

Những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên tại Công ty TNHH Nin Sing Logistics (Ninja Van) Chi nhánh Hà Nội

LÊ THU HẠNH*
ĐINH THỊ THU PHƯƠNG**

Tóm tắt

Công ty TNHH Nin Sing Logistics Chi nhánh Hà Nội (sau đây gọi tắt là Công ty Ninja Van Hà Nội) là một trong những công ty logistics lớn mạnh nhất Đông Nam Á, nên nguồn lao động có vai trò hết sức quan trọng đến sự phát triển của Công ty. Nhóm tác giả đã dựa trên việc áp dụng cách tiếp cận nội dung trong nghiên cứu sự hài lòng để khảo sát các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc với đối tượng khảo sát là nhân viên kho làm việc trực tiếp tại Công ty Ninja Van Hà Nội. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 6 nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại Công ty Ninja Van Hà Nội, đó là: Phúc lợi; Tiền lương; Điều kiện làm việc; Cơ hội thăng tiến; Lãnh đạo; Đồng nghiệp; trong khi đó, 2 nhân tố đó là: Bản chất công việc; Đào tạo lại không có tác động đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại Công ty Ninja Van Hà Nội.

Từ khóa: Công ty Ninja Van Hà Nội, sự hài lòng của nhân viên, điều kiện làm việc, cơ hội thăng tiến, tiền lương

Summary

Nin Sing Logistics Co., Ltd. Hanoi branch (hereinafter referred to as Ninja Van Hanoi) is one of the largest logistics companies in Southeast Asia, that's why human resource plays a very important role in the development of the company. Based on the application of content approaches in researches on satisfaction, the authors studies factors affecting job satisfaction of warehouse employees at Ninja Van Hanoi. The results show that there are 6 factors having a positive influence on their satisfaction, including Welfare; Salary; Working conditions; Promotion opportunities; Leader; Co-workers. However, Nature of job and Retraining do not create any impact on their satisfaction.

Keywords: Ninja Van Hanoi, employee satisfaction, working conditions, promotion opportunities, salary

GIỚI THIỆU

Theo Hoppock (1935), sự hài lòng trong công việc là bất kỳ sự kết hợp nào của tâm lý, sinh lý và môi trường, hoàn cảnh khiến một người thành thật nói rằng tôi hài lòng với công việc của mình. Dựa theo cách tiếp cận này, mặc dù sự hài lòng trong công việc chịu ảnh hưởng của nhiều nhân tố bên ngoài, nhưng nó vẫn là nhân tố nội bộ liên quan đến cách cảm nhận của nhân viên. Trong phạm vi nghiên cứu, sự hài lòng được hiểu là thái

độ thỏa mãn mà cá nhân nhận được trong quá trình làm việc gắn bó với công ty. Vì vậy, nhóm tác giả đã chọn cách tiếp cận nội dung trong nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc làm căn cứ phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên kho tại Công ty Ninja Van Hà Nội.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

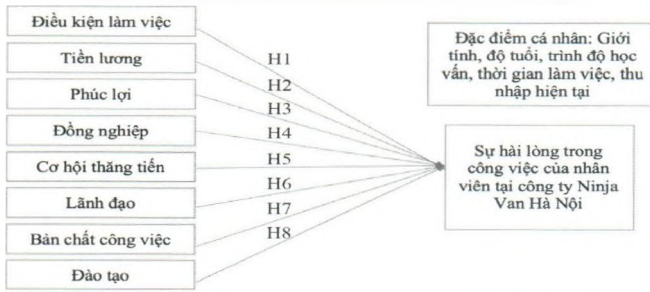
Cơ sở lý thuyết

Herzberg (1958) trong học thuyết 2 nhân tố khẳng định rằng, có 2 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến động lực của

* TS., **, Học viện Ngân hàng

Ngày nhận bài: 21/5/2022; Ngày phản biện: 10/9/2022; Ngày duyệt đăng: 21/9/2022

HÌNH: MÔ HÌNH NHÓM NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

nhân viên tại nơi làm việc: (1) Nhân tố thúc đẩy - thuộc về sự hài lòng bên trong; (2) Nhân tố duy trì - hài lòng bản chất bên ngoài, bao gồm: Lương, Phúc lợi, Chính sách của tổ chức, Mối quan hệ đồng nghiệp, Lãnh đạo.

Luddy (2005) đã sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) để tìm hiểu về mức độ hài lòng khi làm việc của nhân viên y tế công cộng ở Western Cape, Nam Phi. Luddy đã khảo sát sự hài lòng trong 5 khía cạnh: Thu nhập; Sự thăng tiến; Sự giám sát của cấp trên; Đồng nghiệp; Tinh thần làm việc.

Boeve (2007) đã thực hiện một nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc của trợ lý bác sĩ đào tạo giảng viên giảng dạy tại Trường Đại học Y khoa ở Hoa Kỳ dựa trên việc sử dụng lý thuyết 2 nhân tố của Herberg và chỉ số mô tả công việc của Smith, Kendall và Hulin. Theo đó, nhân tố thỏa mãn công việc được chia thành 2 nhóm: (i) Nhóm nhân tố nội tại bao gồm: Bản chất công việc, Cơ hội thăng tiến; (ii) Nhóm nhân tố bên ngoài bao gồm: Thanh toán, Hỗ trợ của người giám sát, Mối quan hệ đồng nghiệp.

Nghiên cứu của Keith và John (2002) về thỏa mãn trong công việc của những người có trình độ cao; vai trò giới tính, những người quản lý và so sánh với thu nhập đã cho kết quả như sau: (1) Nhân tố chủ yếu tác động đến thỏa mãn trong công việc của những người có trình độ cao như: việc kiếm tiền, điều kiện vật chất, sức khỏe và các loại phúc lợi khác; (2) Nữ có mức độ thỏa mãn trong công việc lớn hơn nam; (3) Có sự gia tăng mức độ thỏa mãn đối với những người quản lý; (4) Thu nhập có vai trò quan trọng đối với mức độ thỏa mãn trong công việc.

Nghiên cứu của Spector (1997) đã xây dựng một mô hình riêng cho các nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ, gồm 9 nhân tố đánh giá mức độ hài lòng và thái độ, đó là: (1) Lương; (2) Cơ hội thăng tiến; (3) Điều kiện làm việc; (4) Sự giám sát; (5) Đồng nghiệp; (6) Yêu thích công việc; (7) Giao tiếp thông tin; (8) Phần thưởng bất ngờ; (9) Phúc lợi. Nghiên cứu này được phát triển và ứng dụng chủ yếu ở phòng nhân sự của các tổ chức dịch vụ và các tổ chức phi lợi nhuận.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thúy Quỳnh (2012) cho rằng, Sự hài lòng của nhân viên phụ thuộc vào các nhân tố: Công việc; Đào tạo thăng tiến; Lãnh đạo; Đồng nghiệp; Tiền lương; Phúc lợi; Điều kiện làm việc.

Nghiên cứu của Đào Trung Kiên, Phạm Văn Mạnh và Vũ Đức Nga (2014) sử dụng mô hình JDI hiệu chỉnh để đánh giá sự hài lòng công việc của người lao

động tại Tập đoàn Viễn thông Quân đội (Viettel). Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 nhân tố thực sự có ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc là: (1) Cơ hội đào tạo và thăng tiến; (2) Đồng nghiệp; (3) Thu nhập; (4) Lãnh đạo, trong khi đó, nhân tố “Bản chất công việc” không có ý nghĩa thống kê.

Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Trên cơ sở tổng quan các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước, nhóm tác giả đề xuất mô hình 8 nhân tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên kho tại Công ty Ninja Van chi nhánh Hà Nội như Hình.

Các giả thuyết nghiên cứu được đề xuất như sau:

H1: Điều kiện làm việc có ảnh hưởng thuận chiều đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

H2: Tiền lương có ảnh hưởng thuận chiều đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

H3: Phúc lợi có ảnh hưởng thuận chiều đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

H4: Đồng nghiệp có ảnh hưởng thuận chiều đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

H5: Cơ hội thăng tiến có ảnh hưởng thuận chiều đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

H6: Lãnh đạo có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

H7: Bản chất công việc có ảnh hưởng thuận chiều đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

H8: Đào tạo công việc có ảnh hưởng thuận chiều đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng kết hợp phần mềm phân tích số liệu SPSS 20. Bằng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên, kết quả nghiên cứu tiến hành khảo sát trên 177 nhân viên kho làm việc trực tiếp tại Công ty Ninja Van Hà Nội trong thời gian từ tháng 3-4/2022 (Bài viết sử dụng cách viết số thập phân theo chuẩn quốc tế).

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Bảng 1 cho thấy, hệ số tin cậy đều của các biến đều > 0.6, đồng thời hệ số tương quan biến-tổng đều > 0.3. Vì vậy,

BẢNG 1: KIỂM ĐỊNH HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA

Biến quan sát	Mô tả biến	Nhóm nhân tố								Hệ số Cronbach's Alpha
		1	2	3	4	5	6	7	8	
Tiền lương										
TL3	Tiền lương nhận được theo như thỏa thuận	.829								0.843
TL2	Mức lương hiện tại đảm bảo cuộc sống	.809								
TL1	Tiền lương được trả công bằng	.783								
TL4	Tiền lương được trả tương xứng với kết quả công việc	.705								
Phúc lợi										
PL3	Chính sách thưởng tốt		.829							0.884
PL1	Mức đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế phù hợp		.777							
PL4	Chính sách phụ cấp theo ca làm tốt		.746							
PL5	Chính sách lương khi làm thêm giờ tốt		.714							
Lãnh đạo										
LD4	Là người có năng lực chuyên môn			.755						0.813
LD3	Quan tâm đến nhân viên			.752						
LD1	Đổi xử công bằng giữa các nhân viên			.729						
LD2	Lắng nghe quan điểm của nhân viên			.722						
Bản chất công việc										
BC2	Công việc phù hợp với trình độ				.848					0.793
BC3	Công việc giúp phát huy năng lực của bản thân				.825					
BC1	Công việc rất thú vị				.757					
Cơ hội thăng tiến										
TT3	Công ty có nhiều cơ hội thăng tiến					.845				0.836
TT1	Chính sách thăng tiến công bằng					.791				
TT2	Công ty có lộ trình thăng tiến rõ ràng					.720				
Đào tạo										
DT3	Cấp độ chương trình đào tạo phù hợp với từng nhân viên						.849			0.808
DT2	Công ty tổ chức đào tạo cho nhân viên thường xuyên theo lịch cố định						.795			
DT1	Chương trình đào tạo cơ bản đáp ứng yêu cầu công việc						.744			
Điều kiện làm việc										
DK2	Nơi làm việc an toàn							.789		0.814
DK4	Nơi làm việc có thiết bị cần thiết để làm việc							.788		
DK1	Thời gian làm việc phù hợp							.759		
Đồng nghiệp										
DN3	Đồng nghiệp quan tâm đến nhau								.813	0.778
DN2	Đồng nghiệp sẵn sàng giúp đỡ trong công việc								.769	
DN1	Đồng nghiệp là người thân thiện								.760	
Eigenvalues		7.509	2.838	2.135	1.675	1.452	1.340	1.271	1.011	
Tổng phương sai trích (%)		27.812	38.324	46.233	52.438	57.817	62.780	67.488	71.234	

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả

các thang đo đạt đủ độ tin cậy và tiếp tục được đưa vào phân tích trong các bước tiếp theo.

Kiểm định giả thuyết nghiên cứu bằng phân tích hồi quy

Kết quả ở Bảng 2 cho thấy, giá trị Sig. (2-tailed) của các biến độc lập đều < 0.05, do đó, có sự tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc. Bên cạnh đó, hệ số tương quan giữa các biến độc lập LD, TT, TL, PL, DK, DN, BC, DT lần lượt là 0.524; 0.525; 0.608; 0.654; 0.477; 0.498; 0.313; 0.425. Hệ số tương quan của biến PL cao nhất là 0.654 chứng tỏ, nhân tố Phúc lợi có sự tương quan cao nhất đến Sự hài lòng của nhân viên. Ngược lại, nhân tố Bản chất công việc có hệ số tương quan thấp nhất là 0.313. Đồng thời,

BẢNG 2: TƯƠNG QUAN GIỮA CÁC BIẾN TRONG MÔ HÌNH

		HL	LD	TT	TL	PL	DK	DN	BC	DT
HL	Pearson Correlation	1	0.524	0.525	0.608	0.654	0.477	0.498	0.313	0.425
	Sig. (2tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	177	177	177	177	177	177	177	177	177

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả

kết quả cho thấy giá trị Sig. (2tailed) của các nhân tố này đều < 0.05. Do đó, tất cả các biến đều đủ điều kiện để đưa vào mô hình hồi quy nhằm giải thích Sự hài lòng của nhân viên trong công việc.

Kết quả của mô hình hồi quy cho thấy, R² hiệu chỉnh = 0.693, như vậy đồng nghĩa với việc mô hình giải thích được 69.3% sự biến thiên của biến phụ thuộc và 30.7% là do các yếu tố bên ngoài của mô hình tác động.

Bảng 3 cho thấy, hệ số VIF các biến độc lập < 2, như vậy không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Bên

BẢNG 3: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY

Nhân tố	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Dung sai	VIF
Hằng số	.076	.213		.358	.721		
LD	.091	.043	.110	2.104	.037	.641	1.560
TT	.103	.041	.130	2.495	.014	.646	1.548
TL	.237	.039	.308	6.142	.000	.695	1.439
PL	.251	.040	.327	6.327	.000	.654	1.530
DK	.109	.040	.136	2.704	.008	.692	1.446
DN	.093	.039	.119	2.399	.018	.708	1.412
BC	.055	.038	.067	1.418	.158	.786	1.271
DT	.072	.042	.086	1.730	.085	.713	1.402

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả

cạnh đó, 2 biến độc lập là: Bản chất công việc (BC) và Đào tạo (DT) có giá trị Sig. > 0.05, nên 2 biến độc lập này không có tác động có ý nghĩa thống kê đến Sự hài lòng trong công việc của người lao động, theo đó, giả thuyết 7 và giả thuyết 8 bị bác bỏ. Các biến độc lập còn lại (LD, TT, TL, PL, DK, DN) đều có giá trị Sig. < 0.05, tương ứng các giả thuyết 1, 2, 3, 4, 5, 6 được chấp nhận.

KẾT LUẬN VÀ MỘT SỐ ĐỀ XUẤT

Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 6 nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại Công ty Ninja Van Hà Nội, đó là: Phúc lợi; Tiền lương; Điều kiện làm việc; Cơ hội thăng tiến; Lãnh đạo; Đồng nghiệp; trong khi đó, 2 nhân tố đó là: Bản chất công việc; Đào tạo lại không có tác động đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại Công ty Ninja Van Hà Nội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Đào Trung Kiên, Phạm Văn Mạnh và Vũ Đức Nga (2014). *Ứng dụng mô hình JDI đánh giá mức độ hài lòng công việc người lao động tuyến cơ sở tại Tập đoàn Viễn thông Quân đội Viettel*, tham luận Hội thảo quốc tế cùng doanh nghiệp vượt qua thử thách - Quản lý đổi mới và sáng tạo trong doanh nghiệp vừa và nhỏ, ngày 12/9/2014
- Nguyễn Thị Thuý Quỳnh (2012). *Sự hài lòng của nhân viên tại EXIMBANK chi nhánh Đà Nẵng*, Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng
- Trần Kim Dung (2005). *Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam*, *Tạp chí Phát triển Khoa học Công nghệ, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh*, số 8, 1-9
- Huỳnh Ngọc Dung, Lưu Trường Văn (2013). *Nhận dạng các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nữ công nhân ngành xây dựng Việt Nam*, *Tạp chí Người Xây dựng*, số tháng 5&6/2013
- Boeve, W.D (2007). *A national study of job satisfaction factors among faculty in physician assistant education*, Eastern Michigan University
- Herzberg F. (1959). *Two Factor Theory: Motivation Factors, Hygiene Factors*, retrieved from http://www.valuebasedmanagement.net/methods_herzberg_two_factor_theory.html
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, New York: Haper and Bros
- Keith Davis, John Newstrom (2001). *Organizational Behavior – Human Behavior at Work*, McGraw Hill Higher, International Student Edition
- Luddy (2005). *Job Satisfaction amongst Employees at a Public Health Institution in the Western Cape*, University of the Western Cape
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction. Application, assessment, causes, and. Consequences*, Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc

Đề xuất giải pháp

Nhằm nâng cao sự hài lòng của người lao động đối với Công ty Ninja Van Hà Nội, theo chúng tôi, Công ty cần chú trọng tới một số vấn đề sau:

- Chú trọng tính công bằng, khách quan trong việc chi trả tiền lương đối với từng nhân viên.

- Tiếp tục duy trì các ca làm việc linh hoạt và phong phú nhằm đáp ứng nhu cầu cá nhân của nhân viên (có thể vừa đi học, vừa đi làm).

- Ban Lãnh đạo của Công ty cần đầu tư thời gian nhiều hơn với chính nhân viên của mình, quan tâm đến nhân viên nhiều hơn để nắm bắt được đầy đủ chính xác nhất những thông tin cần thiết về nhân viên điều đó giúp làm tăng sự hài lòng của người lao động.

- Với những nhân viên kho, công việc hàng ngày của họ là sắp xếp và phân loại hàng, trên thực tế tính chất công việc chưa thực sự thú vị để đem lại sự hài lòng cho người lao động. Vì vậy, Công ty cần thực hiện thiết kế lại công việc cũng như luân chuyển để tăng tính thú vị, thách thức, nâng cao mức độ thỏa mãn trong công việc của người lao động. Bên cạnh đào tạo dẫn nhập, Công ty cần xác định lại nhu cầu đào tạo, nhằm có chính sách đào tạo phù hợp hơn để cải thiện sự thỏa mãn trong công việc cho người lao động. □