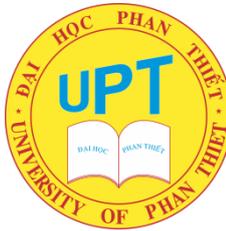


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



TRẦN THỊ BÍCH TRÂM

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC TRONG
NGÀNH THUẾ TỈNH BÌNH THUẬN**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Bình Thuận – 2025

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



TRẦN THỊ BÍCH TRÂM

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC TRONG
NGÀNH THUẾ TỈNH BÌNH THUẬN**

CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8340101

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

PGS. TS VÕ KHẮC THƯỜNG

Bình Thuận – 2025

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề án, qua thời gian nghiên cứu và thực tập tại Phòng Tổ chức cán bộ, Cục Thuế tỉnh Bình Thuận, cùng với những kiến thức đã được học tại trường Đại học Phan Thiết, tôi đã nhận thức được thêm về tầm quan trọng trong việc tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, từ đó tìm ra các giải pháp nâng cao sự hài lòng trong công việc, tạo ra một môi trường làm việc tích cực, nơi người lao động cảm thấy được đánh giá cao, có động lực và gắn bó với cơ quan, đơn vị.

Tôi xin chân thành cảm ơn Giảng viên hướng dẫn đã dành sự quan tâm tận tình trong việc hướng dẫn, sửa chữa và góp ý cho tôi trong bài đề án tốt nghiệp này. Tôi cũng xin cảm ơn lãnh đạo của Cục Thuế tỉnh Bình Thuận đã tạo điều kiện cho tôi được tìm hiểu thực tiễn để hoàn thành đề án tốt nghiệp một cách thuận lợi nhất.

Mặc dù đã rất cố gắng, song bài đề án tốt nghiệp không tránh khỏi những thiếu sót rất mong thầy cô và bạn đọc góp ý bổ sung thêm.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Bình Thuận, ngày tháng 02 năm 2025

TÁC GIẢ

Trần Thị Bích Trâm

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài Đề án tốt nghiệp thạc sĩ “**Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức trong ngành Thuế tỉnh Bình Thuận**” là công trình do tôi tự tìm hiểu, nghiên cứu, thực hiện thông qua sự trao đổi, hỗ trợ giúp đỡ từ các cá nhân, tổ chức có liên quan và dưới sự hướng dẫn khoa học của Thầy PGS.TS. Võ Khắc Thường.

Các số liệu được thu thập và kết quả có được trong Đề án này là hoàn toàn trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

Tôi xin chịu trách nhiệm về công trình nghiên cứu của mình./.

Bình Thuận, ngày tháng 02 năm 2025

TÁC GIẢ

Trần Thị Bích Trâm

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện tại Cục thuế tỉnh Bình Thuận với mục đích nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc của công chức ngành thuế tỉnh, cũng như xác định những nhân tố chính nào ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

Trên cơ sở lý thuyết nền và tham khảo các nghiên cứu trong và ngoài nước về sự hài lòng trong công việc của người lao động, đặc biệt là nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011), Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Quyết Thắng (2021), tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, bao gồm: Lương thưởng và phúc lợi; Lãnh đạo; Đồng nghiệp; Môi trường làm việc; Cơ hội đào tạo và thăng tiến. Nghiên cứu chính thức được thực hiện với kích thước mẫu nghiên cứu là 195 mẫu hợp lệ.

Kết quả nghiên cứu đã cho thấy rằng, có 4 trong 5 nhân tố được phân tích có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, bao gồm: Lương thưởng và phúc lợi; Đồng nghiệp; Môi trường làm việc; Cơ hội đào tạo và thăng tiến. Trong đó, nhân tố Lương thưởng và phúc lợi là nhân tố cho thấy sự ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận và nhân tố tác động yếu nhất đến sự hài lòng trong công việc của công chức là Đồng nghiệp.

Kết quả nghiên cứu cũng sẽ giúp cho Ban lãnh đạo Cục thuế tỉnh Bình Thuận nhìn nhận chi tiết hơn những nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức trong Cơ quan để có những chính sách, chiến lược nhân sự phù hợp hơn giúp nâng cao được sự hài lòng, thỏa mãn của người lao động trong công việc trong thời gian tới.

ABSTRACT

This study was conducted at the Tax Department of Binh Thuan province with the purpose of researching job satisfaction of officials and civil servants of the Provincial Tax Department, as well as identifying the main factors affecting employee satisfaction of civil servants for work at the Tax Department of Binh Thuan province.

Based on background theory and reference to domestic and foreign studies on employee job satisfaction, especially research by Lala Rukh and colleagues (2011), Tran Kim Dung (2005), Nguyen Thi Hoai Thuong and colleagues (2018), Nguyen Danh Nam and colleagues (2018), Nguyen Quyet Thang (2021), the author proposed a research model including 5 factors affecting the job satisfaction of officials, civil servant at the Tax Department of Binh Thuan province, including: Salary, bonus and benefits; Leader; Colleague; Work environment; Training and advancement opportunities. The official study was conducted with a sample size of 195 valid samples.

Research results have shown that 4 out of 5 analyzed factors have a positive influence on the job satisfaction of officials and civil servants at the Tax Department of Binh Thuan province, including: Salary, bonus and benefits. profit; Colleague; Work environment; Training and advancement opportunities. In particular, the factor Salary, bonus and benefits is the factor that shows the strongest influence on job satisfaction of officials and civil servants at the Tax Department of Binh Thuan province and the factor that has the weakest impact on satisfaction. In the work of officials and civil servants, they are colleagues.

The research results will also help the Board of Directors of Binh Thuan Provincial Tax Department to see in more detail the main factors affecting the job satisfaction of officials and civil servants in the Agency to have policies and strategies. More appropriate human resources strategies help improve employee satisfaction at work in the future.

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	i
LỜI CẢM ƠN	ii
LỜI CAM ĐOAN	iii
TÓM TẮT	iv
ABSTRACT	v
MỤC LỤC	vi
DANH MỤC BẢNG	x
DANH MỤC HÌNH	xii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	xiii
PHẦN I: MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	3
2.1 Mục tiêu của đề tài	3
2.2. Nội dung của đề tài, các vấn đề cần giải quyết	4
2.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	4
3. Phương pháp nghiên cứu	4
3.1. Nghiên cứu định tính:	5
3.2. Nghiên cứu định lượng.....	5
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài.....	5
5. Kết cấu của đề tài đề án tốt nghiệp.....	6
PHẦN II: NỘI DUNG	7
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	7
1.1 Các khái niệm nghiên cứu:	7

1.1.1	Khái niệm Công chức.....	7
1.1.2.	Khái niệm sự hài lòng	10
1.1.3	Khái niệm sự hài lòng công việc	12
1.2	Các học thuyết liên quan đến sự hài lòng công việc của người lao động.....	12
1.2.1	Tháp nhu cầu của Abraham Maslow (1943)	12
1.2.2.	Học thuyết ERG của Alderfer (1969).....	13
1.2.3	Lý thuyết về sự công bằng của John Stacy Adams	15
1.2.4	Lý thuyết về kỳ vọng của Victor Vroom (1964).....	17
1.2.5	Mô hình chỉ số mô tả công việc JDI của Smith và cộng sự (1969)	18
1.3	Một số nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên đối với công việc.....	19
1.3.1	Nghiên cứu ngoài nước	19
1.3.2	Nghiên cứu trong nước.....	21
1.4	Mô hình và giả thuyết nghiên cứu đề xuất	25
1.4.1	Cơ sở xây dựng mô hình	25
1.4.2	Giả thuyết nghiên cứu	25
1.4.3	Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	27
1.5	Quy trình nghiên cứu.....	28
1.5.1	Nghiên cứu định tính.....	30
1.5.2	Nghiên cứu định lượng.....	35
	TÓM TẮT CHƯƠNG 1	37
	CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC NGÀNH THUẾ TỈNH BÌNH THUẬN	38
2.1	Giới thiệu tổng quan:	38
2.1.1	Tổng quan về Cục Thuế tỉnh Bình Thuận:.....	38
2.1.2	Tổ chức bộ máy:.....	40
2.2	Thực trạng sự hài lòng trong công việc của công chức trong ngành thuế tỉnh Bình Thuận trong 03 năm gần đây (từ năm 2022 đến năm 2024).....	42
2.2.1.	Thực trạng mức độ hài lòng về tính chất công việc:	42

2.2.2. Thực trạng sự hài lòng về tính ổn định của công việc	43
2.2.3. Thực trạng sự hài lòng về điều kiện, môi trường làm việc	43
2.2.4. Thực trạng sự hài lòng về tiền lương, tiền thưởng và các chính sách phúc lợi:.....	44
2.2.5. Thực trạng sự hài lòng về cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp ...	45
2.3 Các công cụ phân tích dữ liệu.....	45
2.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	49
2.4.1 Thông tin mẫu nghiên cứu.....	49
2.5 Đánh giá chất lượng các thang đo	52
2.5.1 Phân tích Cronbach's Alpha.....	52
2.5.2 Phân tích nhân tố khám phá	56
2.5.3 Phân tích tương quan.....	59
2.5.4 Phân tích hồi quy	60
2.6 Kết luận các giả thuyết nghiên cứu.....	64
2.7 Thảo luận kết quả nghiên cứu, các nguyên nhân gây ra vấn đề	66
TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....	69
CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT HÀM Ý NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC NGÀNH THUẾ TỈNH BÌNH THUẬN.....	70
3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp	70
3.2 Kế hoạch thực hiện	70
3.2.1 Nhiệm vụ, mục tiêu cần thực hiện.....	70
3.2.2 Một số giải pháp đề xuất:	77
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....	82
PHẦN III: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	83
1. Kết luận những vấn đề đã nghiên cứu	83
2. Kiến nghị.....	84
2.1 Xây dựng nguồn nhân lực dồi dào và phân bổ công việc hợp lý:.....	84
2.2 Nâng cao môi trường làm việc:	84

2.3 Quan tâm nhiều hơn đến các chế độ tiền lương, tiền thưởng và chính sách phúc lợi:	85
2.4 Quan tâm nhiều hơn đến chính sách thăng tiến và nâng cao chương trình đào tạo: 87	
3. Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo	88
TÓM TẮT PHẦN III	89
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	i
PHỤ LỤC NGHIÊN CỨU	iv

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1 Tổng hợp các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động.....	24
Bảng 1.2 Thang đo “Lương thưởng và phúc lợi”	31
Bảng 1.3 Thang đo “Lãnh đạo”	32
Bảng 1.4 Thang đo “Đồng nghiệp”	33
Bảng 1.5 Thang đo “Môi trường làm việc”	33
Bảng 1.6 Thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến”	34
Bảng 1.7 Thang đo “Sự hài lòng của nhân viên”	35
Bảng 2.1 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Giới tính	50
Bảng 2.2 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Độ tuổi	50
Bảng 2.3 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Trình độ học vấn	50
Bảng 2.4 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Thâm niên công tác.....	51
Bảng 2.5 Thống kê mô tả biến quan sát.....	51
Bảng 2.6 Kiểm định Cronbach’s Alpha – Thang đo “Lương thưởng và phúc lợi” ..	53
Bảng 2.7 Kiểm định Cronbach’s Alpha – Thang đo “Lãnh đạo”	53
Bảng 2.8 Kiểm định Cronbach’s Alpha – Thang đo “Đồng nghiệp”	54
Bảng 2.9 Kiểm định Cronbach’s Alpha – Thang đo “Môi trường làm việc” – Lần 01	54
Bảng 2.10 Kiểm định Cronbach’s Alpha – Thang đo “Môi trường làm việc” – Lần 02.....	55
Bảng 2.11 Kiểm định Cronbach’s Alpha – Thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” – Lần 01	55
Bảng 2.12 Kiểm định Cronbach’s Alpha – Thang đo “Môi trường làm việc” – Lần 02.....	56
Bảng 2.13 Kiểm định Cronbach’s Alpha – Thang đo “Sự hài lòng của nhân viên” ..	56
Bảng 2.14 Tổng hợp các thang đo và biến quan sát bị loại	57
Bảng 2.15 Kết quả kiểm định Barlett và KMO cho Biến độc lập	57
Bảng 2.16 Kết quả ma trận xoay nhân tố cho Biến độc lập.....	58

Bảng 2.17 Kết quả kiểm định Barlett và KMO cho Biến phụ thuộc	59
Bảng 2.18 Kết quả ma trận xoay nhân tố cho Biến phụ thuộc.....	59
Bảng 2.19 Kết quả phân tích hệ số tương quan Pearson.....	60
Bảng 2.20 Kết quả phân tích ANOVA trong hồi quy	61
Bảng 2.21 Bảng tóm tắt mô hình hồi quy	62
Bảng 2.22 Kết quả phân tích hệ số hồi quy	62
Bảng 2.23 Kết luận các giả thuyết	65
Bảng 2.24 Mức độ tác động của các biến độc lập.....	67
Bảng 3.1 Cơ sở hàm ý của nhân tố Lương thưởng và phúc lợi	71
Bảng 3.2 Cơ sở hàm ý của nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến	73
Bảng 3.3 Cơ sở hàm ý của nhân tố Môi trường làm việc	74
Bảng 3.4 Cơ sở hàm ý của nhân tố Đồng nghiệp.....	76

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Thuyết năm cấp bậc nhu cầu.....	12
Hình 1.2 Học thuyết ERG (1969)	Error! Bookmark not defined.
Hình 1.3 Tỷ lệ so sánh theo lý thuyết về sự công bằng của John Stacy Adams.....	16
Hình 1.4 Mô hình lý thuyết về kỳ vọng của Victor Vroom (1964)	18
Hình 1.5 Mô hình JDI	19
Hình 1.6 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	28
Hình 1.7 Quy trình nghiên cứu	29
Hình 2.1 Sơ đồ tổ chức Cục Thuế tỉnh Bình Thuận.....	42
Hình 2.2 Biểu đồ phân phối chuẩn phần dư.....	63
Hình 2.3 Biểu đồ P-P plot	63
Hình 2.4 Biểu đồ Scatter	64
Hình 2.5 Mô hình nghiên cứu chính thức	66

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

CHỮ VIẾT TẮT	NỘI DUNG TIẾNG ANH	NỘI DUNG TIẾNG VIỆT
ANOVA	Analysis Of Variance	Phân tích phương sai
DN	Colleague	Đồng nghiệp
DTTT	Training and advancement opportunities	Cơ hội đào tạo và thăng tiến
EFA	Exploratory Factor Analysis	Phân tích nhân tố khám phá
LD	Leader	Lãnh đạo
LTPL	Salary and benefits	Lương thưởng và phúc lợi
MTLV	Working environment	Môi trường làm việc
OLS	Ordinary Least Square	Phương pháp bình phương nhỏ nhất thông thường
SHL	Employee satisfaction	Sự hài lòng của nhân viên
VIF	Variance Inflation Factor	Hệ số phóng đại phương sai

PHẦN I: MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Nguồn nhân lực chất lượng cao là bộ phận cấu thành nguồn nhân lực của quốc gia, có vai trò quan trọng trong sự nghiệp xây dựng và phát triển đất nước. Trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và hội nhập quốc tế hiện nay, phát triển nguồn nhân lực nói chung, nguồn nhân lực chất lượng cao nói riêng càng trở nên quan trọng và cấp thiết. Do đó, việc nghiên cứu bổ sung, hoàn thiện chính sách phát triển nguồn nhân lực, trong đó có nhân lực chất lượng cao là nhiệm vụ thường xuyên, lâu dài và là một tất yếu khách quan. Đây cũng là một trong những nhiệm vụ được Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng đặt ra nhằm góp phần thực hiện thành công mục tiêu đưa đất nước phát triển nhanh, bền vững. (Trần Thị Dung, 2021)

Nguồn nhân lực, nhất là nhân lực chất lượng cao là lực lượng tinh túy, quan trọng cấu thành nguồn nhân lực của quốc gia, nhân tố quan trọng trong sự nghiệp xây dựng và phát triển đất nước. Phần lớn nhân lực chất lượng cao ở nước ta là những người làm việc cho khu vực công, có quyền lợi và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật. Với tư cách là chủ thể quản lý và sử dụng, Nhà nước có trách nhiệm xây dựng và thi hành chính sách đào tạo, bồi dưỡng, xây dựng, phát triển, sử dụng và trọng dụng nhân lực chất lượng cao. Hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy nhà nước được quyết định bởi trình độ, năng lực, phẩm chất đạo đức, hiệu quả công tác của nguồn nhân lực, nhất là nhân lực chất lượng cao.

Trong bộ máy hệ thống chính trị, nguồn nhân lực chất lượng cao là lực lượng tham mưu cho Đảng và Nhà nước hoạch định chiến lược, kế hoạch, giải pháp xây dựng và phát triển đất nước và là lực lượng lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức thực hiện các chiến lược, kế hoạch, giải pháp đó. Vì vậy, mỗi giai đoạn cách mạng cần có nguồn nhân lực chất lượng cao tương ứng với yêu cầu, nhiệm vụ của giai đoạn đó. Điều này đòi hỏi Nhà nước phải có quan điểm, chính sách phù hợp với mục tiêu, nhiệm vụ của từng giai đoạn trong điều kiện đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa, nền kinh tế thị trường định

hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế. Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng đã xác định: “Phát triển nhanh nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao; ưu tiên phát triển nguồn nhân lực cho công tác lãnh đạo, quản lý và các lĩnh vực then chốt trên cơ sở nâng cao, tạo bước chuyển biến mạnh mẽ, toàn diện, cơ bản về chất lượng giáo dục, đào tạo gắn với cơ chế tuyển dụng, sử dụng, đãi ngộ nhân tài...” (*Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII, tập I, Nxb CTQG-ST, H.2021, tr.203 – 204*)

Hiện nay, chủ trương sáp nhập, tinh gọn bộ máy là một chính sách quan trọng của Nhà nước nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính công. Tuy nhiên, chính sách này cũng có những tác động đáng kể đến nguồn nhân lực khu vực công. Như là tạo ra tâm lý bất ổn cho cán bộ, công chức: Việc sáp nhập, tinh gọn bộ máy có thể gây ra tâm lý lo lắng, bất an cho cán bộ, công chức về việc làm, thu nhập; Có thể dẫn đến tình trạng cán bộ, công chức không yên tâm công tác, ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc; Thách thức trong việc bố trí, sắp xếp lại đội ngũ cán bộ, công chức; Việc tinh gọn bộ máy dẫn tới một bộ phận công chức, viên chức, người lao động dôi dư phải nghỉ việc. Do đó, việc bố trí, sắp xếp lại đội ngũ cán bộ, công chức sau khi sáp nhập, tinh gọn bộ máy là một bài toán khó, đòi hỏi sự công tâm, khách quan, minh bạch. Nếu không thực hiện tốt, có thể dẫn đến tình trạng bất bình, khiếu kiện, ảnh hưởng đến sự ổn định của bộ máy hành chính.

Về cơ cấu tổ chức bộ máy, Cục Thuế tỉnh Bình Thuận hiện nay gồm 12 Phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Cục Thuế và 06 Chi cục Thuế huyện, thành phố và khu vực trực thuộc Cục Thuế với 36 Đội Thuế thuộc các Chi cục Thuế, quản lý thu thuế trên địa bàn 127 xã, phường, thị trấn; Tổng số biên chế công chức và người lao động là 456 người. Đối với nhân lực ngành Thuế, con người đóng vai trò quyết định khi tham gia thực hiện tất cả các chức năng và nhiệm vụ được giao, do vậy, vấn đề quản trị nguồn nhân lực ngành Thuế ngày càng cho thấy sự quan trọng hơn bao giờ hết. Đặc biệt, trong xu hướng đổi mới cơ cấu tổ chức theo hướng tinh gọn, hiệu lực và hiệu quả nhằm đáp ứng nhu cầu thực tiễn của công tác quản lý thuế, tầm quan trọng của nguồn nhân lực trong thực hiện nhiệm vụ công tác thuế

của ngành Thuế tỉnh Bình Thuận cần được lãnh đạo Cục thuế quan tâm nhiều hơn để có thể trả lời được câu hỏi: “Các giải pháp nào để nâng cao sự hài lòng trong công việc của công chức trong ngành Thuế tỉnh Bình Thuận?”. Từ các giải pháp đó sẽ giúp họ nâng cao hiệu suất làm việc, gắn kết hơn với công việc và tổ chức, góp phần vào thành công chung cho tổ chức.

Với tầm quan trọng của việc nghiên cứu sự hài lòng trong công việc của người lao động trong tổ chức nói chung và ngành thuế tỉnh nói riêng, tôi quyết định thực hiện đề tài “**Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức ngành Thuế tỉnh Bình Thuận**” làm đề án tốt nghiệp thạc sĩ. Hy vọng rằng kết quả nghiên cứu sẽ là cơ sở khoa học hữu ích giúp cho lãnh đạo Cục thuế tỉnh trong việc hoạch định các chiến lược nhân sự phù hợp hơn trong thời gian tới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu của đề tài

2.1.1 Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu tổng quát của đề tài là: Tổng quan lý luận, xây dựng mô hình, đo lường và kiểm định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, từ đó đề xuất các hàm ý quản trị để nâng cao sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

2.1.2 Mục tiêu chi tiết

- Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận;
- Xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đó đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận;
- Đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

2.2. Nội dung của đề tài, các vấn đề cần giải quyết

Với mục tiêu nghiên cứu là tìm ra các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng trong công việc của công chức trong ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, đề tài bao gồm nội dung và các vấn đề cần giải quyết như sau:

- Các nhân tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận?

- Các nhân tố đó ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận?

- Những hàm ý quản trị nào giúp nâng cao sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận?

2.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

2.3.1 Đối tượng nghiên cứu và khảo sát

Đối tượng nghiên cứu: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

Đối tượng khảo sát: Các công chức đang công tác tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

2.3.2 Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục thuế tỉnh Bình Thuận.

Phạm vi thời gian: Thời gian thực hiện lấy ý kiến khảo sát các công chức đang công tác tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận được thực hiện từ ngày 01/10/2024 đến ngày 31/12/2024. Thời gian thực hiện đề án từ ngày 01/08/2024 đến ngày 31/01/2025.

Phạm vi nội dung: Nội dung nghiên cứu chủ yếu tập trung vào việc xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

3. Phương pháp nghiên cứu

Đề án sử dụng tổng hợp hai phương pháp định tính và định lượng.

3.1. Nghiên cứu định tính:

Có nhiều phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong nghiên cứu định tính như: Phương pháp tham khảo ý kiến chuyên gia, Phương pháp thảo luận nhóm; Phương pháp thu thập ý kiến khảo sát... với mục tiêu hiệu chỉnh các nội dung trong nghiên cứu cho phù hợp với điều kiện nghiên cứu.

Với đề án này, tác giả dự kiến sử dụng phương thức thảo luận nhóm bao gồm các quản lý của phòng nhân sự tại Cục thuế tỉnh, có thâm niên công tác cũng như kinh nghiệm quản trị nhân sự của cơ quan từ 10 năm trở lên; nhóm còn lại bao gồm các nhân viên đang làm việc và có thâm niên công tác tại Cục thuế tỉnh từ 10 năm trở lên. Đây là những người hiểu rõ hoạt động của cơ quan cũng như tình hình, đặc thù về nhân sự của cơ quan. Do đó, các nội dung của đề tài sẽ được hiệu chỉnh phù hợp với đặc thù của ngành và đặc thù nhân sự của cơ quan thuế.

3.2. Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng được sử dụng trong giai đoạn nghiên cứu chính thức bằng việc phân tích các dữ liệu thu thập được từ khảo sát các công chức đang công tác tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

Dữ liệu được thu thập thông qua hình thức khảo sát trực tiếp bằng phiếu trả lời khảo sát theo phương thức lấy mẫu thuận tiện.

Về số lượng mẫu nghiên cứu, nghiên cứu tiến hành khảo sát 200 công chức đang công tác tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục thuế tỉnh Bình Thuận.

Dữ liệu nghiên cứu khi thu thập về sẽ được phân tích qua các bước: Thống kê mô tả, Phân tích độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha, Phân tích nhân tố khám phá, Phân tích tương quan, Phân tích hồi quy đa biến. Phần mềm SPSS được sử dụng để xử lý, phân tích các thông tin dữ liệu để đưa ra các kết quả đáp ứng các mục tiêu nghiên cứu đã đề ra.

4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Tìm ra các giải pháp nâng cao sự hài lòng trong công việc của công chức ngành thuế tỉnh Bình Thuận. Từ các giải pháp đó sẽ giúp họ nâng cao hiệu suất làm việc, gắn kết hơn với công việc và tổ chức, góp phần vào thành công chung cho tổ chức.

5. Kết cấu của đề tài đề án tốt nghiệp

Kết cấu của đề tài Đề án tốt nghiệp gồm có 3 phần: phần đầu, phần chính và phần cuối. Trong đó, phần chính của Đề án bao gồm các nội dung như sau:

Phần I: Mở đầu

Phần II: Nội dung

- Chương 1: Cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu

- Chương 2: Phân tích thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức ngành Thuế tỉnh Bình Thuận

- Chương 3: Đề xuất hàm ý nâng cao sự hài lòng trong công việc của công chức ngành Thuế tỉnh Bình Thuận

Phần III: Kết luận và kiến nghị

PHẦN II: NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

1.1 Các khái niệm nghiên cứu:

1.1.1 Khái niệm Công chức

Công chức được định nghĩa tại Điều 4, khoản 1 Luật cán bộ, công chức năm 2008, là công dân Việt Nam, được tuyển dụng, bổ nhiệm vào ngạch, chức vụ, chức danh trong cơ quan của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội ở trung ương, cấp tỉnh, cấp huyện; trong cơ quan, đơn vị thuộc Quân đội nhân dân mà không phải là sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp, công nhân quốc phòng; trong cơ quan, đơn vị thuộc Công an nhân dân mà không phải là sĩ quan, hạ sĩ quan chuyên nghiệp và trong bộ máy lãnh đạo, quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập của Đảng Cộng sản Việt Nam, Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, trong biên chế và hưởng lương từ ngân sách nhà nước; đối với công chức trong bộ máy lãnh đạo, quản lý của đơn vị sự nghiệp công lập thì lương được bảo đảm từ quỹ lương của đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định của pháp luật.

Theo trình độ đào tạo, công chức được phân thành: Công chức loại A - có trình độ đào tạo chuyên môn từ bậc đại học trở lên; Công chức loại B - có trình độ đào tạo chuyên môn ở bậc trung học chuyên nghiệp, cao đẳng; Công chức loại C - có trình độ đào tạo chuyên môn ở bậc sơ cấp; Công chức loại D - có trình độ đào tạo chuyên môn ở bậc dưới sơ cấp.

Theo ngạch chuyên môn, công chức được phân thành: Công chức ngành hành chính - sự nghiệp; Công chức ngành lưu trữ, Công chức ngành thanh tra; Công chức ngành tài chính; Công chức ngành tư pháp; Công chức ngành ngân hàng; Công chức ngành hải quan; Công chức ngành nông nghiệp; Công chức ngành kiểm lâm; Công chức ngành thủy lợi, Công chức ngành xây dựng; Công chức ngành khoa học kỹ thuật; Công chức ngành khí tượng thủy văn; Công chức ngành giáo dục, đào tạo; Công chức ngành y tế; Công chức ngành văn hóa - thông tin; Công chức ngành thể dục, thể thao; Công chức ngành dự trữ quốc gia.

Theo vị trí công tác, công chức được phân thành công chức lãnh đạo và công chức chuyên môn nghiệp vụ.

Một số ví dụ về cán bộ, công chức, viên chức:

- Các chức danh cán bộ điển hình như: Thủ tướng chính phủ, Chánh án tòa án nhân dân tối cao, Bí thư đảng ủy, Chủ tịch UBND tỉnh, ...

- Các chức danh công chức điển hình như: Kiểm sát viên, điều tra viên, Phó viện trưởng Viện kiểm sát, Thẩm phán, Chánh án, Phó chánh án, thư ký tòa các cấp, Chủ tịch UBND Huyện, ...

- Các chức danh viên chức điển hình như: Giảng viên trường Đại học Hà Nội, bác sĩ tại các bệnh viện công, ...

Một số đặc thù công việc trong cơ quan nhà nước:

Công việc trong cơ quan nhà nước có những đặc thù riêng biệt, khác với môi trường làm việc bên ngoài. Dưới đây là một số đặc thù công việc trong cơ quan nhà nước:

1. Tính ổn định và an toàn:

- Hợp đồng lao động dài hạn: Công chức thường có hợp đồng làm việc dài hạn, thậm chí là suốt đời, đảm bảo tính ổn định về việc làm.

- Chế độ bảo hiểm và phúc lợi: Được hưởng đầy đủ các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp theo quy định của Nhà nước.

- Ít rủi ro bị sa thải: Khác với môi trường doanh nghiệp, công chức ít phải đối mặt với nguy cơ bị sa thải do biến động thị trường.

2. Môi trường làm việc:

- Tính chuyên nghiệp và quy củ: Làm việc trong môi trường nhà nước thường có tính chuyên nghiệp và quy củ cao, mọi hoạt động đều tuân theo quy trình, quy định rõ ràng.

- Cơ hội học hỏi và phát triển: Có nhiều cơ hội được tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

- Mối quan hệ làm việc: Mối quan hệ giữa các đồng nghiệp thường mang tính hỗ trợ, giúp đỡ lẫn nhau.

3. Tính chất công việc:

- Mang tính phục vụ: Công việc chủ yếu là phục vụ người dân và xã hội, mang lại ý nghĩa và đóng góp cho cộng đồng.

- Đòi hỏi sự cẩn trọng và trách nhiệm: Công việc thường liên quan đến các vấn đề quan trọng của đất nước, đòi hỏi sự cẩn trọng, trách nhiệm cao.

- Có tính chất lặp đi lặp lại: Một số công việc có tính chất lặp đi lặp lại, không có nhiều sự sáng tạo, đổi mới.

4. Cơ hội thăng tiến:

- Có lộ trình thăng tiến rõ ràng: Có lộ trình thăng tiến rõ ràng theo quy định của Nhà nước, tuy nhiên, quá trình thăng tiến có thể chậm.

- Phụ thuộc vào năng lực và thâm niên: Việc thăng tiến phụ thuộc vào năng lực chuyên môn, thâm niên công tác và các yếu tố khác.

5. Thu nhập:

- Mức lương ổn định: Mức lương của công chức thường ổn định, được điều chỉnh theo quy định của Nhà nước.

- Các khoản phụ cấp và trợ cấp: Ngoài lương cơ bản, còn có các khoản phụ cấp, trợ cấp khác tùy thuộc vào vị trí công việc và thâm niên công tác.

- Có thể không cạnh tranh so với doanh nghiệp: Mức lương có thể không cao bằng so với một số ngành nghề khác trong khu vực tư nhân.

6. Thời gian làm việc:

- Thời gian làm việc cố định: Thường làm việc theo giờ hành chính, có ngày nghỉ cuối tuần và các ngày lễ theo quy định.

- Có thể làm thêm giờ: Đôi khi có thể phải làm thêm giờ để hoàn thành công việc.

7. Các yếu tố khác:

- Uy tín và vị thế xã hội: Công chức nhà nước thường được xã hội tôn trọng và có vị thế nhất định trong xã hội.

- Sự ổn định về mặt chính trị: Công việc ít bị ảnh hưởng bởi các biến động chính trị.

- Khả năng cân bằng cuộc sống: Có thời gian biểu làm việc ổn định, giúp cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân.

1.1.2. Khái niệm sự hài lòng

Kết quả của nhiều nghiên cứu cho thấy, sự hài lòng của con người có mối quan hệ phụ thuộc phần lớn vào sự thỏa mãn nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần. Chẳng hạn, nghiên cứu của Diener và cộng sự (1985) về sự hài lòng với cuộc sống cho thấy, sự hài lòng với cuộc sống của con người phụ thuộc vào sự thỏa mãn các nhu cầu về các điều kiện sống: sức khỏe, công việc, các mối quan hệ xã hội, giải trí, nhà ở và giáo dục. Ở mỗi người có các nhu cầu về các điều kiện sống khác nhau và ở các nhóm người khác nhau thì nhu cầu của họ cũng khác nhau. Đối với mỗi người, trong những thời điểm khác nhau thì nhu cầu về các điều kiện sống cũng khác nhau. Những người hài lòng với cuộc sống thường cảm thấy hạnh phúc và cuộc sống có ý nghĩa hơn. Theo Diener và cộng sự (1985), “sự hài lòng với cuộc sống của một cá nhân là đánh giá tổng thể về chất lượng cuộc sống dựa trên những tiêu chuẩn của chính người đó”. Trong định nghĩa sự hài lòng với cuộc sống các tác giả nêu ra thành phần nhận thức (đánh giá) về chất lượng cuộc sống.

Trên thế giới, có nhiều công trình nghiên cứu về sự hài lòng của con người ở nhiều lĩnh vực và trên nhiều nhóm xã hội khác nhau. Do vậy, các khái niệm về sự hài lòng cũng rất phong phú và đa dạng. Theo thống kê các công trình nghiên cứu về sự hài lòng của Palací, F., Salcedo, A., and Topa, G., (2019) cho thấy, sự hài lòng với công việc và sự hài lòng của khách hàng được nghiên cứu nhiều nhất. Vì vậy, phần dưới đây sẽ trình bày một số khái niệm sự hài lòng với công việc để góp phần làm sáng tỏ khái niệm sự hài lòng.

Từ điển tiếng Anh đương đại Longman (Longman Dictionary of Contemporary English, 1981) định nghĩa “sự hài lòng là sự mãn nguyện vì đã đáp ứng nhu cầu /mong muốn hoặc hoàn thành mục tiêu cuộc sống /công việc”.

Oliver (1997) định nghĩa “sự hài lòng là sự phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn”.

Theo Lê Văn Hảo và Knud S. Larsen (2012), sự hài lòng với công việc là một trạng thái cảm xúc tích cực, dựa trên đánh giá về mặt nhận thức của người lao động về nơi làm việc và vai trò liên quan đến công việc của người đó.

Tương tự, Robbins (2013) nêu quan điểm, sự hài lòng với công việc là một cảm xúc tích cực về kết quả của một công việc qua việc đánh giá các đặc điểm của công việc đó. Như vậy, các khái niệm về sự hài lòng trong công việc nêu trên dường như giống nhau ở chỗ nêu ra hai thành phần của sự hài lòng gồm nhận thức và cảm xúc tích cực.

Nghiên cứu của El Saghier và Nathan (2013) về “Các khía cạnh chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng tại các ngân hàng ở Ai Cập”. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng bao gồm: Độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Sự đồng cảm và Sự đảm bảo.

Nghiên cứu của Muhammad Shahbaz và cộng sự (2011) về “Chất lượng dịch vụ trực tuyến và sự hài lòng của khách hàng: Nghiên cứu trường hợp của Ngân hàng Islam Malaysia Berhad”. Nghiên cứu đã cho thấy, có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng điện tử xếp theo mức độ ảnh hưởng giảm dần là: (1) Sự đồng cảm; (2) Độ tin cậy; (3) Tính đáp ứng; (4) Phương tiện hữu hình.

Nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Chánh và Tô Nguyễn Mai Phi (2017) về “Sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ của các công ty chứng khoán tại TP. Hồ Chí Minh” đã đưa ra mô hình lý thuyết với 3 biến giả và 34 thang đo.

Sau quá trình nghiên cứu khái niệm sự hài lòng, cùng với việc phân tích một số khái niệm sự hài lòng với công việc, tác giả tổng hợp lại quan niệm:

“Sự hài lòng của một người là đánh giá của họ về đối tượng dựa trên nhận thức và cảm xúc tích cực về các đặc điểm của đối tượng”.

1.1.3 Khái niệm sự hài lòng công việc

Có nhiều quan điểm của các học giả trên toàn thế giới nhìn nhận về Sự hài lòng trong công việc của người lao động, ở các góc độ nghiên cứu khác nhau, khái niệm về Sự hài lòng trong công việc của người lao động ở các tổ chức cũng khác nhau:

Theo E.A. Locke (1990), Sự hài lòng của nhân viên trong công việc là một trạng thái cảm xúc thú vị hoặc tích cực từ kết quả thẩm định công việc hoặc kinh nghiệm làm việc của một người; Sự hài lòng với công việc của một người còn được hiểu là một thành phần quan trọng trong tổng thể hạnh phúc của người lao động, nó là sự phản hồi tích cực đối với những mặt khác nhau trong công việc (Smith, 2007).

Còn theo Hoppock (1935), sự hài lòng đối với công việc là sự kết hợp giữa các yếu tố tâm sinh lý và các yếu tố môi trường làm việc.

Như vậy, trên cơ sở các lý giải của các nghiên cứu trên, sự hài lòng có thể được hiểu là thái độ tích cực về cảm xúc hoặc thái độ mà người lao động có đối với công việc. Khi người lao động nói rằng họ có sự hài lòng công việc cao, điều này có nghĩa rằng họ yêu thích công việc của mình, cảm thấy tốt về nó và đánh giá cao công việc của mình.

1.2 Các học thuyết liên quan đến sự hài lòng công việc của người lao động

1.2.1 Tháp nhu cầu của Abraham Maslow (1943)



Hình 1.1 Thuyết năm cấp bậc nhu cầu

Nguồn: Maslow (1943)

Abraham Maslow là một nhà tâm lý học người Mỹ. Ông được xem là cha đẻ của chủ nghĩa nhân văn trong tâm lý học và Thuyết Nhu cầu với việc đề xuất về Tháp Nhu cầu.

Lý thuyết của Maslow (1943) dựa trên luận điểm cơ bản là: Con người có nhiều nhu cầu và những nhu cầu đó được sắp xếp từ thấp đến cao. Động lực hành động chỉ duy trì khi nhu cầu chưa thỏa mãn. Nhu cầu của con người được chia làm năm cấp bậc tăng dần: (1) Nhu cầu vật chất – sinh lý, (2) Nhu cầu an toàn, (3) Nhu cầu xã hội, (4) Nhu cầu về tôn trọng, (5) Nhu cầu tự thể hiện.

Theo A. Maslow, “Hành vi của con người bắt nguồn từ nhu cầu của họ. Sự thỏa mãn nhu cầu làm họ hài lòng và khuyến khích họ hành động”. Nhu cầu tự nhiên của con người được chia thành các bậc thang khác nhau từ “đáy” lên tới “đỉnh”, theo một thứ tự ưu tiên từ thấp tới cao về tầm quan trọng. Những nhu cầu ở cấp cao hơn sẽ được thỏa mãn khi nhu cầu cấp thấp hơn được đáp ứng (Nguyễn Thường Lạng, 2005). A. Maslow đã chia các bậc thang nhu cầu thành hai cấp: cấp cao và cấp thấp. Nhu cầu cấp thấp là các nhu cầu sinh học và nhu cầu an ninh, an toàn. Nhu cầu cấp cao bao gồm các nhu cầu xã hội, tôn trọng và tự hoàn thiện. Sự khác biệt giữa hai loại này là chúng thỏa mãn từ bên trong và bên ngoài của con người.

1.2.2. Học thuyết ERG của Alderfer (1969)

Thuyết ERG của Alderfer là một phiên bản đơn giản của tháp nhu cầu của Maslow, nhưng cho rằng mọi nhu cầu của con người có thể được thỏa mãn đồng thời, thay vì theo một trật tự ưu tiên. Nhưng dù lý thuyết nào là đúng, khi nhu cầu của nhân viên được thỏa mãn, họ sẽ có động lực phấn đấu để đáp ứng một nhu cầu mới. Thuyết ERG của Alderfer cho rằng có ba nhu cầu cơ bản mà con người tìm cách đáp ứng. Khi một nhu cầu được đáp ứng, nó lại trở thành động lực để thỏa mãn một nhu cầu khác.

ERG là viết tắt của Existence (tồn tại), Relatedness (quan hệ) và Growth (phát triển). Chúng được định nghĩa như sau:

- Tồn tại - nhu cầu vật chất cơ bản để sinh tồn, ví dụ như nhu cầu an toàn và sức khỏe

- Quan hệ - sự cần thiết phải kết nối với người khác, địa vị xã hội và được công nhận

- Phát triển - nhu cầu phát triển cá nhân, yêu cầu công việc sáng tạo và có ý nghĩa.



Hình 1.2 Học thuyết ERG (1969)

Nguồn: Học thuyết ERG (1969)

So sánh với lý thuyết động cơ của Maslow

Tương tự như thuyết ERG, Maslow tin rằng con người có 5 nhu cầu cơ bản

- Nhu cầu sinh lý
- Nhu cầu an toàn
- Nhu cầu xã hội
- Nhu cầu được tôn trọng
- Nhu cầu tự hoàn thiện

Sự khác biệt là Maslow tin rằng các nhu cầu chỉ có thể được thỏa mãn lần lượt: Khi một nhu cầu cấp thấp hơn được đáp ứng, ví dụ như nhận được một công việc mới, con người mới bắt đầu cố gắng để đáp ứng nhu cầu cấp cao hơn, ví dụ như được thăng chức.

Nếu một nhu cầu cấp thấp hơn - như sức khỏe không còn được thỏa mãn, ví dụ như bị chẩn đoán mắc bệnh lâu dài, việc được thăng chức không còn quan trọng nữa. Ưu tiên của người đó sẽ nhanh chóng di chuyển xuống dưới hệ thống phân cấp để cố gắng đáp ứng nhu cầu sinh lý là chữa bệnh.

Trong khi đó, thuyết ERG thì cho rằng con người có thể cố gắng thỏa mãn nhiều nhu cầu cùng một lúc; không nhất thiết phải là một tiến trình nghiêm ngặt từ cấp độ này đến cấp độ khác.

Ngoài ra, thuyết ERG đề cập đến qui trình thất vọng- thoái lui gặp thất bại. Qui trình này cho rằng khi không thể thỏa mãn nhu cầu cao hơn, con người sẽ quay trở về mức nhu cầu thấp hơn.

Ý nghĩa thuyết ERG của Alderfer

Các nhà quản lí có xu hướng tập trung vào việc đáp ứng lần lượt từng nhu cầu của nhân viên: ví dụ, giao cho một người một công việc chỉ giúp đáp ứng nhu cầu tồn tại của anh ta/ cô ta. Tuy nhiên, nhân viên còn có những nhu cầu khác:

- Được thăng chức (phát triển)
- Xây dựng mối quan hệ với đồng nghiệp và nhà quản lí (quan hệ)
- Thực hiện công việc có ý nghĩa (phát triển)
- Được công nhận khi hoàn thành tốt một công việc (quan hệ)
- Đóng góp cho một ý tưởng sáng tạo (phát triển)
- Tiền lương hợp lí và công bằng (tồn tại)
- Mức bảo đảm việc làm (tồn tại)

1.2.3 Lý thuyết về sự công bằng của John Stacy Adams

Thuyết công bằng (tiếng Anh: Equity Theory) của Adams nói đến việc một nhân viên không thể có được sự thỏa mãn nếu họ nhận ra rằng mình bị đối xử không công bằng từ vấn đề lương bổng, cơ hội đào tạo thăng tiến đến sự hỗ trợ từ cấp trên. John Stacy Adams cho rằng con người luôn muốn được đối xử công bằng. Nhân viên có xu hướng đánh giá sự công bằng bằng cách so sánh công sức họ bỏ ra so với những thứ họ nhận được cũng như so sánh tỉ lệ đó của họ với tỉ lệ của những đồng nghiệp trong công ty.



Hình 1.4 Tỷ lệ so sánh theo lý thuyết về sự công bằng của John Stacy Adams

Nguồn: John Stacy Adams

- Thù lao bao gồm tiền lương, tiền thưởng, đãi ngộ khác, ...
- Công sức gồm nỗ lực, kỹ năng, trình độ, ...

Nếu kết quả của sự so sánh đó là sự ngang bằng nhau tức công bằng thì họ sẽ tiếp tục duy trì nỗ lực và hiệu suất làm việc của mình. Nếu thù lao nhận được vượt quá mong đợi của họ, họ sẽ có xu hướng gia tăng công sức của họ trong công việc, ngược lại nếu thù lao họ nhận được thấp hơn so với đóng góp của họ, họ sẽ có xu hướng giảm bớt nỗ lực làm việc hoặc tìm các giải pháp khác như vắng mặt trong giờ làm việc, đòi tăng lương, hoặc thôi việc để xác lập công bằng mới.

Nếu người lao động thấy đồng nghiệp được hơn thì họ sẽ yêu cầu gia tăng nhiệm vụ cho đồng nghiệp, nói xấu đồng nghiệp để hạ thấp thù lao của đồng nghiệp hoặc yêu cầu giảm bớt công việc cho mình, đòi tăng lương.

Một cá nhân nếu cảm nhận là họ được đối xử công bằng sẽ thúc đẩy động lực lao động và làm tăng kết quả thực hiện công việc và ngược lại, nếu họ nhận ra rằng mình bị đối xử không bằng từ vấn đề lương bổng, cơ hội đào tạo thăng tiến đến sự hỗ trợ từ cấp trên thì sẽ không có động lực làm việc.

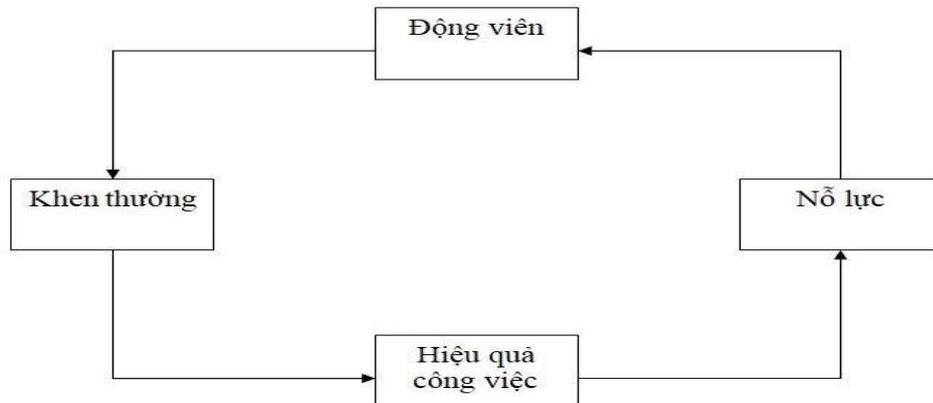
Tuy nhiên do các cá nhân thường có xu hướng nhìn nhận phóng đại thành tích bản thân nên rất khó xác lập được sự nhìn nhận công bằng trong tập thể lao động. Cái khó đối với các nhà quản trị là phải biết kiểm soát tình hình, loại bỏ hoặc hạn chế tối đa sự bất công khi phân chia quyền lợi trong nhóm, tổ.

1.2.4 Lý thuyết về kỳ vọng của Victor Vroom (1964)

Victor H. Vroom là một nhà tâm lý học người Canada, ông phát triển học thuyết kỳ vọng Vroom của mình vào năm 1964. Không đồng tình với lý thuyết hai yếu tố của Herzberg, Vroom đưa ra một cách tiếp cận kỳ vọng để hiểu về động lực. Theo đó, một cá nhân sẽ hành động theo một cách nhất định dựa trên những mong đợi của họ về một kết quả nào đó, hoặc sự hấp dẫn của kết quả đó với chính bản thân họ. Ông đã thực hiện nghiên cứu của mình về động lực của con người và kết luận động lực phụ thuộc vào 3 yếu tố:

- ✓ Kỳ vọng
- ✓ Phương tiện, công cụ
- ✓ Giá trị, chất xúc tác, mức độ hấp dẫn

$$\text{Động lực (M)} = \text{Kỳ vọng (E)} * \text{Công cụ (I)} * \text{Giá trị (V)}$$



Hình 1.5 Mô hình lý thuyết về kỳ vọng của Victor Vroom (1964)

Nguồn: Victor Vroom (1964)

Như vậy, Vroom xem xét nỗ lực mà một người bỏ ra, hiệu suất của họ và kết quả cuối cùng họ đạt được. Lý thuyết Vroom chủ yếu liên quan đến động lực trong môi trường làm việc, khi mà nhân viên có thể đưa ra các lựa chọn trong công việc của mình, thì họ sẽ chọn những gì thúc đẩy họ nhất.

Thuyết kỳ vọng Vroom giúp chúng ta hiểu hơn về sự tương quan giữa động lực và hài lòng trong công việc. Kỳ vọng tăng có thể làm cho động lực tăng, dù cho kết quả cuối cùng đôi khi không đáp ứng được kỳ vọng. Bên cạnh đó, nó còn nhấn mạnh sự cần thiết của phần thưởng, các phúc lợi và thành tích công việc. Thuyết kỳ

vọng cho thấy nỗ lực tăng sẽ dẫn đến hiệu suất tăng, từ đó dẫn đến đạt được kết quả mong muốn.

1.2.5 Mô hình chỉ số mô tả công việc JDI của Smith và cộng sự (1969)

Mô hình JDI (Job Descriptive Index) hay thang đo mô tả công việc, là thước đo được sử dụng rộng rãi nhất để đánh giá sự hài lòng trong công việc. Phép đo này được Smith, Kendall và Hulin xuất bản lần đầu tiên vào năm 1969 trong cuốn sách kinh điển “Đo lường sự hài lòng trong công việc và nghỉ hưu”. JDI là một thước đo các khía cạnh của sự hài lòng trong công việc, có nghĩa là nhân viên được yêu cầu suy nghĩ về các khía cạnh cụ thể trong công việc của họ và đánh giá mức độ hài lòng của họ đối với những khía cạnh cụ thể đó. JDI bao gồm năm khía cạnh: bản chất công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp và tiền lương.



Hình 1.6 Mô hình JDI

Nguồn: Smith và cộng sự (1969)

Mô hình JDI được xem là sở hữu các nội dung tốt, các khái niệm có cơ sở và đáng tin cậy (Kerr, 1995 dẫn theo Trần Kim Dung, 2005). JDI cũng được xem là công cụ nên lựa chọn để đánh giá mức độ hài lòng công việc (Price, 1997). Mặc dù được đánh giá cao cả về lý luận lẫn thực tiễn nhưng JDI cũng có những điểm yếu của nó. Đầu tiên là việc sử dụng bộ câu hỏi với 72 mục hỏi bị xem là quá dài gây khó khăn cho việc điều tra lấy dữ liệu. Thứ hai dạng câu hỏi trả lời trong mô hình

JDI nguyên thủy là dạng câu trả lời Có – Không không đánh giá được nhiều mức độ hài lòng khác nhau của người lao động. Thứ ba là trong JDI không có câu hỏi đánh giá sự hài lòng tổng thể của người lao động (Spector, 1997). Ngày nay các nhà nghiên cứu sử dụng mô hình JDI điều chỉnh với các mục hỏi được thiết kế ở dạng thang đo Likert giúp ích cho việc đánh giá được nhiều mức độ cảm nhận của người lao động hơn và số câu hỏi cũng được điều chỉnh còn ít hơn so với JDI nguyên thủy.

1.3 Một số nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên đối với công việc

1.3.1 Nghiên cứu ngoài nước

Nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011)

Sự hài lòng trong công việc của nhân viên là một yếu tố quan trọng khi đo lường hiệu suất của một tổ chức và cá nhân. Ở Pakistan, nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc đã được thực hiện rất hạn chế. Một số nghiên cứu đã được thực hiện tại các tổ chức y tế, ngân hàng, trường đại học và lĩnh vực công nghệ thông tin nhưng các tổ chức khu vực công lớn ở Pakistan chưa được nghiên cứu. Mục tiêu của nghiên cứu này là phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên. Nghiên cứu này dựa trên phân tích dữ liệu định lượng. Các nhân viên của tổ chức được nghiên cứu đã được chia thành 10 nhóm đồng nhất dựa trên các phòng ban của họ. Thông tin về các yếu tố liên quan đến công việc (ảnh hưởng đến mức độ hài lòng) được thu thập từ các mẫu con của mỗi nhóm bằng bảng câu hỏi tự điền. Một mẫu tổng thể gồm 250 (trong tổng số 1100) nhân viên đã được chọn. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố có ý nghĩa ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhân viên. Sự hài lòng trong công việc cũng có mối liên hệ tích cực và đáng kể với các yếu tố liên quan đến công việc như tiền lương, thăng tiến, quan hệ với nhân viên, quan hệ với cấp trên, căng thẳng trong công việc và an ninh công việc.

Nghiên cứu của nhóm tác giả Rashid Saeed, Shireen Mussawar, Rab Nawaz Lodhi, Anam Iqbal, Hafiza Hafsa Nayab and Somia Yaseen (2013)

Theo nghiên cứu, có rất nhiều biến số ảnh hưởng đến kết quả làm việc của 200 nhân viên tại các ngân hàng Sahiwal (Pakistan). Những biến số này bao gồm:

Thái độ của người quản lý, Văn hóa tổ chức, Các vấn đề cá nhân, Nội dung công việc và Phần thưởng tài chính. Tất cả các biến này đều có tác động tích cực đến kết quả của nhân viên ngoại trừ Các vấn đề cá nhân. Nghiên cứu được phân tích bằng phương pháp hồi quy bội trên phần mềm SPSS với 05 biến độc lập và 01 biến phụ thuộc.

Nghiên cứu của Eunice Fay Amisah và cộng sự (2016)

Nghiên cứu này xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc và cũng đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên làm việc trong ngành khách sạn. Nghiên cứu đã thu thập dữ liệu mô tả bằng bảng câu hỏi từ 190 nhân viên khách sạn. Phân tích nhân tố được sử dụng để trích xuất các yếu tố hài lòng trong công việc trong khi hồi quy bội tiêu chuẩn được sử dụng để phân tích các yếu tố dự đoán về sự hài lòng trong công việc. Kết quả cho thấy nhân viên hài lòng với công việc của họ. Nghiên cứu cũng xác định bốn khía cạnh chính ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên, đó là trả lương, giám sát, thăng tiến, cũng như đào tạo và thăng tiến. Trong số các yếu tố này, tiền lương, giám sát và thăng tiến được cho là có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng trong công việc. Theo đó, các nhà quản lý khách sạn có thể khắc phục sự không hài lòng của nhân viên bằng cách cung cấp cho nhân viên mức lương cạnh tranh và hoàn thiện kỹ năng giao tiếp cho đội ngũ quản lý.

Nghiên cứu của Muhammad và cộng sự (2023)

Muhammad và cộng sự (2023) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa nhân viên và sự hạnh phúc trong công việc, tập trung vào bảy khía cạnh chính: sự gắn kết, cảm xúc, giá trị chung, kiến thức, phần thưởng, trao quyền và chất lượng hiệu suất làm việc. Thông qua khảo sát 376 nhân viên tại các tổ chức tư nhân ở Jordan, nghiên cứu sử dụng mô hình SM-PLUS để phân tích dữ liệu. Kết quả chỉ ra rằng các yếu tố này đều có tác động tích cực đến mối quan hệ giữa nhân viên, góp phần cải thiện sự hài lòng, gắn bó và hiệu quả làm việc. Đặc biệt, sự công nhận, trao quyền và môi trường làm việc hỗ trợ đóng vai trò then chốt trong việc giữ chân nhân tài và nâng cao hiệu suất tổ chức. Bài báo nhấn mạnh rằng các công ty cần xây dựng văn hóa công sở lành mạnh, khuyến khích sự hợp tác và tạo điều kiện

để nhân viên phát huy tối đa năng lực. Ngoài ra, nghiên cứu đề xuất mở rộng áp dụng mô hình này vào các lĩnh vực và bối cảnh văn hóa khác để đạt được cái nhìn toàn diện hơn.

Nghiên cứu của Afif và cộng sự (2023)

Afif và cộng sự (2023) tập trung nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên nhằm cải thiện hiệu suất hoạt động của các ngân hàng Sharia tại Indonesia. Sử dụng phương pháp định lượng với công cụ phân tích SEM SmartPLS trên mẫu gồm 200 nhân viên từ 34 ngân hàng Sharia, nghiên cứu đã xác định bốn yếu tố chính: phong cách lãnh đạo, sự hài lòng trong công việc, môi trường làm việc, và động lực làm việc. Kết quả cho thấy, phong cách lãnh đạo tích cực khuyến khích sự gắn kết và hài lòng của nhân viên, trong khi sự hài lòng và môi trường làm việc thuận lợi tạo nền tảng cho sự gia tăng động lực làm việc. Động lực làm việc, đến lượt mình, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu suất hoạt động của ngân hàng. Bài báo cũng nhấn mạnh rằng việc áp dụng các nguyên tắc quản lý theo hướng Hồi giáo không chỉ giúp cải thiện động lực và hiệu suất làm việc của nhân viên mà còn thúc đẩy tăng trưởng và mở rộng thị phần của các ngân hàng Sharia tại Indonesia.

1.3.2 Nghiên cứu trong nước

Nghiên cứu của Trần Kim Dung (2005)

Nghiên cứu được thực hiện với mục tiêu kiểm định thang đo Chỉ số mô tả công việc JDI của Smith và cộng sự (1969) và đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự thỏa mãn của nhân viên với công việc tại Việt Nam. Nghiên cứu tiến hành thu thập ý kiến khảo sát của 448 nhân viên đang làm việc toàn thời gian trên địa bàn Hồ Chí Minh. Bằng cách sử dụng thang đo JDI và thuyết nhu cầu của Maslow (1943) kết quả có 2 nhân tố mới: phúc lợi và điều kiện làm việc được thêm vào nghiên cứu để phù hợp với tình hình cụ thể của Việt Nam. Kết quả cho thấy Chỉ số Mô tả Công việc được điều chỉnh trong điều kiện của Việt Nam bao gồm 6 thành phần: thỏa mãn với Bản chất công việc, thỏa mãn với Lãnh đạo, với Cơ hội đào tạo - thăng tiến, với Đồng nghiệp, với Tiền lương và thỏa mãn với Phúc lợi. Trong đó, chỉ có hai yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất và có ý nghĩa thống kê đến mức độ thỏa

mãn chung là thỏa mãn với Bản chất công việc và thỏa mãn với Cơ hội đào tạo, thăng tiến.

Nghiên cứu của Lê Nguyễn Đoàn Khôi và cộng sự (2013)

Nghiên cứu thực hiện vào năm 2013 trong việc sử dụng mô hình chỉ số mô tả công việc (JDI) với mục tiêu xác định các nhân tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại Trường Đại học Tiền Giang. Mô hình nghiên cứu gồm có 6 yếu tố tác động đến sự thỏa mãn trong công việc của cán bộ viên chức tại Trường Đại học Tiền Giang, đó là: Bản chất công việc, Tiền lương thưởng và phụ cấp, Quan hệ đồng nghiệp, Sự quan tâm của lãnh đạo, Cơ hội đào tạo và thăng tiến, Môi trường và điều kiện làm việc. Các nhóm nhân tố này được đo lường thông qua 24 biến quan sát. Việc phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc nhằm góp phần thiết thực cho việc hoạch định nguồn nhân lực tại đơn vị công tác và mang lại nhiều hơn về sự hài lòng đối với công việc cho cán bộ trường đại học. Kết quả phân tích dữ liệu thu thập được từ phỏng vấn trực tiếp 131 cán bộ viên chức Trường Đại học Tiền Giang, cho thấy rằng sự hài lòng trong công việc của nhân viên chịu sự ảnh hưởng bởi 5 nhóm nhân tố: Bản chất công việc, Tiền lương, thưởng và phụ cấp, Quan hệ làm việc, Cơ hội đào tạo và thăng tiến, Điều kiện vật chất.

Nghiên cứu của Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)

Mục tiêu nghiên cứu của bài viết là nhằm phân tích các yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc và cam kết gắn bó với tổ chức của cán bộ công chức tại Tổng cục Thủy sản. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ khảo sát 357 cán bộ công chức đang công tác tại Tổng cục Thủy sản. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy có 09 yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc và sự cam kết với tổ chức, bao gồm: Cơ hội đào tạo và thăng tiến; Thu nhập và phúc lợi; Đồng nghiệp; Đánh giá kết quả công việc; Cân bằng giữa công việc và cuộc sống; Áp lực công việc; Lãnh đạo; Bản chất công việc và Điều kiện làm việc. Trong đó, Cơ hội đào tạo và thăng tiến cho thấy sự ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng trong công việc và sự cam kết với tổ chức.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018)

Nghiên cứu nhằm đo lường sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức đang làm việc tại Cục hải quan tỉnh Kiên Giang. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập thông qua khảo sát 150 cán bộ, công chức hiện đang công tác tại Cục hải quan tỉnh Kiên Giang. Mô hình nghiên cứu gồm 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức đang làm việc tại Cục hải quan tỉnh Kiên Giang, bao gồm: Tính chất công việc; Đào tạo và thăng tiến; Tiền lương; Chế độ phúc lợi; Môi trường làm việc và Quan hệ công việc. Kết quả phân tích 120 phiếu trả lời khảo sát hợp lệ trong 150 phiếu khảo sát được phát ra cho thấy có 4 trong 6 yếu tố ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức đang làm việc tại Cục hải quan tỉnh Kiên Giang, bao gồm: Tính chất công việc; Chế độ phúc lợi; Môi trường làm việc và Quan hệ công việc.

Nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao (2020)

Nghiên cứu nhằm phân tích các yếu tố tác động đến sự hài lòng công việc của nhân viên Bệnh viện đa khoa tỉnh Sóc Trăng. Nghiên cứu đã sử dụng thang đo chỉ số mô tả công việc (JDI) làm cơ sở để xây dựng mô hình nghiên cứu lý thuyết và có điều chỉnh cho phù hợp với điều kiện nghiên cứu tại Việt Nam, được đánh giá bằng công cụ Cronbach's Alpha, phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy. Kết quả phân tích dữ liệu được thu thập từ phỏng vấn 216 nhân viên Bệnh viện đa khoa tỉnh Sóc Trăng cho thấy 4 trong tổng số 7 yếu tố của mô hình lý thuyết có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của nhân viên, giảm dần theo thứ tự: Đào tạo và thăng tiến, Tiền lương, Phúc lợi, Đồng nghiệp. Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị đối với Ban Quản lý bệnh viện nhằm có chính sách quản trị nguồn nhân lực thích hợp để duy trì sự hài lòng của điều dưỡng và nâng cao chất lượng công tác của nhân viên.

Dựa vào những nghiên cứu trên, các nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động được tổng hợp trong Bảng 1.1 bên dưới như sau:

Bảng 1.1 Tổng hợp các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động

Nghiên cứu	Yếu tố						
	Bản chất công việc	Cơ hội đào tạo và thăng tiến	Lãnh đạo	Đồng nghiệp	Tiền lương	Phúc lợi	Môi trường làm việc
Luddy (2005)	x		X	x			
Ali Mohammed Mosadegh Rad và cộng sự (2009)	x		X	x			
Lala Rukh và cộng sự (2011)		x	X	x	x		x
Eunice Fay Amisshah và cộng sự (2016)		x	X		x		
Trần Kim Dung (2005)	x	x	X	x	x	x	
Lê Nguyễn Đoàn Khôi và cộng sự (2013)	x	x	X	x	x		x
Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)	x	x	X	x	x	x	x
Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018)	x		X	x		x	x
Hà Nam Khánh Giao (2020)		x		x	x	x	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Nghiên cứu của Nguyễn Quyết Thắng (2021)

Nguyễn Quyết Thắng (2021) trong nghiên cứu: “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của cán bộ công chức tại Cục Hải quan tỉnh Bình Dương”. Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức Cục Hải quan tỉnh Bình Dương, từ đó, đề xuất các hàm ý quản trị để nâng cao động lực làm việc cho cán bộ, công chức Cục Hải quan tỉnh Bình Dương. Kết quả phân tích EFA cho thấy có 6 nhân tố với 24 biến quan sát đo lường được 70.4% các hoạt động liên quan đến tạo động lực làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức: Đào tạo và phát triển, Quan hệ với đồng nghiệp, Thu nhập và phúc lợi, Công việc ổn định, Lãnh đạo trực tiếp, Môi trường và điều kiện làm việc. Sau khi tiến hành thu thập dữ liệu và sử dụng các công cụ nghiên cứu cần thiết, kết quả đã đưa ra được mô hình 6 yếu tố có tác động dương

đến Động lực làm việc, sắp theo thứ tự giảm dần: Đào tạo và phát triển, Thu nhập và phúc lợi, Công việc ổn định, Quan hệ với đồng nghiệp, Môi trường và điều kiện làm việc, Lãnh đạo trực tiếp.

1.4 Mô hình và giả thuyết nghiên cứu đề xuất

1.4.1 Cơ sở xây dựng mô hình

Mô hình Chỉ số Mô tả Công việc (JDI) do Smith và cộng sự (1969) thiết lập được đánh giá cao trong cả lĩnh vực nghiên cứu lẫn thực tiễn (Trần Kim Dung, 2005). Price (1997) cho rằng JDI là công cụ nên chọn lựa cho các nghiên cứu đo lường về mức độ thỏa mãn của nhân viên trong công việc. Chỉ trong hai mươi năm cuối của thế kỷ 20, JDI được sử dụng trong hơn 600 nghiên cứu đã được xuất bản (Ajmi 2001).

Do đó, trong nghiên cứu này, trên cơ sở lý thuyết về sự hài lòng trong công việc, các học thuyết liên quan đến sự hài lòng trong công việc của người lao động, điển hình là Mô hình Chỉ số Mô tả Công việc (JDI) và tham khảo các biến trong mô hình của các nghiên cứu có mục tiêu tương đồng như nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011), Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu lý thuyết cho đề tài gồm 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận, bao gồm: (i) Lương thưởng và phúc lợi; (ii) Lãnh đạo; (iii) Đồng nghiệp; (iv) Môi trường làm việc; (v) Cơ hội đào tạo và thăng tiến. Ngoài ra, đây cũng là những yếu tố được sử dụng lặp lại nhiều trong các nghiên cứu về sự hài lòng công việc của người lao động nói chung và các cán bộ công chức nói riêng và cũng hoàn toàn phù hợp với điều kiện nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận.

1.4.2 Giả thuyết nghiên cứu

Dựa vào lý thuyết nền về sự hài lòng trong công việc của nhân viên, các học thuyết liên quan và các nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011), Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), các giả thuyết của nghiên cứu được trình bày như sau:

Đối với nhân tố Lương thưởng và phúc lợi, nghiên cứu của Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018) và Hà Nam Khánh Giao (2020) đều cho thấy đây là nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng, thoả mãn trong công việc của người lao động trong tổ chức. Do đó, trong nghiên cứu này, giả thuyết về mối quan hệ giữa Lương thưởng và phúc lợi và sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận được đặt ra như sau:

Giả thuyết H_1 : Nhân tố Lương thưởng và phúc lợi tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

Đối với nhân tố Lãnh đạo, đây là nhân tố cho thấy sự ảnh hưởng quan trọng trong đa phần các nghiên cứu về sự thoả mãn và hài lòng của người lao động trong công việc tại các tổ chức. Kết quả trong nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011), Trần Kim Dung (2005), Lê Nguyễn Đoàn Khôi và cộng sự (2013), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao (2020) đều cho thấy đây là nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng, thoả mãn trong công việc của người lao động trong tổ chức. Do đó, trong nghiên cứu này, giả thuyết về mối quan hệ giữa lãnh đạo và sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận được đặt ra như sau:

Giả thuyết H_2 : Nhân tố Lãnh đạo tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

Đối với nhân tố Đồng nghiệp, cũng tương tự như nhân tố lãnh đạo, đồng nghiệp là một trong những mối quan hệ quan trọng trong tổ chức, ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý, hành vi của người lao động. Nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011), Trần Kim Dung (2005), Lê Nguyễn Đoàn Khôi và cộng sự (2013), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao (2020) đều cho thấy đây là nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng, thoả mãn trong công việc của người lao động trong tổ chức. Do đó, trong nghiên cứu này, giả thuyết về mối quan hệ giữa đồng nghiệp và sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận được đặt ra như sau:

Giả thuyết H₃: Nhân tố Đồng nghiệp tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

Đối với nhân tố Môi trường làm việc, nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011), Lê Nguyễn Đoan Khôi và cộng sự (2013), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018) đều cho thấy đây là nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng, thoả mãn trong công việc của người lao động trong tổ chức. Do đó, trong nghiên cứu này, giả thuyết về mối quan hệ giữa Môi trường làm việc và sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận được đặt ra như sau:

Giả thuyết H₄: Nhân tố Môi trường làm việc tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

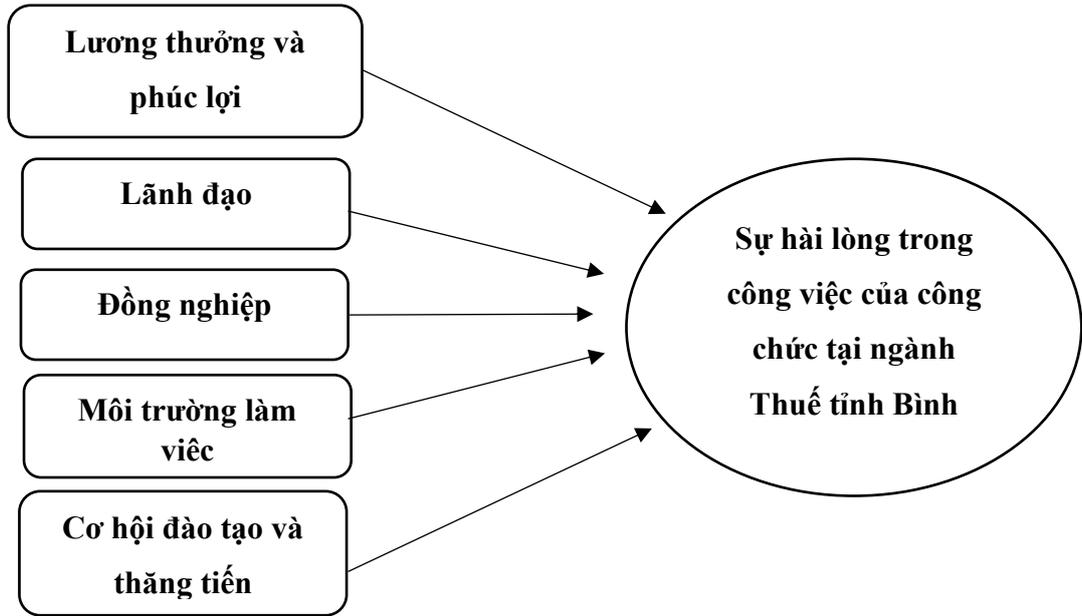
Đối với nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến, nghiên cứu của các tác giả đều cho thấy đây là nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng, thoả mãn trong công việc của người lao động trong tổ chức. Do đó, trong nghiên cứu này, giả thuyết về mối quan hệ giữa Cơ hội đào tạo và thăng tiến và sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận được đặt ra như sau:

Giả thuyết H₅: Nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

1.4.3 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên cơ sở lý thuyết nền, các học thuyết liên quan và các nghiên cứu có mục tiêu tương đồng với mục tiêu của đề tài, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu đề xuất cho nghiên cứu.

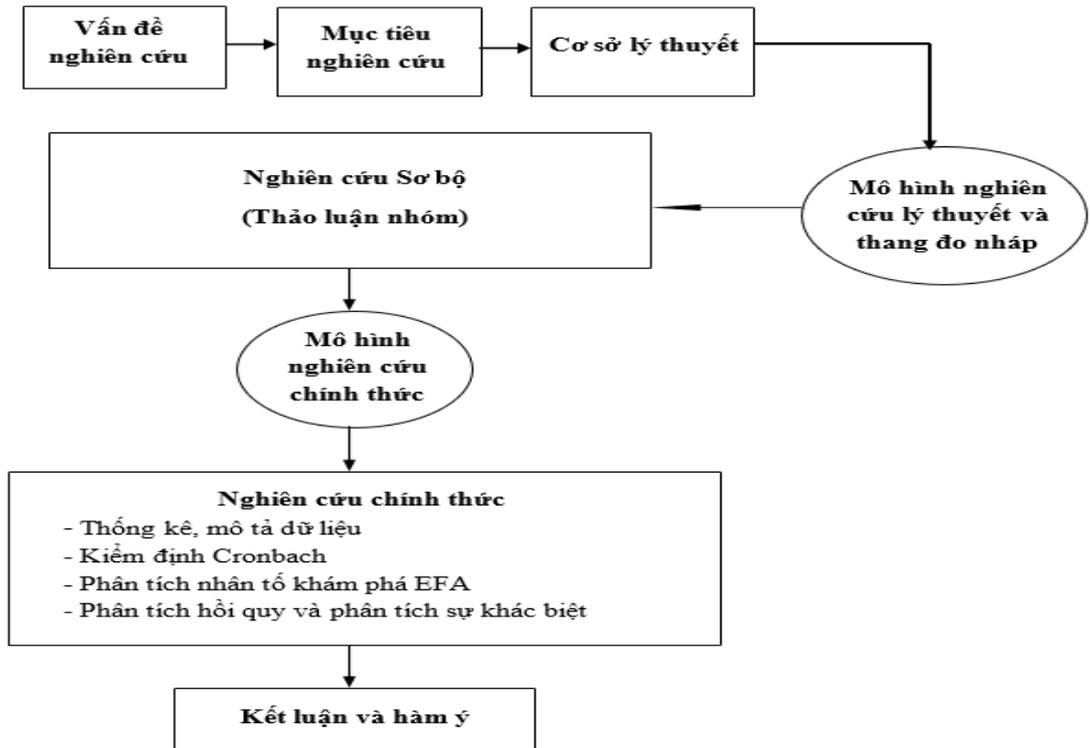
Mô hình nghiên cứu đề xuất của đề tài gồm 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận, đó là: (i) Lương thưởng và phúc lợi; (ii) Lãnh đạo; (iii) Đồng nghiệp; (iv) Môi trường làm việc; (v) Cơ hội đào tạo và thăng tiến.



Hình 1.7 Mô hình nghiên cứu đề xuất

1.5 Quy trình nghiên cứu

Quy trình nghiên cứu được thực hiện theo Hình 1.5 bên dưới như sau:



Hình 1.8 Quy trình nghiên cứu

Nguồn: Tác giả xây dựng

Quy trình nghiên cứu được thực hiện qua hai giai đoạn: giai đoạn nghiên cứu định tính và giai đoạn nghiên cứu định lượng.

Trên cơ sở các vấn đề nghiên cứu, thông qua các lý thuyết nền liên quan đến đề tài, tác giả tìm ra các khoảng trống cho nghiên cứu, đề ra mục tiêu nghiên cứu.

Dựa trên cơ sở lý thuyết nền liên quan đến sự hài lòng trong công việc, các học thuyết liên quan đến sự hài lòng trong công việc và các nghiên cứu trước có mục tiêu tương đồng với mục tiêu của đề tài, nghiên cứu đề xuất mô hình nghiên cứu lý thuyết và các thang đo đo lường cho các khái niệm nghiên cứu dùng trong đề tài.

Thực hiện nghiên cứu định tính bằng phương pháp thảo luận nhóm gồm các quản lý nhân sự và các công chức có thâm niên công tác tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Thuế tỉnh Bình Thuận từ 10 năm trở lên giúp nghiên cứu hiệu chỉnh mô hình và thang đo sơ bộ mà đề tài đã xây dựng cho phù hợp với điều kiện nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc của các công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận. Đây cũng là cơ sở giúp tác giả hoàn thiện Bảng hỏi nhằm phục vụ cho công tác thu thập dữ liệu từ khảo sát để đáp ứng cho bước phân tích định lượng tiếp theo.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua phân tích các dữ liệu thu thập được từ khảo sát các cán bộ công chức đang làm việc tại Cục thuế tỉnh Bình Thuận. Dữ liệu sau khi thu thập sẽ được tiến hành làm sạch, xử lý, mã hóa và thực hiện các bước phân tích thông qua các kiểm định về độ tin cậy của các thang đo mà nghiên cứu xây dựng thông qua kiểm định Kiểm định Cronbach, Kiểm định EFA; Kiểm định tương quan; Phân tích hồi quy; Kiểm định sự khác biệt để tìm ra các yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của các công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận và khẳng định các kết quả nghiên cứu cũng như đưa ra các kiến nghị phù hợp xoay quanh các kết quả nghiên cứu mà đề tài đã xác định được.

1.5.1 Nghiên cứu định tính

1.5.1.1 Thiết kế nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được sử dụng để giúp hiệu chỉnh mô hình nghiên cứu lý thuyết và hiệu chỉnh nội dung các thang đo sử dụng trong nghiên cứu mà đề tài đã xây dựng. Mô hình nghiên cứu lý thuyết được xây dựng với 5 nhân tố độc lập bao gồm: Lương thưởng và phúc lợi (6 biến quan sát); Lãnh đạo (4 biến quan sát); Đồng nghiệp (4 biến quan sát); Môi trường làm việc (6 biến quan sát); Cơ hội đào tạo và thăng tiến (4 biến quan sát) và nhân tố phụ thuộc của mô hình là: Sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận (3 biến quan sát).

Các thang đo sơ bộ dùng trong nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở kế thừa các thang đo trong nghiên cứu trước. Có tất cả 06 thang đo gồm 05 thang đo đo lường cho các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của các công chức ngành thuế tỉnh Bình Thuận và 01 thang đo đo lường cho nhân tố phụ thuộc của mô hình lý thuyết là Sự hài lòng trong công việc của các cán bộ, công chức Cục thuế tỉnh Bình Thuận. Trong đó:

Thang đo “Lương thưởng và phúc lợi” được kế thừa từ thang đo trong các nghiên cứu của Eunice Fay Amissah và cộng sự (2016), Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018). Tổng hợp nội dung các biến quan sát trong thang đo “Lương thưởng và phúc lợi” được trình bày trong Bảng 1.2 bên dưới như sau:

Bảng 1.2 Thang đo “Lương thưởng và phúc lợi”

Mã hóa	Nội dung câu hỏi biến quan sát	Nguồn
LTPL1	Tiền lương tương xứng với kết quả làm việc của nhân viên.	Eunice Fay Amissah và cộng sự (2016), Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)

LTPL2	Tiền lương đủ trang trải nhu cầu cuộc sống của nhân viên.	Eunice Fay Amisah và cộng sự (2016), Trần Kim Dung (2005)
LTPL3	Các khoản thưởng và phụ cấp công bằng, thỏa đáng.	Eunice Fay Amisah và cộng sự (2016), Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
LTPL4	Cơ quan tham gia đầy đủ các chính sách phúc lợi cho nhân viên.	Trần Kim Dung (2005)
LTPL5	Cơ quan quan tâm giải quyết các chính sách phúc lợi cho người lao động.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
LTPL6	Cơ quan xây dựng các chính sách phúc lợi khác (tổ chức đi du lịch, nghỉ dưỡng hàng năm) bên cạnh các phúc lợi bắt buộc.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Thang đo “Lãnh đạo” được kế thừa từ thang đo trong các nghiên cứu của Eunice Fay Amisah và cộng sự (2016), Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018). Tổng hợp nội dung các biến quan sát trong thang đo “Lãnh đạo” được trình bày trong Bảng 1.3 bên dưới như sau:

Bảng 1.3 Thang đo “Lãnh đạo”

Mã hóa	Nội dung câu hỏi biến quan sát	Nguồn
LD1	Lãnh đạo có kiến thức chuyên môn tốt.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
LD2	Lãnh đạo lắng nghe ý kiến của nhân viên.	Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
LD3	Lãnh đạo đối xử công bằng với tất cả nhân viên.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)

LD4	Lãnh đạo quan tâm đến sự đóng góp của nhân viên.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
------------	--	---

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Thang đo “Đồng nghiệp” được kế thừa từ thang đo trong các nghiên cứu của Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018). Tổng hợp nội dung các biến quan sát trong thang đo “Đồng nghiệp” được trình bày trong Bảng 1.4 bên dưới như sau:

Bảng 1.4 Thang đo “Đồng nghiệp”

Mã hóa	Nội dung câu hỏi biến quan sát	Nguồn
DN1	Đồng nghiệp đáng tin cậy.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
DN2	Đồng nghiệp luôn thân thiện, cởi mở.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
DN3	Đồng nghiệp sẵn sàng giúp đỡ cả trong công việc và cuộc sống.	Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
DN4	Đồng nghiệp có chuyên môn tốt.	Trần Kim Dung (2005)

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Thang đo “Môi trường làm việc” được kế thừa từ thang đo trong các nghiên cứu của Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Trần Kim Dung (2005). Tổng hợp nội dung các biến quan sát trong thang đo “Môi trường làm việc” được trình bày trong Bảng 1.5 bên dưới như sau:

Bảng 1.5 Thang đo “Môi trường làm việc”

Mã hóa	Nội dung câu hỏi biến quan sát	Nguồn
MTLV1	Môi trường làm việc làm việc thân thiện.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
MTLV2	Môi trường làm việc an toàn, vệ sinh, sạch sẽ.	Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)

MTLV3	Cơ quan trang bị đầy đủ công cụ, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công việc của nhân viên.	Trần Kim Dung (2005)
MTLV4	Công việc phù hợp với trình độ chuyên môn.	Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
MTLV5	Công việc có nhiều thử thách.	Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018)
MTLV6	Không phải lo lắng mất việc làm.	Trần Kim Dung (2005)

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” được kế thừa từ thang đo trong các nghiên cứu của Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018). Tổng hợp nội dung các biến quan sát trong thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” được trình bày trong Bảng 1.6 bên dưới như sau:

Bảng 1.6 Thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến”

Mã hóa	Nội dung câu hỏi biến quan sát	Nguồn
DTTT1	Cơ quan tạo điều kiện cho nhân viên nâng cao trình độ chuyên môn.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018)
DTTT2	Cơ quan thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo kiến thức chuyên môn cần thiết cho công việc.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018)
DTTT3	Chính sách thăng tiến rõ ràng, chi tiết và công bằng với tất cả nhân viên.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018)

DTTT4	Nhân viên được tạo nhiều cơ hội để phát triển bản thân.	Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018)
--------------	---	--

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Thang đo “Sự hài lòng của nhân viên” được kế thừa từ thang đo trong các nghiên cứu của Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018). Tổng hợp nội dung các biến quan sát trong thang đo “Sự hài lòng của nhân viên” được trình bày trong Bảng 1.7 bên dưới như sau:

Bảng 1.7 Thang đo “Sự hài lòng của nhân viên”

Mã hóa	Nội dung câu hỏi biến quan sát	Nguồn
SHL1	Anh/ Chị hài lòng với công việc hiện tại của mình.	Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018)
SHL2	Anh/ Chị hài lòng với cơ quan hiện tại của mình.	
SHL3	Anh/ Chị sẽ tiếp tục gắn bó lâu dài với cơ quan của mình.	

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Nghiên cứu sử dụng phương pháp thảo luận nhóm gồm 07 chuyên gia hiện đang giữ các chức vụ quản lý nhân sự và phòng ban của Cục thuế tỉnh Bình Thuận và 08 công chức đang công tác tại Phòng tổ chức nhân sự cũng như các phòng ban khác của Cục thuế tỉnh Bình Thuận, có thâm niên công tác từ 10 năm trở lên. Đây là những công chức đã làm việc qua nhiều vị trí trong Cơ quan thuế tỉnh cũng như hiểu rõ đặc điểm tình hình nhân sự của Cơ quan thuế tỉnh trong vòng 5 năm trở lại đây. Các chuyên gia sẽ được tác giả gửi trước các nội dung liên quan đến đề tài và các nội dung cần được thảo luận trước buổi thảo luận nhóm. Trong buổi thảo luận nhóm, các nội dung sẽ được tác giả lần lượt trình bày theo dàn bài chuẩn bị trước để các chuyên gia lần lượt trao đổi, góp ý từng nội dung riêng lẻ. Các nội dung nếu được từ 2/3 các chuyên gia trở lên đồng thuận sẽ được thống nhất; Các nội dung cần

được hiệu chỉnh cũng sẽ được các chuyên gia định hướng cho phù hợp với điều kiện nghiên cứu tại Cục thuế tỉnh Bình Thuận.

1.5.1.2 Kết quả nghiên cứu định tính

Kết quả thảo luận chuyên gia cho thấy rằng tất cả các chuyên gia tham gia thảo luận các nội dung của đề tài đều thống nhất về mô hình nghiên cứu đề xuất mà tác giả đã xây dựng. Về các biến quan sát trong các thang đo sơ bộ mà đề tài đã xây dựng, tất cả các chuyên gia thống nhất giữ nguyên số lượng và nội dung các biến quan sát trong các thang đo mà đề tài đã xây dựng.

Sau khi tổng hợp các kết quả thu được từ nghiên cứu định tính, các thang đo trong nghiên cứu sẽ được sử dụng để thiết kế bảng khảo sát nhằm phục vụ cho công tác khảo sát thu thập dữ liệu cho nghiên cứu. Phiếu khảo sát sẽ được bổ sung thêm các thông tin liên quan về cá nhân người được khảo sát và tiến hành thực hiện bước khảo sát thử với số lượng mẫu 30 công chức Thuế để xem xét mức độ phù hợp và dễ hiểu của các nội dung được hỏi trong phiếu khảo sát. Kết quả khảo sát thử cho thấy 30/30 người được hỏi đều đồng thuận với sự phù hợp và dễ hiểu của các nội dung được hỏi trong phiếu khảo sát. Như vậy, phiếu khảo sát đã đạt được sự tin cậy cần thiết và phù hợp để sử dụng cho khảo sát ở quy mô lớn hơn.

Thang đo trong nghiên cứu được xây dựng với dạng thang đo Likert 5 bậc với mức độ là: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Trung dung; (4) Đồng ý và (5) Hoàn toàn đồng ý.

1.5.2 Nghiên cứu định lượng

1.5.2.1 Mẫu nghiên cứu và phương pháp chọn mẫu

Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ khảo sát các công chức đang công tác tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục thuế tỉnh Bình Thuận thông qua công cụ thu thập dữ liệu là Phiếu khảo sát.

Phương pháp chọn mẫu mà nghiên cứu sử dụng là chọn mẫu phi xác suất với phương thức lấy mẫu thuận tiện. Đây là phương pháp lấy mẫu giúp cho tác giả tiết

kiệm được chi phí, thời gian và phù hợp với nghiên cứu mang tính khám phá nhân tố của đề tài.

1.5.2.2 Cỡ mẫu nghiên cứu và cách lấy mẫu

Mẫu nghiên cứu phụ thuộc vào mục tiêu, quy mô của nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu mà đề tài sử dụng để phân tích.

Kumar (2005) cho rằng kích thước của mẫu nghiên cứu tùy thuộc vào việc nghiên cứu muốn đạt được những gì từ nguồn dữ liệu thu thập được.

Theo Gorsuch (1983), kích thước mẫu nghiên cứu là 100, còn Guilford (1954) cho rằng con số đó là 200.

Hair và cộng sự (2010) cho rằng: khi phân tích nhân tố khám phá EFA thì yêu cầu kích thước mẫu tối thiểu phải là 50 hoặc theo tỷ lệ 5:1 (5 đối tượng được khảo sát cho 1 biến quan sát). Nghiên cứu có tất cả 27 biến quan sát, trong đó có 23 biến quan sát đo lường cho 05 nhân tố độc lập và 03 biến quan sát đo lường cho nhân tố phụ thuộc của mô hình. Do đó, kích thước mẫu tối thiểu mà nghiên cứu cần có để đáp ứng yêu cầu mẫu dành cho phân tích EFA sẽ bằng $27 \times 5 = 135$.

Tabachnick & Fidell (1991) thì cho rằng kích thước mẫu nghiên cứu dựa vào quy trình xử lý và phân tích số liệu có sử dụng hồi quy bội, theo đó để phân tích hồi quy và đạt được kết quả hồi quy tốt nhất thì kích cỡ mẫu phải thỏa mãn công thức: $n \geq 8m + 50$ (Với n là kích cỡ mẫu, m là số biến độc lập trong mô hình). Theo đó, đề tài có tất cả 5 biến độc lập thì kích thước mẫu nghiên cứu tối thiểu phải bằng 90 đối tượng khảo sát.

Trong nghiên cứu này, để đảm bảo cỡ mẫu nghiên cứu đạt yêu cầu cho các phân tích và giảm các sai sót trong việc thu thập dữ liệu, tác giả tiến hành khảo sát với kích thước 200 công chức. Kích thước mẫu này hoàn toàn đáp ứng được các tiêu chuẩn của nghiên cứu và phù hợp với khả năng nghiên cứu cũng như năng lực tài chính của tác giả.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 trình bày cơ sở lý thuyết về sự hài lòng công việc của nhân viên, các học thuyết liên quan đến sự hài lòng công việc của người lao động trong tổ chức và phân tích các nghiên cứu có mục tiêu tương đồng với mục tiêu nghiên cứu của đề tài để làm cơ sở xây dựng mô hình nghiên cứu cho đề tài này.

Mô hình nghiên cứu của đề tài gồm 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận, bao gồm: (i) Lương thưởng và phúc lợi; (ii) Lãnh đạo; (iii) Đồng nghiệp; (iv) Môi trường làm việc; (v) Cơ hội đào tạo và thăng tiến.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC NGÀNH THUẾ TỈNH BÌNH THUẬN

2.1 Giới thiệu tổng quan:

2.1.1 Tổng quan về Cục Thuế tỉnh Bình Thuận:

Cục Thuế tỉnh Bình Thuận là cơ quan chuyên môn thuộc Bộ Tài chính, có nhiệm vụ quản lý thuế, giám sát việc chấp hành pháp luật thuế trên địa bàn tỉnh Bình Thuận. Cục đóng vai trò quan trọng trong việc thu ngân sách nhà nước, góp phần vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

- Địa điểm trụ sở chính: Đại lộ Tôn Đức Thắng, phường Xuân An, thành phố Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận.

- Điện thoại: (0252) 3829384 - (0252) 3822767

- Fax: (0252) 3822686

- Địa chỉ trang tin điện tử: <http://binhthuan.gdt.gov.vn>.

- Quá trình thành lập và phát triển: Cục Thuế có quá trình hình thành và phát triển 30 năm (theo Quyết định số 55/BTC/QĐ/TCCB ngày 29/01/1992 của Bộ trưởng Bộ Tài chính) trong ngành Thuế.

❖ Chức năng, nhiệm vụ chính:

Cục Thuế là đơn vị ngành dọc trực thuộc Tổng cục Thuế với chức năng quản lý khai thác nguồn thu, tổ chức thu thuế, phí, lệ phí và các khoản thu khác ngân sách trên địa bàn tỉnh theo đúng quy định của pháp luật.

- Quản lý thuế:

+ Thực hiện các biện pháp quản lý thuế đối với tổ chức, cá nhân.

+ Kiểm tra, thanh tra việc chấp hành pháp luật thuế.

+ Xử lý các vi phạm về thuế.

- Hỗ trợ người nộp thuế:
- + Tư vấn, hướng dẫn người nộp thuế về các chính sách thuế.
- + Tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính về thuế.
- Thu thập, xử lý thông tin thuế:
- + Xây dựng và quản lý cơ sở dữ liệu về thuế.
- + Phân tích, đánh giá tình hình thực hiện thu ngân sách

Một số hoạt động nổi bật trong những năm gần đây của ngành thuế tỉnh Bình Thuận:

Ngành thuế tỉnh Bình Thuận đã có nhiều hoạt động nổi bật trong những năm gần đây, góp phần quan trọng vào việc quản lý thu ngân sách nhà nước và hỗ trợ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Dưới đây là một số hoạt động tiêu biểu:

✓ Tăng cường công tác quản lý thu, chống thất thu:

- Áp dụng công nghệ thông tin: Cục Thuế đã tích cực ứng dụng các phần mềm quản lý thuế hiện đại, hóa đơn điện tử, khai thuế trực tuyến, giúp tăng cường hiệu quả công tác quản lý thu, giảm thiểu sai sót và tạo điều kiện thuận lợi cho người nộp thuế.

- Tăng cường kiểm tra, thanh tra: Thực hiện các cuộc kiểm tra, thanh tra đột xuất và định kỳ đối với các tổ chức, cá nhân để đảm bảo việc chấp hành pháp luật thuế.

- Phối hợp với các cơ quan chức năng: Tăng cường phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan để chia sẻ thông tin, trao đổi kinh nghiệm, cùng nhau giải quyết các vấn đề phát sinh trong công tác quản lý thuế.

✓ Hỗ trợ người nộp thuế:

- Tổ chức các buổi tọa đàm, hội thảo: Cục Thuế thường xuyên tổ chức các buổi tọa đàm, hội thảo để phổ biến chính sách thuế, hướng dẫn người nộp thuế thực hiện các thủ tục thuế.

Xây dựng cổng thông tin điện tử: Cung cấp các thông tin về thuế trên cổng thông tin điện tử, giúp người nộp thuế dễ dàng tra cứu thông tin và thực hiện các thủ tục hành chính.

Giải quyết thủ tục hành chính nhanh chóng: Cải thiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian giải quyết, tạo điều kiện thuận lợi cho người nộp thuế.

✓ **Đổi mới phương thức làm việc:**

Xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp: Tổ chức các khóa đào tạo, nâng cao năng lực chuyên môn cho cán bộ, công chức, nhằm xây dựng đội ngũ cán bộ có trình độ, năng lực đáp ứng yêu cầu công việc.

Xây dựng văn hóa phục vụ: Tăng cường xây dựng văn hóa phục vụ, hướng đến sự hài lòng của người nộp thuế.

Đổi mới phong cách làm việc: Áp dụng các phương pháp làm việc hiện đại, linh hoạt, tạo môi trường làm việc thân thiện, năng động.

✓ **Tham gia các hoạt động xã hội:**

Tổ chức các hoạt động từ thiện: Tham gia các hoạt động từ thiện, hỗ trợ cộng đồng, thể hiện trách nhiệm xã hội của ngành thuế.

Xây dựng mối quan hệ với cộng đồng: Tăng cường giao tiếp với cộng đồng, lắng nghe ý kiến đóng góp của người dân, doanh nghiệp để hoàn thiện công tác quản lý thuế.

2.1.2 Tổ chức bộ máy:

Tính đến tháng 12 năm 2024:

+ Cơ cấu tổ chức: Cục Thuế tỉnh Bình Thuận hiện nay gồm 12 Phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Cục Thuế và 06 Chi cục Thuế huyện, thành phố và khu vực trực thuộc Cục Thuế với 36 Đội Thuế thuộc các Chi cục Thuế, quản lý thu thuế trên địa bàn 127 xã, phường, thị trấn;

+ Tổ chức Đảng: Đảng bộ Cục Thuế gồm 09 chi, đảng bộ trực thuộc (trong đó có 05 đảng bộ bộ phận và 04 chi bộ trực thuộc) với 296 đảng viên chiếm 65% trên tổng số công chức và người lao động toàn ngành Thuế (296/456 người).

+ Tổ chức đoàn thể: Công đoàn cơ sở Cục Thuế gồm 07 tổ chức Công đoàn (bao gồm Công đoàn cơ sở Cục Thuế và 06 Công đoàn cơ sở thành viên Chi cục Thuế), 100% công chức và người lao động tham gia tổ chức công đoàn; Chi đoàn Cục Thuế gồm có 38 đoàn viên chiếm 8,33% trên tổng số công chức và người lao động toàn ngành Thuế (38/456 người).

+ Biên chế: Tổng số công chức và người lao động: 456, trong đó:

++ Số công chức hiện có: 403 người (nam: 234 người và nữ: 166 người)

++ Hợp đồng lao động theo Nghị định số 68/NĐ-CP của Chính phủ: 53 người (nam 34 người và nữ 19 người);

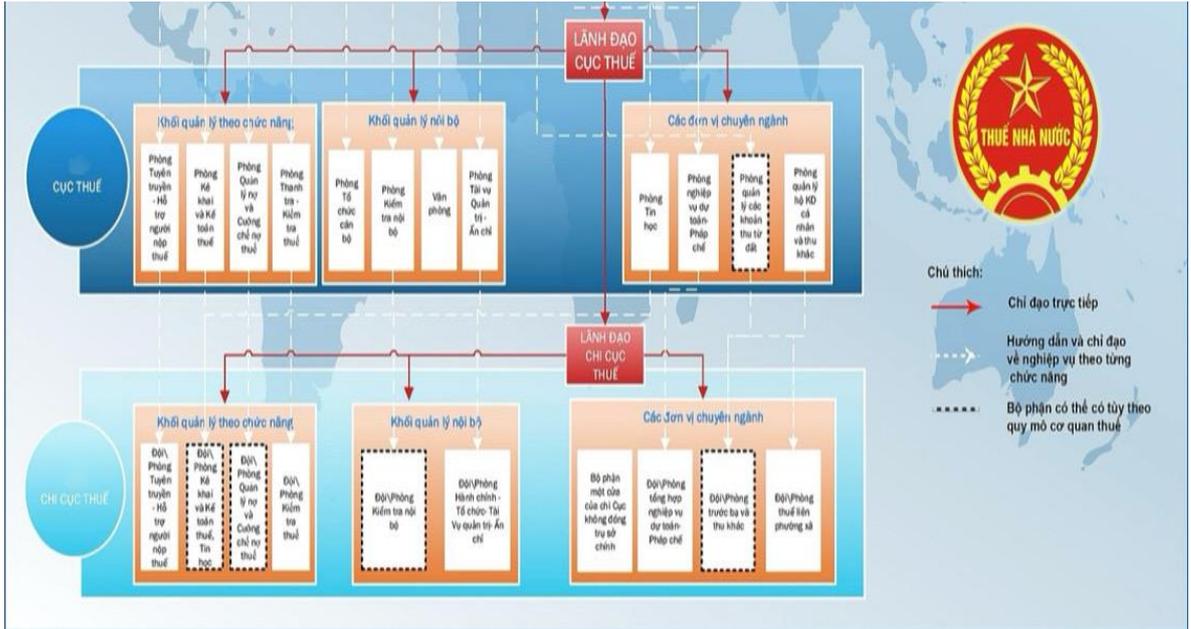
++ Trình độ học vấn: Trình độ Thạc sỹ 29 người, Đại học 322 người, Cao đẳng 29 người, Trung cấp 23 người; QLNN ngạch Chuyên viên Cao cấp 01 người, ngạch Chuyên viên chính và tương đương 23 người, ngạch Chuyên viên và tương đương 311 người.

Cục Thuế tỉnh Bình Thuận có cấu trúc tổ chức bao gồm:

Lãnh đạo: Cục trưởng, các Phó Cục trưởng.

Các phòng ban chuyên môn: Phòng Kế khai – Kế toán thuế, Phòng Thanh tra - Kiểm tra, Phòng Quản lý Hộ kinh doanh – Cá nhân – Thu khác, Phòng Tuyên truyền - Hỗ trợ người nộp thuế, ...

Các Chi cục Thuế: Phân bố tại thành phố, các huyện trên địa bàn tỉnh.



Hình 2.1: Sơ đồ tổ chức Cục Thuế tỉnh Bình Thuận

2.2 Thực trạng sự hài lòng trong công việc của công chức trong ngành thuế tỉnh Bình Thuận trong 03 năm gần đây (từ năm 2022 đến năm 2024)

2.2.1. Thực trạng mức độ hài lòng về tính chất công việc:

Qua quá trình tìm hiểu thực trạng, nhận thấy mức độ hài lòng về tính chất công việc của công chức ngành Thuế ở mức trung bình. Điều này cho thấy phần lớn người lao động cảm thấy công việc hiện tại phù hợp với kỹ năng và chuyên môn của họ. Việc công việc phù hợp với chuyên môn giúp nhân viên cảm thấy tự tin hơn trong công việc, tạo động lực và nâng cao hiệu suất làm việc.

Thực tế, các Phòng, các đơn vị đều có bảng mô tả và phân công công việc rõ ràng cho mỗi công chức. Khối lượng công việc chia đều cho số thành viên trong đơn vị, được phân bổ công việc phù hợp với trình độ chuyên môn của họ, điều này tạo sự công bằng, giúp người lao động hài lòng với sự rõ ràng trong sự phân chia và biết rõ nhiệm vụ của mình thông qua bảng mô tả công việc.

Tuy nhiên, mức độ hài lòng về tính chất công việc chỉ ở mức trung bình là do đa số công chức cho rằng áp lực về khối lượng công việc quá lớn, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm. Công việc đòi hỏi chuyên môn nghiệp vụ cao, tính chất công

việc mang tính rủi ro, kiến thức chuyên môn sâu rộng và đòi hỏi khả năng giao tiếp tốt. Điều này đòi hỏi sự nỗ lực không ngừng và có thể gây áp lực tâm lý. Hơn nữa việc thiếu thôn nguồn nhân lực dẫn đến một công chức phải kiêm nhiệm thêm nhiều nhiệm vụ khác nên không thể tập trung cho nhiệm vụ chính, không có động lực làm việc, tâm lý không thoải mái khi làm việc.

2.2.2. Thực trạng sự hài lòng về tính ổn định của công việc

Ngành thuế thuộc hệ thống quản lý của Nhà nước, công chức nhà nước từ lâu đã được xem là một lựa chọn nghề nghiệp ổn định và hấp dẫn. Công chức ngành Thuế không phải lo lắng về vấn đề mất việc làm. Sự ổn định trong công việc có vai trò then chốt trong việc duy trì động lực và gắn bó lâu dài của công chức, do đó, sự hài lòng của công chức về tính ổn định của công việc được đánh giá ở mức cao.

2.2.3. Thực trạng sự hài lòng về điều kiện, môi trường làm việc

Dựa trên quá trình tìm hiểu thông tin, tác giả nhận thấy mức độ hài lòng tổng thể về điều kiện và môi trường làm việc ở mức trung bình. Phần lớn cho rằng môi trường làm việc an toàn và sạch sẽ, đảm bảo sức khỏe và sự thoải mái cho người lao động. Công chức đang làm việc tại Cục thuế tỉnh Bình Thuận quan tâm đến việc họ được làm việc trong một môi trường được trang bị đầy đủ công cụ, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công việc của họ.

Phần lớn, các đơn vị, đặc biệt là Cục Thuế tỉnh Bình Thuận và Chi cục Thuế Phan Thiết đều được trang bị vật chất đầy đủ, tiện nghi, máy móc, phần mềm quản lý thuế chuyên biệt và hiện đại, đáp ứng được nhu cầu cơ bản trong việc phục vụ cho công việc của công chức.

Tuy nhiên, vì phụ thuộc vào nguồn kinh phí ở Tổng cục Thuế, một số đơn vị, đặc biệt là ở các Chi cục Thuế khu vực, huyện, chưa được cung cấp đầy đủ máy móc, trang thiết bị, cơ sở vật chất cũ kỹ, thiếu thôn. Một số đơn vị xuống cấp trầm trọng, chưa được trang bị đầy đủ trang thiết bị hoặc bị hư hỏng nhưng chưa được sửa chữa. Điều này khiến cho mức độ hài lòng về điều kiện, môi trường làm việc của công chức ở một số đơn vị chưa được đánh giá cao.

Bên cạnh nhu cầu được làm việc trong một môi trường được trang bị đầy đủ công cụ, trang thiết bị cần thiết, công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận còn quan tâm đến việc họ nhận được sự quan tâm, hỗ trợ từ phía các đồng nghiệp của họ. Các vấn đề liên quan đến đồng nghiệp của họ như đồng nghiệp đáng tin cậy; thân thiện, cởi mở; sẵn sàng giúp đỡ cả trong công việc và cuộc sống và đồng nghiệp có chuyên môn tốt là những vấn đề mà cán bộ, công chức luôn mong muốn.

2.2.4. Thực trạng sự hài lòng về tiền lương, tiền thưởng và các chính sách phúc lợi:

Tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, việc đảm bảo hệ thống tiền lương, tiền thưởng và các chính sách phúc lợi hợp lý là yếu tố then chốt để duy trì sự hài lòng và động lực làm việc của người lao động. Thực trạng mức độ hài lòng trong công việc của công chức về tiền lương, tiền thưởng và các chính sách phúc lợi đạt trung bình. Cho thấy người lao động chưa thực sự thỏa mãn với các chế độ đãi ngộ hiện tại.

Thực trạng hiện tại, công chức đang làm việc tại Cục thuế tỉnh Bình Thuận rất quan tâm đến các chính sách lương, thưởng và các chính sách đó phải tương xứng với kết quả làm việc của nhân viên; đủ trang trải nhu cầu cuộc sống của họ; các khoản thưởng và phụ cấp phải luôn đảm bảo sự công bằng và thỏa đáng cho từng vị trí nhân viên. Công chức ngành Thuế mong muốn các chính sách lương, thưởng, phúc lợi cần được quan tâm nhiều hơn như việc cơ quan tham gia đầy đủ các chính sách phúc lợi cho công chức; Cơ quan quan tâm giải quyết các chính sách phúc lợi cho công chức như trong các trường hợp ốm đau hay nghỉ phép...; Cơ quan quan tâm xây dựng các chính sách phúc lợi khác (tổ chức đi du lịch, nghỉ dưỡng hàng năm) bên cạnh các phúc lợi bắt buộc.

Với mức lương cơ sở đang được áp dụng theo Nghị định 73/2024/NĐ-CP là 2,34 triệu đồng/tháng, tiền lương tương ứng của công chức thuế từ 01/07/2024 dựa trên hệ số lương với công thức sau:

Mức lương cơ bản = Lương cơ sở x Hệ số lương

Tiền lương = Mức lương cơ bản + Phụ cấp (nếu có) + Tiền thưởng (nếu có)

2.2.5. Thực trạng sự hài lòng về cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp

Tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, việc tạo điều kiện và hỗ trợ cho công chức trong việc phát triển nghề nghiệp không chỉ góp phần nâng cao hiệu suất làm việc mà còn tăng cường sự gắn bó và trung thành của họ với cơ quan đơn vị, gia tăng sự hài lòng trong công việc. Cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp là động lực quan trọng để công chức phấn đấu. Nếu cơ chế thăng tiến không minh bạch, công bằng thì sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên

Qua quá trình thu thập thông tin, việc đánh giá mức độ hài lòng về cơ hội thăng tiến, phát triển nghề nghiệp đạt trung bình. Công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận cho rằng việc cơ quan thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo kiến thức chuyên môn cần thiết cho công việc sẽ giúp họ hài lòng hơn với công việc. Ngoài ra, chính sách thăng tiến trong cơ quan cũng là vấn đề mà họ quan tâm trong công việc. Chính sách thăng tiến rõ ràng, chi tiết và công bằng với tất cả nhân viên được các cán bộ, công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận quan tâm cũng như việc nhân viên được tạo nhiều cơ hội để phát triển bản thân.

2.3 Các công cụ phân tích dữ liệu

Tuy nhiên, để đánh giá một cách chính xác và toàn diện về thực trạng sự hài lòng trong công việc của công chức ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, cần tiến hành các nghiên cứu sâu rộng, bao gồm khảo sát, phỏng vấn và phân tích dữ liệu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha

Một thang đo được coi là có giá trị khi nó đo lường đúng cái cần đo, có ý nghĩa là phương pháp đo lường đó không có sai lệch mang tính hệ thống và sai lệch

ngẫu nhiên. Điều kiện đầu tiên cần phải có thang đo áp dụng phải đạt độ tin cậy. Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach alpha từ 0.8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0.7 đến gần 0.8 là sử dụng được. Cũng có nhiều nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach alpha từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Hair và cộng sự, 2010). Trong nghiên cứu này, tác giả quyết định sử dụng tiêu chuẩn Cronbach alpha bằng 0.6 và các biến quan sát hệ số tương quan biến – tổng (Corrected item – total correlation) nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại.

Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) là kỹ thuật sử dụng để thu nhỏ và tóm tắt dữ liệu. Phân tích khám phá nhân tố sẽ giúp tác giả thu gọn các biến quan sát thành các biến tiềm ẩn ít hơn, có ý nghĩa hơn trong việc giải thích mô hình nghiên cứu.

Một số tiêu chuẩn áp dụng khi phân tích EFA trong nghiên cứu như sau:

+ Kiểm định sự thích hợp của phân tích nhân tố với dữ liệu của mẫu thông qua giá trị thống kê Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Theo đó, trị số của KMO lớn hơn 0,5 thì phân tích nhân tố là thích hợp (Hair và cộng sự, 2010), 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 (Đình Bá Hùng Anh, 2017).

+ Phương sai trích (variance explained criteria): Tổng phương sai trích phải lớn hơn 50% (Hair và cộng sự, 2010).

+ 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 (Hair và cộng sự, 2010).

+ Phương pháp trích hệ số yếu tố Principal components với phép xoay Varimax để đảm bảo số lượng nhân tố là bé nhất (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Phân tích tương quan

Kiểm định hệ số tương quan Pearson dùng để kiểm tra mối liên hệ tuyến tính giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc. Theo Gayen (1951), các nhà nghiên cứu sử dụng hệ số tương quan Pearson (ký hiệu r) để lượng hóa mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính giữa hai biến định lượng. Nếu một trong hai hoặc cả hai biến không phải là biến định lượng (biến định tính, biến nhị phân...) chúng ta sẽ không thực hiện phân tích tương quan Pearson cho các biến này. Hệ số tương quan Pearson r có giá trị dao động từ -1 đến 1.

Andy Field (2009) cho rằng mặc dù có thể đánh giá mối liên hệ tuyến tính giữa hai biến qua hệ số tương quan Pearson, nhưng chúng ta cần thực hiện kiểm định giả thuyết hệ số tương quan này có ý nghĩa thống kê hay không. Giả thuyết được đặt ra $H_0: r = 0$. Phép kiểm định t được sử dụng để kiểm định giả thuyết này. Kết quả kiểm định: $\text{Sig} < 0,05$: Bác bỏ giả thuyết H_0 , nghĩa là $r \neq 0$ một cách có ý nghĩa thống kê, hai biến có tương quan tuyến tính với nhau; $\text{Sig} > 0,05$: Chấp nhận giả thuyết H_0 , nghĩa là $r = 0$ một cách có ý nghĩa thống kê, hai biến không có tương quan tuyến tính với nhau.

Phân tích hồi quy bội

Hồi quy tuyến tính là phép hồi quy xem xét mối quan hệ tuyến tính giữa biến độc lập với biến phụ thuộc. Phương trình hồi quy bội:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e$$

Trong đó:

Y : biến phụ thuộc, là biến chịu tác động của biến khác.

X, X_1, X_2, X_n : biến độc lập, là biến tác động lên biến khác.

β_0 : hằng số hồi quy, hay còn được gọi là hệ số chặn. Đây là chỉ số nói lên giá trị của Y sẽ là bao nhiêu nếu tất cả X cùng bằng 0.

$\beta_1, \beta_2, \beta_n$: hệ số hồi quy, hay còn được gọi là hệ số góc. Chỉ số này cho chúng ta biết về mức thay đổi của Y gây ra bởi X tương ứng.

e: sai số. Chỉ số này càng lớn càng khiến cho khả năng dự đoán của hồi quy trở nên kém chính xác hơn hoặc sai lệch nhiều hơn so với thực tế.

Chúng ta sẽ đánh giá hệ số hồi quy của mỗi biến độc lập có ý nghĩa trong mô hình hay không dựa vào kiểm định t với giả thuyết H_0 : Hệ số hồi quy của biến độc lập X_i bằng 0. Mô hình hồi quy có bao nhiêu biến độc lập, chúng ta sẽ đi kiểm tra bấy nhiêu giả thuyết H_0 . Kết quả kiểm định: Sig < 0,05: Bác bỏ giả thuyết H_0 , nghĩa là hệ số hồi quy của biến X_i khác 0 một cách có ý nghĩa thống kê, biến X_i có tác động lên biến phụ thuộc; Sig > 0,05: Chấp nhận giả thuyết H_0 , nghĩa là hệ số hồi quy của biến X_i bằng 0 một cách có ý nghĩa thống kê, biến X_i không tác động lên biến phụ thuộc. Trong phân tích hồi quy, để đánh giá độ phù hợp của mô hình, các nhà nghiên cứu sử dụng hệ số R^2 . Trong hồi quy tuyến tính bội thường dùng hệ số R^2 để điều chỉnh, đánh giá độ phù hợp của mô hình nghiên cứu vì nó không phóng đại mức độ phù hợp của mô hình. Kiểm định F được dùng để khẳng định khả năng mở rộng mô hình này áp dụng cho tổng thể.

Hệ số Beta chuẩn hóa được dùng để đánh giá mức độ quan trọng của từng nhân tố, hệ số Beta của biến độc lập nào càng cao thì mức độ tác động của nó lên biến phụ thuộc càng lớn (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Nhằm đảm bảo độ tin cậy của phương trình hồi quy được xây dựng, một loạt các dò tìm sự vi phạm của giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính cũng được thực hiện. Các giả định trong phần này bao gồm: Giả định liên hệ tuyến tính, Giả định phương sai phần dư không đổi, Phân phối chuẩn của phần dư, Tính độc lập của phần dư, Hiện tượng đa cộng tuyến.

2.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận

2.4.1 Thông tin mẫu nghiên cứu

2.4.1.1 Thống kê mô tả biến định tính

Mẫu nghiên cứu được thu thập trong thời gian 30 ngày với 200 phiếu khảo sát được phát đi. Dữ liệu thu thập về sau khi loại bỏ các phiếu trả lời không đạt yêu cầu, số phiếu trả lời hợp lệ để đưa vào phân tích cho nghiên cứu là 195 phiếu.

Về đặc điểm giới tính của công chức Cơ quan thuế tỉnh Bình Thuận được khảo sát (Bảng 2.1), đa số cán bộ, công chức tham gia khảo sát đều là có giới tính nữ với 104 người (chiếm 53,3%); còn lại là 91 cán bộ, công chức tham gia khảo sát là nam (chiếm 46,7%).

Bảng 2.1 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Giới tính

Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Nam	91	46,7
Nữ	104	53,3

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Về độ tuổi của công chức Cơ quan thuế tỉnh Bình Thuận tham gia trả lời khảo sát (Bảng 2.2), đa số người tham gia trả lời khảo sát của nghiên cứu có độ tuổi từ 30 đến dưới 45 tuổi với 98 công chức Thuế (chiếm 50,3%); 64 công chức Thuế có độ tuổi từ 45 tuổi trở lên (chiếm 32,8%); còn lại là các công chức Thuế có độ tuổi dưới 30 tuổi với 33 người trong tổng thể 195 phiếu trả lời hợp lệ (chiếm 16,9%).

Bảng 2.2 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Độ tuổi

Độ tuổi	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 30 tuổi	33	16,9
Từ 30 đến dưới 45 tuổi	98	50,3
Từ 45 tuổi trở lên	64	32,8

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Về trình độ học vấn của công chức Cơ quan thuế tỉnh Bình Thuận tham gia trả lời khảo sát (Bảng 2.3), phần lớn công chức Thuế có học vấn đại học với 131 người (chiếm 67,2%); các công chức Thuế có trình độ học vấn từ Trung cấp đến

Cao đẳng là 35 người (chiếm 17,9%); cuối cùng là các công chức Thuế có trình độ học vấn trên đại học với 29 người (chiếm 14,9%) trong tổng thể 195 phiếu trả lời hợp lệ của công chức Cơ quan thuế tỉnh Bình Thuận tham gia trả lời khảo sát.

Bảng 2.3 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Trình độ học vấn

Trình độ học vấn	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Trung cấp, cao đẳng	35	17,9
Đại học	131	67,2
Trên đại học	29	14,9

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Về thâm niên công tác của các công chức Cơ quan thuế tỉnh Bình Thuận tham gia trả lời khảo sát (Bảng 2.4), đa số công chức Thuế tham gia trả lời khảo sát của nghiên cứu đều có thời gian công tác tại Cục thuế tỉnh Bình Thuận từ 5 đến dưới 10 năm với 124 người (chiếm 63,6%); các công chức Thuế có thời gian công tác tại đơn vị dưới 5 năm là 35 người và chiếm 17,9%; cuối cùng là các công chức Thuế có thời gian công tác tại đơn vị từ 10 năm trở lên là 36 người và chiếm 18,5% trong tổng thể mẫu của nghiên cứu.

Bảng 2.4 Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu theo Thâm niên công tác

Thu nhập	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 5 năm	35	17,9
Từ 5 đến dưới 10 năm	124	63,6
Từ 10 năm trở lên	36	18,5

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

2.4.1.2 Thống kê mô tả biến định lượng

Kết quả phân tích thống kê mô tả trong Bảng 2.5 bên dưới cho thấy rằng: giá trị trung bình của các biến quan sát dao động từ 3.195 (trên mức Bình thường) đến 4.067 (Đồng ý), điều này thể hiện được sự khác nhau về mức độ quan trọng của các biến quan sát và cũng thể hiện rằng người được khảo sát đều cảm nhận khá tốt các nội dung khảo sát liên quan đến các khía cạnh đo lường cho các khái niệm nghiên cứu.

Bảng 2.5 Thống kê mô tả biến quan sát

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LTPL1	195	1,0	5,0	3,759	0,8424
LTPL2	195	1,0	5,0	3,923	0,7728
LTPL3	195	1,0	5,0	3,836	0,8931
LTPL4	195	1,0	5,0	3,595	0,8091
LTPL5	195	2,0	5,0	3,897	0,7731
LTPL6	195	2,0	5,0	3,995	0,7962
LD1	195	1,0	5,0	3,964	0,9491
LD2	195	2,0	5,0	3,938	0,9981
LD3	195	1,0	5,0	3,979	0,9789
LD4	195	1,0	5,0	4,010	1,0153
DN1	195	2,0	5,0	3,974	0,9602
DN2	195	2,0	5,0	3,974	0,9548
DN3	195	2,0	5,0	3,769	0,9212
DN4	195	2,0	5,0	3,882	0,9640
MTLV1	195	1,0	5,0	3,405	1,2415
MTLV2	195	1,0	5,0	3,431	1,2555
MTLV3	195	1,0	5,0	3,528	1,1590
MTLV4	195	1,0	5,0	3,528	1,2406
MTLV5	195	1,0	5,0	3,436	1,2055
MTLV6	195	1,0	5,0	3,497	1,1094
DTTT1	195	1,0	5,0	3,933	0,9952
DTTT2	195	1,0	5,0	3,995	0,9974
DTTT3	195	2,0	5,0	3,708	0,9204
DTTT4	195	2,0	5,0	4,067	0,9198
SHL1	195	2,0	5,0	3,195	0,6834
SHL2	195	2,0	5,0	3,615	0,6428

SHL3	195	2,0	5,0	3,405	0,6134
------	-----	-----	-----	-------	--------

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

2.5 Đánh giá chất lượng các thang đo

2.5.1 Phân tích Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định độ tin cậy các thang đo dùng trong nghiên cứu bằng hệ số Cronbach Alpha cho thấy giá trị α của các thang đo đều nằm trong khoảng đạt yêu cầu của kiểm định Cronbach's Alpha: Giá trị α nhỏ nhất là của thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” với hệ số $\alpha = 0.818$; Giá trị α lớn nhất là của thang đo “Môi trường làm việc” với hệ số $\alpha = 0.895$. Kết quả chi tiết đánh giá độ tin cậy từng thang đo dùng trong nghiên cứu được trình bày như sau:

Thang đo “Lương thưởng và phúc lợi” có hệ số Alpha bằng 0,857; các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và đạt yêu cầu của kiểm định.

Bảng 2.6 Kiểm định Cronbach's Alpha – Thang đo “Lương thưởng và phúc lợi”

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Hệ số Alpha = 0,857				
LTPL1	19,246	9,743	0,670	0,829
LTPL2	19,082	10,076	0,673	0,829
LTPL3	19,169	9,502	0,667	0,830
LTPL4	19,410	10,171	0,610	0,840
LTPL5	19,108	9,963	0,700	0,824
LTPL6	19,010	10,433	0,565	0,848

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Thang đo “Lãnh đạo” có hệ số Alpha bằng 0,821; các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và đạt yêu cầu của kiểm định.

Bảng 2.7 Kiểm định Cronbach's Alpha – Thang đo “Lãnh đạo”

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Hệ số Alpha = 0,821				
LD1	11,928	6,459	0,570	0,807
LD2	11,954	5,890	0,665	0,764
LD3	11,913	5,853	0,696	0,750
LD4	11,882	5,898	0,644	0,774

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Thang đo “Đồng nghiệp” có hệ số Alpha bằng 0,857; các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và đạt yêu cầu của kiểm định.

Bảng 2.8 Kiểm định Cronbach's Alpha – Thang đo “Đồng nghiệp”

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Hệ số Alpha = 0,857				
DN1	11,626	5,875	0,713	0,813
DN2	11,626	5,720	0,763	0,792
DN3	11,831	6,337	0,632	0,846
DN4	11,718	5,915	0,698	0,820

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Thang đo “Môi trường làm việc” có hệ số Alpha bằng 0,856; các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và đạt yêu cầu của kiểm định ngoại trừ biến quan sát MTLV2 có hệ số tương quan biến tổng bằng 0,298 < 0,3 nên sẽ bị loại khỏi thang đo để đảm bảo độ tin cậy của thang đo này.

Bảng 2.9 Kiểm định Cronbach's Alpha – Thang đo “Môi trường làm việc” – Lần 01

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
----------------------	--	--	-----------------------------	---------------------------------------

	loại biến	loại biến		loại biến
Hệ số Alpha = 0,856				
MTLV1	17,421	20,554	0,731	0,816
MTLV2	17,395	25,003	0,298	0,895
MTLV3	17,297	21,715	0,672	0,827
MTLV4	17,297	20,128	0,777	0,806
MTLV5	17,390	21,012	0,711	0,820
MTLV6	17,328	21,552	0,732	0,818

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Thang đo “Môi trường làm việc” sau khi loại biến quan sát MTLV2 có hệ số Alpha bằng 0,895; các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và đạt yêu cầu của kiểm định.

Bảng 2.10 Kiểm định Cronbach’s Alpha – Thang đo “Môi trường làm việc” – Lần 02

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach’s Alpha nếu loại biến
Hệ số Alpha = 0,895				
MTLV1	13,990	15,928	0,760	0,867
MTLV3	13,867	17,085	0,686	0,883
MTLV4	13,867	15,724	0,787	0,861
MTLV5	13,959	16,287	0,746	0,870
MTLV6	13,897	17,093	0,728	0,875

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” có hệ số Alpha bằng 0,735; các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và đạt yêu cầu của kiểm định ngoại trừ biến quan sát DTTT1 có hệ số tương quan biến tổng bằng 0,268 < 0,3 nên sẽ bị loại khỏi thang đo để đảm bảo độ tin cậy của thang đo này.

Bảng 2.11 Kiểm định Cronbach's Alpha – Thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” – Lần 01

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Hệ số Alpha = 0,735				
DTTT1	11,769	5,910	0,268	0,818
DTTT2	11,708	4,332	0,692	0,571
DTTT3	11,995	5,077	0,549	0,664
DTTT4	11,636	4,758	0,647	0,607

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” sau khi loại biến quan sát DTTT1 có hệ số Alpha bằng 0,818; các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và đạt yêu cầu của kiểm định.

Bảng 2.12 Kiểm định Cronbach's Alpha – Thang đo “Môi trường làm việc” – Lần 02

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Hệ số Alpha = 0,818				
DTTT2	7,774	2,557	0,739	0,676
DTTT3	8,062	3,141	0,589	0,828
DTTT4	7,703	2,901	0,691	0,730

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Thang đo “Sự hài lòng của nhân viên” có hệ số Alpha bằng 0,881; các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và đạt yêu cầu của kiểm định.

Bảng 2.13 Kiểm định Cronbach's Alpha – Thang đo “Sự hài lòng của nhân viên”

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
----------------------	--	--	-----------------------------	---------------------------------------

Hệ số Alpha = 0,881				
SHL1	7,021	1,360	0,765	0,839
SHL2	6,600	1,499	0,720	0,875
SHL3	6,810	1,443	0,832	0,780

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Kết quả tổng hợp cũng đã cho thấy, tại thang đo “Môi trường làm việc” có biến quan sát MTLV2 và thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” có biến quan sát DTTT1 đều có hệ số tương quan biến – tổng nhỏ hơn 0,3 (0,298 và 0,268) (không đạt yêu cầu của Kiểm định Cronbach). Do đó, tác giả sẽ loại 02 biến quan sát này khỏi thang đo “Môi trường làm việc” và “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” trước khi đi vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 2.14 Tổng hợp các thang đo và biến quan sát bị loại

STT	Thang Đo	Biến Quan Sát bị loại	Cronbach's Alpha	Kết luận
1.	Lương thưởng và phúc lợi	Không có	Hệ số Alpha = 0,857	Chất lượng tốt
2.	Lãnh đạo	Không có	Hệ số Alpha = 0,821	Chất lượng tốt
3.	Đồng nghiệp	Không có	Hệ số Alpha = 0,857	Chất lượng tốt
4.	Môi trường làm việc	MTLV2	Hệ số Alpha = 0,856	Loại biến này
5.	Cơ hội đào tạo và thăng tiến	DTTT1	Hệ số Alpha = 0,735	Loại biến này
6.	Sự hài lòng của nhân viên	Không có	Hệ số Alpha = 0,881	Chất lượng tốt

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

2.5.2 Phân tích nhân tố khám phá

Phân tích nhân tố khám phá cho các biến độc lập

Thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến độc lập (Bảng 2.15) cho kết quả: Hệ số KMO là $0,864 > 0,5$; Kiểm định Barlett có Sig. = 0,000 (nhỏ hơn 0,05) cho thấy phân tích EFA phù hợp với dữ liệu khảo sát.

Bảng 2.15 Kết quả kiểm định Barlett và KMO cho Biến độc lập

HỆ SỐ KMO		0,864
KIỂM ĐỊNH BARLETT	Approx, Chi-Square	2236,604
	Df	231
	Sig,	0,000

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Kết quả phân tích nhân tố ở Bảng 2.16 cho thấy phân tích rút trích được 05 nhân tố tại giá trị Eigenvalues bằng $1,232 > 1$ với tổng phương sai trích khi phân tích khám phá nhân tố cho các biến độc lập là 67,853% (>50%) cho thấy các nhân tố được trích có thể giải thích 67,853% sự biến thiên của dữ liệu.

Các biến quan sát của 05 nhân tố được trích đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.5 và vẫn giải thích cho các nhân tố ban đầu khi được gom lại chung trong các nhân tố cho nên tác giả giữ nguyên tên gọi như ban đầu cho các nhân tố:

Nhân tố 1: gồm 05 biến quan sát: MTLV4; MTLV5; MTLV1; MTLV6; MTLV3 vẫn đo lường cho nhân tố Môi trường làm việc;

Nhân tố 2: gồm 06 biến quan sát: LTPL3; LTPL5; LTPL2; LTPL1; LTPL4; LTPL6 vẫn đo lường cho nhân tố Lương thưởng và phúc lợi;

Nhân tố 3: gồm 04 biến quan sát: DN2; DN1; DN3; DN4 vẫn đo lường cho nhân tố Đồng nghiệp;

Nhân tố 4: gồm 04 biến quan sát: LD3; LD4; LD2; LD1 vẫn đo lường cho nhân tố Lãnh đạo;

Nhân tố 5: gồm 03 biến quan sát: DTTT2; DTTT4; DTTT3 vẫn đo lường cho nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến.

Bảng 2.16 Kết quả ma trận xoay nhân tố cho Biến độc lập

Biến quan sát	Nhân tố 1	Nhân tố 2	Nhân tố 3	Nhân tố 4	Nhân tố 5
MTLV4	0,854				
MTLV5	0,819				
MTLV1	0,814				
MTLV6	0,764				

MTLV3	0,729				
LTPL3		0,793			
LTPL5		0,784			
LTPL2		0,783			
LTPL1		0,775			
LTPL4		0,709			
LTPL6		0,616			
DN2			0,853		
DN1			0,783		
DN3			0,758		
DN4			0,757		
LD3				0,839	
LD4				0,738	
LD2				0,673	
LD1				0,646	
DTT2					0,849
DTT4					0,798
DTT3					0,765
Eigenvalue	7,302	2,749	2,089	1,556	1,232
Tổng phương sai trích (%)	33,189	45,684	55,180	62,251	67,853

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Phân tích nhân tố khám phá cho biến phụ thuộc

Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc (Bảng 2.17) cho kết quả: hệ số KMO là $0,718 > 0,5$; Kiểm định Barlett có Sig. = 0,000, cho thấy phân tích EFA phù hợp với dữ liệu khảo sát.

Bảng 2.17 Kết quả kiểm định Barlett và KMO cho Biến phụ thuộc

HỆ SỐ KMO		0,718
KIỂM ĐỊNH	Approx, Chi-Square	330,461

BARLETT	Df	3
	Sig,	0,000

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Kết quả phân tích trong Bảng 2.18 cũng cho thấy phân tích EFA rút trích được 1 nhân tố tại giá trị Eigenvalues bằng 2,433 > 1 với tổng phương sai trích khi phân tích khám phá nhân tố là 81,099% (>50%) cho thấy các nhân tố được trích có thể giải thích 81,099% sự biến thiên của dữ liệu.

Bảng 2.18 Kết quả ma trận xoay nhân tố cho Biến phụ thuộc

Eigenvalue	2,433
Tổng phương sai trích (%)	81,099
Biến quan sát	Hệ số tải
SHL3	0,931
SHL1	0,898
SHL2	0,872

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Các biến quan sát trong nhân tố được trích đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.5 (Bảng 2.23) và đạt yêu cầu của Kiểm định EFA, gồm 03 biến quan sát: SHL3; SHL1; SHL2 vẫn đo lường cho nhân tố Sự hài lòng của nhân viên.

2.5.3 Phân tích tương quan

Hệ số tương quan biểu hiện mối quan hệ giữa biến phụ thuộc của mô hình hồi quy là Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận (SHL) và các nhân tố độc lập: Lương thưởng và phúc lợi (LTPL); Lãnh đạo (LD); Đồng nghiệp (DN); Môi trường làm việc (MTLV); Cơ hội đào tạo và thăng tiến (DTTT).

Kết quả phân tích tương quan trong Bảng 2.19 bên dưới cho thấy: ở mức ý nghĩa 1%, tất cả các nhân tố độc lập đều cho thấy mối quan hệ tương quan tuyến tính với nhân tố phụ thuộc của mô hình hồi quy, qua đo cho thấy tất cả các nhân tố độc lập đều phù hợp để đưa vào phân tích hồi quy.

Bảng 2.19 Kết quả phân tích hệ số tương quan Pearson

Correlations							
		SHL	LTPL	LD	DN	MTLV	DTTT
SHL	Pearson Correlation	1	0,573**	0,484**	0,467**	0,515**	0,565**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	195	195	195	195	195	195

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

2.5.4 Phân tích hồi quy

Kết quả phân tích hồi quy nhằm xác định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố trong mô hình với biến phụ thuộc là sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận. Phương trình hồi quy của nghiên cứu được trình bày như sau:

$$SHL = \beta_0 + \beta_1 * LTPL + \beta_2 * LD + \beta_3 * DN + \beta_4 * MTLV + \beta_5 * DTTT + e_i$$

Trong đó:

- SHL: Sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận
- LTPL: Lương thưởng và phúc lợi
- LD: Lãnh đạo
- DN: Đồng nghiệp
- MTLV: Môi trường làm việc
- DTTT: Cơ hội đào tạo và thăng tiến

e_i : Các yếu tố khác

β_0 : Hằng số

$\beta_1, \beta_2, \beta_5$: Hệ số hồi quy

2.5.4.1 Kiểm định mức độ phù hợp của mô hình

Kiểm định F được sử dụng để kiểm tra mức độ phù hợp của phân tích hồi quy đối với tập dữ liệu thị trường (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Kết quả kiểm định F ở Bảng 2.20 cho giá trị Sig. = 0,000 < 0,05, cho thấy phân tích hồi quy là phù hợp và mô hình nghiên cứu đề xuất phù hợp với tập dữ liệu khảo sát thu thập được.

Bảng 2.20 Kết quả phân tích ANOVA trong hồi quy

Mô hình		Tổng bình phương	Df	Bình phương trung bình	F	Sig.
1	Hồi qui	38,819	5	7,764	54,666	0,000
	Phần dư	26,842	189	0,142		
	Tổng	65,662	194			

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Hệ số R^2 hiệu chỉnh được sử dụng để xem xét mức độ giải thích của các nhân tố độc lập lên nhân tố phụ thuộc.

Kết quả phân tích hồi quy trong Bảng 2.21 cho kết quả hệ số R^2 hiệu chỉnh bằng 0,580, tức mức độ phù hợp của mô hình đạt 58,0%, có nghĩa rằng khả năng giải thích của các nhân tố độc lập giải thích được 58,0% sự biến thiên trong dữ liệu của biến phụ thuộc Sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận.

Bảng 2.21 Bảng tóm tắt mô hình hồi quy

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước tính	Durbin-Watson
1	0,769 ^a	0,591	0,580	0,37686	1,622

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

2.5.4.2 Kết quả phân tích hệ số hồi quy

Bảng 2.22 Kết quả phân tích hệ số hồi quy

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	T	Sig.	Kiểm tra đa cộng tuyến		
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận biến	VIF	
1	Hằng số	0,207	0,206		1,005	0,316		
	LTPL	0,340	0,047	0,364	7,230	0,000	0,851	1,174

LD	0,043	0,044	0,059	0,975	0,331	0,586	1,706
DN	0,105	0,041	0,144	2,572	0,011	0,691	1,446
MTLV	0,125	0,032	0,215	3,864	0,000	0,697	1,434
DTTT	0,223	0,039	0,311	5,781	0,000	0,748	1,337

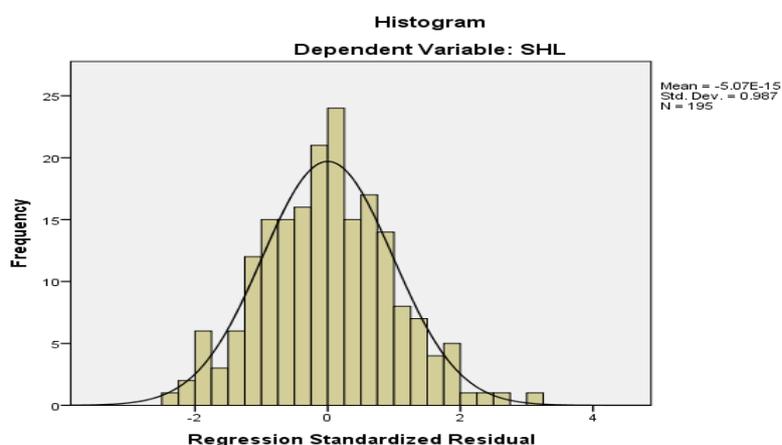
Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

2.5.4.3 Dò tìm các quy phạm giả định cần thiết

❖ Giả định về phân phối chuẩn của phần dư

Giả định thứ nhất là giả định về phân phối chuẩn phần dư, biểu đồ tần số Histogram được sử dụng để kiểm tra giả định này.

Dựa vào biểu đồ 2.2 bên dưới có thể nói phân phối chuẩn của phần dư xấp xỉ chuẩn (Mean = $-5,07E-15$) và độ lệch chuẩn bằng 0,987, tức gần bằng 1. Do đó có thể kết luận rằng giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không vi phạm.



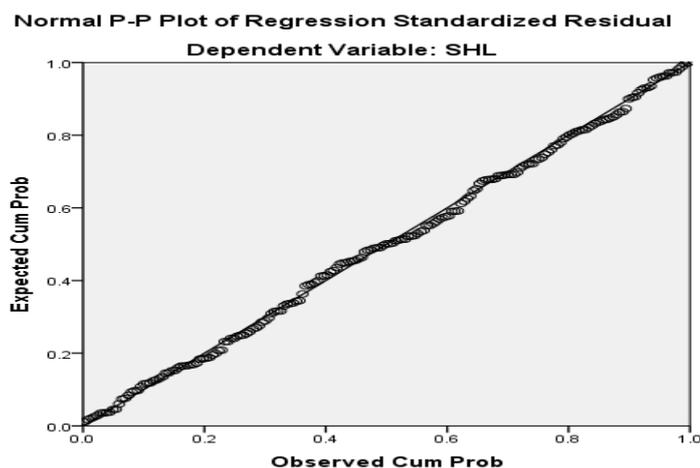
Hình 2.2 Biểu đồ phân phối chuẩn phần dư

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

❖ Giả định Phương sai sai số không đổi

Phương sai của phần dư được thể hiện trên đồ thị của phần dư chuẩn hóa theo giá trị dự báo của biến phụ thuộc.

Quan sát trên Hình 2.3 bên dưới cho thấy các phần dư phân tán ngẫu nhiên quanh trục 0 trong một phạm vi không đổi. Điều này có nghĩa là phương sai của phần dư là không đổi.



Hình 2.3 Biểu đồ P-P plot

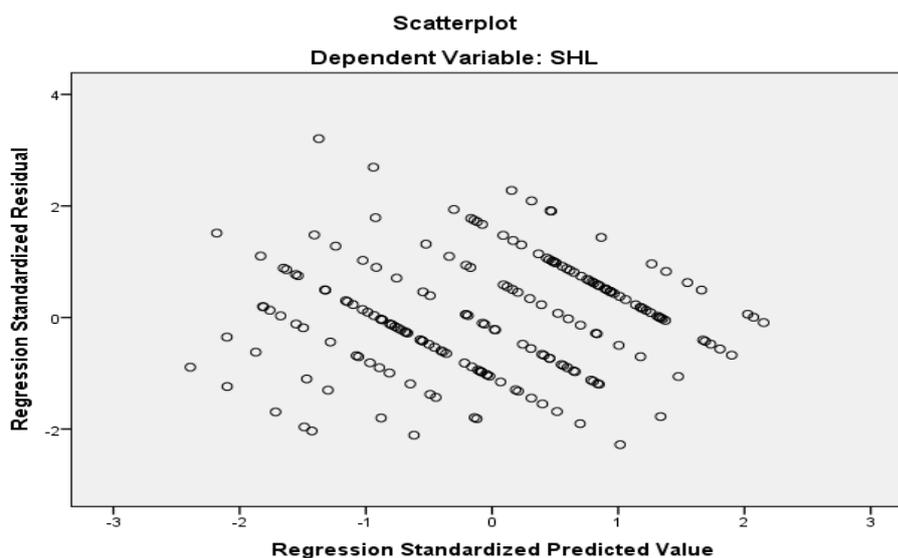
Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

❖ **Giả định không có hiện tượng đa cộng tuyến**

Theo kết quả phân tích từ Bảng 2.22, cho thấy hệ số phóng đại phương sai (VIF) đều có giá trị không lớn hơn 2 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008), do vậy có thể kết luận rằng không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình.

❖ **Giả định về tính độc lập của các phần dư**

Biểu đồ Scatter được sử dụng để xem xét tính độc lập của các phần dư. Kết quả Biểu đồ Scatter tại Hình 2.4 cho thấy các phần dư phân tán ngẫu nhiên trong một vùng đi qua gốc tọa độ chứ không tạo thành một hình dạng đặc biệt nào. Điều này cho thấy giá trị dự đoán và phần dư độc lập với nhau, phương sai của phần dư không đổi.



Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

2.6 Kết luận các giả thuyết nghiên cứu

Từ kết quả có được sau phân tích hồi quy, nghiên cứu đi đến kết luận cho các giả thuyết ban đầu như sau: Lương thưởng và phúc lợi (LTPL); Đồng nghiệp (DN); Môi trường làm việc (MTLV); Cơ hội đào tạo và thăng tiến (DTTT) đều nhỏ hơn 0,05. Do đó, 4 nhân tố này cho thấy sự ảnh hưởng tuyến tính đến Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận;

Kết quả phân tích cũng cho thấy nhân tố độc lập còn lại là: Lãnh đạo (LD) có mức ý nghĩa (giá trị Sig.) trong Kiểm định t của nhân tố bằng: $0,331 > 0,05$, nên nhân tố này không cho thấy sự ảnh hưởng tuyến tính đến Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

Bảng 2.23 Kết luận các giả thuyết

Giả thuyết	Nội dung	P_value	Kết luận
H1	Nhân tố Lương thưởng và phúc lợi tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận.	0,000	Chấp nhận

H2	Nhân tố Lãnh đạo tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận.	0,331	Bác bỏ
H3	Nhân tố Đồng nghiệp tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận.	0,011	Chấp nhận
H4	Nhân tố Môi trường làm việc tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận.	0,000	Chấp nhận
H5	Nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến tác động cùng chiều (+) đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận.	0,000	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Trên cơ sở kết quả phân tích (bảng 2.23) và dò tìm các quy phạm giả định cần thiết, kết quả cuối của mô hình nghiên cứu được thể hiện theo:

Phương trình hồi quy về sự tác động của các nhân tố đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ dựa và chỉ số B, công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận:

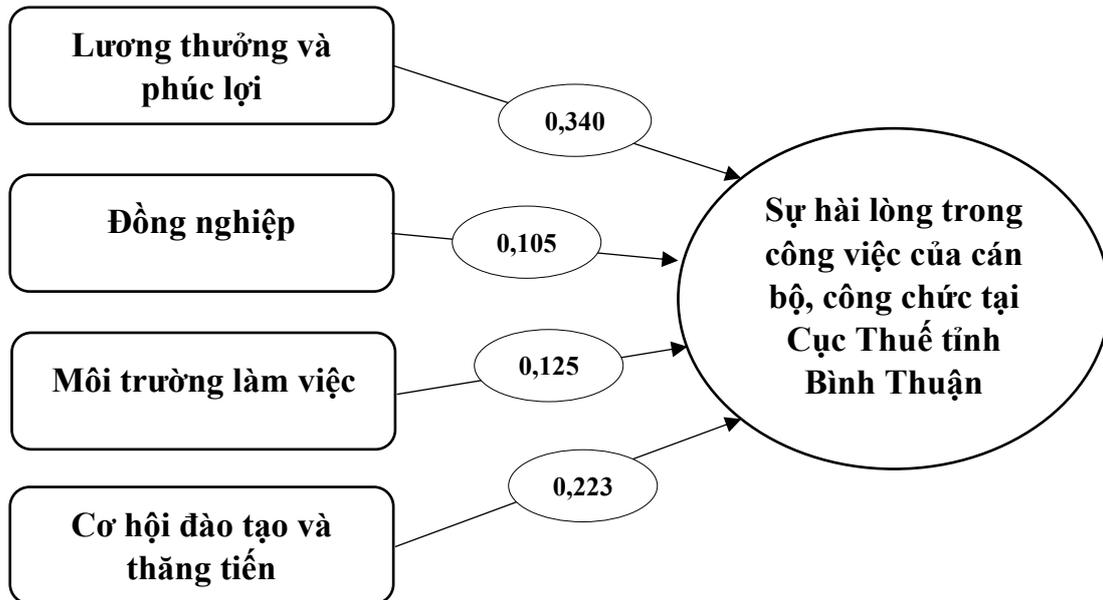
$$\text{SHL} = 0,207 + 0,340 \cdot \text{LTPL} + 0,105 \cdot \text{DN} + 0,125 \cdot \text{MTLV} + 0,223 \cdot \text{DTTT} + e_i$$

Trong đó:

- SHL: Sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận
- LTPL: Lương thưởng và phúc lợi
- DN: Đồng nghiệp
- MTLV: Môi trường làm việc
- DTTT: Cơ hội đào tạo và thăng tiến

e_i : Các nhân tố khác

Và mô hình nghiên cứu chính thức được trình bày như sau:



Hình 2.5 Mô hình nghiên cứu chính thức

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

2.7 Thảo luận kết quả nghiên cứu, các nguyên nhân gây ra vấn đề

Kết quả phân tích dữ liệu thu thập từ khảo sát đã cho thấy có 4 nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, bao gồm: Lương thưởng và phúc lợi (LTPL); Đồng nghiệp (DN); Môi trường làm việc (MTLV); Cơ hội đào tạo và thăng tiến (DTTT).

Dựa vào phương trình hồi quy và kết quả mô hình nghiên cứu (hình 2.5) cho thấy cả 4 nhân tố đều có sự ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận. Theo đó, khi nhân tố Lương thưởng và phúc lợi thay đổi 1 đơn vị trong khi các nhân tố khác không đổi thì Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận cũng thay đổi cùng chiều 0,340 đơn vị; khi nhân tố Đồng nghiệp thay đổi 1 đơn vị trong khi các nhân tố khác không đổi thì Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận cũng thay đổi cùng chiều 0,105 đơn vị; khi nhân tố Môi trường làm việc thay đổi 1 đơn vị trong khi các nhân tố khác không đổi thì Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận cũng thay đổi cùng chiều 0,125 đơn vị; khi nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến thay đổi 1 đơn vị trong khi

các nhân tố khác không đổi thì Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận cũng thay đổi cùng chiều 0,223 đơn vị.

Dựa vào hệ số hồi quy chuẩn hóa của bảng 2.24 được sắp xếp theo thứ tự tác động giảm dần ta có phương trình hồi quy sau:

Bảng 2.24 Mức độ tác động của các biến độc lập

	Giá trị tuyệt đối Beta	Vị trí ảnh hưởng
LD	0,059	1
DN	0,144	2
MTLV	0,215	3
DTTT	0,311	4
LTPL	0,364	5

$$\text{SHL} = 0,364 * \text{LTPL} + 0,311 * \text{DTTT} + 0,215 * \text{MTLV} + 0,144 * \text{DN}$$

Kết quả phân tích cũng cho thấy:

Đối với nhân tố Lương thưởng và phúc lợi, (có tác động mạnh nhất, beta = 0,364) công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận quan tâm đến các chính sách lương, thưởng phải tương xứng với kết quả làm việc của nhân viên; đủ trang trải nhu cầu cuộc sống của họ; các khoản thưởng và phụ cấp phải luôn đảm bảo sự công bằng và thỏa đáng cho từng vị trí nhân viên. Bên cạnh đó, chính sách phúc lợi cũng cần được quan tâm nhiều hơn như việc Cơ quan tham gia đầy đủ các chính sách phúc lợi cho nhân viên; Cơ quan quan tâm giải quyết các chính sách phúc lợi cho người lao động như trong các trường hợp ốm đau hay nghỉ phép...; Cơ quan quan tâm xây dựng các chính sách phúc lợi khác (tổ chức đi du lịch, nghỉ dưỡng hàng năm) bên cạnh các phúc lợi bắt buộc. Kết quả này cho thấy sự tương đồng với các kết quả trong các nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011), Trần Kim Dung (2005), Lê Nguyễn Đoàn Khôi và cộng sự (2013), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao (2020), Nguyễn Quyết Thắng (2021).

Đối với nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến, (có tác động thứ nhì, $\beta = 0,311$) công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận cho rằng việc Cơ quan thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo kiến thức chuyên môn cần thiết cho công việc sẽ giúp họ hài lòng hơn với công việc. Ngoài ra, chính sách thăng tiến trong Cơ quan cũng là vấn đề mà họ quan tâm trong công việc. Chính sách thăng tiến rõ ràng, chi tiết và công bằng với tất cả nhân viên được các công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận quan tâm cũng như việc nhân viên được tạo nhiều cơ hội để phát triển bản thân. Kết quả này cho thấy sự tương đồng với các kết quả trong các nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011), Trần Kim Dung (2005), Lê Nguyễn Đoàn Khôi và cộng sự (2013), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao (2020), Nguyễn Quyết Thắng (2021).

Đối với nhân tố Môi trường làm việc, (có tác động thứ ba, $\beta = 0,215$) công chức đang làm việc tại Cục thuế tỉnh Bình Thuận quan tâm đến việc họ được làm việc trong một môi trường thân thiện; Cơ quan trang bị đầy đủ công cụ, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công việc của họ. Ngoài ra, công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận còn quan tâm nhiều đến việc họ được phân bổ công việc phù hợp với trình độ chuyên môn của họ; công việc có nhiều thử thách và họ không phải lo lắng về vấn đề mất việc làm. . Kết quả này cho thấy sự tương đồng với các kết quả trong các nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011), Eunice Fay Amisah và cộng sự (2016), Trần Kim Dung (2005), Lê Nguyễn Đoàn Khôi và cộng sự (2013), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao (2020).

Đối với nhân tố Đồng nghiệp, (có tác động thứ tư, $\beta = 0,114$) cán bộ, công chức đang làm việc tại Cục thuế tỉnh Bình Thuận quan tâm đến việc họ nhận được sự quan tâm, hỗ trợ từ phía các đồng nghiệp của họ. Các vấn đề liên quan đến đồng nghiệp của họ như đồng nghiệp đáng tin cậy; thân thiện, cởi mở; sẵn sàng giúp đỡ cả trong công việc và cuộc sống và đồng nghiệp có chuyên môn tốt là những vấn đề mà công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận quan tâm. Kết quả này

cho thấy sự tương đồng với các kết quả trong các nghiên cứu của Lala Rukh và cộng sự (2011), Lê Nguyễn Đoàn Khôi và cộng sự (2013), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018).

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã trình bày cách thức thực hiện các nghiên cứu định tính và định lượng mà đề tài đã sử dụng. Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng phương pháp thảo luận nhóm các chuyên gia có kinh nghiệm trong quản trị nhân sự và các cán bộ công chức có thâm niên làm việc trong ngành Thuế tỉnh Bình Thuận để hiệu chỉnh mô hình nghiên cứu cũng như các thang đo mà đề tài đã xây dựng; Nghiên cứu định lượng thực hiện thông qua phân tích dữ liệu thu thập từ khảo sát các công chức ngành thuế tỉnh đang công tác tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục thuế tỉnh Bình Thuận. Các dữ liệu thu thập về sẽ được xử lý, làm sạch và phân tích qua các kiểm định cần thiết thông qua phần mềm phân tích dữ liệu thống kê SPSS.

Ngoài ra, chương này cũng đã trình bày các kết quả phân tích các dữ liệu thu thập được từ điều tra, khảo sát các công chức đang làm việc tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục thuế tỉnh Bình Thuận thông qua các kiểm định Cronbach's Alpha, Phân tích nhân tố khám phá, Phân tích tương quan, Phân tích hồi quy.

CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT HÀM Ý NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC NGÀNH THUẾ TỈNH BÌNH THUẬN

3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp

Kết quả phân tích từ 195 phiếu trả lời khảo sát hợp lệ trong 200 phiếu khảo sát người nộp thuế được phát ra cho thấy có 4 trong 5 nhân tố được phân tích có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận, bao gồm: Lương thưởng và phúc lợi; Cơ hội đào tạo và thăng tiến; Môi trường làm việc; Đồng nghiệp. Trong đó, nhân tố Lương thưởng và phúc lợi là nhân tố cho thấy sự ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức tại Cục Thuế tỉnh Bình Thuận và nhân tố tác động yếu nhất đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức là Đồng nghiệp. Kết quả nghiên cứu cũng đã đạt được các mục tiêu mà nghiên cứu đã đặt ra, cũng như trả lời được các câu hỏi mà nghiên cứu đã đề ra ban đầu. Kết quả này cũng cho thấy sự tương đồng nhất định với kết quả trong các nghiên cứu trước mà đề tài đã phân tích.

Dựa vào kết quả hồi quy và các chỉ số trung bình của các biến quan sát, tác giả cũng đưa ra được kế hoạch thực hiện để giúp Ban lãnh đạo Cục thuế tỉnh Bình Thuận nhìn nhận chi tiết hơn những nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức trong Cơ quan để có những chính sách, chiến lược nhân sự phù hợp hơn giúp nâng cao được sự hài lòng, thỏa mãn của người lao động trong công việc trong thời gian tới.

3.2 Kế hoạch thực hiện

3.2.1 Nhiệm vụ, mục tiêu cần thực hiện

3.2.1.1 Về chính sách Lương thưởng và phúc lợi

Kết quả phân tích dữ liệu được thu thập từ khảo sát công chức đang làm việc tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận cho thấy rằng nhân tố Lương thưởng và phúc lợi là nhân tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại

ngành Thuế tỉnh Bình Thuận ($\beta = 0,364$); Các thành phần của nhân tố Lương thưởng và phúc lợi bao gồm:

Bảng 3.1 Cơ sở hàm ý của nhân tố Lương thưởng và phúc lợi

Biến quan sát	Nội dung	Trung bình	Độ lệch chuẩn
LTPL1	Tiền lương tương xứng với kết quả làm việc của nhân viên.	3,759	0,8424
LTPL2	Tiền lương đủ trang trải nhu cầu cuộc sống của nhân viên.	3,923	0,7728
LTPL3	Các khoản thưởng và phụ cấp công bằng, thỏa đáng.	3,836	0,8931
LTPL4	Cơ quan tham gia đầy đủ các chính sách phúc lợi cho nhân viên.	3,595	0,8091
LTPL5	Cơ quan quan tâm giải quyết các chính sách phúc lợi cho người lao động.	3,897	0,7731
LTPL6	Cơ quan xây dựng các chính sách phúc lợi khác (tổ chức đi du lịch, nghỉ dưỡng hàng năm) bên cạnh các phúc lợi bắt buộc.	3,995	0,7962

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Kết quả phân tích cho thấy biến quan sát LTPL4 có chỉ số Mean = 3,595 cho thấy công chức Cục thuế tỉnh chưa hài lòng lắm với các chính sách phúc lợi của Cơ quan. Do đó, trong thời gian tới, lãnh đạo Cục thuế tỉnh Bình Thuận cần quan tâm nhiều hơn đến hoạt động của tổ chức Công đoàn Cơ quan, nâng cao vai trò hỗ trợ của tổ chức Công đoàn đối với người lao động trong tổ chức. Cơ quan cũng cần có các chính sách thăm hỏi, động viên người lao động và gia đình họ khi gia đình người lao động có người thân đau ốm, mất mát... Đây là hành động giúp cho người lao động trong bất kỳ tổ chức nào cảm thấy họ được tổ chức quan tâm, được chia sẻ những tâm tư, khó khăn của họ, giúp họ sẵn sàng cống hiến, chú tâm hơn vào công việc, nâng cao được hiệu suất làm việc của họ, góp phần vào thành công chung của tổ chức. Cho nên, chính sách phúc lợi phù hợp sẽ là cơ sở giúp nhân viên hài lòng và gắn kết lâu dài hơn với tổ chức.

Bên cạnh đó, ngoài các chính sách phúc lợi bắt buộc theo quy định của nhà nước, lãnh đạo Cơ quan thuế tỉnh cũng cần quan tâm nhiều hơn đến các chính sách phúc lợi khác, đặc biệt là các vấn đề về quan tâm, chăm sóc sức khỏe người lao động trong toàn Cơ quan. Cơ quan thuế tỉnh cần định kỳ quan tâm công tác khám chữa bệnh cho toàn thể CBCC trong cơ quan tại các cơ sở khám chữa bệnh uy tín nhằm đảm bảo an toàn sức khỏe cho người lao động, giúp họ an tâm làm việc và đạt hiệu quả cao và hài lòng hơn trong công việc. Ngoài ra, lãnh đạo Cơ quan thuế tỉnh cũng cần quan tâm nhiều hơn trong việc tạo điều kiện để CBCC được tham gia du lịch định kỳ hàng năm, đây cũng được xem là là hình thức tốt giúp nâng cao hiệu quả chính sách phúc lợi của cơ quan dành cho nhân viên.

Ngoài ra, nội dung của biến quan sát LTPL3 cũng chưa được công chức của ngành Thuế tỉnh Bình Thuận hài lòng cao (Mean = 3,836) nên trong thời gian tới Cơ quan thuế tỉnh cũng cần hoàn thiện hơn nữa các chính sách phụ cấp, các khoản thưởng hợp lý, công bằng, thỏa đáng nhằm đảm bảo cán bộ, công chức hài lòng hơn với công sức họ bỏ ra đối với công việc. Đây cũng là một yếu tố giúp động viên, khuyến khích người lao động nói chung gắn bó và hiệu quả hơn trong công việc của họ. Các khoản thưởng có thể bằng vật chất hay tinh thần, tuy nhiên cần phản ánh tốt năng lực cũng như đóng góp của cá nhân đối với hiệu quả chung của tổ chức. Các hình thức biểu dương, khen thưởng tại đơn vị cũng là động lực để CBCC phấn đấu và làm cơ sở để cân nhắc bổ sung CBCC vào những vị trí lãnh đạo sau này.

3.2.1.2 Về chính sách Đào tạo và thăng tiến

Cơ hội đào tạo và thăng tiến là nhân tố có sự tác động mạnh thứ hai trong 4 nhân tố tác động đến Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận với hệ số Beta bằng 0,311. Điều này có nghĩa rằng để nâng cao sự hài lòng của công chức trong công việc thì các chính sách liên quan đến đào tạo và thăng tiến trong đơn vị cũng cần được lãnh đạo Cục Thuế tỉnh quan tâm sau các chính sách về lương thưởng và phúc lợi Cơ quan. Các thành phần của nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến bao gồm:

Bảng 3.2 Cơ sở hàm ý của nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến

Biến quan sát	Nội dung	Trung bình	Độ lệch chuẩn
DTTT2	Cơ quan thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo kiến thức chuyên môn cần thiết cho công việc.	3,995	0,9974
DTTT3	Chính sách thăng tiến rõ ràng, chi tiết và công bằng với tất cả nhân viên.	3,708	0,9204
DTTT4	Nhân viên được tạo nhiều cơ hội để phát triển bản thân.	4,067	0,9198

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Kết quả phân tích cho thấy biến quan sát DTTT3 có hệ số Mean = 3,708, thấp nhất trong ba thành phần của nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến, điều này có nghĩa rằng cán bộ công chức chưa hài lòng cao với nội dung này. Cho nên, bên cạnh chính sách đào tạo, chính sách thăng tiến cũng là một trong các chính sách quan trọng giúp nâng cao động lực làm việc và sự hài lòng của nhân viên đối với công việc, tạo sự gắn kết bền chặt hơn giữa người lao động nói chung với tổ chức. Cục thuế tỉnh Bình Thuận cần xây dựng chính sách thăng tiến rõ ràng, có chỉ tiêu và mục đích thăng tiến để cán bộ công chức có định hướng phát triển thăng tiến. Cơ quan thuế tỉnh cần có kế hoạch quy hoạch cán bộ lâu dài, xây dựng kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo cán bộ nhằm đáp ứng các yêu cầu trong tình hình đổi mới. Các chế độ thăng tiến trong cục thuế cần dựa trên thành tích thực tế của cán bộ công chức, phải tạo ra động lực cạnh tranh lành mạnh giữa các cán bộ công chức với nhau. Cơ hội tạo ra giữa các cá nhân với nhau phải đảm bảo yếu tố công bằng. Cục thuế nên tổ chức cho đi đào tạo với các công chức có triển vọng phát triển đã được quy hoạch và cũng cần thực hiện các chính sách đào tạo như thực hiện các buổi, các lớp đào tạo ngắn hạn cho một nhóm cán bộ công chức hoặc cũng có thể hỗ trợ học phí một phần hoặc toàn phần cho cán bộ công chức chọn học các lớp đào tạo kiến thức phục vụ cho công việc. Quy hoạch cử đi đào tạo phải đúng chuyên môn, đúng người, đúng việc, nên chú ý đến kết quả đào tạo và sau khi đào tạo đối với cán bộ công chức.

Cục thuế cần chú ý đến chính sách thăng tiến của cán bộ công chức đó là đề bạt cán bộ quản lý phải dựa trên năng lực, trình độ chuyên môn, công bằng, không thiên vị, tình cảm riêng tư. Tạo cơ hội phát triển cho cán bộ công chức: tạo ra môi trường làm việc với cơ hội thăng tiến rộng mở. Thay vì tìm cách sa thải những cán bộ công chức có điều kiện hạn chế như trình độ học vấn tương đối thấp, tuổi hơi cao, kỹ năng làm việc kém... có thể sắp xếp cho họ một vị trí công việc với yêu cầu thấp hơn. Điều này giúp cục thuế tận dụng tối đa nguồn nhân lực hiện có, đồng thời tạo dựng được lòng trung thành từ cán bộ công chức, xuất phát từ một niềm tin rằng lãnh đạo sẽ không rời bỏ họ. Phải tập trung nhiều hơn đến các chương trình đào tạo của mình. Đào tạo không chỉ tập trung vào kiến thức chuyên môn công việc mà còn phải bao gồm đào tạo về kỹ năng quản lý, giao tiếp, thương lượng, giải quyết vấn đề, quản lý thời gian. Nó không chỉ giúp cán bộ công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ hiện tại mà còn giúp họ làm tốt hơn cũng như trang bị cho họ những kiến thức cần thiết cho sự thăng tiến. Cuối cùng, cục thuế phải chứng minh cho công chức 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 cục thuế cần ưu tiên xem xét những người đã nỗ lực đóng góp cho cục thuế hơn là tuyển người quản lý mới từ bên ngoài.

3.2.1.3 Về điều kiện Môi trường làm việc

Nghiên cứu đã cho thấy nhân tố Môi trường làm việc được các công chức đang công tác tại ngành thuế tỉnh Bình Thuận đánh giá có sự tác động mạnh thứ ba trong 4 nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận với hệ số Beta bằng 0,215. Các thành phần của nhân tố Môi trường làm việc bao gồm:

Bảng 3.3 Cơ sở hàm ý của nhân tố Môi trường làm việc

Biến quan sát	Nội dung	Trung bình	Độ lệch chuẩn
---------------	----------	------------	---------------

MTLV1	Môi trường làm việc làm việc thân thiện.	3,405	1,2415
MTLV3	Cơ quan trang bị đầy đủ công cụ, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công việc của nhân viên.	3,528	1,1590
MTLV4	Công việc phù hợp với trình độ chuyên môn.	3,528	1,2406
MTLV5	Công việc có nhiều thử thách.	3,436	1,2055
MTLV6	Không phải lo lắng mất việc làm.	3,497	1,1094

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Kết quả phân tích cho thấy các cán bộ, công chức của Cục Thuế tỉnh Bình Thuận chưa hài lòng lắm với nội dung của biến quan sát MTLV1 (chỉ số mean = 3,405). Do vậy, trong thời gian tới, lãnh đạo Cơ quan thuế tỉnh cần tăng cường rà soát, kiểm tra hệ thống trang thiết bị phục vụ công việc, cần bổ sung các trang thiết bị còn thiếu cũng như sửa chữa các trang thiết bị hư hỏng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của công việc để luôn đảm bảo cho cán bộ, công chức được làm việc trong một trường thân thiện với đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất hiện đại cần thiết nhằm phục vụ tốt hơn công việc của nhân viên.

Bên cạnh đó, vị trí và tính chất công việc cũng là một trong những vấn đề quan trọng mà nhân viên ở bất kỳ tổ chức nào cũng quan tâm, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến cả tâm lý và hiệu suất lao động của nhân viên. Bởi đa phần thời gian trong ngày các cán bộ, công chức Thuế làm việc tại Cơ quan, do đó họ sẽ khó kiên trì ít nhất 8 giờ/ngày nếu không thật sự yêu thích và cảm thấy thú vị đối với công việc đang làm. Cho nên, việc phân bổ nhân sự vào các vị trí phù hợp với trình độ chuyên môn sẽ giúp nhân viên phát triển phù hợp và nhanh hơn, nhân viên sẽ hài lòng hơn với công việc của họ. Bên cạnh đó, Cơ quan cũng có thể luân chuyển vị trí nhân viên một cách phù hợp để họ có cơ hội học hỏi và mở rộng kiến thức trong nhiều lĩnh vực khác nhau. Việc chuyên môn hóa công việc cũng cần mở rộng theo “chiều ngang” để giúp nhân viên thực hiện đa dạng hóa các công việc, làm việc một cách năng động, đổi mới và sáng tạo.

3.2.1.4 Về Đồng nghiệp

Đồng nghiệp là nhân tố cho thấy sự tác động mạnh thứ tư đến Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận với hệ số Beta bằng 0,144. Các thành phần của nhân tố Đồng nghiệp bao gồm:

Bảng 3.4 Cơ sở hàm ý của nhân tố Đồng nghiệp

Biến quan sát	Nội dung	Trung bình	Độ lệch chuẩn
DN1	Đồng nghiệp đáng tin cậy.	3,974	0,9602
DN2	Đồng nghiệp luôn thân thiện, cởi mở.	3,974	0,9548
DN3	Đồng nghiệp sẵn sàng giúp đỡ cả trong công việc và cuộc sống.	3,769	0,9212
DN4	Đồng nghiệp có chuyên môn tốt.	3,882	0,9640

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

Kết quả phân tích cho thấy biến DN3 được các công chức ngành thuế tỉnh Bình Thuận đánh giá thấp nhất trong bốn nội dung đo lường cho nhân tố Đồng nghiệp (chỉ số mean = 3,769). Do đó, để nâng cao sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức Cục thuế tỉnh, lãnh đạo Cục thuế cần quan tâm nhiều hơn đến việc xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, cởi mở, hiệu quả giữa các nhân viên. Đây là điều kiện tiên quyết để nâng cao hiệu suất hoạt động của tổ chức ở bất kỳ tổ chức nào. Ở mọi môi trường làm việc, mối quan hệ đồng nghiệp luôn là cần thiết. Mối quan hệ này tốt sẽ là động lực hỗ trợ, thúc đẩy mọi công việc thực hiện được hiệu quả. Ngược lại, nếu nó không tốt sẽ dẫn đến tình trạng ganh ghét, chèn ép nhau trong công việc, ảnh hưởng rất xấu đến hiệu quả làm việc.

Để duy trì môi trường làm việc thân thiện, tăng thêm tính đoàn kết, gắn bó giữa các nhân viên từ đó duy trì sự thỏa mãn công việc của nhân viên, một trong các biện pháp đơn vị cần phải thực hiện là đẩy mạnh việc thực thi văn hóa đơn vị. Tiêu chuẩn văn hóa đơn vị cần được xây dựng nhằm tạo đời sống văn hóa cơ sở, tạo quy tắc giao tiếp, ứng xử văn hóa cho toàn thể nhân viên. Khi thái độ giao tiếp, ứng xử

của nhân viên được cải thiện thì mối quan hệ với mọi người xung quanh cũng trở nên tốt đẹp hơn. Ngoài ra, cục thuế cần quan tâm đẩy mạnh các phong trào văn thể mỹ. Qua các phong trào này, công chức có cơ hội để giao lưu học hỏi lẫn nhau, qua đó tăng thêm tình đồng nghiệp, tính gắn bó giữa các cá thể trong toàn đơn vị. Cục thuế cũng nên thường xuyên tổ chức các buổi giao lưu học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm giữa các công chức trong ngành. Qua đó, có thể nâng cao kiến thức, kinh nghiệm cũng như tính đoàn kết và gắn bó của toàn thể nhân viên.

3.2.2 Một số giải pháp đề xuất:

Các phương pháp khuyến khích sự hài lòng công việc

+ Xác định nhiệm vụ và tiêu chuẩn thực hiện công việc cho người lao động

- Xác định mục tiêu của tổ chức và làm cho người lao động hiểu rõ mục tiêu đó. Bất kỳ một tổ chức nào tồn tại và phát triển đều phải có những mục tiêu, kế hoạch nhất định, rõ ràng vì vậy là một nhà quản lý cần phải hiểu rõ những mục tiêu đó và phổ biến cho người lao động hiểu công việc của họ đang làm nhằm hướng tới điều gì, khi đó người lao động hiểu được mục tiêu để mình cố gắng làm việc góp phần hoàn thành công việc tốt hơn.

- Xác định nhiệm vụ cụ thể và các tiêu chuẩn thực hiện công việc. Việc người lao động hiểu rõ được mục tiêu hoạt động của tổ chức cũng như của từng cá nhân sẽ giúp công việc hoạt động hài hòa, không chồng chéo lên nhau. Giúp người lao động thuận tiện trong hoạt động của mình cũng tạo được động lực cho người lao động. Muốn làm được điều này các tổ chức cần thiết lập hệ thống phân tích công việc. Lập bản tiêu chuẩn thực hiện công việc và bản mô tả công việc để xác định rõ ràng nhiệm vụ của từng người lao động. Sau đó cần đảm bảo mọi người lao động đều nắm rõ được công việc của mình. Một lưu ý đó là nhiệm vụ cần được xác định rõ ràng cụ thể, dễ hiểu, nhanh chóng kịp thời.

- Đánh giá thường xuyên và công bằng mức độ hoàn thành nhiệm vụ. Nhằm ghi nhận kịp thời sự đóng góp của người lao động trong hoạt động chung của tổ chức và giúp họ thấy được mức độ thực hiện công việc của mình. Tổ chức nên thường xuyên đánh giá trên cơ sở công bằng, công khai và dân chủ.

✚ Tạo điều kiện thuận lợi để người lao động hoàn thành nhiệm vụ

- Loại trừ các trở ngại cho thực hiện công việc của người lao động. Trong quá trình thực hiện công việc, nếu như không có sự kiểm tra, tổ chức tốt người lao động có thể gặp phải rất nhiều trở ngại như: độ ồn, ánh sáng, môi trường, vệ sinh, tổ chức phục vụ nơi làm việc... Điều đó sẽ ảnh hưởng tới khả năng làm việc của người lao động cũng như hiệu quả, hiệu suất làm việc.

- Cung cấp các điều kiện cần thiết cho công việc. Muốn người lao động hoàn thành tốt công việc của mình bên cạnh việc loại trừ những trở ngại, tổ chức cần cung cấp các công cụ lao động cần thiết phục vụ cho công việc của họ. Công ty nên cung cấp đầy đủ các trang thiết bị và phương tiện làm việc, phương tiện đi lại thuận tiện và an toàn, để giúp người lao động hoàn thành công việc được dễ dàng hơn. Ngoài ra tổ chức cần xây dựng chế độ giờ giấc làm việc - nghỉ ngơi hợp lý, đảm bảo vệ sinh công nghiệp, nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng, khí hậu, tiếng ồn... phù hợp với nhu cầu và giới hạn sinh lý của người lao động.

- Tuyển chọn và bố trí người phù hợp để thực hiện công việc. Công tác tuyển mộ, tuyển chọn lao động vô cùng quan trọng. Nếu doanh nghiệp tìm được những người thực sự phù hợp với công việc thì không chỉ doanh nghiệp mà cả người lao động đều có lợi. Doanh nghiệp có nguồn nhân lực phù hợp với công việc, có thể hoàn thành tốt công việc được giao, góp phần thúc đẩy sự phát triển của doanh nghiệp. Còn người lao động khi tìm được công việc phù hợp với năng lực sở trường của bản thân sẽ hăng say làm việc, tận tâm với công việc và nhanh chóng hoàn thành công việc đặt ra. Nhưng nếu doanh nghiệp tuyển chọn sai người thì người đó sẽ trở thành gánh nặng đối với doanh nghiệp, làm trì trệ hoạt động của tổ chức.

- Tuyển dụng đã khó nhưng sau khi đã tuyển dụng cần phải bố trí công việc phù hợp với khả năng cũng như trình độ của người lao động để họ có thể phát huy hiệu quả cao nhất trong công việc. Đây cũng là một cách thức để tạo động lực mạnh mẽ cho người lao động. Nếu bố trí lao động phù hợp với công việc thì sẽ khai thác được năng lực của người lao động, tạo động lực cao trong quá trình làm việc. Còn nếu bố trí không hợp lý thì sẽ dẫn đến nhiều hậu quả xấu cho công ty, người lao động sẽ chán nản làm việc, năng suất giảm, thiệt hại cho tổ chức.

- Nhằm phát huy tối đa tính sáng tạo và khả năng làm việc của người lao động, nhà quản lý cần tuyển chọn và bố trí người lao động vào những vị trí thích hợp sao cho phù hợp với năng lực chuyên môn hay trình độ tay nghề của họ. Nếu thực hiện tốt điều này sẽ nâng cao hiệu quả hoạt động tổ chức.

- Tìm hiểu những nhu cầu của người lao động và khuyến khích người lao động kết hợp cả khuyến khích vật chất lẫn tinh thần.

Kích thích lao động

- Kích thích tài chính. Để tạo động lực cho người lao động có rất nhiều phương pháp và một trong những phương pháp đem lại hiệu quả cao đó là sử dụng các biện pháp kích thích về tài chính. Đối với người lao động thì kích thích tài chính là một phần thưởng thiết thực nhất đối với người lao động. Bởi tiền thưởng có thể giúp người lao động thỏa mãn thêm các nhu cầu của họ. Trước hết là kích thích tài chính trực tiếp: Như chúng ta đã biết động lực làm việc của người lao động chính là lợi ích, nhưng lợi ích mà người lao động quan tâm hơn cả là lợi ích kinh tế. Tổ chức có thể sử dụng các biện pháp như tăng tiền lương, hay có những khoản tiền thưởng tùy theo mức độ người lao động hoàn thành công việc.

+ Tiền lương: Tiền lương có tác dụng giúp người lao động và gia đình họ trong việc chi tiêu, sinh hoạt và các dịch vụ cần thiết, ngoài ra nó còn ảnh hưởng đến địa vị của người lao động trong gia đình, doanh nghiệp cũng như trong toàn xã hội. Khi tiền lương cao hơn sẽ tạo động lực thúc đẩy người lao động học tập và làm việc hăng say hơn. Như vậy tiền lương ngoài mục đích đảm bảo cuộc sống cho người lao động còn mang một ý nghĩa tinh thần lớn đối với người lao động. Chính vì thế việc kích thích bằng tiền lương là cần thiết.

+ Tiền thưởng: Là khoản tiền bổ sung cho tiền lương nhằm đảm bảo nguyên tắc phân phối theo lao động và nâng cao hiệu quả trong sản xuất kinh doanh của tổ chức. Tiền thưởng có tác dụng khuyến khích vật chất và tinh thần đối với người lao động giúp người lao động làm việc ngày càng tốt hơn. Có rất nhiều hình thức thưởng như: thưởng theo sáng kiến cải tiến kỹ thuật, thưởng tiết kiệm nguyên liệu, thưởng vượt mức kế hoạch sản xuất, thưởng ngày công cao. Để tiền thưởng trở thành một công cụ kích thích người lao động làm việc thì tiền thưởng phải đảm bảo

các nguyên tắc sau: Thường phải có căn cứ rõ ràng, tiền thưởng phải đủ lớn để mang tính chất kích thích, phải kịp thời, hợp lý và công bằng. Với việc kích thích tài chính trực tiếp sẽ làm người lao động nỗ lực làm việc thì việc kích thích tài chính gián tiếp lại khiến người lao động gắn bó với doanh nghiệp hơn. Phúc lợi chính là một khoản kích thích tài chính gián tiếp. Phúc lợi là khoản tiền bù đắp khác tiền lương, tiền thưởng, nó có tác dụng động viên tinh thần người lao động vì thông qua các khoản phúc lợi càng làm cho người lao động làm việc tích cực, gắn bó với doanh nghiệp hơn.

+ Phúc lợi gồm có: các loại bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, tiền lương trong thời gian không làm việc, các khoản trợ cấp... Việc áp dụng hình thức tạo động lực này tuy mang lại hiệu quả làm việc không cao bằng kích thích tài chính nhưng lại không thể thiếu. Tùy từng điều kiện và hoàn cảnh cụ thể mà mỗi tổ chức đã áp dụng những loại hình phúc lợi xã hội nhất định để khuyến khích người lao động gắn bó với tổ chức và làm việc hiệu quả hơn.

- Kích thích phi tài chính: Ngày nay, cùng sự phát triển của đất nước, trình độ con người cũng được nâng cao kèm theo đó là những nhu cầu cũng cao cấp hơn. Chính vì thế, kích thích tài chính còn chưa đủ mà người lao động còn cần được kích thích cả về tinh thần. Tùy vào từng thời điểm, điều kiện và hoàn cảnh cụ thể mà mỗi hình thức khuyến khích có vai trò, vị trí khác nhau. Sau đây là một số hình thức kích thích về mặt tinh thần:

+ Đảm bảo sự công bằng trong đánh giá cũng như khen thưởng: Công bằng là nhu cầu không thể thiếu của người lao động trong một tập thể. Thỏa mãn nhu cầu công bằng thực chất là tôn trọng người lao động và trở thành động lực tinh thần khuyến khích có hiệu quả cao. Do vậy, tổ chức cần thực hiện công bằng trong đánh giá, công bằng trong trả lương và trả thưởng, công bằng trong khen và chê.

+ Thưởng, phạt phải kịp thời: Nghệ thuật của nhà quản lý giỏi là phải biết thưởng, phạt, khen chê công bằng, nghiêm minh, đúng nơi đúng chỗ nhưng vẫn tế nhị để người lao động nhận ra cái sai của mình mà không cảm thấy tự ái hoặc e sợ trước sự nghiêm khắc thái quá của cấp trên. Với những nhân viên lười lao động, ỷ lại, thường xuyên có ý mắc lỗi... thì không thể dùng những hình thức nhắc nhở nhẹ

nhàng. Nếu biện pháp thường có tác dụng động viên con người thì biện pháp phạt sẽ giúp họ có trách nhiệm về những hành vi của mình để họ không lặp lại sai lầm nữa. Việc lãnh đạo tuyên dương những thành tích, những kết quả nhỏ bé mà cấp dưới đạt được một cách kịp thời và trước tập thể thể hiện sự ghi nhận và quan tâm tới người lao động, nó có tác dụng động viên người lao động ngay cả khi tiền thưởng mà họ nhận được là rất nhỏ.

+ Tạo bầu không khí vui tươi lành mạnh kích thích tinh thần làm việc của mọi người trong doanh nghiệp. Nếu như người lao động làm việc trong một bầu không khí tập thể vui tươi lành mạnh, mọi người quan tâm giúp đỡ lẫn nhau, không có sự đố kỵ ghen ghét, nhiệm vụ trách nhiệm của từng người, từng công việc được giao quy định một cách rõ ràng sẽ tạo ra cho người lao động một tâm lý thoải mái, hồ hởi với công việc, từ đó họ sẽ làm việc hăng say và tích cực hơn. Như vậy, bầu không khí tập thể có vai trò quan trọng đối với quá trình hoạt động lao động của con người.

+ Tổ chức các phong trào thi đua để khuyến khích những người lao động. Thi đua sẽ động viên tinh thần người lao động không ngừng nâng cao năng suất lao động, triệt để tiết kiệm các nguồn vật chất, nâng cao chất lượng sản phẩm và hiệu quả kinh tế của sản xuất. Thi đua còn thu hút rộng rãi nhiều lao động tham gia vào quá trình quản lý sản xuất. Thông qua thi đua còn giáo dục quan hệ lao động, nâng cao trách nhiệm của cá nhân đối với tập thể và quan hệ giữa con người với con người trong xã hội. Thi đua sẽ kích thích tinh thần sáng tạo của người lao động.

+ Tạo hứng thú trong nội dung công việc: Bên cạnh áp dụng các biện pháp thi đua khen thưởng thì biện pháp tích cực và hiệu quả là làm giàu thêm chính nội dung công việc. Bởi nếu một công việc quá nhàm chán, thì những biện pháp kích thích trên cũng không đạt hiệu quả cao. Các nhà quản trị có thể áp dụng các hình thức như luân chuyển, chuyển đổi trong công việc, giúp người lao động hứng thú với những công việc mới.

+ Tạo những cơ hội được đi đào tạo hay thăng tiến cho người lao động. Đây cũng là một phương pháp khuyến khích người lao động nhằm thỏa mãn những nhu cầu của họ. Đối với nhiều người lao động thì nhu cầu tự hoàn thiện bản thân, hay

nhu cầu có quyền lực lại rất quan trọng, nên chúng ta cũng cần tạo cho họ có những cơ hội để họ nỗ lực làm việc hơn. Bên cạnh những khuyến khích về tinh thần trên để tạo động lực cho người lao động thì còn có rất nhiều khuyến khích tinh thần khác như kích thích vai trò, vị thế người lao động, kích thích tâm lý nghề nghiệp, tâm lý cuộc sống, tổ chức các phong trào thi đua văn nghệ, thể thao hay tham quan dã ngoại cho người lao động... Những kích thích này đều tạo cho người lao động có một tâm lý an tâm, vui vẻ và thoải mái dẫn tới tăng năng suất lao động và hiệu quả lao động. Khuyến khích tinh thần đối với lao động không chỉ bằng những biện pháp tổ chức thi đua, tặng danh hiệu, bằng khen... mà chủ yếu là phải áp dụng các biện pháp thỏa mãn nhu cầu tinh thần của người lao động. Đó là vấn đề tổng hợp, phức tạp nhưng biết tổ chức thì sẽ tạo ra động lực tinh thần to lớn không kém động lực vật chất.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Từ những kết quả nghiên cứu có được, Chương 3 đã phân tích giải pháp và đưa ra các kế hoạch thực hiện xoay quanh các nhân tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, trả lời được các câu hỏi đặt ra trong phần giới thiệu. Đồng thời, Chương 3 cũng đưa một số giải pháp khuyến khích sự hài lòng công việc đối với người lao động.

PHẦN III: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận những vấn đề đã nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện bằng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng với mục tiêu là xác định các nhân tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận. Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng phương pháp thảo luận nhóm nhằm điều chỉnh mô hình nghiên cứu và các nội dung đo lường cho các khái niệm nghiên cứu mà đề tài sử dụng. Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua phân tích các dữ liệu thu thập được từ khảo sát công chức đang công tác tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Thuế tỉnh Bình Thuận.

Mô hình nghiên cứu của đề tài được xây dựng dựa trên cơ sở các lý thuyết nền về sự hài lòng của nhân viên, các học thuyết liên quan đến việc tạo sự hài lòng của nhân viên đối với công việc trong tổ chức và tham khảo các biến trong các mô hình của các nghiên cứu trước trong và ngoài nước có mục tiêu tương đồng với mục tiêu của đề tài, điển hình như các nghiên cứu của Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Thị Hoài Thương và cộng sự (2018), Nguyễn Danh Nam và cộng sự (2018), Nguyễn Quyết Thắng (2021) Mô hình nghiên cứu gồm 5 nhân tố tác động đến Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, đó là: (i) Lương thưởng và phúc lợi; (ii) Lãnh đạo; (iii) Đồng nghiệp; (iv) Môi trường làm việc; (v) Cơ hội đào tạo và thăng tiến.

Kết quả phân tích cho thấy có 4 trong 5 nhân tố được phân tích có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, bao gồm: Lương thưởng và phúc lợi; Cơ hội đào tạo và thăng tiến; Môi trường làm việc; Đồng nghiệp. Trong đó, nhân tố Lương thưởng và phúc lợi là nhân tố cho thấy sự ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận và nhân tố tác động yếu nhất đến sự hài lòng trong công việc của công chức là Đồng nghiệp. Kết quả nghiên cứu cũng đã đạt được các mục tiêu mà nghiên cứu đã đặt ra, cũng như trả lời được các câu hỏi mà nghiên cứu

đã đề ra ban đầu. Kết quả này cũng cho thấy sự tương đồng nhất định với kết quả trong các nghiên cứu trước mà đề tài đã phân tích.

2. Kiến nghị

Từ các kết luận trên, có thể đi đến một số kiến nghị như sau:

2.1 Xây dựng nguồn nhân lực dồi dào và phân bổ công việc hợp lý:

Để khắc phục thực trạng công chức ngành Thuế tỉnh Bình Thuận chưa hài lòng về tính chất công việc do khối lượng công việc quá lớn và thiếu thốn nguồn nhân lực, ngành Thuế tỉnh Bình Thuận cần xây dựng một đội ngũ công chức thuế chất lượng cao và phân bổ công việc hiệu quả. Do đó, ngành thuế cần tập trung vào các giải pháp về tuyển dụng và công tác phân bổ công việc. Việc phân công công việc phù hợp với từng cá nhân cần dựa trên năng lực, kinh nghiệm và sở trường của họ. Bên cạnh đó, cần xây dựng quy trình làm việc rõ ràng. Việc xây dựng quy trình làm việc cần phải chi tiết, minh bạch, giúp giảm thiểu sự chông chéo và tăng hiệu quả công việc.

2.2 Nâng cao môi trường làm việc:

Lãnh đạo cơ quan thuế tỉnh cần tăng cường rà soát, kiểm tra hệ thống trang thiết bị phục vụ công việc, cần bổ sung các trang thiết bị còn thiếu cũng như sửa chữa các trang thiết bị hư hỏng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của công việc để luôn đảm bảo cho công chức được làm việc trong một trường thân thiện với đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất hiện đại cần thiết nhằm phục vụ tốt hơn công việc của nhân viên.

Bên cạnh đó, vị trí và tính chất công việc cũng là một trong những vấn đề quan trọng mà nhân viên ở bất kỳ tổ chức nào cũng quan tâm, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến cả tâm lý và hiệu suất lao động của nhân viên. Bởi đa phần thời gian trong ngày các công chức Thuế làm việc tại cơ quan, do đó họ sẽ khó kiên trì ít nhất 8 giờ/ngày nếu không thật sự yêu thích và cảm thấy thú vị đối với công việc đang làm. Cho nên, việc phân bổ nhân sự vào các vị trí phù hợp với trình độ chuyên môn sẽ giúp nhân viên phát triển phù hợp và nhanh hơn, nhân viên sẽ hài lòng hơn với công việc của họ. Bên cạnh đó, cơ quan cũng có thể luân chuyển vị trí nhân viên

một cách phù hợp để họ có cơ hội học hỏi và mở rộng kiến thức trong nhiều lĩnh vực khác nhau. Việc chuyên môn hóa công việc cũng cần mở rộng theo “chiều ngang” để giúp nhân viên thực hiện đa dạng hóa các công việc, làm việc một cách năng động, đổi mới và sáng tạo.

Bên cạnh đó, để nâng cao sự hài lòng trong công việc của công chức ngành thuế tỉnh, lãnh đạo ngành thuế cần quan tâm nhiều hơn đến việc xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, cởi mở, hiệu quả giữa các nhân viên. Đây là điều kiện tiên quyết để nâng cao hiệu suất hoạt động của tổ chức ở bất kỳ tổ chức nào. Ở mọi môi trường làm việc, mối quan hệ đồng nghiệp luôn là cần thiết. Mối quan hệ này tốt sẽ là động lực hỗ trợ, thúc đẩy mọi công việc thực hiện được hiệu quả. Ngược lại, nếu nó không tốt sẽ dẫn đến tình trạng ganh ghét, chèn ép nhau trong công việc, ảnh hưởng rất xấu đến hiệu quả làm việc.

Để duy trì môi trường làm việc thân thiện, tăng thêm tính đoàn kết, gắn bó giữa các nhân viên từ đó duy trì sự thỏa mãn công việc của nhân viên, một trong các biện pháp đơn vị cần phải thực hiện là đẩy mạnh việc thực thi văn hóa đơn vị. Tiêu chuẩn văn hóa đơn vị cần được xây dựng nhằm tạo đời sống văn hóa cơ sở, tạo quy tắc giao tiếp, ứng xử văn hóa cho toàn thể nhân viên. Khi thái độ giao tiếp, ứng xử của nhân viên được cải thiện thì mối quan hệ với mọi người xung quanh cũng trở nên tốt đẹp hơn. Ngoài ra, cục thuế cần quan tâm đẩy mạnh các phong trào văn thể mỹ. Qua các phong trào này, công chức có cơ hội để giao lưu học hỏi lẫn nhau, qua đó tăng thêm tình đồng nghiệp, tính gắn bó giữa các cá thể trong toàn đơn vị. Cơ quan thuế tỉnh cũng nên thường xuyên tổ chức các buổi giao lưu học hỏi, chia sẻ kinh nghiệm giữa các công chức trong ngành. Qua đó, có thể nâng cao kiến thức, kinh nghiệm cũng như tính đoàn kết và gắn bó của toàn thể nhân viên

2.3 Quan tâm nhiều hơn đến các chế độ tiền lương, tiền thưởng và chính sách phúc lợi:

Lãnh đạo ngành thuế tỉnh Bình Thuận cần quan tâm nhiều hơn đến hoạt động của tổ chức Công đoàn Cơ quan, nâng cao vai trò hỗ trợ của tổ chức Công đoàn đối với người lao động trong tổ chức. Cơ quan cũng cần có các chính sách thăm hỏi,

động viên người lao động và gia đình họ khi gia đình người lao động có người thân đau ốm, mất mát... Đây là hành động giúp cho người lao động trong bất kỳ tổ chức nào cảm thấy họ được tổ chức quan tâm, được chia sẻ những tâm tư, khó khăn của họ, giúp họ sẵn sàng cống hiến, chú tâm hơn vào công việc, nâng cao được hiệu suất làm việc của họ, góp phần vào thành công chung của tổ chức. Cho nên, chính sách phúc lợi phù hợp sẽ là cơ sở giúp nhân viên hài lòng và gắn kết lâu dài hơn với tổ chức.

Bên cạnh đó, ngoài các chính sách phúc lợi bắt buộc theo quy định của nhà nước, lãnh đạo Cơ quan thuế tỉnh cũng cần quan tâm nhiều hơn đến các chính sách phúc lợi khác, đặc biệt là các vấn đề về quan tâm, chăm sóc sức khỏe người lao động trong toàn Cơ quan. Cơ quan thuế tỉnh cần định kỳ quan tâm công tác khám chữa bệnh cho toàn thể công chức trong cơ quan tại các cơ sở khám chữa bệnh uy tín nhằm đảm bảo an toàn sức khỏe cho người lao động, giúp họ an tâm làm việc và đạt hiệu quả cao và hài lòng hơn trong công việc. Ngoài ra, lãnh đạo Cơ quan thuế tỉnh cũng cần quan tâm nhiều hơn trong việc tạo điều kiện để công chức được tham gia du lịch định kỳ hàng năm, đây cũng được xem là hình thức tốt giúp nâng cao hiệu quả chính sách phúc lợi của cơ quan dành cho nhân viên.

Trong thời gian tới, Cơ quan thuế tỉnh cũng cần hoàn thiện hơn nữa các chính sách phụ cấp, các khoản thưởng hợp lý, công bằng, thỏa đáng nhằm đảm bảo cho công chức hài lòng hơn với công sức họ bỏ ra đối với công việc. Đây cũng là một yếu tố giúp động viên, khuyến khích người lao động nói chung gắn bó và hiệu quả hơn trong công việc của họ. Các khoản thưởng có thể bằng vật chất hay tinh thần, tuy nhiên cần phản ánh tốt năng lực cũng như đóng góp của cá nhân đối với hiệu quả chung của tổ chức. Các hình thức biểu dương, khen thưởng tại đơn vị cũng là động lực để công chức phấn đấu và làm cơ sở để cân nhắc bổ sung công chức vào những vị trí lãnh đạo sau này.

2.4 Quan tâm nhiều hơn đến chính sách thăng tiến và nâng cao chương trình đào tạo:

Một trong những giải pháp để nâng cao sự hài lòng của công chức trong công việc thì các chính sách liên quan đến đào tạo và thăng tiến trong đơn vị cũng cần được lãnh đạo Cục Thuế tỉnh quan tâm sau các chính sách về lương thưởng và phúc lợi Cơ quan.

Chính sách thăng tiến cũng là một trong các chính sách quan trọng giúp nâng cao động lực làm việc và sự hài lòng của nhân viên đối với công việc, tạo sự gắn kết bền chặt hơn giữa người lao động nói chung với tổ chức. Ngành thuế tỉnh Bình Thuận cần xây dựng chính sách thăng tiến rõ ràng, có chỉ tiêu và mục đích thăng tiến để công chức có định hướng phát triển thăng tiến. Cơ quan thuế tỉnh cần có kế hoạch quy hoạch công chức lâu dài, xây dựng kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo công chức nhằm đáp ứng các yêu cầu trong tình hình đổi mới. Các chế độ thăng tiến trong cục thuế cần dựa trên thành tích thực tế của công chức, phải tạo ra động lực cạnh tranh lành mạnh giữa các công chức với nhau. Cơ hội tạo ra giữa các cá nhân với nhau phải đảm bảo yếu tố công bằng. Cơ quan thuế tỉnh nên tổ chức cho đi đào tạo với các công chức có triển vọng phát triển đã được quy hoạch và cũng cần thực hiện các chính sách đào tạo như thực hiện các buổi, các lớp đào tạo ngắn hạn cho một nhóm công chức hoặc cũng có thể hỗ trợ học phí một phần hoặc toàn phần cho công chức chọn học các lớp đào tạo kiến thức phục vụ cho công việc. Quy hoạch cử đi đào tạo phải đúng chuyên môn, đúng người, đúng việc, nên chú ý đến kết quả đào tạo và sau khi đào tạo đối với cán bộ công chức.

Cơ quan thuế tỉnh cần chú ý đến chính sách thăng tiến của công chức đó là đề bạt công chức quản lý phải dựa trên năng lực, trình độ chuyên môn, công bằng, không thiên vị, tình cảm riêng tư. Tạo cơ hội phát triển cho công chức, tạo ra môi trường làm việc với cơ hội thăng tiến rộng mở. Thay vì tìm cách sa thải những công chức có điều kiện hạn chế như trình độ học vấn tương đối thấp, tuổi hơi cao, kỹ năng làm việc kém... có thể sắp xếp cho họ một vị trí công việc với yêu cầu thấp hơn. Điều này giúp cơ quan thuế tỉnh tận dụng tối đa nguồn nhân lực hiện có, đồng

thời tạo dựng được lòng trung thành từ công chức, xuất phát từ một niềm tin rằng lãnh đạo sẽ không rời bỏ họ.

Phải tập trung nhiều hơn đến các chương trình đào tạo của mình. Đào tạo không chỉ tập trung vào kiến thức chuyên môn công việc mà còn phải bao gồm đào tạo về kỹ năng quản lý, giao tiếp, thương lượng, giải quyết vấn đề, quản lý thời gian. Nó không chỉ giúp cán bộ công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ hiện tại mà còn giúp họ làm tốt hơn cũng như trang bị cho họ những kiến thức cần thiết cho sự thăng tiến. Cuối cùng, cơ quan thuế tỉnh phải chứng minh cho công chức 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 cơ quan thuế tỉnh cần ưu tiên xem xét những người đã nỗ lực đóng góp cho cơ quan thuế tỉnh hơn là tuyển người quản lý mới từ bên ngoài.

3. Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo

Kết quả nghiên cứu đã có một số đóng góp nhất định, tuy nhiên nghiên cứu này vẫn còn nhiều hạn chế, cụ thể như:

Nghiên cứu này chỉ thực hiện tại Cục thuế tỉnh Bình Thuận nên tính tổng quát chưa cao. Do đó, các nghiên cứu sau có thể được thực hiện ở nhiều Cơ quan khác nhau để thấy được sự khác biệt cũng như tổng quát hơn về các kết quả của nghiên cứu;

Do điều kiện tài chính và thời gian hạn chế nên nghiên cứu này chỉ đi phân tích 5 nhân tố được cho là tác động đến Sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận, bao gồm: Lương thưởng và phúc lợi; Lãnh đạo; Đồng nghiệp; Môi trường làm việc; Cơ hội đào tạo và thăng tiến và cũng chưa tiếp cận được nhiều nghiên cứu hàn lâm về sự hài lòng của nhân viên trong công việc ở các tổ chức nằm trong khu vực công, do đó có nhiều hạn chế trong việc xây dựng mô hình và các nội dung đo lường các khái niệm nghiên cứu mà đề tài sử dụng. Cho nên, các nghiên cứu sau cần bổ sung thêm các nhân tố khác để kết quả nghiên cứu được đầy đủ và chi tiết hơn về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công

việc của người lao động nói chung trong các tổ chức không chỉ trong khu vực công mà còn ở khu vực tư nhân.

TÓM TẮT PHẦN III

Từ những kết quả nghiên cứu có được, Phần III đưa ra kết luận chung cho đề án và đề xuất các hàm ý quản trị xoay quanh các nhân tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận. Ngoài ra, trong chương này tác giả cũng mạnh dạn đưa ra các hạn chế mà đề tài gặp phải và hướng khắc phục các hạn chế đó trong các nghiên cứu sau chẳng hạn như việc bổ sung thêm các nhân tố khác ngoài các nhân tố mà đề tài đã phân tích và thực hiện nghiên cứu ở các tổ chức công khác nhau để kết quả nghiên cứu được hoàn chỉnh hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

Trần Thị Dung, 2021. *Tạp chí Cộng sản*, Số: 03-2021

Bùi Anh Tuấn - Phạm Thuý Hương , 2009. *Giáo Trình Hành Vi Tổ Chức*. Hà Nội: NXB: Đại học Kinh tế quốc dân.

Hà Nam Khánh Giao (2020). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên bệnh viện đa khoa tỉnh Sóc Trăng. *Tạp chí Kinh tế - Kỹ thuật*, Số: (21) 3 – 2018.

Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân Tích Dữ Liệu Nghiên Cứu Với SPSS*. TPHCM: NXB Hồng Đức.

Lê Nguyễn Đoàn Khôi, Nguyễn Thị Ngọc Phương (2013). Các nhân tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại Trường đại học Tiền Giang. *Tạp chí khoa học Trường đại học Cần Thơ*.

Nguyễn Đình Thọ, 2011. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. NXB: Lao Động – Xã Hội.

Nguyễn Danh Nam, Uông Thị Ngọc Lan , 2018. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc và sự cam kết gắn bó với tổ chức của cán bộ công chức tại cơ quan cung ứng dịch vụ công: Nghiên cứu tại Tổng cục Thủy sản Việt Nam. *Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế*, số 141 (10/2021).

Nguyễn Thị Hoài Thương, Phan Thanh Hải , 2018. Nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cán bộ, công chức hải quan tỉnh Kiên Giang. *Tạp chí Tài chính*, tháng 12/2018.

Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2008), Luật cán bộ, công chức số 22/2008/QH12 (thi hành 01/01/2010).

Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2010), Luật Viên chức số Luật viên chức số 58/2010/QH12 (thi hành 01/01/2012).

Trần Kim Dung (2005). Đo lường sự thỏa mãn công việc trong điều kiện Việt Nam.
Tạp chí Phát triển Khoa học công nghệ, Đại học Quốc gia TP Hồ Chí Minh.

TÀI LIỆU TIẾNG ANH

Amissah, Eunice Fay; Gamor, Emmanuel; Deri, Mildred Nuong; Amissah, Agnes (2016). Factors influencing employee job satisfaction in Ghana's hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 15(2), 166–183. doi:10.1080/15332845.2016.1084858

Hair J., Black W., Babin B., and Anderson R. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice- Hall.

Herzberg (1959), *Two Factor Theory: Motivation Factors*, Hygiene Factors.

Locke, E. A., & Taylor, M. S. (1990). Stress, coping, and the meaning of work. In A. P. Brief & W. R. Nord (Eds.), *Issues in organization and management series. Meanings of occupational work: A collection of essays* (pp. 135-170). Lexington, MA, England: Lexington Books/D. C. Heath and Com.

Maslow (1943). *Maslow's Hierarchy of Needs Theory*.

Hoppock R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper. 303 pp.

Rad, Ali Mohammed Mosadegh; De Moraes, Ailson (2009). Factors Affecting Employees' Job Satisfaction in Public Hospitals: Implications for Recruitment and Retention. *Journal of General Management*, 34(4), 51–66. doi:10.1177/030630700903400404

Rukh, Lala; Choudhary, Muhammad Abbas; Abbasi, Saddam Akber (2015). Analysis of factors affecting employee satisfaction: A case study from Pakistan. *Work*, 52(1), 137–152. doi:10.3233/WOR-152039

Simons, T.; Enz, C. A. (1995). Motivating Hotel Employees: Beyond the Carrot and the Stick. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(1), 20–27. doi:10.1177/001088049503600114

Smith, P.C., Kendall, L.M. and Hulin, C.L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*, Chicago: Rand McNally.

Spector, P.E. (1997). Job Satisfaction and overall job satisfaction. *Center of European Labour Market Research*.

PHỤ LỤC NGHIÊN CỨU

Phụ lục 1. DANH SÁCH CHUYÊN GIA

1. Danh sách các công chức công tác 10 năm trở lên trong ngành Thuế tỉnh Bình Thuận

STT	HỌ TÊN	ĐƠN VỊ CÔNG TÁC: CỤC THUẾ TỈNH BÌNH THUẬN	CHỨC VỤ	LIÊN HỆ
1	Đặng Thị Kiều Loan	Phòng Tổ chức cán bộ	Trưởng phòng	dtkloan.bth@gdt.gov.vn
2	Huỳnh Thị Trúc	Phòng Tổ chức cán bộ	Phó phòng	httruc.bth@gdt.gov.vn
3	Huỳnh Văn Tám	Phòng Kiểm tra nội bộ	Trưởng phòng	hvtam.bth@gdt.gov.vn
4	Đặng Tiến Dũng	Phòng Thanh tra - Kiểm tra 3	Quyền Trưởng phòng	dtdung.bth@gdt.gov.vn
5	Đặng Toàn Thắng	Phòng Thanh tra - Kiểm tra 2	Trưởng phòng	dtthang.bth@gdt.gov.vn
6	Ngô Phi Long	Phòng Nghiệp vụ - Dự toán – Pháp chế	Trưởng phòng	nplong.bth@gdt.gov.vn
7	Thái Đức Bảo	Văn phòng	Phó phòng	tdbao.bth@gdt.gov.vn

**2. Danh sách các công chức đang công tác tại Phòng Tổ chức cán bộ -
Cục Thuế tỉnh Bình Thuận**

STT	HỌ TÊN	ĐƠN VỊ	CHỨC VỤ	LIÊN HỆ
1	Lâm Thị Thu Thảo	Phòng Tổ chức cán bộ	Chuyên viên	lttthao.bth@gdt.gov.vn
2	Nguyễn Thị Hương	Phòng Tổ chức cán bộ	Chuyên viên	nthuong.bth@gdt.gov.vn
3	Huỳnh Thị Mỹ Hương	Phòng Tổ chức cán bộ	Chuyên viên	htmhuong.bth@gdt.gov.vn
4	Đặng Thị Lan	Phòng Tổ chức cán bộ	Chuyên viên	dtlan.bth@gdt.gov.vn
5	Hoàng Thúy Nga	Phòng Tổ chức cán bộ	Chuyên viên	htnga.bth@gdt.gov.vn
6	Trần Thị Thùy Trang	Phòng Tổ chức cán bộ	Chuyên viên	ttttrang.bth@gdt.gov.vn
7	Lê Thị Mỹ Dung	Phòng Tổ chức cán bộ	Chuyên viên	ltmdung01.bth@gdt.gov.vn
8	Nguyễn Thị Yến Vy	Phòng Tổ chức cán bộ	Chuyên viên	ntyvy.bth@gdt.gov.vn

Phụ lục 2. DÀN BÀI THẢO LUẬN NHÓM

I. PHẦN GIỚI THIỆU

Xin chào Quý Anh/Chị, tôi là Trần Thị Bích Trâm, hôm nay rất hân hạnh đón tiếp các Anh/Chị để cùng thảo luận về đề tài “*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức trong ngành Thuế tỉnh Bình Thuận*”. Rất mong nhận được sự tham gia tích cực của Quý Anh/Chị.

Xin lưu ý rằng, mọi ý kiến đóng góp của Quý Anh/Chị không có ý kiến nào đúng hay sai. Tất cả các ý kiến trung thực của các bạn đều đóng góp cho sự thành công của nghiên cứu này.

II. NỘI DUNG THẢO LUẬN

1. ĐIỀU CHỈNH MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Điều chỉnh, xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận.

Câu hỏi 1: Anh/Chị đánh giá như thế nào về sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận hiện nay?

.....

Câu hỏi 2: Theo Anh/Chị, Các nhân tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận?

.....

Câu hỏi 3: Mô hình đề xuất của nghiên cứu có phù hợp cho đối tượng nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc của công chức tại ngành Thuế tỉnh Bình Thuận hay không, có bổ sung, điều chỉnh gì không?

- (i) Lương thưởng và phúc lợi;
- (ii) Lãnh đạo;
- (iii) Đồng nghiệp;
- (iv) Môi trường làm việc;
- (v) Cơ hội đào tạo và thăng tiến

2. THẢO LUẬN

Câu 1: Khi nói về <i>Lương thưởng và phúc lợi</i> thì theo anh/chị, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây? tại sao?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
<u>1</u>	Tiền lương tương xứng với kết quả làm việc của nhân viên.				

<u>2</u>	Tiền lương đủ trang trải nhu cầu cuộc sống của nhân viên.				
<u>3</u>	Các khoản thưởng và phụ cấp công bằng, thỏa đáng.				
<u>4</u>	Cơ quan tham gia đầy đủ các chính sách phúc lợi cho nhân viên.				
<u>5</u>	Cơ quan quan tâm giải quyết các chính sách phúc lợi cho người lao động.				
<u>6</u>	Cơ quan xây dựng các chính sách phúc lợi khác (tổ chức đi du lịch, nghỉ dưỡng hàng năm) bên cạnh các phúc lợi bắt buộc.				
Câu 2: Khi nói về Lãnh đạo thì theo anh/chi, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây? tại sao?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
<u>1</u>	Lãnh đạo có kiến thức chuyên môn tốt.				
<u>2</u>	Lãnh đạo lắng nghe ý kiến của nhân viên.				
<u>3</u>	Lãnh đạo đối xử công bằng với tất cả nhân viên.				
<u>4</u>	Lãnh đạo quan tâm đến sự đóng góp của nhân viên.				
Câu 3: Khi nói về Đồng nghiệp thì theo anh/chi, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây? tại sao?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
<u>1</u>	Đồng nghiệp đáng tin cậy.				

<u>2</u>	Đồng nghiệp luôn thân thiện, cởi mở.				
<u>3</u>	Đồng nghiệp sẵn sàng giúp đỡ cả trong công việc và cuộc sống.				
<u>4</u>	Đồng nghiệp có chuyên môn tốt.				
Câu 4: Khi nói về <i>Môi trường làm việc</i> thì theo anh/chị, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây? tại sao?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
<u>1</u>	Môi trường làm việc làm việc thân thiện.				
<u>2</u>	Môi trường làm việc an toàn, vệ sinh, sạch sẽ.				
<u>3</u>	Cơ quan trang bị đầy đủ công cụ, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công việc của nhân viên.				
<u>4</u>	Công việc phù hợp với trình độ chuyên môn.				
<u>5</u>	Công việc có nhiều thử thách.				
<u>6</u>	Không phải lo lắng mất việc làm.				
Câu 5: Khi nói về <i>Cơ hội đào tạo và thăng tiến</i> thì theo anh/chị, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây? tại sao?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
<u>1</u>	Cơ quan tạo điều kiện cho nhân viên nâng cao trình độ chuyên môn.				

<u>2</u>	Cơ quan thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo kiến thức chuyên môn cần thiết cho công việc.				
<u>3</u>	Chính sách thăng tiến rõ ràng, chi tiết và công bằng với tất cả nhân viên.				
<u>4</u>	Nhân viên được tạo nhiều cơ hội để phát triển bản thân.				
Câu 6: Khi nói về <i>Sự hài lòng của nhân viên</i> thì theo anh/chị, cần thêm, bớt hoặc hiệu chỉnh những thông tin nào trong các thông tin dưới đây? tại sao?		Đồng ý	Không đồng ý	Điều chỉnh	Nội dung điều chỉnh
<u>1</u>	Anh/ Chị hài lòng với công việc hiện tại của mình.				
<u>2</u>	Anh/ Chị hài lòng với cơ quan hiện tại của mình.				
<u>3</u>	Anh/ Chị sẽ tiếp tục gắn bó lâu dài với cơ quan của mình.				

Trân trọng cảm ơn sự đóng góp của Quý Anh/ Chị!

Phụ lục 3. PHIẾU KHẢO SÁT

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC TRONG NGÀNH THUẾ TỈNH BÌNH THUẬN

Kính chào Anh/chị!

Tôi là Trần Thị Bích Trâm, học viên cao học của trường Đại học Phan Thiết, đang thực hiện đề tài nghiên cứu "*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của công chức trong ngành Thuế tỉnh Bình Thuận*".

Kính mong Anh/chị dành ít thời gian quý báu điền vào phiếu khảo sát này. Xin lưu ý, không có ý kiến nào là sai, tất cả ý kiến của Anh/chị đều có giá trị đóng góp vào sự thành công của nghiên cứu.

I. Thông tin chung**Câu 1: Xin vui lòng cho biết Giới tính của anh/chị:**

1. Nam
2. Nữ

Câu 2: Xin vui lòng cho biết Độ tuổi của anh/chị:

1. Dưới 30 tuổi
2. Từ 30 đến dưới 45 tuổi
3. Từ 45 tuổi trở lên

Câu 3: Xin vui lòng cho biết Trình độ học vấn của anh/chị:

1. Trung cấp, cao đẳng
2. Đại học
3. Trên đại học

Câu 4: Xin vui lòng cho biết Thời gian công tác của anh/chị:

1. Dưới 5 năm
2. Từ 5 đến dưới 10 năm
3. Từ 10 năm trở lên

II. Nội dung đánh giá mức độ đồng ý về các nội dung nghiên cứu

Anh/chị vui lòng đọc kỹ từng phát biểu và đánh dấu vào ô thể hiện đúng nhất mức độ đồng ý với từng phát biểu theo thang điểm như sau:

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

Stt	Mã hóa	Thang đo	1	2	3	4	5
I.	LTPL	Lương thưởng và phúc lợi					
1.	LTPL1	Tiền lương tương xứng với kết quả làm việc của nhân viên.					
2.	LTPL2	Tiền lương đủ trang trải nhu cầu cuộc sống của nhân viên.					

3.	LTPL3	Các khoản thưởng và phụ cấp công bằng, thỏa đáng.					
4.	LTPL4	Cơ quan tham gia đầy đủ các chính sách phúc lợi cho nhân viên.					
5.	LTPL5	Cơ quan quan tâm giải quyết các chính sách phúc lợi cho người lao động.					
6.	LTPL6	Cơ quan xây dựng các chính sách phúc lợi khác (tổ chức đi du lịch, nghỉ dưỡng hàng năm) bên cạnh các phúc lợi bắt buộc.					
II.	LD	Lãnh đạo					
7.	LD1	Lãnh đạo có kiến thức chuyên môn tốt.					
8.	LD2	Lãnh đạo lắng nghe ý kiến của nhân viên.					
9.	LD3	Lãnh đạo đối xử công bằng với tất cả nhân viên.					
10.	LD4	Lãnh đạo quan tâm đến sự đóng góp của nhân viên.					
III.	DN	Đồng nghiệp					
11.	DN1	Đồng nghiệp đáng tin cậy.					
12.	DN2	Đồng nghiệp luôn thân thiện, cởi mở.					
13.	DN3	Đồng nghiệp sẵn sàng giúp đỡ cả trong công việc và cuộc sống.					
14.	DN4	Đồng nghiệp có chuyên môn tốt.					
IV.	MTLV	Môi trường làm việc					
15.	MTLV1	Môi trường làm việc làm việc thân thiện.					

16.	MTLV2	Môi trường làm việc an toàn, vệ sinh, sạch sẽ.					
17.	MTLV3	Cơ quan trang bị đầy đủ công cụ, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công việc của nhân viên.					
18.	MTLV4	Công việc phù hợp với trình độ chuyên môn.					
19.	MTLV5	Công việc có nhiều thử thách.					
20.	MTLV6	Không phải lo lắng mất việc làm.					
V.	DTTT	Cơ hội đào tạo và thăng tiến					
21.	DTTT1	Cơ quan tạo điều kiện cho nhân viên nâng cao trình độ chuyên môn.					
22.	DTTT2	Cơ quan thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo kiến thức chuyên môn cần thiết cho công việc.					
23.	DTTT3	Chính sách thăng tiến rõ ràng, chi tiết và công bằng với tất cả nhân viên.					
24.	DTTT4	Nhân viên được tạo nhiều cơ hội để phát triển bản thân.					
VI.	SHL	Sự hài lòng của nhân viên					
25.	SHL1	Anh/ Chị hài lòng với công việc hiện tại của mình.					
26.	SHL2	Anh/ Chị hài lòng với cơ quan hiện tại của mình.					
27.	SHL3	Anh/ Chị sẽ tiếp tục gắn bó lâu dài với cơ quan của mình.					

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Anh/ Chị!

Phụ lục 4. KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU KHẢO SÁT

Phụ lục 4.1 PHÂN TÍCH THỐNG KÊ MÔ TẢ

Gioitinh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nam	83	42.6	42.6	42.6
	Nữ	112	57.4	57.4	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Dotuoi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dưới 30 tuổi	33	16.9	16.9	16.9
	Từ 30 đến dưới 45 tuổi	98	50.3	50.3	67.2
	Từ 45 tuổi trở lên	64	32.8	32.8	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Trinhdo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Trung cấp, cao đẳng	35	17.9	17.9	17.9
	Đại học	131	67.2	67.2	85.1
	Trên đại học	29	14.9	14.9	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Thamnien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dưới 5 năm	35	17.9	17.9	17.9
	Từ 5 đến dưới 10 năm	124	63.6	63.6	81.5
	Từ 10 năm trở lên	36	18.5	18.5	100.0
	Total	195	100.0	100.0	

Phụ lục 4.2 PHÂN TÍCH CRONBACH'S ALPHA

Thang đo “Lương thưởng và phúc lợi”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	195	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	195	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LTPL1	3.759	.8424	195
LTPL2	3.923	.7728	195
LTPL3	3.836	.8931	195
LTPL4	3.595	.8091	195
LTPL5	3.897	.7731	195
LTPL6	3.995	.7962	195

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LTPL1	19.246	9.743	.670	.829
LTPL2	19.082	10.076	.673	.829
LTPL3	19.169	9.502	.667	.830
LTPL4	19.410	10.171	.610	.840
LTPL5	19.108	9.963	.700	.824
LTPL6	19.010	10.433	.565	.848

Thang đo “Lãnh đạo”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	195	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	195	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LD1	3.964	.9491	195
LD2	3.938	.9981	195
LD3	3.979	.9789	195
LD4	4.010	1.0153	195

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LD1	11.928	6.459	.570	.807
LD2	11.954	5.890	.665	.764
LD3	11.913	5.853	.696	.750
LD4	11.882	5.898	.644	.774

Thang đo “Đồng nghiệp”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	195	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	195	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DN1	3.974	.9602	195
DN2	3.974	.9548	195
DN3	3.769	.9212	195
DN4	3.882	.9640	195

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DN1	11.626	5.875	.713	.813
DN2	11.626	5.720	.763	.792
DN3	11.831	6.337	.632	.846
DN4	11.718	5.915	.698	.820

Thang đo “Môi trường làm việc”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	195	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	195	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
MTLV1	3.405	1.2415	195
MTLV2	3.431	1.2555	195
MTLV3	3.528	1.1590	195
MTLV4	3.528	1.2406	195
MTLV5	3.436	1.2055	195
MTLV6	3.497	1.1094	195

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MTLV1	17.421	20.554	.731	.816
MTLV2	17.395	25.003	.298	.895
MTLV3	17.297	21.715	.672	.827
MTLV4	17.297	20.128	.777	.806
MTLV5	17.390	21.012	.711	.820
MTLV6	17.328	21.552	.732	.818

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	195	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	195	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.895	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
MTLV1	3.405	1.2415	195
MTLV3	3.528	1.1590	195
MTLV4	3.528	1.2406	195
MTLV5	3.436	1.2055	195
MTLV6	3.497	1.1094	195

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
MTLV1	13.990	15.928	.760	.867
MTLV3	13.867	17.085	.686	.883
MTLV4	13.867	15.724	.787	.861
MTLV5	13.959	16.287	.746	.870
MTLV6	13.897	17.093	.728	.875

Thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	195	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	195	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DTTT1	3.933	.9952	195
DTTT2	3.995	.9974	195
DTTT3	3.708	.9204	195
DTTT4	4.067	.9198	195

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DTTT1	11.769	5.910	.268	.818
DTTT2	11.708	4.332	.692	.571
DTTT3	11.995	5.077	.549	.664
DTTT4	11.636	4.758	.647	.607

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	195	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	195	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DTTT2	3.995	.9974	195
DTTT3	3.708	.9204	195
DTTT4	4.067	.9198	195

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DTTT2	7.774	2.557	.739	.676
DTTT3	8.062	3.141	.589	.828
DTTT4	7.703	2.901	.691	.730

Thang đo “Sự hài lòng của nhân viên”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	195	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	195	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SHL1	3.195	.6834	195
SHL2	3.615	.6428	195
SHL3	3.405	.6134	195

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SHL1	7.021	1.360	.765	.839
SHL2	6.600	1.499	.720	.875
SHL3	6.810	1.443	.832	.780

Phụ lục 4.3 PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ

Phân tích EFA – Biến độc lập

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.864
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2236.604
	df	231
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
LTPL1	1.000	.626
LTPL2	1.000	.662
LTPL3	1.000	.656
LTPL4	1.000	.569
LTPL5	1.000	.653
LTPL6	1.000	.539
LD1	1.000	.578
LD2	1.000	.676
LD3	1.000	.767
LD4	1.000	.656
DN1	1.000	.706
DN2	1.000	.791
DN3	1.000	.622
DN4	1.000	.698
MTLV1	1.000	.735
MTLV3	1.000	.624
MTLV4	1.000	.773
MTLV5	1.000	.735
MTLV6	1.000	.686
DTTT2	1.000	.800
DTTT3	1.000	.641
DTTT4	1.000	.736

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	7.302	33.189	33.189	7.302	33.189	33.189	3.643	16.560
2	2.749	12.495	45.684	2.749	12.495	45.684	3.569	16.222	32.783
3	2.089	9.496	55.180	2.089	9.496	55.180	2.917	13.258	46.041
4	1.556	7.071	62.251	1.556	7.071	62.251	2.509	11.404	57.445
5	1.232	5.602	67.853	1.232	5.602	67.853	2.290	10.408	67.853
6	.789	3.586	71.439						
7	.696	3.163	74.603						
8	.653	2.969	77.572						
9	.580	2.638	80.210						
10	.554	2.517	82.727						
11	.466	2.118	84.845						
12	.426	1.936	86.782						
13	.410	1.863	88.645						
14	.378	1.717	90.362						
15	.340	1.546	91.907						
16	.315	1.434	93.341						
17	.299	1.357	94.698						
18	.279	1.267	95.965						
19	.255	1.161	97.126						
20	.234	1.064	98.189						
21	.224	1.020	99.209						
22	.174	.791	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
LD2	.712				
MTLV6	.681				
MTLV1	.664				
DN4	.651				
MTLV3	.649				
MTLV4	.641		-.564		
MTLV5	.627				
LD4	.616				
DN1	.607				
LD1	.578				
DN2	.572				
LTPL6	.554				
DTTT4	.553				
DN3					
LTPL2		.683			
LTPL3		.671			
LTPL1		.627			
LTPL5		.618			
LTPL4					
DTTT2	.558			.577	
DTTT3					
LD3	.593				-.619

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
MTLV4	.854				
MTLV5	.819				
MTLV1	.814				
MTLV6	.764				
MTLV3	.729				
LTPL3		.793			
LTPL5		.784			
LTPL2		.783			
LTPL1		.775			
LTPL4		.709			
LTPL6		.616			
DN2			.853		
DN1			.783		
DN3			.758		
DN4			.757		
LD3				.839	
LD4				.738	
LD2				.673	
LD1				.646	
DTT2					.849
DTT4					.798
DTT3					.765

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Phân tích EFA – Biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.718
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	330.461
	df	3
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
SHL1	1.000	.806
SHL2	1.000	.760
SHL3	1.000	.866

Extraction Method: Principal

Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.433	81.099	81.099	2.433	81.099	81.099
2	.366	12.190	93.289			
3	.201	6.711	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
SHL3	.931
SHL1	.898
SHL2	.872

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components

extracted.

Phụ lục 4.4 PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN

		Correlations					
		SHL	LTPL	LD	DN	MTLV	DTTT
SHL	Pearson Correlation	1	.573**	.484**	.467**	.515**	.565**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	195	195	195	195	195	195
LTPL	Pearson Correlation	.573**	1	.293**	.250**	.315**	.283**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	195	195	195	195	195	195
LD	Pearson Correlation	.484**	.293**	1	.509**	.501**	.442**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	195	195	195	195	195	195
DN	Pearson Correlation	.467**	.250**	.509**	1	.384**	.383**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	195	195	195	195	195	195
MTLV	Pearson Correlation	.515**	.315**	.501**	.384**	1	.323**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	195	195	195	195	195	195
DTTT	Pearson Correlation	.565**	.283**	.442**	.383**	.323**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	195	195	195	195	195	195

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Phụ lục 4.5 PHÂN TÍCH HỒI QUY

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SHL	3.4051	.58177	195
LTPL	3.8342	.62303	195
LD	3.9731	.79478	195
DN	3.9000	.79520	195
MTLV	3.4790	1.00006	195
DTTT	3.9231	.81038	195

Correlations

		SHL	LTPL	LD	DN	MTLV	DTTT
Pearson Correlation	SHL	1.000	.573	.484	.467	.515	.565
	LTPL	.573	1.000	.293	.250	.315	.283
	LD	.484	.293	1.000	.509	.501	.442
	DN	.467	.250	.509	1.000	.384	.383
	MTLV	.515	.315	.501	.384	1.000	.323
	DTTT	.565	.283	.442	.383	.323	1.000
Sig. (1-tailed)	SHL	.	.000	.000	.000	.000	.000
	LTPL	.000	.	.000	.000	.000	.000
	LD	.000	.000	.	.000	.000	.000
	DN	.000	.000	.000	.	.000	.000
	MTLV	.000	.000	.000	.000	.	.000
	DTTT	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	SHL	195	195	195	195	195	195
	LTPL	195	195	195	195	195	195
	LD	195	195	195	195	195	195
	DN	195	195	195	195	195	195
	MTLV	195	195	195	195	195	195
	DTTT	195	195	195	195	195	195

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DTTT, LTPL, MTLV, DN, LD ^b		Enter

a. Dependent Variable: SHL

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.769 ^a	.591	.580	.37686	1.622

a. Predictors: (Constant), DTTT, LTPL, MTLV, DN, LD

b. Dependent Variable: SHL

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.819	5	7.764	54.666	.000 ^b
	Residual	26.842	189	.142		
	Total	65.662	194			

a. Dependent Variable: SHL

b. Predictors: (Constant), DTTT, LTPL, MTLV, DN, LD

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.207	.206		1.005	.316		
	LTPL	.340	.047	.364	7.230	.000	.851	1.174
	LD	.043	.044	.059	.975	.331	.586	1.706
	DN	.105	.041	.144	2.572	.011	.691	1.446
	MTLV	.125	.032	.215	3.864	.000	.697	1.434
	DTTT	.223	.039	.311	5.781	.000	.748	1.337

a. Dependent Variable: SHL

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	LTPL	LD	DN	MTLV	DTTT
1	1	5.869	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.049	10.932	.03	.02	.00	.01	.84	.04
	3	.027	14.615	.07	.33	.08	.27	.04	.09
	4	.025	15.381	.01	.01	.01	.34	.02	.79
	5	.018	18.090	.00	.00	.89	.35	.07	.07
	6	.012	22.151	.89	.63	.02	.03	.03	.01

a. Dependent Variable: SHL

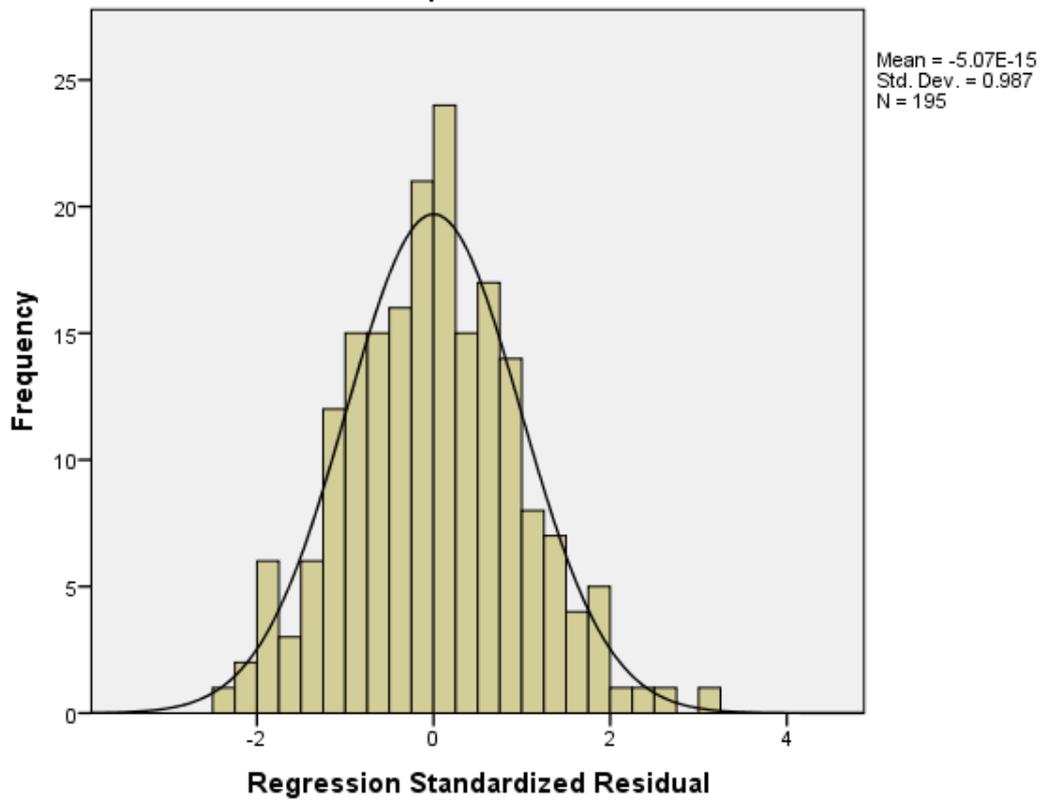
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.3357	4.3678	3.4051	.44732	195
Residual	-.85917	1.20859	.00000	.37197	195
Std. Predicted Value	-2.391	2.152	.000	1.000	195
Std. Residual	-2.280	3.207	.000	.987	195

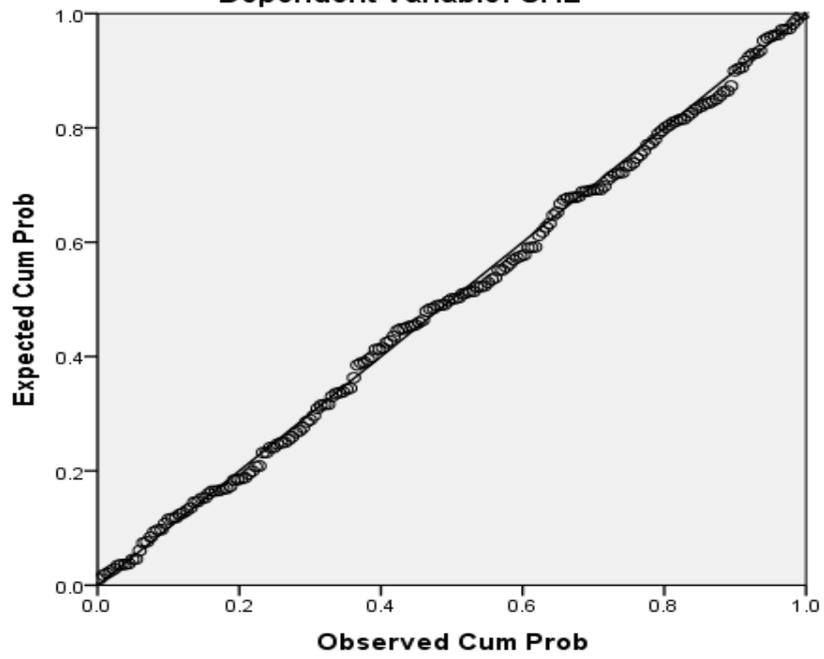
a. Dependent Variable: SHL

Histogram

Dependent Variable: SHL



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: SHL



Scatterplot
Dependent Variable: SHL

