

**NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI CÔNG TY
CỔ PHẦN ĐIỆN NƯỚC AN GIANG**

**SOLUTIONS TO ENHANCE JOB SATISFACTION OF AN GIANG POWER AND
WATER SUPPLY JOINT STOCK COMPANY'S EMPLOYEES**

Huỳnh Thanh Tú

Trường Đại học Kinh tế - Luật, ĐHQG HCM - Email: tuht@uel.edu.vn

Trương Văn Nghiệm

Công ty Cổ phần Điện Nước An Giang

(Bài báo nhận ngày 20 tháng 04 năm 2015, hoàn chỉnh sửa chữa ngày 18 tháng 07 năm 2015)

TÓM TẮT

Bài viết này nhằm xác định các nhân tố tác động lên sự hài lòng trong công việc của nhân viên và đề ra các giải pháp để nâng cao sự hài lòng của nhân viên tại Công ty cổ phần điện nước An Giang. Kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố tác động đến sự hài lòng trong công việc là 6 nhân tố được xếp theo mức độ tác động giảm dần, bao gồm: (1) đào tạo và thăng tiến, (2) chính sách công ty, (3) đồng nghiệp, (4) điều kiện làm việc, (5) lãnh đạo, (6) bản chất công việc. Trong đó có 5 nhân tố tác động cùng chiều với sự hài lòng trong công việc của nhân viên, riêng nhân tố bản chất công việc là nhân tố duy nhất tác động nghịch chiều với sự hài lòng.

Từ khóa: sự hài lòng trong công việc, đào tạo và thăng tiến, chính sách công ty, đồng nghiệp, điều kiện làm việc, lãnh đạo.

ABSTRACT

This article aims to identify factors that affect job satisfaction of employees of An Giang Power and Water Supply Joint Stock Company and suggest solutions to enhance their satisfaction. Six factors affecting the job satisfaction are as follows (ranked in the order of importance): (1) Training and promotion; (2) company policies; (3) co-workers; (4) working conditions; (5) leadership; and (6) the nature of work, in which all factors are found to have a positive correlation with the job satisfaction, except for the nature of work having a negative impact.

Keywords: Job satisfaction, training and promotion, company policy, co-workers, working conditions, leadership.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nghiên cứu sự hài lòng trong công việc của nhân viên là vấn đề được rất nhiều nhà quản trị thực hiện trong những thập niên gần đây, vì nó liên quan trực tiếp đến hiệu quả làm việc và các nhu cầu của con người, cũng như nó tác động tới cuộc sống con người. Ngày nay khuyến khích nhân viên luôn luôn là một vấn đề trung

tâm cho các nhà lãnh đạo và quản lý, nhân viên không có động lực sẽ không kiên trì hoặc không có nỗ lực trong công việc của họ, tránh nơi làm việc càng nhiều càng tốt, thoát khỏi tổ chức nếu có cơ hội, làm việc và sản xuất chất lượng thấp. Mặt khác, nhân viên cảm thấy khi có động lực để làm việc thì họ có khả năng kiên

trì, sáng tạo và hiệu quả, họ sẵn sàng thực hiện tạo ra những công việc chất lượng cao.

Sự hình thành và phát triển thị trường điện cạnh tranh là chiến lược phát triển dài hạn của ngành điện Việt Nam, đã thể hiện trong Luật Điện lực năm 2004 và được cụ thể hóa trong Quyết định 26/2006/QĐ-TTg ngày 26 tháng 01 năm 2006 của Thủ tướng Chính phủ về lộ trình và các điều kiện hình thành phát triển các cấp độ thị trường điện lực tại Việt Nam. Cũng theo Quyết định số 63/2013/QĐ-TTg quy định về lộ trình và đến năm 2023, Việt Nam sẽ có thị trường bán lẻ điện cạnh tranh hoàn chỉnh. Song song bên cạnh đó mặt hàng nước sạch cũng là một sản phẩm thiết yếu của đời sống, theo chiến lược Quốc gia về cấp nước sạch và vệ sinh nông thôn đến năm 2020, mục tiêu đến năm 2010: 85% dân cư nông thôn sử dụng nước hợp vệ sinh, mục tiêu đến năm 2020 tất cả dân cư nông thôn sử dụng nước sạch đạt tiêu chuẩn quốc gia với số lượng ít nhất 60 lít/người/ngày.

Các nghiên cứu trước đây đã được tiến hành và tìm cách cải thiện việc làm hài lòng của nhân viên trong các lĩnh vực khác nhau. Tuy nhiên, chưa nhiều đề tài liên quan đến ngành cung ứng điện và sản xuất nước sạch ở Việt Nam. Xuất phát từ những tính cấp thiết và yêu cầu đó, tác giả đưa ra đề tài nghiên cứu ***“Nâng cao sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại Công ty cổ phần điện nước An Giang”*** với kết quả mong muốn đạt được như mục tiêu đã đề ra, đóng góp một mô hình trong quản lý nhân sự tại Công ty và từ đó có các giải pháp để có thể ảnh hưởng đến nhân viên, thúc đẩy và tăng mức độ nhiệt tình về công việc của nhân viên.

2. SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC VÀ NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC

2.1. Sự hài lòng trong công việc

Sự hài lòng trong công việc là một trạng thái cảm xúc mà một người nhận thức một loạt các tính năng của công việc của mình hoặc môi trường làm việc. Do đó, nó có ảnh hưởng lớn đến cuộc sống của họ. Locke (1976) chỉ ra rằng kết quả phổ biến nhất của sự hài lòng trong công việc trên hết là sức khỏe thể chất của một người, sức khỏe tinh thần và đời sống xã hội. Hơn nữa, Lane và Steiner (1991) cho rằng việc làm hài lòng được kết nối sự hài lòng của cuộc sống, theo đó những người đang hài lòng với công việc của họ sẽ có xu hướng hài lòng với họ sống là tốt và ngược lại. Quan trọng hơn, người lao động hài lòng không chỉ dẫn đến làm việc tốt hơn và cung cấp một trải nghiệm dịch vụ cao hơn cho khách hàng mà có thể dẫn đến việc tạo ra khách hàng. Theo Dawson (2005), sự hài lòng trong công việc của nhân viên có liên quan tích cực đến hành vi của nhân viên. Không thể phủ nhận rằng người lao động hài lòng tạo ra khách hàng trung thành và hài lòng với Công ty [1].

2.2. Nhân tố tác động lên sự hài lòng trong công việc

Tadisina (2001) nghiên cứu dựa trên chỉ số mô tả công việc JDI (Job Descriptive Index) của Smith *et al.* (1969) bao gồm 5 nhân tố tác động lên sự hài lòng trong công việc của nhân viên gồm: bản chất công việc, thu nhập, thăng tiến, quan hệ với lãnh đạo và đồng nghiệp. Saba (2011) nghiên cứu nhân tố: bản chất công việc, trả tiền, cơ hội thăng tiến, điều kiện làm việc, đảm bảo công việc và đồng nghiệp. Castillo (2004) dựa trên 11 nhân tố của Herzberg (1959) nghiên cứu là để mô tả số lượng phương sai trong mức độ tổng thể giảng viên của việc làm hài lòng. Nguyễn Thanh

Hoài (2013) nghiên cứu tiến hành khảo sát thông qua 7 biến độc lập: đặc điểm công việc, thu nhập, đào tạo thăng tiến, quan hệ với đồng nghiệp, quan hệ với cấp trên, điều kiện làm việc, phúc lợi. Lê Nguyễn Đoan Khôi, Nguyễn Thị Ngọc Phương (2013) nghiên cứu sử dụng 5 nhân tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên: bản chất công việc, tiền lương thưởng và phụ cấp, quan hệ làm việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, điều kiện vật chất.

Trên cơ sở này tác giả chọn mô hình JDI và thuyết hai nhân tố của Herzberg để làm nền tảng cho việc xây dựng mô hình nghiên cứu của đề tài. Nghiên cứu được đề xuất ban đầu với 7 giả thuyết 7 biến độc lập: bản chất công việc, lãnh đạo, tiền lương thưởng, cơ hội đào tạo và thăng tiến, đồng nghiệp, chính sách công ty, điều kiện làm việc là các nhân tố tác động sự hài lòng trong công việc làm đại diện.

Bản chất công việc

Bản chất của công việc được hiểu là các yêu cầu cho công việc, đối với công việc tác giả nghiên cứu tại Công ty là công việc đòi hỏi phải có tay nghề và kỹ năng của người nhân viên, nhân viên phải hiểu rõ những công việc và mức độ quan trọng. Bản chất công việc rất quan trọng đối với sự hài lòng của nhân viên, công việc có bố trí phù hợp với trình độ và năng lực của họ sẽ làm tăng sự hài lòng của nhân viên, hiệu suất lao động tăng lên, ngược lại làm nhân viên bất mãn, hiệu suất lao động kém.

H1: Công việc có mối quan hệ tương quan cùng chiều với Sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

Lãnh đạo

Lãnh đạo cấp trên là người lãnh đạo có vị trí cao trong tổ chức, trong đề tài này cấp trên là người lãnh đạo quản lý trực tiếp. Thái độ của

người lãnh đạo ảnh hưởng trực tiếp đến mối quan hệ giữa người lao động với lãnh đạo và đóng vai trò to lớn trong việc xây dựng và củng cố tập thể vững mạnh từ đó ảnh hưởng tới hiệu quả làm việc và năng suất lao động.

H2: Lãnh đạo có mối quan hệ tương quan cùng chiều với Sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

Tiền lương, thưởng

Lương, thưởng (gọi là thu nhập) là tất cả các hình thức người lao động nhận được bao gồm cả phần bồi thường, tiền lương và các chế độ tăng bậc lương hoặc kỳ vọng nhưng chưa được tăng lương tại Công ty. Tiền thưởng người lao động nhận được tại Công ty bao gồm tiền thưởng định kỳ, thưởng đột xuất và các khoản thu nhập khác nhằm khích lệ động viên. Vì vậy yếu tố lương thưởng là nguồn thu nhập quan trọng của người lao động tại Công ty để đáp ứng các nhu cầu, khi các nhu cầu được thỏa mãn thì mức độ hài lòng công việc của người lao động được tăng lên.

H3: Lương, thưởng (thu nhập) có mối quan hệ tương quan cùng chiều với Sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

Cơ hội đào tạo và thăng tiến

Đào tạo là quá trình học tập những kỹ năng nào đó để thực hiện công việc. Thăng tiến là sự di chuyển lên một vị trí hoặc một công việc với mức độ cao hơn, quan trọng hơn, khi có sự thay đổi thực tế trong tình trạng hoặc vị trí của người lao động trong Công ty. Trong các tình huống, trong đó một cá nhân chuyển từ vị trí này sang vị trí khác trong Công ty mà không cần bất kỳ sự thay đổi trạng thái, nhưng lại tăng cơ hội làm việc có trách nhiệm, sự thay đổi này được coi như là một trách nhiệm được tăng lên, Herzberg (1959).

H4: Cơ hội đào tạo và thăng tiến có mối quan hệ tương quan cùng chiều với Sự hài lòng trong công việc của người nhân viên.

Đồng nghiệp

Đồng nghiệp là những người làm việc cùng chung một đơn vị, tổ chức. Trong phạm vi của đề tài này thì đồng nghiệp là người cùng làm trong cùng một bộ phận phòng, ban trong Công ty, thường xuyên trao đổi, giúp đỡ lẫn nhau và cùng nhau hướng về sự phát triển của Công ty. Đồng nghiệp còn thể hiện qua mối quan hệ giữa các cá nhân với nhau trong Công ty, mối quan hệ này phát triển trong môi trường làm việc, mối quan hệ này có thể tốt hoặc xấu, nếu tốt thì thúc đẩy sự hợp tác, thúc đẩy công việc hiệu quả.

H5: Đồng nghiệp có mối quan hệ tương quan cùng chiều với Sự hài lòng trong công việc của người nhân viên.

Chính sách công ty

Chính sách quản lý Công ty, những cảm giác về sự đầy đủ hoặc không đầy đủ của tổ chức và quản lý Công ty. Điều này bao gồm thông tin liên lạc kém, thiếu giao quyền lực, chính sách, thủ tục và quy tắc, Herzberg (1959). Trong phạm vi đề tài này là chủ yếu đề cập đến những chính sách về nhân sự tại Công

ty như: các qui trình, quy tắc tiêu chuẩn đào tạo, bố trí nhân sự, chính sách tiền lương, thưởng, đãi ngộ,... các chính sách đôi khi nhìn tiêu cực không hiệu quả cũng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên.

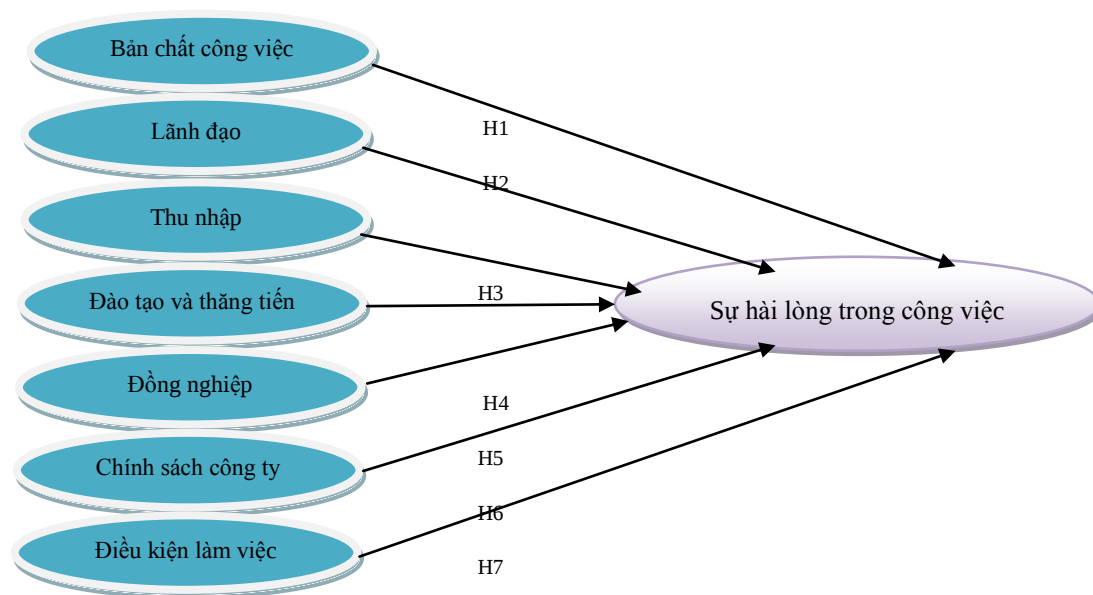
H6: Chính sách Công ty có mối quan hệ tương quan cùng chiều với Sự hài lòng trong công việc của người nhân viên.

Điều kiện làm việc

Điều kiện làm việc trong đó bao gồm: là điều kiện về vật chất làm việc, số lượng công việc, hoặc các phương tiện sẵn có và cơ sở vật chất để thực hiện làm việc, ánh sáng, công cụ, nhiệt độ, không gian và các điều kiện khác xuất hiện chung tại nơi làm việc. Tuy nhiên, khi nhân viên được làm việc tại môi trường thoải mái, đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ đồ nghề, nơi làm việc sạch sẽ tiện nghi, người nhân viên sẽ cảm thấy được quan tâm, góp phần vào sự thỏa mãn nhu cầu của nhân viên, đây chính là một yếu tố quan trọng thúc đẩy tăng năng suất lao động.

H7: Điều kiện làm việc có mối quan hệ tương quan cùng chiều với Sự hài lòng trong công việc của người nhân viên.

2.3. Mô hình nghiên cứu được đề xuất



Hình 1. Mô hình nghiên cứu được đề xuất của tác giả

Nguồn: Xử lý của tác giả

- Biến phụ thuộc: Sự hài lòng trong công việc (HL) (có 5 biến quan sát: HL1, HL2, HL3, HL4, HL5)

- Biến độc lập: Bản chất công việc (CV) (có 5 biến quan sát: CV1, CV2, CV3, CV4, CV5), Lãnh đạo (LD) (có 5 biến quan sát: LD1, LD2, LD3, LD4, LD5), Thu nhập (TN) (có 5 biến quan sát: TN1, TN2, TN3, TN4, TN5), Đào tạo và thăng tiến (TT) (có 5 biến quan sát: TT1, TT2, TT3, TT4, TT5), Đồng nghiệp (DN) (có 5 biến quan sát: DN1, DN2, DN3, DN4, DN5), Chính sách công ty (CS) (có 5 biến quan sát: CS1, CS2, CS3, CS4, CS5), Điều kiện làm việc (DK) (có 5 biến quan sát: DK1, DK2, DK3, DK4, DK5).

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Phương pháp định tính

Phương pháp định tính, ở đây chủ yếu phỏng vấn Trưởng phòng tổ chức và Giám đốc 11 Xí nghiệp trực thuộc Công ty. Mục đích để

điều chỉnh tên các biến độc lập và các biến quan sát của tác giả đưa ra cho phù hợp với tình hình thực tế tại Công ty. Kết thúc phỏng vấn, tác giả hoàn chỉnh và xây dựng bảng hỏi chính thức. Tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu với 8 nhóm tiêu chí chính thức với 40 tiêu chí nhỏ để xây dựng bảng hỏi và tiến hành nghiên cứu chính thức tại đơn vị.

3.2. Phương pháp định lượng

Phương pháp định lượng là nghiên cứu được thực hiện bằng cách phỏng vấn trực tiếp với người lao động bằng bảng câu hỏi đã soạn sẵn, trong phương pháp này sử dụng thang đo Likert 5 điểm để thực hiện khảo sát. Công cụ phân tích, tác giả sử dụng phần mềm SPSS 16 để thực hiện các phân tích như: Xác định độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha), phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis):

Xác định độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha, kết quả như sau: Bản chất công việc (CV) có hệ số Cronbach's Alpha = 0,660, Lãnh đạo (LD) = 0,862, Thu nhập (TN) = 0,692, Đào tạo và thăng tiến (TT) =

0,808, Đồng nghiệp (DN) = 0,831, Điều kiện làm việc (DK) = 0,820, Chính sách công ty (CS) = 0,781, Sự hài lòng trong công việc (HL) = 0,873, với hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0.3.

Bảng 1. Kết quả đánh giá thang đo bằng Cronbach's Alpha

Thang đo	Số biến quan sát		Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến tổng thấp nhất
	Trước	Sau		
Bản chất công việc (CV)	5	4	0,660	0,332
Lãnh đạo (LD)	5	5	0,862	0,646
Thu nhập (TN)	5	3	0,692	0,407
Đào tạo và thăng tiến (TT)	5	5	0,808	0,481
Đồng nghiệp (DN)	5	5	0,831	0,529
Điều kiện làm việc (DK)	5	4	0,820	0,516
Chính sách công ty (CS)	5	5	0,781	0,492
Sự hài lòng trong công việc (HL)	5	5	0,873	0,699

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả.

Phân tích nhân tố khám phá EFA bằng phương pháp Principal Component Analysis cùng với phép xoay Varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalue ≥ 1 , trong đó các biến có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0.5 sẽ bị loại bỏ (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc).

Phân tích EFA lần 1 cho ra 8 nhóm nhân tố, dựa vào các tiêu chí khi phân tích EFA với 8 nhóm nhân tố này có tổng phương sai trích (commulative) = 67,909% > 50%, trong bảng ma trận thành phần nhân tố sau khi xoay (rotated component matrix) biến CV3 có hệ số tải nhân tố (Factor loading) nhỏ nhất là 0.480 < 0.5 nên bị loại ra khỏi mô hình.

Phân tích EFA lần 2, qua kết quả phân tích EFA còn lại 7 nhóm nhân tố, với 7 nhóm nhân

tố này có tổng phương sai trích (commulative) giảm xuống còn = 65,745% > 50%, trong bảng ma trận thành phần nhân tố sau khi xoay (rotated component matrix) biến CV1 có hệ số tải nhân tố (Factor loading) nhỏ nhất là 0,417 < 0.5 nên bị loại ra khỏi mô hình.

Phân tích EFA lần 3, qua kết quả phân tích EFA vẫn còn lại 7 nhóm nhân tố, dựa vào các tiêu chí khi phân tích EFA với 7 nhóm nhân tố này có tổng phương sai trích (commulative) tăng lên = 67,210% > 50%, trong bảng ma trận thành phần nhân tố sau khi xoay (rotated component matrix) tất cả các nhân tố và có hệ số tải nhân tố (Factor loading) > 0,5.

Bảng 2. Kết quả phân tích EFA lần 3 của các nhân tố

TT	Nhân tố	Số biến quan sát	Hệ số tải nhỏ nhất	Giá trị (Eigenvalue)	Phương sai trích
1	Đồng nghiệp (DN)	5	0,606	8,164	28,150
2	Lãnh đạo (LD)	5	0,647	3,000	38,494
3	Đào tạo và thăng tiến (TT)	4	0,696	2,539	47,251
4	Điều kiện làm việc (DK)	5	0,517	1,857	53,654
5	Chính sách công ty (CS)	4	0,595	1,535	58,948
6	Bản chất công việc (CV)	3	0,620	1,260	63,292
7	Thu nhập (TN)	3	0,555	1,136	67,210

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả.

Đồng thời xem xét kết quả phân tích nhân tố khám phá với $KMO = 0,838 > 0,5$ và kiểm định Bartlett với p (Chi - Square, df) = $0,000 < 0,05$ nên phân tích EFA phù hợp với dữ liệu và tất cả 29 biến quan sát được nhóm thành 7 nhân tố được chọn cho các bước phân tích tiếp theo.

Thang đo Sự hài lòng trong công việc (HL) có $KMO = 0,863 > 0,5$ và kiểm định Bartlett với p (Chi - Square, df) = $0,000 < 0,05$, phân tích cũng rút trích ra từ 5 chỉ báo thành một nhân tố có giá trị riêng (Eigenvalue) = 3,339 và tổng phương sai trích tích lũy là $66,773\% > 50\%$ với tất cả hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Tổng số bảng câu hỏi được phát ra là 411 bảng, thu về là 411 bảng tỷ lệ hồi đáp 100%. Trong số 411 bảng thu về có 410 hợp lệ đạt tỷ lệ 99,75% và 01 bảng không hợp lệ do bị thiếu thông tin cá nhân chiếm 0,25% và dữ liệu đã được làm sạch, trong đó: Nam chiếm 86,3%, nữ chiếm 13,7%; Thống kê cho thấy người trả lời có nhóm tuổi dưới 25 tuổi là 1,75%, từ 25 - 34 tuổi là 52,4%, từ 35 - 44 tuổi là 35,9%, trên

44 tuổi là 10%; Thống kê về trình độ, người có trình độ phổ thông trung học chiếm 24,4%, trung cấp cao đẳng là 63,4%, Đại học sau đại học là 12,2%; Về tình trạng hôn nhân, người đã kết hôn chiếm 84,9%, chưa kết hôn 15,1%; Về thu nhập, người có thu nhập dưới 3 triệu chiếm 6,6%, từ 3 - 6 triệu là 87,6%, trên 6 triệu là 5,9%; Về bộ phận làm việc, bộ phận gián tiếp chiếm 16,1%, Công nhân là 62,7%, Thu ngân là 21,2%; Thống kê về chức vụ, người có chức vụ Giám đốc, phó Giám đốc Xí nghiệp chiếm 2,4%, Trưởng phó phòng ban là 4,6%, Tổ trưởng, Quản đốc là 5,6%, nhân viên là 87,3%.

4.2. Kiểm định mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu đề nghị ban đầu là mô hình bao gồm: 7 nhóm nhân tố độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc, qua kiểm định thang đo và phân tích nhân tố EFA sau khi đã loại đi một số biến quan sát không có ý nghĩa, mô hình còn lại 34 biến quan sát được đề cập ở trên (29 thuộc biến độc lập, 5 biến phụ thuộc). Mô hình nghiên cứu chính thức không thay đổi nên các giả thuyết vẫn giữ nguyên như sau.

$$HL = \beta_0 + \beta_1 CV + \beta_2 LD + \beta_3 TN + \beta_4 TT + \beta_5 DN + \beta_6 DK + \beta_7 SC + \varepsilon$$

Kiểm định sự tương quan giữa biến phụ thuộc và biến độc lập: Giả định cần kiểm tra là giả định liên hệ tuyến tính. Phương pháp được sử dụng là dùng hệ số tương quan Pearson (r). Kết quả kiểm định cho thấy cả giá trị Sig < 0.05 do đó chúng đều có ý nghĩa về mặt thống kê và hệ số tương quan (r) đều nằm trong khoảng từ +1 và -1. Tác giả có thể kết luận rằng: Các biến độc lập CV, LD, TN, TT, DN, DK, SC có sự tương quan với biến phụ thuộc

HL. Do đó dữ liệu có thể tiếp tục phân tích hồi quy.

Đánh giá độ phù hợp của mô hình: Để đánh giá sự phù hợp của mô hình giữa các nhân tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên, tác giả sử dụng hàm hồi quy tuyến tính bội, 7 nhân tố tác động là biến độc lập và sự hài lòng trong công việc của nhân viên là biến phụ thuộc sẽ đưa vào chạy hồi quy cùng một lúc (tác giả sử dụng phương pháp Enter trong SPSS) với độ tin cậy 95%:

Bảng 3. Kết quả R bình phương của mô hình

Model	R	R Bình phương	R Bình phương hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
1	,723 ^a	0,523	0,516	0,37925	1,522

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả.

Kết quả chạy hồi quy lần 1: Bảng hệ số (Coefficients), biến TN có giá trị Sig = 0,673 > 0,05, do đó mối quan hệ giữa biến TN và HL không có ý nghĩa thống kê nên tác giả loại ra khỏi mô hình hồi qui.

Kết quả chạy hồi quy lần 2: Với mô hình mới 6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc, có hệ số xác định $R^2 = 0,523$, như vậy mô hình nghiên cứu là phù hợp ($0 < R^2 \leq 1$), nói lên mô hình

hồi quy tuyến tính phù hợp đến mức 52,3%. R^2 điều chỉnh là 0,516 nghĩa là mức độ phù hợp của mô hình là 51,6% hay 51,6% là biến thiên của sự hài lòng trong công việc được giải thích bởi quan hệ tuyến tính với 6 biến độc lập nói trên, còn lại là 48,4% biến thiên do ảnh hưởng bởi các yếu tố khác chưa được giải thích trong mô hình.

Bảng 4. Kết quả kiểm định sự phù hợp của mô hình

Mô hình	Tổng bình phương	Df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Hồi qui	63,467	6	10,578	73,544	,000 ^a
Phần dư	57,964	403	0,144		
Tổng	121,431	409			

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả.

Kiểm định sự phù hợp của mô hình: Kết quả phân tích ANOVA thấy trị thống kê F = 73,544, được tính từ giá trị R square của mô hình với giá trị Sig = 0,000 < 0,05. Như vậy, có

thể kết luận rằng mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến: Kết quả hồi quy cho thấy hệ số phóng đại phương sai VIF ($VIF = 1/Tolerance$) của các biến có trị số cao nhất là 1,771 và thấp nhất là 1,224 (các $VIF < 10$) (Trang 194, Lê Văn Huy & Trương Trần Trâm Anh, 2012). Điều này cho thấy các biến độc lập không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra.

Kết quả phân tích hồi quy: Với kết quả phân tích hồi quy các biến trong thang đo, tất cả 6 biến trong đó 5 biến có hệ số dương, nên các nhân tố này trong mô hình hồi quy ảnh hưởng tỷ lệ thuận và 1 biến CV có hệ số âm, ảnh hưởng tỷ lệ nghịch đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

Tất cả 6 biến thành phần này với mức ý nghĩa quan sát có $Sig. < 0,05$ và $0,06$ tương

đương độ tin cậy từ 94% - 95% trở lên là có ý nghĩa thống kê. Như vậy, các giả thuyết H1, H2, H4, H5, H6, H7 trong mô hình nghiên cứu điều chỉnh, đã loại nhân tố TN do không có ý nghĩa thống kê trong mô hình và các nhân tố còn lại đều được chấp nhận, khi đó giả thuyết H1 được phát biểu lại như sau:

*H1: Công việc có mối quan hệ tương quan **ngược** chiều với sự hài lòng trong công việc của nhân viên.*

Phương trình hồi quy tuyến tính bội được trích theo hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa có dạng như sau:

$$HL = 0.855 - 0.079*CV + 0.081*LD + 0.295*TT + 0.164*DN + 0.083*DK + 0.298*SC$$

Bảng 5. Kết quả kiểm định giả thuyết của mô hình (Coefficients)

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0.855	0.201		4.260	0.000		
	CV	-0.079	0.025	-0.121	3.186	0.002	0.817	1.224
	LD	0.081	0.043	0.086	1.886	0.060	0.565	1.771
	TT	0.295	0.037	0.355	8.050	0.000	0.609	1.642
	DN	0.164	0.041	0.154	4.021	0.000	0.804	1.244
	DK	0.083	0.029	0.110	2.827	0.005	0.778	1.285
	CS	0.298	0.043	0.307	6.940	0.000	0.605	1.652

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả.

Trong các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc thì nhân tố “đào tạo và thăng tiến” (TT) có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên là lớn nhất chiếm 39,84%, kế tiếp là nhân tố “chính sách công ty” (SC) chiếm 34,46%, nhân tố “đồng nghiệp” (DN) chiếm 17,28%, nhân tố “điều

kiện làm việc” (DK) chiếm 12,35%, nhân tố “lãnh đạo” (LD) chiếm 9,65%. Các nhân tố trên tác động cùng chiều với sự hài lòng trong công việc của nhân viên, riêng nhân tố “bản chất công việc” (CV) chiếm -13,58% là nhân tố duy nhất tác động ngược chiều với sự hài lòng.

Bảng 6. Bảng đánh giá mức độ tác động các nhân tố

Nhân tố	Hệ số chuẩn hóa	Tác động (%)
Bản chất công việc	-0,121	-13,58
Lãnh đạo	0,086	9,65
Đào tạo và thăng tiến	0,355	39,84
Đồng nghiệp	0,154	17,28
Điều kiện làm việc	0,110	12,35
Chính sách công ty	0,307	34,46

Nguồn: Xử lý của tác giả.

Từ kết quả phân tích hồi quy, tác giả có kết luận rằng các giả thuyết H1, H2, H4, H5, H6, H7 được chấp nhận và giả thuyết H3 bị bác bỏ.

Việc bác bỏ giả thuyết H3 đồng nghĩa với việc loại nhân tố thu nhập (TN) ra khỏi mô hình nghiên cứu được tác giả lý giải như sau:

Thu nhập bao gồm lương, thưởng là một nhân tố động lực, là nguồn thu nhập quan trọng của người lao động để đáp ứng các nhu cầu của họ, tuy nhiên trong thực tế tiền lương, thưởng ở các Công ty, doanh nghiệp và ở các nước khác nhau đều có cơ chế trả lương thưởng khác nhau và do đó vai trò động lực và mức độ tác động của nó cũng khác nhau. Về phương diện kinh tế: Tiền lương là một đòn bẩy kinh tế có tác dụng kích thích lợi ích vật chất đối với người lao động làm cho họ vì lợi ích vật chất của bản thân và gia đình mình mà lao động một cách tích cực với chất lượng kết quả ngày càng cao. Trong đời sống xã hội, trong doanh nghiệp, tiền lương đóng vai trò đặc biệt quan trọng, nó không chỉ đảm bảo cho đời sống của người lao động, tái sản xuất sức lao động mà còn là một công cụ để quản lý doanh nghiệp, là đòn bẩy kinh tế hiệu lực. Tuy nhiên, chỉ trên cơ sở áp dụng đúng đắn chế độ tiền lương, đảm bảo các nguyên tắc của nó thì mới phát huy được mặt

tích cực và ngược lại sẽ làm ảnh hưởng xấu đến toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp [13].

Theo báo cáo của tổ chức Lao động Quốc tế (LIO) tại Việt Nam, năm 2013, lao động trong ngành nông, lâm, thủy sản cũng thuộc nhóm lao động có mức lương bình quân hàng tháng thấp nhất (2,63 triệu đồng), trong khi lao động ngành hoạt động tài chính, ngân hàng và bảo hiểm có mức lương 7,23 triệu đồng/tháng. Ngành hoạt động chuyên môn, khoa học, công nghệ và hoạt động kinh doanh bất động sản cũng là các ngành trong nhóm có mức lương bình quân hàng tháng cao nhất, tương ứng là 6,53 triệu đồng và 6,4 triệu đồng. Mặc dù tỷ lệ chênh lệch lương theo thời giới ở Việt Nam chỉ ở mức chưa đến 10%, nhưng đối với ngành nông nghiệp, ngành có mức lương rất thấp, con số này là 32% (mức chênh lệch lớn nhất so với tất cả các ngành).

Thực trạng chế độ lương, thưởng tại Công ty Cổ phần điện nước An Giang, chế độ tiền lương của Công ty hiện tại vẫn còn thực hiện theo thang lương của Nhà Nước được qui định tại Nghị định 205/2004/NĐ-CP ngày 14/12/2004 và cơ chế trả lương tại Công ty theo hạn, ngạch và bằng cấp chuyên môn và xây dựng các hệ số phụ cấp cho các chức vụ ở các Phòng ban Công ty, Xí nghiệp tương đối cao và

cao hơn lương nhân viên cùng bằng cấp, hạn ngạch. Song song bên cạnh đó việc tăng lương và lương của nhân viên ở các công việc khác nhau đều thực hiện như nhau, có nghĩa là lương được xếp theo bằng cấp và tới thời hạn của bằng cấp thì được nâng lương, không đề cập đến hiệu quả công việc hoặc năng lực công tác, giữa người tích cực và không tích cực trong công việc, không thể hiện được tính kích thích trong trả lương, tức là người làm nhiều hưởng nhiều, làm ít hưởng ít, không làm không hưởng. Bên cạnh đó tiền thưởng cũng được phân phối theo A,B,C và mức thưởng này được trả vào đợt xét khen thưởng cuối năm, nhưng chênh lệch nhau không lớn, do đó người lao động cho rằng nhân tố “thu nhập” bao gồm lương, thưởng không có ảnh hưởng hay tác động đáng kể đến “sự hài lòng trong công việc”, bởi vì người lao động có làm tích cực hay chậm chạp, trì trệ, tiêu cực... thì lương, thưởng và của người lao động cũng không có gì thay đổi, nếu có cũng không đáng kể.

Vậy qua phân tích chức năng và so sánh tiền lương, thưởng ở Việt Nam giữa các lĩnh vực khác nhau và các nghiên cứu trước đây về hài lòng trong công việc của nhân viên trong và ngoài nước, thì mức độ tác động và ảnh hưởng của tiền lương và thu nhập cao hay thấp đều khác nhau ở mỗi nơi, mỗi khu vực vì ở đó có những chính sách, cơ chế trả lương, thưởng khác nhau. Nhìn lại cơ chế và chính sách trả lương, thưởng tại Công ty Cổ phần điện nước An Giang, tác giả kết luận rằng: Nhân tố thu nhập mất đi và đã bị triệt tiêu chức năng vốn có của nó *“là một đòn bẩy kinh tế có tác dụng kích thích lợi ích vật chất đối với người lao động”* được đại diện nhân tố “thu nhập” nguyên nhân chính là do cơ chế, chính sách và cách trả lương, thưởng tại Công ty chưa phù hợp.

Nghiên cứu đã phát hiện ra sự không hiệu quả, thiếu kích thích trong cơ chế và cách trả

lương, thưởng tại Công ty và nghiên cứu cũng phát hiện yếu tố lương, thưởng vẫn không mất đi chức năng của nó, mà chức năng này được dịch chuyển từ nhân tố “thu nhập” sang nhân tố “đào tạo và thăng tiến” và tác động một cách gián tiếp thông qua nhân tố này, vì ở đó có mức phụ cấp lương thưởng ở các vị trí trưởng phó phòng ban Công ty và ban Giám đốc các Xí nghiệp, các Tổ trưởng, Quản đốc cao hơn so với lương và thưởng của nhân viên có cùng trình độ và ngạch bậc. Điều này cũng lý giải một phần cho nhân tố “đào tạo và thăng tiến” vì sao có sự tác động mạnh đến “sự hài lòng trong công việc” của nhân viên tại Công ty.

5. GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐIỆN NƯỚC AN GIANG

Từ kết quả phân tích nhân tố EFA và hồi quy tuyến tính bội và thực trạng tại Công ty Cổ phần điện nước An Giang, tác giả đề ra mục tiêu của giải pháp là nhằm nâng cao sự hài lòng trong việc của nhân viên tại Công ty bao gồm:

Nâng cao sự hài lòng về “bản chất công việc”

Nghiên cứu trang bị cấp độ bảo hộ lao động đạt chất lượng tốt, đảm bảo độ an toàn cho Công nhân.

Áp dụng nhiều biện pháp thu tiền điện nước nhằm làm giảm áp lực cho cán bộ thu ngân tạo được nhiều thuận lợi hơn cho khách hàng khi thanh toán.

Tăng cường các biện pháp tuyên truyền ý thức sử dụng điện nước an toàn.

Cải tạo các công trình điện mất an toàn, nước không đạt tiêu chuẩn.

Nâng cao sự hài lòng về mối quan hệ với “Lãnh đạo”

Việc lựa chọn cán bộ lãnh đạo cần phải căn cứ vào trình độ, năng lực lãnh đạo, điều hành, nếu chỉ có kinh nghiệm và sự tín nhiệm là chưa đủ.

Xây dựng các tiêu chí đánh giá công việc một cách rõ ràng, từng bộ phận.

Làm cho nhân viên hiểu và tạo được sự đồng thuận trong nhân viên về mục tiêu chiến lược cũng như mục tiêu phát triển của Công ty.

Tổ chức đào tạo các lớp CEO (Chief Executive Officer) cho các cán bộ lãnh đạo.

Nâng cao sự hài lòng trong công việc qua nhân tố ‘Đào tạo và thăng tiến’

Bổ sung vào chính sách đào tạo của Công ty các lớp về kỹ năng quản lý, giao tiếp, đàm phán, giải quyết các vấn đề, các tình huống trong thực tế, áp dụng chương trình đào tạo đa dạng: hội nhập, nghiệp vụ, nâng cao tay nghề, công nghệ mới.

Xây dựng các tiêu chuẩn về các chức vụ trong Công ty rõ ràng và minh bạch, có như vậy nhân viên thấy được các mục tiêu mà họ cần phấn đấu để đạt được, đồng nghĩa với việc là họ tự trang bị cho mình một kiến thức, trình độ và năng lực nhất định để hướng đến mục tiêu mà họ đang theo đuổi.

Nâng cao sự hài lòng trong công việc về mối quan hệ với “Đồng nghiệp”

Tăng cường sự phân công, kiểm tra giám sát việc thực hiện công việc của nhân viên để kịp thời can thiệp giải quyết nhanh những mâu thuẫn để tạo niềm tin giữa các đồng nghiệp với nhau trong đơn vị.

Thường xuyên tổ chức các buổi hội nghị, giao lưu tổng kết các công việc chuyên môn trong toàn Công ty. Qua đó tạo sự thân thiện hơn trong mối quan hệ đồng nghiệp, nhằm duy

trì sự hài lòng của nhân viên trong mối quan hệ này.

Có sự thay đổi trong phân công công việc theo hướng hoán đổi công việc trong cùng một bộ phận giữa các nhân viên với nhau, nhằm duy trì và làm tăng mối quan hệ với đồng nghiệp theo hướng tích cực hơn.

Nâng cao sự hài lòng trong công việc qua nhân tố “Chính sách công ty”

Xây dựng chính sách trả lương hợp lý theo công việc để tạo động lực cho người lao động, có như vậy người lao động tích cực làm việc bằng cả lòng nhiệt tình, hăng say và có quyền tự hào về mức lương họ đạt được và có ý nghĩa đối với họ và từ đó tạo ra nhân tố thu nhập có ý nghĩa trong mô hình.

Xây dựng quy chế thi đua khen thưởng phải đảm bảo nguyên tắc tự nguyện, tự giác, công khai, chính xác, công bằng, kịp thời, đảm bảo tinh thần đoàn kết, hợp tác và cùng phát triển, chú trọng khen thưởng cá nhân, tập thể nhỏ và những người trực tiếp thừa hành nhiệm vụ.

Định kỳ kịp thời chỉnh sửa những bất hợp lý của các chính sách hiện có, cập nhật thường xuyên, bổ sung những thông tin cho phù hợp với thực tế hơn.

Nâng cao sự hài lòng trong công việc thông qua nhân tố “Điều kiện làm việc”

Trang bị thêm cơ sở vật chất ở những nơi chưa được trang bị hay hư hỏng cần sửa chữa kịp thời, bố trí hợp lý chỗ làm việc tại văn phòng.

Có chế độ thời gian làm việc hợp lý đối với nhân viên làm việc trong điều kiện phụ thuộc hoàn toàn vào công việc, nhất là đối với nhân viên thu ngân, công nhân.

6. KẾT LUẬN

Đề tài được nghiên cứu với 410 mẫu tại 4 Xi nghiệp điện nước huyện, thị trực thuộc Công ty. Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và sau đó thực hiện lượng hóa bằng phương pháp định lượng. Bằng các phương pháp tác giả sử dụng để phân tích: Cronbach'Alpha, nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính bội, phân tích sự khác biệt của trung bình tổng thể (T-Test, Anova) để phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Kết quả phân tích 7 nhân tố là biến độc lập của nghiên cứu đề xuất ban đầu còn lại 6 nhân tố, nhân tố "thu nhập" bị loại khỏi mô hình vì không có ý nghĩa thống kê, 6 nhân tố bao gồm: bản chất công việc, lãnh đạo, đào tạo và thăng tiến, đồng nghiệp, điều kiện làm việc, chính sách công ty.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có sự tác động dương có ý nghĩa về mặt thống kê của 6 nhân tố trên đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên với tỷ trọng khác nhau: Nhân tố "Lãnh đạo" là 9,65%, "Đào tạo và thăng tiến" là 39,84%, "Đồng nghiệp" là 17,28%, "điều kiện làm việc" là 12,35%, "Chính sách công ty" là 34,46% và 1 nhân tố "Bản chất công việc" có tác động âm đến sự hài lòng là -13,58%.

Từ kết quả phân tích và thực trạng tại Công ty, tác giả trình bày các giải pháp nâng cao sự hài lòng của nhân viên, từ đó giúp Ban lãnh đạo Công ty có thể vận dụng để xây dựng các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao sự hài lòng trong công việc của nhân viên, nâng cao hiệu quả công việc cũng như nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Boeve, Wallace D, A National Study of Job Satisfaction Factors among Faculty in Physician Assistant Education, *Master's Theses and Doctoral Dissertations*, Eastern Michigan University (2007).
- [2]. Frederick Herzbrg., *The motivation to work* , With a new introduction. Originally published: New York: Wiley, 1959 (1959).
- [3]. Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS tập 1 và 2*, nhà xuất bản Hồng Đức (2008).
- [4]. Irum Saba, measuring the job satisfaction level of the academic staff in bahawalpur colleges, MS Scholar, Faculty of Management Sciences, The Islamia University of Bahawalpur, Bahawalpur, Pakistan, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences July 2011, Vol. 1, No. 1* (2011).
- [5]. Jaime X. Castillo, factors explaining job satisfaction among faculty, New Mexico State University, *Journal of Agricultural Education*, Volume 45, Number 3, 2004.
- [6]. Lê Nguyễn Đoàn Khôi, Nguyễn Thị Ngọc Phương, các nhân tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại trường đại học Tiền Giang, *Phòng Quản lý Khoa học, Trường Đại học Cần Thơ, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ Phần D: Khoa học Chính trị, Kinh tế và Pháp luật: 28* (2013): 102-109.

- [7]. Mai Anh - Khoa Quốc tế, Đại học quốc gia Hà Nội, *Ảnh hưởng của động lực làm việc lên hiệu quả lao động tại các công ty có vốn nhà nước ở Việt Nam*.
- [8]. Nguyễn Thanh Hoài, *Nguyên cứu sự hài lòng của nhân viên đối với công việc tại trường cao đẳng công nghệ thông tin hữu nghị việt _ Hàn*, Đại học Đà Nẵng (2013).
- [9]. Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L., *The measurement of satisfaction in work and retirement*, Chicago: Rand McNally (1969).
- [10]. Suresh K. Tadisina, job satisfaction: *Empirical evidence for alternatives to jdi*. *National Decision Sciences Conference*, San Francisco, November 2001.
- [11]. Teck Hong Tan and Amna Waheed - Sunway University Malaysia, 15. January 2011, Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian retail sector: *The mediating effect of love of money*, Sunway University Malaysia, MPRA Paper No. 30419, posted 3. May 2011 14:37 UTC.
- [12]. Tổ chức Lao động Quốc tế (LIO), *Chính sách tiền lương tại Việt Nam trong bối cảnh kinh tế thị trường và hội nhập*, tháng 11-2014
- [13]. Viện quản lý kinh tế TW- trung tâm thông tin tư liệu, tháng 8-2012.