

NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐỘNG CƠ LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN THÀNH PHỐ LONG XUYÊN, TỈNH AN GIANG

● TRẦN THỊ DIỄM THÚY - NGUYỄN THỊ PHƯƠNG

TÓM TẮT:

Nghiên cứu chỉ ra động lực làm việc (ĐLLV) của nhân viên tại các ngân hàng thương mại cổ phần Thành phố Long Xuyên tỉnh An Giang chịu ảnh hưởng của 6 yếu tố: (1) Điều kiện làm việc, (2) Thu nhập và phúc lợi, (3) Nhu cầu thể hiện bản thân, (4) Đào tạo và thăng tiến, (5) Văn hóa doanh nghiệp, (6) Phong cách lãnh đạo. Đồng thời, nghiên cứu cũng đo lường mức độ tác động của từng yếu tố đến ĐLLV của nhân viên. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy có đến 42,8% ĐLLV của nhân viên được giải thích bởi các yếu tố trên.

Từ khóa: động lực làm việc, văn hóa doanh nghiệp, nhân viên ngân hàng.

1. Đặt vấn đề

Theo Lê Thanh Tâm (Viện Ngân hàng - Tài chính, 2018), một trong những điểm yếu của ngành Tài chính - Ngân hàng hiện nay là khan hiếm nghiêm trọng nguồn lực chất lượng cao trong nhiều lĩnh vực chuyên sâu như chiến lược phát triển, quản trị rủi ro, đầu tư quốc tế, thanh toán quốc tế... và đặc biệt là các chuyên gia tài chính - ngân hàng có bằng cấp quốc tế.

Tình hình biến động nhân sự tại các Ngân hàng thương mại cổ phần (TMCP) ở Thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang không nằm ngoài xu thế nhân sự chung của ngành. Trong bối cảnh bộ máy quản lý nhân sự tại các ngân hàng đang phải đối mặt với tình trạng "vừa thừa, vừa thiếu", thừa nhân sự tác nghiệp và thiếu nhân lực chất lượng cao. Đề tồn tại và phát triển trong thời kỳ mới cũng như ứng phó với những bất ổn về tài chính

do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, các ngân hàng một mặt vừa mạnh dạn tinh gọn bộ máy nhân sự đồng thời thực thi các chính sách thu hút nhân tài bên cạnh chính sách tiền lương, chính sách ưu đãi dành cho nhân lực chất lượng cao. Để có chính sách đúng đắn và phù hợp, cần thấu hiểu động cơ quá trình di chuyển của các dòng lao động có kỹ năng là điều cần thiết đối với các ngân hàng nói chung và ngân hàng TMCP nói riêng. Đây chính là mục tiêu của nghiên cứu "Những yếu tố ảnh hưởng đến động cơ làm việc của nhân viên tại các ngân hàng TMCP Thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang".

2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Trong các nghiên cứu thực nghiệm về các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV của người lao động, mô hình 10 yếu tố động viên nhân viên của Kenneth

A.Kovach được sử dụng phổ biến, trở thành mô hình lý thuyết nền tảng cho các nghiên cứu ứng dụng ở nhiều quốc gia và trên nhiều lĩnh vực khác nhau. Theo A.Kovach (1995), có 10 yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV của nhân viên, bao gồm: (1) Sự tương thưởng trong công việc; (2) sự tự chủ trong công việc; (3) sự ổn định của công việc; (4) sự thú vị của công việc; (5) lương thưởng; (6) sự thăng tiến và phát triển nghề nghiệp; (7) điều kiện làm việc; (8) sự gắn bó của cấp trên với nhân viên; (9) sự tế nhị trong xử lý kỷ luật; (10) sự giúp đỡ của cấp trên trong việc giải quyết khó khăn cá nhân. Như vậy, mô hình của A.Kovach chia các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV thành 2 nhóm, nhóm yếu tố thuộc về mục tiêu cá nhân của người lao động gồm 6 yếu tố đầu và 4 yếu tố còn lại thuộc về điều kiện bên ngoài.

Kết quả lược khảo tài liệu cho thấy có nhiều nghiên cứu thực nghiệm trong nước dựa trên mô hình 10 yếu tố động viên nhân viên để khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV của người lao động. Theo Bùi Thị Minh Thu & ctg (2014) trong nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến ĐLLV của 300 nhân viên trực tiếp sản xuất ở Tổng công ty Lắp máy Việt Nam (Lilama), tác giả đã xác định được 8 nhân tố ảnh hưởng đến 73,6% ĐLLV bao gồm: (1) Điều kiện làm việc; (2) Sự ổn định trong công việc; (3) Đào tạo và phát triển; (4) Văn hóa doanh nghiệp; (5) Quan hệ đồng nghiệp; (6) Lương và chế độ phúc lợi; (7) Sự tự chủ trong công việc; (8) Phong cách lãnh đạo.

Trong một nghiên cứu khác về Các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV của cán bộ công chức và viên chức tại thị xã Ngã Năm, tỉnh Sóc Trăng, Võ Văn Bé (2018) cũng xác định được 8 nhân tố ảnh hưởng đến ĐLLV, gồm: (1) Tính chất công việc; (2) Điều kiện làm việc; (3) Môi trường làm việc; (4) Lương bổng và phúc lợi; (5) Khả năng phát triển sự nghiệp; (6) Lãnh đạo; (7) Kinh nghiệm làm việc; (8) Giới tính và có đến 69,5% ĐLLV được giải thích bởi 8 yếu tố trên.

Trong một bài viết gần đây về ĐLLV của 192 nhân viên được đào tạo ở nước ngoài về làm việc tại Thành phố Cần Thơ, tác giả Ngô Mỹ Trân & ctg (2019) đã chỉ ra 6 yếu tố độc lập giải thích đến

66,7% sự thay đổi của biến phụ thuộc là: (1) Chế độ lương thưởng; (2) Lãnh đạo; (3) Quan hệ đồng nghiệp; (4) Đặc điểm công việc; (5) Cơ hội thăng tiến; (6) Nhu cầu thể hiện bản thân.

Để tiên lượng và đánh giá mức độ ảnh hưởng các nhân tố đến ĐLLV của nhân viên, tác giả các nghiên cứu trước đã linh hoạt lựa chọn các yếu tố sao cho phù hợp với đặc điểm đối tượng khảo sát và hoàn cảnh địa bàn nghiên cứu nên so với mô hình của A.Kovach, các mô hình nghiên cứu thực nghiệm tinh gọn và có ý nghĩa thực tiễn ở Việt Nam hơn.

Từ những phân tích trên, mô hình nghiên cứu đề xuất của nghiên cứu này sẽ sử dụng bộ thang đo gồm có 6 nhân tố độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc được thể hiện như Hình 1.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



2.2. Phương pháp phân tích

Theo đề xuất của Nguyễn Đình Thọ (2012), quy trình nghiên cứu gồm 2 bước là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ là nghiên cứu khám phá cơ sở lý thuyết và nghiên cứu thực nghiệm nhằm để xuất mô hình nghiên cứu, đồng thời, bản hỏi nháp được xây dựng và hiệu chỉnh. Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Kỹ thuật thu thập dữ liệu là phỏng vấn qua bản câu hỏi (thang đo chính thức). Nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, toàn bộ dữ liệu hồi đáp được xử lý

bằng phần mềm SPSS. Dữ liệu sau khi được làm sạch sẽ được tiến hành phân tích qua 3 bước gồm: đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbachs Alpha; phân tích nhân tố khám phá EFA và kiểm định mô hình hồi quy tuyến tính bội. Thang đo được đo lường ở dạng thang đo Likert 5 mức độ tương ứng với 1 là “Hoàn toàn không đồng ý” cho đến 5 là “Hoàn toàn đồng ý”.

3. Kết quả và diễn giải phân tích kết quả

3.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành trên 170 đáp viên là cán bộ, nhân viên đang làm việc tại các Ngân hàng TMCP tại Thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang, trong số 170 người được khảo sát có 70,1% nam, 62,9% nữ ở độ tuổi dưới 30 chiếm 44,7%, từ 30 đến 40 chiếm 49,4%, từ 40 đến 50 chiếm 4,1% và trên 50 chiếm 1,8%. Số đáp viên có thâm niên công tác dưới 3 năm và từ 3 đến 5 năm chiếm tỉ lệ cao là 48,8% và 42,4%, còn lại là trên 5 năm (8,8%). Đa phần đối tượng khảo sát đều có trình độ đại học chiếm 74,7%. Về thu nhập, phần lớn nhân viên có mức thu nhập ổn định từ 4 đến 6 triệu/tháng chiếm 77,1%, 14,7% nhân viên có mức thu nhập dưới 4 triệu và 7,1% từ 6 đến 10 triệu, trên 10 triệu chiếm 1,2%. Như vậy, kết quả thống kê nhân khẩu học cho thấy tỉ lệ mẫu phù hợp với đề tài nghiên cứu, hiện tượng chênh lệch tỉ lệ là phổ biến đối với đặc thù nhân sự ngành ngân hàng.

3.2. Kết quả kiểm định Cronbachs Alpha

Tiến hành kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbachs Alpha cho thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến ĐLLV gồm có 24 biến quan sát đo lường 6 khái niệm nhân tố độc lập và 5 biến quan sát đo lường nhân tố phụ thuộc là: Điều kiện làm việc (DK) (4 biến), Thu nhập và phúc lợi (TN) (4 biến), Nhu cầu thể hiện bản thân (BT) (4 biến), Đào tạo và thăng tiến (DT) (4 biến), Văn hóa doanh nghiệp (VH) (4 biến), Phong cách lãnh đạo (LD) (4 biến), ĐLLV (DONG LUC) (5 biến). Thang đo có hệ số Cronbachs Alpha < 0,6 và biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng < 0,3 sẽ bị loại bỏ để đảm bảo độ tin cậy. Kết quả kiểm định cho thấy không có biến nào bị loại khỏi mô hình, hệ số Cronbachs Alpha của

các nhân tố là: DK (0.853), TN (0.960), BT (0.798), DT (0.853), VH (0.933), LD (0.935) và DONG LUC (0.920).

3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau bước kiểm định độ tin cậy thang đo, 24 biến quan sát được tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA nhằm kiểm tra tính hội tụ và giá trị phân biệt của các biến quan sát trong mối tương quan giữa các nhân tố. Điều kiện để phân tích nhân tố phù hợp là hệ số KMO phải nằm trong khoảng 0,5 đến 1,0 và tổng phương sai trích phải > 50%; các biến quan sát có hệ số truyền tải < 0,5 sẽ bị loại khỏi mô hình. Kết quả phân tích thể hiện ở Bảng 1.

Kết quả phân tích cho thấy, hệ số KMO: 0,5 < KMO=0,677 < 1 với mức ý nghĩa sig Bartlett's test là 0,000 < 0,05 cho thấy phân tích nhân tố là phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu. Tổng phương sai trích = 77,248% 50% cho thấy mô hình EFA là phù hợp và 6 nhân tố được trích cô đọng được 77,248% biến thiên các biến quan sát. Kết quả ma trận xoay cho thấy có 24 biến quan sát được gom thành 6 nhân tố, tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải > 0,5 cho biết các biến quan sát đều đạt yêu cầu về độ hội tụ và tương quan với nhân tố được trích. Mô hình nghiên cứu được hiệu chỉnh tương ứng.

3.4. Phân tích hồi quy tuyến tính

Phân tích hồi qui nhằm xác định phương trình hồi qui tuyến tính với hệ số Beta tìm được để khẳng định mối quan hệ nhân quả giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập, qua đó, xác định mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến ĐLLV của nhân viên. Kết quả phân tích hồi qui được thể hiện ở Bảng 2.

Kết quả phân tích hồi qui cho thấy hệ số R² hiệu chỉnh là 0,428 nghĩa là các nhân tố độc lập đưa vào mô hình hồi qui ảnh hưởng 42,8% sự thay đổi của biến phụ thuộc, còn lại 57,2% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Giá trị sig. của kiểm định F bằng 0,000 < 0,05, như vậy mô hình hồi qui tuyến tính đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu.

Kết quả phân tích cũng chỉ ra hệ số hồi quy B của 6 nhân tố biến độc lập có giá trị sig < 0,05 nên

Bảng 1. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Nhân tố	Ma trận xoay nhân tố					
	F1	F2	F3	F4	F5	F6
TN3	0,952					
TN4	0,946					
TN1	0,944					
TN2	0,926					
LD2		0,925				
LD3		0,906				
LD4		0,898				
LD1		0,895				
VH3			0,940			
VH4			0,932			
VH2			0,923			
VH1			0,841			
DK3				0,883		
DK2				0,853		
DK4				0,832		
DK1				0,719		
DT3					0,867	
DT4					0,849	
DT2					0,815	
DT1					0,732	
BT4						0,835
BT1						0,811
BT3						0,789
BT2						0,702

Hệ số KMO = 0,677:

Tổng phương sai trích = 77,248%:

Sig. = 0,000

Nguồn: Phân tích dữ liệu khảo sát 170 đáp viên, 2021

các nhân tố này đều có ý nghĩa giải thích cho biến phụ thuộc. Đồng thời, các hệ số hồi quy B của 6 nhân tố đều > 0, như vậy, các nhân tố độc lập đưa vào mô hình hồi quy đều tác động thuận chiều đến ĐLLV của nhân viên, nghĩa là nếu điều kiện làm việc của nhân viên càng thuận lợi, tích cực, khiến cho nhân viên cảm thấy hứng thú với công việc thì ĐLLV của nhân viên ngày càng cao, tương tự đối với các biến còn lại.

Hệ số Durbin Watson bằng 1,538 nằm trong khoảng 1,5 đến 2,5 nên không xảy ra hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất. Hệ số phóng đại phương sai VIF của từng nhân tố có giá trị < 2 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra.

Dựa vào độ lớn của hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta, thứ tự tác động từ mạnh nhất tới yếu nhất của các nhân tố độc lập đến nhân tố phụ thuộc như sau: TN có ảnh hưởng mạnh nhất đến ĐLLV (hệ số Beta = 0,363), VH có tác động mạnh thứ 2 (hệ số Beta = 0,220), BT, LD và DK có tác động mạnh thứ 3, thứ 4 và thứ 5 (hệ số Beta lần lượt là 0,205, 0,203 và 0,191), biến DT có tác động thấp nhất với hệ số Beta là 0,159. Phương trình hồi quy chuẩn hóa như sau:

DONG LUC

$$= 0,363 \text{ TN} + 0,220 \text{ VH} + 0,205 \text{ BT} + 0,203 \text{ LD} + 0,191 \text{ DK} + 0,159 \text{ DT}$$

4. Kết luận

Nghiên cứu này xác định được 6 yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV của nhân viên làm việc tại các ngân hàng TMCP tại Thành phố

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Nhân tố	Ký hiệu	Hệ số (B)	Hệ số (Beta)	Hệ số Sig.	VIF
Hằng số		-2,169		0,000	
ĐK	F1	0,228	0,191	0,002	1,127
TN	F2	0,346	0,363	0,000	1,031
BT	F3	0,376	0,205	0,001	1,051
ĐT	F4	0,176	0,159	0,012	1,154
VH	F5	0,204	0,220	0,000	1,033
LD	F6	0,179	0,203	0,001	1,064
Hệ số R2 hiệu chỉnh					0,428
Hệ số Durbin Watson					1,538
Mức ý nghĩa Sig.					0,000

Nguồn: Phân tích từ dữ liệu khảo sát 170 đáp viên, 2021

Long Xuyên, tỉnh An Giang bao gồm thu nhập và phúc lợi, văn hóa doanh nghiệp, nhu cầu thể hiện bản thân, phong cách lãnh đạo, điều kiện làm việc và đào tạo thăng tiến, trong đó, biến thu nhập và phúc lợi có tác động mạnh nhất đến ĐLLV của nhân viên.

Nghiên cứu có 2 hạn chế lớn. Một là các biến độc lập được đưa vào mô hình chỉ giải thích được 42,8% sự biến thiên của các biến phụ thuộc, nguyên nhân do ĐLLV còn bị ảnh hưởng bởi các biến khác chưa được đưa vào mô hình như nhu

cầu quan hệ xã hội, sự công nhận thành tích, kinh nghiệm làm việc.... Hạn chế thứ hai là nghiên cứu được tiến hành trên phạm vi rộng đối tượng khảo sát tại nhiều ngân hàng có môi trường và đặc thù văn hóa khác nhau nên việc tiên lượng các nhân tố ảnh hưởng đến ĐLLV còn nhiều bất cập. Đây là tiền đề để các nghiên cứu trên cùng địa bàn trong tương lai xem xét bổ sung các nhân tố còn thiếu và thu hẹp phạm vi không gian nghiên cứu để thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến ĐLLV được hoàn chỉnh hơn ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bùi Thị Minh Thu, Lê Nguyễn Đoàn Khôi (2014). Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên trực tiếp sản xuất ở Tổng công ty Lắp máy Việt Nam (Lilama). *Tạp chí khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 35, 66-78.
2. Nguyễn Khắc Hoàn (2010). Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên - Nghiên cứu trường hợp tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu, chi nhánh Huế. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế*, 60, 71-78.
3. Ngô Mỹ Trân, Lưu Thị Thái Tâm, Hồ Thị Hồng Thủy (2019). Các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên được đào tạo ở nước ngoài về làm việc tại Thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Công Thương*, 6, 212-218.
4. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu với SPSS*. NXB Hồng Đức, Hồ Chí Minh.
5. Kovach, K.A. (1995). Employee motivation: Addressing a crucial factor in your organizations performance. *Employment Relations Today*, 22(2), 93-107.

Ngày nhận bài: 9/3/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 22/3/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 6/4/2021

Thông tin tác giả

1. ThS. TRẦN THỊ DIỄM THÚY

Giảng viên Khoa Sư phạm

Trường Đại học An Giang - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

2. ThS. NGUYỄN THỊ PHƯƠNG

Giảng viên Khoa Kinh tế

Trường Đại học An Giang - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

FACTORS AFFECTING THE WORK MOTIVATION OF EMPLOYEES WORKING FOR JOINT STOCK COMMERCIAL BANKS IN LONG XUYEN CITY, AN GIANG PROVINCE

● Master. **TRAN THI DIEM THUY**

Lecturer, Faculty of Pedagogy, An Giang University,
Vietnam National University - Ho Chi Minh City Campus

● Master. **NGUYEN THI PHUONG**

Lecturer, Faculty of Economics, An Giang University,
Vietnam National University - Ho Chi Minh City Campus

ABSTRACT:

This study figured out six factors affecting the work motivation of employees working for joint stock commercial banks in Long Xuyen City, An Giang Province. These factors are (1) working conditions, (2) wages and welfare regime, (3) the need of self-expression, (4) opportunity for training and career advancement, (5) corporate culture, and (6) leadership style. The study also assessed the impact of these factors on the work motivation of banking employees. The study's regression results show that these factors explain 42.8% of surveyed banking employees work motivation.

Keywords: work motivation, corporate culture, banking employees.