

NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ GẮN KẾT CỦA NHÂN VIÊN TẠI CÁC KHÁCH SẠN 3 SAO TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● NGUYỄN THỊ KIM THOA

TÓM TẮT:

Mục tiêu nghiên cứu này là phân tích mối liên hệ của các yếu tố tác động đến sự gắn bó của nhân viên tại các khách sạn 3 sao trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM). Nghiên cứu sử dụng các phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng nhằm đánh giá mức độ tác động của các yếu tố đến sự gắn kết của nhân viên. Kết quả nghiên cứu xác định có 5 yếu tố tác động đến sự gắn kết của nhân viên.

Từ khóa: Sự gắn kết của nhân viên, dịch vụ, du lịch, khách sạn 3 sao, TP. HCM.

1. Lý do nghiên cứu

Ngày nay, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt của nền kinh tế thị trường và xu hướng toàn cầu hóa, đã hình thành yêu cầu bắt buộc các doanh nghiệp để tồn tại và phát triển phải liên tục tìm tòi những cái mới, sáng tạo và thay đổi cho phù hợp với thực tế. Vậy làm thế nào để doanh nghiệp trở thành nơi tập hợp, phát huy mọi nguồn lực con người, là nơi làm gach nối, nơi có thể tạo ra động lực tác động tích cực thúc đẩy sự phát triển của mỗi cá nhân người lao động trong tập thể vào việc đạt được các mục tiêu, chiến lược của tổ chức, góp phần vào sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

Do đó, sự gắn kết của nhân viên với khách sạn đóng vai trò rất quan trọng trong việc duy trì và phát triển của doanh nghiệp. Việc nghiên cứu về sự gắn kết của nhân viên vào môi trường văn hóa cụ thể tại các khách sạn 3 sao trên địa bàn TP.HCM nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến

sự gắn kết của nhân viên với tổ chức là rất quan trọng. Hiện nay, trong các khách sạn có hiện tượng chảy máu chất xám khiến nhân viên từ khách sạn này chuyển sang làm việc cho khách sạn khác, đặc biệt là các khách sạn của nước ngoài để có thu nhập và chế độ đãi ngộ cao hơn. Do đó nhằm duy trì được nguồn nhân lực ổn định, hạn chế tối đa việc rời bỏ tổ chức của đội ngũ nhân viên đặc biệt là những nhân viên giỏi, tài năng, đã đặt ra bài toán quản lý nguồn nhân lực tại các khách sạn 3 sao trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết. Tuy nhiên, thực tế ở Hồ Chí Minh rất ít nghiên cứu tìm hiểu về các yếu tố có ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên với khách sạn. Chính vì những lý do trên, tác giả nghiên cứu: "Các yếu tố tác động đến sự gắn kết của nhân viên tại các khách sạn 3 sao tại Thành phố Hồ Chí Minh" nhằm thu hút và giữ chân nhân viên giỏi và ổn định tình hình kinh doanh cho các khách sạn 3 sao tại địa bàn nghiên cứu.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Sự gắn kết của nhân viên

Theo Mowday, Steers & Porter (1979), cam kết gắn bó với tổ chức được định nghĩa là sức mạnh của sự đồng nhất của cá nhân với tổ chức và sự tham gia tích cực trong tổ chức; những nhân viên bày tỏ ở mức độ cao sự cam kết gắn bó mạnh mẽ với tổ chức sẽ hài lòng hơn với công việc của họ, sẽ rất ít lần rời bỏ công việc và ít khi rời bỏ tổ chức. Những nhân viên có sự cam kết gắn bó mạnh mẽ với tổ chức để tiếp tục công việc trong tổ chức, bởi vì họ muốn làm như vậy (Ghani và ctg, 2004). Theo Allen và Meyer (1990) đã định nghĩa cam kết gắn bó với tổ chức và trạng thái tâm lý mà biểu thị mối quan hệ của nhân viên với tổ chức, liên hệ mật thiết đến quyết định gắn bó với tổ chức. Những nhân viên có sự cam kết gắn bó mạnh mẽ với tổ chức để tiếp tục công việc trong tổ chức bởi vì họ muốn làm như vậy (Ghani và ctg, 2004).

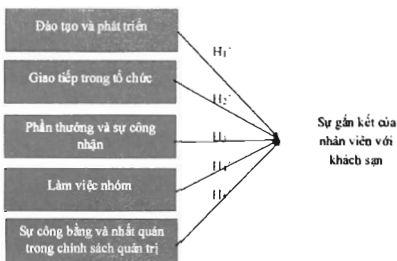
2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất và các giả thuyết nghiên cứu

Theo Trương Hoàng Lâm và Đỗ Thị Thanh Vinh (2012), các nhân tố ảnh hưởng đến sự cam kết gắn bó của nhân viên đối với công ty gồm: (1) Giao tiếp trong công ty; (2) đào tạo và phát triển; (3) phần thưởng và công nhận; (4) chấp nhận rủi ro bởi sáng tạo và cải tiến; (5) làm việc nhóm; (6) định hướng kế hoạch trong tương lai; (7) công bằng nhất quán trong các chính sách quản trị; (8) hiệu quả của việc ra quyết định. Ngoài ra, tác giả tổng hợp các mô hình nghiên cứu về các yếu tố văn hóa doanh nghiệp ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên Recardo và Jolly (1997), Meyer & Allen (1991). Đỗ Thụy Lan Hương (2008), Trương Hoàng Lâm và Đỗ Thị Thanh Vinh (2012), Bùi Hồng Chuyên (2014), Nguyễn Thị Kim Thoa (2017) dùng nghiên cứu trường hợp điển hình tại các khách sạn 3 sao trên địa bàn TP. HCM.

Từ các kết quả nghiên cứu liên quan trước, tác giả đã xây dựng 27 tham số (biến quan sát) dùng để làm thang đo, đo lường sự gắn kết của nhân viên với các nhân tố nêu trên. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng có 5 nhân tố, ảnh hưởng tích cực và

liên quan mật thiết đến sự gắn kết của nhân viên trong công ty là: Giao tiếp trong tổ chức, đào tạo và phát triển, phần thưởng và công nhận, làm việc nhóm, công bằng nhất quán trong các chính sách quản trị. Tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu sự gắn kết của nhân viên tại khách sạn 3 sao trên địa bàn TP. HCM.

Hình: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tác giả tổng hợp, 2019

2.3. Các giả thuyết nghiên cứu

Từ mô hình nghiên cứu đề xuất, tác giả đưa ra các giả thuyết nghiên cứu sau:

H₁: Đào tạo và phát triển có tác động cùng chiều đến sự gắn kết của nhân viên

H₂: Giao tiếp trong tổ chức tác động cùng chiều đến sự gắn kết của nhân viên

H₃: Phần thưởng và sự công nhận tác động cùng chiều đến sự gắn kết của nhân viên

H₄: Làm việc nhóm có tác động cùng chiều đến sự gắn kết của nhân viên

H₅: Sự công bằng và nhất quán trong chính sách quản trị tác động cùng chiều đến sự gắn kết

3. Phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu của nghiên cứu được thu thập theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện trong khoảng thời gian từ tháng 02/2019 đến tháng 4/2019 tại một số khách sạn 3 sao trên địa bàn TP. HCM. Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng và số liệu thu thập được bằng cách gửi 450 bảng câu hỏi khảo sát để các quản lý, nhân viên làm việc tại các khách sạn 3 sao trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để phân tích theo trình tự sau:

- Sử dụng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để kiểm định mức độ chặt chẽ của các thang đo tương quan với nhau. Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các nhân tố được cho là phù hợp với việc phân tích mức độ tác động đến sự gắn kết của nhân viên.

- Sử dụng mô hình hồi quy đa biến để đánh giá ảnh hưởng của từng nhân tố đến mức độ tác động đến cam kết gắn bó với khách sạn cùng các điều kiện: Độ phù hợp của mô hình (Sig. của kiểm định Anova $\leq 0,05$); Hiện tượng tương quan và đa cộng tuyến không đáng kể ($1,5 < DW < 2,5$; hệ số VIF < 10) (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

4. Mẫu nghiên cứu

Hiện nay, theo nhiều nhà nghiên cứu, kích thước mẫu càng lớn càng tốt (Nguyễn Đình Thọ, 2012). Hair và ctg (2006) trích bởi Nguyễn Đình Thọ (2012) cho rằng để sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA), kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỉ lệ quan sát/biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát. Ngoài ra, theo Tabachnick và Fidell (1991) trích bởi Nguyễn Đình Thọ (2012), để phân tích hồi quy đạt được kết quả tốt nhất, thì kích thước mẫu phải thỏa mãn công thức tính kích thước mẫu: $n \geq 50 + 8 \cdot p$. Trong đó, n là kích thước mẫu tối thiểu và p là số lượng biến độc lập trong mô hình.

Cụ thể, trong mô hình nghiên cứu, tác giả đề xuất có 5 biến độc lập tương đương 24 biến quan sát có thể được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá. Ta tính được số mẫu tối thiểu cần thiết của nghiên cứu là $24 \cdot 5 = 120$. Nếu dựa theo công thức $n \geq 50 + 8 \cdot p$ ta tính được $n \geq 50 + 8 \cdot 5 = 90$. Do EFA luôn đòi hỏi kích thước mẫu lớn hơn nhiều so với dùng hồi quy nên ta chọn kích thước mẫu tối thiểu $n = 120$. Như vậy, số liệu được thu thập đảm bảo thực hiện tốt mô hình nghiên cứu.

Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường các khái niệm nghiên cứu trong mô hình phân tích nhân tố với mức độ từ 1 đến 5 (với 1: Hoàn toàn không đồng ý đến 5: Hoàn toàn đồng ý).

5. Kết quả nghiên cứu

Tổng số phiếu phát ra 450, thu về 355 phiếu trả lời, trong đó có 96 bảng trả lời còn để trống một số câu hỏi nên đã loại bỏ. Vì vậy, tác giả tiến hành phân tích và xử lý số liệu trên 259 (72,29%) bảng câu hỏi được trả lời hợp lệ. (Bảng 1).

Bảng 1. Các yếu tố sử dụng trong mô hình

| Biến | Tên yếu tố | Số biến quan sát |
|------|---|------------------|
| F1 | Giao tiếp trong tổ chức | 4 |
| F2 | Đào tạo và phát triển | 4 |
| F3 | Phần thưởng và sự công nhận | 4 |
| F4 | Làm việc nhóm | 4 |
| F5 | Sự công bằng và nhất quán trong chính sách quản trị | 4 |
| Y | Sự cam kết gắn kết với tổ chức | 3 |
| * | Tổng | 27 |

Nguồn: Khảo sát năm 2019

5.1. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo và phân tích nhân tố EFA

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo: Thang đo các yếu tố văn hóa doanh nghiệp ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên tại các khách sạn 3 sao tại TP. HCM, hệ số Cronbach's Alpha tổng các thang đo thành phần đều lớn hơn 0,7 ($> 0,7$) cho thấy thang đo được sử dụng là tốt (Cronbach LJ, 1951), (Nunnally JC & Burnstein, 1994), (Nunnally JC, 1978). Các hệ số tương quan biến - tổng đều lớn hơn 0,3 nên không biến nào bị loại khỏi mô hình (Bảng 2).

5.2. Kết quả phân tích nhân tố

Nghiên cứu sử dụng phương pháp rút trích các thành phần chính (Principal components) với phương pháp xoay nguyên gốc các nhân tố (Varimax) và chỉ những nhân tố nào có eigenvalues lớn hơn 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích.

Phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho 5 biến độc lập gồm: Đào tạo và phát triển; Giao tiếp trong tổ chức; Phần thưởng và sự công nhận; Làm việc nhóm. Sự công bằng và nhất quán trong chính sách quản trị. Thang đo biến độc lập gồm 24 biến quan sát. Kết quả phân tích EFA cho thấy, 24 biến quan sát của biến độc lập được nhóm thành 5 nhân tố.

Hệ số tải nhân tố (Factor loading) đều $> 0,5$ nên chúng có ý nghĩa thiết thực. Mỗi biến quan sát có sai biệt về hệ số tải nhân tố đều $\geq 0,3$ nên đảm bảo sự phân biệt giữa các nhân tố. Hệ số KMO = $0,876 > 0,5$ phân tích nhân tố là cần thiết cho dữ liệu (Hair và cộng sự, 1998). Thống kê Chi-square của Kiểm định Bartlett đạt giá trị mức ý nghĩa là

Bảng 2. Kết quả Kiểm định thang đo Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA

| | Nhân tố | | | | | |
|---|-------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------|---------------------------|------------------------|
| | Giao tiếp trong tổ chức | Đào tạo và phát triển | Phần thưởng và sự công nhận | Làm việc nhóm | Sự công bằng và nhất quán | Sự gắn kết với tổ chức |
| Cronbach's Alpha | 0.835 | 0.905 | 0.881 | 0.859 | 0.795 | 0.880 |
| Phương sai trích (Initial Eigenvalues Cumulative %) | 16.609 | 30.813 | 44.867 | 56.561 | 68.036 | 80.841 |
| Eigenvalue > 1 | 7.463 | 2.641 | 2.215 | 1.372 | 1.276 | 2.425 |
| Hệ số KMO > 0,5 | 0,837 | | | | | .738 |
| Hệ số tải nhân tố (Factor loading) | > 0,5 | | | | | |
| Sig. | 0,000 | | | | | |

Nguồn: Khảo sát, 2019

0.000 (Anderson và Gerbing, 1998). Do vậy, các biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể. Phương sai trích 68.036% và trích được 5 nhân tố tại Eigenvalue = 1.276 > 1 đạt yêu cầu.

Kết quả phân tích EFA của nhóm biến phụ thuộc sự gắn kết cho thấy trị số KMO = 0.738, thỏa điều kiện $0.5 < KMO < 1$ với Sig = 0.000 trong kiểm định Bartlett's (Sig < 0.05). Số nhân tố rút trích được là 1 và 3 biến quan sát đều có hệ số tải nhân

của mô hình (Sig.F = 0.000) < mức ý nghĩa 5%. Điều đó có ý nghĩa là sự kết hợp của các biến độc lập hiện có trong mô hình có thể giải thích được sự biến thiên của biến phụ thuộc. Mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng là phù hợp với tập dữ liệu hiện có. Hệ số Durbin-Watson và hệ số VIF của mô hình cho thấy hiện tượng tự tương quan và đa cộng tuyến không đáng kể. Kết quả phân tích còn cho thấy, các biến đưa vào mô hình thì đều có ý nghĩa thống kê ở mức 1% (Sig. < 1%). (Bảng 3).

Bảng 3. Bảng tóm lược mô hình hồi quy

| Mô hình | Hệ số R | Hệ số R ² | Hệ số R ² hiệu chỉnh | Sai số chuẩn của ước lượng | Thống kê thay đổi | | | | Hệ số Durbin-Watson |
|---------|---------|----------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------------|-----------------|-------------|-------------|---------------------|
| | | | | | Hệ số R ² sau khi đổi | Hệ số F khi đổi | Bậc tự do 1 | Bậc tự do 2 | |
| 1 | 805a | .648 | .641 | 75837 | .641 | 93.138 | 5 | 254 | 1.579 |

Nguồn: Khảo sát năm 2019

tố lớn hơn 0.5; điều này thể hiện kết quả phân tích nhân tố là phù hợp và các biến tương quan với nhau trong tổng thể (Bảng 2). Đưa vào kết quả phân tích EFA, các nhân tố rút trích ra của các giả thuyết nghiên cứu chính đều đạt yêu cầu. Do đó, mô hình nghiên cứu gồm có 5 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc được hình thành như kì vọng ban đầu của tác giả.

5.3. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính cho thấy hệ số R² hiệu chỉnh là 64.1%, hệ số mức ý nghĩa

Kết quả mô hình hồi quy phân tích sự ảnh hưởng của các biến độc lập đối với biến phụ thuộc thể hiện tại Bảng 4.

Từ thông số thống kê trong mô hình hồi quy, phương trình hồi quy tuyến tính đa biến của các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên sẽ có dạng sau

$Sự\ gắn\ kết = -0.577 + 0.445 (Giao\ tiếp\ trong\ tổ\ chức) + 0.344 (làm\ việc\ nhóm) + 0.203 (phần\ thưởng\ và\ sự\ công\ nhận) + 0.172 (đào\ tạo\ và\ phát\ triển) + 0.076 (sự\ công\ bằng\ và\ nhất\ quán) + e_i$

Bảng 4. Bảng kết quả mô hình hồi quy tuyến tính

| Mô hình | Hệ số chưa chuẩn hóa | | Hệ số chuẩn hóa | t | Sig. | Thống kê đa cộng tuyến | |
|------------|----------------------|--------------|-----------------|--------|------|------------------------|-----------|
| | B | Sai số chuẩn | Beta | | | Hệ số Tolerance | Hệ số VIF |
| (Constant) | -.577 | .229 | | -2.518 | .012 | | |
| GTTTC | .445 | .056 | .379 | 7.927 | .000 | .610 | 1.640 |
| DTPT | .172 | .063 | .125 | 2.725 | .007 | .665 | 1.504 |
| PTCN | .203 | .052 | .183 | 3.921 | .000 | .638 | 1.569 |
| LVN | .344 | .056 | .301 | 6.192 | .000 | .589 | 1.697 |
| SCB | .076 | .046 | .071 | 1.659 | .038 | .758 | 1.318 |

Nguồn: Khảo sát năm 2019

6. Kết luận

Nghiên cứu đã đạt được các mục tiêu nghiên cứu đề ra như sau:

Thứ nhất, nghiên cứu xác định được các yếu tố tác động đến sự gắn kết của nhân viên với doanh nghiệp: giao tiếp trong tổ chức; làm việc nhóm; đào tạo và phát triển; phần thưởng và sự công nhận; sự công bằng và nhất quán trong chính sách quản trị và 1 biến phụ thuộc là sự gắn kết phù hợp với cơ sở lý thuyết và các giả thuyết được chấp nhận với mức ý nghĩa $\beta = 0.05$.

Thứ hai, nghiên cứu xác định được mức độ tác

động của 5 yếu tố đến sự gắn kết của nhân viên với khách sạn. Cụ thể: biến Giao tiếp trong tổ chức có hệ số beta là 0.445, biến làm việc nhóm có hệ số beta là 0.344, biến phần thưởng và sự công nhận có hệ số beta 0.203, biến đào tạo và phát triển có hệ số beta là 0.172, biến sự công bằng và nhất quán có hệ số beta là 0.076.

Kết quả nghiên cứu giúp tác giả kết luận rằng, biến giao tiếp trong tổ chức có tác động mạnh nhất đến sự gắn kết, vì biến giao tiếp trong tổ chức tối nghĩa là nhân viên và lãnh đạo doanh nghiệp hiểu nhau tốt hơn và sự gắn kết của nhân viên tốt hơn ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bùi Hồng Chuyên (2014) "Tác động của văn hoá tổ chức đến sự gắn bó của người lao động tại các khách sạn 3 sao ở Nha Trang, Khánh Hòa", Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Nha Trang.
2. Hoàng Thị Lan Hương (2011). "Phát triển kinh doanh lưu trú du lịch tại vùng du lịch Bắc bộ của Việt Nam". Luận án tiến sĩ. Trường Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội.
3. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), "Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS". NXB Hồng Đức. TP. HCM.
4. 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 Công nghệ. ĐHQG Quốc gia TP. HCM.
5. Trương Hoàng Lâm (2012). "Ảnh hưởng của văn hóa doanh nghiệp đến sự cam kết gắn bó của nhân viên đối với Công ty Hệ thống thông tin FPT". Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Trường Đại học Nha Trang
6. Trương Hoàng Lâm và Đỗ Thị Thanh Vinh (2012). "Ảnh hưởng của văn hoá doanh nghiệp đến sự cam kết gắn bó của nhân viên", Tạp chí Kinh tế và Phát triển số 185(11).
7. Vecri Arumugam (2006). "Ảnh hưởng của văn hóa công ty đến sự cam kết gắn bó với tổ chức của nhân viên tại công ty chái bán dẫn ở Malaysia".

Ngày nhận bài: 14/6/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 24/6/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 4/7/2019

Thông tin tác giả:

ThS. NGUYỄN THỊ KIM THOA

Khoa Du lịch và Việt Nam học.

Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

**FACTORS IMPACTING ON THE COMMITMENT
OF STAFF WORKING AT 3-STAR HOTELS
IN HO CHI MINH CITY**

● Master, **NGUYEN THI KIM THOA**

Faculty of Tourism and Vietnam Studies

Nguyen Tat Thanh University

ABSTRACT:

This study is to find out factors impacting on the commitment of staff working at 3-star hotels in Ho Chi Minh City. The study uses qualitative and quantitative research methods to assess the impact level of each factor on the commitment of staff. The result shows that there are five factors affecting the commitment of staff.

Keywords: Staff commitment, services, tourism, 3-star hotels, Ho Chi Minh City.