

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của người lao động tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Bình Dương

Nguyễn Đăng Quang*



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

TÓM TẮT

Nguồn nhân lực đã và đang là một trong những nguồn tài nguyên quan trọng đối với từng tổ chức, công ty, ngân hàng... Chỉ khi nào nguồn nhân lực đạt đến độ ổn định nhất định khi ấy các mục tiêu, kế hoạch, chiến lược... của đơn vị mới có thể hoàn thành xuất sắc và bền vững theo thời gian. Thực tế trong thời gian vừa qua (2016-2021) nhân lực tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Bình Dương (VCB Bình Dương) liên tục biến động. Dù Ngân hàng đang có hệ thống tuyển dụng tuyệt vời, tuy nhiên, việc tạo động lực và giữ chân nhân viên tại VCB Bình Dương là điều hết sức khó khăn. Điều này đã tác động rất lớn đến sự ổn định nhân lực và kết quả kinh doanh của VCB trong các năm qua là chưa thật sự ấn tượng. Vậy làm sao để tìm hiểu nguyên nhân nào dẫn đến sự biến động trên, làm sao để ổn định được nguồn nhân lực là bài toán lớn mà VCB Bình Dương phải nghiêm túc suy nghĩ. Mục tiêu của bài nghiên cứu là thông qua các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên nhằm nâng cao sự hài lòng công việc của nhân viên đang làm việc tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam Chi nhánh Bình Dương (VCB Bình Dương). Kết quả nghiên cứu chỉ ra các yếu tố tác động đến sự hài lòng công việc của nhân viên gồm: Quan hệ cấp trên, bản chất công việc, môi trường làm việc, quan hệ đồng nghiệp, phúc lợi, thu nhập, cơ hội đào tạo và thăng tiến. Đây chính là cơ sở để VCB Bình Dương nâng cao sự hài lòng của nhân viên, ổn định lực lượng lao động, hướng tới phát triển bền vững.

Từ khóa: Sự hài lòng, các yếu tố ảnh hưởng, Vietcombank, nhân viên, tỉnh Bình Dương

ĐẶT VẤN ĐỀ

VCB Bình Dương là một trong các ngân hàng thương mại lớn trên địa bàn tỉnh Bình Dương và là một trong bốn chi nhánh trong cụm động lực phía nam trong hệ thống Vietcombank. Quy mô nhân sự của Chi nhánh ở mức trung bình khoảng 350 nhân viên (quy mô lớn). Tuy nhiên, trong nhiều năm qua, nhân sự của VCB Bình Dương liên tục biến động, thời gian gắn bó của cán bộ nhân viên với Chi nhánh là không lâu. Chính sự biến động liên tục như vậy đã gây rất nhiều khó khăn cho Chi nhánh trong việc ổn định chiến lược và phát triển hoạt động kinh doanh của mình. Mặc dù các chính sách về tuyển dụng, tiền lương, phúc lợi... là rất tốt nhưng biến động nhân sự luôn là thách thức rất lớn cho Ban lãnh đạo Ngân hàng. Làm sao để nhân sự ổn định, nhân viên yên tâm công tác, và biến sức mạnh nguồn nhân lực trở thành một nguồn tài sản trụ cột của Ngân hàng là mong muốn của Ban lãnh đạo Ngân hàng. Trước thực trạng đó, bài viết này mong muốn tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn trong công việc của nhân viên tại VCB Bình Dương và đánh giá mức độ tác động của các nhân

tố đó đến sự gắn kết của nhân viên. Từ đó đưa ra những giải pháp, kiến nghị thích hợp giúp Ban Lãnh Đạo VCB Bình Dương có những chiến lược nhân sự phù hợp, giữ chân được người lao động giỏi, không còn bận tâm nhiều về biến động nhân sự và tập trung toàn tâm toàn ý cho phát triển các chiến lược kinh doanh.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Khi nghiên cứu về sự thỏa mãn, sự hài lòng trong công việc thường được gắn liền với các lý thuyết như:

- Thuyết kỳ vọng của Victor Vroom: Tác giả đã xây dựng dựa trên một số yếu tố tạo động lực trong lao động như: Tính hấp dẫn của công việc, mối liên hệ giữa kết quả và phần thưởng, mối liên hệ giữa sự nỗ lực quyết tâm với kết quả lao động của họ.
- Thuyết hai nhân tố của Frederick Herzberg: Herzberg đưa ra hệ thống hai yếu tố về sự thỏa

Trường Đại Học Kinh Tế Kỹ Thuật Bình Dương

Liên hệ

Nguyễn Đăng Quang, Trường Đại Học Kinh Tế Kỹ Thuật Bình Dương
Email: quang.nd@ktkt.edu.vn

Lịch sử

- Ngày nhận: 06/04/2022
- Ngày chấp nhận: 19/05/2022
- Ngày đăng: 15/10/2022

DOI: 10.32508/stdjelm.v6i3.1036



Bản quyền

© ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Trích dẫn bài báo này: Quang N D. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của người lao động tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Bình Dương. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 6(3):3285-3297.

mãn công việc và tạo động lực trong lao động. Ông chia các yếu tố tác động đến người lao động thành hai nhóm, nhóm các yếu tố tác động tạo động lực cho người lao động và nhóm các yếu tố duy trì (thuộc về môi trường tổ chức).
Nhóm 1: Các yếu tố then chốt để tạo động lực và sự thỏa mãn trong công việc như: Sự thành đạt, sự thừa nhận thành tích, bản chất bên trong công việc, trách nhiệm lao động, sự thăng tiến.
Nhóm 2: Các yếu tố về môi trường tổ chức như: Các chính sách và chế độ quản trị của Công ty, sự giám sát công việc, tiền lương, các quan hệ con người, các điều kiện làm việc.

- Thuyết nhu cầu của Abraham Maslow: Nhu cầu của con người có thể phân chia thành những nhu cầu cơ bản như sau: (1) Nhu cầu sinh học, (2) Nhu cầu an ninh, (3) Nhu cầu xã hội, (4) Nhu cầu được tôn trọng và (5) Nhu cầu tự khẳng định. Maslow đã lập luận rằng hành vi của mỗi cá nhân tại một thời điểm nào đó thường được quyết định bởi một nhu cầu mạnh nhất của họ¹. Bởi vậy, điều quan trọng đối với các nhà quản lý là phải biết được những nhu cầu thông thường quan trọng nhất.
- Khác với Maslow, Alderfer chỉ ra 3 nhu cầu của con người và cả 3 nhu cầu này đều xuất hiện trong cùng thời điểm, các nhu cầu này có thể bù đắp cho nhau, từ đó giúp con người thỏa mãn, hài lòng với công việc². Smith et al chỉ ra bản chất công việc, cơ hội đào tạo tăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp, tiền lương tác động đến sự hài lòng của người lao động³. Sau này, Crossman và Bassem đã bổ sung thêm hai thành phần nữa, đó là phúc lợi và môi trường làm việc⁴. Bùi Văn Thụy đã chỉ ra 7 nhóm nhân tố tác động đến sự thỏa mãn, sự hài lòng công việc của nhân viên như đồng nghiệp, thu nhập, cơ hội đào tạo và thăng tiến, phúc lợi, cấp trên và đặc điểm công việc, điều kiện làm việc⁵... Ngoài ra, còn rất nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan, đây cũng chính là cơ sở để tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu.

Mô hình nghiên cứu

Từ tình hình thực tế hoạt động tại VCB Bình Dương, kế thừa cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu trước đây, tác giả đề xuất mô hình các yếu tố tác động đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên tại VCB Bình Dương theo Hình 1 được thể hiện bên dưới.

Bản chất công việc (BCCV) bao gồm sử dụng các kỹ năng khác nhau, nhân viên nắm rõ công việc và công việc có tầm quan trọng nhất định đối với hoạt động

sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp⁶; công việc đó cho phép nhân viên thực hiện một số quyền nhất định để hoàn tất công việc của mình và sẽ chịu trách nhiệm đối với các quyết định của mình; Ngoài ra, để có được sự hài lòng người nhân viên rất cần được làm công việc phù hợp với năng lực của họ⁷.

Thu nhập (TN) là số tiền mà nhân viên có được khi làm công cho một doanh nghiệp, tổ chức nào đó. Thu nhập này sẽ bao gồm các khoản lương cơ bản, các khoản trợ cấp, các loại thưởng và lợi ích bằng tiền khác phát sinh trực tiếp từ công việc⁷.

Quan hệ cấp trên (QHCT) là người quản lý trực tiếp nhân viên cấp dưới. Cấp trên thể hiện mối quan hệ giữa cấp trên với nhân viên cấp dưới của mình bao gồm sự dễ giao tiếp với cấp trên⁸, sự hỗ trợ khi cần thiết⁹ và sự quan tâm của cấp trên⁷, năng lực của cấp trên, sự tự do thực hiện công việc của cấp dưới¹⁰, sự ghi nhận sự đóng góp của nhân viên, sự đối xử công bằng đối với cấp dưới¹¹.

Quan hệ đồng nghiệp (QHDN) là người cùng làm trong một doanh nghiệp và thường xuyên trao đổi, chia sẻ với nhau về công việc. Nhân viên luôn cần sự hỗ trợ giúp đỡ từ đồng nghiệp khi cần thiết, thấy được sự thoải mái khi làm việc với đồng nghiệp¹².

Môi trường làm việc (MTLV): là các nhân tố ảnh hưởng đến sức khỏe và sự tiện lợi của nhân viên khi làm việc, bao gồm thời gian làm việc phù hợp, sự an toàn thoải mái ở nơi làm việc¹³, được trang thiết bị cần thiết cho công việc⁷.

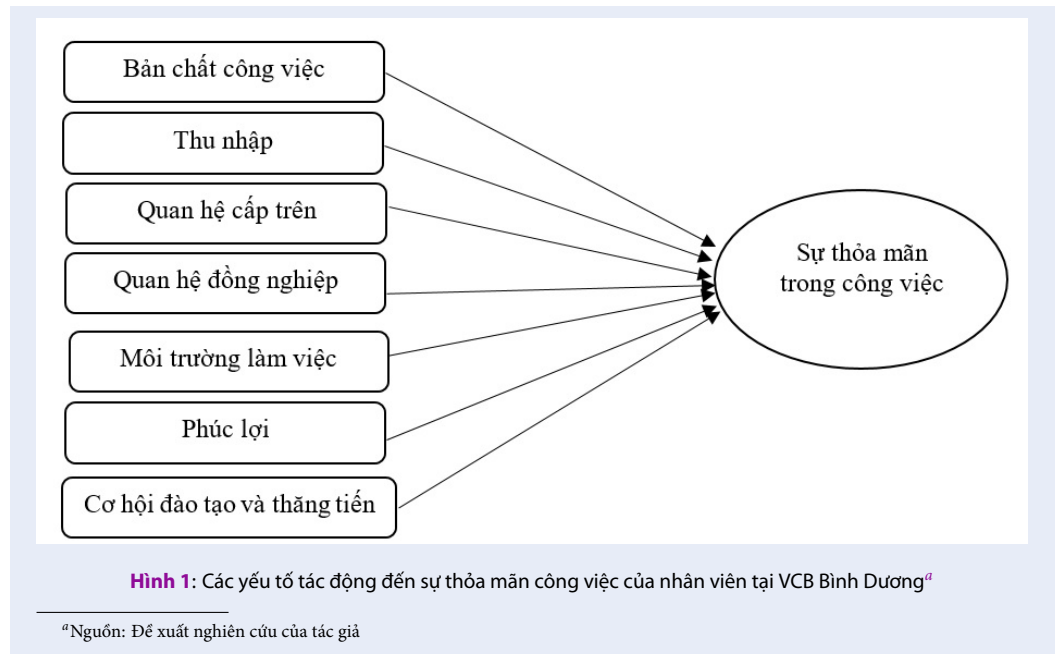
Phúc lợi (PL): là những lợi ích mà một người có được từ doanh nghiệp của mình ngoài khoản thu nhập mà người đó kiếm được.

Cơ hội đào tạo và thăng tiến (DTTT) có mối quan hệ song hành. Đào tạo nhằm hướng tới mục đích cuối cùng là thăng tiến hoặc nâng cao khả năng, hiệu quả làm việc của nhân viên. Mức thỏa mãn hài lòng về đào tạo trong công việc của nhân viên ở khía cạnh như đào tạo để có đủ kỹ năng hoàn thành tốt công việc, nâng cao kiến thức và kỹ năng làm việc, ...

Sự thỏa mãn trong công việc là thái độ về công việc được thể hiện bằng cảm nhận, niềm tin và hành vi của nhân viên. Theo Smith, Kendal và Huilin, Kreitner và Kinicki thì sự hài lòng công việc được tạo bởi các thành phần như bản chất công việc³, cơ hội đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp, tiền lương, vị trí công việc, sự đãi ngộ, và các phần thưởng¹⁴.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Bài viết sử dụng phương pháp điều tra trực tiếp thông qua bảng câu hỏi khảo sát (thực hiện khảo sát thông qua google form. Số liệu thu thập được, tác giả tổng hợp và phân tích bằng phần mềm SPSS.



Theo Tabachnick & Fidell cho rằng kích thước mẫu cần đảm bảo theo công thức: $n \geq 50 + 8p$ (với: n là cỡ mẫu, p là số lượng biến độc lập¹⁵). Nghiên cứu này, số biến độc lập là 7, như vậy kích thước mẫu tối thiểu cần đạt được là 106 mẫu. Nghiên cứu gửi đi 300 bảng câu hỏi nhân viên đã và đang làm việc tại VCB Bình Dương trong giai đoạn từ năm 2016 đến năm 2021, nhận về là 253 có 5 bảng câu hỏi thiếu rất nhiều thông tin nên bị loại, còn lại 248 bảng câu hỏi đáp ứng tiêu chuẩn được nhập liệu cho phân tích dữ liệu. Dữ liệu được mã hóa, và phân tích thông qua phần mềm SPSS 20.0. Kết quả thống kê mô tả mẫu được tổng hợp lại ở Bảng 1 như sau:

Về giới tính: tỷ lệ nữ chiếm 56,5% tương ứng với 140 người và nam chiếm tỉ lệ là 43,5% tương ứng với 108 người, trong 248 người hồi đáp hợp lệ.

Về độ tuổi: Dưới 25 tuổi là 26 người chiếm 10,5%, từ 25 đến 30 tuổi là 88 người chiếm 35,5%, từ 31 đến 39 tuổi là 94 người chiếm 37,9% và từ 40 tuổi trở lên là 40 người chiếm 16,1% trong 248 người hồi đáp hợp lệ.

Về trình độ: Trình độ trung cấp, cao đẳng có 26 người là 10,5%; Trình độ đại học là 203 người chiếm 81,9%; sau đại học có 19 người chiếm 7,7% trong 248 người hồi đáp hợp lệ.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Phân tích Cronbach's alpha thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo cho các nhân tố bản chất công việc, thu nhập, quan hệ cấp trên, quan hệ đồng nghiệp, thu nhập, phúc lợi, cơ hội đào tạo và thăng tiến đều đạt yêu cầu (>0,6). Các hệ số tương quan biến tổng (Bảng 2) của các biến quan sát đo lường các nhân tố này đạt yêu cầu (lớn hơn 0,3) ngoại trừ biến DT4 là 0,232 nhỏ hơn 0,3. Do vậy, các thang đo nhân tố này đạt yêu cầu và tất cả các biến quan sát của nhân tố này, trừ biến DT4 được sử dụng cho phân tích khám phá.

Bảng 1: Mô tả mẫu nghiên cứu

Mô tả mẫu: 248		Số lượng	Tỉ lệ (%)
Giới tính	Nam	108	43,5
	Nữ	140	56,5
Tổng cộng		248	100
Độ tuổi	Dưới 25	26	10,5
	25 - 30	88	35,5
	31 - 39	94	37,9
	Từ 40 trở lên	40	16,1
Tổng cộng		248	100
Trình độ	Trung cấp, cao đẳng	26	10,5
	Đại học	203	81,9
	Sau đại học	19	7,7
Tổng cộng		248	100

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Bảng 2: Hệ số Cronbach's alpha nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên

Biến Quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's alpha nếu loại biến
Nhân tố bản chất công việc: Cronbach's Alpha = 0,876				
CV1	15,37	10,517	0,684	0,855
CV2	15,43	9,752	0,749	0,839
CV3	15,34	10,323	0,613	0,872
CV4	15,36	9,794	0,722	0,846
CV5	15,40	9,505	0,769	0,834
Nhân tố thu nhập : Cronbach's Alpha = 0,798				
TN1	11,43	3,630	0,506	0,797
TN2	11,47	3,116	0,765	0,670
TN3	11,42	3,200	0,645	0,730
TN4	11,50	3,595	0,540	0,781
Nhân tố quan hệ cấp trên: Cronbach's Alpha = 0,834				
CT1	19,23	12,831	0,679	0,792
CT2	19,39	14,757	0,462	0,834
CT3	19,36	12,645	0,663	0,796
CT4	19,28	12,979	0,617	0,805
CT5	19,25	13,158	0,648	0,799
CT6	19,32	13,944	0,575	0,814
Nhân tố quan hệ đồng nghiệp: Cronbach's Alpha = 0,808				
DN1	17,74	10,000	0,638	0,760
DN2	17,66	11,043	0,524	0,787
DN3	17,67	10,796	0,546	0,782
DN4	17,67	10,935	0,448	0,805
DN5	17,73	11,123	0,517	0,788
DN6	17,76	9,486	0,735	0,736
Nhân tố môi trường làm việc: Cronbach's Alpha = 0,782				
LV1	14,96	6,674	0,617	0,723
LV2	15,02	6,615	0,583	0,733
LV3	15,05	6,584	0,562	0,740
LV4	15,09	6,991	0,438	0,782
LV5	14,95	6,503	0,598	0,728
Nhân tố phúc lợi: Cronbach's Alpha = 0,874				
PL1	11,17	9,210	0,642	0,872
PL2	11,16	7,809	0,805	0,808
PL3	11,13	8,618	0,681	0,858
PL4	11,13	7,975	0,799	0,811
Nhân tố cơ hội đào tạo và thăng tiến: Cronbach's Alpha = 0,696				
DT1	13,77	5,649	0,563	0,602
DT2	13,48	5,481	0,569	0,596
DT3	13,35	6,470	0,455	0,652
DT4	13,85	6,084	0,232	0,766
DT5	13,80	5,600	0,544	0,608

Nguồn: Tác giả phân tích và tổng hợp

Phân tích hệ số Cronbach's alpha nhân tố sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên

Nhân tố sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên tại Bảng 3 gồm 4 biến quan sát (TM1, TM2, TM3, TM4) đáp ứng được độ tin cậy Cronbach's Alpha = 0,748 > 0,6. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đo lường nhân tố này đều đạt tiêu chuẩn (lớn hơn 0,3). Do vậy, thang đo nhân tố này đạt yêu cầu và các biến quan sát của nhân tố này được sử dụng cho phân tích khám phá.

Kiểm định bằng nhân tố khám phá thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên

Trải qua 5 lần phân tích nhân tố và mỗi lần loại 1 biến theo thứ tự biến có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5 và nhỏ nhất sẽ loại trước. Các biến bị loại khi phân tích nhân tố theo thứ tự là: DN3, CT2, DN2 và LV4. Kết quả phân tích nhân tố lần thứ 5 tại Bảng 4 như sau: Kết quả kiểm định Bartlett (Bartlett's test of sphericity) trong bảng kiểm định KMO và Bartlett's với sig = 0,000 và chỉ số KMO = 0,819 > 0,5 đều đáp ứng được yêu cầu.

Tại các mức giá trị Eigenvalues = 1,334 (lớn hơn 1), phân tích nhân tố đã trích được 7 nhân tố từ 30 biến quan sát và với tổng phương sai trích là 64,765% (lớn hơn 50%) đạt yêu cầu.

Dựa trên phân tích của bảng ma trận xoay nhân tố, cho thấy hệ số tải nhân tố của các biến này đều lớn hơn 0,5. Do vậy, các biến này đạt yêu cầu và được dùng cho các phân tích tiếp theo.

Phân tích nhân tố khám phá thang đo sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên

Kết quả kiểm định Bartlett (Bartlett's test of sphericity) trong bảng kiểm định KMO và Bartlett's (Bảng 5) với sig = 0,000 và chỉ số KMO = 0,697 đều đáp ứng được yêu cầu.

Tại mức giá trị Eigenvalues = 2,286 phân tích nhân tố đã rút trích được 1 nhân tố từ 4 biến quan sát với phương sai trích là 57,151% (> 50%) đạt yêu cầu.

Dựa trên phân tích của bảng ma trận xoay nhân tố, lệnh trung bình được sử dụng để nhóm 4 biến đạt yêu cầu (TM1, TM2, TM3, TM4) với hệ số tải nhân tố > 0,5 được đặt tên là đến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên, ký hiệu TM.

Phân tích tương quan hồi qui tuyến tính bội

Căn cứ vào mô hình nghiên cứu, ta có phương trình hồi qui tuyến tính bội diễn tả các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên là: $TM = \beta_1 * CV + \beta_2 * CT + \beta_3 * PL + \beta_4 * TN + \beta_5 * LV + \beta_6 * DT + \beta_7 * DN$

- Các biến độc lập (Xi): bản chất công việc (CV); quan hệ cấp trên (CT); phúc lợi (PL); thu nhập (TN); môi trường làm việc (LV); cơ hội đào tạo và thăng tiến (DT); quan hệ đồng nghiệp (DN).
- Biến phụ thuộc (TM): sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên.
- β_k là hệ số hồi quy riêng phần ($k = 1...7$)

Phân tích tương quan

- Theo Bảng 6, kết quả phân tích tương quan, ta thấy hệ số tương quan giữa nhân tố sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên với 7 biến độc lập cao (thấp nhất là 0,362). Các nhân tố bản chất công việc (CV); quan hệ cấp trên (CT); phúc lợi (PL); thu nhập (TN); môi trường làm việc (LV); cơ hội đào tạo và thăng tiến (DT); quan hệ đồng nghiệp (DN) có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên (TM). Nhưng hệ số tương quan giữa các biến độc lập cũng hơi cao. Do đó, kiểm định đa cộng tuyến cần được tiến hành trong các bước tiếp theo để xác định xem các biến độc lập có ảnh hưởng lẫn nhau hay không.

Hồi qui tuyến tính bội

- Để kiểm định sự phù hợp giữa bảy nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên, hàm hồi qui tuyến tính bội với phương pháp đưa vào một lượt (Enter) được sử dụng.
- Kết quả phân tích hồi qui bội tại Bảng 7 cho thấy, các giá trị Sig. của các nhân tố: bản chất công việc (CV); quan hệ cấp trên (CT); phúc lợi (PL); thu nhập (TN); môi trường làm việc (LV); cơ hội đào tạo và thăng tiến (DT); quan hệ đồng nghiệp (DN) đều nhỏ hơn 0,05.

Kiểm tra các giả định hồi qui

Giả định liên hệ tuyến tính: giả định này sẽ được kiểm tra bằng biểu đồ phân tán scatter tại Hình 2 cho thấy phần dư phân tán ngẫu nhiên qua đường thẳng qua điểm 0, không tạo thành một hình dạng nào cụ thể nào. Như vậy, giả định liên hệ tuyến tính được đáp ứng.

Giả định phương sai của sai số không đổi: kiểm định tương quan hạng Spearman cho thấy trị sig của các biến bản chất công việc (CV); quan hệ cấp trên (CT); phúc lợi (PL); thu nhập (TN); môi trường làm việc (LV); cơ hội đào tạo và thăng tiến (DT); quan hệ đồng

Bảng 3: Hệ số Cronbach's alpha nhân tố sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's alpha nếu loại biến
Đến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên : Cronbach's Alpha = 0,748				
TM1	10,99	4,858	0,538	0,692
TM2	11,02	5,449	0,540	0,694
TM3	10,90	4,857	0,542	0,690
TM4	11,08	5,035	0,556	0,681

Nguồn: Tác giả phân tích và tổng hợp

Bảng 4: Tổng hợp kết quả phân tích nhân tố lần 4

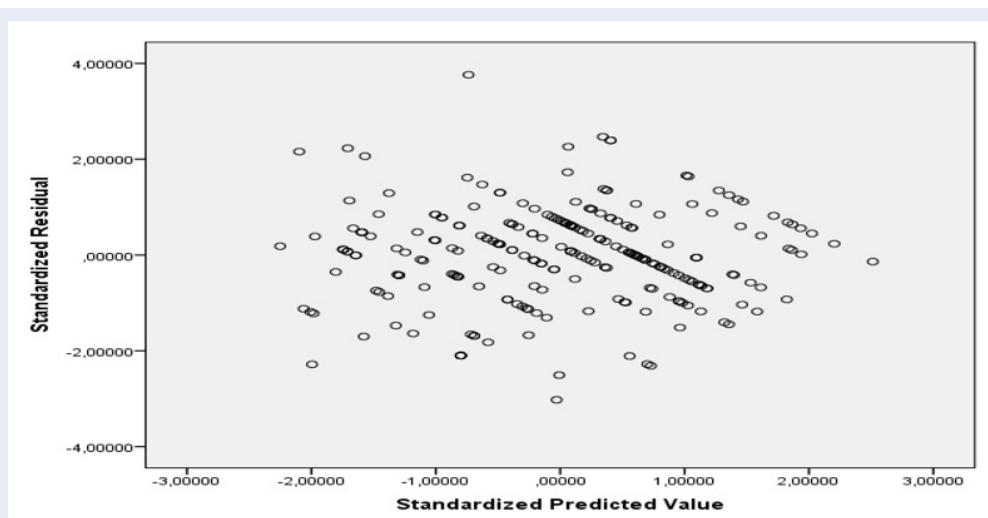
GN	Thông số	Giá trị	Thỏa mãn điều kiện
1	KMO	0,819	$\geq 0,5$
2	Sig. của Bartlett's Test	0,000	$\leq 0,05$
3	Eigenvalues	1,334	> 1
4	Tổng phương sai trích	64,765%	$\geq 50\%$

Nguồn: Tác giả phân tích và tổng hợp

Bảng 5: Tổng hợp kết quả phân tích nhân tố sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên

GN	Thông số	Giá trị	Thỏa mãn điều kiện
1	KMO	0,697	$\geq 0,5$
2	Sig. của Bartlett's Test	0,000	$\leq 0,05$
3	Eigenvalues	2,286	> 1
4	Tổng phương sai trích	57,151%	$\geq 50\%$

Nguồn: Tác giả phân tích và tổng hợp



Hình 2: Đồ thị phân tán phần dư^a

^aNguồn: Tác giả phân tích và tổng hợp

Bảng 6: Ma trận tương quan Pearson

		TM	CV	CT	PL	TN	LV	DT	DN
TM	Pearson Correlation	1	0,614	0,541	0,485	0,405	0,411	0,362	0,502
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
CV	Pearson Correlation		1	0,450	0,522	0,352	0,320	0,268	0,481
	Sig. (2-tailed)			0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
CT	Pearson Correlation			1	0,311	0,228	0,128	0,223	0,271
	Sig. (2-tailed)				0,000	0,000	0,045	0,000	0,000
PL	Pearson Correlation				1	0,300	0,181	0,243	0,341
	Sig. (2-tailed)					0,000	0,004	0,000	0,000
TN	Pearson Correlation					1	0,217	0,197	0,230
	Sig. (2-tailed)						0,001	0,002	0,000
LV	Pearson Correlation						1	0,116	0,318
	Sig. (2-tailed)							0,068	0,000
DT	Pearson Correlation							1	0,273
	Sig. (2-tailed)								0,000
DN	Pearson Correlation								1
	Sig. (2-tailed)								

Nguồn: Tác giả phân tích và tổng hợp

ngiệp (DN) với giá trị tuyệt đối của phần dư (ABSRES1) đều lớn hơn 0,05, nghĩa là phương sai của sai số không đổi. Như vậy, giả định phương sai của sai số không đổi không bị vi phạm.

Giả định không có tương quan giữa các phần dư: Kết quả nhận được cho thấy đại lượng thống kê Durbin-Watson có giá trị là 1,785, nằm trong khoảng từ 1 đến 3, nên chấp nhận giả thuyết không có sự tương quan chuỗi bậc nhất trong mô hình.

Giả định phần dư có phân phối chuẩn: kiểm tra biểu đồ phân tán của phần dư tại Hình 3 cho thấy phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn (trung bình mean gần bằng 0 và độ lệch chuẩn Std= 0,986 gần bằng 1). Như vậy, giả định phần dư có phân phối chuẩn không bị vi phạm. Như vậy, mô hình hồi qui bội đáp ứng được tất cả các giả định.

Kiểm định độ phù hợp mô hình và hiện tượng đa cộng tuyến

Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Hệ số R² điều chỉnh là thước đo sự phù hợp vì nó không phụ thuộc vào độ lệch phóng đại của hệ số R². Kết quả phân tích hồi qui bội cho thấy R² điều chỉnh (Adjusted R Square) bằng 0,585; nghĩa là mức độ phù hợp của mô hình là 58,5%.

Kết quả nhận được từ bảng ANOVA^b tại Bảng 8 cho thấy trị thống kê F với giá trị Sig. rất nhỏ (= 0,000 < 0,05) cho thấy sẽ an toàn bác bỏ giả thiết Ho. Như vậy, có thể kết luận rằng mô hình hồi qui bội thỏa mãn các điều kiện đánh giá và kiểm định độ phù hợp cho việc rút ra các kết quả nghiên cứu.

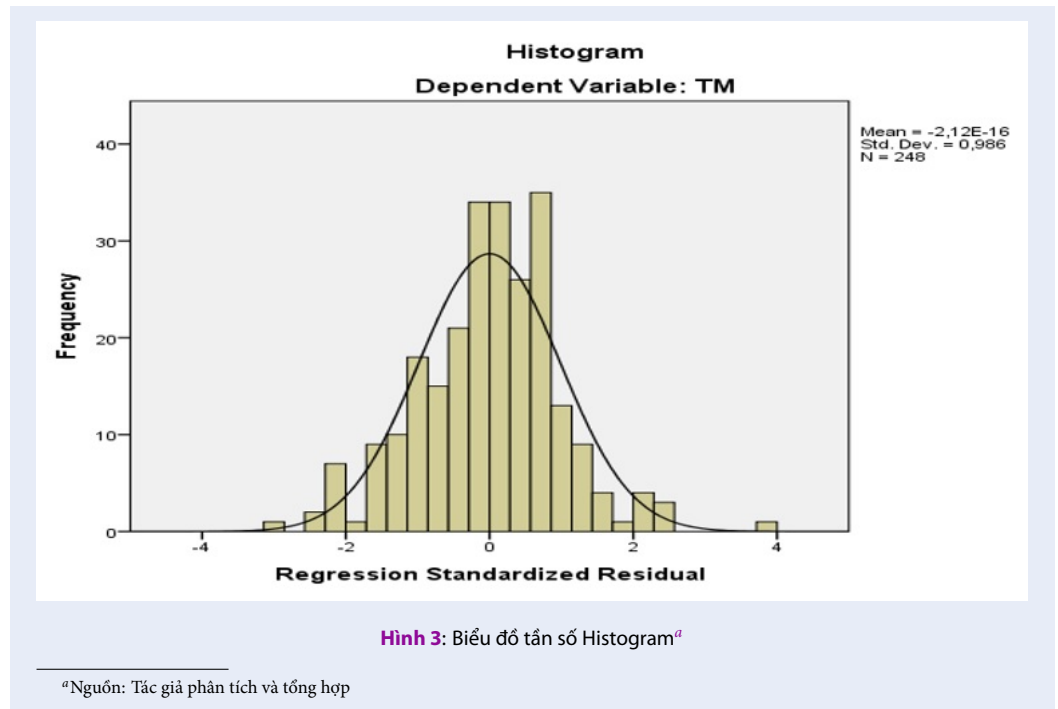
Hiện tượng đa cộng tuyến

Đo lường đa cộng tuyến được thực hiện, kết quả cho thấy hệ số phóng đại phương sai (VIF) có giá trị

Bảng 7: Kết quả phân tích hồi qui bộ

Mô hình	Hệ số hồi qui	Hệ số hồi qui	T	Sig.	Thống kê		
	chưa chuẩn hóa	đã chuẩn hóa			Tolerance	VIF	
		Beta					
1	Hằng số		-3,293	0,001			
	CV	0,185	0,200	3,559	0,000	0,530	1,888
	CT	0,267	0,285	6,128	0,000	0,775	1,290
	PL	0,102	0,135	2,740	0,007	0,693	1,443
	TN	0,153	0,127	2,825	0,005	0,835	1,198
	LV	0,212	0,194	4,381	0,000	0,852	1,174
	DT	0,141	0,121	2,761	0,006	0,876	1,142
	DN	0,162	0,159	3,258	0,001	0,709	1,410

Nguồn: Tác giả phân tích và tổng hợp



Bảng 8: ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76,331	7	10,904	50,821	0,000 ^b
	Residual	510,495	240	0,215		
	Total	127,826	247			

Nguồn: Tác giả phân tích và tổng hợp

(Bảng 7) đạt yêu cầu (VIF < 10). Vậy mô hình hồi quy tuyến tính bội không có hiện tượng đa cộng tuyến, mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đến kết quả giải thích của mô hình.

Phương trình hồi quy tuyến tính bội

Với tập dữ liệu thu được trong phạm vi nghiên cứu của đề tài và dựa vào bảng kết quả hồi quy tuyến tính bội (Bảng 7), phương trình hồi quy tuyến tính bội thể hiện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên như sau:

$$TM = 0,200*CV + 0,285*CT + 0,135*PL + 0,127*TN + 0,194*LV + 0,121*DT + 0,159*DN$$

- Các biến độc lập (Xi): bản chất công việc (CV); quan hệ cấp trên (CT); phúc lợi (PL); thu nhập (TN); môi trường làm việc (LV); cơ hội đào tạo và thăng tiến (DT); quan hệ đồng nghiệp (DN).
- Biến phụ thuộc (TM): sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên.

Tóm tắt kết quả kiểm định các giả thuyết

Kết quả hồi quy tại Bảng 8 cho thấy, bản chất công việc (CV); quan hệ cấp trên (CT); phúc lợi (PL); thu nhập (TN); môi trường làm việc (LV); cơ hội đào tạo và thăng tiến (DT); quan hệ đồng nghiệp (DN) ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên (TM). Do đó, các giả thuyết H₁, H₂, H₃, H₄, H₅, H₆, H₇ như mô hình nghiên cứu được chấp nhận. Trong đó, nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng về công việc của cán bộ nhân viên là quan hệ cấp trên (CT) với hệ số beta chuẩn hóa là 0,285; kế tiếp là bản chất công việc (CV) với hệ số beta chuẩn hóa là 0,200; kế tiếp là môi trường làm việc (LV) với hệ số beta chuẩn hóa là 0,194; thứ tư là nhân tố quan hệ đồng nghiệp (DN) với hệ số beta chuẩn hóa là 0,159; và thấp nhất là nhân tố cơ hội đào tạo và thăng tiến (DT) với hệ số beta chuẩn hóa là 0,121.

MỘT SỐ GIẢI PHÁP

Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu của người lao động để từ đó VCB Bình Dương luôn ổn định được nguồn nhân lực của mình và phát triển bền vững:

1. Quan hệ lãnh đạo: Qua khảo sát, hầu hết cán bộ nhân viên đều cho rằng có một khoảng cách nhất định giữa lãnh đạo trực tiếp và nhân viên. Lãnh đạo trực tiếp thường áp đặt suy nghĩ, cách làm việc và nhận định chủ quan của mình cho nhân viên cấp dưới. Lãnh đạo trực tiếp cũng chưa có những đánh giá công bằng đối với thành tích của nhân viên. Bên cạnh đó, Lãnh đạo trực tiếp cũng chưa thực sự là đầu tàu đối với cấp dưới của mình, chưa có nhiều lắng nghe, chia sẻ, động viên với nhân viên cấp dưới... Đây là rất nhiều mong mỏi mà hầu hết cán bộ được khảo sát đều nêu bật lên. Vì vậy, rất cần Ban Giám Đốc, Phòng nhân sự và Quý Lãnh đạo trực tiếp các phòng ban nên có những điều chỉnh phù để có thể phần nào đáp ứng mong mỏi của nhân viên cấp dưới. Thời gian đi làm, công tác, họp, báo cáo.... nhân viên cấp dưới làm việc chủ yếu với lãnh đạo trực tiếp rất nhiều. Chỉ có sự thoải mái, tận tâm, quan tâm, chia sẻ, công bằng, bản lĩnh của lãnh đạo trực tiếp mới là động lực lớn nhất cho nhân viên hoàn thành công việc của mình.
2. Bản chất công việc: Hiện tại, khối lượng công việc tác nghiệp tại VCB Bình Dương (tính chung tất cả các bộ phận) là quá nhiều, quy trình quá phức tạp, thao tác qua nhiều bước, mất rất nhiều thời gian... So sánh với những ngân hàng thương mại khác trên cùng địa bàn, cùng một nghiệp vụ ngân hàng nhưng VCB Bình Dương phải qua nhiều bước thực hiện hơn, qua nhiều phòng ban tác nghiệp, trình ký... làm mất thời gian của khách hàng, sự phối hợp giữa các phòng ban không nhịp nhàng cũng gây ra nhiều áp lực cho cán bộ tác nghiệp. Qua kết quả khảo sát, tác giả đề xuất VCB Bình Dương nên kiến nghị Ban Pháp Chế của Ngân hàng có những so sánh, điều chỉnh, tối thiểu hóa quy trình tác nghiệp, giảm chứng từ nhằm tiết kiệm thời gian, công sức và giảm áp lực cho cán bộ nhân viên.
3. Môi trường làm việc: Do bản chất công việc quá phức tạp, quy trình yêu cầu quá chi tiết và nhiều hồ sơ chứng từ... Từ đó cũng một phần

tạo ra môi trường làm việc kém thân thiện. Gần như 90% thời gian của cán bộ nhân viên là để tác nghiệp công việc thường nhật mà không có nhiều thời gian giao tiếp với nhau cũng như giao tiếp với khách hàng. Sự tập trung cao trong công việc là yêu cầu bắt buộc, môi trường làm việc trở nên căng thẳng hơn. Các phòng ban không hỗ trợ cho nhau nhiều mà thường cư xử theo nguyên tắc, điều này thường gây ứng chế cho cán bộ chi nhánh và tạo sự xa cách giữa các bộ phận, phòng ban. Qua kết quả khảo sát, tác giả mong muốn Ban Giám Đốc Chi nhánh có những nhìn nhận thực tế, cải thiện thực chất, đúng chỗ, loại bỏ những nguyên tắc không cần thiết để đảm bảo sự phối hợp tốt giữa các phòng ban, bộ phận. Tạo điều kiện cho nhân viên có thêm thời gian giao tiếp với đồng nghiệp, khách hàng... tăng tính thân thiện cho môi trường làm việc của chi nhánh.

4. Quan hệ đồng nghiệp: Từ các áp lực về công việc, khối lượng công việc quá nhiều, yêu cầu quy trình quá khắc khe... Các đồng nghiệp ở VCB Bình Dương thường không thể hoàn thành trọn vẹn công việc của mình và luôn trong trạng thái quá tải. Điều này cũng ảnh hưởng rất lớn đến quan hệ đồng nghiệp, gần như đồng nghiệp rất ít giao tiếp với nhau, hỗ trợ lẫn nhau là điều hiếm thấy. Tác giả mong muốn Ban Giám Đốc, lãnh đạo trực tiếp cần dành nhiều hơn sự quan tâm cho sức khỏe tinh thần của cán bộ nhân viên trong chi nhánh. Những câu hỏi thăm đúng lúc, những lời động viên đúng chỗ, những tháo gỡ khó khăn kịp lúc... sẽ là liều thuốc tinh thần rất lớn cho cán bộ nhân viên trong chi nhánh.

KẾT LUẬN, HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Kết luận

Sự thỏa mãn trong công việc của nhân viên là yếu tố sống còn của các tổ chức, doanh nghiệp và các ngân hàng thương mại, VCB Bình Dương cũng không ngoại lệ. Kết quả nghiên cứu trên sẽ giúp VCB Bình Dương có cái nhìn khách quan về sự thỏa mãn công việc của cán bộ công nhân viên. Từ đó, VCB Bình Dương sẽ có những chính sách, định hướng phát triển nhân sự, nhằm thu hút và giữ chân nhân viên có đức, có tài trong thời gian tới.

HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Tác giả đã nỗ lực trong việc thực hiện nghiên cứu này. Tuy nhiên, cũng không tránh khỏi những hạn chế:

Thứ nhất, nghiên cứu về sự thỏa mãn công việc của người lao động tại ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam Chi nhánh Bình Dương với số lượng mẫu khoảng 248 là khá nhỏ. Tuy nhiên, do những giới hạn về thời gian và nhân lực nên nghiên cứu này chỉ có thể đạt được số lượng mẫu như vậy. Do đó, rất cần có các nghiên cứu với số lượng mẫu lớn hơn và phạm vi nghiên cứu rộng hơn để có độ chính xác cao hơn.

Thứ hai, phạm vi nghiên cứu tại VCB Bình Dương chưa mang tính bao quát. Nếu một nghiên cứu được thực hiện trên phạm vi toàn bộ các Ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Bình Dương hoặc khu vực Đông Nam Bộ thì tính toàn diện sẽ cao hơn.

Thứ ba, do những giới hạn về thời gian và dữ liệu tham khảo, tác giả xây dựng mô hình của mình dựa trên các yếu tố của tác giả Bùi Văn Thụy (2020) với 7 yếu tố được nêu ra. Tuy nhiên, tác giả tin rằng sẽ có những nhân tố khác nữa tác động đến sự thỏa mãn trong công việc của nhân viên làm việc tại các Ngân hàng thương mại của tỉnh Bình Dương nói riêng và Việt Nam nói chung.

Những hạn chế trên cũng chính là những gợi mở để có định hướng khắc phục cho những nghiên cứu tiếp theo.

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Bartlett: Bartlett's test of sphericity

BCCV: Bản chất công việc

DTTT: Cơ hội đào tạo và thăng tiến

MTLV: Môi trường làm việc

PL: Phúc lợi

QHDN: Quan hệ đồng nghiệp

QHCT: Quan hệ cấp trên

TN: Thu nhập

VCB (Vietcombank): Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Tác giả xin cam đoan rằng không có bất kì xung đột lợi ích nào trong công bố bài báo.

ĐÓNG GÓP CỦA TÁC GIẢ

Toàn bộ nội dung bài viết chỉ do tác giả thực hiện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Maslow AH. A theory of human motivation. *Psychol Rev.* 1943;50(4):370-96; Available from: <https://doi.org/10.1037/h0054346>.
2. Alderfer CP. An empirical test of a new theory of human needs. *Organ Behav Hum Perform.* 1969;4(2):142-75; Available from: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90004-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90004-X).
3. Smith PC, et al. The measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally. 1969;.
4. Crossman A, Abou-Zaki B. Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff. *J Manag Psychol.* 2003;18(4):368-76; Available from: <https://doi.org/10.1108/02683940310473118>.
5. Thụy BV. Các yếu tố tác động đến sự hài lòng công việc của nhân viên tại ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. *Tạp Chí Công Thương Số Tháng.* 2020;07/2020;.
6. Hackman JR, Oldham GR. The job diagnosis survey: an instrument for the diagnosis of Jobs and the evaluation of job re-design project, Technical Report No. 4. Department of Administrative Sciences, Yale University. 1974; Available from: <https://doi.org/10.1037/t02285-000>.
7. Bellingham, Job R. Satisfaction survey. Wellness Council of America. 2004;.
8. Ehlers LN. The relationship of communication satisfaction, job satisfaction and self-reported absenteeism. Miami University; 2003;.
9. Wesley PR. Work Role Characteristics as determinants of job satisfaction: an Empirical Analysis. *XIMB Journal of Management.*, J R Muthuswamy. 2008:65-74;.
10. Weiss et al. Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. University of Minnesota Press. 1967; Available from: <https://doi.org/10.1037/t05540-000>.
11. Warren E. The relationship between communication, supervision and job satisfaction. University of North Carolina at Asheville; 2008;.
12. Hill S. What make a good work colleague. *EzineArticle.com*; 2008;.
13. Durst SL, DeSantis VS. The determinants of job satisfaction among federal, State, and Local Government Employees. *State Local Gov Rev.* 1997;29(1):7-16; Available from: <https://doi.org/10.1177/0160323X9702900101>.
14. Kreitner R, Kinicki A. *Organizational behavior.* 7th ed; 2007;.
15. Tabachnick BG, Fidell LS. *Using multivariate statistics.* 3rd ed. New York: HarperCollins College Publishers; 1996. 880 p;.

Factors affecting work satisfaction of employee at Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam - Binh Duong Branch

Nguyen Dang Quang*



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

ABSTRACT

Human resources have been and are one of the important resources for each organization, company, bank... Only when human resources reach a certain level of stability, then the goals and plans will be achieved, strategy ... of the new unit can be completed excellently and sustainably over time. In fact, in the past time (2016-2021), the human resources at Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam - Binh Duong Branch (VCB Binh Duong) have continuously changed. Although the Bank has an excellent recruitment system, it is extremely difficult to motivate and retain employees at VCB Binh Duong. This has had a great impact on human resource stability and VCB's business results in recent years have not been really impressive. So how to find out what causes the above fluctuations, how to stabilize human resources is a big problem that VCB Binh Duong must seriously think about. The objective of the study is through the factors affecting the job satisfaction of employees in order to improve the job satisfaction of employees working at Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam Branch. Binh Duong (VCB Binh Duong). The research results show that the factors affecting the job satisfaction of employees include: superior relationship, nature of work, working environment, co-worker relationship, welfare, income, and opportunities training and promotion. This is the basis for VCB Binh Duong to improve employee satisfaction, stabilize the workforce, and move towards sustainable development.

Key words: Satisfaction, influencing factors, Vietcombank, employees, Binh Duong province

Binh Duong Economics and Technology University

Correspondence

Nguyen Dang Quang, Binh Duong Economics and Technology University

Email: quang.nd@tkkt.edu.vn

History

- Received: 06/04/2022
- Accepted: 19/05/2022
- Published: 15/10/2022

DOI : 10.32508/stdjelm.v6i3.1036



Copyright

© VNU-HCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Cite this article : Quang N D. Factors affecting work satisfaction of employee at Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam - Binh Duong Branch. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 6(3):3285-3297