

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN KHỐI NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN NINH KIỀU TẠI CÔNG TY 622 - QUẬN KHU 9

Đào Duy Huân¹⁵, Lê Nhật Pil¹⁶

Tóm tắt: Những nhân viên được thỏa mãn trong công việc thường có hiệu suất làm việc cao và thể hiện sự trung thành. Nghiên cứu đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều tại Công ty 622, nhằm mục đích đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều. Thang đo chỉ số mô tả công việc (JDI) đã được điều chỉnh ở thị trường Việt Nam được đánh giá bằng công cụ Kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân nhân tố khám phá. Qua phân tích hồi quy cho thấy có 7 nhân tố ảnh hưởng và biến thiên cùng chiều với sự thỏa mãn công việc của nhân viên tại khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều: thỏa mãn về thu nhập, đặc điểm công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, mối quan hệ với cấp trên, đồng nghiệp, trao quyền và văn hóa doanh nghiệp. Từ kết quả nghiên cứu tác giả đưa ra một số giải pháp được đề xuất đến Ban quản trị của khách sạn. Tuy nhiên, với những hạn chế nhất định, việc đọc - phân tích - kết luận về kết quả nghiên cứu đôi khi vẫn còn những hàm ý mang tính chủ quan

Từ khóa: Nhân viên, Ninh Kieu riverside, Ninh Kieu 2, thỏa mãn công việc

Abstract: This research attempted to examine factors affecting job satisfaction among blue-collar workers in group Ninh Kieu Hotel and Restaurant such as Ninh Kieu Riverside and Ninh Kieu 2 of 622 One Member Limited Liability Company, by interviewed 160 workers. Cronbach's alpha, exploratory factor, T-test, ANOVA and linear multiple regression were used. The results show that there are seven main factors affecting, arranged by reducing the importance such as job characteristics, opportunities for training and promotion, income, leadership style, colleagues, empowerment and organizational culture. From that, the research reveals some suggestions for management to enhance job satisfaction.

Keywords: employees job satisfaction, blue-collar workers, Ninh Kieu Riverside, Ninh Kieu

¹⁵ PGS.TS. Phó Hiệu trưởng Trường Đại học Nam Cần Thơ

¹⁶ Công ty 622 - Quận khu 9

Gới thiệu nghiên cứu

Công ty 622, đã nhận thức được và xem nguồn nhân lực chính là nguồn tài sản quý giá nhất, là yếu tố quyết định hàng đầu sự phát triển của doanh nghiệp từ hiện tại đến tương lai. Nhận thức được tầm quan trọng của yếu tố con người, được công ty đã và đang tìm cách duy trì và phát triển nguồn nhân lực của mình. Thực tế cho thấy, sự thỏa mãn trong công việc của nhân viên có tác động mạnh đến sự thỏa mãn của khách hàng, thể hiện trạng thái cảm nhận của một người qua việc tiêu dùng sản phẩm, dịch vụ. Tâm trạng tốt, nhân viên có khả năng thể hiện nhiều sự thân thiện và tình cảm tích cực, đặt khách hàng vào một tâm trạng tốt hơn, do đó có nhiều khả năng sẽ phục vụ khách hàng tốt hơn

Năm 2020, do ảnh hưởng của dịch bệnh covid -19, các khách sạn giảm doanh số, thiếu việc làm, thu nhập thấp, tỷ lệ nhân viên nghỉ việc tại hai Khách Sạn Ninh Kiều khoảng 10%. Vì vậy việc nghiên cứu sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối Nhà hàng Khách sạn Ninh Kiều là rất cần thiết, giúp cho Khách Sạn có những giải pháp để giữ chân người lao động.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính nhằm khám phá, bổ sung các yếu tố và hiệu chỉnh thang đo của mô hình nghiên cứu đề xuất. Sử dụng nghiên cứu định lượng để đo lường sự thỏa mãn công việc của nhân viên trong tổ chức thông qua việc sử dụng bảng câu hỏi đã được điều chỉnh khảo sát 160 nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều đang làm việc tại hệ thống Công ty 622. Việc kiểm định thang đo và mô hình lý thuyết cùng với các giả thuyết đề ra bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA được dùng để xác định các nhân tố ẩn chứa đằng sau các biến số được quan sát. Thực hiện phân tích ANOVA và T-test để xem xét mức độ thỏa mãn khác nhau giữa độ tuổi, giới tính, thâm niên công tác, trình độ học vấn với công việc. Cuối cùng phân tích hồi quy để xác định các yếu tố thực sự có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc.

Lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Tổng hợp các lý thuyết và các nghiên cứu trước có liên quan đến đề tài nghiên cứu

Vấn đề liên quan	Lý thuyết sử dụng & phương pháp phân tích	Các tác giả liên quan
- Đặc điểm công việc	- Sử dụng thuyết động viên của Vroom kết hợp với thuyết 2 nhân tố của Herzberg. Dùng phương pháp thống kê mô tả, phân tích nhân tố khám phá. - Sử dụng thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959) và chỉ số mô tả công việc-JDI-của Smith và cộng sự (1969). Dùng Cronbach's Alpha, hệ số tương quan Spearman, kiểm định bằng mô hình hồi quy tuyến tính	(Terry Lam và cộng tác, 2001) (Wallace D. Boeve, 2007)

Vấn đề liên quan	Lý thuyết sử dụng & phương pháp phân tích	Các tác giả liên quan
	<ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959). Dùng kiểm định Chi Square và phân tích tỷ lệ phần trăm - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959). Dùng phương pháp thống kê đơn giản, kiểm định trung bình và tỷ lệ phần trăm - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến - Sử dụng các thành phần của chỉ số mô tả công việc (JDI). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đa biến - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính - Sử dụng các thành phần của chỉ số mô tả công việc (JDI). Dùng phương pháp Kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đa biến - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính. 	<ul style="list-style-type: none"> (Anitha, 2011) (Gopala Sarma, 2012) (Daryanto, 2014) (Châu Văn Toàn, 2009) (Giao và Phương, 2011) (Nguyễn Thị Hồng Hạnh, 2012) (Nguyễn Thị Hồng My, 2012) (Nguyễn Thị Lan Hương, 2013)

Vấn đề liên quan	Lý thuyết sử dụng & phương pháp phân tích	Các tác giả liên quan
<p>- Cơ hội đào tạo và thăng tiến</p>	<p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính.</p> <p>- Sử dụng thuyết hai nhân tố của Herberg (1959). Dùng kỹ thuật khảo sát, ANOVA một chiều, phân tích sự tương quan, kiểm định Cronbach's Alpha</p> <p>- Sử dụng thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959) và chỉ số mô tả công việc-JDI-của Smith và cộng sự (1969). Dùng Cronbach's Alpha, hệ số tương quan Spearman, kiểm định bằng mô hình hồi quy tuyến tính</p> <p>- Sử dụng các thành phần của chỉ số mô tả công việc (JDI). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đa biến</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính</p> <p>- Sử dụng các thành phần của chỉ số mô tả công việc (JDI). Dùng phương pháp Kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đa biến</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính</p>	<p>(Phan Mĩ Huệ, 2020)</p> <p>(Best Edith Elizabeth, 2006)</p> <p>(Wallace D. Boeve, 2007)</p> <p>(Châu Văn Toàn, 2009)</p> <p>Nguyễn Thị Hồng Hạnh, 2012)</p> <p>(Nguyễn Thị Hồng My, 2012)</p> <p>Nguyễn Thị Lan Hương, 2013)</p> <p>Phan Mĩ Huệ, 2020)</p>

Vấn đề liên quan	Lý thuyết sử dụng & phương pháp phân tích	Các tác giả liên quan
<p>- Thu nhập</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959). Dùng kiểm định Chi Square và phân tích tỷ lệ phần trăm - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959). Dùng phương pháp thống kê đơn giản, kiểm định trung bình và tỷ lệ phần trăm. - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và Thuyết động viên của Vroom. Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy - Sử dụng các thành phần của chỉ số mô tả công việc (JDI). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đa biến - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính - Sử dụng các thành phần của chỉ số mô tả công việc (JDI). Dùng phương pháp Kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đa biến - Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính 	<p>(Anitha, 2011)</p> <p>(Gopala Sarma, 2012)</p> <p>(Ashok Kumar Panigrahi, 2016)</p> <p>(Châu Văn Toàn, 2009)</p> <p>(Giao và Phương, 2011)</p> <p>(Nguyễn Thị Hồng Hạnh, 2012)</p> <p>(Nguyễn Thị Hồng My, 2012)</p> <p>(Nguyễn Thị Lan Hương, 2013)</p>

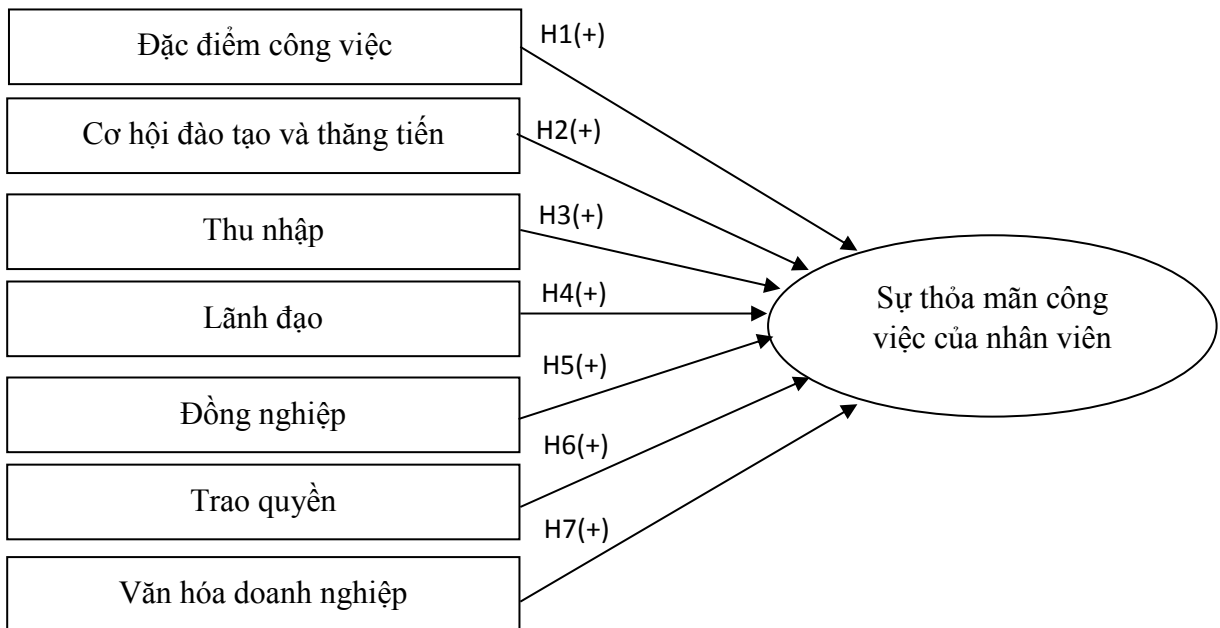
Vấn đề liên quan	Lý thuyết sử dụng & phương pháp phân tích	Các tác giả liên quan
- Lãnh đạo	- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính	(Phan Mĩ Huệ, 2020)
	- Sử dụng thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959) và chỉ số mô tả công việc-JDI-của Smith và cộng sự (1969). Dùng Cronbach's Alpha, hệ số tương quan Spearman, kiểm định bằng mô hình hồi quy tuyến tính	(Wallace D. Boeve, 2007)
	- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến	(Daryanto, 2014)
	- Sử dụng các thành phần của chỉ số mô tả công việc (JDI). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đa biến	(Châu Văn Toàn, 2009)
	- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến	(Giao và Phương, 2011)
	- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính	(Nguyễn Thị Hồng Hạnh, 2012)
	- Sử dụng các thành phần của chỉ số mô tả công việc (JDI). Dùng phương pháp Kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đa biến	(Nguyễn Thị Hồng My, 2012)
	-Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính	(Nguyễn Thị Lan Hương, 2013)

Vấn đề liên quan	Lý thuyết sử dụng & phương pháp phân tích	Các tác giả liên quan
<p>- Đồng nghiệp</p> <p>- Trao quyền</p>	<p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính</p> <p>- Sử dụng thuyết hai nhân tố của Herberg (1959). Dùng kỹ thuật khảo sát, ANOVA một chiều, phân tích sự tương quan, kiểm định Cronbach's Alpha</p> <p>- Sử dụng thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959) và chỉ số mô tả công việc-JDI-của Smith và cộng sự (1969). Dùng Cronbach's Alpha, hệ số tương quan Spearman, kiểm định bằng mô hình hồi quy tuyến tính</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính</p> <p>- Sử dụng thuyết hai nhân tố của Herberg (1959). Dùng kỹ thuật khảo sát, ANOVA một chiều, phân tích sự tương quan, kiểm định Cronbach's Alpha</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến</p> <p>- Sử dụng các thành phần của chỉ số mô tả công việc (JDI). Dùng phương pháp Kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đa biến</p>	<p>(Phan Mĩ Huệ, 2020)</p> <p>(Best Edith Elizabeth, 2006)</p> <p>(Wallace D. Boeve, 2007)</p> <p>(Nguyễn Thị Hồng Hạnh, 2012)</p> <p>(Phan Mĩ Huệ, 2020)</p> <p>(Best Edith Elizabeth, 2006)</p> <p>(Daryanto, 2014)</p> <p>(Nguyễn Thị Hồng My, 2012)</p>

Vấn đề liên quan	Lý thuyết sử dụng & phương pháp phân tích	Các tác giả liên quan
<p>- Văn hóa doanh nghiệp</p>	<p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính</p> <p>- Sử dụng thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959) và chỉ số mô tả công việc-JDI-của Smith và cộng sự (1969). Dùng Cronbach's Alpha, hệ số tương quan Spearman, kiểm định bằng mô hình hồi quy tuyến tính</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959). Dùng kiểm định Chi Square và phân tích tỷ lệ phần trăm</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính.</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959). Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969) và Thuyết động viên của Vroom. Dùng phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy</p> <p>- Sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và cộng sự (1969). Dùng phương pháp Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy tuyến tính</p>	<p>(Phan Mĩ Huệ, 2020)</p> <p>(Wallace D. Boeve, 2007)</p> <p>(Anitha, 2011)</p> <p>(Nguyễn Thị Lan Hương, 2013)</p> <p>(Daryanto, 2014)</p> <p>(Ashok Kumar Panigrahi, 2016)</p> <p>(Phan Mĩ Huệ, 2020)</p>

Nguồn: Tác giả tổng hợp, năm 2020

Trên cơ sở đó, đề xuất mô hình sử dụng để nghiên cứu như sau:

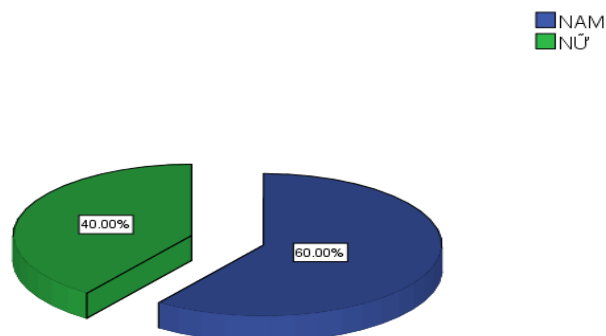


Kết quả nghiên cứu đạt được

Mô tả mẫu nghiên cứu

Khảo sát toàn bộ 160 nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều tại Công ty 622. Kết quả thu về được 160 phiếu đạt tỷ lệ 100%. Dùng thống kê mô tả để trình bày sơ lược về các đặc điểm cá nhân của các đối tượng được khảo sát như sau:

Kết quả khảo sát về giới tính



Kết quả khảo sát cho thấy về độ tuổi của nhân viên khối văn phòng: dưới 30 tuổi có 36 người, chiếm tỷ lệ 22,5%. Nhóm từ 30 - 40 tuổi có 59 người, chiếm tỷ lệ 36,9%. Nhóm từ trên 40 - 50 tuổi có 32 người, chiếm tỷ lệ 20%. Nhóm trên 50 tuổi có 33 người, chiếm tỷ lệ 20,6%. Về trình độ học vấn: Dưới Đại học có 29 người, chiếm tỷ lệ 18,2%. Trình độ đại học có 114 người,

chiếm tỷ lệ 71,3%. Trình độ trên đại học có 17 người, chiếm tỷ lệ 10,6%. Về thâm niên công tác: Nhóm dưới 5 năm có 51 người, chiếm tỷ lệ 31,9%. Nhóm từ 5 đến 10 năm có 28 người, chiếm tỷ lệ 17,5%. Nhóm từ trên 10 đến dưới 15 năm có 46 người, chiếm tỷ lệ 28,8%. Nhóm trên 15 năm có 35 người, chiếm tỷ lệ 21,9%. Về thu nhập hàng tháng của các đáp viên: Nhóm dưới 5 triệu/tháng có 35 người, chiếm tỷ lệ 21,9%. Nhóm từ 5 đến dưới 10 triệu/tháng có 69 người, chiếm tỷ lệ 43,1%. Nhóm từ trên 10 triệu đến dưới 15 triệu/tháng có 43 người, chiếm tỷ lệ 26,9%. Nhóm trên 15 triệu/tháng có 13 người, chiếm tỷ lệ 8,1%.

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

Tổng số thang đo được kiểm định là 08 thang đo với 30 biến quan sát. Sau khi lần lượt kiểm định từng thang đo để xác định độ tin cậy. Kết quả: 08 thang đo đều phù hợp với mô hình như sau: *Nhân tố độc lập*: Có 07 thang đo với 26 biến quan sát, như sau:

- (1) Đặc điểm công việc (3 biến): CV2, CV3, CV4;
- (2) Cơ hội đào tạo và thăng tiến (4 biến): CH1, CH2, CH3, CH4;
- (3) Thu nhập (3 biến): TN1, TN2, TN3;
- (4) Lãnh đạo (4 biến): LD1, LD2, LD3, LD4;
- (5) Đồng nghiệp (4 biến): DN1, DN2, DN3, DN4;
- (6) Trao quyền (4 biến): TQ1, TQ2, TQ3, TQ4;
- (7) Văn hóa doanh nghiệp: (04 biến): VH1, VH2, VH3, VH4.

- *Nhân tố phụ thuộc*: Có 01 thang đo với 03 biến quan sát, như sau:

- (8) Thỏa mãn công việc: (03 biến): TM1, TM2, TM3.

Phân tích nhân tố khám phá (EFA) các nhân tố độc lập: Với 25 biến quan sát đưa vào phân tích nhân tố khám phá, các biến đều có hệ số tải nhân tố (Factor loading) > 0,5; so với mô hình nghiên cứu được đề xuất ban đầu, không phát sinh thêm khái niệm mới hay nhân tố mới, mô hình vẫn giữ nguyên 25 biến quan sát với 07 nhân tố chính là:

- (1) Đặc điểm công việc gồm 3 biến quan sát
- (2) Cơ hội đào tạo và thăng tiến gồm 4 biến quan sát
- (3) Thu nhập gồm 3 biến quan sát
- (4) Lãnh đạo gồm 4 biến quan sát
- (5) Đồng nghiệp gồm 4 biến quan sát
- (6) Trao quyền gồm 4 biến quan sát
- (7) Văn hóa doanh nghiệp gồm 3 biến quan sát

Phân tích nhân tố khám phá EFA nhân tố phụ thuộc

Phân tích EFA nhân tố phụ thuộc, nhân tố phụ thuộc là 01 thang đo gồm 03 biến quan sát, đưa tất cả 03 biến này vào phân tích nhân tố khám phá (EFA) như sau:

(1) **Hệ số KMO:** Kết quả cho hệ số $KMO = 0,690 > 0,5$ thỏa mãn tính thích hợp của phân tích nhân tố nếu $0,5 \leq KMO \leq 1$;

(2) **Hệ số Sig.:** Kết quả cho hệ số $Sig. = 0,000 < 0,005$ của kiểm định Bartlett cho biết có các biến quan sát tương quan với nhau trong tổng thể có ý nghĩa thống kê, do đó các quan sát phù hợp cho việc phân tích nhân tố;

(3) **Tổng Phương sai trích:** Kết quả cho trị số phương sai trích hay là phương sai tích lũy của 01 (một) nhân tố được rút trích $= 67,493\% > 50\%$, điều này có nghĩa là 67,493% phương sai toàn bộ được giải thích bởi nhân tố này hay sự thay đổi của nhân tố này được giải thích bởi các biến quan sát, thích hợp cho phân tích nhân tố. Nhân tố này thỏa điều kiện với chỉ số Eigenvalue $= 2,025 > 1$ nhằm hình thành các nhân tố có ý nghĩa thống kê.

(4) **Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) của các biến quan sát:** Kết quả có 03 biến quan sát có hệ số tải nhân tố $> 0,5$ chứng tỏ các biến quan sát này có độ tin cậy cao.

Kết luận Phân tích EFA nhân tố phụ thuộc “Sự thỏa mãn công việc”:

Với 03 biến đưa vào phân tích nhân tố khám phá, các biến quan sát đều có hệ số tải nhân tố (Factor loading) $> 0,5$. So với mô hình nghiên cứu được đề xuất ban đầu, không phát sinh thêm khái niệm mới hay nhân tố mới, mô hình vẫn giữ nguyên 03 biến quan sát với nhân tố chính là “Sự thỏa mãn công việc”

Phân tích tương quan

Kết quả cho thấy tất cả các giá trị sig tương quan Pearson giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc đều nhỏ hơn 0.05. Như vậy các biến độc lập đều có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc. sự thỏa mãn công việc (TM) của nhân viên có tương quan tuyến tính với cả 7 biến độc lập: CV, CH, TN, LD, DN, TQ, VH vì đều có $Sig. < 0,01$. Và cặp tương quan mạnh nhất là TM và LD với $r = 0,592$ ở mức ý nghĩa 99%; cặp tương quan yếu nhất là TM và CV với $r = 0,377$ ở mức ý nghĩa 99%. Các cặp biến độc lập còn lại đều tương quan khá yếu với nhau. Tất cả 07 nhân tố đều đạt để đưa vào chạy hồi quy

Kết quả phân tích hồi quy

Biến	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Giá trị kiểm định	Giá trị Sig.	Độ phóng đại phương sai (VIF)
	B	Sai số chuẩn	Beta (β)			
Hằng số	.296	.191		1.555	.122	
TQ	.075	.034	.119	2.219	.028	1.430
CH	.205	.037	.280	5.514	.000	1.281
VHDN	.064	.032	.100	2.012	.046	1.228
DN	.143	.037	.203	3.858	.000	1.379
TN	.165	.031	.279	5.246	.000	1.406
DDCV	.094	.028	.171	3.310	.001	1.328
LD	.150	.034	.247	4.474	.000	1.515

Nguồn: Tác giả phân tích

Phương trình hồi quy chuẩn hóa như sau: $TM = 0,119 \cdot TQ + 0,280 \cdot CH + 0,100 \cdot VH + 0,203 \cdot DN + 0,279 \cdot TN + 0,171 \cdot CV + 0,247 \cdot LD$

Thảo luận kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu chấp nhận 07 giả thuyết đề ra theo mức độ tác động giảm dần, tất cả các tác động đều thuận chiều dương, cụ thể như sau:

Giả thuyết H2: Nhân tố “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” có tác động thuận chiều (+) đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều.

Giả thuyết H3: Nhân tố “Thu nhập” có tác động thuận chiều (+) đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều.

Giả thuyết H4: Nhân tố “Lãnh đạo” có tác động thuận chiều (+) đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều.

Giả thuyết H5: Nhân tố “Đồng nghiệp” có tác động thuận chiều (+) đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều tại Công ty.

Giả thuyết H1: Nhân tố “Đặc điểm công việc” có tác động thuận chiều (+) đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều.

Giả thuyết H6: Nhân tố “Trao quyền” có tác động thuận chiều (+) đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều.

Giả thuyết H7: Nhân tố “Văn hóa doanh nghiệp” có tác động thuận chiều (+) đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều.

Kiểm định sự khác biệt theo các đặc điểm cá nhân đã cho thấy: Không có sự khác biệt của các đặc điểm cá nhân về sự thỏa mãn công việc: Giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và mức thu nhập của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều đối với sự thỏa mãn công việc.

Kết luận

Thứ nhất, nghiên cứu xác định được 07 yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối Nhà hàng Khách sạn Ninh Kiều, theo mức độ giảm dần đó là: Cơ hội đào tạo và thăng tiến, Thu nhập, Lãnh đạo, Đồng nghiệp, Đặc điểm công việc, Trao quyền, Văn hóa doanh nghiệp.

- *Thứ hai*, chiều hướng tác động của các yếu tố nghiên cứu đến sự thỏa mãn công việc là thuận chiều dương do các hệ số β của các biến độc lập trong mô hình đều có giá trị > 0 .

- *Thứ ba*, qua phân tích dữ liệu định lượng, cho thấy 07 yếu tố độc lập trong mô hình nghiên cứu đã lý giải được là 68,1% yếu tố phụ thuộc, được xem là tốt.

- *Thứ tư*, kiểm định sự khác biệt của các biến kiểm soát cá nhân: Kết quả kiểm định Independent Sample T-test và Anova của các đặc điểm cá nhân là giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, thu nhập, và thâm niên công tác không có sự khác biệt tác động đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối Nhà hàng Khách sạn Ninh Kiều.

Hàm ý quản trị

Yếu tố cơ hội đào tạo và thăng tiến tác động mạnh nhất đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều ($\beta=0,280$). Do đó, để nâng cao hiệu quả làm việc thông qua yếu tố này, các nhà quản trị cần: Lãnh đạo Khách Sạn cần chú trọng đến công tác đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, bồi dưỡng nâng cao kiến thức nghiệp vụ chuyên môn cho nhân viên, tạo điều kiện về thời gian cho nhân viên có thể vừa học nâng cao kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ vừa yên tâm công tác.

Yếu tố thu nhập tác động mạnh thứ hai đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều ($\beta=0,279$). Do đó, để nâng cao hiệu quả làm việc thông qua yếu tố này, các nhà quản trị cần: Lãnh đạo Khách Sạn cần quan tâm đến thực hiện chính sách lương thưởng - phúc lợi dành cho người lao động. Cần phải xây dựng chế độ lương, thưởng, phụ cấp và phúc lợi hợp lý để tạo sự công bằng giữa người lao động

Yếu tố lãnh đạo tác động mạnh thứ 3 đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều ($\beta=0,247$). Do đó, để nâng cao hiệu quả làm việc thông qua yếu tố

này, các nhà quản trị cần: Lãnh đạo cần nỗ lực hơn nữa trong việc thực hiện các mục tiêu phát triển của công ty đồng thời tạo cho người lao động có niềm tin vào triển vọng phát triển trong tương lai và có thể vượt qua những khó khăn trong hiện tại để nhân viên luôn thấy tự hào khi được làm việc trong Khách Sạn Ninh Kiều; Lãnh đạo phải biết truyền tải các thông điệp và giao tiếp với nhân viên trong công ty là yếu tố rất quan trọng để tạo nên sự gắn kết giữa nhà lãnh đạo với nhân viên.

Yếu tố đồng nghiệp tác động đến sự thỏa mãn công việc ($\beta=0,203$). Lãnh đạo Khách Sạn cần tạo môi trường làm việc thân thiện, cởi mở và gắn kết: cần chủ động xây dựng môi trường hay một bầu không khí làm việc vui vẻ, thân thiện thông qua làm việc nhóm hoặc các sinh hoạt cộng đồng để giúp mọi người có thể cởi mở, gần gũi với nhau và cũng để họ có được cơ hội để tìm hiểu, học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm, nỗ lực làm việc để đạt đến mục tiêu chung.

Yếu tố đặc điểm công việc tác động ($\beta=0,171$). đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên. Tạo môi trường làm việc thoải mái và công việc thú vị, tránh bị nhàm chán. Việc tạo ra một môi trường làm việc tốt và công việc thú vị giúp ổn định tâm lý người lao động, giúp họ an tâm gắn bó với công việc đồng thời kích thích họ nỗ lực

Yếu tố trao quyền tác động đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối Nhà hàng Khách sạn Ninh Kiều ($\beta=0,119$). Do đó, để nâng cao hiệu quả làm việc thông qua yếu tố này, các nhà quản trị cần: cần chia sẻ và giúp cho nhân viên hiểu rõ nhiệm vụ, các mục tiêu, định hướng và chiến lược phát triển của Khách Sạn. Đồng thời linh động trong việc giao nhiệm vụ. Từ đó nhân viên sẽ điều chỉnh hành vi công việc của mình để sẵn sàng cống hiến hết sức cho Khách Sạn, giúp Khách Sạn hoàn thành các nhiệm vụ đặt ra một cách hiệu quả nhất.

Yếu tố văn hóa doanh nghiệp tác động yếu nhất đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên khối nhà hàng khách sạn Ninh Kiều ($\beta=0,100$). Do đó, để nâng cao hiệu quả làm việc thông qua yếu tố này, các nhà quản trị cần: Xây dựng quy chế văn hóa Khách Sạn, môi trường làm việc mang tính năng động, sáng tạo, công bằng, minh bạch, lành mạnh, hấp dẫn; xây dựng được sự tự hào của nhân viên về Khách Sạn mình, tăng sự liên kết, gắn bó với Khách Sạn. Thường xuyên trao đổi thông tin và lắng nghe tâm tư nguyện vọng của nhân viên mình để hiểu rõ hơn và giúp nhân viên phát huy ưu điểm hay khắc phục nhược điểm. Chủ động, khuyến khích nhân viên tạo ra bầu không khí làm việc thân thiện, có tính đoàn kết cao.

Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp

Nghiên cứu chỉ được thực hiện với phương pháp lấy mẫu thuận tiện, do đó kết quả nghiên cứu khó mang tính khái quát cho tổng thể. Nghiên cứu tiếp theo nên sử dụng phương pháp chọn mẫu xác suất để tăng tính đại diện của nghiên cứu. Kết quả của nghiên cứu này chỉ giải thích được 68,1% sự biến thiên của biến thỏa mãn công việc. Còn lại 31,9% là các biến khác chưa tìm thấy trong nghiên cứu này. Do đó, nghiên cứu tiếp theo cần tiến hành nghiên cứu định tính sâu hơn để tìm ra được các biến mới

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Appiah, J. K. (2016). Corporate social responsibility activities and employee job satisfaction in the u.s. hotel industry: an explanatory study (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses Global.
- [2] Baron, J. N., Hannan, M.T., & Burton, M.D. (2001). Labour pains: Change in organizational models and employee turnover in your high - tech firms. *American Journal of Sociology*, 106(4), 960-1012.
- [3] Buunk, B.P., Doosje, B.J. & Hopstaken, L. (1993). Perceived reciprocity, social support and stress at work: the role of exchange and communal orientation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 80-11.
- [4] Byars, L. L., & Rue, L. W. (2008). *Human resource management* (9th ed). New York: McGraw Hill Irwin.
- [5] Carrell, M.R., & Dittrich, J.E. (1978). Equity theory: The recent literature, methodological considerations, and new directions. *Academy of Management Review*, 3., 202-210.
- [6] Carrell, M.R., Kuzmits, F.E. & Elbert, N.F., (1992). *Personnel/Human Resource Management* (4th ed.). New York: Macmillan Publishing Company.
- [7] Goswami, I. & Dsilva, N. R. (2019). Impact of job satisfaction and job stress on employees' life in Mumbai's hospitality sector An empirical study using SEM. *Journal of Strategy and Management*, 12(3), 2019, pp. 330-346
- [8] Gunlu, E., Aksarayli, M. & Percin, N. S. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 693-717.
- [9] Hashemi, Jusoh, Kiumarsi & Hashemi (2015). Determinant of employees' Job satisfaction and the role of male and female. Differences: an empirical study at hotel industry in Iran. *Journal of Hospitality Application & Research*, 10(1).
- [10] Herzberg's Motivation-Hygiene Theory (Two Factor Theory). Retrieved February 14, 2012, from Arab British Academy for Higher Education Website: <http://www.abahe.co.uk>.
- [11] Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Thống kê.
- [12] Hom, P.W. and Kinicki, A.J. (2001), "Toward a greater understanding of how dissatisfaction drives employee turnover", *Academy of Management Journal*, Vol. 44, pp. 975-87.
- [13] Kreitner, Robert, & Kinicki, Angelo. (2007). *Organizational Behavior*. 7th ed. McGraw-Hill Inc. New York.
- [14] Kumar, R. (2005), *Research Methodology - A step by step guide for Beginners*, 2nd Edition, Sage Publication Limited.
- [15] Maslow, A. H. (1943), A Theory of Human Motivation, *Psychological Review*, 50, pp. 370-396.
- [16] Painoli, A.K. & Joshi, P. (2012). Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical Sector in India. *4D International Journal of Management and Science*. ISSN-2250-0669. Volume-4, Issue-1-2013.

- [17] Parvin , M M & Kabir, N. (2011). Factors affecting employee job satisfaction of pharmaceutical sector, Australian Journal of Business and Management Research, Vol.1 No.9 [113-123] | December-2011
- [18] Rast, S. & Tourani, A. (2012). Evaluation of Employees' Job Satisfaction and Role of Gender Difference: An Empirical Study at Airline Industry in Iran. International Journal of Business and Social Science. 3(7).
- [19] Rigg, J. S. (2012). Are your employees engaged? Drivers of hotel employees' work engagement, job satisfaction, and intention to quit (Doctoral dissertation). Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses Global.
- [20] Smith, P.C., Kendall, L. M. and Hulin, C. L. (1969), The measurement of satisfaction in work and retirement, Chicago: Rand McNally.
- [21] Tehmina Sattar, Khalil Ahmad, Syeda Mahnaz Hassan (2020). Role of human resource practices in employee performance and job satisfaction with mediating effect of employee engagement. Pakistan Economic and Social Review, 53(1), pp. 81-96
- [22] Tran Thi Kim Phuong và Tran Trung Vinh (2020). Job satisfaction, employee loyalty and job performance in the hospitality industry: a moderated model. Asian Economic and Financial Review, 10(6), pp.698-713
- [23] Thang N and Buyens D., (2008). "Training, organizational strategy, and firm Performance," Working Papers of Faculty of Economics and Business Administration, Ghent University, Belgium 08/541, Ghent University, F