

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

NGUYỄN HÒA

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC
CỦA CÁN BỘ CÔNG CHỨC CÁC CƠ QUAN
HÀNH CHÍNH, SỰ NGHIỆP QUẬN NGŨ HÀNH SƠN**

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh
Mã số: 60.34.05

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2013

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Lê Văn Huy

Phản biện 1: TS. Nguyễn Hiệp

Phản biện 2: TS. Trần Trung Vinh

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 10 tháng 6 năm 2013.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin – Học liệu, Đại học Đà Nẵng;
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.

MỞ ĐẦU

1. Lý do hình thành đề tài

Từ thực tế hiện nay các cơ quan hành chính sự nghiệp, trong thời gian gần đây tình trạng cán bộ - công chức, nhất là những cán bộ trẻ, thật sự có năng lực, xin chuyển làm việc các nơi có mức thu nhập cao có chiều hướng gia tăng, các chính sách đãi ngộ của Quận để thu hút nhân tài rất khó khăn. Điều đó làm cho ban lãnh đạo Quận hết sức lo lắng. Tuy chưa có cơ sở chính thức nhưng ban lãnh đạo Quận cũng phần nào nhận thức được rằng có sự không thoả mãn trong công việc đối với nhóm người đã thôi việc. Do đó, vấn đề hết sức cấp bách hiện nay của UBND Quận là phải tìm hiểu mức độ thoả mãn của cán bộ - công chức đang làm việc tại các cơ quan hành chính, sự nghiệp thuộc Quận để biết được CB-CC có được thoả mãn không, những yếu tố làm cho CB-CC thoả mãn, cũng như những yếu tố làm cho họ không thoả mãn. Đó là lý do của việc chọn đề tài: ***“Nghiên cứu sự hài lòng đối với công việc của cán bộ - công chức các cơ quan hành chính, sự nghiệp Quận Ngũ Hành Sơn”***.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Xác định các nhân tố và xây dựng các thang đo lượng hóa các nhân tố cấu thành sự hài lòng của CB-CC và xây dựng mô hình hài lòng của CB-CC các cơ quan hành chính, sự nghiệp thuộc Quận.

- Nghiên cứu, phân tích, đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của CB-CC thuộc Quận.

- Kiểm định các giả thuyết về mối quan hệ giữa các yếu tố với sự hài lòng của CB-CC.

- Kiến nghị một số giải pháp liên quan đến việc nâng cao mức độ hài lòng của CB-CC thuộc Quận.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là sự thỏa mãn công việc và các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của CB-CC các cơ quan hành chính thuộc Quận. Phạm vi nghiên cứu được giới hạn ở cán bộ- công chức, tức là bao gồm tất cả cán bộ, công chức các cơ quan hành chính sự nghiệp thuộc Quận.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong đề tài này là phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với nghiên cứu định lượng. Được sử dụng trong giai đoạn nghiên cứu khám phá để nghiên cứu các tài liệu thứ cấp và thảo luận để xây dựng thang đo sơ bộ về sự thỏa mãn của CB-CC đối với tổ chức.

Phương pháp nghiên cứu định lượng: được sử dụng để kiểm định thang đo và đo lường mức độ thỏa mãn của CB-CC đối với tổ chức của họ. Phương pháp phân tích số liệu thông qua phần mềm SPSS 16.0

5. Kết cấu luận văn: Luận văn gồm 4 chương.

Mở đầu. Giới thiệu tổng quát chung của đề tài

Chương 1. Trình bày cơ sở lý luận về sự thỏa mãn của CB-CC.

Chương 2. Trình bày thiết kế nghiên cứu.

Chương 3. Trình bày kết quả nghiên cứu.

Chương 4. Trình bày kết luận, kiến nghị.

6. Tổng quan các vấn đề nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu giúp cho các nhà quản lý của Quận ngũ hành Sơn sẽ xây dựng cho tổ chức mình những chính sách phù hợp nhằm cải thiện sự thỏa mãn của CB-CC trong tổ chức của mình.

Mô hình nghiên cứu này làm cơ sở cũng như là tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu liên quan hay các nghiên cứu khác.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

1.1. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

1.1.1. Lý thuyết về sự thỏa mãn công việc

Như vậy, có rất nhiều các định nghĩa khác nhau nhưng có thể rút ra được rằng một người được xem là có sự thỏa mãn công việc thì người đó sẽ có cảm giác thỏa mái, dễ chịu đối với công việc của mình

1.1.2. Một số lý thuyết làm cơ sở nghiên cứu

a. *Thuyết hai nhân tố của F. Herzberg*

Theo Frederick Herzberg, thay vì cố gắng cải thiện yếu tố duy trì, các nhà quản trị nên gia tăng các yếu tố thúc đẩy nếu muốn có sự hưởng ứng tích cực của nhân viên.

b. *Thuyết cấp bậc nhu cầu của Maslow*

Theo nhà lý thuyết Abraham Maslow nhu cầu của con người được phân thành năm nhóm đó là các nhu cầu về “Sinh lý”; “An toàn”; “Xã hội”; “Được tôn trọng” và “Tự hoàn thiện”.

c. *Thuyết nhu cầu E.R.G của R.Alderfert.*

Thuyết nhu cầu ERG giải thích được tại sao các nhân viên tìm kiếm mức lương cao hơn và điều kiện làm việc tốt hơn ngay cả khi điều kiện này là phù hợp với tiêu chuẩn của thị trường lao động.

d. *Thuyết kỳ vọng của Vroom (1964)*

Ở lý thuyết này sự hài lòng bị ảnh hưởng bởi sự kỳ vọng và kết quả đầu ra và phần thưởng thật sự nhận được.

e. *Thuyết của David Mc.Clelland*

McClelland tìm ra ba nhu cầu quan trọng: Nhu cầu thành đạt; Nhu cầu liên kết; Nhu cầu quyền lực

f. *Thuyết về sự công bằng của J. Stacy Adams*

Thuyết công bằng tập trung vào cảm nhận của mỗi người về

cách họ được đối xử ra sao so với người khác, con người được khuyến khích tìm kiếm sự công bằng xã hội trong các phần thưởng mà họ kỳ vọng đối với thành tích của mình

g. Mô hình đặc điểm công việc của Hackman & Oldham (1974)

Mô hình này nhằm xác định cách thiết kế công việc sao cho người lao động có được động lực làm việc ngay từ bên trong họ cũng như tạo được sự thỏa mãn công việc nói chung và tạo được hiệu quả công việc tốt nhất.

1.2. CÁC NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN ĐẾN SỰ THỎA MÃN CỦA CB-CC

Các nhà nghiên cứu Smith, Kendall và Hulin (1969) đã xây dựng các chỉ số mô tả công việc (JDI) để đánh giá mức độ thỏa mãn công việc của một người thông qua các nhân tố là bản chất công việc, tiền lương, thăng tiến, đồng nghiệp, và sự giám sát của cấp trên. Còn các nhà nghiên cứu Weiss và đồng nghiệp (1967) thì đưa ra các tiêu chí đo lường sự thỏa mãn công việc thông qua Bảng câu hỏi thỏa mãn Minnesota (MSQ).....

1.3. GIỚI THIỆU VỀ QUẬN NGŨ HÀNH SƠN

1.3.1. Hình thành và phát triển

Quận Ngũ Hành Sơn được thành lập theo Nghị Định số 07/NĐ-CP ngày 23 tháng 01 năm 1997 của Chính Phủ, gồm hai xã Hòa Quý và Hòa Hải thuộc Huyện Hòa Vang và Phường Bắc Mỹ An thuộc Thành phố Đà Nẵng cũ. Quận có diện tích tự nhiên 38,31 km², với dân số là 71.160 khẩu..

1.3.2. Cơ cấu các cơ quan hành chính sự nghiệp

Căn cứ Quyết định số 14/2008/NĐ-CP ngày 04 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về Quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc

tính, các cơ quan hành chính sự nghiệp quận đến cuối năm 2012 có 345 người, trong đó : có 105 cán bộ, 135 công chức và 105 viên chức.

1.3.3. Thực trạng công tác cán bộ, vấn đề cần được giải quyết

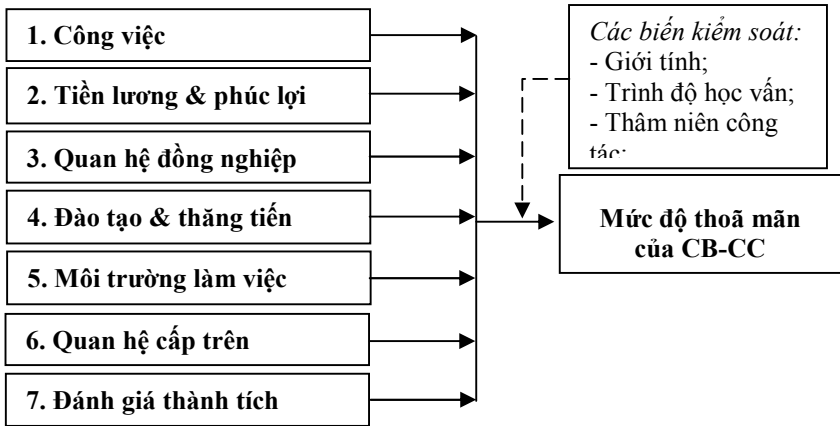
Một đặc điểm tích cực đối với Quận là đa số CB-CC hiện đang làm việc tại Quận đã gắn bó lâu năm trong cơ quan đơn vị. Hiện Quận đang trả lương theo qui định tại Nghị định số 204/2004/NĐ – CP ngày 14/12/2004 của Chính phủ. Cơ chế trả lương hiện có rất nhiều bất cập, thu nhập thấp nên không thu hút được nhân viên giỏi, môi trường, khen thưởng còn nhiều bất cập. Nhiều CB-CC giỏi muốn làm việc các nơi có thu nhập cao, đáp ứng năng lực của họ. Một số CB-CC hiện đang làm việc chỉ mang tính đối phó và cảm chừng đợi về hưu.

1.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ THỎA MÃN CỦA CBCC

Từ những cơ sở lý thuyết được trình bày ở trên, và từ kết quả của các nhà nghiên cứu. tác giả cảm nhận 7 nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của lao động đối với cơ quan làm cơ sở nghiên cứu bao gồm: *Công việc; tiền lương và phúc lợi; quan hệ đồng nghiệp; đào tạo và thăng tiến; môi trường làm việc; quan hệ cấp trên và đánh giá thành tích cán bộ công chức.*

1.5. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Với cơ sở lý thuyết như trên, có thể tóm tắt mô hình nghiên cứu ban đầu như sau:



KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương này cũng đã giải thích về các nhân tố tác động đến sự thỏa mãn của CB-CC cùng với các nghiên cứu liên quan, hình thành các biến quan sát cấu thành để đo lường sự thỏa mãn ở từng nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn CB-CC.

CHƯƠNG 2

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua hai phương pháp: định tính và định lượng.

a. Nghiên cứu định tính

Quá trình nghiên cứu từ cơ sở lý thuyết tài liệu liên quan, và gặp cán bộ lãnh đạo các cơ quan mục đích nhằm thu thập các ý kiến cơ bản nhất với những nội dung dự kiến cho việc thiết kế nghiên cứu đo lường mức độ thỏa mãn của CB-CC đang công tác tại các cơ quan hành chính, sự nghiệp Quận NHS. Thực hiện phương pháp phỏng vấn trực tiếp 15 CB-CC để xác định các biến số ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của CB-CC. Nội dung phỏng vấn sẽ được ghi nhận, tổng hợp làm cơ sở cho việc xây dựng bảng câu hỏi. Sau khi lấy ý kiến, điều tra thử, đã thực hiện việc điều chỉnh, bổ sung các biến tiềm ẩn và biến quan sát để đưa vào bảng câu hỏi nghiên cứu, cụ thể có 7 nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của CB-CC khi làm việc tại Quận

b. Nghiên cứu định lượng

Đây là giai đoạn nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp CB-CC thông qua bảng câu hỏi chi tiết đã được xây dựng sau quá trình nghiên cứu định tính. Mục đích của bước nghiên cứu này là đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của CB-CC đang làm việc tại Quận. Kích thước $n=240$, dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS phiên bản 1.60.

2.2. NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC

2.2.1. Thiết kế bảng câu hỏi

Đã rút ra 7 nội dung chủ yếu về nhân tố con người và xây dựng thang đo. Tất cả các biến quan sát trong các thành phần đều sử dụng thang đo Likert 7 bậc, phù hợp với đặc thù tại các cơ quan hành chính, sự nghiệp tại Quận.

2.2.2. Diễn đạt và mã hoá thang đo

Như đã trình bày trong chương ba, mô hình nghiên cứu có 7 nhân tố tác động đến sự độ thỏa mãn của CB-CC đang công tác tại các cơ quan hành chính, sự nghiệp tại Quận.

Bảng 2.2. Thang đo và mã hoá thang đo

Các thang đo	
Công việc	
CV1	Công việc có nhiều thách thức
CV2	Công việc cho phép sử dụng tốt các năng lực cá nhân
CV3	Rất thích công việc hiện tại đang làm
CV4	Công việc hoàn thành tốt, sẽ được Cơ quan rất hoan nghênh
Tiền lương và phúc lợi	
TL1	Tiền lương tương xứng với kết quả làm việc
TL2	Cơ quan thường được tăng lương
TL3	Cơ quan chi trả lương đúng thời gian đã cam kết
TL4	Sống hoàn toàn dựa vào thu nhập từ Cơ quan
PL1	Cơ quan thực hiện chế độ bảo hiểm xã hội, Y tế tốt
PL2	Hài lòng với chế độ tiền thưởng của Cơ quan
Quan hệ đồng nghiệp	
DN1	Đồng nghiệp thân thiện và hoà đồng
DN2	Phối hợp làm việc tốt với các đồng nghiệp
DN3	Đồng nghiệp thường giúp đỡ lẫn nhau

DN4	Học hỏi chuyên môn được nhiều từ các đồng nghiệp
	Đào tạo và thăng tiến
TT1	Được biết những điều kiện để được thăng tiến
TT2	Được cung cấp kiến thức/ kỹ năng cần thiết cho công việc
TT3	Cơ quan tạo nhiều cơ hội thăng tiến
TT4	Chính sách thăng tiến của Cơ quan công bằng
	Môi trường làm việc
MT1	Trang thiết bị nơi làm việc an toàn, sạch sẽ
MT2	Cung cấp đầy đủ dụng cụ làm việc
MT3	Không phải làm thêm quá nhiều giờ
MT4	Công việc ổn định, không phải lo lắng về mất việc làm
	Quan hệ cấp trên
QH1	Lãnh đạo có tác phong lịch sự, hòa nhã
QH2	CB-CC được tôn trọng và tin cậy trong công việc
QH3	CB-CC được sự hỗ trợ của cấp trên
QH4	CB-CC được đối xử công bằng, không phân biệt
QH5	Cấp trên hỏi ý kiến khi có vấn đề liên quan đến công việc của anh/chị
QH6	Cấp trên khuyến khích cấp dưới tham gia vào những quyết định quan trọng
	Đánh giá thành tích CB-CC
DG1	Cơ quan đánh giá thành tích chính xác, hợp lý
DG2	Đánh giá công nhận, khen thưởng thành tích kịp thời
DG3	Đánh giá thành tích công bằng giữa các CB-CC
	Thăm dò, mức độ thỏa mãn của CB-CC
HL	Nhìn chung Anh/Chị thỏa mãn với công việc hiện tại đang làm

2.2.3. Đánh giá thang đo

** Đánh giá thang đo*

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá thông qua hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng (Item-total correlation). Thang đo có độ tin cậy đáng kể khi hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,7. Hệ số tương quan biến tổng là hệ số tương quan của một biến với điểm trung bình của các biến khác trong cùng một thang đo, do đó hệ số này càng cao, sự tương quan của biến với các biến khác trong nhóm càng cao, các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 được xem là biến rác và đương nhiên là bị loại khỏi thang đo.

** Phân tích khám phá*

Kiểm định sự thích hợp của phân tích nhân tố với dữ liệu của mẫu thông qua giá trị thống kê (KMO). Theo đó, trị số của KMO lớn hơn 0,5 thì phân tích nhân tố là thích hợp, ngược lại nếu trị số KMO nhỏ hơn 0,5 thì áp dụng phương pháp phân tích nhân tố không thích hợp với dữ liệu đang có.

Số lượng nhân tố: Số lượng nhân tố được xác định dựa vào chỉ số eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Theo tiêu chuẩn Kaiser thì những nhân tố có eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu. Phương sai trích (variance explained criteria): Tổng phương sai trích phải lớn hơn 50

Độ giá trị hội tụ: Để thang đo đạt giá trị hội tụ thì hệ số tương quan đơn giữa các biến và các hệ số chuyển tải nhân tố (factor loading) phải lớn hơn hoặc bằng 0,5 trong một nhân tố.

** Phân tích hồi quy*

Hiện tượng đa cộng tuyến: Đa cộng tuyến là một hiện tượng trong đó các biến độc lập có tương quan chặt chẽ với nhau. Vấn đề

của hiện tượng đa cộng tuyến là chúng cung cấp cho mô hình những thông tin giống nhau và rất khó tách ảnh hưởng của từng biến một. Đối với hiện tượng đa cộng tuyến, độ sai lệch cho phép (tolerance) hoặc hệ số phóng đại phương sai VIF được sử dụng. Khi VIF nhỏ hơn hoặc bằng 10 nghĩa là các biến độc lập không có tương quan tuyến tính với nhau.

Phương sai của sai số thay đổi: Phương sai thay đổi là hiện tượng phương sai của các số hạng này không giống nhau. Khi phương sai của các sai số thay đổi thì các ước lượng của các hệ số hồi quy không hiệu quả, các kiểm định t và F không còn đáng tin cậy. Nếu độ lớn của phần dư chuẩn hóa tăng hoặc giảm theo giá trị dự đoán thì có khả năng giả thuyết phương sai không đổi bị vi phạm.

Tương quan chuỗi: Đây là một dạng vi phạm các giả thuyết cơ bản số hạng nhiễu, hệ quả khi bỏ qua sự tự tương quan là các dự báo và ước lượng vẫn không thiên lệch và nhất quán nhưng không hiệu quả. Trong trường hợp đó, kiểm định Durbin-Watson là kiểm định phổ biến nhất cho tương quan chuỗi bậc nhất.

Sau khi thang đo của các yếu tố khảo sát đã được kiểm định thì sẽ được xử lý chạy hồi quy tuyến tính với mô hình tổng quát là:

$$Y = B_0 + B_1 * X_1 + B_2 * X_2 + B_3 * X_3 + \dots + B_i * X_i$$

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Nghiên cứu từ cơ sở lý thuyết, nghiên cứu định tính, tác giả đã thu thập và thiết kế dữ liệu bằng phương pháp định lượng, thông qua bảng câu hỏi nghiên cứu để có cơ sở đánh giá đúng mức độ thỏa mãn của CB-CC, và xây dựng thang đo khoảng từ 1 đến 7 và thực hiện việc nghiên cứu với kích thước mẫu n=240.

CHƯƠNG 3

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. MÔ TẢ DỮ LIỆU THU THẬP ĐƯỢC

Theo yêu cầu nghiên cứu, chỉ khảo sát những CB-CC các cơ quan hành chính sự nghiệp thuộc Quận, vì vậy tổng số bảng câu hỏi phát ra là 240 thu về 240 phiếu của CB-CC các cơ quan hành chính sự nghiệp thuộc Quận tính đến ngày 30 tháng 03 năm 2013.

+ Về Giới tính

Kết quả cho thấy: có 100 Nữ và 140 Nam trả lời phỏng vấn, số lượng Nam nhiều hơn nữ (nam: 58.3%, nữ 41.7%)

+ Về Độ tuổi

Trong tổng số nhân viên được phỏng vấn nhóm tuổi từ dưới 25 đến 35 tuổi có 108 người trả lời phỏng vấn (chiếm 45,44%), từ 36 đến 55 tuổi có 112 người (46,7%) và trên 50 tuổi có 20 người (8,3%)

+ Về Trình độ học vấn:

Trình độ học vấn của mẫu chủ yếu tập trung vào người có trình độ từ đại học trở lên với 158 người (65,8%). Trình độ sau đại học có 17 người (7,1%), trung cấp, cao đẳng có 51 người (22,1%) và trung học phổ thông có 14 người (5,2%).

+ Về Thâm niên công tác:

Đối tượng được khảo sát có thời gian làm việc dưới 3 năm là 26 người chiếm 10,8%, số đáp viên thuộc nhóm có thời gian làm việc 3-5 năm 43 người chiếm 17,9%, nhóm có thời gian làm việc từ 6-8 năm 53 người chiếm 22,1%, nhóm có thời gian làm việc trên 9 năm 118 người chiếm 49,2%.

+ Về Vị trí công tác:

CB-CCC có tác nghiệp có tỷ lệ cao nhất 86,8% tương ứng 207 người, trong khi đó các vị trí lãnh đạo thấp chỉ 13,8% (33 người)

3.2. PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA

Việc kiểm tra này sẽ được thực hiện bởi việc tính hệ số KMO and Bartlett's Test. Trị số của KMO trong trường hợp này khá lớn, đạt $0.854 > 0.5$ và Sig của Bartlett's Test nhỏ hơn $1/1000$, tổng phương sai trích = $68,796\%$ (phụ lục 2), cho biết 7 nhân tố này giải thích được $68,796\%$ biến thiên dữ liệu. Cho thấy 31 biến này có tương quan với nhau và hoàn toàn phù hợp với phân tích nhân tố.

Kết quả cuối cùng ta thấy các nhân tố các biến có hệ số truyền tải đều lớn hơn $0,5$. Do vậy, ta vẫn còn lại 31 biến trong thang đo và được chia làm bảy nhân tố với tên gọi tương ứng với bảy nhân tố của sự thỏa mãn ta đã xây dựng ban đầu

3.3. ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO

Sau khi phân tích chạy khám phá EFA có 31 thành phần được đưa vào phân tích nhân tố theo tiêu chuẩn Eigenvalue lớn hơn 1 đã có 7 nhân tố được tạo ra. Tổng phương sai trích = 68.796% cho biết 7 nhân tố này giải thích được 68.796% biến thiên của dữ liệu (tham khảo bảng Total Variance Explained). Hệ số KMO = $0.854 (>0.5)$ do đó đã đạt yêu cầu. Có hệ số truyền tải của tất cả các biến đều lớn hơn 0.5 .

Từ kết quả của các nhân tố cho thấy, sau khi phân tích Cronbach Alpha hệ số tin cậy của 7 nhóm biến lớn hơn 0.7 , các hệ số tương quan biến - tổng của 7 nhân tố lớn hơn 0.3 đó là (công việc; tiền lương và phúc lợi; quan hệ đồng nghiệp; môi trường làm việc; đào tạo và thăng tiến; đánh giá thành tích CB-CC; quan hệ cấp trên)

3.4. ĐẶT TÊN VÀ GIẢI THÍCH NHÂN TỐ

Nhân tố 1 tập hợp các biến: TL2; TL4; TL3; TL1; PL1; PL2 đặt tên nhân tố này là "TIỀN LƯƠNG, PHÚC LỢI".

Nhân tố 2 tập hợp các biến: QH2; QH4; QH3; QH6; QH1; QH5; đặt tên nhân tố là "QUAN HỆ CẤP TRÊN".

Nhân tố 3 tập hợp các biến: CV3; CV2; CV1; C V4 đặt tên nhân tố là "CÔNG VIỆC".

Nhân tố 4 tập hợp các biến: MT2 ;MT3 ;MT1; MT4 đặt tên nhân tố là "MÔI TRƯỜNG".

Nhân tố 5 tập hợp các biến: DN4; DN3; DN2 ;DN1 đặt tên nhân tố là "QUAN HỆ ĐỒNG NGHIỆP".

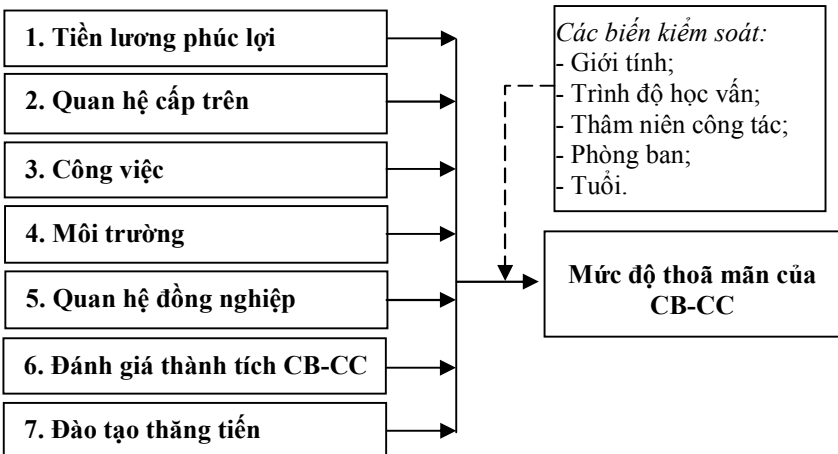
Nhân tố 6 tập hợp các biến: DG2; DG3; DG1 đặt tên nhân tố là "ĐÁNH GIÁ THÀNH TÍCH CB".

Nhân tố 7 tập hợp các biến: TT3; TT2; TT1; TT4 đặt tên nhân tố là "ĐÀO TẠO THĂNG TIẾN".

3.5. MÔ HÌNH ĐIỀU CHỈNH

3.5.1. Nội dung điều chỉnh

Mô hình mới đưa ra với biến phụ thuộc là "mức độ thỏa mãn của CB-CC biến độc lập lần lượt là: (tiền lương và phúc lợi, quan hệ cấp trên, công việc, môi trường, quan hệ đồng nghiệp, đánh giá thành tích CB-CC , đào tạo và thăng tiến).



3.5.2. Các giả thuyết cho mô hình điều chỉnh

Các giả thuyết cho mô hình nghiên cứu sẽ được xây dựng dựa trên chiều hướng ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của CB-CC. Trong mô hình hiệu chỉnh này, có 7 yếu tố tác động đến sự thỏa mãn của CB-CC đó là: tiền lương và phúc lợi, cấp trên, công việc, môi trường, quan hệ đồng nghiệp, đánh giá thành tích, đào tạo và thăng tiến

Các giả thuyết của mô hình điều chỉnh như sau:

H₁: Tiền lương và phúc lợi được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC

H₂: Quan hệ cấp trên được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC

H₃: Công việc được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC.

H₄: Môi trường được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC

H₅: Quan hệ đồng nghiệp CBCC được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC.

H₆: Đánh giá thành tích CB-CC được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC

H₇: Đào tạo thăng tiến được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC

3.6. PHÂN TÍCH HỒI QUY

Phân tích được thực hiện bằng phương pháp Stepwise. Kết quả phân tích hồi quy như sau: Ta có hệ số xác định được điều chỉnh Adjusted R Square (R^2 hiệu chỉnh) = **0.546**. Chứng tỏ mô hình hồi quy là phù hợp. Durbin-Watson (Kiểm tra hiện tượng tương quan) = **1.755**. Không có hiện tượng quan là thích hợp. Sig (mức ý nghĩa)

<0.05 thích hợp được chọn. Mô hình hồi quy còn lại 6 biến có mức ý nghĩa hệ số ước lượng **Sig.** < 0.05 đó là các biến “tiền lương và phúc lợi”, ”công việc”. ” môi trường”; ”quan hệ đồng nghiệp”, ”đánh giá thành tích CB-CC”, ” đào tạo và thăng tiến ”.

Trong đó các biến trên không có hiện tượng tương quan đa cộng tuyến (do tất cả các giá trị **VIF** của các biến đều nhỏ hơn 10).

Phương trình hồi quy được thể hiện qua dạng thức sau:

$$\text{Thỏa mãn} = 0.823 + 0.023 * \text{Tiền lương và phúc lợi} + 0.165 * \text{Công việc} + 0.083 * \text{Môi trường} + 0.136 * \text{Đồng nghiệp} + 0.092 * \text{Đánh giá thành tích} + 0.150 * \text{Đào tạo thăng tiến.}$$

Kết quả hồi quy cho thấy 6 trong 7 yếu tố của mô hình ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của CB-CC các cơ quan hành chính sự nghiệp Quận Ngũ Hành Sơn là ” tiền lương và phúc lợi”, ”công việc”. ” môi trường”; ”quan hệ đồng nghiệp”, ”đánh giá thành tích CB-CC”, ” đào tạo và thăng tiến ” Trong đó thành phần ”tiền lương và phúc lợi” có ý nghĩa quan trọng nhất (có hệ số lớn nhất), kế đến là “công việc” tiếp theo và cuối cùng là “đánh giá thành tích CB-CC”

3.7. BÌNH LUẬN KẾT QUẢ

Tiền lương và phúc lợi là yếu tố có ảnh hưởng lớn nhất đến mức độ thỏa mãn (có hệ số hồi quy lớn nhất). Kết quả hồi quy có $\beta = 0.323$, mức ý nghĩa <0 . Vậy giả thuyết H_1 được chấp nhận.

Yếu tố “công việc”. Kết quả hồi quy có $\beta = 0.204$, mức ý nghĩa <0 . Vậy giả thuyết H_3 được chấp nhận.

Yếu tố “đồng nghiệp”. Kết quả hồi quy có $\beta = 0.224$, mức ý nghĩa <0 . Vậy giả thuyết H_5 được chấp nhận.

Yếu tố “đào tạo và thăng tiến”. Kết quả hồi quy có $\beta = 0.233$, mức ý nghĩa <0 . Vậy giả thuyết H_7 được chấp nhận.

Yếu tố “đánh giá thành tích”. Kết quả hồi quy có $\beta = 0.109$,

mức ý nghĩa < 0 . Vậy giả thuyết H_6 được chấp nhận.

Cuối cùng là yếu tố “môi trường” có Beta = 0.153, mức ý nghĩa < 0 . Vậy giả thuyết H_4 được chấp nhận.

Kết quả của mô hình hồi quy đã loại 1 biến độc lập, đó là yếu tố “quan hệ cấp trên”; Điều này cho thấy rằng yếu tố “cấp trên”; không có ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê tới “mức độ thỏa mãn của CB-CC đang làm việc tại Quận Ngũ Hành Sơn”. Do đó, giả thuyết H_2 không được chấp nhận.

Sau khi sử dụng phân tích hồi quy, ta có kết luận về kiểm định các giả thuyết của mô hình nghiên cứu (đã được điều chỉnh) như sau:

STT	Số GT	Nội dung	Kết quả
1	H_1	Tiền lương và phúc lợi được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC	Chấp nhận $P=0.000$
2	H_2	Cấp trên được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC	Không Chấp nhận $p>0.05$
3	H_3	Công việc được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC	Chấp nhận $P=0.000$
4	H_4	Môi trường được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC	Chấp nhận $P=0.000$
5	H_5	Quan hệ đồng nghiệp được đánh giá tốt	Chấp

		hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC	nhận P=0.000
6	H ₆	Đánh giá thành tích được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC.	Chấp nhận P=0.000
7	H ₇	Đào tạo thăng tiến được đánh giá tốt hay không tốt tương quan cùng chiều với mức độ thỏa mãn của CB-CC.	Chấp nhận P=0.000

3.8. KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT VỀ MỨC ĐỘ THỎA MÃN THEO CÁC ĐẶC ĐIỂM CÁ NHÂN

3.8.1. Kiểm định về sự khác biệt của giới tính đến mức độ thỏa mãn

Cho thấy mức ý nghĩa trong kiểm định Levene's =0.643 (>0.05), chứng tỏ không có sự khác biệt về phương sai đối với mức độ thỏa mãn giữa Nam và Nữ. Ta xét tiếp không giả định phương sai bằng nhau (Equal variances not assumed) trong kiểm định T-test. Trong kiểm định T-test, Phương sai bằng nhau khác tính chất có mức ý nghĩa =0.923 (>0.05) chứng tỏ có sự khác biệt ý nghĩa về trung bình mức độ thỏa mãn của Nam và Nữ. Ta thấy Nữ có mức độ thỏa mãn cao hơn Nam

3.8.2. Kiểm định về sự tác động khác nhau của "tuổi" đến mức độ thỏa mãn

Giữa các nhóm có (Between Groups) có mức ý nghĩa =0.094 (>0.05) nên không có sự khác biệt giữa các nhóm tuổi về mức độ thỏa mãn của CB-CC thuộc Quận

3.8.3. Kiểm định về sự tác động khác nhau của “thâm niên” đến mức độ thỏa mãn

Giữa các nhóm có mức ý nghĩa $=0.818 (>0.05)$ nên không có sự khác biệt về mức độ thỏa mãn của CB-CC giữa các nhóm có thâm niên công tác khác nhau.

3.8.4. Kiểm định về sự tác động khác nhau của “vị trí công tác” đến mức độ thỏa mãn

Giữa các nhóm có (Between Groups) có mức ý nghĩa $=0.073 (>0.05)$ nên không có sự khác biệt giữa vị trí công tác về mức độ thỏa mãn của CB-CC thuộc Quận

3.8.5. Kiểm định về sự tác động khác nhau của “trình độ chuyên môn” đến mức độ thỏa mãn

Giữa các nhóm có (Between Groups) có mức ý nghĩa $=0.688 (>0.05)$ nên không có sự khác biệt giữa các nhóm có trình độ chuyên môn khác nhau về mức độ thỏa mãn CB-CC thuộc Quận

3.9. KẾT QUẢ THỐNG KÊ VỀ MỨC ĐỘ THỎA MÃN CỦA CB-CC CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH SỰ NGHIỆP QUẬN NGŨ HÀNH SƠN

Kiểm định cho thấy mức độ thỏa mãn trung bình chung của toàn Quận là (5.4458) mức thấp nhất là (5.0187), mức cao nhất là (6.1861). Mức độ thỏa mãn đối với 3 nhân tố Công việc (6.0823), Môi trường (5.5406), Đánh giá thành tích CB-CC (6.1861) đều cao hơn mức độ thỏa mãn chung. Trong khi đó mức độ thỏa mãn đối với nhân tố Tiền lương và phúc lợi (5.2069), Đào tạo thăng tiến (5.0187), Đồng nghiệp (5.0292), thấp hơn so với thỏa mãn chung. Điều này cho thấy mức độ hài lòng của CB-CC về lương và phúc lợi, đào tạo thăng tiến, đồng nghiệp thấp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Kiểm định lại các giả thuyết của mô hình dựa trên kết quả hồi quy, chấp nhận sáu giả thuyết ($H_1; H_3, H_4, H_5, H_6, H_7$) bác bỏ giả thuyết (H_2), quan hệ cấp trên. Kiểm định các yếu tố cá nhân cho thấy Nữ có mức độ thỏa mãn trong công việc cao hơn Nam. Các yếu tố cá nhân khác :trình độ, vị trí công tác, thâm niên, tuổi không có sự tác động đến mức độ thỏa mãn của CB-CC. Kiểm định cho thấy mức độ thỏa mãn chung của toàn Quận là 5.44 (mức thấp nhất là 5.01, mức cao nhất là 6.18). Mức độ thỏa mãn đối với 3 yếu tố Công việc(6.08), Môi trường (5.54), Đánh giá thành tích CB-CC (6.18) đều cao hơn mức độ thỏa mãn chung. Trong khi đó mức độ thỏa mãn đối với yếu tố Tiền lương và phúc lợi là thấp (là 5.20), Đào tạo thăng tiến (5.01), Đồng nghiệp (5.02).

CHƯƠNG 4

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. TÓM TẮT CÁC KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu gồm bảy nhân tố ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của CB-CC các cơ quan hành chính sự nghiệp Quận Ngũ Hành Sơn gồm: (công việc, tiền lương và phúc lợi, quan hệ đồng nghiệp, đào tạo và thăng tiến, môi trường làm việc, cấp trên, đánh giá thành tích CB-CC) với 31 biến quan sát. Phân tích nhân tố khám phá EFA để đánh giá chính thức độ tin cậy của thang đo. Phân tích hồi quy được thực hiện với 7 biến độc lập. Phân tích được thực hiện bằng phương pháp Stepwise kết quả còn lại 6 nhân tố gồm 25 biến quan sát.

Sau quá trình khảo sát và xử lý số liệu, kết quả cuối cùng cho thấy có 6 nhân tố ảnh hưởng đối với mức độ thỏa mãn của CB-CC tại Quận đó là “tiền lương và phúc lợi”, “công việc”; "quan hệ đồng nghiệp"; “đào tạo và thăng tiến”, "môi trường"; "đánh gia thành tích" Trong đó yếu tố tiền lương và phúc lợi có ảnh hưởng lớn nhất đến mức độ thỏa mãn của CB-CC, tiếp đó là yếu tố công việc và cuối cùng là 2 yếu tố môi trường làm việc và đánh giá thành tích.

4.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO MỨC ĐỘ THỎA MÃN CỦA CB-CC

4.2.1. Vấn đề về tiền lương và phúc lợi

Đề xuất giải pháp: Tăng lương tối thiểu theo quy định. Xét kết quả công tác hàng năm của CB-CC, bình chọn để nâng lương trước thời hạn cách công bằng nhằm động viên CB-CC làm việc. Quận nên thưởng định kỳ theo tháng, khi họ làm vượt kế hoạch, có sáng kiến hay, đột phá, nên khoán chi theo biên chế đã được phân cấp, cho các bộ phận, phòng ban, và phải công bằng, đánh giá chính xác năng lực

làm việc, chú ý vấn đề định kỳ tăng lương, bằng hình thức điều chỉnh mức khoán và hệ số lương cho các phòng ban, bộ phận phù hợp và cũng nên chi trả phụ cấp thâm niên công tác.

4.2.2. Vấn đề về đào tạo và thăng tiến

Đề xuất giải pháp: Quận cần có những biện pháp nhằm nâng cao hơn nữa mức độ thỏa mãn của CB-CC đối với vấn đề đào tạo và thăng tiến. Quận nên tổ chức cho đi đào tạo CB-CC có triển vọng phát triển đã được quy hoạch và cũng cần hiện thực hóa các chính sách đào tạo của Quận. Quận phải chứng minh cho toàn thể CB-CC thấy những người có năng lực và nỗ lực trong công việc sẽ được tạo điều kiện để thăng tiến. Khi có vị trí quản lý trống hay mới trong Quận cần ưu tiên xem xét những người đã nỗ lực đóng góp cho Quận hơn là tuyển người quản lý mới từ bên ngoài.

4.2.3. Vấn đề về đánh giá thành tích CB-CC

Đề xuất giải pháp: Quận nên quan tâm hơn nữa ghi nhận kết quả làm việc của CB-CC công bằng, chính xác nỗ lực của họ.

4.2.4. Vấn đề về môi trường

Đề xuất giải pháp: Tạo môi trường văn hoá, văn minh, hiện đại công sở; trách nhiệm cao của mỗi một thành viên cơ quan trong các mối quan hệ hoạt động nhằm nâng cao tính uy nghiêm, uy tín của các bộ phận Quận

4.2.5. Vấn đề về bản chất đồng nghiệp

Đề xuất giải pháp: Quận tạo mọi điều kiện cho Cán bộ, công chức chia sẻ kinh nghiệm, học hỏi nhau để cùng tiến bộ. Trong quá trình xử lý công việc, cán bộ, công chức trong cơ quan phải nghiêm túc thực hiện quy chế phối hợp đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ đạt hiệu quả cao.

4.2.6. Vấn đề về bản chất công việc

Đề xuất giải pháp: Quận cần tiếp tục giao cho CB-CC mình làm những công việc phù hợp với năng lực và thể mạnh của họ, phải giúp họ hiểu rõ về công việc họ đang làm, phải cho họ thấy được tầm quan trọng của công việc họ đang thực hiện cũng như cho phép họ được quyền quyết định một số công việc nằm trong năng lực của họ, có như vậy họ mới tiếp tục thể hiện năng lực cá nhân và chịu trách nhiệm công việc được giao.

4.3. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

4.3.1 Hạn chế của nghiên cứu

Một là, nghiên cứu này chỉ thực hiện đối với các cơ quan hành chính sự nghiệp Quận Ngũ Hành Sơn cho nên chỉ có giá trị thực tiễn đối với Quận, đối với những Quận khác thì có thể sẽ có kết quả khác.

Hai là, phần nghiên cứu định lượng, đã thực hiện phỏng vấn với các đối tượng là CB-CC. Mặc dù đã rất cố gắng trong việc thuyết phục người trả lời phỏng vấn, song không tránh khỏi hiện tượng người tham gia phỏng vấn trả lời không trung thực.

Ba là, nghiên cứu này thực hiện tại một thời điểm có sự biến động mạnh về giá cả đã ảnh hưởng đến thái độ của người được khảo sát nên có thể làm cho kết quả nghiên cứu bị phiến diện.

Bốn là, Nghiên cứu chưa đưa được yếu tố xã hội có ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của CB-CC.

4.3.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo

Tiến hành đo lường trên phạm vi lớn hơn, quy mô của từng Quận trong thành phố Đà Nẵng. Số lượng mẫu khảo sát phải đủ lớn để đảm bảo độ tin cậy của nghiên cứu. Nghiên cứu cần bổ sung thêm một số yếu tố như: Triển vọng và sự phát triển, cảm giác làm chủ sự

vật của CB-CC, sự tự thể hiện bản thân của CB-CC, văn hóa Quận, danh tiếng của Quận...và những yếu tố xã hội như: gia đình, bạn bè...vào mô hình để xác định có sự tương quan giữa những yếu tố này đến mức độ thỏa mãn của CB-CC hay không và nếu có thì mức độ cao hay thấp.