

# ĐO LƯỜNG SỰ THOẢ MÃN CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI CÔNG TY TNHH MTV CẤP THOÁT NƯỚC KIÊN GIANG

TS. Lê Kim Long  
ThS. Ngô Thị Ngọc Bích  
Trường Đại học Nha Trang

**TÓM TẮT:** Mục tiêu nghiên cứu nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự thoả mãn công việc của người lao động tại Công ty TNHH MTV Cấp thoát nước Kiên Giang. Số liệu được thu thập thông qua trả lời bảng câu hỏi gồm 198 người lao động. Số liệu được xử lý bằng phần mềm thống kê SPSS 16, được đo lường độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's alpha, phương pháp phân tích nhân tố EFA và phân tích hồi quy. Kết quả cho thấy có bốn yếu tố ảnh hưởng và biến thiên cùng chiều với sự thoả mãn công việc, trong đó yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất và có ý nghĩa thống kê nhất là “lương và đào tạo”, kế đến là “điều kiện làm việc”, “quan điểm và thái độ của cấp trên” và ảnh hưởng thấp nhất là “đặc điểm công việc”.

**Từ khoá:** Thoả mãn công việc, phân tích nhân tố, dữ liệu, hồi quy.

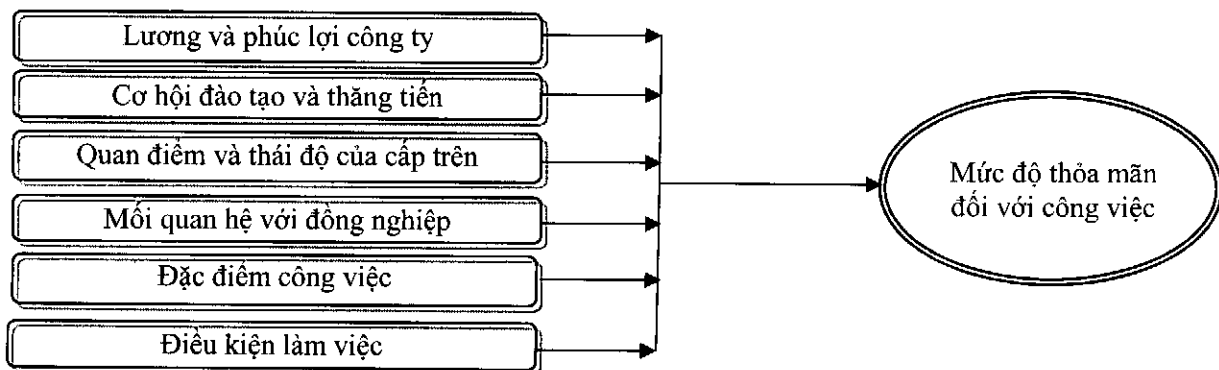
## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam, nhu cầu về nguồn nhân lực cũng ngày càng gia tăng cả về số lượng và chất lượng. Doanh nghiệp không chỉ chú trọng hơn vấn đề tuyển chọn đúng người vào đúng vị trí công việc, mà còn phải giữ chân người lao động, đặc biệt là người lao động giữ vị trí chủ chốt trong doanh nghiệp. Vì vậy nghiên cứu được thực hiện nhằm mục đích xây dựng thang đo JDI và xác định cường độ của các nhân tố ảnh hưởng tới sự thoả mãn trong công việc của người lao động. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp ban lãnh đạo công ty chú trọng vào các yếu tố có ảnh hưởng mạnh và có ý nghĩa thống kê đến mức độ thoả mãn công việc của người lao động.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Phương pháp định tính

Kỹ thuật thảo luận nhóm được sử dụng trong nghiên cứu này và nó được dùng để khám phá bổ sung mô hình. Hầu hết các nghiên cứu đều kiểm định được rằng các nhân tố trong Chỉ số mô tả công việc JDI đã phản ánh được sự thoả mãn công việc của người lao động về lương, cơ hội đào tạo và thăng tiến, cấp trên, đồng nghiệp và đặc điểm công việc. Để phù hợp với tình hình tại công ty phúc lợi được thêm vào và ghép chung với lương và điều kiện làm việc được đưa vào mô hình nghiên cứu này.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

### 2.2. Phương pháp định lượng

Được thực hiện thông qua phương pháp thu thập số liệu là sử dụng bảng câu hỏi điều tra. Toàn bộ dữ liệu hồi đáp được xử lý với phần mềm SPSS 16. Bước nghiên cứu này nhằm đánh giá các thang đo, các mối quan hệ giữa các yếu tố, đo lường mức độ thoả mãn của người lao động theo từng yếu tố liên quan, dự đoán mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố trong mô hình.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 3.1. Đặc điểm mẫu khảo sát

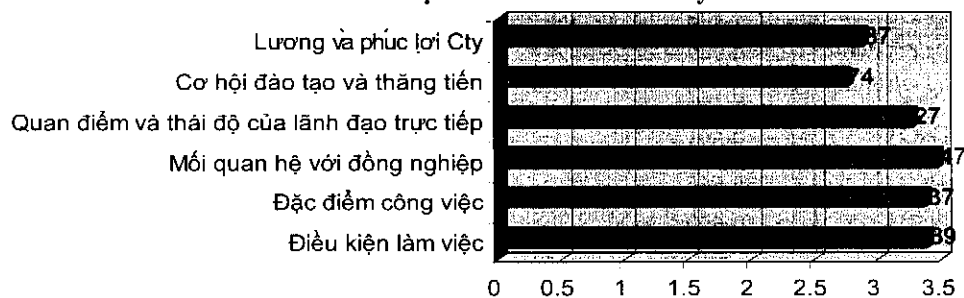
Số phiếu 198 hợp lệ được nhập vào máy để kiểm tra số liệu chiếm 92% trên tổng số phiếu phát ra. Tỷ lệ

người lao động tham gia trả lời trên tổng số người lao động tham gia trả lời hợp lệ phân bố hợp lý tại các phòng ban. Về giới tính, mẫu khảo sát có 155 người lao động là nam chiếm 78,3% tổng số người lao động tham gia trả lời hợp lệ, số người lao động nữ là 43 người chiếm 21,7%. Đa số người tham gia trả lời đều ở nhóm tuổi nhỏ hơn 30 tuổi có 66 người (33,3%), kế đến là nhóm từ 31 đến 35 tuổi có 50 người (25,3%), từ 36 đến 40 tuổi có 35 người (17,7%), và cuối cùng là nhóm tuổi trên 41 có 47 người (23,7%). Với mẫu như vậy đã đảm bảo tính đại diện cho tổng thể gồm 369 nhân viên của công ty.

## KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

### 3.2. Thống kê mô tả thỏa mãn công việc trung bình của các yếu tố

**Biểu đồ mức độ thỏa mãn đối với các yếu tố**



**Hình 2. Biểu đồ mức độ thỏa mãn công việc đối với các yếu tố**

Hình 2 cho thấy nhân viên tại Công ty TNHH MTV Cấp thoát nước Kiên Giang có mức thỏa mãn công việc không cao trong tất cả các yếu tố, cao nhất là mối quan hệ với đồng nghiệp (mean = 3,47), kế đến là điều kiện làm việc (mean = 3,39), đặc điểm công việc (mean = 3,37), tiếp theo là quan điểm và thái độ của lãnh đạo trực tiếp (mean = 3,27), thấp hơn là lương và phúc lợi công ty (mean = 2,87) và thấp nhất là cơ hội đào tạo và thăng tiến (mean = 2,74).

**3.3. Đánh giá độ tin cậy, độ giá trị của thang đo và mô hình nghiên cứu**

**3.3.1. Đo lường độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's alpha**

Đánh giá độ tin cậy và độ giá trị của thang đo với hệ số tin cậy Cronbach's alpha đều đạt yêu cầu về độ tin cậy. Cụ thể, hệ số tin cậy Cronbach's alpha của các thang đo yếu tố thỏa mãn dao động từ 0,753 đến 0,937 cao hơn mức cho phép (0,60), hệ số tương quan biến tổng của các mục hỏi trong mỗi thang đo dao động từ 0,426 đến 0,872 cao hơn mức yêu cầu (0,30). Các thang đo đều đạt yêu cầu về độ tin cậy. Tóm lại, sáu thang đo ban đầu với 34 mục hỏi, sau bước đánh giá độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's alpha tất cả các mục hỏi đều đảm bảo độ tin cậy.

**Bảng 1. Hệ số Cronbach's alpha**

Thang đo	Cronbach's alpha
- Lương và phúc lợi	0,876
- Đào tạo và thăng tiến	0,937
- Quan điểm và thái độ của cấp trên	0,875
- Mối quan hệ với đồng nghiệp	0,833
- Đặc điểm công việc	0,843
- Điều kiện làm việc	0,753

*Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2011*

### 3.3.2. Phân tích nhân tố - EFA

Kết quả phân tích nhân tố tại Bảng 2 sau khi sử dụng phương pháp tính hệ số Principal Components với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố Eigenvalue  $\geq 1$ . Kết quả với 27 thành phần có 5 nhân tố được tạo ra, tổng phương sai trích = 66,88% cho biết 5 nhân tố này giải thích được 66,88% biến thiên của dữ liệu.

Để xác định cường độ của các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn trong công việc của người lao động tác giả sử dụng phương trình hồi quy tuyến tính, trong đó bốn nhân tố từ kết quả phân tích trên đây là 4 biến độc lập được ký hiệu tương ứng F1: Lương và đào tạo, F2: Quan điểm và thái độ của cấp trên, F3: Điều kiện làm việc, F5: Đặc điểm công việc, F4: Mối quan hệ với đồng nghiệp bị loại khỏi mô hình do mức ý nghĩa  $> 0,05$ .

### 3.3.3. Phân tích hồi quy

**Bảng 2. Kết quả EFA cho thang đo nhân tố thành phần của thỏa mãn công việc**

Tên biến	Hệ số tải nhân tố của các thành phần				
	1	2	3	4	5
DAOTAO7	0,833				
DAOTAO4	0,801				
LUONG1	0,790				
DAOTAO3	0,772				

KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

LUONG4	0,768				
DAOTAO2	0,758				
DAOTAO6	0,754				
DAOTAO5	0,747				
LUONG2	0,722				
DAOTAO1	0,691				
LUONG3	0,665				
LUONG5	0,650				
LANHDAO2		0,769			
LANHDAO4		0,716			
LANHDAO3		0,645			
LANHDAO6		0,560			
LANHDAO5		0,525			
DIEUKIEN2			0,734		
DIEUKIEN3			0,686		
DIEUKIEN1			0,624		
DIEUKIEN5			0,616		
DIEUKIEN4			0,587		
DONGNG5				0,919	
DONGNG4				0,891	
DONGNG3				0,619	
CONGVI3					0,825
CONGVI2					0,776
Giá trị Eigenvalues	28,068	11,611	10,638	9,768	6,791
Phương sai trích	11,458	2,662	1,651	1,275	1,011

Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2011

Bảng 3. Kết quả hồi quy sử dụng phương pháp Enter

Coefficients<sup>a</sup>

Mô Hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số Chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
1	-0,342	0,147		-2,326	0,021		
F1	0,453	0,041	0,497	11,16	0,000	0,497	2,013
F2	0,135	0,045	0,141	2,97	0,003	0,459	2,179
F3	0,326	0,042	0,297	7,736	0,000	0,684	1,462
F5	0,185	0,036	0,184	5,127	0,000	0,784	1,275

Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2011

Bảng 4. Hệ số xác định R-Square Model Summary<sup>b</sup>

R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Thống kê thay đổi					Durbin-Watson
				R <sup>2</sup> thay đổi	F thay đổi	df1	df 2	Mức ý nghĩa F thay đổi	
0,897 <sup>a</sup>	0,805	0,801	0,27988	0,805	199,088	4	193	0,000	1,819

Nguồn: Số liệu điều tra trực tiếp, 2011

## KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mô hình hồi quy còn lại 4 biến có dạng như sau:

$$Y = -0,342 + 0,497 * F1 + 0,297 * F3 + 0,184 * F5 + 0,141 * F2$$

Hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta cho thấy nhân tố thỏa mãn công việc của người lao động về lương và đào tạo tác động mạnh nhất đến sự thỏa mãn công việc (Beta = 0,497), kế đến là thỏa mãn về điều kiện làm việc (Beta = 0,297), đặc điểm công việc (Beta = 0,184) và cuối cùng có ảnh hưởng thấp nhất là quan điểm và thái độ của cấp trên (Beta = 0,141). Hệ số xác định R<sup>2</sup> hiệu chỉnh của mô hình trên là 0,801 (Bảng 4) thể hiện rằng các biến độc lập trong phương trình hồi quy giải thích được 80,1% biến thiên của biến phụ thuộc. Kết quả Bảng 3 cho thấy hệ số Tolerance thấp và VIF không vượt quá 10 nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.

### 4. KẾT LUẬN

Như vậy từ kết quả nghiên cứu này ta thấy được sự thỏa mãn đối với thu nhập của người lao động là nhân tố ảnh hưởng mạnh hay có ý nghĩa quan trọng nhất. Thứ tự ưu tiên mà doanh nghiệp cần làm trong nhân tố này là tạo sự công bằng hơn trong việc phân phối thu nhập, xây dựng chính

sách khen thưởng, trợ cấp hợp lý. Đối với sự thỏa mãn đối đào tạo thăng tiến, đây là nhân tố ảnh hưởng không nhiều đến sự thỏa mãn công việc nhưng lại có sự thỏa mãn thấp nhất trong các nhân tố có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc, vì vậy doanh nghiệp phải quan tâm nhiều hơn đến các chương trình đào tạo của mình, giúp người lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ hiện tại. Sự thỏa mãn đối với quan điểm và thái độ cấp trên là một trong ba nhân tố ảnh hưởng mạnh đến sự thỏa mãn công việc, cấp trên cần quan tâm đến người lao động. Để giúp người lao động hiểu rõ về công việc, công ty phải có bảng mô tả công việc cụ thể. Kết quả hồi quy cho thấy, môi trường điều kiện làm việc là nhóm yếu tố tác động mạnh đối với sự thỏa mãn công việc của người lao động, công ty cần cố gắng duy trì và thiết lập một môi trường làm việc thực sự thoải mái về mặt cơ sở vật chất - không gian sạch sẽ, đủ ánh sáng, nhiệt độ phù hợp để người lao động hoàn thành tốt hơn công việc.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Cảnh (2007), *Giáo trình Phương pháp & phương pháp luận nghiên cứu khoa học kinh tế*, NXB Đại học Quốc gia TP.HCM.
2. Trần Kim Dung (2005), "Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam", *Tạp chí Phát triển Khoa học Công nghệ, ĐHQG TP.HCM*, tập 8 (số 12).
3. Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang (2008), *Nghiên cứu khoa học trong Quản Trị Kinh Doanh*, NXB Thống Kê.
4. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống kê.
5. Boeve, W.D (2007), *A National Study of Job Satisfaction factors among faculty in physician assistant education*, Eastern Michigan University.
6. Best Edith Elizabeth (2006) *Job Satisfaction of teachers in Krishna primary and secondary schools*, University of North Carolina at Chapel Hill.
7. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*, 2n ed.
8. Lester, P.E. (1982). *Teacher Job Satisfaction Questionnaire (TJSQ) Manuscript*
9. Luddy, Nezaam (2005), *Job Satisfaction amongst Employees at a Public Health Institution in the Western Cape*, University of Western Cape, South Africa.
10. Spector, P.E., *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*, Sage, London, 1997.

### ABSTRACT: THE MEASUREMENT OF JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN KIEN GIANG WATER SUPPLY AND DRAINAGE CO., LTD

This study aims to determine the factors affecting to level of employee's satisfaction in Kien Giang water supply and drainage Co., LTD. The data used in this study was collected through interviews comprising of 198 employees of the considered company. The interviews were in the frame of a well designed questionnaire. Collected data then were processed in the statistical software of SPSS 16, with the consistency coefficient measured with Cronbach's alpha for scaling test, Exploratory Factor Analysis (EFA) and Linear regression analysis. The statistical result determined four important factors most affecting the level of employee's job satisfaction. In diminishing order they are: salary and training; working condition; administrative recognition and attitude; and job characteristics.

**Keywords:** Satisfaction, analysis, factor, data, regression.