

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI KHU CÔNG NGHIỆP BIÊN HÒA 2, TỈNH ĐỒNG NAI

● PHẠM THỊ MỘNG HẰNG - NGUYỄN THỊ MINH TUYẾN

TÓM TẮT:

Mục đích của nghiên cứu này là xác định các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng của người lao động tại khu công nghiệp Biên Hòa 2, tỉnh Đồng Nai. Qua đó, tác giả đề xuất một số biện pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người lao động tại đây. Các phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng đồng thời được áp dụng. Kết quả phân tích 330 mẫu điều tra thu thập trực tiếp từ người lao động cho thấy có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng sắp xếp theo mức độ giảm dần: 1) Quan hệ nơi làm việc 2) Cơ hội phát triển bản thân; 3) Tiền lương và phúc lợi; 4) Tinh thần công việc; 5) Trao đổi thông tin.

Từ khóa: Khu công nghiệp Biên Hòa 2, Đồng Nai, người lao động, sự hài lòng.

1. Đặt vấn đề

Làm cách nào để người lao động cảm thấy hài lòng, xem công việc, mục tiêu của doanh nghiệp như chính là công việc, mục tiêu của bản thân họ? Một cuộc khảo sát được thực hiện bởi Jobsite - trang web về lao động và việc làm của Anh thực hiện, thì có đến 70% nhân viên nói rằng họ nhận được sự đồng viên của lãnh đạo ít hơn trước đây, 80% tin rằng, nếu họ muốn, họ có thể làm việc tốt hơn rất nhiều và 50% người lao động thừa nhận rằng họ chỉ làm việc vừa đủ để không bị sa thải. Từ đó, ta thấy rằng vấn đề lao động hiện nay vẫn chưa được quan tâm đúng mức.

Cùng với cả nước, tỉnh Đồng Nai đã có bước phát triển kinh tế vượt bậc với 63 khu công nghiệp, gần 3.300 doanh nghiệp, GDP bình quân đầu người đạt 3.720 USD (theo số liệu báo cáo của Tổng cục Thống kê năm 2019) Khu công nghiệp Biên Hòa 2 là một trong những khu công nghiệp hình thành sớm nhất trong thời kỳ mở cửa thu hút đầu tư của tỉnh Đồng Nai và thu hút các nhà đầu tư nổi tiếng như Nestle, Hisamitsu, Mabuchi, Aqua, Cargill, Meggit . với tổng vốn FDI đạt 2.252 triệu USD.

Tuy nhiên, với những thành quả đạt được to lớn như vậy nhưng trong công tác quản lý nguồn nhân lực tại đây vẫn còn một số vấn đề cần phải khắc phục như: Tỷ lệ nhảy việc vẫn còn tồn tại; Môi trường làm việc thiếu chuyên nghiệp, số người bị tai nạn lao động gia tăng qua các năm; Chưa giải quyết được vấn đề nhà ở cho người lao động; Chưa có nhiều chính sách đào tạo nhằm nâng cao tay nghề của người lao động. Thực trạng này đã và đang xảy ra ở hầu hết các công ty tại khu công nghiệp. Do đó, vấn đề đặt ra trong công tác quản lý nhân sự tại khu công nghiệp Biên Hòa 2 là: Phải chăng thời gian vừa qua các công ty tại đây đã đưa ra những tác động nhằm nâng cao sự hài lòng của người lao động không thiết thực? Chính vì vậy, việc nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động tại khu công nghiệp Biên Hòa 2 nhằm đề xuất những giải pháp hợp lý là điều hết sức cần thiết và có ý nghĩa.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Có nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng trong công việc. Sự hài lòng là một biểu hiện của

thái độ và thái độ này có được từ những mục tiêu giá trị nhận thức là cảm xúc, niềm tin hay hành vi. Tóm lại, hài lòng là trạng thái thái độ tích cực hướng tới công việc và thái độ đó, bắt nguồn từ sự cảm nhận, niềm tin và hành vi của chúng ta (theo Weiss, 2002).

Sự hài lòng công việc chỉ phản ánh một phần về thái độ đối với công việc mà người lao động yêu thích cũng như mức độ hài lòng trong các thang đo nhân tố đánh giá: Thanh toán lương, cơ hội thăng tiến, giám sát, quan hệ đồng nghiệp và thang đo nhân tố khác mà họ mong đợi. Sự thỏa mãn công việc chỉ xem là một cơ chế cá nhân trong mô hình tổng thể hành vi của tổ chức nhằm đánh giá mức độ ảnh hưởng đến thực hiện công việc và sự tận tâm đối với tổ chức (theo Kreitner và Kinicki, 2007).

Đưa trên mô hình nghiên cứu về nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các tác giả như: Weiss (1967), Edwin Locke (1976), Hà Nam Khánh Giao (2018), Phạm Thu Hằng và Phạm Thị Thanh Hồng (2015), Nguyễn Thị Hồng Hà (2016) và Trình Tú Anh và Lê Thị Phương Linh (2014), kết hợp với thảo luận nhóm tập trung được tiến hành với 20

người lao động tại khu công nghiệp Biên Hòa 2, mô hình nghiên cứu đề xuất được thể hiện trong Sơ đồ 1.

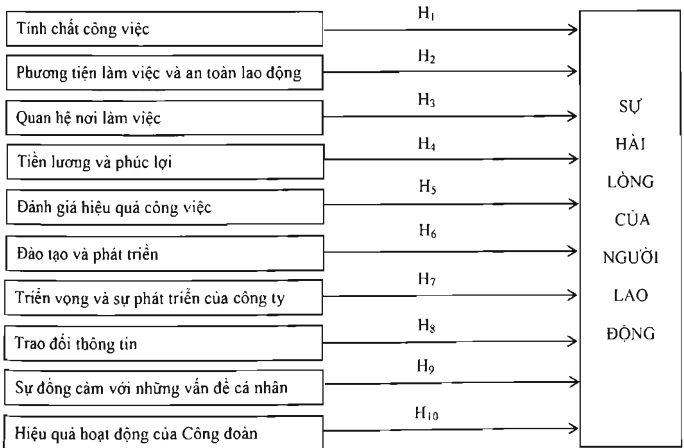
Tính chất công việc: Tính chất công việc luôn được người lao động quan tâm bởi vì tính chất công việc liên quan đến trình độ chuyên môn mà họ được đào tạo, đồng thời cũng là nhân tố giúp họ hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Phương tiện làm việc và an toàn lao động: Trong quá trình làm việc, người lao động muốn được làm việc ở những nơi an toàn, sạch sẽ, thoáng mát. Vì vậy, yếu tố phương tiện làm việc và an toàn lao động là một trong những yếu tố góp phần làm gia tăng sự hài lòng của họ

Quan hệ nơi làm việc: Ngoài tiền lương, con người còn nhận được rất nhiều thứ khác nữa khi họ tham gia làm việc. Đối với phần lớn người lao động, họ sẽ gắn bó với công ty lâu dài nếu như họ có mối quan hệ tốt đối với đồng nghiệp, cấp trên và cấp dưới. Sự hài lòng của người lao động tăng lên nếu như họ được mọi người tôn trọng, tin tưởng, được sự giúp đỡ của đồng nghiệp và cấp trên.

Tiền lương và phúc lợi: Hầu hết người lao động tham gia làm việc là để được trả lương. Với công

Sơ đồ 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



sức đóng góp của mình, người lao động đòi hỏi phải được trả lương xứng đáng. Sự trả lương chậm trễ, không công bằng, lương không đủ để chi trả cho cuộc sống hàng ngày... là nguyên nhân gây đến tình trạng bất mãn. Đỉnh công nghê việc của người lao động. Bên cạnh đó, chế độ phúc lợi là động lực thúc đẩy người lao động làm việc tích cực hơn và giữ chân được những người lao động giỏi.

Đánh giá hiệu quả công việc: Khi tham gia làm việc, người lao động mong muốn được công ty đánh giá và ghi nhận đầy đủ thành tích trong công việc. Phương thức đánh giá hiệu quả công việc một cách hợp lý, công bằng sẽ giúp họ thỏa mãn cảm giác được các nhà quản lý ghi nhận, thừa nhận năng lực và thành tích. Ngoài ra, người lao động còn muốn biết được thành tích mà cấp trên mong muốn họ đạt được. Đây là cơ sở để họ có thể phát triển bản thân.

Đào tạo và phát triển: Người lao động muốn được đào tạo để nâng cao tay nghề, kỹ năng làm việc của mình. Từ đó tạo cho người lao động cảm giác thỏa mãn nhu cầu ham hiểu biết, tăng uy tín trong việc thực hiện công việc. Việc thăng tiến cũng là một trong những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động.

Triển vọng và sự phát triển của công ty: Chất lượng công việc, năng lực của lãnh đạo, việc thực hiện mục tiêu đề ra của công ty không chỉ khẳng định sự tồn tại, phát triển của Công ty mà còn thể hiện niềm tự hào của người lao động khi đang làm việc tại đó. Vì vậy, đây là một trong những tiêu chí hết sức có ý nghĩa với người lao động.

Trao đổi thông tin: Hầu hết người lao động trong công ty đều luôn luôn mong muốn công việc của mình thực hiện một cách trôi chảy và tốt nhất có thể. Chính vì vậy, vấn đề trao đổi thông tin là một trong những yếu tố quan trọng. Người lao động nhận được thông tin nhanh chóng, chính xác, được cung cấp những thay đổi liên quan đến công việc... thì họ sẽ cảm thấy hài lòng và làm việc tốt hơn.

Sự đồng cảm với những vấn đề cá nhân: Người lao động vừa là thành viên của công ty, vừa là thành viên của gia đình họ. Vì vậy, muốn cho người lao động hài lòng đối với công ty cần phải tạo điều kiện cho họ hoàn thành tốt nghĩa vụ đối với gia đình.

Hiệu quả hoạt động của Công đoàn: Hiệu quả hoạt động của Công đoàn cũng là một trong những nhân tố mà người lao động quan tâm. Công đoàn tăng quà cho người lao động vào các dịp lễ lớn,

Công đoàn đưa ra các mức thưởng hợp lý, giải quyết các thắc mắc, khiếu nại nhanh chóng, hiệu quả sẽ làm gia tăng sự hài lòng của người lao động.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là người lao động đang làm việc tại khu công nghiệp Biên Hòa 2, tỉnh Đồng Nai, không bao gồm những nhà quản lý. Thời gian khảo sát từ tháng 12/2019 đến tháng 1/2020. Bảng câu hỏi được xây dựng dựa trên mô hình nghiên cứu chính thức gồm 10 nhân tố với 47 biến quan sát, sử dụng thang đo Likert 5 điểm. Số bảng câu hỏi phát ra 400, sau đó loại bỏ 70 bảng câu hỏi do có nhiều ô trống. Kích thước mẫu cuối cùng là 330 bảng. Quy trình nghiên cứu thực hiện qua 2 bước chính:

Nghiên cứu định tính: Đây là bước nghiên cứu sơ bộ được thực hiện với kỹ thuật thảo luận nhóm và phỏng vấn thử. Mục đích của phương pháp này nhằm điều chỉnh và bổ sung thang đo.

Nghiên cứu định lượng: Đây là bước nghiên cứu chính thức được thực hiện với kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp người lao động và thông qua bảng câu hỏi để thu thập thông tin từ người lao động làm việc tại khu công nghiệp Biên Hòa 2. Số liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS. Thang đo sau khi đánh giá bằng phương pháp hệ số tin cậy Cronbachs Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi qui tuyến tính được sử dụng để kiểm định mô hình nghiên cứu.

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Mô tả mẫu

Nghiên cứu này chọn mẫu ngẫu nhiên với 5 biến kiểm soát: Giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, chức danh nghề nghiệp, thu nhập. Mẫu thu thập được phân bố như Bảng 1.

3.2. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbachs Alpha

Các thang đo được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số Cronbachs Alpha để loại các biến rác. Kết quả đánh giá độ tin cậy lần cuối cho thấy, thang đo "Tính chất công việc" có hệ số Cronbachs Alpha là 0,825; "Phương tiện làm việc" là 0,768; "Quan hệ nơi làm việc" là 0,737; "Tiền lương, phúc lợi" là 0,797; "Đào tạo phát triển" là 0,756; "Triển vọng phát triển" là 0,832; "Trao đổi thông tin" là 0,808; "Sự đồng cảm" là 0,798. "Hiệu quả Công Đoàn" là 0,701; "Sự hài lòng của người lao động" là 0,827. Tuy nhiên, thang đo "Công tác đánh giá hiệu quả

Bảng 1. Sơ đồ phân bố mẫu nghiên cứu

Biến kiểm soát	Phân bố	Số lượng	Phần trăm	Phần trăm cộng dồn
Giới tính	Nam	180	54,5	54,5
	Nữ	150	45,5	100
Độ tuổi	Từ 18 đến 25 tuổi	98	29,7	29,7
	Từ 26 đến 30 tuổi	92	27,9	57,6
	Từ 31 đến 35 tuổi	94	28,5	86,1
	Từ 36 đến 50 tuổi	44	13,3	99,4
	Trên 50 tuổi	2	0,6	100
Trình độ học vấn	Đại học	5	1,5	1,5
	Cao đẳng & cao đẳng nghề	4	1,2	2,7
	Trung cấp & trung cấp nghề & chứng chỉ nghề	57	17,3	20,0
	Lao động phổ thông	264	80,0	100
Cơ cấu lao động	Lao động gián tiếp	41	12,4	12,4
	Lao động trực tiếp	289	87,6	100
Thu nhập	Dưới 5 triệu đồng/tháng	18	5,5	5,5
	Từ 5 đến 7 triệu đồng/tháng	186	56,4	61,8
	Từ hơn 7 đến 8 triệu đồng/tháng	92	27,9	27,9
	Từ hơn 8 đến 9 triệu đồng/tháng	29	8,8	36,7
	Trên 9 triệu đồng/tháng	5	1,5	1,5
Tổng	330	100	100	

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

làm việc” có độ tin cậy thấp nên bị loại ra khỏi mô hình. Mô hình còn lại 9 thang đo (Bảng 2).

3.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Sau khi phân tích nhân tố khám phá, biến X34 bị loại do không đạt yêu cầu. 9 nhân tố đưa vào được rút gọn thành 7 nhân tố (Bảng 3), trong đó hầu hết các nhân tố đều được giữ nguyên tên so với ban đầu. Riêng nhân tố “Triển vọng và sự phát triển của công ty” và “Cơ hội đào tạo, thăng tiến” gộp chung, đặt tên lại là “Cơ hội phát triển bản thân”; nhân tố “Phương tiện làm việc” và một số biến trong “Quan hệ nơi làm việc” gộp chung, đặt tên lại là “Điều kiện làm việc”. (Bảng 3)

3.4. Kết quả phân tích hồi qui

Kết quả sau khi kiểm định mô hình bằng hồi qui đa biến: Sau khi loại bỏ 2 nhân tố “Hiệu quả hoạt động của Công Đoàn” và “Điều kiện làm việc” vì không đạt yêu cầu (giá trị Sig>0,05), hệ số R2 điều chỉnh là 0,637, nghĩa là mô hình có mức độ giải thích khá tốt, 5 nhân tố còn lại trong mô hình giải thích 63,7% thay đổi của sự hài lòng chung của người lao động. Đại lượng thống kê F có giá trị 22,821 với Sig.=.000(a), các đại lượng thống kê t

đều có giá trị P-value <0.05. Các kiểm định khác về mức độ phù hợp của mô hình, như phương sai sai số không đổi, đa cộng tuyến, tự tương quan và phân phối chuẩn của phần dư,... đều đạt yêu cầu. (Bảng 4)

Như vậy, những yếu tố được giữ lại trong mô hình nghiên cứu bao gồm: Cơ hội phát triển bản thân (F1). Tiền lương và phúc lợi (F2). Tinh chất công việc (F3). Trao đổi thông tin (F4). Quan hệ nơi làm việc (F5). Mô hình hồi quy như sau:

$$Y = 5,65E-17 + 0,323F1 + 0,201F2 + 0,171F3 + 0,149F4 + 0,335F5.$$

Kết quả phân tích hồi qui đa biến đã xác định sự hài lòng của người lao động tại khu công nghiệp Biên Hòa 2 chịu sự ảnh hưởng bởi 5 nhân tố theo thứ tự mức độ quan trọng từ cao đến thấp là: 1) “Quan hệ nơi làm việc”. 2) “Cơ hội phát triển bản thân”, 3) “Tiền lương và phúc lợi”. 4) “Tinh chất công việc”. 5) “Trao đổi thông tin”

3.5. Kết quả thống kê mô tả

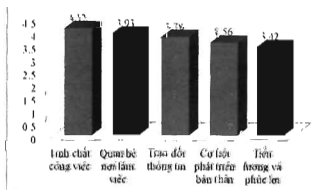
Kết quả đánh giá của người lao động về từng nội dung trong từng thang đo cho thấy hầu như người lao động đều hài lòng trên từ mức trung bình trở lên (Sơ đồ 2). Những đánh giá thấp nhất của

Bảng 2. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbachs' Alpha

Thang đo lường	Số biến quan sát			Cronbachs' Alpha	Chấp nhận
	Trước khi kiểm định	Sau khi kiểm định	Biến quan sát loại trừ khỏi thang đo lường		
1. Tinh chất công việc	7	5	X_{11}, X_{12}	0,825	Có
2. Phương tiện làm việc	5	5		0,768	Có
3. Quan hệ nơi làm việc	6	5	X_{36}	0,737	Có
4. Tiền lương và phúc lợi	4	4		0,797	Có
5. Đánh giá hiệu quả công việc	4	4	$X_{51}, X_{52}, X_{53}, X_{54}$	0,166	Không
6. Đào tạo và phát triển	5	2	X_{61}, X_{62}	0,756	Có
7. Triển vọng phát triển	5	1	X_{72}	0,832	Có
8. Trao đổi thông tin	5	3	X_{83}, X_{85}	0,808	Có
9. Sự đồng cảm	3	2	X_{93}	0,798	Có
10. Hiệu quả Công đoàn	3	3		0,701	Có
11. Sự hài lòng	10	7	Y_5, Y_7, Y_9	0,827	Có

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

Sơ đồ 2: Kết quả thống kê mô tả



người lao động là những điểm yếu, điều mà các công ty chưa đáp ứng được mong đợi của người lao động. Vì thế, các nhà quản lý khu công nghiệp cần phải hạn chế, khắc phục trong thời gian tới, bao gồm các tiêu chí sau:

- "Chiến lược kinh doanh của công ty là rõ ràng và phù hợp".
- "Tiền lương đảm bảo cuộc sống của bản thân và gia đình tôi".
- "Công ty xét tăng lương hàng năm một cách công bằng".
- "Tôi nhận được phúc lợi tốt ngoài tiền lương".
- "Tôi cảm thấy hài lòng cả việc công ty lẫn việc gia đình".

4. Kết luận và khuyến nghị giải pháp

Như vậy, kết quả chính đạt được của nghiên cứu này là hoàn thiện thang đo, đề xuất những nhân tố ảnh hưởng cũng như mức độ ảnh hưởng của chúng đối với sự hài lòng của người lao động tại khu công nghiệp Biên Hòa 2. Kết quả nghiên cứu là cơ sở quan trọng để tác giả kiến nghị với ban lãnh đạo các công ty để xuất các giải pháp nhằm làm tăng hiệu quả sử dụng nhân sự. Đồng thời, kết quả nghiên cứu cũng rất hữu ích với ban quản lý khu công nghiệp trong định hướng chung về chính sách thu hút, sử dụng và phát triển lao động của khu công nghiệp Biên Hòa 2 nói riêng và các khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai nói chung.

Dựa trên kết quả phân tích hồi quy và thống kê mô tả, tác giả đưa ra một số đề xuất giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người lao động tại khu công nghiệp Biên Hòa 2 như sau:

Thứ nhất, ban lãnh đạo các công ty trong khu công nghiệp nên gia tăng sự hài lòng của người lao động bằng cách tác động vào 3 nhân tố có trọng số cao: "Quan hệ nơi làm việc" (0,316), "Cơ hội phát triển bản thân" (0,263) và "Tiền lương và phúc lợi" (0,194).

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Biến	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
X75 - Chiến lược kinh doanh của công ty rõ ràng và phù hợp	0,82						
X65 - Cơ hội phát triển nghề nghiệp công bằng cho tất cả mọi người	0,74						
X73 - Chất lượng công việc được công ty coi trọng	0,73						
X71 - Mọi người đều có trách nhiệm với chất lượng công việc	0,71						
X74 - Công ty đạt mục tiêu đề ra một cách có hiệu quả	0,66						
X64 - Tôi biết rõ những điều kiện cần có để phát triển trong công việc	0,63						
X63 - Kế hoạch đào tạo, phát triển nghề nghiệp cho nhân viên rõ ràng	0,62						
X43 - Công ty xét tăng lương hàng năm một cách công bằng		0,82					
X42 - Tiền lương đảm bảo cuộc sống của bản thân và gia đình tôi		0,82					
X41 - Tôi được trả lương tương xứng với công việc mà tôi đang làm		0,81					
X44 - Tôi nhận được phúc lợi tốt ngoài tiền lương		0,80					
X16 - Được khuyến khích đưa ra những sáng kiến cải tiến công việc			0,81				
X15 - Tôi ít khi phải lo lắng bị mất việc làm			0,81				
X14 - Tôi được chỉ dẫn tận tình về công việc			0,80				
X17 - Tôi được quyền chủ động và tự chịu trách nhiệm với công việc			0,79				
X13 - Khối lượng công việc của tôi là vừa phải, chấp nhận được			0,76				
X92 - Tôi cảm thấy hài lòng cả việc công ty lẫn việc gia đình				0,78			
X91 - Tôi cảm thấy thăng bằng giữa công việc và gia đình				0,75			
X103 - Công Đoàn giải quyết các thắc mắc, khiếu nại nhanh chóng				0,73			
X101 - Đến các dịp lễ lớn, Công Đoàn có quà tặng cho nhân viên				0,59			
X102 - Công Đoàn luôn đứng ra bảo vệ lợi ích cho nhân viên				0,56			
X81 - Có đầy đủ thông tin đúng, cần thiết để hoàn thành tốt công việc					0,79		
X84 - Tham khảo ý kiến của cấp dưới trước khi ra quyết định					0,78		
X82 - Tôi thường xuyên có các buổi họp nhóm/phòng ban với cấp trên					0,77		
X21 - Nơi tôi làm việc đảm bảo theo các nguyên tắc an toàn					0,53		
X25 - Luôn quan tâm cải thiện môi trường và phương tiện làm việc					0,52		
X24 - Được trang bị đầy đủ phương tiện bảo hộ lao động ở nơi làm						0,73	
X23 - Được cung cấp trang thiết bị và công cụ cần thiết cho công việc						0,68	
X22 - Môi trường làm việc sạch sẽ, thoáng mát, không độc hại						0,64	
X33 - Nhân viên được cấp trên hỗ trợ chuyên môn trong công việc						0,52	
X31 - Nhân viên trong công ty luôn được tôn trọng và tin tưởng							0,72
X32 - Cấp trên luôn bảo vệ quyền lợi cho nhân viên							0,65
X35 - Không khí làm việc luôn thân thiện và cởi mở							0,53
Eigenvalue	6,44	3,70	3,01	2,54	1,83	1,64	1,33
Phương sai trích	19,51	11,21	9,11	7,70	5,54	4,97	4,03

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

Bảng 4. Bảng Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
(Constant)	5 651E-17	.047		.000	1.000			
1	F1	0,323	.047	.323	5.626	.000	1.000	1.000
	F2	0,201	.047	.201	4.151	.000	1.000	1.000
	F3	0,171	.047	.171	6.758	.000	1.000	1.000
	F4	0,149	.047	.149	3.137	.002	1.000	1.000
	F5	0,335	.047	.335	3.221	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Sự hài lòng

Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra của tác giả

- Nhà quản trị của các công ty trong khu công nghiệp cần gần gũi hơn nữa, quan tâm hơn nữa đến nguyện vọng của người lao động.

- Nhà quản trị nên đối xử với người lao động một cách lịch sự, hòa nhã, sẵn sàng trao quyền cho họ nếu thấy họ có đủ năng lực để thực hiện.

- Bảo vệ quyền lợi cho người lao động bằng các biện pháp thiết thực như: Thay đổi suất ăn cũ hoặc quản lý chặt chẽ việc cung cấp thức ăn của các cơ sở cung cấp thức ăn công nghiệp.

- Lập ra chiến lược kinh doanh phù hợp, thiết thực và công bố rộng rãi đến người lao động.

- Nhà quản trị phải thường xuyên nhắc nhở, chỉ cho người lao động thấy rằng chất lượng của công việc mà họ đang làm là rất quan trọng cho sự phát triển của công ty.

- Khi người lao động bắt đầu thực hiện một công việc thì cần nói rõ cho họ biết rằng yêu cầu đối với chất lượng của công việc đó.

- Nhà quản trị lập ra các tiêu chuẩn đánh giá thực hiện công việc một cách công khai, để bạt thăng tiến một cách công bằng, hợp lý.

- Thường xuyên mở các lớp đào tạo nghiệp vụ cho người lao động...

Thứ hai, đối với những mục hỏi chưa được đánh giá chưa cao như “chiến lược kinh doanh của công ty là rõ ràng và phù hợp”. Điều này hàm ý rằng các nhà quản trị phải xem xét lại cách thức truyền đạt chiến lược kinh doanh, cũng như chiến lược đã rõ ràng, dễ hiểu và phù hợp hay chưa? Hầu hết các mục hỏi trong thang đo Thu nhập được đánh giá thấp. Vì vậy, nhà quản trị cần xem xét lại mức lương cũng như chính sách lương, thưởng tại các công ty trong khu công nghiệp để kịp thời nâng lương, đảm bảo cuộc sống bản thân và gia đình của người lao động, tránh sự luân chuyển lao động xảy ra thường xuyên như hiện nay. ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. David J. Weiss and Associates (1967). *Minnesota satisfaction questionnaire short form*, Minneapolis: University of Minnesota. England.
2. Edwin A. Locke (1976). *The nature and causes of job satisfaction*, Rand McNally College Publishing Company, Chicago.
3. Hà Nam Khánh Giao (2018). Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên Bệnh viện Đa khoa tỉnh Sóc Trăng. *Tạp chí Kinh tế - Kỹ thuật*, số 21, tr 13-23
4. Kretmer & Kinicks (2008). *Organizational Behavior*, McGraw-Hill.

5. Nguyễn Thu Hồng Hà (2016), Sự hài lòng trong công việc của cán bộ công nhân viên công ty phát hành báo chí Trung ương, luận văn thạc sĩ, Đại học Quốc gia Hà Nội - Trường Đại học Kinh tế.

6. Phạm Thu Hằng và Phạm Thị Thanh Hồng (2015), Sự hài lòng của người lao động tại các tổ chức nước ngoài cung cấp dịch vụ đầu tạo ở Việt Nam, Tạp chí Khoa học ĐH Quốc gia Hà Nội. Kinh tế và Kinh doanh, Tập 31, số 3 (2015), tr 32-41.

7. Trịnh Tú Anh và Lê Thị Phương Linh (2014), Xây dựng mô hình đo lường sự hài lòng của nhân viên trong công việc tại Cảng hàng không - sân bay Pleiku, Tạp chí Khoa học, tr 42-49

Ngày nhận bài: 9/2/2020

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 19/2/2020

Ngày chấp nhận đăng bài: 29/2/2020

Thông tin tác giả:

ThS. PHẠM THỊ MỘNG HẰNG - NGUYỄN THỊ MINH TUYỀN

Trường Đại học Công nghệ Đồng Nai

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF EMPLOYEES IN BIEN HOA 2 INDUSTRIAL ZONE, DONG NAI PROVINCE

● Master. **PHAM THI MONG HANG - NGUYEN THI MINH TUYEN**

Dong Nai Technology University

ABSTRACT:

This research is to determine factors affecting the satisfaction of employees working at Bien Hoa 2 Industrial Zone, Dong Nai province and assess the impact level of each mentioned factors, thereby proposing some measures to improve the satisfaction of employees. The research is conducted by using qualitative and quantitative researches with 330 survey questionnaires collected directly from the employees. The research's results show that there are 5 factors affecting the satisfaction of the employees, sorted in descending order of affecting level, workplace relationship, opportunities for personal development, salary and other benefits, nature of work and information exchange.

Keywords: Bien Hoa 2 Industrial Zone, Dong Nai province, employees, job satisfaction.