

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN VỆ SINH CÔNG NGHIỆP TẠI KHU VỰC HÀ NỘI

FACTORS AFFECTING SATISFACTION AT WORK OF EMPLOYEES IN INDUSTRIAL SANITATION COMPANIES IN HANOI

Nguyễn Bình Minh

Tóm tắt

Bài báo trình bày nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên vệ sinh công nghiệp tại nội thành TP. Hà Nội. Mô hình nghiên cứu và thang đo được xây dựng dựa trên các lý thuyết, kết quả phân tích định tính sau khi phỏng vấn sâu 15 nhân viên vệ sinh đang làm việc tại 3 công ty vệ sinh là Hoàn Mỹ, Pan Pacific và Công ty Nhà Sạch Việt Nam tại Hà Nội. Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp nghiên cứu định lượng. Kết quả cho thấy, có 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên vệ sinh công nghiệp gồm: Thu nhập; Điều kiện làm việc; Đồng nghiệp; Cấp trên; Quan niệm nghề nghiệp và Thủ tục hoạt động.

Abstract

This study aims on identifying factors affecting satisfaction at work of employees in industrial sanitation companies in Hanoi. Research model and scales of factors are built up from literature review and the qualitative research done by in-depth interview with 20 industrial sanitation employees from 3 big companies in Hanoi namely Hoàn Mỹ, Pan Pacific and Nhà Sạch Việt Nam. Quantitative and qualitative methods were conducted in this study. Results have shown the impact of 6 factors on employees' satisfaction in industrial sanitation companies including: Income; Working condition; Relationship with co-workers; Relationship with manager; Perception of job; Executive procedure.

ThS. Nguyễn Bình Minh
Trường Đại học Kinh tế quốc dân Hà Nội
Email: binhminh279@gmail.com

Nhận bài ngày: 12/5/2014
Ngày chấp nhận đăng: 10/6/2014

1. GIỚI THIỆU

Ở Việt Nam đã có nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên ở nhiều lĩnh vực khác nhau như: viễn thông, hàng không, chế tạo máy... (Phạm Đức Kỳ, 2012; Vũ Khắc Đạt, 2009; Nguyễn Trần Thanh Bình, 2009). Các nghiên cứu này đã tổng kết về mô hình, cũng như tìm ra được các biến có tác động trực tiếp hay gián tiếp đến sự hài lòng của nhân viên. Tuy nhiên, hầu hết các nghiên cứu

này mới chỉ tiến hành ở những ngành dịch vụ công nghệ cao như: viễn thông, hàng không, chế tạo máy... mà ngành này đòi hỏi hàm lượng tri thức cao, cho nên nhân viên trực tiếp cung cấp dịch vụ trong ngành này cũng phải là những người có trình độ học vấn cao để có thể đáp ứng được yêu cầu của công việc. Do đó, kết quả của những nghiên cứu này có thể chưa đúng đối với những ngành dịch vụ công nghiệp có hàm

lượng tri thức thấp hơn, đòi hỏi trình độ kiến thức và kỹ năng thấp hơn từ nhân viên cung cấp dịch vụ. Vì vậy, để hiểu rõ hơn các vấn đề về sự hài lòng của nhân viên thì việc thực hiện nghiên cứu ở các ngành dịch vụ cơ bản có hàm lượng tri thức thấp là rất cần thiết.

Ngành dịch vụ vệ sinh công nghiệp (VSCN) ở Việt Nam là một ngành mới nên chưa có tiêu chuẩn thống nhất của ngành về chất lượng dịch vụ. Hơn nữa, ngành này có những đặc điểm riêng như: nhân viên có trình độ học vấn thấp, thiếu kỹ năng nghề nghiệp, tinh kỷ luật chưa cao, phong cách làm việc chưa chuyên nghiệp... Đối tượng khách hàng của ngành rất đa dạng (thường là các tổ chức), có những đặc điểm riêng về yêu cầu chất lượng dịch vụ; giữa khách hàng với nhân viên VSCN có sự chênh lệch về văn hóa. Do vậy, khi lấy ngành dịch vụ VSCN làm cơ sở nghiên cứu sự hài lòng của nhân viên là hoàn toàn phù hợp, các kết quả nghiên cứu từ ngành này có thể tổng quát hóa cho những ngành có điều kiện tương tự về trình độ, kỹ năng và tính chuyên nghiệp của nhân viên.

Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung vào việc: Xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên VSCN tại nội thành TP. Hà Nội; Xây dựng mô hình, thang đo về các yếu tố đó; Xác

định tâm quan trọng của từng yếu tố đối với sự hài lòng của nhân viên VSCN tại nội thành TP. Hà Nội và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên VSCN.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN

Đã có nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước về sự hài lòng của người lao động và những yếu tố tác động đến nó. Sự hài lòng của người lao động được định nghĩa và đo lường trên hai góc độ: hài lòng chung với công việc và hài lòng theo các yếu tố thành phần của công việc. Trong nghiên cứu của mình, tác giả tiếp cận sự hài lòng của nhân viên dưới cả hai góc độ này.

2.1. Các quan điểm về sự hài lòng trong công việc

- Định nghĩa về sự hài lòng trong công việc

Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng trong công việc và các nguyên nhân có thể dẫn đến sự hài lòng công việc như: Quinn và Staines (1979) cho rằng, hài lòng trong công việc là phản ứng tích cực đối với công việc; hài lòng trong công việc là trạng thái mà người lao động có định hướng hiệu quả rõ ràng đối công việc trong tổ chức (Vroom, 1964) hoặc thực sự cảm thấy thích thú đối với công việc (Locke, 1976); hài lòng trong công việc là thái độ, thể hiện bằng cảm nhận, niềm tin và hành vi (Weiss, 1967); theo Schemberhon (1993) được trích dẫn bởi Luddy (2005) định nghĩa, sự hài lòng công việc là sự phản ứng về mặt tình cảm và cảm xúc đối với các khía cạnh khác nhau trong công việc của nhân viên; theo Spector (1997), hài lòng trong công việc, thái độ yêu thích công việc nói chung và các khía cạnh công việc nói riêng hay 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, vì là sự đánh giá chung, là một biến thể thái

độ, hài lòng trong công việc là thái độ (tích cực hay tiêu cực); dựa trên sự nhận thức về công việc hoặc môi trường làm việc càng đáp ứng được nhu cầu, giá trị và tính cách của người lao động thì độ hài lòng trong công việc càng cao (Ellickson và Logsdon, 2001); theo Kreitner và Kinicki (2007), sự thỏa mãn 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.

Những định nghĩa trên của các tác giả khác nhau đều đề cập đến "thái độ" của người lao động đối với công việc của mình.

- Mức độ hài lòng với các thành phần trong công việc

Mức độ hài lòng với các thành phần trong công việc cũng được nhiều tác giả nghiên cứu và đưa ra các thành phần như: Kreitner và Kinicki (2007) định nghĩa, sự hài lòng công việc là sự phản ứng về mặt tình cảm và cảm xúc đối với các khía cạnh khác nhau của công việc như: vị trí công việc, sự giám sát của cấp trên, mối quan hệ với đồng nghiệp, nội dung công việc, sự đãi ngộ và các phần thưởng (thăng tiến, điều kiện vật chất của môi trường làm việc, cơ cấu của tổ chức); Theo Smith và cộng sự (1969), mức độ hài lòng 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.

Với những quan điểm về sự hài lòng trong công việc (sự hài lòng chung và hài lòng theo các yếu tố thành phần của công việc) có thể thấy, định nghĩa của Spector là đầy đủ và bao quát hơn cả, vì vậy, định nghĩa của Spector được sử dụng cho nghiên cứu này.

2.2. Các quan điểm về thành phần của sự hài lòng trong công việc

Theo Foreman Facts (1946), sự hài lòng của nhân viên bao gồm sự hài lòng về 10 yếu tố: kỷ luật khắt khe, sự đồng cảm với các vấn đề cá nhân người lao động, công việc thú vị, được tương tác và chia sẻ trong công việc, an toàn lao động, điều kiện làm việc, lương, được đánh giá đầy đủ các công việc đã thực hiện, trung thành cá nhân đối với cấp trên, thăng tiến và phát triển nghề nghiệp. Theo Smith cùng cộng sự (1969) - tác giả thang đo JDI (Job Descriptive Index), sự hài lòng của nhân viên bao gồm 5 thành phần: bản chất công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp và tiền lương. Hackman và Oldham (1980) đã mô tả, đồng lực nổi tại của nhân viên là trạng thái trong đó mọi người cố gắng làm việc tốt bởi vì công việc là đáng làm và mang lại sự hài lòng như là một đồng lực nội tại. Các yếu tố mang lại sự hài lòng cho nhân viên chính là ở bản thân công việc: công việc có sự phân hời, nhân viên được tự chủ trong công việc, công việc có kết quả nhìn thấy rõ, tầm quan trọng của công việc, công việc phải hay đa dạng các kỹ năng. Theo Schemberhon (1993) được trích dẫn bởi Luddy (2005), các thành phần của sự hài lòng công việc bao gồm 7 thành phần: vị trí công việc, sự giám sát của cấp trên, mối quan hệ với đồng nghiệp nội dung công việc, sự đãi ngộ và các phần thưởng (thăng tiến, điều kiện vật chất của môi trường làm việc, cơ cấu của tổ chức). Andrew (2002), nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc tại Hoa Kỳ và một số quốc gia khác đã đưa ra thành phần của sự hài lòng trong công việc gồm: đào tạo và thăng tiến đồng nghiệp, thu nhập, nơi làm việc an toàn, thời gian đi lại, giám sát, qua hệ công chúng. Crossman và Bassler (2003) cho rằng, sự hài lòng của nhân viên bao gồm 7 thành phần: bản chất công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến lãnh đạo, đồng nghiệp, tiền lương

Bảng 1. Bảng phân nhóm các yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên

Nhóm yếu tố	Các yếu tố chính	Luận điểm chính	Các tác giả
Về chế độ lương thưởng	- Tiền lương - Phúc lợi - Đãi ngộ - Thu nhập	Đáp ứng các nhu cầu cơ bản nhưng cũng giúp người lao động có được sự thỏa mãn ở mức cao hơn thông thường, từ đó sẽ làm việc tốt hơn.	- Foreman Facts - Schermerho - Smithetal - Crossman & Bassem Andrew - Spector - PChawala - Dung, Đạt, Bình, Duy, Kỳ, Hà, Ánh
Về môi trường làm việc	- Lãnh đạo - Văn hóa - Cơ chế giám sát - Đồng nghiệp	Điều kiện làm việc đóng một vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy nhân viên. Nó có một tác động vừa phải trên sự hài lòng công việc của nhân viên. Môi trường sạch sẽ, thân thiện, nhân viên làm việc dễ dàng hơn. Nếu điều ngược lại xảy ra, họ sẽ thấy khó khăn để hoàn thành nhiệm vụ.	- Foreman Facts - Schermerho - Smithetal - Crossman & Bassem Andrew - Spector - Dung, Đạt, Bình, Duy, Kỳ, Hà, Ánh
Về bản chất công việc	- Công việc có thú vị - Vị trí công việc - Tính tự chủ trong công việc - Tâm quan trong công việc - Công việc phát huy đa dạng kỹ năng	Bản chất của công việc có tác động đáng kể đến mức độ hài lòng của nhân viên. Công việc chính nó mang lại một niềm đam mê có ý nghĩa cho nhân viên tại nơi làm việc.	- Foreman Facts - Schermerho - Smithetal - Hackman & Oldham - Crossman & Bassem Andrew - Spector - PChawala - Dung, Đạt, Bình, Duy, Kỳ, Hà, Ánh

phúc lợi và môi trường làm việc. Một nghiên cứu khác của P.Chawla (2009) trong ngành viễn thông cũng đề cập đến sự hài lòng của nhân viên. Tác giả đã đưa ra 9 thành phần của thang đo sự hài lòng của nhân viên gồm: mức độ an toàn, bản chất công việc, lương và thu nhập, điều kiện làm việc, thừa nhận thành tựu, quan hệ đồng nghiệp, tính tự chủ trong công việc, hành vi lãnh đạo và cơ hội thăng tiến.

Các thành phần của sự hài lòng trong công việc của nhân viên được biết đến nhiều nhất trong công trình của Spector (1997). Theo tác giả, các thành phần của sự hài lòng này gồm 9 yếu tố: Lương, Cơ hội thăng tiến, Quản lý/giám sát, Phúc lợi, Thừa nhận thành tựu, Thủ tục hoạt động, Đồng nghiệp, Bản chất công việc và Phản hồi thông tin.

Ở Việt Nam, cũng có một số nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên và phần lớn áp dụng các mô hình, luận điểm của các nhà nghiên cứu trên thế giới như: nghiên cứu của Vũ Khắc Đạt

(2009), đã tiến hành đo lường và xác định mức độ hài lòng của nhân viên văn phòng của Vietnam Airlines khu vực miền Nam, gồm 6 thành phần: bản chất công việc, đào tạo phát triển, đánh giá, đãi ngộ, môi trường tác nghiệp và lãnh đạo; Trần Đức Duy (2009), khi nghiên cứu mức độ hài lòng của nhân viên tại Công ty Scavi đã sử dụng thang đo gồm 3 yếu tố: tiền lương, môi trường làm việc và lãnh đạo; Nguyễn Trần Thanh Bình (2009), nghiên cứu xác định mức độ hài lòng của người lao động tại Công ty Cổ phần Cơ khí chế tạo máy Long An đã đề cập tới 6 thành phần: bản chất công việc, tiền lương, môi trường làm việc, lãnh đạo, đồng nghiệp và cơ hội đào tạo, thăng tiến; Phạm Đức Thống (2006), nghiên cứu nhằm đánh giá mức độ hài lòng của người lao động trong các doanh nghiệp trên địa bàn Quận 8, TP. Hồ Chí Minh gồm các thành phần: cơ hội đào tạo, mối quan hệ cấp trên-cấp dưới, lương và thu nhập, đồng nghiệp, lãnh đạo, niềm tin, cơ hội thăng tiến; Đặng

Thị Ngọc Hà (2010), nghiên cứu đánh giá sự hài lòng trong công việc của nhân viên đã đề xuất thành phần sự hài lòng gồm 8 yếu tố: thành phần bản chất công việc, thành phần cơ hội đào tạo và thăng tiến, thành phần đồng nghiệp, thành phần lãnh đạo, thành phần thương hiệu, thành phần đổi mới và thành phần áp lực công việc; Nguyễn Thị Kim Ánh (2010), nghiên cứu sự hài lòng của nhân viên và đề xuất thang đo gồm: bản chất công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, tiền lương, môi trường làm việc, đồng nghiệp, đánh giá thực hiện công việc và phúc lợi; Trần Đức Kỳ (2012), nghiên cứu sự hài lòng của nhân viên Call Center và đưa ra các thành phần của thang đo gồm 10 thành phần: lương và thăng tiến, công việc có ý nghĩa, cơ chế giám sát, quan hệ đồng nghiệp, điều kiện làm việc, cơ chế đào tạo, bản chất công việc, phúc lợi và thừa nhận thành tựu.

Qua các nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam, các yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên được phân

thành các nhóm gồm: Lương thưởng, Môi trường làm việc và Bản chất công việc (bảng 1).

Bảng 1 cho thấy, nghiên cứu của Spector có đầy đủ các nhóm yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên, vì vậy, nghiên cứu sẽ chủ yếu dùng các thành phần này.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sử dụng hai phương pháp: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng, trong đó nghiên cứu định tính nhằm khám phá yếu tố mới, nghiên cứu định lượng nhằm kiểm định mô hình.

Thiết kế nghiên cứu gồm hai giai đoạn là giai đoạn thiết kế nghiên cứu định tính và giai đoạn thiết kế nghiên cứu định lượng.

3.1. Phương pháp nghiên cứu định tính

Trước tiên, tác giả phỏng vấn 15 nhân viên VSCN làm việc tại 3 công ty lớn và vừa trong ngành dịch vụ VSCN: Hoàn Mỹ, Pan Pacific và Nhà Sạch Việt Nam. Đây là các công ty có số lượng công nhân tương đối lớn (từ 500 đến 4.500 người). Kỹ thuật được dùng để phỏng vấn là phỏng vấn sâu thông qua bảng câu hỏi mở. Dựa vào kết quả trả lời của từng người, tác giả có những câu hỏi theo kịch bản đã chuẩn bị sẵn. Sau đó, mỗi kết quả trả lời được lưu lại, so sánh các kết quả này với nhau để tìm ra những điểm giống và khác nhau, đưa ra kết luận để đề xuất mô hình. Sau khi có được kết quả phỏng vấn, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu, thang đo chính thức cho nghiên cứu và bảng khảo sát chính thức để tiến hành điều tra trên diện rộng.

3.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng

Đối tượng điều tra là các nhân viên VSCN làm việc tại các công ty VSCN có số lượng công nhân khoảng từ 300 đến 4.500 công nhân là: Hoàn Mỹ, Pan Pacific, Nhà Sạch Việt Nam, ICT, Toàn Cầu, DinCo, Viet Cleaning, Tân Phát. Tác

giả sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện cho nghiên cứu với 57 biến quan sát và sử dụng phần mềm SPSS phiên bản 18 để phân tích dữ liệu. Kích thước mẫu $n = 284$ phần tử, vì theo Hair và các cộng sự (1995), kích thước mẫu có số lượng phần tử gấp từ 5 đến 10 lần biến số quan sát. Để đảm bảo độ tin cậy của các thang đo thành phần, bảng hỏi sử dụng thang Likert 5 điểm để đo lường biến quan sát với: 1-Rất không đồng ý; 2-Không đồng ý; 3-Bình thường; 4-Đồng ý và 5-Rất đồng ý.

3.3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Sau khi tiến hành phỏng vấn 15 nhân viên VSCN tại các công ty VSCN: Hoàn Mỹ, Nhà Sạch, Pan Pacific, kết quả nghiên cứu khác biệt không nhiều so với mô hình lý thuyết của Spector (1997). Tuy nhiên, có hai yếu tố mới được phát hiện mà nhiều nhân viên đã đề cập đến là: *Điều kiện làm việc và Quan niệm của họ đối với nghề nghiệp của mình*. Hai yếu tố này được đưa vào mô hình nghiên cứu (hình 1) và thang đo chính thức như sau: (1) Thu nhập (Thu_nhap) có 6 biến quan sát; (2) Phúc lợi (Phuc_loi) có 7 biến quan sát; (3) Điều kiện làm việc (DkienLV) có 5 biến quan sát; (4) Quan hệ đồng nghiệp (Dnghiep) có 6 biến quan sát; (5) Quan hệ Cấp trên (Cap_tren) có 8 biến quan sát; (6) Quan niệm nghề nghiệp (Quan_niem) có 3 biến quan

sát; (7) Thăng tiến (Thang_tien) có 6 biến quan sát; (8) Thủ tục hoạt động (Thu_tuc) có 2 biến quan sát; (9) Bản chất công việc (B_chat) có 4 biến quan sát; (10) Phản hồi thông tin (Thong_tin) có 6 biến quan sát; (11) Biến phụ thuộc "Sự hài lòng của nhân viên về sinh công nghiệp" (HLC) có 4 biến quan sát.

- Các giả thuyết nghiên cứu:

H1: Thu nhập, lương, thưởng có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên

H2: Phúc lợi có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên

H3: Điều kiện làm việc có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên

H4: Quan hệ đồng nghiệp có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên

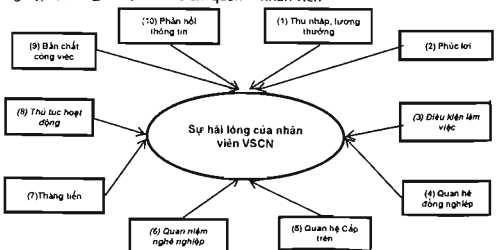
H5: Quan hệ Cấp trên có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên

H6: Quan niệm nghề nghiệp có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên

H7: Thăng tiến có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên

H8: Thủ tục hoạt động có mối quan hệ ngược chiều với sự hài lòng của nhân viên

H9: Bản chất công việc có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Bảng 2. Kết quả phân tích các yếu tố

Yếu tố	Tên yếu tố	Cronbachs Alpha	Số biến quan sát	Điểm trung bình mức độ hài lòng thành phần
1	Thu nhập	0.834	6	2.76
2	Phúc lợi	0.903	7	2.91
3	Điều kiện làm việc	0.862	5	3.80
4	Quan hệ đồng nghiệp	0.820	6	3.62
5	Quan hệ Cấp trên	0.933	8	3.94
6	Quan niệm nghề nghiệp	0.753	3	3.39
7	Thăng tiến	0.903	6	3.07
8	Thủ tục hoạt động	0.755	2	3.18
9	Bản chất công việc	0.850	4	2.80
10	Phản hồi thông tin	0.900	6	2.94
Hệ số KMO = 0.761				
Bartlett's Test of Sphericity với Sig. = .000				

(Nguồn: Tính toán và tổng hợp tác giả)

Bảng 3. Bảng ma trận hệ số tương quan

	Thu nhập	Phúc lợi	Quan niệm	Đngiệp	Cấp trên	Quan niệm	Thăng tiến	Thông tin	B. chất	Thu. tục	Hài lòng
Thu. nhập	1										
Phúc. lợi	0.125*	1									
Quan niệm	0.002	0.265**	1								
Đngiệp	-0.102	0.261**	0.341**	1							
Cấp. trên	0.013	0.123*	0.170**	0.074	1						
Quan. niệm	0.002*	-0.017	0.117	0.037	0.190**	1					
Thăng. tiến	0.102	0.008	0.079	0.063	0.109	0.061	1				
Thông. tin	-0.031	-0.06	0.125*	-0.031	0.063	0.06	0.130*	1			
B. chất	0.242**	0.105	0.012	0.069	0.265**	0.064	0.015	-0.077	1		
Thu. tục	0.026	0.231**	0.075	0.076	0.114	0.074	-0.027	-0.06	0.104	1	
Hài. lòng	0.172**	0.044	0.394**	0.163**	0.189**	0.256**	0.027	0.033	0.044	-0.212**	1

* Tương quan với mức ý nghĩa 5%

** Tương quan với mức ý nghĩa 1%

(Nguồn: Tính toán và tổng hợp tác giả)

Bảng 4. Ảnh hưởng các yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê cộng tuyến	
	B	Đổi lệch chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.897		.354		.000		
Thu. nhập	.085	.046	.107	1.873	.062	.854	1.170
Phúc. lợi	-.022	.042	-.030	-.516	.606	.818	1.223
Quan niệm	.259	.052	.298	5.009	.000	.795	1.259
Đngiệp	.110	.061	.106	1.818	.070	.832	1.201
Cấp. trên	.112	.049	.130	2.259	.025	.852	1.174
Quan. niệm	.112	.041	.152	2.734	.007	.913	1.095
Thăng. tiến	-.043	.041	-.057	-1.048	.295	.950	1.053
Thông. tin	-.006	.037	-.009	-.158	.874	.945	1.059
B. chất	-.009	.037	-.014	-.239	.811	.844	1.184
Thu. tục	-.191	.044	-.238	-4.328	.000	.911	1.074

(Nguồn: tác giả điều tra và phân tích)

H10: Phản hồi thông tin có mối quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên.

-Phức: phản hồi qui:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \beta_8X_8 + \beta_9X_9 + \beta_{10}X_{10}$$

Trong đó: Y: Sự hài lòng của nhân viên về sinh công nghiệp với công việc; X1 Thu nhập, lương, thưởng; X2 Phúc lợi; X3 Điều kiện làm việc; X4 Quan hệ đồng nghiệp; X5 Quan hệ Cấp trên; X7 Thăng tiến; X8 Thủ tục hoạt động; X9 Bản chất công việc; X10 Phản hồi thông tin.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Đánh giá thang đo

Sau khi kiểm tra độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha, kết quả bảng 2 cho thấy, đa phần các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0.6 và Hệ số tương quan với biến tổng > 0.3. Điều này đảm bảo độ tin cậy của thang đo.

4.2. Phân tích tương quan

Sau khi kiểm tra độ tin cậy và giá trị của thang đo, các yếu tố được đưa vào kiểm định mô hình. Trước khi kiểm định mô hình, sử dụng kiểm định hệ số tương quan Person để kiểm tra mối quan hệ tuyến tính giữa các biến độc lập và phụ thuộc.

Dựa vào ma trận hệ số tương quan (bảng 3) cho thấy, đa số các biến độc lập đều có tương quan với biến phụ thuộc của mô hình, các giá trị hệ số tương quan đều nằm trong khoảng từ 0 đến 0,8. Như vậy, mối quan hệ giữa các biến là có ý nghĩa và có thể dùng phương pháp khác để kiểm định các mối quan hệ này.

4.3. Phân tích đa cộng tuyến

Phân tích đa cộng tuyến cần được kiểm tra để loại trừ biến nào có đa cộng tuyến khi đưa vào mô hình. Để kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến, tác giả sử dụng hệ số phóng đại phương sai (VIF). Nếu VIF < 2 thì quan hệ đa cộng tuyến giữa các biến độc lập là không đáng kể. Kết quả kiểm định đa cộng tuyến (bảng 3) cho thấy, mô hình hồi qui với 10 biến độc lập đều có hệ số VIF < 2. Do vậy, các biến này không vi phạm điều kiện về đa cộng tuyến và mô hình nghiên cứu được chấp nhận.

4.4. Mô hình hồi quy tuyến tính

Mô hình tổng quát về sự hài lòng của nhân viên VSCN tại nội thành TP. Hà

Nội ($n = 284$) với mức ý nghĩa $F < 0,05$ mô hình giá thích được 20,7% sự biến thiên của sự hài lòng trong công việc của nhân viên VSCN.

Dựa vào kết quả nghiên cứu trong bảng 4, phương trình hồi quy tuyến tính được thể hiện như sau:

$$\text{HLCV} = 2.097 + 0.107 \cdot \text{Thu_nhap} + 0.298 \cdot \text{DkienLV} + 0.106 \cdot \text{Dnghiep} + 0.13 \cdot \text{Cap_tren} + 1.52 \cdot \text{Quan_niem} - 0.238 \cdot \text{Thu_tuc}$$

Kết quả phân tích này dựa trên mẫu đầy đủ đã ứng họ các giả thuyết H1; H3; H4; H5; H6; H8, đồng thời bác bỏ giả thuyết H2; H7; H9 và H10.

Bốn yếu tố có điểm trung bình thấp hơn 3 (mức trung bình) đó là: Thu nhập (2,76 điểm); Bản chất công việc (2,80 điểm); Phúc lợi (2,91 điểm); Giao tiếp thông tin (2,94 điểm). Hai yếu tố có điểm cao nhất là Điều kiện làm việc (3,8 điểm) và Quan hệ đồng nghiệp (3,94 điểm). Kết quả trên cho thấy, Thu nhập, Phúc lợi, Bản chất công việc và Giao tiếp là các vấn đề cần phải quan tâm nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên VSCN.

5. THẢO LUẬN

Trong các nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên VSCN, có 3 nhóm yếu tố tác động mạnh nhất đó là: Điều kiện làm việc, Quan niệm nghề nghiệp và Thủ tục hoạt động.

- Nhóm "Điều kiện làm việc" có tác động mạnh và thuận chiều với sự hài lòng trong công việc. Có thể giải thích rằng, các nhân viên VSCN vốn là lao động phổ thông; thường xuyên phải tiếp xúc với các chất độc hại như rác thải của tòa nhà, bệnh viện, khu công nghiệp; thường xuyên làm việc ngoài trời, nhà vệ sinh, tầng hầm hoặc thời gian làm việc thường rất sớm hoặc rất muộn, cho nên, nếu họ có được điều kiện làm việc, môi trường làm việc tốt, ít khắc nghiệt, họ sẽ hài lòng hơn.

- Nhóm "Quan niệm nghề nghiệp" có tác động dương và thuận chiều.

Vì, nhân viên VSCN coi nghề này cũng giống như những nghề khác, tuy nhiên khác với nghề làm giúp việc trong các hộ gia đình. Họ cảm thấy mình được tôn trọng hơn "người giúp việc trong các hộ gia đình" - người mà vẫn thường gọi là "Osin". Qua nghiên cứu định tính, họ thường nói rằng: "Khi người nhà hỏi về công việc của mình, trả lời mình làm việc cho một công ty thì vẫn cảm thấy tự tin hơn".

- Nhóm "Thủ tục hoạt động" có tác động ngược chiều. Điều này có thể do, phần lớn nhân viên VSCN là lao động phổ thông, trình độ học vấn thấp nên các thủ tục giấy tờ hành chính càng nhiều, càng phức tạp càng làm họ khó hiểu công việc, dẫn đến những bối rối trong việc giải quyết công việc sự vụ hằng ngày. Đối với họ, những hướng dẫn mang tính chất "cầm tay chỉ việc" sẽ dễ làm việc hơn, đồng thời họ cũng cảm thấy thoải mái hơn.

Ba nhóm yếu tố tiếp theo có ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên VSCN là: Thu nhập, Quan hệ Cấp trên và Quan hệ đồng nghiệp.

- Nhóm "Thu nhập" có quan hệ thuận chiều với sự hài lòng. Vì, lương, thưởng của nhân viên VSCN vốn không cao, trung bình khoảng 2,7 triệu/tháng, mức lương này khó có thể trang trải cuộc sống hàng ngày. Nếu có thu nhập thêm tại nơi làm việc, họ sẽ hài lòng hơn. Thu nhập chủ yếu của họ thường từ việc bán giấy thải của văn phòng hoặc làm thêm vệ sinh trong các khu văn phòng. Nguồn thu nhập này có thể bằng một nửa, thậm chí bằng cả mức lương cơ bản mà họ nhận được.

- Nhóm "Quan hệ Cấp trên" có tác động thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên VSCN. Vì, cấp trên của họ thường là các giám sát hoặc tổ trưởng - những người quản lý họ trực tiếp và là cấp trung gian phản ánh những tâm tư, nguyện vọng của họ với lãnh đạo công ty hoặc khách hàng. Nếu giám sát, tổ trưởng giải quyết được những

khúc mắc về quyền lợi, tâm tư, nguyện vọng của họ thì họ sẽ miễn phục những người này.

- Nhóm "Quan hệ với đồng nghiệp" có quan hệ thuận chiều với sự hài lòng của nhân viên VSCN. Bởi, trong thực tế, công việc làm VSCN thường được phân chia theo từng khu làm việc, mỗi nhân viên chịu trách nhiệm một khu vực. Nếu các nhân viên VSCN quý mến nhau, họ có thể làm đỡ phần việc của nhau trong những ngày ốm đau, hoặc, để đồng nghiệp tranh thủ làm những việc khác trong giờ làm việc và làm thêm cả khu làm việc của mình để tăng thu nhập.

Các giả thuyết về "Phúc lợi"; "Thăng tiến"; "Phản hồi thông tin"; "Bản chất công việc" bị bác bỏ. Nhân viên VSCN thường là lao động phổ thông, trình độ học vấn không cao (chủ yếu là Phổ thông cơ sở, Phổ thông trung học) nên họ thiếu hiểu biết về những phúc lợi mà đáng lẽ họ được hưởng, dẫn đến việc họ không quan tâm đến vấn đề này. Họ chỉ quan tâm đến vấn đề thu nhập nhiều hơn. Cơ hội thăng tiến của nhân viên VSCN cũng không nhiều. Chức vụ họ thường được đề bạt là tổ trưởng, tuy nhiên, công việc của tổ trưởng và nhân viên bình thường không có khác biệt lớn mà trách nhiệm lại hơn rất nhiều. Chính vì vậy, họ không quan tâm nhiều đến sự thăng tiến trong công việc. Những thông tin về công ty cũng ít được các nhân viên VSCN quan tâm, vì địa điểm họ làm việc không phải tại công ty mà là nơi công ty cung cấp dịch vụ. Họ chỉ biết đến thông tin của công ty thông qua giám sát hoặc khi về công ty lĩnh lương tháng. Có những trường hợp nhân viên VSCN không biết địa điểm công ty mình ở đâu, thậm chí, không biết rõ tên công ty là gì, giám đốc công ty là ai. Chính những điều này giải thích tại sao các nhóm yếu tố trên bị bác bỏ.

6. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN VSCN

Để tăng sự hài lòng của người lao động trong công việc, giúp họ gắn bó hơn với công việc, từ đó, nâng cao chất lượng dịch vụ VSCN, các công ty trong ngành dịch vụ VSCN cần thực hiện một số giải pháp sau:

- **Thứ nhất, cải thiện thu nhập cho nhân viên VSCN:** Hiện nay, mức lương trung bình của nhân viên VSCN khoảng 2,55 triệu đồng/tháng. Trong khi đó, mức thu nhập mong muốn của họ dao động trong khoảng từ 3 đến 3,5 triệu đồng/tháng. Do đó, các công ty VSCN nên đồng ý cho nhân viên của mình làm thêm công việc ở các văn phòng tại tòa nhà hoặc khu vực làm việc, nhưng yêu cầu nhân viên cam kết phải đảm bảo chất lượng công việc nơi mình phụ trách; tăng lương cho nhân viên; hỗ trợ tiền thuê nhà hoặc trích từ lợi nhuận của công ty thuê những nơi ở tập trung cho nhóm nhân viên làm việc trên cùng một khu vực.

- **Thứ hai, cải thiện điều kiện làm việc cho nhân viên:** Công ty VSCN có thể thỏa thuận với khách hàng, sắp xếp cho nhân viên của mình nơi ăn nghỉ giữa giờ làm việc; cung cấp trang thiết bị hiện đại, tốt hơn cho nhân viên như: máy phun áp lực, máy hút công nghiệp... để người lao động không phải dùng nhiều đến sức người; không cắt giảm số nhân viên VSCN như hợp đồng đã kí tại nơi làm việc nhằm tăng lợi nhuận.

- **Thứ ba, giảm thiểu các thủ tục hành chính không cần thiết:** Thay vào đó, cần có những hướng dẫn có thể thông qua các giám sát tổ trưởng; đồng thời, tăng cường đào tạo, tập huấn để người lao động nâng cao tay nghề chứ không chỉ hướng dẫn các thủ tục trên giấy tờ.

- **Thứ tư, đào tạo đội ngũ giám sát lành nghề:** Để nâng cao năng lực quản lý, cũng như tay nghề cho đội ngũ này có thể hướng dẫn chi tiết các công việc cho nhân viên; đồng thời, công ty VSCN nên tuyển dụng những giám sát có trách nhiệm đạo đức để quản lý đội

ngũ nhân viên nhằm tăng sự hài lòng của nhân viên với công việc.

- **Thứ năm, tăng cường vai trò của tổ chức Công đoàn tại các công ty VSCN đối với người lao động:** Để bảo vệ quyền lợi chính đáng của người lao động như: vấn đề nghỉ việc, phúc lợi, chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế...

- **Thứ sáu, các công ty VSCN cần tạo cho người lao động cảm thấy tự tin hơn với công việc mình đang làm:** Điều này rất quan trọng, vì nó làm cho người lao động cảm thấy nghề nghiệp của mình cũng bình đẳng với các nghề khác trong xã hội. Các công ty VSCN có thể thực hiện điều này bằng cách tổ chức, thành lập Hiệp hội nghề nghiệp để người lao động thấy được rõ hơn vị trí, quyền lợi của mình.

Phản biện khoa học: TS. Nguyễn Văn Hiến

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Spector, "Nghiên cứu về mức độ hài lòng trong công việc-Job Satisfaction Survey (JSS)" (1985).
- [2]. Spector, P.E., "Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences", United Kingdom: Sage Publications Ltd (1997).
- [3]. Metemeyer và các tác giả, "Thang đo hành vi của nhân viên trong tổ chức (Organization citizenship behavior-OCB)" (1997).
- [4]. Ed. Michaels, Helen Handfriend-Johnes và Beth Axelrod, "Nghiên cứu các vấn đề giữa nhân viên trong tổ chức" (2000).
- [5]. Chawla P., "Job Satisfaction Of Call Center Employees", International Research Journal, Vol.2, Issue 7 (2009).
- [6]. Carlav M., Deming V.K. & Friedmann K., "Managing and Motivating Contact Center Employees: Tools and Techniques for Inspiring Outstanding Performance from Your Frontline Staff";

New York: McGraw-Hill (2003).

[7]. David Holman, "Employee Wellbeing in Call Center", University of Sheffield, Human Resource Management Journal, Vol.12, p.35-50 (2002).

[8]. Deery, S.Iverson, R. & Walsh, "Work Relationship in Telephone Call Centres: Understanding Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal", Journal of Management Studies, 39, p.471-496 (2002).

[9]. Tom W.Smith, "Job Satisfaction in the United States", NORC/University of Chicago, USA (2007).

[10]. Vroom, V.H., "Work and Motivation", John Wiley, New York, NY, USA (1964).

[11]. Quinn, R.P. and Staines, G.J., "The 1977 Quality of Employment Survey", Survey Research Center, Institute of Social Research, University of Michigan, Ann Arbor, MI, USA (1979).

[12]. Smith, P.C., Kendall, L.M. and Hulin, C.L., "The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement", Rand McNally, Chicago, IL, USA (1969).

[13]. Locke, E. A., "The Nature of Job Satisfaction" in M.D.Dunnette (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, p.1297-1349, Chicago, USA (1976).

[14]. Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. and Lofquist, L.H., Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire: "Minnesota studies invocationsal rehabilitations". Minneapolis. Industrial Relations Center, University of Minnesota (1967).

[15]. A.H. Maslow, Motivation and Personality. New York: Harper & Row (1954)

[16]. Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B., "The Motivation to Work" (Second Edition) New York: John Wiley and Sons (1959).

[17]. Luddy, "Job Satisfaction amongst Employees at a Public Health Institution in the Western Cape" (2005).

[18]. Ellickson, M. and K Logsdon, "Determinants of Job Satisfaction of Municipal Government Employees". State and Local Government Review, 33(3), p.173-84, (2001).

[19]. Spector, P.E., "Job satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences". Thousand Oaks, CA: Sage (1997).

[20]. Kreitner, R. & Kinicki, A., "Organisational Behavior McGraw-Hill", Irwin (2007)

[21]. Smith, P.C., L.M. Kendall, and C.L. Hulin, "The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement". Chicago: Rand McNally (1969).