



ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA CÔNG CHỨC CẤP PHƯỜNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HUẾ VỀ CÔNG VIỆC

Hoàng Hùng^{1*}, Hoàng Ngọc Trung²

¹ Trường Đại học Kinh tế – Đại học Huế, 99 Hồ Đắc Di, Huế, Việt Nam

² Ủy ban nhân dân phường Thuận Hòa, TP. Huế, 50 Yết Kiêu, Huế, Việt Nam

Tóm tắt: Kết quả nghiên cứu cho thấy, đa số công chức cấp phường cảm thấy hài lòng về công việc. Tuy nhiên, vẫn còn một số công chức chưa thật sự hài lòng về các chế độ liên quan đến chính sách tiền lương, chính sách phúc lợi, điều kiện cơ sở vật chất, chính sách đãi ngộ, chính sách đào tạo, bồi dưỡng, chính sách tuyển dụng... khiến họ không toàn tâm, toàn ý gắn bó với công việc và yên tâm công tác. Đây là bài toán khó, là vấn đề còn tồn tại làm ảnh hưởng đến chất lượng công việc của công chức cấp phường trên địa bàn thành phố Huế. Các yếu tố ít ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của công chức gồm đặc điểm cá nhân, kinh nghiệm làm việc, tính chất công việc. Những đặc thù của công chức cấp phường và những vấn đề còn tồn tại đòi hỏi, về mặt quy hoạch; đào tạo; bồi dưỡng; định hướng tạo nguồn và chế độ, chính sách phải phù hợp, phải tạo điều kiện xây dựng được đội ngũ công chức cấp phường có năng lực, phẩm chất đạo đức, có khả năng đảm đương khối lượng công việc và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Từ khóa: sự hài lòng, công chức cấp phường, công việc

1 Đặt vấn đề

Để chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước được giải quyết một cách trôi chảy theo hệ thống từ Trung ương cho đến địa phương và ngược lại, thì không thể thiếu chính quyền địa phương cấp cơ sở. Công chức cấp phường là những người gần dân nhất, vừa là người thi hành pháp luật, thực thi công vụ, đồng thời cũng là người trực tiếp phục vụ nhân dân, tổ chức, vận động nhân dân thực hiện đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và hơn hết là sự hài lòng của người dân đối với đội ngũ cán bộ này. Sự hài lòng về công việc, chế độ đãi ngộ, chính sách đối với đội ngũ công chức cấp phường là sự quan tâm lớn của Đảng và Nhà nước. Đây luôn là vấn đề mang tính chất chiến lược của sự phát triển đất nước, nó quyết định và chi phối khả năng thành công hay thất bại của các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước đến với người dân.

Mục đích chủ yếu của nghiên cứu là đánh giá sự hài lòng của công chức cấp phường về công việc, chế độ đãi ngộ trong thời gian qua, đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của công chức cấp phường về công việc và chế độ đãi ngộ trong giai đoạn phát triển mới.

Phương pháp nghiên cứu: sử dụng phương pháp thống kê mô tả, phân tích dữ liệu chuỗi thời gian để phân tích thực trạng và đánh giá của công chức cấp phường về công việc và chế độ

* Liên hệ: hhung.gtvthue@gmail.com

đãi ngộ trong thời gian qua. Sử dụng phương pháp toán kinh tế, phân tích nhân tố khám phá để nghiên cứu một số chỉ tiêu về sự hài lòng của công chức cấp phường trên địa bàn thành phố Huế về công việc hiện đang đảm nhận.

Thông tin dữ liệu của nghiên cứu được thu thập từ số liệu thứ cấp của các cơ quan trung ương, địa phương. Số liệu sơ cấp thông qua phương pháp điều tra chọn mẫu ngẫu nhiên có điều kiện, phỏng vấn trực tiếp 150 người, chủ yếu là công chức hiện đang công tác tại các ủy ban nhân dân phường trên địa bàn thành phố Huế.

2 Nội dung

2.1 Những đặc thù của công chức cấp phường

Công chức cấp phường là những người gần dân, trực tiếp triển khai đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước đến dân. Họ là những người xuất thân từ địa phương, vừa là người trực tiếp tham gia lao động, vừa thực hiện chức năng quản lý nhà nước. Công việc của họ có tính ổn định thấp, kiêm nhiệm nhiều công việc hơn so với công chức cấp trên. Họ là người gần dân, luôn lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của nhân dân từ đó tham mưu cho cấp trên nhằm đưa ra cách thức giải quyết công việc phù hợp, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của nhân dân.

2.2 Quá trình đổi mới, hoàn thiện chính sách, chế độ về quản lý công chức cấp phường

Trong giai đoạn 2003–2008 kể từ khi thực hiện Nghị quyết Trung ương 5 (Khoá IX) về “Đổi mới và nâng cao chất lượng hệ thống chính trị ở cơ sở xã, phường, thị trấn”, công chức cấp phường có chế độ làm việc, được hưởng các chính sách như công chức nhà nước: được hưởng chế độ lương do ngân sách nhà nước cấp; chế độ bảo hiểm xã hội (BHXH); bảo hiểm y tế (BHYT) bắt buộc, chế độ hưu trí... Nhờ có chính sách đãi ngộ phù hợp nên công chức cấp phường đã nhận thức và thực hiện đầy đủ hơn chức năng, nhiệm vụ của mình. Kỷ cương hành chính được đảm bảo; phong cách, ý thức trách nhiệm và lễ lối làm việc nhất là đối với công chức chủ chốt có chuyển biến, tiến bộ và có trách nhiệm với dân hơn, góp phần củng cố lòng tin của nhân dân. Tuy nhiên, về chế độ, chính sách đãi ngộ đối với công chức cấp phường hiện vẫn còn những tồn tại, vướng mắc, bất cập [6].

Số liệu thống kê của Sở Nội vụ tỉnh Thừa Thiên Huế cho thấy tổng số công chức của 27 phường trên địa bàn thành phố Huế là 310 người với 7 chức danh khác nhau (Bảng 1). Cụ thể có 166 công chức nam, chiếm 53,55 % và công chức nữ có 144 người chiếm 46,45 %. Số công chức có trình độ Trung cấp 53 người, chiếm 17,10 %; trình độ Cao đẳng có 21 người, chiếm 6,67 %; trình độ Đại học có 236 người, chiếm 76,13 %. Nhìn chung, công chức cấp phường có trình độ đại học chiếm tỷ trọng rất cao (76,13 %), đảm bảo về chuyên môn để giải quyết các tốt các công việc [4].

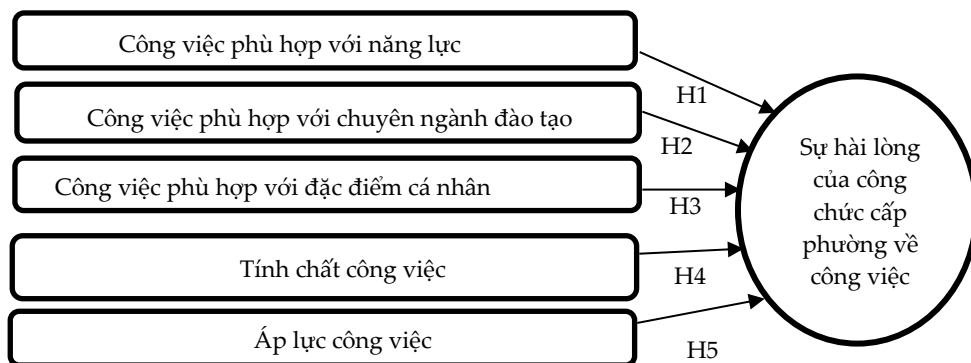
Bảng 1. Thực trạng số lượng công chức cấp phường thuộc thành phố Huế

STT	Chức danh công chức cấp phường	Số lượng	Giới tính		Trình độ chuyên môn		
			Nam	Nữ	Trung cấp	Cao đẳng	Đại học
1	Trưởng Công an	27	27	0	0	0	27
2	Chi huy trưởng Quân sự	27	27	0	5	0	22
3	Văn phòng–thống kê	55	23	32	15	6	34
4	Địa chính–xây dựng	54	25	29	17	7	30
5	Tài chính–kế toán	42	23	19	4	1	37
6	Tư pháp–hộ tịch	52	22	30	4	0	48
7	Văn hóa–xã hội	53	19	34	8	7	38
	Tổng cộng	310	166	144	53	21	236
	Tỷ lệ (%)		53,55	46,45	17,10	6,77	76,13

Nguồn: Sở Nội vụ tỉnh Thừa Thiên Huế

2.3 Đánh giá sự hài lòng của công chức cấp phường đối với công việc

Hệ số Cronbach's Alpha cho biết mức độ tương quan giữa các biến trong bảng hỏi và các biến đo lường có liên kết với nhau hay không để loại các biến không phù hợp nhằm tính sự thay đổi của từng biến và mối tương quan giữa các biến (Hoàng Trọng – Chu Nguyễn Mộng Ngọc). Nó còn phản ánh mức độ tương quan chặt chẽ giữa các biến quan sát trong cùng 1 nhân tố và cho biết biến nào đã đóng góp vào việc đo lường khái niệm nhân tố, biến nào không. Trên cơ sở đó hiệu chỉnh lại bộ câu hỏi cho phù hợp. Sau khi đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, đã xác định được 5 nhân tố ảnh hưởng đến "Sự hài lòng của công chức cấp phường về công việc", đó là "Công việc phù hợp với năng lực", "Công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo", "Công việc phù hợp với đặc điểm cá nhân", "Tính chất công việc", và "Áp lực công việc". Vì vậy, xuất phát từ mục tiêu nghiên cứu của đề tài và đặc điểm công việc của công chức cấp phường, mô hình nghiên cứu Đánh giá sự hài lòng của công chức cấp phường trên địa bàn thành phố Huế đối với công việc được xây dựng ở sơ đồ 1.



Sơ đồ 1. Mô hình đề xuất của tác giả

Sự hài lòng của công chức cấp phường đối với công việc là một yếu tố hết sức quan trọng. Công chức có hài lòng về công việc thì họ mới toàn tâm, toàn trí cho công việc. Ngược lại, nếu không thoả đáng sẽ dẫn đến tâm lý buông thả trong công việc hoặc làm việc chỉ mang tính cầm chừng.

Tác giả đã lấy ý kiến của các chuyên gia trên cơ sở mô hình đánh giá sự hài lòng của công chức cấp phường về công việc để xây dựng phiếu khảo sát. Tiến hành khảo sát công chức của các phường trên địa bàn thành phố Huế. Số phiếu phát ra là 175, số phiếu thu lại 163, trong đó có 150 phiếu hợp lệ đủ tiêu chuẩn để đưa vào phân tích; 13 phiếu còn lại không đủ tiêu chuẩn nên đã bị loại. Kết quả được thể hiện ở bảng 2.

Bảng 2. Kiểm định giá trị trung bình về sự hài lòng của công chức cấp phường đối với công việc

TT	Các biến phân tích	Số quan sát		Số trung bình	Độ lệch chuẩn	Nhỏ nhất	Lớn nhất
		Hạn định	Sự hỏng				
1	Công việc phù hợp với năng lực	150	0	3,76	0,808	2	5
2	Công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo	150	0	3,75	0,827	1	5
3	Công việc phù hợp với đặc điểm cá nhân	150	0	3,64	0,771	2	5
4	Kinh nghiệm làm việc	150	0	3,67	0,650	2	5
5	Tính chất công việc	150	0	3,17	0,673	2	5
6	Áp lực công việc	150	0	3,15	0,766	2	5
7	Thu nhập	150	0	2,47	0,872	1	5
8	Phương tiện làm việc	150	0	2,99	0,634	2	4
9	Môi trường làm việc	150	0	3,14	0,686	2	5
10	Chính sách tuyển dụng	150	0	3,25	0,837	1	5
11	Chính sách thu hút, đãi ngộ, khen thưởng	150	0	2,93	0,920	1	5
12	Chính sách lương	150	0	2,59	0,845	1	5
13	Chế độ BHXH	150	0	3,36	0,846	1	5
14	Chế độ BHYT	150	0	3,35	0,851	1	5
15	Luân chuyển, bố trí cán bộ	150	0	3,20	0,794	1	5
16	Quy hoạch, đề bạt	150	0	3,13	0,774	1	5
17	Chế độ phúc lợi	150	0	2,59	0,836	1	5
18	Phương thức đánh giá cán bộ	150	0	3,23	0,680	1	5
19	Đào tạo, bồi dưỡng	150	0	3,33	0,816	1	5

Nguồn: Kết quả điều tra và xử lý số liệu trên SPSS

Kết quả kiểm định cho thấy điểm trung bình của 14/19 tiêu chí được công chức đánh giá là trên 3 điểm. Một số tiêu chí cụ thể được công chức đánh giá khá hài lòng đó là “Công việc phù hợp với năng lực”: 3,76; “Công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo”: 3,75; “Kinh nghiệm làm việc”: 3,67; và “Công việc phù hợp với đặc điểm cá nhân”: 3,64. Ngoài ra, một số tiêu chí khác được đánh giá trên mức trung bình nhưng không cao.

Độ lệch chuẩn của các tiêu chí đánh giá là không lớn và đều nhỏ hơn 1, điều đó cho thấy việc đánh giá của công chức cấp phường tương đối đồng đều và không có sự khác biệt lớn. Về cơ bản, các tiêu chí đều được công chức cấp phường đánh giá trên mức trung bình, một số tiêu chí dưới 3 điểm chứng tỏ công chức vẫn chưa hài lòng với các tiêu chí như: thu nhập: 2,47; chính sách tiền lương và chế độ phúc lợi đều là: 2,59; chính sách thu hút đãi ngộ khen thưởng: 2,93 cuối cùng là phương tiện làm việc: 2,99. Có thể nói rằng vẫn còn một số bất cập về chế độ

chính sách của Nhà nước đối với công chức cấp phường.

Thứ nhất, chế độ tiền lương, phúc lợi, thu nhập và bảo hiểm được công chức cấp phường đánh giá dưới mức trung bình (< 3 điểm), bởi thu nhập chính của họ chính là tiền lương và các khoản phúc lợi được kèm theo. Phòng vấn các chuyên gia cho thấy thu nhập hiện nay của công chức cấp phường không cao bởi cứ sau 5 năm (đủ 60 tháng) hết nhiệm kỳ 1, được trúng cử làm việc tiếp nhiệm kỳ 2, thì từ tháng thứ 61 trở đi được hưởng lương bậc 2 theo bảng lương. Việc quy định mức lương (hay mức sinh hoạt phí trước đây) của công chức cấp phường được dựa theo nguyên tắc: lương bí thư, chủ tịch cấp phường tương đương mức lương trưởng, phó phòng cấp thành phố; các chức danh sau đó được xếp thấp dần, tương ứng với vị trí chức vụ. Bên cạnh đó, do đặc thù về chính sách tiền lương, nên khi nghỉ hưu họ nhận được chế độ BHXH rất thấp. Vì vậy, công chức cấp phường vẫn chưa hài lòng với chế độ, chính sách tiền lương và BHXH như hiện nay.

Thứ hai, về cơ sở vật chất, phương tiện và môi trường làm việc: Công chức cũng chưa hài lòng về cơ sở vật chất, phương tiện và môi trường làm việc của chính quyền cấp phường. Nhìn chung chưa đảm bảo ở mức phục vụ cơ bản. Có một số phường đã xây dựng trụ sở, nhưng không đủ phòng để sắp xếp, bố trí nơi làm việc cho từng công chức, nhiều nơi còn sắp xếp tạm phòng làm việc. Nhiều phường có cán bộ ở nơi khác được tăng cường, luân chuyển về công tác tại phường nhưng không có nhà ở. Đây cũng là một trong những nguyên nhân làm cho chất lượng của công việc giảm sút.

Thứ ba, về quy hoạch, bổ nhiệm, bố trí công việc phù hợp với năng lực và chuyên ngành đào tạo: Mức độ hài lòng của công chức đối với các tiêu chí này từ mức trung bình đến khá tốt (từ 3,13 đến 3,76 điểm). Tức là ban đầu việc bố trí, sắp xếp, bổ nhiệm công chức vào vị trí công tác là phù hợp với chuyên ngành đã được đào tạo. Qua điều tra, có 21 công chức rất hài lòng và 65 hài lòng với cách bố trí công việc phù hợp với năng lực so với chuyên ngành đào tạo ban đầu của họ. Tuy nhiên, việc đào tạo, bồi dưỡng công chức cấp phường hiện nay vẫn còn tồn tại một số vấn đề: việc cử công chức đi học không theo quy hoạch; đào tạo, bồi dưỡng đôi lúc còn tràn lan chưa định hướng được cụ thể công chức nào cần đào tạo chuyên môn gì để phù hợp với cơ cấu, chức danh; thậm chí vẫn còn tình trạng bố trí công việc sau khi đào tạo không đúng với ngành nghề mới được đào tạo, đào tạo lại.

Thứ tư, về chính sách tuyển dụng, đãi ngộ, khen thưởng: Mức độ hài lòng đối với chính sách tuyển dụng ở mức 3,25 điểm. Việc tuyển dụng công chức cấp phường hiện nay cho thấy đã có những nguyên tắc, quy trình tuyển dụng chặt chẽ và hợp lý, đồng thời đã đề ra các quy định về điều kiện, tiêu chuẩn tuyển dụng đầu vào phải phù hợp với tình hình, đặc điểm của địa phương. Bên cạnh đó, chính sách thu hút, đãi ngộ, khen thưởng đối với công chức cấp phường chưa thỏa đáng, đạt 2,93 điểm. Do đó, chưa tạo động lực, thu hút được đội ngũ cán bộ giỏi về công tác ở cơ sở, chưa chú trọng thu hút nhân tài và có chính sách đãi ngộ xứng đáng đối với công chức có năng lực về công tác tại cơ sở. Điều này đã phản ánh đúng thực trạng công tác cán bộ hiện nay trên địa bàn thành phố Huế.

Thứ năm, về mức độ áp lực công việc: Mặc dù thường xuyên tiếp xúc với dân để triển khai các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước đến tận người dân, nhưng nhờ sự nhiệt tình trong công việc, lại có kinh nghiệm công tác lâu năm, bên cạnh đó có một số công chức được đào tạo bài bản nên họ vẫn chịu được áp lực công việc, hoàn thành tốt công việc của

mình, được đánh giá với mức từ trung bình đến khá tốt (3,15 điểm).

Để đánh giá độ tin cậy của thang đo được xây dựng ta sử dụng hệ số Cronbach's Alpha, biến nào có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn để lựa chọn thang đo là hệ số Cronbach's Alpha của thành phần lớn hơn 0,7. Số liệu cho thấy tất cả các hệ số Cronbach's Alpha của các câu hỏi (tại cột giá trị khoản mục Cronbach's Alpha) đều có giá trị cao hơn 0,9. Đồng thời, các câu hỏi đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Mặt khác, hệ số Cronbach's Alpha toàn bộ cho các câu hỏi của công chức cấp phường như trình bày ở Bảng 3 bằng 0,9403 là rất cao.

Bảng 3. Kiểm định độ tin cậy về sự hài lòng của CBCCC đối với công việc và chế độ đãi ngộ

TT	Các biến phân tích	Số trung bình	Độ lệch chuẩn	Hệ số tương quan	Giá trị khoản mục Cronbach Alpha
1	Công việc phù hợp với năng lực	3,76	0,8083	0,6639	0,9369
2	Công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo	3,75	0,8269	0,5835	0,9385
3	Công việc phù hợp với đặc điểm cá nhân	3,64	0,7709	0,6825	0,9366
4	Kinh nghiệm làm việc	3,67	0,6502	0,5974	0,9382
5	Tính chất công việc	3,17	0,6730	0,6869	0,9367
6	Áp lực công việc	3,15	0,7662	0,7094	0,9361
7	Thu nhập	2,47	0,8721	0,7734	0,9347
8	Phương tiện làm việc	2,99	0,6344	0,7146	0,9365
9	Môi trường làm việc	3,14	0,6857	0,6743	0,9369
10	Chính sách tuyển dụng	3,25	0,8370	0,6372	0,9375
11	Chính sách thu hút, đãi ngộ, khen thưởng	2,93	0,9203	0,6004	0,9384
12	Chính sách lương	2,59	0,8449	0,6803	0,9366
13	Chế độ BHXH	3,36	0,8457	0,6926	0,9364
14	Chế độ BHYT	3,35	0,8513	0,6456	0,9373
15	Luân chuyển, bổ trí cán bộ	3,20	0,7943	0,5351	0,9393
16	Quy hoạch, đề bạt	3,13	0,7743	0,5952	0,9382
17	Chế độ phúc lợi	2,59	0,8362	0,8007	0,9342
18	Phương thức đánh giá cán bộ	3,23	0,6797	0,5842	0,9383
19	Đào tạo bồi dưỡng	3,33	0,8165	0,5939	0,9383
Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha toàn bộ			0,9403		

Nguồn: kết quả điều tra và xử lý số liệu trên SPSS

Các biến số khi đưa vào mô hình để phân tích cần phải có ý nghĩa và phải đáp ứng các điều kiện thông qua kiểm định KMO (Đo lường mức độ lấy mẫu) và kiểm định Bartlett's của phương pháp phân tích nhân tố. Đồng thời, các nhân tố đưa ra phải thỏa mãn tiêu chuẩn kiểm định Kaiser – với KMO (Đo lường mức độ lấy mẫu) là một chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc [5], thì giá trị Sig. của Bartlett's Test nhỏ hơn 0,05, trị số của KMO nằm trong khoảng 0,5–1 có ý nghĩa là phân tích nhân tố thích hợp. Kết quả trị số KMO đạt 0,885 lớn hơn 0,5 và Sig của kiểm định Bartlett là 0,000 nhỏ hơn 0,05 cho thấy 19 biến quan sát này có tương quan với nhau và hoàn toàn phù hợp với phân tích nhân tố.

Bảng 4. Kiểm định sự phù hợp của nhân tố

Đo lường mức độ lấy mẫu		0,885
Kiểm định Barlett	Giá trị Chi bình phương xấp xỉ	2650,630
	Bậc tự do	171
	Giá trị Sig	0,000

Nguồn: kết quả điều tra và xử lý số liệu trên SPSS

Tiêu chuẩn Kaiser qui định rằng hệ số Eigenvalue phải lớn hơn hoặc bằng 1. Thông thường, các nhà nghiên cứu thường dùng phương pháp quay vòng trục tọa độ Varimax. Phương pháp này sẽ tối đa hóa phương sai của hệ số hồi quy tương quan ma trận nhân tố, nên hệ số tương quan logic với nhau và có biến số gần với +1 hoặc - 1. Điều này đã chỉ ra sự tương quan thuận - nghịch giữa các biến số. Nếu hệ số tương quan xấp xỉ bằng không có nghĩa là không có sự tương quan. Đồng thời, tiêu chuẩn của hệ số tương quan của yếu tố phải ít nhất bằng 0,5 thì mới được xem đạt yêu cầu, chỉ số 0,5 là điểm ngưỡng để loại bỏ các câu hỏi có giá trị nhỏ hơn.

Bảng 5. Phân tích nhân tố đối với các biến điều tra

TT	Nội dung biến	Nhân tố		
		1	2	3
1	Công việc phù hợp với năng lực	0,82		
2	Công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo	0,76		
3	Công việc phù hợp với đặc điểm cá nhân	0,80		
4	Kinh nghiệm làm việc	0,68		
5	Tính chất công việc	0,86		
6	Áp lực công việc	0,79		
7	Phương tiện làm việc	0,87		
8	Môi trường làm việc	0,85		
9	Chính sách tuyển dụng		0,56	
10	Chính sách thu hút, đãi ngộ, khen thưởng		0,69	
11	Luân chuyển, bố trí cán bộ		0,73	
12	Quy hoạch, đề bạt		0,78	
13	Phương thức đánh giá cán bộ		0,79	
14	Đào tạo bồi dưỡng		0,66	
15	Thu nhập			0,67
16	Chính sách lương			0,71
17	Chế độ BHXH			0,85
18	Chế độ BHYT			0,77
19	Chế độ phúc lợi			0,77
Eigenvalue		9,321	2,763	1,307
Sai số Variance do phân tích nhân tố giải thích (%)		49,06	63,60	70,48

Nguồn: từ kết quả xử lý số liệu điều tra với SPSS

Nhân tố 1 có giá trị Eigenvalue bằng 9,321 bao gồm: Sự hài lòng về công việc phù hợp với năng lực, Công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo và công việc phù hợp với đặc điểm cá

nhân, Sự hài lòng về kinh nghiệm làm việc, Sự hài lòng về tính chất công việc, Sự hài lòng về áp lực công việc, Sự hài lòng về phương tiện làm việc và Sự hài lòng về môi trường làm việc. Các nhân tố này có tương quan với nhau. Về bản chất các nhân tố này liên quan đến vị trí công tác của công chức, nên được đặt tên thành một biến mới gọi là “Điều kiện công tác của công chức”.

Nhân tố 2 có giá trị Eigenvalue bằng 2,763. Nhân tố này bao gồm: Sự hài lòng với chính sách tuyển dụng, Sự hài lòng với chính sách thu hút, đãi ngộ, khen thưởng; Sự hài lòng với chính sách luân chuyển, bố trí cán bộ; Sự hài lòng về quy hoạch, đề bạt; Sự hài lòng về phương thức đánh giá công chức; Sự hài lòng về đào tạo, bồi dưỡng. Hệ số tương quan các yếu tố này là 0,306 và được gộp lại thành một biến mới đó là “Chính sách công chức”.

Nhân tố 3 có giá trị Eigenvalue bằng 1,307. Nhân tố này bao gồm: Sự hài lòng về thu nhập; Sự hài lòng về chính sách tiền lương; Sự hài lòng về chế độ BHXH và chế độ BHYT; Sự hài lòng về chế độ phúc lợi. Về mặt bản chất, nhân tố này bao gồm các vấn đề có liên quan đến quyền lợi của công chức. Nhân tố này có hệ số tương quan là 0,474 và được đặt tên thành một biến mới là “Quyền lợi của công chức”.

Kết quả phân tích nhân tố đối với các biến hài lòng của công chức đối với công việc được trình bày tại Bảng 5. Qua Bảng 5 ta thấy hệ số tương quan yếu tố và các biến số có được từ phương pháp quay vòng trục tọa độ đối với các câu hỏi. Kết quả cho thấy có 3 yếu tố có được từ phương pháp trên với các Eigenvalue thỏa mãn điều kiện chuẩn Kaiser lớn hơn 1. Ba nhân tố đó được rút trích và ý nghĩa cho biết ba nhân tố đó giải thích được 70,48 % (Bảng 5) biến thiên của dữ liệu. Do đó, các yếu tố mới này sẽ được sử dụng để tính toán thành các biến mới cho việc phân tích hồi quy theo bước sau này.

2.4 Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công chức cấp phường về công việc

Để phân tích những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công chức cấp phường về công việc, sử dụng mô hình hồi quy tương quan để chọn ra những biến có ảnh hưởng nhiều đến sự hài lòng của công chức về công việc.

Mô hình hồi quy:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_{1i} + \beta_2 \cdot X_{2i} + \beta_3 \cdot X_{3i} + \beta_4 \cdot X_{4i} + \beta_5 \cdot X_{5i} + U_i$$

trong đó Y_i là Mức độ hài lòng chung của công chức về công việc, X_{1i} là Công việc phù hợp với năng lực, X_{2i} là Công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo, X_{3i} là Công việc phù hợp với đặc điểm cá nhân, X_{4i} là Tính chất công việc, X_{5i} là Áp lực công việc, β_i là các hệ số hồi quy ($i = 1 \div 5$), U_i là sai số ngẫu nhiên.

Bảng 6. Mô hình hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công chức đối với công việc

R	Hệ số R^2 chưa hiệu chỉnh	Hệ số R^2 đã hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Thay đổi thống kê			Giá trị Durbin – Watson
				Bậc tự do 1	Bậc tự do 2	Thay đổi Sig.F	
0,868	0,753	0,745	0,300	5	144	0,000	2,103

Nguồn: kết quả điều tra xử lý số liệu trên SPSS

+ Giá trị Sig. trong kiểm định sự phù hợp của hàm hồi quy nhỏ hơn 0,05 cho thấy mô hình

hồi qui được xây dựng là phù hợp với độ tin cậy là 99 %. Như vậy, các biến độc lập trong mô hình giải thích được sự thay đổi của biến phụ thuộc (sự hài lòng của công chức đối với công việc). Hệ số R^2 trong mô hình này là 0,753. Sự biến thiên của mô hình hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công chức đối với công việc là 74,5 % hay nói một cách khác đi là 74,5 % sự biến thiên của mô hình được giải thích chung bởi 5 biến nêu trên. Do đó, các biến này có tác động lớn bởi đây chính là các biến liên quan trực tiếp đến công việc và quyền lợi của người lao động. Trên thực tế, các công chức cấp phường khi tham gia vào lực lượng lao động, đều mong muốn có được công việc phù hợp với năng lực, phù hợp với chuyên ngành đào tạo, phù hợp với cá nhân, tính chất công việc không phức tạp và ít chịu áp lực của công việc. Vì vậy, xét một cách toàn diện thì những mong muốn trên hoàn toàn chính đáng, bởi nó sát sườn với quyền lợi của công chức. Sự hài lòng về công việc của công chức khi những biến này được đáp ứng đầy đủ, người lao động sẽ có được đời sống vật chất và tinh thần tốt dẫn đến năng suất lao động cao góp phần tích cực vào giải quyết các công việc.

Bảng 7. Hồi quy tương quan các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của công chức đối với công việc

Mô hình	Hệ số hồi quy β	Giá trị t	Hệ số phóng đại phương sai (VIF)
Hệ số chặn	3,184***	27,012	
X_{1i} = Công việc phù hợp với năng lực	0,319***	12,518	1,236
X_{2i} = Công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo	0,312***	12,504	1,026
X_{3i} = Công việc phù hợp với đặc điểm cá nhân	0,309***	12,406	1,023
X_{4i} = Tính chất công việc	0,304***	12,273	1,017
X_{5i} = Áp lực công việc	0,278***	10,256	1,014

Ghi chú: *** cho biết hệ số hồi quy có độ tin cậy 99 %. Nguồn: kết quả điều tra và xử lý số liệu trên SPSS

+ Hệ số phóng đại phương sai – VIF (Variance inflation factor) của các biến độc lập trong mô hình đều gần bằng 1, do đó mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến.

+ Trị số thống kê Durbin – Watson có giá trị gần 2 (2,103) cho biết các phần dư không có tương quan với nhau. Trị số thống kê Durbin – Watson (d) bằng 2,103 thỏa mãn điều kiện:

$$du = 1,802 < d < 4 - du. \text{ Do đó, mô hình không có tự tương quan bậc 1.}$$

+ Các hệ số β_1, β_2 không có ý nghĩa thống kê do đó các biến địa bàn công tác và công tác đang đảm nhiệm không tác động đến biến phụ thuộc (mức độ hài lòng chung của công chức về công việc). Đây là một vấn đề mà cho chúng ta thấy sự cố gắng rất nhiều của các cấp lãnh đạo khi có sự thống nhất cao trong quá trình sắp xếp bố trí công việc cho công chức. Mô hình hồi quy tuyến tính bội sẽ có dạng như sau:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 \cdot X_{1i} + \beta_2 \cdot X_{2i} + \beta_3 \cdot X_{3i} + \beta_4 \cdot X_{4i} + \beta_5 \cdot X_{5i} + U_i$$

$$\Rightarrow Y_i = 3,184 + 0,319 \cdot X_{1i} + 0,312 \cdot X_{2i} + 0,309 \cdot X_{3i} + 0,304 \cdot X_{4i} + 0,278 \cdot X_{5i} + e_i$$

Hệ số β_3 có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 99%. Điều này có ý nghĩa là các nhân tố Công việc phù hợp với năng lực, Công việc phù hợp với đặc điểm cá nhân, Công việc phù hợp với chuyên ngành đào tạo, có tác động lớn đến sự hài lòng và tác động trực tiếp đến quyền lợi của công chức. Do đó, khi bố trí hoặc sắp xếp công việc cần quan tâm đến các nhân tố này.

3 Kết luận

Kết quả nghiên cứu Đánh giá sự hài lòng của công chức cấp phường trên địa bàn thành phố Huế về công việc cho thấy nhìn chung đa số công chức cấp phường có mức độ hài lòng đạt trên trung bình. Tuy nhiên, trên thực tế vẫn còn một số công chức chưa thật sự hài lòng về các chế độ liên quan đến quyền lợi vật chất như: chính sách tiền lương, chính sách phúc lợi, điều kiện cơ sở vật chất, chính sách đãi ngộ, chính sách đào tạo, bồi dưỡng, chính sách tuyển dụng... Vì vậy, đây là những vấn đề còn tồn tại làm ảnh hưởng đến chất lượng công việc của công chức cấp phường trên địa bàn thành phố Huế. Bên cạnh đó, một số yếu tố ít ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của công chức cấp phường là: đặc điểm cá nhân, kinh nghiệm làm việc, tính chất công việc. Vì vậy, nghiên cứu này có thể làm cơ sở khoa học hữu ích cho các phường trên địa bàn thành phố Huế trong thời gian tới cần đặc biệt quan tâm hơn nữa đối với công chức của mình nhằm xây dựng một đội ngũ công chức cơ sở có đủ năng lực, phẩm chất để đáp ứng yêu cầu công việc, góp phần xây dựng thành phố Huế ngày càng giàu đẹp.

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Nhật Đăng (2015), *Sự hài lòng và hiệu suất công việc của cán bộ, viên chức Trường Đại học Hùng Vương, Phú Thọ, Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Đại học Thái Nguyên – Việt Nam và Đại học Tổng hợp Southern Luzon – Philippines.
2. Nghị định số 92/2009/NĐ-CP, *Về chức danh, số lượng, một số chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn và những người hoạt động không chuyên trách ở cấp xã*.
3. Phan Khắc Nhưõng (2009), *Luật cán bộ công chức và các quy định mới nhất đối với cán bộ, công chức áp dụng trong cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp cấp xã, phường, thị trấn*, Nxb. Lao động-Xã hội, Hà Nội.
4. Sở Nội vụ Thừa Thiên Huế, số 384/SNV-CCVC về việc Báo cáo thống kê số lượng, chất lượng cán bộ, công chức, viên chức năm 2015.
5. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, Nxb. Hồng Đức, TP. Hồ Chí Minh.
6. Hoàng Ngọc Trung (2011), *"Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cán bộ chuyên môn, nghiệp vụ trong bộ máy quản lý các phường ở thành phố Huế"*, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế – Đại học Huế, Tr. 38–82.
7. Ngô Sỹ Trung (2014), *Chính sách nhân lực chất lượng cao trong các cơ quan hành chính Nhà nước cấp tỉnh của thành phố Đà Nẵng*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

SATISFACTION OF HUE CITY'S WARD BUREAUCRATS TOWARDS THEIR WORK

Hoang Hung^{1*}, Hoang Ngoc Trung²

¹HU – University of Economics, 99 Ho Duc Di St., Hue, Vietnam

²Thuan Hoa Ward People Committee, Hue City, 50 Yet Kieu St., Hue, Vietnam

Abstract: The results of the study revealed that the majority of bureaucrats at the ward level are satisfied with their work. However, some of them are not actually satisfied with the regulations concerning payment and welfare policy; job-related facilities; promotion, fostering, and recruitment policy, etc. resulting in the lack of commitment to their work and their job. This is a difficult issue that greatly affects the work quality of the staff at the ward level in Hue city. The factors with minor effect on the staff's satisfaction include individual characteristics, work experience and the nature of work. The special characteristics of staff at the ward level and the existing problems require that the authorities develop a class of ward staff who have the expertise, ethics, and capacity of performing high-quality work. The authorities should also have to take account of planning, training, fostering staff, and staff source orientation, and to develop appropriate regulations and policy.

Keywords: satisfaction, bureaucrats, work