

# Nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên trong ngành dịch vụ lưu trú tại TP. Hồ Chí Minh

NGUYỄN HÀ THANH BÌNH\*  
NGUYỄN TẤN TRUNG\*\*

## Tóm tắt

Nghiên cứu nhằm đánh giá các nhân tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên trong ngành dịch vụ lưu trú tại TP. Hồ Chí Minh. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ 391 bảng câu hỏi khảo sát các nhân viên trong ngành dịch vụ lưu trú tại TP. Hồ Chí Minh. Kết quả cho thấy, có 7 nhân tố, gồm: Đặc điểm công việc; Lương thưởng; Đồng nghiệp; Cấp trên; Cơ hội đào tạo và thăng tiến; Môi trường làm việc; Phúc lợi có tác động đến sự hài lòng của nhân viên trong lĩnh vực nghiên cứu. Trong đó, nhân tố Phúc lợi và Đồng nghiệp có tác động mạnh nhất.

**Từ khóa:** sự hài lòng, dịch vụ lưu trú, TP. Hồ Chí Minh

## Summary

This study aims to identify factors impacting the satisfaction of employees in accommodation service industry in Ho Chi Minh City. Data was collected from a survey of 391 employees in the aforementioned industry by questionnaire. Research result points out 7 determinants which are Job characteristics; Salary and bonus; Colleagues; Superior; Training and promotion opportunities; Work environment; Welfare. Specifically, Colleagues and Welfare create the strongest impact.

**Keywords:** satisfaction, accommodation service, Ho Chi Minh City

## GIỚI THIỆU

Nhân viên chính là khách hàng nội bộ của các doanh nghiệp, đáp ứng các yêu cầu công việc hiện tại và sẵn sàng hợp tác với doanh nghiệp để thực hiện các mục tiêu kinh doanh. Việc nâng cao sự hài lòng của nhân viên, xây dựng chính sách thu hút và giữ chân nhân viên có ý nghĩa quan trọng đối với doanh nghiệp, giúp doanh nghiệp giảm thiểu tổn thất về chi phí đào tạo, tránh hiện tượng chảy máu chất xám và nâng cao hiệu quả kinh doanh, tạo được uy tín, niềm tin đối với khách du lịch về chất lượng dịch vụ lưu trú. Chính vì vậy, nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên trong ngành dịch vụ lưu trú TP. Hồ Chí Minh là cần thiết; từ đó, đề xuất giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của nhân viên trong ngành dịch vụ lưu trú.

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### Cơ sở lý thuyết

#### Sự hài lòng của nhân viên

Kreitner và Kinicki (2007) nhận định, 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.

Nghiên cứu của Nguyễn Bích Thảo (2015) cho rằng, sự hài lòng của nhân viên có thể được thể hiện thông qua sự thỏa mãn của người lao động về công việc, về chế độ thù lao, thông qua niềm tin tưởng và tự hào của người lao động về tổ chức nơi mình đang làm việc... Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên giúp doanh nghiệp có được cái nhìn đúng đắn về động lực làm việc và mức độ cam kết của đội ngũ nhân viên với doanh nghiệp.

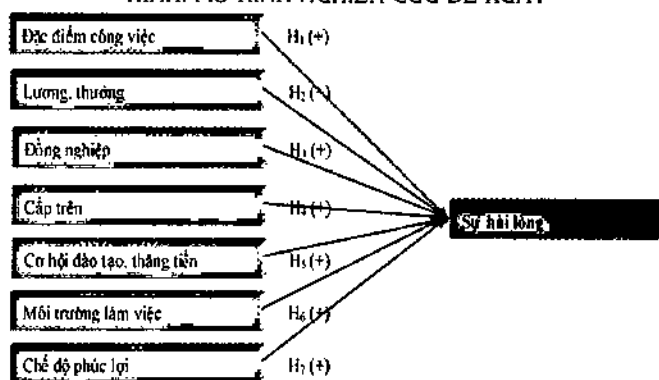
#### Tầm quan trọng của sự hài lòng

Theo Đinh Thị Hồng Duyên (2017), sự hài lòng của nhân viên là cực kỳ quan trọng trong bất kỳ tổ chức nào dù lớn hay nhỏ. Sự hài lòng của nhân viên có tác dụng hai chiều, cả với tổ chức lẫn chính bản

\* ThS., \*\* ThS., Trường Đại học Văn Hiến

Ngày nhận bài: 03/12/2021; Ngày phản biện: 10/12/2021; Ngày duyệt đăng: 23/12/2021

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

BẢNG 1: CÁC NHÂN TỐ SỬ DỤNG TRONG MÔ HÌNH

Biến	Tên nhân tố	Số biến quan sát
F1	Đặc điểm công việc	4
F2	Lương, thưởng	5
F3	Đồng nghiệp	5
F4	Cấp trên	5
F5	Cơ hội đào tạo, thăng tiến	5
F6	Môi trường làm việc	4
F7	Phúc lợi	4
Y	Sự hài lòng	4
*	Tổng	36

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả

thân nhân viên, tuy nhiên mức độ và cường độ quan trọng là có khác nhau. Đối với tổ chức, sự hài lòng của nhân viên tác động đến mọi mặt của hoạt động doanh nghiệp, bao gồm: gia tăng hiệu suất nhân sự; duy trì và ổn định được nguồn nhân lực; tăng sự hài lòng của khách hàng; tiết kiệm được chi phí đào tạo; giảm thiểu được các sai sót trong quá trình làm việc. Đối với nhân viên, sự hài lòng của nhân viên trong công việc không chỉ giúp họ gắn bó với doanh nghiệp hơn, mà còn giúp củng cố niềm tin yêu của họ với doanh nghiệp.

Ngoài ra, để nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên trong ngành dịch vụ lưu trú tại TP. Hồ Chí Minh, nhóm tác giả còn tổng hợp các nghiên cứu của nhiều tác giả, như: Trần Kim Dung (2005), Phan Thị Minh Lý (2011), Hà Nam Khánh Giao, Võ Thị Mai Phương (2011), Lê Nguyễn Đoàn Khôi và Nguyễn Thị Ngọc Phương (2013), Nguyễn Thị Mai Trang (2013), Nguyễn Phúc Nguyên và Dương Phú Tùng (2015), Lê Thị Tường Vân (2016), Hoàng Văn Tân (2016), Nguyễn Hoàng Vũ (2016), Nguyễn Quang Vinh (2016), Nguyễn Thị Hoài Hương (2016) và nhiều các nghiên cứu của các tác giả từ nước ngoài.

Trên cơ sở lược khảo các nghiên cứu trên, nhóm tác giả đề xuất 7 giả thuyết với 7 biến độc lập, đó là: Đặc điểm công việc; Cấp trên; Lương, thưởng; Cơ hội

đào tạo, thăng tiến; Đồng nghiệp; Phúc lợi; Môi trường làm việc là các nhân tố tác động đến Sự hài lòng của nhân viên trong ngành dịch vụ lưu trú tại TP. Hồ Chí Minh.

Các giả thuyết nghiên cứu, như sau:

$H_1$ : Đặc điểm công việc tác động cùng chiều đến Sự hài lòng của nhân viên.

$H_2$ : Lương thưởng tác động cùng chiều đến Sự hài lòng của nhân viên.

$H_3$ : Đồng nghiệp tác động cùng chiều đến Sự hài lòng của nhân viên.

$H_4$ : Cấp trên tác động cùng chiều đến Sự hài lòng của nhân viên.

$H_5$ : Cơ hội đào tạo và thăng tiến tác động cùng chiều đến Sự hài lòng của nhân viên.

$H_6$ : Môi trường làm việc tác động cùng chiều đến Sự hài lòng của nhân viên.

$H_7$ : Chế độ Phúc lợi tác động cùng chiều đến Sự hài lòng của nhân viên.

Mô hình nghiên cứu được đề xuất như Hình.

#### Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện nghiên cứu, nhóm tác giả đã khảo sát bằng bảng hỏi đối với 400 nhân viên trong ngành dịch vụ lưu trú tại TP. Hồ Chí Minh trong năm 2020. Sau khi thu về loại bỏ những phiếu trả lời để trống, còn lại 391 phiếu hợp lệ được đưa vào sử dụng trong phân tích.

Nghiên cứu sử dụng các phương pháp thống kê mô tả, kiểm định thang đo Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy bội để làm rõ vấn đề liên quan đến nghiên cứu.

Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường các khái niệm nghiên cứu trong mô hình phân tích nhân tố với mức độ từ 1 đến 5 (với 1: Hoàn toàn không đồng ý đến 5: Hoàn toàn đồng ý). Các nhân tố được sử dụng trong mô hình nghiên cứu như Bảng 1.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### Kiểm định độ tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha

Thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên, với hệ số Cronbach's Alpha tổng các thang đo thành phần đều > 0,8 cho thấy, thang đo được sử dụng là tốt. Các hệ số tương quan biến - tổng đều > 0,3 nên các biến đều được giữ lại. Các biến quan sát có ý nghĩa từ phân tích Cronbach's Alpha được tiếp tục đưa vào phân tích EFA.

**Phân tích EFA**

Kết quả phân tích EFA cho thấy, hệ số KMO của các biến đều thỏa mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$  với mức ý nghĩa là 0,000 trong kiểm định Barlett's (Sig. < 0,05) (Bảng 2). Do đó, mô hình nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên được hình thành như kỳ vọng ban đầu của nhóm tác giả.

**Phân tích hồi quy bội**

Nghiên cứu sử dụng phương pháp đưa vào một lượt (phương pháp enter) khi phân tích hồi quy bội, kết quả thu được như Bảng 3.

Phương trình hồi quy bội thể hiện Sự hài lòng của nhân viên được dự đoán theo tất cả các biến độc lập có dạng như sau:

$$\text{Sự hài lòng} = -1,199 + 0,177 \text{ Đặc điểm công việc} + 0,178 \text{ Lương thưởng} + 0,241 \text{ Đồng nghiệp} + 0,141 \text{ Cấp trên} + 0,124 \text{ Cơ hội đào tạo và thăng tiến} + 0,072 \text{ Môi trường làm việc} + 0,376 \text{ Phúc lợi} + e_i$$

**Kiểm định độ phù hợp của mô hình**

Để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình hồi quy, nhóm tác giả dùng 2 hệ số là hệ số xác định  $R^2$  hiệu chỉnh và kiểm định F.

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính Bảng 4 cho thấy, hệ số  $R^2$  hiệu chỉnh là 67,3%, hệ số mức ý nghĩa của mô hình (Sig. F = 0,000) < mức ý nghĩa 5%, Nghiên cứu dùng hệ số  $R^2$  hiệu chỉnh là 49,8% sự biến thiên của sự hài lòng của nhân viên được giải thích bởi 7 biến độc lập đưa ra trong mô hình. Điều đó có ý nghĩa là sự kết hợp của các biến độc lập hiện có trong mô hình có thể giải thích được sự biến thiên của biến phụ thuộc.

Hệ số VIF của mô hình đều < 10 chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Kết quả kiểm định Durbin - Watson là 1,858 cho thấy, không có sự tương quan giữa các phần dư. Điều này có ý nghĩa là mô hình hồi quy không vi phạm giả định về tính độc lập của sai số. Bên cạnh đó, kết quả phân tích còn cho thấy, các biến đưa vào mô hình đều có ý nghĩa thống kê.

Từ kết quả kiểm định độ phù hợp của mô hình Bảng 4 cho thấy, giá trị F là 61,940 và có mức ý nghĩa rất nhỏ  $0,000 < 0,05$ , nên giả thiết  $H_0$  bị bác bỏ với độ tin cậy 95%. Hay nói cách khác, mô hình đưa ra là phù hợp với dữ liệu và các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được sự thay đổi của biến phụ thuộc.

**BẢNG 2: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA**

	Cronbach's Alpha	Phương sai trích	Eigenvalue > 1	Hệ số KMO	Hệ số tải nhân tố
Cấp trên	0,838	24,624	7,880	0,827	0,688-0,750
Đồng nghiệp	0,806	35,954	3,626		0,647-0,818
Lương, thưởng	0,880	44,263	2,659		0,580-0,807
Cơ hội đào tạo, thăng tiến	0,809	51,345	2,266		0,649-0,816
Môi trường làm việc	0,853	56,980	1,803		0,805-0,824
Đặc điểm công việc	0,824	61,519	1,453		0,674-0,820
Phúc lợi	0,828	65,198	1,177		0,660-0,797
Sự hài lòng	0,884	74,725	2,971		0,838

**BẢNG 3: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY BỘI**

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Ý nghĩa	Chuẩn đoán hiện tượng đa cộng tuyến	
	Hệ số B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai
Hằng số	-1,199	0,204		-5,869	0,000		
Đặc điểm công việc	0,177	0,037	0,165	4,818	0,000	0,713	1,402
Lương, thưởng	0,178	0,037	0,195	4,833	0,000	0,514	1,945
Đồng nghiệp	0,241	0,037	0,221	6,506	0,000	0,728	1,373
Cấp trên	0,141	0,038	0,141	3,700	0,000	0,581	1,721
Cơ hội đào tạo, thăng tiến	0,124	0,031	0,125	3,991	0,000	0,851	1,175
Môi trường làm việc	0,072	0,031	0,071	2,311	0,021	0,886	1,128
Phúc lợi	0,376	0,037	0,357	10,186	0,000	0,684	1,463

*Biến phụ thuộc: Sự hài lòng*

**BẢNG 4: BẢNG TÓM LƯỢC MÔ HÌNH HỒI QUY**

Mô hình	Hệ số R	Hệ số $R^2$	Hệ số $R^2$ - hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Thống kê thay đổi				Hệ số Durbin-Watson
					Hệ số $R^2$ sau khi đổi	Hệ số F khi đổi	Bậc tự do 1	Bậc tự do 2	
1	0,824a	0,679	0,673	0,41460	0,673	115,543	7	383	1,858

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả

**KẾT LUẬN VÀ MỘT SỐ ĐỀ XUẤT**

**Kết luận**

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 7 nhân tố tác động đến Sự hài lòng của nhân viên trong ngành dịch vụ lưu trú tại TP. Hồ Chí Minh, cụ thể là: Đặc điểm công việc; Lương, thưởng; Đồng nghiệp; Cấp trên; Cơ hội đào tạo, thăng tiến; Môi trường làm việc; Phúc lợi. Trong đó, nhân tố Phúc lợi và Đồng nghiệp có tác động mạnh nhất đến Sự hài lòng của nhân viên trong lĩnh vực nghiên cứu.

### Một số đề xuất

Để tăng sự hài lòng trong công việc của nhân viên trong ngành dịch vụ lưu trú tại TP. Hồ Chí Minh, thì các nhà quản trị doanh nghiệp cần chú ý một số vấn đề sau:

**Thứ nhất**, xây dựng chính sách về tiền lương một cách rõ ràng, khách quan, công bằng căn cứ vào năng lực và sự đóng góp, kết quả công việc thực tế của nhân viên; phương pháp quản trị đúng đắn, áp dụng các chế độ phúc lợi khen thưởng, đào tạo và đề bạt, bổ nhiệm xứng đáng.

**Thứ hai**, quan tâm, cải thiện mối quan hệ công việc giữa các nhân viên và giữa nhân viên với các cấp quản lý đơn vị; có những chính sách phù hợp để tạo ra một văn hóa doanh nghiệp đặc thù, một môi trường làm việc hòa đồng, thoải mái, sẵn sàng chia sẻ và hỗ trợ giữa các đồng nghiệp trong công việc...

**Thứ ba**, có kế hoạch đào tạo nhân viên hợp lý để cung cấp đầy đủ những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc, tăng cường các cơ hội để nhân viên phát huy năng lực của bản thân. Công tác quy hoạch đội ngũ

cũng cần được chú trọng và mang lại cơ hội công bằng cho các thành viên.

**Thứ tư**, chú trọng đến việc bố trí tính chất công việc phù hợp với năng lực của nhân viên, tạo cơ hội cho nhân viên sử dụng và phát huy tốt năng lực của bản thân, không ngừng nâng cao tính thú vị và thách thức trong công việc để giúp nhân viên có động lực phấn đấu cao hơn và qua đó phát triển bản thân.

**Thứ năm**, các nhà quản trị nên thể hiện nhiều hơn sự quan tâm đến cấp dưới, hỗ trợ nhân viên trong thực hiện công việc, thể hiện sự đối xử công bằng với nhân viên và thể hiện được tầm nhìn, năng lực là tấm gương cho nhân viên và có được sự tin cậy, tín nhiệm từ nhân viên. Bên cạnh đó, luôn cầu thị lắng nghe những góp ý, cải tiến từ phía nhân viên trước khi ra các quyết định chỉ đạo phù hợp. □

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Tập 1 và 2, Nxb Hồng Đức, TP. Hồ Chí Minh
2. Nguyễn Đình Thọ (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Nxb Lao động xã hội
3. Đinh Thị Hồng Duyên (2017). *Bản tin Lãnh đạo và thay đổi*, Công ty Tư vấn Quản lý OCD
4. Trần Kim Dung (2005). *Nhu cầu, sự thỏa mãn của nhân viên và mức độ gắn kết đối với tổ chức*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp bộ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh
5. Nguyễn Thị Hoài Hương (2016). *Tạo động lực lao động tại Công ty Cổ phần Softech*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Lao động - Xã hội
6. Nguyễn Hoàng Tân (2016). *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn bó của nhân viên với tổ chức tại khách sạn Dakruco*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Tây Nguyên
7. Nguyễn Bích Thảo (2015). *Tạo động lực lao động tại Công ty TNHH nhà nước một thành viên Thương mại và Xuất nhập khẩu Viettel*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Lao động - Xã hội
8. Nguyễn Thị Mai Trang (2013). *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động tại Công ty CP xuất nhập khẩu thủy sản miền Trung*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng
9. Lê Thị Tường Vân (2016). *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của người lao động tại Công ty cổ phần đầu tư và sản xuất giày Thái Bình tỉnh Bình Dương*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng
10. Nguyễn Hoàng Vũ (2016). *Nâng cao động lực làm việc của người lao động tại Công ty CP Giải pháp Công nghệ thông tin Tân Cảng*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng
11. Nguyễn Quang Vinh (2016). *Các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên làm việc tại Tập đoàn Tân Tạo*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng
12. Lê Nguyễn Đoàn Khôi và Nguyễn Thị Ngọc Phương (2013). *Các nhân tố tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên tại Trường Đại học Tiền Giang*, *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 28, 102-109
13. Phan Thị Minh Lý (2011). *Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên trong các ngân hàng thương mại trên địa bàn Thừa Thiên - Huế*, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, Đại học Đà Nẵng
14. Nguyễn Phúc Nguyên và Dương Phú Tùng (2015). *Các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của cán bộ công chức, viên chức các cơ quan hành chính sự nghiệp TP. Hội An*, *Tạp chí Khoa học Kinh tế*, 3(3), 57-62
15. Hà Nam Khánh Giao, Võ Thị Mai Phương (2011). *Đo lường sự thỏa mãn công việc của nhân viên sản xuất tại Công ty TNHH TMDV Tân Hiệp Phát*, *Tạp chí Phát triển Kinh tế*, 6, 15-21
16. Kreitner Robert, Kinicki Angelo (2007). *Organizational Behavior*, 7th ed, McGraw-Hill Inc, New York