

PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DƯỢC PHẨM CỬU LONG

Trần Công Luận¹ và Nguyễn Quốc Phước²

¹Khoa Dược – Điều dưỡng, Trường Đại học Tây Đô

² Công ty Cổ phần Dược phẩm Cửu Long

Ngày nhận: 15/3/2018

Ngày phản biện: 05/4/2018

Ngày duyệt đăng: 28/4/2018

TÓM TẮT

Mục đích nghiên cứu của đề tài nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên Công ty cổ phần Dược phẩm Cửu Long (Công ty DCL). Nghiên cứu được thực hiện với 290 quan sát, phương pháp thu mẫu được sử dụng qua chọn mẫu xác suất kết hợp với ngẫu nhiên phân tầng. Đối tượng chính của nghiên cứu là nhân viên Công ty cổ phần Dược phẩm Cửu Long tại tỉnh Vĩnh Long. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 8 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên Công ty DCL, đó là bản chất công việc, quan hệ với lãnh đạo, quan hệ với đồng nghiệp, phương tiện làm việc, sự tự chủ trong công việc, đào tạo phát triển, chế độ tiền lương, chế độ phúc lợi. Trong đó, các nhân tố có ảnh hưởng nhiều nhất đến hài lòng công việc của nhân viên Công ty DCL là bản chất công việc, quan hệ lãnh đạo, quan hệ với đồng nghiệp, phương tiện làm việc và sự tự chủ trong công việc. Khi hoạch định, ra quyết định các chính sách nhân sự, Công ty DCL cần quan tâm các nhân tố này.

Từ khóa: *Hài lòng, công việc, nhân viên, công ty dược phẩm.*

Trích dẫn: Trần Công Luận và Nguyễn Quốc Phước, 2018. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên tại công ty Cổ phần Dược phẩm Cửu Long. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế, Trường Đại học Tây Đô. 03: 20-38.

*PGS. TS. Trần Công Luận, Hiệu trưởng, Trường Đại học Tây Đô

1. GIỚI THIỆU

Việt Nam đã hội nhập kinh tế thế giới, trở thành thành viên thứ 150 của Tổ Chức Thương Mại Thế Giới (WTO). Điều đó tạo cho Công ty DCL có nhiều cơ hội và thách thức khi hội nhập vào thị trường kinh doanh rộng lớn đầy tiềm năng. Để tồn tại và phát triển, Công ty DCL cần chủ động cho hướng đi của mình trong tương lai. Xuất phát từ thực tiễn đó Công ty DCL phải có nguồn nhân lực phù hợp với tình hình thực tế để giúp công ty có được tầm nhìn tổng quan về các hoạt động của mình trong quá khứ. Công ty DCL cần xác định được điểm mạnh, điểm yếu kém tồn tại để khắc phục. Mặt khác, Công ty DCL cần tận dụng những cơ hội đang có được để phát huy và hạn chế những nguy cơ tiềm ẩn có thể xảy ra, ảnh hưởng tới hoạt động sản xuất kinh doanh của mình. Công ty DCL cần được dự báo xu hướng phát triển của công ty trong dài hạn, nhằm giúp cho công ty có những chính sách phù hợp. Chính vì thế, đề tài nghiên cứu được thực hiện nhằm mục tiêu góp phần giải quyết các vấn đề trên.

Cơ sở lý thuyết

Hài lòng công việc nói chung được xem là trạng thái cảm xúc do sự đánh giá, thái độ của người lao động trong quá trình thực hiện công việc hay kết quả công việc mang lại. Hài lòng công

việc thể hiện cho một cảm giác xuất hiện khi người lao động nhận thức về công việc giúp họ đạt được các nhu cầu vật chất và tinh thần (Aziri, 2011). Spector (1997) cho rằng, hài lòng công việc là cách mà người lao động thể hiện thái độ về công việc và khía cạnh của công việc, mang lại cho người lao động hay thể hiện mức độ mà người lao động cảm thấy thích hoặc không thích với công việc của họ. Theo Hoppock (1953), hài lòng công việc là sự kết hợp của tâm lý, hoàn cảnh sinh lý và môi trường làm việc, tác động đến nhân viên trong quá trình thực thi, thực hiện công việc hằng ngày.

Maslow (1943), cho thấy nhu cầu của người lao động được chia thành 5 bậc, tăng dần từ thấp đến cao, khi một nhu cầu thấp được đáp ứng, thì nhu cầu ở bậc cao hơn kế tiếp sẽ xuất hiện. Theo đó, người lao động sẽ hài lòng với công việc khi các nhu cầu được đáp ứng đầy đủ. Vroom (1964), cho rằng, sự hài lòng của người lao động đối với công việc được hình thành trên sự mong đợi này phụ thuộc vào ba yếu tố đó là kỳ vọng, phương tiện và áp lực. Người lao động sẽ hài lòng đối với công việc, nếu họ nhận thấy các yếu tố này là tích cực hay khi người lao động tin rằng nỗ lực của họ sẽ cho ra kết quả tốt hơn. Các nhà nghiên cứu trước đây đã cho thấy, hài lòng công việc của người lao động chịu

ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau tác động đến người lao động như chế độ tiền lương, chính sách tổ chức, sự giám sát trong công việc không phù hợp, điều kiện làm việc không đáp ứng nhu cầu mong đợi (Herzberg, 1959); Cơ hội làm việc độc lập, cơ hội thử thách trong công việc, cơ hội làm việc theo khả năng chuyên môn, chính sách thực thi của tổ chức Weiss et al. (1967). Những nguyên nhân thông thường và phổ biến nhất tác động đến hài lòng công việc của người lao động đó là bản chất công việc, chế độ tiền lương, phúc lợi, phương tiện làm việc, cơ hội thăng tiến (Kreitner và Kinicki, 2007; Adams, 1963; Smith, Kendall và Hulin, 1969; Spector, 1997)

Theo nghiên cứu của Agyepong et al. (2004) thì nhân tố ảnh hưởng đến hài lòng công việc của nhân viên là môi trường làm việc, chế độ tiền lương, trang thiết bị làm việc, cơ hội thăng tiến, trợ cấp thuế, chương trình huấn luyện, đào tạo. Nghiên cứu Luddy (2005), cũng xác định thêm hai nhân tố ảnh hưởng đến công việc của nhân viên Y tế nữa đó là bản chất công việc và quan hệ với đồng nghiệp. Bên cạnh đó, Leshabari et al. (2008), cũng đưa ra thêm nhân tố chính ảnh hưởng đến hài lòng công việc của nhân viên y tế là cơ sở vật chất. Nghiên cứu của Ramasodi (2010), cũng cho thấy nhân tố cơ hội phát triển, trách nhiệm công việc, mối quan hệ với công việc có

ảnh hưởng rất lớn đến hài lòng công việc người lao động.

Nghiên cứu của Trần Kim Dung (2005), Nguyễn Thị Ngọc Phương (2012), Đỗ Hữu Nghị (2013), Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương (2011), Trần Phương Quang (2013). Kết quả cho thấy có cùng kết luận với các nghiên cứu khác về hài lòng công việc của người lao động làm việc trong các lĩnh vực như dịch vụ, sản xuất, cũng chịu ảnh hưởng bởi các nhân tố như bản chất công việc, chế độ tiền lương, phúc lợi, đánh giá hiệu quả công việc, đào tạo phát triển, cơ hội thăng tiến, phương tiện làm việc và an toàn lao động, chính sách quản lý, quy trình làm việc, quan hệ với lãnh đạo, quan hệ đồng nghiệp.

2. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Thông qua một số cơ sở lý thuyết, các nghiên cứu đã được lược khảo, thang đo hài lòng công việc và tham khảo ý kiến chuyên gia đang làm việc trong lĩnh vực Y tế, Dược phẩm. Căn cứ vào mục tiêu nghiên cứu, mô hình nghiên cứu đề xuất vẫn kế thừa các mô hình nghiên cứu trước đó và có sự điều chỉnh về thang đo cho phù hợp với đặc thù công việc hiện tại và mô hình nghiên cứu. Các nhân tố được đưa vào mô hình nghiên cứu là: Tính chất công việc (TCCV), tiền lương (TILU), phúc lợi (PHLO), đánh giá hiệu

quả công việc (HQCV), đào tạo phát triển và cơ hội thăng tiến (DTPT), sự tự chủ trong công việc (TUCH), tính ổn định trong công việc (ODCV), chính sách quản lý, quy trình làm việc (CSQT), phương tiện làm việc, an toàn lao động (PTLV), trao đổi thông tin (TDTT), quan hệ với lãnh đạo (QHLD), quan hệ với đồng nghiệp (QHDN). Vì vậy, mô hình nghiên cứu được đề xuất như trong (Hình 1).

Mô hình nghiên cứu đề xuất được trình bày như sau:

$$SAT = \beta_0 + \beta_1TCCV + \beta_2TILU + \beta_3PHLO + \beta_4HQCVC + \beta_5DTPT + \beta_6TUCH + \beta_7ODCV + \beta_8CSQT + \beta_9PTLV + \beta_{10}DTPT + \beta_{11}QHLD + \beta_{12}QHDN$$

Kết quả khảo sát nghiên cứu từ các chuyên gia cho thấy có 12 nhân tố với 58 biến quan sát ảnh hưởng đến hài lòng công việc của nhân viên Công ty DCL.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

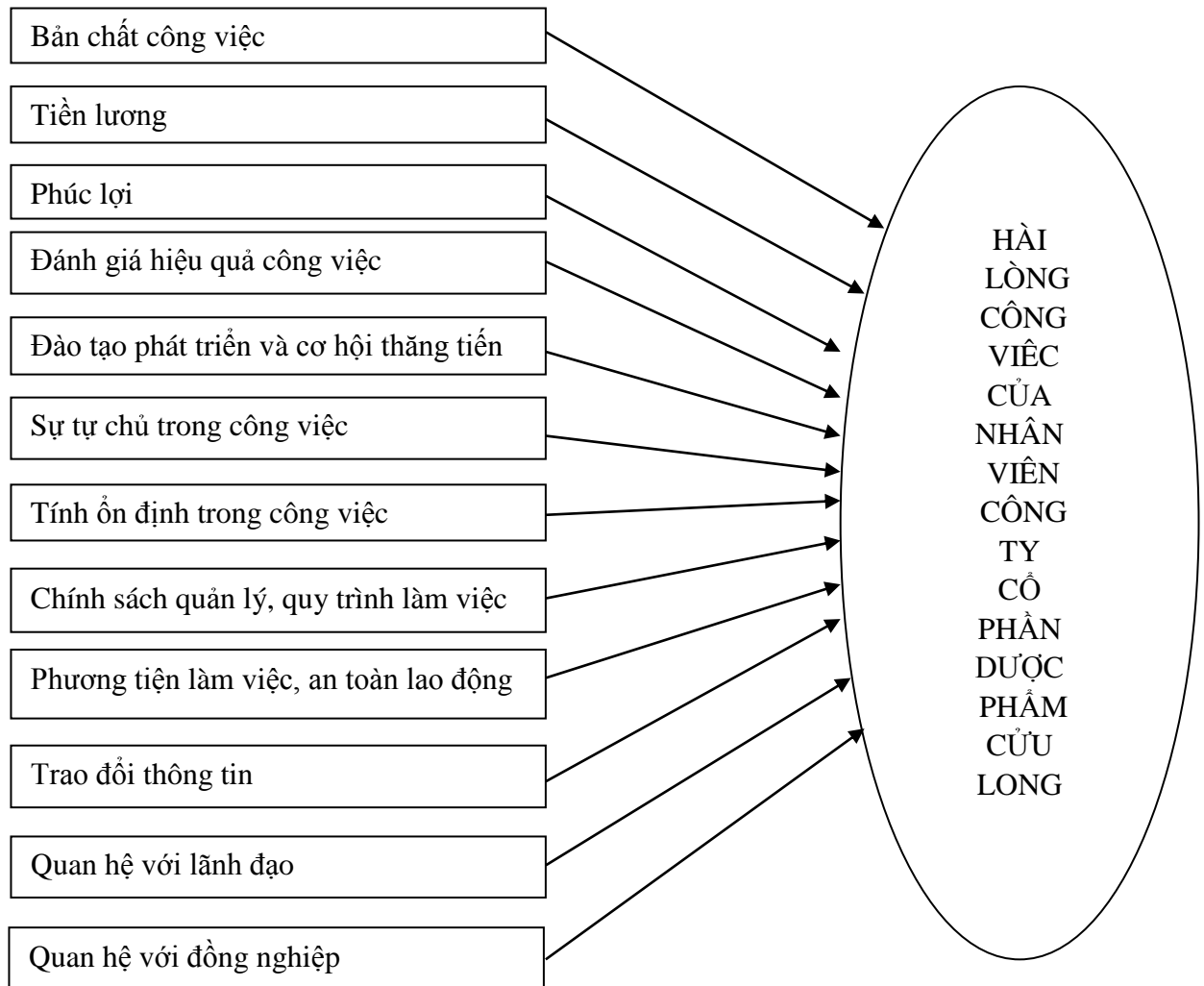
3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Số liệu thứ cấp được thu thập từ Cục quản lý Dược, Sở Y tế tỉnh Vĩnh Long,

Công ty cổ phần Dược phẩm Cửu Long, Báo cáo Đại hội cổ đông thường niên, tạp chí, internet.

Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp: Để đảm bảo tính đại diện cho tổng thể mẫu khảo sát, phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên được thực hiện để thu thập mẫu, mẫu khảo sát sẽ được phân loại theo công việc nhân viên Công ty cổ phần Dược phẩm Cửu Long.

Cỡ mẫu: theo Harbing (2003), trong phân tích nhân tố mỗi biến đo lường cần có tối thiểu là 5 biến quan sát. Theo Hair (1998) kích thước mẫu của biến quan sát phải là 50 và tỷ lệ mẫu quan sát là 5:1. Mô hình nghiên cứu đề xuất của bài viết có 58 biến đo lường. Để đảm bảo đủ số quan sát đại diện cho tổng thể nghiên cứu, cỡ mẫu được chọn là 290 quan sát. Tiêu chí thực hiện phân nhóm theo cấp quản lý 39 người chiếm 13,4%, công nhân 251 người chiếm 86,6%. Trong 290 mẫu quan sát có 184 nam chiếm 63,4%, 106 nữ chiếm 36,6% , nhân viên có trình độ sau đại học là 5 chiếm 1,7%. Nhân viên có trình độ đại học là 51 chiếm 17,6%, nhân viên có trình độ cao đẳng, trung cấp là 140 chiếm 43,8%, nhân viên lao động phổ thông là 94 chiếm 32,4%.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất
(Nguồn: Số liệu khảo sát 2018)

3.2. Phương pháp phân tích số liệu

Các phương pháp phân tích được sử dụng trong nghiên cứu đó là phương pháp thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy bằng Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy đa biến, phương pháp kiểm định Speaman's_ phương sai phân dư.

3.3. Thang đo

Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert với năm mức độ trong bảng câu hỏi khảo sát: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Trung bình (phân vân giữa đồng ý và không đồng ý); (4) đồng ý; (5) Hoàn toàn không đồng ý. Thang đo đo lường có 12 nhân tố có 58 biến quan sát độc lập. Trong đó, có các nhân tố như tính chất công việc, tiền lương, phúc lợi, đánh giá hiệu quả công việc, đào tạo phát triển và cơ hội thăng tiến,

sự tự chủ trong công việc, tính ổn định trong công việc, chính sách quản lý và quy trình làm việc, phương tiện làm việc và an toàn lao động, trao đổi thông tin, quan hệ với lãnh đạo, quan hệ với đồng nghiệp, hài lòng chung. Ngoài ra, các thông tin cá nhân như giới tính, công việc hiện tại, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thời gian công tác, thu nhập, hình thức hợp đồng lao động, hộ khẩu thường trú, độ tuổi, tình trạng hôn nhân gia đình, cũng được thiết kế trong bảng câu hỏi theo thang đo định tính, thang đo định lượng, dùng để sàng lọc và thu thập

những thông tin cá nhân cần thiết của đáp viên.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Thống kê mô tả

Thang đo hài lòng công việc chung có 2 biến qua sát với thang đo Likert 5 điểm. Thông qua phân tích ở "Bảng 1" cho thấy, hài lòng công việc của nhân viên tại Công ty cổ phần Dược phẩm Cửu Long có điểm trung bình là 4,779 nằm trong khoảng 4,690 đến 4,869 . Kết quả cho thấy nhân viên Công ty DCL rất hài lòng với công việc hiện tại.

Bảng 1. Bảng thống kê mô tả

	N	Nhỏ nhất	Lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
TCCV1	290	4.00	5.00	4.7379	.44052
TTCV2	290	4.00	5.00	4.6931	.46200
TCCV3	290	4.00	5.00	4.5069	.50082
TCCV4	290	4.00	5.00	4.4517	.49852
TCCV5	290	4.00	5.00	4.5897	.49275
TCCV6	290	4.00	5.00	4.3862	.48772
TCCV7	290	4.00	5.00	4.5483	.49852
TCCV8	290	4.00	5.00	4.7793	.41543
TILI1	290	4.00	5.00	4.6241	.48518
TILI2	290	4.00	5.00	4.4034	.49144
TILI3	290	4.00	5.00	4.4069	.49210
TILI4	290	4.00	5.00	4.4448	.49781
TILI5	290	4.00	5.00	4.3862	.48772
TILI6	290	4.00	5.00	4.5862	.49336
PHLO1	290	4.00	5.00	4.5517	.49818
PHLO2	290	4.00	5.00	4.1310	.33802
PHLO3	290	4.00	5.00	4.1345	.34176
PHLO4	290	4.00	5.00	4.1172	.32226
DGHQ1	290	4.00	5.00	4.2103	.40826
DGHQ2	290	4.00	5.00	4.2000	.40069
DGHQ3	290	4.00	5.00	4.2172	.41308
DGHQ4	290	4.00	5.00	4.2172	.41308
DGHQ5	290	4.00	5.00	4.2379	.42655

DTPT1	290	4.00	5.00	4.5621	.49699
DTPT2	290	4.00	5.00	4.5655	.49655
DTPT3	290	4.00	5.00	4.5690	.49608
DTPT4	290	4.00	5.00	4.5655	.49655
DTPT5	290	4.00	5.00	4.3724	.48428
STCT1	290	4.00	5.00	4.2276	.42000
STCT2	290	4.00	5.00	4.1793	.38428
STCT3	290	4.00	5.00	4.1690	.37537
STCT4	290	4.00	5.00	4.1552	.36269
TODT1	290	4.00	5.00	4.1345	.34176
TODT2	290	4.00	5.00	4.1172	.32226
TODT3	290	4.00	5.00	4.0966	.29586
CSQL1	290	4.00	5.00	4.4172	.49396
CSQL2	290	4.00	5.00	4.4517	.49852
CSQL3	290	4.00	5.00	4.2655	.44237
CSQL4	290	4.00	5.00	4.2655	.44237
PTLV1	290	4.00	5.00	4.1828	.38714
PTLV2	290	4.00	5.00	4.2448	.43073
PTLV3	290	4.00	5.00	4.1621	.36915
PTLV4	290	4.00	5.00	4.1966	.39808
PTLV5	290	4.00	5.00	4.1690	.37537
PTLV6	290	4.00	5.00	4.1621	.36915
TDDT1	290	4.00	5.00	4.2897	.45439
TDDT2	290	4.00	5.00	4.1655	.37229
TDDT3	290	4.00	5.00	4.1241	.33031
TDDT4	290	4.00	5.00	4.1724	.37839
QHVL1	290	4.00	5.00	4.6897	.46343
QHVL2	290	4.00	5.00	4.7345	.44237
QHVL3	290	3.00	5.00	4.7414	.45414
QHVL4	290	2.00	5.00	4.6690	.52686
QHVL5	290	3.00	5.00	4.8414	.39330
QHVD1	290	4.00	5.00	4.2586	.43863
QHVD2	290	4.00	5.00	4.2655	.44237
QHVD3	290	4.00	5.00	4.1759	.38136
QHVD4	290	4.00	5.00	4.2000	.40069
HLCV1	290	4.00	5.00	4.8690	.33802
HLCV2	290	4.00	5.00	4.6897	.46343

(Nguồn: Số liệu khảo sát 2018)

4.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo

Để đảm bảo thang đo có đủ độ tin cậy, bài viết sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để kiểm tra độ tin cậy các thang đo của 12 nhân tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên tại Công ty cổ phần Dược phẩm Cửu Long tại Vĩnh Long, nếu độ tin cậy nhân tố nào của thang đo có hệ số Cronbach's Alpha nhỏ hơn 0,600 sẽ loại bỏ khỏi mô hình nghiên cứu (Peterson, 1994) và các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,3 được coi là biến rác (không chấp nhận) cũng sẽ bị loại ra khỏi thang đo của các nhân tố (Nunnally and Burnstein, 1994). Thông qua kết quả phân tích kiểm định độ tin cậy của các

thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, độ tin cậy thang đo của 12 nhân tố có các hệ số Cronbach's Alpha từ 0,745 đến 0,919, chứng tỏ các thang đo của 12 nhân tố có độ tin cậy cao (Bảng 2). Mặt khác, trong mô hình có 58 biến quan sát trong các nhân tố có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3, cho thấy các biến quan sát này đều được sử dụng tốt. Vì vậy, 12 nhân tố có 58 biến quan sát này có thể đưa vào phân tích các nhân tố tiếp theo. Mặt khác, mô hình nghiên cứu thang đo hài lòng công việc chung có 2 biến quan sát nên ta không sử dụng hệ số Cronbach's Alpha để kiểm định thang đo.

Bảng 2. Phân tích Cronbach's Alpha của các nhân tố

Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo tính chất công việc		
01. Công việc cho phép phát huy năng lực cá nhân	0,716	0,880
02. Công việc có khối lượng vừa phải, chấp nhận được	0,668	0,883
03. Công việc đòi hỏi phải có kiến thức, kỹ năng chuyên môn cao	0,764	0,873
04. Công việc đòi hỏi có sự sáng tạo	0,735	0,876
05. Công việc đòi hỏi phải có sự phối hợp với đồng nghiệp	0,694	0,881
06. Công việc đòi hỏi có nhiều thách thức và áp lực	0,618	0,887
07. Công việc đòi hỏi có nhiều thách thức, trách nhiệm cao	0,635	0,886
08. Công việc phù hợp với nghề nghiệp chuyên môn	0,592	0,890
Cronbach's Alpha	0,895	
Thang đo tiền lương		
09. Tiền lương được trả tương xứng với vị trí công việc	0,808	0,898
10. Tiền lương được trả tương xứng với công việc	0,810	0,898
11. Chính sách khen thưởng/kỷ luật về tiền lương công bằng, hợp lý	0,753	0,906
12. Yên tâm sống và làm việc với tiền lương hiện tại	0,739	0,908
13. Bằng lòng với tiền thưởng cuối năm	0,725	0,910
14. Phân phối tiền lương công bằng giữa các nhân viên	0,777	0,903
Cronbach's Alpha	0,919	
Thang đo phúc lợi		
15. Công ty thực hiện đầy đủ chế độ BHXH, BHYT, BHTN	0,655	0,841
16. Công ty luôn tạo điều kiện cho nhân viên nghỉ phép, nghỉ ốm	0,739	0,807
17. Luôn được sự hỗ trợ của công đoàn khi cần thiết	0,740	0,806
18. Luôn nhận được phúc lợi tốt ngoài tiền lương (Ví dụ phụ cấp độc hại, ăn uống, làm thêm giờ)	0,687	0,828
Cronbach's Alpha	0,859	
Thang đo đánh giá hiệu quả công việc		
19. Được khen thưởng khi hoàn thành công việc	0,603	0,811
20. Phương thức đánh giá công việc là công bằng và hợp lý	0,686	0,787
21. Luôn hiểu rõ kết quả công việc mà cấp trên mong đợi	0,654	0,796
22. Được đánh giá và ghi nhận đầy đủ thành tích trong công việc	0,618	0,806
23. Luôn hiểu rõ cần cải thiện những kỹ năng nào đó có thể nâng cao hiệu quả công việc	0,615	0,807
Cronbach's Alpha	0,859	

Thang đo đào tạo phát triển và cơ hội thăng tiến		
24. Được tham gia các khóa huấn luyện cần thiết để phát triển kỹ năng và làm việc hiệu quả	0,601	0,825
25. Công ty có chính sách đào tạo, phát triển nghề nghiệp cho nhân viên rõ ràng	0,719	0,792
26. Biết rõ điều kiện cần có để phát triển, thăng tiến trong công việc	0,694	0,799
27. Công ty luôn có chính sách khuyến khích và tạo nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc	0,672	0,806
28. Luôn có sự cạnh tranh công bằng trong công việc	0,564	0,834
Cronbach's Alpha	0,844	
Thang đo sự tự chủ trong công việc		
29. Được khuyến khích tham gia các quyết định liên quan đến công việc	0,590	0,747
30. Được khuyến khích đưa ra những sáng kiến, đề xuất cải tiến công việc	0,619	0,734
31. Có đủ quyền hạn để thực hiện công việc	0,613	0,737
32. Được quyền chủ động và tự chịu trách nhiệm với công việc	0,590	0,747
Cronbach's Alpha	0,793	
Thang đo tính ổn định trong công việc		
33. Được công ty ký hợp đồng lao động dài hạn	0,551	0,684
34. Được đảm bảo có việc làm thường xuyên	0,549	0,685
35. Công ty hoạt động rất ổn định và có hiệu quả	0,616	0,606
Cronbach's Alpha	0,745	
Thang đo chính sách quản lý, quy trình làm việc		
36. Công ty có chính sách xử lý kỷ luật công bằng và nhất quán	0,628	0,739
37. Quy trình làm việc của công ty rõ ràng và công khai	0,612	0,747
38. Biết cách xử lý các tình huống khẩn cấp khi có sự cố xảy ra	0,587	0,759
39. Chính sách quản lý, quy trình đề bạt, thăng tiến, đánh giá công việc trong bệnh viện luôn minh bạch, công khai	0,613	0,746
Cronbach's Alpha	0,798	
Thang đo phương tiện làm việc, an toàn lao động		
40. Nơi làm việc được đảm bảo an toàn theo các nguyên tắc an toàn	0,535	0,843
41. Được cung cấp đầy đủ trang thiết bị, công cụ cần thiết cho công việc	0,658	0,821
42. Được trang bị đầy đủ phương tiện bảo hộ lao động ở nơi làm việc	0,642	0,824

43. Được tham gia lớp huấn luyện an toàn lao động định kỳ hàng năm	0,684	0,816
44. Nơi làm việc có môi trường sạch sẽ, không độc hại	0,672	0,818
45. Ban Giám đốc luôn quan tâm cải thiện môi trường, phương tiện làm việc cho nhân viên	0,615	0,829
Cronbach's Alpha	0,850	
Thang đo trao đổi thông tin		
46. Có đầy đủ thông tin cần thiết để hoàn thành tốt công việc	0,591	0,723
47. Thường xuyên có các buổi họp nhóm/ tổ/ nhóm với cấp trên	0,613	0,710
48. Hiểu rõ nên làm việc gì và gặp ai nếu có thắc mắc về công việc	0,616	0,708
49. Cấp trên thông báo về những thay đổi liên quan đến công ty	0,517	0,759
Cronbach's Alpha	0,779	
Thang đo quan hệ với lãnh đạo		
50. Lãnh đạo luôn xem nhân viên là thành viên quan trọng của công ty	0,600	0,902
51. Lãnh đạo luôn bảo vệ quyền lợi cho nhân viên	0,828	0,887
52. Lãnh đạo thường xuyên hỗ trợ nhân viên trong công việc	0,783	0,897
53. Lãnh đạo luôn ghi nhận những ý kiến đóng góp của nhân viên	0,755	0,903
54. Lãnh đạo trực tiếp luôn am hiểu, quan tâm, giúp đỡ nhân viên	0,801	0,893
Cronbach's Alpha	0,916	
Thang đo quan hệ với đồng nghiệp		
55. Đồng nghiệp thân thiện và rất tin cậy	0,715	0,798
56. Đồng nghiệp luôn hỗ trợ nhau trong công việc về chuyên môn	0,706	0,801
57. Đồng nghiệp tôn trọng nhau và tin tưởng nhau trong công việc	0,663	0,819
58. Đồng nghiệp luôn tham gia các hoạt động tập thể	0,671	0,817
Cronbach's Alpha	0,849	

(Nguồn: Số liệu khảo sát 2018)

Bảng 3. Cronbach's Alpha của các nhân tố hài lòng

Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Sự hài lòng công việc		
Anh (chị) cảm thấy rất hài lòng với công việc ở công ty	0,680	0,554
Anh (chị) cảm thấy hài lòng với thu nhập hiện tại	0,712	0,515
Anh (chị) sẽ gắn bó lâu dài với công ty	0,387	0,876
Cronbach's Alpha	0,754	

(Nguồn: Số liệu khảo sát 2018)

4.3. Phân tích nhân tố khám phá

Quá trình phân tích nhân tố được thực hiện qua 4 bước kiểm định (Bảng 3) đó là: (1) Hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5, chứng tỏ các biến quan sát này có độ tin cậy, được xem có ý nghĩa thực tiễn (Hair và cộng sự, 1998); (2) Hệ số KMO $\geq 0,5$ thỏa mãn tính thích hợp của phân tích nhân tố nếu $0,5 \leq KMO \leq 1$ (Hais và cộng sự, 1998); (3) Hệ số Sig. = 0,000 < 0,005 của kiểm định Bartlett cho biết có các biến quan sát tương quan với nhau trong tổng thể có ý nghĩa thống kê, do đó, các quan sát phù hợp cho việc phân tích nhân tố; (4) Phương sai cộng dồn = 64,867 %, có nghĩa là 64,867% phương sai toàn bộ được giải thích bởi các nhân tố. Grebing và Anderson (1998), phương sai cộng dồn này lớn hơn 50% là thích hợp cho việc phân tích nhân tố. Sau khi thực hiện các kiểm định, bước tiếp theo là thực hiện các phép xoay nhân tố để đảm bảo các biến quan sát thuộc các nhân tố, có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 và phân bố đều trên các nhân tố.

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy, mô hình có 10 nhân tố (F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10) được hình thành từ 12 nhân tố ban đầu của 58 biến quan sát độc lập, các biến quan sát có tương quan chặt chẽ với nhau. Sau đó, ta tiến hành đặt tên nhân tố mới đó, do có sự xáo trộn của các biến quan sát sau khi thực hiện phép xoay nhân tố. Các nhân tố mới lần lượt đặt tên sau:

Nhân tố F1 là nhân tố được hình thành từ các biến quan sát (công việc đòi hỏi phải có kiến thức – kỹ năng chuyên môn cao (TCCV3), công việc đòi hỏi phải có sự phối hợp với đồng nghiệp (TCCV5), công việc đòi hỏi của sự sáng tạo (TCCV4), công việc cho phép phát huy năng lực cá nhân (TCCV1), công việc có tính chất vừa phải - chấp nhận được (TCCV2), công việc phù hợp với nghề nghiệp chuyên môn (TCCV8), công việc có nhiều thách thức và áp lực (TCCV6), công việc đòi hỏi có nhiều thách thức – trách nhiệm cao (TCCV7)) của nhân tố tính chất công việc công việc tạo nên, nên đặt tên là nhân tố “Bản chất công việc”.

Nhân tố F2 là nhân tố được hình thành từ các biến quan sát (tiền lương được trả tương đương với vị trí công việc (TILI1), tiền lương được trả tương ứng với vị trí công việc (TILI2), phân phối tiền lương công bằng giữa các nhân viên (TILI6), chính sách khen thưởng/kỷ luật về tiền lương công bằng – hợp lý (TILI3), hài lòng với tiền lương cuối năm (TILI5), yên tâm sống và làm việc với tiền lương hiện tại (TILI4), Công ty thực hiện đầy đủ chế độ bảo hiểm xã hội - bảo hiểm y tế - bảo hiểm thất nghiệp (PHLO1) của nhân tố tiền lương, phúc lợi tạo nên, nên đặt tên là nhân tố “Chế độ tiền lương”.

Nhân tố F3 là nhân tố được hình thành từ các biến quan sát (được cung cấp đầy đủ trang thiết bị - dụng cụ cần thiết cho công việc (PTLV2), được trang bị đầy đủ phương tiện lao động nơi làm việc (PTLV3), được tham gia lớp huấn luyện an toàn lao động (PTLV4), nơi làm việc được đảm bảo an toàn theo nguyên tắc an toàn (PTLV1), Ban Giám đốc luôn quan tâm cải thiện môi trường – phương tiện làm việc cho nhân viên (PTLV6), nơi làm việc có môi trường sạch sẽ - không độc hại (PTLV5), quy trình làm việc của công ty rõ ràng và công khai (CSQL2), chính sách quản lý – quy trình làm việc – thăng tiến – đánh giá công việc luôn minh bạch - công khai (CSQL4)) của nhân tố phương tiện làm việc, an toàn lao động và sự tự chủ trong công việc tạo nên, nên đặt tên là nhân tố “Phương tiện làm việc”.

Nhân tố F4 là nhân tố được hình thành từ các biến quan sát (lãnh đạo luôn bảo vệ quyền lợi cho nhân viên (QHVL2), lãnh đạo luôn xem nhân viên là thành viên quan trọng của công ty (QHVL1), lãnh đạo trực tiếp luôn am hiểu – quan tâm – giúp đỡ nhân viên (QHVL5), lãnh đạo thường xuyên hỗ trợ nhân viên trong công việc (QHVL3), lãnh đạo luôn ghi nhận những ý kiến đóng góp của nhân viên (QHVL4)) của nhân tố quan hệ với lãnh đạo tạo nên, nên đặt là nhân tố “Quan hệ với lãnh đạo”.

Nhân tố F5 là nhân tố được hình thành từ các biến quan sát (công ty có chính sách đào tạo – phát triển nghề nghiệp cho nhân viên rõ ràng (DTPT2), biết rõ điều kiện cần có để phát triển – thăng tiến trong công việc (DTPT3), công ty luôn có chính sách khuyến khích và tạo nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc (DTPT4), luôn có sự cạnh tranh công bằng trong công việc (DTPT5), được tham gia các khóa huấn luyện cần thiết để phát triển kỹ năng và làm việc hiệu quả (DTPT1)) của các nhân tố đào tạo phát triển và nhân tố cơ hội thăng tiến tạo nên, nên đặt tên là nhân tố “Đào tạo và phát triển”.

Nhân tố F6 là nhân tố được hình thành từ các biến quan sát (phương thức đánh giá công việc là công bằng và hợp lý (DGHQ2), luôn hiểu rõ kết quả công việc mà cấp trên mong đợi (DGHQ3), được khen thưởng khi hoàn thành công việc (DGHQ1), luôn hiểu rõ cần cải thiện những kỹ năng nào đó có thể nâng

cao hiệu quả công việc (DGHQ5), được đánh giá và ghi nhận đầy đủ thành tích trong công việc (DGHQ4)) của các nhân tố đánh giá hiệu quả công việc tạo nên, đặt tên là nhân tố “Hiệu quả trong công việc”.

Nhân tố F7 là nhân tố được hình thành từ các biến quan sát (được quyền chủ động và tự chịu trách nhiệm với công việc (STCT4), có đủ quyền hạn để thực hiện công việc (STCT3), được công ty ký hợp đồng lao động dài hạn (TODT1), công ty hoạt động rất ổn định và hiệu quả (TODT3), được khuyến khích đưa ra những sáng kiến – đề xuất cải tiến công việc (STCT2), được đảm bảo có việc làm thường xuyên (TODT2)) của nhân tố sự tự chủ trong công việc và nhân tố tính ổn định trong công việc tạo nên, đặt tên là nhân tố “ Sự tự chủ trong công việc”.

Nhân tố F8 là nhân tố được hình thành từ biến qua sát (đồng nghiệp tôn trọng nhau và tin tưởng nhau trong công việc (QHVD3), đồng nghiệp thân thiện và rất tin cậy (QHVD1), đồng nghiệp

luôn hỗ trợ nhau trong công việc về chuyên môn (QHVD2), đồng nghiệp luôn tham gia các hoạt động tập thể (QHVD4)) của nhân tố quan hệ với đồng nghiệp tạo nên, nên đặt tên là nhân tố “Quan hệ với đồng nghiệp”

Nhân tố F9 là các nhân tố được hình thành từ các biến quan sát (luôn nhận được phúc lợi tốt ngoài tiền lương (PHLO4), luôn được hỗ trợ của công đoàn khi cần thiết (PHLO3), công ty luôn tạo điều kiện cho nhân viên nghỉ phép – nghỉ ốm (PHLO2)) của nhân tố phúc lợi tạo nên, nên đặt tên nhân tố này là nhân tố “Chế độ phúc lợi”.

Nhân tố F10 là nhân tố được hình thành từ các biến quan sát (có đầy đủ thông tin cần thiết để hoàn thành tốt công việc (TDDT1), thường xuyên có các buổi họp nhóm/tổ với cấp trên (TDDT2), hiểu rõ nên làm việc gì và gặp ai nếu có thắc mắc về công việc (TDDT3)) của nhân tố trao đổi thông tin tạo nên, đặt tên nhân tố này là nhân tố “Truyền đạt thông tin”.

Bảng 4. Ma trận xoay nhân tố trong kết quả phân tích nhân tố

Biến quan sát	Nhân tố									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TCCV3	0,746									
TCCV5	0,715									
TCCV4	0,699									
TCCV1	0,685									
TTCV2	0,666									
TCCV8	0,648									
TCCV6	0,636									

TCCV7	0,630								
TIL11		0,792							
TIL12		0,748							
TIL16		0,741							
TIL13		0,734							
TIL15		0,705							
TIL14		0,669							
PHLO1		0,558							
PTLV2			0,698						
PTLV3			0,660						
PTLV4			0,656						
PTLV1			0,638						
PTLV6			0,579						
PTLV5			0,566						
CSQL2			0,523						
CSQL4			0,514						
QHVL2				0,807					
QHVL1				0,771					
QHVL5				0,765					
QHVL3				0,733					
QHVL4				0,706					
DTPT2					0,811				
DTPT3					0,786				
DTPT4					0,717				
DTPT5					0,681				
DTPT1					0,610				
DGHQ2						0,732			
DGHQ3						0,667			
DGHQ1						0,649			
DGHQ5						0,632			
DGHQ4						0,573			
STCT4							0,680		
STCT3							0,653		
TODT1							0,577		
TODT3							0,563		
STCT2							0,562		
TODT2							0,554		
QHVD3								0,760	
QHVD1								0,758	
QHVD2								0,755	
QHVD4								0,749	

PHLO4									0,736	
PHLO3									0,726	
PHLO2									0,715	
TDTT1										0,688
TDTT2										0,676
TDTT3										0,619
Eigenvalue									1,129	
Phương sai trích									64,867%	
Hệ số KMO									0,937	
Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett									0,000	

(Nguồn: Số liệu khảo sát năm 2018)

Mô hình hiệu chỉnh: Sau khi đặt tên các nhân tố mới được hình thành, mô hình nghiên cứu đề xuất mới phù hợp với tình hình thực tế nghiên cứu. Từ việc hình thành các nhân tố mới sau phép xoay nhân tố và việc đặt tên các nhân tố mới, mô hình nghiên cứu đề xuất sẽ được hiệu chỉnh lại cho phù hợp với các nhân tố mới, mô hình nghiên cứu được hiệu chỉnh như sau:

Hài lòng công việc

$$(SAT) = f(F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10)$$

Trong đó, SAT là biến phụ thuộc

F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9, F10 là các biến độc lập.

4.4. Phân tích hồi quy đa biến

Theo nghiên cứu của Mai Văn Nam (2008), thì phân tích hồi quy đa biến có chín giả định mô hình hồi quy, nhưng đề tài chỉ thực hiện kiểm tra hai giả định hồi quy quan trọng đó là hiện tượng đa cộng tuyến thông qua hệ số phóng đại phương sai VIF và hiện tượng tự tương quan thông qua hệ số d của kiểm định

Durbin-Watson. Để thực hiện mô hình nghiên cứu phản ánh đúng được thực trạng tổng thể nghiên cứu, thì khi tiến hành phân tích hồi quy đa biến, các biến được đưa trong mô hình được thực hiện thông qua hai bước như sau.

Bước 1:

Đưa tất cả các biến độc lập (nhân tố) lần lượt từ biến F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7, F8, F9 đến biến F10 và biến phụ thuộc (SAT) vào trong mô hình phân tích hồi quy đa biến, các biến được đưa vào mô hình theo phương pháp Enter để xem xét các biến nào có mức ý nghĩa ở mức cho phép nhỏ hơn 5% (Sig. ≤ 0,05), tức là có tác động đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên tại Công ty DCL (biến phụ thuộc SAT).

Bước 2:

Kiểm định ANOVA cho giá trị

Sig. = 0,000 < 0,001, ta có thể kết luận rằng, mô hình đã đưa ra phù hợp với dữ liệu thực tế nghiên cứu. Hay nói cách khác, biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc ở mức độ tin cậy 99%.

Qua kiểm định các thông số mô hình hồi quy đa biến, có tám biến là bản chất công việc, chế độ tiền lương, phương tiện làm việc, quan hệ lãnh đạo, đào tạo phát triển, sự tự chủ trong công việc, đồng nghiệp, phúc lợi (F1, F2, F3, F4, F5, F7, F8, F9) lần lượt có giá trị

Sig. $\leq 0,05$, cùng với kiểm định ANOVA chứng tỏ các giá trị trên phù hợp với mô hình phân tích và nhận các giá trị đó là các biến độc lập. Mô hình nghiên cứu này đã giải thích được 54,4%, mức độ hài lòng công việc của nhân viên tại Công ty DCL (Bảng 4).

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Tên biến	Hệ số hồi quy chưa được chuẩn hóa	Hệ số hồi quy được chuẩn hóa	t	Sig.	VIF
(Hằng số)	-2,312E-017	-	0,000	1,000	-
F1. Bản chất công việc	0,320	0,320	7,470	0,000	1,000
F2. Chế độ tiền lương	0,125	0,125	3,079	0,002	1,000
F3. Phương tiện làm việc	0,198	0,198	4,893	0,000	1,000
F4. Quan hệ với lãnh đạo	0,505	0,505	12,483	0,000	1,000
F5. Đào tạo phát triển	0,147	0,147	3,647	0,000	1,000
F6. Sự tự chủ trong công việc	0,190	0,190	4,686	0,000	1,000
F7. Đồng nghiệp	0,257	0,257	6,352	0,000	1,000
F8. Phúc lợi	0,090	0,090	2,214	0,028	1,000
Hệ số xác định R ²					54,40%
Sig. của kiểm định F					0,000
Hệ số d của kiểm định Durbin-Watson					1,969

(Nguồn: Số liệu khảo sát 2018) ***, **, Mức ý nghĩa 1%, 5%

5. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu đã xác định các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên Công ty cổ phần Dược phẩm Cửu Long tại Vĩnh Long bao gồm tám nhân tố: Bản chất công việc, quan hệ lãnh đạo, đồng nghiệp, phương tiện làm việc, sự tự chủ trong công việc, đào tạo và phát triển, chế độ tiền lương, phúc lợi. Trong đó, các nhân tố có tác động mạnh nhất đó là bản chất công việc, quan hệ lãnh đạo,

đồng nghiệp và phương tiện làm việc. Do đó, để phát triển bền vững, Công ty DCL cần nâng cao hơn chất lượng hài lòng công việc của nhân viên tại Công ty và quan tâm nhiều hơn nữa đến bốn nhân tố trên để thực hiện các giải pháp và hoạch định các chính sách phù hợp nhằm nâng cao chất lượng hiệu quả công việc, tạo niềm tin cho nhân viên luôn gắn bó dài lâu với Công ty DCL. Ngoài ra, để sử dụng tốt nguồn nhân lực, Công ty DCL cần quan tâm nhiều hơn đến các nhân viên có trình độ chuyên môn cao,

tay nghề giỏi, có nhiều thâm niên trong công việc, có kinh nghiệm chuyên sâu, luôn nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, thường xuyên đào tạo, khuyến khích học tập nghiên cứu để có trình độ chuyên môn cao, tầm nhìn tốt trong dài hạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Aziri B., 2011. Job Satisfaction: A literature review. Management research and practice, vol 3, issue 4, pp 77 – 86.

2. Bassett, 1994. Leadership Psychology: How the Best Leaders Inspire Their People.

3. Brian Habing, 2003. Exploratory Factor Analysis, University of South Carolian – October 15, 2003.

4. Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh, 2008. Giáo trình kinh tế nguồn nhân lực. NXB Đại học kinh tế Quốc dân.

5. Cronbach L.J., 1951. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika 16 (3): pp 297 – 334.

6. Trần Kim Dung, 2003. Quản trị nguồn nhân lực. NXB Thống Kê.

7. Trần Kim Dung, 2005. Đo lường sự thỏa mãn công việc trong điều kiện của Việt Nam. Tạp chí phát triển khoa học công nghệ, số 11 năm 2005.

8. Mai Văn Nam, 2008. Giáo trình nguyên lý thống kê. NXB văn hóa thông tin.

9. Nguyễn Thị Ngọc Phương, 2012. Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến đến sự hài lòng về công tác quản lý nguồn nhân lực tại Trường Đại Học Tiền Giang. Luận văn thạc sĩ Trường đại học Cần Thơ.

10 Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, NXB Hồng Đức.

11. Vroom, 1964. Expectancy Theory: Motivation and Management.

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES AT CUU LONG PHARMACEUTICAL JOINT STOCK COMPANY

Tran Cong Luan¹ and Nguyen Quoc Phuoc²

¹Faculty of Pharmacy and Nursing, Tay Do University

²Cuu Long Pharmaceutical Joint Stock Company

(Email: nguyenvphuocnn@gmail.com)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the factors affecting the satisfaction level of employees of Cuu Long pharmaceutical joint stock company (CLP). The study was carried out with 290 observations. The probabilistic sampling method and stratified random sampling method were used to collect the data. The main object of the study was the employees of Cuu Long Pharmaceutical Joint Stock Company in Vinh Long province. The study results showed that there were 8 factors affecting job satisfaction of CLP's employees, namely, the nature of the work, the relationship with the leader, the relationship with the co-workers, workplace facilities, employee autonomy, training and development, salary and welfare policies. Among the factors, those of the nature of work, relationship with the leader, relationship with the co-workers, workplace facilities and employee autonomy most affected the satisfaction level of employees of CLP. These factors need to take in consideration during the process of planning decision on personnel policies of CLP.

Keywords: *Satisfaction, work, employees, pharmaceutical company.*