

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC
CỦA CÁN BỘ, CÔNG NHÂN VIÊN CÔNG TY CỔ PHẦN
XI MĂNG TRUNG HẢI - HẢI DƯƠNG**

ThS.Vũ Thị Mai Duyên

Trường Đại học Thành Đông

Email: duyenvu2209@gmail.com

TÓM TẮT

*Nghiên cứu này nhằm mục đích khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên tại Công ty cổ phần xi măng Trung Hải - Hải Dương. Với mẫu khảo sát 250 nhân viên, phương pháp định lượng được sử dụng trong nghiên cứu cùng với các kỹ thuật thống kê như phân tích độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố và phân tích hồi quy. Nghiên cứu xác định được 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của cán bộ công nhân viên lần lượt từ cao xuống thấp: (1) Thu nhập, (2) Phúc lợi, (3) Đào tạo và thăng tiến, (4) Quan hệ đồng nghiệp, (5) Quan hệ cấp trên. Từ đó đưa ra một số **hàm ý quản trị** góp phần nâng cao năng suất lao động, tăng hiệu quả công việc của Công ty.*

Từ khóa: các nhân tố, hài lòng công việc, mô hình nghiên cứu.

ABSTRACT

This study aims to explore the factors influencing job satisfaction among employees at Trung Hai - Hai Duong Cement Joint Stock Company. With a survey sample of 250 employees, the study employs a quantitative method along with statistical techniques such as scale reliability analysis, factor analysis, and regression analysis. The research identifies five factors affecting employee job satisfaction in descending order: (1) Income, (2) Benefits, (3) Training and Promotion, (4) Colleague Relationships, and (5) Supervisor Relationships. Based on these findings, the study offers several managerial implications to enhance labor productivity and increase the company's work efficiency

Keywords: factors, job satisfaction, research model.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nghiên cứu về sự hài lòng của người lao động đóng vai trò quan trọng trong công tác quản trị nguồn nhân lực và được ứng dụng trong thực tiễn nhằm nâng cao đời sống cá nhân cũng như tính hiệu quả của các công ty, doanh nghiệp, tổ chức. Xuất phát từ thực tế trên, việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của đội ngũ cán bộ công nhân viên tại công ty cổ phần xi

măng Trung Hải - Hải Dương, có giá trị khoa học, mang lại cách nhìn thấu đáo và phương hướng gia tăng sự hài lòng trong công việc, góp phần nâng cao năng suất lao động, tăng hiệu quả công việc.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Khái niệm về sự hài lòng công việc đã được trình bày đa dạng trong nhiều nghiên cứu nước ngoài. Lần đầu tiên, khái niệm này được Landsberger (1958)

[1] đề cập với tên gọi “Hiệu ứng Hawthorne”. Dù Landsberger không trực tiếp nói về sự hài lòng công việc trong nghiên cứu của mình, thì vẫn được xem là nền tảng cho sự phát triển của khái niệm này. Hiệu ứng Hawthorne cho thấy rằng nhân viên làm việc vì nhiều lý do khác ngoài tiền lương. Theo Maslow (1943) [2], sự hài lòng công việc cũng được nghiên cứu như sự thỏa mãn các nhu cầu và mong muốn cá nhân. Kalleberg (1977) [3] còn cho rằng sự hài lòng công việc là sự hài lòng với các khía cạnh khác nhau của công việc.

Lý thuyết về sự hài lòng và động lực làm việc đã được nghiên cứu bởi nhiều tác giả. Khởi đầu là lý thuyết về nhu cầu của con người của Maslow (1943), tiếp theo là thuyết ERG của Alderfer (1969) [4], thuyết hai nhân tố của Herzberg và cộng sự (1959) [5]. Tất cả những nghiên cứu này nhằm giúp các nhà quản lý doanh nghiệp ứng dụng vào thực tiễn để tăng sự hài lòng cho nhân viên.

Nghiên cứu mức độ hài lòng công việc của nhân viên có ảnh hưởng quan trọng đến kết quả công việc và lợi nhuận của tổ chức. Một trong những nghiên cứu phổ biến là mô hình chỉ số mô tả công việc JDI (Job Descriptive Index) của Smith và cộng sự (1969) [6]. Mô hình này nhanh chóng phổ biến rộng rãi và trở thành một trong những thang đo hiệu quả nhất về mức độ hài lòng công việc. JDI có giá trị và độ tin cậy cao trong cả thực tiễn lẫn lý thuyết, với trên 50% các bài nghiên cứu được xuất bản sử dụng JDI, Mayer và cộng sự (1995) [7]. Thang đo này gồm 5 yếu tố: (1) Bản chất công việc; (2) Cơ hội đào tạo và thăng tiến; (3) Lãnh đạo; (4) Đồng nghiệp; (5) Tiền lương.

Spector (1997) [8] đã xây dựng mô hình JSS (Job Satisfaction Survey) dành

riêng cho các nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ, gồm 9 yếu tố đánh giá mức độ hài lòng và thái độ: (1) Lương; (2) Cơ hội thăng tiến; (3) Điều kiện làm việc; (4) Sự giám sát; (5) Đồng nghiệp; (6) Yêu thích công việc; (7) Giao tiếp thông tin; (8) Phần thưởng bất ngờ; (9) Phúc lợi.

Trong lĩnh vực giáo dục, Malik và cộng sự (2010) [9] đã nghiên cứu mối quan hệ giữa các thành phần của sự hài lòng công việc và mức độ gắn kết với tổ chức. Kết quả cho thấy các yếu tố như: (1) Bản chất công việc; (2) Chất lượng giám sát; (3) Tiền lương ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên và có mối quan hệ thuận chiều với mức độ gắn kết tổ chức.

Parvin và Kabir (2011) [10] đã xây dựng mô hình nghiên cứu sự hài lòng công việc của nhân viên ngành y dược với 7 yếu tố ảnh hưởng: (1) Điều kiện làm việc; (2) Lương; (3) Thăng tiến; (4) Ổn định nghề nghiệp; (5) Sự công bằng; (6) Quan hệ với đồng nghiệp; (7) Quan hệ với cấp trên.

Như vậy, có thể thấy đến nay, các nghiên cứu về sự hài lòng công việc của nhân viên rất đa dạng và phong phú, được thực hiện trong nhiều lĩnh vực khác nhau bởi nhiều tác giả nước ngoài. Sau khi lược khảo các tài liệu, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu 5 nhóm nhân tố: (1) Thu nhập, (2) Phúc lợi, (3) Đào tạo và thăng tiến, (4) Quan hệ đồng nghiệp, (5) Quan hệ cấp trên.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, lập bảng hỏi khảo sát, kiểm tra những phiếu không hợp lệ, tiến hành nhập liệu và phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS 20. Việc khảo sát được tiến hành bằng bảng câu hỏi đánh giá cho điểm theo thang đo likert 5 điểm

(1 - Hoàn toàn không đồng ý, 2 - Không đồng ý, 3 - Bình thường, 4 - Đồng ý, 5 - Hoàn toàn đồng ý), được gửi trực tiếp cho các cán bộ công nhân viên đang làm việc tại Công ty cổ phần xi măng Trung Hải - Hải Dương. Số bảng câu hỏi được gửi đi khảo sát tổng cộng là 250 phiếu. Kết quả nhận lại 222 phiếu, đạt tỷ lệ 88.8%. Do đó, mẫu điều tra được chọn là 222 phiếu khảo sát hợp lệ và đầy đủ thông tin, phù hợp với yêu cầu và mang tính đại diện của mẫu nên đảm bảo cho việc thực hiện nghiên cứu.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Đánh giá độ tin cậy của các thang đo thông qua phân tích Cronbach's Alpha

Thông qua kết quả đánh giá độ tin cậy của các thang đo thuộc các nhân tố cho thấy, hệ số Cronbach Alpha đối với nhân tố Thu nhập là 0.833, nhân tố Phúc lợi là 0.854, nhân tố Đào tạo và thăng tiến là 0.712, nhân tố Quan hệ đồng nghiệp là 0.758, nhân tố Quan hệ cấp trên là 0.664, nhân tố Sự hài lòng công việc là 0.803 (lớn hơn 0.6, đảm bảo cho việc phân tích đánh giá độ tin cậy) và tất cả các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3. Do đó, các biến TN1, TN2, TN3, TN4 thuộc nhân tố Thu nhập; các biến PL1, PL2, PL3 thuộc nhân tố Phúc lợi, các biến DT1, DT2, DT3 thuộc nhân tố Đào tạo và thăng tiến; các biến DN1, DN2 thuộc nhân tố Quan hệ đồng nghiệp; các biến CT1, CT2, CT3 thuộc nhân tố Quan hệ cấp trên; các nhân tố HL1, HL2, HL3 thuộc nhân tố Sự hài lòng công việc là phù hợp để đưa vào bước phân tích tiếp theo.

Như vậy, thang đo tác giả đề xuất trong nghiên cứu về sự hài lòng công việc của cán bộ công nhân viên Công ty cổ phần xi măng Trung Hải - Hải Dương có ý nghĩa thống kê, đạt hệ số tin cậy cần thiết.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá các thang đo thuộc các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc

Toàn bộ biến thuộc các nhân tố độc lập thỏa mãn điều kiện phân tích đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA). Nhiệm vụ của EFA nhằm khám phá cấu trúc của thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng công việc thông qua 5 nhân tố: TN (Thu nhập), PL (Phúc lợi), DT (Đào tạo và thăng tiến), DN (Quan hệ đồng nghiệp), CT (Quan hệ cấp trên). Sau khi đảm bảo thực hiện đúng quy trình EFA, các nhân tố sẽ được kiểm định để làm sạch dữ liệu.

Thực hiện phân tích EFA cho tổng thể 15 biến của các thang đo thuộc các nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng công việc ta thu được các kết quả như sau:

Bảng 1. Kiểm định KMO các biến thuộc nhân tố độc lập

Giá trị KMO		.768
Kiểm định Bartlett's	Giá trị Chi-Square	208
		8.835
	df	276
	Sig.	.000

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

Với kết quả phân tích nhân tố các biến thuộc nhân tố độc lập, tác giả thu được hệ số KMO = 0,768, Sig. = 0,000 điều đó khẳng định giá trị KMO đảm bảo tính thích hợp của việc phân tích nhân tố khám phá và mức độ ý nghĩa của dữ liệu đưa vào thực hiện phân tích nhân tố. Thống kê Chi-Square của kiểm định Bartlett có giá trị 2.088,835 với mức ý nghĩa Sig. = 0,000 << 0,05.

Đồng thời, phân tích phương sai trích, cho thấy phương sai trích đạt giá trị 67,578%, giá trị này khá cao, như vậy 67,578% biến thiên của dữ liệu được giải

thích bởi 5 nhân tố, các thang đo được rút ra và chấp nhận. Điểm dừng khi trích các yếu tố tại nhân tố thứ 5 với eigenvalue = 1,539 lớn hơn 1 (điều này khẳng định các biến đưa vào được sắp xếp theo 5 nhóm nhân tố). Như vậy, có thể kết luận rằng

các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể. Và mô hình có 5 nhân tố cần được tiến hành hồi quy.

Và bảng **Rotated Component Matrix** của phép xoay nhân tố cho ta thấy 5 nhóm nhân tố như sau:

Bảng 2. Kết quả xoay nhân tố

	Thành phần				
	1	2	3	4	5
TN2	.841				
TN1	.754				
TN3	.698				
TN4	.680				
PL1		.850			
PL3		.779			
PL2		.775			
CT2			.850		
CT3			.816		
CT1			.562		
DT2				.813	
DT1				.681	
DT3				.574	
DN2					.896
DN1					.858

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

Căn cứ vào bảng Rotated Component Matrix ta có thể thấy được các hệ số đều thỏa mãn yêu cầu (các giá trị hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5) và sắp xếp theo 5 nhóm nhân tố riêng biệt, đó là các nhóm nhân tố: TN (Thu nhập), PL (Phúc lợi), DT (Đào tạo và thăng tiến), DN (Quan hệ đồng nghiệp), CT (Quan hệ cấp trên).

4.2. Phân tích nhân tố khám phá thang đo Sự hài lòng công việc

Thang đo Sự hài lòng công việc được xây dựng nhằm khảo sát về Sự hài lòng công việc của cán bộ công nhân viên Công ty cổ phần xi măng Trung Hải - Hải

Dương gồm 3 biến HL1, HL2, HL3 được đưa vào phân tích nhân tố EFA và thu được các kết quả như sau:

Bảng 3. Kiểm định KMO các biến thuộc nhân tố Sự hài lòng công việc

Giá trị KMO		.685
Kiểm định Bcartlett's	Giá trị Chi-Square	227.345
	df	3
	Sig.	.000

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

Bảng 4. Kết quả phương sai trích

Thành phần	Giá trị riêng		Tổng bình phương tải nhân tố trích được			
	Tổng	% phương sai	% phương sai tích lũy	Tổng	% phương sai	% phương sai tích lũy
1	2.160	72.005	72.005	2.160	72.005	72.005
2	.531	17.690	89.695			
3	.309	10.305	100.000			
<i>Extraction Method: Principal Component Analysis.</i>						

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

Trên cơ sở bảng kiểm định KMO cho thấy, trị số KMO là 0,685 điều đó khẳng định giá trị KMO đảm bảo tính thích hợp của việc phân tích nhân tố khám phá và mức độ ý nghĩa của dữ liệu đưa vào thực hiện phân tích nhân tố. Thống kê Chi-Square của kiểm định Bartlett có giá trị 227,345 với mức ý nghĩa Sig. = 0,000 << 0,05, điều này cho thấy kết quả kiểm định KMO hoàn toàn có nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 5%.

Việc phân tích phương sai trích, cho thấy phương sai trích đạt giá trị 72,005%, giá trị này khá cao, như vậy 72,005% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 1 nhân tố, các thang đo được rút ra và chấp nhận. Điểm dừng khi trích các yếu tố tại nhân tố thứ 1 với eigenvalue = 2,160.

Cùng với đó, các hệ số tải nhân tố thuộc các biến thành phần HL1, HL2,

HL3 lần lượt là 0,790; 0,883; 0,870 đều lớn hơn 0,5, điều này cho thấy, các biến thành phần thuộc nhân tố Sự hài lòng công việc đảm bảo cho việc đưa vào phân tích dữ liệu.

Nhìn chung, sự phù hợp trong phân tích nhân tố EFA nhân tố Sự hài lòng công việc được đảm bảo để thực hiện phân tích hồi quy, nhân tố Sự hài lòng công việc đóng vai trò là biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu.

4.2. Tiến hành phân tích hồi quy

Nhiệm vụ của việc phân tích hồi quy là xác định mức độ tác động của 5 nhân tố độc lập: TN (Thu nhập), PL (Phúc lợi), DT (Đào tạo và thăng tiến), DN (Quan hệ đồng nghiệp), CT (Quan hệ cấp trên).

Kết quả chạy mô hình hồi quy

Bảng 5. Kết quả mô hình hồi quy

	Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
		B	Error Std.	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.161	.319		-.504	.615		
	Thu nhập	.180	.062	.182	2.926	.004	.566	1.768
	Phúc lợi	.333	.049	.395	6.858	.000	.658	1.519
	Đào tạo và thăng tiến	.247	.056	.254	4.441	.000	.668	1.497
	Quan hệ đồng nghiệp	.177	.047	.178	3.798	.000	.995	1.005
	Quan hệ cấp trên	.102	.052	.094	1.977	.049	.973	1.028
Dependent Variable: Sự hài lòng công việc								

Nguồn: Kết quả phân tích SPSS

Kết quả phân tích các hệ số hồi quy tuyến tính cho thấy giá trị Sig. tổng thể của các nhân tố độc lập đều nhỏ hơn 5%, điều này chứng tỏ 5 nhân tố TN (Thu nhập), PL (Phúc lợi), DT (Đào tạo và thăng tiến), DN (Quan hệ đồng nghiệp), CT (Quan hệ cấp trên) đều có ý nghĩa 95% trong mô hình và đều có tác động đến nhân tố Sự hài lòng công việc.

Như vậy, phương trình hồi quy (theo hệ số chưa chuẩn hóa) của mô hình thể hiện mối quan hệ giữa các nhân tố TN (Thu nhập), PL (Phúc lợi), DT (Đào tạo và thăng tiến), DN (Quan hệ đồng nghiệp), CT (Quan hệ cấp trên) ảnh hưởng đến nhân tố Sự hài lòng công việc là:

$$HL = -0,161 + 0,180*Thu\ nhập + 0,333*Phúc\ lợi + 0,247*Đào\ tạo\ và\ thăng\ tiến$$

$$+ 0,177*Quan\ hệ\ đồng\ nghiệp + 0,102*Quan\ hệ\ cấp\ trên$$

Từ kết quả hồi quy cho thấy nhân tố Sự hài lòng công việc có quan hệ tuyến tính đối với 5 nhân tố TN (Thu nhập), PL (Phúc lợi), DT (Đào tạo và thăng tiến), DN (Quan hệ đồng nghiệp), CT (Quan hệ cấp trên). Để cụ thể hóa, tác giả tách riêng từng nhân tố để phân tích, để thấy được ảnh hưởng của từng nhân tố đến nhân tố Sự hài lòng công việc căn cứ trên hệ số Beta chuẩn hóa.

Mức độ ảnh hưởng cao nhất đến nhân tố Sự hài lòng công việc đó là nhân tố Phúc lợi (beta chuẩn hóa = 0,395, tác động cùng chiều), tiếp đến là nhân tố Đào tạo và thăng tiến (beta chuẩn hóa = 0,254, tác động cùng chiều), nhân tố Thu nhập (beta chuẩn hóa = 0,182, tác động cùng chiều), nhân tố Quan hệ đồng nghiệp

(beta chuẩn hóa = 0,178, tác động cùng chiều) và cuối cùng là nhân tố Quan hệ cấp trên (beta chuẩn hóa = 0,094, tác động cùng chiều).

Trong các nhân tố tác động đến nhân tố Sự hài lòng công việc thì nhân tố Phúc lợi tác động nhiều nhất. Theo kết quả hồi quy ở trên, ta thấy, khi nhân tố Phúc lợi tốt hơn (tăng lên 1 đơn vị) thì Sự hài lòng công việc tăng lên 0,395 đơn vị.

Tương tự, khi nhân tố Đào tạo và thăng tiến tăng lên 1 đơn vị thì nhân tố Sự hài lòng công việc tăng lên 0,254 đơn vị.

Và khi nhân tố Thu nhập, Quan hệ đồng nghiệp, Quan hệ cấp trên lần lượt tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng công việc lần lượt tăng lên 0,182; 0,178; 0,094 đơn vị.

5. HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy các nhân tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên đối với công việc tại Công ty Cổ phần xi măng Trung Hải - Hải Dương là: nhân tố Phúc lợi tác động mạnh nhất, kế đến là nhân tố Đào tạo và thăng tiến, Thu nhập, tiếp theo lần lượt là các nhân tố Quan hệ đồng nghiệp, Quan hệ cấp trên.

Trên cơ sở kết quả, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị như sau:

- Các nhà quản trị cần xây dựng chính sách trả lương hợp lý để thu hút và giữ chân nhân viên, tạo điều kiện để nhân viên có thể phát triển bản thân và có cơ hội thăng tiến vào những vị trí cao hơn.

- Cần có các chương trình đào tạo cụ thể để có thể giúp nhân viên đạt được những kỹ năng, kiến thức cần thiết cho công việc. Bên cạnh đó, nhà quản trị cũng cần quan tâm đến việc tạo mối quan hệ thân thiện, hòa đồng với nhân viên, đề xuất và thực hiện các chính sách thưởng, phạt một cách công bằng và hợp lý.

6. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này đã xác định được một số yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên tại Công ty Cổ phần xi măng Trung Hải - Hải Dương theo mức độ từ cao nhất trở xuống:

- Phúc lợi;
- Đào tạo và thăng tiến;
- Thu nhập;
- Quan hệ đồng nghiệp;
- Quan hệ cấp trên.

Tuy nhiên, sự hài lòng của nhân viên là một khái niệm đa chiều, khó quan sát, nên vẫn còn nhiều ý kiến khác nhau. Bởi vậy, vấn đề này còn cần phải tiếp tục nghiên cứu trong thời gian tới.

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

- [1] Landsberger, Henry A (1958), "*Hawthorne Revisited: Management and the Worker, Its Critics, and Developments in Human Relations in Industry*", Distribution Center, N.Y.S. School of Industrial and Labor Relations, Cornell University, Ithaca, New York.
- [2] A. H. Maslow (1943), "*A Theory of Human Motivation*", Psychological Review, số 50, tr 370-396.

- [3] Kalleberg, A.L. (1977), “*Work values and job rewards: A theory of job satisfaction*”, American Sociological Review, số 42, tr 124-143.
- [4] Alderfer, C.P. (1969), “*An empirical test of a new theory of human needs, Organizational Behavior and Human Performance*”, tập IV, số 2, tr 142-175.
- [5] Herzberg, F, Mausner, B. Synderman (1959), “*The Motivation to Work*”, Wiley và Sons Inc. New York.
- [6] Smith, P.C., Kendall, L.M. và Hulin, C.L. (1969), “*The measurement of satisfaction in work and retirement*”, Chicago, Rand McNally.
- [7] Mayer, R.C, Davis, J.H, Schoorman, F.D. (1995), “*An integrative model of organizational trust*”, Academy of Management Review, số 20, tr 709-734
- [8] Spector, P. (1997), “*Job satisfaction application assessment, Causes, and consequences*”, Thousand Oaks, California.
- [9] Malik, M.E., Nawab, S. và Naeem, B. (2010), “*Job Satisfaction and Organizational Commitment of University Teachers in Public Sector of Pakistan*”, International Journal of Business and Management, tập V, số 6, tr 17-26.
- [10] Parvin, M.M, Nurul Kabir (2011), “*Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector*”, Australian Journal of Business and Management Research, tập I, số 9, tr 113-1