

CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP. HCM

FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION –
A CASE STUDY IN HCMC UNIVERSITY OF TECHNOLOGY AND EDUCATION

Phan Thị Thanh Hiền

Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. HCM

TÓM TẮT

Với mục tiêu xác định được các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của người lao động (NLD), đề tài nghiên cứu này được thực hiện năm 2015, với quy mô mẫu khảo sát 207 NLD đang làm việc tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. HCM. Trên nền tảng khoa học của những nghiên cứu trước đây, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu 10 biến, bao gồm 9 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc. Sau khi tiến hành nghiên cứu thảo luận nhóm tập trung, mô hình nghiên cứu chính thức được đưa ra gồm 8 biến độc lập: Lương bổng; Cơ hội thăng tiến; Giám sát; Phúc lợi xã hội; Hệ thống quản lý; Đồng nghiệp; Tính chất công việc; Hệ thống thông tin và giao tiếp, 1 biến phụ thuộc là Sự hài lòng trong công việc. Đề tài đã xác định được 6 yếu tố tác động có ý nghĩa đến sự hài lòng trong công việc của NLD tại nơi nghiên cứu. Trong đó, yếu tố có tác động mạnh nhất là Tính chất công việc ($\beta = .651$, $\text{sig} = .000$). Ngoài ra đề tài còn phát hiện ra có sự khác biệt trong cách nhìn nhận, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của các nhóm NLD khác nhau.

Từ khóa: Sự hài lòng trong công việc; Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc; Sự hài lòng của nhân viên; Đo lường sự hài lòng trong công việc; thang đo sự hài lòng trong công việc.

ABSTRACT

With the aim of identifying factors affecting job satisfaction of employees, this research was conducted in 2015, with a sample size of 207 employees working at HCMC University of Technology and Education (HCMUTE). Basing on the previous studies, the author proposed a model of 10 variables including 9 independent variables and one dependent variable. After discussions in groups, the research model was adjusted to a model of 8 independent variables: Wages; Promotion opportunities; Monitoring; Welfare; Management system; Colleague; Nature of work; Information systems and communication, whilst the dependent variable is job satisfaction. The study identified six factors that significantly impact on job satisfaction of employees at HCMUTE. In particular, factor that has the strongest impact is Nature of work ($\beta = .651$, $\text{sig} = .000$). The research also found some differences in perception and evaluation of factors affecting job satisfaction of different groups of employees.

Keywords: Job satisfaction; Factors affecting on job satisfaction; employee satisfaction; measures of job satisfaction; measure scale of job Satisfaction.

1. GIỚI THIỆU

1.1. Tầm quan trọng của nghiên cứu

Rất nhiều những nghiên cứu trước đây đã chứng minh rằng sự hài lòng trong công

việc của NLD ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện công việc, hành vi tại nơi làm việc, mức độ gắn kết của NLD với tổ chức. [1]

Với vai trò trên, sự hài lòng trong công việc của NLD rất cần được coi trọng và nâng

cao đối với mỗi một tổ chức. Để làm được điều đó, trước hết phải xác định được các yếu tố có ảnh hưởng quyết định đến sự hài lòng trong công việc của NLĐ. Làm được như vậy, tổ chức mới có các biện pháp tác động cụ thể và có hiệu quả.

Là một trường đại học lớn ở khu vực phía nam, Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM với hơn 50 năm phát triển, danh tiếng đang ngày một được khẳng định. Để có sự phát triển bền vững, một trong những yếu tố cần thiết hàng đầu là một đội ngũ nhân lực có trình độ chuyên môn cao và cống hiến hết mình cho sự nghiệp giáo dục và đào tạo tại trường. Với mong muốn góp phần tìm ra những yếu tố quyết định đến sự hài lòng trong công việc của đội ngũ nhân lực đang làm việc tại trường, tác giả tiến hành thực hiện nghiên cứu đề tài này.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

Xác định và lượng hóa các yếu tố tác động có ý nghĩa đến sự hài lòng trong công việc của NLĐ tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. HCM

1.3. Phương pháp nghiên cứu

- Thảo luận nhóm tập trung: chọn nhóm NLĐ đang làm việc tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM để cùng thảo luận, đưa ra mô hình nghiên cứu chính thức trên nền tảng mô hình nghiên cứu lý thuyết
- Khảo sát và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

1.4. Tổng quan tình hình nghiên cứu:

Sự hài lòng trong công việc đã nhận được nhiều sự quan tâm nghiên cứu của nhiều học giả trên thế giới. Không chỉ dừng lại ở các khái niệm, các học giả còn cố gắng lượng hóa mức độ hài lòng trong công việc thông qua các thước đo khác nhau. Dưới đây là một số nghiên cứu điển hình có liên quan đến đề tài:

Thang trạng thái nét mặt– face scale:

Thang đo này sử dụng 6 trạng thái nét mặt khác nhau thể hiện mức độ hài lòng của nhân viên từ thấp đến cao.[2]

Thang đo sự hài lòng trong công việc của Brayfield và Rothe [3]: thang đo này được đánh giá có mức độ tin cậy qua nghiên cứu của Judge, Bono và Locke [4]. Thang đo sử dụng 5 phát biểu để đánh giá mức độ hài lòng trong công việc.

Chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith [5]: Chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith (1969), sử dụng 72 mục đo lường mức độ hài lòng của nhân viên trong công việc gồm 5 khía cạnh. Giá trị và độ tin cậy của JDI được đánh giá rất cao trong cả thực tiễn lẫn lý thuyết [6] với trên 50% các bài nghiên cứu được xuất bản là sử dụng JDI. Gần đây, Boeve đã bổ sung thêm yếu tố “thời gian công tác tại tổ chức” [7]. Nhược điểm của JDI là không có thang đo tổng thể sự hài lòng (Spector, 1997).

Job in General (JIG) scale[8]: bao gồm 18 mục mô tả cảm nhận chung, được đánh giá là một công cụ thích hợp để đánh giá mức độ hài lòng tổng thể của nhân viên. (Spector,1997)

Minnesota Satisfaction Questionnaire[9]: MSQ khá phổ biến vì nó rất cụ thể, dễ hiểu, dễ sử dụng cho bất kỳ tổ chức hay đối tượng nào (Spector, 1997). MSQ sử dụng một trong 2 bảng đo sau: một bảng đo dài gồm 100 mục (phiên bản 1977 và phiên bản 1967) với mỗi khía cạnh sẽ được đo lường bởi 5 biến và một bảng đo ngắn hơn gồm 20 mục (ứng với 20 yếu tố) đánh giá mức độ hài lòng chung về mỗi khía cạnh. Tuy nhiên, điểm yếu lớn nhất của MSQ là bảng câu hỏi quá dài. Nếu dùng hình thức 20 câu hỏi ngắn hơn thì độ sai lệch lớn và không phản ánh được cảm nhận của nhân viên.

Michigan Organizational Assessment Questionnaire Satisfaction Subscale [10] đã sử dụng 3 biến sau để đánh giá mức độ hài lòng chung:

- (a) Nói chung, tôi cảm thấy hài lòng với công việc;
- (b) Về tổng thể, tôi không thích công việc mình đang làm;
- (c) Về tổng thể, tôi thích làm việc ở đây.

2. CƠ SỞ KHOA HỌC CỦA NGHIÊN CỨU

Locke cho rằng sự hài lòng trong công việc là “một trạng thái vui vẻ và tích cực có được từ sự đánh giá của người lao động về chính công việc của họ hay những trải nghiệm từ công việc đó.” (“*a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experiences*”)[11]

Sự hài lòng trong công việc được liên kết chặt chẽ với hành vi của cá nhân ở nơi làm việc [12]. Điều này có nghĩa là nếu một cá nhân nào đó hài lòng với công việc mà họ đang đảm nhận thì họ sẽ có những hành vi tích cực tại nơi làm việc.

Thang đo sự hài lòng trong công việc của Brayfield và Rothe (1951): thang đo này được đánh giá có mức độ tin cậy qua nghiên cứu của Judge, Bono và Locke (2000). Thang đo sử dụng 5 phát biểu để đánh giá mức độ hài lòng trong công việc:

- (1) Tôi cảm thấy khá hài lòng với công việc hiện tại
- (2) Hầu hết mọi ngày tôi đều nhiệt tâm với công việc.
- (3) Mỗi ngày làm việc dài như thể không bao giờ kết thúc.
- (4) Tôi tìm thấy hứng thú thật sự trong công việc của tôi.
- (5) Tôi cho rằng công việc của tôi khá là khó chịu.

Thang đo này đã được kiểm định độ tin cậy khá cao (Hệ số nhất quán nội bộ $[\alpha] = .80$ hoặc cao hơn) (Judge, Bono, & Locke, 2000) vì thế thang đo này được sử dụng khá rộng rãi trong các nghiên cứu.

Nghiên cứu của Spector (JSS - Job Satisfaction Survey): Spector (1997) đã xây dựng một mô hình riêng cho các nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ, gồm 9 yếu tố đánh giá mức độ hài lòng và thái độ như: (1) Lương, (2) Cơ hội thăng tiến, (3) Điều kiện làm việc, (4) Sự giám sát, (5) Đồng nghiệp, (6) Yêu thích công việc, (7) Giao tiếp, (8) Phần thưởng bất ngờ, (9) Phúc lợi. Nó được phát triển và ứng dụng chủ yếu ở phòng nhân sự của các tổ chức dịch vụ và các tổ chức phi lợi nhuận như: bệnh viện, trung tâm chăm sóc sức khỏe...

Đề xuất mô hình nghiên cứu

Để thực hiện nghiên cứu tác giả lựa chọn mô hình các yếu tố tạo nên sự hài lòng trong công việc của Spector (1997) với 9 yếu tố: Tiền lương; Thăng tiến; Sự giám sát; Phúc lợi xã hội; Phần thưởng bất ngờ; Hệ thống quản lý; Đồng nghiệp; Tính chất công việc; Hệ thống thông tin và giao tiếp trong tổ chức.

Về mức độ hài lòng chung, tác giả sử dụng thang đo **sự hài lòng trong công việc của Brayfield và Rothe (1951)** với 5 thang đo để đánh giá mức độ hài lòng trong công việc.

3. NỘI DUNG VÀ CÁC KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1 Kết quả nghiên cứu định tính

Kết quả thảo luận nhóm tập trung: yếu tố “Phần thưởng bất ngờ” được tất cả các thành viên trong nhóm thảo luận nhận định là không tồn tại hoặc rất hiếm có tại trường nên yếu tố này được bỏ ra khi tiến hành nghiên cứu.

Như vậy, trong mô hình nghiên cứu chính thức chỉ còn lại tám biến độc lập.

3.2 Kết quả nghiên cứu định lượng

Kích thước mẫu: trong nghiên cứu này, tác giả chọn kích thước mẫu theo quan điểm của Hoelter [13]: cỡ mẫu 200. Kết quả thu về: 207 phiếu khảo sát hợp lệ.

3.2.1 Đánh giá độ tin cậy bằng Cronbach alpha

Kiểm định Cronbach alpha được sử dụng để xem xét mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau [14].

Bảng 1. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Tiền lương. Cronbach alpha = .733
Thăng tiến. Cronbach alpha = .718
Sự giám sát. Cronbach alpha = .922
Phúc lợi xã hội. Cronbach alpha = .824
Hệ thống quản lý. Cronbach alpha = .310
Đồng nghiệp. Cronbach alpha = .700
Tính chất công việc. Cronbach alpha = .790
Hệ thống thông tin, giao tiếp trong tổ chức. Cronbach alpha = .803
Sự hài lòng trong công việc. Cronbach alpha = .582*

Qua bảng thống kê hệ số Cronbach alpha, có thang đo *Hệ thống quản lý* và *Sự hài lòng trong công việc* không đạt giá trị yêu cầu là 0.600 [14]. Để đảm bảo mức độ tin cậy của thang đo, tác giả bỏ bớt biến QL2 (trong thang đo *Hệ thống quản lý*) và HL3 (trong thang đo *Sự hài lòng trong công việc*).

3.2.2 Phân tích nhân tố

3.2.2.1 Thang đo biến độc lập

Ở đây, giả thuyết Ho được đặt ra: 31 biến quan sát cho 8 biến độc lập không có mối tương quan gì với nhau. Kiểm định KMO và Bartlett's trong bảng kết quả phân tích nhân tố cho thấy giả thuyết này bị bác bỏ với trị số Sig. = 0.000. Hệ số KMO = 0.575 (>0.5) cho thấy phân tích nhân tố là thích hợp.

Bảng 2. Kiểm định KMO và Bartlett's thang đo các biến độc lập

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.575
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6.700E3
	df	465
	Sig.	.000
Số nhân tố được rút trích		8
Eigenvalues tích lũy		77.839

Dựa vào giá trị Eigenvalue (≥ 1) để trích lập các nhân tố, kết quả cho thấy với 31 biến quan sát trong thang đo các biến độc lập có thể được rút gọn thành 8 nhân tố.

Kết quả phân tích: tám nhân tố được rút ra có thể giải thích được 77.839% sự biến thiên của dữ liệu về các biến độc lập. Ma trận xoay nhân tố cho thấy việc thiết kế thang đo cho 8 biến độc lập là phù hợp.

3.2.2.2 Thang đo biến phụ thuộc

Kiểm định KMO và Bartlett's với giả thuyết Ho được đặt ra: 4 biến quan sát cho thang đo sự hài lòng trong công việc không có mối tương quan gì với nhau. Kiểm định KMO và Bartlett's trong bảng kết quả phân tích nhân tố cho thấy giả thuyết này bị bác bỏ với trị số Sig. = 0.000. Hệ số KMO = 0.780 (>0.5) cho thấy phân tích nhân tố là thích hợp.

Bảng 3. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's thang đo biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.780
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	344.547
	df	6
	Sig.	.000
Số nhân tố được rút trích		1
Eigenvalues tích lũy		67.229

Dựa vào giá trị Eigenvalue (≥ 1) để trích lập các nhân tố, kết quả, trong 4 biến quan sát trong thang đo sự hài lòng trong công việc có thể được rút gọn thành 1 nhân tố và nhân tố này giải thích được 67.229% sự biến thiên của dữ liệu về biến phụ thuộc.

3.3 Kiểm định mô hình hồi quy

Để có thể phân tích tương quan tuyến tính bằng mô hình hồi quy, biến tổng được hình thành từ giá trị trung bình (mean) của các biến quan sát:

$$\text{Tienluong} = \text{Mean} (\text{TL1, TL2, TL3, TL4})$$

$$\text{Thangtien} = \text{Mean} (\text{TT1, TT2, TT3, TT4})$$

$$\text{Giamsat} = \text{Mean} (\text{GS1, GS2, GS3, GS4})$$

$$\text{Phucloi} = \text{Mean} (\text{PL1, PL2, PL3, PL4})$$

$$\text{Hethongquanly} = \text{Mean} (\text{QL1, QL3, QL4})$$

$$\text{Dongnghiep} = \text{Mean} (\text{DN1, DN2, DN3, DN4})$$

$$\text{Congviec} = \text{Mean} (\text{CV1, CV2, CV3, CV4})$$

$$\text{Giaotiep} = \text{Mean} (\text{GT1, GT2, GT3, GT4})$$

$$\text{Hailong} = \text{Mean} (\text{HL1, HL2, HL4, HL5})$$

Bảng 4. Kết quả phân tích mô hình hồi quy

Mô hình	R	R bình phương	R bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
1	.867 ^a	.752	.742	.34393	2.486
a. Biến độc lập: (Hàng số), Giaotiep, Hethongquanly, Dongnghiep, Tienluong, Giamsat, Congviec, Phucloi, Thangtien					
b. Biến phụ thuộc: Hailong					

Sau khi phân tích mô hình hồi quy, kết quả thu được với hệ số R bình phương đã hiệu chỉnh đạt 0.742, nghĩa là các biến độc lập giải thích được 74.2% sự thay đổi của biến phụ thuộc.

Trên cơ sở đặt giả thuyết $H_0: \beta_i = 0$, kết quả ở bảng 3.5 cho thấy có sáu biến độc lập có hệ số sig. < 0.05 (độ tin cậy 95%) cho phép bác bỏ H_0 .

Bảng 5. Kết quả thống kê của các biến trong mô hình

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.
	B	Sai số chuẩn	Beta		
(Hàng số)	.777	.185		4.209	.000
Tienluong	.117	.032	.170	3.665	.000
Thangtien	-.044	.038	-.060	-1.160	.248
Giamsat	-.055	.025	-.101	-2.233	.027
Phucloi	.086	.030	.138	2.881	.004
Hethongquanly	-.023	.030	-.036	-.775	.439
Dongnghiep	.135	.040	.153	3.366	.001
Congviec	.547	.039	.651	16.700	.000
Giaotiep	.144	.034	.205	4.297	.000

a. Biến phụ thuộc: Hailong

Các biến độc lập có ý nghĩa trong mô hình bao gồm biến Tienluong (Tiền lương), Giamsat (Sự giám sát), Phucloi (Phúc lợi xã hội), Dongnghiep (Đồng nghiệp), Congviec (Tinh chất công việc), Giaotiep (Hệ thống thông tin và giao tiếp).

Với các biến Thangtien (Thăng tiến), Hethongquanly (Hệ thống quản lý) có mức ý nghĩa sig. > 0.05 nên không có đủ cơ sở để bác bỏ giả thuyết H_0 .

3.4 Phân tích ảnh hưởng của đặc điểm cá nhân đến kết quả định lượng

❖ Kiểm định giả thuyết về sự bằng nhau giữa hai trung bình tổng thể bằng T-test cho biến định tính "Giới tính"

Giả thuyết $H_0(1)$: Mức độ đánh giá các yếu tố thuộc 8 biến độc lập là như nhau giữa nam giới và nữ giới.

Giả thuyết $H_0(2)$: Mức độ hài lòng trong công việc là như nhau giữa nam giới và nữ giới.

Ở mức tin cậy 95%, không có sự khác biệt về mức độ đánh giá các yếu tố trong biến độc lập giữa nam và nữ, cũng như sự hài

lòng trong công việc không có sự khác biệt giữa nam giới và nữ giới.

❖ **Kiểm định giả thuyết về sự bằng nhau giữa hai trung bình tổng thể bằng T-test cho biến định tính “Cấp bậc công tác”**

Các giả thuyết được đặt ra:

Ho(1): Mức độ đánh giá các yếu tố thuộc biến độc lập là như nhau giữa nhân viên và cấp quản lý.

Ho(2): Mức độ hài lòng trong công việc là như nhau giữa nhân viên và cấp quản lý.

Ở mức tin cậy 95%, không có sự khác biệt về mức độ đánh giá các yếu tố trong biến độc lập giữa quản lý và nhân viên. Cũng như sự hài lòng trong công việc không có sự khác biệt giữa quản lý và nhân viên.

❖ **Kiểm định giả thuyết về sự bằng nhau giữa hai trung bình tổng thể bằng T-test cho biến định tính “Vị trí công tác”**

Ho(1): Mức độ đánh giá các yếu tố thuộc biến độc lập là như nhau giữa giảng viên và nhân viên hành chính.

Ho(2): Mức độ hài lòng trong công việc là như nhau giữa giảng viên và nhân viên hành chính.

Giữa giảng viên và nhân viên hành chính có sự khác biệt khá lớn trong việc đánh giá và nhìn nhận các yếu tố được khảo sát. Trong đó mức độ đánh giá trung bình của các yếu tố: tiền lương, thăng tiến, sự giám sát, phúc lợi xã hội, hệ thống quản lý của nhóm “Giảng viên” có xu hướng thấp hơn nhóm “Nhân viên hành chính”. Riêng hai yếu tố tính chất công việc và sự hài lòng trong công việc thì nhóm “Giảng viên” có xu hướng cao hơn nhóm “Nhân viên hành chính”.

❖ **Kiểm định ANOVA cho biến “Tuổi”**

Giả thuyết Ho: không có sự khác biệt về sự đánh giá các yếu tố thuộc biến độc lập

giữa các nhóm tuổi khác nhau cũng như không có sự khác biệt về mức độ hài lòng trong công việc giữa các nhóm tuổi khác nhau của NLD.

Kết quả kiểm định giả thuyết Ho bị bác bỏ nghĩa là có sự khác biệt giữa những nhóm có độ tuổi khác nhau.

Để xác định chỗ khác biệt, tác giả sử dụng kiểm định Post Hoc với phương pháp Dunnett nhằm so sánh giá trị trung bình của các nhóm tuổi khác nhau với giá trị trung bình nhóm điều khiển là “>= 46”. Kết quả: xu hướng chủ yếu là tuổi càng cao thì kết quả định lượng càng cao.

❖ **Kiểm định T-test cho biến “Trình độ học vấn”⁽¹⁾**

Giả thuyết Ho: Không có sự khác biệt trong kết quả định lượng các biến giữa những nhóm có trình độ học vấn khác nhau.

Kết quả kiểm định cho thấy giữa những NLD có trình độ học vấn khác nhau có mức đánh giá khác nhau về các yếu tố tiền lương, thăng tiến, giám sát, phúc lợi xã hội, hệ thống quản lý, đồng nghiệp và hệ thống thông tin, giao tiếp. Những NLD thuộc nhóm có trình độ càng cao thì họ càng khó tính hơn trong đánh giá các yếu tố này.

❖ **Kiểm định ANOVA cho biến “Thâm niên công tác”**

Giả thuyết Ho: Không có sự khác biệt trong kết quả định lượng các biến giữa những nhóm có thâm niên công tác khác nhau.

Kết quả kiểm định cho thấy giữa những nhóm có thâm niên công tác khác nhau thì sự đánh giá các yếu tố thuộc biến độc lập cũng như sự hài lòng trong công việc là có sự khác nhau. Xu hướng chủ yếu là người càng có

⁽¹⁾ Trong kết quả khảo sát, tất cả các đáp viên chỉ thuộc 2 nhóm trình độ: Đại học và Sau đại học

thâm niên cao lại có mức độ đánh giá càng cao cho các biến định lượng.

4. THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ KIẾN NGHỊ

4.1 Thảo luận kết quả nghiên cứu

4.1.1 Về thang đo

Kết quả kiểm định mức độ phù hợp của thang đo thông qua hệ số Cronbach alpha và phân tích nhân tố - EFA đã thể hiện mức độ phù hợp cao của thang đo của cả biến độc lập và biến phụ thuộc. Hệ số Cronbach alpha đều đạt giá trị từ 0.700 trở lên. Riêng hai biến “Hệ thống quản lý” và “Mức độ hài lòng trong công việc” có thang đo phải loại là QL2 và HL3 (tương ứng với thang đo thứ hai của biến Hệ thống quản lý và thang đo thứ ba trong Sự hài lòng trong công việc).

Trong “Hệ thống quản lý”, tác giả đã đưa ra 4 thang đo như sau:

QL1: Có nhiều nguyên tắc và thủ tục gây khó khăn cho tôi khi thực hiện công việc.

QL2: Hiếm khi những nỗ lực trong công việc của tôi bị thờ ơ quan liêu làm cho tiêu biến.

QL3: Tôi có quá nhiều việc phải làm tại cơ quan.

QL4: Tôi phải làm quá nhiều thủ tục giấy tờ.

Lý do khiến cho QL2 không có mức tương quan cao với các thang đo khác trong cùng biến có thể là do cách thức diễn đạt câu hỏi của tác giả chưa tốt. Trong khi ba câu còn lại đều phản ánh sự hạn chế trong công tác quản lý, QL2 sử dụng cách thức hỏi đảo và sử dụng cách diễn đạt “phủ định của phủ định” khiến cho người trả lời gặp khó khăn và nhầm lẫn trong việc lựa chọn mức độ đồng ý.

Yếu tố “Hài lòng trong công việc”, tác giả đưa ra 5 thang đo:

HL1: Tôi cảm thấy hài lòng với công việc hiện tại.

HL2: Hầu hết mọi ngày tôi đều nhiệt tâm với công việc.

HL3: Mỗi ngày làm việc dài như thể không bao giờ kết thúc.

HL4: Tôi tìm thấy hứng thú thật sự trong công việc của tôi.

HL5: Tôi cho rằng công việc của tôi khá là khó chịu.

Trong yếu tố này, thang đo HL3 bị loại vì mức độ tương quan trong biến tổng thấp. Sau khi đánh giá lại các thang đo trong biến tổng, có thể thấy HL3 là một thang đo đảo và quan trọng ở chỗ diễn đạt ngày làm việc dài “như thể không bao giờ kết thúc” – đã phản tác dụng trong việc cố gắng diễn đạt “ngày làm việc quá dài”.

Qua phần thảo luận này, có thể nhận thấy việc sử dụng thang đo đảo điểm sẽ có tác dụng ngăn chặn việc trả lời không đúng từ phía đáp viên nhưng cũng là những câu hỏi đòi hỏi sự cẩn trọng trong việc diễn đạt một cách đơn giản, dễ hiểu để tránh gây ra sự lúng túng cho đáp viên dẫn tới hiệu quả của thang đo không cao.

4.1.2 Về mô hình hồi quy

Kết quả kiểm định mô hình hồi quy đã cho ra kết quả cuối cùng: sự hài lòng trong công việc của người lao động tại trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. HCM được giải thích 74,2% bởi các yếu tố: Tiền lương ($\beta = 0.170$, Sig. = 0.000), Sự giám sát ($\beta = -0.101$, Sig. = 0.027), Phúc lợi xã hội ($\beta = 0.138$, Sig. = 0.004), Đồng nghiệp ($\beta = 0.153$, Sig. = 0.001), Tính chất công việc ($\beta = 0.651$, Sig. = 0.000), Hệ thống thông tin và giao tiếp ($\beta = 0.205$, Sig. = 0.000).

Với kết quả này, có thể kết luận: Tính chất công việc là yếu tố có quyết định mạnh nhất đến sự hài lòng trong công việc. Đứng thứ hai về sự tác động là hệ thống thông tin và giao tiếp trong tổ chức, tiếp theo là tiền lương, đồng nghiệp và phúc lợi xã hội.

Riêng có một yếu tố các tác động ngược đến sự hài lòng trong công việc là sự giám sát với hệ số beta là -0.101 . Để giải thích được vấn đề này, tác giả phải lật lại nội dung của các thang đo của biến “Sự giám sát”.

GS1: Người quản lý trực tiếp của tôi có đủ năng lực để đảm nhận công việc của ông/bà ấy.

GS2: Người quản lý trực tiếp của tôi không công bằng với tôi.

GS3: Người quản lý trực tiếp của tôi quá ít quan tâm đến cảm giác của cấp dưới.

GS4: Tôi thích người quản lý trực tiếp của mình

Trong bốn thang đo của biến Sự giám sát, có hai biến GS2, GS3 được đảo ngược điếm. Như vậy, có thể nhận thấy rằng cấp trên trực tiếp có sự giám sát quá mức sẽ phản tác dụng trong việc tạo ra sự hài lòng trong công việc đối với người lao động.

4.1.3 Về sự ảnh hưởng của đặc điểm cá nhân đến kết quả định lượng

Giữa giảng viên và nhân viên hành chính có sự khác biệt khá lớn trong việc đánh giá các yếu tố định lượng. Trong đó mức độ đánh giá của các yếu tố: Tiền lương; Thăng tiến; Sự giám sát; Phúc lợi xã hội; Hệ thống quản lý của nhóm “Giảng viên” có xu hướng thấp hơn nhóm “Nhân viên hành chính”. Riêng hai yếu tố Tính chất công việc và Sự hài lòng trong công việc thì nhóm “Giảng

viên” có xu hướng cao hơn nhóm “Nhân viên hành chính”.

Giữa các nhóm có độ tuổi và thâm niên khác nhau, xu hướng chủ yếu là càng nhiều tuổi và thâm niên càng cao thì càng cho thấy kết quả định lượng cao hơn. Điều này cho thấy với tuổi đời và tuổi nghề càng cao thì NLD trong trường có xu hướng ít khắt khe hơn. Có thể do môi trường làm việc là cơ quan nhà nước, càng làm lâu, càng quen với cách thức và những quy định trong công việc.

Với kết quả nghiên cứu của đề tài này, tác giả đưa ra kiến nghị: để nâng cao sự hài lòng trong công việc của người lao động phải tập trung vào các yếu tố tác động có ý nghĩa: *Tiền lương* (đặt ra và hoàn thành các mục tiêu về mức tăng thu nhập thường niên, tạo sự cân đối thu nhập giữa các nhóm người lao động cùng ngạch, tạo sự thuận lợi trong thủ tục nâng lương); *Sự giám sát* (phát huy quản trị bằng mục tiêu đối với lao động là giảng viên, không quá chặt chẽ trong hệ thống kiểm tra giám sát, những quy định đặt ra cần được nêu rõ lý do và ý nghĩa), *Phúc lợi xã hội* (thêm những hình thức phúc lợi khác dựa trên cơ sở tham khảo từ các trường trong khu vực và mong muốn của người lao động và trong khả năng của nhà trường), *Đồng nghiệp* (thiết lập văn hóa ứng xử từ cấp quản lý đến nhân viên), *Tính chất công việc* (hỗ trợ NLD trong quá trình thực hiện công việc, không khen thưởng theo hình thức “xin - cho” để NLD có thể thấy ý nghĩa thực sự của những việc mình đang làm), *Hệ thống thông tin và giao tiếp trong nhà trường* (phát huy hệ thống thông tin nội bộ, truyền đạt những thông tin chung, quan trọng ảnh hưởng đến cả tổ chức).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Spector, P. E., “*Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*”, Thousand Oaks, CA.: Sage, 1997.
- [2] Kunin, T., “*The construction of a new type of attitude measure*”, *Personnel Psychology*, 8, 65-77, 1955.
- [3] Brayfield, A. H., & Rothe, H. F., “*An index of job satisfaction*”, *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311, 1951.
- [4] Judge, T. A., Bono, J. E., & Locke, E. A., “*Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics*”, *Journal of Applied Psychology*, 85, 237-249, 2000.
- [5] Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L., “*The measurement of satisfaction in work and retirement*”, Rand McNally, Chicago, 1969.
- [6] Mayer, R., Davis, J., and Schoorman, F., “*An Integrative Model of Organizational Trust*”, *Academy of Management Review*, 20, pp. 709-734, 1995.
- [7] Boeve, W.D., “*A National Study of Job Satisfaction Factors Among Faculty in Physician Assistant Education*”, Doctoral dissertation, Eastern Michigan University, 2007.
- [8] Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. P., “*Constitution of a Job in General Scale: A comparison of global, composite, and specific measures*”, *Journal of Applied Psychology*, 74, 193-200, 1989
- [9] Weiss, D. J., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L., “*Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*”, *Minnesota studies on vocational behavior*, Vol. 22, 1967
- [10] Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J., “*The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*”, Unpublished manuscript, University of Michigan, Ann Arbor, 1979
- [11] Locke, E.A. “*The nature and causes of job satisfaction*”. In M.D. Dunnette (Ed), *Handbook of Industrial and Organisational Psychology* (p. 1297-1349). Chicago: Rand McNally College Publishing Company, 1976.
- [12] Davis, K. and Nestrom, J.W., “*Human Behavior at work: Organizational Behavior*”, 7th edition, McGraw Hill, New York, p.109, 1985.
- [13] Hoelter, D. R., “*The analysis of covariance structures: Goodness-of-fit indices*”, *Sociological Methods and Research*, 11, pp. 325–344, 1983.
- [14] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, “*Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*”, NXB Hồng Đức, TP. Hồ Chí Minh, 2008.

Tác giả chịu trách nhiệm bài viết

Phan Thị Thanh Hiền

Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM

Email: hienptt@hcmute.edu.vn