

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG SUN SPA RESORT QUẢNG BÌNH GIAI ĐOẠN 2020-2022

ThS. TRẦN THỊ NGỌC HÀ; ThS. BÙI THỊ QUỲNH ANGA
Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công Nông nghiệp Quảng Bình

1. Đặt vấn đề

Để duy trì và giữ chân được đội ngũ nhân viên trung thành và tài giỏi ở lại thì các doanh nghiệp phải triển khai đồng bộ các chiến lược như tăng lương, công việc và thu nhập ổn định, có cơ hội thăng tiến, môi trường làm việc tốt... là rất cần thiết bởi vì những yếu tố đó giúp cho người lao động (NLĐ) hài lòng với công việc hơn.

Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng trong công việc. Mỗi nhà nghiên cứu đều có cách nhìn và lý giải riêng qua các công trình nghiên cứu của họ. Nghiên cứu này xem sự hài lòng trong công việc là tổng hợp mức độ hài lòng của NLĐ đối với các thành phần hay khía cạnh của công việc. Nói một cách khác, sự hài lòng chung trong công việc và sự hài lòng với các khía cạnh công việc là các biến khác nhau và chúng có mối quan hệ với nhau. Hackman và Oldham (1975) định nghĩa sự hài lòng trong công việc là chuỗi giá trị trải nghiệm và nhận thức từ sự kết hợp 5 đặc điểm cốt lõi như sự đa dạng kỹ năng, xác định tính chất công việc, tầm quan trọng công việc, quyền quyết định và phản hồi tạo động lực làm việc, hiệu suất công việc cao.

Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort là một doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch luôn phải đối mặt với những áp lực cạnh tranh mang tính sống còn. Mặt khác, do đặc thù của ngành dịch vụ, người lao động trong Khu nghỉ dưỡng thường xuyên phải tiếp xúc với khách hàng, sức ép công việc là rất lớn, người

lao động rất dễ rơi vào trạng thái căng thẳng, chán nản, mất đi sự hài lòng trong công việc. Chính vì vậy, giải pháp nào để nâng cao sự hài lòng công việc của người lao động là câu hỏi được lãnh đạo Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình quan tâm. Nghiên cứu này đề ra giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng công việc của NLĐ tại Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình. Kết quả nghiên cứu có thể sử dụng làm cơ sở để Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình xây dựng các kế hoạch và chiến lược phát triển.

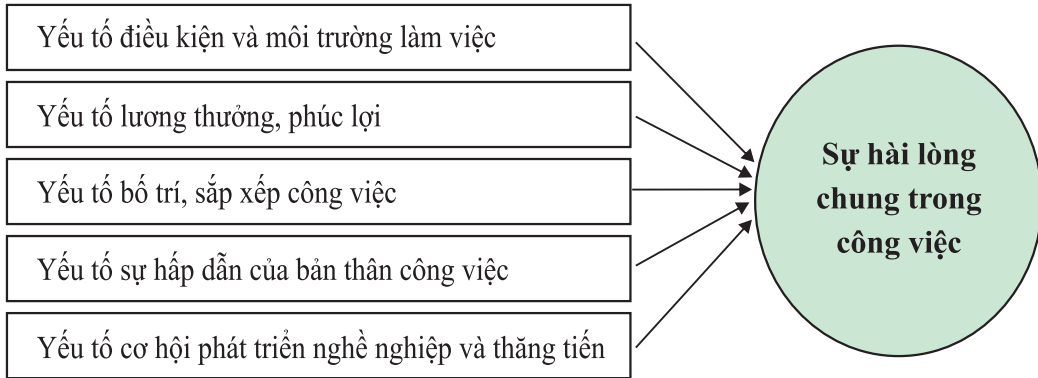
Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng mô hình nghiên cứu gồm 5 yếu tố: điều kiện và môi trường làm việc; lương thưởng, phúc lợi; bố trí, sắp xếp công việc; sự hấp dẫn của bản thân công việc; cơ hội phát triển nghề nghiệp và thăng tiến. Như vậy, có thể tóm tắt mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của người lao động tại Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình từ hình 1.

Nhóm nghiên cứu đã sử dụng hai phương pháp đó là phương pháp định tính khám phá phát hiện những nhân tố tiềm năng có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên để xây dựng bộ thang đo phù hợp với đề tài nghiên cứu và thực tiễn tại Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình; phương pháp định lượng được thực hiện thông qua phương pháp phỏng vấn trực tiếp các nhân viên tại Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình.

2. Kết quả nghiên cứu

Nhóm nghiên cứu tiến hành phát ra 250

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



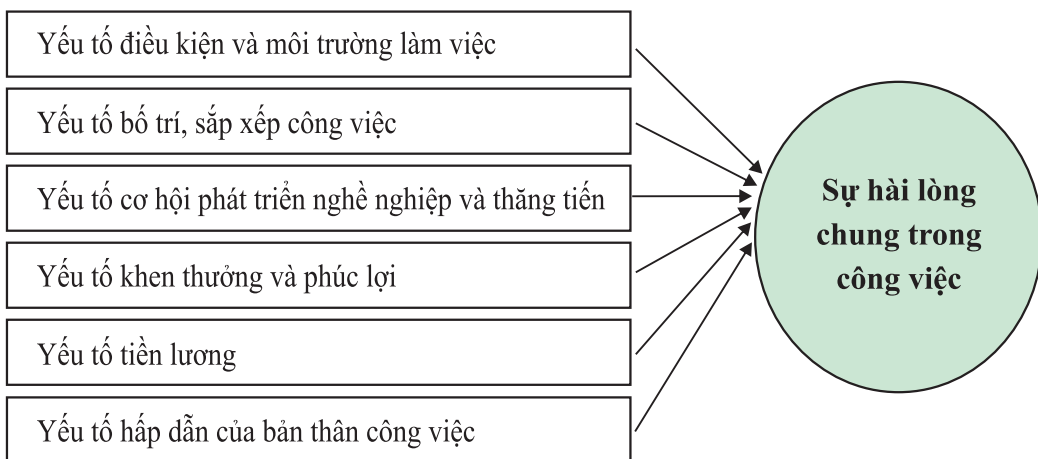
phiếu điều tra NLD trực tiếp tại Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình, số bảng hỏi thu về là 235. Những bảng hỏi này được làm sạch bằng cách tìm kiếm và loại bỏ những phiếu khảo sát không hợp lệ. Kết quả cuối cùng chọn ra được 220 bảng hỏi phù hợp để phân tích.

Kết quả kiểm định sự tin cậy các nhân tố trong mô hình nghiên cứu ở hình 1 cho thấy tất cả các nhân tố đưa vào mô hình đều đạt tính tin cậy. Hệ số Cronbach Alpha cho 30 biến quan sát trong thang đo bằng 0,897. Trong đó, biến “Công việc đang làm tại Khu nghỉ dưỡng phù hợp với sở thích của nhân viên”, “Công

việc đang làm hài hòa (cân bằng) với cuộc sống” và biến “Làm việc trong Khu nghỉ dưỡng giúp có thêm nhiều kinh nghiệm hơn trong nghề” bị loại do có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3. Còn lại 27 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3, điều đó cho thấy các khái niệm nghiên cứu được xây dựng từ các biến quan sát này đều đạt tính nhất quán nội tại và là những khái niệm được đo lường tốt.

Sau khi phân tích EFA và kiểm tra độ tin cậy Cronbach alpha, nhóm nghiên cứu xác định mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh bao gồm 01 biến phụ thuộc là sự hài lòng chung trong

Hình 2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh



công việc và 06 biến độc lập ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc NLD tại Khu nghỉ dưỡng lần lượt như sau: Điều kiện và môi trường làm việc; Bố trí và sắp xếp công việc; Cơ hội phát triển nghề nghiệp, thăng tiến; Khen thưởng và phúc lợi; Tiền lương; Hấp dẫn của bản thân công việc.

Các giả thuyết cho mô hình hiệu chỉnh như sau:

H'1: Cảm nhận của NLD càng hài lòng với điều kiện và môi trường làm việc thì họ càng hài lòng với công việc.

H'2: Cảm nhận của NLD càng hài lòng với bố trí và sắp xếp công việc thì họ càng hài lòng với công việc.

H'3: Cảm nhận của NLD càng hài lòng với cơ hội phát triển nghề nghiệp và thăng tiến thì họ càng hài lòng với công việc.

H'4: Cảm nhận của NLD càng hài lòng với khen thưởng và phúc lợi thì họ càng hài lòng với công việc.

H'5: Cảm nhận của NLD càng hài lòng với tiền lương thì họ càng hài lòng với công việc.

H'6: Cảm nhận của NLD càng hài lòng với sự hấp dẫn của bản thân công việc thì họ càng hài lòng với công việc.

Từ kết quả chạy hồi quy tuyến tính, tất cả sáu yếu tố X1: Điều kiện và môi trường làm việc. X2: Bố trí và sắp xếp công việc. X3: Cơ hội phát triển nghề nghiệp, thăng tiến. X4: Khen thưởng và phúc lợi. X5: Tiền lương. X6: Sự hấp dẫn của bản thân công việc đều biểu đạt mức ý nghĩa (sig < 0.05). Điều đó cho thấy giả thuyết H0: X1: Điều kiện và môi trường làm việc. X2: Bố trí và sắp xếp công việc. X3: Cơ hội phát triển nghề nghiệp, thăng tiến. X4: Khen thưởng và phúc lợi. X5: Tiền lương. X6: Sự hấp dẫn của bản thân công việc có tác động đến sự hài lòng chung với công việc được chấp nhận.

$HL = -1.762 + 0.213 X_1 + 0.263 X_2 + 0,430 X_3 + 0,109 X_4 + 0,297X_5 + 0,190X_6$

Trong kết quả này, các hệ số hồi quy riêng

phần đều mang dấu dương thể hiện các yếu tố trong mô hình hồi quy ảnh hưởng tỷ lệ thuận đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên, nghĩa là nếu nhân viên cảm nhận các biến độc lập theo chiều hướng đánh giá quan trọng thì cho thấy nhân viên có sự hài lòng trong công việc cao.

3. Giải pháp

Thứ nhất, cải thiện yếu tố cơ hội phát triển nghề nghiệp, thăng tiến cho NLD

Xác định lại nhu cầu đào tạo; Mở các lớp đào tạo về nghiệp vụ chuyên môn cho NLD mới vào học việc, trong đó nội dung đào tạo phải được lựa chọn để nâng cao năng lực chuyên môn của NLD và đáp ứng mục tiêu phát triển của Khu nghỉ dưỡng chứ không phải theo xu thế của xã hội hay nhu cầu cá nhân. Mặt khác, cần tạo cơ hội lựa chọn cho nhân viên bằng cách lắng nghe ý kiến phản hồi của nhân viên để biết được ưu - nhược điểm của chương trình đào tạo.

Giải quyết vấn đề thăng tiến, theo đó lãnh đạo Khu nghỉ dưỡng cần thiết kế trước các lộ trình thăng tiến nghề nghiệp và đặt ra chính sách, tiêu chuẩn năng lực cần thiết đối với từng vị trí công việc theo một lộ trình, rồi công bố rộng rãi để mọi NLD đều có hình dung ra họ sẽ đi lên trong lộ trình đó ra sao; Khu nghỉ dưỡng cần xây dựng quy trình đề bạt thăng tiến khoa học chuyên nghiệp đảm bảo công bằng và chính xác nhất trong quá trình lựa chọn ứng viên khi có nhu cầu thăng tiến, thực hiện tốt công tác quy hoạch cán bộ kế cận, công khai và có kế hoạch đào tạo hợp lý. Để thực hiện công tác đề bạt thăng tiến một cách khoa học và đảm bảo công bằng hiệu quả, việc xét đề bạt thăng tiến cần phải căn cứ vào khả năng và thành tích công việc.

Thứ hai, cải thiện yếu tố tiền lương

Tổ chức thanh toán tiền lương đúng quy định, nhanh gọn. Nếu vì lý do nào đó mà phải trả lương muộn cho nhân viên thì Khu nghỉ dưỡng phải thông báo trước 2-3 ngày, nếu có

thể thì nên chia sẻ cho mọi người hiểu lý do. Điều này, giúp NLD thấy được sự chu đáo của Khu nghỉ dưỡng, đồng thời cũng biết được tình hình của Khu nghỉ dưỡng ra sao. Sau đợt này, ban lãnh đạo cần có sự thăm hỏi nhân viên và xin lỗi về việc trả lương muộn. Đây là một việc làm tốt, tạo được tình cảm từ hai phía và sự gắn bó của NLD với Khu nghỉ dưỡng. Bên cạnh đó, có kế hoạch cho nguồn kinh phí nhằm tạo điều kiện cho NLD ứng trước tiền lương khi gặp khó khăn. Làm tốt điều này sẽ là một giải pháp tốt tăng cường sự hài lòng trong công việc cho NLD.

Thứ ba, cải thiện yếu tố khen thưởng và phúc lợi

Cơ sở xét thưởng nên dựa vào việc đánh giá thực hiện công việc, tức là phải gắn với số lượng và chất lượng công việc mà NLD thực hiện. Thời gian xét thưởng nên được linh động hơn, đặc biệt có chính sách khen thưởng động viên NLD kịp thời khi họ hoàn thành nhiệm vụ hoặc đạt kết quả cao trong công việc. Cần có sự ghi nhận lại một cách cụ thể những đóng góp của nhân viên, đồng thời khen thưởng phải được tiến hành ngay, không nên chờ tới cuối năm tổng kết mới khen thưởng. Vì như thế nhân viên có thể không còn nhớ mình hay đồng nghiệp có những đóng góp nào đặc biệt, do đó việc khen thưởng đã mất đi một phần ý nghĩa.

Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình nên có các hình thức thưởng phong phú hơn nữa. Ngoài việc thưởng trực tiếp bằng tiền có thể áp dụng những hình thức khuyến khích tài chính gián tiếp như thưởng những ngày nghỉ hay những chuyến du lịch tùy vào thành tích đạt được. Cần có những chính sách khuyến khích nhân viên bằng những phần thưởng hợp lý.

Thứ ba, cải thiện yếu tố bố trí và sắp xếp công việc

Linh động thực hiện các hợp đồng thời vụ vào các mùa cao điểm để giảm tải áp lực công

việc cho nhân viên, cũng như đảm bảo định mức công việc và chế độ khoán theo quy định: 1,61 người/ buồng đối với định mức lao động chung; đối với định mức lao động bộ phận: với bộ phận buồng là 10 buồng/người/ca, các bộ phận khác: 10 khách/người phục vụ. Điều này giúp nhân viên có thể thực hiện tốt công việc của mình mà không bị quá tải.

Thứ tư, cải thiện yếu tố điều kiện và môi trường làm việc

Các công cụ làm việc cần được cung cấp đầy đủ, nâng cấp thay thế những công cụ đã lạc hậu và bổ sung thêm các máy móc hiện đại. Đảm bảo các trang thiết bị làm việc an toàn cho nhân viên, thường xuyên kiểm tra máy móc, hướng dẫn nhân viên kỹ lưỡng về các thông số kỹ thuật, tính chất, tình trạng để tạo hứng thú và an toàn trong khi làm việc.

Định kỳ ban lãnh đạo mở các cuộc họp nhỏ với các trưởng bộ phận, tại đây, ban lãnh đạo sẽ tiếp thu và giải đáp mọi ý kiến đã được tổng hợp từ các bộ phận. Thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo để NLD có cơ hội bày tỏ ý kiến, bức xúc và tìm ra giải pháp tháo gỡ, đồng thời cũng chia sẻ kinh nghiệm làm việc tạo mối quan hệ sâu sắc hơn.

Thứ năm, cải thiện yếu tố hấp dẫn của bản thân công việc

Xác định vai trò, vị trí công việc của Khu nghỉ dưỡng vì nhân viên luôn có nhu cầu khẳng định và tự hoàn thiện mình trong công việc, vì vậy cần xác định rõ và cho NLD cũng như mọi người thấy được vai trò của công việc và mức độ đóng góp của nó đối với Khu nghỉ dưỡng. Điều này, sẽ giúp nhân viên khẳng định được vai trò của mình, của công việc mình đang làm, tạo ra sự hài lòng làm việc tốt hơn.

Phân công công việc phải quan tâm tới sự phù hợp giữa khả năng, kỹ năng, kinh nghiệm của NLD với mức độ đòi hỏi của công việc (bao gồm: mức độ phức tạp của công việc và mức độ hoàn thành công việc). Ban lãnh đạo

có thể thực hiện luân chuyển công việc, trong đó NLD thực hiện một số công việc khác nhau nhưng tương tự như nhau. Áp dụng phương pháp này, nó sẽ làm giảm tính đơn điệu của công việc và NLD sẽ cảm thấy bớt nhàm chán. Đôi khi điều này có thể giúp NLD phát huy tính sáng tạo của bản thân.

Ban lãnh đạo có thể thông qua việc đánh giá kết quả thực hiện công việc để biết được nhân viên của mình còn yếu ở mảng kiến thức, kỹ năng nào, từ đó có thể tạo điều kiện thêm cho NLD phát triển tùy vào tình hình của Khu nghỉ dưỡng. Bên cạnh đó, có thể tổ chức các cuộc thi đua trong nội bộ Khu nghỉ dưỡng để nâng cao tinh thần làm việc cho nhân viên. Phong trào thi đua có thể là luồng sinh khí mới cho Khu nghỉ dưỡng.

4. Kết luận

Mặc dù công tác nâng cao sự hài lòng trong công việc của NLD tại Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình rất được quan tâm và cũng đã có được những kết quả khả quan, song vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục như: việc tăng cường mức độ hài lòng trong công việc của NLD vẫn áp dụng một cách máy móc qua các thời kỳ chưa có sự cải tiến, mức lương vẫn chưa thực sự cạnh tranh và đảm bảo cuộc sống của NLD, NLD

vẫn còn thiếu thông tin trong quá trình làm việc; ban lãnh đạo đã có nỗ lực trong chính sách đào tạo phát triển cho nhân viên, song họ vẫn chưa cảm thấy lạc quan về khả năng phát triển của mình và không thấy nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc. Ban lãnh đạo vẫn còn chưa quan tâm đến việc đánh giá, ghi nhận thành tích và sự đóng góp của NLD,... Đối tượng trong nghiên cứu này chỉ dừng lại ở NLD trực tiếp cung cấp dịch vụ tại Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình, chưa bao gồm các nhân viên khác như bộ phận văn phòng, kinh doanh,... nên các kết quả nghiên cứu chỉ áp dụng cho lao động trực tiếp mà không vận dụng cho toàn bộ NLD tại đơn vị nghiên cứu. Nghiên cứu không chú trọng đến các yếu tố khác có thể tác động đến sự hài lòng về công việc của NLD như văn hóa doanh nghiệp, cá tính nhân viên, ý thức gắn kết với tổ chức... Do vậy, việc giải thích kết quả mô hình hồi quy tuyến tính chỉ có tính chất tham khảo với điều kiện các yếu tố khác cố định. Một mô hình nghiên cứu bao gồm các tác động trực tiếp, tác động gián tiếp (tác động trung gian) sẽ có thể là mô hình hoàn thiện hơn để phân tích tác động của các nhân tố đến sự hài lòng của NLD ■

Tài liệu tham khảo:

1. Nguyễn Cao Anh, “Đánh giá sự hài lòng của người lao động đối với doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bến Tre”, s.1: Luận văn Thạc sĩ 2011, Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
2. Trần Kim Dung (2005), Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện Việt Nam, *Tạp chí Phát triển Khoa học Công nghệ*, Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh, tr. 1-9, tập 8, số 12.
3. Hà Nam Khánh Giao, Võ Thị Mai Phương, “Đo lường sự thỏa mãn công việc của nhân viên sản xuất tại tập đoàn Tân Hiệp Phát”, 2011, *Tạp chí Phát triển kinh tế*, 248 (2011), 1-8.
4. Lê Nguyễn Đoàn Khôi và Đỗ Hữu Nghi, “Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên y tế tại thành phố Cần Thơ”, 2014, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, Phần D: Khoa học Chính trị Kinh tế và Pháp luật, 32 (2014) 94-102.
5. Khu nghỉ dưỡng Sun Spa Resort Quảng Bình (2015-2017), *Báo cáo hoạt động kinh doanh*.
6. Hackman & Oldham (1975), A New Strategy for Job Enrichment. http://groupbrai.wjh.harvard.edu/jrh/pub/JRH1975_7.pdf. [Online]