

Sự hài lòng của người lao động tại các tổ chức nước ngoài cung cấp dịch vụ đào tạo ở Việt Nam

Phạm Thu Hằng, Phạm Thị Thanh Hồng*

*Viện Kinh tế và Quản lý, Trường Đại học Bách khoa Hà Nội,
Số 1 Đại Cồ Việt, Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam*

Nhận ngày 16 tháng 7 năm 2015

Chỉnh sửa ngày 10 tháng 9 năm 2015; chấp nhận đăng ngày 25 tháng 9 năm 2015

Tóm tắt: Nghiên cứu này áp dụng bộ chỉ số JDI điều chỉnh với 5 nhóm nhân tố chính, gồm: (i) bản chất công việc, (ii) cơ hội thăng tiến, (iii) tiền lương, (iv) lãnh đạo, (v) đồng nghiệp và một nhân tố bổ sung là điều kiện làm việc để đánh giá về mức độ hài lòng công việc của người lao động tại một số tổ chức nước ngoài cung cấp dịch vụ đào tạo ở Việt Nam. Với các kết quả nghiên cứu định lượng tại một số tổ chức nước ngoài, nghiên cứu giúp các nhà quản lý Việt Nam nhìn nhận rõ những nhân tố tác động tới sự hài lòng của người lao động, đồng thời lý giải nguyên do người lao động tại các tổ chức có yếu tố nước ngoài thường ít “nhảy việc” hơn so với các công ty trong nước. Từ đó, nghiên cứu góp phần làm giàu thêm những kiến thức trong lĩnh vực nghiên cứu về sự hài lòng của người lao động bằng những kết quả thực nghiệm, đóng góp một số gợi ý cho các nhà quản lý nhân sự, giúp các doanh nghiệp trong nước tạo động lực tốt hơn cho người lao động.

Từ khóa: Sự hài lòng, người lao động, nghiên cứu thực chứng.

1. Giới thiệu

Lý luận và thực tiễn đều chỉ ra rằng việc tạo sự hài lòng của người lao động sẽ ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành với tổ chức và hiệu suất lao động. Người lao động cảm thấy hài lòng với công việc của mình sẽ làm giảm các nguy cơ như đình công, bất hợp tác, thiếu tích cực trong làm việc [1]. Vì vậy, các tổ chức cần chú ý tìm hiểu các vấn đề như: Các yếu tố tác động tới sự hài lòng trong công việc của người lao động? Các phương thức tác động khiến người lao động cảm thấy hài lòng và giảm cảm giác

nhàm chán với công việc, từ đó tạo sự hăng hái trong công việc?

Để trả lời các câu hỏi này, các nghiên cứu sử dụng phương pháp định tính đem lại những kết quả hết sức hạn chế và không thể kiểm chứng được. Trong số các phương pháp định lượng được sử dụng gần đây, bộ chỉ số JDI do Smith và cộng sự (1969) phát triển đã được áp dụng khá nhiều bởi tính hợp lý và dễ áp dụng của nó [2]. Hiện nay, trên thế giới có trên 1.200 nghiên cứu khác nhau đánh giá sự hài lòng công việc sử dụng chỉ số JDI được công bố trên các tập san quốc tế [3]. Tại Việt Nam, JDI cũng được ứng dụng trong khá nhiều nghiên cứu trong nước của các tác giả Trần Kim Dung [4],

* Tác giả liên hệ. ĐT.: 84-4-3869 2304
Email: hong.phamthithanh@hust.edu.vn

Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương [5], Phan Thị Minh Lý [6], Đào Trung Kiên và cộng sự [7]. Các nghiên cứu này đã làm sáng tỏ những đặc điểm về tổ chức hoạt động và những chính sách với người lao động của các công ty/tổ chức được nghiên cứu. Từ đó, các nghiên cứu đã đưa ra nhiều khuyến nghị tốt để cải thiện chính sách nhân sự. Như vậy, việc sử dụng bộ chỉ số JDI chỉnh sửa để đánh giá về sự hài lòng với công việc của người lao động tại Việt Nam hiện nay là khá thích hợp.

Tuy nhiên, các nghiên cứu trong nước chỉ mới tập trung vào những doanh nghiệp hoặc tổ chức trong nước. Nghiên cứu này muốn tìm hiểu về sự hài lòng của người lao động tại một số cơ sở đào tạo có sự quản lý của người nước ngoài tại Việt Nam. Các tổ chức được lựa chọn nghiên cứu đều là các tổ chức giáo dục có uy tín, trong những năm vừa qua đã đạt được những kết quả hoạt động tương đối ổn định và khả quan. Việc tìm hiểu mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên, những yếu tố làm cho nhân viên cảm thấy hài lòng cũng như xem xét mức độ khác biệt của những yếu tố đó so với các tổ chức khác có sự quản lý của người quản lý trong nước có thể giúp các tổ chức/doanh nghiệp trong nước học hỏi để quản trị nhân lực hiệu quả hơn. Đó cũng chính là mục tiêu của nghiên cứu này.

2. Thiết kế nghiên cứu

2.1. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Sau khi tham khảo các mô hình nghiên cứu đi trước của các tác giả trong và ngoài nước sử dụng mô hình JDI để đánh giá sự hài lòng công việc của người lao động, nghiên cứu đề xuất sử dụng mô hình JDI điều chỉnh với 5 nhân tố ban đầu gồm (i) bản thân công việc, (ii) cơ hội

thăng tiến, (iii) lãnh đạo, (iv) đồng nghiệp, (v) tiền lương và một nhân tố bổ sung là điều kiện làm việc.

Mô hình JDI đã được nhiều học giả trên thế giới sử dụng trong các nghiên cứu tương tự về sự hài lòng của người lao động và được xác nhận về mức độ tin cậy trong việc đo lường sự hài lòng của người lao động [8]. Trong nghiên cứu này, độ tin cậy của thang đo sự hài lòng công việc là 0,909. Các biến độc lập như bản chất công việc là 0,755; tiền lương là 0,782; điều kiện làm việc là 0,832; đồng nghiệp là 0,898; cơ hội thăng tiến là 0,882; và lãnh đạo là 0,898. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho các nhân tố đều lớn hơn 0,7, hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0,3. Như vậy, thang đo các nhân tố đều đảm bảo độ tin cậy và phù hợp.

2.2. Giả thuyết nghiên cứu

H1: Nhân tố “bản chất công việc” có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc.

Nhân tố “bản chất công việc” phản ánh mức độ phù hợp về bản chất công việc với năng lực, mong muốn của người lao động. Bản chất công việc phù hợp 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 người lao động [3].

H2: Nhân tố “cơ hội thăng tiến” có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc.

Nhân tố “cơ hội thăng tiến” là khái niệm phản ánh người lao động có được tạo các cơ hội phát triển và thăng tiến sự nghiệp tại tổ chức trong quá trình làm việc hay không. Cơ hội thăng tiến được xem như một yếu tố kích thích hay động viên người lao động trong lý thuyết của Herzberg [9].

H3: Nhân tố “lãnh đạo” có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc.

Nhân tố “lãnh đạo” được hiểu là cấp trên trực tiếp của nhân viên. Lãnh đạo đem đến sự hài lòng cho người lao động thông qua việc đối xử công bằng, thể hiện sự quan tâm đến cấp dưới, có năng lực, tầm nhìn và khả năng điều hành cũng như hỗ trợ nhân viên trong công việc [9].

H4: Nhân tố “đồng nghiệp” có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc.

Nhân tố “đồng nghiệp” là người làm việc cùng trong tổ chức hoặc gần hơn là những người làm việc cùng bộ phận với nhau. Nhân tố “đồng nghiệp” được xem là tốt khi trong tổ chức, người lao động sẵn sàng giúp đỡ lẫn nhau, phối hợp làm việc một cách hiệu quả, các mối quan hệ không căng thẳng, môi trường làm việc thân thiện và quan hệ giữa các cá nhân là đáng tin cậy.

H5: Nhân tố “tiền lương” có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc.

Nhân tố “tiền lương” trong nghiên cứu này được xem xét dưới các khía cạnh như sự phù hợp giữa tiền lương với mức đóng góp của người lao động, người lao động có thể sống bằng mức lương hiện tại, các khoản thu nhập khác ngoài lương như thưởng, phụ cấp được phân chia công bằng. Ngoài ra, nghiên cứu này còn xem xét đến khía cạnh quan hệ so sánh với tiền lương của đơn vị khác. Tuy có một số nhà nghiên cứu cho rằng ít có bằng chứng cho thấy tiền lương có ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc, song trong điều kiện tại các quốc gia đang phát triển như Việt Nam, tiền lương vẫn là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc [4, 5].

H6: Nhân tố “điều kiện làm việc” có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc.

Nhân tố “điều kiện làm việc” là tình trạng nơi làm việc của người lao động, bao gồm các yếu tố như: sự an toàn của nơi làm việc, trang thiết bị phục vụ cho công việc của người lao động... Người lao động được tạo điều kiện làm việc tốt sẽ đánh giá tốt về công việc của mình, ngược lại họ sẽ cảm thấy bất mãn với điều kiện làm việc mà họ phải chấp nhận.

2.3. Dữ liệu nghiên cứu

Do hạn chế về thời gian cũng như kinh phí thực hiện, nghiên cứu này sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, phi xác suất. Nghiên cứu chọn cỡ mẫu là 150 mẫu. Để đảm bảo thu về được cỡ mẫu này, 170 phiếu điều tra được phát đi. Đối tượng điều tra được xác định là nhân viên làm việc tại vị trí không thuộc các cấp quản lý. Từ 170 phiếu điều tra được phát đi, nghiên cứu thu về được 157 phiếu, trong đó có 153 phiếu điều tra hợp lệ có đầy đủ thông tin, 4 phiếu thiếu thông tin và trả lời cùng một mức điểm cho tất cả các câu hỏi được loại ra khỏi phân tích.

Đặc điểm của mẫu điều tra cho thấy: Về cơ cấu giới tính, tỷ lệ lao động nữ cao gấp hơn hai lần số lao động nam, với 44 người trả lời là nam giới (28,8%) và 109 người trả lời là nữ giới (71,2%). Tỷ lệ này cũng tương đương với tỷ lệ cơ cấu giới tính trong tổng số lao động của các tổ chức đào tạo nước ngoài. Số nhân viên đã có gia đình cũng cao gấp hơn hai lần so số lao động còn độc thân, với 107 người trả lời đã có gia đình (69,9%) và 46 người trả lời còn độc thân (30,1%). Về trình độ học vấn, nhân viên chủ yếu có trình độ đại học với 108 người trả lời (70,6%), cao đẳng là 34 người (22,2%) và trên đại học là 11 người (7,2%). Mức lương của người lao động tập trung ở mức 7-10 triệu/tháng với 77 người trả lời ở mức này (50,3%), tiếp theo là mức 3-5 triệu/tháng với 32

người (20,9%), mức 5-7 triệu/tháng là 26 người (17%) và trên 10 triệu/tháng là 18 người (11,8%). Về cơ cấu độ tuổi, mẫu nghiên cứu tập trung nhiều nhất ở nhóm có độ tuổi từ 20-30 với 122 người (79,7%), tiếp theo là nhóm có độ tuổi 31-40 là 29 người (19%) và trên 41 tuổi là 2 người (1,3%).

2.4. Phân tích dữ liệu

Dữ liệu nghiên cứu sau khi thu thập được làm sạch và phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0 với các kỹ thuật phân tích thống kê đa biến. Để đánh giá mức độ hài lòng công việc tổng thể và sự hài lòng với từng thành phần công việc, nghiên cứu sử dụng hai giá trị là điểm đánh giá trung bình và độ lệch chuẩn. Phân tích tương quan và hồi quy được sử dụng để trả lời về các mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu. Cuối cùng, để đánh giá sự khác biệt về mức độ hài lòng công việc theo các nhóm

phân loại, nghiên cứu sử dụng phân tích T-test (với phân loại 2 nhóm) và phân tích phương sai (với phân loại hơn 2 nhóm).

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Đánh giá chung

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng hiện tại của nhân viên ở mức khá cao với điểm trung bình 3,833 trong thang điểm Likert 5 điểm, độ lệch chuẩn khá nhỏ (SD = 0,376). Điểm đánh giá của nhân viên với các nhân tố thành phần dao động từ 3,624-4,077 (Bảng 1).

3.2. Kết quả phân tích hồi quy

Bảng 2 trình bày kết quả phân tích tương quan Pearson giữa các nhân tố, cho thấy mọi nhân tố đều có tác động tích cực tới mức độ hài lòng với công việc ($p < 0,05$).

Bảng 1: Kết quả đánh giá về mức độ cảm nhận của nhân viên với công việc

| Mã biến | Nội dung đánh giá | Trung bình | Độ lệch chuẩn | Khoảng tin cậy 95% | |
|---------|---|------------|---------------|--------------------|----------|
| | | | | Cận trên | Cận dưới |
| SAT | Đánh giá chung về mức độ hài lòng tổng thể: - Anh/chị thấy tự hào khi làm việc tại tổ chức - Anh/chị tự hào giới thiệu về nơi làm việc của mình với mọi người - Anh/chị xem nơi làm việc như ngôi nhà thứ hai của mình - Nhìn chung anh/chị thấy hài lòng với công việc | 3,833 | 0,367 | 3,775 | 3,892 |
| WORK | Đánh giá chung về nhân tố bản chất công việc - Công việc cho phép anh/chị sử dụng tốt các năng lực cá nhân - Anh/chị thấy công việc thú vị - Công việc của anh/chị có nhiều thách thức - Tổ chức hoan nghênh anh/chị khi anh/chị hoàn thành tốt công việc | 4,077 | 0,410 | 4,011 | 4,142 |
| PAY | Đánh giá chung về nhân tố tiền lương - Anh/chị được trả lương cao - Anh/chị thường được tăng lương | 3,643 | 0,420 | 3,576 | 3,710 |

| Mã biến | Nội dung đánh giá | Trung bình | Độ lệch chuẩn | Khoảng tin cậy 95% | |
|---------|---|------------|---------------|--------------------|----------|
| | | | | Cận trên | Cận dưới |
| ENV | - Anh/chị có thể sống dựa vào tiền lương của mình - Tiền lương tương xứng với kết quả làm việc của anh/chị - Tiền lương được trả công bằng giữa những người lao động với nhau | 4,013 | 0,344 | 3,958 | 4,068 |
| | Đánh giá chung về nhân tố điều kiện làm việc | | | | |
| COW | - Trang thiết bị làm việc an toàn, sạch sẽ - Công việc của anh/chị ổn định, anh/chị không lo lắng bị mất việc làm - Anh/chị thấy công việc không quá căng thẳng - Anh/chị không thường xuyên phải làm ngoài giờ | 3,624 | 0,468 | 3,549 | 3,699 |
| | Đánh giá chung về nhân tố đồng nghiệp | | | | |
| PROM | - Đồng nghiệp của anh/chị thân thiện - Đồng nghiệp của anh/chị phối hợp làm việc tốt - Đồng nghiệp của anh/chị thường giúp đỡ lẫn nhau - Đồng nghiệp của anh/chị tin cậy được trong công việc | 3,734 | 0,455 | 3,661 | 3,806 |
| | Đánh giá chung về nhân tố cơ hội thăng tiến | | | | |
| SUP | - Anh/chị biết rõ các điều kiện để được thăng tiến - Anh/chị được tạo điều kiện thăng tiến trong công việc - Anh/chị được đào tạo các kiến thức, kỹ năng phục vụ cho công việc - Anh/chị có cơ hội phát triển kỹ năng cá nhân | 3,608 | 0,435 | 3,538 | 3,677 |
| | Đánh giá chung về nhân tố lãnh đạo | | | | |
| | - Cấp trên hỏi ý kiến anh/chị trong công việc của mình - Cấp trên khuyến khích anh/chị tham gia ra các quyết định quan trọng - Cấp trên hỗ trợ anh/chị trong công việc - Nhân viên được tôn trọng, tin cậy trong công việc - Nhân viên được cấp trên đối xử công bằng | | | | |

Nguồn: Số liệu khảo sát của tác giả.

Bảng 2: Kết quả phân tích tương quan

| Biến | Các hệ số tương quan | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Bản chất công việc | 1 | | | | | | |
| Tiền lương | 0,504** | 1 | | | | | |
| Môi trường làm việc | 0,460** | 0,578** | 1 | | | | |
| Đồng nghiệp | 0,366** | 0,508** | 0,565** | 1 | | | |
| Cơ hội thăng tiến | 0,174* | 0,411** | 0,427** | 0,508** | 1 | | |
| Lãnh đạo | 0,250** | 0,432** | 0,398** | 0,369** | 0,192* | 1 | |
| Sự hài lòng công việc | 0,517** | 0,507** | 0,616** | 0,736** | 0,486** | 0,491** | 1 |

* Mức ý nghĩa 0,05 (kiểm định hai phía); ** Mức ý nghĩa 0,01 (kiểm định hai phía).

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả.

Bảng 3 trình bày kết quả hồi quy bội với phương pháp tổng bình phương nhỏ nhất OLS.

Bảng 3: Kết quả phân tích hồi quy

| Biến độc lập | Hệ số chưa chuẩn hóa | | Hệ số chuẩn hóa | t | p-value | Thống kê đa cộng tuyến |
|---------------------------|----------------------|--------------|-----------------|--------|---------|------------------------|
| | B | Sai số chuẩn | Beta | | | VIF |
| Hệ số chặn | 0,192 | 0,237 | | 0,81 | 0,419 | |
| Bản chất công việc | 0,221 | 0,050 | 0,247 | 4,403 | 0,000 | 1,454 |
| Tiền lương | -0,074 | 0,057 | -0,084 | -1,299 | 0,196 | 1,949 |
| Môi trường làm việc | 0,161 | 0,069 | 0,151 | 2,342 | 0,021 | 1,926 |
| Đồng nghiệp | 0,356 | 0,049 | 0,454 | 7,235 | 0,000 | 1,819 |
| Cơ hội thăng tiến | 0,114 | 0,045 | 0,142 | 2,517 | 0,013 | 1,468 |
| Lãnh đạo | 0,178 | 0,045 | 0,211 | 3,955 | 0,000 | 1,311 |
| p-value (F) | 0,000 | | | | | |
| R ² hiệu chỉnh | 0,671 | | | | | |

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả.

Kết quả phân tích cho thấy p-value của kiểm định F bằng 0,000 ($< 0,05$), điều đó cho thấy có ít nhất một biến nghiên cứu trong mô hình có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc (SAT). Hệ số xác định R² hiệu chỉnh bằng 0,671 cho thấy các biến độc lập (các nhân tố công việc) giải thích được 67,1% sự thay đổi của biến phụ thuộc (sự hài lòng của người lao động), 32,9% sự thay đổi của biến phụ thuộc chịu sự tác động của các nhân tố khác không đưa vào mô hình. Nhân tử phóng đại phương sai (VIF) đều nhỏ hơn 2 (lớn nhất với biến PAY là 1,949) chứng tỏ rằng hiện tượng đa cộng tuyến không ảnh hưởng tới kết quả ước lượng.

3.3. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu đặt ra trong mô hình nghiên cứu, tác giả sử dụng thống kê t và giá trị p-value tương ứng so sánh trực tiếp với giá trị 0,05 (mức ý nghĩa 5% hay mức tin cậy 95%).

Kiểm định giả thuyết H1: Từ kết quả ước lượng hồi quy ta thấy thống kê t có p-value = 0,000 ($< 0,05$), hệ số Beta của biến WORK là

0,221 (> 0). Điều đó cho thấy nhân tố bản chất công việc có tác động tích cực đến sự hài lòng của người lao động ở mức ý nghĩa 5%. Hay nói cách khác, ta chấp nhận giả thuyết H1.

Kiểm định giả thuyết H2: Từ kết quả nghiên cứu cho thấy hệ số Beta của biến PROM là 0,114 (> 0), thống kê t tương ứng có p-value = 0,013 ($< 0,05$). Điều đó cho thấy biến PROM có tác động tích cực tới sự hài lòng công việc của người lao động với mức ý nghĩa 5%. Hay nói cách khác, ta chấp nhận giả thuyết H2.

Kiểm định giả thuyết H3: Từ kết quả nghiên cứu cho thấy thống kê t tương ứng có p-value = 0,196 ($> 0,05$). Điều này cho thấy từ dữ liệu nghiên cứu chưa đủ cơ sở để kết luận tiền lương có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người lao động ở mức ý nghĩa 5%. Hay nói cách khác, ta bác bỏ giả thuyết H3.

Kiểm định giả thuyết H4: Từ kết quả nghiên cứu cho thấy hệ số Beta của biến SUP là 0,178, thống kê t tương ứng có p-value = 0,000 ($< 0,05$). Điều đó cho thấy biến SUP có tác động tích cực tới sự hài lòng công việc của người lao động với mức ý nghĩa 5%. Hay nói cách khác, ta chấp nhận giả thuyết H4.

Kiểm định giả thuyết H5: Kết quả nghiên cứu cho thấy hệ số Beta của biến COW là 0,356, thống kê t tương ứng có p-value = 0,000 (< 0,05). Điều đó cho thấy nhân tố đồng nghiệp có tác động tích cực tới sự hài lòng công việc của người lao động ở mức ý nghĩa 5%. Hay nói cách khác, ta chấp nhận giả thuyết H5.

Kiểm định giả thuyết H6: Kết quả nghiên cứu cho thấy hệ số Beta của biến ENV là 0,161 (> 0), thống kê t tương ứng có p-value = 0,021 (< 0,05). Điều đó cho thấy đối với dữ liệu nghiên cứu này, có cơ sở để cho rằng nhân tố điều kiện làm việc có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc của người lao động ở mức ý nghĩa 5%. Hay nói cách khác, ta chấp nhận giả thuyết H6.

Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu cho thấy giả thuyết H3 bị bác bỏ hay có thể xem trong nghiên cứu này, nhân tố “tiền lương” không có ảnh hưởng rõ ràng tới sự hài lòng công việc của người lao động. Do đó, phương trình hồi quy có thể viết lại như sau (theo hệ số chuẩn hóa):

$$SAT = 0,247WORK + 0,151ENV + 0,454COW + 0,142PROM + 0,211SUP$$

Kết quả này cho thấy mức độ ảnh hưởng của các nhân tố là không giống nhau. Nhân tố đồng nghiệp có ảnh hưởng mạnh nhất, sau đó đến bản chất công việc, lãnh đạo, điều kiện làm việc và cuối cùng là cơ hội thăng tiến.

3.4. Đánh giá sự khác biệt về mức độ hài lòng công việc theo các nhóm nhân viên

Để đánh giá sự khác biệt giữa các nhóm nhân viên phân loại theo các tiêu chí nhân khẩu khác nhau, ta sử dụng phân tích bằng T-test đối với nhóm nhân khẩu phân loại 2 tiêu chí và phân tích ANOVA đối với các nhóm nhân khẩu phân loại với trên 2 tiêu chí. Kết quả phân tích được biểu diễn trong Bảng 4.

Bảng 4: Kết quả phân tích T-test và ANOVA

| Tiêu chí so sánh | p-value | |
|---------------------|------------------|-------------|
| | Kiểm định Levene | Kiểm định F |
| Giới tính | 0,004 | 0,173 |
| Tình trạng hôn nhân | 0,085 | 0,456 |
| Trình độ học vấn | 0,407 | 0,603 |
| Tuổi | 0,239 | 0,762 |

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả.

Kết quả phân tích sự khác biệt theo các nhóm nhân khẩu học cho thấy kiểm định Levene đều có p-value > 0,05 và kiểm định F của phân tích phương sai đều có p-value > 0,05. Rõ ràng là không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng của nhân viên theo các nhóm nhân khẩu học.

4. Thảo luận kết quả

Kết quả nghiên cứu cho thấy việc sử dụng mô hình JDI được hiệu chỉnh cho môi trường Việt Nam là công cụ phù hợp và tin cậy để đánh giá ảnh hưởng của các nhân tố công việc tới sự hài lòng của nhân viên. Kết quả này một lần nữa kiểm chứng độ tin cậy của bộ công cụ JDI trong lĩnh vực đào tạo. Mặc dù là một bộ công cụ tin cậy và phù hợp nhưng JDI cũng cho thấy cần có những bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp với từng lĩnh vực nghiên cứu. Theo kết quả nghiên cứu này, hệ số R² hiệu chỉnh bằng 0,671 cho thấy các nhân tố mới giải thích được hơn 60% thay đổi của sự hài lòng. Điều đó cho thấy cần bổ sung các nhân tố khác vào mô hình (ví dụ vấn đề phúc lợi, công đoàn...) để gia tăng khả năng giải thích của mô hình.

Kết quả nghiên cứu này cũng chỉ ghi nhận có 5 trong 6 nhân tố thực sự có ảnh hưởng tới sự hài lòng công việc của người lao động, gồm bản chất công việc, cơ hội thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp và điều kiện làm việc. Nhân tố tiền lương không có ảnh hưởng rõ ràng tới sự hài

lòng công việc của người lao động có thể xuất phát từ việc người lao động đã chấp nhận với mức lương khi bắt đầu vào làm.

Đặt trong bối cảnh với các nghiên cứu khác gần đây tại Việt Nam, nghiên cứu này có những tương đồng và khác biệt nhất định. Ví dụ, nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương [5] tại Tập đoàn Tân Hiệp Phát cho thấy có 4 nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của người lao động gồm (i) đào tạo và thăng tiến, (ii) đồng nghiệp, (iii) tiền lương và (iv) lãnh đạo, nhân tố bản chất công việc không có ảnh hưởng tới sự hài lòng công việc của nhân viên. Ngược lại, nghiên cứu này lại không ghi nhận kết quả hoàn toàn tương tự khi nhân tố bản chất công việc có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người lao động nhưng nhân tố tiền lương lại không cho thấy ảnh hưởng tương tự. Điều này có thể do sự khác biệt về đặc thù của mỗi dạng tổ chức. Tập đoàn Tân Hiệp Phát là một tổ chức hoạt động trong ngành sản xuất, trong đó các công việc thường được tiêu chuẩn hóa nên có thể không ảnh hưởng tới sự hài lòng công việc của người lao động. Trong khi đó, tại các tổ chức giáo dục được đưa vào nghiên cứu này, làm việc trong môi trường có nhiều giao tiếp xã hội hơn, dịch vụ khó tiêu chuẩn hóa hơn nên tính phù hợp công việc được đánh giá cao hơn và có ảnh hưởng lớn hơn tới sự hài lòng của người lao động. Với nhân tố điều kiện làm việc được đưa thêm vào mô hình nghiên cứu cũng cho thấy có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người lao động. Rõ ràng là tồn tại sự khác biệt về tiểu vùng văn hóa giữa các tổ chức nhưng những điều kiện làm việc tốt cũng có ảnh hưởng tới cảm nhận của người lao động.

Điểm đặc biệt của nghiên cứu này là nhân tố tiền lương không ghi nhận ảnh hưởng tới sự hài lòng công việc. Trong khi đó, những nghiên cứu của các tác giả trước đây đều cho thấy tiền lương có ảnh hưởng tới sự hài lòng của người

lao động [5, 7]. Điều này có thể được giải thích về mặt bằng chung, tiền lương hiện tại của các tổ chức này ở mức tương đối cao hơn so với các doanh nghiệp khác. Ngoài ra, trong bối cảnh kinh tế còn khó khăn, tại các ngành “nóng” hiện tại như ngân hàng, tài chính nhân viên cũng bị cắt giảm tiền lương, điều này có thể tác động đến kỳ vọng của người lao động. Trong giai đoạn khó khăn, họ cần một công việc ổn định hơn là một công việc bất ổn định mặc dù tiền lương có thể cao hơn.

Nghiên cứu này cũng cung cấp bằng chứng về mức độ ảnh hưởng khác nhau của các nhân tố công việc tới sự hài lòng công việc. Kết quả nghiên cứu cho thấy ảnh hưởng lớn nhất thuộc về nhân tố đồng nghiệp, tiếp theo là bản chất công việc, lãnh đạo, điều kiện làm việc và cuối cùng là cơ hội thăng tiến. Kết quả này không tương đồng với các nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương [5] tại Tập đoàn Tân Hiệp Phát, Đào Trung Kiên và cộng sự [7] đối với lao động văn phòng tại Hà Nội. Điều này cho thấy các kết quả khảo sát cho từng doanh nghiệp có thể không sử dụng được cho doanh nghiệp khác do những khác biệt về văn hóa tổ chức, lĩnh vực hoạt động, do vậy cần thiết phải có các đánh giá cho từng tổ chức, theo từng ngành nghề.

Về mặt hiện trạng mức độ hài lòng công việc, nghiên cứu này cho thấy tại các tổ chức nước ngoài cung cấp dịch vụ đào tạo, mức độ hài lòng công việc của nhân viên là khá cao (3,83 điểm). Kết quả đánh giá như vậy là cao hơn so với khảo sát của Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương [5], Đào Trung Kiên và cộng sự [7]. Điều này cũng phản ánh đúng thực tế các tổ chức có yếu tố nước ngoài thường có môi trường làm việc năng động hơn. Mặc dù áp lực công việc là khá lớn nhưng tính công bằng, môi trường làm việc, văn hóa doanh nghiệp ở các tổ chức này thường được đánh giá cao hơn.

Nghiên cứu này cũng không cho thấy có sự khác biệt nào về các yếu tố nhân khẩu học ảnh hưởng tới sự hài lòng của nhân viên. Các kết quả phân tích theo các nhóm (giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, tình trạng hôn nhân) không cho thấy có sự khác biệt một cách có ý nghĩa. Điều này phản ánh các chính sách về người lao động tại các tổ chức đào tạo nước ngoài được thực hiện khá tốt. Đồng thời, các tổ chức này cũng là các tổ chức có văn hóa doanh nghiệp mạnh khi tính đồng thuận trong tổ chức khá cao.

5. Kết luận

Nhìn chung, mức độ hài lòng công việc của người lao động tại các tổ chức đào tạo nước ngoài hiện tại là khá tốt, điểm đánh giá ở gần mức 4 điểm (trên 5), điểm đánh giá về tất cả các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng công việc cũng đều ở mức khá (> 3,5). Điều này phản ánh chính sách lao động hiện tại của các tổ chức được nghiên cứu là khá tốt, đáng học tập. Cụ thể, theo đánh giá của người lao động, tại các tổ chức này: (1) Chính sách tuyển dụng và bố trí công việc phù hợp với trình độ chuyên môn của người lao động; (2) môi trường và bầu không khí làm việc được chia sẻ giữa các nhân viên; (3) văn hóa lãnh đạo được định hướng là văn hóa dân chủ; (4) chính sách phát triển nhân sự khá rõ ràng, minh bạch và công bằng giữa các thành viên.

Ngoài ra, việc tạo ra sự hài lòng công việc của người lao động tại các tổ chức được nghiên cứu cũng có những nguyên nhân khách quan từ phía môi trường bên ngoài. Trong những năm gần đây tình trạng thất nghiệp, khó kiếm việc làm gia tăng. Do đó, áp lực giữ việc của bản thân người lao động cũng tăng lên, có thể tác động tới kỳ vọng của người lao động đang làm việc tại các tổ chức được nghiên cứu.

Những thành công chính của các chính sách lao động hiện tại ở các tổ chức được nghiên cứu

gợi ý nhiều vấn đề đối với chính sách nhân sự tại các công ty trong nước. Tuy nhiên, mức độ hài lòng cũng có thể được cải thiện hơn nữa với việc cải thiện 2 yếu tố có kết quả đánh giá mức độ hài lòng thấp nhất là lãnh đạo và đồng nghiệp. Đối với nhân tố lãnh đạo, nhân viên thường mong muốn được tham gia ý kiến trong việc ra các quyết định quan trọng. Đối với nhân tố đồng nghiệp, xây dựng chương trình văn hóa doanh nghiệp mạnh, trong đó các giá trị văn hóa doanh nghiệp định hướng theo khả năng tác động tới hành vi của các cá nhân trong tổ chức [10] cần được chú trọng.

Nhìn chung, nghiên cứu đã áp dụng mô hình đánh giá các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của nhân viên để đánh giá đúng những nhân tố thực sự có ảnh hưởng tới sự hài lòng công việc và mức độ ảnh hưởng (mạnh, yếu) khác nhau của từng nhân tố tới sự hài lòng công việc tổng thể. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng có một số hạn chế nhất định như: mới điều tra ở các tổ chức cung cấp dịch vụ đào tạo nên khả năng khái quát hóa có thể bị hạn chế, cỡ mẫu nghiên cứu nhỏ có thể làm cho độ tin cậy của các phân tích thống kê bị hạn chế. Nghiên cứu trong tương lai có thể chú ý bổ sung một số tổ chức có yếu tố nước ngoài hoạt động trong lĩnh vực sản xuất hoặc kinh doanh sẽ giúp kết quả nghiên cứu có ý nghĩa tư vấn cho các nhà quản lý doanh nghiệp hơn.

Tài liệu tham khảo

- [1] Saari, L. M., Judge, T. A., Employee Attitudes and Job Satisfaction, Human Resource Management, 43 (2004) 4.
- [2] Smith, P. C., Kendall, L. M., Hulin, C. L., The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement, Chicago: Rand McNelly, 1969.
- [3] Luddy, N., Job Satisfaction amongst Employees at a Public Health Institution in the Western Cape, University of the Western Cape, 2005.

- [4] Trần Kim Dung, “Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam”, Tạp chí Phát triển Khoa học, 8 (2005) 1.
- [5] Hà Nam Khánh Giao, Võ Thị Mai Phương, “Đo lường sự thỏa mãn công việc của nhân viên sản xuất tại Tập đoàn Tân Hiệp Phát”, Tạp chí Phát triển Kinh tế, 248 (2011) 1.
- [6] Phan Thị Minh Lý, “Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên các ngân hàng thương mại trên địa bàn Thừa Thiên - Huế”, Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng, 3 (2011) 44.
- [7] Dao Trung Kiên, Nguyen Van Duy, Pham Thu Hang, Trinh Dinh Quy, “Factors Impact on Job Satisfaction of Office Staff in Hanoi - An Empirical Research”, International Conference on Emerging Challenges Innovation Management for SMEs, 2014.
- [8] Nasurdin, A. M., Ramayah, T., “The Link between Satisfaction and Commitment: Is it Different for Old and Young Workers?”, The National Human Resource Development Conference Proceedings, 15th-16th December 2003, Kuching, Malaysia.
- [9] Robin, Quản trị học, NXB. Tài chính, Hà Nội, 2008.
- [10] Nguyễn Mạnh Quân, Đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp, NXB. Lao động Xã hội, Hà Nội, 2007.

Job Satisfaction of Employees in International Organizations Providing Education and Training Services in Vietnam

Phạm Thu Hằng, Phạm Thị Thanh Hồng

*School of Economics and Management, Hanoi University of Science and Technology,
No. 1 Đại Cồ Việt, Hai Bà Trưng, Hanoi, Vietnam*

Abstract: This study applies the adjusted JDI indicators classified into five groups including: (i) work nature, (ii) promotion opportunities, (ii) payment, (iv) leadership, and (v) colleagues and working condition, to assess the level of job satisfaction of employees in a number of international organizations providing education and training services in Vietnam. The research: (i) identified factors affecting the satisfaction of employees, and (ii) explained the reasons why employees who work for an international organization make “career moves” more rarely than those who work for local ones. The research provides empirical contributions to the job satisfaction literature, recommends some suggestions for human resource managers, and helps local organizations motivate their employees more effectively.

Keywords: Job satisfaction, employee (s), empirical research.