

## CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG YÊU CẦU CÔNG VIỆC CỦA CÁN BỘ CÔNG CHỨC VIÊN CHỨC QUẬN NINH KIỀU, THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Nguyễn Quốc Nghi<sup>1</sup>, Trần Tiến Dũng<sup>2</sup>, Hà Vũ Sơn<sup>3</sup> và Bùi Văn Trinh<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Trường Đại học Cần Thơ

<sup>2</sup> UBND Quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ

<sup>3</sup> Văn phòng Thành ủy Thành phố Cần Thơ

### Thông tin chung:

Ngày nhận: 07/09/2014

Ngày chấp nhận: 14/08/2015

### Title:

Factors affecting the level of response to the job requirement of public officers at Ninh Kieu ward, Can Tho city

### Từ khóa:

Mức độ đáp ứng, yêu cầu, công việc, cán bộ công chức viên chức

### Keywords:

Level of response, requirements, job, public officers

### ABSTRACT

The study aims to identify and evaluate the objective and subjective factors that affect the level of response to job requirements of district public officers, Ninh Kieu District, Can Tho City. Research data were collected from 125 district public officers who have been working in the administrative and management units in Ninh Kieu District. The exploratory factor analysis (EFA) and linear regression analysis were used in the study to solve the target set. Research results indicated the subjective factors that impact on the level of response to job requirements of district public officers are "Confidence and recovery", "Hope" and "Age"; whereas there is only one objective factor that impact on this issue is "Leadership and relationships".

### TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm xác định và đánh giá các yếu tố khách quan và chủ quan ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của cán bộ công chức viên chức (CBCCVC) cấp quận tại quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ. Số liệu của nghiên cứu được thu thập từ 125 CBCCVC cấp quận đang làm việc tại các đơn vị quản lý nhà nước và đơn vị sự nghiệp tại quận Ninh Kiều. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá kết hợp với hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng để giải quyết mục tiêu đã đặt ra. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố chủ quan tác động đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC cấp quận là "Sự tự tin và hồi phục", "Niềm hy vọng" và "Tuổi tác". Đối với các yếu tố khách quan, chỉ có yếu tố "Lãnh đạo và mối quan hệ" có tác động đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC cấp quận tại Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.

## 1 ĐẶT VẤN ĐỀ

Trước yêu cầu của thực tiễn phát triển kinh tế - xã hội của TP. Cần Thơ, đội ngũ CBCCVC quận Ninh Kiều đã có sự phát triển nhanh chóng cả về số lượng và chất lượng, góp phần quan trọng vào thực hiện thắng lợi nhiệm vụ của TP. Cần Thơ trong từng thời kỳ. Tuy nhiên, trước những đòi hỏi của quá trình hội nhập kinh tế quốc tế đang diễn ra

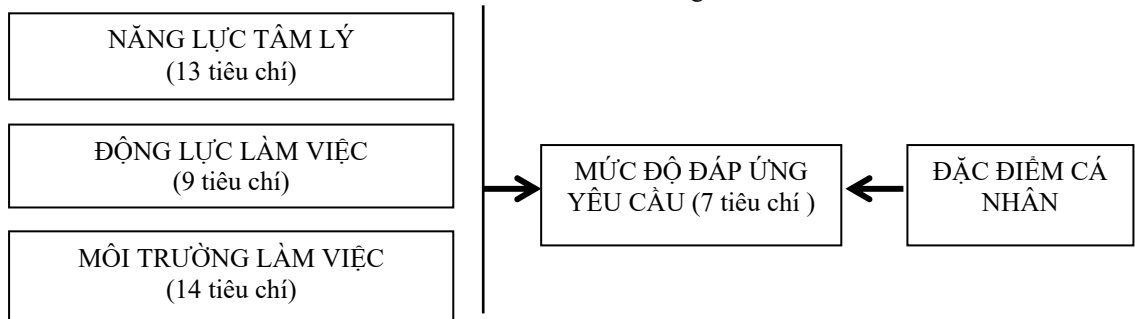
nhanh chóng, đội ngũ CBCCVC nói chung cũng như CBCCVC của quận Ninh Kiều nói riêng đã và đang bộc lộ nhiều hạn chế, chất lượng của đội ngũ CBCCVC chưa đáp ứng được yêu cầu của công việc, chưa tạo ra tính chuyên nghiệp trong thực thi công vụ của một nền hành chính hiện đại. Nguyên nhân của vấn đề này nằm ở cả hai mặt, cả khách quan lẫn chủ quan. Trước yêu cầu phát triển của

nền kinh tế thị trường, thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa, việc nâng cao năng lực đội ngũ CBCCVC làm công tác hành chính nhằm thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm được giao trong quá trình xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính, xây dựng nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân là cấp thiết. Cũng chính vì thế mà việc xác định các yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của đội ngũ CBCCVC thật sự có ý nghĩa. Trong hệ thống bộ máy nhà nước, các cơ quan hành chính cấp quận (huyện) giữ vai trò rất quan trọng, là cầu nối giữa cấp cơ sở và cấp tỉnh, thành phố. Cấp quận (huyện) là cấp thực hiện đường lối chủ trương của cấp trên và từ đó truyền đạt xuống cấp cơ sở. Vị trí và vai trò quan trọng của cơ quan cấp quận (huyện) đòi hỏi cần có một đội ngũ CBCCVC tương xứng về trình độ, kỹ năng và phẩm chất. Quận Ninh Kiều trong tương lai sẽ trở thành trung tâm kinh tế, văn hóa - xã hội không chỉ của riêng TP. Cần Thơ, mà còn của cả vùng đồng bằng sông Cửu Long. Vì thế, vai trò của đội ngũ CBCCVC cấp quận là vô cùng quan trọng. Để xây dựng được phương hướng phát triển cũng như các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng và mức độ đáp ứng với yêu cầu công việc của đội ngũ CBCCVC cấp quận, nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của đội ngũ CBCCVC quận Ninh Kiều là cần thiết.

**2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

**2.1 Mô hình nghiên cứu**

Để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC cấp



**Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất**

Các tiêu chí đánh giá thuộc các nhóm nhân tố có khả năng ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ. Trong khi đó, tiêu chí

quận, bài viết ứng dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) kết hợp hồi quy tuyến tính đa biến. Trong thực tế, vấn đề này đã được nhiều nhà khoa học trong và ngoài nước nghiên cứu. Khi xem xét về mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của nhân viên, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng yếu tố năng lực tâm lý có ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của họ. Luthans et al (2007) đã chứng minh yếu tố năng lực tâm lý bao gồm sự tự tin, niềm hi vọng, sự kiên cường, sự lạc quan có tác động đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc, tương tự nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi (2012) cũng cho thấy các yếu tố năng lực tâm lý tác động đến mức độ đáp ứng với yêu cầu công việc của nhân viên, ngoài ra nghiên cứu này còn cho thấy thêm yếu tố môi trường làm việc cũng rất quan trọng. Nghiên cứu của Lý Kim Bình (2008) về môi trường làm việc của nhân viên khu vực công đã đưa ra lý luận về môi trường làm việc và các yếu tố của nó sẽ tác động đến CBCCVC và giúp họ nâng cao năng lực công tác. Động lực làm việc cũng có ảnh hưởng nhất định đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc, khi nhân viên có động cơ làm việc hoặc có những thay đổi tích cực trong động cơ làm việc, yếu tố này sẽ có tác động tích cực đến việc mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của nhân viên (Mai Anh, 2011). Rajesh J Bhatt (2004) và Nguyễn Quốc Nghi (2012) đã xác định nhóm yếu tố đặc điểm cá nhân (giới tính, số người phụ thuộc, tuổi, thâm niên, trình độ học vấn) cũng có ảnh hưởng không nhỏ đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của nhân viên.

Dựa vào lược khảo tài liệu và kết quả nghiên cứu trước đây, mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC cấp quận tại quận Ninh Kiều được nhóm tác giả đề xuất như sau:

đánh giá liên quan đến đặc điểm cá nhân của CBCCVC được đo lường bằng các biến hôn nhân, tuổi tác, học vấn, số người phụ thuộc trong gia đình, giới tính của CBCCVC.

**Bảng 1: Diễn giải các tiêu chí đánh giá**

	<b>Mã hóa</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Loại biến</b>	
<b>Năng lực tâm lý</b>	TL1	Tôi rất tự tin trong phân tích và tìm giải pháp cho các vấn đề trong công việc	Liker 1 – 5	
	TL2	Tôi rất tự tin khi trình bày công việc với cấp trên	Liker 1 – 5	
	TL3	Tôi rất tự tin khi thảo luận với đồng nghiệp về công việc	Liker 1 – 5	
	TL4	Tôi rất được mọi người trong cơ quan tin tưởng, tin nhiệm	Liker 1 – 5	
	TL1	Khi gặp khó khăn trong công việc tôi tin điều tốt lành nhất sẽ đến	Liker 1 – 5	
	TL2	Luôn kỳ vọng mọi việc theo ý tôi	Liker 1 – 5	
	TL3	Tin mọi việc sẽ tốt lành với tôi	Liker 1 – 5	
	TL1	Chủ động theo đuổi mục tiêu trong công việc	Liker 1 – 5	
	TL2	Có nhiều cách theo đuổi mục tiêu trong công việc	Liker 1 – 5	
	TL3	Có nhiều cách giải quyết các vấn đề vướng mắc trong công việc	Liker 1 – 5	
	TL1	Dễ dàng hồi phục sau những rắc rối trong công việc	Liker 1 – 5	
	TL2	Dễ hòa đồng với đồng nghiệp	Liker 1 – 5	
	TL3	Dễ lấy lại bình tĩnh khi nổi giận	Liker 1 – 5	
	<b>Động lực làm việc</b>	DL1	Cảm thấy được kích thích bởi các nhiệm vụ trong công việc	Liker 1 – 5
		DL2	Thích người thân chọn công việc giống tôi	Liker 1 – 5
DL3		Cảm thấy sự cống hiến cho công việc là rất lớn, và điều đó làm trở ngại đến cuộc sống gia đình	Liker 1 – 5	
DL4		Tôi nhận thấy công việc chính là thử thách với tôi	Liker 1 – 5	
DL5		Tôi muốn dành thêm nhiều thời gian hơn nữa cho công việc	Liker 1 – 5	
DL6		Thường tự nguyện mang công việc về nhà để làm	Liker 1 – 5	
DL7		Chấp nhận không nghỉ trưa để làm việc một cách tự nguyện	Liker 1 – 5	
DL8		Mong chờ trở lại làm việc khi kết thúc kỳ nghỉ lễ	Liker 1 – 5	
DL9		Cảm thấy thời gian cơ quan có trôi qua nhanh	Liker 1 – 5	
<b>Môi trường làm việc</b>	MT1	Tôi có mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp	Liker 1 – 5	
	MT2	Tôi có mối quan hệ tốt với lãnh đạo	Liker 1 – 5	
	MT3	Khi cần thiết, tôi được hỗ trợ từ lãnh đạo, đồng nghiệp	Liker 1 – 5	
	MT4	Lãnh đạo quan tâm đến đời sống vật chất của nhân viên	Liker 1 – 5	
	MT5	Được cung cấp đầy đủ phương tiện, máy móc, thiết bị phục vụ công việc	Liker 1 – 5	
	MT6	Các chế độ của cơ quan dành cho nhân viên nghỉ ốm, thai sản,...là hợp lý	Liker 1 – 5	
	MT7	Công đoàn có quan thường đại diện bảo vệ quyền lợi cho người lao động	Liker 1 – 5	
	MT8	Lãnh đạo luôn ghi nhận sự đóng góp với tổ chức	Liker 1 – 5	
	MT9	Thường được sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo	Liker 1 – 5	
	MT10	Có nhiều cơ hội đưa đi học tập, bồi dưỡng	Liker 1 – 5	
	MT11	Có nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc	Liker 1 – 5	
	MT12	Bầu không khí trong cơ quan thân thiện	Liker 1 – 5	
	MT13	Không gian làm việc được bố trí khoa học	Liker 1 – 5	
	MT14	Mọi người trong cơ quan làm việc tích cực, làm theo năng lực hưởng theo thành quả	Liker 1 – 5	
<b>Đặc điểm cá nhân</b>	Honnhan	Tình trạng hôn nhân của đáp viên, nhận giá trị =1 đáp viên đã lập gia đình; nhận giá trị = 0 nếu đáp viên còn độc thân		
	Tuoitac	Độ tuổi của đáp viên tính tới thời điểm nghiên cứu (năm tuổi)		
	Hocvan	Số năm đến trường của đáp viên tính tới thời điểm phỏng vấn		
	Phuthuoc	Số người không tạo ra thu nhập trong gia đình của đáp viên		
	Gioitinh	Biến giả, giới tính của đáp viên, nhận giá trị = 1 nếu giới tính của người tiêu dùng là nam; ngược lại sẽ nhận giá trị = 0		
<b>Mức độ đáp ứng yêu cầu</b>	DU1	Khả năng hoàn thành công việc trên số công việc được giao	Liker 1 – 5	
	DU2	Khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc ở đầu ra	Liker 1 – 5	
	DU3	Vận dụng hiệu quả các kiến thức cần thiết để hoàn thành các trách nhiệm trong công việc	Liker 1 – 5	
	DU4	Mức độ đảm bảo thời gian hoàn thành công việc	Liker 1 – 5	
	DU5	Khả năng xử lý linh hoạt khi gặp những tình huống phát sinh trong công việc	Liker 1 – 5	
	DU6	Khả năng sử dụng những lời phản hồi mang tính chất xây dựng để cải thiện việc thực hiện công việc	Liker 1 – 5	
	DU7	Khả năng tìm ra những phương pháp mới để giải quyết công việc	Liker 1 – 5	

Nguồn: Đề xuất của tác giả, 2014

## 2.2 Phương pháp thu thập số liệu

Để đảm bảo tính đại diện, tác giả tiến hành thu thập số liệu sơ cấp bằng phương pháp chọn mẫu hạn ngạch (quota). Trong mỗi đơn vị, tác giả tiến hành chọn tương đương 47% số lượng nhân sự của đơn vị. Hiện nay, theo nhiều nhà nghiên cứu, kích thước mẫu càng lớn càng tốt (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Hair et al (2006) cho rằng để sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA), kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỉ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát. Thực tế, tác giả đã tiến hành điều tra 125 CBCCVC trong khoảng thời gian từ tháng 03/2014 đến 04/2014. Như vậy, số liệu được thu thập đảm bảo thực hiện tốt mô hình nghiên cứu.

**Bảng 2: Mô tả cỡ mẫu nghiên cứu**

Đơn vị	Số nhân sự thực tế	Số quan sát	Tỷ lệ (%)
Đơn vị quản lý nhà nước	129	61	47,3
Đơn vị sự nghiệp	137	64	46,7
Tổng cộng	266	125	47,0

Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2014

**Bảng 3: Mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC cấp quận**

TT	Tiêu chí	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Khả năng hoàn thành công việc trên số công việc được giao	3	5	4,21	0,497
2	Khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh kết quả công việc ở đầu ra	3	5	4,17	0,504
3	Vận dụng hiệu quả các kiến thức cần thiết để hoàn thành các trách nhiệm trong công việc	3	5	4,17	0,520
4	Khi nhận việc, mức độ bảo đảm về thời gian hoàn thành như thế nào	3	5	4,19	0,519
5	Khi gặp tình huống phát sinh, khả năng xử lý linh hoạt như thế nào	3	5	4,08	0,468
6	Khả năng sử dụng lời phản hồi mang tính xây dựng cải thiện việc thực hiện công việc	3	5	4,02	0,539
7	Khả năng tìm ra phương pháp mới giải quyết công việc	2	5	4,00	0,553

Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2014

## 3.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC

### Bước 1: Kiểm định độ tin cậy của thang đo các tiêu chí đánh giá

Trước khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC, ta tiến hành đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha, đồng thời cũng nhằm kiểm tra mức tương quan giữa các mục hỏi. Theo lý thuyết thì nếu tiêu chí nào có mức tương

## 3 KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

### 3.1 Mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC cấp quận

Theo kết quả khảo sát, mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của đội ngũ CBCCVC quận Ninh Kiều khá tốt. Giá trị trung bình các tiêu chí đánh giá dao động từ 4,00/5,00 – 4,21/5,00. Tiêu chí có điểm trung bình cao nhất là “khả năng hoàn thành công việc trên số công việc được giao” (giá trị trung bình 4,21/5,00). Tiêu chí có điểm trung bình thấp nhất là “khả năng tìm ra phương pháp mới trong giải quyết công việc” (giá trị trung bình 4,00/5,00). Khả năng hoàn thành công việc của đội ngũ CBCCVC cấp quận tại quận Ninh Kiều ở mức rất tốt. Về khả năng đảm bảo sự chính xác, hoàn chỉnh của kết quả công việc, hiểu biết kiến thức cần thiết để hoàn thành công việc, về thời gian hoàn thành của đội ngũ CBCCVC cấp quận cũng được đánh giá là tương đối tốt. Đội ngũ CBCCVC cấp quận có sự linh hoạt trong các vấn đề phát sinh trong công việc, có khả năng sử dụng những lời phản hồi mang tính xây dựng và khả năng tìm ra phương pháp mới để giải quyết các vấn đề trong công việc.

quan so với biến tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại khỏi mô hình (Nunnally & Bernstein, 1994). Kết quả kiểm định thang đo đã chỉ ra rằng, tất cả các khái niệm nghiên cứu đều đạt hệ số Cronbach Alpha lớn hơn 0,7. Điều này cho thấy, các tiêu chí đánh giá đo lường tốt khái niệm nghiên cứu. Bên cạnh đó, tương quan giữa biến và tổng của các tiêu chí đánh giá đều lớn hơn 0,3. Như vậy, tất cả các tiêu chí đánh giá đều được đảm bảo độ tin cậy và tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

**Bảng 4: Kết quả kiểm định các tiêu chí đánh giá bằng Cronbach Alpha**

Biến	Tương quan tổng biến	Alpha nếu loại biến
<b>Động lực làm việc (DL): Cronbach Alpha = 0,713</b>		
DL1 Được kích thích bởi các nhiệm vụ trong công việc	0,452	0,678
DL2 Thích người thân chọn công việc giống tôi	0,438	0,677
DL3 Sự cống hiến lớn gây trở ngại cho cuộc sống gia đình	0,392	0,687
DL4 Công việc là một thử thách	0,300	0,702
DL5 Muốn dành nhiều thời gian hơn nữa cho công việc	0,491	0,669
DL6 Tự nguyện mang công việc về nhà làm	0,327	0,706
DL7 Không nghỉ trưa làm công việc tự nguyện	0,478	0,670
DL8 Mong chờ trở lại làm việc sau kỳ nghỉ lễ	0,303	0,703
DL9 Thời gian làm việc cơ quan trôi qua nhanh	0,340	0,696
<b>Năng lực tâm lý: Cronbach Alpha = 0,879</b>		
TL1 Tự tin trong phân tích và tìm giải pháp	0,651	0,866
TL2 Tự tin khi trình bày với cấp trên	0,686	0,864
TL3 Tự tin khi thảo luận với đồng nghiệp	0,584	0,869
TL4 Được mọi người trong cơ quan tin tưởng, tin nhiệm	0,604	0,868
TL5 Tin đều tốt nhất sẽ đến khi gặp khó khăn	0,511	0,873
TL6 Kỳ vọng mọi việc theo ý	0,541	0,872
TL7 Tin mọi việc tốt lành sẽ đến	0,534	0,872
TL8 Chủ động theo đuổi mục tiêu	0,593	0,868
TL9 Có nhiều cách theo đuổi mục tiêu	0,513	0,873
TL10 Có nhiều cách giải quyết các vướng mắc trong công việc	0,446	0,876
TL11 Dễ dàng hồi phục sau những rắc rối	0,533	0,872
TL12 Dễ hòa đồng với đồng nghiệp	0,598	0,868
TL13 Dễ lấy lại bình tĩnh khi nổi giận	0,547	0,872
<b>Môi trường làm việc: Cronbach Alpha = 0,871</b>		
MT1 Môi quan hệ với đồng nghiệp	0,531	0,863
MT2 Môi quan hệ với lãnh đạo	0,601	0,860
MT3 Sự hỗ trợ của lãnh đạo và đồng nghiệp	0,537	0,862
MT4 Lãnh đạo quan tâm đời sống vật chất	0,681	0,854
MT5 Cung cấp phương tiện máy móc cho công việc	0,517	0,864
MT6 Chế độ cơ quan	0,470	0,865
MT7 Công đoàn cơ quan	0,665	0,856
MT8 Lãnh đạo ghi nhận sự đóng góp với tổ chức	0,621	0,859
MT9 Sự động viên, khích lệ từ lãnh đạo	0,560	0,861
MT10 Nhiều cơ hội học tập, bồi dưỡng	0,505	0,864
MT11 Nhiều cơ hội thăng tiến	0,452	0,866
MT12 Bầu không khí làm việc thân thiện	0,444	0,867
MT13 Không gian bố trí khoa học	0,481	0,866
MT14 Mọi người làm việc tích cực	0,500	0,866
<b>Mức độ đáp ứng công việc: Cronbach Alpha = 0,787</b>		
DU1 Khả năng hoàn thành công việc trên số công việc được giao	0,509	0,761
DU2 Đảm bảo chính xác, hoàn chỉnh kết quả công việc	0,505	0,762
DU3 Vận dụng hiệu quả các kiến thức cần thiết	0,593	0,744
DU4 Mức độ bảo đảm thời gian	0,572	0,748
DU5 Khả năng linh hoạt	0,583	0,749
DU6 Khả năng sử dụng lời phản hồi mang tính xây dựng	0,477	0,768
DU7 Tìm ra phương pháp mới	0,377	0,788

Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2014

**Bước 2: Phân tích nhân tố khám phá (EFA)**

Phân tích nhân tố khám phá được sử dụng để xác định các nhân tố có khả năng ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC. Những chỉ tiêu nào có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại (Clack & Waston, 1995). Trong phần phân tích này, phương pháp trích hệ số thành phần chính (Principles Components) được sử dụng với phép xoay nhân tố là Varimax và chỉ số đại diện cho lượng biến thiên được giải thích bởi nhân tố lớn hơn 1 (Eigenvalue>1) (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Hệ số KMO của phân tích nhân tố nằm trong khoảng từ 0,5 đến 1,0 và có giá trị kiểm định Sig của Bartlett’ nhỏ hơn 5% thì mô hình phân tích nhân tố là phù hợp. Giá trị tổng phương sai trích lớn hơn hoặc bằng 0,5 sẽ được chấp nhận (Hair et al, 1998). Kết quả phân tích EFA đối với các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC quận Ninh Kiều được trình bày sau đây:

**Đối với yếu tố động lực làm việc:** Với hệ số 0,5 < KMO = 0,813 < 1 và kiểm định của Bartlett’ Test có giá trị Sig = 0,000 cho thấy các tiêu chí trong

**Bảng 5: Kết quả phân tích nhân tố động lực làm việc**

Tên nhóm nhân tố		Nhân tố F1	Nhân tố F2	Nhân tố F3
Mong muốn làm việc	DL2	0,636		
	DL5	0,678		
	DL8	0,798		
Sự cống hiến	DL3		0,773	
	DL4		0,658	
	DL6		0,635	
Nhiệm vụ và thời gian	DL1			0,632
	DL9			0,874
Hệ số KMO = 0,700 (> 0,5); Bartlett’ Test Sig = 0,000				
Hệ số phương sai cộng dồn (Cumulative) = 59,819%				

Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2014

**Đối với yếu tố năng lực tâm lý:** Tương tự, kết quả phân tích nhóm yếu tố năng lực tâm lý (bảng 6) cũng được rút trích thành 3 nhân tố với phương sai trích là 65,857%. Hệ số KMO = 0,813 và hệ số Sig của Bartlett’ Test = 0,000 cho thấy mô hình được thiết lập phù hợp và hệ số tải nhân tố của các biến đều lớn hơn 0,5. Theo kết quả phân tích EFA, có 3 nhân tố được tạo thành. Nhân tố F1 bao gồm các tiêu chí: “Tự tin trong phân tích và tìm giải pháp cho các vấn đề trong công việc”, “Tự tin khi trình bày công việc với cấp trên, tự tin khi thảo luận với đồng nghiệp về công việc” và “Dễ dàng hồi phục sau những rắc rối trong công việc”. Nhân tố này thể hiện sự tự tin trong các hoạt động nghiệp

thang đo có mối tương quan, phân tích nhân tố là phù hợp. Theo kết quả phân tích, với hệ số Eigenvalue lớn hơn 1 thì có 3 nhân tố mới được hình thành. 3 nhân tố được rút trích với tổng phương sai trích là 65,857% và hệ số tải nhân tố của các tiêu chí đều lớn hơn 0,5. Nhân tố F1 bao gồm các tiêu chí: “Thích người thân chọn việc giống mình”, “Muốn dành thêm nhiều thời gian hơn nữa cho công việc”, “Mong chờ trở lại công việc khi kết thúc kỳ nghỉ lễ”. Nhân tố này thể hiện sự mong muốn của CBCCVC được làm việc nhiều hơn, vì thế nhân tố này được đặt tên là: “Mong muốn làm việc”. Nhân tố F2 bao gồm các yếu tố thể hiện sự cống hiến trong công việc “Cảm thấy sự cống hiến trong công việc là rất lớn”, “Công việc là một thử thách với tôi” và “Thường tự nguyện mang công việc về nhà làm”. Vì vậy nhân tố này được đặt tên là “Sự cống hiến”. Nhân tố F3 bao gồm các yếu tố: “Cảm thấy được kích thích bởi các nhiệm vụ trong công việc” và “Cảm thấy thời gian làm việc ở cơ quan trôi qua nhanh”. Nhóm yếu tố này được đặt tên là: “Nhiệm vụ và thời gian”

vụ và sự hồi phục sau những rắc rối trong công việc, vì thế nhân tố này được đặt tên là: “Tinh tìn và sự hồi phục”. Nhân tố F2 được gọi là “Tinh lạc quan và sự hòa đồng” vì bao gồm các yếu tố như sau: “Tin điều tốt lành nhất sẽ đến”, “Kỳ vọng mọi việc sẽ theo ý của tôi”, “Tin mọi việc sẽ tốt lành với tôi” và “Rất dễ hòa đồng với đồng nghiệp”. Nhân tố F3 bao gồm các yếu tố: “Chủ động theo đuổi mục tiêu trong công việc”, “Có nhiều cách theo đuổi mục tiêu trong công việc” và “Có nhiều cách giải quyết vấn đề vướng mắc trong công việc”. Nhân tố này được đặt tên là: “Niềm hi vọng”.

**Bảng 6: Kết quả phân tích nhân tố năng lực tâm lý**

Tên nhóm nhân tố		Nhân tố F1	Nhân tố F2	Nhân tố F3
Tinh tự tin và sự hồi phục	TL1	0,768		
	TL2	0,787		
	TL3	0,802		
	TL11	0,687		
Tinh lạc quan và sự hòa đồng	TL5		0,727	
	TL6		0,807	
	TLL7		0,869	
	TL12		0,540	
Niềm hi vọng	TL8			0,840
	TL9			0,855
	TL10			0,622
Hệ số KMO = 0,813 (> 0,5); Bartlett' Test Sig = 0,000				
Hệ số phương sai cộng dồn (Cumulative) = 65,857%				

Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2014

**Đối với yếu tố môi trường làm việc:** Theo kết quả phân tích yếu tố môi trường làm việc (bảng 7) cho thấy, có 3 nhân tố được tạo thành với phương sai trích là 56,126%. Hệ số KMO là 0,864 và giá trị Sig của kiểm định Bartlett' Test = 0,000 cho thấy mô hình được thiết lập phù hợp. Hệ số tải nhân tố của các tiêu chí còn lại đều lớn hơn 0,5. Dựa vào kết quả phân tích, 3 nhân tố mới được hình thành. Nhân tố F1 với tên gọi là “Lãnh đạo và mối quan hệ” bao gồm các yếu tố: “Mối quan hệ với đồng nghiệp”, “Mối quan hệ với lãnh đạo cơ quan”, “Nhận được sự hỗ trợ của lãnh đạo và đồng nghiệp”, “Lãnh đạo thường quan tâm đời sống vật chất”, “Lãnh đạo và tập thể ghi nhận sự đóng góp với tổ chức”, “Thường được sự động viên khích lệ từ lãnh

đạo” và “Bầu không khí thân thiện trong cơ quan”. Trong khi đó, nhân tố F2 được đặt tên là “Điều kiện làm việc” vì bao gồm các tiêu chí liên quan đến các chế độ đãi ngộ, cơ sở vật chất thiết bị và bầu không khí nơi làm việc, bao gồm các tiêu chí: “Được cung cấp đầy đủ phương tiện, máy móc, thiết bị phục vụ công việc”, “Chế độ cơ quan dành cho nhân viên nghỉ”, “Công đoàn bảo vệ lợi ích chính đáng”, “Không gian trong cơ quan bố trí khoa học”, “Mọi người làm việc tích cực làm theo năng lực hưởng theo thành quả”. Nhân tố F3 bao gồm 2 tiêu chí: “Có nhiều cơ hội đưa đi học tập, bồi dưỡng và “Nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc”. Nhân tố này được đặt tên là: “Cơ hội thăng tiến”.

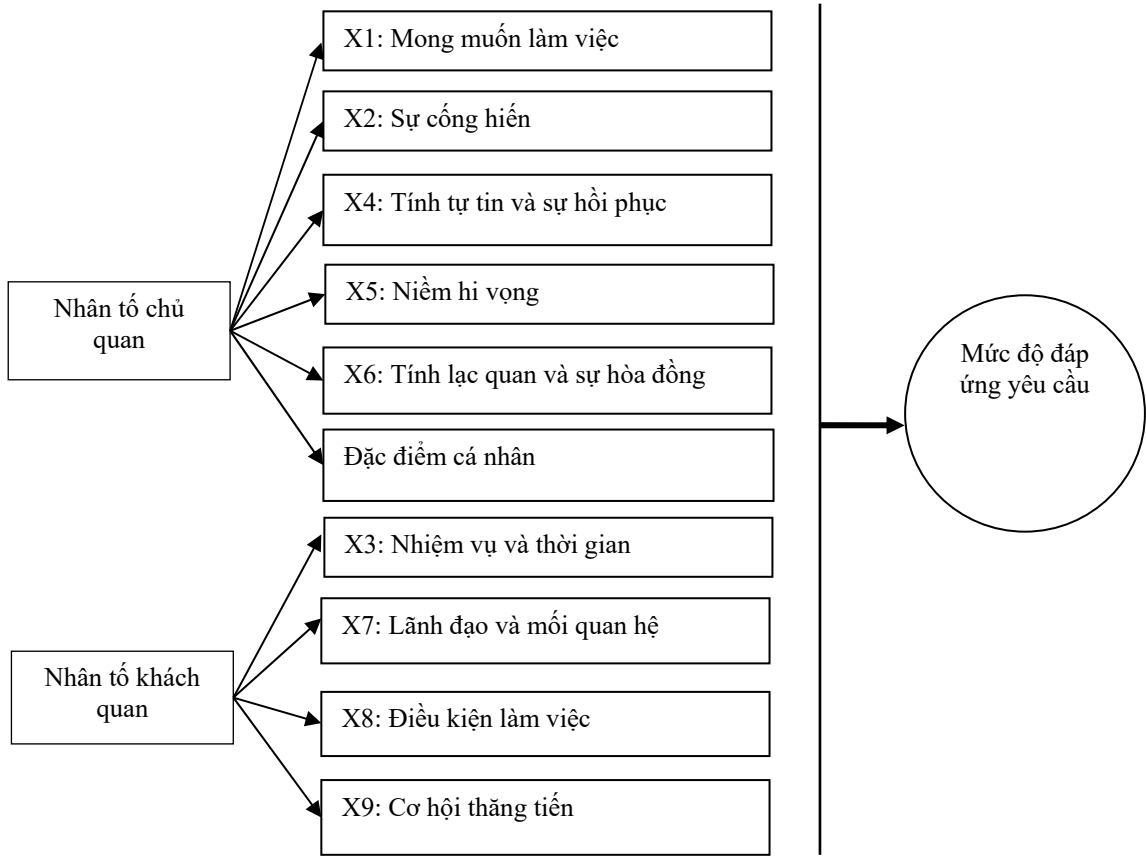
**Bảng 7: Kết quả phân tích nhân tố môi trường làm việc**

Tên nhóm nhân tố		Nhân tố		
		Nhân tố F1	Nhân tố F2	Nhân tố F3
Lãnh đạo và mối quan hệ	MT1	0,637		
	MT2	0,535		
	MT3	0,589		
	MT4	0,501		
	MT8	0,661		
	MT 9	0,569		
	MT12	0,757		
Chế độ, thiết bị và môi trường	MT 5		0,741	
	MT 6		0,578	
	MT 7		0,718	
	MT 13		0,634	
	MT 14		0,583	
Cơ hội thăng tiến	MT 10			0,818
	MT 11			0,837
Hệ số KMO = 0,864 (> 0,5); Bartlett' Test Sig = 0,000				
Hệ số phương sai cộng dồn (Cumulative) = 56,126%				

Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2014

Như vậy, kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) đã hình thành 9 nhân tố có khả năng ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của đội ngũ CBCCVC quận Ninh Kiều. Các nhân tố này được đưa vào phân tích hồi quy tuyến tính đa

biến để đánh giá mức độ tác động của từng biến đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC cấp quận. Mô hình phân tích đã có sự khác biệt so với mô hình được thiết lập ban đầu. Chính vì thế, mô hình được hiệu chỉnh như sau:



**Hình 2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh**

**Bước 3: Phân tích hồi qui tuyến tính**

Để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố chủ quan lẫn khách quan đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC, tác giả sử dụng mô hình hồi quy tuyến tính với phương pháp ước lượng OLS. Các biến độc lập được đưa vào mô hình bao gồm: Mong muốn làm việc; Sự cống hiến; Nhiệm vụ và thời gian; Tính tự tin và sự hồi phục; Tính lạc quan và sự hòa đồng; Niềm hi vọng; Lãnh đạo và mối quan hệ; Điều kiện làm việc và Cơ hội thăng tiến. Bên cạnh đó, mô hình còn đo lường tác động của các yếu tố liên quan đến đặc điểm cá nhân của CBCCVC: tuổi tác, giới tính, trình độ học vấn, tình trạng hôn nhân, số người phụ thuộc.

Theo kết quả ước lượng mô hình nghiên cứu (Bảng 8), mức ý nghĩa của mô hình có giá trị Sig. = 0,00 < 0,01 cho thấy rằng mô hình thiết lập

có ý nghĩa thực tiễn. Hệ số Durbin Waston = 2,098 nên mô hình không xảy ra hiện tượng tự tương quan (Mai Văn Nam, 2008). Bên cạnh đó, độ phóng đại phương sai (VIF) của các biến trong mô hình đều nhỏ hơn nhiều so với 4 nên có thể kết luận các biến đưa vào mô hình không có hiện tượng tự tương đa cộng tuyến (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh của mô hình là 35,9%, điều này có nghĩa là các biến đưa vào mô hình giải thích được 35,9% sự biến động của mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC. Sự tác động của từng yếu tố đối với mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của đội ngũ CBCCVC cấp quận được giải thích như sau:

Như đã trình bày, các yếu tố chủ quan được xây dựng bao gồm những nhân tố liên quan đến động lực của CBCCVC, bao gồm các nhân tố: “Mong



muốn làm việc”, “Sự công hiến”, “Tính tự tin và sự hồi phục”, “Tính lạc quan và sự hòa đồng”, “Niềm hi vọng”. Đồng thời sự ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan còn được xác định bởi: “Tuổi tác”, “Giới tính”, “Tình trạng hôn nhân”, “Số người phụ thuộc” và “Trình độ học vấn” của CBCCVC. Kết quả phân tích cho thấy, trong số 10 yếu tố chủ quan được đưa vào mô hình thì chỉ có 3 biến có ý nghĩa thống kê, các yếu tố lần lượt được giải thích như sau:

*Tính tự tin và sự hồi phục:* yếu tố này có ý nghĩa thống kê ở mức 1% và có mối tương quan thuận với mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của

CBCCVC. Thực tế cho thấy, nếu như CBCCVC tự tin với năng lực của bản thân khi thực hiện công việc và luôn tìm ra giải pháp cho các vấn đề cũng như tự tin khi trình bày công việc với cấp trên, tự tin khi thảo luận với đồng nghiệp về công việc thì họ sẽ cảm thấy được tạo động lực. Từ đó góp phần nâng cao hiệu quả công tác và tất yếu tự bản thân họ nâng cao mức độ đáp ứng yêu cầu trong công việc. Bên cạnh đó, việc bản thân dễ dàng phục hồi với những rắc rối trong công việc thể hiện sự kiên cường và tính độc lập cao. Người CBCCVC có thể kiểm soát bản thân để thích nghi với những khó khăn trong công tác là yếu tố quan trọng để nâng cao mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của họ.

**Bảng 8: Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC**

Nhân tố	Hệ số tác động	Mức ý nghĩa	Hệ số phóng đại phương sai
Hằng số	3,746	0,000	-
X1: Mong muốn làm việc	-0,046	0,156	1,702
X2: Sự công hiến	-0,036	0,190	1,206
X3: Nhiệm vụ và thời gian	0,003	0,934	1,714
X4: Tính tự tin và sự hồi phục	0,175	0,000	1,241
X5: Tính lạc quan và sự hòa đồng	0,018	0,554	1,589
X6: Niềm hi vọng	0,084	0,003	1,255
X7: Lãnh đạo và mối quan hệ	0,073	0,027	1,694
X8: Điều kiện làm việc	0,014	0,645	1,528
X9: Cơ hội thăng tiến	0,021	0,428	1,175
Tuổi tác	0,005	0,096	1,354
Giới tính	-0,012	0,835	1,289
Tình trạng hôn nhân	-0,041	0,598	1,387
Số người phụ thuộc	-0,003	0,896	1,132
Trình độ học vấn	0,014	0,376	1,295
Hệ số R <sup>2</sup>			0,432
Hệ số R <sup>2</sup> hiệu chỉnh			0,359
Hệ số Sig. F			0,000
Hệ số Durbin - Watson			2,098

Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2014

*Niềm hy vọng:* yếu tố này có ý nghĩa thống kê ở mức 1% và tác động tích cực đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC. Thực tế đã phân ánh rằng, một trong những yếu tố thúc đẩy CBCCVC làm việc ở khu vực Nhà nước là vì sự ổn định và lâu dài. Chính vì đặc điểm này, có không ít CBCCVC khi được hưởng chế độ biên chế thì y lại và tỏ ra thờ ơ với những mục tiêu và kỳ vọng trong công việc. Tuy nhiên, nếu như CBCCVC luôn đặt mục tiêu phấn đấu và đề ra những phương pháp để theo đuổi mục tiêu của bản thân thì sẽ tạo được động lực rất lớn để họ cố gắng làm tốt công việc.

*Yếu tố tuổi tác:* yếu tố này thể hiện mối quan hệ thuận chiều với mức độ đáp ứng yêu cầu của CBCCVC ở mức ý nghĩa 10%. Điều này có nghĩa là số tuổi của người CBCCVC càng tăng thì mức độ

đáp ứng yêu cầu công việc càng cao. Thực tế khảo sát cho thấy, CBCCVC có số tuổi càng cao, họ càng có nhiều kinh nghiệm và đã có những vị trí nhất định tại cơ quan công tác. Nhờ vào đó, họ đã tích lũy nhiều phương pháp thực hiện và giải quyết công việc. Chính vì vậy, mức độ đáp ứng yêu cầu công việc cũng tăng dần theo độ tuổi.

Ngoài những yếu tố chủ quan, các yếu tố khách quan cũng góp phần không nhỏ ảnh hưởng đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC. Trong nghiên cứu này, các yếu tố khách quan được đề cập bao gồm: “Nhiệm vụ và thời gian”, “Lãnh đạo và mối quan hệ”, “Điều kiện làm việc” và “Cơ hội thăng tiến”. Tuy nhiên, chỉ có yếu tố “Lãnh đạo và mối quan hệ” có ý nghĩa thống kê. Yếu tố này có mối tương quan thuận với mức độ đáp ứng yêu

cầu công việc của đội ngũ CBCCVC ở mức ý nghĩa 5%. Trong thực tế, phong cách lãnh đạo của cấp trên có vai trò quan trọng để thúc đẩy tinh thần làm việc của CBCCVC. Nếu mỗi CBCCVC trong cơ quan đều cảm thấy hào hứng, thoải mái và hăng say làm việc khi được sự quan tâm, động viên của lãnh đạo thì sẽ thúc đẩy CBCCVC làm việc hiệu quả và tạo động lực để nâng cao năng lực đáp ứng yêu cầu công việc.

#### 4 KẾT LUẬN

Việc phát triển nguồn nhân lực công hiện nay là vấn đề cấp bách trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Trong thời gian qua, lãnh đạo TP. Cần Thơ đã không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC về trình độ chuyên môn, tác phong chuyên nghiệp, có trách nhiệm với vị trí công tác... Trong đó, mức độ đáp ứng công việc là thước đo hữu hiệu trong việc đánh giá chất lượng của CBCCVC. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra các yếu tố chủ quan tác động đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC cấp quận là “Sự tự tin và hồi phục”, “Niềm hy vọng” và “Tuổi tác”. Đối với các yếu tố khách quan, thì chỉ có yếu tố “Lãnh đạo và mối quan hệ” có tác động đến mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của CBCCVC cấp quận tại quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.

Qua kết quả nghiên cứu, cũng như thực tế điều tra, tác giả đề xuất một số kiến nghị để nâng cao mức độ đáp ứng công việc của đội ngũ CBCCVC quận Ninh Kiều như sau:

- Lãnh đạo các đơn vị cần thường xuyên quan tâm và hỗ trợ, động viên khích lệ cấp dưới nhiều hơn, quan tâm đến đời sống vật chất của nhân viên.
- Xây dựng các mục tiêu trong công việc, tạo sự công bằng trong đơn vị, lãnh đạo và tập thể ghi nhận sự đóng góp của cá nhân trong tổ chức.
- Trang bị thêm các thiết bị phục vụ cho công việc như máy vi tính, bàn ghế; xây dựng, tu bổ cơ sở vật chất,...
- Thường xuyên xem xét và đề cử CBCCVC có nhu cầu và điều kiện phù hợp tham gia các khóa tập huấn, học tập nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, NXB Thống kê, Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Mai Văn Nam (2008), Giáo trình Kinh Tế Lượng, NXB Thống kê, TPHCM.

3. Mai Anh (2011), “ Ảnh hưởng của động lực làm việc lên hiệu quả lao động tại các công ty có vốn nhà nước ở Việt Nam”, Khoa Quốc tế, Đại học quốc gia Hà Nội.

4. Nguyễn Quốc Nghi (2012), Năng lực tâm lý, môi trường làm việc và kết quả công việc của nhân viên ngân hàng trên địa bàn thành phố Cần Thơ. Tạp chí Công nghệ Ngân hàng, số 73 (3-2012), trang 12-18.

5. Bourguignon, A. 1997. Sous les pavés la plage... ou les multiples fonctions du vocabulaire comptable: l'exemple de la performance. (French). The various Functions of Accounting Language; an Example: Performance. (English), 3(1): 89-101.

6. Campbell, J. P (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 687-732). Palo Alto, Consulting Psychologists Press, Inc.

7. Elias, J. & Scarbrough, H. 2004. Evaluating human capital: an exploratory study of management practice. Human Resource Management Journal, 14(4): 21-40.

8. Fericelli, A.-M. & Sire, B. 1996. Performance et Ressources Humaines. Paris: Economica.

9. Factors Affecting the Productivity of Government Workers. Jerry P. Haenisch, SAGE Open, The Author(s) 2012, 1-7.

10. Luthans, F., Youssef, CM., & Avolio, BJ. (2007). Psychological. New York: Oxford University Press. ISBN 0195187520.

11. Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. Personnel Psychology, 60, 541 – 572.

12. Nunnally, J, 1978. Psycometric Theory. New York, McGraw-Hill.

13. Peterson, R, 1994. A Meta-Analysis of Cronbach’s Coefficient Alpha. Journal of Consumer Research, Noa. 21 Vo.2.

14. Slater, S, 1995. Issues in Conducting Marketing Strategy Research. *Journal of Strategic.*
15. Job satisfaction and employees' work performance: a case study of people's bank in Jaffna Peninsula, Sri Lanka. Balasundaram Nimalathan, Valeriu Brabete. *Management and Marketing Journal*, 2010, vol.VIII, issue S1,43-47.
16. Gilbert, P. & Charpentier, M. 2004. Comment évaluer la performance RH? Question universelle, réponses contingentes. *Congrès de l'AGRH N°15(53)*.
17. Staff welfare and productivity in Patani local government council, Delta State Nigeria. Chukwunenye Iheanacho Okereke and Amgbare Daniel, *Journal of Economics and International Finance* Vol. 2(12), pp. 313-320, năm 2010.