

Nghiên cứu sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam

Study on job satisfaction of cadres and civil servants at People's committee of Phu Ninh district in Quang Nam Province

Võ Tiến Sĩ*
Vo Tien Si*

*Ban chỉ huy quân sự huyện Phú Ninh, Quảng Nam, Việt Nam
Military Command of Phu Ninh District, Quang Nam, Vietnam*

(Ngày nhận bài: 27/6/2021, ngày phản biện xong: 15/11/2021, ngày chấp nhận đăng: 16/12/2021)

Tóm tắt

Mục tiêu nghiên cứu này nhằm đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Ủy ban nhân dân (UBND) huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam. Dữ liệu nghiên cứu thực hiện được thu thập thông qua khảo sát từ 220 cán bộ, công chức hiện đang làm việc tại địa bàn nghiên cứu. Nghiên cứu định lượng dùng để đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ công chức. Kiểm định thang đo độ tin cậy bằng hệ số Cronbach Alpha, phân tích khám phá nhân tố (EFA), kiểm định tương quan Pearson, phân tích hồi quy tuyến tính. Kết quả phân tích mô hình nghiên cứu cho thấy, có 4 nhân tố ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức gồm: (1) Tính chất công việc; (2) Tiền lương, chế độ phúc lợi; (3) Môi trường làm việc; (4) Mọi quan hệ đồng nghiệp. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất giải pháp để Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam hoàn thiện các chính sách và quản lý điều hành trong những năm tới. Góp phần nâng cao chất lượng quản trị nguồn nhân lực trên địa bàn nghiên cứu cũng như các địa phương khác trên cả nước.

Từ khóa: Sự hài lòng; cán bộ công chức; Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh.

Abstract

The objective of this study is to measure the factors affecting job satisfaction of cadres and civil servants at the Peoples' Committee of Phu Ninh district in Quang Nam province. The Research data was collected through a survey from 200 officials, and civil servants currently working in the study area. Quantitative research used to measure factors affecting satisfaction in the work of civil servants. Testing the reliability scale by Cronbach Alpha coefficient exploratory factor analysis (EFA), testing Pearson correlation, linear regression analysis. The analysis results of the research model show that there are 4 agreed factors that affect satisfaction in the work of civil servants included: (1) Nature of work; (2) salary, welfare regime; (3) Working environment; (4) colleague relationship. From the research results, the author proposes solutions for the Peoples' Committee of Phu Ninh district, in Quang Nam province to complete policies and management in the coming years. Contribute to improving the quality of human resource management in the study area as well as other localities across the country.

Keyword: Satisfaction; civil servants; Peoples' Committee of Phu Ninh district.

* Corresponding Author: Vo Tien Si; Military Command of Phu Ninh District, Quang Nam, Vietnam
Email: syvo207@gmail.com

1. Giới thiệu

UBND huyện Phú Ninh bao gồm 12 phòng, 6 đơn vị trực thuộc. Theo báo cáo số lượng và chất lượng nguồn nhân lực năm 2020 có 240 cán bộ, công chức. Thực tế trong những năm qua, để hoàn thành được các chức năng, nhiệm vụ được giao, UBND huyện Phú Ninh luôn chú trọng đến yếu tố nguồn nhân lực và coi đây là yếu tố quan trọng và then chốt. Lãnh đạo UBND huyện luôn quan tâm đến việc đầu tư cơ sở vật chất trang thiết bị làm việc hiện đại, chú trọng công tác đào tạo, luân chuyển, minh bạch hóa công tác bổ nhiệm, đề bạt và thăng tiến, tạo môi trường làm việc văn minh, thuận lợi và đoàn kết. Để đội ngũ lao động có chất lượng cao, có năng lực, phẩm chất đạo đức, tinh thần trách nhiệm, nhiệt tình với công việc. Lãnh đạo UBND huyện Phú Ninh cần phải có phương án quản trị nguồn nhân lực mang tính thực tiễn cao.

2. Các lý thuyết có liên quan

2.1. Sự hài lòng

Sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/ dịch vụ với những kỳ vọng của người đó. Kỳ vọng ở đây được xem là ước mong hay mong đợi của con người. Nó bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng của bạn bè, gia đình cảm nhận được với mong đợi của khách hàng. Nếu sản phẩm đáp ứng mong đợi thì khách hàng hài lòng và nếu vượt quá mong đợi, khách hàng rất hài lòng và vui thích [1].

Sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Sự hài lòng là sự so sánh giữa lợi ích thực tế cảm nhận được với những kỳ vọng. Nếu lợi ích thực tế không như kỳ vọng thì khách hàng sẽ thất vọng, còn nếu lợi ích thực tế đáp ứng với kỳ vọng thì khách hàng sẽ hài lòng. Nếu lợi ích cao hơn kỳ vọng của khách hàng sẽ tạo ra hiện tượng hài lòng vượt quá mong đợi [2].

2.2. Động năng làm việc

Bài viết này, tác giả sử dụng quan điểm của Frederic Herzberg (1959) về động lực làm việc trong tác phẩm "The motivation to work". "Động lực làm việc là sự khao khát và tự nguyện của người lao động để tăng cường nỗ lực nhằm hướng tới việc đạt các mục tiêu của tổ chức" [3].

2.3. Mối quan hệ giữa sự hài lòng và động năng làm việc của cán bộ, công chức

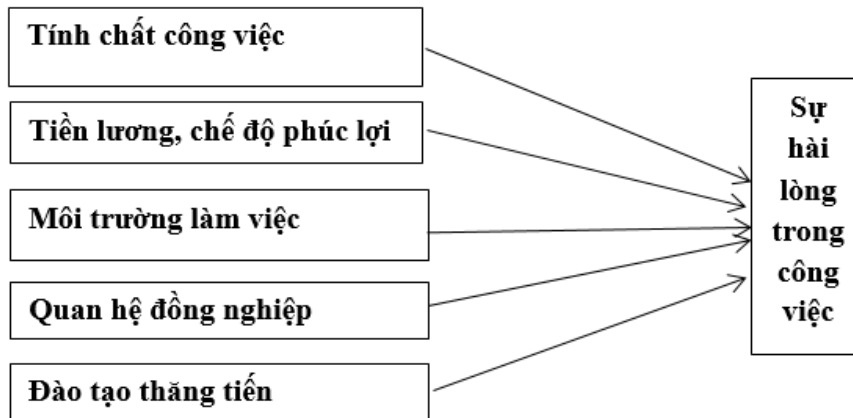
Theo Hulin và Judge (2003) cho rằng sự thỏa mãn trong công việc là trạng thái cảm xúc tích cực bắt nguồn từ việc đánh giá của nhân viên trong trải nghiệm công việc. Trải nghiệm bao gồm tính chất, đặc điểm công việc và bối cảnh làm việc, mức lương thưởng, sự công nhận thành tích và năng lực, quan hệ với giám sát viên, cộng sự và khả năng thăng tiến. Sự bất mãn diễn ra khi không đạt được các kỳ vọng này. Mối quan hệ giữa sự hài lòng và động lực làm việc gồm ba đặc điểm: Không thể nhìn thấy sự hài lòng của nhân viên trong công việc, sự hài lòng của nhân viên trong công việc và thái độ công việc luôn đi song hành với nhau [4]. Sự hài lòng của nhân viên trong công việc thường quyết định bởi kết quả công việc đối với kỳ vọng, được liên kết chặt chẽ với hành vi mỗi người ở nơi làm việc điều này có nghĩa là nếu một cá nhân nào đó hài lòng với công việc mà họ đang đảm nhận thì họ sẽ có những hành vi tích cực tại nơi làm việc. Nếu nhân viên làm việc trong tổ chức cảm thấy mình làm việc tích cực hơn những người khác nhưng nhận được phần thưởng thấp hơn, tổ chức công nhận ít hơn thì khả năng cao sẽ không hài lòng, thậm chí có hành vi tiêu cực đối với công việc, với người quản lý và đồng nghiệp. Sự hài lòng là kết quả của động cơ thúc đẩy làm việc. Khi động viên nhân viên hiệu quả sẽ tạo động lực cho nhân viên có động năng làm việc, hoàn thành tốt nhiệm vụ, có tinh thần, thái độ, trách nhiệm và hành vi tích cực trong mọi hoạt động của tổ chức.

3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

3.1. Mô hình nghiên cứu

Qua tham khảo ý kiến chuyên gia đang làm việc tại địa bàn nghiên cứu và căn cứ mục tiêu nghiên cứu; mô hình nghiên cứu đề xuất vẫn kế thừa các mô hình nghiên cứu trước đây và điều chỉnh các thang đo phù hợp với mục tiêu và

phạm vi nghiên cứu. Từ đó nghiên cứu đề xuất mô hình phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ công chức tại Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh gồm 5 thành phần: (X1) Tính chất công việc; (X2) Tiền lương, chế độ phúc lợi; (X3) Môi trường và đồng nghiệp; (X4) Mối quan hệ đồng nghiệp; (X5) Đào tạo và thăng tiến.



(Nguồn tác giả)

Hình 1. Mô hình nghiên cứu

- Mô hình nghiên cứu có dạng sau: $SHL = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \dots + \alpha_5 X_5 + e_i$

Trong đó, SHL: Sự hài lòng của Cán bộ, công chức đối với công việc; $X = \{X_1, \dots, X_5\}$: Các biến thang đo nhân tố ảnh hưởng đến SHL; $\alpha = \{\alpha_0, \dots, \alpha_5\}$: Hệ số hồi quy tác động đến SHL; e_i : Sai số.

3.2. Giả thuyết của nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu tác giả đề xuất một số giả thuyết nghiên cứu sau:

- Giả thuyết H1: Có mối quan hệ tuyến tính giữa Tính chất công việc với sự hài lòng của cán bộ công chức.

- Giả thuyết H2: Có mối quan hệ tuyến tính giữa Tiền lương, chế độ, phúc lợi với sự hài lòng của cán bộ công chức.

- Giả thuyết H3: Có mối quan hệ tuyến tính giữa Môi trường làm việc với sự hài lòng của cán bộ công chức.

- Giả thuyết H4: Có mối quan hệ tuyến tính giữa Mối quan hệ và đồng nghiệp với sự hài lòng của cán bộ công chức.

- Giả thuyết H5: Có mối quan hệ tuyến tính giữa Đào tạo thăng tiến với sự hài lòng của cán bộ công chức.

Trong nghiên cứu này tất cả các biến quan sát đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ, công chức tại Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh, được sử dụng thang đo trong nghiên cứu là thang đo Likert 5 mức độ, các chi tiết này được đánh giá theo thang điểm từ 1-5. Trong đó 1 là hoàn toàn không đồng ý, 2 là không đồng ý, 3 bình thường, 4 là đồng ý, 5 hoàn toàn đồng ý và cho thấy có 5 nhóm thang đo tiềm năng (có tổng số 24 biến quan sát) ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức, 1 thang đo tiêu chí đại diện cho sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức.

4. Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

4.1. Dữ liệu nghiên cứu

Số liệu thứ cấp

Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ nhiều nguồn thông tin khác nhau, như sách, giáo trình liên quan đến quản trị kinh doanh, các bài báo, công trình nghiên cứu đã được công bố, các dữ liệu trên internet về các vấn đề liên quan đến bài viết này.

Số liệu sơ cấp

Theo Hair & cộng sự (2006), phân tích nhân tố khám phá EFA (exploratory factor analysis), kích thước mẫu tối thiểu là 50 (tốt hơn là 100) và có tỷ lệ giữa biến quan sát với biến đo lường là 5:1 [5]. Số lượng biến đo lường là 5 và 28 biến quan sát. Nghiên cứu này cần đảm bảo kích thước mẫu tối thiểu là $n1 = 5 \times m$ (m là số câu hỏi) = $5 \times 24 = 120$. Phân tích hồi quy đa biến (Tabachnick & Fidell, 1996), $n2 = 50 + 8 \times p$ (p là biến đo lường) = $50 + 8 \times 5 = 90$ [6]; như vậy, số mẫu của nghiên cứu $n = \max(n1, n2) = 120$. Tuy nhiên để tăng độ tin cậy tác giả đã tiến hành khảo sát mẫu bằng cách phát ra 240 phiếu khảo sát đối với các cán bộ, công chức (CBCCC) hiện đang làm việc tại Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh. Kết quả thu về được 230 phiếu. Sau khi thực hiện kiểm tra, loại bỏ các phiếu khảo sát không đạt yêu cầu, có 220 phiếu hợp lệ, đáp ứng yêu cầu về kích thước mẫu nghiên cứu. Các nhân tố cũng như bảng hỏi được thiết kế dựa trên kết quả nghiên cứu khác nhau trong và ngoài nước trong thời gian qua. Bài viết này sử dụng phương pháp định tính được thể hiện bằng kỹ thuật thảo luận trực tiếp và thảo luận theo nhóm. Đồng thời, tiếp nhận sự tư vấn, góp ý của các trưởng, phó phòng về công tác tổ chức cán bộ những người có nhiều kinh nghiệm trong công tác nhân sự. Mô hình nghiên cứu đề xuất, điều chỉnh thang đo phù hợp với thực tiễn hoạt động tại Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh, tỉnh Quảng Nam. Bên cạnh đó nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích định lượng.

4.2. Phương pháp phân tích

Tác giả áp dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng. Trong đó, phương pháp nghiên cứu định tính là phỏng vấn sâu bằng cách thảo luận với chuyên gia có trình độ và kinh nghiệm. Kết quả khám phá các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của CBCCC được kiểm tra bằng phương pháp thống kê. Đối với phương pháp nghiên cứu định lượng, được tiến hành thông qua việc thu thập dữ liệu điều tra bằng câu hỏi và xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0 để phân tích dữ liệu bằng các kỹ thuật: Phân tích thống kê mô tả, đo lường độ tin cậy của các biến quan sát bằng thang đo Cronbach's Alpha, phương pháp này cho phép loại bỏ các biến không phù hợp, hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu và đánh giá độ tin cậy của số liệu thông qua hệ số Cronbach Alpha. Những biến có thang đo $< 0,6$ và hệ số tương quan biến tổng $< 0,3$ sẽ bị loại bỏ [7].

Phân tích nhân tố khám phá (EFA): Sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha thì phân tích nhân tố khám phá là kỹ thuật sử dụng nhằm thu nhỏ và tóm tắt các dữ liệu, kiểm định tương quan Pearson. Phân tích hồi quy đa biến để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình, chính vì vậy việc phân tích hồi quy cực kỳ quan trọng, theo phương pháp Enter: Tất cả các biến được đưa vào một lần; kiểm tra hệ số R bình phương hiệu chỉnh (*Adjusted R Square*) để xét mức độ phù hợp của mô hình, kiểm tra các giá trị Sig $< 0,05$ và hệ số F trong bảng ANOVA để kiểm chứng mức độ phù hợp của mô hình hồi quy với tổng thể mẫu; đánh giá mức độ mạnh hay yếu của các biến độc lập lên biến phụ thuộc thông qua các hệ số Beta Coefficient [8].

Phương trình hồi quy có dạng: $Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_n X_n + \epsilon$
(Trong đó: Y_i : biến phụ thuộc, X_i biến độc lập thứ i , β_0 hằng số hồi quy, β_p : hệ số hồi quy

riêng phần, ϵ sai số ngẫu nhiên). Nhân tố có hệ số Beta càng lớn thì nhân tố đưa ra có ý nghĩa càng cao. Nghiên cứu định lượng được thực hiện điều tra, thu thập từ 220 phiếu khảo sát để

xác định mức độ ảnh hưởng sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh.

5. Kết quả nghiên cứu

5.1. Thông tin về mẫu điều tra

Dữ liệu thu thập từ 220 phiếu khảo sát hợp lệ sẽ sử dụng cho các phân tích.

Thông tin	Số lượng	Tỷ lệ %	Ghi chú
Giới tính	220		
Nam	144	65,45%	
Nữ	76	34,55%	
Độ tuổi	220		
Dưới 30 tuổi	39	17,73%	
Từ 30 tuổi đến dưới 40 tuổi	73	33,18%	
Từ 40 tuổi đến dưới 50 tuổi	59	26,82%	
Từ 50 tuổi đến dưới 60 tuổi	49	22,27%	
Trình độ học vấn	220		
Trung cấp	10	4,55%	
Cao đẳng	30	13,64%	
Đại học	139	63,18%	
Sau đại học	41	18,64%	
Thâm niên công tác	220		
Dưới 5 năm	30	13,64%	
Từ 5 năm đến dưới 15 năm	98	44,55%	
Từ 15 năm đến dưới 25 năm	57	25,91%	
Từ 25 năm trở lên	35	15,91%	

5.2. Phân tích nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ, công chức tại Ủy ban nhân dân huyện Phú Ninh

5.2.1. Thống kê mô tả

Bảng 1. Kết quả thống kê mô tả các nhân tố

	Cỡ mẫu	Tối thiểu	Tối đa	Trung bình	Độ lệch chuẩn
TCCV1	220	2	5	4.08	.447
TCCV2	220	3	5	4.08	.480
TCCV3	220	3	5	4.09	.469
TCCV4	220	3	5	4.10	.483
TCCV5	220	3	5	4.08	.471
TL1	220	4	5	4.30	.459
TL2	220	4	5	4.35	.477
TL3	220	4	5	4.36	.482
TL4	220	4	5	4.36	.482
TL5	220	4	5	4.32	.467
MTLV1	220	4	5	4.25	.437

MTLV2	220	4	5	4.28	.449
MTLV3	220	4	5	4.26	.439
MTLV4	220	4	5	4.28	.449
DN1	220	3	5	4.43	.532
DN2	220	3	5	4.33	.567
DN3	220	3	5	4.44	.542
DN4	220	3	5	4.40	.551
DN5	220	3	5	4.35	.534
DTT1	220	3	5	4.66	.492
DTT2	220	3	5	4.61	.516
DTT3	220	3	5	4.69	.512
DTT4	220	3	5	4.61	.559
DTT5	220	3	5	4.64	.535
HL1	220	3	5	4.15	.506
HL2	220	3	5	4.17	.482
HL3	220	3	5	4.15	.500
HL4	220	3	5	4.13	.534
HL5	220	3	5	4.15	.500
Valid N (listwise)	220				

5.2.2. Kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha cho biến độc lập và biến phụ thuộc.

Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, 5 thành phần thang đo cho biến độc lập về đánh giá sự hài lòng của cán bộ, công chức đối với công việc và nhân tố phụ thuộc đều có độ tin cậy lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 đạt độ tin cậy để sử dụng. Không có biến quan sát bị loại bỏ

khỏi các phân tích tiếp theo, điều đó cho thấy, thang đo được xây dựng có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết. Nên được tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

Kết quả đánh giá lại thang đo cho thấy, các thang đo đều thỏa mãn yêu cầu về đánh giá độ tin cậy bằng Cronbach's Alpha. Như vậy, từ 24 biến quan sát ban đầu giữ nguyên các biến để đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA...

5.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Bảng 2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Ma trận thành phần xoay

	Thành phần				
	1	2	3	4	5
TL3	.834				
TL2	.830				
TL5	.827				
TL4	.771				
TL1	.758				
TCCV3		.852			
TCCV1		.852			

TCCV2	.829			
TCCV5	.820			
TCCV4	.808			
DN4		.853		
DN5		.828		
DN3		.817		
DN1		.738		
DN2		.728		
MTLV4			.797	
MTLV2			.794	
MTLV3			.788	
MTLV1			.781	
DTT3				.791
DTT5				.747
DTT1				.737
DTT2				.718
DTT4				.709

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

a) Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA biến độc lập

Dựa trên tiêu chuẩn cơ sở lý thuyết về Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA được tiến hành bằng phần mềm SPSS, thì những hệ số được trình bày kết quả hệ số KMO = 0,911 > 0,5 (0,5 < 0,908 < 1); nên phân tích nhân tố là phù hợp. và giá trị Sig của kiểm định Bartlett's = 0,000 đạt yêu cầu < nhỏ hơn 0,05 chứng tỏ các biến quan sát cho thấy các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể nên mô hình là phù hợp để đưa vào phân tích nhân tố khám phá. Có 5 nhân tố được trích ra đều có giá trị Eigenvalue lớn hơn 1 và điểm dừng khi trích các yếu tố tại nhân tố thứ 5 có giá trị Eigenvalue là 1,058 > 1 nên thỏa mãn tiêu chuẩn đặt ra. đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố, thì nhân tố rút ra có ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất. Do đó, ta bác bỏ giả thuyết các biến quan sát không có tương quan với nhau trong tổng thể. Giá trị tổng phương sai trích Rotation Sums of

Squared Loadings (Cumulative %) của 5 nhân tố = 75,45% > 50% đạt yêu cầu, điều này cho thấy, khả năng sử dụng 5 nhân tố thành phần này giải thích được 75,45% biến thiên dữ liệu của các biến quan sát. Tất cả các biến đều có hệ số tải nhân tố Factor Loading > 0,5. Dựa vào ma trận xoay nhân tố khi chạy EFA có 24 biến còn lại được trích thành 5 nhân tố và không có biến nào bị loại. Như vậy, sau khi tiến hành kiểm định độ tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA thì 24 biến quan sát ban đầu vẫn giữ nguyên và được nhóm lại thành 5 nhân tố, đồng thời không có sự biến đổi so với mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu. Như vậy, dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn phù hợp.

b) Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc gồm 5 thành phần được đưa vào phân tích nhân tố khám phá. Kết quả hệ số KMO = 0,914 > 0,5 và kiểm định Bartlett's có

sig bằng $0,000 < 0,05$, nên có thể khẳng định dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố. Phân tích đã rút trích từ 5 biến đánh giá sự hài lòng (SHL) thành một nhân tố chính có Eigenvalue bằng $4,452 > 1$ đại diện cho phần biến thiên được giải thích cho mỗi nhân tố rút ra có ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất. Tổng phương sai trích = $89,033 \% > 50\%$ chứng tỏ $89,033 \%$ biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 1 nhân tố trích ra. Với 5 biến quan sát của biến phụ thuộc được đưa vào phân tích đã gom thành 1 nhân tố và tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố factor loading $> 0,5$ đạt yêu cầu do đó thang đo có giá trị hội tụ. Các biến quan sát của các nhân tố trong mô hình nghiên cứu đã đề xuất vẫn được giữ nguyên không bị loại.

c) Mô hình nghiên cứu chính thức

Từ các nhân tố được đưa ra sau khi chạy nhân tố khám phá và việc đặt tên các nhân tố mới, mô hình nghiên cứu đề xuất sẽ được hiệu chỉnh lại cho phù hợp với nhân tố mới. Mô hình nghiên cứu được hiệu chỉnh như sau:

Hài lòng = f (Tính chất công việc; Tiền lương, chế độ phúc lợi, Môi trường làm việc, Quan hệ đồng nghiệp; Đào tạo, thăng tiến).
 $HL = \beta_0 + \beta_1TCCV + \beta_2TL + \beta_3MTLV + \beta_4DN + \beta_5DTT$.

Hay $YHL = f(X1+X2+X3+X4+X5)$

Trong đó: YHL: Biến phụ thuộc, mức độ hài lòng của cán bộ công chức trong công việc. Các biến độc lập: X1: Tính chất công việc, X2: Tiền lương, chế độ phúc lợi, X3: Môi trường làm việc, X4: Quan hệ đồng nghiệp, X5: Đào tạo thăng tiến.

5.2.4. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Phân tích tương quan pearson giữa các biến độc lập trước khi thực hiện phân tích hồi quy đa biến giúp kiểm tra sự tương quan giữa các biến độc lập với các biến phụ thuộc đưa vào mô hình và mức độ tương quan mạnh yếu, có ý nghĩa thống kê giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc. Kết quả phân tích hệ số nhỏ 0,8 và có giá trị Sig = $0,000 < 0,05$, điều này cho thấy các kiểm định đều có ý nghĩa thống kê. Tính chất công việc mạnh nhất 0,676; tiếp đến Môi trường làm việc 0,632; Tiền lương, chế độ phúc lợi 0,622; Quan hệ đồng nghiệp 0,594. Như vậy các biến độc lập đều có mối tương quan khá chặt chẽ với biến phụ thuộc có nhiều khả năng giải thích cho biến phụ thuộc. Riêng biến Đào tạo thăng tiến (DTT) không có ý nghĩa thống kê ở mức 5% nên loại bỏ biến này khỏi mô hình.

Bảng 3. Kết quả tương quan

		Correlations^b				
		Hài lòng	Tính chất công việc	Tiền lương, chế độ phúc lợi	Môi trường làm việc	Quan hệ đồng nghiệp
Hài lòng	Hệ số tương quan Pearson	1	.676**	.622**	.632**	.594**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
Tính chất công việc	Hệ số tương quan Pearson	.676**	1	.505**	.553**	.434**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
Tiền lương	Hệ số tương quan Pearson	.622**	.505**	1	.731**	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000

Môi trường làm việc	Hệ số tương quan Pearson Sig. (2-tailed)	.632**	.553**	.731**	1	.510**
Quan hệ đồng nghiệp	Hệ số tương quan Pearson Sig. (2-tailed)	.594**	.434**	.546**	.510**	1

** . Tương quan có ý nghĩa dưới mức 0.01 level (2-tailed).

b. Listwise N=220

Giá trị R2 hiệu chỉnh phản ánh chính xác mức độ phù hợp mô hình so với tổng thể, ta có giá trị R2 hiệu chỉnh = 0,614 > 0,5 cho biết, các biến độc lập trong mô hình hồi quy trên có thể giải thích được 61,14 % sự biến thiên về mặt trung bình của biến phụ thuộc. Hay nói cách khác, giá trị R2 hiệu chỉnh giải thích được 61,14% sự phù hợp của mô hình bởi 4 nhân tố

độc lập: Tính chất công việc; Tiền lương, chế độ phúc lợi; Môi trường làm việc; Quan hệ đồng nghiệp có ảnh hưởng đến hài lòng công việc. Vì vậy mô hình lý thuyết xây dựng phù hợp với thực tế và được chấp nhận. Hệ số Durbin-Watson mô hình có giá trị d=1,745, giá trị d sẽ gần bằng 2. Như vậy mô hình hồi quy không có hiện tượng tương quan chuỗi bậc nhất.

Bảng 4. Tóm tắt mô hình

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R bình phương	Hệ số R bình phương điều chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Giá trị Durbin-Watson
1	.788 ^a	.621	.614	.29543	1.745

a. Predictors: (Hằng số), DN, TCCV, TL, MTLV

b. Biến phụ thuộc: Hài lòng

(Nguồn: Nghiên cứu của các tác giả)

Bên cạnh đó, kiểm định thống kê F =88,179 của phân tích phương sai có p-value = 0,000 < 0,05 cho thấy, kết quả ước lượng là phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính có ý nghĩa áp dụng và suy luận ra tính chất tổng thể, mô hình sử dụng phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được, các biến đều đạt được chấp nhận.

Bảng 5. Kết quả kiểm định ANOVA

Mô hình	Tổng các bình phương	Bậc tự do (df)	Trung bình bình phương	Kiểm định F	Ý nghĩa thống kê (Sig).
Hồi quy	30.785	4	7.696	88.179	.000 ^b
1 Phần dư	18.765	215	.087		
Tổng cộng	49.550	219			

a. Biến phụ thuộc: Hài lòng

b. Predictors: (Hằng số), DN, TCCV, TL, MTLV

Bảng 6. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy			Kiểm định t	Mức ý nghĩa Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy đã chuẩn hóa			Độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai VIF
	B	Sai số chuẩn	Beta				
(Hằng số)							
TCCV	-.382	.243		-1.568	.118		
1 TL	.446	.059	.393	7.562	.000	.653	1.531
MTLV	.184	.071	.167	2.580	.011	.419	2.387
DN	.188	.074	.166	2.534	.012	.412	2.426
	.253	.053	.248	4.778	.000	.656	1.525

a. Biến phụ thuộc: Hải lòng

Kết quả cho thấy, có 4 nhân tố có ý nghĩa về mặt thống kê: Tính chất công việc; Tiền lương, chế độ phúc lợi; Môi trường làm việc; Quan hệ đồng nghiệp; Riêng yếu tố về Đào tạo thăng tiến do có sig > 0,05 nên không phù hợp và bị loại. Các lý thuyết H1, H2, H3, H4 được chấp nhận; mô hình hồi quy đa biến cho thấy mối quan hệ giữa biến phụ thuộc (Sự hài lòng) và 4 biến độc lập ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của cán bộ, công chức được thể hiện dưới phương trình hồi quy chuyển hóa như sau:

$$SHL = 0,393 *TCCV + 0,167 *TL + 0,166 *MTLV + 0,248 *DN + 243$$

Hay: Hải lòng = 0,393 *(Tính chất công việc) + 0,167 *(Tiền lương, chế độ, phúc lợi) + 0,166 *(Môi trường làm việc) + 0,248 *(Quan hệ đồng nghiệp) + 243

Như vậy mức độ hài lòng của cán bộ, công chức phụ thuộc vào các nhân tố trên. Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ, công chức trong công việc tại UBND huyện Phú Ninh bao gồm: Thứ nhất: Tính chất công việc; thứ hai: Quan hệ đồng nghiệp; thứ ba: Tiền lương, chế độ phúc lợi; thứ tư: Môi trường làm việc.

Hệ số VIF của các biến phụ thuộc trong mô hình đều nhỏ hơn 10 vì vậy cho thấy, không có sự tồn tại của hiện tượng đa cộng tuyến.

Biểu đồ cho thấy đường cong phân phối chuẩn nằm trên biểu đồ tần số. Giá trị trung bình Mean = -3,55E-15 gần bằng 0, độ chênh lệch chuẩn là 0,991 (gần bằng 1), phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn. Do đó kết luận sai số của mô hình hồi quy tuân theo quy luật phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

Biểu đồ Normal probability plot về sự hài lòng của cán bộ công chức tại UBND huyện Phú Ninh cho thấy các điểm quan sát không phân tán xa so với đường chéo kỳ vọng. Các điểm phân vị trong phân phối của phần dư tập trung thành một đường chéo. Như vậy, giả định phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm. Mô hình hồi quy của nghiên cứu không bị hiện tượng phương sai sai số; do đó, kết quả ước lượng cho nghiên cứu là chính xác.

Biểu đồ SCATTER cho thấy phần dư chuẩn hóa phân bố tập trung xung quanh đường tung độ 0. Do vậy giả định quan hệ tuyến tính không bị vi phạm.

Kiểm định giả thuyết mô hình nghiên cứu

Căn cứ vào kết quả phân tích hồi quy đa biến trên và các giả thuyết về mô hình. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng, có 4 biến đưa vào mô hình có mức ý nghĩa thống kê 5%. Do đó giả thuyết là phù hợp với mô hình ước lượng.

Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng đối với các biến kiểm soát

a) Kiểm định sự khác nhau về sự hài lòng giữa nam và nữ:

Kết quả kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng trong công việc của cán bộ công chức theo giới tính cho thấy giá trị Sig = 0.040 < 0,05 của Levene's Test được tiến hành và cho kết quả

thấy phương sai của Hài lòng giữa hai giới tính có khác nhau. Ta sử dụng kết quả sig kiểm định t hàng giá trị phương sai bằng nhau (Equal variances assumed) Sig kiểm định t bằng 0,000 < 0,05, như vậy có sự khác biệt ở hài lòng giữa các cán bộ công chức có giới tính khác nhau. Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 95% (hay mức ý nghĩa Sig. < 0.05).

Bảng 7. Kết quả kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng giữa nam và nữ

Independent Samples Test

	Kiểm định Levene's		Kiểm định t-test						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Khác biệt trung bình	Sai số độ lệch chuẩn	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Giá trị phương sai bằng nhau	15.040	.000	2.063	218	.040	.13808	.06695	.00614	.27003
E Giá trị phương sai không bằng nhau			2.219	186.284	.028	.13808	.06223	.01532	.26085

b. Kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng với các nhóm tuổi khác nhau

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Hài lòng	3.122	.080	-5.142	110	.000	-.40133	.07806	-.55603	-.24664
			-5.711	101.995	.000	-.40133	.07028	-.54073	-.26194

Bảng 8. Kết quả ANOVA

	Tổng các bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	F	Sig.
Giữa các nhóm	7.437	3	2.479	12.716	.000
Nội bộ nhóm	42.112	216	.195		
Tổng cộng	49.550	219			

Theo bảng ANOVA, giá trị Sig = .000 < 0,05 nên có thể kết luận có sự khác biệt về hài lòng giữa các nhóm tuổi.

Tóm lại, kết quả kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng trong công việc của cán bộ công chức tại UBND huyện Phú Ninh theo các đặc điểm cá nhân có sự khác biệt về hài lòng trong công việc khi xét trên phương diện giới tính nam, nữ, phân loại theo độ tuổi.

6. Kết luận và khuyến nghị

6.1. Kết luận kết quả nghiên cứu

Kết quả phân tích tất cả 5 giả thuyết có 4 giả thuyết được chấp nhận, 1 giả thuyết bị loại khỏi mô hình nghiên cứu, nghĩa là các mối liên hệ giữa Tính chất công việc; Quan hệ đồng nghiệp; Tiền lương, chế độ phúc lợi trực tiếp với sự hài lòng trong công việc của cán bộ công chức tại UBND huyện Phú Ninh. Phương trình hồi quy tuyến tính được trích theo hệ số Beta chuẩn hóa cho thấy, nhân tố Tính chất công việc có hệ số Beta (TCCV=0,393) chuẩn hóa cao nhất so với tất cả các nhân tố còn lại. Hệ số Beta chuẩn hóa của nhân tố còn lại lần lượt là: Quan hệ đồng nghiệp (DN=0,248); Tiền lương, chế độ phúc lợi (TL=0,167); Môi trường làm việc (MTLV= 0,166). Do đó, có thể kết luận được rằng, Tính chất công việc là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại UBND huyện Phú Ninh.

Dựa trên kết quả nghiên cứu định lượng về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của cán bộ, công chức tại UBND huyện Phú Ninh, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị sau

nhằm nâng cao mức độ hài lòng trong công việc của cán bộ công chức tại UBND huyện Phú Ninh.

6.2. Khuyến nghị

Để tăng mức độ sự hài lòng của cán bộ, công chức đối với công việc trong thời gian tới, lãnh đạo UBND huyện Phú Ninh cần quan tâm tới các vấn đề liên quan đến cải thiện Tính chất công việc; Quan hệ đồng nghiệp; Tiền lương, chế độ phúc lợi; Môi trường làm việc nhằm góp phần nâng chất lượng quản trị nguồn nhân lực.

Thứ nhất: Bố trí sử dụng hợp lý nguồn nhân lực trên cơ sở đánh giá đúng năng lực về chuyên môn và thái độ làm việc của cán bộ, công chức. Công khai và minh bạch hóa phương thức và chỉ tiêu đánh giá năng lực về chuyên môn và thái độ làm việc của nhân viên. Tổ chức thực hiện quy trình đánh giá ở các cấp từ thấp đến cao để cán bộ, công chức cảm thấy được đánh giá đúng năng lực và thuyết phục với kết quả nhận được. Rà soát lại và thực hiện việc xây dựng bản mô tả công việc cho từng vị trí chức danh phù hợp với tính chất công việc. Xây dựng nội dung, chương trình, tiến độ khả năng phát triển của bản thân phù hợp với đặc thù công việc đảm nhiệm phát hiện năng lực của từng cá nhân và bố trí cán bộ, công chức phù hợp với năng lực và thể mạnh của từng người để có sự sắp xếp hợp lý trong công việc, từ đó Cán bộ, công chức nhận thấy tầm quan trọng của công việc mà họ đang đảm nhiệm.

Thứ hai: Sự tác động của đồng nghiệp là nhân tố tác động mạnh thứ hai đến sự hài lòng của cán bộ công chức. Thiết kế các thành viên thành một nhóm làm việc có hiệu quả nhất, xây

dụng văn hóa công sở làm việc nhóm, hiểu biết tâm lý của từng cá nhân nhằm tạo ra môi trường thuận lợi để mỗi cá nhân có thể phát huy khả năng, sáng kiến. Thiết lập được ý thức hỗ trợ trong công việc, cùng với sự hỗ trợ, động viên của quản lý cấp trên sẽ giúp đồng nghiệp làm việc hiệu quả, mang lại lợi ích cao.

Ba là: Về chế độ tiền lương, chế độ phúc lợi là nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ công chức. Xây dựng các quy chế phúc lợi một cách rõ ràng, công khai, minh bạch như quy định rõ để thực hiện từng loại phúc lợi, thông tin thường xuyên và giải thích cho Cán bộ; công chức một cách minh bạch. Định kỳ theo tháng, quý các phòng, ban nghiên cứu và tổ chức thực hiện việc đa dạng hoá các chế độ phúc lợi như việc mua bảo hiểm sức khỏe, trợ cấp ốm đau, tổ chức tham quan du lịch, tham quan học tập, tham gia hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao, nâng lương trước thời hạn. Tổ chức các phong trào thi đua giữa các phòng, ban, điều chỉnh thích hợp các chế độ phúc lợi khác nhằm khuyến khích động viên nhân viên cống hiến hết mình, đây chính là giải pháp nâng cao hiệu quả lao động.

Thứ tư: Đầu tư nâng cấp hệ thống các văn phòng làm việc, sắp xếp hệ thống các bộ phận tiếp nhận phù hợp, cải tạo hệ thống ánh sáng, cây xanh, điều hòa không khí... phục vụ công dân đến làm việc liên quan các thủ tục hành chính. Bố trí không gian tiện nghi, hiện đại cùng khu vực chờ đợi tiếp nhận hồ sơ riêng biệt. Ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại nhằm rút ngắn thời gian chờ, xử lý hồ sơ, văn bản. Tạo môi trường làm việc thân thiện thường xuyên tổ chức các buổi gặp mặt giao lưu giữa các đơn vị trực thuộc để họ hiểu nhau, phối hợp

với nhau một cách tốt hơn, qua đó quan tâm chia sẻ, công việc sẽ hiệu quả hơn, tất cả các cán bộ, công chức đều cảm nhận được ý nghĩa của sự cống hiến, tạo không khí văn hoá tin cậy lẫn nhau, hình thành từ việc lắng nghe và đóng góp xây dựng ý kiến để phát triển, cùng nhau tiến bộ.

Tài liệu tham khảo

- [1] Kotler, P & Armstrong, G. Principles of Marketing, 14th Edition, GlobalEdition, Pearson Prentice Hall, (2012).
- [2] Oliver, R, L & W.O. Bearden, "Disconfirmation Processes and Consumer Evaluations in Product Usage", Journal of Business Research, 13 (1985), 235-246.
- [3] Thuyết hai nhân tố Frederic: Herzberg, (1959) <https://vi.wikipedia.org/wiki/thuyết-hai-nhân-tố>.
- [4] Lê Thanh Dũng (2007), *Các yếu tố động viên nhân viên quản lý bậc trung và bậc cao*. Đại học mở Thành phố Hồ Chí Minh.
- [5] Hair, J.F. Black, W.C, Babin, BJ, Anderson, R.E,(2010), *Multivariate: Data Anylysis*, Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.
- [6] Tabachnick, B,G, & Fidell, L,S, (1996) *Using Multivariate Anylysis* (3th) NewYord.
- [7] Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb thống kê.
- [8] Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Nxb Lao động & Xã hội.
- [9] Võ Tiến Sĩ (2021), *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội, chi nhánh Đà Nẵng*. Tạp chí Khoa học và công nghệ Đại học Duy Tân, 44 (2021), 111-123.
- [10] Phan Thanh Hải (2018), *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của các cán bộ công nhân viên đang làm việc tại các doanh nghiệp kiểm toán trên địa bàn TP. Đà Nẵng*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở, Đại học Duy Tân.
- [11] Phan Thanh Hải (2019), *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ công chức tại Cục Hải quan Kiên Giang*, Tạp chí Tài chính số 43 (2019)