

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN TẢI VÀ DỊCH VỤ PETROLIMEX HÀ TÂY

TS. Lục Mạnh Hiến

Trường Đại học Lao động - Xã hội

ThS. Phạm Quốc Huy

Trường Đại học Lao động - Xã hội

TS. Nguyễn Quang Vinh

Trường Đại học Lao động - Xã hội

Lê Hồng Tá

Học viên Lớp K2.QTKD - Trường Đại học Lao động - Xã hội

Tóm tắt: Mục tiêu của nghiên cứu nhằm đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên tại Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây. Nghiên cứu đã đề xuất một mô hình cấu trúc của mối quan hệ giữa các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên tại doanh nghiệp. Thông qua việc nghiên cứu lý luận và khảo sát thực tế sự hài lòng của nhân viên đối với công việc tại Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây, với 207 mẫu khảo sát đã được thu thập và phân tích, phương pháp PLS-SEM được sử dụng để kiểm định 08 giả thuyết đề xuất. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 7 nhân tố tác động tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây bao gồm: 1) Tiền lương và phúc lợi; 2) Đánh giá công việc; 3) Điều kiện làm việc; 4) Đào tạo và thăng tiến; 5) Mối quan hệ với đồng nghiệp; 6) Mối quan hệ với cấp trên và (7) Bản chất công việc. Bên cạnh đó, việc sử dụng kiểm định t-test và ANOVA để kiểm tra sự khác biệt về sự hài lòng theo các đặc điểm cá nhân, cho thấy sự hài lòng của nhân viên còn khác nhau dựa trên thời gian công tác tại Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây và trình độ học vấn của nhân viên.

Từ khóa: Sự hài lòng của nhân viên, Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây, mô hình lý thuyết JSS.

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE'S SATISFACTION AT PETROLIMEX HATAY TRANSPORTATION AND SERVICE JOINT STOCK COMPANY

Abstract: The objective of the study is to evaluate the factors affecting employee's satisfaction at Petrolimex HaTay Transportation and Service Joint Stock Company. The study proposed a structural model of the relationship between the factors affecting employee's satisfaction at the enterprise. Through theoretical research and survey of employee's satisfaction with work at Petrolimex HaTay Transportation and Service Joint Stock Company, with 207 survey samples collected and analyzed, the PLS-SEM method is used to test 08 proposed hypotheses. The research results show that there are 7 factors positively affecting the job satisfaction of employees at Petrolimex HaTay Transportation and Service Joint Stock Company, including: 1) Salary and benefits; 2) Job evaluation; 3) Working conditions; 4) Training and promotion; 5) Relationship with colleagues; 6) Relationship with superiors and (7) Nature of work. Besides, the use of t-test and ANOVA to test the difference in satisfaction according to individual characteristics shows that employee's satisfaction is still different basing on working time at the Petrolimex HaTay Transportation and Service JSC., and the education level of employees.

Keywords: employee's satisfaction, Petrolimex Ha Tay Transportation and Service JSC., Job Satisfaction Survey (JSS).

Mã bài báo: JHS - 41

Ngày nhận bài sửa: 8/05/2022

Ngày nhận bài: 15/04/2022

Ngày duyệt đăng: 20/05/2022

Ngày nhận phản biện: 27/04/2022

1. Giới thiệu

Sự hài lòng trong công việc là một trong những yếu tố quan trọng thu hút sự chú ý của các tổ chức cũng như các nhà nghiên cứu. Toàn cầu hóa khiến cho sự cạnh tranh ngày càng gia tăng, trong bối cảnh đó việc xây dựng sự hài lòng trong công việc của nhân viên là công việc được các nhà quản trị nhân sự đặt lên hàng đầu. Xăng dầu là loại hàng hóa đặc biệt mang tính chiến lược và an ninh quốc gia. Tập đoàn Xăng dầu Việt Nam (Petrolimex) là một trong những doanh nghiệp đứng đầu cả nước về kinh doanh xăng dầu và có ảnh hưởng mạnh đến nền kinh tế nội địa. Trong bối cảnh đại dịch Covid-19 vẫn đang diễn ra phức tạp trên toàn cầu và ở Việt Nam, ngành xăng dầu đang đối mặt với nhiều khó khăn. Điều này dẫn đến sự thất vọng và chán nản trong công việc của nhiều nhân viên, hiện tượng nhân viên bỏ việc hoặc nhảy việc ngày càng nhiều. Có nhiều lý do giải thích cho việc này như nhân viên ngành xăng dầu đang cảm thấy công việc áp lực, thu nhập chưa tương xứng với thời gian làm việc, hoặc nhân viên cảm thấy rằng họ đang làm việc tại vị trí không có triển vọng thăng tiến, nhân viên không được động viên, khích lệ để thực hiện những trách nhiệm mới. Nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước cho rằng cần tạo ra sự hài lòng công việc cho nhân viên. Khi đã có được sự hài lòng công việc, nhân viên sẽ có động lực làm việc tích cực hơn, từ đó dẫn đến hiệu suất và hiệu quả công việc cao hơn. Đây cũng là điều mà chủ doanh nghiệp mong muốn đạt được từ nhân viên mình. Theo Abdelkarim, K. (2017), nhân viên không có sự hài lòng sẽ dẫn đến năng suất lao động của họ thấp, ảnh hưởng đến sức khỏe cả về thể chất lẫn tinh thần. Nhân viên có sự hài lòng trong công việc sẽ ít đổi chỗ làm và ít nghỉ việc hơn.

Do đó, nghiên cứu này được hình thành nhằm mục đích tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao sự hài lòng trong công việc của nhân viên Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây. Với dữ liệu thu được từ cuộc khảo sát thực tế và thông qua xử lý, phân tích dữ liệu, nghiên cứu này hy vọng cung cấp cho các nhà quản lý doanh nghiệp cách nhìn sâu sắc hơn về các nhân tố hài lòng trong công việc của nhân viên. Từ đó giúp họ định hướng chính sách phù hợp trong việc sử dụng lao động, nhằm giữ chân những nhân viên phù hợp

mà nhà quản lý mong muốn họ gắn bó lâu dài với công ty.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Sự hài lòng trong công việc

Theo Karatepe & Kilic (2007), sự hài lòng hoặc không hài lòng trong công việc được định nghĩa là thái độ tích cực hoặc tiêu cực của một người về việc đánh giá công việc của họ, không có ý định/ có ý định rời bỏ tổ chức và giới thiệu tốt/ không tốt về tổ chức với bên ngoài. Trong khi đó, Aziri (2011) khái quát sự hài lòng công việc thể hiện cho một cảm giác xuất hiện khi người lao động nhận thức về công việc, giúp cho họ đạt được các nhu cầu vật chất và tinh thần. Dhir & cộng sự (2020) cho rằng sự hài lòng trong công việc có nghĩa là một trạng thái hoặc cảm giác dễ chịu. Đó là một cam kết lâu dài đối với nơi làm việc, hơn là một sự kìm hãm cảm xúc ngắn hạn. Tại Việt Nam, một số tác giả cũng đưa ra một số khái niệm về sự hài lòng trong công việc như sau: Nghị & cộng sự (2015) cho rằng sự hài lòng công việc nói chung được xem là trạng thái cảm xúc do sự đánh giá, thái độ của người lao động trong quá trình thực hiện công việc hay kết quả công việc mang lại. Hải & Mai (2020) cho rằng sự hài lòng trong công việc được định nghĩa chung là mức độ nhân viên yêu thích công việc của họ, đó là thái độ dựa trên sự nhận thức của nhân viên (tích cực hay tiêu cực) về công việc hoặc môi trường làm việc. Nói đơn giản hơn, môi trường làm việc càng đáp ứng được các nhu cầu, giá trị và tính cách của người lao động thì độ thỏa mãn công việc càng cao.

2.2. Lý thuyết đo lường sự hài lòng trong công việc

Spector (1985) đã xây dựng một lý thuyết JSS (Job Satisfaction Survey - JSS) dành riêng cho các nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ, gồm 9 nhân tố đánh giá mức độ hài lòng trong công việc như: (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. Theo đó, để đo lường mức độ đánh giá của người lao động, Spector (1985) sử dụng phiếu khảo sát với 36 mục hỏi thể hiện cho 9 nhân tố trên, với thang đo Likert 6 cấp độ. Spector (1985) đã chọn phòng nhân sự của tổ chức dịch vụ và các tổ chức phi lợi nhuận để ứng dụng và phát triển mô hình JSS. Độ tin cậy của thang đo này được chứng minh thông qua nhiều nghiên cứu, các nghiên cứu đều chỉ ra rằng thang đo này có hệ số tương quan cao với các biến công việc (Phương & cộng sự, 2018).

2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên

Bản chất công việc: là những nội dung của công việc phù hợp với năng lực của nhân viên, tạo cảm hứng cho nhân viên phát huy được khả năng của mình. Bố trí công việc phù hợp sẽ khai thác được tiềm năng của nhân viên, tăng năng suất lao động và làm cho nhân viên cảm thấy thoải mái trong công việc họ thực hiện. Nói cách khác, nhân viên sẽ cảm thấy hài lòng với công việc được giao nếu công việc đó phù hợp với khả năng của họ. Nghiên cứu của Giao & cộng sự (2019), Hằng & Hồng (2015) cùng các nghiên cứu khác cũng cho thấy ảnh hưởng thuận chiều của bản chất công việc đến sự hài lòng của nhân viên. Do đó, giả thuyết H1 được phát biểu như sau:

Giả thuyết H1: Bản chất công việc có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên xăng dầu

Điều kiện làm việc: liên quan đến các khía cạnh về công việc như nơi làm việc thoải mái, đảm bảo ánh sáng và nhiệt độ, cũng như một không gian làm việc sạch sẽ. Những yếu tố này ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên vì nhân viên luôn muốn một môi trường làm việc mang lại sự thoải mái hơn. Hay nói cách khác, những nhân viên được cung cấp một điều kiện làm việc tốt sẽ có sự hài lòng cao đối với công việc và ngược lại. Nghiên cứu của Dung (2005), Turyilmaz & cộng sự (2011), Giao & cộng sự (2019), Linh (2019) cho thấy ảnh hưởng thuận chiều của điều kiện làm việc đến sự hài lòng của nhân viên. Do đó, giả thuyết H2 được phát biểu như sau:

Giả thuyết H2: Điều kiện làm việc có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên xăng dầu

Tiền lương và phúc lợi: Tiền lương và phúc lợi đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo cũng như góp phần nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho nhân viên, từ đó thúc đẩy nâng cao năng suất lao động và tăng cường sự thỏa mãn, hài lòng trong công việc của họ. Tại Việt Nam, các nghiên cứu cũng cho thấy mối quan hệ tích cực giữa tiền lương, phúc lợi với sự hài lòng trong công việc của nhân viên như Dung (2005); Hằng & Trang (2013); Thức (2018). Do đó, giả thuyết H3 được phát biểu như sau:

Giả thuyết H3: Tiền lương và phúc lợi có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên xăng dầu

Mối quan hệ với đồng nghiệp: nhân tố này cũng

ảnh hưởng tới sự thỏa mãn chung trong công việc, bởi phần lớn thời gian trong công việc, các nhân viên tiếp xúc và làm việc cùng nhau. Các yếu tố chính về sự thỏa mãn của đồng nghiệp là sự tin cậy, tận tâm trong công việc, giúp đỡ nhau trong việc, sự thân thiện cũng như có sự cạnh tranh công bằng về các phần thưởng và đề bạt trong tổ chức. Nói cách khác, nhân viên sẽ cảm thấy hài lòng với công việc hơn khi họ có mối quan hệ tốt với đồng nghiệp. Nhiều nghiên cứu chứng minh rằng mối quan hệ với đồng nghiệp tốt đẹp sẽ làm tăng cường sự hài lòng trong công việc của nhân viên như: Hằng & Hồng (2015), Thức (2018), Turyilmaz & cộng sự (2011). Do đó, giả thuyết H4 được phát biểu như sau:

Giả thuyết H4: Mối quan hệ với đồng nghiệp có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên xăng dầu

Mối quan hệ với cấp trên: Là người quản lý của nhân viên, cấp trên hay lãnh đạo đem đến cho nhân viên sự thỏa mãn thông qua việc giao tiếp, thể hiện sự quan tâm, đối xử công bằng và ghi nhận các đóng góp của nhân viên. Nói cách khác, quan hệ với cấp trên (lãnh đạo) có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của nhân viên đối với công việc. Nhiều nghiên cứu đã làm rõ điều này như nghiên cứu của Belias & Koustelios (2014), Khôi & Nghi (2014), Giao (2018). Do đó, giả thuyết H5 được phát biểu như sau:

Giả thuyết H5: Mối quan hệ với cấp trên có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên xăng dầu

Đào tạo và thăng tiến: được thể hiện qua việc nhân viên được trao cơ hội đào tạo nâng cao kỹ năng phục vụ công việc và khả năng họ được đề bạt lên vị trí cao hơn. Các nhân viên sẽ cảm thấy hài lòng với những công việc cho họ cơ hội được đào tạo và giúp họ thăng tiến trong sự nghiệp. Vì vậy, việc tạo các cơ hội đào tạo và đề bạt thăng tiến sẽ làm cho nhân viên cảm thấy hài lòng với công việc. Các nghiên cứu của Jun & cộng sự (2006), Turyilmaz & cộng sự (2011), Singh (2013), Giao (2018) cũng cho thấy đào tạo và thăng tiến có tác động thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Do đó, giả thuyết H6 được phát biểu như sau:

Giả thuyết H6: Đào tạo và thăng tiến có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên xăng dầu

Đánh giá thực hiện công việc: là sự đánh giá tình hình thực hiện công việc của nhân viên trong quan hệ

so sánh với các tiêu chuẩn đã được xây dựng. Đánh giá thực hiện công việc giúp khẳng định năng lực, khả năng của nhân viên. Đây là cơ sở giúp tổ chức xác định mức thưởng, đánh giá khả năng thăng tiến trong tương lai của nhân viên. Khi người lao động được đánh giá đúng khả năng, công bằng, họ sẽ cảm thấy hài lòng với công việc, ngược lại nếu đánh giá thực hiện chỉ mang tính hình thức, cào bằng, không phản ánh đúng sự đóng góp nhân viên sẽ cảm thấy bất mãn với công việc họ phải làm. Do đó, giả thuyết H7 được phát biểu như sau:

Giả thuyết H7: Đánh giá thực hiện công việc có ảnh hưởng thuận chiều tới sự hài lòng của nhân viên xăng dầu đối với công việc.

Các yếu tố cá nhân

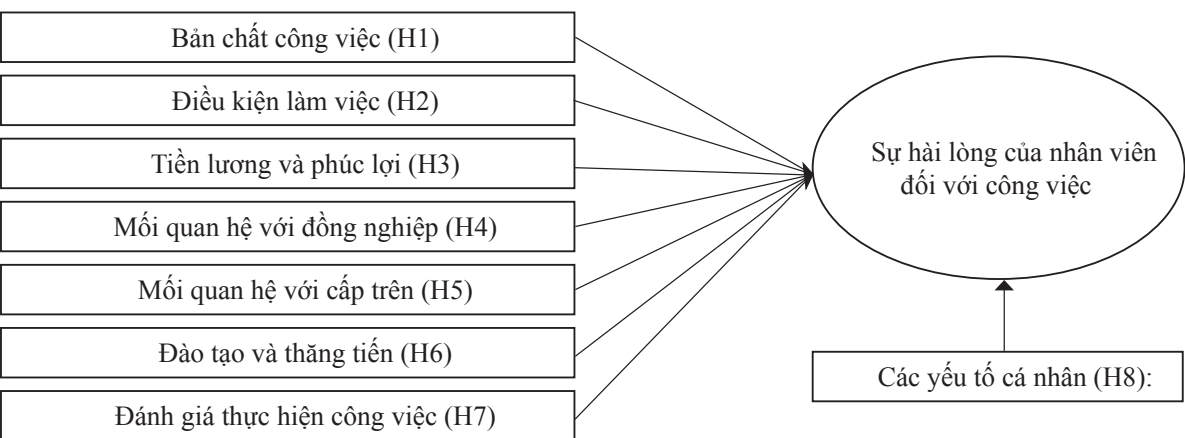
Một số nghiên cứu tiến hành đã cho thấy mối quan hệ giữa giới tính và công việc sự hài lòng với công việc. Frempong & cộng sự (2018); Dhir & cộng sự (2020) cho thấy tồn tại một mối quan hệ mạnh mẽ giữa các đặc điểm nhân khẩu học của nhân viên và sự hài lòng của họ đối với công việc (Abdelkarim, 2017). Do đó giả thuyết H8 được trình bày như sau:

H8: Có sự khác biệt về sự hài lòng trong công việc đối với các yếu tố cá nhân

Mô hình nghiên cứu được kế thừa và phát triển việc sử dụng kết hợp và lựa chọn một số cơ sở lý thuyết và nghiên cứu thang đo nhân tố của các nhà nghiên cứu khoa học đi trước; thiết kế dựa trên nền tảng mô hình JSS.

Mô hình nghiên cứu được kế thừa và phát triển việc sử dụng kết hợp và lựa chọn một số cơ sở lý thuyết và nghiên cứu thang đo nhân tố của các nhà nghiên cứu khoa học đi trước; thiết kế dựa trên nền tảng mô hình JDI kết hợp với nghiên cứu của các tác giả như: Turyilmaz & cộng sự (2011); Khôi & Nghi (2014); Giao & cộng sự (2019). Mô hình với 7 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên bao gồm (1) Bản chất công việc; (2) điều kiện làm việc; (3) Tiền lương và phúc lợi; (4) Mối quan hệ với đồng nghiệp; (5) Mối quan hệ với cấp trên; (6) Đào tạo và cơ hội thăng tiến; (7): Đánh giá thực hiện công việc. Mô hình nghiên cứu được thể hiện như hình 1 dưới đây:

Hình 1. Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Nhóm Tác giả xây dựng

3. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện các mục tiêu được đặt ra ở trên, nghiên cứu sử dụng kết hợp phương pháp tổng hợp, đối sánh và phân tích số liệu, dữ liệu thứ cấp với phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu được thực hiện qua 4 bước bao gồm: Bước 1: Nghiên cứu định tính ban đầu, Bước 2: Nghiên cứu định lượng sơ bộ, Bước 3: Nghiên cứu định lượng chính thức, Bước 4: Nghiên cứu định tính bổ sung.

Dữ liệu sơ cấp: được thu thập bằng phương pháp khảo sát từ cuộc điều tra bằng bảng hỏi dành riêng

cho nghiên cứu. Nghiên cứu lấy mẫu theo quy tắc của Trọng & Ngọc (2005) với 30 tham số (biến quan sát) cần tiến hành phân tích nhân tố, vì vậy số mẫu tối thiểu cần thiết là $40 \times 5 = 200$ số lượng mẫu quan sát và số lượng mẫu quan sát phù hợp là $n = 200$. Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát 250 mẫu thỏa mãn quy tắc nhân 5 của Trọng & Ngọc (2005) về kích thước mẫu tối thiểu để đảm bảo độ tin cậy và mức độ ổn định khi phân tích đánh giá sự hài lòng của người lao động đối với công việc, kết quả thu về 233 mẫu, sau khi loại bỏ các mẫu khảo sát không hợp lệ, cuối cùng có 207 mẫu được sử

dụng để phân tích trong nghiên cứu này.

Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua bảng hỏi được phân tích bằng công cụ phân tích dữ liệu thống kê SPSS, SmartPLS. Cụ thể các kỹ thuật chính được sử dụng gồm: Kỹ thuật phân tích thông thường: như thống kê mô tả để nêu ra bức tranh tổng thể về nhân khẩu học. Kỹ thuật phân tích đa nhân tố: để xác định các thành phần của sự hài lòng của nhân viên đối với công việc, các yếu tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên đối với công việc. Kỹ thuật phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính bán phần: để xác định sự tương tác phức tạp giữa các yếu tố và thành phần của mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên. Theo Henseler & Chin (2010), mô hình nghiên cứu Giá trị phương sai nhỏ nhất PLS-SEM được đánh giá qua hai bước là đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc. Mô hình đo lường được

đánh giá thông qua đánh giá độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của các khái niệm đo lường trong mô hình.

Xây dựng thang đo: Sau khi đã xác định được mô hình nghiên cứu, nhằm xây dựng thang đo sát sử dụng cho nghiên cứu thực nghiệm, tác giả đã tiến hành thảo luận với 2 chuyên gia trong lĩnh vực nhân sự, 5 nhà quản lý và 10 nhân viên của công ty. Thảo luận sử dụng bộ thang đo sơ bộ với các nhân tố hài lòng với công việc tham khảo từ các nghiên cứu trước đây. Các thành viên tham gia thảo luận được tự do đưa ra ý kiến của mình về các khía cạnh của sự hài lòng với công việc được nêu ra. Kết quả tất cả các nhân viên tham gia thảo luận đều đồng tình với bộ thang đo được đưa ra. Các câu hỏi đo lường đều dễ hiểu, không bị trùng lặp.

Thang đo và nguồn gốc thang đo được trình bày tại bảng 1 dưới đây

Bảng 1. Thang đo và nguồn gốc thang đo

Biến nghiên cứu	Biến mô tả biến nghiên cứu	Mã hóa	Nguồn gốc
Bản chất công việc	Tôi luôn bận rộn với công việc	BCCV1	Huang & cộng sự (2007)
	Tôi có khả năng làm việc độc lập	BCCV2	
	Tôi có cơ hội được làm những công việc khác nhau	BCCV3	
	Tôi có thể làm nhiều việc không trái với lương tâm	BCCV5	
	Công việc mang lại cho tôi việc làm ổn định	BCCV6	
	Tôi có cơ hội phát huy khả năng của mình	BCCV7	
	Tôi có cơ hội thăng tiến trong công việc	BCCV8	
	Tôi cảm nhận về thành tựu tôi đạt được trong công việc	BCCV9	
Tiền lương và phúc lợi	Tôi đang có mức thu nhập thỏa đáng từ công việc	TLPL1	Huang & cộng sự (2007)
	Mức lương hiện tại của tôi tương xứng với năng lực làm việc của tôi	TLPL2	
	Chính sách đãi ngộ nhân viên (lương, thưởng...) là công bằng	TLPL3	
	Tôi được thưởng tương xứng với những đóng góp, cống hiến của mình	TLPL4	
	Tôi được xét thưởng công bằng khi hoàn thành tốt công việc	TLPL5	
Điều kiện làm việc	Nơi tôi làm việc rất an toàn	DKLV1	Swamy & cộng sự (2015)
	Nơi tôi làm việc sạch sẽ và thoáng mát	DKLV2	
	Tôi được cung cấp đầy đủ trang thiết bị hỗ trợ cho công việc của mình.	DKLV3	
	Trang thiết bị làm việc của tôi rất hiện đại	DKLV4	
	Nhiệt độ, ánh sáng, tiếng ồn ở cơ quan rất phù hợp với công việc của tôi.	DKLV5	
Mối quan hệ với đồng nghiệp	Tôi cảm thấy thoải mái khi làm việc với người quản lý trực tiếp.	QHDN1	Aur, Antoncic & cộng sự (2011).
	Tôi hài lòng với quá trình trao đổi, cung cấp thông tin nội bộ	QHDN2	
	Đồng nghiệp của tôi thoải mái và dễ chịu	QHDN3	
	Đồng nghiệp luôn sẵn sàng giúp đỡ tôi trong công việc	QHDN4	
	Tôi và đồng nghiệp phối hợp làm việc tốt	QHDN5	

Biến nghiên cứu	Biến mô tả biến nghiên cứu	Mã hóa	Nguồn gốc
Quan hệ với cấp trên	Cấp trên của tôi luôn lắng nghe ý kiến của nhân viên	QHCT1	Loi & cộng sự (2012). Hart, Johnson & cộng sự (2014)
	Cấp trên của tôi luôn thể hiện sự thân thiện, tôn trọng nhân viên	QHCT2	
	Thành tích của tôi được cấp trên công nhận, đánh giá kịp thời	QHCT3	
Đánh giá thực hiện công việc	Đánh giá thực hiện công việc công bằng	DGCV1	Khảo sát SHRM (2012) Dung (2005)
	Đánh giá thực hiện công việc đúng với kết quả thực hiện công việc của NLĐ	DGCV2	
	Quy trình đánh giá rõ ràng, nghiêm túc	DGCV3	
	Đánh giá thực hiện công việc đảm bảo công khai, minh bạch	DGCV4	
	Đánh giá thực hiện công việc đảm bảo tính hiệu quả	DGCV5	
Đào tạo và thăng tiến	Cơ quan có kế hoạch đào tạo và phát triển nhân viên rõ ràng	DTTT1	Reddy & cộng sự (2019)
	Anh/Chị biết rõ những điều kiện cần có để phát triển công việc	DTTT2	
	Cơ quan luôn khuyến khích và tạo nhiều cơ hội thăng tiến, phát triển nhân viên	DTTT3	
	Chính sách đào tạo và thăng tiến công bằng	DTTT4	
	Anh/Chị được tham gia các khóa tập huấn cần thiết để làm việc hiệu quả	DTTT5	
Nhân khẩu học	Giới tính	GIOITINH	
	Kinh nghiệm	THAMNIEN	
	Vị trí	VITRI	
	Trình độ	TRINHDO	
	Độ tuổi	DOTUOI	
Sự hài lòng của nhân viên đối với công việc	Tôi hài lòng với những gì tôi đạt được trong công việc	HL1	Braun & cộng sự (2013).
	Tôi cảm thấy hài lòng vì sự thoải mái khi làm việc tại công ty	HL2	
	Tôi luôn xem công ty như ngôi nhà thứ hai của mình	HL3	

Nguồn: Các Tác giả tự tổng hợp

Để xem xét đánh giá được thái độ của người trả lời, trong trường hợp này là sự hài lòng công việc thì người nghiên cứu có thể lựa chọn dạng câu hỏi trong bảng câu hỏi của mình. Dạng câu hỏi đóng, nghĩa là người thiết kế bảng câu hỏi sẽ đưa ra luôn những lựa chọn trả lời với các tuyên bố về thái độ của người trả lời như hoàn toàn đồng ý, đồng ý, không chắc, không đồng ý, hoàn toàn không đồng ý. Với câu trả lời của người trả lời dưới dạng thang đo này, ta sẽ thấy được sự hài lòng công việc của người lao động ở từng khía cạnh, từng nhân tố trong công việc ở mức hài lòng hay không hài lòng và ở mức độ nhiều hay ít (đối với Likert năm và bảy mức độ). Đồng thời, vì thang đo Likert là thang đo khoảng

nên ta có thể sử dụng số liệu thu thập được để xử lý, phân tích định lượng để xác định mối quan hệ tương quan, quan hệ tuyến tính giữa các biến nói chung, cũng như giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc.

Phân tích dữ liệu: Dữ liệu được phân tích, xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0 với các phương pháp như sau: Thống kê mô tả, Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha. Phân tích nhân tố khám phá. Đề tài sử dụng phương pháp hồi quy đa biến để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Mô hình dự đoán có thể là:

$$Y=B_0 + B_1X_{1i} + B_2X_{2i} + B_3X_{3i} + + B_kX_{ki} + e_i$$

Sau bước hồi quy, nghiên cứu thực hiện phân tích ANOVA và Independent Sample T – Test nhằm

kiểm định sự khác biệt giữa các giá trị trung bình của biến định tính (biến nhân khẩu học) với biến định lượng (sự hài lòng của nhân viên)

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kết quả thống kê mô tả đặc điểm nhân khẩu học của mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành khảo sát trên 250 mẫu vào tháng 2 năm 2022 tại Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây, số bảng câu hỏi hợp lệ là 207 chiếm 82,8% số phiếu phát ra. Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu được trình bày tại bảng 2 dưới đây:

Bảng 2. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Chi tiêu		Tần số (Frequency)	Phần trăm (Percent)	% hợp lệ (Valid Percent)	(Tích lũy %) Cumulative Percent
Giới tính	Nam	121	58.2	58.5	58.5
	Nữ	86	41.3	41.5	100.0
Thời gian công tác	Dưới 5 năm	47	22.7	22.7	22.7
	Từ 5 - 10 năm	68	32.9	32.9	55.6
	Trên 10 năm	92	44.4	44.4	100.0
Vị trí công tác	Cán bộ quản lý	41	19.8	19.8	19.8
	Nhân viên	166	80.2	80.2	100.0
Trình độ học vấn	Sau đại học	12	5.8	5.8	5.8
	Cử nhân	31	15.0	15.0	20.8
	Cao đẳng	62	30.0	30.0	50.7
	Trung cấp	80	38.6	38.6	89.4
	Trung học phổ thông hoặc thấp hơn	22	10.6	10.6	100.0
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	11	5,3	5,3	5,3
	26 - 35 tuổi	31	15,0	15,0	20,3
	36 - 45 tuổi	96	46,4	46,4	66,7
	Hơn 45 tuổi	69	33,3	33,3	100,0

Nguồn: Kết quả dữ liệu SPSS 20.0

Bảng 2 cho thấy kết quả thống kê mô tả đặc điểm của mẫu nghiên cứu như sau:

Về giới tính, trong tổng số 207 người được khảo sát, có 86 người là nữ giới chiếm 41,3% và 121 người lao động là nam giới chiếm 58,2%.

Về thời gian công tác (kinh nghiệm làm việc): số người được khảo sát có dưới 5 năm công tác là 47 người chiếm 22,7%, từ 5-10 năm là 68 người chiếm 32,9% và trên 10 năm là 92 người chiếm 44,4%.

Về trình độ học vấn của người được khảo sát, kết quả cho thấy có 12 người có trình độ sau đại học chiếm 5,8%, cử nhân có 31 người chiếm 15%, trình độ cao đẳng có 62 người chiếm 30%, trình độ trung cấp có 80 người chiếm 38,6% và trình độ phổ thông trung học

hoặc thấp hơn có 22 người chiếm 10,6%.

Về độ tuổi của người lao động được khảo sát, kết quả cho thấy có 11 người có độ tuổi dưới 25 chiếm 5,3, từ 26 - 35 có 31 người chiếm 15%, từ 36 - 45 có 96 người chiếm 46,4%, người lao động có độ tuổi trên 45 có 69 người chiếm 33,3%.

4.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá

Thông qua kết quả phân tích Cronbach Alpha ta thấy, ngoài biến quan sát BCCV9 “Cảm nhận về thành tựu tôi đạt được trong công việc” tại nhân tố Bản chất công việc có Corrected Item - Total Correlation nhỏ hơn 0,3, vì vậy đã bị loại bỏ khỏi mô hình, sau khi chạy lại, bảy nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của người lao động đều có độ tin cậy lớn hơn 0,7 và có hệ số tương

quan biến tổng Corrected Item-Total Correlation lớn hơn 0,3 nên đạt yêu cầu. Do đó, các thang đo này đều đảm bảo độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Bảng 3. Phân tích nhân tố đối với các biến độc lập

Biến quan sát	Thành phần						
	Bản chất công việc	Tiền lương và phúc lợi	Đánh giá thực hiện công việc	Đào tạo và thăng tiến	Điều kiện làm việc	Quan hệ với Đồng nghiệp	Quan hệ với Cấp trên
BCCV1	0.833						
BCCV2	0.760						
BCCV3	0.722						
BCCV4	0.717						
BCCV5	0.712						
BCCV6	0.688						
BCCV7	0.687						
BCCV8	0.598						
TLPL1		0.792					
TLPL2		0.764					
TLPL3		0.738					
TLPL4		0.716					
TLPL5		0.680					
DGCV1			0.855				
DGCV2			0.782				
DGCV3			0.720				
DGCV4			0.716				
DGCV5			0.644				
DTTT1				0.798			
DTTT2				0.749			
DTTT3				0.715			
DTTT4				0.705			
DTTT5				0.676			
DKLV1					0.844		
DKLV2					0.754		
DKLV3					0.726		
DKLV4					0.633		
DKLV5					0.610		
QHDN1						0.834	
QHDN2						0.751	
QHDN3						0.724	
QHDN4						0.695	
QHDN5						0.694	
QHCT1							0.811
QHCT2							0.801
QHCT3							0.790
Cronbach's Alpha	0.887	0.871	0.876	0.859	0.862	0.838	0.789
Eigenvalue	10.570	3.276	2.747	2.159	1.800	1.668	1.508
Tổng phương sai trích = 65.914% > 50%; KMO = 0.864 > 0,7; p<0.05							

Nguồn: Kết quả dữ liệu SPSS 22.0

Trong nghiên cứu này, phương pháp nguyên tắc thành phần được sử dụng để phân tích nhân tố khám phá. 7 nhân tố với 36 biến được đưa vào hệ thống và phân tích. Kết quả kiểm định Bartlett cho thấy giá trị Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0.864 > 0.5 và thử nghiệm Bartlett có ý nghĩa thống kê ở mức Sig = 0,000 < 0.05. Như vậy phương pháp phân tích nhân tố chính thức được thừa nhận trong nghiên cứu.

Trong ma trận nhân tố đã xoay, theo tiêu chuẩn eigenvalue có giá trị lớn hơn 1. Tổng phương sai trích 65.914% > 50%. Giá trị phương sai trích cho ta biết 7 thành phần được xác định giải thích 65.914 % biến thiên của dữ liệu. Các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5; thấp nhất là biến BCCV3 - “Có cơ hội được làm những công việc khác nhau” có giá trị 0,598 nên các biến đều quan trọng trong bảy thành phần trích được. Từ các thông tin trên,

nghiên cứu rút ra kết luận thang đo được chấp nhận, có sự thay đổi về biến quan sát giữa các yếu tố độc lập ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động đối với công việc.

Thang đo sự hài lòng của nhân viên (Phân tích khám phá nhân tố với biến phụ thuộc)

Với hệ số Cronbach's Alpha = 0.832 cho thấy thang đo sự hài lòng của nhân viên đáp ứng độ tin cậy. Phân tích dữ liệu nghiên cứu cho thấy từ ba biến quan sát chỉ hình thành một nhân tố, các hệ số factor loading đều lớn hơn 0,5, hệ số KMO bằng 0,710 > 0.5; kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê ở mức Sig = 0,000 < 0.05. Phương sai giải thích bằng 74,835 > 50% (bảng 4). Điều đó cho thấy phân tích khám phá dữ liệu nghiên cứu là phù hợp. Biến phụ thuộc “Hài lòng công việc” là một nhân tố duy nhất, hay nói cách khác nó là khái niệm nghiên cứu đơn hướng.

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc

Biến quan sát	Thành phần
	Hài lòng công việc
HL1	.889
HL3	.873
HL2	.832
Cronbach's Alpha = 0.832	
Eigenvalue = 2,245	
Tổng phương sai trích = 74,835% > 50% KMO = 0,710; p < 0.05	

Nguồn: Kết quả dữ liệu SPSS 22.0

4.3. Phân tích tương quan

Kết quả kiểm tra cho thấy “Hệ số tương quan” giữa biến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên với các nhân tố cao nhất là 0,595 và thấp

nhất là 0,300, các quan hệ này có ý nghĩa khi sig < 0,05. Sơ bộ có thể kết luận rằng các biến độc lập này có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc.

Bảng 5. Kết quả phân tích tương quan

	BCCV	TLPC	DKLV	QHDN	QHCT	DGCV	DTTT	HL
BCCV	1							
TLPL	.312**	1						
DKLV	.400**	.486**	1					
QHDN	.310**	.287**	.417**	1				
QHCT	.209**	.191**	.206**	.079	1			
DGCV	.302**	.527**	.437**	.244**	.357**	1		
DTTT	.436**	.474**	.498**	.366**	.172*	.412**	1	
HL	.486**	.720**	.669**	.458**	.362**	.684**	.610**	1

** . Tương quan có ý nghĩa thống kê tại p < 0.01 (2-chiếu).

* . Tương quan có ý nghĩa thống kê tại p < 0.05 (2- chiếu).

Nguồn: Kết quả dữ liệu SPSS 22.0

4.4. Kiểm định giả thuyết

Để đánh giá tác động của các nhân tố đến mức độ hài lòng của nhân viên về công việc hiện tại của họ, nghiên cứu sử dụng mô hình hồi quy bội. Từ kết quả phân tích nhân tố nêu trên đã xác định có 7 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhân viên Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây về công việc hiện tại. Đây chính là 7 biến giải thích

được đưa vào mô hình hồi quy ký hiệu tương ứng: X_1 - Đặc điểm công việc, X_2 - Tiền lương và phúc lợi, X_3 - Điều kiện làm việc, X_4 - Đồng nghiệp, X_5 - Cấp trên, X_6 - Đánh giá công việc, X_7 - Đào tạo bồi dưỡng và sự hài lòng của nhân viên về công việc là biến phụ thuộc được ký hiệu là Y. Mô hình hồi quy được viết như sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7$$

Bảng 6. Hồi quy bội các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên

Mô hình B	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	T	Sig.	VIF
	Sai số chuẩn	Beta				
1	(Constant)	-1.365	.191	-7.131	.000	
	BCCV	.119	.046	.099	.010	1.351
	TLPC	.339	.044	.326	.000	1.654
	DKLV	.220	.044	.216	.000	1.695
	QHDN	.128	.039	.122	.001	1.284
	QHCT	.113	.037	.107	.003	1.165
	DGCV	.247	.039	.265	.000	1.636
	DTTT	.154	.049	.132	.002	1.638
$R^2 = .785$; $R^2_{\text{hiệu chỉnh}} = .777$; $F = 103.746$; ($P = 0,000$)						

Kiểm định F (bảng phân tích ANOVA) cho thấy mức ý nghĩa sig. = 0,000 < 0,05 (với giá trị F = 103.746). Như vậy, mô hình hồi quy phù hợp với tổng thể. 7 biến độc lập này ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây thì đảm bảo được độ tin cậy trên 95%.

Để dò tìm hiện tượng đa cộng tuyến, nghiên cứu căn cứ trên độ chấp nhận của biến (Tolerance) và hệ số VIF. Kết quả phân tích hồi quy sử dụng phương pháp Enter, cho thấy hệ số phóng đại phương sai VIF nhỏ hơn 10 và độ chấp nhận của biến (Tolerance) lớn hơn 0,1 nên có thể bác bỏ giả thuyết mô hình bị đa cộng tuyến.

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, cả 7 giả thuyết nghiên cứu: H1, H2, H3, H4, H5, H6 và H7 đều có mức ý nghĩa < 0,05 nên được chấp nhận.

Thông qua các kiểm định của các giả thuyết nghiên cứu, cho thấy các nhân tố: bản chất công việc, điều kiện làm việc, tiền lương và phúc lợi, mối quan hệ với đồng nghiệp, mối quan hệ với cấp trên, đào tạo và thăng tiến và đánh giá công việc có tác động cùng chiều đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây. Phương trình hồi quy thể hiện mức độ ảnh hưởng của các nhân tố trong mô hình được xây dựng như sau:

$$HL = 0,099 \cdot BCCV + 0,326 \cdot TLPL + 0,216 \cdot DKLV + 0,122 \cdot QHDN + 0,107 \cdot QHCT + 0,265 \cdot DGCV + 0,132 \cdot DTTT$$

Từ mô hình hồi quy có thể thấy nhân tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của nhân viên và nhân tố tiền lương và phúc lợi với giá trị $\beta = 0,326$, điều này có nghĩa nếu tiền lương và phúc lợi của công ty tăng lên 1 đơn vị, thì sự hài lòng của nhân viên sẽ

tăng lên là 0,326 đơn vị. Xếp thứ hai là nhân tố đánh giá công việc với giá trị $\beta = 0,265$, điều này có nghĩa nếu hoạt động đánh giá công việc làm tốt hơn 1 đơn vị, sự hài lòng của nhân viên sẽ tăng lên 0,265 đơn vị. Đứng ở vị trí thứ ba là nhân tố điều kiện làm việc với giá trị $\beta = 0,216$, điều này có nghĩa nếu điều kiện làm việc của đơn vị tốt tăng lên 1 đơn vị, sự hài lòng của nhân viên sẽ tăng lên là 0,216 đơn vị. Vị trí thứ tư thuộc về nhân tố đào tạo và cơ hội thăng tiến với giá trị $\beta = 0,132$, điều này cho thấy nếu hoạt động đào tạo và tạo cơ hội thăng tiến tốt lên 1 đơn vị, sự hài lòng của nhân viên sẽ tăng lên 0,132 đơn vị. Đứng

ở vị trí thứ năm là nhân tố quan hệ với đồng nghiệp với giá trị $\beta = 0,122$, điều này cho thấy nếu quan hệ với đồng nghiệp được cải thiện 1 đơn vị, sự hài lòng của nhân viên sẽ tăng lên 0,122 đơn vị, thứ 6 là nhân tố quan hệ với cấp trên với giá trị $\beta = 0,107$, điều này cho thấy nếu quan hệ với cấp trên được cải thiện 1 đơn vị, sự hài lòng của nhân viên sẽ tăng lên 0,107 đơn vị, xếp ở vị trí cuối cùng là bản chất công việc với giá trị $\beta = 0,099$, đây là nhân tố có ảnh hưởng thấp nhất đến sự hài lòng của nhân viên đối với công việc tại Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây.

Bảng 7. Kết quả kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng theo các đặc điểm cá nhân

Nhân khẩu học	Phương pháp kiểm định	Kết quả	Kết luận
Giới tính	<i>t-test</i>	$P > 0.05$	Không có sự khác biệt
Kinh nghiệm	ANOVA	$P < 0.05$	Có sự khác biệt
Vị trí	<i>t-test</i>	$P > 0.05$	Không có sự khác biệt
Trình độ	ANOVA	$P < 0.05$	Có sự khác biệt
Độ tuổi	ANOVA	$P > 0.05$	Không có sự khác biệt

Như vậy, có 2 trong số 5 biến nhân khẩu học có sự khác biệt về sự hài lòng đối với công việc bao gồm: kinh nghiệm của người lao động, kết quả ANOVA cho thấy những người có kinh nghiệm làm việc càng lâu (trên 10 năm) có xu hướng hài lòng hơn những nhóm tuổi còn lại (dưới 10 năm). Bên cạnh đó, kết quả ANOVA cũng cho thấy có sự khác biệt về sự hài lòng đối với công việc ở biến trình độ, kết quả kiểm định sâu cho thấy những người có trình độ thấp hơn (THPT) có xu hướng hài lòng với công việc hơn do với những người có trình độ cao (từ trung cấp trở lên).

4.5. Thảo luận kết quả

Kết quả nghiên cứu cho thấy cả 7 nhân tố đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên tại công ty cổ phần vận tải và dịch vụ Petrolimex Hà Tây. Trong đó, nhân tố tiền lương và phúc lợi có tác động mạnh nhất kết quả ngày cho thấy sự tương đồng đối với hầu hết các nghiên cứu trước đây về sự hài lòng trong công việc của nhân viên (ví dụ như: Thức, (2018); Linh, (2019)). Bên cạnh đó, việc hai nhân tố Đánh giá công việc và điều kiện làm việc lần lượt xếp thứ 2 và thứ 3 trong 7 nhân tố có tác động đến sự hài lòng trong công việc của nghiên cứu này cũng là một kết quả đáng

lưu ý, đối với các nghiên cứu ở phương tây, mô hình đánh giá công việc thường ít được đề cập (Belias & Koustelios, 2014), tuy nhiên điều kiện làm việc lại được hầu hết các nghiên cứu sử dụng trong nghiên cứu & Padmaja (2015). Trên thực tế, các nghiên cứu trước đây đều coi điều kiện làm việc và môi trường làm việc là một nhân tố, vì vậy nó bao gồm các yếu tố hữu hình và vô hình (văn hóa doanh nghiệp). Tuy nhiên, đối với nghiên cứu này, điều kiện làm việc được xem xét dưới góc độ vật chất được xem là điểm mới của nghiên cứu. Các nhân tố còn lại như: đào tạo và cơ hội thăng tiến, quan hệ với đồng nghiệp và quan hệ với cấp trên lần lượt xếp thứ 4, 5, 6. Phát hiện này khá thú vị ở khía cạnh nếu chia sự hài lòng thành hai nhân tố vật chất và tinh thần, thì sự hài lòng trong công việc nhìn nhận theo khía cạnh vật chất có xu hướng tác động mạnh hơn phi vật chất (tinh thần). Kết quả này tương đồng với các nghiên cứu trước đây như: Phương & cộng sự, (2018); Thức (2018) và Giao (2018). Một kết quả đáng ngạc nhiên là bản chất công việc lại có sự tác động rất thấp đến sự hài lòng trong công việc, điều này có thể lý giải do đặc điểm công việc của ngành xăng dầu có tính độc hại cao vì vậy nó chưa mang lại sự hài lòng của người lao động trong nghiên cứu này.

Bên cạnh đó, kết quả kiểm định t-test và ANOVA cho thấy chỉ có 2 biến định tính thuộc đặc điểm nhân khẩu học của người lao động cho thấy có sự khác biệt về sự hài lòng của họ bao gồm kinh nghiệm làm việc và trình độ, đặc biệt người có nhiều năm kinh nghiệm hơn sẽ có sự hài lòng hơn, trong khi đó người có trình độ thấp (phổ thông trung học) lại cho thấy có sự hài lòng cao hơn những người có trình độ cao đẳng, đại học hoặc hơn các nghiên cứu của Frempong & cộng sự (2018); Dhir & cộng sự (2020) cũng đã cho thấy kết quả tương tự.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Mục tiêu của nghiên cứu là đánh giá sự tác động của các nhân tố đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây. Thông qua việc nghiên cứu lý luận và khảo sát thực tế sự hài lòng của nhân viên đối với công việc tại Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây, kết quả nghiên cứu cho thấy, với dữ liệu thứ cấp và sơ cấp thu thập được từ 207 phiếu khảo sát nhân viên của Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây, nghiên cứu xác định được có 7 nhân tố tác động tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Hà Tây bao gồm: 1) Tiền lương và phúc lợi; 2) Đánh giá công việc; 3) Điều kiện làm việc; 4) Đào tạo và thăng tiến; 5) Mối quan hệ với đồng nghiệp; 6). Mối quan hệ với cấp trên và 7) Bản chất công việc. Bên cạnh đó, việc sử dụng kiểm định t-test và ANOVA để kiểm tra sự khác biệt về sự hài lòng theo các đặc điểm cá nhân, cho thấy sự hài lòng của nhân viên còn khác nhau dựa trên thời gian công tác tại Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây và trình độ học vấn của nhân viên.

5.2. Hàm ý quản trị

Tiền lương và phúc lợi xã hội là nhân tố có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người lao động, vì vậy Petrolimex Hà Tây cần có các chính sách tiền lương trên cơ sở công việc đảm nhận và kết quả thực hiện công việc của từng cá nhân, mỗi bộ phận chức năng khác nhau cần có chế độ tiền lương khác nhau. Bên cạnh đó, ngoài chế độ lương, nhân viên Petrolimex Hà Tây cần cải thiện các chế độ phụ cấp nhằm góp phần bù đắp kịp thời, tương xứng sức lao động, sự đóng góp của nhân viên: Phụ cấp chức vụ,

Phụ cấp trách nhiệm, Phụ cấp kiêm nhiệm, Phụ cấp làm đêm... Petrolimex Hà Tây cần thực hiện chế độ khen thưởng cho nhân viên căn cứ trên năng lực làm việc và mức đóng góp của từng nhân viên. Ngoài ra, còn có các chế độ khen thưởng sau: Thường cho nhân viên có các sáng kiến, cải tiến trong công việc, thường trong các dịp lễ, Tết của quốc gia. Thường cho các tập thể, cá nhân tiêu biểu trong năm, trong các đợt phát động thi đua theo các thành tích, sản phẩm thực hiện cụ thể. Có chính sách nhằm đảm bảo tất cả nhân viên đều được tham gia bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và bảo hiểm thất nghiệp theo đúng quy định của Bộ luật Lao động và Luật Bảo hiểm xã hội. Các chế độ về thai sản, bảo hiểm tai nạn lao động, trợ cấp thôi việc theo đúng qui định của pháp luật. Theo kết quả nghiên cứu, nhân tố “Đánh giá thực hiện công việc” là yếu tố có tầm quan trọng thứ hai tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên làm việc tại Petrolimex Hà Tây. Vì vậy, doanh nghiệp cần cải thiện yếu tố đánh giá thực hiện công việc nhằm tăng sự hài lòng của người lao động. Thực tế đã chứng minh, nếu những đóng góp của nhân viên với tổ chức không được ghi nhận, đánh giá công bằng sẽ gây ra sự bất mãn trong công việc. Với mục tiêu tạo điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo sức khỏe cho cán bộ, công nhân, giảm thiểu những rủi ro trong lao động, công tác đảm bảo an toàn vệ sinh lao động. Công ty cần chú trọng thực hiện cải thiện điều kiện làm việc của cán bộ nhân viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố đào tạo và thăng tiến có tác động lớn thứ tư đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Do đó, để cải thiện hiệu quả hoạt động đào tạo và phát triển, nâng cao sự hài lòng trong công việc của nhân viên, Petrolimex Hà Tây cần phải tạo điều kiện để mọi nhân viên đều có cơ hội ngang nhau trên bước đường thăng tiến. Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng doanh nghiệp cần cải thiện văn hóa doanh nghiệp và tăng cường mối quan hệ với đồng nghiệp, điều này có tác động tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Nghiên cứu cũng cho thấy doanh nghiệp cần tiếp tục tăng tính hấp dẫn của công việc. Bản chất công việc có thể được thể hiện qua các khía cạnh như: sự phù hợp với năng lực, chuyên môn, khả năng hiểu rõ công việc thực hiện, công việc đem lại động lực cống hiến, sáng tạo của nhân viên.

Mặc dù có những đóng góp về mặt lý luận và thực tiễn, song nghiên cứu vẫn còn những hạn chế nhất

định như: Mẫu khảo sát chỉ thực hiện ở Công ty Cổ phần Vận tải và Dịch vụ Petrolimex Hà Tây nên tính đại diện đối với các công ty xăng dầu khác cần phải xem xét. Mặc dù mô hình JSS là một mô hình có tính phổ biến cao và được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu ở nhiều lĩnh vực, quốc gia khác nhau, song để có thể phù hợp hơn với điều kiện của Việt Nam cũng như đặc trưng của doanh nghiệp xăng

dầu, đặc biệt là trong bối cảnh đại dịch Covid-19 thì các nghiên cứu tiếp theo cần phân tích và phát triển mô hình phù hợp hơn. Bên cạnh đó, phương pháp hồi quy tuyến tính đa biến tuy đã có thể đưa ra bức tranh về sự tác động của các nhân tố, song các nghiên cứu tiếp theo cần thực hiện phương pháp có độ tin cậy cao hơn như CB-SEM để kiểm định kết quả của nghiên cứu này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Abdelkarim, K. (2017). "Measuring Employees Satisfaction in the United Arab Emirates Banking Sector". *Proceedings of the 11th Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Business Management*, ISBN: 978-1-943579-72-3, Bangkok - Thailand. 16-18, February 2017. Paper ID: T737.
- Aziri, B. (2011). "Job Satisfaction: A literature review", *Management research and practice*, 3(4), pp. 77-86.
- Belias, D. & Koustelios, A. (2014). "Transformational leadership and job satisfaction in the banking sector: a review". *International Review of Management and Marketing*, Vol. 4 No. 3, pp. 187-200.
- Dhir, S., Dutta, T. and Ghosh, P. (2020). "Linking employee loyalty with job satisfaction using PLS-SEM modelling". *Personnel Review*, Vol. 49 No. 8, pp. 1695-1711
- Dung, T.K. (2005). "Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam". *Tạp chí Phát triển khoa học và công nghệ*, số 12, tr. 89-95.
- Frempong, L. N., Agbenyo, W., & Darko, P. A. (2018). "The Impact of Job Satisfaction on Employees' Loyalty and Commitment: A Comparative Study Among Some Selected Sectors in Ghana". *European Journal of Business and Management*, 10(12), pp. 95-115.
- Giao, H.N.K. & My, N.T.T. (2019). "Sự hài lòng đối với công việc của người lao động tại Công ty TNHH Master English". *Tạp chí Công thương*, số 22, tháng 12/2019, trang 168-175.
- Hải, Đ. T. T. & Mai, N.T.N. (2020). "Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên tư vấn đầu tư tại Công ty Cổ phần Chứng khoán FPT". *Tạp chí Công thương*, số 17, tháng 7/2020.
- Hàng, N.T. & Trang, N.T.K. (2013). "Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và lòng trung thành của giảng viên, viên chức tại các trường đại học, cao đẳng ở Lâm Đồng". *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*, tập 16, số Q3, trang 33-44
- Hàng, P.T. & Hồng, P.T.T. (2015). "Sự hài lòng của người lao động tại các tổ chức nước ngoài cung cấp dịch vụ đào tạo ở Việt Nam". *Tạp chí KHHQGHN: Kinh tế và Kinh doanh*, tập 31, số 3, trang 32-41.
- Hung, Đ. H. (2018). "Yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên văn phòng: Nghiên cứu thực nghiệm tại các doanh nghiệp thuộc Khu kinh tế Vũng Áng, tỉnh Hà Tĩnh". *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, số 46.2018, trang 129-134
- Jun, M., Cai, S. & Shin, H. (2006). "TQM practice in maquiladora: antecedents of employee satisfaction and loyalty". *Journal of Operations Management*, Vol. 24, pp. 791-812.
- Karatepe, M.O. & Kilic, H. (2007). "Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family Interface with the selected job outcomes of frontline employees". *Tourism Management*. 28(1): 238-252
- Khôi, L.N.Đ. & Nghi, N. H. (2014). "Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên y tế tại Thành phố Cần Thơ". *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, Phần D: Khoa học Chính trị, Kinh tế và Pháp luật, số 32, trang 94-102.
- Nghi, Đ. H., Quang, T. P. & Phong, C. K. (2015). "Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng trong công việc của giáo viên tại Thành phố Vị Thanh, tỉnh Hậu Giang". *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, số 17, trang 70-75.
- Phường, M.T., Thảo, H.Đ. P. & Lộc, Q.V. (2018). "Sự thỏa mãn và sự bất mãn của nhân viên trong doanh nghiệp: Khoảng trống lý thuyết". *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*, Chuyên san Kinh tế - Luật và Quản lý, tập 2, số 2, 2018, trang 12-20.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693
- Trọng, H. và Ngọc, C.N. M. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS - 2 tập*, Nhà xuất bản Hồng Đức, TP.HCM.
- Turyilmaz, A., Akman, G., Coskunozkan, & Pastuszak, Z. (2011). "Empirical Study of Public Sector Employee Loyalty and Satisfaction". *Industrial Management & Data Systems*, 111 (5), pp. 675-696.
- Thức, N. T. (2018). "Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên quản lý cấp trung tại các khu công nghiệp Đồng Nam Bộ". *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, tập 54, số 6C(2018), trang 168-179.