

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN LÀM VIỆC TẠI CÁC CƠ QUAN BẢO HIỂM XÃ HỘI TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH THUẬN

● PHAN QUAN VIỆT - LÊ THỊ THANH KHƯƠNG
- ĐINH HOÀNG ANH TUẤN - VÕ KHẮC TRƯỜNG THANH

TÓM TẮT:

Để thực hiện tốt các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên làm việc tại các cơ quan bảo hiểm xã hội trên địa bàn tỉnh Bình Thuận yếu tố con người rất quan trọng. Tuy nhiên, việc giữ chân nhân viên, sử dụng hiệu quả nhân viên, tạo động lực để nhân viên phát huy được hết khả năng, kinh nghiệm, kỹ năng vốn có là vấn đề cần được quan tâm. Để làm được điều đó, sự thỏa mãn công việc của nhân viên hết sức quan trọng, vì khi được thỏa mãn, họ sẽ cống hiến hết mình cho công việc, đề ra các cách làm hay để đưa chính sách an sinh đến gần và sâu hơn trong mọi tầng lớp nhân dân. Với lý do đó, bài viết này tập trung phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên làm việc tại các cơ quan bảo hiểm xã hội trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

Từ khóa: hài lòng, công việc, nhân viên, bảo hiểm xã hội tỉnh Bình Thuận.

1. Đặt vấn đề

1.1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngày nay, nhiều đơn vị đã nhận thức được tầm quan trọng của nguồn nhân lực, họ chính là tài sản, huyết mạch của đơn vị. Làm thế nào để khai thác tốt nguồn lực ấy để phục vụ phát triển đơn vị cũng như tận dụng tối đa nguồn lực ấy để phát triển xã hội là một vấn đề được đặt ra mang tính cấp thiết đối với các nhà lãnh đạo nói chung và nhà quản trị nhân lực nói riêng. Nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước cho rằng cần tạo ra sự thỏa mãn công việc cho người lao động. Khi họ có được sự thỏa mãn công việc, sẽ có động lực làm việc tích cực hơn, từ đó dẫn đến hiệu quả và hiệu suất

công việc cao hơn. Đây cũng là điều mà bất kỳ đơn vị, cơ quan nào cũng mong muốn đạt được từ nhân viên mình.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu tổng quát của đề tài là nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên làm việc tại các cơ quan bảo hiểm xã hội (BHXH) trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

1.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Sự thỏa mãn công việc và các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên làm việc tại các cơ quan BHXH trên địa bàn tỉnh Bình Thuận.

1.4. Thời gian nghiên cứu: từ tháng 4/2022 đến tháng 8/2022.

1.5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sơ bộ bằng phương pháp định tính và nghiên cứu chính thức bằng phương pháp định lượng.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình đề xuất

2.1. Khái niệm về sự thỏa mãn công việc

Có nhiều các định nghĩa về sự thỏa mãn công việc. Theo từ điển Oxford Advance Learners Dictionary, định nghĩa “sự thỏa mãn” là việc đáp ứng một nhu cầu hay một mong muốn nào đó, vì vậy có thể hiểu sự thỏa mãn công việc là việc nhân viên được đáp ứng nhu cầu hay mong muốn của họ khi làm việc. Một trong những định nghĩa đầu tiên về sự thỏa mãn công việc được trích dẫn nhiều nhất có thể nói đến là định nghĩa của Robert Hoppock (1935, trích dẫn bởi Scott và đồng sự, 1960). Tác giả cho rằng, việc đo lường sự thỏa mãn công việc bằng hai cách: (a) đo lường sự thỏa mãn công việc nói chung và (b) đo lường sự thỏa mãn công việc ở các khía cạnh khác nhau liên quan đến công việc. Ông cũng cho rằng sự thỏa mãn công việc nói chung không phải chỉ đơn thuần là tổng cộng sự thỏa mãn của các khía cạnh khác nhau, mà sự thỏa mãn công việc nói chung có thể được xem như một biến riêng.

2.2. Lý thuyết về sự thỏa mãn công việc

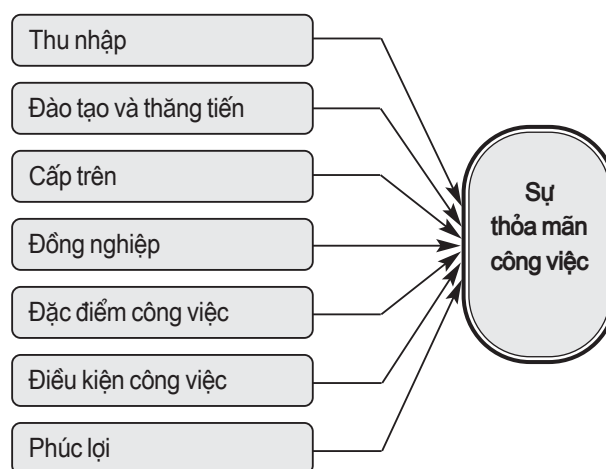
- Lý Thuyết nhu cầu cấp bậc của Maslow (1943): Nói đến sự thỏa mãn nói chung người ta thường nhắc đến là lý thuyết nhu cầu cấp bậc của Maslow (1943). Theo đó, nhu cầu của con người được chia làm 5 cấp bậc tăng dần, đó là: sinh lý, an toàn, xã hội, tự trọng và tự thể hiện. Boeve (2007) đã tiến hành việc nghiên cứu sự thỏa mãn công việc của các giảng viên khoa đào tạo trợ lý bác sỹ ở các trường y tại Mỹ trên cơ sở sử dụng lý thuyết hai nhân tố của Herzberg và chỉ số mô tả công việc của Smith, Kendall và Hulin. Theo đó, nhân tố sự thỏa mãn công việc được chia làm hai nhóm: nhóm nhân tố nội tại bao gồm bản chất công việc và cơ hội phát triển thăng tiến và nhóm nhân tố bên ngoài bao gồm lương, sự hỗ trợ của cấp trên và mối quan hệ với đồng nghiệp. Mục đích của nghiên cứu này đó là kiểm định tính đúng đắn của cả 2 lý thuyết nêu

trên. Trong nghiên cứu của Boeve, các thống kê mang tính định lượng đã được sử dụng như hệ số alpha của Cronbach, hệ số tương quan Spearman và hồi quy tuyến tính.

2.3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu đề xuất

Mô hình nghiên cứu: với cơ sở lý thuyết như trên, nhóm tác giả tóm tắt mô hình nghiên cứu ban đầu như sau: (Xem Mô hình)

Mô hình nghiên cứu



3. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, mẫu được chọn bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Dữ liệu được thu thập trong nghiên cứu thông qua kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp với 240 bảng câu hỏi được gửi đến trực tiếp cho các anh chị đồng nghiệp tại BHXH các huyện và văn phòng BHXH tỉnh Bình Thuận. Sau khi thu thập về 240 bảng câu hỏi, tiến hành sàng lọc, có 20 bảng không hợp lệ và còn 220 bảng hợp lệ đầy đủ thông tin được mã hóa thông qua phần mềm SPSS 20.0 để phân tích.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha

Kiểm định độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha nhằm loại trừ các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0.3. Tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Cronbach's Alpha ≥ 0.6 . Thang đo có độ tin cậy Cronbach's Alpha ≥ 0.6 cũng được chọn khi nó được sử dụng lần đầu (Nunnally và Burnstein, 1994). Về lý thuyết, Cronbach's Alpha càng cao càng tốt (thang

đo càng có độ tin cậy). Cronbach's Alpha của các thang đo thành phần được trình bày trong Bảng 1.

Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nhóm tác giả

4.2. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA (Bảng 2, Bảng 3)

Dựa vào Bảng 3 là bảng ma trận xoay được thực hiện theo phương pháp xoay Varimax và phương pháp trích xuất dữ liệu Principal Component ta thấy các biến quan sát đạt các điều kiện sau: Giá trị hội tụ: Các biến quan sát xếp thành nhóm với nhau với các hệ số tải nhân tố nằm cùng một cột trong cùng một thang đo như thang đo đã đề xuất ban đầu. Giá trị phân biệt: các biến quan sát khác đều chỉ xuất hiện một hệ số tải nhân tố và đều lớn hơn 0,5, chứng tỏ các biến quan sát có ý nghĩa thực tiễn, nhưng biến PL4 có hệ số tải ở nhân tố 2 và nhân tố 3 và có hiệu hệ số tải nhỏ hơn 0,3, như vậy biến này không thể đưa vào mô hình. Vì vậy, ta cần phải loại biến này ra và tiến hành phân tích nhân tố lần thứ 2.

4.3. Kết quả hệ số hồi quy trong mô hình

Dựa vào bảng kết quả hồi quy Bảng 4, ta thấy biến DN có sig > 0,05 nên DN không tác động đến sự thỏa mãn (TM) và 6 biến độc lập còn lại có sig < 0,05 nên những biến này có tác động đến sự thỏa mãn (TM). Ngoài ra, kết quả hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation Factor) là rất nhỏ từ 1,013 - 1,392 < 2 đạt yêu cầu. Từ đó rút ra kết luận, mô hình hồi quy không có hiện tượng đa cộng tuyến, mô hình có ý nghĩa thống kê, nên các nhân tố trong mô hình được chấp nhận.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Kết quả khảo sát cho thấy: sự thỏa mãn công việc của nhân làm việc tại các cơ quan BHXH trên địa bàn tỉnh Bình Thuận chịu tác động của 6 yếu tố. Cụ thể,

Bảng 1. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha của các thang đo

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo "Thu nhập", Cronbach's Alpha: 0,748				
TN1	10,95	3,541	,601	,655
TN2	11,03	3,817	,552	,684
TN3	10,95	4,249	,439	,743
TN4	10,95	3,847	,582	,668
Thang đo "đào tạo và thăng tiến", Cronbach's Alpha: 0,854				
TT1	10,98	5,662	,668	,826
TT2	10,98	5,443	,697	,814
TT3	10,98	5,255	,765	,783
Thang đo "cấp trên", Cronbach's Alpha: 0,835				
CT1	22,41	13,157	,618	,808
CT2	22,44	13,901	,533	,821
CT3	22,46	13,172	,600	,811
CT4	22,35	13,489	,582	,813
CT5	22,45	13,235	,648	,803
CT6	22,35	13,792	,541	,820
CT7	22,43	13,644	,571	,815
Thang đo "đồng nghiệp", Cronbach's Alpha: 0,843				
DN1	10,78	4,987	,669	,805
DN2	10,91	5,033	,653	,812
DN3	10,81	4,956	,677	,801
DN4	10,86	4,904	,712	,786
Thang đo "đặc điểm công việc", Cronbach's Alpha: 0,839				
CV1	19,36	11,592	,697	,797
CV2	19,26	11,793	,613	,814
CV3	19,09	12,037	,548	,828
CV4	19,30	12,441	,546	,827
CV5	19,28	12,340	,602	,816
CV6	19,29	11,568	,699	,797
Thang đo "điều kiện làm việc", Cronbach's Alpha: 0,726 (lần 1)				
DK1	15,29	7,303	,226	,781
DK2	15,35	6,366	,568	,649

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
DK3	15,31	5,997	,558	,649
DK4	15,34	6,180	,545	,655
DK5	15,30	6,258	,582	,643
Thang đo "điều kiện làm việc", Cronbach's Alpha: 0,781 (lần 2)				
DK2	11,49	4,598	,578	,733
DK3	11,45	4,231	,581	,733
DK4	11,48	4,333	,586	,729
DK5	11,45	4,467	,606	,719
Thang đo "phúc lợi", Cronbach's Alpha: 0,841				
PL1	15,22	6,865	,654	,806
PL2	15,20	7,040	,639	,811
PL3	15,20	6,721	,703	,793
PL4	15,28	6,676	,660	,804
PL5	15,37	6,882	,576	,829
Thang đo "Sự thỏa mãn", Cronbach's Alpha: 0,829				
TM1	7,50	2,251	,725	,724
TM2	7,56	2,522	,668	,781
TM3	7,34	2,599	,670	,780

Bảng 2. Kết quả kiểm định KMO của biến độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Hệ số KMO		0,810
Kiểm định Bartlett	Giá trị Chi bình phương xấp xỉ	3190,845
	Df	561
	Sig	0,000

Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nhóm tác giả

có 6 yếu tố đều tác động dương có ý nghĩa thống kê đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên làm việc tại các cơ quan BHXH trên địa bàn tỉnh Bình Thuận và 1 yếu tố (DN) không có tác động đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên, nên đã loại ra khỏi mô hình nghiên cứu.

5.2. Hàm ý quản trị

5.2.1. Thu nhập

Đối với sự thỏa mãn đối với thu nhập của nhân

viên, đây là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất, hay có ý nghĩa quan trọng nhất trong việc cải thiện sự thỏa mãn công việc của nhân viên. Thứ tự ưu tiên đơn vị cần làm trong nhân tố này là tạo sự công bằng hơn trong việc phân phối thu nhập, xây dựng chính sách lương thưởng, trợ cấp hợp lý và cố gắng tăng lương cho nhân viên. Để đảm bảo việc phân phối thu nhập được công bằng, trước hết, đơn vị cần phải tham khảo, xem xét, so sánh thu nhập của nhân viên mình với nhân viên ở các đơn vị khác cùng ngành, đánh giá đúng vị trí và vai trò của từng nhân viên trong tổ chức để xác định mức thu nhập phù hợp cho từng nhân viên.

5.2.2. Đào tạo và thăng tiến

Sự thỏa mãn đối với đào tạo và thăng tiến, đây là nhân tố ảnh hưởng cao thứ hai đến sự thỏa mãn công việc. Do mỗi đơn vị cần:

+ Đánh giá nhu cầu đào tạo trước khi lập kế hoạch đào tạo.

+ Lựa chọn hình thức đào tạo phù hợp với đặc điểm của từng công việc, từng giai đoạn cũng như từng nhân viên.

+ Đào tạo gắn với địa chỉ cụ thể, phải có kế hoạch sử dụng nhân viên sau đào tạo.

5.2.3. Cấp trên

Sự thỏa mãn đối với cấp trên là một trong ba nhân tố ảnh hưởng mạnh đến sự thỏa mãn công việc. Kết quả thống kê từ mẫu cho thấy, cấp trên

cần quan tâm đến nhân viên của mình nhiều hơn, cũng như phải bảo vệ họ trước những người khác khi cần thiết, cùng với việc ghi nhận đóng góp của họ và đối xử công bằng với họ. Để nhân viên cảm nhận được sự quan tâm của cấp trên, trước hết cấp trên cần hiểu rõ hơn về nhân viên của mình. Việc tìm hiểu này có thể thực hiện vào khoảng thời gian ngoài giờ làm việc như những buổi giao lưu họp mặt, dự tiệc, hoặc cũng có thể

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố các biến độc lập

Biến quan sát	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
CT5	,753						
CT3	,722						
CT1	,717						
CT4	,705						
CT7	,704						
CT2	,633						
CT6	,619						
CV6		,815					
CV1		,766					
CV2		,700					
CV5		,665					
CV4		,662					
CV3		,654					
PL2			,803				
PL1			,785				
PL3			,764				
PL4		,504	,640				
PL5			,592				
TT3				,805			
TT1				,791			
TT4				,784			
TT2				,780			
DN4					,845		
DN1					,821		
DN3					,819		
DN2					,801		
DK5						,782	
DK4						,777	
DK3						,729	
DK2						,716	
TN1							,775
TN4							,768
TN2							,734
TN3							,628

Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nhóm tác giả

thực hiện ngay trong cơ quan. Cấp trên cần trao đổi thẳng thắn, tìm hiểu về sở thích, điểm mạnh, điểm yếu của nhân viên trong công việc cũng như trong cuộc sống đời tư. Chỉ khi hiểu rõ nhân viên của mình, cấp trên mới có thể thể hiện sự quan tâm của mình đối với nhân viên cấp dưới một cách phù hợp.

5.2.4. Đặc điểm công việc

Nhân tố ảnh hưởng mạnh thứ tư đến sự thỏa mãn công việc là sự thỏa mãn đối với đặc điểm công việc. Vì vậy, đơn vị cần giao cho nhân viên làm những công việc phù hợp với năng lực và thể mạnh của họ, phải giúp họ hiểu rõ về công việc họ đang làm, phải cho họ thấy được tầm quan trọng của công việc họ đang thực hiện, cũng như cho phép họ được quyền quyết định một số công việc nằm trong năng lực của họ.

5.2.5. Điều kiện làm việc

Đây là nhân tố ảnh hưởng yếu hơn so với 4 nhân tố trên, do đó nhà quản trị cần đầu tư cải thiện điều kiện làm việc cho nhân viên, đặc biệt là cần có sự quan tâm nhiều hơn khi nhân viên đi công tác tại các vị trí có điều kiện làm việc không thuận lợi.

5.2.6. Phúc lợi

Đây là nhân tố tác động ít nhất đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên, do đó đơn vị cần tiếp tục duy trì các phúc lợi đang có như: tổ chức các buổi tham quan, dã ngoại, thăm ốm, hiếu hỷ,... kịp thời đối với nhân viên. Và đơn vị cũng cần lưu ý cải thiện phúc lợi cộng thêm cho nhân viên. Nâng cao hiệu quả công đoàn, nhằm bảo vệ lợi ích cho nhân viên.

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Std. Error	Beta			Độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai
1	Hằng số	-1,839	,333		-5,525	,000	
	TN	,392	,054	,328	7,193	,000	,836
	TT	,263	,046	,269	5,700	,000	,780
	CT	,243	,056	,195	4,319	,000	,852
	DN	,061	,044	,059	1,395	,165	,987
	CV	,186	,054	,169	3,434	,001	,719
	DK	,185	,050	,166	3,696	,000	,857
	PL	,162	,057	,139	2,843	,005	,723

Nguồn: Kết quả xử lý từ dữ liệu điều tra của nhóm tác giả

5.3. Hạn chế của nghiên cứu

Giống tương tự như nhiều nghiên cứu trước đây, nghiên cứu này cũng gặp phải một số hạn chế nhất định như sau: Do hạn chế về thời gian nên kích thước mẫu chưa đủ lớn để mang lại một đánh giá tốt hơn và khái quát hơn. Mặc dù đã có nhiều cố gắng nhưng không thể tránh khỏi hiện tượng người tham gia phỏng vấn trả lời một cách sơ sài, không đọc kỹ vấn đề do không có đủ thời gian để hoàn thành câu hỏi.

5.4. Đề xuất hướng nghiên cứu tiếp theo

Từ những hạn chế trên, tác giả đề xuất một số hướng nghiên cứu cho những nghiên cứu tiếp theo như sau: Nghiên cứu này chỉ thực hiện khảo sát với phương pháp chọn mẫu thuận tiện, tiếp cận ngẫu nhiên những nhân viên của các cơ quan BHXH trên địa bàn tỉnh Bình Thuận nên chưa mang tính khái quát của mẫu nghiên cứu. Việc sử dụng mẫu đại diện hơn để tăng tính tổng quát hóa là điều nên làm trong các nghiên cứu tiếp theo ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nguyễn Thị Cành (2007). *Giáo trình Phương pháp và phương pháp luận nghiên cứu khoa học kinh tế*. NXB Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
2. Trần Kim Dung (2005). Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam. *Tạp chí Phát triển Khoa học Công nghệ. Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh*.
3. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Thống kê.
4. Nguyễn Thị Kiều Trang (2019). *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên tại Công ty cổ phần Cấp nước Thừa Thiên Huế*. Luận văn Thạc sĩ, Đại học Kinh tế Huế.
5. Phạm Nguyễn Quốc Duy (2017). *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối văn phòng Công ty cổ phần Giải pháp thương mại ABA*. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Hoàng Anh Tuấn và Cao Thị Thanh (2018). Sự thỏa mãn trong công việc của Kiểm toán viên Nhà nước. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, số 44.2018.

Ngày nhận bài: 4/9/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 14/9/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 21/9/2022

Thông tin tác giả:

1. TS. PHAN QUAN VIỆT¹

2. LÊ THỊ THANH KHUÔNG²

3.ThS. ĐINH HOÀNG ANH TUẤN³

4. TS. VÕ KHẮC TRƯỜNG THANH³

¹Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh

²Bảo hiểm xã hội huyện Hàm Thuận Nam, tỉnh Bình Thuận

³Trường Đại học Phan Thiết

**FACTORS AFFECTING THE JOB SATISFACTION
OF EMPLOYEES WORKING AT SOCIAL INSURANCE
DEPARTMENTS OF BINH THUAN PROVINCE**

● Ph.D **PHAN QUAN VIET¹**

● **LE THI THANH KHUONG²**

● Master. **DINH HOANG ANH TUAN³**

● Ph.D **VO KHAC TRUONG THANH³**

¹Ho Chi Minh City University of Technology

²Social Insurance Department of Ham Thuan Nam District,
Binh Thuan Province

³Phan Thiet University

ABSTRACT:

The human factor is an important factor affecting the job satisfaction of employees working at social insurance departments of Binh Thuan province. It is necessary to pay attention to the employee retention, effective employee arrangement, motivation for employees to help them fully reach their potential, show their experiences and skills. When the job satisfaction of employees is fulfilled, employees will devote themselves to work and propose better welfare policies. This study is to explore the factors affecting the job satisfaction of employees working at social insurance departments of Binh Thuan province.

Keywords: satisfaction, job, employee, Social Insurance Department of Binh Thuan province.