

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO      NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HỒ CHÍ MINH**

**NGUYỄN THỊ KIỀU**

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI SỰ HÀI LÒNG  
CỦA NHÂN VIÊN KỸ THUẬT TRONG MỘT SỐ  
DOANH NGHIỆP NGÀNH XÂY DỰNG TẠI TP.HCM**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**TP. HỒ CHÍ MINH – NĂM 2017**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP.HỒ CHÍ MINH**

**NGUYỄN THỊ KIỀU**

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI SỰ HÀI LÒNG  
CỦA NHÂN VIÊN KỸ THUẬT TRONG MỘT SỐ  
DOANH NGHIỆP NGÀNH XÂY DỰNG TẠI TP.HCM**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**Chuyên ngành: Quản Trị Kinh Doanh**

**Mã số: 60340102**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. TRẦN VĂN ĐẠT**

**TP.HỒ CHÍ MINH - NĂM 2017**

## TÓM TẮT

Mục đích của nghiên cứu này là kiểm nghiệm mối quan hệ giữa các biến trong mô hình JDI và mô hình nghiên cứu của tác giả Nguyễn Duy Hùng (2010) với sự thỏa mãn tổng thể của công việc. Kết quả nghiên cứu thực nghiệm được thực hiện tại một số doanh nghiệp xây dựng với hơn 250 nhân viên kỹ thuật được hỏi. Phương pháp nghiên cứu sử dụng là phương pháp nghiên cứu định lượng với các kỹ thuật thống kê đa biến như: kiểm định bằng Cronbach Alpha, phân tích khám phá nhân tố, phân tích tương quan và hồi quy tuyến tính, phân tích phương sai. Kết quả nghiên cứu cho thấy có bảy nhân tố có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc là (1) thu nhập, (2) đào tạo thăng tiến, (3) đồng nghiệp, (4) đặc điểm công việc, (5) điều kiện làm việc, (6) cấp trên và (7) phúc lợi công ty. Trong các yếu tố nhân khẩu học xem xét thì yếu tố trình độ học vấn và số năm công tác cho thấy có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc. Nghiên cứu cũng đưa ra một số hàm ý quản trị cho các nhà quản lý nhằm nâng cao mức độ thỏa mãn với công việc của nhân viên kỹ thuật. Cuối cùng nghiên cứu cũng chỉ ra những hạn chế và hướng nghiên cứu trong tương lai cho các nghiên cứu tương tự.

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn “Các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của nhân viên kỹ thuật trong một số doanh nghiệp ngành xây dựng tại Thành phố Hồ Chí Minh” là công trình nghiên cứu của riêng tôi.

Các số liệu trong đề tài này được thu thập và sử dụng một cách trung thực. Kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn này không sao chép của bất cứ luận văn nào và cũng chưa được trình bày hay công bố ở bất cứ công trình nghiên cứu nào khác trước đây.

*TP.HCM, ngày 01 tháng 11 năm 2017*

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Kiều

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn quý thầy cô trường Đại học Ngân Hàng TP.HCM đã giảng dạy và truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu trong suốt thời gian theo học ở trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn TS. Trần Văn Đạt đã định hướng và chỉ dẫn tận tình giúp tôi có thể hoàn thành luận văn cao học này.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn những người thân trong gia đình, bạn bè, đồng nghiệp, những người đã động viên, hỗ trợ tôi trong suốt thời gian tôi thực hiện luận văn.

Tôi đặc biệt cảm ơn các bạn nhân viên kỹ thuật đang công tác tại TP.HCM đã thu thập cũng như trả lời bảng câu hỏi khảo sát, giúp tôi có những thông tin rất quan trọng cho việc phân tích và cho ra kết quả nghiên cứu của luận văn cao học này.

*TP.HCM, ngày 01 tháng 11 năm 2017*

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Kiều

# MỤC LỤC

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| CHƯƠNG 1 : MỞ ĐẦU .....                                                        | 1  |
| 1.1 Lý do chọn đề tài .....                                                    | 1  |
| 1.2 Mục tiêu của đề tài.....                                                   | 3  |
| 1.2.1 Mục tiêu tổng quát.....                                                  | 3  |
| 1.2.2 Mục tiêu cụ thể: .....                                                   | 3  |
| 1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....                                       | 3  |
| 1.3.1 Đối tượng nghiên cứu: .....                                              | 3  |
| 1.3.2 Phạm vi nghiên cứu: .....                                                | 4  |
| 1.4 Phương pháp nghiên cứu .....                                               | 4  |
| 1.5 Đóng góp của đề tài .....                                                  | 5  |
| 1.6 Cấu trúc luận văn.....                                                     | 5  |
| CHƯƠNG 2 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....                            | 6  |
| 2.1 Cơ sở lý thuyết .....                                                      | 6  |
| 2.1.1 Sự hài lòng trong công việc .....                                        | 6  |
| 2.1.1.1 Khái niệm .....                                                        | 6  |
| 2.1.1.2 Đặc điểm sự hài lòng trong công việc .....                             | 6  |
| 2.1.1.3 Tầm quan trọng của sự hài lòng của nhân viên.....                      | 7  |
| 2.1.2 Một số nghiên cứu trước đây về sự hài lòng công việc của nhân viên ..... | 9  |
| 2.1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên .....                 | 13 |
| 2.2 Mô hình và các giả thuyết nghiên cứu về sự hài lòng của nhân viên.....     | 18 |
| 2.2.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....                                          | 18 |
| 2.2.2 Các giả thuyết nghiên cứu của mô hình đề xuất .....                      | 20 |
| CHƯƠNG 3 : PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....                                        | 24 |
| 3.1 Quy trình nghiên cứu .....                                                 | 24 |
| 3.2 Phương pháp nghiên cứu .....                                               | 25 |
| 3.2.1 Nghiên cứu định tính .....                                               | 25 |
| 3.2.1.1 Kết quả nghiên cứu định tính .....                                     | 26 |
| 3.2.1.2 Mô tả thang đo.....                                                    | 26 |
| 3.2.1.3 Diễn đạt và mã hóa thang đo các biến .....                             | 29 |
| 3.2.2 Nghiên cứu định lượng .....                                              | 31 |
| 3.2.2.1 Phương pháp thu thập thông tin và thiết kế mẫu.....                    | 31 |

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.2.2 Phương pháp phân tích dữ liệu.....                                                   | 33 |
| CHƯƠNG 4 : KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU .....                                                          | 40 |
| 4.1 Thống kê mô tả.....                                                                      | 40 |
| 4.1.1 Thống kê mô tả các biến định tính .....                                                | 40 |
| 4.1.2 Thống kê mô tả biến định lượng .....                                                   | 43 |
| 4.2 Phân tích nhân tố EFA .....                                                              | 47 |
| 4.2.1 Phân tích nhân tố EFA các biến độc lập .....                                           | 47 |
| 4.2.2 Phân tích yếu tố biến phụ thuộc .....                                                  | 51 |
| 4.3 Phân tích hồi quy đa biến.....                                                           | 52 |
| 4.3.1 Kiểm định hệ số tương quan .....                                                       | 53 |
| 4.3.2 Phân tích hồi quy đa biến.....                                                         | 54 |
| 4.3.2.1 Dò tìm sự vi phạm các giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính .....              | 55 |
| 4.3.3 Kết quả phân tích hồi quy đa biến và đánh giá mức độ quan trọng của từng nhân tố ..... | 58 |
| 4.3.3.1 Phương trình hồi quy nghiên cứu .....                                                | 59 |
| 4.3.3.2 Kiểm định giả thiết .....                                                            | 59 |
| 4.4 Kiểm định sự khác nhau giữa đặc điểm của nhân viên đối với sự thỏa mãn công việc.....    | 61 |
| CHƯƠNG 5 : KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ .....                                                  | 64 |
| 5.1 Kết luận.....                                                                            | 64 |
| 5.2 Hàm ý quản trị.....                                                                      | 64 |
| 5.2.1 Các hàm ý quản trị để cải thiện sự hài lòng đối với cấp trên.....                      | 64 |
| 5.2.2 Các hàm ý quản trị để tăng sự hài lòng đối với thu nhập .....                          | 66 |
| 5.2.3 Các hàm ý quản trị để tăng sự hài lòng đối với đào tạo thăng tiến .....                | 69 |
| 5.2.4 Các hàm ý quản trị để tăng sự hài lòng đối với đồng nghiệp .....                       | 70 |
| 5.2.5 Các hàm ý quản trị để tăng sự hài lòng đối với đặc điểm công việc.....                 | 71 |
| 5.2.6 Các hàm ý quản trị để tăng sự hài lòng đối với điều kiện làm việc .....                | 72 |
| 5.2.7 Các hàm ý quản trị để tăng sự hài lòng đối với phúc lợi công ty .....                  | 73 |
| 5.3 Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tương lai .....                                   | 75 |

**DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT**

| <b>Từ viết tắt</b> | <b>Diễn giải</b>        |
|--------------------|-------------------------|
| CP                 | Cổ Phần                 |
| DN                 | Doanh nghiệp            |
| JDI                | Job Descriptive Index   |
| MSQ                | Job Satisfaction Survey |
| TNHH               | Trách nhiệm hữu hạn     |
| TP.HCM             | Thành phố Hồ Chí Minh   |
| XD                 | Xây Dựng                |

**DANH MỤC BẢNG BIỂU**

| <b>Bảng</b> | <b>Tên bảng</b>                                                                         | <b>Trang</b> |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Bảng 3.1    | Nội dung thang đo                                                                       | 26           |
| Bảng 3.2    | Bảng thang đo các thành phần sau khi hiệu chỉnh các biến độc lập                        | 29           |
| Bảng 3.3    | Thang đo sự trung thành                                                                 | 30           |
| Bảng 4.1    | Bảng kiểm định độ tin cậy dữ liệu khảo sát                                              | 44           |
| Bảng 4.2    | Bảng phân tích nhân tố với các biến độc lập lần 1                                       | 47           |
| Bảng 4.3    | Bảng phân tích nhân tố với các biến độc lập lần 2                                       | 49           |
| Bảng 4.4    | Bảng phân tích nhân tố với biến phụ thuộc                                               | 51           |
| Bảng 4.5    | Kết quả kiểm định Pearson's mối tương quan giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập      | 53           |
| Bảng 4.6    | Bảng thống kê mô tả các nhân tố của mô hình                                             | 54           |
| Bảng 4.7    | Bảng đánh giá độ phù hợp của mô hình                                                    | 55           |
| Bảng 4.8    | Bảng kiểm định độ phù hợp của mô hình                                                   | 55           |
| Bảng 4.9    | Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến                                                      | 58           |
| Bảng 4.10   | Bảng kết quả hồi quy sử dụng phương pháp Enter                                          | 58           |
| Bảng 4.11   | Bảng kết luận về kiểm định các giả thuyết của mô hình nghiên cứu                        | 61           |
| Bảng 4.12   | Sự khác biệt về đặc điểm nhân viên đối với sự thỏa mãn tại một số doanh nghiệp xây dựng | 61           |

## DANH MỤC HÌNH

| <b>Hình</b> | <b>Tên hình</b>                                                | <b>Trang</b> |
|-------------|----------------------------------------------------------------|--------------|
| Hình 2.1    | Mô hình đề xuất                                                | 19           |
| Hình 3.1    | Quy trình nghiên cứu                                           | 24           |
| Hình 4.1    | Mẫu phân chia theo giới tính                                   | 40           |
| Hình 4.2    | Mẫu phân chia theo nhóm tuổi                                   | 40           |
| Hình 4.3    | Mẫu phân chia theo nhóm kinh nghiệm                            | 41           |
| Hình 4.4    | Mẫu phân chia theo công việc chính                             | 41           |
| Hình 4.5    | Mẫu phân chia theo nơi làm việc chính                          | 42           |
| Hình 4.6    | Mẫu phân chia theo loại hình doanh nghiệp                      | 42           |
| Hình 4.7    | Mô hình nghiên cứu luận văn chính thức                         | 52           |
| Hình 4.8    | Đồ thị so sánh với phân phối chuẩn (p-p) của phần dư chuẩn hóa | 56           |
| Hình 4.9    | Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa                           | 57           |
| Hình 4.10   | Đồ thị phân bố ngẫu nhiên của phần dư chuẩn hóa                | 57           |

# CHƯƠNG 1: MỞ ĐẦU

## 1.1 Lý do chọn đề tài

Một doanh nghiệp muốn đứng vững trong nền kinh tế với sự hội nhập bên trong và bên ngoài đầy cạnh tranh như hiện nay cần rất nhiều yếu tố. Trong đó, nguồn nhân lực giữ vai trò quyết định cho sự thành công. Do đó, để thu hút và giữ chân được nhân tài, những nguồn tri thức mới thì doanh nghiệp phải không ngừng hoàn thiện các chính sách của mình để phát triển nguồn nhân lực.

Sự hài lòng của nhân viên tại nơi làm việc là trái tim của mọi công ty hoặc tổ chức. Nếu nhân viên chỉ hài lòng một phần trong công việc sẽ có xu hướng làm việc kém hiệu quả hơn khiến công ty giảm năng suất, lợi nhuận và không tăng trưởng bền vững.

Sự hài lòng thấp dẫn đến tinh thần thấp, làm cho nhân viên làm việc ít hơn và tập trung nhiều hơn vào các khía cạnh tiêu cực của công việc của mình. Kết quả là nhân viên có thể cảm thấy chán nản và cảm giác đó có thể ảnh hưởng đến bạn bè và gia đình. Họ có thể gặp phải những vấn đề trong mối quan hệ cá nhân, hôn nhân và sức khỏe của mình. Những người xung quanh họ có thể sẽ cảm thấy thất vọng và có thể chịu đựng những gánh nặng của nó theo thời gian.

Do đó, người sử dụng lao động sẽ thấy rằng sản lượng giảm mạnh, tỷ lệ luân chuyển rất cao và tăng chi phí đào tạo. Tóm lại, lợi nhuận của công ty đang gặp nguy hiểm. Do đó, điều rất quan trọng là các công ty phải quản lý sự hài lòng của nhân viên một cách hợp lý. Các công ty xếp hạng hàng đầu thế giới thừa nhận rằng hệ thống nhân sự giỏi là nhân tố chính và cần nâng cao sự hài lòng của nhân viên kéo theo đó năng suất và sự thành công cao hơn.

Cùng với sự phát triển và đi lên của các ngành kinh tế thì ngành xây dựng giữ vị trí vai trò quan trọng trong nền kinh tế. Năm 2016, khu vực công nghiệp và xây dựng chiếm 32,72% tổng GDP. Nó đã giải quyết công ăn việc làm cho rất nhiều lao động. Theo tổng cục thống kê Việt Nam, cơ cấu lao động của ngành xây dựng có xu hướng tăng trong giai đoạn 2005-2013, từ mức 5,4% tổng cơ cấu lao động năm 2005 lên 6,2% trong năm 2013. Hiện tại, lượng nhân công trong ngành xây dựng đạt 3,2 triệu

lao động là ngành có lượng lao động cao thứ 4 cả nước. Với những lực lượng lao động này, cùng với sức lực và trí tuệ đã tạo sự thành công cho các doanh nghiệp. Tuy nhiên thực tế là người lao động vẫn chưa nhận được sự quan tâm và những lợi ích đúng mức từ phía các doanh nghiệp. Cho nên họ vẫn chưa cảm thấy thỏa mãn công việc và gắn bó với doanh nghiệp dài lâu hơn.

Nhiều nhân viên kỹ thuật từ các doanh nghiệp xây dựng có kinh nghiệm đã từ chức và chuyển sang các công ty đối thủ khác. Công ty đã phải chịu rất nhiều chi phí cho việc tuyển dụng mới, chi phí đào tạo. Hơn nữa, công ty đã dành rất nhiều tiền để sửa chữa sai lầm tại địa điểm xây dựng do những sai lầm thiết kế là kết quả của các kỹ sư, nhân viên kỹ thuật thiếu kinh nghiệm. Do đó, công ty cần tìm ra các yếu tố có thể giữ lại nhân viên và nâng cao sự hài lòng của họ đối với công việc. Những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên? Chúng ta hãy cùng nhau tìm hiểu và đo lường những yếu tố này để có thể đưa ra được những nguyên nhân và các đề xuất hàm ý để giải quyết tình trạng trên cũng như giúp các doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp xây dựng nói riêng có thể giữ chân được người lao động.

Trước đây có rất nhiều nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến lòng sự hài lòng của nhân viên. Các nghiên cứu của các nhà nghiên cứu nước ngoài có thể kể đến như: Nghiên cứu của Foreman Facts (Viện quan hệ lao động New York, 1946) gồm 10 yếu tố sự hài lòng của nhân viên; mô hình MSQ của Weiss, Dawis, England and Lofquist gồm 20 yếu tố đánh giá sự hài lòng của nhân viên; mô hình JDI của Smith et al gồm 5 yếu tố đánh giá sự hài lòng của nhân viên; Hosseini M R, Chileshe N & Zillante G. (2014) đã sử dụng các yếu tố phát triển bản thân, sức khỏe cá nhân, mối quan hệ với quản lý, chất lượng cuộc sống để thực hiện nghiên cứu đo lường mức độ liên kết của các yếu tố đến sự hài lòng các công nhân Miền Nam nước Úc; Kum Chee và Chan Kah Whye (1996) về sự hài lòng và mẫu thuẫn giữa nhân viên kỹ thuật trong các Doanh nghiệp kỹ thuật ở Malaysia sử dụng các chỉ số sử dụng Chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và đồng nghiệp. Bên cạnh đó cũng có một số nghiên cứu của các nhà nghiên cứu trong nước như: TS. Trần Kim Dung (2005) đã

thực hiện nghiên cứu đo lường mức độ thỏa mãn công việc trong điều kiện của Việt Nam bằng cách sử dụng chỉ số mô tả công việc (JDI) của Smith và đồng nghiệp. Nguyễn Duy Hùng (2010) thực hiện nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên kỹ thuật tại thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM). Tuy nhiên các nghiên cứu vẫn còn nhược điểm và rất ít các nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên kỹ thuật trong lĩnh vực xây dựng. Chính vì vậy, tác giả quyết định tiến hành đi sâu nghiên cứu về đề tài: “ ***Các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của nhân viên kỹ thuật trong một số doanh nghiệp ngành xây dựng tại TP. HCM***”.

## **1.2 Mục tiêu của đề tài**

### **1.2.1 Mục tiêu tổng quát**

- ✓ Xác định và đo lường các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của nhân viên kỹ thuật trong một số doanh nghiệp ngành xây dựng tại TP. HCM.
- ✓ Đề xuất hàm ý quản trị nhằm thu hút và giữ chân được nhân tài cho doanh nghiệp.

### **1.2.2 Mục tiêu cụ thể:**

Để thực hiện được mục tiêu tổng quát nêu trên, tác giả nghiên cứu đứng trên góc độ vi mô - tức là đứng về phía doanh nghiệp để tiếp cận nghiên cứu nhằm thực hiện các mục tiêu cụ thể của đề tài luận án như sau:

- Xác định và đo lường các yếu tố thu nhập, cơ hội đào tạo thăng tiến, cấp trên, đặc điểm công việc, điều kiện làm việc, đồng nghiệp ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên kỹ thuật trong một số DN ngành xây dựng tại TP. HCM.
- Kiểm tra xem có sự khác biệt về sự hài lòng của nhân viên theo một số đặc tính cá nhân (tuổi tác, giới tính, vị trí công tác, thâm niên công tác).
- Đề xuất hàm ý quản trị cho các vấn đề được tìm thấy.

## **1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: Các yếu tố ảnh hưởng đến cao sự hài lòng của nhân viên kỹ thuật. Cụ thể là các yếu tố về thu nhập, cơ hội đào tạo thăng tiến, cấp trên, đặc điểm công việc, điều kiện làm việc, đồng nghiệp.

- Đối tượng khảo sát: Các nhân viên kỹ thuật làm việc trong một số doanh nghiệp xây dựng tại TP. HCM.

### **1.3.1 Phạm vi nghiên cứu:**

- Không gian nghiên cứu: Vì thời gian có hạn nên tác giả chỉ tiến hành nghiên cứu tại một số doanh nghiệp (DN) ngành xây dựng tại Thành Phố Hồ Chí Minh.
- Thời gian nghiên cứu: 2/2017 – 10/2017

### **1.4 Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong đề tài này là phương pháp định tính và định lượng. Nghiên cứu này được thực hiện thông qua hai bước: nghiên cứu sơ bộ định tính và nghiên cứu chính thức bằng phương pháp định lượng, cụ thể:

- *Nghiên cứu định tính*: thực hiện trong thời gian ngắn để nhận dạng được các yếu tố của mô hình nghiên cứu, điều chỉnh mô hình cho phù hợp với đối tượng nghiên cứu, hoàn thiện mô hình nghiên cứu cũng như lên kế hoạch thiết kế bảng câu hỏi để đi phỏng vấn.

- *Nghiên cứu định lượng*: giai đoạn thực tế và nghiên cứu chuyên sâu hơn, tập trung vào phân tích dữ liệu khảo sát, đưa ra các kết luận và giải pháp cụ thể cho từng vấn đề được tìm thấy. Trước tiên, tác giả sử dụng thang đo nháp để tiến hành nghiên cứu định lượng sơ bộ, với số lượng mẫu là 50 mẫu nhằm kiểm tra độ tin cậy của thang đo trước khi đưa vào nghiên cứu chính thức. Sau khi có kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ, nghiên cứu chính thức được thực hiện thông qua phương pháp phát bảng câu hỏi khảo sát trực tiếp cho đối tượng nghiên cứu và gửi bảng câu hỏi thông qua mạng. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 1-5 và các câu hỏi về nhân khẩu học. Mục đích của nghiên cứu này là để kiểm định mô hình nghiên cứu và các giả thuyết trong mô hình. Mẫu cho nghiên cứu chính thức có kích thước  $n = 250$ . Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê suy diễn để phân tích kết quả thu thập được từ mẫu. Việc kiểm tra bước một đối với các biến hệ số Cronbach's alpha dùng để loại bỏ các biến không phù hợp. Phương pháp phân tích nhân tố (EFA) sẽ giúp hình thành các nhóm biến biểu thị nhân tố đặc trưng cho nhóm. Các xem xét nhận định giữa các tổng thể con sẽ được so sánh qua các giá trị trung bình. Mức độ

ảnh hưởng của các nhân tố và hệ số của các nhân tố này trong phương trình hồi quy sẽ được xác định thông qua phân tích hồi quy tuyến tính.

### **1.5 Đóng góp của đề tài**

Đóng góp về mặt lý thuyết: Từ các phân tích, đánh giá các mô hình nghiên cứu trên thế giới và trong nước về sự thỏa mãn trong công việc nói chung, tác giả đề xuất mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên kỹ thuật một số DN ngành xây dựng tại TP. HCM như trên.

Đóng góp về mặt thực tiễn: Từ các kết quả nghiên cứu thực nghiệm sẽ cung cấp thông tin cho các nhà quản lý trong DN ngành xây dựng tại TP.HCM nói chung và DN xây dựng cả nước nói riêng, cụ thể là xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên các DN ngành xây dựng để hiểu được họ và tập trung nguồn lực cho những giải pháp giữ chân, duy trì và tăng cường sự thỏa mãn và trung thành của nhân viên.

### **1.6 Cấu trúc luận văn**

Luận văn được chia làm 5 phần:

Chương 1: Mở đầu

Chương 2: Cơ sở lý luận về sự thỏa mãn công việc và mô hình nghiên cứu

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Chương 5: Kết luận và hàm ý quản trị

## **CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU**

### **2.1 Cơ sở lý thuyết**

#### **2.1.1 Sự hài lòng trong công việc**

##### **2.1.1.1 Khái niệm**

Hiện nay vẫn chưa thống nhất về sự hài lòng công việc giữa các nhà nghiên cứu khoa học:

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.

Weiss (1967) định nghĩa rằng sự hài lòng công việc là thái độ về công việc được thể hiện bằng cảm nhận, niềm tin và hành vi của người lao động.

Locke (1976) thì cho rằng sự hài lòng trong công việc được hiểu là người lao động thực sự cảm thấy thích thú đối với công việc của họ.

Quinn và Staunes (1979) thì cho rằng sự hài lòng công việc là phản ứng tích cực đối với công việc.

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

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

Như vậy, có rất nhiều khái niệm về sự hài lòng công việc, nhưng đúc kết lại thực sự hài lòng công việc là cảm giác thấy thoải mái, vui vẻ và không bị áp lực trong công việc. Tuy nhiên, từng lý thuyết của từng nhà nghiên cứu lại đưa ra những cách nhìn nhận và lý giải riêng cho bản chất của sự thỏa mãn công việc. Phần mục tiếp theo sẽ tìm hiểu các lý thuyết và các kết quả nghiên cứu thực tiễn liên quan đến mục tiêu nghiên cứu của đề tài.

##### **2.1.1.2 Đặc điểm sự hài lòng trong công việc**

Có ba đặc điểm liên quan đến sự hài lòng trong công việc:

1. Không thể nhìn thấy sự hài lòng trong công việc, nó chỉ có thể được suy ra. Nó liên quan đến cảm xúc của một người đối với công việc họ.

2. Sự hài lòng trong công việc và thái độ công việc thường đi song hành với nhau. Thái độ tích cực đối với công việc được coi như tương đương với sự hài lòng công việc và thái độ tiêu cực đối với công việc chỉ ra sự không hài lòng công việc. Mặc dù hai thuật ngữ này được sử dụng hoán đổi cho nhau, nhưng có sự khác biệt. Sự hài lòng trong công việc là một tập hợp cụ thể của thái độ. Thái độ phản ánh cảm xúc của một người đối với tổ chức, với cá nhân và các đối tượng khác. Còn sự hài lòng công việc đề cập đến thái độ của một người đối với một công việc. Thái độ đề cập đến các khuynh hướng phản ứng còn sự hài lòng liên quan đến các yếu tố hiệu suất. Thái độ là lâu dài còn sự hài lòng là linh hoạt và nó có sự thay đổi. Nó có thể suy giảm thậm chí nhanh hơn nó phát triển. Vì vậy, các nhà quản lý cần phải liên tục chú ý đến sự hài lòng công việc bởi nó sẽ dẫn dắt đến thái độ và cách thức hành xử của người lao động trong công việc.

3. Sự hài lòng trong công việc thường được quyết định bởi kết quả công việc đối với kỳ vọng như thế nào. Đáp ứng được hay vượt quá mong đợi?. Theo Davis và đồng nghiệp (1985) Sự hài lòng trong công việc được liên kết chặt chẽ với hành vi của cá nhân ở nơi làm việc. Điều này có nghĩa là nếu một cá nhân nào đó hài lòng với công việc mà họ đang đảm nhận thì họ sẽ có những hành vi tích cực tại nơi làm việc. Nếu nhân viên làm việc trong tổ chức cảm thấy rằng họ đang làm việc chăm chỉ hơn những người khác nhưng nhận được phần thưởng thấp hơn, được ghi nhận ít hơn thì khả năng cao là họ sẽ không hài lòng và có hành vi tiêu cực đối với công việc, với người quản lý và đồng nghiệp. Mặt khác, nếu họ cảm thấy họ được trả lương công bằng và được tổ chức ghi nhận, họ sẽ hài lòng với công việc và thể hiện bằng những hành vi tích cực.

### **2.1.1.3 Tầm quan trọng của sự hài lòng của nhân viên**

Như đã nói ở trên, sự hài lòng của nhân viên là cực kỳ quan trọng trong bất kỳ tổ chức nào dù lớn hay nhỏ. Sự hài lòng đó có tác dụng hai chiều, cả với tổ chức lẫn chính bản thân nhân viên, tuy nhiên mức độ và cường độ quan trọng là có khác nhau.

Đối với tổ chức, sự hài lòng tác động đến mọi mặt của hoạt động doanh nghiệp bao gồm:

- Thứ nhất là gia tăng hiệu suất nhân sự. Nhân viên hài lòng với công việc sẽ có thái độ và hành vi tốt hơn, tận tâm, cống hiến và chủ động học hỏi, phát triển trong công việc. Điều này làm gia tăng năng suất tổng thể của công ty và giúp công ty đạt được các mục tiêu của mình

- Thứ hai là duy trì và ổn định được nguồn nhân lực trong công ty, nhân viên hài lòng sẽ có tinh thần gắn bó với doanh nghiệp cao hơn, ít bị giao động bởi những lời mời chào bên ngoài. Bên cạnh đó, nhân viên sẽ đề cao lợi ích tập thể bởi khi họ muốn gắn bó là họ sẽ “chăm sóc”, “xây dựng” và “bảo vệ” ngôi nhà chung của mình.

- Thứ ba, khi nhân viên hài lòng với công việc của mình, họ sẽ ứng xử với khách hàng tốt hơn và do đó sự hài lòng của khách hàng cũng lớn hơn.

- Thứ tư nhân viên sẽ truyền thông công ty ra bên ngoài và điều đó giúp công ty thu hút được nhân tài, xây dựng hình ảnh tốt trong con mắt khách hàng và đối tác

- Thứ năm, Công ty sẽ tiết kiệm được tiền dành cho đào tạo ứng viên mới và tuyển dụng ứng viên

- Thứ sáu, Công ty sẽ giảm thiểu được các sai hỏng trong quá trình làm việc cũng như những rủi ro về mặt quy trình bởi nhân viên có trách nhiệm hơn, tâm huyết hơn nên họ luôn nỗ lực để làm tốt hơn công việc của mình.

Còn đối với nhân viên, sự hài lòng trong công việc không chỉ giúp họ gắn bó với doanh nghiệp hơn mà giúp củng cố niềm tin yêu của họ với doanh nghiệp. Nhân viên sẽ bắt đầu quan tâm đến công việc của mình thay vì lo lắng về các vấn đề khác, họ cảm thấy có trách nhiệm đối với tổ chức và cố gắng cố gắng tạo ra kết quả tốt hơn để có được sự đánh giá cao từ công ty. Họ cũng sẽ giao dịch với khách hàng tốt hơn và xây dựng mối quan hệ mạnh mẽ với họ.

Như vậy có thể thấy trong thời đại ngày nay, cùng với sự cạnh tranh về trí tuệ và năng lực còn có sự cạnh tranh về thái độ làm việc. Thái độ làm việc trực tiếp quyết định hành vi một con người, quyết định sự tận tâm làm việc hay chỉ ứng phó với công việc, bằng lòng với những gì mình đang có hay có chí tiến thủ muốn vươn xa

hơn. Vì vậy, đối với tổ chức, tạo dựng và duy trì được sự hài lòng của nhân viên có vai trò rất quan trọng. Tuy nhiên, hiểu đúng và hiểu đủ về sự hài lòng của nhân viên không phải là một vấn đề đơn giản. Bởi vậy, các chương trình khảo sát đánh giá sự hài lòng trong công việc đã và đang trở thành một nguồn dữ liệu quý giá để doanh nghiệp có thể có những quyết sách quản trị phù hợp và xác đáng trong từng giai đoạn cụ thể.

### **2.1.2 Một số nghiên cứu trước đây về sự hài lòng công việc của nhân viên**

Các nhà nghiên cứu Smith, Kendall và Hulin (1969) của trường Đại học Cornell đã xây dựng các chỉ số mô tả công việc (JDI) để đánh giá mức độ hài lòng công việc của một người thông qua các nhân tố là bản chất công việc, tiền lương, thăng tiến, đồng nghiệp và sự giám sát của cấp trên. Còn các nhà nghiên cứu Weiss và đồng nghiệp (1967) của trường Đại học Minnesota thì đưa ra các tiêu chí đo lường sự hài lòng công việc thông qua bảng câu hỏi hài lòng Minnesota (MSQ) trong đó có các câu hỏi về khả năng sử dụng năng lực bản thân, thành tựu, tiến bộ, thẩm quyền, chính sách công ty, đãi ngộ, đồng nghiệp, sáng tạo, sự độc lập, giá trị đạo đức, sự thừa nhận, trách nhiệm, sự đảm bảo, địa vị xã hội, sự giám sát của cấp trên, điều kiện làm việc, v.v... Có thể thấy JDI và MSQ là các chỉ số và tiêu chí đánh giá sự hài lòng công việc của nhân viên được sử dụng nhiều trong các nghiên cứu về sự hài lòng công việc.

Boeve (2007) đã tiến hành cuộc nghiên cứu sự hài lòng công việc của các giảng viên khoa đào tạo trợ lý bác sỹ ở các trường y tại Mỹ trên cơ sở sử dụng lý thuyết hai nhân tố của Herzberg và chỉ số mô tả công việc của Smith, Kendall và Hulin. Theo đó, nhân tố sự thỏa mãn công việc được chia làm hai nhóm: nhóm nhân tố nội tại gồm bản chất công việc và cơ hội phát triển thăng tiến và nhóm nhân tố bên ngoài gồm lương, sự hỗ trợ của cấp trên và mối quan hệ với đồng nghiệp. Mục đích của nghiên cứu này là kiểm định tính đúng đắn của cả hai lý thuyết trên. Trong nghiên cứu này của Boeve, các thống kê mang tính định lượng đã được áp dụng như hệ số alpha của Cronbach, hệ số tương quan Spearman và hồi quy tuyến tính.

Kết quả phân tích tương quan của năm nhân tố trong JDI đối với sự hài lòng công việc nói chung đã cho thấy nhân tố bản chất công việc, mối quan hệ với đồng nghiệp và cơ hội phát triển là có tương quan mạnh nhất với sự thỏa mãn công việc trong khi sự hỗ trợ của cấp trên và lương bổng có tương quan yếu đối với sự thỏa mãn công việc của các giảng viên. Phân tích hồi quy đã cho thấy ngoài bốn nhân tố là bản chất công việc, mối quan hệ với đồng nghiệp, cơ hội phát triển và sự hỗ trợ của cấp trên, thời gian công tác tại khoa cũng ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của giảng viên (càng gắn bó lâu dài với khoa càng cảm thấy thỏa mãn công việc). Điều này cũng lý giải sự thỏa mãn công việc trong nghiên cứu này lại lớn hơn sự thỏa mãn của từng nhân tố của JDI. Rõ ràng ngoài các nhân tố được đề cập trong JDI còn có các nhân tố khác ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc và thời gian công tác là một trong các nhân tố đó. Thời gian công tác có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc trong trường hợp này là do tính đặc thù của công việc tại khoa giảng dạy này. Trong các nhân tố ảnh hưởng được xét trong nghiên cứu này thì bản chất công việc là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự thỏa mãn công việc nói chung. Qua nghiên cứu của mình, Boeve cũng đã kiểm định tính đúng đắn của lý thuyết của Herzberg và chỉ số mô tả công việc JDI.

Luddy (2005) đã sử dụng chỉ số mô tả công việc JDI để tìm hiểu sự hài lòng công việc của người lao động ở Viện y tế công cộng ở Western Cape, Nam Phi. Luddy đã khảo sát sự thỏa mãn ở năm khía cạnh hài lòng trong công việc, đó là thu nhập, thăng tiến, sự giám sát của cấp trên, đồng nghiệp và bản chất công việc. Kết quả cho thấy rằng người lao động ở Viện y tế công cộng ở Western Cape hài lòng với đồng nghiệp của họ hơn hết, kế đến là bản chất công việc và sự giám sát của cấp trên. Cơ hội thăng tiến và tiền lương là hai nhân tố mà người lao động ở đây cảm thấy bất mãn. Ngoài ra, chủng loại nghề nghiệp, chủng tộc, giới tính, trình độ học vấn, thâm niên công tác, độ tuổi, thu nhập và vị trí công việc cũng có ảnh hưởng đáng kể đến sự thỏa mãn công việc. Mặc dù kết quả nghiên cứu này của Luddy cho rằng cả năm nhân tố bản chất công việc, sự đãi ngộ, sự giám sát của cấp trên, thăng tiến và đồng nghiệp đều có liên quan đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên (với