

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

LÊ THÀNH PHƯƠNG

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN
TẠI CÔNG TY TNHH KHỞI PHÁT

Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

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: TS. ĐƯỜNG THỊ LIÊN HÀ

Phản biện 1: TS. Nguyễn Xuân Lãn

Phản biện 2: TS. Lâm Minh Châu

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ ngành Quản trị kinh doanh hợp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 10 tháng 10 năm 2015

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng
- Trung tâm Học liệu, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nền kinh tế thị trường mở cửa ngày càng phát triển mở ra nhiều cơ hội việc làm cho người lao động với việc có nhiều thương hiệu nước ngoài vào Việt Nam. Bên cạnh đó cũng có nhiều thách thức về nguồn nhân lực như: *thiếu hụt nguồn lao động trung cấp và cao cấp, chất lượng lao động, áp lực cạnh tranh về lương bổng, tranh giành nhân tài ngày càng gay gắt trên quy mô rộng.*

Nhân lực là một yếu tố quan trọng cho thành công của một doanh nghiệp, vì theo các chuyên gia, đối thủ cạnh tranh đều có thể “nhái” chiến lược, phương thức kinh doanh, sản phẩm và dịch vụ nhưng nhân tài không thể “sao chép” được. Tuy nhiên, suy thoái kinh tế hiện nay đã dẫn đến việc suy giảm doanh thu, thị trường bị thu hẹp, phát sinh nhiều vấn đề về nguồn nhân lực:

Tỉ lệ chảy máu chất xám, nhảy việc tăng cao: Tình trạng nhảy việc diễn ra ngày càng nhiều (10-13% mỗi năm.

Đình công lao động gia tăng: 9 tháng đầu năm 2011 là 750 vụ, dẫn đến nhiều hệ lụy như: Sản xuất trì trệ không đạt kế hoạch, uy tín doanh nghiệp bị tổn hại...

Năng suất và hiệu quả làm việc giảm: Nguyên nhân có thể bắt nguồn từ sự thiếu niềm tin vào chính sách mới của công ty, sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, nhân viên cảm thấy bất an về tương lai của mình...

Trong thời kỳ nền kinh tế hội nhập, tính cạnh tranh ngày càng gay gắt, nguồn nhân lực có vai trò quan trọng trong việc tạo lợi thế cạnh tranh. Đặc biệt với những doanh nghiệp đang trên đà phát triển, tìm kiếm và khẳng định vị thế của mình trên thị trường như công ty

Khởi Phát hiện nay càng cần phải chú ý đến sự hài lòng của nhân viên. Vì vậy nghiên cứu này được thực hiện nhằm “*Nghiên cứu sự hài lòng của nhân viên tại công ty TNHH Khởi Phát*”. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp công ty có cơ sở khoa học 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 nghiên cứu

Hệ thống hóa mô hình lý thuyết về sự hài lòng của người lao động đối với doanh nghiệp, từ đó xây dựng mô hình nghiên cứu đánh giá dự hài lòng của nhân viên đối với công ty TNHH Khởi Phát.

Xác định các nhân tố nào là quan trọng trong việc đánh giá tác động đến mức độ hài lòng của người lao động đối với công ty TNHH Khởi Phát

So sánh sự khác biệt về mức độ hài lòng của người lao động theo các yếu tố: giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và thu nhập bình quân.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Các yếu tố thu nhập, đào tạo và thăng tiến, mối quan hệ với cấp trên, mối quan hệ với đồng nghiệp, đặc điểm công việc, điều kiện làm việc, phúc lợi có tác động đến sự hài lòng công việc của nhân viên hay không?

Sự tác động của các yếu tố đến sự hài lòng công việc của những nhân viên có giới tính độ tuổi, trình độ học vấn, vị trí công tác khác nhau thì có khác nhau không?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: sự hài lòng trong công việc và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên công ty TNHH Khởi Phát.

Khách thể nghiên cứu: nhân viên của Công ty TNHH Khởi Phát.

Phạm vi nghiên cứu: nghiên cứu được thực hiện tại Công ty TNHH Khởi Phát.

5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu lý thuyết và các nghiên cứu có liên quan trước đây

Nghiên cứu định tính: nhằm xác định mô hình và các biến số đo lường cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu.

Nghiên cứu định lượng: được thực hiện dựa trên nguồn thông tin có được từ việc khảo sát bằng bảng câu hỏi để giải quyết các mục tiêu nghiên cứu của đề tài.

6. Ý nghĩa thực tiễn của nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu sẽ cho người đọc có được cái nhìn tổng quát về sự hài lòng công việc ở các nhân tố, khía cạnh khác nhau và sự hài lòng nói chung của nhân viên công ty Khởi Phát.

Giúp ta nhận biết được các thang đo dùng để đo lường sự hài lòng trong công việc và các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên công ty Khởi Phát.

Đây là nghiên cứu khám phá, làm cơ sở để các nghiên cứu sâu hơn về sự hài lòng trong công việc của nhân viên trong công ty.

7. Cấu trúc luận văn

Luận văn được chia làm bốn chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về sự hài lòng công việc

Chương 2: Mô hình và thiết kế nghiên cứu

Chương 3: Kết quả nghiên cứu

Chương 4: Kết luận và kiến nghị

8. Tổng quan về tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC

1.1 . TỔNG QUAN VỀ SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC VÀ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC

Định nghĩa về sự hài lòng chung trong công việc

Theo Vroom (1964), sự hài lòng trong công việc là trạng thái mà người lao động có định hướng hiệu quả rõ ràng đối với công việc trong tổ chức.

Wexley và Yukl (1984) định nghĩa về sự hài lòng trong công việc là cách mà một nhân viên cảm nhận về nghề nghiệp của họ.

Theo Spetor (1997), sự hài lòng trong công việc đơn giản là việc người ta cảm thấy thích công việc và các khía cạnh công việc của họ như thế nào.

Định nghĩa về sự hài lòng liên quan đến các thành phần công việc

Theo Smith, Kendal và Huilin (1969), sự hài lòng với các thành phần hay khía cạnh của công việc là thái độ ảnh hưởng và ghi nhận của nhân viên về 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.

1.2. CÁC HỌC THUYẾT VỀ CÔNG VIỆC VÀ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC

1.2.1. Lý thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959)

Thuyết này chia các nhân tố làm hai loại: các nhân tố động viên và các nhân tố duy trì. Các nhân tố động viên gồm thành tựu, sự công nhận của người khác, bản chất công việc, trách nhiệm công việc, sự thăng tiến và sự tiến bộ, và triển vọng của sự phát triển. Các nhân tố duy trì gồm chính sách Công ty, sự giám sát của cấp trên,

lương bổng, mối quan hệ với cấp trên và đồng nghiệp, điều kiện làm việc, đời sống cá nhân, vị trí công việc và sự đảm bảo của công việc.

1.2.2. Thuyết nhu cầu của Abraham Maslow (1943)

Một nhân viên vừa mới được tuyển dụng đang cần việc làm và có thu nhập cơ bản thì việc tạo cơ hội việc làm và thu nhập cho bản thân nhân viên này là vấn đề cần được quan tâm hàng đầu. Còn một nhân viên đã công tác có “thâm niên” trong công ty, công việc đã thuần thục và tích lũy được khá nhiều kinh nghiệm công tác, tiền lương đã được trả cao thì nhu cầu của nhân viên đó là phải đạt được vị trí, chức vụ trong doanh nghiệp hoặc tổ chức. Việc đề bạt chức vụ công tác mới ở vị trí cao hơn hiện tại cho nhân viên này sẽ khuyến khích người này làm việc hăng say và có hiệu quả hơn...

1.2.3. Lý thuyết ERG của Clayton P. Alderfer (1969)

Giống như lý thuyết nhu cầu cấp bậc của Maslow, lý thuyết này có ba cấp độ nhu cầu khác nhau nhưng những nhu cầu của người lao động cũng có thể xuất hiện ở cả ba cấp độ cùng lúc, đồng thời nhu cầu này có thể bù đắp đắp cho nhu cầu kia nếu nhu cầu đó chưa hài lòng người lao động.

1.2.4. Lý thuyết kỳ vọng của Victor Vroom (1964)

Ứng dụng lý thuyết này vào đề tài nghiên cứu của luận văn này, ta thấy rằng muốn người lao động có động lực hướng tới mục tiêu nào đó (đĩ nhiên mục tiêu này gắn liền với mục tiêu của tổ chức) thì ta phải tạo nhận thức ở người lao động đó rằng nỗ lực của họ sẽ mang lại những phần thưởng như họ mong muốn. Muốn có được nhận thức đó trước hết ta phải tạo được sự hài lòng trong công việc hiện tại của họ, khiến họ hài lòng với điều kiện môi trường làm việc hiện tại, hài lòng với sự hỗ trợ của cấp trên, của đồng nghiệp, từ đó

khiến họ tin tưởng hơn vào nỗ lực của họ sẽ dẫn đến kết quả và phần thưởng như họ mong muốn. Sự hài lòng về thưởng phạt công minh cũng sẽ giúp họ tin rằng những kết quả họ đạt được chắc chắn sẽ nhận được sự ghi nhận cũng như sự tưởng thưởng của Công ty.

1.3. CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC

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

Smith, Kendall và Hulin của trường Đại học Cornell đã xây dựng chỉ số mô tả công việc (*JobDescriptiveIndex*) và được đánh giá rất cao trong lý thuyết và thực tiễn, được thể hiện qua 05 thang đo nhân tố như sau: (a) Tính chất công việc; (b) Thanh toán tiền lương; (c) Thăng tiến; (d) Giám sát; (e) Đồng nghiệp.

1.3.2. Mô hình nghiên cứu của Mosammod Mahamuda Parvin (2011)

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên trong lĩnh vực dược phẩm. Tác giả đã cố gắng để đánh giá sự hài lòng công việc của nhân viên trong các Công ty dược phẩm khác nhau. Nghiên cứu tập trung vào tầm quan trọng tương đối của các yếu tố: điều kiện làm việc, tiền lương và thăng tiến, công bằng, công việc an toàn, mối quan hệ với đồng nghiệp, mối quan hệ với cấp trên ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc và tác động của chúng vào việc làm hài lòng tổng thể của người lao động.

1.3.3. Nghiên cứu của Alamdar Hussain Khan & cộng sự (2011)

Dựa vào kết quả nghiên cứu, Alamdar đã đề xuất cho Chính phủ nên xem xét tất cả các yếu tố như: thăng tiến, điều kiện làm việc, đồng nghiệp và tính chất công việc có tác động đáng kể về mức độ

hài lòng trong công việc chứng minh trong nghiên cứu này. Từ kết quả trên, để tăng cường nhân viên hoạt động trong lĩnh vực y tế tri các tổ chức, tác giả đề xuất nên tập trung vào tất cả các khía cạnh ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc và không chỉ trên bất kỳ một trong những yếu tố này.

1.3.4. Tiêu chí đo lường thoả mãn MSQ của Weiss (1967)

Nhà nghiên cứu Weiss và đồng nghiệp của trường Đại học Minnesota thì đưa ra các tiêu chí đo lường sự thoả mãn công việc thông qua Bảng câu hỏi thoả mãn Minnesota (*Minnesota Satisfaction Questionnaire*), đưa ra 02 khía cạnh phân tích thang đo nhân tố: (a) Các nhân tố thoả mãn thuộc bản chất bên trong; (b) Các nhân tố thoả mãn thuộc bản chất bên ngoài; (c) Ngoài ra, đưa ra tiêu chí chung để đo lường mức hài lòng của người lao động.

1.3.5. Mô hình nghiên cứu của PGS.TS Trần Kim Dung (2005)

Đề tài nghiên cứu của PGS.TS Trần Kim Dung đã có những đóng góp là điều chỉnh và kiểm định thang đo JDI vào điều kiện của Việt Nam. Thang đo JDI được bổ sung thêm hai thành phần là phúc lợi Công ty và điều kiện làm việc tạo thành thang đo AJDI có giá trị và độ tin cậy cần thiết. Thang đo này đã giúp ích cho các tổ chức trong việc thực hiện đo lường mức độ thoả mãn của nhân viên đối với công việc tại Việt Nam.

CHƯƠNG 2

MÔ HÌNH VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY KHỞI PHÁT

- 2.1.1. Thông tin tổng quan
- 2.1.2. Lịch sử hình thành
- 2.1.3. Sứ mệnh và viễn cảnh
- 2.1.4. Nguồn nhân lực
- 2.1.5. Cơ cấu tổ chức

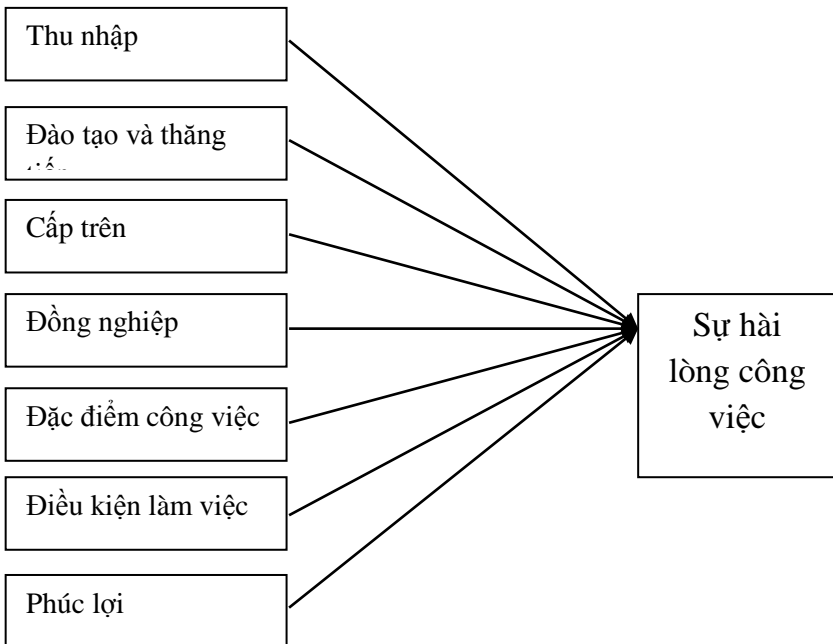
2.2. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT VÀ CÁC GIẢ THIẾT

2.2.1. Quá trình hình thành mô hình nghiên cứu

STT	Nhân tố	Tác giả tiêu biểu
1	Tiền lương	Smith, Kendall và Hulin (1969); Hackman & Oldham; Alamdar Hussain Khan; Parvin (2011); Trần Kim Dung (2005)
2	Đào tạo và thăng tiến	Smith, Kendall và Hulin (1969); Weiss (1967); Hackman & Oldham; Alamdar Hussain Khan; Parvin (2011); Trần Kim Dung (2005)
3	Cấp trên	Herzberg (1959); Smith, Kendall và Hulin (1969); Alamdar Hussain Khan; Kim Dung
4	Đồng nghiệp	Smith, Kendall và Hulin (1969); Weiss (1967); Alamdar Hussain Khan; Luddy (2005); Trần Kim Dung (2005)
5	Đặc điểm công việc	Alamdar Hussain Khan và công sự (2011); Trần Kim Dung (2005)

6	Điều kiện làm việc	Mosammod Mahamuda Parvin (2011); Alamdar Hussain Khan & cộng sự (2011)
7	Phúc lợi	Weiss (1967); Trần KimDung (2005)

Trên cơ sở 5 khía cạnh của thang đo JDI: Tiền lương, đào tạo và thăng tiến, cấp trên, đồng nghiệp, đặc điểm công việc và bổ sung thêm 2 thành phần nữa là điều kiện làm việc (Mosammod Mahamuda Parvin, 2011; Alamdar Hussain Khan & cộng sự, 2011) và phúc lợi (Weiss, 1967; KimDung, 2005). Từ đó tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 7 yếu tố có ảnh đến sự hài lòng công việc của người lao động:



Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu sự hài lòng công việc của nhân viên tác giả đề xuất

2.2.2. Xây dựng thang đo

2.2.3. Các giả thuyết nghiên cứu

H1: Đánh giá của nhân viên về Thu nhập càng cao thì mức độ hài lòng trong công việc càng cao và ngược lại.

H2: Đánh giá của nhân viên về cơ hội Đào tạo và thăng tiến càng cao thì mức độ hài lòng trong công việc càng cao và ngược lại.

H3: Đánh giá của nhân viên về Cấp trên càng cao thì mức độ hài lòng trong công việc càng cao và ngược lại.

H4: Đánh giá của nhân viên về Đồng nghiệp càng cao thì mức độ hài lòng trong công việc càng cao và ngược lại.

H5: Đánh giá của nhân viên về Đặc điểm công việc càng cao thì mức độ hài lòng trong công việc càng cao và ngược lại.

H6: Đánh giá của nhân viên về Điều kiện làm việc càng cao thì mức độ hài lòng trong công việc càng cao và ngược lại.

H7: Đánh giá của nhân viên về Phúc lợi càng cao thì mức độ hài lòng trong công việc càng cao và ngược lại.

2.3. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU

2.4. NGHIÊN CỨU SƠ BỘ

2.4.1. Thiết kế nghiên cứu sơ bộ

2.4.2. Kết quả nghiên cứu sơ bộ

2.4.3. Phác thảo bảng câu hỏi và nghiên cứu thử nghiệm

2.5. NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG

2.5.1. Đối tượng nghiên cứu và kích thước mẫu

Đề tài nghiên cứu tiến hành thu thập dữ liệu với cỡ mẫu thích hợp là 200 nhằm phục vụ tốt nhất cho việc phân tích dữ liệu.

2.5.2. Kỹ thuật phân tích số liệu thu thập được

Dữ liệu thu thập được xử lý bởi phần mềm SPSS16.0. Dữ liệu

sau khi mã hóa và làm sạch sẽ tiến hành phân tích thông qua các bước:

- Đánh giá độ tin cậy thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha

- Phân tích nhân tố khám phá (*EFA*) nhằm nhận diện các nhân tố giải thích cho các biến thành phần.

- Kiểm định các điều kiện của mô hình hồi quy và tiến hành phân tích hồi quy bằng phương pháp Stepwise.

- Thống kê mô tả để xem xét mức độ hài lòng trong công việc của người lao động tại Công ty Khởi Phát.

- Phân tích phương sai ANOVA, Independent Sample T-test: để kiểm định giả thuyết, có hay không sự khác nhau về sự hài lòng trong công việc theo các đặc điểm cá nhân.

CHƯƠNG 3

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. THỐNG KÊ MÔ TẢ MẪU

Trong 200 mẫu khảo sát nghiên cứu bao gồm các nhân viên đã và đang làm việc tại công ty TNHH Khởi Phát thì xét về đặc điểm nhân khẩu học:

– Theo giới tính thì có sự chênh lệch khá lớn giữa nam và nữ, trong đó nữ chiếm 18% còn nam 82%.

– Những người có độ tuổi Dưới 25 tuổi chiếm nhiều nhất với 42%, kế đến là nhóm Trên 35 tuổi chiếm 30%, nhóm Từ 25 – 35 tuổi chiếm 28%.

– Về trình độ học vấn thì 8.5% mẫu khảo sát có trình độ Trung cấp; trình độ Cao đẳng chiếm 13%; Đại học chiếm 27; Khác chiếm 51%.

– Theo thời gian làm việc thì nhóm Dưới 1 năm chiếm 16.5%; nhóm Từ 1 năm dưới 3 năm chiếm 24.5%; nhóm Từ 5 năm trở lên chiếm 33.5%.

3.2. KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO

Kết quả cho thấy các nhân tố đều có ý nghĩa thống kê vì hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6. Trong đó:

– *Phúc lợi* có hệ số Cronbach's Alpha cao nhất là 0.888 và hệ số tương quan biến tổng ở mức cho phép 0.671 – 0.847 cho thấy các biến thành phần có mối quan hệ rất chặt chẽ.

– *Điều kiện làm việc* có hệ số Cronbach's Alpha là 0.866 với các hệ số tương quan tổng 0.679 – 0.772.

– *Đặc điểm công việc* với Cronbach's Alpha 0,841 và hệ số tương quan biến tổng từ 0.647 – 0.688 nên các biến sẽ được giữ lại.

–*Thu nhập* với hệ số Cronbach’s Alpha có giá trị 0.836 và hệ số tương quan tổng 0.642 – 0.713.

–*Đào tạo và thăng tiến* cũng có hệ số Cronbach’s Alpha khá cao 0.832, các biến quan sát thành phần cũng có hệ số tương quan tổng khá tốt 0.599 – 0.724.

–*Cấp trên* có hệ số Cronbach’s Alpha 0.765 và hệ số tương quan biến tổng 0.382 – 0.658.

–*Đồng nghiệp* có hệ số Cronbach’s Alpha 0.758 và hệ số tương quan biến tổng 0.532 – 0.590.

–Cuối cùng là nhân tố *Sự hài lòng công việc* với hệ số Cronbach’s Alpha của nhân tố 0.724 và hệ số tương quan biến tổng 0.529 – 0.573.

Như vậy, sau khi đánh giá độ tin cậy thang đo thì mô hình bao gồm 8 yếu tố là: *Thu nhập; Đào tạo và thăng tiến; Cấp trên; Đồng nghiệp; Đặc điểm công việc; Điều kiện làm việc; Phúc lợi; Sự hài lòng công việc*. Các yếu tố này sẽ được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

3.3. KIỂM ĐỊNH THANG ĐO THÔNG QUA PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA

Kết quả phân tích các nhân tố khám phá (EFA) mô hình lý thuyết:

Dựa vào kết quả phân tích EFA, các nhân tố rút trích ra của các giả thuyết nghiên cứu chính đều đạt yêu cầu. Do đó, mô hình nghiên cứu gồm 7 biến thành phần *Thu nhập; Đào tạo và thăng tiến; Cấp trên; Đồng nghiệp; Đặc điểm công việc; Điều kiện làm việc; Phúc lợi* dùng để đo lường cho biến *Sự hài lòng công việc* được chấp nhận.

3.4. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU OLS

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

3.5.1. Phân tích tương quan

3.5.2. Phân tích hồi quy

3.5.3. Kiểm định các giả thuyết

3.5.4. Phân tích sự khác biệt

CHƯƠNG 4

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. KẾT LUẬN VÀ BÀN LUẬN

Nghiên cứu đã hệ thống hóa cơ sở lý luận cơ bản về cơ sở lý luận về sự hài lòng công việc của nhân viên và các yếu tố tác động đến Sự hài lòng công việc của nhân viên. Dựa trên những cơ sở lý thuyết này cùng các nghiên cứu trước trong và ngoài nước tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu nhằm đánh giá các yếu tố tác động đến Sự hài lòng công việc của nhân viên đã và đang làm việc tại công ty TNHH Khởi Phát.

Kết quả khảo sát cho thấy *Sự hài lòng công việc* của nhân viên đã và đang làm việc tại công ty TNHH Khởi Phát chịu tác động của 7 yếu tố. Cụ thể, cả 7 nhân tố thành phần đều tác động dương đến *Sự hài lòng công việc* của nhân viên đã và đang làm việc tại công ty TNHH Khởi Phát là *Thu nhập; Đào tạo và thăng tiến; Cấp trên; Đồng nghiệp; Đặc điểm công việc; Điều kiện làm việc; Phúc lợi*. Và mô hình hồi quy chuẩn hóa *Sự hài lòng công việc* của nhân viên đã và đang làm việc tại công ty TNHH Khởi Phát có dạng:

$$SHLCV = 0.205*TN + 0.337*ĐTVTT + 0.173 *CT + 0.196*ĐN + 0.150*ĐĐCV + 0.122*ĐKLV + 0.127*PL$$

Trong đó, nhân tố *Đào tạo và thăng tiến* có hệ số Beta là 0.337 (lớn nhất) nên có tầm quan trọng nhất đối với *Sự hài lòng công việc*. Riêng nhân tố *Điều kiện làm việc* với hệ số Beta là 0.122 (nhỏ nhất) nên có ảnh hưởng thấp nhất đối với *Sự hài lòng công việc* tại công ty TNHH Khởi Phát.

Ngoài ra, mô hình hồi quy có hệ số R^2 hiệu chỉnh = 78.6% với mức ý nghĩa < 0.05 , chứng tỏ độ phù hợp của mô hình với bộ dữ liệu là

khá cao, giải thích được 78.6% cho bộ dữ liệu khảo sát. Các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 và H7 được chấp nhận.

4.2. KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CÔNG TY TNHH KHỞI PHÁT

4.2.1. Vấn đề về cơ hội đào tạo và thăng tiến

Đối với sự thỏa mãn đối với đào tạo và thăng tiến, đây là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự thỏa mãn công việc. Vì vậy rất cần được doanh nghiệp lưu ý, bởi hiện nay các nhân viên cho rằng họ chưa được đào tạo đầy đủ các kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc của mình và các chương trình đào tạo của công ty nhìn chung là chưa tốt. Vấn đề công ty tạo điều kiện cho nhân viên học tập nâng cao kiến thức và kỹ năng làm việc, và tạo cơ hội thăng tiến cho người có năng lực cũng đang ở mức thỏa mãn thấp.

Doanh nghiệp phải quan tâm nhiều hơn đến các chương trình đào tạo của mình. Đào tạo không chỉ tập trung vào đào tạo kiến thức chuyên môn công việc mà còn phải bao gồm đào tạo về kỹ năng quản lý, giao tiếp, thương lượng, giải quyết vấn đề, quản lý thời gian, v.v. Nó không chỉ giúp nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ hiện tại mà còn giúp họ làm tốt hơn cũng như trang bị cho họ những kiến thức cần thiết cho sự thăng tiến. Đa số nhân viên đều mong muốn mình được thăng chức hoặc ít nhất nâng cao năng lực làm việc của mình sau một thời gian nhất định.

Tùy vào tình hình tài chính và nhân sự của doanh nghiệp mình, doanh nghiệp cần hiện thực hóa các chính sách đào tạo của bằng cách tổ chức các buổi, các lớp đào tạo ngắn hạn cho một nhóm nhân viên, hay cũng có thể hỗ trợ học phí một phần hay toàn phần cho nhân viên chọn học các lớp đào tạo kiến thức phục vụ cho công việc.

4.2.2. Vấn đề về thu nhập

Thu nhập của nhân viên là nhân tố ảnh hưởng mạnh thứ hai đối với sự thỏa mãn công việc của nhân viên nên công ty TNHH Khởi Phát phải hết sức lưu ý. Thứ tự ưu tiên mà doanh nghiệp cần làm đối với nhân tố này là tạo sự công bằng hơn trong việc phân phối thu nhập, xây dựng chính sách lương thưởng, trợ cấp hợp lý và cố gắng tăng lương cho nhân viên.

Mục đích của thưởng là nhằm trả thu nhập cho người làm việc tốt khuyến khích họ làm việc tốt hơn. Để có được một phần thưởng nào đó thì người nhân viên phải đạt được một thành tích nhất định trong công việc, chẳng hạn đạt được doanh thu trong kinh doanh hay đạt được năng suất trong sản xuất. Để nhân viên có được sự thỏa mãn đối với các khoản thưởng, doanh nghiệp phải xây dựng cho mình chính sách thưởng rõ ràng và toàn diện ngay từ ban đầu với các mức thưởng cụ thể cho từng thành tích cụ thể. Đến lúc xét thưởng doanh nghiệp phải dựa vào những gì đã đề ra mà thưởng,

4.2.3. Vấn đề về đồng nghiệp

Đồng nghiệp là nhân tố có tác động mạnh thứ 3 đối với sự thỏa mãn công việc. do đó doanh nghiệp cần chú trọng, khuyến khích giao tiếp trong tổ chức. Trong đó:

Đẩy mạnh việc trao đổi thông tin hỗ trợ lẫn nhau giữa các bộ phận, phòng ban, tạo điều kiện thuận lợi cho việc hoàn thành công việc của tổ chức.

- Ngoài ra, cũng cần nhấn mạnh tầm quan trọng của giao tiếp thông tin hai chiều giữa cấp trên và cấp dưới giúp nhân viên có đầy đủ thông tin để thực hiện công việc và khi gặp những khó khăn, vướng mắc họ có thể nhận được sự hướng dẫn kịp thời của cấp trên

cũng như cấp trên sẽ phản hồi thông tin về việc thực hiện công việc đến cấp dưới giúp họ cải tiến và thực hiện công việc tốt hơn.

- Thêm vào đó, tổ chức cần xây dựng bầu không khí làm việc hòa đồng, hợp tác, tôn trọng lẫn nhau, sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm và hỗ trợ nhau khi cần thiết trong tập thể nhân viên nhằm tạo ra nét văn hóa liên kết.

4.2.4. Vấn đề về cấp trên

Sự thỏa mãn đối với cấp trên là nhân tố ảnh hưởng mạnh thứ 4 đến sự thỏa mãn công việc. Kết quả nghiên cứu cho thấy, cấp trên cần quan tâm đến nhân viên của mình nhiều hơn, cũng như phải bảo vệ họ trước những người khác khi cần thiết, cùng với việc ghi nhận đóng góp của họ và đối xử công bằng với họ. Nhân viên công ty TNHH Khởi Phát nhìn chung đánh giá chưa cao năng lực của cấp trên của mình vẫn còn nhiều điều cấp trên có thể cải thiện đối với năng lực của mình và tạo niềm tin nhiều hơn cho nhân viên cấp dưới.

Nhân viên cấp dưới chỉ thực sự phục cấp trên của mình khi cấp trên thực sự có tài năng lãnh đạo và kiến thức chuyên môn giỏi. Do vậy, nhà quản lý/ lãnh đạo cần phải không ngừng học hỏi nâng cao cả hai năng lực lãnh đạo và kiến thức chuyên môn. Khi cần thiết phải thể hiện cho nhân viên cấp dưới thấy được tài năng của mình.

4.2.5. Vấn đề về đặc điểm công việc

Nhân tố ảnh hưởng mạnh đến sự thỏa mãn công việc là sự thỏa mãn đối với đặc điểm công việc. Vì vậy, doanh nghiệp cần giao cho nhân viên mình làm những công việc phù hợp với năng lực và thể mạnh của họ, phải giúp họ hiểu rõ về công việc họ đang làm, phải cho họ thấy được tầm quan trọng của công việc họ đang thực hiện

cũng như cho phép họ được quyền quyết định một số công việc nằm trong năng lực của họ,

Để nhân viên được làm những công việc phù hợp với năng lực và thể mạnh của họ doanh nghiệp cần thực hiện việc chọn đúng người ngay từ giai đoạn tuyển dụng nhân viên. Đáng tin tuyển dụng cần mô tả đầy đủ, rõ ràng vị trí công việc đang cần người, cũng như những kỹ năng cần thiết cho vị trí đó. Trong quá trình phỏng vấn cần mô tả chi tiết vị trí công việc cho người xin việc càng nhiều càng tốt. Phần bài kiểm tra năng lực, kinh nghiệm phải bám sát yêu cầu của vị trí công việc cần tuyển. Trong trường hợp trong thời gian thử việc phát hiện nhân viên đó không phù hợp với vị trí công việc thì phải mạnh dạn từ chối người đó và tìm người khác phù hợp hơn. Nếu cảm thấy người đó là người phù hợp với vị trí khác đang trống trong doanh nghiệp thì có thể thương lượng lại với người lao động. Ngoài ra, sau một thời gian công tác tại doanh nghiệp, nhân viên có thể có nhu cầu hoán đổi công việc sang vị trí khác, lúc này doanh nghiệp cũng cần tôn trọng mong muốn này của nhân viên và phải tiến hành hoán đổi vị trí công việc nếu có vị trí công việc phù hợp với nhân viên đó.

4.2.6. Vấn đề về phúc lợi

Bên cạnh việc tiếp tục duy trì các phúc lợi cơ bản (đang có sự thỏa mãn cao), công ty TNHH Khởi Phát cần lưu ý cải thiện phúc lợi cộng thêm cho nhân viên, nhân tố có sự trọng trong 7 nhân tố có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc. Doanh nghiệp có thể cho nhân viên được hỗ chi phí đi lại làm việc, tiền ăn, tiền điện thoại, du lịch nghỉ mát,... Cùng với việc nâng cao hiệu quả hoạt động công đoàn

trong doanh nghiệp nhằm bảo vệ nhiều hơn lợi ích của người lao động,

Đối với những nhân viên đã có gia đình có thể áp dụng thêm các kỳ nghỉ hoặc các khoản trả cho dịch vụ chăm sóc trẻ em. Riêng một số người có sở thích đơn giản trong việc kiếm tiền càng nhiều càng tốt có thể thích làm việc cả vào những ngày nghỉ để tăng thu nhập. Những phúc lợi mà nhân viên có thể có được như: Mua và bán phúc lợi của các kỳ nghỉ, tạm ứng tiền và vay của Công ty, chương trình chăm sóc sức khoẻ cá nhân, Bảo hiểm y tế.

4.2.7. Vấn đề về điều kiện làm việc

Công ty cần tạo ra một môi trường làm việc tốt, thoải mái, dễ chịu hơn nữa, tạo ra tính đoàn kết phấn đấu cho cán bộ công nhân viên toàn Công ty vì mục tiêu chung. Cán bộ công nhân viên trong Công ty sẽ cảm thấy thoải mái hơn nếu họ có thể có được các mối quan hệ tốt đẹp với các đồng nghiệp của mình và họ được tôn trọng. Lãnh đạo và người quản lý của công ty có thể tạo ra được một môi trường làm việc dễ chịu thông qua các hoạt động như:

Đưa ra các quy tắc/ quy trình làm việc rõ ràng trong Công ty.

- Xây dựng giá trị và văn hoá tốt cho Công ty và truyền đạt cho cán bộ công nhân viên trong toàn Công ty.

- Tôn trọng những đóng góp của nhân viên và ghi nhận những lợi ích mà nhân viên đã đóng góp cho Công ty bằng các hình thức khác nhau.

- Giúp nhân viên hiểu được và phối hợp với nhau để hoàn thành công việc một cách hiệu quả.

- Tạo cho nhân viên cơ hội nêu ra những ý tưởng sáng tạo cho sự phát triển của Công ty và trao thưởng cho họ nếu đó là những

ý kiến quý giá.

- Tôn trọng sự khác nhau về đặc điểm cá nhân giữa các nhân viên trong Công ty.

- Tìm hiểu thêm về những mong đợi của nhân viên và những lý do của họ khi quyết định làm việc cho Công ty.

4.2. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Mô hình nghiên cứu có R^2 hiệu chỉnh là 0.786 nghĩa là 78.6% sự biến thiên của *Sự hài lòng công việc* được giải thích bởi sự biến thiên của các thành phần như: *Thu nhập; Đào tạo và thăng tiến; Cấp trên; Đồng nghiệp; Đặc điểm công việc; Điều kiện làm việc; Phúc lợi*. Như vậy, tỷ lệ lớn sự biến thiên của sự hài lòng công việc của nhân viên công ty TNHH Khởi Phát chưa được giải thích bởi sự biến thiên của các thành phần này và vẫn còn rất nhiều nhân tố cần được bổ sung vào mô hình.

Trong giới hạn về thời gian, kinh phí, nhân lực, công cụ hỗ trợ, ... nghiên cứu thực hiện lấy mẫu theo phương pháp thuận tiện nên tính đại diện của mẫu trong tổng thể chưa cao. Mặt khác, kích thước mẫu chưa thật sự lớn, nên những đánh giá chủ quan của các nhóm đối tượng khảo sát có thể làm lệch kết quả nghiên cứu. Do đó, nghiên cứu tiếp theo có thể thực hiện với kích thước mẫu lớn hơn, chọn mẫu theo xác suất và có phân lớp đối tượng để tăng tính khái quát cho nghiên cứu.

Ngoài ra, ở từng doanh nghiệp khác nhau thì mức độ tác động của các nhân tố đến sự hài lòng công việc của nhân viên sẽ khác nhau. Nghiên cứu này chỉ nghiên cứu tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên công ty TNHH Khởi

Phát nên cần có một nghiên cứu tổng thể hơn cho các doanh nghiệp. Do đó các nhà quản lý của các doanh nghiệp cần khảo sát một cách tổng thể. Đây cũng là hướng cho các nghiên cứu và khảo sát tiếp theo.

KẾT LUẬN

Các nghiên cứu về sự hài lòng của người lao động cho thấy, các chỉ số đánh giá về đào tạo thăng tiến, thu nhập, đồng nghiệp, cấp trên, đặc điểm công việc, phúc lợi, điều kiện làm việc... mà tổ chức công ty mang đến cho nhân viên.

Đề tài được thực hiện nhằm nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên công ty Khởi Phát dựa trên các mô hình sự hài lòng trong công việc của nhân viên đã nghiên cứu trước đây. Việc thực hiện đề tài đã giải quyết được các vấn đề sau:

Đã làm rõ các vấn đề liên quan đến khái niệm và phương pháp luận trong đo lường sự hài lòng của người lao động.

Thu thập, phân tích và bước đầu rút ra những kết luận cần thiết liên quan đến các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc.

Mô hình đề nghị kiểm định và các giả thiết đã được xây dựng. Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng bước đầu được hình thành. Mối quan hệ giữa các yếu tố với “sự hài lòng của người lao động” được thiết lập và khám phá.

Kết hợp giữa lý luận và kết quả thực nghiệm, đề tài đã đưa ra một số kiến nghị nhằm bảo đảm và duy trì lâu dài sự hài lòng của người lao động. Trong đó, nhấn mạnh đến đánh giá thực hiện công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, bản chất công việc và đồng nghiệp.

Về cơ bản, các mục tiêu nghiên cứu đặt ra cho đề tài đã đạt được ở một mức độ nhất định. Tuy nhiên, quá trình thực hiện vẫn bộc lộ nhiều hạn chế, làm cho những kết luận của mô hình đề xuất trong đề tài chưa thực sự thuyết phục. Cần tiếp tục hoàn thiện, sửa những thiếu sót, nâng cao hơn nữa chất lượng và ý nghĩa thực tiễn đề tài.