

giữa nhóm vật liệu xương đông khô khử khoáng với các vật liệu ghép xương khác. Điều này cũng tương đồng với kết quả nghiên cứu của Jensen<sup>5</sup> khi tỉ lệ thành công của vật liệu xương đông khô là 96% và tỉ lệ thành công của hỗn hợp xương đông khô và xương tự thân là 94%. Kết quả này có ý nghĩa rằng vật liệu xương đông khô khử khoáng có thể được sử dụng làm vật liệu ghép xương thay thế cho vật liệu xương nhân tạo hoặc xương tự thân trong phẫu thuật cấy ghép implant có sử dụng nâng xoang ghép xương.

Theo hiểu biết của nhóm tác giả hiện nay chưa có nghiên cứu can thiệp nâng xoang ghép xương đánh giá về tỉ lệ thành công của implant giữa 2 thời điểm tải lực sớm và muộn, do vậy chưa thể kết luận thời gian tối ưu để tiến hành tải lực lên implant sau phẫu thuật nâng xoang ghép xương. Thời điểm thích hợp để tải lực lên implant phụ thuộc vào độ ổn định sơ khởi ban đầu của implant, biến chứng trong và sau phẫu thuật... Tuy nhiên dường như tỉ lệ thành công của implant tăng theo thời gian lành thương. Khuyến khích kéo dài thời gian lành thương trước khi đặt implant khi sử dụng xương nhân tạo/hỗn hợp xương nhân tạo-xương tự thân. Giả định này đã được hỗ trợ kết quả nghiên cứu của Jensen<sup>6</sup> khi sự tiếp xúc giữa xương và implant và sự ổn định của vật liệu ghép của xương tự thân cao hơn so với xương nhân tạo/hỗn hợp xương nhân tạo-xương tự thân.

Nghiên cứu này còn mang một số hạn chế nhất định: (1) Số lượng bài báo được lựa chọn khá nhỏ với 6 nghiên cứu, (2) chưa đánh giá được thời điểm cấy ghép implant sau ghép xương do hầu hết các nghiên cứu đều lựa chọn cấy implant sau ghép xương từ 4-8 tháng. Điều

này khiến nghiên cứu chưa thể thiết lập được quy trình cấy ghép implant hoàn chỉnh cho phẫu thuật nâng xoang ghép xương trong tương lai.

## V. KẾT LUẬN

Vật liệu xương đông khô khử khoáng đã được chứng minh có hiệu quả tương đương với vật liệu ghép xương khác trong phẫu thuật nâng xoang ghép xương, giúp bệnh nhân giảm thiểu chi phí và hạn chế phẫu thuật lấy xương tự thân. Để xác định được thời điểm cấy ghép implant sau ghép xương cũng như tải lực, cần có thêm nhiều nghiên cứu nữa để thiết lập được quy trình phẫu thuật hoàn chỉnh cho vật liệu xương đông khô.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Davis D.M., Fiske J., Scott B., Radford D.R. The emotional effects of tooth loss: A preliminary quantitative study. Br. Dent. J. 2000;188:503-506. doi: 10.1038/sj.bdj.4800522.
2. Gaviria L, Salcido JP, Guda T, Ong JL. Current trends in dental implants. J Korean Assoc Oral Maxillofac Surg. 2014;40:50-60. doi:10.5125/jkaoms.2014.40.2.50.
3. Boyne PJ, James RA. Grafting of the maxillary sinus floor with autogenous marrow and bone. J Oral Surg. 1980 Aug;38(8):613-6.
4. Tatum H Jr. Maxillary and sinus implant reconstructions. Dent Clin North Am. 1986 Apr; 30 (2):207-29.
5. Jensen, T., Schou, S., Stavropoulos, A., Terheyden, H., & Holmstrup, P. (2011). Maxillary sinus floor augmentation with Bio-Oss or Bio-Oss mixed with autogenous bone as graft: a systematic review. Clinical Oral Implants Research, 23(3), 263-273.
6. Jensen, T., Schou, S., Gundersen, H. J. G., Forman, J. L., Terheyden, H., & Holmstrup, P. (2012). Bone-to-implant contact after maxillary sinus floor augmentation with Bio-Oss and autogenous bone in different ratios in mini pigs. Clinical Oral Implants Research, 24(6), 635-644.

## MỨC ĐỘ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH, NĂM 2022

Nguyễn Thanh Hiệp\*, Nguyễn Thị Huỳnh Mai\*, Nguyễn Văn Hồng Sơn\*,  
Lê Huy Hoàng\*, Dương Đông Nhật\*, Phạm Công Danh\*

### TÓM TẮT

**Đặt vấn đề:** Tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, đối mới phương thức quản lý, đào tạo

\*Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, TPHCM.

Chịu trách nhiệm chính: Nguyễn Thanh Hiệp

Email: nguyenthanhhiiep@pnt.edu.vn

Ngày nhận bài: 28.7.2022

Ngày phản biện khoa học: 20.9.2022

Ngày duyệt bài: 28.9.2022

nhằm đáp ứng cung ứng nhu cầu nhân sự y tế trong tình hình mới. Việc tiếp thu, ghi nhận các nội dung không hài lòng của cán bộ, nhân viên, người lao động của Trường để Ban Cải cách hành chính tiếp tục cải tiến chất lượng các hoạt động quản lý điều hành, công tác đào tạo, dịch vụ khám chữa bệnh,... cũng là mục tiêu để Trường phát triển bền vững. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu cắt ngang mô tả trên 304 đối tượng là nhân viên thuộc Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch từ tháng 6 đến tháng 7 năm 2022 nhằm khảo sát sự hài lòng trong công việc của nhân

viên. Dữ liệu được nhập qua công cụ KokotoolBox, xử lý và phân tích dữ liệu trên phần mềm Stata 15.0. Kết quả: Trong 304 nhân viên tham gia nghiên cứu, kết quả cho thấy (1) sự hài lòng chung của nhân viên đối với Trường từ 3,81– 4,11; (2) quan hệ đồng nghiệp từ 3,87– 4,05; (3) nội dung công việc 3,52 – 3,94 điểm; (4) hài lòng với cấp trên trực tiếp từ 3,70 – 3,88 điểm; (5) đào tạo và phát triển từ 3,54 – 3,76 điểm; (6) lương và phúc lợi từ 3,11– 3,63, trong đó có 02 nội dung có trung bình điểm 3,11 và 3,34 không đạt mức độ hài lòng (đạt mức trung lập, không ý kiến). **Kết luận:** Nghiên cứu xác định và đưa vào đo lường các yếu tố: lương và phúc lợi, quan hệ cấp trên, quan hệ đồng nghiệp, đào tạo và phát triển, nội dung công việc để khảo sát được mức độ hài lòng của nhân viên Trường. Việc làm này đã mang ý nghĩa thực tiễn nhằm tìm hiểu, đánh giá hiện trạng sự thỏa mãn, hài lòng trong công việc của giảng viên, nhân viên của Trường. Qua đó nắm bắt được các nội dung, chính sách mà Trường cần cải tiến, hoàn thiện nhằm nâng cao sự hài lòng cho tập thể cán bộ, nhân viên Trường.

**Từ khóa:** hài lòng, Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch

## SUMMARY

### EMPLOYEES' WORK SATISFACTION AT PHAM NGOC THACH UNIVERSITY OF MEDICINE, IN 2022

**Background:** At Pham Ngoc Thach University of Medicine, innovate management and training methods to meet the needs of medical personnel in the new situation. The acquisition and recording of unsatisfactory contents of cadres, employees and employees of the University for the School's Administrative Reform Committee to continue to improve the quality of management and administration activities and training. , medical examination and treatment services, etc. are also the goals for the University to develop strongly and sustainably.

**Subjects and methods:** A descriptive cross-sectional study on 304 subjects who were employees of Pham Ngoc Thach University of Medicine from June to July 2022 to survey employee job satisfaction. Data was imported via KokotoolBox tool, processed and analyzed on Stata 15.0 software. **Results:** Among 304 employees participating in the study, the results show that (1) the overall satisfaction of employees with the University is from 3.81– 4.11; (2) co-workers from 3.87– 4.05; (3) work content 3.52 – 3.94 points; (4) satisfaction with direct superiors from 3.70 to 3.88 points; (5) training and development from 3.54 to 3.76 points; (6) salary and benefits from 3.11 to 3.63, of which 02 items have an average score of 3.11 and 3.34 that are not satisfied (neutral, no opinion).

**Conclusion:** The study identifies and measures the following factors: salary and benefits, superior relations, co-worker relations, training and development, and job content to survey the satisfaction level of University employees. . This work has practical significance in order to learn and evaluate the current status of job satisfaction and satisfaction of lecturers and staff of the University. Thereby grasping the contents and policies that the University needs to improve and perfect in order to

improve the satisfaction of the entire staff and staff of the University.

**Keywords:** satisfaction, Pham Ngoc Thach Medical University

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch với sứ mệnh của một trường Đại học giáo dục về sức khỏe, có vai trò quan trọng trong công tác đào tạo. Tuy nhiên, với nhân sự chủ lực của Trường là các nhân viên y tế hoạt động giảng dạy và hiện còn đang công tác tại các cơ sở y tế, thì việc bị ảnh hưởng tiêu cực là điều không thể tránh khỏi. Mặt khác, mô hình quản trị đại học thông minh là mục tiêu của hầu hết các cá nhân, tổ chức giáo dục đại học trên thế giới [5]. Tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, nhiều sáng kiến, cải tiến, mô hình, cách làm hay tại Trường đã được đăng ký, áp dụng, hoạt động cải cách hành chính của Trường cũng đã đạt nhiều kết quả đáng ghi nhận, đặc biệt trong hoạt động phòng chống dịch COVID-19, mô hình "Tổ Y tế từ xa" của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch đã vinh dự đứng trong top 10 của Giải thưởng danh giá "Thành tựu y khoa Việt nam năm 2021".

Tuy nhiên, không hài lòng trong công việc có thể dẫn đến làm việc không hiệu quả [2],[1]. Bên cạnh đó, việc tiếp thu, ghi nhận các nội dung không hài lòng của cán bộ, nhân viên, người lao động của Trường để Ban Cải cách hành chính nhà Trường tiếp tục cải tiến chất lượng cũng là mục tiêu để Trường phát triển bền vững. Trên cơ sở đó sẽ đề xuất các hoạt động cần cải tiến nhằm gia tăng sự hài lòng của của đội ngũ cán bộ, nhân viên, người lao động đang công tác tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

**2.1. Đối tượng, địa điểm, thời gian nghiên cứu:** Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 6 đến tháng 7/2022 trên tất cả giảng viên, nhân viên của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, TP. Hồ Chí Minh

**2.2. Phương pháp nghiên cứu:** cắt ngang mô tả, chọn mẫu toàn bộ giảng viên, nhân viên của Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, TP. Hồ Chí Minh và đồng ý tham gia nghiên cứu.

**Cỡ mẫu:** Áp dụng công thức ước lượng từ một tỉ lệ

$$n = (Z_{1-\alpha/2})^2 \frac{p(1-p)}{d^2}$$

p = 0,5 được chọn để đưa vào công thức.

$\alpha = 0,05$  (xác suất sai lầm loại 1). Độ tin cậy 95%  $\rightarrow Z_{(1-\alpha/2)} = 1,96$

d: sai sót tối đa cho phép là 6% (0,06).

Ta có cỡ mẫu  $n = 266,7$ , tương đương 267 người được chọn để phỏng vấn. Thực tế thu thập 304 người tham gia.

#### Quy trình thu thập

- Khung mẫu là danh sách gồm toàn bộ 897 giảng viên, nhân viên hiện đang làm việc tại Trường (507 biên chế và 390 hợp đồng lao động) do Phòng Tổ chức cán bộ cung cấp.

- Tiếp nhận danh sách tất cả các cán bộ nhân viên và người lao động (507 biên chế và 390 hợp đồng lao động) theo tất cả 31 đơn vị hành chính của trường.

- Tiến hành gửi email mời tham gia đến tất cả các đơn vị và mỗi đơn vị đều phải có thành viên tham gia trả lời khảo sát.

- Tiến hành nhắc tất cả các trường đơn vị đề nghị các nhân viên tham gia khảo sát tự nguyện để mỗi đơn vị hành chính đều có người tham gia (cả nhân viên và lãnh đạo đơn vị).

- Nghiên cứu sẽ ngưng nhận mẫu khi có đủ số đơn vị hành chính và đủ cỡ mẫu tham gia.

#### Công cụ thu thập dữ kiện

Sử dụng bộ câu hỏi điện tử soạn sẵn. Cấu trúc bộ câu hỏi gồm 02 phần:

- Phần 1 bao gồm các nội dung về nhân khẩu học
- Phần 2 là các biến số đo lường các khái niệm chính trong nghiên cứu. Bao gồm 35 câu

hỏi về hài lòng theo thang Likert mức độ, chia thành 6 nhóm yếu tố: (1) sự hài lòng chung của nhân viên đối với Trường; (2) quan hệ đồng nghiệp từ; (3) nội dung công việc; (4) hài lòng với cấp trên trực tiếp; (5) đào tạo và phát triển; (6) lương và phúc lợi.

**2.3. Phân tích và xử lý số liệu nghiên cứu.** Dữ liệu được nhập qua công cụ KokotoolBox, xử lý và phân tích dữ liệu trên phần mềm Stata 15.0. Các biến định lượng mô tả giá trị trung bình, trung vị, giá trị lớn nhất, nhỏ nhất

**2.4. Đạo đức trong nghiên cứu:** Nghiên cứu này đã được Hội đồng đạo đức trong nghiên cứu y sinh học Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch chấp thuận.

### III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Từ ngày 14/6/2022 đến hết ngày 03/7/2022 nhóm nghiên cứu thu thập được 332 phiếu trả lời khảo sát, sau khi rà soát phiếu trùng, điều kiện tham gia,... đã loại bỏ 28 phiếu, còn lại 304 phiếu khảo sát đủ điều kiện, được đưa vào thống kê, phân tích. Mẫu khảo sát có tỉ lệ nữ chiếm 62,8%, nghề nghiệp đa số là bác sĩ (36,96%) và cử nhân khoa học, điều dưỡng (35,64%), trình độ chuyên môn sau đại học chiếm đa số (60,2%) và đa số có gia đình (60,8%).

**Bảng 3.1.** Tuổi, thời gian công tác ( $n=304$ )

Biến số	Tổng	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Min	Max
Tuổi	304	37,4	8,8	24	60
Thời gian công tác	304	9,4	7,8	1	34

Tuổi trung bình đối tượng tham gia khảo sát là 37 tuổi, thấp nhất 24 tuổi và cao nhất là 60 tuổi. Trung bình thời gian làm việc của đối tượng tham gia khảo sát là 9 năm, cao nhất là 34 năm.

**Bảng 3.2.** Kết quả điểm thang đo hài lòng chung

Hài lòng chung	Trung bình± Độ lệch chuẩn
Tự hào khi được làm việc tại Trường	4,01±0,69
Tôi đạt được những thành công cá nhân khi làm việc tại Trường	3,81±0,68
Tôi sẽ làm việc tại Trường lâu dài	3,94±0,74
Tôi sẽ hoàn thành công việc tại Trường	4,11±0,59

Điểm trung bình của từng nội dung thang đo hài lòng chung đạt từ 3,81 điểm, ở mức hài lòng, 02 nội dung "hoàn thành công việc tại Trường" và "tự hào khi được làm việc tại trường" đạt ở mức hài lòng cao.

**Bảng 3.3.** Kết quả điểm thang đo hài lòng Nội dung công việc

Nội dung công việc	Trung bình± Độ lệch chuẩn
Tự hào về công việc đang làm	3,94±0,69
Niềm vui từ công việc	3,81±0,70
Công việc hiện tại khiến tôi hạnh phúc	3,65±0,77
Công việc hiện tại đem đến cho tôi sự ổn định	3,52±0,86
Tôi thích công việc hiện tại rất nhiều	3,67±0,72

Điểm trung bình của từng nội dung thang đo hài lòng chung đạt từ 3,52 điểm, đều ở mức hài lòng, 02 nội dung "Tôi cảm thấy tự hào về công việc đang làm" (3,94) và "Tôi có thể tìm được niềm vui từ công việc" đạt ở mức hài lòng cao (3,81).

**Bảng 3.4.** Kết quả điểm thang đo hài lòng cấp trên

Hài lòng cấp trên	Trung bình± Độ lệch chuẩn
Luôn chia sẻ với nhân viên cấp dưới	3,79±0,75

Giải quyết những vấn đề khó khăn rất kịp thời, linh hoạt	3,70±0,80
Cấp trên cởi mở	3,83±0,72
Luôn hỗ trợ cấp dưới	3,78±0,74
Phân công nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn rất công tâm	3,69±0,73
Luôn khuyến khích nhân viên	3,88±0,70
Hỗ trợ nhân viên làm việc nhóm	3,73±0,73

Điểm trung bình của từng nội dung thang đo hài lòng cấp trên đạt từ 3,70 điểm, đều ở mức hài lòng trung bình, nội dung "Cấp trên tại Trường luôn khuyến khích nhân viên" đạt ở mức hài lòng cao trong nhóm (3,88).

**Bảng 3.5.** Kết quả điểm thang đo hài lòng đào tạo và phát triển

Đào tạo và phát triển	Trung bình± Độ lệch chuẩn
Trường có chính sách đào tạo liên tục	3,76±0,68
Trường có chính sách đào tạo nâng cao	3,72±0,72
Trường luôn định hướng công việc	3,62±0,70
Trường có chính sách hoạch định nguồn nhân lực	3,58±0,73
Trường luôn tạo điều kiện công bằng để mọi người học hỏi và phát triển	3,71±0,86
Trường có chính sách phát triển chuyên môn	3,74±0,69
Trường có chính sách thăng chức và bổ nhiệm công bằng	3,54±0,69

Điểm trung bình của từng nội dung thang đo hài lòng đào tạo và phát triển đạt từ 3,54 điểm, ở mức hài lòng trung bình, nội dung "Trường có chính sách đào tạo liên tục" đạt ở mức hài lòng cao trong nhóm (3,76), bên cạnh nội dung "Trường có chính sách thăng chức và bổ nhiệm công bằng" có điểm trung bình thấp nhất (3,54).

**Bảng 3.6.** Kết quả điểm thang đo hài lòng quan hệ đồng nghiệp

Quan hệ đồng nghiệp	Trung bình± Độ lệch chuẩn
Hài lòng với đồng nghiệp hiện tại	4,05±0,60
Đồng nghiệp thường xuyên chia sẻ công việc với tôi	3,95±0,61
Đồng nghiệp thường xuyên giao tiếp và tương tác với nhau	3,98±0,60
Đồng nghiệp luôn hỗ trợ khi tôi gặp khó khăn hoặc khủng hoảng	3,92±0,63
Đồng nghiệp luôn động viên tôi khi hoàn thành tốt công việc	3,87±0,64

Điểm trung bình các nội dung của nhóm đạt từ 3,87, thuộc nhóm hài lòng khá cao, nội dung "Tôi hài lòng với đồng nghiệp hiện tại" có điểm trung bình cao nhất (4,05).

**Bảng 3.7.** Kết quả điểm thang đo hài lòng lương và phúc lợi

Lương và phúc lợi	Trung bình± Độ lệch chuẩn
Hài lòng về khen thưởng tại Trường trong ngày lễ	3,59±0,73
Trường tổ chức các kỳ nghỉ cho cán bộ nhân viên tốt	3,41±0,72
Trường có chính sách lương và phụ cấp hàng tháng tốt	3,11±0,90
Trường có các hoạt động xã hội và giải trí cho cá nhân tôi và gia đình	3,34±0,74
Trường có chính sách nghỉ phép hàng năm tốt	3,61±0,69
Trường có chính sách hỗ trợ nhân viên khi ốm đau	3,63±0,69
Tôi cảm thấy hạnh phúc với sự hỗ trợ cho công việc từ Trường	3,58±0,77

Có 02 nội dung "Trường có chính sách lương và phụ cấp hàng tháng tốt" (3,11) và "Trường có các hoạt động xã hội và giải trí cho cá nhân tôi và gia đình" (3,34) có giá trị trung bình thấp dưới mức hài lòng. Nội dung "Trường có chính sách hỗ trợ nhân viên khi ốm đau" có điểm trung bình cao nhất trong nhóm (3,63).

#### IV. BÀN LUẬN

##### 4.1. Sự hài lòng về Nội dung công việc.

Sự hài lòng của giảng viên, nhân viên đối với Nội dung công việc tại Trường đạt từ 3,52 – 3,94 điểm. Nội dung khiến nhân viên, giảng viên hài

lòng nhất là " Tôi cảm thấy tự hào về công việc đang làm" (79,27%) và "Tôi tìm được niềm vui từ công việc" (74,34%). So sánh với nhân viên làm việc trong môi trường bệnh viện công lập thì kết quả nghiên cứu cho thấy khá tương đồng với kết quả nghiên cứu của tác giả Trần Phước Lâm tại khoa Cấp Cứu Bệnh viện Chợ Rẫy năm 2019 cho thấy NVYT hài lòng về khối lượng công việc được giao phù hợp là 73,8% [3].

**4.2. Sự hài lòng về người lãnh đạo trực tiếp.** Về nội dung này, trong nghiên cứu chúng tôi ghi nhận điểm trung bình thang đo này đạt từ 3,70 – 3,88, đạt mức độ hài lòng của nhân viên.

Kết quả cho thấy nhân viên Trường khá hài lòng với lãnh đạo cấp trên trực tiếp của mình. Kết quả khảo sát cao hơn so với Trường Đại học Tây Nguyên vào năm 2020, tại tiêu chí 5 – Cấp quản lý trực tiếp, kết quả của khảo sát cho thấy tỉ lệ hài lòng trung bình của tiêu chí này chỉ đạt 54,26% và điểm trung bình là 3,54 [4].

#### 4.3. Sự hài lòng về đào tạo và phát triển.

Trong nghiên cứu, ghi nhận mức độ hài lòng của nhân viên đạt từ 3,54 – 3,76. Việc công bằng, công tâm, dân chủ trong công tác cán bộ có tác động lớn đến sự hài lòng của nhân viên tại Trường, do vậy việc hoàn thiện các quy trình bổ nhiệm, công khai các quy trình, thủ tục và hướng dẫn cho người lao động biết, thực hiện đúng luôn là điều cần thiết, ngoài việc mang lại sự hài lòng cho người lao động còn là động lực cho nhân viên, người lao động luôn cố gắng, phấn đấu.

**4.4. Sự hài lòng về quan hệ đồng nghiệp.** Trong nghiên cứu, chúng tôi ghi nhận điểm trung bình thang đo này là cao nhất trong các nhóm nội dung quan sát, điểm trung bình ghi nhận được là từ 3,87 - 4,05. Kết quả cho thấy nhân viên Trường đánh giá rất hài lòng trong quan hệ đồng nghiệp tại Trường, nội dung "Tôi hài lòng với đồng nghiệp hiện tại" có điểm trung bình (4,05). Kết quả cho thấy sự đoàn kết, thống nhất trong cơ quan nội bộ Trường là khá cao, cần được duy trì và phát huy hơn nữa để Trường phát triển mạnh, bền vững.

**4.5. Sự hài lòng về lương và phúc lợi.** Kết quả khảo sát cho thấy điểm trung bình các nội dung khảo sát của nhóm nội dung này đạt mức từ 3,11 đến 3,63. Kết quả cao hơn rất nhiều so với khảo sát tại Trường Đại học Tây Nguyên, chế độ tiền lương và phúc lợi, điểm trung bình là 3,47 [4]. Như vậy nhìn chung, giống như Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch, nhân viên, người lao động tại Trường Đại học Tây Nguyên chưa thật sự hài lòng với các chế độ lương, phụ cấp trong tình hình hiện nay. Người lao động mong đợi sự cải cách về chế độ, chính sách tiền lương và phụ cấp phù hợp với điều kiện xã hội trong tình hình mới để họ yên tâm cống hiến.

Kết quả các nghiên cứu trước đây đều cho thấy người lao động còn gặp nhiều khó khăn trong cuộc sống, nhất là với lương, phụ cấp hiện tại. Thu nhập chỉ có thể làm cho người lao động cảm thấy hài lòng khi nó đáp ứng đủ nhu cầu vật chất của người lao động, việc chi trả lương và các chế độ phải tuân thủ đúng nguyên tắc, đúng quy định, công khai và phải đảm bảo tính công bằng thì mới thúc đẩy người lao động hăng say làm việc và làm việc hiệu quả.

**4.6. Sự hài lòng chung.** Kết quả ghi nhận điểm trung bình của từng nội dung thang đo hài lòng chung đạt từ 3,81 – 4,11 điểm, hài lòng khá cao. Nhân viên của Trường hài lòng khi là thành tố đóng góp cho sự phát triển của Trường, thể hiện nội dung "hoàn thành công việc tại Trường" (4,11) và "tự hào khi được làm việc tại trường" (4,01) đạt ở mức hài lòng rất cao.

Kết quả nội dung khảo sát này cao hơn so với khảo sát lấy ý kiến phản hồi của giảng viên, viên chức và người lao động về môi trường làm việc tại Trường Đại học Tây Nguyên vào năm 2020, tại tiêu chí 9 – Mức độ hài lòng về chất lượng và môi trường làm việc, kết quả của khảo sát cho thấy điểm trung bình là 3,95 [4], cao nhất trong 11 tiêu khảo sát. Nhân viên, người lao động cảm thấy rất hài lòng tại nội dung "luôn luôn tự hào khi làm việc tại đơn vị, Trường Đại học Tây Nguyên", điểm trung bình đạt 3,97.

## V. KẾT LUẬN

Nghiên cứu xác định và đưa vào đo lường các yếu tố: lương và phúc lợi, quan hệ cấp trên, quan hệ đồng nghiệp, đào tạo và phát triển, nội dung công việc để khảo sát được mức độ hài lòng của nhân viên Trường. Việc làm này đã mang ý nghĩa thực tiễn nhằm tìm hiểu, đánh giá hiện trạng sự thỏa mãn, hài lòng trong công việc của giảng viên, nhân viên của Trường. Qua đó nắm bắt được các nội dung, chính sách mà Trường cần cải tiến, hoàn thiện nhằm nâng cao sự hài lòng cho tập thể cán bộ, nhân viên Trường.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Đỗ Hữu Nghị (2014)** Lê Nguyễn Đoàn Khôi, "Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên y tế tại thành phố Cần Thơ", Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, Phần D: Khoa học Chính trị, Kinh tế và Pháp luật, Tập 32, tr. 13-23. (2014) "Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên y tế tại thành phố Cần Thơ". Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, Phần D: Khoa học Chính trị, Kinh tế và Pháp luật, Tập 32, tr. 13-23.
- Hà Khánh Nam Giao (2018)** "Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên Bệnh viện đa khoa tỉnh Sóc Trăng". Tạp chí Kinh Tế - Kỹ Thuật, Tập 21 (số 3), tr. 13-23.
- Trần Phước Lâm (2019)** "Thực trạng sự hài lòng công việc của nhân viên y tế và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Cấp Cứu Trường Chợ Rẫy năm 2019". Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện,
- Trường Đại học Tây Nguyên (2020)** "Báo cáo khảo sát lấy ý kiến phản hồi của giảng viên, viên chức và người lao động về môi trường làm việc tại Trường".
- Nguyễn Văn Vẹn (2021)** "Đổi mới quản trị giáo dục - Đào tạo bậc đại học ở Việt Nam trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư". Tạp chí Cộng sản,