

Kết quả nghiên cứu cho thấy: Với mức ĐTB là 3,72 (ĐLC = 0,96) cho thấy NVYT có mức độ hài lòng tương đối cao đối với giao tiếp trong công việc. Điều này phản ánh một hệ thống truyền thông nội bộ tương đối hiệu quả trong các cơ sở y tế, có thể góp phần nâng cao hiệu suất làm việc và sự phối hợp giữa các bộ phận. Mức độ hài lòng này cho thấy NVYT đánh giá tích cực về chất lượng và hiệu quả của giao tiếp trong môi trường làm việc của họ. Điều này có ý nghĩa quan trọng trong việc tạo ra một môi trường làm việc minh

bạch và hiệu quả, nơi thông tin được truyền đạt kịp thời và chính xác. Giao tiếp tốt trong công việc có thể giúp giảm thiểu sự nhầm lẫn, tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận, và cải thiện quá trình ra quyết định.

III. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy NVYT TP.HCM có mức độ HLNN tương đối cao, đặc biệt nổi bật ở khía cạnh tính chất công việc và mối quan hệ với đồng nghiệp. Điều này phản ánh nhận thức tích cực của NVYT về ý nghĩa và giá trị của công việc trong ngành y tế, cũng như sự gắn kết và hỗ trợ lẫn nhau trong môi trường làm việc. Tuy nhiên, mức độ hài lòng về các khía cạnh vật chất như lương và thưởng còn ở mức tương đối thấp, cho thấy nhu cầu cải thiện chế độ đãi ngộ để đáp ứng kỳ vọng của NVYT.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Sa Hoàng Công, Nguyễn Thị Thu Nhiễm, Bùi Thị Mỹ Anh, & Nguyễn Đức Thành. (2024). Sự hài lòng trong công việc của nhân viên y tế tại một bệnh viện đại học Việt Nam và các yếu tố dự đoán: Một nghiên cứu cắt ngang. *Báo cáo Khoa học Sức khỏe*, 7(4), e2026. <https://doi.org/10.1002/hsr2.2026>

Vương Quân Hoàng, Nguyễn Minh Hoàng, Lê Thành Trung, Hồ Mạnh Toàn, Vương Thu Trang, Bùi An Quốc, ... & Hồ Mạnh Toàn. (2022). Động lực làm việc của nhân viên y tế sau đại dịch COVID-19: Một nghiên cứu tình huống tại Việt Nam. *Tạp chí Y tế Công cộng*, 10, 1006049. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1006049>

Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.