

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



NGUYỄN ĐỨC THẮNG

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH CỦA CÁN BỘ,
CÔNG CHỨC TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN PHONG ĐIỀN
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

CẦN THƠ, NĂM 2022

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



NGUYỄN ĐỨC THẮNG

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH CỦA CÁN BỘ,
CÔNG CHỨC TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN PHONG ĐIỀN
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

TS. NGUYỄN MINH TIẾN

CẦN THƠ, NĂM 2022

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Cần Thơ, ngày 05 tháng 4 năm 2022

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Nguyễn Đức Thắng

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, Tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn sâu sắc tới quý Thầy, Cô trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy và truyền đạt kiến thức quý báu cho tôi trong suốt quá trình học. Tôi xin cảm ơn TS. Nguyễn Minh Tiến đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành đề tài nguyên cứu này.

Tôi xin chân thành cảm ơn tất cả bạn bè, các anh chị học viên lớp đã cùng tôi trao đổi học tập, chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện đề cương luận văn.

Sau cùng là người thân trong gia đình đã luôn ủng hộ, chia sẻ và động viên tinh thần cho tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề cương nghiên cứu.

Xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày 05 tháng 4 năm 2022

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Nguyễn Đức Thắng

TÓM TẮT

Mục tiêu của đề tài nghiên cứu là xác định Các nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của Cán bộ, Công chức trên địa bàn huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ, trên cơ sở đó đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao lòng trung thành với tổ chức của Cán bộ, Công chức. Nghiên cứu được thực hiện với cỡ mẫu là 220 Cán bộ, Công chức tại huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ. Mô hình nghiên cứu được thực hiện gồm có 06 biến độc lập: Đào tạo và thăng tiến; Lương, thưởng và phúc lợi; Lãnh đạo, Đồng nghiệp; Môi trường làm việc và Sự hy sinh vì lợi ích công. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến, cho thấy cả 06 biến độc lập có ý nghĩa thống kê và có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc lòng trung thành với tổ chức, 06 biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 61,9% sự biến thiên của biến phụ thuộc lòng trung thành. Đồng thời, xác định được mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến lòng trung thành với tổ chức theo mức độ tác động giảm dần gồm: Đào tạo và thăng tiến; Đồng nghiệp; Môi trường làm việc; Sự hy sinh vì lợi ích công; Lương thưởng và phúc lợi; Lãnh đạo. Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu bằng phương pháp (Independent samples T –test) và phân tích phương sai một yếu tố (One-way ANOVA) đã cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ lòng trung thành của Cán bộ, Công chức theo Trình độ học vấn, Thâm niên công tác và Thu nhập khác nhau. Tuy nhiên, có sự khác biệt về lòng trung thành của Cán bộ, Công chức theo Giới tính và Độ tuổi. Trên cơ sở nghiên cứu, tác giả đưa ra các hàm ý quản trị nhằm nâng cao lòng trung thành của Cán bộ, Công chức trong thời gian tới.

Từ khóa: Cán bộ, Công chức, Lòng trung thành.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the factors affecting the loyalty of cadres and civil servants in Phong Dien district, Can Tho city, on that basis, propose managerial implications to improve high commitment to the organization of officials and civil servants. The study was conducted with a sample size of 220 officials and civil servants in Phong Dien district, Can Tho city. The research model is implemented including 06 independent variables: Training and promotion; Salary, bonus and benefits; Leaders, Colleagues; Working environment and Sacrifice for the public good. The results of multivariable linear regression analysis showed that all 06 independent variables have statistical significance and influence the dependent variable loyalty to the organization, 06 independent variables in the model can explain get 61.9% variation of the inconsistent conditional commitment. At the same time, the influence of factors on loyalty to the organization is determined according to the decreasing level of impact, including Training and promotion; Colleague; Work environment; Sacrifice for the public good; Salary and benefits; Leader. The results of analyzing research data by means (Independent samples T-test) and one-way analysis of variance (One-way ANOVA) have shown no statistically significant difference in the level of loyalty. Membership of Officials and Civil servants according to different educational qualifications, seniority and income. However, there are differences in the commitment of Cadres and Civil servants by gender and age. Based on the research, the author gives management implications to improve the loyalty of cadres and civil servants in the coming time.

Keywords: Cadres, civil servants, loyalty.

MỤC LỤC

<u>CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>LỜI CAM ĐOAN</u>	ii
<u>LỜI CẢM ƠN</u>	iii
<u>TÓM TẮT</u>	iv
<u>ABTRACT</u>	v
<u>MỤC LỤC</u>	vi
<u>DANH MỤC BẢNG</u>	x
<u>DANH MỤC HÌNH</u>	xi
<u>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</u>	xii
<u>CHƯƠNG 1</u>	1
<u>TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU</u>	1
<u>1.1 Lý do chọn đề tài</u>	1
<u>1.2 Mục tiêu nghiên cứu</u>	2
<u>1.2.1 Mục tiêu chung</u>	2
<u>1.2.2 Mục tiêu cụ thể</u>	2
<u>1.3 Câu hỏi nghiên cứu</u>	2
<u>1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu</u>	3
<u>1.4.1 Đối tượng nghiên cứu</u>	3
<u>1.4.2 Phạm vi nghiên cứu</u>	3
<u>1.5 Phương pháp nghiên cứu</u>	3
<u>1.6 Ý nghĩa khoa học của nghiên cứu</u>	4
<u>1.6.1 Ý nghĩa về lý thuyết</u>	4
<u>1.6.2 Ý nghĩa về thực tiễn</u>	4
<u>1.6.3 Ý nghĩa đối với bản thân người nghiên cứu</u>	4
<u>1.7 Bố cục của Luận văn</u>	4
<u>TÓM TẮT CHƯƠNG 1</u>	5
<u>CHƯƠNG 2</u>	6
<u>CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU</u>	6
<u>2.1 Tổng quan cơ sở lý thuyết</u>	6
<u>2.1.1 Khái niệm công chức</u>	6
<u>2.1.2 Khái niệm về lòng trung thành</u>	6

2.1.3 <u>Tâm quan trọng của lòng trung thành trong tổ chức hành chính Nhà nước</u> ...	7
2.2 <u>Lòng trung thành trong khu vực công và khu vực tư</u>	9
2.2.1 <u>Mô hình quản lý công</u>	9
2.2.2 <u>Động lực phụng sự công</u>	10
2.3 <u>Một số lý thuyết có liên quan</u>	12
2.3.1 <u>Thuyết cấp bậc nhu cầu của Abraham Maslow</u>	12
2.3.2 <u>Thuyết nhu cầu của McClelland</u>	14
2.3.3 <u>Thuyết hai yếu tố của Herzberg Mausner và Snyderman (1959)</u>	14
2.4 <u>Các yếu tố có tác động đến lòng trung thành</u>	15
2.5 <u>Các nghiên cứu có liên quan</u>	22
2.5.1 <u>Nghiên cứu ngoài nước</u>	22
2.5.2 <u>Nghiên cứu trong nước</u>	22
2.5.3 <u>Tóm tắt lược khảo tài liệu</u>	24
2.6 <u>Giả thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất</u>	26
2.6.1 <u>Giả thuyết nghiên cứu</u>	26
2.6.2 <u>Mô hình nghiên cứu đề xuất</u>	29
<u>TÓM TẮT CHƯƠNG 2</u>	31
<u>CHƯƠNG 3</u>	32
<u>PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</u>	32
3.1 <u>Quy trình nghiên cứu</u>	32
3.2 <u>Phương pháp nghiên cứu</u>	33
3.2.1 <u>Phương pháp nghiên cứu định tính</u>	33
3.2.2 <u>Phương pháp nghiên cứu định lượng</u>	36
3.3 <u>Xây dựng thang đo</u>	36
3.4 <u>Phương pháp phân tích dữ liệu</u>	38
3.4.1 <u>Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp</u>	38
3.4.2 <u>Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp</u>	38
3.4.3 <u>Phương pháp xử lý số liệu</u>	39
<u>TÓM TẮT CHƯƠNG 3</u>	42
<u>CHƯƠNG 4</u>	43
<u>KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN</u>	43
4.1 <u>Khái quát chung về huyện Phong Điền thành phố Cần Thơ</u>	43

4.1.1 Vị trí địa lý.....	43
4.1.2 Đặc điểm tự nhiên.....	43
4.1.3 Đặc điểm kinh tế - xã hội	44
4.1.4 Thực trạng sử dụng nguồn nhân lực trên địa bàn huyện	44
4.2 Thống kê về mô tả dữ liệu.....	48
4.2.1 Kết quả thống kê về Giới tính	48
4.2.2 Kết quả thống kê về Độ tuổi.....	48
4.2.3 Kết quả thống kê về Trình độ học vấn	49
4.2.4 Kết quả thống kê về Thâm niên làm việc	49
4.2.5 Kết quả thống kê về Thu nhập.....	50
4.3 Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha	50
4.3.1 Kiểm định độ tin cậy của thang đo các biến độc lập	50
4.3.2 Kiểm định độ tin cậy của thang đo biến phụ thuộc	52
4.4 Phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	52
4.4.1 Phân tích nhân tố khám phá cho biến độc lập	52
4.4.2 Phân tích nhân tố khám phá cho biến phụ thuộc	54
4.4.3 Tạo biến đại diện sau phân tích nhân tố khám phá (EFA)	55
4.5 Phân tích tương quan.....	55
4.6 Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến.....	56
4.6.1 Kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu	56
4.6.2 Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến	57
4.6.3 Kiểm định phân phối chuẩn.....	57
4.7 Kiểm định sự khác biệt theo các đặc điểm cá nhân	59
4.7.1 Kiểm định sự khác biệt về Lòng trung thành theo Giới tính.....	59
4.7.2 Kiểm định sự khác biệt về Lòng trung thành theo Độ tuổi	60
4.7.3 Kiểm định sự khác biệt về Lòng trung thành theo Trình độ học vấn.....	61
4.7.4 Kiểm định sự khác biệt về Lòng trung thành theo Thâm niên công tác	61
4.7.5 Kiểm định sự khác biệt về Lòng trung thành theo Thu nhập	62
4.8 Thảo luận kết quả kiểm định và nghiên cứu	62
4.8.1 Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	62
4.8.2 Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu	67
4.9.3 Kết quả kiểm định sự khác biệt của các đặc điểm cá nhân	67

4.9.4 So sánh với nghiên cứu của Bùi Văn Trinh và Đặng Phước Ân (2021)	68
<u>TÓM TẮT CHƯƠNG 4</u>	69
<u>CHƯƠNG 5</u>	70
<u>KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRI</u>	70
<u>5.1 Kết luận</u>	70
<u>5.2 Hàm ý quản trị</u>	70
5.2.1 Đào tạo và thăng tiến	70
5.2.2 Đồng nghiệp	71
5.2.3 Môi trường làm việc	72
5.2.4 Sự hy sinh vì lợi ích công	73
5.2.5 Lương, thưởng và phúc lợi	74
5.2.6 Lãnh đạo	75
5.2.7 Hàm ý về sự khác biệt các đặc điểm cá nhân	76
<u>5.3 Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo</u>	77
5.3.1 Hạn chế của nghiên cứu	77
5.3.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo	77
<u>TÀI LIỆU THAM KHẢO</u>	78
<u>PHỤ LỤC 1</u>	83
<u>DANH SÁCH CHUYÊN GIA</u>	83
<u>PHỤ LỤC 2</u>	84
<u>BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT</u>	84
<u>PHỤ LỤC 3</u>	87
<u>CÁC BẢNG CHAY DỮ LIỆU</u>	87

DANH MỤC BẢNG

<u>Bảng 2. 1: Tổng hợp các nghiên cứu có liên quan</u>	24
<u>Bảng 2. 2: Phỏng vấn chuyên gia</u>	29
<u>Bảng 3. 1: Bảng điều chỉnh thang đo Đào tạo và thăng tiến</u>	34
<u>Bảng 3. 2: Bảng điều chỉnh thang đo Lãnh đạo</u>	34
<u>Bảng 3. 3: Bảng điều chỉnh thang đo Đồng nghiệp</u>	35
<u>Bảng 3. 4: Bảng điều chỉnh thang đo Môi trường làm việc</u>	35
<u>Bảng 3. 5: Bảng điều chỉnh thang đo Lương thưởng và phúc lợi</u>	35
<u>Bảng 3. 6: Bảng điều chỉnh thang đo Sự hy sinh vì lợi ích công</u>	36
<u>Bảng 3. 7: Bảng điều chỉnh thang đo Lòng trung thành</u>	36
<u>Bảng 3. 8: Thang đo cho các nhân tố trong mô hình nghiên cứu</u>	37
<u>Bảng 4. 1: Kết quả thống kê về Độ tuổi</u>	49
<u>Bảng 4. 2: Kết quả thống kê về Trình độ học vấn</u>	49
<u>Bảng 4. 3: Kết quả thống kê về Thâm niên làm việc</u>	49
<u>Bảng 4. 4: Kết quả thống kê về Thu nhập</u>	50
<u>Bảng 4. 5: Độ tin cậy thang đo các biến độc lập</u>	51
<u>Bảng 4. 6: Độ tin cậy thang đo biến phụ thuộc</u>	52
<u>Bảng 4. 7: Kiểm định KMO và Bartlett's</u>	52
<u>Bảng 4. 8: Kết quả phân tích thông số Eigenvalues</u>	53
<u>Bảng 4. 9: Ma trận xoay nhân tố</u>	53
<u>Bảng 4. 10: Kiểm định KMO và Bartlett's</u>	54
<u>Bảng 4. 11: Kết quả phân tích thông số Eigenvalues</u>	54
<u>Bảng 4. 12: Ma trận xoay nhân tố</u>	55
<u>Bảng 4. 13: Tạo biến đại diện cho các nhân tố</u>	55
<u>Bảng 4. 14: Kết quả phân tích tương quan</u>	56
<u>Bảng 4. 15: Phân tích phương sai (ANOVA)</u>	56
<u>Bảng 4. 16: Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình</u>	56
<u>Bảng 4. 17: Kết quả phân tích hồi quy</u>	57
<u>Bảng 4. 18: Kiểm định sự khác biệt về Lòng trung thành theo Giới tính</u>	59
<u>Bảng 4. 19: Giá trị trung bình của nhóm</u>	60
<u>Bảng 4. 20: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai</u>	60
<u>Bảng 4. 21: Bảng kiểm định Welch theo Độ tuổi</u>	60
<u>Bảng 4. 22: Thông số mô tả sự khác biệt về lòng trung thành theo độ tuổi</u>	61
<u>Bảng 4. 23: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai</u>	61
<u>Bảng 4. 24: Bảng kiểm định Welch theo Trình độ học vấn</u>	61
<u>Bảng 4. 25: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai</u>	62
<u>Bảng 4. 26: Bảng Anova theo Thâm niên công tác</u>	62
<u>Bảng 4. 27: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai</u>	62
<u>Bảng 4. 28: Bảng kiểm định Welch theo thu nhập</u>	62
<u>Bảng 4. 29: Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu</u>	63
<u>Bảng 4. 30: Đánh giá của đáp viên về thang đo Đào tạo và thăng tiến</u>	63
<u>Bảng 4. 31: Đánh giá của đáp viên về thang đo Lương, thưởng và phúc lợi</u>	64
<u>Bảng 4. 32: Đánh giá của đáp viên về thang đo Lãnh đạo</u>	65
<u>Bảng 4. 33: Đánh giá của đáp viên về thang đo Đồng nghiệp</u>	65
<u>Bảng 4. 34: Đánh giá của đáp viên về thang đo Môi trường làm việc</u>	66
<u>Bảng 4. 35: Đánh giá của đáp viên về thang đo Sự hy sinh vì lợi ích công</u>	66
<u>Bảng 4. 36: Tổng hợp kết quả kiểm định sự khác biệt về Lòng trung thành</u>	68

DANH MỤC HÌNH

<u>Hình 2. 1: Tháp nhu cầu của A. Maslow</u>	13
<u>Hình 2. 2: Mô hình nghiên cứu đề xuất</u>	30
<u>Hình 3. 1: Quy trình nghiên cứu</u>	32
<u>Hình 4. 1: Kết quả thống kê về Giới tính</u>	48
<u>Hình 4. 2: Biểu đồ tần số của phân dư chuẩn hóa</u>	58
<u>Hình 4. 3: Biểu đồ phân dư chuẩn hoá Normal P-P</u>	58
<u>Hình 4. 4: Biểu đồ phân tán của phân dư</u>	59
<u>Hình 4. 5: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh</u>	67

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Viết đầy đủ
CB	Cán bộ
CBCC	Cán bộ, công chức
CC	Công chức
CP	Chính phủ
EFA	Phân tích nhân tố khám phá
HCM	Hồ Chí Minh
NQ	Nghị quyết
PSM	Động lực phụng sự công
QH	Quốc hội
TPCT	Thành phố Cần Thơ
UBND	Ủy ban nhân dân