

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ NHẪN ĐỘNG SỰ HÀI LÒNG
TRONG CÔNG VIÊN CÔNG NHÂN LAO ĐỘNG TẠI CÔNG TY
CÔNG PHỐN ĐU T CHÂU Á – THÁI BÌNH DƯƠNG
(APEC GROUP) - HỒ Í S HÀ NỘI**

HỒ THỊ DUNG

Niên khóa: 2017 - 2021

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ NHẪN ĐỘNG SỰ HÀI LÒNG TRONG
CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐU
TẠI CHÂU Á – THÁI BÌNH ĐÔNG NG (APEC GROUP) - HỒ Í SỰ HÀN I

Sinh viên thực hiện:

Hồ Thị Dung

Mã sinh viên: 17K4031007

Lớp: K51 Quản trị nhân lực

Niên khóa: 2017 – 2021

Giáo viên hướng dẫn:

TS. Hoàng Thị Diễm Thúy

Thị Thiên Huế, tháng 05 năm 2021

Lời Cảm Ơn

Lời đầu tiên cho phép em được bày tỏ lòng biết ơn đến quý Thầy, Cô giáo Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế đã giúp đỡ em, cung cấp nền tảng kiến thức và kinh nghiệm quý báu cho em trong quá trình học tập và nghiên cứu đề tài. Để hoàn thành bài khóa luận này, bên cạnh sự nỗ lực của bản thân đã vận dụng những kiến thức tiếp thu được, tìm tòi học hỏi cũng như thu thập thông tin số liệu liên quan đến đề tài, em đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ và ủng hộ từ Thầy, Cô, bạn bè và anh chị tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) tại hội sở Hà Nội và Huế.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến TS. Hoàng Thị Diễm Thúy, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành kỳ học cũng như hoàn thành bài khóa luận này.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo, các phòng ban, các cán bộ và nhân viên của Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) tại hội sở Hà Nội và Huế đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình học tập, cung cấp thông tin số liệu cũng như đóng góp ý kiến quý báu để em hoàn thành tốt khóa luận của mình.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè - những người luôn bên cạnh ủng hộ, giúp đỡ em có thời gian nghiên cứu đề tài và hết lòng hỗ trợ em vượt mọi khó khăn trong suốt thời gian học hỏi đề tài.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình học tập và hoàn thiện khóa luận này em không thể tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô cũng như quý công ty để em được hoàn thiện hơn bài luận văn của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Hồ Thị Dung

M C L C

L I C M N	i
M C L C	ii
DANH M C CÁC T VI T T	vi
DANH M C B NG	vii
DANH M C HÌNH	viii
PH N I. Đ T V N Đ 	1
1. Tính c p thi t c a đ tài	1
2. M c tiêu nghiên c u.....	2
2.1. M c tiêu chung:	2
2.2. M c tiêu c th :	2
3. Đ i t ng và ph m vi nghiên c u.....	2
3.1. Đ i t ng nghiên c u	2
3.2. Ph m vi nghiên c u	3
4. Ph ng pháp nghiên c u.....	3
4.1 Ph ng pháp thu th p d li u.....	3
4.1.1 Ph ng pháp thu th p d li u th c p:	3
4.1.2. Ph ng pháp thu th p d li u s c p:	3
4.2. Ph ng pháp phân tích d li u	4
4.2.1. Th ng kê mô t 	4
4.2.2. Ki m đ nh đ tin c y thang Cronbach's Alpha	4
4.2.3. Phân tích nhân t khám phá EFA.....	5
4.2.4. Phân tích h i quy t ng quan.....	5
5. K t c u đ tài.....	6
PH N II: N I DUNG VÀ K T QU NGHIÊN C U	7
CH NG 1. T NG QUAN V V N Đ NGHIÊN C U	7
1.1 Các h c thuy t liên quan đ n s hài lòng	7
1.1.1. H c thuy t nhu c u c a Abarham Maslow.....	7

1.1.2. Thuyết nhu cầu của Mc.Clelland's (1988)	9
1.1.3. Học thuyết hai yếu tố của Herzberg	10
1.2. Các khái niệm cơ bản liên quan đến sự hài lòng trong công việc của người lao động.....	12
1.2.1. Nhu cầu và thỏa mãn nhu cầu.....	12
1.2.2. Sự hài lòng trong công việc	12
1.2.3. Đặc điểm của sự hài lòng trong công việc.....	13
1.2.4. Tầm quan trọng của sự hài lòng trong công việc.....	14
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động	15
1.3.1. Bản chất công việc.....	15
1.3.2. Điều kiện làm việc	17
1.3.3. Tiền lương.....	18
1.3.4. Quan hệ với đồng nghiệp.....	19
1.3.5. Quan hệ với cấp trên.....	21
1.3.6. Cơ hội thăng tiến.....	22
1.3.7. Văn hóa doanh nghiệp	23
1.4. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu	24
1.5. Thang đo.....	26
CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ CHÂU Á – THÁI BÌNH DƯƠNG (APEC GROUP) – HỒI SƠN HÀ NỘI	29
2.1. Tổng quan về Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group)	29
2.1.1. Thông tin chung.....	29
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển	30
2.1.3. Triết lý kinh doanh.....	30
2.1.4. Sứ mệnh – Tầm nhìn – Giá trị cốt lõi	32
2.1.5. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ các phòng ban tại Hội Sơn Hà Nội.....	33
2.1.6. Tình hình hoạt động kinh doanh của Apec Group giai đoạn 2017 – 2019...35	

2.1.7 Tình hình lao động tại Hội sở Hà Nội giai đoạn 2018 – 2020.	37
2.2. Thúc đẩy các yếu tố tạo nên lòng tin Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội.	40
2.2.1. Tín nhiệm.....	40
2.2.1.1 Chính sách lương.....	40
2.2.1.2. Chính sách thưởng.....	41
2.2.2. Điều kiện làm việc.....	42
2.2.3. Văn hóa doanh nghiệp.....	45
2.2.4. Cơ hội thăng tiến và đào tạo.....	46
2.2.4.1. Cơ hội thăng tiến.....	46
2.2.4.2. Đào tạo.....	47
2.3. Phân tích những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội.	50
2.3.1. Mẫu nghiên cứu.....	50
2.3.2. Kiểm định độ tin cậy thang Cronbach's Alpha.....	52
2.3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	53
2.3.3.1. Phân tích nhân tố khám phá EFA cho các biến độc lập.....	53
2.3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc.....	55
2.3.4. Phân tích hồi quy.....	55
2.3.4.1. Kiểm định hệ số tương quan Pearson giữa biến độc lập và biến phụ thuộc.....	55
2.3.4.2. Kiểm định mô hình nghiên cứu.....	56
2.3.4.3. Kiểm tra các giả định.....	62
2.3.5. Đánh giá của người lao động đối với các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội.	63
2.3.5.1. Đánh giá của người lao động về “Bên chủ công việc”.....	64
2.3.5.2. Đánh giá của người lao động về “Cơ hội thăng tiến”.....	65
2.3.5.3. Đánh giá của người lao động về “Tín nhiệm”.....	66
2.3.5.4. Đánh giá của người lao động về “Điều kiện làm việc”.....	67

2.3.5.5. Đánh giá của người lao động về “Văn hóa doanh nghiệp”	68
2.3.5.6. Đánh giá của người lao động về “Quan hệ với đồng nghiệp”	69
2.3.5.7. Đánh giá của người lao động về “Mối quan hệ với cấp trên”	70
2.3.5.8. Đánh giá của người lao động về “Sinh hoạt trong công việc”	71
2.4. Đánh giá chung về sinh hoạt trong công việc của người lao động tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội.....	72
CHƯƠNG 3: ĐÌNH HẠNG VÀ GIỚI PHÁP NÂNG CAO SINH HOẠT TRONG CÔNG VIỆC CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ CHÂU Á – THÁI BÌNH DƯƠNG (APEC GROUP) – HỘI SỞ HÀ NỘI	74
3.1. Đình hàng của Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group)	74
3.2. Giới pháp nâng cao sinh hoạt trong công việc cho người lao động tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội	75
3.2.1. Giới pháp về bổn chất công việc	75
3.2.2. Giới pháp về chế độ thăng tiến	76
3.2.3. Giới pháp về tiến lương	77
3.2.4. Giới pháp về điều kiện làm việc	78
3.2.5. Giới pháp về văn hóa doanh nghiệp.....	79
3.2.6. Giới pháp về quan hệ với đồng nghiệp	80
3.2.7. Giới pháp về mối quan hệ với cấp trên	80
PHẦN III: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	82
1. Kết luận	82
2. Kiến nghị.....	83
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	85
PHỤ LỤC	87
PHỤ LỤC 1	87
PHỤ LỤC 2	90
PHỤ LỤC 3	92

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Nguyên nghĩa
EFA	Exploratory Factor Analysis
VIF	Variance inflation factor
KMO	Kaiser – Meyer - Olkin

Tailieu.vn

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của Apec Group giai đoạn 2017 - 2019.....	36
Bảng 2.2 Cơ cấu lao động tại Hội sở giai đoạn 2018 – 2020	38
Bảng 2.3 Cơ cấu lao động theo giới tính.....	50
Bảng 2.4 Cơ cấu lao động theo độ tuổi	50
Bảng 2.5 Cơ cấu lao động theo thâm niên công tác	51
Bảng 2.6 Cơ cấu lao động theo thu nhập.....	51
Bảng 2.7 Kiểm định độ tin cậy thang đo của các biến độc lập và biến phụ thuộc.....	52
Bảng 2.8 Kiểm định độ tin cậy thang đo của các biến độc lập sau khi hiệu chỉnh	52
Bảng 2.9 Kiểm định KMO và Bartlett's Test biến độc lập	53
Bảng 2.10 Ma trận xoay các nhân tố của biến độc lập.....	54
Bảng 2.11 Kiểm định KMO và Bartlett's Test biến phụ thuộc.....	55
Bảng 2.12 Ma trận xoay các nhân tố khám phá EFA của biến phụ thuộc	55
Bảng 2.13 Ma trận tương quan Pearson	56
Bảng 2.14 Tóm tắt mô hình hồi quy bội.....	56
Bảng 2.15 Kiểm định ANOVA	57
Bảng 2.16 Kết quả phân tích hồi quy	58
Bảng 2.17 Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.....	61
Bảng 2.18 Đánh giá của người lao động về “Bên chủ công việc”	64
Bảng 2.19 Đánh giá của người lao động về “Cơ hội thăng tiến”	65
Bảng 2.20 Đánh giá của người lao động về “Tiền lương”	66
Bảng 2.21 Đánh giá của người lao động về “Điều kiện làm việc”	67
Bảng 2.22 Đánh giá của người lao động về “Văn hóa doanh nghiệp”	68
Bảng 2.23 Đánh giá của người lao động về “Quan hệ với đồng nghiệp”	69
Bảng 2.24 Đánh giá của người lao động về “Mối quan hệ với cấp trên”	70
Bảng 2.25 Đánh giá của người lao động về “Sức hài lòng trong công việc”	71

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: Hệ thống nhu cầu của Maslow	7
Hình 1.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	25
Hình 2.1 Sơ đồ cấu trúc của Hội sở Hà Nội.....	33
Hình 2.2 Phòng chơi bi lắc, bóng bàn, yoga, gym	43
Hình 2.3. Văn phòng làm việc của bộ phận nhân sự	44
Hình 2.4. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội.....	62
Hình 2.5: Treen của phân đồ chuẩn hóa	63

PHẦN I. ĐẶT VẤN ĐỀ**1. Tính cấp thiết của đề tài**

Công tác quản trị nhân lực ngày càng được đánh giá cao vì nguồn nhân lực được xem là một nguồn lực quan trọng nhất của mọi công ty. Nguồn lực con người không chỉ mang lại giá trị thông qua cho doanh nghiệp mà còn quyết định khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường. Một khi công tác quản trị nhân lực được quan tâm đúng mức và được thực hiện tốt thì đó sẽ là tiền đề cho công ty, doanh nghiệp đó có thể hoạt động tốt, tồn tại và phát triển bền vững; và hơn thế nữa là thu hút được thêm nguồn nhân lực tốt và nâng cao được vị thế của mình.

Nguồn lao động có trình độ chuyên môn giỏi và có nhiệt huyết với công việc là yếu tố quý giá của quá trình sản xuất, quyết định việc thực hiện mục tiêu sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Doanh nghiệp muốn thu hút được các nhân viên có khả năng làm việc tốt và có mặt thái độ và trình độ, cần dùng tới đa năng lực của hệ thống nhà quản trị cần phải thấu hiểu được nhu cầu của nhân viên trong công việc để từ đó đưa ra những quyết định chính xác đem lại lợi ích hài hòa giữa tổ chức và nhân viên. Để làm được điều đó thì việc mang lại sự hài lòng cho đội ngũ nhân viên trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Khi nhân viên hài lòng trong công việc, họ sẽ làm việc hiệu quả, duy trì lòng trung thành với tổ chức lâu dài hơn; nâng cao mức độ hài lòng của nhân viên sẽ làm giảm chi phí hoạt động và tăng năng suất kinh doanh. Bên cạnh đó, sự hài lòng trong công việc còn là yếu tố chính để giữ chân người lao động có trình độ cao, giúp công ty duy trì sự ổn định của nguồn nhân lực.

Apec Group bắt đầu đi vào hoạt động vào tháng 7/2006 với mạng kinh doanh chính là bắt đầu sản và đầu tư tài chính. Công ty rất chú trọng hoạt động quản trị doanh nghiệp, đặc biệt là việc tuyển dụng tới hai nguồn lực là Việt và Con người. Apec Group không ngừng rèn luyện con người tài năng, tâm huyết, tận tụy và phù hợp chính là chìa khóa giúp Công ty thành công và bền vững. Với triết lý kinh doanh “Hạnh phúc là phụng sự” khiến người ta mong muốn đi trái tim đến trái tim. Không chỉ đơn thuần hướng tới các chức năng doanh thu và lợi nhuận, Apec Group không dừng ý nghĩa của công ty là hoạt động vì hạnh phúc - hạnh phúc của khách hàng, của cộng đồng, xã hội, đặc biệt là của mọi cá nhân cán bộ nhân viên của công ty và mong muốn là nơi

mọi người đều có thể làm việc với sự đam mê, cũng như hướng mình để có thể vượt qua những khó khăn và đạt được mục tiêu trong công việc. Bên cạnh đó Apec Group đưa ra tầm nhìn chiến lược là đứng trong top 100 công ty có môi trường làm việc lý tưởng và đáng mơ ước nhất Việt Nam. Chính vì vậy việc xây dựng đội ngũ nhân viên chất lượng, quản lý, tạo sự hài lòng cho nhân viên làm việc là vấn đề mà công ty luôn chú trọng và đặt lên hàng đầu. Trong thời gian qua, chính sách và môi trường làm việc, điều kiện làm việc,... của Apec Group đã đạt được hiệu quả cao, tạo ra môi trường làm việc lý tưởng, đạt được sự hài lòng của cán bộ nhân viên. Tuy nhiên, việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động tại công ty vẫn còn nhiều hạn chế và chưa có nghiên cứu nào có thể nói về vấn đề này.

Xuất phát từ thực tiễn, triết lý kinh doanh, tầm nhìn chiến lược của công ty cùng với tầm quan trọng của sự hài lòng, tác giả quyết định lựa chọn đề tài “Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội” làm đề tài khóa luận cuối khóa.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung:

Phân tích và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội.

2.2. Mục tiêu cụ thể:

- Hệ thống hóa các số lý luận về sự hài lòng của người lao động đối với công việc.
- Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội
- Đề xuất các giải pháp nâng cao sự hài lòng trong công việc cho người lao động tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội

- Đối tượng khảo sát: Người lao động làm việc tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Địa điểm nghiên cứu tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội. Địa chỉ: Tầng 3, Grand Plaza, 117 Trần Duy Hưng, Hà Nội.

- Phạm vi thời gian:

+ Dữ liệu thứ cấp phân ánh giai đoạn từ năm 2017 - 2020

+ Dữ liệu sơ cấp được thu thập từ 03/11/2020 đến ngày 25/04/2021.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1 Phương pháp thu thập dữ liệu

4.1.1 Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp:

Các loại thông tin cần thu thập: Thông tin về Apec Group lịch sử phát triển của công ty, cấu trúc tổ chức, kết quả hoạt động kinh doanh; thông tin về sản phẩm kinh doanh; thông tin về nhân viên của công ty...

Nguồn và cách thu thập: Tra cứu thông tin trên báo chí, mạng Internet, các tài liệu liên quan và tài liệu nội bộ công ty, dữ liệu do công ty cung cấp.

4.1.2. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp:

Thu thập dữ liệu thông qua việc khảo sát trực tiếp người lao động làm việc tại công ty.

4.1.2.1. Xác định kích thước mẫu

- Kích thước mẫu theo phương pháp phân tích nhân tố:

Dựa theo nghiên cứu của Hair và cộng sự (1998) cho tham khảo về kích thước mẫu tối thiểu, theo đó kích thước mẫu tối thiểu là gấp 5 lần tổng số biến quan sát. Trong nghiên cứu này, tác giả có 30 câu hỏi thuộc biến quan sát, do đó cỡ mẫu cần thiết là $30 \times 5 = 150$ mẫu.

- Kích thước mẫu theo hình thức quy:

Green (1991) đưa ra 2 trường hợp: Trường hợp thứ nhất, nếu mục đích của bài quy chuẩn đánh giá phù hợp với R^2 thì cỡ mẫu tối thiểu là $50+8*m$ (với m là số biến độc lập). Trường hợp thứ hai, nếu mục đích đánh giá mức độ tác động của các biến thì cỡ mẫu sẽ là $104 + m$ (với m là số biến độc lập)

$$N = 104 + 7 = 111$$

Nếu một bài nghiên cứu kết hợp nhiều phương pháp thì cần lấy cỡ mẫu lớn nhất trong các phương pháp. Do vậy tôi lấy không dưới 100% nên tác giả tiến hành khảo sát với số lượng bảng hỏi phát ra là 160 bảng hỏi, thu về 150 bảng hỏi hợp lệ.

4.1.2.2. Phương pháp chọn mẫu

Tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất với kỹ thuật lấy mẫu thuận tiện để khảo sát thu thập dữ liệu. Theo đó tác giả khảo sát ngẫu nhiên 160 nhân viên đã gặp được tại Hội sở bằng cách phát bảng hỏi vào trực tiếp làm việc, sau khi làm việc và thời gian nghỉ trưa.

4.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

4.2.1. Thống kê mô tả

Thống kê mô tả cho phép trình bày các dữ liệu thu thập được dưới hình thức cụ thể và dễ dàng hiểu (Huysamen, 1990). Sử dụng phân tích thống kê mô tả để mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được từ nghiên cứu bao gồm tần số, tỷ lệ, giá trị trung bình. Công thức là thống kê tần suất xuất hiện các biến danh nghĩa hoặc thông tin của nhân viên, ví dụ: Giới tính, trình độ, tuổi tác,...

4.2.2. Kiểm định độ tin cậy thang Cronbach's Alpha

Hệ số Cronbach's Alpha là một phép kiểm định thống kê dùng để kiểm tra sự chặt chẽ và tính đồng nhất của các biến quan sát. Điều này liên quan đến hai khía cạnh là tính đồng nhất của bản thân các biến và tính đồng nhất của các điểm số của từng biến với điểm số toàn bộ các biến của mẫu nghiên cứu. Phương pháp này cho phép phân tích loại bỏ những biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong mô hình nghiên cứu.

Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). Nếu hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,8 hệ số tính đồng nhất cao và thang đo được xem là tốt, hệ số Cronbach's Alpha từ 0,7 đến 0,8 thang đo chấp nhận được và hệ số Cronbach's Alpha từ 0,6 đến 0,7 chấp nhận được nếu thang đo mới. Bên cạnh đó đòi hỏi hệ số tính đồng

quan tổng thể (total corelation) phải lớn hơn 0,3. Các biến có hệ số tương quan biến tổng (item- total corection) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và những biến có Cronbach's Alpha lớn hơn hoặc bằng 0,6 thì được xem là đáng tin cậy và được giữ lại (Nunnally & Burnstein, 1994).

4.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Số đông phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA đã rút gọn nhiều biến quan sát phức tạp liên nhau thành một tập biến ít các nhân tố hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết nội dung của tập biến quan sát ban đầu (Hair và các tác giả, 1998). Có số của việc rút gọn này dựa vào mối quan hệ tuyến tính của các nhân tố với các biến quan sát. EFA dùng để rút gọn một tập biến quan sát thành một tập F ($F < k$) các nhân tố có ý nghĩa hơn.

+ Các tác giả Mayers, L.S., Gamst, G., Guarino A.J. (2000) đề cập rằng: Trong phân tích nhân tố, phương pháp trích Principal Components Analysis đi cùng với phép xoay Varimax là cách thức được sử dụng phổ biến nhất.

+ Theo Hair & ctg (1998, 111), Factor loading (hệ số tải nhân tố hay trọng số nhân tố) là chỉ tiêu để đánh giá mức ý nghĩa thiết thực của EFA:

- Factor loading > 0,3 được xem là tốt nhất
- Factor loading > 0,4 được xem là quan trọng
- Factor loading > 0,5 được xem là có ý nghĩa thực tiễn

Dữ liệu dùng để phân tích nhân tố khám phá phải thỏa mãn các điều kiện sau:

+ Hệ số KMO lớn hơn hoặc bằng 0,5 KMO là chỉ tiêu dùng để xem xét thích hợp của EFA, trong đó KMO lớn hơn có ý nghĩa phân tích nhân tố là thích hợp.

+ Nếu Sig. Kiểm định bé hơn hoặc bằng 0,05 thì kiểm định có ý nghĩa thống kê, cho thấy giữa các biến có tương quan trong tổng thể, có thể sử dụng kết quả phân tích EFA. (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

+ Thang đo chấp nhận khi tổng phương sai trích lớn hơn 50% và giá trị Eigenvalue lớn hơn 1.

4.2.4. Phân tích hồi quy tương quan để xác định mối liên hệ giữa các nhân tố

Phân tích hồi quy tương quan để xác định mối liên hệ giữa các nhân tố trên sở hữu lòng của người lao động. Mô hình hồi quy bao gồm:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 * X_1 + \beta_2 * X_2 + \beta_3 * X_2 + ... + \beta_i * X_i + e_i$$

Y: Số hài lòng trong công việc của người lao động tại công ty

X_i : Các biến độc lập

β_i : Các hệ số hồi quy của biến độc lập X_i

β_0 : Hằng số

e_i : Các yếu tố khác ngoài biến độc lập

Điều kiện để tiến hành hồi quy là các biến độc lập và biến phụ thuộc phải có mối quan hệ tuyến tính.

Đưa vào hồi quy chuẩn hóa với mức ý nghĩa Sig. để kiểm tra có thể xác định biến độc lập nào ảnh hưởng đến biến phụ thuộc và mức độ ảnh hưởng của từng biến.

5. Kết luận đề tài

Phần I: Đặt vấn đề

Trình bày lý do chọn đề tài, mục tiêu nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, kết luận đề tài.

Phần II: Nội dung và kết quả nghiên cứu

Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

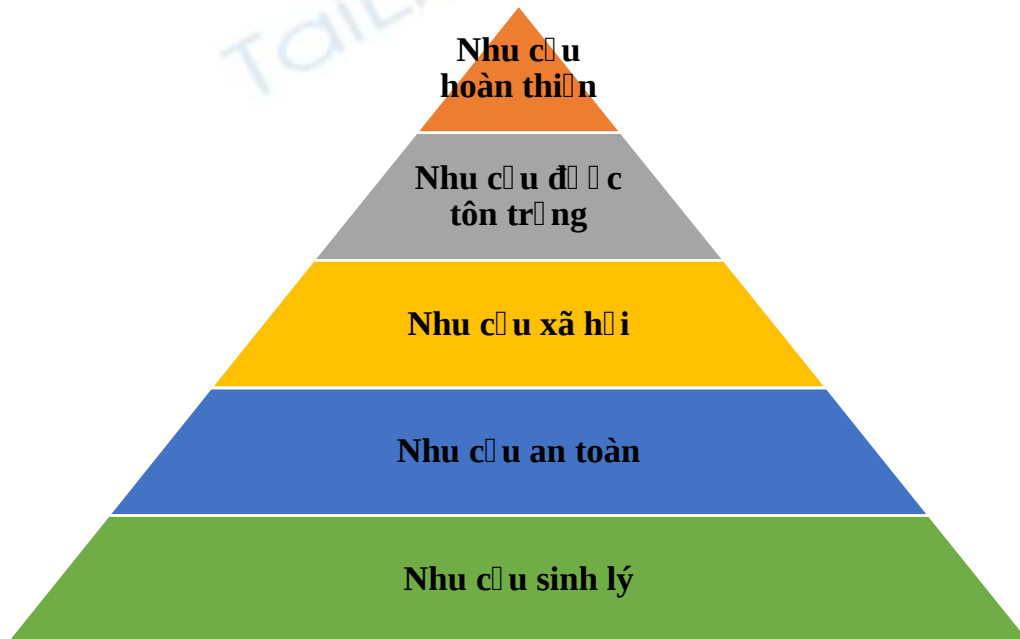
Chương 2: Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến số hài lòng trong công việc của người lao động Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội

Chương 3: Giải pháp nâng cao số hài lòng trong công việc cho người lao động tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á - Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội

Phần III: Kết luận và kiến nghị

PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU****1.1 Các học thuyết liên quan đến sự hài lòng****1.1.1. Học thuyết nhu cầu của Abarham Maslow**

Tháp nhu cầu Maslow là mô hình nổi tiếng về tâm lý và đời sống của con người, được đặt theo tên nhà tâm lý học Abraham Maslow, người đã đưa ra nghiên cứu và phát triển mô hình này bắt đầu từ vào năm 1943 trong bài viết A Theory of Human Motivation. Tháp gồm năm tầng tương ứng với năm cấp độ nhu cầu của con người. Mỗi mức tầng của kim tự tháp lại phản ánh theo mức độ phức tạp khác nhau, càng lên cao nhu cầu của con người lại càng cao hơn. Năm cấp độ nhu cầu được xếp theo thứ bậc như sau:

**Hình 1.1: Hệ thống nhu cầu của Maslow**

(Nguồn: Lê Thanh Hà, 2012, Tr.158)

Cấp độ 1: Nhu cầu sinh lý

Đây là mức thấp nhất trong hệ thống nhu cầu của con người và lâu dài nhất để duy trì cuộc sống của con người như nhu cầu ăn uống, nghỉ ngơi, nhà ở, sự ấm áp, hít thở, điều hòa nhiệt độ và thoải mái về tình dục,... Khi hệ thống nhu cầu này chưa được thỏa mãn thì mức độ cần thiết để duy trì cuộc sống thì hệ thống nhu cầu khác sẽ không thúc đẩy được con người.

Cấp độ 2: Nhu cầu an toàn

An ninh và an toàn có nghĩa là một môi trường không nguy hiểm, có lợi cho sự phát triển liên tục và lành mạnh của con người.

Khi con người đã được đáp ứng các nhu cầu cấp bản, tức là các nhu cầu này không còn đi vào khiên suy nghĩ và hành động của họ nữa, họ sẽ có nhu cầu cao hơn. Đó là nhu cầu nhu cầu về an toàn, là nhu cầu quan trọng cho sự sống còn nhưng không đòi hỏi khắt khe như nhu cầu sinh lý. Ví dụ: mong muốn công việc ổn định, môi trường làm việc an toàn, sách sẽ có đầy đủ tiện nghi cần thiết, các chi phí tối thiểu...

Cấp độ 3: Nhu cầu xã hội

Nhu cầu xã hội bao gồm nhu cầu giao tiếp, nhu cầu được yêu thương, sự gần gũi; thân cận, tán thưởng, công nhận, mong muốn được hòa nhập, lòng thương, tình yêu, tình bạn, tình thân ái là nội dung cao nhất của nhu cầu này. Nhu cầu này thể hiện qua quá trình giao tiếp như việc kết bạn, tìm người yêu, lập gia đình, tham gia một cộng đồng nào đó, đi làm việc, tham gia các câu lạc bộ, làm việc nhóm, đi chơi... Tầng thứ 3 trong tháp nhu cầu Maslow là một nhu cầu cấp bản nhất sống theo bầy đàn của loài người chúng ta.

Cấp độ 4: Nhu cầu được tôn trọng

Theo A.Maslow, khi con người bắt đầu thỏa mãn nhu cầu được chấp nhận là thành viên trong xã hội thì họ có xu hướng tôn trọng và mong muốn được người khác tôn trọng. Là nhu cầu có địa vị, được người khác tôn trọng hay thỏa mãn được với sự thành đạt, tài năng, năng lực của một cá nhân. Chúng bao gồm những yêu cầu được thỏa mãn lòng tự trọng, giá trị cá nhân, sự thỏa mãn của xã hội và các thành tựu.

Cấp độ 5: Nhu cầu tự hoàn thiện

Là nhu cầu được phát triển, tiếp tục khẳng định mình; là nhu cầu được trở nên thành và phát triển, hoặc là nhu cầu đạt được các thành tích mới, nhu cầu sáng tạo. Theo Maslow: Sự thỏa mãn nhu cầu của các cá nhân bắt đầu từ nhu cầu thấp nhất, các nhu cầu được đáp ứng thì nhu cầu trên mới xuất hiện.

Theo Maslow, sự thỏa mãn nhu cầu của các cá nhân bắt đầu từ nhu cầu thấp nhất, các nhu cầu được đáp ứng thì nhu cầu trên mới xuất hiện. Nhà quản lý muốn tạo sự hài lòng cho nhân viên của họ thì trước hết nhà quản lý phải hiểu được nhân viên đó

đang ở đâu trong hệ thống thì bậc nhu cầu, thì đó có định hướng vào sự thỏa mãn nhu cầu đó của họ để chính sách tổ chức hài lòng đối với kết quả cao nhất.

Trong phạm vi nghiên cứu của bài luận văn này, tác giả vận dụng học thuyết nhu cầu của Maslow nhằm phân tích nhu cầu của người lao động với công việc, với tiền lương, điều kiện làm việc, mối quan hệ trong tổ chức, cơ hội thăng tiến và tìm hiểu các biện pháp đáp ứng nhu cầu nhằm tạo sự hài lòng cho người lao động.

1.1.2. Thuyết nhu cầu của Mc.Clelland's (1988)

David Mc.Clelland (dẫn theo Robbins, 2002) cho rằng con người có ba nhu cầu cơ bản là: nhu cầu thành tựu, nhu cầu liên minh và nhu cầu quyền lực.

Trong đó:

- **Nhu cầu thành tựu:** là sự cố gắng để đạt được những thành tựu xuất sắc, sẵn lòng để thành công với công việc mà bản thân họ mong muốn làm theo tiêu chuẩn nhất định, được thể hiện trong thang đo yêu cầu đánh giá hiệu quả công việc, ghi nhận thành tích công việc đạt được.

- **Nhu cầu quyền lực:** là nhu cầu kiểm soát ảnh hưởng tới môi trường làm việc của người khác. Người có nhu cầu cao về quyền lực thì thích đảm nhận trách nhiệm, thường cố gắng tác động đến người khác, thích được vào đầu và có tính cạnh tranh, họ quan tâm nhiều đến ảnh hưởng của mình đối với người khác. Một số người cho rằng nhà quản trị thành công thường có nhu cầu quyền lực cao nhất, kế đến là nhu cầu thành tựu và sau cùng là nhu cầu liên minh.

- **Nhu cầu liên minh:** là sự mong muốn có được mối quan hệ thân thiện và gần gũi với người khác, được thể hiện trong thang đo yêu cầu quan hệ làm việc với lãnh đạo và đồng nghiệp.

Tất cả ba xu hướng quyền lực, liên minh và thành tựu đều thích hợp cho công tác quản trị vì tất cả nhu cầu này phải được nhận thức rõ để làm cơ sở cho tổ chức đưa ra hoạt động tiếp theo. Bởi mối tổ chức và từng bộ phận của nó là nhóm người cùng làm việc với nhau để đạt được các mục tiêu, cho nên nhu cầu với sự thành công là quan trọng hơn bao giờ hết.

Theo McClelland, các nhà doanh nghiệp và những người thành đạt trong xã hội thường là những người có nhu cầu cao về thành tích, khá cao về quyền lực, và nhu cầu

liên kết và mức độ tương đồng. Từ đó, nhà quản lý cần nắm được điều này và biết tìm kiếm, phát triển nguồn lao động cũng như giúp họ thăng tiến khi có cơ hội.

Như vậy, thuyết nhu cầu của McClelland đã cho thấy các nhà quản trị khi muốn khuyến khích nguồn lao động phải nghiên cứu mức độ cao nhất của ba loại nhu cầu này để có biện pháp hợp lý. Qua đó, chúng ta có thể rút ra nhận định rằng: Sự thăng tiến và hiệu quả trong một tổ chức có tương quan chặt chẽ với nhu cầu quyên luyến, qua đó sẽ tác động trực tiếp đến sự thỏa mãn của nhân viên.

Lý thuyết động cơ của McClelland khuyến khích nguồn lao động tham gia vào các hoạt động của tổ chức, nhằm tạo động lực quan hệ với động nghiệp, tranh thủ sự đồng viên, hỗ trợ của đồng nghiệp để thực hiện công việc ngày càng khó khăn và tham gia của nhiều người. Việc tham gia hoạt động của tổ chức cũng tạo điều kiện để nguồn lao động so sánh, đánh giá cá nhân, tạo động lực vươn lên do sự thúc đẩy của nhu cầu và việc đạt thành tựu cao hơn so với động nghiệp. Để khuyến khích mọi người làm việc thì người lãnh đạo phải hiểu được những người đó có quyên luyến hay có loại nhu cầu nào mạnh, yếu để có các biện pháp thỏa mãn nhu cầu của nguồn lao động mà vẫn đảm bảo được mức tiêu của tổ chức. Ngoài ra việc xây dựng môi trường làm việc lành mạnh vào những giá trị thành đạt cũng là một biện pháp tốt để tạo nên sự hài lòng cho nhân viên.

Nhu cầu thành tựu của McClelland được thể hiện trong nghiên cứu này thông qua bốn chất công việc. Công việc cần được thiết kế sao cho nhân viên đạt được “thành tựu” họ mong muốn. Còn nhu cầu liên minh được thể hiện ở các mối quan hệ cấp trên và các mối quan hệ đồng nghiệp. Cuối cùng, nhu cầu quyên luyến được thể hiện ở các hành vi được thăng tiến.

1.1.3. Học thuyết hai yếu tố của Herzberg

Theo nghiên cứu của Frederick Herzberg (1959) phát triển trên quan điểm hành vi phân tách vào hai nhóm yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nguồn lao động bao gồm các yếu tố động viên và các yếu tố duy trì. Trong đó, yếu tố động viên tác động theo xu hướng tích cực và yếu tố duy trì tác động theo xu hướng tiêu cực, cụ thể:

Nhóm yếu tố động viên