

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ THỎA MÃN TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN XĂNG DẦU DẦU KHÍ PHÚ YÊN

Nguyễn Quang Huy *
Nguyễn Thị Trâm Anh **

Tóm tắt

Nghiên cứu này nhằm mục đích xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn trong công việc của nhân viên tại công ty cổ phần xăng dầu dầu khí Phú Yên (trước đây là công ty cổ phần Pygemaco) thông qua các bước thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach alpha và phương pháp phân tích yếu tố khám phá - EFA. Nghiên cứu áp dụng phương pháp định tính và định lượng dựa trên mẫu khảo sát từ 200 nhân viên đang làm việc tại công ty. Nghiên cứu cho thấy có 7 nhân tố tác động đến sự thỏa mãn của nhân viên đối với công việc là: cấp trên, đồng nghiệp, trả lương theo chất lượng công việc, bản chất công việc, phúc lợi, điều kiện làm việc và đào tạo thăng tiến.

Từ khóa: sự thỏa mãn, công ty cổ phần xăng dầu dầu khí Phú Yên

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Ngày nay, ngoài hai yếu tố đầu vào quan trọng là nguồn lực tài chính và vật chất, nguồn nhân lực ngày càng trở nên quan trọng đối với các tổ chức. Thực tế cho thấy, các công ty thành công đều là những công ty quản trị tốt nguồn nhân lực của họ. Nói cách khác, đó là những công ty đã bỏ được những thách thức về nguồn nhân lực, đảm bảo quản lý và có kế hoạch đào tạo nhân viên tốt đáp ứng được nhu cầu nhân sự cho từng giai đoạn phát triển của mình. Một trong số những thách thức này có liên quan đến sự hài lòng của nhân viên về công việc của họ. Chính vì vậy, việc nghiên cứu về sự thỏa mãn của nhân viên đối với công việc tại công ty là hết sức cần thiết.

II. NGUỒN SỐ LIỆU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1. Nguồn dữ liệu

Dữ liệu được thu thập bằng phương pháp điều tra, phỏng vấn theo mẫu phiếu điều tra đã thiết kế sẵn, bao gồm: thông tin cá nhân, những nhân tố có liên quan đến sự thỏa mãn trong công việc của nhân viên. Đối tượng điều tra là nhân viên công ty. Thời gian thu thập số liệu qua điều tra phỏng vấn trực tiếp từ tháng 4 đến tháng 6 năm 2012.

2. Phương pháp nghiên cứu

* ThS, Sở Công Thương tỉnh Phú Yên

** TS, Trường ĐH Nha Trang

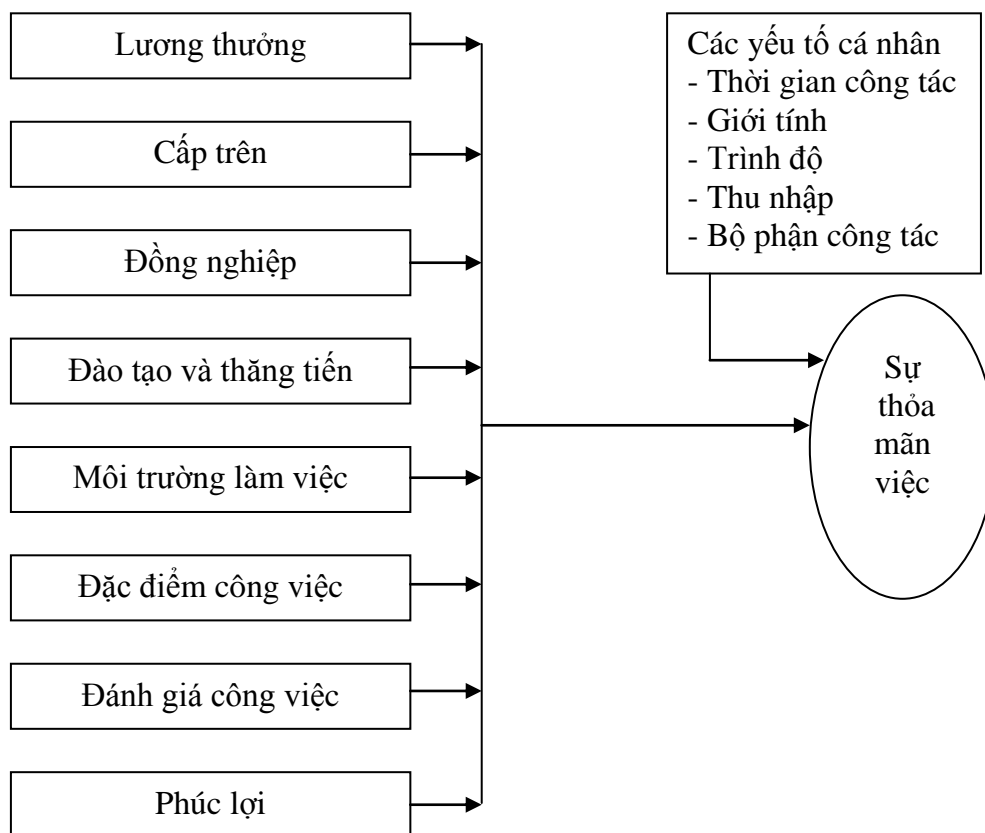
Tác giả phỏng vấn nhân viên công ty cổ phần xăng dầu dầu khí Phú Yên thông qua hình thức trả lời các bảng câu hỏi.

Các bảng câu hỏi sau khi thu thập được tiến hành phân tích và xử lý thông qua phần mềm thống kê SPSS 16.0

Để phân tích tác động của các nhân tố đến mức độ hài lòng đối với công việc của nhân viên, phương pháp phân tích nhân tố và hồi qui bội được sử dụng.

3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Dựa trên lý thuyết về nhu cầu và kết quả nghiên cứu của các tác giả Nguyễn Văn Duy Nhất (2009), Lê Hồng Lam (2009), Nguyễn Thị Hải (2009), Nguyễn Trần Thanh Bình (2009) và Phạm Thị Ngọc (2007); mô hình đánh giá sự thỏa mãn của nhân viên tại công ty cổ phần Pygemaco được xây dựng như hình sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

1. Kết quả đánh giá thang đo

Kết quả phân tích hệ số Cronbach Alpha cho từng nhân tố cho thấy các thành phần thang đo đều có hệ số Cronbach Alpha > 0,6 nên các thang đo đều đạt tiêu chuẩn. Hệ số Cronbach Alpha của các thành phần cụ thể như sau: thành phần “Đặc điểm công việc” = 0,701; thành phần “Đào tạo và thăng tiến” = 0,829; thành phần

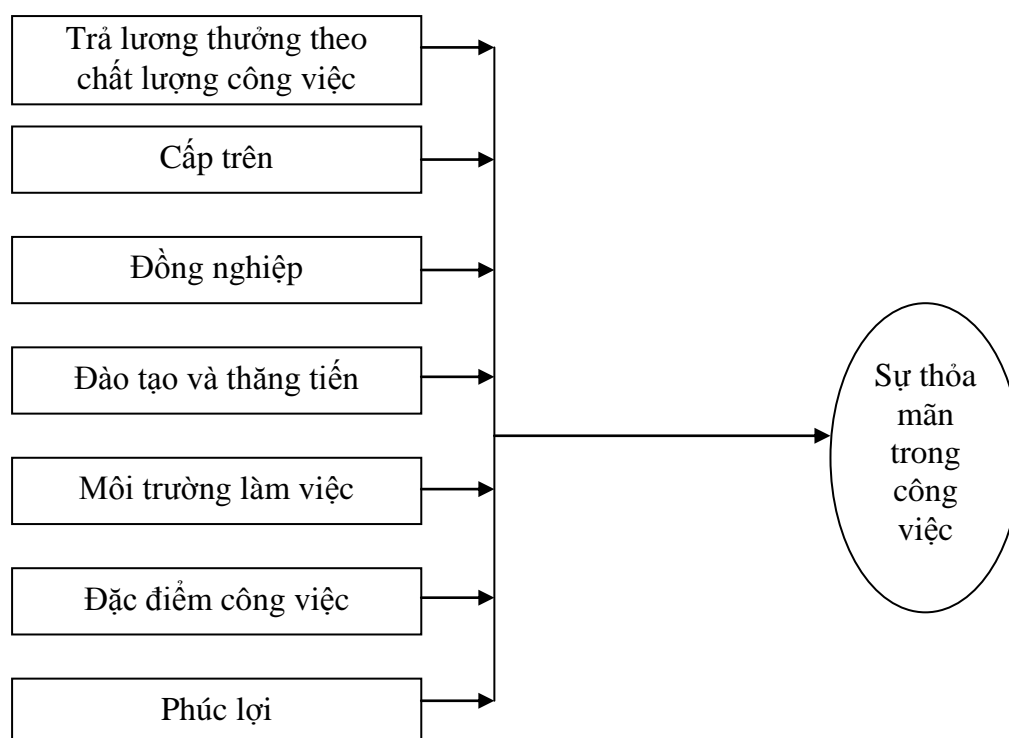
“Cấp trên” = 0,796; thành phần “Đồng nghiệp” = 0,660; thành phần “Lương thưởng” = 0,871, thành phần “Phúc lợi” = 0,731, thành phần “Môi trường làm việc” = 0,866, thành phần “Đánh giá công việc” = 0,834 và thành phần “Sự thỏa mãn của nhân viên” = 0,895. Đồng thời, đa số các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng cao và lớn hơn 0,3 nên các biến đều đạt yêu cầu và đảm bảo độ tin cậy. Do vậy, các thành phần này có đủ điều kiện để tiếp tục được sử dụng trong các phân tích tiếp theo.

Phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng tiếp theo để gom các nhân tố và thu nhỏ dữ liệu. Kết quả phân tích cho thấy các biến đều được gom lại theo đúng như mô hình dự kiến ban đầu, trừ biến “Lương thưởng” và “Đánh giá công việc” được nhóm thành nhân tố “Trả lương theo chất lượng công việc”. Điều này cho thấy mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu là tương đối cao.

Bảng 1. Ma trận xoay nhân tố trong phân tích nhân tố khám phá EFA

| | | | | | | |
|---|------|------|------|--|--|--|
| Tiền lương tương xứng với kết quả làm việc | .652 | | | | | |
| Các khoản trợ cấp của công ty là hợp lý | .616 | | | | | |
| Tiền lương được trả công bằng giữa các nhân viên | .527 | | | | | |
| Chính sách thưởng công bằng, thỏa đáng | .766 | | | | | |
| Anh/chị biết rõ về chính sách lương, thưởng của công ty | .824 | | | | | |
| Việc đánh giá được thực hiện khách quan, công bằng | .731 | | | | | |
| Kết quả đánh giá đầy đủ, chính xác | .716 | | | | | |
| Việc đánh giá giúp cải thiện được năng suất lao động | .506 | | | | | |
| Nơi làm việc an toàn và thoải mái | | .692 | | | | |
| Được cung cấp đầy đủ các phương tiện làm việc | | .690 | | | | |
| Không phải làm thêm giờ nhiều | | .845 | | | | |
| Thời gian bắt đầu và kết thúc giờ làm là hợp lý | | .683 | | | | |
| Lãnh đạo của công ty quan tâm đến nhân viên | | | .793 | | | |
| Nhân viên nhận được sự hỗ trợ từ cấp trên trong công việc | | | .652 | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|------|------|------|------|
| Lãnh đạo lắng nghe quan điểm và suy nghĩ của nhân viên | | | .695 | | | |
| Cấp trên coi trọng khả năng và sự đóng góp của nhân viên | | | .669 | | | |
| Hàng năm công ty tổ chức các hoạt động du lịch, hội thao, gặp mặt cho nhân viên | | | .764 | | | |
| Tạo điều kiện cho nhân viên nghỉ phép khi có nhu cầu | | | .800 | | | |
| Công ty tuân thủ đầy đủ các chế độ bảo hiểm cho nhân viên | | | .701 | | | |
| Các chính sách thăng tiến của công ty là rõ ràng | | | | .803 | | |
| Được đào tạo và phát triển nghề nghiệp khi làm việc tại công ty | | | | .839 | | |
| Được công ty tạo điều kiện để học tập và đào tạo các kỹ năng cần thiết cho công việc | | | | .713 | | |
| Đồng nghiệp sẵn lòng giúp đỡ lẫn nhau | | | | | .749 | |
| Đồng nghiệp tận tụy để hoàn thành tốt công việc | | | | | .488 | |
| Đồng nghiệp thân thiện, hòa đồng | | | | | .657 | |
| Công việc phù hợp với năng lực cá nhân | | | | | | .592 |
| Công việc thú vị | | | | | | .692 |
| Tôi hiểu rõ về công việc đang làm | | | | | | .836 |



Hình 2. Mô hình nghiên cứu điều chỉnh

2. Kết quả kiểm định mô hình bằng hồi quy tuyến tính bội

Kết quả hồi quy tuyến tính cho thấy rằng 93,8% độ biến thiên của biến sự thỏa mãn của nhân viên được giải thích chung bởi 7 thành phần đã nêu ở trên. Sau khi phân tích hồi quy, tác giả đã tiến hành kiểm tra các giả thuyết của mô hình hồi quy tuyến tính, đặc biệt là giả thuyết về phân phối chuẩn của phần dư, đa cộng tuyến và phương sai thay đổi, các giả thuyết này không bị vi phạm. Do đó, kết quả phân tích hồi quy tuyến tính có ý nghĩa thống kê và có thể sử dụng được.

Theo kết quả ở bảng 2, ta có được phương trình thể hiện mối quan hệ giữa các nhân tố công việc và sự thỏa mãn của nhân viên công ty như sau:

Sự thỏa mãn trong công việc = 0.529 * Đặc điểm công việc + 0.108 * Đào tạo thăng tiến + 0.078 * Cấp trên + 0.067 * Đồng nghiệp + 0.124 * Trả lương thưởng theo chất lượng công việc + 0.094 * Phúc lợi + 0.064 * Môi trường làm việc.

Như vậy, kết quả kiểm định mô hình lý thuyết cho thấy tất cả 7 thành phần trong mô hình nghiên cứu điều chỉnh đều có tác động dương đến sự thỏa mãn của nhân viên.

Bảng 2. Phân tích hệ số hồi quy

| Biến | Hệ số hồi qui chưa chuẩn hoá | | Hệ số hồi qui chuẩn hoá | Kiểm định student | Ý nghĩa thống kê | Thống kê cộng tuyến | |
|-------------------------------------|------------------------------|--------|-------------------------|-------------------|------------------|---------------------|-------|
| | Hệ số Beta | Sai số | Hệ số Beta | | | Dung sai | VIF |
| Hệ số góc | -.178 | .083 | | -2.157 | .052 | -.178 | .083 |
| Đặc điểm công việc | .529 | .038 | .514 | 13.875 | .000 | .238 | 4.205 |
| Đào tạo thăng tiến | .108 | .037 | .110 | 2.947 | .004 | .232 | 4.305 |
| Cấp trên | .078 | .022 | .079 | 3.486 | .001 | .637 | 1.571 |
| Đồng nghiệp | .067 | .026 | .071 | 2.557 | .011 | .421 | 2.378 |
| Trả lương theo chất lượng công việc | .124 | .035 | .143 | 3.539 | .001 | .201 | 4.983 |
| Phúc lợi | .094 | .042 | .098 | 2.266 | .025 | .173 | 5.766 |
| Môi trường làm việc | .064 | .032 | .069 | 2.010 | .046 | .277 | 3.616 |

IV. KẾT LUẬN

Mô hình nghiên cứu được xây dựng gồm 8 biến: Đặc điểm công việc, Đào tạo thăng tiến, Cấp trên, Đồng nghiệp, Lương thưởng, Phúc lợi, Môi trường làm việc, Đánh giá công việc. Từ 8 yếu tố đó, tác giả đã nghiên cứu đưa ra các giả thuyết cho mô hình nghiên cứu. Tuy nhiên sau quá trình rút trích, kết quả cuối cùng cho thấy có 7 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn trong công việc của người lao động tại công ty là: Cấp trên, đồng nghiệp, trả lương theo chất lượng công việc, bản chất công việc, phúc lợi, điều kiện làm việc và đào tạo và thăng tiến. Sau khi tiến hành phân tích hồi quy cho thấy tất cả 7 nhân tố đều có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn trong công việc của nhân viên.

Kết quả nghiên cứu cho thấy các vấn đề của công ty được người lao động đánh giá chưa cao. Điều này là do bên cạnh các mặt đã làm được như: sự phân chia công việc hợp lý, phân công trách nhiệm, quyền hạn một cách rõ ràng đã giúp cho công tác nhân sự bố trí đúng người, đúng việc, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi trong kiểm tra, đánh giá công việc thực hiện. Hơn nữa, hình thức trả lương kín đã tránh được tình trạng so bì, ganh đua, bất mãn trong các mối quan hệ đồng nghiệp.

Nghiên cứu này có điểm hạn chế là chưa đưa ra được kết quả so sánh với các công ty khác trên địa bàn tỉnh và phạm vi nghiên cứu còn hẹp. Hơn nữa, nghiên cứu chưa xét đến các yếu tố như văn hóa, xã hội ảnh hưởng đến nhân viên của công ty. Do đó, trong nghiên cứu tiếp theo sẽ nghiên cứu đầy đủ hơn các vấn đề trên □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] 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*, luận văn thạc sỹ.
- [2] Nguyễn Trần Thanh Bình (2009), *Đo lường mức độ hài lòng của người lao động tại công ty cổ phần cơ khí chế tạo máy Long An*, luận văn thạc sỹ.
- [3] Vũ Khắc Đạt (2009), *Các yếu tố tác động đến lòng trung thành của nhân viên văn phòng khu vực miền Nam Vietnam Airlines*, luận văn thạc sỹ.
- [4] Ivangevich, John M; Mattenson, Michael T (1999), *Organization behavior and management*, Editorial Irwin/ Mc Graw – Hill.

Abstract**The factors affecting job satisfaction in the staff of employees
in Phu Yen PV Oil Joint Stock Company**

This study aims at determining the factors affecting the job satisfaction of employees in PV Oil Phu Yen Joint Stock company through the steps of descriptive statistics, reliability evaluation on the measurement scale with Cronbach alpha coefficient and factor analysis methods - EFA. The study applied both qualitative and quantitative methods based on the data collected from 200 employees working at the company. This research shows that there are seven factors that have impact on employee job satisfaction: superiors, colleagues, and payment according to the work quality, job nature, benefits, working conditions and training - promotion.

Key words: *customer satisfaction, PV Oil Phu Yen Joint Stock Company*