

Nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố đến động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch thông qua mô hình hạnh phúc PERMA

PHẠM QUỐC HUY*
NGUYỄN QUANG VINH**
LỘC MẠNH HIẾN***

Tóm tắt

Trên cơ sở mô hình hạnh phúc PERMA của Martin Seligman (2011), mục tiêu của nghiên cứu này nhằm kiểm định sự ảnh hưởng của 5 yếu tố: Cảm xúc tích cực (P - positive emotion); Sự gắn kết (E - engagement); Các mối quan hệ (R - relationships); Ý nghĩa (M - meaning); Thành tựu (A - achievement) đến Động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch thông qua 220 mẫu khảo sát đã được thực hiện tại các doanh nghiệp lữ hành, khách sạn và nhà hàng trên địa bàn Hà Nội. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 yếu tố có ảnh hưởng tích cực đến Động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch được sắp xếp theo thứ tự tác động từ cao xuống thấp như sau: Thành tựu; Ý nghĩa; Các mối quan hệ; Cảm xúc tích cực.

Từ khóa: mô hình hạnh phúc PERMA, động lực làm việc, nhân viên ngành du lịch

Summary

On the basis of Martin Seligman's PERMA happiness model (2011), the objective of this study is to test the influence of 5 factors: Positive emotion (P); Engagement (E); Relationships (R); Meaning (M); Achievements (A) to The working motivation of tourism staff through a survey sample of travel businesses, hotels and restaurants in Hanoi. Research results show that there are 4 factors that have a positive influence on the working motivation of tourism industry employees, arranged in order of impact from high to low as follows: Achievements; Meaning; Relationships; Positive emotions.

Keywords: PERMA happiness model, work motivation, tourism industry employees

GIỚI THIỆU

Mặc dù ngành du lịch đã có những dấu hiệu khởi sắc sau khi mở cửa trở lại, tuy nhiên ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 vẫn gây ra nhiều khó khăn cho các doanh nghiệp du lịch. Có một thực tế là, sau đại dịch Covid-19 đã có một lực lượng lao động du lịch có thâm niên, có kinh nghiệm, có trình độ cao đã chuyển nghề và đã ổn định với công việc khác. Để có thể phát triển và đáp ứng nhu cầu phục vụ khách du lịch hiện nay, doanh nghiệp cần thực hiện những giải pháp giữ chân và tăng cường động lực làm việc của nhân viên. Trong khi đó, các nghiên cứu về tâm lý học của nhân viên

gần đây cho thấy, việc ứng dụng mô hình hạnh phúc PERMA để nâng cao sự hài lòng và động lực làm việc mang lại nhiều kết quả tích cực đối với tổ chức. Vì vậy, nghiên cứu này nhằm kiểm định mối quan hệ giữa mô hình hạnh phúc PERMA và động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

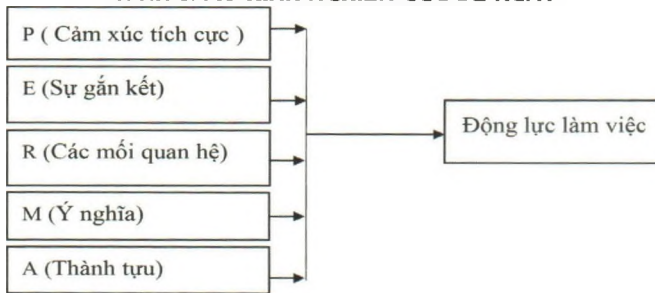
Cơ sở lý thuyết

Mô hình PERMA được thiết kế bởi Martin Seligman (2011) với 5 yếu tố cốt lõi của sức khỏe tâm lý và hạnh phúc. Seligman (2011) tin rằng, 5 yếu tố này có thể giúp con người đạt được một cuộc sống viên mãn, hạnh phúc và ý nghĩa. Mô hình này cũng có thể được áp dụng cho các tổ chức để phát triển các chương trình giúp

*, **, ***, Trường Đại học Lao động - Xã hội

Ngày nhận bài: 16/7/2023; Ngày phản biện: 10/8/2023; Ngày duyệt đăng: 15/8/2023

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

mọi người phát triển công cụ cảm xúc và nhận thức mối. PERMA không phải là một lý thuyết về phúc lợi mà nên được coi là khuôn khổ cho phúc lợi (Seligman, 2008). Nói cách khác, PERMA không mô tả hạnh phúc là gì, mà cung cấp một khuôn khổ cho các lộ trình hoặc các thành tố cần xem xét khi một người muốn phát triển hạnh phúc. Trên thực tế, Seligman (2011) đã tuyên bố rằng, phúc lợi có thể được phát triển tích cực thông qua việc theo đuổi 5 yếu tố có thể đo lường được, mà Seligman gọi là PERMA:

1. Cảm xúc tích cực (P - positive emotion): Trải nghiệm hạnh phúc, niềm vui, tình yêu, lòng biết ơn... ở đây và bây giờ.
2. Sự gắn kết (E - engagement): Có khả năng hội nhập cao, đắm chìm hoặc trải nghiệm dòng chảy khi tham gia vào các hoạt động của cuộc sống.
3. Các mối quan hệ (R - relationships): Có khả năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ tích cực, cùng có lợi với những người khác được đặc trưng bởi những trải nghiệm về tình yêu và sự đánh giá tích cực.
4. Ý nghĩa (M - meaning): Trải nghiệm được kết nối với một cái gì đó lớn hơn bản thân hoặc phục vụ một mục đích lớn hơn.
5. Thành tựu (A - achievement): Trải nghiệm cảm giác làm chủ một lĩnh vực cụ thể mà con người quan tâm hoặc đạt được các mục tiêu quan trọng hoặc đầy thách thức trong cuộc sống/công việc.

Về mặt cá nhân, các yếu tố này được cho là có tính dự báo cao về mức độ hạnh phúc và trong các bối cảnh liên quan đến công việc cho thấy, mối liên hệ chặt chẽ với động lực làm việc. Với giá trị nghiên cứu thực nghiệm trong hơn hai thập kỷ làm nền tảng cho mối quan hệ giữa các yếu tố riêng lẻ của PERMA và các hình thức phúc lợi khác, mô hình đã đóng vai trò là cơ sở nền tảng để từ đó xây dựng một khuôn khổ toàn diện hơn về phúc lợi liên quan đến công việc (Bulter và Kern, 2016). Seligman (2018) đã tiến hành đánh giá tài liệu có hệ thống sâu rộng, phân tích tổng hợp nhằm xác định sự liên quan đến công việc và khẳng định sự bền vững của mô hình PERMA. Từ các lập luận trên, nhóm tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu (Hình 1) và 5 giả thuyết nghiên cứu như sau:

- H1: Cảm xúc tích cực có ảnh hưởng đến Động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch.
H2: Sự gắn kết có ảnh hưởng đến Động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch.

H3: Các mối quan hệ có ảnh hưởng đến Động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch.

H4: Ý nghĩa có ảnh hưởng đến Động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch.

H5: Thành tựu có ảnh hưởng đến Động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch.

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện qua 4 bước: Bước 1: Nghiên cứu định tính ban đầu, Bước 2: Nghiên cứu định lượng sơ bộ, Bước 3: Nghiên cứu định lượng chính thức, và Bước 4: Nghiên cứu định tính bổ sung. Trong nghiên cứu này, các biến quan sát của động lực làm việc được phát triển từ các nghiên cứu của Gagné và cộng sự (2015); Nguyễn Quang Vĩnh và cộng sự (2022). Các biến quan sát của mô hình PERMA được áp dụng từ các nghiên cứu của Butler và Kern (2016) và Seligman's (2011).

Khảo sát được thực hiện với 300 nhân viên làm việc tại các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch bao gồm: công ty lữ hành, khách sạn và nhà hàng trên địa bàn Hà Nội từ tháng 3-6/2023. Tất cả các biến quan sát trong các cấu trúc được đo lường trên thang đo Likert 5 điểm (từ 1 = Rất không đồng ý đến 5 = Rất đồng ý). Kết quả thu về có 220 phiếu hợp lệ được dùng để phân tích dữ liệu.

Nghiên cứu này áp dụng phương pháp mô hình phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất bán phần (PLS-SEM) để phân tích dữ liệu khảo sát. Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua bảng câu hỏi và được phân tích bằng công cụ phân tích dữ liệu thống kê SPSS, SmartPLS 4.0. PLS-SEM được đánh giá qua 2 bước: đánh giá mô hình đo lường và đánh giá mô hình cấu trúc (Bài viết sử dụng cách viết số thập phân theo chuẩn quốc tế).

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Phân tích mô hình đo lường

Kết quả ở Bảng 1 cho thấy, tất cả các biến quan sát đều có giá trị hệ số tải > 0.7, các chỉ số độ tin cậy Cronbach's Alpha, Độ tin cậy tổng hợp (C.R) đều > 0.7 và chỉ số Phương sai trung bình trích xuất (AVE) > 0.5, do vậy, dữ liệu phân tích ở đây là đảm bảo độ tin cậy cần thiết.

Bảng 2 cho thấy, giá trị phân biệt theo Fornell-Larcker của mô hình được đảm bảo do tất cả các giá trị trên đường

chéo đều lớn hơn các giá trị trong cột tương ứng.

Phân tích mô hình cấu trúc
Bảng 3 cho thấy, tất cả các giá trị VIF trong nghiên cứu này đều < 3 cho thấy, không có vấn đề về hiện tượng đa cộng tuyến giữa các cấu trúc dự báo. Bên cạnh đó, các giá trị $R^2 > 40\%$ mức độ giải thích của biến độc lập đối với sự biến thiên của biến phụ thuộc được chấp nhận. Kết quả cho thấy, tất cả các liên kết có mức độ ảnh hưởng tương đối với $f^2 > 0,02$, cho thấy sự ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc.

Bảng 4 cho thấy, Động lực làm việc bị ảnh hưởng bởi 4/5 yếu tố của mô hình PERMA được xây dựng trong mô hình cấu trúc, cụ thể như sau: Cảm xúc tích cực ($\beta = 0,179$; $t > 1,96$; $p < 0,01$); Các mối quan hệ ($\beta = 0,174$; $t > 1.96$; $p < 0,01$); Ý nghĩa ($\beta = 0.213$; ; $t > 1.96$; $p < 0,01$); Thành tựu ($\beta = 0,235$; $t > 1.96$; $p < 0,01$). Trong khi đó, kết quả nghiên cứu không cho thấy mối quan hệ giữa Sự gắn kết và Động lực làm việc, vì vậy giả thuyết H2 không được chấp nhận. Hình 2 thể hiện kết quả nghiên cứu của mô hình.

Thảo luận
Kết quả kiểm định cho thấy, Thành tựu có ảnh hưởng lớn nhất đến động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch. Kết quả này cho thấy, sự tương đồng nhất định đối với nghiên cứu của Bulter và Kern (2016). Tuy nhiên kết quả có sự khác biệt đối với nghiên cứu của Slavin và cộng sự (2012) khi cho rằng, cảm xúc tích cực của con người mới là quan trọng nhất. Xếp thứ hai là Ý nghĩa, kết quả này khẳng định nghiên cứu của Seligman (2011) và Bulter và Kern (2016). Xếp ở vị trí thứ 3 và thứ 4 lần lượt là: Các mối quan hệ và Cảm xúc tích cực, nghiên cứu này khẳng định kết quả của các các nghiên cứu Kern và cộng sự (2015); Bulter và Kern (2016) khi cho rằng, người lạc quan luôn tiếp tục cố gắng, đặc biệt trong trường hợp họ có các mối quan hệ trong công việc.

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý

Kết luận
Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 yếu tố có ảnh hưởng tích cực đến Động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch được sắp xếp theo thứ tự tác động từ cao xuống thấp như sau: Thành tựu; Ý nghĩa; Các mối quan hệ; Cảm xúc tích cực.

BẢNG 1: SỰ TIN CẬY VÀ CHÍNH XÁC CỦA MÔ HÌNH CẤU TRÚC

Biến nghiên cứu	Chỉ báo	Hệ số tải	Cronbach's Alpha	C.R	AVE
Cảm xúc tích cực (PE)	PE2	0.866	0.804	0.884	0.717
	PE3	0.791			
	PE1	0.880			
Sự gắn kết (EN)	EN1	0.893	0.803	0.880	0.711
	EN2	0.768			
	EN3	0.863			
Các mối quan hệ (RE)	RE1	0.855	0.804	0.884	0.718
	RE2	0.856			
	RE3	0.832			
Ý nghĩa (ME)	ME1	0.865	0.782	0.873	0.696
	ME2	0.829			
	ME3	0.807			
Thành tựu (AC)	AC1	0.760	0.736	0.848	0.650
	AC2	0.798			
	AC3	0.857			
Động lực làm việc (JP)	JP1	0.840	0.830	0.898	0.746
	JP2	0.846			
	JP3	0.904			

BẢNG 2: GIÁ TRỊ PHÂN BIỆT CỦA MÔ HÌNH

	Các mối quan hệ	Cảm xúc tích cực	Sự gắn kết	Thành tựu	Ý nghĩa	Động lực làm việc
Các mối quan hệ	0.847					
Cảm xúc tích cực	0.246	0.847				
Sự gắn kết	0.480	0.217	0.843			
Thành tựu	0.418	0.366	0.450	0.806		
Ý nghĩa	0.267	0.311	0.314	0.360	0.834	
Động lực làm việc	0.396	0.384	0.343	0.471	0.415	0.864

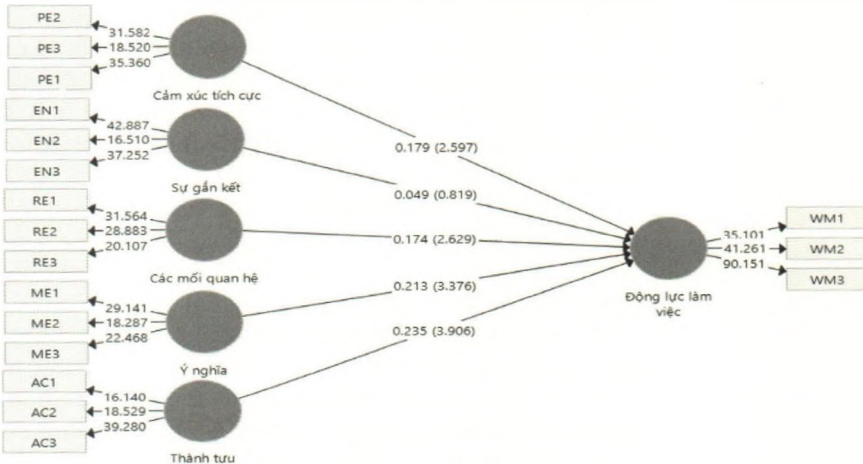
BẢNG 3: GIÁ TRỊ VIF, F², R² VÀ R²

	R ²	Động lực làm việc	
		f ²	VIF
Sự tự tin	0.339	0.033	1.409
Sự kỳ vọng		0.041	1.214
Sự kiên cường		0.002	1.471
Sự lạc quan		0.057	1.503

BẢNG 4: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH MỨC ĐỘ Ý NGHĨA CỦA CÁC LIÊN KẾT

	Hệ số β	Giá trị t	Giá trị p	Kết quả kiểm định
Cảm xúc tích cực -> Động lực làm việc	0.179	2.549	0.011	Hỗ trợ
Sự gắn kết -> Động lực làm việc	0.049	0.821	0.412	Không hỗ trợ
Các mối quan hệ -> Động lực làm việc	0.174	2.617	0.009	Hỗ trợ
Ý nghĩa -> Động lực làm việc	0.213	3.591	0.000	Hỗ trợ
Thành tựu -> Động lực làm việc	0.235	3.866	0.000	Hỗ trợ

HÌNH 2: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH MÔ HÌNH



Nguồn: Phân tích từ dữ liệu nghiên cứu

Một số hàm ý

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự tương đồng đối với các nghiên cứu trước đây của: Seligman's (2011); Kern (2016); Bulter và Kern (2016). Việc khẳng định các kết quả nghiên cứu trước đây được xem là sự đóng góp về mặt học thuật của nghiên cứu này, khi chứng minh mô hình PERMA là phù hợp để đánh giá động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch. Các nghiên cứu trước đây vốn còn nghi ngờ về tính ứng dụng của mô hình trong việc đánh giá hoạt động của nhân viên trong các tổ chức, doanh nghiệp khi cho rằng PERMA không cho thấy các nội dung của phúc lợi vật chất (Goodman và cộng sự, 2017). Việc các giả thuyết được hỗ trợ từ nghiên cứu này cũng cho thấy, vai trò trực tiếp của mô hình hạnh phúc PERMA đến động lực làm việc của nhân viên, được xem là sự đóng góp về mặt học thuật của nghiên cứu này.

Về phương diện thực tiễn quản trị, kết quả nghiên cứu này sẽ giúp cho các nhà quản trị trong lĩnh vực du

lịch có cái nhìn chi tiết hơn và cần quan tâm hơn đến vai trò của đời sống và tâm lý hành vi của nhân viên với động lực làm việc. Nhân viên du lịch là những người làm dịch vụ, đòi hỏi một trạng thái tinh thần tốt nhất trong quá trình làm việc. Do những đặc tính của dịch vụ gắn với các hoạt động cung ứng dịch vụ của nhân viên, như: nhân viên phải trực tiếp tham gia vào quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ, chất lượng của các sản phẩm dịch vụ là không đồng nhất do phụ thuộc vào trạng thái tinh thần của nhân viên. Vì vậy, nghiên cứu sẽ giúp cho các nhà quản lý nhân lực tại các doanh nghiệp du lịch có các biện pháp giúp cho nhân viên cảm thấy hạnh phúc và lạc quan hơn trong quá trình làm việc từ đó nâng cao động lực làm việc của nhân viên. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Björklund, C. (2001), *Work motivation: Studies of its determinants and outcomes*, Economic Research Institute, Stockholm School of Economics (Ekonomiska forskningsinstitutet vid Handelshögsk) (EFI).
2. Butler, J., Kern, M. L. (2016), The PERMA-Profil: A brief multidimensional measure of flourishing, *International Journal of Wellbeing*, 6(3).
3. Dweck, C. S., Yeager, D. S. (2019), Mindsets: A view from two eras, *Perspectives on Psychological science*, 14(3), 481-496.
4. Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., Aspel, A. K., Westbye, C. (2015), The Multidimensional Work Motivation Scale: Validation evidence in seven languages and nine countries, *European Journal of work and organizational psychology*, 24(2), 178-196.
5. Goodman, F. R., Disabato, D. J., Kashdan, T. B., Kauffman, S. B. (2017), Measuring well-being: A comparison of subjective wellbeing and PERMA, *J. Posit. Psychol.*, 13, 321-332. doi: 10.1080/17439760.2017.1388434.
6. Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., Ray, S. (2021), *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook* (p. 197), Springer Nature.
7. Herzberg, F. (1959), Herzberg's Motivation-Hygiene Theory (Two Factor Theory), Arab British Academy For Higher Education: London, Uk, 1-2.
8. Kern, M. L., Benson, L., Steinberg, E. A., Steinberg, L. (2016), The EPOCH measure of adolescent well-being, *Psychological assessment*, 28(5).
9. Kleinginna Jr, P. R., Kleinginna, A. M. (1981), A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition, *Motivation and emotion*, 5(4), 345-379.
10. Nguyễn Phúc Nguyên, Nguyễn Thị Như Hiếu, Nguyễn Thị Thúy Hằng, Hoàng Anh Viện (2020), Nghiên cứu sự gắn kết của nhân viên đối với tổ chức trường hợp khách sạn 3 sao tại Đà Nẵng, *Tạp chí Kinh tế & Phát triển*, 276, tháng 6/2020.
11. Seligman, M. (2018), PERMA and the building blocks of well-being, *The journal of positive psychology*, 13(4), 333-335.
12. Seligman, M. E. (2008), Positive health, *Appl. Psychol. Int. Rev.*, 57, 3-18, doi: 10.1111/j.1464-0597.2008.00351.x.
13. Seligman, M. E. (2011), *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Wellbeing*, New York, NY. Simon and Schuster.
14. Slavin, J. L., Lloyd, B. (2012), Health benefits of fruits and vegetables, *Advances in nutrition*, 3(4), 506-516.
15. Nguyen Quang Vinh et al (2022), The Relationship between Transformation Leadership, Job Satisfaction and Employee Motivation in the Tourism Industry, *Administrative Sciences*, 12(4), 161.
16. Wright, B. E. (2001), Public-sector work motivation: A review of the current literature and a revised conceptual model, *Journal of public administration research and theory*, 11(4), 559-586.