

DOI: 10.58490/ctump.2024i79.2714

**MỘT SỐ YẾU TỐ LIÊN QUAN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA VIÊN CHỨC,  
NGƯỜI LAO ĐỘNG VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC THI LÝ THUYẾT  
CUỐI KỲ TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ NĂM 2023**

*Lê Thị Minh Ngọc, Đỗ Thị Cẩm Hồng, Cóm Minh Tiên,  
Nguyễn Xuân Vinh, Phan Thị Tuyết Nhung\**

*Trường Đại học Y Dược Cần Thơ*

*\*Email: pttnhung@ctump.edu.vn*

*Ngày nhận bài: 08/5/2024*

*Ngày phản biện: 17/8/2024*

*Ngày duyệt đăng: 25/8/2024*

**TÓM TẮT**

**Đặt vấn đề:** Thi kết thúc học phần nhằm đánh giá khách quan, trung thực chất lượng học tập của người học. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng giúp bảo đảm lợi ích của nhà trường và toàn xã hội. **Mục tiêu nghiên cứu:** Đánh giá sự hài lòng và xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi cuối kỳ. **Đối tượng và phương pháp nghiên cứu:** Phương pháp mô tả cắt ngang trên 220 viên chức, người lao động tại Trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023. Sử dụng mô hình hồi quy đa biến để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công tác thi; Nghiên cứu thực hiện qua bảng câu hỏi Google Form. **Kết quả:** Các nội dung đều được đánh giá từ mức độ hài lòng trở lên ( $\text{ĐTB} = 3,89 \pm 0,657$ ). Chỉ số hài lòng toàn diện chung là 0,33. Các yếu tố có liên quan đến sự hài lòng toàn diện về công tác thi đều có tác động dương đến điểm hài lòng chung với độ tin cậy 95%, nhất là “Sự hài lòng về quy định về công tác coi thi”. **Kết luận:** Đa số viên chức, người lao động hài lòng với công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường. Điểm hài lòng chung là 3,98; chỉ số hài lòng toàn diện là 0,33. Giới tính, độ tuổi, trình độ và đơn vị công tác có liên quan đến chỉ số hài lòng toàn diện. Nhân tố “Sự hài lòng về quy định về công tác coi thi” có tác động dương đến điểm hài lòng chung với mức ý nghĩa 95% và là yếu tố tác động mạnh nhất.

**Từ khóa:** Thi cuối kỳ, sự hài lòng, yếu tố liên quan.

**ABSTRACT**

**SOME FACTORS RELATED TO THE SATISFACTION  
OF OFFICERS AND EMPLOYEES WITH THE ORGANIZATION  
OF THE FINAL THEORY EXAM AT CAN THO UNIVERSITY OF  
MEDICINE AND PHARMACY IN 2023**

*Le Thi Minh Ngoc, Do Thi Cam Hong, Com Minh Tien,  
Nguyen Xuan Vinh, Phan Thi Tuyet Nhung\**

*Can Tho University of Medicine and Pharmacy*

**Background:** The final exams aim to objectively evaluate the honest quality of students' learning. Implementing synchronized solutions helps to ensure the interests of each university and the entire society. **Objectives:** To evaluate the satisfaction and to identify some factors related to satisfaction of officials and workers with the organization of final exams. **Materials and methods:** A cross-sectional descriptive study was conducted on 220 people at Can Tho University of Medicine and Pharmacy in 2023. Using Multivariate Regression Model to identify factors affecting satisfaction on exam work. The study was conducted through a Google Form questionnaire.

**Results:** Most of the content was evaluated to be satisfactory or higher (average score =  $3,89 \pm 0,657$ ). The general comprehensive satisfaction index was 0.33. Factors related to overall satisfaction with exam organization all had a positive impact on overall satisfaction scores with a significance level of 95%, the strongest influencing factor was "Satisfaction with exam proctoring regulations." **Conclusions:** Most of officials and employees at Can Tho University of Medicine and Pharmacy are satisfied with the organization of the final theory exam at the university. The overall comprehensive satisfaction index is 0.33. Gender, age, education level and workplace are related to the overall satisfaction index. The factor "Satisfaction with regulations on exam proctoring" has a positive impact on the overall satisfaction score with a significance level of 95% and is the strongest impact factor.

**Keywords:** final exams, satisfaction, related factors.

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) ban hành “Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học” [1] và hướng dẫn 766/QLCL-KĐCLGD ban hành ngày 20 tháng 4 năm 2018 về việc “hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học” [2], tự đánh giá cơ sở giáo dục dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục do Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành để tự xem xét, báo cáo về tình trạng chất lượng, hiệu quả hoạt động đào tạo, nghiên cứu khoa học, nhân lực, cơ sở vật chất và các vấn đề liên quan khác, làm căn cứ để cơ sở giáo dục tiến hành điều chỉnh các nguồn lực và quá trình thực hiện nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và đạt tiêu chuẩn chất lượng giáo dục. Hiện nay, trên cơ sở Quy chế chung của Bộ Giáo dục và Đào tạo, các trường đại học đã chủ động xây dựng và không ngừng hoàn thiện quy chế đào tạo phù hợp với điều kiện thực tiễn. Trong đó, thi kết thúc học phần là một nội dung được đặc biệt quan tâm.

Từ khi thành lập Trường Đại học Y Dược Cần Thơ đến nay, Trường luôn xác định công tác khảo thí đánh giá người học phải hướng đến sự đánh giá, duy trì và cải thiện chất lượng của người học và bảo đảm đáp ứng tốt sứ mệnh, tầm nhìn, đạt các mục tiêu chiến lược mà trường đã đề ra, cũng như đáp ứng tốt yêu cầu của Bộ Y tế giao phó cho trường. Nhằm không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ, nghiên cứu đã thực hiện với mục tiêu: (1) Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023; (2) Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023.

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Đối tượng, địa điểm và thời gian nghiên cứu

Viên chức, người lao động đang làm việc tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

- **Tiêu chuẩn chọn mẫu:** Người có tham gia công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ, đồng ý tham gia nghiên cứu.

- **Tiêu chuẩn loại trừ:** Người đi học tại nước ngoài trên 6 tháng, người khảo sát trả lời không đầy đủ bộ câu hỏi khảo sát.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

- **Thiết kế nghiên cứu:** Mô tả cắt ngang.

- **Cỡ mẫu:** Theo báo cáo thống kê của Phòng Khảo thí, năm 2022 có 300 viên chức, người lao động có tham gia hoạt động tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ [3].

Áp dụng công thức tính cỡ mẫu theo công thức biết quy mô tổng thể:

$n = N/(1+N \times e^2)$ , trong đó: N là lượng mẫu cần xác định, N là quy mô tổng thể của mẫu, e là sai số cho phép (chọn  $e = 0,05$ ). Cỡ mẫu là tính ra được là 172, làm tròn thành 200 mẫu. Thực tế nghiên cứu là 220

- **Phương pháp lấy mẫu:** Gửi câu hỏi qua Google Form.

- **Nội dung nghiên cứu:**

- **Thiết kế bộ câu hỏi nghiên cứu:** Bộ câu hỏi thiết kế dạng câu hỏi cấu trúc, với thang Likert-5 gồm 5 mức độ: 0-hoàn toàn không hài lòng, 1-không hài lòng, 2-khá hài lòng, 3-hài lòng, 4-hoàn toàn hài lòng, tương ứng từ 1 đến 5 điểm. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA [4].

- **Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023**

+ Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với các hoạt động “A-Chuẩn bị trước thi”

+ Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với các hoạt động “B-Trong lúc thi”

+ Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng của viên chức, người lao động đối với các hoạt động “C-Sau khi thi”

+ Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng của viên chức, người lao động về “D-Quy định về công tác coi thi”

+ Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi cuối kỳ nói chung.

*ĐTB hài lòng theo từng phần A,B,C,D* = (Tổng số điểm của các câu hỏi khảo sát của từng phần A, B, C, D)/tổng số câu hỏi).

*Tổng ĐTB hài lòng chung* = (Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát của các phần A, B, C, D/ (Tổng số câu hỏi).

Thang đánh giá mức độ hài lòng dựa trên ĐTB của biến số [5]: Mức độ 1 (1,00 - 1,80 điểm): Hoàn toàn không hài lòng; mức độ 2 (1,81 - 2,60 điểm): Không hài lòng; mức độ 3 (2,61 - 3,40 điểm): Khá hài lòng; mức độ 4 (3,41 - 4,20 điểm): Hài lòng; mức độ 5 (4,21 - 5,00 điểm): Hoàn toàn hài lòng.

*Tỷ lệ hài lòng theo từng phần A,B,C,D:* Tính trong từng nhóm A->D = (Tổng số người hài lòng mức độ 4 + Tổng số người hài lòng mức độ 5) / (Tổng số người).

*Chỉ số hài lòng toàn diện* [6]

- **Tỷ số** (loại trừ những người có trả lời bất kỳ câu nào ở mức 1, 2, 3) = {(Người thứ 1 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5) + (Người thứ 2 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5) + (Người thứ n có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5)} x 100.

- **Mẫu số** = Tổng số người được khảo sát.

- **Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023**

+ Xác định các yếu tố liên quan đến chỉ số hài lòng toàn diện của đối tượng nghiên cứu bao gồm giới tính, độ tuổi, thâm niên, vị trí làm việc, đơn vị công tác

Mối liên quan giữa hài lòng toàn diện với các biến thông tin về người khảo sát bằng phép kiểm chi bình phương, qua chỉ số OR với khoảng tin cậy CI=95%. Giá trị p được tính từ test hồi quy logistic đa biến, mức ý nghĩa  $p < 0,05$  [4].

+ Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ

Dựa trên quy trình tổ chức thi, đưa ra 4 nhóm nhân tố chứa các biến độc lập: *A-Chuẩn bị trước thi* (10 biến); *B-Trong lúc thi* (4 biến); *C-Sau khi thi* (2 biến); *D-Quy định về công tác thi* (6 biến) và 1 biến phụ thuộc là *HLC: Điểm hài lòng chung*.

Mô hình hồi quy đa biến được viết dưới dạng:  $HLC = \beta_0 + \beta_1 A + \beta_2 B + \beta_3 C + \beta_4 D$ .

Các giả thuyết của nghiên cứu:

H<sub>1</sub>: Các hoạt động chuẩn bị trước thi càng tốt thì viên chức, người lao động càng đánh giá cao chất lượng tổ chức thi.

H<sub>2</sub>: Các hoạt động trong lúc thi càng tốt thì viên chức, người lao động càng đánh giá cao chất lượng tổ chức thi.

H<sub>3</sub>: Các hoạt động sau thi càng tốt thì viên chức, người lao động càng đánh giá cao chất lượng tổ chức thi.

H<sub>4</sub>: Các quy định về công tác thi càng tốt thì viên chức, người lao động càng đánh giá cao chất lượng tổ chức thi.

Kiểm định giả thuyết phương sai, mức ý nghĩa p để xác định các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người tham gia khảo sát. Xác định mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập đến biến phụ thuộc bằng hệ số hồi quy đã được chuẩn hóa [4].

- **Phương pháp xử lý và phân tích số liệu:** Dữ liệu được phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0.

### III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 3.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

Qua thu thập số liệu, đã khảo sát được 220 viên chức, người lao động. Trong số người dân được phỏng vấn, tỉ lệ nữ là 53,2%, phần lớn ở độ tuổi 30-dưới 40 tuổi (42,7%). Trình độ chuyên môn là Thạc sĩ/CKI chiếm tỉ lệ cao nhất 55,9%, đa số người khảo sát là giảng viên (64,1%), công tác tại Khoa Y (55%).

#### 3.2. Kiểm định thang đo bộ câu hỏi

Các thang đo ảnh hưởng đến sự hài lòng của viên chức, người lao động đều có trị số Cronbach's Alpha khá lớn thuộc mức đo lường tốt. Các hệ số tương quan biến - tổng năm trong khoảng từ 0.5 – 0.8 nên 22 biến quan sát đều đạt yêu cầu. Không có biến quan sát nào loại khỏi mô hình. Kết quả kiểm tra thang đo bằng phân tích nhân tố EFA cho thấy giá trị KMO = 0,951 ( $p=0,000$ ), giá trị Eigenvalue là 1,269. Tất cả các nhân tố đều có hệ số tải lớn hơn 0,3. Dùng phép xoay nhân tố Varimax, kết quả có 4 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng chung như đã xác định.

#### 3.3. Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023

##### 3.3.1. Điểm TB hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ

Bảng 1. Điểm trung bình hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ

	Nội dung	ĐTB hài lòng
A	ĐTB hài lòng của viên chức, người lao động về công tác chuẩn bị trước thi	4,03±0,763
A1	Giáo vụ BM/cán bộ phụ trách cử cán bộ coi thi của đơn vị có thông báo về lịch coi thi trước khi xếp lịch thi cho thầy cô	4,18±0,873
A2	Số lượng buổi coi thi trong học kỳ của cán bộ hợp lý	4,09±0,817
A3	Số lượng cán bộ coi thi trong phòng thi (23-30 SV/CB) là phù hợp	4,18±0,755
A4	Cán bộ trực giao nhận đề thi, bài thi nhiệt tình, chu đáo	4,24±0,776
A5	Việc kiểm tra lịch coi thi trên hệ thống quản lý dễ dàng, thuận tiện	3,83±0,987
A6	Việc thay đổi cán bộ coi thi (gác thi thay) bằng cách đăng ký trên Google Form dễ dàng, thuận tiện	3,83±0,930
A7	Việc kiểm tra kết quả thay đổi cán bộ coi thi (gác thi thay) dễ dàng, thuận tiện	3,82±0,930
A8	Quy trình nhận đề thi thuận tiện	4,12±0,918
A9	Công tác chuẩn bị trước kỳ thi của phòng Khảo thí: Dán sẵn số trạm, số lượng đề thi/giấy thi đầy đủ,...	3,82±1,032
A10	Hồ sơ phòng thi được chuẩn bị đầy đủ: Biên bản mở đề/sơ đồ chỗ ngồi/sơ đồ mã đề, hướng dẫn các bước coi thi, biên bản xử lý...	4,18±0,773
B	ĐTB hài lòng của viên chức, người lao động trong quá trình coi thi	4,04±0,688
B1	Cán bộ giám sát thực hiện đúng quy trình giám sát	4,14±0,691
B2	Quy trình nhận diện sinh viên khi vào phòng thi đảm bảo	4,00±0,825
B3	Sinh viên được tập huấn rõ quy trình thi	4,03±0,761
B4	Sinh viên tuân thủ quy định thi	4,00±0,743
C	ĐTB hài lòng của viên chức, người lao động sau khi coi thi	3,94±0,752
C1	Quy trình nộp bài thi đảm bảo tính bảo mật	4,21±0,710
C2	Mức chi trả coi thi phù hợp	3,66±1,027
D	ĐTB hài lòng của viên chức, người lao động trong quy định về công tác coi thi	3,86±0,748
D1	Các quy trình coi thi đang áp dụng đảm bảo tính công bằng cho sinh viên	4,09±0,763
D2	Quy định cán bộ coi thi trễ (trễ 10 phút so với thời gian quy định) là phù hợp	3,98±0,855
D3	Quy định cán bộ vắng coi thi (không có mặt hoặc đi trễ 30 phút so với thời gian quy định) là phù hợp	4,01±0,841
D4	Quy định điểm trừ công tác coi thi (trễ: Trừ 1 điểm; vắng: Trừ 2 điểm) là phù hợp	3,88±0,945
D5	Quy định cộng 1 điểm cho cán bộ tham gia coi thi lý thuyết cuối kỳ 3 buổi/quý là phù hợp	3,70±1,072
D6	Quy định trừ 1 điểm đối với giảng viên không tham gia coi thi lý thuyết cuối kỳ trong quý là phù hợp	3,51±1,176
HLC	ĐTB hài lòng về công tác tổ chức coi thi lý thuyết cuối kỳ	4,06±0,688
Trung bình: 3,98±0,657		Skewness:-1,054 ±0,164

Nhận xét: Từ kết quả bảng 1 cho thấy, 100% các nội dung đều được đánh giá từ mức độ hài lòng trở lên (ĐTB = 3,98±0,657; Skewness: 1,054 ±0,164 thuộc phân phối chuẩn). Trong đó có 2 nội dung đạt mức hoàn toàn hài lòng là A4; Cán bộ trực giao nhận đề thi, bài thi nhiệt tình, chu đáo là C1; Quy trình nộp bài thi đảm bảo tính bảo mật.

**3.3.2. Tỷ lệ hài lòng theo từng phần ở các mức độ**

Bảng 2. Tỷ lệ hài lòng theo từng phần ở các mức độ của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ

Phần	Hài lòng mức 1		Hài lòng mức 2		Hài lòng mức 3		Hài lòng mức 4		Hài lòng mức 5		Hài lòng chung (mức 4+mức 5)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
A	5	2,3%	0	0%	25	11,4%	117	53,2%	73	33,2%	190	86,4%
B	6	2,7%	0	0%	24	10,9%	122	55,5%	68	30,9%	190	86,4%
C	10	4,5%	0	0%	23	10,5%	130	59,1%	57	25,9%	187	85,0%
D	7	3,2%	0	0%	50	22,7%	108	49,1%	55	25,0%	163	74,1%
Chung	3	1,4%	1	0,5%	29	13,2%	120	54,5%	67	30,5%	187	85,0%

Nhận xét: Cả bốn nhóm nhân tố đều tập trung ở mức độ hài lòng mức 4 và mức 5 với tỷ lệ hài lòng chung từ 74,1-86,4%, trung bình là 85%.

**3.3.3. Chỉ số hài lòng toàn diện**

Bảng 3. Chỉ số hài lòng toàn diện của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ

Nội dung	Số người có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5	Chỉ số hài lòng toàn diện
A-ĐTB hài lòng của viên chức, người lao động về công tác chuẩn bị trước thi	110	0,50
B-ĐTB hài lòng của viên chức, người lao động trong quá trình coi thi	156	0,71
C-ĐTB hài lòng của viên chức, người lao động sau khi coi thi	136	0,62
D- ĐTB hài lòng của viên chức, người lao động trong quy định về công tác coi thi	105	0,48
Toàn bộ quá trình tổ chức thi	72	0,33

Nhận xét: Mỗi nhân tố đều có chỉ số hài lòng toàn diện khá cao từ 0,48 đến 0,71. Chỉ số hài lòng toàn diện cho toàn bộ các nhân tố là 0,33.

**3.4. Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023**

**3.4.1. Xác định các yếu tố về thông tin của người khảo sát như giới tính, độ tuổi, thâm niên, vị trí làm việc, đơn vị công tác đến ĐTB hài lòng chung của người khảo sát**

Bảng 4. Một số yếu tố liên quan đến chỉ số hài lòng toàn diện của đối tượng nghiên cứu

Yếu tố liên quan	OR	95% CI
Giới		
Nam	1	
Nữ	1,530*	0,655; 2,029
Độ tuổi		

Yếu tố liên quan	OR	95% CI
Dưới 30 tuổi	1	
30- dưới 40 tuổi	0,586	0,220; 1,562
40- dưới 50 tuổi	0,258*	0,077; 0,863
50- dưới 60 tuổi	0,121*	0,018; 0,809
Trình độ		
Trung cấp/cao đẳng	1	
Đại học	9,043*	1,220; 67,039
Thạc sĩ/Chuyên khoa cấp I	18,055*	1,263; 258,141
Tiến sĩ/ Chuyên khoa cấp II	28,911*	1,571; 532,073
Vị trí công việc		
Kỹ thuật viên (KTV)	1	
Trợ giảng	0,215	0,030; 1,539
Giảng viên	0,081*	0,008; 0,801
Nhân viên hành chính	0,444	0,039; 5,069
Cán bộ quản lý cấp BM trở lên	0,088	0,007; 1,068
Đơn vị		
Khoa Y	1	
Khoa Răng hàm mặt	1,866	0,494; 7,044
Khoa Dược	2,566*	0,870; 7,572
Khoa Điều dưỡng-Kỹ thuật y học	0,571	0,174; 1,877
Khoa Y tế công cộng	0,41	0,079; 2,139
Khoa Khoa học cơ bản	1,626*	0,545; 4,853
Khoa Y học cổ truyền	2,274	0,991; 27,369
Trung tâm GDYH&HLKNYK	0,986	0,082; 11,811
Phòng ban	0,172	0,010; 3,004

\* $p < 0,05$

Nhận xét: Nhân viên nữ hài lòng hơn so với nhân viên nam (OR = 1,530; 95%CI: 0,655;2,029). Nhóm nhân viên có độ tuổi từ 40-dưới 50 tuổi và 50-dưới 60 tuổi hài lòng ít hơn so với nhóm dưới 30 tuổi (OR = 0,258; 95%CI: 0,077; 0,863 và OR = 0,121 và 95%CI: 0,018; 0,809). Người có trình độ đại học trở lên hài lòng hơn người có trình độ Trung cấp/cao đẳng (OR > 9,0). Cán bộ là giảng viên ít hài lòng hơn KTV (OR=0,081; 95%CI: 0,008; 0,801). Ngoài ra, những nhân viên đến từ khoa Dược và Khoa KHCB hài lòng hơn người ở các đơn vị còn lại (OR= 2,556; 95% CI: 0,870; 7,572 và OR= 2,274; 95%CI: 0,545; 4,853).

### 3.4.2. Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ

- Tiếp tục đo lường mức độ tác động của từng yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ. Kết quả phân tích phương trình hồi quy đa biến thu được  $R^2$  hiệu chỉnh = 0,633, nghĩa là mô hình giải thích được 63,3% biến thiên của biến phụ thuộc, 36,7% còn lại là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên). Ngoài ra, trị số thống kê F đạt giá trị 96,580 được tính từ giá trị  $R^2$  của mô hình đầy đủ với mức ý nghĩa  $p = 0,000$ , có thể bác bỏ giả thuyết  $H_0$  cho rằng tất cả các hệ số hồi quy bằng 0 (ngoại trừ hằng số), mô hình hồi quy tuyến tính bội đưa ra là phù hợp với mô hình và dữ liệu nghiên cứu.

Hệ số Durbin-Watson = 1,782 nằm trong khoảng 1,5-2,5, chứng tỏ không có hiện tượng tương quan giữa các phần dư. Các giá trị VIF < 10, không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra trong mô hình.

Bảng 5. Tổng hợp kết quả phân tích hồi quy đa biến

Kết quả phân tích ANOVA					
Mô hình	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	p-value
Hồi quy	66,365	4	16,591	96,580	0,000 <sup>b</sup>
Phần dư	37,321	215	0,174		
Tổng	103,686	219			
Kết quả hệ số mô hình hồi quy đa biến					
Biến số đại diện	Hệ số chưa chuẩn hóa (B)	Hệ số đã chuẩn hóa (Beta)	p-value	Đa cộng tuyến	
				Độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai-VIF
(Hằng số)	0,735		0,000	0,059	
Atb	0,215	0,238	0,000	0,755	0,001
Btb	0,199	0,199	0,008	0,619	0,001
Ctb	0,138	0,151	0,019	0,056	0,872
Dtb	0,299	0,325	0,000	0,000	0,491

Sử dụng biểu đồ tần số Q;Q plot và đồ thị Scatter để kiểm tra phần dư và phần biến phụ thuộc, kết quả cho thấy không có mối liên hệ hay không có hiện tượng phương sai của phần dư thay đổi.

Như vậy, phương trình hồi quy với các hệ số dạng chuẩn hoá như sau:

$$Y = 0,238HLA + 0,199HLB + 0,151HLC + 0,325HLD$$

Nhận xét: Cả 4 yếu tố đều có tác động dương đến điểm hài lòng chung với độ tin cậy là 95%, trong đó yếu tố tác động mạnh nhất là “Các quy định về công tác coi thi”.

## IV. BÀN LUẬN

### 4.1. Kiểm định thang đo bộ câu hỏi

Kiểm định thang đo bộ câu hỏi trong nghiên cứu là một phần quan trọng để đảm bảo tính tin cậy và hiệu quả của việc thu thập dữ liệu. Các thang đo ảnh hưởng đến sự hài lòng của viên chức, người lao động có trị số Cronbach’s Alpha khá lớn cho thấy tính tin cậy cao của thang đo, giúp đảm bảo rằng các câu hỏi trong thang đo đo lường một khía cạnh chung một cách nhất quán và đồng nhất. Các hệ số tương quan biến trong khoảng từ 0,5 đến 0,8 cho thấy mối quan hệ tương đối mạnh mẽ giữa các biến quan sát, nhưng không quá mạnh để gây ra vấn đề đa cộng tuyến. Điều này là quan trọng để đảm bảo tính đa dạng và độc lập của các biến quan sát. Đồng thời, giá trị KMO cao (0,951) cho thấy dữ liệu phù hợp với việc thực hiện phân tích nhân tố. Giá trị Eigenvalue cũng cho thấy có đủ nhân tố để giải thích phương sai của dữ liệu. Các hệ số tải lớn hơn 0,3 đều chỉ ra rằng các biến quan sát được phân tích có sự tương quan đáng kể với các nhân tố được xác định. Như vậy, kiểm định thang đo bộ câu hỏi giúp cho độ tin cậy và hiệu quả trong việc đo lường sự hài lòng của viên chức và người lao động, là cơ sở cho việc tiếp tục sử dụng thang đo này trong nghiên cứu và áp dụng các biện pháp cải thiện dựa trên thông tin thu được.

#### **4.2. Xác định tỷ lệ và mức độ hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023**

Nghiên cứu trên 220 viên chức tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ đã đưa ra những kết quả đáng chú ý về mức độ hài lòng trong quá trình tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ. Điểm trung bình về sự hài lòng là 3,98 điểm trên số điểm tối đa là 5 điểm, với tỷ lệ đánh giá từ mức độ hài lòng trở lên là 100%. Điều này cho thấy quá trình tổ chức thi đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của người lao động tham gia.

Một trong những điểm nhấn của nghiên cứu là việc phân tích chỉ số hài lòng toàn diện. Chỉ số này được xác định bằng cách tính số người có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5 (loại trừ những người có trả lời bất kỳ câu nào ở mức 1, 2, 3). Do đó, chỉ số hài lòng toàn diện thông thường không cao. Một số nghiên cứu có sử dụng chỉ số hài lòng toàn diện đã thực hiện như nghiên cứu của Ngô Trí Tuấn và cộng sự (2023) với 38,4% người bệnh hài lòng toàn diện về chất lượng khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Thận Hà Nội [7] hay theo kết quả khảo sát do Bộ Y tế thực hiện trong đợt kiểm tra bệnh viện tại Bệnh viện Bạch Mai đầu tháng 4 năm 2021 trên 2014 nhân viên, người lao động cho kết quả chỉ số hài lòng toàn diện về công việc tại bệnh viện là 15,3% [8]. Trong nghiên cứu, chỉ số này nằm trong khoảng từ 0,48 đến 0,71, với chỉ số trung bình chung là 0,33. Điều này cho thấy có sự biến động trong mức độ hài lòng của các viên chức và nhà trường có thể cần phải tập trung vào việc cải thiện một số khía cạnh cụ thể để nâng cao sự hài lòng toàn diện.

#### **4.3. Xác định một số yếu tố liên quan đến sự hài lòng của viên chức, người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ năm 2023**

Một số yếu tố quan trọng có ảnh hưởng đáng kể đến mức độ hài lòng toàn diện như giới tính, độ tuổi, trình độ, vị trí công việc và đơn vị công tác. Trong đó, nhân viên nữ hài lòng hơn so với nhân viên nam ( $OR = 1,530$ ), sự khác biệt này có thể phản ánh sự nhạy cảm và sự quan tâm đến các vấn đề và điều kiện trong công tác tổ chức thi khác nhau giữa các giới tính. Có thể cần xem xét các chính sách hoặc biện pháp cải thiện đặc biệt đối với nhóm nhân viên nam để tăng cường mức độ hài lòng của họ. Nhóm nhân viên có độ tuổi từ 40-50 tuổi và 50-60 tuổi ít hài lòng hơn so với nhóm dưới 30 tuổi ( $OR = 0,258$  và  $0,121$ ), nguyên nhân có thể do các nhóm tuổi này đã trải qua nhiều năm trong công tác coi thi, do đó có những mong đợi và nhu cầu cao hơn về quá trình tổ chức thi. Người có trình độ đại học trở lên hài lòng hơn người có trình độ Trung cấp/cao đẳng ( $OR > 9,0$ ). Sự khác biệt lớn này có thể phản ánh sự khác biệt trong kỳ vọng, trách nhiệm giữa các nhóm trình độ học vấn khác nhau. Đồng thời, cán bộ là giảng viên ít hài lòng hơn KTV ( $OR=0,081$ ). Sự khác biệt này có thể do các chính sách của giảng viên có khác biệt so với KTV. Vì vậy, có thể cần phải xem xét các biện pháp cải thiện chính sách hỗ trợ đặc biệt cho nhóm này. Ngoài ra, nhân viên đến từ khoa Dược và khoa Khoa học cơ bản hài lòng hơn người ở các đơn vị còn lại. Sự khác biệt trong mức độ hài lòng giữa các đơn vị công tác có thể phản ánh sự khác biệt trong môi trường làm việc, cơ hội phát triển nghề nghiệp và các chính sách hỗ trợ giữa các khoa. Điều này có thể cung cấp thông tin quý báu để cải thiện điều kiện làm việc và mức độ hài lòng trong các đơn vị khác nhau.

Kết quả đo lường mức độ tác động của từng yếu tố đối với sự hài lòng của viên chức và người lao động về công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ giúp hiểu rõ hơn yếu tố nào có ảnh hưởng lớn nhất và cần được chú trọng trong quá trình cải thiện tổ chức thi. Phương trình hồi quy đa biến được sử dụng để đo lường mức độ tác động của các yếu tố đối với điểm hài lòng chung. Kết quả cho thấy, cả bốn yếu tố (HLA, HLB, HLC và HLD) đều có tác động

dương đến điểm hài lòng chung. Điều này gợi ý rằng những khía cạnh khác nhau của quá trình tổ chức thi đều quan trọng và cần phải được cải thiện để nâng cao mức độ hài lòng của nhân viên. Yếu tố có tác động mạnh nhất là "Các quy định về công tác coi thi" (HLD) với hệ số hồi quy cao nhất là 0,325, chứng tỏ việc thiết lập và tuân thủ các quy định về công tác coi thi có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự hài lòng chung của viên chức, người lao động. Việc hiểu rõ mức độ tác động của từng yếu tố có thể giúp Trường xác định và ưu tiên các biện pháp cải thiện cụ thể để tối ưu hóa quá trình tổ chức thi và tăng cường sự hài lòng của họ. Các biện pháp có thể là việc cải thiện quy định, quy trình tổ chức thi, đào tạo, tập huấn và hỗ trợ cho nhân viên và thúc đẩy sự minh bạch và công bằng trong quá trình thi.

Như vậy, các kết quả thu được của nghiên cứu có thể hỗ trợ trong việc phát triển các chính sách và biện pháp cải thiện cụ thể để tăng cường hài lòng trong tổ chức thi. Việc triển khai những cải tiến này cần được thực hiện một cách có hệ thống và định kỳ để đảm bảo sự liên tục và hiệu quả.

## V. KẾT LUẬN

Hầu hết viên chức, người lao động tại trường Đại học Y Dược Cần Thơ hài lòng với công tác tổ chức thi lý thuyết cuối kỳ tại trường. Điểm hài lòng chung là 3,98; chỉ số hài lòng toàn diện là 0,33. Giới tính, độ tuổi, trình độ và đơn vị công tác có liên quan đến chỉ số hài lòng toàn diện. Cả 4 nhân tố "Sự hài lòng về quy định về công tác coi thi", "Sự hài lòng về công tác chuẩn bị trước thi", "Sự hài lòng trong lúc thi" và "Sự hài lòng sau khi thi" đều có tác động dương đến điểm hài lòng chung với mức ý nghĩa 95%, trong đó yếu tố tác động mạnh nhất là "Sự hài lòng về quy định về công tác coi thi".

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ giáo dục và đào tạo. Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học. 2017.
  2. Cục quản lý chất lượng. Hướng dẫn số 766/QLCL-KĐCLGD ban hành ngày 20 tháng 4 năm 2018 về việc hướng dẫn tự đánh giá cơ sở giáo dục đại học. 2018
  3. Nguyễn Trung Kiên. Niên giám thống kê 2018-2022.2023. 104-106
  4. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. NXB Hồng Đức. 2011.115-119, 167-169.
  5. Forest V. Morgeson III. Citizen Satisfaction. Palgrave Macmillan Publishing. 2014. 97-102
  6. Bộ Y tế, Cách tính, định nghĩa các kết quả và chỉ số. 2017. <https://hoidap.chatluongbenhvien.vn/phan-mem-qlcl-dung-cho-bo-y-te/khao-sat-hai-long/hd-khac-cach-tinh-dinh-nghia-cac-ket-qua-va-chi-so>.
  7. Tuấn, N. T., Duy, N. C., Lĩnh, P. T., Phương, N. T. P., Thu, N. H., Lâm, N. N. Q., & Anh, Đoàn T. C. Sự hài lòng của người bệnh với chất lượng dịch vụ y tế tại khoa khám bệnh Bệnh viện Thận Hà Nội năm 2023 và một số yếu tố liên quan. *Tạp Chí Nghiên cứu Y học*. 2023. 169(8). 300-309. <https://doi.org/10.52852/tcncyh.v169i8.1855>
  8. Báo Tuổi trẻ. Y bác sĩ Bệnh viện Bạch Mai: Chỉ số hài lòng toàn diện chỉ 15,3%. 2021. <https://tuoitre.vn/y-bac-si-benh-vien-bach-mai-chi-so-hai-long-toan-dien-chi-15-3-202104161138086.htm>.
  9. Christopher Fuster Bueno. Citizen Satisfaction Index System (CSIS) – Candon City. Conference Paper.2014.56-68.
-