

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và lòng trung thành của giảng viên, viên chức tại các trường đại học, cao đẳng ở Lâm Đồng

- Nguyễn Thị Thu Hằng
- Nguyễn Khánh Trang

Trường Đại học Bách Khoa, ĐHQG-HCM

(Bài nhận ngày 31 tháng 07 năm 2013, hoàn chỉnh sửa chữa ngày 04 tháng 10 năm 2013)

TÓM TẮT:

Đề tài được thực hiện với mục đích xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và lòng trung thành của giảng viên, viên chức tại các trường đại học và cao đẳng trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng. Nghiên cứu được thực hiện qua hai giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức dựa trên kết quả khảo sát từ 249 mẫu. Kết quả nghiên cứu cho thấy có ba yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng là Đào tạo và phát triển, Điều

kiện làm việc và Quan hệ với cấp trên. Yếu tố Đào tạo và phát triển có ảnh hưởng lớn nhất đến Sự hài lòng. Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng Sự hài lòng có mối quan hệ tuyến tính dương với Lòng trung thành. Từ kết quả nghiên cứu, đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của giảng viên, viên chức tại các trường đại học và cao đẳng trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng.

Từ khóa: Sự hài lòng, lòng trung thành, trường đại học và cao đẳng, Lâm Đồng.

1. GIỚI THIỆU

Duy trì nguồn nhân lực là một trong ba nhóm chức năng cơ bản của quản trị nguồn nhân lực. Doanh nghiệp thường xuyên phải đối diện với vấn đề biến động về nguồn nhân lực (nhân viên xin nghỉ việc, chuyển công tác) sẽ gặp rất nhiều khó khăn trong quá trình phát triển. Doanh nghiệp có đội ngũ nhân viên trung thành, hài lòng với chế độ đãi ngộ sẽ có nhiều thuận lợi trong quá trình hoạt động vì nhân viên trung thành sẽ luôn yên tâm và cống hiến hết mình cho công việc, cải thiện và nâng cao hiệu quả của công việc, từ đó góp phần thúc đẩy sự lớn mạnh của doanh nghiệp.

Theo thống kê, trong thời gian từ 2008 đến 2011, đã có 72 trong tổng số khoảng 500 cán bộ của Trường Đại học Đà Lạt xin chuyển công tác đi nơi khác. Trong số 72 cán bộ xin chuyển công tác có 8 người trình độ tiến sĩ, 27 người trình độ thạc sĩ và 37 người trình độ cử nhân.

Trước tình hình thực tế về việc số lượng giảng viên, viên chức, đặc biệt là đội ngũ cán bộ có trình độ học vấn cao (thạc sĩ, tiến sĩ) xin chuyển công tác tại các trường đại học và cao đẳng trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng ngày càng gia tăng, việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và lòng trung thành của cán bộ giảng viên, viên chức tại các trường, từ đó đánh giá mức độ tác

động của các yếu tố và đưa ra giải pháp nâng cao lòng trung thành của cán bộ giảng viên, viên chức là rất cần thiết. Kết quả nghiên cứu nhằm giúp các nhà quản lý của các trường đưa ra những giải pháp thiết thực và hữu hiệu trong việc duy trì lòng trung thành của cán bộ giảng viên, viên chức.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ GIẢ THUYẾT

2.1.Lòng trung thành

Theo Niehoff, Moorman, và Fuller [3], lòng trung thành được định nghĩa là những biểu hiện mang tính chủ động về lòng tự hào và sự tận tâm với tổ chức. Biểu hiện cụ thể của lòng trung thành là nó chống đối lại những chỉ trích về tổ chức, hạn chế những phàn nàn về tổ chức, và nhấn mạnh vào những khía cạnh tích cực của một tổ chức.

2.2.Các yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng và Lòng trung thành

Matzler & Renzl [1] đã chỉ ra hai yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và lòng trung thành của nhân viên đó là: Tin tưởng vào đồng nghiệp, và Tin tưởng vào cấp trên. Theo kết quả của nghiên cứu thì nhân viên sẽ càng hài lòng hơn nếu họ được đồng nghiệp và cấp trên tin tưởng, từ đó sẽ trung thành hơn với tổ chức.

Nghiên cứu của Turkyilmaz, Akman, Ozkan và Pastuszak [7] đưa ra năm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, kéo theo đó là lòng trung thành của nhân viên là: Đào tạo và phát triển, Tương thưởng và ghi nhận, Trao quyền và tham gia, Hoạt động nhóm, và Điều kiện làm việc. Cả năm yếu tố trên đều có quan hệ tuyến tính dương với sự hài lòng; đồng thời sự hài lòng cũng có mối quan hệ tuyến tính dương với lòng trung thành của nhân viên, điều này có nghĩa là được đào tạo và phát triển càng nhiều, tương thưởng và ghi nhận thích hợp, được trao quyền và tham gia vào quá trình ra quyết định, được tham gia hoạt động nhóm và điều kiện làm việc càng tốt thì nhân viên càng hài lòng hơn và trung thành hơn với tổ chức.

Mehta, Singh, Bhakar & Sinha [2] cũng đã đưa ra sáu yếu tố cơ bản ảnh hưởng trực tiếp đến lòng trung thành của giáo viên đó là: Phát triển nghề nghiệp, Động lực, Liên kết, An toàn trong công việc, Phong cách Lãnh đạo, Gắn kết.

Trần Kim Dung [6] cho rằng mức độ thỏa mãn chung và sự gắn kết của nhân viên với tổ chức phụ thuộc vào sáu yếu tố: Bản chất công việc, Tiền lương, Lãnh đạo, Đồng nghiệp, Phúc lợi, Đào tạo và thăng tiến. Bên cạnh đó, tác giả cũng khẳng định rằng mức độ thỏa mãn với các nhu cầu vật chất thấp hơn một cách rõ rệt so với sự thỏa mãn các nhu cầu phi vật chất và hai yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ thỏa mãn của nhân viên đó là bản chất công việc cùng đào tạo và thăng tiến.

Theo nghiên cứu của Vũ Khắc Đạt [8] yếu tố Môi trường tác nghiệp, Đãi ngộ, Đánh giá, Lãnh đạo, và Bản chất công việc là những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp và có quan hệ cùng chiều với lòng trung thành của nhân viên. Trong khi đó, yếu tố Đào tạo và phát triển lại có quan hệ ngược chiều với lòng trung thành.

Nguyễn Văn Anh [4] đã đưa ra sáu yếu tố Thu nhập, Điều kiện làm việc, Đặc điểm công việc, Quan hệ với đồng nghiệp, Quan hệ với cấp trên, Khen thưởng và thăng tiến ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của giảng viên tại Trường Đại học Đà Lạt .Yếu tố “Khen thưởng và thăng tiến” có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của giảng viên. Mặt khác, yếu tố “Thu nhập” lại là yếu tố có ảnh hưởng thấp nhất đối với sự hài lòng trong công việc của giảng viên Trường Đại học Đà Lạt. Điều này chứng minh rằng, khi giảng viên được làm việc trong một môi trường thân thiện, được cấp trên quan tâm, khích lệ, đồng nghiệp ủng hộ, tin tưởng và được khen thưởng, ghi nhận đúng năng lực của mình cũng như được khen thưởng một cách thỏa đáng, giảng viên sẽ thấy hài lòng hơn trong công việc mà ít quan tâm hơn đến yếu tố thu nhập từ công việc của mình.

Như vậy có thể thấy, sự hài lòng trong công việc và lòng trung thành đã được các tác giả trong và ngoài nước nghiên cứu khá kỹ lưỡng và tương đối hoàn chỉnh. Tuy nhiên, ở Việt Nam nói chung và Lâm Đồng nói riêng chưa có nhiều nghiên cứu điều tra về sự hài lòng và lòng trung thành của đội ngũ giảng viên và viên chức. Do đó, nghiên cứu này được thực hiện sẽ giúp cho các nhà quản lý trong ngành giáo dục nói chung và các nhà quản lý của các trường đại học và cao đẳng ở Lâm Đồng nói riêng có cơ sở khoa học trong việc hoạch định các chính sách phát triển, trong đó có chính sách về nguồn nhân lực.

2.3. Các giả thuyết

Tổng kết các nghiên cứu có trước trong và ngoài nước về sự hài lòng và lòng trung thành của nhân viên, song song với việc hỏi ý kiến chuyên gia là các nhà quản lý trong ngành giáo dục, nghiên cứu sẽ được thực hiện với sáu yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đó là: Đặc điểm công việc, Điều kiện làm việc, Đào tạo và phát triển, Quan hệ với cấp trên, Quan hệ với đồng nghiệp, và Tuổi thọ và ghi nhận; và sự hài lòng là yếu tố trung gian ảnh hưởng đến lòng trung thành của cán bộ giảng viên, viên chức tại các trường đại học và cao đẳng trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng. Các giả thuyết nghiên cứu được phát biểu như sau:

Mỗi công việc có những yêu cầu nhất định đối với nhân viên thực thi công việc đó. Được tự quyết định những vấn đề liên quan đến chuyên môn, tính thú vị của công việc, được trả thù lao phù hợp cũng ảnh hưởng đến chất lượng công việc của nhân viên và kéo theo hệ quả chính là sự hài lòng trong công việc [4].

H1: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa đặc điểm trong công việc với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

Học tập nâng cao trình độ kiến thức chuyên môn, để phục vụ tốt hơn cho công việc, để nâng cao chất lượng công việc và sẽ khiến cho người lao động tự tin hơn với khả năng của mình, đồng

thời cũng được ghi nhận và đánh giá tốt hơn, và có nhiều cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp hơn, cũng như gắn kết hơn với tổ chức. Họ yên tâm công tác và nỗ lực học tập nếu được tổ chức định hướng, giới thiệu và khuyến khích họ tham gia các khóa huấn luyện nâng cao trình độ [7].

H2: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa đào tạo và phát triển với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

Turkyilmaz, Akman, Coskun và Pastuszak [7] đã chỉ ra rằng, những điều kiện cơ sở vật chất lý tính trong môi trường làm việc như: không gian làm việc, tiếng ồn, ánh sáng phù hợp, nhiệt độ, văn phòng và không gian làm việc rộng rãi hơn, tốt hơn và sạch sẽ hơn... là những nhân tố có tầm ảnh hưởng đối với sự hài lòng của nhân viên với tổ chức. Do đó, điều kiện làm việc càng tốt thì nhân viên càng thỏa mãn với công việc mình làm và sẽ trung thành hơn với tổ chức.

H3: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa điều kiện làm việc với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

Theo Mehta, Singh, Bhakar & Sinha [2] Lãnh đạo đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc điều khiển, chèo lái con thuyền tổ chức. Lãnh đạo tin tưởng vào mục tiêu của tổ chức, vào định hướng phát triển và sứ mạng của tổ chức, vào nhân viên của mình và định hướng cho nhân viên cùng thực hiện sứ mạng của tổ chức sẽ làm cho nhân viên hài lòng hơn với công việc của mình và kéo theo đó là trung thành hơn với tổ chức. Nguyễn Văn Anh [4] cũng khẳng định rằng, Lãnh đạo là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng trong công việc của giảng viên trường đại học Đà Lạt.

H4: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa quan hệ với cấp trên với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

Quan hệ với đồng nghiệp cũng là mối quan hệ không những dựa trên công việc mà còn là mối quan hệ giữa cá nhân với nhau về mặt đời sống, tình cảm, tâm tư, nguyện vọng... Đồng nghiệp

tin tưởng lẫn nhau, giúp đỡ nhau cùng giải quyết khó khăn trong công việc, cùng hướng đến mục tiêu chung của tổ chức sẽ khiến cho từng cá nhân trong tổ chức hài lòng với công việc, hài lòng với tổ chức, và kéo theo đó là trung thành hơn với tổ chức. Theo Matzler & Renzl [1] thì mối quan hệ với đồng nghiệp trong tổ chức có tác động mạnh đến lòng trung thành của nhân viên hơn là mối quan hệ với cấp trên.

H5: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa quan hệ với đồng nghiệp và sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

Turkyilmaz, Akman, Ozkan và Pastuszak [7] đưa ra kết luận về sự hài lòng của nhân viên, các tổ chức phải có những chính sách thưởng thường và ghi nhận một cách rõ ràng đối với những cống hiến của người lao động và đó là một trong những cách để khuyến khích người lao động cống hiến nhiều hơn và hiệu quả hơn cho tổ chức.

H6: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa tương thưởng và ghi nhận với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

Sự hài lòng trong công việc của nhân viên là một yếu tố rất quan trọng trong việc xây dựng và duy trì lòng trung thành của nhân viên với tổ chức. Nhân viên hài lòng với tổ chức, hài lòng với công việc được giao sẽ cống hiến hết mình, nỗ lực hết mình cho công việc, nhằm mục đích tối đa hiệu quả công việc, từ đó, họ sẽ trung thành hơn với đơn vị đang công tác. Theo Matzler & Renzl [1] các tổ chức thường luôn cố gắng gia tăng sự hài lòng trong công việc của nhân viên nhằm mục đích duy trì nguồn nhân lực với sự cống hiến hết mình của nhân viên với công việc được giao.

H7: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa sự hài lòng với lòng trung thành của giảng viên và viên chức.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu được thực hiện qua hai giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua nghiên cứu định tính hỏi ý kiến 10 chuyên gia trong ngành giáo dục để điều chỉnh các biến quan sát từ các nghiên cứu trong và ngoài nước về sự hài lòng và lòng trung thành của nhân viên cho phù hợp với những đặc thù riêng của ngành giáo dục Việt Nam hiện nay. Kết quả bổ sung 2 biến *Được hỗ trợ về mặt kinh phí khi tham gia các khóa học nâng cao trình độ và Được hỗ trợ về mặt thời gian khi tham gia các khóa học nâng cao trình độ* trong yếu tố Đào tạo và phát triển và 1 biến *Tin tưởng vào sự lãnh đạo của cấp trên* trong yếu tố Quan hệ với cấp trên.

Nghiên cứu chính thức được thực hiện dựa trên phương pháp định lượng, thu thập thông tin trực tiếp 249 mẫu từ đội ngũ giảng viên và viên chức tại các trường đại học và cao đẳng trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng. Sử dụng phần mềm SPSS để kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, và phân tích nhân tố khám phá EFA, tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính bội để kiểm tra mức độ tác động của các yếu tố lên sự hài lòng và lòng trung thành của đội ngũ giảng viên, viên chức tại các trường đại học và cao đẳng trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng. Các phân tích khác như T-test, One-way ANOVA cũng được thực hiện để đưa ra kết luận có hay không sự khác nhau về lòng trung thành giữa những nhóm đối tượng khảo sát có những đặc điểm cá nhân khác nhau.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Mô tả mẫu

400 bảng câu hỏi được gửi tới cán bộ giảng viên, viên chức của 5 trường Đại học và Cao đẳng tại Lâm đồng. Tổng số phản hồi là 249 mẫu. Mô tả mẫu được thể hiện trong bảng 1.

Bảng 1. Mô tả mẫu theo các đặc tính cá nhân

Phân phối mẫu theo	Số mẫu	% trong mẫu
Tên trường		
Đại học Đà Lạt	91	36.5%
Đại học Yersin Đà Lạt	45	18.1%
Cao Đẳng Nghề Đà Lạt	25	10.0%
Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật LĐ	45	18.1%
Cao Đẳng Sư phạm Đà Lạt	43	17.3%
Ngạch công chức viên chức		
Hành chính	102	41%
Giảng dạy	147	59%
Thâm niên công tác		
Dưới 2 năm	16	6.4%
Từ 2 đến 5 năm	51	20.5%
Trên 5 đến 10 năm	104	41.8%
Trên 10 đến 15 năm	43	17.3%
Trên 15 năm	35	14.1%
Tuổi		
Dưới 25	11	4.4%
Từ 25 đến 35	138	55.4%
Từ 36 đến 45	57	22.9%
Trên 45	43	17.3%
Giới tính		
Nam	110	44,2%
Nữ	139	55,8%
Trình độ học vấn		
Trung cấp	10	4%
Cao đẳng	5	2%
Đại học	105	42,2%
Sau đại học	129	51,8%

4.2. Kiểm định thang đo

Thang đo trong nghiên cứu định lượng chính thức được đánh giá thông qua: (1). Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha ($\geq .60$) và (2). Phương pháp phân tích yếu tố khám phá EFA (hệ số tải $\geq .50$) [5]. Kết quả phân tích nhân tố cho các biến độc lập được thể hiện trong bảng 2.

Sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA thì có 7 trong 35 biến quan sát bị loại. Theo bảng 2 biến quan sát “Được hỗ trợ thời gian, kinh phí khi tham gia học tập nâng cao trình độ” có hệ số tải bằng $.451 < .50$. Tuy nhiên, hệ số tải có giá trị gần bằng $.50$ và đây là một thang đo không thể loại bỏ vì hiện nay hầu hết các trường đại học và cao đẳng đều có cơ chế hỗ trợ cán bộ học tập nâng cao trình độ trên cơ sở những quy định của ngành giáo dục nói chung. Yếu tố Đào tạo phát

triển được bổ sung 2 biến từ yếu tố Đặc điểm công việc: “*Công việc phù hợp với trình độ chuyên môn, học vấn và Công việc mang lại sự thú vị*”. Đây là những biến quan sát hoàn toàn tương thích với yếu tố này, vì để phát triển và thăng tiến trong công việc, người đảm nhận công việc cần được phân công công việc phù hợp với khả năng, tạo cảm giác thích thú với công việc. Điều này sẽ tạo động lực để giảng viên, viên chức thoải mái hứng thú với công việc và tích cực chủ động tham gia các chương trình nâng cao trình độ. Qua phân tích EFA, yếu tố mới hình thành “Thách thức trong công việc” với ba biến quan sát: *Công việc có nhiều áp lực; công việc đang làm có nhiều phức tạp và công việc đang làm có tính thách thức cao*.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho các biến độc lập

Yếu tố	Tên biến	Hệ số tải	Cronbach's Alpha
Tương thưởng và ghi nhận			.857
	Đơn vị công tác có chính sách khen thưởng công bằng, hợp lý	.735	
	Được khen thưởng xứng đáng khi hoàn thành nhiệm vụ	.586	
	Được thăng tiến công bằng	.573	
Đào tạo và phát triển			.898
	Được khuyến khích tham gia các chương trình phát triển nghề nghiệp, nhận biết hoàn thiện khả năng, mục tiêu, điểm mạnh, điểm yếu	.835	
	Có cơ hội phát triển nghề nghiệp	.795	
	Công việc mang lại sự thú vị	.764	
	Có cơ hội phát triển cá nhân	.757	
	Công việc phù hợp với trình độ chuyên môn, học vấn	.738	
	Được định hướng và huấn luyện phù hợp với công việc đảm nhận	.643	
	Được khuyến khích đổi mới sáng tạo	.528	
	Được hỗ trợ thời gian, kinh phí khi tham gia học tập nâng cao trình độ	.451	
Điều kiện làm việc			.852
	Hài lòng với phương tiện trang thiết bị làm việc	.840	
	Cơ sở vật chất nơi làm việc tốt	.833	

	An toàn tại nơi làm việc	.761	
	Thoải mái tại nơi làm việc	.592	
Quan hệ với cấp trên			.949
	Được cấp trên ghi nhận ý kiến đóng góp	.971	
	Được cấp trên tôn trọng quan điểm cá nhân	.964	
	Được cấp trên đối xử công bằng	.857	
	Được cấp trên thấu hiểu quan điểm cá nhân	.825	
	Được cấp trên xem trọng vai trò cá nhân	.793	
	Tin tưởng vào sự lãnh đạo của cấp trên	.531	
Quan hệ với đồng nghiệp			.872
	Đồng nghiệp sẵn sàng giúp đỡ khi khó khăn	.960	
	Đồng nghiệp tin tưởng lẫn nhau	.875	
	Đồng nghiệp sẽ thực hiện những gì họ hứa	.782	
	Đồng nghiệp thân thiện, cởi mở	.586	
Thách thức trong công việc			.799
	Công việc đang làm có nhiều phức tạp	.822	
	Công việc nhiều áp lực	.799	
	Công việc có tính thách thức cao	.596	
	Initial Eigenvalue:		1.109
	KMO:		.919
	Kiểm định Bartlett's Test:		5904
	Tổng phương sai trích được:		67.09%

Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với nhân tố phụ thuộc thể hiện trong bảng 3 và 4.

Mô hình nghiên cứu chính thức được thể hiện trong hình 1 với các giả thuyết được phát biểu:

H₁: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa tương thưởng và ghi nhận với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

H₂: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa đào tạo và phát triển với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

H₃: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa điều kiện làm việc với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

H₄: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa quan hệ với cấp trên với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

H₅: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa quan hệ với đồng nghiệp với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

H₆: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa thách thức trong công việc với sự hài lòng của giảng viên và viên chức.

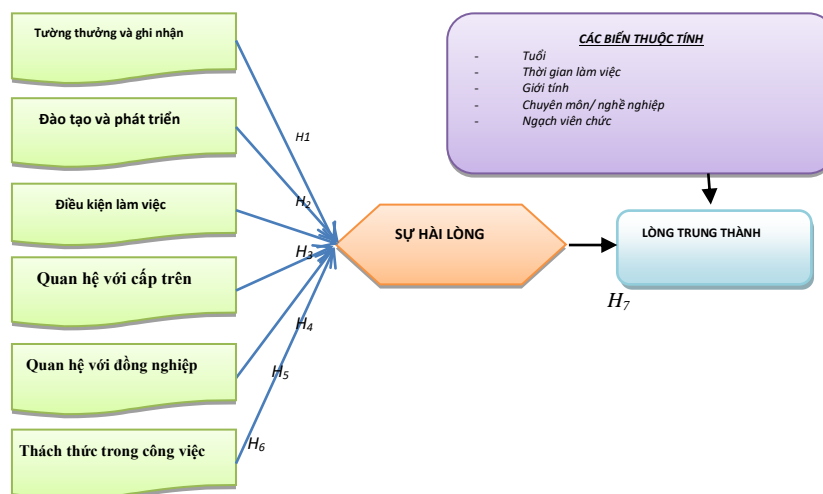
H₇: Có mối quan hệ tuyến tính dương giữa sự hài lòng với lòng trung thành của giảng viên và viên chức.

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA biến Sự hài lòng

Tên biến	Hệ số tải
Hài lòng với công việc hiện tại	.765
Yêu thích công việc của mình	.672
Không gặp khó khăn trong công việc	.598
Coi trường đang làm việc là lựa chọn hàng đầu của mình	.663
Initial Egenvalue	3.532
Tổng phương sai trích được	58.868%
Hệ số Cronbach's Alpha	.853

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA biến Lòng trung thành

Tên biến	Hệ số tải
Luôn nói tốt về trường đang công tác với sinh viên	.900
Luôn nói tốt về trường đang công tác với bạn bè	.890
Mong muốn làm việc lâu dài tại trường đang công tác	.865
Có thể giới thiệu về các dịch vụ đào tạo , nghiên cứu khoa học, chuyên gia công nghệ của trường đang công tác	.777
Sẽ không chuyển công tác ngay lập tức cho dù có cơ hội việc làm tốt hơn	.613
Initial Egenvalue	3.331
Tổng phương sai trích được	66.611%
Hệ số Cronbach's Alpha	.857



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

4.3. Phân tích hồi quy tuyến tính bội – kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Bảng 5 cho thấy, các yếu tố Đào tạo và phát triển, Điều kiện làm việc, và Quan hệ với cấp trên có quan hệ tuyến tính dương (quan hệ cùng chiều) với sự hài lòng của giảng viên và viên chức. Yếu tố Sự hài lòng có mối quan hệ tuyến tính dương, và có tác động rất mạnh đến lòng trung thành với hệ số Beta chuẩn hóa bằng .618. Kết quả nghiên cứu của đề tài khá tương đồng với các nghiên cứu trước đây về sự hài lòng và lòng trung thành của nhân viên cả trong và ngoài nước.

Với mỗi quan hệ tuyến tính dương giữa các yếu tố Đào tạo và phát triển, Điều kiện làm việc với Sự hài lòng và Sự hài lòng và Lòng trung thành, kết quả này hoàn toàn trùng hợp với kết quả nghiên cứu của Turkyilmaz, Akman, Coskun và Pastuszak [7]. Được cấp trên tôn trọng, tin

tưởng, hỗ trợ, và ghi nhận những đóng góp sẽ làm cho nhân viên hài lòng hơn và từ đó trung thành hơn với tổ chức cũng là kết quả nghiên cứu của Matzler & Renzl [1]. Theo Nguyễn Văn Anh [4] thì được cấp trên tin tưởng, quan tâm, hỗ trợ cũng sẽ giúp cho đội ngũ giảng viên của Trường hài lòng hơn với công việc của mình. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu của Matzler & Renzl [1] có sự khác biệt với nghiên cứu này khi tác giả khẳng định mối quan hệ với đồng nghiệp có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng và lòng trung thành của nhân viên. Có sự khác biệt này là do một nét văn hóa rất phổ biến của người Đà Lạt, Lâm Đồng, là những con người thân thiện, cởi mở, chân thành và tốt bụng. Chính những nét văn hóa ấy đã tạo nên cho họ một môi trường làm việc hài hòa, thân thiện và giúp đỡ lẫn nhau. Đây cũng là lý do vì sao mối quan hệ giữa đồng nghiệp không được thể hiện rõ trong nghiên cứu.

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi qui

Giả thuyết	Hệ số Beta chuẩn hóa	Sig.	Kết luận
H1	.015	.816	Bác bỏ
H2	.498	.000	Chấp nhận
H3	.196	.000	Chấp nhận
H4	.141	.028	Chấp nhận
H5	.071	.185	Bác bỏ
H6	.015	.724	Bác bỏ
H7	.618	.000	Chấp nhận

Kiểm định lòng trung thành của các nhóm đối tượng khảo sát thuộc các tổng thể con khác nhau như: giới tính, thâm niên công tác, trình độ học vấn, ngạch công chức viên chức, tên trường (đại học/ cao đẳng) đang công tác... bằng phương pháp one-way ANOVA với các nhóm đối tượng khảo sát thuộc các trường khác nhau có mức độ trung thành khác nhau thì những đặc tính khác của các tổng thể con trong mẫu không có sự khác nhau một cách có ý nghĩa về giá trị trung bình của lòng trung thành. Tuy nhiên, kết quả cho thấy, cán bộ công chức thuộc các trường đại học trung thành với tổ chức hơn và cán bộ công chức thuộc các trường cao đẳng. Điều này có thể được

lý giải là do các trường cao đẳng trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng hiện nay trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Lâm Đồng, cách thức quản lý còn bị ảnh hưởng theo mô hình “các trường phổ thông”, đội ngũ giảng viên và viên cảm thấy khá “ngột ngạt” trong môi trường làm việc như vậy.

5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Kết quả kiểm định mô hình hồi quy cho thấy yếu tố Đào tạo và phát triển được đánh giá là có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến Sự hài lòng và lòng trung thành. Việc được khuyến khích và tạo điều kiện cả về vật chất, thời gian và tinh thần để cán bộ tham gia các chương trình học sẽ làm cho họ cảm thấy tự tin hơn và hài lòng hơn với công

việc. Điều kiện làm việc được đánh giá là yếu tố ảnh hưởng lớn thứ hai đến Sự hài lòng. Điều này phù hợp với hiện nay, ngành giáo dục Việt Nam nói chung và các trường đại học, cao đẳng của Lâm đồng nói riêng đang đẩy mạnh công tác đổi mới phương pháp giảng dạy cũng như quản lý giáo dục, trong đó khuyến khích áp dụng phương tiện khoa học kỹ thuật hiện đại vào giảng dạy và quản lý giáo dục. Quan hệ với cấp trên là yếu tố có ảnh hưởng lớn đến thứ ba đến sự hài lòng. Được cấp trên tin tưởng, coi trọng, đối xử công bằng, đội ngũ giảng viên và viên chức sẽ hài lòng và dẫn đến trung thành hơn. Như vậy, để nâng cao lòng trung thành của đội ngũ giảng viên và viên chức tại các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng hiện nay, các nhà quản lý của các trường nói trên cần chú trọng đến những vấn đề:

Tạo điều kiện cho đội ngũ giảng viên và viên chức được tham gia các khóa học nâng cao trình độ chuyên môn, qua tìm kiếm các nguồn học bổng trong và ngoài nước, học bổng từ chính phủ Việt Nam (như Đề án 911 về đào tạo tiến sĩ) cũng như từ chính phủ các nước khác.

Giao việc phù hợp với trình độ chuyên môn, định hướng và tạo điều kiện cho cán bộ cải thiện kỹ năng kiến thức phù hợp với công việc.

Tăng cường giao lưu, học hỏi và chia sẻ kiến thức qua các buổi sinh hoạt chuyên đề trong tổ bộ môn, khoa. Cũng cần khuyến khích và tạo điều kiện cho nhân viên ngạch cán bộ hành chính được đi học tập nâng cao trình độ.

Tăng cường trang bị những phương tiện kỹ thuật hiện đại phục vụ giảng dạy tại các phòng học. Thư viện của trường cần được bổ sung các loại tài liệu tham khảo mới, có giá trị như sách chuyên ngành, tạp chí khoa học của nước ngoài.

Cấp trên cần tin tưởng, coi trọng, đối xử công bằng, đội ngũ giảng viên và viên chức.

Đào tạo và phát triển có tác động mạnh đến sự hài lòng và lòng trung thành của nhân viên, tuy vậy từ kết quả nghiên cứu của Vũ Khắc Đạt [8], các nhà quản lý cũng cần lưu tâm vấn đề có rất nhiều cán bộ sau khi được học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghề nghiệp thì không còn gắn bó với tổ chức nữa mà chuyển đi nơi khác do họ có cơ hội việc làm và đãi ngộ tốt hơn. Do đó, các nhà quản lý cần có cơ chế ràng buộc chặt chẽ hơn, gắn với các trách nhiệm tài chính lớn hơn, đồng thời có cơ chế thúc đẩy sáng tạo và cạnh tranh lành mạnh trong công việc để tăng cường lòng trung thành của đội ngũ giảng viên và viên chức.

Factors influencing job satisfaction and loyalty of lecturers and officers from universities and colleges in Lam Dong province

- **Nguyen Thi Thu Hang**
- **Nguyen Khanh Trang**

University of Technology, VNU- HCM

ABSTRACT:

The research was conducted with the aim of identifying factors influencing job satisfaction and employee loyalty and then suggesting some solutions for enhancing the loyalty of lecturers and officers from universities and colleges in Lam Dong Province. The research was carried out through two phases: preliminary study and official study based on the result of collecting 249 questionnaires. The outcome of the study shows that there are three factors affecting

the Job Satisfaction: Training and Individual Development, Working Conditions and Relationship with Leaders. Training and Individual Development is the most important factor impacting job satisfaction of lecturers and officers working at universities and colleges in Lam Dong Province. Based on the result, some suggestions for improving the loyalty of lecturers and officers from universities and colleges in Lam Dong Province were mentioned.

Keywords: Job satisfaction, loyalty, universities and colleges, Lam Dong.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Matzler, K., & Renzl, B. The Relationship between Interpersonal Trust, Employee Satisfaction, and Employee Loyalty. *Total Quality Management*, 17 (10), 1261-1271. (2006)
- [2]. Mehta, S., Singh, T., & S.S Bhakar, B. S. Employee Loyalty towards Organization - A Study of Academician. *Int. J. Buss. Mgt. Eco. Res.*, 1(1), 98-108. (2010)
- [3]. Neihoff, B. P., Moorman, R. H., & Fuller, G. B. The Influence of Empowerment and Job Enrichment on Employee Loyalty in a Downsizing Environment. *Group & Organization Managment*, 26 (1), 93-113. (2001)
- [4]. Nguyễn Văn Anh. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của giảng viên tại Trường Đại học Đà Lạt. *Luận văn Thạc sĩ*. Trường Đại học Bách Khoa – Đại học Quốc gia Tp. HCM. (2011)
- [5]. Nguyễn Đình Thọ. Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh. NXB Lao động – Xã hội. (2011)
- [6]. Trần Kim Dung. 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 Tp. HCM, số tháng 12/2005. (2005)*
- [7]. Turyilmaz, A., Akman, G., Coskunozkan, & Pastuszak, Z. Empirical Study of Public Sector Employee Loyalty and Satisfaction. *Industrial Management & Data Systems* , 111 (5), 675-696. (2011)
- [8]. Vũ Khắc Đạt. Các yếu tố tác động đến lòng trung thành của nhân viên tại văn phòng khu vực miền Nam Vietnam Airline. *Luận văn Thạc sỹ. Đại học kinh tế Tp. HCM. (2008).*