



NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC HẢI QUAN TỈNH KIÊN GIANG

NGUYỄN THỊ HOÀI THƯƠNG - Cục Hải quan Kiên Giang, TS. PHAN THANH HẢI- Đại học Duy Tân Đà Nẵng *

Nghiên cứu nhằm đo lường các 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. Mẫu khảo sát gồm 120 cán bộ, công chức hiện đang làm việc tại đơn vị. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 nhân tố ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ, công chức là: Tính chất công việc, chế độ phúc lợi, môi trường làm việc và quan hệ trong công việc. Từ kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đưa ra một số gợi ý để Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang hoàn thiện các chính sách và quản lý điều hành trong thời gian tới.

Từ khóa: Sự hài lòng, cán bộ, công chức, hải quan, tỉnh Kiên Giang

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE SATISFACTION OF KIEN GIANG CUSTOMS DEPARTMENT

This study is conducted to identify the factors affecting the satisfaction of employees working at the Customs Department of Kien Giang. The survey sample consists of 120 employees currently working at the department. The research results show that there are four factors that affect the satisfaction of the employees including: work nature; welfare; environment and relations in workplace. On the basis of the research results, the authors propose suggestions to improve the department policies in the coming time.

Keywords: Satisfaction, employees, customs, Kien Giang province

Ngày nhận bài: 8/11/2018

Ngày hoàn thiện biên tập: 29/11/2018

Ngày duyệt đăng: 6/12/2018

Cục Hải quan Kiên Giang được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 20/8/1975 theo Quyết định số 29/QĐ/TNNGT-TCCB của Tổng nha Ngoại thương (thuộc Chính phủ cách mạng lâm thời Cộng hòa miền Nam Việt Nam) với tên gọi ban đầu là Ty Hải quan tỉnh Rạch Giá. Ngày 01/6/1994, Tổng cục Hải quan có Quyết định số 91/TCHQ-TCCB đổi tên thành Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang. Trải qua 40 năm xây dựng và phát triển, đến nay Cục Hải quan Kiên Giang hiện có 151 cán bộ, công chức, gồm 4 đơn vị tham mưu, 7 đơn vị trực thuộc. Với chức năng, nhiệm vụ là quản lý nhà nước

về hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập cảnh, quá cảnh; Phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh của tổ chức cá nhân trong nước và nước ngoài trong lãnh thổ hải quan và tổ chức hoạt động hải quan.

Để hoàn thành được các chức năng, nhiệm vụ được giao, trong những năm qua, Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang đã chú trọng đến yếu tố con người và coi đây là chính sách quan trọng và then chốt. Lãnh đạo đơn vị luôn quan tâm đến việc đầu tư cơ sở vật chất trang thiết bị làm việc hiện đại, chú trọng công tác đào tạo, luân chuyển, minh bạch hóa công tác bổ nhiệm, đề bạt và thăng tiến, tạo môi trường làm việc văn minh, thuận lợi và đoàn kết.

Dữ liệu và phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu nghiên cứu

Thực hiện đề tài nghiên cứu, nhóm tác giả đã tiến hành khảo sát mẫu bằng cách phát ra 150 phiếu khảo sát đối với các cán bộ, công chức (CBCC) hiện đang làm việc tại Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang. Kết quả thu về được 125 phiếu. Sau khi thực hiện kiểm tra, loại bỏ các phiếu khảo sát không đạt yêu cầu, có 120 phiếu hợp lệ, đáp ứng yêu cầu về kích thước mẫu nghiên cứu. Các yếu tố cũng như bảng hỏi được thiết kế dựa trên kết quả nghiên cứu khác nhau trong và ngoài nước trong thời gian qua. Đồng thời, tiếp nhận sự tư vấn, góp ý của các trường, phó phòng về công tác tổ chức cán bộ những người có nhiều kinh nghiệm trong công tác nhân sự. Thang đo trong nghiên cứu là thang đo Likert 5 điểm từ mức không đồng ý đến hoàn toàn đồng ý.

Phương pháp nghiên cứu

Nhóm tác giả áp dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp kết hợp giữa nghiên cứu định tính và định lượng. Trong đó, phương pháp nghiên cứu định tính là phỏng vấn sâu bằng cách thảo luận với chuyên gia có trình độ và kinh nghiệm. Kết quả khám phá các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của CBCC được kiểm tra bằng phương pháp thống kê. Đối với phương pháp nghiên cứu định lượng, được tiến hành thông qua việc thu thập dữ liệu điều tra bằng câu hỏi và xử lý bằng phần mềm SPSS để phân tích dữ liệu bằng các kỹ thuật: Phân tích mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích khám phá EFA, phân tích hồi quy bội.

- Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của CBCC về công việc.

- Biến độc lập: Các yếu tố có liên quan được trình bày cụ thể tại Bảng 1.

BẢNG 1: CÁC YẾU TỐ ĐỘC LẬP VÀ GIẢ THUYẾT			
TT	Biến	Mã hóa	Giả thuyết
1	Tính chất công việc	WORK	+
2	Đào tạo và thăng tiến	PRO	+
3	Tiền lương	SAL	+
4	Chế độ phúc lợi	BEN	+
5	Môi trường làm việc	EVR	+
6	Quan hệ công việc	REL	+

Nguồn : Nghiên cứu của các tác giả

- Mô hình nghiên cứu có dạng sau: $SHL = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \dots + \alpha_6 X_6 + e_i$

Trong đó, SHL: Sự hài lòng của CBCC đối với công việc; $X = \{X_1, \dots, X_6\}$: Các biến thang đo nhân tố ảnh hưởng đến SHL; $\alpha = \{\alpha_0, \dots, \alpha_7\}$: Hệ số hồi quy tác động đến SHL; e_i : Sai số.

Kết quả nghiên cứu

Kiểm định hệ số Cronbach's Alpha

Qua kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, 6 thành phần thang đo về đánh giá sự hài lòng của CBCC đối với công việc và yếu tố phụ thuộc đều có độ tin cậy lớn hơn 0,6 nên đều tin cậy để sử dụng. Không có biến quan sát bị loại bỏ khỏi các phân tích tiếp theo, điều đó cho thấy, thang đo được xây dựng có ý nghĩa trong thống kê và đạt hệ số tin cậy cần thiết. Nên được tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

Kết quả đánh giá lại thang đo cho thấy, các thang đo đều thỏa mãn yêu cầu về đánh giá độ tin cậy bằng Cronbach's Alpha. Như vậy, từ 25 biến độc lập ban đầu giữ nguyên các biến để đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA...

Phân tích nhân tố khám phá EFA

- *Đối với biến độc lập:* Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA được tiến hành bằng phần mềm SPSS và kết quả chỉ số KMO là 0,717 > 0,5, giá trị Sig của kiểm định Bartlett's bằng 0,000 < 0,05 cho thấy, các biến có tương quan với nhau nên mô hình là phù hợp để đưa vào phân tích nhân tố khám phá. Có 6 nhân tố được trích ra đều có giá trị Eigenvalue lớn hơn 1 và điểm dừng khi trích các yếu tố tại nhân tố thứ 6 có Eigenvalue là 1,185 > 1. Tổng phương sai trích của 6 nhân tố bằng 72,841% > 50%, điều này cho thấy, khả năng sử dụng 6 nhân tố thành phần này giải thích được 72,841% biến thiên của các biến quan sát. Dựa vào ma trận xoay nhân tố khi chạy EFA có 21 biến còn lại được trích thành 6 nhân tố và không có biến nào bị loại.

Như vậy, sau khi tiến hành kiểm định độ tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA thì 21 biến quan sát ban đầu vẫn giữ nguyên và được nhóm lại thành 6 nhân tố, đồng thời không có sự biến đổi so với mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu. Các nhân tố này bao gồm:

Nhân tố 1: Điều kiện và môi trường làm việc (EVR): Được đo lường bởi các biến EVR1, EVR2, EVR3, EVR4;

Nhân tố 2: Quan hệ công việc (REL): Được đo lường bởi các biến REL1, REL2, REL3, REL4;

Nhân tố 3: Tính chất công việc (WORK) được đo lường bởi các biến WORK1, WORK2, WORK3, WORK4;

Nhân tố 4: Tiền lương (SAL) được đo lường bởi các biến SAL1, SAL2, SAL3;

Nhân tố 5: Chế độ phúc lợi (BEN) được đo lường bởi các biến BEN1, BEN2, BEN3;

Nhân tố 6: Đào tạo và thăng tiến (PRO) được đo lường bởi các biến PRO1, PRO2, PRO3.

- *Đối với biến phụ thuộc:* Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với KMO bằng 0,844 > 0,5 và kiểm định Bartlett's có sig bằng 0,000 < 0,05, nên có thể khẳng định dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố. Phân tích đã rút trích từ 4 biến đánh giá sự hài lòng (SHL) thành một nhân tố chính có Eigenvalue bằng 3,209 và tổng phương sai trích là 80,228% > 50%.

Kết quả phân tích hồi quy

Kết quả Bảng 2 cho thấy, có 4 yếu tố có ý nghĩa về mặt thống kê: Tính chất công việc; Môi trường làm việc; Quan hệ công việc; Chế độ phúc lợi. Riêng yếu tố về tiền lương và đào tạo thăng tiến do có sig > 0,05 nên không phù hợp và bị loại. Vì vậy, phương trình hồi quy được xác định như sau:

$$SHL = 0,293 WORK + 0,314 BEN + 0,241 EVR +$$



0,397 REL + e.

Bên cạnh đó, thống kê F của phân tích phương sai có p-value bằng 0,000 cho thấy, kết quả ước lượng là phù hợp. Giá trị R2 hiệu chỉnh = 0,5545 cho biết, các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 55,45% sự biến thiên của biến phụ thuộc. Hay nói cách khác, giá trị R2 hiệu chỉnh giải thích được 55,45% sự phù hợp của mô hình. Hệ số VIF của các biến phụ thuộc trong mô hình đều nhỏ hơn 10 vì vậy cho thấy, không có sự tồn tại của hiện tượng đa cộng tuyến.

BẢNG 2: KIỂM ĐỊNH HIỆN TƯỢNG TỰ TƯƠNG QUAN

R	R ²	R ² điều chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
,812(a)	,659	55,451	,659	2,097

Nguồn: Nghiên cứu của các tác giả

Thảo luận và một số hàm ý

Thảo luận kết quả nghiên cứu

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu định lượng về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của CBCC tại Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang, có thể rút ra một số nội dung sau:

Phương trình hồi quy tuyến tính bội được trích theo hệ số Beta chuẩn hóa cho thấy, nhân tố quan hệ trong công việc bao gồm cả quan hệ giữa cấp trên với cấp dưới, quan hệ giữa đồng nghiệp với nhau (REL) có hệ số Beta chuẩn hóa cao hơn so với tất cả các nhân tố còn lại. Hệ số Beta chuẩn hóa của nhân tố còn lại lần lượt là: Chế độ phúc lợi (BEN) bằng 0,314; Tính chất công việc (WORK) bằng 0,293; Môi trường làm việc (EVR) bằng 0,241. Do đó, có thể kết luận được rằng, quan hệ công việc là yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của CBCC đối với công việc hiện nay tại Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang. Điều này có thể giải thích, trong những năm qua, lãnh đạo Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang đã tạo một cơ chế làm việc, quan hệ công việc tích cực, thoải mái trên tinh thần mọi người cùng thống nhất, đoàn kết, tích cực thực hiện nhiệm vụ được giao. Tuy nhiên, vấn đề tiền lương và công tác đào tạo, thăng tiến bổ nhiệm vẫn còn chưa mang lại sự hài lòng cho đội ngũ CBCC Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang.

Những vấn đề đặt ra

Để gia tăng sự hài lòng của CBCC đối với công việc trong thời gian tới, lãnh đạo Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang cần quan tâm tới các vấn đề liên quan đến cải thiện môi trường làm việc, chế độ phúc lợi; Tính chất công việc và quan hệ công tác. Cụ thể như:

- Tiến hành xây dựng các quy chế phúc lợi một cách rõ ràng, công khai, minh bạch như quy định rõ về điều khoản, điều kiện để thực hiện từng loại phúc lợi, thông tin thường xuyên và giải thích cho CBCC một cách minh bạch. Theo đó, Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang nên nghiên cứu và tổ chức thực hiện việc đa dạng hoá các chế độ phúc lợi. Ví dụ như: Chú ý đến việc mua bảo hiểm sức khoẻ, trợ cấp ốm đau, tổ chức tham quan du lịch xa, gần trong năm, tổ chức sinh nhật...

- Đơn vị nên thông qua vai trò của tổ chức đoàn thể, công đoàn lấy ý kiến CBCC qua khảo sát để tìm hiểu, nghiên cứu sở thích và sự lựa chọn của CBCC, từ đó có những điều chỉnh thích hợp, loại bỏ hoặc thêm vào các chế độ phúc lợi khác.

- Đầu tư nâng cấp hệ thống các văn phòng làm việc tại trụ sở tiếp DN, công dân. Chú ý đến việc sắp xếp hệ thống các bộ phận tiếp nhận phù hợp, cải tạo hệ thống ánh sáng, cây xanh, điều hòa không khí... phục vụ DN, công dân đến làm việc liên quan đến các thủ tục hải quan. Bố trí không gian tiện nghi, hiện đại cùng khu vực chờ và nhận hồ sơ riêng biệt. Thực hiện tin học hóa nhiều khâu để rút ngắn thời gian chờ, xử lý hồ sơ, tờ khai.

Để hoàn thành chức năng, nhiệm vụ được giao, những năm qua, Cục Hải quan Kiên Giang đã chú trọng đến yếu tố con người và coi đây là chính sách quan trọng và then chốt. Lãnh đạo đơn vị quan tâm đến việc đầu tư cơ sở vật chất trang thiết bị làm việc hiện đại, chú trọng công tác đào tạo, luân chuyển, minh bạch hóa công tác bổ nhiệm, đề bạt và thăng tiến, tạo môi trường làm việc văn minh, thuận lợi và đoàn kết.

- Bố trí lại các chức danh ở bộ phận hành chính ở vị trí hợp lý cho DN và người dân biết và thuận tiện liên hệ công tác. CBCC phải quán triệt việc đeo băng tên, các nội dung phải được niêm yết công khai. Băng tên phải được đặt nơi dễ quan sát. Nên gắn tuyên truyền và thực hiện cơ chế dân chủ cơ sở với việc tuyên truyền về cải cách hành chính. Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang cần quan tâm trang bị cơ sở vật chất, máy móc để phục vụ tốt yêu cầu hiện đại hóa hải quan điện tử đặc biệt trong thời gian tới khi các DN bắt buộc sử dụng hóa đơn điện tử. Chỉ đạo đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý, xử lý tờ khai, thủ tục một cách khoa học, chất lượng và thời gian quy định.

- Tạo môi trường làm việc thân thiện giữa CBCC với nhau, thường xuyên tổ chức các buổi gặp mặt giao lưu giữa các đơn vị trực thuộc để họ hiểu nhau

BẢNG 3: HỆ SỐ HỒI QUY (LẦN 2)

Nhân tố	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	Giá trị T	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Hằng số	-,546	,264		-2,065	,041		
WORK	,348	,075	,293	4,642	,000	,745	1,342
BEN	,295	,054	,314	5,509	,000	,916	1,092
EVR	,169	,041	,241	4,104	,000	,859	1,164
REL	,415	,061	,397	6,846	,000	,882	1,133

Nguồn: Nghiên cứu của các tác giả

hơn, phối hợp với nhau một cách tốt hơn, qua đó họ biết quan tâm chia sẻ với nhau, như thế công việc sẽ tốt hơn, tất cả các CBCC đều cảm nhận được ý nghĩa của sự đóng góp của mình trong đơn vị, tạo không khí văn hoá tin cậy lẫn nhau, hình thành từ việc lắng nghe và đóng góp ý kiến một cách xây dựng để cùng nhau phát triển.

- Đơn vị phải rà soát lại và thực hiện việc xây dựng bản mô tả công việc cho từng vị trí, chức danh sao cho phù hợp với tính chất công việc, địa bàn quản lý. Trên cơ sở đó, để đề ra nội dung, chương trình, tiến độ, sự phối hợp và dự kiến khả năng phát triển của bản thân phù hợp với đặc thù công việc mà họ đang đảm nhiệm từ đó ban lãnh đạo sẽ phát hiện năng lực của từng cá nhân và bố trí CBCC phù hợp với năng lực và thể mạnh của từng người để có sự sắp xếp hợp lý trong công việc, từ đó CBCC nhận thấy tầm quan trọng của công việc mà họ đang đảm nhiệm.

- Thường xuyên thực hiện công tác kiểm tra, rà soát và bố trí lại CBCC phù hợp với chuyên môn, chuyên ngành đào tạo cũng như năng lực của từng cá nhân. Thực hiện tốt việc giao quyền quyết định và chịu trách nhiệm cho CBCC trong quyền hạn được giao, nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm của CBCC trong công việc. Định kỳ thực hiện công tác luân chuyển công việc giữa các bộ phận trong đơn vị, giữa các đơn vị với nhau. Công tác này sẽ giúp cho CBCC không bị nhàm chán trong công việc, tạo điều kiện cho họ phát triển tốt hơn năng lực cá nhân.

- Bố trí sử dụng hợp lý nguồn nhân lực trên cơ sở đánh giá đúng năng lực về chuyên môn và thái độ làm việc của CBCC. Công khai và minh bạch hóa phương thức và chỉ tiêu đánh giá năng lực về chuyên môn và thái độ làm việc của nhân viên. Tổ chức thực hiện quy trình đánh giá ở các cấp từ thấp đến cao để CBCC cảm thấy được đánh giá đúng năng lực và thuyết phục với kết quả nhận được. Ban hành bộ quy tắc về ứng xử trong công việc với

DN người dân, ứng xử trong công việc với cấp trên, với đồng nghiệp.

Những hạn chế của nghiên cứu và gợi ý cho nghiên cứu tiếp theo

Thứ nhất, nghiên cứu chỉ thực hiện trong thời gian ngắn với cỡ mẫu 120 cá nhân là CBCC tuy đã chiếm tỷ trọng gần 80% đội ngũ CBCC hiện đang làm việc tại Cục Hải quan tỉnh Kiên Giang (120/151 CBCC) song xét về nguyên tắc thống

kê thì đây vẫn là cỡ mẫu nhỏ. Nghiên cứu tiếp theo cần có thời gian dài hơn, cỡ mẫu lớn hơn để dữ liệu thu thập có hiệu quả hơn.

Thứ hai, nghiên cứu chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện, phi xác suất nên tính đại diện còn thấp, khả năng khái quát cho tổng thể chưa cao. Nghiên cứu tiếp theo nên chọn mẫu theo phương pháp phân tầng, một trong những phương pháp chọn mẫu xác suất thì hiệu quả thống kê sẽ cao hơn.

Thứ ba, mô hình nghiên cứu chỉ xem xét tác động của 6 nhân tố (Tính chất công việc, đào tạo và thăng tiến, tiền lương, chế độ phúc lợi, điều kiện và môi trường làm việc, quan hệ công việc) đến sự hài lòng của CBCC. Có thể còn nhiều yếu tố khác tác động vào sự hài lòng của CBCC chưa được xem xét như: Chính sách quản trị, định hướng tương lai... Đây cũng là một hướng cho các nghiên cứu tiếp theo.

Thứ tư, nghiên cứu chỉ đánh giá thang đo bằng phương pháp phân tích hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và kiểm định mô hình lý thuyết bằng phân tích hồi quy tuyến tính bội OLS. Để đo lường thang đo và kiểm định mô hình lý thuyết tốt hơn, các phương pháp phân tích hiện đại cần được sử dụng như ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM.

Tài liệu tham khảo:

1. Cao Xuân Anh (2016), *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc tại Công ty Cổ phần Thủy điện Geruco Sông Côn*, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Duy Tân;
2. Phan Thanh Hải (2018), *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của các cán bộ công nhân viên đang làm việc tại các doanh nghiệp kiểm toán trên địa bàn TP. Đà Nẵng*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp cơ sở, Đại học Duy Tân;
3. Nguyễn Thị Hoài Thương (2018), *"Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của cán bộ công chức tại Cục Hải quan Kiên Giang"*, Luận văn Thạc sỹ, Đại học Duy Tân;
4. Quyết định số 29/QĐ/TNNGT-TCCB của Tổng nha Ngoại thương (thuộc Chính phủ cách mạng lâm thời Cộng hòa miền Nam Việt Nam).