

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên: nghiên cứu trường hợp tại Công ty tài chính TNHH MTV Mirae Asset Việt Nam

Nguyễn Hồng Ngọc

Lê Mai Hải

Trường Đại học Sài Gòn

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên công ty tài chính TNHH MTV Mirae Asset Việt Nam. Dữ liệu nghiên cứu dựa vào khảo sát 250 nhân viên của công ty Mirae Asset. Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường mức độ thỏa mãn và sử dụng công cụ Cronbach's Alpha, EFA và phân tích hồi quy bội, kết quả đã đưa ra được mô hình sự thỏa mãn công việc của nhân viên gồm 6 nhân tố, sắp theo thứ tự giảm tầm quan trọng: Lương & thưởng; bản chất công việc; môi trường làm việc; quan hệ với đồng nghiệp; quan hệ với lãnh đạo; đạo tạo & thăng tiến. Từ đó, nghiên cứu đề xuất các giải pháp đến phòng nhân sự công ty Mirae Asset nhằm nâng cao sự thỏa mãn công việc của nhân viên.

1. Đặt vấn đề

Ngày nay với quan điểm nhân viên là tài sản quý báu của doanh nghiệp các nhà quản trị đã khám phá ra rằng sự thỏa mãn của người nhân viên là yếu tố then chốt đi đến thành công của doanh nghiệp. Vì thế, để có một đội ngũ nhân viên hùng mạnh, các nhà quản trị sẵn sàng bỏ ra những khoản đầu tư lớn để tạo không gian làm việc tiện nghi... mặc dù vậy vẫn không ít người đang cảm thấy thiếu thỏa mãn với công việc của mình.

Những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của nhân viên, làm thế nào để nhân viên hài lòng và giảm cảm giác nhàm chán với công việc, làm thế nào để dù một nhân viên có lĩnh thần làm việc thấp đến đâu vẫn có thể trở nên nhiệt tình háng hái. Đây là điều mà các nhà quản trị luôn quan tâm và trăn trở.

Công ty tài chính TNHH MTV Mirae Asset Việt Nam là thành viên của tập đoàn tài chính toàn cầu Mirae Asset Hàn Quốc, có trụ sở tại 91 Pasteur, phường Bến Nghé, quận 1, TPHCM hoạt động 10 năm trong ngành tài chính tiêu dùng, với lực lượng nhân sự hơn 5.000 và có văn phòng khắp cả nước, là đối tác của rất nhiều doanh nghiệp ngân hàng lớn tại Việt Nam. Hiện chưa có một nghiên cứu nào về sự thỏa mãn công việc của nhân viên tại công ty Mirae Asset. Nghiên cứu này trở nên cần thiết để phòng nhân sự có được cái nhìn sâu sắc hơn về công tác nhân sự và những mong muốn của nhân viên đối với công ty.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Theo Ellickson & Logsdon (2002) cho rằng sự thỏa mãn công việc là mức độ người nhân viên yêu thích công việc của họ, đó là thái độ dựa trên nhận thức của nhân viên (tích cực hay tiêu cực) về công việc hoặc môi trường làm việc của họ. Theo Hackman & Oldhman (1974) có sự khác biệt trong nhu cầu của những người khác nhau trong công việc. Đối với một số người lao động, ý nghĩa của công việc có tầm quan trọng không đáng kể. còn một số người khác thì ý nghĩa công việc tạo ra một động lực trong công việc và làm thỏa mãn trong công việc.

Chỉ số công việc JDI của Smith & ctg (1969) đã được các nhà nghiên cứu sử dụng khá phổ biến trong việc tìm hiểu mức độ thỏa mãn công việc của nhân viên trong công việc ở các lĩnh vực, ở các quốc gia khác nhau. Mức độ thỏa mãn công việc của một con người được đo lường thông qua các nhân tố tiền lương, cơ hội đào tạo & thăng tiến, đồng nghiệp, cấp trên và đặc điểm công việc

Tại Việt Nam, Trần Kim Dung (2005) đã thực hiện nghiên cứu đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam, bằng cách sử dụng chỉ số mô tả công việc JDI và thêm vào 2 nhân tố mới: điều kiện làm việc, phúc lợi

Qua quá trình lược khảo lý thuyết của các nghiên cứu trước đây và căn cứ tình hình thực tế tại công ty tài chính TNHH MTV Mirae Asset Việt Nam (công ty Mirae Asset), nghiên cứu của nhóm tác giả dựa trên

chỉ số mô tả công việc JDI của Smith & ctg (1969) và kết quả nghiên cứu sự thoả mãn công việc của nhân viên tại Việt Nam của Trần Kim Dung (2005) để đưa ra các nhân tố kỳ vọng là sẽ tác động đến mức độ thoả mãn công việc của nhân viên công ty Mirae Asset là: Bản chất công việc; Lương & thưởng; Đào tạo & thăng tiến; Quan hệ với đồng nghiệp; Quan hệ với lãnh đạo; Môi trường làm việc.

Các giả thuyết nghiên cứu: H1, H2, H3, H4, H5, H6 đại diện cho các nhân tố Bản chất công việc; Lương & thưởng; Đào tạo & thăng tiến; Quan hệ với đồng nghiệp; Quan hệ với lãnh đạo; Môi trường làm việc đều có tác động dương đến sự thoả mãn công việc của nhân viên công ty Mirae Asset.

Nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu tác động của 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự thoả mãn công việc của nhân viên công ty Mirae Asset là: Sự thoả mãn công việc của công ty Mirae Asset = f(Bản chất công việc; Lương & thưởng; Đào tạo & thăng tiến; Quan hệ với đồng nghiệp; Quan hệ với lãnh đạo; Môi trường làm việc).

3. Kết quả nghiên cứu

3.1 Mô tả mẫu

Khảo sát được thực hiện tại công ty Mirae Asset, H3 Building quận 4, TPHCM, từ tháng 11/2019 đến 12/2019 theo phương pháp lấy mẫu phi xác suất, kiểu thuận tiện, bảng hỏi được gửi trực tiếp đến nhân viên (trừ lãnh đạo từ cấp trưởng phòng trở lên). Tổng số phát ra là 300 bảng khảo sát, thu về 300 bảng, sau khi loại bỏ các phiếu trả lời không đạt yêu cầu (trả lời không đầy đủ, câu hỏi có từ hai lựa chọn trở lên) thì số lượng còn lại 250 bảng khảo sát được đưa vào xử lý dữ liệu

3.2 Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha

Quá trình kiểm định hệ số Cronbach's Alpha có đầy đủ 6 nhân tố độc lập và một nhân tố phụ thuộc để đưa vào các phân tích tiếp theo, Hệ số Cronbach's Alpha của các biến đo động từ 0,711 — 0,854 (lớn hơn 0,6), có 1 biến quan sát DT2 = 0,193 bị loại vì có hệ số tương quan nhỏ hơn 0,3. Hệ số Cronbach's Alpha của các nhân tố đạt độ tin cậy tốt.

3.3 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Có 31 biến quan sát độc lập được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA với phương pháp trích Principal Component và phép quay Varimax. Sau 3 lần phân tích có các biến bị loại: LD2, LD6, BC3. Hệ số tải nhân tố của các biến đều > 0,5, kết quả kiểm định Bartlett's Test với Sig. bằng 0 (< 0,005) và hệ số KMO = 0,758 (0,5 ≤ KMO ≤ 1), phương sai trích là 62,515% (>50%), giá trị Eigenvalue là 1,300 (>1) đạt yêu cầu trong phân tích nhân tố

Kết quả phân tích EFA của biến phụ thuộc STMAN cho thấy với phương pháp trích Principal Component và phép quay Varimax trích được 1 nhân tố với 4 biến

quan sát, hệ số nhân tố tải đều lớn hơn 0,5, kết quả kiểm định Bartlett's Test với Sig. bằng 0 (< 0,005) và hệ số KMO = 0,705 (0,5 ≤ KMO ≤ 1), phương sai trích là 57,134% (>50%), giá trị Eigenvalue là 2,285 (>1) đạt yêu cầu trong phân tích nhân tố

3.4 Phân tích tương quan

Kết quả phân tích tương quan với hệ số Pearson và kiểm định 2 phía được trình bày bảng 4, cho thấy các biến độc lập đều có tương quan với biến phụ thuộc ở mức ý nghĩa 5%, độ tin cậy 95%.

3.5 Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội

Bảng 1: Tổng hợp kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số (trên nhân hóa)		Hệ số đã chuẩn hóa	Giá trị t	Ý nghĩa (Sig.)	Đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn				Beta	Độ chấp nhận	Hệ số VIF
Hằng số	0,167	0,161		1,038	0,300			
BCHAT	0,259	0,022	0,465	12,008	0,000	0,818	1,193	
LTHUONG	0,290	0,021	0,484	13,554	0,000	0,956	1,044	
DTAO	0,028	0,013	0,083	2,159	0,032	0,860	1,163	
DNGHIEP	0,111	0,017	0,259	6,650	0,000	0,811	1,204	
LDAD	0,050	0,018	0,105	2,718	0,007	0,546	1,181	
MTRUONG	0,196	0,022	0,329	9,117	0,000	0,969	1,012	
R ² hiệu chỉnh								0,687
Durbin - Watson								2,082
F								91,996
Sig								0,000

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy giá trị thống kê F = 91,996 với giá trị Sig. = 0,000 chứng tỏ mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu. Durbin — Watson là 2,082 < 3 cho thấy không có sự tương quan giữa các biến trong mô hình. Hệ số VIF của các biến đều có giá trị nhỏ hơn 10 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số "R" ^ "2" hiệu chỉnh 0,687 cho thấy 68,7% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập. Phương trình hồi quy chuẩn hoá:

$$STMAN = 0,167 + 0,290 * LTHUONG + 0,259 * BCHAT + 0,196 * MTRUONG + 0,111 * DNGHIEP + 0,050 * LDAD + 0,028 * DTAO$$

3.6 Kiểm định sự vi phạm của các giả định hồi quy

Biểu đồ tần số Histogram cho thấy đường cong phân phối chuẩn đạt chống lên biểu đồ tần số, giá trị trung bình rất nhỏ, gần bằng 0 (mean = 4,03E-15) và độ lệch chuẩn gần bằng 1 (Std. Dev = 0,988) vậy phân phối chuẩn của phân dư xấp xỉ chuẩn. Biểu đồ P — P plot cũng cho thấy các điểm quan sát không phân tán quá xa đường thẳng kỳ vọng nên kết luận rằng, giả thuyết phân dư có phân phối chuẩn không vi phạm. Kết quả biểu đồ phân tán Scatterplot, cho thấy phân dư phân tán ngẫu nhiên xung quanh đường độ kỳ vọng độ 0 chứ không tạo nên hình dạng nào. Như vậy, giả định phương sai không đổi của mô hình hồi quy không bị vi phạm. Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính trên là mô hình phù hợp.

4. Kết luận và hàm ý quản trị

Từ kết quả nghiên cứu cho thấy có 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự thoả mãn công việc sắp xếp theo thứ tự

giám đốc: Lương & thưởng (beta = 0,484), bản chất công việc (beta = 0,465), môi trường làm việc (beta = 0,329), quan hệ với đồng nghiệp (beta = 0,259), quan hệ với lãnh đạo (beta = 0,105), đào tạo & thăng tiến (beta = 0,083). Từ đó, nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị mang tính khách quan.

Hàm ý quản trị

- Về Lương & thưởng: Đánh giá của nhân viên về nhân tố này đạt mức cao nhất với mean = 4,0208. Tuy nhiên công ty Mirae Asset cần khắc phục thời điểm chi trả tiền lương và các khoản thù lao khác đúng thời gian, xây dựng chính sách lương & thưởng thỏa đáng và có sự so sánh với các công ty tài chính tiêu dùng khác và so sánh thu nhập bình quân của thị trường lao động, đưa ra nhiều chương trình thi đua và những phần thưởng hấp dẫn dành cho những nhân viên hoàn thành tốt công việc.

- Về bản chất công việc: Nhân viên đánh giá về nhân tố này khá tích cực với mean = 3,9390. Như vậy, công ty cần lắng sự đa dạng của công việc bằng cách gia tăng công việc phức tạp hơn cho nhân viên sau khi nhân viên đó đã làm việc thời gian dài nhằm tạo sự thú vị và thử thách đối với công việc của nhân viên, xây dựng thêm quy trình để nhân viên thu hồi nợ tại nhà khách hàng cảm thấy an toàn hơn

- Về môi trường làm việc: Nhân viên đánh giá về nhân tố này khá cao với mean = 3,9792. Môi trường làm việc của công ty tài chính tương đối áp lực, đây là công việc liên quan đến dịch vụ dành cho khách hàng đòi hỏi nhân viên phải luôn giữ được trạng thái tốt nhất, có như vậy thì nhân viên mới mang lại cho khách hàng dịch vụ tốt nhất và mang đến cho khách hàng cảm giác thoải mái. Chính vì vậy, công ty cần quan tâm đến cảm xúc của nhân viên bằng cách tạo môi trường làm việc không chỉ tiện nghi mà còn phải thật thoải mái như xây dựng không gian sinh hoạt chung để nhân viên có thể nghỉ ngơi và giảm stress mỗi khi căng thẳng do công việc. Cung cấp đầy đủ trang thiết bị phục vụ cho công việc của nhân viên và tăng cường năng cấp, cải tiến công nghệ để hỗ trợ cho công việc tốt hơn.

- Về quan hệ với lãnh đạo: Nhân viên đánh giá về nhân tố này với mean = 3,8930. Công ty cần chú trọng xây dựng mối quan hệ này, đặc biệt là mối quan hệ giữa nhân viên với cấp quản lý trực tiếp. Để làm được điều này lãnh đạo cần có phẩm chất đạo đức tốt, hỗ trợ nhân viên giải quyết những khó khăn trong công việc, gần gũi, lắng nghe và hiểu được nguyện vọng của nhân viên, công bằng khéo léo trong việc xử lý mối quan hệ giữa các nhân viên. Ngoài ra, người lãnh đạo cần xây dựng một tác phong lịch sự, hoà nhã và chuyên nghiệp, có năng lực tốt để nhân viên có thể tin tưởng vào sự phát triển của công ty.

- Về quan hệ với đồng nghiệp: Nhân viên đánh giá nhân tố này với mean = 3,5680. Công ty cần duy trì và

phát huy truyền thống sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ lẫn nhau trong công việc vốn là một tiêu chí phát triển bền vững của công ty từ khi thành lập. Ngoài ra công ty cũng nên tổ chức các hoạt động giao lưu giữa các bộ phận với nhau, để mọi người có cơ hội thiết lập mối quan hệ, chia sẻ những vấn đề khó khăn trong công việc hằng ngày.

- Về đào tạo & thăng tiến: Nhân viên đánh giá nhân tố này thấp nhất với mean = 3,3984. Như vậy, Công ty Mirae Asset nên tạo cơ hội thăng tiến công bằng cho mỗi nhân viên bằng cách hoàn chỉnh hệ thống đánh giá hiệu quả công việc theo định kỳ hằng năm nhằm xác định hiệu quả công việc một cách chính xác, ghi nhận kết quả đó và có những phần thưởng xứng đáng cho những nhân viên đạt thành tích cao.

Tổ chức các khoá học gắn liền với thực tế, huấn luyện nghiệp vụ cơ bản trong khi phục vụ khách hàng đối với nhân viên mới tuyển, giúp họ có thể hoà nhập nhanh với môi trường làm việc./.

Tài liệu tham khảo

Ellickson, M. C., & Logsdon, K. (2002). Determinants of job satisfaction of municipal government employees. *State and Government Review*, Vol. 33, No.3, pp.173-184

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*. Technical report No.4, Department of Administrative Sciences, Yale University, USA

Kerr, B. A. (1985). *Review of The Job Descriptive Index, The ninth mental measurements yearbook*, Lincoln, NE: Buros Institute, pp.754 — 756

Luddy, N. (2005). *Job Satisfaction amongst Employees at a Public Health Institution in the Western Cape*. University of Western Cape, South Africa.

Nguyễn Đình Thọ (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh: Thiết kế và thực hiện*. NXB Lao động — Xã hội.

Trần Kim Dung (2005). *Đo lường mức độ thoải mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam*, Tạp chí phát triển khoa học công nghệ 5, (số 8), tr.12-14