

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI TRUNG TÂM THƯƠNG MẠI DABACO BẮC NINH

Lê Thị Kim Oanh*, Đào Hồng Vân, Trần Thị Thanh Huyền, Nguyễn Ngọc Mai

Khoa Kế toán và Quản trị kinh doanh, Học viện Nông nghiệp Việt Nam

*Tác giả liên hệ: lkoanh@vnua.edu.vn

Ngày nhận bài: 14.12.2022

Ngày chấp nhận đăng: 05.10.2023

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Trung tâm thương mại Dabaco Bắc Ninh. Cronbach's alpha, EFA, phân tích hồi quy bội được sử dụng phân tích số liệu thông qua điều tra 307 lao động. Kết quả đã chỉ ra rằng có 1 yếu tố không ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động. Trong khi đó có 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Trung tâm thương mại Dabaco Bắc Ninh theo thứ tự giảm dần như sau: đặc điểm công việc, môi trường làm việc, thu nhập, mối quan hệ với cấp trên, niềm tin vào tổ chức, mối quan hệ với đồng nghiệp. Trên cơ sở đó nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm tăng sự hài lòng của người lao động trong công việc bao gồm: tạo sự hứng thú trong công việc; cải thiện môi trường làm việc; thực hiện chế độ lương thưởng công bằng, trợ cấp hợp lý; tạo mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp và cấp trên; tăng cường niềm tin của người lao động vào tổ chức.

Từ khóa: Yếu tố ảnh hưởng, sự hài lòng, công việc, người lao động.

Factors Affecting Employees' Job Satisfaction at Dabaco Bac Ninh Trading Center

ABSTRACT

This study aimed to analyze the factors affecting the employees' job satisfaction at Dabaco Bac Ninh Trading Center. Cronbach's alpha, EFA and regression analysis were used to analyze the surveyed data from 307 employees. The results showed that there were six factors affecting the job satisfaction at Dabaco Bac Ninh Trading Center in following order: job characteristics, working environment, income, relationship with superiors, trust in the organization, and relationship with colleagues. The research proposed some solutions to improve employee satisfaction at work, including improving the working environment, implementing a fair salary and bonus regime and reasonable allowances, creating good relationships with colleagues and superiors, and strengthening employees' trust in the organization.

Keywords: Employees' job satisfaction, Dabaco Bac Ninh Trading Center.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nghiên cứu của Spector (1997) đã chứng minh rằng sự hài lòng trong công việc của người lao động (NLĐ) ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện công việc, hành vi tại nơi làm việc, mức độ gắn kết của NLĐ với tổ chức. Saari & Judge (2004) cũng chỉ ra rằng sự hài lòng trong công việc ảnh hưởng mật thiết đến hiệu suất công việc. Sự thỏa mãn trong công việc có mối quan hệ cùng chiều với sự gắn kết của NLĐ đối với tổ chức và doanh nghiệp (Mowday & cs., 1979;

Benkhoff, 1997). Điều này đã đặt ra vấn đề lớn cho các doanh nghiệp (DN) "Phải làm thế nào để NLĐ luôn cảm thấy hài lòng?" trong bối cảnh thị trường cạnh tranh khốc liệt như hiện nay.

Siêu thị, một hình thức bán lẻ gắn chặt với quá trình công nghiệp hóa, đô thị hóa trên phạm vi toàn thế giới. Với sự phát triển toàn diện của mình, thành phố Bắc Ninh được công nhận là đô thị loại I (Chính phủ, 2017). Nhiều siêu thị được xây dựng trước sự phát triển của các khu đô thị mới với số dân ngày càng đông trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh, trong đó có hệ

thống siêu thị Dabaco Bắc Ninh (thuộc Công ty TNHH TM và DV Bắc Ninh, một công ty con của Công ty cổ phần Tập đoàn DABACO Việt Nam). Hệ thống Siêu thị Dabaco, đơn vị thành viên thuộc Tập đoàn Dabaco Việt Nam - Dabaco Group, nổi tiếng với sự uy tín, chất lượng, mặt hàng phong phú, “vừa túi tiền”, tiêu thụ phần lớn nông sản sạch của chính tập đoàn Dabaco. Tập đoàn DABACO Việt Nam đã có mặt, gắn bó với ngành nông nghiệp Việt Nam từ năm 1996 với tiền thân là một DN nhà nước nhỏ bé. Trải qua bao thăng trầm, DABACO đã chuyển mình mạnh mẽ, bứt phá thành công để trở thành một vương quốc thu nhỏ trong lĩnh vực nông nghiệp - thực phẩm và tự hào là một trong số rất ít doanh nghiệp hoạt động kiểm soát toàn bộ chuỗi giá trị khép kín 3F (Feed - Farm - Food). Sau hơn một thập kỷ phát triển, đến nay, hệ thống siêu thị Dabaco đã có mặt trên khắp tỉnh Bắc Ninh, trở thành một trong những chuỗi siêu thị lớn nhất cả tỉnh.

Mặc dù có rất nhiều nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của NLĐ như nghiên cứu của Phạm Thu Hằng & Phạm Thị Thanh Hồng (2015) tại các tổ chức nước ngoài cung cấp dịch vụ đào tạo ở Việt Nam; công trình của Phan Thị Thanh Hiền (2016) tại trường Đại học sư phạm kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh; kết quả công bố của Hoàng Ngọc Quế Nhân (2021) tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Vũng Tàu. Tuy nhiên, rất ít nghiên cứu phân tích chi tiết các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của NLĐ ở các trung tâm thương mại (TTTM). Bài viết này nhằm mục đích phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của NLĐ tại Trung tâm thương mại Dabaco Bắc Ninh, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm tăng sự hài lòng trong công việc của NLĐ tại TTTM Dabaco Bắc Ninh.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa vào lý thuyết đo lường sự hài lòng trong công việc của Smith & cs. (1969), Tepeci (2001), Trần Kim Dung (2005) và trên cơ sở

tham khảo một số nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc, tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu dưới đây:

$$Y = f(x)$$

Trong đó:

Y: Sự hài lòng trong công việc của người lao động;

f(x) gồm: Đặc điểm công việc, môi trường làm việc, thu nhập, mối quan hệ với cấp trên, niềm tin vào tổ chức, mối quan hệ với đồng nghiệp khác, đào tạo.

Để tìm hiểu mức độ thỏa mãn công việc của nhân viên, các nhà nghiên cứu sử dụng rộng rãi bộ chỉ số mô tả công việc Job Descriptive Index (JDI) của Smith & cs. (1975) gồm các nhân tố chính là (1) sự thỏa mãn đối với thu nhập, (2) đào tạo, thăng tiến, (3) cấp trên, (4) đồng nghiệp, (5) bản chất công việc. Bộ chỉ số JDI được đánh giá cao với mức độ sử dụng là trên 50% trong các bài nghiên cứu được xuất bản (Mayer & cs., 1995). Nghiên cứu của Spector (1997) đã chỉ ra 9 yếu tố đánh giá mức độ hài lòng và thái độ gồm lương, cơ hội thăng tiến, điều kiện làm việc, sự giám sát, đồng nghiệp, yêu thích công việc, giao tiếp, phần thưởng bất ngờ, phúc lợi. Trần Kim Dung (2005) đã điều chỉnh, kiểm định thang đo JDI vào trong điều kiện của Việt Nam. Nghiên cứu chỉ ra các biến tác động đến sự hài lòng đối với công việc là: (1) Bản chất công việc, (2) Thu nhập, (3) Cơ hội đào tạo, thăng tiến, (4) Lãnh đạo, (5) Đồng nghiệp, (6) Phúc lợi (7) Điều kiện làm việc. Niềm tin vào tổ chức cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc (Tepeci, 2001).

Môi trường làm việc: Người lao động sẽ cảm thấy sự quan tâm từ phía cấp trên khi được làm việc dưới môi trường đầy đủ các trang thiết bị, sạch sẽ, tiện nghi. Điều này giúp nhân viên tăng năng suất, tích cực làm việc hơn. Durst (1997) cho rằng môi trường làm việc tốt bao gồm các nhân tố như sự an toàn, thoải mái nơi làm việc. Môi trường thuận lợi là môi trường có đủ trang thiết bị cần thiết phục vụ nhu cầu công việc (Bellingham, 2004). Sự hài lòng của nhân viên chịu tác động lớn từ môi trường làm việc (Spector, 1997; Nguyễn Khắc Hoàn, 2010).

Từ đó, tác giả đưa ra giả thuyết nghiên cứu dưới đây:

H1: Môi trường làm việc có tác động cùng chiều tới sự hài lòng của NLD trong công việc.

Thu nhập: Theo Czakan (2003), khi lương ngày càng tăng, phần lớn NLD đều sẽ hài lòng hơn trong công việc. Sự hài lòng có được từ việc NLD so sánh giữa cái họ nhận được so với cái họ tự đánh giá xứng đáng được nhận. NLD sẽ không hài lòng nếu họ nhận thấy sự chênh lệch về lương giữa những người có sự tương đồng trình độ và điều kiện tuyển dụng. Sự thỏa mãn công việc của NLD sẽ tăng nếu họ nhận được mức lương cao hơn (Hà Nam Khánh Giao & Võ Thị Mai Phương, 2011). Trần Kim Dung (2005) cũng đồng quan điểm thu nhập ảnh hưởng nhiều đến sự hài lòng của NLD.

Điều này dẫn đến giả thuyết nghiên cứu sau: H2: Thu nhập có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của NLD.

Đặc điểm công việc: Một công việc thỏa mãn nhân viên đồng thời thúc đẩy nhân viên làm việc hiệu quả nếu nó đạt được các tiêu chí sau: sử dụng các kỹ năng khác nhau của nhân viên, nhân viên được nắm rõ công việc, công việc có ý nghĩa đối với hoạt động sản xuất kinh doanh của DN (Hackman & Oldman, 1974). Theo Weiss & cs. (1967), Bellingham (2004), NLD sẽ hài lòng khi năng lực đáp ứng công việc. Nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao & Nguyễn Thị Nhã (2020) cũng khẳng định bản chất công việc tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên.

Do đó giả thuyết H3 được đề xuất: Đặc điểm công việc có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của NLD.

Niềm tin vào tổ chức: Niềm tin vào tổ chức là yếu tố báo trước ý định gắn bó hay không đối với tổ chức (Costigan & cs., 1998). Yếu tố niềm tin tác động nhiều đến sự thỏa mãn trong công việc (Hon & Lu, 2010). Tương tự, Tepeci (2001), Kuyvenhoven & Buss (2011) khẳng định nhân viên sẽ không rời khỏi tổ chức nếu họ tin tưởng vào tổ chức mạnh mẽ. Khi hài lòng với công việc, họ thường nói tốt về tổ chức với bên ngoài.

Điều này dẫn đến giả thuyết nghiên cứu sau: H4: Niềm tin vào tổ chức có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của NLD.

Mối quan hệ với cấp trên: Sự thỏa mãn của NLD có được nhờ có trợ giúp đúng lúc của cấp

trên (Wesley & Muthuswamy, 2008). Cùng quan điểm, Bellingham (2004) cho rằng sự quan tâm tới cấp dưới cũng đem đến sự thỏa mãn công việc. Bên cạnh đó, cấp trên có năng lực, cấp dưới được tự do thực hiện công việc cũng là những yếu tố tạo sự thỏa mãn công việc (Weiss & cs., 1967). Ellickson & Logsdon (2001) chỉ ra sự công bằng trong đánh giá công việc ảnh hưởng nhiều đến sự hài lòng của NLD.

Từ đó, giả thuyết nghiên cứu H5 được đưa ra: Mối quan hệ với cấp trên có tác động cùng chiều đến sự hài lòng của NLD.

Mối quan hệ với đồng nghiệp: Phần lớn trong công ty, mối quan hệ làm việc giữa nhân viên với đồng nghiệp phổ biến hơn với cấp trên. Sự hợp tác, giúp đỡ của đồng nghiệp đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển bản thân của nhân viên. Do đó, nếu nhân viên có quan hệ tốt với đồng nghiệp, họ sẽ thuận lợi hơn trong công việc, dẫn đến hài lòng hơn trong công việc. Nghiên cứu của Hartel & Johnson (2014) đã khẳng định điều đó.

Do đó, giả thuyết H6 được đề xuất: H6: Mối quan hệ với đồng nghiệp có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của NLD.

Đào tạo và thăng tiến: Theo Schmidt (2007), yếu tố đào tạo ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc nói chung. Những nhân viên có kiến thức cùng với các kỹ năng mới, cách làm việc chuyên nghiệp sẽ xử lý công việc tốt hơn. Từ đó, họ có cơ hội được đề bạt vào các chức vụ cao hơn, gặt hái kết quả tốt hơn trong sự nghiệp, thúc đẩy nhân viên làm việc, giúp họ thỏa mãn trong công việc của mình.

Do vậy, tác giả đề xuất giả thuyết nghiên cứu là: H7: Đào tạo và thăng tiến có tác động thuận chiều đến sự hài lòng của NLD.

2.2. Thu thập và xử lý dữ liệu

Nguồn số liệu sơ cấp và thứ cấp được sử dụng, trong đó nguồn thứ cấp bao gồm các sách báo, tài liệu về sự hài lòng trong công việc của NLD. Nguồn sơ cấp được thu thập từ 307 lao động, theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện, tại sáu siêu thị của Dabaco Bắc Ninh. Theo đó, tùy thuộc vào số lượng lao động tại từng siêu thị, số lượng các phiếu khảo sát

phát ra bằng với số nhân viên tại từng siêu thị. Có tổng số 530 phiếu được phát ra, thu về được 406 phiếu (chiếm tỉ lệ 76,6%), sau khi làm sạch - loại đi các phiếu điền thiếu thông tin, điền nhiều phương án, còn lại 307 phiếu (chiếm tỉ lệ 57,9% trên tổng số thu về). Cụ thể số phiếu của từng siêu thị được trình bày trong phần mô tả mẫu.

Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ được dùng để đánh giá mức độ đồng tình của người được điều tra đối với các thang đo được xây dựng (từ 1 đến 5 với 1 - Hoàn toàn không đồng ý, 2 - Không đồng ý; 3 - Bình thường; 4 - Đồng ý; 5 - Hoàn toàn đồng ý).

Dữ liệu được nhập vào phần mềm và phân tích với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20. Theo Hair & cs. (2014), số phiếu khảo sát phải lớn hơn từ 5 đến 10 lần số biến quan sát. Trong nghiên cứu này, số biến quan sát là 30, nên số quan sát tối thiểu cần để đưa vào phân tích là 150. Do đó, với 307 phiếu khảo sát, tập dữ liệu thu thập được đủ điều kiện để đưa vào phân tích.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm mẫu điều tra người lao động tại Trung tâm thương mại Dabaco Bắc Ninh

Theo số liệu nghiên cứu dưới bảng 1, tỉ lệ người lao động (NLĐ) có thâm niên từ 3-7 năm chiếm tỉ lệ cao nhất trong khi nhóm thâm niên trên 7 năm chiếm tỉ lệ thấp nhất. Lao động nữ chiếm tỉ lệ cao hơn. Tỷ trọng nhóm lao động trình độ THPT - Trung cấp lớn nhất, tiếp đến là nhóm trình độ cao đẳng - đại học và thấp nhất là nhóm trình độ trên đại học. Nhóm thu nhập bình quân 5-10 triệu/tháng đạt tỷ trọng lớn nhất, tiếp đến là nhóm thu nhập 10-15 triệu/tháng, nhóm thu nhập lớn hơn 15 triệu/tháng và thấp nhất là nhóm thu nhập dưới 5 triệu/tháng/người. Số lượng NLĐ trong độ tuổi từ 30-45 tuổi có tỷ trọng cao nhất, tiếp đến là nhóm nhỏ hơn 30 tuổi, thấp nhất là nhóm trên 45 tuổi. Trong số 307 phiếu quan sát đưa vào phân tích, số phiếu ở mỗi siêu thị cụ thể như sau: Lý Thái Tổ - 68; Quế Võ - 62; Từ Sơn - 57; Gia Bình - 42; Nguyễn Cao - 40; Lạc Vệ - 38.

3.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo và phân tích nhân tố khám phá

Để kiểm định độ tin cậy của các thang đo, hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng. Theo Hair & cs. (2014) các thang đo có Cronbach's Alpha lớn hơn 0,7 là chấp nhận được, lớn hơn 0,8 là thang đo đo lường tốt. Ngoài ra, cũng theo Hair & cs. (2014) các biến quan sát có tương quan với biến tổng phải lớn hơn 0,3, nếu nhỏ hơn 0,3 thì đó là biến rác, cần phải loại khỏi mô hình.

Nghiên cứu phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của NLĐ với 7 nhân tố chính (bao gồm 27 tiêu chí) bao gồm đặc điểm công việc, môi trường làm việc, thu nhập, mối quan hệ với cấp trên, niềm tin vào tổ chức, mối quan hệ với đồng nghiệp khác, đào tạo và 3 tiêu chí thuộc về sự hài lòng trong công việc của NLĐ. Các biến đều thỏa mãn yêu cầu đối với hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng (Bảng 2).

Sau đó, EFA được dùng để phân tích nhân tố khám phá với phép trích các thành phần chính (Principal Component) và phép xoay Varimax. Các biến quan sát có hệ số tải nhân tố dưới 0,3 sẽ bị loại (Hair & cs., 2014). Kết quả kiểm định EFA, hệ số KMO bằng 0,770 > 0,5, với mức độ tin cậy significant của kiểm định Bartlett's Test bằng 0,000 < 0,05, có thể kết luận dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Kết quả phân tích nhân tố và kiểm định độ tin cậy được thể hiện trong bảng 2.

3.3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Kiểm định Person được thực hiện trong nghiên cứu. Các giá trị có ý nghĩa thống kê đều nhỏ hơn 0,05 đảm bảo có quan hệ tuyến tính giữa biến độc lập với biến phụ thuộc.

Kết quả phân tích mô hình hồi quy các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại trung tâm thương mại Dabaco Bắc Ninh được thể hiện ở bảng 3. Kết quả cho thấy, các nhân tố độc lập của mô hình giải thích được 32,9% sự biến thiên mức độ hài lòng trong công việc của người lao động (R^2 hiệu chỉnh = 0,329). Mô hình đưa ra dưới đây thỏa mãn được yêu cầu thông qua giá trị F lớn hơn 0 tại mức ý nghĩa thống kê < 1% trong kết quả kiểm định Anova.

Kết quả phân tích mô hình cho thấy, cột Sig các nhân tố đều $< 0,05$, như vậy với các biến độc lập, ngoại trừ biến DT (Đào tạo) thì 6 yếu tố còn lại đều ảnh hưởng tới biến phụ thuộc là sự hài lòng trong công việc của NLĐ. Nhìn vào cột Beta, ta thấy các giá trị đều dương. Như vậy các biến độc lập đều ảnh hưởng cùng chiều tới biến phụ thuộc, trong đó biến đặc điểm công việc tác động mạnh nhất, sau đó đến môi trường làm việc, thu nhập, mối quan hệ với cấp trên, niềm tin vào tổ chức, cuối cùng là mối quan hệ với đồng nghiệp. Biến đào tạo không có tác động đến sự hài lòng trong công việc của người lao động (NLĐ) tại Trung tâm thương mại (TTTTM) Dabaco Bắc Ninh.

Nhìn vào hệ số VIF đều < 10 , cho thấy các biến độc lập không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Biến đặc điểm công việc có ảnh hưởng mạnh nhất tới sự hài lòng của NLĐ, với hệ số $\beta = 0,244$. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Phan Thị Thanh Hiền (2016). Nghiên cứu đã chỉ ra rằng yếu tố tính chất công việc tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của NLĐ tại trường ĐH Sư phạm kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh.

Tuy nhiên, khác với nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao & Nguyễn Thị Nhã (2020) và Huỳnh Thị Thu Sương & Nguyễn Thị Thùy Trang (2020), yếu tố công việc ít ảnh hưởng nhất đến sự

hài lòng của nhân viên. Điều này cho thấy đối với mỗi tổ chức khác nhau, sự tác động của các yếu tố lại khác nhau.

Biến số tác động mạnh sau yếu tố đặc điểm công việc đến sự hài lòng của nhân viên là môi trường làm việc với hệ số $\beta = 0,233$. Nghiên cứu của Phạm Thu Hằng & Phạm Thị Thanh Hồng (2015) cũng cùng quan điểm nhưng trong nghiên cứu của Hoàng Ngọc Quế Nhân (2021) lại chỉ ra rằng yếu tố môi trường không ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên tại VCB Vũng Tàu.

Biến số tác động mạnh thứ ba đến sự hài lòng của NLĐ là thu nhập với hệ số $\beta = 0,198$, tương đồng với kết quả trong nghiên cứu của Phan Thị Thanh Hiền (2016). Các nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao & Nguyễn Thị Nhã (2020), Hà Nam Khánh Giao & Võ Thị Mai Phương (2021), Hoàng Ngọc Quế Nhân (2021), Huỳnh Thị Thu Sương & Nguyễn Thị Thùy Trang (2020) cũng khẳng định yếu tố “lương, thưởng, phúc lợi” là một trong các nhân tố chính tác động đến sự hài lòng trong công việc, là nhu cầu cơ bản nhất trong tháp nhu cầu của Maslow.

Hệ số tác động của biến số mối quan hệ với cấp trên đối với sự hài lòng của nhân viên là $\beta = 0,189$. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Huỳnh Thị Thu Sương & Nguyễn Thị Thùy Trang (2020).

Bảng 1. Đặc điểm của mẫu điều tra (n = 307, năm 2021)

Nội dung	Đặc điểm	Số lượng (Người)	Tỷ lệ (%)
Thâm niên làm việc	1-3 năm	112	36,5
	3-7 năm	153	49,8
	Trên 7 năm	42	13,7
Giới tính	Nam	143	46,6
	Nữ	164	53,4
Trình độ học vấn	THPT - Trung cấp	201	65,5
	Cao đẳng - Đại học	81	26,4
	Trên Đại học	25	8,1
Thu nhập	Nhỏ hơn 5 triệu	25	8,1
	Từ 5 triệu - 10 triệu	132	43
	Trên 10 triệu - 15 triệu	104	33,9
	Trên 15 triệu	46	15
Độ tuổi	Nhỏ hơn 30 tuổi	127	41,4
	30-45 tuổi	140	45,6
	Trên 45 tuổi	40	13

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Trung tâm thương mại Dabaco Bắc Ninh

Bảng 2. Tổng hợp kết quả Cronbach's Alpha và EFA (năm 2021)

Nhân tố	Cronbach's Alpha		Mã hóa	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số tải ma trận xoay
Môi trường làm việc	0,854	Bầu không khí làm việc vui vẻ	MT1	0,686	0,831
		Không gian làm việc thoải mái, thoáng mát	MT2	0,739	0,863
		Trang thiết bị đầy đủ	MT3	0,758	0,867
		Môi trường làm việc an toàn	MT4	0,619	0,758
Thu nhập	0,719	Tiền lương phù hợp với sự đóng góp của nhân viên	TN1	0,435	0,685
		Tiền thưởng phù hợp với sự đóng góp của nhân viên	TN2	0,520	0,782
		Các khoản trợ cấp hợp lý	TN3	0,674	0,838
Đặc điểm công việc	0,941	Công việc đem lại niềm vui	DD1	0,806	0,861
		Công việc đem đến sự mới mẻ	DD2	0,842	0,882
		Công việc đầy tính sáng tạo	DD3	0,844	0,897
		Công việc đầy tính thách thức	DD4	0,772	0,833
		Công việc giúp khẳng định bản thân	DD5	0,836	0,890
		Công việc giúp chinh phục mục tiêu nghề nghiệp	DD6	0,839	0,888
Niềm tin vào tổ chức	0,813	Đạo đức kinh doanh	NT1	0,597	0,771
		Văn hóa tổ chức	NT2	0,652	0,805
		Chiến lược kinh doanh	NT3	0,571	0,734
		Tiềm năng phát triển	NT4	0,712	0,852
Đào tạo	0,752	Luôn được tạo điều kiện nâng cao chuyên môn	DT1	0,494	0,707
		Luôn được đào tạo kỹ năng quan trọng cho công việc	DT2	0,524	0,727
		Luôn có cơ hội thăng tiến	DT3	0,602	0,803
		Tổ chức thường xuyên các chương trình đào tạo nội bộ	DT4	0,578	0,788
Mối quan hệ với cấp trên	0,750	Nhân viên luôn được hỗ trợ trong công việc	CT1	0,594	0,822
		Nhân viên luôn được động viên trong công việc	CT2	0,569	0,790
		Sự đóng góp của nhân viên luôn được ghi nhận công bằng	CT3	0,572	0,811
Mối quan hệ với đồng nghiệp khác (đồng cấp, cấp dưới)	0,856	Luôn hỗ trợ nhau trong công việc	DN1	0,717	0,865
		Luôn thân thiện với đồng nghiệp	DN2	0,716	0,865
		Luôn có tinh thần trách nhiệm	DN3	0,758	0,891
Sự hài lòng trong công việc	0,857	Rất thỏa mãn với công việc hiện tại	HL1	0,709	
		Rất thỏa mãn với triển vọng phát triển nghề nghiệp	HL2	0,779	
		Xem nơi làm việc như ngôi nhà thứ hai	HL3	0,704	

Bảng 3. Hệ số ảnh hưởng của các biến yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Trung tâm thương mại Dabaco Bắc Ninh (năm 2021)

Nhóm yếu tố	Biến quan sát	Hệ số (β)	VIF
Hệ số tự do		-0,219	
Môi trường làm việc	X1	0,233***	1,044
Thu nhập	X2	0,198***	1,210
Đặc điểm công việc	X3	0,244***	1,061
Niềm tin vào tổ chức	X4	0,168***	1,113
Đào tạo	X5	0,077	1,017
Mối quan hệ với cấp trên	X6	0,189***	1,048
Mối quan hệ với đồng nghiệp	X7	0,107**	1,050
R ²		0,329	
F		22,429	
Sig(F) - Biến phụ thuộc: Sự hài lòng		0,000	

Ghi chú: ***, **, * tương ứng với mức ý nghĩa 1%, 5% và 10%.

Bảng 4. Mức độ hài lòng trong công việc của người lao động tại TTTM Dabaco Bắc Ninh (năm 2021)

	N	Tối thiểu	Tối đa	TB	Độ lệch chuẩn
TB Môi trường	307	1,0	5,0	2,941	,8614
TB Thu nhập	307	1,0	4,7	2,764	,6768
TB Công việc	307	1,0	5,0	2,453	1,0254
TB Niềm tin	307	1,0	5,0	2,987	,7979
TB Đào tạo	307	1,0	5,0	2,572	,8500
TB Cấp trên	307	1,3	5,0	3,427	,8492
TB Đồng nghiệp	307	1,0	5,0	3,404	,7649
TB Hài lòng	307	1,0	5,0	3,402	,8449

Biến số niềm tin vào tổ chức có tác động tích cực đến sự hài lòng của nhân viên với hệ số tác động $\beta = 0,168$. Nghiên cứu của Nguyễn Tiến Thúc (2018) cũng cùng chung quan điểm.

Hệ số tác động của biến số mối quan hệ đồng nghiệp đối với sự hài lòng của nhân viên là $\beta = 0,107$. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Hoàng Ngọc Quế Nhân (2021).

Kết hợp với phân tích, thảo luận kết quả nghiên cứu ở trên cùng với đánh giá mức độ hài lòng hiện nay về công việc của NLĐ tại TTTM Dabaco Bắc Ninh qua bảng 4, chúng tôi đề xuất đưa ra các giải pháp nhằm tăng sự hài lòng trong công việc của NLĐ tại TTTM Dabaco Bắc Ninh như bảng 4.

Đối với yếu tố công việc, yếu tố tác động mạnh nhất tới sự hài lòng của nhân viên, với mức điểm hài lòng trung bình là 2,4 cho thấy NLĐ chưa yêu thích công việc.

Tiếp đến là nhóm yếu tố môi trường làm việc, ảnh hưởng lớn thứ hai sau yếu tố công việc đến sự hài lòng của NLĐ, cũng bị nhân viên đánh giá chưa hài lòng với mức điểm 2,9. Nhân viên phản ánh bầu không khí làm việc căng thẳng, không gian làm việc chưa thoải mái, các trang thiết bị còn thiếu như máy làm mát, máy bảo quản tại các TTTM. Môi trường làm việc chưa an toàn, chưa bố trí đầy đủ nhân viên an ninh, bảo vệ trong khu TTTM.

Với mức điểm trung bình là 2,76, nhân viên cũng chưa hài lòng về thu nhập. Yếu tố này ảnh hưởng không nhỏ đến sự hài lòng của nhân viên, sau hai yếu tố công việc và môi trường làm việc. Nhân viên cho rằng mức lương, thưởng này

chưa tương xứng với đóng góp của họ, các khoản trợ cấp chưa hợp lý.

Với mức lương cơ bản trung bình 6 triệu/người/tháng chưa trang trải được mức sinh hoạt tương đối cao. Nhân viên còn phải chăm lo cho bố mẹ già hoặc con nhỏ nên mức thu nhập hiện tại không giúp họ sống dư dả, thoải mái.

Bên cạnh đó, chính sách thưởng còn kém đa dạng, tiêu chí chưa rõ ràng đối với các hình thức thưởng cũng như khi xem xét thưởng chỉ căn cứ vào doanh số bán hàng mà bỏ qua nhiều yếu tố khác như sự so sánh giữa năng lực, hiệu quả lao động giữa người này với người khác, giữa bộ phận này với bộ phận khác nên chưa thực sự phát huy hiệu quả tạo động lực làm việc cho NLĐ tại TTTM Dabaco Bắc Ninh. Theo học thuyết tăng cường tích cực của Skinner, những hành vi được thưởng sẽ có xu hướng lặp lại. Tuy nhiên, ở TTTM Dabaco Bắc Ninh chỉ có thưởng năm một lần, còn thưởng quý chờ bộ phận kinh doanh xem xét, đề nghị dựa trên đánh giá doanh số bán hàng và thực hiện công việc mà việc đánh giá này vẫn còn một số tồn tại.

Về chế độ người lao động được nghỉ làm việc, hưởng nguyên lương những ngày lễ, tết hiện nay và các chế độ thăm hỏi khi ốm đau, thai sản...; tử thân phụ mẫu ốm đau, mất; nghỉ mát, du lịch hàng năm... chưa được áp dụng đối với nhân viên tại các TTTM Dabaco Bắc Ninh. Do đó, khi khảo sát về yếu tố này, NLĐ đánh giá không cao.

Yếu tố mối quan hệ với cấp trên, mối quan hệ với đồng nghiệp cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên. Với mức điểm hài lòng trung bình là 3,4 điểm, cao hơn so với các yếu tố khác

phản ánh thực trạng nhân viên đã nhận được sự hỗ trợ, đồng viên từ lãnh đạo và từ đồng nghiệp.

Niềm tin vào tổ chức, một trong những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của NLĐ chỉ đạt mức điểm 2,9 ở mức chưa hài lòng. Điều đó thể hiện nhân viên chưa tin tưởng vào tiềm năng phát triển của TTTM.

3.4. Đề xuất một số giải pháp nhằm tăng sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Trung tâm thương mại Dabaco Bắc Ninh

Dựa vào bảng kết quả ta thấy yếu tố đặc điểm công việc là tác động mạnh nhất tới sự hài lòng của nhân viên. Do đó, cán bộ quản lý cần chú ý bố trí công việc đúng người, đúng việc nhằm phát huy năng lực của nhân viên, thể hiện được bản thân, giúp nhân viên có cơ hội sử dụng nhiều kỹ năng khác nhau, tạo sự mới mẻ trong công việc, đồng thời chú trọng công tác đào tạo, hỗ trợ họ phấn đấu đạt được mục tiêu nghề nghiệp.

Môi trường làm việc cũng ảnh hưởng lớn thứ hai đến sự hài lòng của người lao động trong doanh nghiệp, trên cơ sở đó, TTTM Dabaco cần chú trọng tạo bầu không khí làm việc vui vẻ, lắng nghe tâm tư nguyện vọng của NLĐ, giảm những áp lực họ phải đối mặt, tăng cường cơ sở vật chất, tạo môi trường làm việc thông thoáng, an toàn thông qua tăng cường lực lượng an ninh, tổ bảo vệ, giám sát.

Bên cạnh đó, thu nhập cũng ảnh hưởng không nhỏ đến sự hài lòng của nhân viên. Vì vậy, TTTM Dabaco Bắc Ninh cần thực hiện chính sách lương, thưởng công bằng, gắn với năng lực và kết quả công việc của nhân viên; các khoản khen thưởng, đãi ngộ phải thỏa đáng; các khoản trợ cấp, bảo hiểm cần được quan tâm đúng mức... nhằm tạo động lực cho người lao động.

Mối quan hệ với cấp trên cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động được đề cập trong nhiều nghiên cứu. Do đó, lãnh đạo cần hiểu rõ tâm tư nguyện vọng của NLĐ, quan tâm, đồng viên, khen thưởng kịp thời, đúng cách.

Giống như nhiều nghiên cứu khác, niềm tin vào tổ chức cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên. Việc xây dựng, củng cố đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng trong việc tạo dựng, duy

trì hình ảnh tốt của TTTM Dabaco đối với nhân viên. Lãnh đạo cần nỗ lực hơn nữa trong việc thực hiện mục tiêu phát triển TTTM, tạo niềm tin mạnh mẽ hơn cho nhân viên vào triển vọng phát triển trong tương lai.

Cuối cùng, mối quan hệ với đồng nghiệp cũng là một trong các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên. Do đó, NLĐ cần làm việc với tinh thần trách nhiệm, sẵn sàng giúp đỡ đồng nghiệp, tạo không khí thân thiện, cởi mở. TTTM Dabaco Bắc Ninh cần tăng cường hoạt động giao lưu nhằm tăng sự hiểu biết, thông cảm lẫn nhau giữa các nhân viên thông qua các hoạt động dã ngoại, du lịch, thể thao, văn nghệ...

4. KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã chấp nhận các giả thiết đối với 6 yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động tại TTTM Dabaco Bắc Ninh, bác bỏ 1 giả thiết là yếu tố đào tạo không ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động tại TTTM Dabaco Bắc Ninh. Kết quả nghiên cứu định lượng chỉ ra 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động tại TTTM Dabaco Bắc Ninh theo thứ tự giảm dần là: đặc điểm công việc, môi trường làm việc, thu nhập, mối quan hệ với cấp trên, niềm tin vào tổ chức và mối quan hệ với đồng nghiệp khác (đồng cấp, cấp dưới). Trên cơ sở đó, tác giả đưa ra một số giải pháp nhằm tăng sự hài lòng của người lao động tại TTTM Dabaco Bắc Ninh, đặc biệt chú trọng đến các giải pháp tạo sự hứng thú trong công việc; xây dựng bầu không khí làm việc thân thiện, đáp ứng cơ sở vật chất đầy đủ, môi trường làm việc an toàn, thuận tiện. Bên cạnh đó, TTTM Dabaco Bắc Ninh cần đưa ra chế độ lương thưởng công bằng, các khoản trợ cấp phù hợp; cải thiện mối quan hệ đối với cấp trên; mối quan hệ giữa các đồng nghiệp; đồng thời lãnh đạo cần tích cực tạo niềm tin mạnh mẽ hơn cho nhân viên vào triển vọng phát triển của TTTM trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bellingham R. (2004). Job satisfaction survey. Absolute Advantage-A Wellness Magazine. 3(5): 28-31.
- Benkhoff Birgit (1997). Ignoring commitment is costly: New approaches establish the missing link between

- commitment and performance. *Human relations*. 50(6): 701-726.
- Costigan D.R., Itler S.S. & Berman J.J. (1998). A Multi-dimensional Study of Trust in Organizations. *Journal of Managerial Issues*. 10(3): 303-317.
- Czakan T. (2003). Results of the Kelly 2003 Human Capital Satisfaction Survey. *People Dynamics*. 21(6): 26-27.
- Durst S.L. & DeSantis V.S. (1997). The determinants of job satisfaction among federal, state and local government employee. *State and Local Government Review*. 29(1): 7-16.
- Ellickson M.C. & Logsdon K. (2001). Determinants of job satisfaction of municipal government employees. *State and Local Government Review*. 33(3): 173-184.
- Hà Nam Khánh Giao & Nguyễn Thị Nhã (2020). Sự hài lòng đối với công việc của công chức Kho bạc nhà nước thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Công thương*. 26(11): 262-269.
- Hà Nam Khánh Giao & Võ Thị Mai Phương (2011). Đo lường sự thỏa mãn công việc của nhân viên sản xuất tại Công ty TNHH TM-DV Tân Hiệp Phát. *Tạp chí Phát triển Kinh tế*. 248: 15-21.
- Hackman J.R. & Oldham G.R. (1974). The job diagnostic survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. *Affective Behavior*. pp. 4-87
- Hair J.F.J., Black W.C., Babin B.J. & Anderson R.E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Pearson. United States of America.
- Hartel C. & Johnson M. (2014). *Engaging Middle Managers for Positive Organisational Change*. Australian Institute of Management. pp. 1-32.
- Hoàng Ngọc Quế Nhân (2021). Các yếu tố tác động đến sự hài lòng công việc của nhân viên: Nghiên cứu tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Vũng Tàu. *Tạp chí công thương*. 23(10): 184-190.
- Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
- Hon A.H.Y. & Lu L. (2010). The mediating role of trust between expatriate procedural justice and employee outcomes in Chinese hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. 29(4): 669-676.
- Huỳnh Thị Thu Sương & Nguyễn Thị Thùy Trang (2020). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của người lao động tại VNPT Chi nhánh Cà Mau. *Tạp chí Công Thương*. 26: 192-199.
- Kuyvenhoven R. & Buss W.C. (2011). Anormative view of the role of middle management in the implementation of strategic change. *Journal of Management and Marketing Research*. 8: 1-15.
- Mayer R., Davis J. & Schoorman F. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*. 20: 709-734.
- Mowday R.T., Steers R.M. & Porter L.W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14(2): 224-247.
- Nguyễn Tiến Thức (2018). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên quản lý cấp trung tại các khu công nghiệp Đông Nam Bộ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*. 6C(54): 168-179.
- Phan Thị Thanh Hiền (2016). Các nhân tố tác động đến sự hài lòng trong công việc tại trường Đại học sư phạm kỹ thuật thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Giáo dục Kỹ thuật*. 39: 93-101
- Phạm Thu Hằng & Phạm Thị Thanh Hồng (2015). Sự hài lòng của người lao động tại các tổ chức nước ngoài cung cấp dịch vụ đào tạo ở Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội: Kinh tế và Kinh doanh*. 3(31): 32-41.
- Saari L.M. & Judge T.A. (2004). Employee Attitudes and Job Satisfaction. *Human Resource Management*. 43(4): 395-407.
- Skalli A., Theodossiou I. & Vasileiou E. (2008). Jobs as Lancaster Goods: Facets of job satisfaction and overall job satisfaction. *The Journal of Socio-Economics*. 37(5): 1906-1920.
- Smith P.C., Smith O.W. & Rollo J. (1975). Factor Structure for blacks and whites of the job descriptive index and its discrimination of Job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 74: 99-100.
- Schmidt S. (2007). The Relationship between Satisfaction with Workplace Training and Overall Job Satisfaction. *Human Resource Development Quarterly*. 18(4): 232-248.
- Spector P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage publications Ltd. 3: 1-96
- Tepeci M. (2001). The effect of personal values, organizational culture, and person - organization fit on individual outcomes in the restaurant industry. Unpublished doctoral dissertation. The Pennsylvania State University. pp. 1-134
- 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*. 12: 89-95.
- Wesley J.R. & Muthuswamy P.R. (2008). Work Role Characteristics as determinants of job satisfaction: An Empirical Analysis. *XIMB Journal of Management*. pp. 65-74.
- Weiss D.J., Dawis R.V. & England G.W. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota studies in vocational rehabilitation. 22: 1-120.