

SỰ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC CỦA CÔNG CHỨC KHO BẠC NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● HÀ NAM KHÁNH GIAO - NGUYỄN THỊ NHÃ

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá các yếu tố tác động đến sự hài lòng của công chức với công việc tại Kho bạc Nhà nước Thành phố Hồ Chí Minh (KBNN TP.HCM), bằng việc khảo sát 250 công chức KBNN TP.HCM, công cụ Cronbach's alpha, EFA và phân tích hồi quy bội được sử dụng. Kết quả đã đưa ra được mô hình 6 yếu tố có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của công chức, sắp theo mức độ giảm dần: Cấp trên, Phúc lợi, Tiền lương, Đồng nghiệp, Bản chất công việc, Đào tạo và thăng tiến. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các giải pháp đến ban quản lý nhằm nâng cao sự hài lòng của công chức.

Từ khóa: Sự hài lòng, công chức, Kho bạc Nhà nước TP. Hồ Chí Minh.

1. Đặt vấn đề

Nguồn nhân lực luôn được coi là nhân tố quan trọng, cốt lõi để giúp tổ chức tồn tại và phát triển. Khi đã có được sự hài lòng đối với công việc, người lao động sẽ có động lực làm việc tích cực hơn, từ đó dẫn đến hiệu suất và hiệu quả công việc cao hơn. KBNN TP.HCM là cơ quan hành chính sự nghiệp, trực thuộc KBNN, hệ thống KBNN TP.HCM gồm 01 Kho bạc thành phố, 19 Kho bạc quận, 5 Kho bạc huyện. Văn phòng KBNN thành phố Hồ Chí Minh được tổ chức thành 7 phòng nghiệp vụ. Do đó, việc xây dựng một đội ngũ công chức trung thành, sáng tạo, và có sự hài lòng đối với công việc và gắn bó với công ty vì mục tiêu phát triển chung là hết sức quan trọng.

2. Tổng quan lý thuyết

2.1. Sự hài lòng đối với công việc

Có nhiều khái niệm về sự hài lòng của người lao động trong công việc. Theo Weiss (1967), sự hài lòng trong công việc là thái độ của người lao động về công việc được thể hiện bằng cảm nhận, niềm tin và hành vi của người lao động. Còn theo Spector (1997), sự hài lòng trong công việc là sự mô tả cảm nhận chung, hay đơn giản là việc người ta cảm thấy thích công việc của họ và các khía cạnh công việc của họ như thế nào. Vì nó là sự đánh giá chung, nên nó là một biến về thái độ. Ellickson và Logsdon (2001) cho rằng sự hài lòng trong công việc là mức độ người nhân viên yêu thích công việc của họ, môi trường làm việc càng đáp ứng được các nhu cầu, giá

trị và tính cách của người lao động thì độ thỏa mãn công việc càng cao. Theo Kreitner và Kinicki (2007), sự hài lòng trong công việc chủ yếu phản ánh mức độ một cá nhân yêu thích công việc của mình.

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc đối với người lao động

Mô hình JDI của Smith và cộng sự (1969) - được thiết kế với 72 mục hỏi khác nhau về 5 yếu tố công việc là: Bản chất công việc, Thu nhập, Cơ hội đào tạo, Thăng tiến, Lãnh đạo và Đồng nghiệp - được đánh giá là một trong các công cụ chính để đánh giá sự hài lòng công việc. Theo Travis (2004), trong vòng khoảng 30 năm từ khi ra đời có đến 1200 nghiên cứu khác nhau sử dụng JDI để đánh giá sự hài lòng công việc.

Trần Kim Dung (2005) đã thực hiện kiểm định thang đo chỉ số mô tả công việc JDI đã điều chỉnh và kiểm định thang đo JDI vào trong điều kiện của Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 7 biến tác động đến sự hài lòng đối với công việc, bao gồm: (1) Bản chất công việc, (2) Thu nhập, (3) Cơ hội đào tạo, thăng tiến, (4) Lãnh đạo, (5) Đồng nghiệp, (6) Phúc lợi (7) Điều kiện làm việc. Kết quả nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao và Võ thị Mai Phương (2011) cũng tương tự.

2.3. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Qua cơ sở lý thuyết đã nêu, cùng với kết quả các nghiên cứu mới nhất của Giao et al (2020b), Giao et al (2020c), Vuong et al (2020), và kết quả nghiên cứu định tính, mô hình nghiên cứu được nhóm tác giả đề xuất như sau: Sự hài lòng = f (Thu nhập; Bản chất công việc; Đồng nghiệp; Phúc lợi; Đào tạo thăng tiến; Cấp trên).

H₁: Thu nhập ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của công chức đối với công việc

H₂: Đào tạo thăng tiến ảnh hưởng cùng chiều

đến sự hài lòng của công chức đối với công việc

H₃: Cấp trên ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của công chức đối với công việc

H₄: Đồng nghiệp ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của công chức đối với công việc

H₅: Bản chất công việc ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của công chức đối với công việc

H₆: Phúc lợi ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của công chức đối với công việc

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thống kê mô tả mẫu

Đối tượng khảo sát là công chức tại KBNN TP.HCM. Số lượng bảng khảo sát là 270 bảng, thu về 263 bảng, sau khi loại bỏ 13 bảng câu hỏi không đạt yêu cầu, còn lại 250, đạt tỷ lệ 92,59%. (Bảng 1)

Bảng 1. Bảng thống kê mô tả

Đặc điểm của mẫu (cỡ mẫu n = 250)		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Giới Tính	Nam	80	32,0
	Nữ	170	68,0
Thời gian làm việc	Dưới 3 năm	26	10,4
	Từ 3 – 5 năm	38	15,2
	Từ 5 – 10 năm	49	19,6
	Trên 10 năm	137	54,8
Trình độ học vấn	Trung cấp	8	3,2
	Cao đẳng	25	10,0
	Đại học	172	68,8
	Sau đại học	45	18,0
Thu nhập	Từ 5 - 6 triệu đồng/tháng	26	10,4
	Từ 6 - 8 triệu đồng/tháng	60	24,0
	Từ 8 - 10 triệu đồng/tháng	68	27,2
	Từ 10 - 15 triệu đồng/ tháng	96	38,4

Nguồn: Dữ liệu khảo sát

3.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả cho thấy các biến có hệ số Cronbachs alpha lớn hơn 0,6 và có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,33 (Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương, 2019). Các biến này được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo. (Bảng 2)

Bảng 2. Hệ số Cronbachs Alpha

Biến số	Số biến quan sát	Cronbachs Alpha	Hệ số tương quan biến- tổng nhỏ nhất
Tiền lương (TL)	5	0,824	0,550
Đào tạo thăng tiến (DT)	6	0,842	0,542
Cấp trên (CT)	8	0,880	0,573
Đồng nghiệp (DN)	7	0,801	0,508
Bản chất công việc (BC)	5	0,825	0,556
Phúc lợi (PL)	6	0,681	0,486
Sự hài lòng (HL)	3	0,778	0,592

Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát

3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả kiểm định Barlett với số sig bằng 0 và hệ số KMO bằng 0,833 lớn hơn 0,5, đạt yêu cầu chạy EFA. 37 biến quan sát độc lập được đưa vào phân tích nhân tố EFA với phương pháp trích Principal Component và phép quay Varimax. Sau 2 lần quay, còn 36 biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố EFA rất thích hợp. (Bảng 3)

Kết quả kiểm định các biến quan sát phụ thuộc cho thấy sig = 0,000. KMO = 0,701 (> 0,5). Kết quả EFA cho thấy với phương pháp trích nhân tố principal component, phép quay Varimax, trích được một nhân tố với 3 biến quan sát và phương sai trích tích lũy được là 69,298% (>50%), giá trị Eigenvalue là 3,678 (> 1), các hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5, thang đo đạt yêu cầu.

Kết quả kiểm định Cronbachs Alpha và EFA nêu

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá lần 2

Biến	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
CT1	0,805					
CT2	0,791					
CT7	0,767					
CT8	0,723					
CT4	0,704					
CT3	0,692					
CT5	0,681					
DN4		0,784				
DN3		0,768				
DN6		0,766				
DN2		0,706				
DN1		0,692				
DN7		0,686				
DN5		0,637				
PL4			0,830			
PL5			0,811			
PL1			0,746			
PL2			0,721			
PL3			0,674			
PL6			0,634			

Biến	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
DT5				0,795		
DT6				0,763		
DT3				0,735		
DT1				0,732		
DT2				0,727		
DT4				0,674		
BC5					0,785	
BC4					0,774	
BC6					0,773	
BC1					0,723	
BC2					0,715	
TL1						0,791
TL4						0,777
TL5						0,776
TL3						0,774
TL2						0,674

Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát

trên cho thấy thang đo các yếu tố độc lập và phụ thuộc đều đạt yêu cầu về giá trị và độ tin cậy, và sẽ được đưa vào nghiên cứu định lượng tiếp theo.

3.4. Phân tích tương quan

Ma trận tương quan cho thấy mức ý nghĩa của các hệ số rất nhỏ ($\text{sig} = 0 < 0,05$) nên các hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê và đều đủ điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy. (Bảng 4)

3.5. Phân tích hồi quy

Trị thống kê $F = 85,765$ với giá trị $\text{sig} = 0,000$ chứng tỏ mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu. Durbin-Watson là $1,838 < 3$ không có sự tương quan giữa các biến trong mô hình. Hệ số VIF của các biến đều có trị < 10 , chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số R^2 hiệu chỉnh 0,671 cho thấy 67,1% sự biến

Bảng 4. Hệ số tương quan Pearson

		HL	DN	DT	PL	BC	CT	TL
HL	Hệ số	1	0,210**	0,289**	0,481**	0,199**	0,695**	0,216**
	Mức ý nghĩa		0,001	0,000	0,000	0,002	0,000	0,001
DN	Hệ số	0,210**	1					
	Mức ý nghĩa	0,001						
DT	Hệ số	0,289**	.117	1				
	Mức ý nghĩa	0,000	0,064					
PL	Hệ số	0,481**	0,047	0,107	1			
	Mức ý nghĩa	0,000	0,464	0,090				
BC	Hệ số	0,199**	0,254**	0,166**	0,017	1		
	Mức ý nghĩa	0,002	0,000	0,009	0,795			
CT	Hệ số	0,695**	0,004	0,160*	0,253**	-0,008	1	
	Mức ý nghĩa	0,000	0,944	0,011	0,000	0,900		
TL	Hệ số	0,216**	0,100	0,45*	-0,059	0,133*	0,065	1
	Mức ý nghĩa	0,001	0,113	0,022	0,355	0,035	0,306	

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát

Bảng 5. Kết quả hồi quy

Biến độc lập	Hệ số hồi quy (B)	Hệ số Beta	Mức ý nghĩa	Thống kê đa cộng tuyến	
				Tolerance	VIF
Hằng số	-0,288	0,204		-1,119	0,264
DN	0,119	0,034	0,133	3,531	0,000
DT	0,086	0,032	0,102	2,704	0,007
PL	0,204	0,024	0,322	8,504	0,000
BC	0,108	0,032	0,127	3,336	0,001
CT	0,402	0,026	0,588	15,466	0,000
TL	0,125	0,031	0,151	4,064	0,000
R2 hiệu chỉnh: 0,671					
Thống kê F (ANOVA): 85,765					
Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA): 0,000					
Durbin-Watson: 1,838					

Nguồn: Xử lý từ dữ liệu khảo sát

thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập. Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa:

$$HL = -0,228 + 0,119*DN + 0,086*DT + 0,204*PL + 0,108*BC + 0,402*CT + 0,125*TL$$

Các hệ số hồi quy đều mang dấu dương (+) thể hiện các biến độc lập có quan hệ thuận với biến phụ thuộc. Các giả thuyết nghiên cứu đều được chấp nhận.

3.6. Kiểm định sự vi phạm của các giả định hồi quy

Đồ thị phân tán Scatterplot cho thấy phần dư phân tán ngẫu nhiên xung quanh đường đi qua tung độ 0 và dao động nhiều ở biên độ +/- 1, chứng tỏ rằng giả định liên hệ tuyến tính không bị vi phạm. Biểu đồ tần số Histogram cho thấy đường cong phân phối chuẩn đặt chồng lên biểu đồ tần số, giá trị trung bình rất nhỏ gần bằng 0 (mean = 1,220E-15) và độ lệch chuẩn 0,991 gần bằng 1 cho thấy phân phối của phần dư xấp xỉ chuẩn. Biểu đồ P-P plot cũng cho thấy các điểm quan sát không phân tán quá xa đường thẳng kỳ

vọng nên có thể kết luận rằng giả thiết phần dư có phân phối chuẩn không bị vi phạm. Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính trên là mô hình phù hợp.

4. Kết luận và hàm ý quản trị

4.1. Kết luận

Qua quá trình nghiên cứu, nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng phù hợp, xử lý số liệu bằng phương tiện thống kê để có thể xác định được, trong giai đoạn này của đơn vị, có 6 yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của công chức đối với công việc, xếp theo mức độ tác động giảm dần: Cấp trên (β1 = 0.402), Phúc lợi (β2 = 0,204), Tiền lương (β3 = 0,125), Đồng nghiệp (β4 = 0,119), Bản chất công việc (β5 = 0,108) và cuối cùng là yếu tố Đào tạo và Thăng tiến (β6 = 0,086).

4.2. Hàm ý quản trị

- Về Cấp trên

Biến cấp trên có tác động mạnh nhất, tuy nhiên, mean = 2,89 là thấp. Cấp trên cần tạo ra bầu không khí thực sự thân thiện với các nhân viên, đồng thời cần quan tâm và lắng nghe nhân viên. Cần có sự quan tâm và biết cách khen

thường nhân viên kịp thời và đúng cách, và cũng có biện pháp nhắc nhở, cảnh cáo khi họ làm sai. Cấp trên cần công bằng trong đối xử đối với tất cả các nhân viên, đồng thời phải là không ngừng hoàn thiện năng lực chuyên môn, năng lực quản lý, đạo đức.

- Về Phúc lợi

Phúc lợi tác động cao thứ hai trong nghiên cứu (beta = 0,204), nhưng mean = 2,86, cũng thấp. KBNN TP.HCM cần tính toán đến các chế độ phúc lợi xã hội hợp lý cho người lao động, hoặc gia tăng các khoản phúc lợi cho cán bộ nhân viên quà mừng sinh nhật, hoặc đến tận nhà thăm hỏi, động viên mỗi khi cán bộ nhân viên hoặc người nhà bị bệnh, có tiền bồi dưỡng những cán bộ nhân viên nữ khi sinh con,... Sự thể hiện quan tâm chăm sóc qua hình thức đó làm gia tăng sự hài lòng của nhân viên với chính sách đãi ngộ của KBNN TP.HCM góp phần không nhỏ vào việc nâng cao uy tín, nhất là “cái tình” của đơn vị.

- Về Tiền lương

Tiền lương là yếu tố tác động mạnh thứ 3, và có giá trị thực trạng được đánh giá cao nhất (mean = 3,58). Các khoản thưởng và phụ cấp hiện tại là hợp lý được nhân viên đánh giá cao nhất; tiếp đến là tiền lương đảm bảo nhu cầu cuộc sống và tiền lương được trả xứng đáng với công việc; các khoản thưởng và phụ cấp được trả công bằng cho thấy Kho bạc đã có những chính sách tiền lương khá tốt. Tuy nhiên, cần duy trì những vấn đề đã làm được trong chính sách tiền lương hiện tại. Đồng thời, cần cải thiện một số vấn đề trong chính sách tiền lương: xác định lại cấu trúc hệ thống tiền lương bao gồm các ngạch tiền lương, mức lương tương ứng với mỗi ngạch và các hình thức trả lương ứng với mỗi vị trí công việc. Cấu trúc tiền lương sẽ bao gồm hai phần là tiền lương cố định và tiền lương biến đổi. Tiền lương cố định quy định cụ thể về mức lương và hệ số lương cho từng chức danh công việc. Tiền lương biến đổi sẽ dựa trên kết quả đánh giá thực hiện công việc của người lao động, dựa trên kết quả lao động đạt được. Ngoài ra, cần tạo cho cán bộ, nhân viên có cảm giác công bằng nhiều hơn trong cách đối xử của lãnh đạo đối với cán bộ, nhân viên.

- Về Đồng nghiệp

Theo kết quả nghiên cứu, mức độ hài lòng về đồng nghiệp là 3,73. Từ đó, chính sách khen thưởng kỷ luật phải rõ ràng, minh bạch, công khai và công bằng giữa các nhân viên với nhau, không để ảnh hưởng đến sự đoàn kết giữa các nhân viên. Cần yêu cầu các phòng hỗ trợ nhau trong quá trình làm việc; nghiêm cấm và có hình thức xử phạt trừ vào xếp loại những trường hợp đùn đẩy, vô trách nhiệm trong công việc. Cần thực hiện các hoạt động giao lưu nhằm tăng cường sự hiểu biết lẫn nhau giữa các nhân viên thông qua các chương trình hoạt động dã ngoại, du lịch, thể thao, văn nghệ,... Cần xây dựng bộ quy tắc ứng xử giữa các nhân viên với nhau để các hoạt động giao tiếp hàng ngày được chuẩn hóa, thông qua đó các nhân viên sẽ tôn trọng và tin tưởng nhau hơn trong công việc. Cần xây dựng văn hóa tổ chức dựa trên các giá trị sống có ích cho tổ chức, cộng đồng và xã hội vì thông qua các giá trị này sẽ kết nối mọi người trong tổ chức với nhau.

- Về Bản chất công việc

Theo kết quả nghiên cứu, mức độ hài lòng về bản chất công việc là 3,94, khá cao. KBNN TP.HCM cần tiến hành bố trí, phân công lao động đúng người, đúng việc, đúng trình độ và phải biết quan tâm đến sinh lý, sức khỏe, giới tính, tuổi tác của cán bộ nhân viên sao cho phát huy được sở trường, kỹ năng và tránh điểm yếu của họ. Đồng thời, trưng cầu ý kiến của cán bộ nhân viên về mong muốn làm việc của họ và sự phù hợp với những vị trí nào để tiến hành bố trí lại cho phù hợp. Khi thực hiện việc triển khai đánh giá thực hiện công việc, cần chú ý đến việc xây dựng hệ thống các bảng phân tích công việc và tiêu chuẩn đánh giá hoàn thành công việc một cách chi tiết, cụ thể để cán bộ nhân viên có thể tham khảo, tự đánh giá mức độ thực hiện công việc của bản thân và để người khác dựa vào đó đánh giá công việc một cách khách quan. Bên cạnh đó, Kho bạc Nhà nước TP.HCM cần ra quyết định ban hành quy trình đánh giá thực hiện công việc và triển khai áp dụng cho các bộ phận phòng ban.

- Về Đào tạo và Thăng tiến

Thống kê cho thấy nhân tố này đang được

đánh giá với mức độ khá cao (mean = 3,56). KBNN TP.HCM cần tạo cơ hội để những cá nhân có năng lực được thể hiện bản thân, đóng góp cho tổ chức và thăng tiến trong công việc. Chính sách thăng tiến nên thực hiện công bằng, có sự biểu quyết của ban lãnh đạo và nhân viên. Cần có chiến lược lâu dài về chính sách tuyển dụng công chức và phải đánh giá hiệu quả tuyển dụng, đảm bảo đúng người đúng việc, giúp nhân viên phát huy hết năng lực của bản thân. Cần tạo cơ hội để nhân viên học tập nâng cao trình độ. Ban lãnh đạo KBNN TP.HCM cần có chiến lược phát triển đội ngũ công chức về trình độ và kỹ năng xử lý công việc phù hợp cho từng vị trí công tác và nhu cầu của Kho bạc, cần phải cụ thể hóa các tiêu

chuẩn để được thăng tiến trong công việc đồng thời phải công bố rõ ràng cho toàn thể nhân viên được biết để họ có mục tiêu phấn đấu cho riêng mình.

4.3. Hạn chế của nghiên cứu

Nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế nhất định, đó là: (1) Nghiên cứu không chọn cách phỏng vấn trực tiếp nên độ tin cậy chưa hẳn cao, (2) Nghiên cứu chưa đề cập đến các vấn đề khác có ảnh hưởng đến sự hài lòng của công chức, như: văn hóa doanh nghiệp, sự trao quyền, yếu tố tâm lý, sự hỗ trợ của gia đình, xử lý kỷ luật tế nhị và khéo léo, cân bằng giữa công việc và cuộc sống, và các thành phần khác (Giao et al, 2020a). Đó cũng chính là gợi ý cho những nghiên cứu tiếp theo ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ellickson, M., & Logsdon, K. (2001). Determinants of job satisfaction. *State and Local Government Review*, 33(3), 173-184.
2. Giao, H.N.K., Vuong, B.N., & Tushar, H. & Quan, T.N. (2020). The impact of social support on job-related behaviors through the mediating role of job stress and the moderating role of locus of control: Empirical evidence from the Vietnamese banking industry. *Cogent Business & Management*, 7, 1-23, doi: 10.1080/23311975.2020.1841359.
3. Giao, H.N.K., Vuong, B.N., Huan, D.D., Tushar, H. & Quan, T.N. (2020). The Effect of Emotional Intelligence on Turnover Intention and the Moderating Role of Perceived Organizational Support: Evidence from the Banking Industry of Vietnam. *Sustainability, MDPI, Open Access Journal*, 12(5), 1857-1882. doi: 10.3390/su12051857.
4. Giao, H.N.K., Vuong, B.N., Tung, D.D. (2020). A model of Organizational Culture to Enhancing Organizational Commitment in The Telecom Industry: An Evidence from Vietnam. *World Scientific and Engineering Academy and Society (WSEAS) Transactions on Business and Economics*, 17(April 2020), 215-224. DOI: 10.37394/23207.2020.17.23
5. Hà Nam Khánh Giao & Bùi Nhất Vương. (2019). *Giáo trình cao học - Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh - Cập nhật SmartPLS*. Nhà xuất bản Tài chính. DOI: 10.31219/osf.io/hbj3k.
6. Hà Nam Khánh Giao & Võ Thị Mai Phương. (2011), “Đo lường sự thoả mãn công việc của nhân viên sản xuất tại Tập đoàn Tân Hiệp Phát”, *Phát triển kinh tế*. Số 6, tháng 6-2011, tr.15-21.
7. Kreitner, R & Kinicki, A. (2010). *Organisational Behavior*. Irwin. McGraw – Hil.,
8. Smith, P.C., Kendall, L.M and Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, IL, USA: Rand McNally.
9. Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. United Kingdom: Sage Publications Ltd.
10. Travis G. Worrell. (2004). *School Psychologists job satisfaction in counselor Education*. Blacksburg. Doctoral Dissertation. Virginia Polytechnic Institute and State University.
11. Trần Kim Dung (2005), Đo lường mức độ thoả mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam, *Tạp chí Phát triển khoa học và công nghệ*, số 12, tr. 89-95.

12. Vuong, B.N., Tung, D.D., Tushar, H., Quan, T.N., Giao, H.N.K. (2020). A research on factors affecting the job satisfaction and organizational loyalty of medical doctors at public hospitals in Vietnam. *Management Science Letters*, 11, 1-10. DOI: 10.5267/j.msl.2020.8.014

13. Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. and Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire: Minnesota studies invocational rehabilitations*. Minnesota: Minneapolis Industrial Relation Center, University of Minnesota.

Ngày nhận bài: 4/10/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 14/10/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 24/10/2020

Thông tin tác giả:

1. PGS.TS. HÀ NAM KHÁNH GIAO

Trưởng khoa Vận tải Hàng không - Học viện Hàng không Việt Nam

2. NGUYỄN THỊ NHÃ

Chuyên viên Kho bạc Nhà nước huyện Hóc Môn, TP. Hồ Chí Minh

THE SATISFACTION OF PUBLIC SERVANTS WITH THEIR JOBS AT THE STATE TREASURY OF HO CHI MINH CITY

● Assoc.Prof. Ph.D **HA NAM KHANH GIAO**

Dean, Faculty of Air Transport, Vietnam Aviation Academy

● **NGUYEN THI NHA**

Specialist, the State Treasury of Ho Chi Minh City - Hoc Mon District Branch

ABSTRACT:

This research examines the factors affecting the satisfaction of public servants working for the State Treasury of Ho Chi Minh City through interviewing 250 public servants. This research uses the Cronbachs alpha, exploratory factor analyzing and linear multiple regression analysis methods. This research proposes a research model consisting six main factors, namely the supervisor, the benefits, the income, the colleague, the working environment, the nature of work and the training and promotion. These factors are listed in the descending order according to the importance. This research also proposes some solutions to help the State Treasury of Ho Chi Minh City improve their staff's satisfaction.

Keywords: Satisfaction, public servants, the State Treasury of Ho Chi Minh City.