

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI NGƯỜI LAO ĐỘNG

(TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH Ở TỈNH BẾN TRE)

PGS.TS. Đinh Phi Hồ

Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh

Th.s Nguyễn Văn Hòa

Trường Cao đẳng Bến Tre

Một trong những vấn đề hiện nay của thị trường lao động (LĐ) là thiếu hụt cung trên cả hai khía cạnh: lượng và chất chưa đáp ứng phía cầu của các DN trong và ngoài nước ở các tỉnh, nhất là tại các địa phương gần với vùng nông thôn. Để giải quyết vấn đề này, trước hết cần phải tìm hiểu thấu đáo sự hài lòng của các doanh nghiệp (DN) đối với LĐ mà họ sử dụng như thế nào. Nếu nhận diện được điều này, về phía cung LĐ sẽ chuyển đổi nội dung đào tạo cho phù hợp với thị trường và cả chính quyền sẽ có chính sách hỗ trợ thích hợp nhằm giải quyết việc làm cho người LĐ địa phương. Đối với người lao động, việc nhận định được sự hài lòng của nhà sử dụng LĐ sẽ giúp cho người LĐ có thái độ, tinh thần và trách nhiệm của mình trong DN. Để làm điều đó, cần định lượng sự hài lòng của DN đối với người lao động. Nghiên cứu này tiến hành điều tra trực tiếp 122 DN. Dựa vào mô hình phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy bội, nhóm tác giả nhận diện được một hệ thống thang đo nhằm đánh giá mức độ hài lòng của các DN bao gồm 5 nhân tố: Thể trạng – sức khỏe; Hành vi, thái độ, tác phong và ý thức lao động; Trình độ, kiến thức, chuyên môn và kinh nghiệm; Kỹ năng, khả năng cá nhân; Kết quả LĐ của người lao động. Và mức độ hài lòng phụ thuộc vào 4 nhân tố theo thứ tự tầm quan trọng ảnh hưởng: kỹ năng, sức khỏe, trình độ và ngoại ngữ của người lao động.

Từ khóa (Key words): Thỏa mãn; Phẩm chất cá nhân; Nhân tố khám phá.

1. Giới thiệu

Nhu cầu tuyển dụng lao động và LĐ có chuyên môn sẽ tăng cao trong điều kiện các địa phương đang đẩy nhanh phát triển các khu và cụm công nghiệp tập trung. Với dự báo cơ cấu nhu cầu sử dụng LĐ phổ thông giảm, LĐ có kỹ năng chủ yếu là công nhân kỹ thuật, LĐ có trình độ trung cấp, cao đẳng, đại học sẽ tăng nhanh. Một trong những vấn đề hiện nay của thị trường LĐ có chuyên môn là thiếu hụt cung trên cả hai khía cạnh:

lượng và chất chưa đáp ứng phía cầu của các DN trong và ngoài nước ở các tỉnh, nhất là tại các địa phương gần với vùng nông thôn. Để giải quyết vấn đề này, trước hết cần phải tìm hiểu thấu đáo sự hài lòng của các DN đối với LĐ mà họ sử dụng như thế nào. Nếu nhận diện được điều này, về phía cung LĐ (Trường, trung tâm huấn luyện, dạy nghề) sẽ chuyển đổi nội dung đào tạo cho phù hợp với thị trường và cả chính quyền sẽ có chính sách hỗ trợ thích hợp nhằm giải quyết việc làm cho người LĐ địa phương. Do đó, nhận

diện được một cách khoa học các yếu tố tác động đến sự hài lòng của các DN đối với LĐ là thách thức của các nhà nghiên cứu và chính sách ở Việt Nam. Để thực hiện điều này, tác giả tiến hành một nghiên cứu điển hình tại tỉnh Bến Tre nhằm tìm kiếm những bằng chứng thực tiễn. Nội dung bài viết tập trung vào việc hình thành và phát triển mô hình định lượng các yếu tố tác động đến sự hài lòng của các DN.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1 Cơ sở lý thuyết

Theo Harold Koontz & Heinz Weirich (2008) [1], sự hài lòng của người sử dụng LĐ là mức độ cảm xúc của nhà quản lý đối với nhân viên trong DN. Sự hài lòng của nhà quản lý đối với nhân viên được định nghĩa và đo lường theo hai khía cạnh: (1) Thỏa mãn của người sử dụng LĐ đối với người lao động; (2) Thỏa mãn theo các yếu tố thành phần trong công việc mà người nhân viên mang lại cho người sử dụng lao động.

Mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của Dale Yode (1962)[2] thì sự hài lòng tập trung vào các nhân tố: Phẩm chất cá nhân thể hiện qua cá tính, học vấn, sức khỏe, lòng trung thành, nhân cách của người lao động. Ngoài ra sự hài lòng còn thể hiện qua kết quả công việc đạt được khi kết quả LĐ càng cao thì sự hài lòng tăng lên. Vậy phẩm chất cá nhân và kết quả làm việc sẽ nâng cao mức độ thỏa mãn mà người sử dụng LĐ mong muốn phải có ở người lao động.

Theo các công trình nghiên cứu trong nước [3,4], sự thỏa mãn của nhà tuyển dụng phụ thuộc vào: Kiến thức, kỹ năng, nhận thức, thực hiện công việc, phẩm chất cá nhân, giá công nhân và văn hóa của người lao động.

Để nhận diện mô hình phù hợp với điều kiện Việt Nam, nhóm nghiên cứu tiến hành thảo luận và khảo sát thử với các nhà quản lý DN ở Bến Tre, sự hài lòng của DN đối với người LĐ ảnh hưởng bởi các 5 nhân tố sau:

(1). Thể trạng – sức khỏe của người lao động: thể hiện qua độ bền dẻo dai trong công việc, cường độ lao động, ngoại hình, sức khỏe, chiều cao, cân nặng.

(2). Hành vi, thái độ, tác phong và ý thức LĐ của người lao động: là tinh thần cầu tiến trong công việc, tính chịu trách nhiệm, nghĩa vụ trong công việc, chấp hành nội quy, thời gian, cẩn thận, chính xác trong công việc, tác phong lao động, mức độ tập trung trong làm việc.

(3). Trình độ, kiến thức, chuyên môn và kinh nghiệm của người lao động: là những đặc điểm của người LĐ như mức độ hiểu biết công việc, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ học vấn, kinh nghiệm trong công việc, các yếu tố liên quan đến công việc.

(4). Kỹ năng, khả năng cá nhân của người lao động: bao gồm kỹ năng ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng quản lý, kỹ năng đào tạo, huấn luyện, kỹ năng lập và thực hiện kế hoạch, khả năng tiếp nhận, xử lý và truyền đạt thông tin, khả năng tự học nâng cao trình độ bản thân.

(5). Kết quả LĐ của người lao động: khối lượng công việc hoàn thành, hiệu quả, kết quả công việc đạt được, kết quả LĐ vượt yêu cầu.

2.2 Mô hình lý thuyết

Mô hình các yếu tố tác động đến sự hài lòng của các DN đối với người LĐ như trong hình 1. Các yếu tố tác động được thể hiện qua 5 thang đo và 40 biến quan sát: *Thể trạng- sức khỏe; Hành vi, thái độ, tác phong và ý thức lao động; Trình độ, kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm; Kỹ năng và khả năng cá nhân; Kết quả lao động.* Sự hài lòng của DN được thể hiện qua thang đo SAT với 3 biến quan sát (Hình 1).

2.3 Mô hình định lượng

Sự hài lòng (SAT) = f (APP,

ATT, QUA, SKI, PRO)

SAT: Biến phụ thuộc; APP, ATT, QUA, SKI, PRO: Các biến độc lập

Để định lượng được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN cần tiến hành 2 bước:

- Sử dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá (Exploratory factor analysis, EFA): Kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các yếu tố theo DN cho là phù hợp

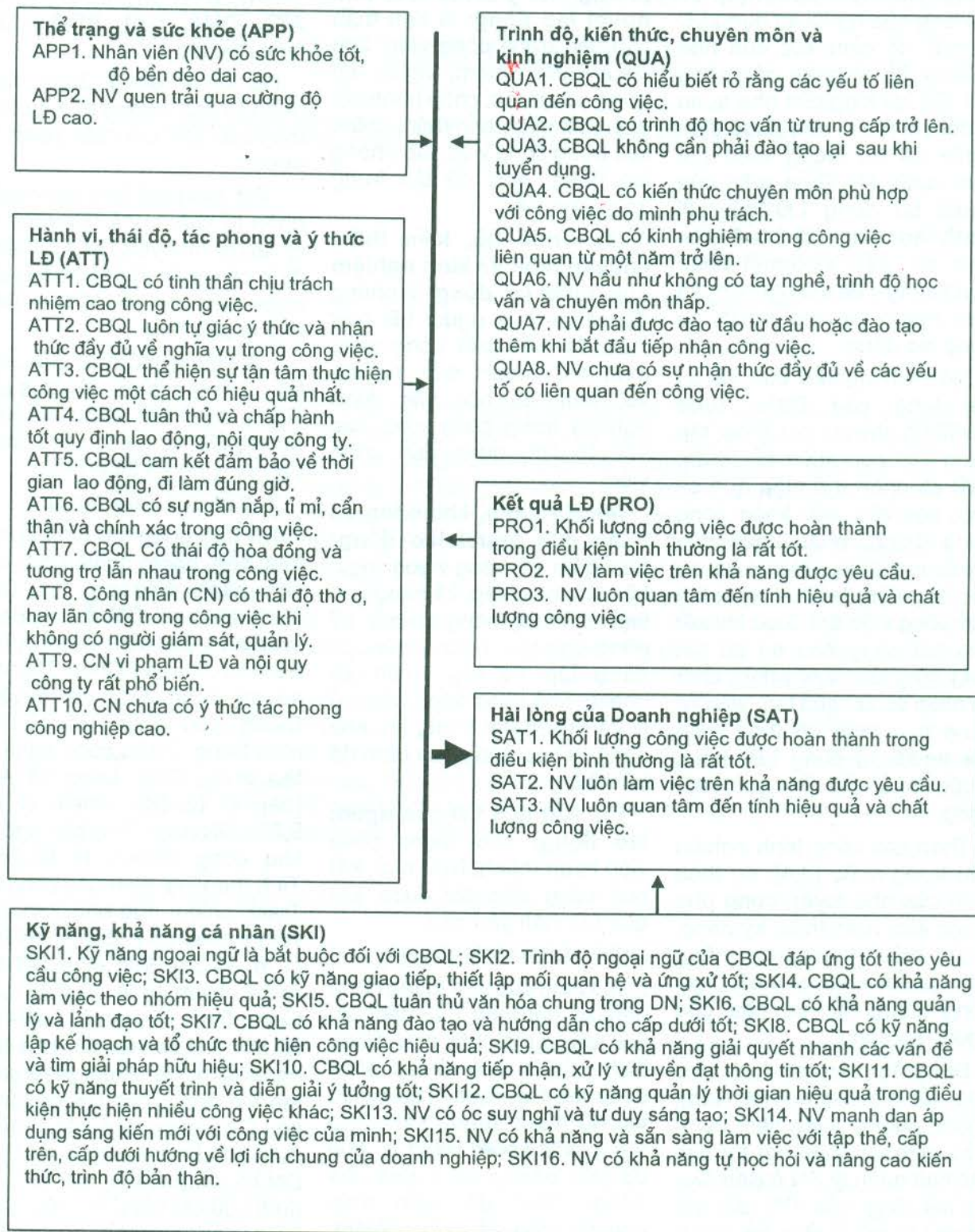
- Sử dụng mô hình hồi quy bội (Regression Analysis): Nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và đảm bảo có ý nghĩa thống kê.

3. Kết quả ứng dụng

Để ứng dụng mô hình trong thực tiễn, nhóm nghiên cứu đã tiến hành điều tra 122 DN (12% tổng số DN ở tỉnh Bến Tre) trên địa bàn Thành phố Bến Tre, huyện Châu Thành, huyện Bình Đại và huyện Giồng Trôm. Trong đó, số DN nằm trong 2 khu công nghiệp tập trung Giao Long và An Hiệp I: 12 DN, chiếm tỷ lệ 9,8%. DN hoạt động bên ngoài khu công nghiệp là 90,2%. Tính theo loại hình DN, công ty Trách nhiệm hữu hạn 2 thành viên trở lên có 143 DN, chiếm tỷ lệ 35,2%; loại hình DN tư nhân chiếm tỷ lệ 23,0%; loại hình DN cổ phần chiếm 20,5%; DN có vốn đầu tư nước ngoài là 4,1%. Phân theo quy mô lao động, các DN có tổng số LĐ sử dụng trên 10 LĐ đến dưới 50 LĐ chiếm tỷ lệ 45,1%; DN có tổng số LĐ trên 100 và dưới 500 LĐ với tỷ lệ 18%; DN có tổng LĐ dưới 10 người chiếm tỷ lệ 19,7% và số DN có số LĐ trên 500 là 4,9%.

Cuộc khảo sát tiến hành từ tháng 10 đến tháng 11 năm 2009 [5], theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện và phỏng vấn trực tiếp với Bảng câu hỏi

Hình 1: Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của DN



được thiết kế theo 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và thang điểm từ 1- 5. Nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát thử nghiệm với 10 DN thuộc diện đối tượng nghiên cứu.

Thông qua đó, các thang đo được điều chỉnh lại và hoàn chỉnh bảng câu hỏi phù hợp hơn với thực tế địa phương. Sau đó, tiến hành điều tra chính thức tại các địa bàn

nghiên cứu.

Bước 1: Phân tích nhân tố

- Nhận diện các nhân tố: Bảng câu hỏi bao gồm 43 biến quan sát với 6 thang đo được giả định theo khung lý thuyết

Bảng 1: Ma trận nhân tố xoay

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
	Tên mới của nhân tố						
	SKIL	ATT	IND	QUA	APP	ENG	LEV
APP1					0.747		
APP2					0.798		
ATT2		0.733					
ATT3		0.740					
ATT4		0.829					
ATT5		0.707					
ATT6		0.589					
ATT7		0.637					
ATT8		0.734					
ATT10			0.719				
ATT11			0.699				
QUA1	0.683						
QUA2							0.709
QUA6				0.843			
QUA7				0.687			
QUA8				0.826			
SKI1						0.846	
SKI2							0.585
SKI3	0.670						
SKI4	0.728						
SKI5	0.760						
SKI6	0.813						
SKI7	0.779						
SKI8	0.839						
SKI9	0.778						
SKI10	0.770						
SKI11	0.818						
SKI12	0.842						
SKI13	0.570						
SKI14	0.650						
SKI15	0.667						
PRO1	0.649						
PRO2	0.655						
PRO3	0.708						

Ghi chú: Các con số trong Bảng 1 là hệ số tải nhân tố (Factor loading, FD)

- (Bảng 1).
Sử dụng phần mềm SPSS -
Factor analysis, cho kết quả
với các kiểm định được đảm
bảo:
- (1) Hệ số Cronbach alpha
của 6 thang đo từ 0,65 - 0,95.
Đảm bảo thang đo có độ tin
cậy cao
- (2) Hệ số tải nhân tố (Fac-
tor Loading, FD) có giá trị từ
0,57 - 0,84
- (3) Kiểm định tính thích
hợp của mô hình ($0,5 < KMO =$
 $0,912 < 1$)

(4) Kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát (Sig. = < 0,000 < 0,05)

(5) Kiểm định phương sai cộng dồn (Cumulative variance = 72,5% > 50%)

Sau khi phân tích nhân tố khám phá (EFA) dựa trên 5 tiêu chuẩn đã đề cập được thỏa mãn, bảng 1 cho thấy có 9 biến quan sát được bị loại bỏ, còn lại 31 biến quan sát đưa vào được hình thành 7 nhân tố mới.

- Nhân tố thứ nhất (F1) có 16 biến quan sát, gồm: 01 biến thuộc thành phần Trình độ, kiến thức, chuyên môn và kinh nghiệm của người lao động, 13 biến thuộc thành phần Kỹ năng, khả năng cá nhân của người LĐ và 03 biến thuộc thành phần Kết quả lao động. Điều này cho thấy, trên thực tế DN nhận diện các biến quan sát này nằm cùng trong một nhân tố. Đặt tên mới cho nhân tố này là **kỹ năng của người LĐ (SKI)**.

- Nhân tố thứ hai (F2) có 7 biến quan sát thuộc thành phần Hành vi, thái độ, tác phong và ý thức LĐ của người lao động. Đặt tên nhân tố này là **Hành vi**

của người LĐ (ATT).

- Nhân tố thứ ba (F3) bao gồm 2 biến của thành phần Hành vi, thái độ, tác phong và ý thức LĐ của người lao động. Đây là một phát hiện mới, DN cảm nhận những biến này đề cập về tác phong công nghiệp của người lao động. Đặt tên cho nhân tố này là **Tác phong công nghiệp (IND)**.

- Nhân tố thứ tư (F4) gồm 03 biến thuộc thành phần Trình độ, kiến thức, chuyên môn và kinh nghiệm của người lao động. Đặt tên nhân tố này là **Chất lượng LĐ (QUA)**.

- Nhân tố thứ năm (F5) hình thành từ 02 yếu tố còn lại thuộc thành phần Thể trạng – sức khỏe của người lao động. Đặt tên nhân tố này là **Sức khỏe của người LĐ (APP)**.

- Nhân tố thứ sáu (F6) được tạo bởi 01 yếu tố của thuộc thành phần Trình độ, kiến thức, chuyên môn và kinh nghiệm của người lao động. Đây cũng là một phát hiện mới, DN cảm nhận những biến này đề cập về khả năng ngoại ngữ của người lao động. Đặt tên cho nhân tố này là **kỹ năng ngoại ngữ (ENG)**.

- Nhân tố thứ bảy (F7) gồm 01 biến thuộc thành phần Trình độ, kiến thức, chuyên môn và kinh nghiệm của người LĐ và 01 biến thuộc thành phần Kỹ năng, khả năng cá nhân của người lao động. Đặt tên nhân tố này là **Trình độ LĐ (LEV)**.

Mô hình tổng quát được điều chỉnh sau khi phân tích EFA:

$$SAT = f(SKI, ATT, IND, QUA, APP, ENG, LEV)$$

Bước 2: Phân tích hồi qui bội

Việc xem xét các yếu tố nào thật sự tác động đến mức độ hài lòng chung một cách trực tiếp sẽ được thực hiện bằng phương trình hồi qui tuyến tính bội:

$$SAT = \beta_0 + \beta_1SKI + \beta_2ATT + \beta_3IND + \beta_4QUA + \beta_5APP + \beta_6ENG + \beta_7LEV + e_i$$

Với β_k : là hệ số hồi quy; e_i : là số dư (Residual)

Trong đó, các biến đưa vào phân tích hồi qui được tính nhân số của nhân tố bằng cách tính trung bình cộng của các biến quan sát thuộc nhân tố đó. Các biến trong mô hình hồi qui tuyến tính bội được

Bảng 2: Kết quả hồi quy

	Hệ số chưa chuẩn hóa (Unstandardized Coefficients)		Hệ số chuẩn hóa (Standardized Coefficients)		Giá trị t	Mức ý nghĩa (Sig.)	Thống kê cộng tuyến (Collinearity Statistics)	
	B	Sai số chuẩn	Beta				Tolerance	VIF
(Constant)	0.9220	0.5100			1.8078	0.0733		
Kỹ năng (SKI)	0.8719	0.0867	0.7605		10.0528	0.0000	0.3234	3.0921
Sức khỏe (APP)	0.1185	0.0425	0.1305		2.7900	0.0062	0.8459	1.1822
Ngoại ngữ (ENG)	0.0560	0.0340	0.0804		1.6631	0.0990	0.7910	1.2642
Trình độ (LEV)	0.1099	0.0499	0.1162		2.2016	0.0297	0.6641	1.5057
R ² điều chỉnh: 0,776; ANOVA: Giá trị F: 60,9; Sig: 0,000								

giải thích qua bảng 2.

Bảng 2 cho kết quả có 3 biến đảm bảo có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 95% (Significance < 0,05) và 1 biến đảm bảo có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 90% (Significance < 0,10). Các kiểm định tính phù hợp của mô hình, hiện tượng đa cộng tuyến và tính ổn định phương sai của sai số đã thực hiện đều không có hiện tượng vi phạm.

4. Thảo luận kết quả và kết luận

4.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Mô hình có R² điều chỉnh là 0,776 cho biết 77,6% sự hài lòng của DN được giải thích bởi các biến trong mô hình hồi quy. Phương trình hồi quy dự đoán mức độ tác động của các nhân tố đến sự hài lòng chung của DN được xác định như

sau:

$$SAT = 0,922 + 0,8719SKI + 0,1185APP + 0,056ENG + 0,1099LEV + e_i$$

Giải thích ý nghĩa của các hệ số hồi quy:

- Khi DN đánh giá yếu tố "Kỹ năng (SKI)" tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,8719 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,8719).

- Khi DN đánh giá yếu tố "Sức khỏe (APP)" tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,0185 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,0185).

- Khi DN đánh giá yếu tố "Ngoại ngữ (ENG)" tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,056 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,056).

- Khi DN đánh giá yếu tố "Trình độ (LEV)" tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,1099 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,1099).

Hệ số hồi quy được chuẩn hóa cho biết tầm quan trọng của các biến độc lập trong mô hình. Biến Kỹ năng có hệ số hồi quy 0,765, có nghĩa là với 100% các yếu tố tác động đến sự hài lòng, biến đồng cảm chiếm 76,5%. Như vậy, biến này có vị trí quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của người sử dụng lao động, kế đến là sức khỏe, trình độ và ngoại ngữ.

Kết luận: Thông qua các kiểm định của mô hình hồi quy, các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng là kỹ năng, sức khỏe, trình độ và ngoại ngữ của người lao động.

Bảng 3: Đặc trưng của các yếu tố tác động

Kỹ năng của người lao động	
Có sự hiểu biết rõ ràng các yếu tố liên quan đến công việc.	Tuân thủ văn hóa chung trong DN.
Khối lượng công việc được hoàn thành trong điều kiện bình thường là rất tốt	Có khả năng quản lý và lãnh đạo tốt.
Luôn làm việc trên khả năng được yêu cầu	Có khả năng đào tạo và hướng dẫn cho cấp dưới tốt.
Luôn quan tâm đến tính hiệu quả và chất lượng công việc	Có khả năng giải quyết nhanh các vấn đề và tìm giải pháp hữu hiệu
Có kỹ năng giao tiếp, thiết lập mối quan hệ và ứng xử tốt.	Có khả năng tiếp nhận
Có khả năng làm việc theo nhóm hiệu quả.	Xử lý và truyền đạt thông tin tốt
Có kỹ năng thuyết trình và diễn giải ý tưởng tốt.	Có kỹ năng quản lý thời gian hiệu quả trong điều kiện thực hiện nhiều công việc khác
Có óc suy nghĩ và tư duy sáng tạo.	Mạnh dạn áp dụng sáng kiến mới vào công việc của mình.
Có khả năng và sẵn sàng làm việc với tập thể, cấp trên, cấp dưới hướng về lợi ích chung của DN.	
Sức khỏe của người lao động	
Nhân viên có sức khỏe hạn chế, độ bền dẻo dai thấp.	Nhân viên của chúng tôi chưa quen trải qua cường độ LĐ cao.
Trình độ của người lao động	
Đều có trình độ học vấn từ trung cấp trở lên.	Trình độ ngoại ngữ của nhân viên đáp ứng tốt theo yêu cầu công việc.
Kỹ năng ngoại ngữ	
DN yêu cầu kỹ năng ngoại ngữ là bắt buộc đối với đội ngũ nhân viên quản lý.	

4.2 Hàm ý chính sách

Nghiên cứu đã phát triển và kiểm định thang đo 5 thành phần hài lòng của DN. Các yếu tố kỹ năng, sức khỏe, trình độ và ngoại ngữ của người LĐ được khẳng định có tác động đến sự hài lòng của DN. Những đặc trưng của các yếu tố thể hiện trong bảng 3.

Hầu hết các kỹ năng yêu cầu của DN đối với người LĐ chưa được các trường đào tạo ngành nghề trên địa bàn tỉnh quan tâm đúng mức trong các chương trình đào tạo. Đây là gợi ý quan trọng cho các trường đào tạo, huấn luyện ngành nghề cũng như các nhà chính sách có chương trình hành động thích hợp để đáp

ứng yêu cầu của thị trường LĐ và tạo điều kiện cho người LĐ có cơ hội được tuyển dụng và việc làm bền vững, cũng như nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của địa phương.

4.3 Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Đề tài nghiên cứu tập trung vào đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng LĐ là một khi niệm xã hội với phạm vi rộng và đa dạng. Vì vậy, việc xây dựng mô hình nghiên cứu và thang đo được tác giả ứng dụng trong đề tài nghiên cứu về sự hài lòng của nhà tuyển dụng xuất phát từ những nghiên cứu trước đây ở nước ngoài và những nghiên cứu trong nước trong thời gian gần

đây. Kết quả mức độ giải thích của mô hình có 77,6% sự biến đổi của các nhân tố đến sự hài lòng chung của của nhà tuyển dụng. Vì vậy vẫn còn những yếu tố khác cần phải tiếp tục khám phá để đưa vào các nghiên cứu tiếp theo. Hơn nữa, phạm vi nghiên cứu chỉ giới hạn trong các DN ở tỉnh Bến Tre, nên kết quả chưa phản ánh thật đầy đủ và chính xác về quan hệ giữa sự hài lòng của DN và chất lượng nguồn nhân lực. Dựa trên mô hình của nghiên cứu đề nghị, tiến hành mở rộng phạm vi nghiên cứu cho các tỉnh khác, với qui mô mẫu khảo sát lớn hơn để kiểm định lại những kết luận. □

Tài liệu tham khảo:

1. Đinh Phi Hổ (Chủ nhiệm đề tài) và cộng sự (2009), "Vấn đề chuyển dịch lực lượng lao động, cơ cấu dân cư, nguồn nhân lực của tỉnh Bến Tre: Thực trạng và giải pháp", *Đề tài NCKH của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Bến Tre*.
2. Nguyễn Danh Tồn (2006), "Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhà quản lý Nhật Bản đối với người LĐ Việt Nam", *Luận văn thạc sĩ*, Trường Đại học Bách Khoa Tp. Hồ Chí Minh.
3. Nguyễn Ngọc Khanh (2008), "Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của quyết định làm việc của các kỹ sư tại Khu Công nghệ cao Tp. HCM", *Luận văn thạc sĩ*, Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.
4. Nguyễn Văn Hòa (2010), "Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với người LĐ trong các DN trên địa bàn Tỉnh Bến Tre", *Luận văn Thạc Sĩ*, Trường Đại học Nha Trang.
5. Đinh Phi Hổ (2010), "Các yếu tố tác động đến sự hài lòng của cộng đồng dân cư đối với sự phát triển các khu công nghiệp - Trường hợp nghiên cứu điển hình tỉnh Bến Tre", *Tạp chí Phát triển kinh tế*, Số 237, tháng 7 năm 2010.
6. Harold Koontz, Heinz Weihrich (2008), *Essentials Of Management*, Tata McGraw-Hill, seventh edition.
7. Dale Yode (1962). *Personnel management and industrial relations*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1962.