

YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN VĂN PHÒNG: NGHIÊN CỨU THỰC NGHIỆM TẠI CÁC DOANH NGHIỆP THUỘC KHU KINH TẾ VŨNG ÁNG, TỈNH HÀ TĨNH

THE STUDY OF THE FACTORS AFFECTING THE LEVEL OF SATISFACTION IN THE EMPLOYMENT OF THE OFFICERS IN ECONOMIC ZONES IN VUNG ANG ECONOMIC AREA, HA TINH PROVINCE

Đậu Hoàng Hưng^{1*}

TÓM TẮT

Bài báo trình bày nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên văn phòng tại các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Vũng Áng, tỉnh Hà Tĩnh. Dữ liệu nghiên cứu thực nghiệm được thu thập thông qua khảo sát 353 nhân viên văn phòng. Kết quả phân tích mô hình nghiên cứu, phân tích nhân tố khám phá cho thấy, có 03 yếu tố, gồm: (i) Tài chính và môi trường làm việc; (ii) Mối quan hệ với đồng nghiệp; (iii) Mối quan hệ với cấp trên ảnh hưởng đến mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên văn phòng tại các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Vũng Áng, trong đó, mức độ ảnh hưởng của yếu tố Tài chính và môi trường làm việc là lớn nhất.

Từ khóa: mức độ hài lòng; mức độ hài lòng trong công việc; khu kinh tế

ABSTRACT

The article presents a study of the factors that affect the level of job satisfaction of office workers in Vietnam's economic zones to find the better solutions to improve their level of satisfaction with a view of attracting, building and stabilizing the labor force with higher quality. The empirical data were collected through 353 questionnaires surveyed by staff in Vung Ang Economic Zone, Ha Tinh. There are seven factors in the research model. Analyzing the exploratory factor with the spin matrix has created the new five factors. After renaming the group of factors and modifying the study model, the results show that there are three factors affecting the level of job satisfaction of office workers in the economic zones, including: (i) finance and working environment; (ii) relationship with colleagues; (iii) Relationship with superiors. In particular, the impact of financial factors and working environment is a problem. However, the economic zones in Vietnam have been enjoying preferential policies separately in recent years. As a result of that businesses in different economic zones also have different working mechanisms, which may have a significant impact on the psychology and job satisfaction of office workers in these areas and this hasn't mentioned in this study.

Keywords: level of satisfaction; level of satisfaction in work; economic sector

¹Khoa Kế toán-Kiểm toán, Đại học Công nghiệp Hà Nội

*E-mail: hung1008us@yahoo.com

Ngày nhận bài: 02/05/2018

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 17/05/2018

Ngày chấp nhận đăng: 15/06/2018

1. GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh hội nhập ngày càng sâu rộng hiện nay, một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng lớn đến sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp đó là thu hút, gây

dựng và duy trì được đội ngũ lao động có chất lượng cao, có năng lực, nhiệt tình và mong muốn gắn bó lâu dài với công việc. Tuy nhiên, hiện tượng “chảy máu nhân tài” đã và đang xảy ra tại nhiều doanh nghiệp, nguyên nhân có thể do chính doanh nghiệp không tạo được sự hài lòng trong công việc cho người lao động hoặc do sự lôi kéo của các doanh nghiệp khác. Đây là vấn đề mà doanh nghiệp tại các khu kinh tế ở Việt Nam đang phải đương đầu và gặp nhiều khó khăn.

Những năm gần đây, ở Việt Nam đã hình thành nhiều khu kinh tế với tốc độ phát triển nhanh chóng về cả số lượng và chất lượng của các doanh nghiệp. Tuy nhiên, tình trạng nhân viên của các doanh nghiệp tại các khu kinh tế này xin nghỉ việc hoặc chuyển sang doanh nghiệp khác đã và đang diễn ra thường xuyên, làm xáo trộn và gây ra nhiều khó khăn về nhân lực, thiếu hụt lao động liên tục đã ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp. Điều này đòi hỏi doanh nghiệp phải có được phương án quản trị nguồn nhân lực mang tính thực tiễn, phù hợp và hiệu quả hơn để có thể vừa duy trì vừa thu hút được lực lượng lao động có chất lượng, trung thành, yên tâm cống hiến, góp phần nâng cao lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp trong quá trình hội nhập hiện nay. Chính vì vậy, nghiên cứu này nhằm xem xét yếu tố nào có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng, sự trung thành của nhân viên, kích thích sự sáng tạo và kích thích nhân viên làm việc tốt hơn.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN

Sự hài lòng trong công việc

Đã có một số nghiên cứu về sự hài lòng của người lao động đối với công việc, tuy nhiên, giữa các nghiên cứu chưa có sự tương đồng về khái niệm sự hài lòng trong công việc cho người lao động. Theo Spector (1997), sự hài lòng trong công việc là sự yêu thích công việc và các khía cạnh của công việc và được xem như là một biến về hành vi. Theo Đào Trung Kiên (2014), hài lòng trong công việc cũng được xem như là việc hài lòng với các khía cạnh cụ thể hoặc sự hài lòng chung với công việc. Theo Luddy (2005), sự hài lòng trong công việc là do sự ảnh hưởng của các yếu tố mang đặc điểm cá nhân của người lao động hoặc các tác động từ phía đơn vị sử dụng lao động đến cảm nhận về các khía cạnh trong công việc của người lao động. Nga và

Chiến (2016), cho rằng sự hài lòng trong công việc là trạng thái mà người lao động cảm nhận và thỏa mãn khi thực hiện công việc có mục tiêu và định hướng hiệu quả rõ ràng, chịu tác động bởi ba yếu tố kết hợp, đó là: giá trị kỳ vọng từ công việc, phương tiện làm việc và sự đãi ngộ từ thành quả lao động trong tổ chức. Vì vậy, mức độ hài lòng có thể xem là hàm của sự khác biệt giữa kết quả nhận được và kỳ vọng, người đó cảm nhận được theo ba mức độ: nếu kết quả thực hiện kém hơn so với kỳ vọng, người cảm nhận sẽ không hài lòng; nếu kết quả thực hiện tương xứng với kỳ vọng, người cảm nhận sẽ hài lòng; nếu kết quả thực hiện vượt quá sự mong đợi, người cảm nhận sẽ rất hài lòng. Như vậy, sự hài lòng trong công việc của người lao động có thể hiểu là cảm nhận về các khía cạnh trong công việc do sự tác động từ phía đơn vị sử dụng lao động và các yếu tố cá nhân.

Yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc

Tính chất công việc là những nội dung của công việc phù hợp với năng lực của người lao động, tạo cảm hứng cho người lao động phát huy được khả năng của mình. Bố trí công việc phù hợp sẽ khai thác được tiềm năng của người lao động, tăng năng suất lao động và làm cho người lao động cảm thấy thoải mái về công việc họ thực hiện. Nói cách khác, người lao động sẽ cảm thấy hài lòng với công việc được giao nếu công việc đó phù hợp với khả năng của họ (Kinicki và cộng sự, 2002; Luddy, 2005; Trần Kim Dung, 2005; Nguyễn Thị Thu Thủy, 2011). Trên cơ sở đó, giả thuyết nghiên cứu H_1 đó là, Tính chất công việc có ảnh hưởng tích cực đến mức độ hài lòng của người lao động trong công việc.

Điều kiện làm việc là tình trạng nơi làm việc của người lao động, gồm những yếu tố: sự an toàn của nơi làm việc, trang thiết bị phục vụ cho công việc, không khí làm việc của người lao động... Người lao động được cung cấp một điều kiện làm việc tốt sẽ đánh giá tốt về công việc của mình, ngược lại họ sẽ cảm thấy bất mãn với công việc mà họ phải chấp nhận (Spector, 1997; Trần Kim Dung, 2005; Nguyễn Trọng Hiếu, 2012). Do đó, giả thuyết nghiên cứu H_2 đó là, Điều kiện làm việc có ảnh hưởng tích cực đến mức độ hài lòng của người lao động trong công việc.

Tiền lương và phúc lợi là khoản thù lao mà người lao động nhận được từ công việc của mình ở tổ chức. Theo thuyết nhu cầu của Maslow, nhu cầu về tiền lương và phúc lợi tương đương với các nhu cầu cơ bản và nhu cầu sinh lý. Cùng một mức độ công việc, người lao động sẽ cảm thấy hài lòng hơn khi thu nhập của họ cao hơn, ngoài ra các yếu tố về công bằng trong thu nhập cũng được người lao động đánh giá cao hay còn gọi là thu nhập so sánh (Kinicki và cộng sự, 2002; Luddy, 2005; Trần Kim Dung, 2005; Nguyễn Thị Thu Thủy, 2011; Phạm Văn Mạnh, 2012). Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu H_3 đó là, Tiền lương và phúc lợi có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người lao động trong công việc.

Đào tạo và thăng tiến được thể hiện qua việc người lao động có cơ hội được đào tạo nâng cao kỹ năng phục vụ cho công việc và khả năng họ được đề bạt lên vị trí cao hơn. Người lao động cảm thấy hài lòng với những công việc đem lại cho họ cơ hội được đào tạo và giúp họ thăng

tiến trong sự nghiệp. Vì vậy, tạo ra cơ hội được đào tạo và đề bạt thăng tiến sẽ làm cho người lao động cảm thấy hài lòng với công việc (Spector, 1997; Kinicki và cộng sự, 2002; Luddy, 2005; Trần Kim Dung, 2005; Phạm Văn Mạnh, 2012). Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu H_4 đó là, Đào tạo và thăng tiến có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người lao động trong công việc.

Khen thưởng, kỷ luật: Có thể hiểu khen thưởng là việc ghi nhận, biểu dương, tôn vinh thành tích, công trạng và được khuyến khích bằng lợi ích vật chất đối với tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác, vì sự phát triển của tổ chức, đơn vị (hoạt động nghề nghiệp) hoặc vì sự đóng góp có lợi ích cho xã hội. Kỷ luật là việc kiểm điểm, xử lý và trừng phạt cá nhân, tập thể có hành vi không tuân theo hoặc vi phạm quy định, quy chế của đơn vị, tổ chức hoặc pháp luật, gây ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc chung của tập thể. Tác giả cho rằng, khích lệ bằng vật chất hoặc tinh thần ngoài tiền lương, phúc lợi nhằm động viên người lao động khi họ hoàn thành công việc được giao tốt hơn tiêu chuẩn, tiêu chí hay mục tiêu mà tổ chức đó đặt ra có tác động đến sự hài lòng trong công việc của người lao động. Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu H_5 đó là, Khen thưởng, kỷ luật có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người lao động trong công việc.

Mối quan hệ với cấp trên (cấp trên hay lãnh đạo là người quản lý của nhân viên), đem đến cho nhân viên sự thỏa mãn thông qua giao tiếp, thể hiện sự quan tâm, đối xử công bằng và ghi nhận các đóng góp của nhân viên. Nói cách khác, quan hệ cấp trên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người lao động đối với công việc (Spector, 1997; Luddy, 2005; Trần Kim Dung, 2005; Nguyễn Thu Thủy, 2011; Nguyễn Trọng Hiếu, 2012). Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu H_6 đó là, Mối quan hệ với cấp trên có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người lao động trong công việc.

Mối quan hệ với đồng nghiệp (đồng nghiệp được hiểu là người làm việc cùng đơn vị trực tiếp, có mối quan hệ thường xuyên về mặt công việc với nhau, quan tâm trao đổi với nhau về công việc) vì vậy, mối quan hệ với đồng nghiệp cũng ảnh hưởng đến sự thỏa mãn chung trong công việc. Các yếu tố chính của sự thỏa mãn đó bao gồm: sự tin cậy, tận tâm trong công việc, giúp đỡ nhau, thân thiện, sự cạnh tranh công bằng về các phần thưởng và đề bạt trong tổ chức. Nói cách khác, người lao động sẽ cảm thấy hài lòng với công việc hơn khi họ có mối quan hệ tốt với đồng nghiệp (Luddy, 2005; Trần Kim Dung, 2005; Nguyễn Thu Thủy, 2011; Phạm Văn Mạnh, 2012). Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu H_7 đó là, Mối quan hệ với đồng nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người lao động trong công việc.

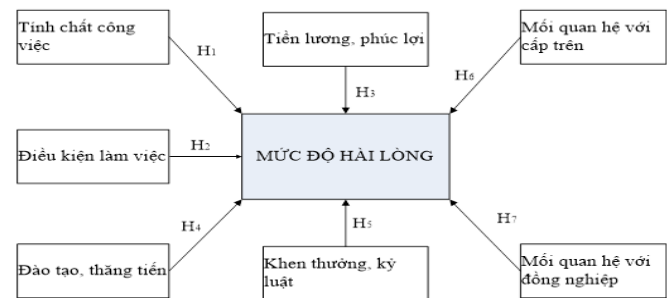
Các mô hình đánh giá sự hài lòng trong công việc

Mô hình JDI (Job Description Index - chỉ số mô tả công việc) của Smith và cộng sự (1969), đã đánh giá mức độ hài lòng trong công việc của người lao động qua 05 yếu tố: Tiền lương; Sự thăng tiến; Đồng nghiệp; Sự giám sát và Tính chất công việc. Tuy nhiên, mô hình JDI cũng có một số hạn chế như: sử dụng bộ câu hỏi với 72 mục hỏi bị xem là

quá dài, gây khó khăn cho việc điều tra thu thập dữ liệu; dạng câu hỏi - trả lời trong mô hình JDI nguyên thủy là dạng Có - Không, do vậy, khó có thể đánh giá được hết các mức độ hài lòng khác nhau của người lao động; không có câu hỏi đánh giá tổng thể sự hài lòng của người lao động (Spector, 1997).

Weiss và cộng sự (1988), đã đưa ra mô hình MSQ (Minnesota Satisfaction Quesionaire) sử dụng một trong hai bảng đo: bảng đo (1) dài, với 100 yếu tố, mỗi yếu tố được đo lường bởi 05 biến; bảng đo (2) ngắn hơn, với 20 yếu tố đánh giá mức độ hài lòng chung về mỗi khía cạnh. Tuy nhiên, nhược điểm lớn nhất của MSQ cũng giống mô hình JDI là bảng câu hỏi quá dài, nếu dùng bảng đo ngắn với 20 câu hỏi thì độ sai lệch lớn và không phản ánh được cảm nhận của nhân viên. Spector (1997), đã xây dựng một mô hình đánh giá mức độ hài lòng và thái độ các nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ, gồm 09 yếu tố: Lương, Cơ hội thăng tiến, Điều kiện làm việc, Sự giám sát, Đồng nghiệp, Yêu thích công việc, Giao tiếp thông tin, Phần thưởng bất ngờ, Phúc lợi. Mô hình được phát triển và ứng dụng chủ yếu ở các tổ chức dịch vụ và tổ chức phi lợi nhuận như: bệnh viện, trung tâm chăm sóc sức khỏe... Trên cơ sở mô hình JDI của Smith và cộng sự (1969), ngoài 05 yếu tố theo mô hình gốc, Trần Kim Dung (2005), đã thực hiện một nghiên cứu tại Thành phố Hồ Chí Minh, bổ sung thêm hai yếu tố: Phúc lợi công ty và Điều kiện làm việc vào mô hình mới để phù hợp với bối cảnh Việt Nam. Kết quả kiểm định mô hình mới đã chỉ ra 04 yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên đối với công việc, đó là: Tiền lương, Đồng nghiệp, Lãnh đạo và Cơ hội thăng tiến. Nguyễn Vũ Duy Nhất (2009), cũng đã sử dụng thang đo 10 yếu tố để đo lường sự ảnh hưởng của mức độ hài lòng đến nỗ lực, lòng trung thành của nhân viên ngành dịch vụ viễn thông. Theo đó, yếu tố Sự trung thành cá nhân đối với cấp trên được điều chỉnh và kết hợp với yếu tố Lãnh đạo của Trần Kim Dung (2005), thành yếu tố Mối quan hệ công việc với cấp trên. Kết quả kiểm định cho thấy, các yếu tố Kỷ luật khéo léo, Được chia sẻ và tương tác trong công việc, Công việc thú vị và Tâm lý yên tâm khi làm việc ảnh hưởng đến sự nỗ lực của nhân viên; các yếu tố Thu nhập, Kỷ luật khéo léo, Được tương tác và chia sẻ thông tin trong công việc, Công việc thú vị ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên.

Dựa vào tổng quan các mô hình nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng trong công việc của người lao động được trình bày ở trên, kết hợp với cơ sở lý thuyết và thang đo từ các nghiên cứu trước đây, tác giả lựa chọn mô hình nghiên cứu trên nền tảng mô hình nghiên cứu JDI nguyên thủy của Smith và cộng sự (1969), với 05 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động, đó là: (i) Tiền lương và phúc lợi; (ii) Điều kiện làm việc; (iii) Mối quan hệ với đồng nghiệp; (iv) Đào tạo và thăng tiến; (v) Mối quan hệ với cấp trên. Tuy nhiên, trong nghiên cứu này, tác giả đề xuất thêm 02 yếu tố: (vi) Tính chất công việc và (vii) Khen thưởng, kỷ luật. Mô hình nghiên cứu đề xuất được thể hiện trên hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Bảng 1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Tiêu chí phân loại	Tần suất	Tỷ lệ %
Theo vị trí công việc		
Kế toán viên	79	22,38
Thống kê	22	6,23
Hỗ trợ dự án	31	8,78
Tiếp tân	12	3,40
Hành chính nhân sự	98	27,768
Chuối cung ứng, kho	68	19,26
Quản lý máy móc, thiết bị, tài sản	23	6,51
Khác	20	5,66
Tổng	353	100
Theo trình độ học vấn		
Đại học, sau đại học	240	68,0
Trung cấp, cao đẳng	92	26,1
Khác	21	5,9
Tổng	353	100
Theo giới tính		
Nam	185	52,4
Nữ	168	47,6
Tổng	353	100
Theo thâm niên công tác		
Dưới 1 năm	35	9,9
Từ 1 đến 3 năm	121	34,2
Từ 3 đến 5 năm	96	27,2
Trên 5 năm	101	28,6
Tổng	353	100

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính để thu thập tài liệu từ nhiều nguồn khác nhau như: đề tài, bài báo khoa học có cùng chủ đề để xây dựng mô hình lý thuyết và các thang đo. Thông qua phương pháp trao đổi, thảo luận nhóm, trò chuyện cùng một số nhóm người lao động đang làm việc tại Khu kinh tế Vũng Áng để ghi nhận các ý kiến, cảm nhận của người được hỏi về sự hài lòng đối với các khía cạnh trong công việc. Thực hiện phỏng vấn đối với một số cán bộ (trưởng/ phó phòng, kế toán trưởng) để có thêm thông tin củng cố giả thuyết nghiên cứu và bảng hỏi.

Áp dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, phân tích dữ liệu từ điều tra khảo sát bằng bảng hỏi các nhân viên văn phòng tại các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Vũng Áng, tỉnh Hà Tĩnh. Bảng hỏi được thiết kế gồm hai phần: (i) sử dụng thang đo định danh cho các câu hỏi liên quan đến thông tin chung của người tham gia khảo sát,

bao gồm: vị trí việc làm, giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, thâm niên công tác; (ii) phần đánh giá, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (1 điểm tương ứng với câu trả lời là Hoàn toàn không đồng ý; 2 điểm tương ứng với câu trả lời là Không đồng ý; 3 điểm tương ứng với câu trả lời là Bình thường/ trung lập; 4 điểm tương ứng với câu trả lời là Đồng ý; 5 điểm tương ứng với câu trả lời là Hoàn toàn đồng ý) cho các câu hỏi liên quan đến 07 yếu tố: Tính chất công việc; Điều kiện làm việc; Tiền lương và phúc lợi; Đào tạo và thăng tiến; Khen thưởng và kỷ luật; Mối quan hệ với cấp trên và Mối quan hệ với đồng nghiệp.

Tổng số lao động tại các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Vũng Áng, tỉnh Hà Tĩnh là 8216 người, trong đó, 1500 người làm công việc văn phòng (nhân viên văn phòng). Áp dụng phương pháp thống kê mô tả để xác định kích thước mẫu (Yamane, 1967 được trích dẫn bởi Đinh Phi Hồ 2014, tr.45) với độ tin cậy 95%, số phiếu cần thiết là 316 phiếu. Tổng số phiếu phát ra là 400 phiếu cho đối tượng là nhân viên văn phòng làm nghiệp vụ (không bao gồm bộ phận quản lý, lái xe, tạp vụ), số phiếu thu về sau khi loại bỏ phiếu không hợp lệ để đưa vào thực hiện nghiên cứu chính thức là 353 phiếu, thỏa mãn điều kiện kích thước mẫu cần thiết. Dữ liệu thu thập được phân tích thông qua phần mềm SPSS.

4. KẾT QUẢ

Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu được trình bày trong bảng 1.

Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho hệ số Cronbach's Alpha tổng của tất cả các nhóm yếu tố đều lớn hơn 0,6. Trong đó, hệ số Cronbach's Alpha tổng của yếu tố Tính chất công việc bằng 0,784; yếu tố Điều kiện làm việc là 0,873; yếu tố Tiền lương, phúc lợi là 0,861; Cơ hội đào tạo, thăng tiến là 0,872; Khen thưởng, kỷ luật là 0,917; Mối quan hệ với cấp trên là 0,895; Mối quan hệ với đồng nghiệp là 0,898 và yếu tố Hải lòng là 0,941; hệ số tương quan tổng của các biến đều lớn hơn 0,3 và không loại bỏ biến nào trong thang đo (trừ biến TCCV2 ở yếu tố Tính chất công việc)* vì các biến còn lại đều có hệ số Cronbach's Alpha tổng mới nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha ban đầu, vì vậy dữ liệu về nhóm yếu tố này là phù hợp để tiếp tục đưa vào phân tích ở các bước tiếp theo.

Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích EFA lần thứ hai cho phép rút ra 05 yếu tố từ 32 biến đo lường (hệ số Eigenvalue của yếu tố cuối cùng bằng 1,053) với hệ số KMO bằng 0,948 (> 0,5), mức ý nghĩa Sig. bằng 0.000 (< 0,05), như vậy, giả thuyết Độ tương quan giữa các biến quan sát bằng 0 trong tổng thể hay các biến quan sát không có tương quan với nhau trong tổng thể không được chấp nhận. Có nghĩa là, các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể và phân tích yếu tố EFA là phù hợp.

Hệ số tải yếu tố (Factor loading) đều lớn hơn 0,55 nên

* Với biến TCCV2 trong thang đo Tính chất công việc, mặc dù đã thỏa mãn điều kiện hệ số tương quan tổng lớn hơn 0,3 nhưng nếu loại bỏ biến đó, sẽ làm cho hệ số Cronbach's Alpha tăng lên không đáng kể (tăng từ 0,784 lên 0,873). Vì vậy, trong trường hợp này, tác giả vẫn giữ lại các biến trong thang đo, bởi hiện nay chưa có nghiên cứu nào khẳng định các trường hợp như vậy là cần thiết phải loại biến.

các biến quan sát đều quan trọng và có ý nghĩa. Phương sai trích (bảng 2) đạt 67,631% (> 50%), chứng tỏ 05 yếu tố rút ra giải thích được 67,63% biến thiên của dữ liệu. Đối với yếu tố phụ thuộc Mức độ hài lòng trong mô hình nghiên cứu, phân tích EFA cho kết quả, hệ số KMO bằng 0,885 là đạt yêu cầu. Kiểm định Bartlett's với mức ý nghĩa Sig. bằng 0,000 (< 0,05) cho thấy các quan sát trong thang đo có tương quan với nhau trong tổng thể, mô hình nghiên cứu là phù hợp. Phương sai trích đạt 65,99% (> 50%) và hệ số Eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi yếu tố này bằng 4,619 (> 1), đạt yêu cầu.

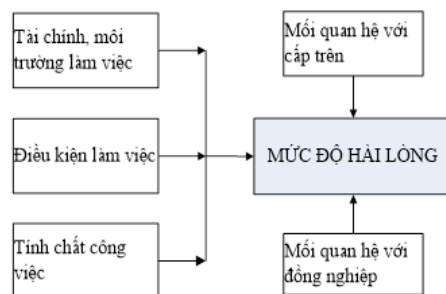
Bảng 2. Bảng tóm tắt tổng phương sai trích

Thành phần	Giá trị riêng ban đầu			Tổng bình phương tải trọng rút ra	
	Tổng	% phương sai	Tích lũy %	Tổng	% phương sai
1	14,926	48,147	48,147	14,926	48,147
2	2,099	6,770	54,917	2,099	6,770
3	1,772	5,715	60,632	1,772	5,715
4	1,117	3,603	64,235	1,117	3,603
5	1,053	3,396	67,631	1,053	3,396
6	0,920	2,968	70,599		

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số không theo tiêu chuẩn		Hệ số theo tiêu chuẩn	Sig.	Thống kê cộng tuyến	
	B	Sai số độ lệch chuẩn	Beta		Hệ số VIF	
1	(Constant)	0,255	0,121		0,036	
	F1_TC	0,548	0,046	0,59	0,000	3,068
	F2_QHDN	0,165	0,038	0,165	0,000	2,020
	F3_DKLV	-0,004	0,037	-0,004	0,909	1,946
	F4_QHCT	0,213	0,044	0,227	0,000	3,023
	F5_TCCV	0,005	0,034	0,005	0,891	1,771

Thực hiện phép xoay ma trận đã làm cho các biến đo lường trong các nhóm yếu tố bị xáo trộn, tiến hành đặt lại tên cho các nhóm yếu tố mới là: Tài chính và môi trường làm việc, Mối quan hệ với đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Mối quan hệ với cấp trên và Tính chất công việc, đồng thời hiệu chỉnh lại mô hình nghiên cứu để xuất (hình 2).



Hình 2. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

Sau khi hiệu chỉnh mô hình nghiên cứu, tính giá trị trung bình đại diện cho từng yếu tố mới cho kết quả lần lượt là: F1_TC (đại diện cho yếu tố Tài chính và môi trường làm việc); F2_QHDN (đại diện cho yếu tố Mối quan hệ với đồng nghiệp); F3_DKLV (đại diện cho yếu tố Điều kiện làm

việc); F4_QHCT (đại diện cho yếu tố Mối quan hệ với cấp trên); F5_TCCV (đại diện cho yếu tố Tính chất công việc); F6_HL (đại diện cho yếu tố Mức độ hài lòng), tiếp tục tiến hành phân tích tương quan và hồi quy để kiểm định các giả thuyết.

Phân tích tương quan

Kết quả phân tích tương quan cho thấy, các yếu tố độc lập đều có tương quan tuyến tính khá mạnh với yếu tố phụ thuộc, các hệ số tương quan đều có ý nghĩa thống kê (Sig. < 0,01) cụ thể, mối quan hệ tương quan giữa biến trung bình mức độ hài lòng (F6_HL) với các biến: F1_TC là 0,834; F2_QHDN là 0,655; F3_DKLV là 0,582; F4_QHCT là 0,769; và F5_TCCV là 0,559. Như vậy, việc sử dụng dữ liệu trên để đưa vào phân tích hồi quy tuyến tính là hoàn toàn phù hợp.

Phân tích hồi quy

Kết quả phân tích hồi quy giữa 05 biến độc lập F1_TC, F2_QHDN, F3_DKLV, F4_QHCT, F5_TCCV và biến phụ thuộc F6_HL cho hệ số Beta chuẩn hóa lần lượt là: 0,559; 0,165; -0,004; 0,227; 0,005. Xem xét mức ý nghĩa thống kê (hệ số Sig.), chỉ có ba yếu tố F1_TC, F2_QHDN, F4_QHCT có mức ý nghĩa nhỏ hơn 0,5 (bảng 3) cho thấy tầm quan trọng của các biến F1_TC, F2_QHDN, F4_QHCT khi chúng cùng một lúc được đưa vào mô hình giải thích cho biến phụ thuộc F6_HL. Vì vậy, có thể khẳng định các biến này có ý nghĩa trong mô hình. Xem xét mức ý nghĩa của yếu tố F3_DKLV bằng 0,909; F5_TCCV bằng 0,891 đều lớn hơn 0,5 do đó, không có ý nghĩa trong mô hình. Bên cạnh đó, hệ số VIF đều nhỏ hơn 10 vì vậy không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

Bảng 4. Kết quả phân tích ANOVA

Mô hình	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.	
1	Hồi quy	140,115	5	28,023	207,265	0,000 ^b
	Phần dư	46,916	347	0,135		
	Tổng	187,031	352			

Kết quả phân tích ANOVA (bảng 4) cho thấy, giá trị kiểm định F = 207,265 và Sig = 0,000 (< 0,05) như vậy, có thể khẳng định tồn tại mối quan hệ giữa các biến F1_TC, F2_QHDN, F4_QHCT với F6_HL, cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với dữ liệu và có thể sử dụng được. Phương trình hồi quy (1) trình bày như sau:

$$F6_HL = 0,255 + 0,548F1_TC + 0,231F4_QHCT + 0,165F2_QHDN \quad (1)$$

Phương trình hồi quy (1) cho phép kết luận, mô hình nghiên cứu có 03 yếu tố ảnh hưởng thuận chiều đến mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên văn phòng tại các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Vũng Áng, tỉnh Hà Tĩnh. Trong đó, yếu tố Tài chính và môi trường làm việc có mức độ ảnh hưởng lớn nhất, sau đó là yếu tố Mối quan hệ với cấp trên và có ảnh hưởng nhỏ nhất là yếu tố Mối quan hệ với đồng nghiệp.

Bảng 5. Tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² điều chỉnh	Ước tính sai số độ lệch chuẩn	Hệ số Durbin-Watson
1	0,866 ^a	0,749	0,746	0,36770	1,935

Kết quả kiểm định mô hình sau hiệu chỉnh (bảng 6) cho thấy, R² = 0,749 có nghĩa là, mối quan hệ giữa các biến F1_TC, F2_QHDN, F4_QHCT với F6_HL là tương đối tốt, nói

cách khác, ba yếu tố F1_TC, F2_QHDN, F4_QHCT giải thích được 74,9% sự thay đổi về mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên văn phòng tại các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Vũng Áng, tỉnh Hà Tĩnh. Như vậy, 1-R² = 0,251 (25,1%) được giải thích bởi các yếu tố khác chưa được đưa vào mô hình trong nghiên cứu này.

5. KHUYẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN

Áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng, kết quả cho thấy có ba yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên văn phòng tại các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Vũng Áng, tỉnh Hà Tĩnh, xếp theo mức độ ảnh hưởng từ cao xuống thấp, đó là: Tài chính và môi trường làm việc, Mối quan hệ với cấp trên và Mối quan hệ với đồng nghiệp. Kết quả này thể hiện sự đánh giá về mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên văn phòng tại các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Vũng Áng, tỉnh Hà Tĩnh chỉ ở mức độ trung bình, điều này phản ánh đúng thực tiễn về những biến động trong lực lượng lao động trên địa bàn. Dựa vào kết quả nghiên cứu trên, tác giả đề xuất một số giải pháp cho các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Vũng Áng, tỉnh Hà Tĩnh nhằm nâng cao mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên như sau:

Một là, bố trí công việc phù hợp, điều chỉnh mức lương đảm bảo khoảng cách tiền lương giữa các vị trí, chức danh công việc tương xứng với trình độ học vấn; minh bạch, kịp thời khen thưởng để người lao động cảm nhận được sự phù hợp về mức lương theo từng vị trí công việc, sự nghi nhận, động viên kịp thời của đơn vị đối với những đóng góp của họ.

Hai là, đề ra các tiêu chí, yêu cầu cụ thể cho từng vị trí công việc để nhân viên phấn đấu đạt được một cách công bằng, công khai. Tạo điều kiện cho nhân viên có năng lực được tham gia đề bạt, có chính sách thăng tiến rõ ràng, hợp lý, đảm bảo công bằng giữa các nhân viên. Đồng thời, xây dựng bộ tiêu chí đánh giá xếp loại lao động cụ thể, đảm bảo công bằng trong bình xét thi đua hàng năm. Có chính sách nâng lương trước thời hạn đối với những nhân viên đạt nhiều thành tích tốt trong công tác và thưởng thêm ngày nghỉ phép vào năm tiếp theo đối với nhân viên hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong năm. Thưởng bằng các chuyến du lịch, tham quan trong nước đối với các nhân viên hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong 03 năm liên tiếp, tham quan, du lịch nước ngoài đối với nhân viên hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ trong 05 năm liên tiếp. Kịp thời khen thưởng và tuyên dương những nhân viên có sáng kiến, thành tích tốt trong lao động trên hệ thống thông tin nội bộ của doanh nghiệp.

Ba là, thực hiện nguyên tắc dân chủ trong quá trình xây dựng các văn bản quy định về chế độ, chính sách cho người lao động, đảm bảo người lao động được đóng góp ý kiến của mình vào các dự thảo đó. Thiết lập kênh thông tin để nhân viên dễ dàng báo cáo, trao đổi hoặc nhận được sự quan tâm, trợ giúp của cấp trên khi cần.

Bốn là, lãnh đạo doanh nghiệp luôn gương mẫu trong mọi hành động, làm gương cho nhân viên. Tôn trọng và thực hiện nghiêm túc các quy định, nội quy, quy chế của doanh

nghiệp, của pháp luật, của địa phương để nhân viên “tâm phục, khẩu phục” khi đưa ra các quyết định xử lý vi phạm.

Năm là, định kỳ tổ chức các sự kiện giao lưu văn hóa, văn nghệ, thể thao, đặc biệt đối với các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, nhằm tăng cường mối quan hệ giữa lãnh đạo, quản lý với người lao động (người nước ngoài và Việt Nam), trao đổi về văn hóa, thói quen, tập quán nhằm gia tăng sự đồng cảm, thấu hiểu và đoàn kết trong doanh nghiệp.

Sáu là, tổ chức khám sức khỏe hàng năm cho nhân viên; thăm hỏi, động viên nhân viên và thân nhân của họ trong các dịp lễ, tết như: Tặng quà nhân viên nữ nhân ngày 8/3, 20/10; tặng quà, tuyên dương con em của nhân viên có thành tích xuất sắc trong học tập; tổ chức các hoạt động vui chơi cho các cháu trong các dịp 1/6, rằm trung thu; thăm hỏi, động viên gia đình nhân viên có thân nhân là thương binh, liệt sỹ... thể hiện sự quan tâm của doanh nghiệp, lãnh đạo doanh nghiệp đối với nhân viên, tăng sự gắn bó của nhân viên đối với doanh nghiệp.

Bảy là, liên kết với các cơ sở giáo dục, đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tay nghề cho nhân viên, đặc biệt là ngoại ngữ (tiếng Anh, tiếng Trung Quốc) nhằm nâng cao hiệu quả giao tiếp giữa nhân viên với lãnh đạo, quản lý và đồng nghiệp trong các doanh nghiệp có người nước ngoài.

Ngoài ra, về lâu dài các doanh nghiệp cần kiến nghị Ủy ban Nhân dân Tỉnh, cùng các sở, ngành bố trí quỹ đất xây dựng nhà ở trợ, căn hộ cho các nhân viên, người lao động của doanh nghiệp. Hội doanh nghiệp chủ động lấy ý kiến, đề xuất các doanh nghiệp thành viên về các vấn đề liên quan đến thực hiện đầu tư xây dựng nhà ở trợ, căn hộ như: một hoặc nhiều thành viên liên kết với nhau để đầu tư xây dựng nhà ở xã hội, nhà trợ, căn hộ cho thuê; thông qua thành viên của mình kêu gọi nhà đầu tư cùng tham gia./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. Trần Kim Dung (2005), Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam, Tạp chí phát triển khoa học và công nghệ.

[2]. Nguyễn Trọng Hiếu (2012), Sự hài lòng công việc của người lao động tại công ty xi măng Trung Hải - Hải Dương, Đại học Shute, Đà Loan.

[3]. Đào Trung Kiên, 2014, truy xuất từ: <http://nghiencuudinhluong.com/danh-gia-cac-nhan-anh-huong-den-su-hai-long-cong-viec-cua-nhan-vien-khoi-van-phong-tai-ha-noi-ung-dung-phan-tich-bang-mo-hinh-cau-truc-tuyen-tinh/>

[4]. Phạm Văn Mạnh (2012), Nâng cao mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên cơ sở tại Công ty Viễn thông Viettel, ĐH Kinh tế Quốc dân.

[5]. Nguyễn Thị Hồng Nga, Vũ Mạnh Chiến, 2016, Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của cán bộ hướng dẫn đối với luận văn thạc sĩ kế toán của các trường đại học Việt Nam, Kỷ yếu hội thảo quốc gia Kế toán, kiểm toán Việt Nam trong điều kiện hội nhập, tham gia vào các hiệp định thương mại thế hệ mới, ĐH Công nghiệp Hà Nội.

[6]. Nguyễn Vũ Duy Nhất (2009), Ảnh hưởng của sự hài lòng đến nỗ lực và lòng trung thành của nhân viên trong ngành dịch vụ Viễn thông tại Việt Nam, ĐH Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.

[7]. Nguyễn Thị Thu Thủy (2011), Khảo sát các yếu tố tác động lên sự thỏa mãn công việc của giảng viên tại Thành phố Hồ Chí Minh, ĐH Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.

[8]. Kinicki, A. J., McKee-Ryan, F. M., Schriesheim, C. A., & Carson, K. P. (2002). Assessing the construct validity of the job descriptive index: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*.

[9]. Luddy, N. (2005), Job satisfaction amongst employees at a public Health Institution in the Western Cape, Master thesis, University of the Western Cape. Truy xuất từ: http://etd.uwc.ac.za/xmlui/bitstream/handle/11394/1418/Luddy_MCOM_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=bằng

[10]. Smith, P.C., Kendall, L.M., Hulin, C.L., (1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago: Rand McNelly.

[11]. Spector (1997), *Job satisfaction application assessment, Causes and consequences*, Thourand Oaks, California. Truy xuất từ: https://books.google.com.vn/books?hl=bằngvi&lr=bằng&id=bằng_AXCgAAQBAJ&oi=bằngfnd&pg=bằngPR7&dq=bằngSpector,+Job+satisfaction+application+assessment,+Causes+and+consequences&ots=bằngepDoKpTcca&sig=bằngngc-

[12]. Weiss, D. J. , Dawis, R. V. England, G. W. and Lofquis Band, W. (1988), *Customer-satisfaction studies changing marketing strategies*. Boeve, W.D., & Eastern Michigan University.