

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**NGUYỄN THỊ QUỲNH NGA**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN**  
**TẠI CÔNG TY TNHH GAMELOFT,**  
**CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**  
**Mã số: 60.34.05**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng - Năm 2015**

Công trình được hoàn thành tại  
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Nguyễn Trường Sơn**

Phản biện 1: PGS.TS Đào Hữu Hòa

Phản biện 2: TS. Hồ Kỳ Minh

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 17 tháng 01 năm 2015.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin – Học liệu, Đại học Đà Nẵng;
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Khảo sát sự hài lòng của nhân viên là một trong những công cụ giúp cho doanh nghiệp đánh giá được phần nào mức độ thỏa mãn nhân viên với công việc hiện tại của họ, hiểu được tâm tư, nguyện vọng của nhân viên. Từ đó, doanh nghiệp có những điều chỉnh chính sách nhân sự, tạo môi trường động viên, khích lệ nhân viên phù hợp.

Trong những năm gần đây, tại Công ty TNHH Gameloft – Chi nhánh Đà Nẵng xuất hiện tình trạng nhân viên không còn thực hiện tốt công việc của mình và nhiều nhân viên đã nghỉ việc để chuyển sang các Công ty khác gây khó khăn cho việc tuyển dụng thường xuyên tại Công ty. Tỷ lệ nhân viên rời bỏ Công ty tăng dần theo các năm. Vậy, nguyên nhân của sự ra đi đó bắt nguồn từ đâu? Người lao động cần những điều kiện gì để tạo sự thỏa mãn? Người lao động không hài lòng ở điều gì? Đây được xem là một trong những mối quan tâm của lãnh đạo Công ty. Cũng chính vì lý do này, nên tác giả tiến hành “*Nghiên cứu sự hài lòng của nhân viên tại Công ty TNHH Gameloft- Chi nhánh Đà Nẵng*”. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp Công ty có cơ sở cho việc xây dựng và thực thi những chính sách nhân sự hợp lý, khắc phục những khó khăn trong công tác nhân sự hiện nay.

### 2. Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu của đề tài

- Xây dựng mô hình nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của nhân viên đối với Công ty TNHH Gameloft- Chi nhánh Đà Nẵng.
- Phân tích mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của nhân viên dựa trên khảo sát thực tế tại Công ty.
- Đề xuất một số giải pháp để nâng cao sự hài lòng của nhân viên tại Công ty TNHH Gameloft- Chi nhánh Đà Nẵng.

### 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đề tài tập trung nghiên cứu lý luận về sự hài lòng và các nhân tố

ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của đội ngũ nhân viên tại Công ty TNHH Gameloft- Chi nhánh Đà Nẵng và không phải là lãnh đạo quản lý Công ty.

Thời gian thực hiện khảo sát và phỏng vấn trong tháng 8 và 9/2014.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp phân tích và tổng hợp thông tin
- Phương pháp điều tra
- Phương pháp xử lý dữ liệu

#### **5. Kết cấu đề tài**

Chương 1: Cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu đề xuất.

Chương 2: Thiết kế nghiên cứu

Chương 3: Kết quả nghiên cứu

Chương 4: Kết luận và Kiến nghị

#### **6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu**

### **CHƯƠNG 1**

#### **CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ THỰC TIỄN**

#### **CÔNG TY TNHH GAMELOFT - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

#### **1.1. LÝ THUYẾT VỀ SỰ HÀI LÒNG (THỎA MÃN) CỦA NHÂN VIÊN**

##### **1.1.1. Khái niệm về sự hài lòng của nhân viên**

Thỏa mãn của nhân viên nói chung và nhân viên văn phòng nói riêng có thể đo lường ở mức độ thỏa mãn chung trong công việc, cũng có thể đo lường thỏa mãn với từng thành phần của công việc.

##### ***a. Mức độ thỏa mãn chung trong công việc***

- Theo mô hình về sự kỳ vọng của Porter- Lawer thì sự thỏa mãn (hay sự hài lòng) là thái độ hình thành từ sự chênh lệch giữa những phần thưởng mà một nhân viên nhận được và những phần thưởng mà anh ta tin tưởng là đáng nhận được.

- Theo Spector (1997) sự thỏa mãn công việc đơn giản là việc

người ta cảm thấy thích công việc và các khía cạnh công việc của họ như thế nào.

- Ellickson và Logsdon (2001) thì cho rằng sự hài lòng công việc được định nghĩa chung là mức độ người nhân viên yêu thích công việc của họ, đó là thái độ dựa trên sự nhận thức của người nhân viên (tích cực hay tiêu cực) về công việc hoặc môi trường làm việc của họ.

- Kreitner và Kinicki (2007), sự hài lòng công việc chủ yếu phản ánh mức độ một cá nhân yêu thích công việc của mình. Đó chính là tình cảm hay cảm xúc của người nhân viên đó đối với công việc của mình.

- Weiss (1967) định nghĩa rằng thỏa mãn trong công việc là thái độ về công việc được thể hiện bằng cảm nhận, niềm tin và hành vi của người lao động

#### ***b. Mức độ thỏa mãn chung với các thành phần trong công việc***

- Theo Smith, Kendal và Hulin (1969), mức độ thỏa mãn với các thành phần hay khía cạnh của công việc là thái độ ảnh hưởng và ghi nhận của nhân viên về các khía cạnh khác nhau trong công việc (*bản chất công việc; cơ hội đào tạo và thăng tiến; lãnh đạo; đồng nghiệp; tiền lương*) của họ.

- Theo quan điểm của Buitendach và Witte (2005) cho rằng sự hài lòng công việc liên quan đến nhận thức và đánh giá của mỗi cá nhân về công việc, và nhận thức này lần lượt ảnh hưởng bởi hoàn cảnh của họ, bao gồm cả nhu cầu, giá trị và kỳ vọng. Do đó, mỗi cá nhân đánh giá công việc của họ trên cơ sở các yếu tố mà họ coi là quan trọng đối với họ (Sempane, Rieger & Roodt, 2002).

Như vậy, có rất nhiều các định nghĩa khác nhau về sự hài lòng của nhân viên nhưng chúng ta có thể rút ra được rằng sự hài lòng của nhân viên là sự đánh giá của người lao động về các vấn đề liên quan đến thực hiện công việc của họ. Họ sẽ có phản ứng tích cực đối với công việc của mình.

## **1.1.2. Lý thuyết về sự thỏa mãn của nhân viên**

### ***a. Thuyết cấp bậc nhu cầu của Abraham Maslow (1943)***

Thuyết cấp bậc nhu cầu của A.Maslow cho rằng hành vi của con người bắt nguồn từ nhu cầu và những nhu cầu của con người được sắp xếp theo một thứ tự ưu tiên từ thấp đến cao về tầm quan trọng. Cấp bậc nhu cầu được sắp xếp thành năm bậc: sinh lý, an toàn, xã hội, tôn trọng và tự thể hiện. Khi một nhu cầu bậc thấp nào đó đã được thỏa mãn thì nhu cầu ở bậc cao hơn kế tiếp sẽ xuất hiện.

Thuyết cấp bậc nhu cầu của Maslow đã có một ảnh hưởng quan trọng đối với hoạt động quản trị đó là muốn lãnh đạo nhân viên thì điều quan trọng là bạn phải hiểu người lao động của bạn đang ở cấp độ nhu cầu nào. Từ sự hiểu biết đó cho phép bạn đưa ra các chính sách phù hợp cho việc thỏa mãn nhu cầu của người lao động.

### ***b. Thuyết nhu cầu ERG của R. Alderfer (1969)***

Hành động của con người bắt nguồn từ nhu cầu- cũng giống như các nhà nghiên cứu khác- song ông cho rằng con người cùng một lúc theo đuổi việc thỏa mãn ba nhu cầu cơ bản: nhu cầu tồn tại, nhu cầu quan hệ và nhu cầu phát triển.

Từ mô hình ERG, có thể rút ra điều bổ ích cho các nhà quản lý: không phải mọi người đều bị thúc đẩy bởi những điều giống nhau. Điều đó phụ thuộc vào vị trí bạn ở đâu trong tổ chức. Trong trường hợp cá nhân không thỏa mãn nhu cầu về phát triển, họ sẽ có thể quay về tìm kiếm sự thỏa mãn trong nhu cầu về giao tiếp.

### ***c. Thuyết về các nhu cầu thúc đẩy của McClelland (1961)***

Theo David C. McClelland, trong quá trình làm việc, các cá nhân chịu tác động mạnh mẽ bởi ba nhân tố có ảnh hưởng, tác động với nhau, đó là: Thành tích, quyền lực và liên minh.

Lý thuyết của McClelland cho thấy để khuyến khích mọi người làm việc thì người lãnh đạo phải hiểu được người dưới quyền họ có loại

nhu cầu nào mạnh, yếu để có các biện pháp thỏa mãn mà vẫn đảm bảo được mục tiêu của tổ chức.

#### ***d. Thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959)***

Ông cho rằng những nhân tố ảnh hưởng tới hành vi con người chủ yếu có hai loại: nhân tố duy trì và nhân tố tạo động lực thúc đẩy.

*Nhân tố duy trì* được xem là nguồn gốc của sự bất mãn. Những nhân tố duy trì nếu xử lý không tốt có thể gây ra sự bất mãn đối với công việc. Tuy nhiên, khi những nhu cầu duy trì được thỏa mãn, thì kết quả không nhất thiết là họ hài lòng với công việc.

*Nhân tố thúc đẩy* đại diện cho nguồn gốc của sự hài lòng. Nếu việc xử lý các nhân tố thúc đẩy diễn ra thỏa đáng thì có thể làm cho người ta sản sinh tâm lý hài lòng. Nếu xử lý không thỏa đáng thì hiệu quả bất lợi của nó cùng lắm chỉ là không thể tạo ra tâm lý hài lòng, chứ không tạo ra tâm lý bất mãn.

#### ***e. Thuyết công bằng của Stacey John Adams (1963)***

Lý thuyết công bằng (Equity Theory) của Adams thuộc nhóm lý thuyết động lực làm việc nhằm xác định: yếu tố đầu vào mà người lao động đóng góp công sức trong công việc của bản thân và yếu tố đầu ra mà người lao động nhận được. Sau đó, yếu tố đầu vào và đầu ra của bản thân người lao động được xem xét và so sánh với yếu tố đầu vào và đầu ra của đồng nghiệp trong tổ chức.

#### ***f. Thuyết kỳ vọng của Victor Vroom***

Lý thuyết này xoay xung quanh ba khái niệm cơ bản:

- Kỳ vọng: Là niềm tin rằng nỗ lực sẽ dẫn đến kết quả tốt.
- Tính chất công cụ: Là niềm tin rằng kết quả tốt sẽ dẫn đến phần thưởng xứng đáng.
- Hoá trị của phần thưởng: Phản ánh mức độ quan trọng của phần thưởng đối với người thực hiện công việc.

Vroom cho rằng người lao động chỉ được động viên khi nhận

thức của họ về cả ba khái niệm hay ba mối quan hệ trên là tích cực.

Sau này, L.W.Porter và E.F. Lawler đã đi tới một mô hình động cơ thúc đẩy hoàn hảo hơn mà phần lớn được xây dựng trên lý thuyết kỳ vọng của Vroom. Mô hình này là cách miêu tả thích hợp hơn về hệ thống động cơ thúc đẩy. Mô hình cho thấy động cơ thúc đẩy không phải là vấn đề nhân và quả đơn giản.

## **1.2. MỘT SỐ NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN TRONG CÔNG VIỆC**

### **1.2.1. Chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith, Kendall và Hulin (1969)**

Mô hình Chỉ số mô tả công việc (Job Descriptive Index - JDI) của Smith, Kendall và Hulin (1969) sử dụng 72 mục đo lường mức độ hài lòng của nhân viên trong công việc ở 5 khía cạnh: (1) Đặc điểm công việc, (2) Lãnh đạo, (3) Tiền lương, (4) Cơ hội thăng tiến, (5) Đồng nghiệp.

### **1.2.2. Job Diagnostic Survey (JDS) của Hackman& Oldham (1975)**

Hai tác giả này đã đề xuất ra 5 yếu tố “lõi” để đánh giá trực tiếp môi trường làm việc, đó là (1) Đa dạng kỹ năng, (2) Nhiệm vụ công việc, (3) Ý nghĩa của công việc, (4) Sự tự chủ và (5) Phản hồi. Những nhân tố này có mối quan hệ ý nghĩa với mức độ hài lòng trong công việc và có tác động mạnh trong việc động viên khích lệ nhân viên. Ngoài ra, JDS cũng đo lường những biểu hiện tâm lý của nhân viên như mức độ cảm nhận về: (i) vai trò quan trọng trong tổ chức; (ii) trách nhiệm đối với kết quả công việc và (iii) nhận thức và hiểu được họ đã thực hiện công việc hiệu quả như thế nào. JDS cũng xây dựng những thang đo lường các yếu tố tác động đến công việc như: (a) Mức độ hài lòng chung và (b) Những khía cạnh của sự hài lòng trong công việc (Sự bảo đảm của công việc, lương thưởng, quan hệ đồng nghiệp, quan hệ với lãnh đạo và cơ hội thăng tiến)



### **1.2.3. Job Satisfaction Survey (JSS) của Spector (1985)**

Sự hài lòng công việc khảo sát (JSS) là một thang đo được sử dụng rộng rãi cho việc nghiên cứu thái độ của nhân viên đối với khía cạnh công việc. JSS đã được phát triển bởi Spector (1985), và nó bao gồm ba mươi sáu yếu tố đo lường sự hài lòng của công việc hướng tới chín khía cạnh, đó là: *Tiền lương, Cơ hội thăng tiến, Sự giám sát, Phúc lợi, Phần thưởng, Chính sách hoạt động, Đồng nghiệp, Bản chất công việc và Giao tiếp*. JSS sử dụng thang đo Likert từ "Hoàn toàn đồng ý" đến "Hoàn toàn không đồng ý". Theo Spector (1985; 1997) JSS được áp dụng cho tất cả các tổ chức, mặc dù nó đã được phát triển để sử dụng của con người tổ chức dịch vụ.

### **1.2.4. Tiêu chí đo lường thỏa mãn Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) của Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967)**

MSQ là công cụ đo lường sử dụng một trong hai form: hình thức bảng dài và bảng ngắn. Hình thức bảng dài có 100 mục ứng với 5 khía cạnh. Bảng ngắn MSQ chỉ sử dụng 20 yếu tố đánh giá sự hài lòng bên trong và sự hài lòng bên ngoài đến sự hài lòng chung,

### **1.2.5. Mô hình nghiên cứu AJDI của PGS.TS Trần Kim Dung (2005)**

Ở Việt Nam, nghiên cứu của PGS. TS Trần Kim Dung (2005) về sự hài lòng công việc trong điều kiện của Việt Nam trên cơ sở sử dụng Chỉ số mô tả công việc (JDI) theo cách tiếp cận của Smith, Kendall và Hullin (1969). Tuy nhiên, ngoài năm nhân tố được đề nghị trong JDI, tác giả đã đưa thêm hai nhân tố nữa là *Phúc lợi doanh nghiệp và Điều kiện làm việc* để phù hợp với tình hình cụ thể của Việt Nam.

### **1.2.6. Nghiên cứu của Wallace D. Boeve (2007)**

Boeve (2007) đã tiến hành cuộc nghiên cứu sự thỏa mãn công việc của các giảng viên khoa đào tạo trợ lý bác sỹ ở các trường y tại Mỹ trên cơ sở sử dụng lý thuyết hai nhân tố của Herzberg và chỉ số

mô tả công việc của Smith, Kendall & Hulin. Theo đó, nhân tố sự thỏa mãn công việc được chia làm hai nhóm: nhóm nhân tố bên trong (*bản chất công việc và cơ hội phát triển thăng tiến*) và nhóm nhân tố bên ngoài (*lương, sự hỗ trợ của cấp trên và mối quan hệ với đồng nghiệp*). Mục đích của nghiên cứu này cũng nhằm là hỗ trợ và nâng cao cho cả hai lý thuyết trên.

### **1.2.7. Mối quan hệ giữa sự thỏa mãn với các yếu tố cá nhân**

Theo nghiên cứu của Andrew (2002) về sự thỏa mãn trong công việc tại Hoa Kỳ và một số quốc gia khác và kết quả nghiên cứu của Keith và John (2002) cho thấy một số yếu tố cá nhân không chỉ ảnh hưởng lớn đến mức độ hài lòng của người lao động mà còn thể hiện sự khác biệt về đặc điểm cá nhân cũng dẫn đến sự khác biệt không nhỏ về mức độ hài lòng trong công việc của người lao động.

## **1.3. THỰC TIỄN VỀ CÔNG TY TNHH GAMELOFT- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

### **1.3.1. Sơ lược về Công ty TNHH Gameloft – Chi nhánh Đà Nẵng**

#### **a. Đôi nét về Công ty TNHH Gameloft - Chi nhánh Đà Nẵng**

#### **b. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các bộ phận**

### **1.3.2. Tình hình nguồn nhân lực của Công ty**

#### **a. Đặc điểm nguồn nhân lực của Công ty**

Tổng số lao động của Công ty hiện này là hơn 562 người, trong đó chủ yếu là lao động sản xuất (chiếm khoảng 95% tổng số lao động) làm việc tại văn phòng của Công ty. Bộ phận quản lý chiếm khoảng 5% tổng số lao động.

Phần lớn nhân viên tại Công ty ở độ tuổi dưới 30 tuổi. Nguồn nhân lực hiện tại của Công ty đa phần là làm trái ngành, trái nghề. Lực lượng lao động bao gồm người mới ra trường và những người đã có kinh nghiệm. Việc tuyển dụng không đòi hỏi nhiều bằng cấp, chỉ cần có đầy đủ các kỹ năng cần thiết và đáp ứng yêu cầu.

Trong cơ cấu lao động, nhân viên nam chiếm tỷ trọng lớn hơn

rất nhiều so với nhân viên nữ.

**b. Thực trạng nguồn nhân lực tại Công ty**

**Bảng 1.3: Số lượng lao động tại Gameloft**

*Đơn vị tính: người*

Năm	Số lượng nhân viên
2010	210
2011	380
2012	465
2013	562

*(Nguồn: Phòng Nhân sự Công ty TNHH Gameloft – CN Đà Nẵng)*

Song song với số lượng nhân viên tăng lên hàng năm thì số lượng nhân viên nghỉ việc cũng chiếm một con số đáng kể. Cụ thể năm 2011 là 20 nhân viên. Năm 2012, số lượng nhân viên xin nghỉ việc tăng lên 36 nhân viên. Và năm 2013, con số này đạt mức 65 nhân viên.

**1.3.3. Thực trạng về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên tại Công ty TNHH Gameloft - Chi nhánh Đà Nẵng**

**a. Bản chất công việc**

Lập trình các sản phẩm trò chơi là nghề thiết kế, xây dựng các phần mềm. Công việc lập trình, thiết kế trò chơi đòi hỏi nhiều kỹ năng, sự sáng tạo, chuyên môn,... Trong khi, công việc kiểm tra lỗi trò chơi lại không yêu cầu cao các yếu tố trên. Khối lượng công việc không ổn định tùy vào số lượng dự án và tính gấp rút của dự án tại thời điểm đó, các dự án được sắp xếp theo tính chất quan trọng mà ưu tiên thứ tự trước sau.

**b. Công tác thù lao (Lương và Phúc lợi)**

Chính sách trả lương, thưởng, phúc lợi của chi nhánh được áp dụng theo chính sách trả lương, thưởng, phúc lợi của Công ty TNHH Gameloft Việt Nam.

Giữa các bộ phận, phòng ban tùy vào loại công việc có chính sách tiền lương khác nhau. Gói lương hàng tháng của nhân viên bao gồm: Lương cơ bản gộp; Phụ cấp cơm trưa; Phụ cấp, trợ cấp khác (nếu có).

Công ty có hai mức thưởng cho nhân viên: thưởng Tết và thưởng theo hiệu quả công việc. Công ty đã tổ chức nhiều hoạt động vào các ngày lễ, ngày nghỉ và tham quan định kỳ hàng năm cho cán bộ nhân viên.

### ***c. Công tác đánh giá thực hiện công việc***

Tiêu chí đánh giá thực hiện công việc bao gồm: hiệu quả công việc, kỹ năng và thái độ làm việc của nhân viên

Tiêu chí đánh giá ở mỗi bộ phận quy định dựa trên tính chất công việc, yêu cầu của công việc và được xây dựng chung cho tất cả các bộ phận.

### ***d. Điều kiện làm việc***

Cơ sở hạ tầng tốt, khang trang. Không gian từng tầng được thiết kế khác nhau nhằm tạo ra hứng thú làm việc cho nhân viên. Tại các tầng được trang bị thiết bị hiện đại tạo điều kiện cho nhân viên hoàn thành công việc.

### ***e. Đào tạo, thăng tiến***

Công tác đào tạo của Công ty được tiến hành thường xuyên và liên tục. Ở mỗi bộ phận, tất cả nhân viên đều có quyền bình đẳng được tham gia đào tạo. Nhân viên mới được đào tạo để tiếp thu những kỹ năng, kiến thức cần thiết cho công việc.

Nhân viên trong Công ty bên cạnh được tham gia các khóa học về chuyên môn thì Công ty còn tổ chức các khóa học do chính Công ty tài trợ như ngoại ngữ, giao tiếp,...

Hiện tại, việc đề bạt, thăng tiến tại Công ty do cấp quản lý thảo luận và quyết định thông qua trường phòng nhân sự, giám đốc chi nhánh.

### ***f. Môi quan hệ với lãnh đạo và đồng nghiệp***

Hình thức làm việc ở tất cả các bộ phận đều theo nhóm. Mỗi nhóm gồm tám đến mười nhân viên sẽ tham gia dưới sự quản lý của trưởng nhóm. Vì vậy, đòi hỏi xây dựng mối quan hệ tốt với lãnh đạo và đồng nghiệp. Lực lượng quản lý và các nhân viên đều có tuổi đời

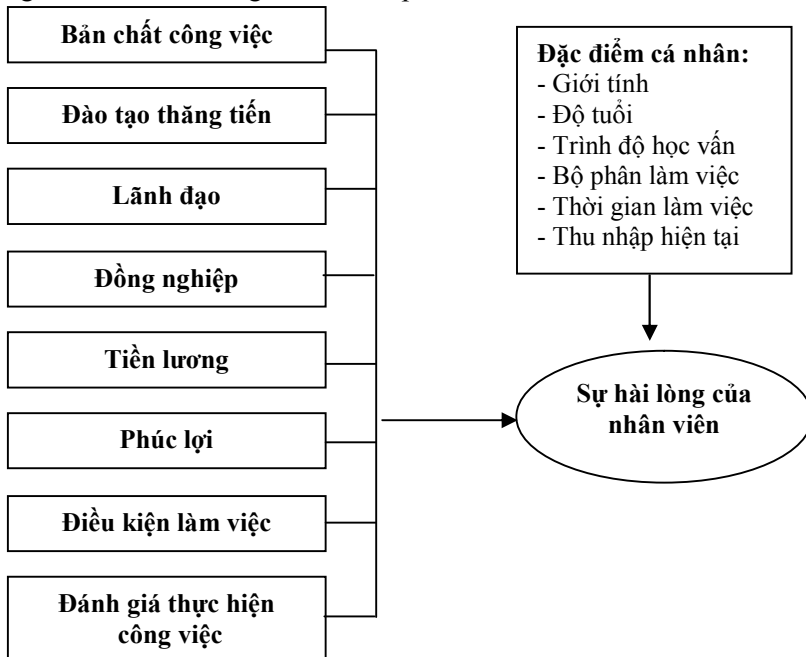
không chênh lệch nhau nhiều.

## 1.4. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT

### 1.4.1. Hình thành mô hình nghiên cứu

Việc chọn lựa mô hình nghiên cứu được dựa trên tiêu chí kế thừa và phát triển trong việc sử dụng và chọn lọc một số cơ sở lý thuyết, đồng thời nghiên cứu thang đo nhân tố phù hợp với mục tiêu nghiên cứu của đề tài.

Trên cơ sở 5 khía cạnh của mô hình JDI của Smith, Kendall và Hullin (1969): Bản chất công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp, tiền lương và bổ sung thêm ba thành phần: Phúc lợi, Điều kiện làm việc của Trần Kim Dung (2005); Đánh giá thực hiện công việc của Spector (1985), Weiss (1967), Herzberg (1959). Vì vậy, nghiên cứu mô hình gồm 8 thành phần.



*Hình 1.7: Mô hình nghiên cứu đề xuất*

### **1.4.2. Giả thuyết nghiên cứu**

- H1: *Bản chất công việc* có tương quan dương với Sự hài lòng của nhân viên trên tổng thể.
- H2: *Cơ hội đào tạo và thăng tiến* có tương quan dương với Sự hài lòng của nhân viên trên tổng thể.
- H3: *Lãnh đạo* có tương quan dương với Sự hài lòng của nhân viên trên tổng thể.
- H4: *Đồng nghiệp* có tương quan dương với Sự hài lòng của nhân viên trên tổng thể.
- H5: *Tiền lương* có tương quan dương với Sự hài lòng của nhân viên trên tổng thể.
- H6: *Phúc lợi* có tương quan dương với Sự hài lòng của nhân viên trên tổng thể.
- H7: *Điều kiện làm việc* có tương quan dương với Sự hài lòng của nhân viên trên tổng thể.
- H8: *Đánh giá thực hiện công việc* có tương quan dương với Sự hài lòng của nhân viên trên tổng thể.

### **1.4.3. Thang đo nhân tố**

Tác giả đã xây dựng 39 tiêu chí đánh giá trong 8 thang đo nhân tố.

## **CHƯƠNG 2**

### **THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU**

#### **2.1. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU**

#### **2.2. NGHIÊN CỨU SƠ BỘ**

##### **2.2.1. Thiết kế nghiên cứu sơ bộ**

Hình thức thảo luận nhóm. Đối tượng tham gia buổi thảo luận gồm 10 người đến từ mỗi 10 bộ phận khác nhau của Công ty.

##### **2.2.2. Kết quả nghiên cứu sơ bộ**

Tám nhân tố của mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên được đồng tình và có thể dùng cho nghiên cứu tiếp theo là nghiên cứu định

lượng. Loại bỏ 02 thang đo và tổng hợp thành Bảng thang đo điều chỉnh gồm 37 chỉ báo từ 8 nhân tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên.

### 2.2.3. Phác thảo bảng câu hỏi và nghiên cứu thử nghiệm

## 2.3. NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG

### 2.3.1 Thiết kế công cụ thu thập thông tin (Phiếu khảo sát)

Phiếu điều tra gồm 4 trang, in trên 2 tờ giấy A4. Phần chính của bản câu hỏi điều tra sử dụng thang đo Likert 5 điểm.

### 2.3.2. Thiết kế thang đo lường

**Bảng 2.1: Bảng tổng hợp thang đo của bài nghiên cứu**

Nhân tố	Biến	Thang đo
Thang đo nhân tố		
Đánh giá sự hài lòng của nhân viên tại từng khía cạnh	Bản chất công việc	Likert 5 mức độ
	Đào tạo và Thăng tiến	
	Lãnh đạo	
	Đồng nghiệp	
	Tiền lương	
	Phúc lợi	
	Đánh giá thực hiện công việc	
	Điều kiện làm việc	
Thông tin chung		
Đánh giá sự hài lòng nói chung	Hài lòng khi làm việc tại Công ty	Likert 5 mức độ
	Giới thiệu mọi người đến làm việc tại Công ty	
	Muốn gắn bó lâu dài với Công ty	
Thông tin cá nhân		
Thông tin phân loại người lao động	Giới tính	Biểu danh
	Độ tuổi	Tỉ lệ
	Trình độ chuyên môn	Thứ tự
	Vị trí công tác	Biểu danh
	Thời gian làm việc tại Công ty	Tỉ lệ
	Mức lương hiện tại	Tỉ lệ

## 2.4. CHỌN MẪU

Số lượng 210 quan sát là chấp nhận được. Đề tài sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện kết hợp với phương pháp lấy mẫu chia phần. Việc phân chia mẫu theo tỷ lệ % phân bố theo bộ phận làm việc của nhân viên.

## 2.5. PHÂN TÍCH DỮ LIỆU THU THẬP

Bước 1: Mã hóa và nhập dữ liệu

Bước 2: Phân tích hệ số tin cậy của các thang đo

Bước 3: Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis)

Bước 4: Phân tích hồi quy mức độ ảnh hưởng của các nhân tố

## CHƯƠNG 3

### KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 3.1. MÔ TẢ DỮ LIỆU THU THẬP

Với 210 bản câu hỏi được sử dụng để làm dữ liệu nghiên cứu. Sau khi tiến hành điều tra thu thập thông tin và xử lý số liệu thì ta tiến hành thống kê mô tả.

#### 3.2. THỐNG KÊ MÔ TẢ

##### 3.2.1. Mô tả về mẫu

- Về **giới tính của mẫu**: Có 161 nam chiếm 76.7%; 49 nữ chiếm 23.3%.

- Về **độ tuổi**: Lực lượng người lao động trẻ là chấp nhận được với nhân viên có độ tuổi phần lớn dưới 30.

- Về **trình độ học vấn**: Trình độ Đại học chiếm 83,3%, tiếp theo là nhóm người lao động có trình độ Cao đẳng chiếm 15.7% và nhóm Sau đại học chỉ chiếm 1%.

- Về **bộ phận làm việc**: Bộ phận quản lý chất lượng với 124 người lao động chiếm 59%, các bộ phận khác có lực lượng lao động



tương đối trái đều.

- **Về thời gian làm việc:** Nhóm nhân viên làm việc từ 1- 2 năm chiếm 47.6%, nhóm tiếp theo có 62 người lao động làm việc từ 2 đến 3 năm chiếm 29.5%.

- **Về thu nhập hiện tại:** tập trung chủ yếu ở nhóm lao động có thu nhập từ 2,5 triệu đến dưới 5 triệu chiếm 71%. Có 57 nhân viên có mức thu nhập từ 5 triệu đến 7,5 triệu chiếm 27,1%.

### 3.2.2. Mô tả về thang đo

**a. Mô tả thang đo Bản chất công việc:** Biến quan sát “*Những kỹ năng khác nhau mà công việc đem lại*” đạt mức độ trung bình đánh giá 3.45 cao nhất trong thang đo này. Đặc điểm công việc đòi hỏi sự sáng tạo, nhanh nhạy, sự phối hợp làm việc nhóm,... nên nhân viên sau khi làm việc sẽ được nâng cao các kỹ năng cần thiết cho bản thân.

**b. Mô tả thang đo Cơ hội đào tạo và thăng tiến:** Mức độ trung bình đánh giá tại biến quan sát “*Cơ hội thăng tiến khi làm việc*” là 3.19 thấp nhất trong thang đo. Điều này thể hiện sự chuyển đổi của nhân viên cấp dưới lên các vị trí cao hơn là khá khó khăn, trong khi chính sách thăng tiến của Công ty quy định rõ ràng các điều kiện thăng tiến, mức độ đánh giá trung bình ở biến này cao nhất với 3.91.

**c. Mô tả thang đo Lãnh đạo:** Các lãnh đạo được nhân viên tại Công ty TNHH Gameloft- Chi nhánh Đà Nẵng đánh giá khá cao, và các yếu tố được đánh giá khá đồng đều xấp xỉ trên dưới 4.0 cho thấy lãnh đạo Công ty thực sự được nhân viên yêu mến, có khả năng trong quản lý và gắn kết với nhân viên.

**d. Mô tả thang đo Đồng nghiệp:** Mọi quan hệ của các đồng nghiệp trong Công ty được đánh giá khá tốt, mức độ đánh giá ở yếu tố “*Hỗ trợ, giúp đỡ khi cần thiết*” là 4.04 cao nhất trong thang đo này. Nhân viên trong Công ty đa phần là giới trẻ, có độ tuổi đồng đều nhau, do đó, mức độ hòa đồng, chia sẻ và làm việc với nhau dễ dàng hơn.

**e. Mô tả thang đo Tiền lương:** Ý kiến cho rằng “*Tiền lương được nhận từ kết quả làm việc*” được đánh giá cao nhất và trung bình đánh giá là 3.90. Các ý kiến có mức độ đánh giá cũng tương đối cao đều này chứng minh sự quan tâm của Công ty đến yếu tố nhạy cảm này. Tuy nhiên, yếu tố “*Chính sách tăng lương*” chỉ được đánh giá ở mức tương đối đồng ý.

**f. Mô tả thang đo Phúc lợi:** Phần lớn nhân viên tương đối đồng ý với các ý kiến được nêu ra. Với ý kiến cho rằng “*Các hoạt động vui chơi, giải trí được tổ chức*” được đánh giá cao nhất và trung bình đánh giá là 3.95. Các ý kiến còn lại về “*hỗ trợ từ những dịp lễ Tết*” và “*chế độ nghỉ ngơi*” chỉ đạt ở mức tương đối đồng ý. Do Công ty thuộc sự quản lý của Công ty mẹ là doanh nghiệp nước ngoài, do đó, chế độ nghỉ lễ hay trợ cấp trong các dịp lễ có khác biệt so với các doanh nghiệp nội địa.

**g. Mô tả thang đo Điều kiện làm việc:** Với ý kiến cho rằng “*Thời gian làm thêm giờ*” được đánh giá thấp nhất trong thang đo với mức đánh giá trung bình 3.27. Nhân viên Công ty nhận thấy áp lực công việc là bình thường (3.54) và hài lòng với thời gian quy định làm việc hằng ngày Công ty đề ra.

**g. Mô tả thang đo Đánh giá thực hiện công việc:** Biện quan sát “*Tính khách quan, công bằng của việc đánh giá*” và “*Đánh giá được thực hiện định kỳ*” được nhân viên đánh giá khá cao, xấp xỉ trên dưới mức 4.5. Trong khi việc “*sử dụng kết quả đánh giá cho đề bạt khen thưởng*” và “*cách thức đánh giá mà Công ty xây dựng*” chỉ làm nhân viên khá hài lòng với mức 3.19 và 3.29. Điều này cho thấy điểm hạn chế, tồn tại của Công ty trong công tác đánh giá thực hiện công việc.

**g. Mô tả thang đo Sự hài lòng chung của nhân viên đối với Công ty:** Tiêu chí “*Hài lòng khi làm việc tại Công ty*” được nhân viên đánh giá ở mức độ trung bình là 3.76. Khi được hỏi về việc “*giới thiệu mọi người đến làm việc tại Công ty*” thì kết quả ở mức 3.68 và 3.66 là kết quả của nhận định “*sẽ làm việc trong 5 năm tới*”. Mức độ hài lòng

của nhân viên đối với Công ty được cho là khá tốt.

### **3.3. KIỂM ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC THANG ĐO**

#### **3.3.1. Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha**

Hầu hết các hệ số tương quan biến tổng đều tốt. Chỉ một vài thang đo có hệ số tương quan biến tổng thấp nhưng vẫn đảm bảo được điều kiện  $>0.3$ . Kết quả kiểm tra độ tin cậy các thang đo cho thấy đã đạt yêu cầu về độ tin cậy cho nghiên cứu.

#### **3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá – EFA**

##### ***a. Phân tích nhân tố khám phá cho các biến độc lập***

Thực hiện phân tích nhân tố với thang đo các biến độc lập. Hệ số KMO là 0.712, sig 0.000  $<0.5$  cho thấy đủ điều kiện để phân tích nhân tố, kết quả phân tích cho thấy có chín nhân tố trích tại Eigenvalue là 1.135, và phương sai trích là 66.529%, giải thích được 66.529% lượng biến thiên của dữ liệu.

Theo kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA, có đủ cơ sở để chấp nhận thang đo chính thức này để đưa vào các phân tích tiếp theo. Sau đó, các nhân tố trên sẽ được phân tích độ tin cậy, nhận thấy cả hai nhóm nhân tố có hệ số Cronbach Alpha lớn hơn 0.6 và các biến đều có hệ số tương quan biến tổng thỏa mãn yêu cầu.

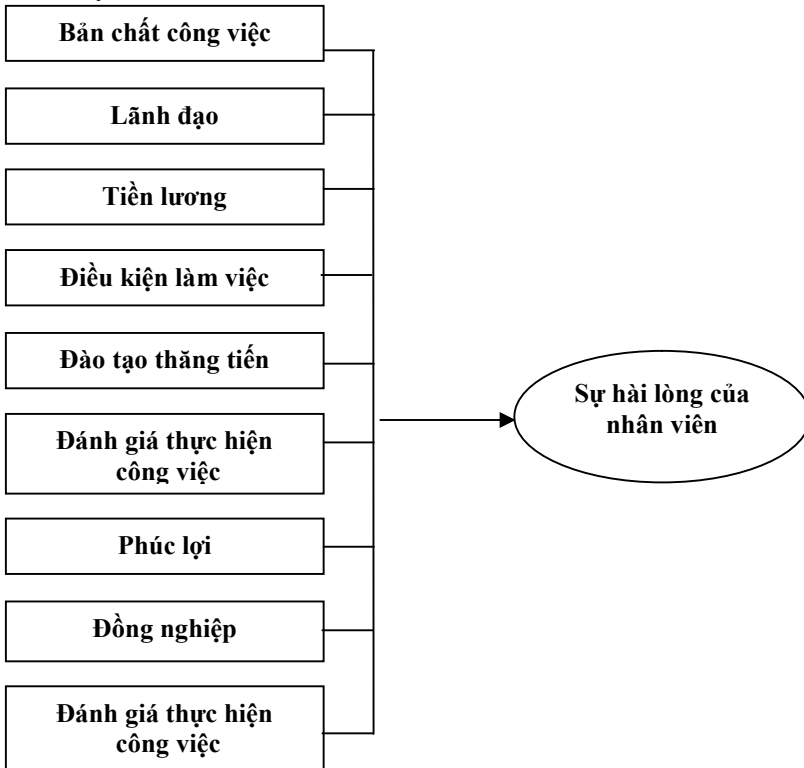
##### ***b. Phân tích nhân tố khám phá cho thang đo Sự hài lòng của nhân viên***

Với thang đo Sự hài lòng của nhân viên đối Công ty, hệ số KMO là 0.574, sig 0.000  $<0.5$  cho thấy đủ điều kiện để phân tích nhân tố, kết quả phân tích cho thấy có một nhân tố trích tại Eigenvalue là 1.965, và phương sai trích là 65.487%. Như vậy, việc phân tích nhân tố đối với thang đo Sự hài lòng của nhân viên. Theo đó, các biến thuộc nhân tố này được giữ nguyên, gồm ba biến quan sát ban đầu.

##### ***c. Tổng kết các biến nhân tố của mô hình sau khi phân tích nhân tố khám phá***

Sau khi tiến hành kiểm định hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, đã không có sự biến đổi của biến thành phần trong mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu. Mô hình nghiên cứu cuối cùng bao gồm 9 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc bao gồm các biến được trình bày ở bảng trên.

### 3.4. HIỆU CHỈNH MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ GIẢ THUYẾT



*Hình 3.1: Mô hình nghiên cứu chính thức*

### 3.5. KIỂM ĐỊNH MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ CÁC GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU CỦA MÔ HÌNH

#### 3.5.1. Phân tích tương quan giữa các biến chính trong mô hình

Xét ma trận tương quan giữa các biến thuộc thành phần, ta có

thể thấy kết quả phân tích tương quan Pearson và kiểm định hai phía ở ngưỡng 5% (xem phụ lục) có 6 biến Tiền lương (TL), Điều kiện làm việc (DKLV), Đào tạo và thăng tiến (DTTT), Đánh giá thực hiện công việc (DGTH), Đồng nghiệp (DN) và Đánh giá kết quả thực hiện công việc (DGKQ) đều có ảnh hưởng đến biến Sự hài lòng chung của nhân viên (SHL) với  $\text{sig} < 0.05$  và hệ số tương quan Pearson đều mang dấu dương. Do vậy ta có thể chấp nhận các giả thuyết H3, H4, H5, H6, H8 và H9 và đi đến kết luận các biến thành phần có ảnh hưởng lên sự hài lòng của nhân viên.

### **3.5.2. Mối quan hệ giữa các biến chính trong mô hình**

Nghiên cứu thực hiện hồi quy đa biến theo phương pháp Enter, đó là: tất cả các biến được đưa vào một lần và xem xét các kết quả thống kê liên quan đến các biến được đưa vào trong mô hình.

Mô hình với sự tham gia giải thích của các biến độc TL, DKLV, DTTT, DGTH, DN và DGKQ với biến SHL có hệ số  $R^2 = 0.559$  cho thấy rằng các biến độc lập này giải thích cho 55.9% về sự hài lòng của nhân viên đối với hệ. Hệ số  $R^2$  điều chỉnh là 0.541 phản ánh mối quan hệ chặt chẽ giữa các thành phần.

Không có tương quan giữa các phần dư và không có mối quan hệ đa cộng tuyến xảy ra.

Kết quả mô hình hồi quy đa biến đại diện cho mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập Tiền lương (TL), Cơ hội Đào tạo và thăng tiến (DTTT), Đánh giá thực hiện công việc (DGTH), Đồng nghiệp (DN) đến Sự hài lòng của nhân viên có hệ số các thành phần như sau:

$$\text{SHL} = 0.204 * \text{TL} + 0.361 * \text{DTTT} + 0.212 * \text{DGTH} + 0.194 * \text{DN}$$

### **3.6. KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT CỦA CÁC ĐẶC ĐIỂM CÁ NHÂN ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG**

## CHƯƠNG 4

### BÌNH LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH

#### 4.1. BÌNH LUẬN

Kết quả sau khi phân tích hồi quy tuyến tính bội trong mô hình hồi quy tuyến tính sau cùng chỉ đưa vào bốn biến độc lập để giải thích cho mô hình là sự hài lòng của nhân viên đối với *tiền lương*, *đào tạo thăng tiến*, *đánh giá thực hiện công việc* và *đồng nghiệp*.

Kết quả nghiên cứu hồi quy cho thấy trong mô hình nhân tố *đào tạo thăng tiến* ảnh hưởng mạnh nhất đến mô hình, một sự thay đổi nhỏ của yếu tố này nhưng sẽ làm thay đổi 0.361 lần mức độ hài lòng. Sự hài lòng sẽ thay đổi 0.212 lần khi nhân tố đánh giá thực hiện công việc thay đổi một đơn vị, tiếp theo là ảnh hưởng của yếu tố tiền lương và đồng nghiệp. Dựa vào mức độ ảnh hưởng đó mà Công ty có thể đề ra những biện pháp cụ thể nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên.

Kết quả phân tích thống kê cho thấy với độ tin cậy 95% cho thấy có khác nhau về sự hài lòng giữa nam và nữ, giữa những nhân viên làm việc ở các bộ phận khác nhau và thời gian công tác khác nhau.

#### 4.2. HÀM Ý CHÍNH SÁCH

##### 4.2.1. Hàm ý chính sách về vấn đề Đào tạo thăng tiến

Lĩnh vực công nghệ ngày càng phát triển, trong quá trình làm việc, những kiến thức mới, thay đổi trong công việc xuất hiện khá nhiều. Do đó, bên cạnh thực hiện chính sách đào tạo kiến thức cần thiết cho nhân viên từ khi mới bắt đầu vào làm việc, Công ty cần quan tâm nhiều hơn vào việc tổ chức các lớp đào tạo cho nhân viên không chuyên sâu về lĩnh vực công nghệ. Để tiết kiệm thời gian và chi phí, việc đào tạo này có thể giao cho từng đội nhóm, được thực hiện bởi chính người quản lý cấp trên, có kinh nghiệm, hiểu biết về lĩnh vực cần đào tạo.

Công ty nên khuyến khích mỗi đội nhóm hình thành câu lạc bộ tiếng Anh, hướng dẫn học hỏi, trao đổi, chia sẻ giữa các thành viên với

nhau. Tổ chức các hội thi về tiếng Anh với giải thưởng tương đối lớn cho các cá nhân và đội nhóm, nhằm tạo động lực học hỏi tiếng Anh trong toàn thể nhân viên. Ngoài ra, lồng ghép hoạt động này vào các cuộc thi, chào mừng các ngày lễ do Công ty tổ chức.

Về vấn đề cơ hội thăng tiến, Công ty tổ chức hoạt động theo đội nhóm, hình thành nhiều cấp quản lý khác nhau, do đó, định kỳ Công ty cần tiến hành khảo sát trong nhân viên về lãnh đạo trực tiếp của họ, kết hợp với việc quan sát, theo dõi những thành tích đạt được để tiến hành đánh giá người quản lý ấy có thực hiện tốt công việc của mình. Trên cơ sở ấy, có biện pháp luân chuyển hay thay thế người quản lý phù hợp hơn. Để tạo điều kiện cho việc luân chuyển hay thay thế, Công ty có thể thực hiện việc chia tách, nhóm gộp lại thành một nhóm mới, từ đó đề cử vị trí quản lý cho người phù hợp. Bên cạnh đó, Công ty có thể sử dụng biện pháp khen thưởng bằng vật chất để tạo động lực cho những cố gắng của nhân viên thay thế cho việc đề bạt thăng chức.

#### **4.2.2. Hàm ý chính sách về vấn đề Đánh giá thực hiện công việc**

Theo tìm hiểu tại Công ty, việc đánh giá được thực hiện định kỳ 6 tháng/lần và kết quả đánh giá được thực hiện công khai, minh bạch. Tuy nhiên các thức đánh giá được tiến hành chỉ dừng lại ở việc nhân viên tự đánh giá mình và các nhà quản lý đánh giá nhân viên ấy, bao gồm lãnh đạo cấp 1, cấp 2. Cách thức đánh giá này được cho là khá hình thức, không phản ánh đầy đủ những nội dung mà nhân viên đã thực hiện trong thời gian được đánh giá. Do đó, phương pháp tác giả đề xuất với Công ty là phương pháp đánh giá 360 độ.

#### **4.2.3. Kiến nghị về vấn đề Tiền lương**

Thực tế tại Công ty cho thấy, mức lương trả cho nhân viên khi bắt đầu làm việc là đồng đều cho tất cả nhân viên, không phân biệt trình độ chuyên môn, bằng cấp, kinh nghiệm,... Mức lương này sau mỗi năm sẽ

được tăng một khoản nhất định và không giống nhau ở mỗi người. Mức tăng theo Công ty cho biết là tùy thuộc vào việc đánh giá của mỗi người hàng năm mà mức độ tăng là nhiều hay ít. Điều này không được quy định rõ ràng trong Công ty. Do đó, yếu tố này không đem lại sự hài lòng cho nhân viên. Chính vì vậy, Công ty cần công khai, minh bạch cách tính tăng lương cho từng cá nhân.

Chính sách thưởng từ hiệu quả công việc đang được Công ty áp dụng khi đạt thành tích tốt sau việc hoàn thành dự án, và trao về cho từng đội nhóm và nhóm trưởng căn cứ vào sự đóng góp của từng người mà phân chia cho hợp lý. Điều này có thể tạo ra sự phân chia không công bằng, do đó, Công ty cần xây dựng chính sách thưởng rõ ràng và toàn diện mới mức thưởng cụ thể cho từng thành tích cụ thể. Đến lúc xét thưởng thì dựa vào những gì đề ra mà thưởng, có như vậy mới tạo được sự công bằng và khoa học.

#### **4.2.4. Hàm ý chính sách về vấn đề đồng nghiệp**

Công ty tiếp tục phát huy truyền thống mối quan hệ giữa các đồng nghiệp với nhau. Thực hiện chế độ kiểm tra chặt chẽ về giờ giấc làm việc của nhân viên. Có thể cài đặt phần mềm trên máy tính khi nhân viên bắt đầu mở máy tính làm việc (vì mỗi nhân viên có một mã code riêng). Điều này hạn chế sự thiên vị hay dung túng, nể nang của lãnh đạo đối với nhân viên và cho thấy sự công bằng trong tất cả nhân viên, nhất là đối với những nhân viên chấp hành tốt từ trước đến nay.

#### **4.2.5. Một số hàm ý chính sách khác**

**Hàm ý chính sách về bản chất công việc:** Tại Công ty hiện đang có hiện tượng khách hàng thường thay đổi thời gian quy định hoàn thành dự án theo chiều hướng sớm hơn so với dự kiến ban đầu, khiến cho nhân viên thường xuyên phải thay đổi kế hoạch, huy động nhiều nhân lực gấp rút làm thêm ngoài giờ để hoàn thành đúng tiến độ dự án. Do đó, khi có thay đổi trong thời gian của dự án, Công ty nên có phép



đội nhóm phụ trách dự án đó có thể điều động thêm nhân lực tại các đội nhóm khác, nhằm hoàn thành tốt công việc được giao.

**Hàm ý chính sách về yếu tố Phúc lợi:** Qua kết quả thống kê mô tả về nhân tố này, nhân viên khá không hài lòng về chế độ nghỉ lễ, nghỉ phép trong năm. Chính sách của Công ty phụ thuộc vào Công ty mẹ nên các chính sách tại Công ty có phần khác biệt so với các Công ty nội địa. Do đó, tuy tuân thủ theo quy định của Công ty mẹ, nhưng Công ty cần có những sự linh động điều chỉnh cho hợp lý, vừa gia tăng hiệu quả công việc lại vừa làm hài lòng nhân viên Công ty.

### 4.3. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU

Thứ nhất, nghiên cứu khảo sát với số lượng mẫu khá ít, nên đề tài không mang tính đại diện lớn.

Thứ hai, việc chọn mẫu của đề tài theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện và kết hợp với chọn mẫu phân chia theo tỉ lệ phân bố nhân viên.

Thứ ba, đề tài nghiên cứu tập trung vào nghiên cứu sự hài lòng của người lao động là một khái niệm xã hội với phạm vi rộng và đa dạng. Đồng thời có ít nguồn tài liệu tham khảo về lĩnh vực nghiên cứu nên tác giả gặp nhiều khó khăn trong việc vận dụng và cụ thể hóa những thang đo về sự hài lòng của nhân viên đối với Công ty TNHH Gameloft-Chi nhánh Đà Nẵng.

## KẾT LUẬN

Nguồn nhân lực luôn có vai trò quan trọng trong tăng trưởng và phát triển – xã hội nói chung và của mỗi tổ chức kinh tế nói riêng. Bất kỳ tổ chức nào muốn đạt hiệu quả cao trong quá trình hoạt động và phát triển thì cần phải đặc biệt quan tâm đến nguồn nhân lực tại đơn vị mình. Công ty TNHH Gameloft- Chi nhánh Đà Nẵng cũng không thể không chú trọng đến vấn đề này.

Trên cơ sở vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, luận văn *Nghiên cứu sự hài lòng của nhân viên tại Công ty TNHH Gameloft- Chi nhánh Đà Nẵng* đã hoàn thành những nhiệm vụ chính sau:

- Từ cơ sở lý luận và thực tiễn Công ty, xây dựng mô hình nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của nhân viên đối với Công ty TNHH Gameloft- Chi nhánh Đà Nẵng.

- Phân tích mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng của nhân viên dựa trên khảo sát thực tế tại Công ty.

- Trên cơ sở đó đề xuất những kiến nghị nâng cao sự hài lòng của nhân viên tại Công ty TNHH Gameloft- Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian sắp tới.