

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH NGHỈ VIỆC CỦA NHÂN VIÊN KHÁCH SẠN TẠI PHÚ QUỐC (TỈNH KIÊN GIANG) TRONG BỐI CẢNH COVID-19

Trương Trí Thông*, Dương Thanh Quốc và Nguyễn Thị Tường Vi

Khoa Du lịch, Trường Cao đẳng Kiên Giang

*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Trương Trí Thông (email: ttthong@kcg.edu.vn)

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 25/09/2021

Ngày nhận bài sửa: 15/11/2021

Ngày duyệt đăng: 22/04/2022

Title:

Factors influencing the hotel employee's job quitting intention in Phu Quoc, Kien Giang province in the context of COVID-19

Từ khóa:

Đại dịch COVID-19, nhân viên khách sạn, thành phố Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang, ý định nghỉ việc

Keywords:

COVID-19 pandemic, hotel employee, Kien Giang province, Phu Quoc city, job quitting intention

ABSTRACT

Over the last few years, job quitting intention has become an important issue for academics as well as businesses, particularly hotel employee's job quitting intention. The aim of this study is to investigate hotel employee's job quitting intention in Phu Quoc, Kien Giang province, in the context of COVID-19. To analyze the collected data, the methods of descriptive statistics, scale reliability, exploratory factor analysis and regression analysis were used. The findings reveal two factors influencing hotel employee's job quitting intention in the context of COVID-19: (1) organisational commitment, and (2) Job satisfaction. Some solutions are proposed to limit future hotel employee's job quitting intention in Phu Quoc.

TÓM TẮT

Trong vài năm gần đây, ý định nghỉ việc đã trở thành một vấn đề quan trọng trong giới nghiên cứu cũng như đối với các doanh nghiệp; đặc biệt là ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn. Mục đích của nghiên cứu này là tập trung xác định các nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang trong bối cảnh COVID-19. Phương pháp thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và hồi quy tuyến tính được sử dụng để phân tích dữ liệu. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 2 nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19: (1) Cam kết tổ chức và (2) Sự hài lòng công việc. Từ đó, một số khuyến nghị được đề xuất nhằm hạn chế ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong thời gian tới.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự tồn tại và phát triển của một doanh nghiệp khách sạn được quyết định bởi du khách. Tuy nhiên, du khách chỉ là yếu tố bên ngoài, còn trong nội bộ thì nguồn nhân lực hay nói cách khác là nhân viên lại đóng một vai trò cốt yếu, nhân viên là người phục vụ trực tiếp khách hàng, giúp khách hàng thoải mái nhu cầu của mình, đem lại lợi nhuận cho doanh

nh nghiệp, nếu không có nhân viên thì sẽ không thể phục vụ khách hàng. Trong thời gian gần đây, đại dịch COVID-19 đang là mối hiểm họa cho Việt Nam và toàn thế giới. Tính đến tháng 9/2021, Việt Nam đứng thứ 51/222 quốc gia và vùng lãnh thổ với tổng số ca nhiễm bệnh do COVID-19 là 550.996 và số người tử vong lên đến 13.701 (Công thông tin của Bộ y tế về đại dịch COVID-19, 2021). Qua đó có thể

thấy, COVID-19 là một đại dịch nguy hiểm và có sức ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe và tính mạng của con người, không những thế nó còn tác động rất lớn đến nền kinh tế của tất cả các quốc gia trên thế giới. Tại Việt Nam, hầu như mọi hoạt động, ngành nghề đều bị gián đoạn bởi COVID-19 từ khi Chính phủ có chỉ thị thực hiện giãn cách xã hội. Đặc biệt, ngành du lịch-khách sạn bị ảnh hưởng nghiêm trọng trong thời gian qua, do chính sách đóng cửa và giãn cách xã hội dẫn đến không có khách du lịch quốc tế, còn du khách nội địa thì cũng rất hạn chế. Điều này đã làm cho nhiều doanh nghiệp và tổ chức kinh doanh du lịch-khách sạn không có doanh thu, phải đóng cửa, cắt giảm lao động, giảm tiền lương và thay đổi một số chính sách xã hội đối với nhân viên,...

Phú Quốc là điểm đến du lịch nổi tiếng và thu hút đông đảo khách du lịch trong lẫn ngoài nước, đồng thời là một huyện đảo đầu tiên của Việt Nam được công nhận là thành phố theo Nghị quyết ngày 9/12/2020 của Ủy ban Thường Vụ Quốc Hội. Thế nhưng, theo thống kê của Sở Du lịch Kiên Giang, số lượt khách du lịch đến Phú Quốc trong thời gian qua đã giảm đi đáng kể do ảnh hưởng của COVID-19, cụ thể ước tính lượng khách du lịch đến Phú Quốc vào tháng 8 năm 2021 chỉ có 3.100 lượt khách tham quan, so với tháng 7 năm 2021 giảm 4.320 lượt khách, giảm rất nhiều lần so với cùng kỳ tháng 8 năm 2020 là 99,2% (Sở Du lịch Kiên Giang, 2021). Việc số lượng khách du lịch giảm liên tục trong thời gian dài không chỉ ảnh hưởng đến doanh thu của doanh nghiệp, mà còn ảnh hưởng đến tâm lý của nhân viên, đặc biệt là ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của họ. Việc thay đổi công việc là một đặc trưng của ngành du lịch-khách sạn, nhất là trong bối cảnh COVID-19 hiện nay, bởi nhân viên muốn bảo vệ sự an toàn của cá nhân, cảm thấy lo lắng về các ảnh hưởng tiêu cực của COVID-19 đến bản thân (bị nhiễm bệnh, tiếp xúc nhiều khách đến từ nhiều nơi khác nhau), các chính sách về lương và an sinh xã hội giảm do nguồn khách không ổn định,... Ý định nghỉ việc là tiền đề dẫn đến hành vi nghỉ việc thực tế của một cá nhân, nếu ý định nghỉ việc của nhân viên tại một doanh nghiệp tăng thì hành vi nghỉ việc thực tế của nhân viên cũng tăng theo, điều này dẫn tới những tác động lâu dài đối với các doanh nghiệp và thiếu nguồn nhân lực trầm trọng (Chen et al., 2007) trong phục vụ du khách, đặc biệt là vào thời điểm khi Phú Quốc đón khách quốc tế trở lại sắp tới. Vì vậy, vấn đề đặt ra, các doanh nghiệp cần có những chính sách như thế nào để giữ chân nhân viên của mình lâu dài là một vấn đề cấp thiết, bởi vì giữ chân được nhân viên một mặt đảm bảo nguồn nhân

lực cho doanh nghiệp, một mặt hạn chế được chi phí rất lớn về tuyển dụng và đào tạo cho nhân viên mới. Với tầm quan trọng đó, ý định nghỉ việc của nhân viên đã và đang được nhiều nhà nghiên cứu cũng như doanh nghiệp quan tâm đến, nhất là trong bối cảnh khủng hoảng hiện nay. Thế nhưng, hiện nay vẫn chưa có một công trình nghiên cứu nào đề cập đến vấn đề này tại Phú Quốc để làm cơ sở cho các doanh nghiệp, tổ chức kinh doanh khách sạn có những chính sách phù hợp nhằm giữ chân và hạn chế ý định nghỉ việc của nhân viên trong bối cảnh đại dịch COVID-19.

Vì thế, nghiên cứu này được thực hiện với mục đích xác định các nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn ở Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19 hiện nay, đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến ý định nghỉ việc của nhân viên; từ đó nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm hạn chế ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong thời gian tới. Nghiên cứu này có đóng góp tích cực vào lý luận và thực tiễn về ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn, cũng như góp phần xây dựng các chính sách hỗ trợ nhân viên trong đại dịch COVID-19 được phù hợp, tạo nguồn động lực và giữ chân nhân viên hơn trong thời gian sắp tới.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Ý định nghỉ việc thể hiện rõ ý định của một người muốn rút khỏi tổ chức một cách tự nguyện và vĩnh viễn (Hom & Griffeth, 1991). Theo Tett and Meyer (1993), ý định nghỉ việc có thể được định nghĩa là sự thể hiện của nhân viên về ý định rời bỏ một tổ chức và tìm kiếm một công việc khác. Theo Ramadhani (2014), ý định về nghỉ việc là ý định rời bỏ công việc của người lao động. Nhìn chung, có rất nhiều khái niệm về ý định nghỉ việc, tuy nhiên trong nghiên cứu này, ý định nghỉ việc là dự định đã được nhân viên nghĩ đến hoặc có kế hoạch tự nguyện rời khỏi tổ chức, ý định nghỉ việc này phụ thuộc vào tâm lý tiêu cực do COVID-19 gây ra, sự hài lòng, cam kết tổ chức và hiệu suất công việc của nhân viên. Ý định về nghỉ việc dường như là dự đoán hợp lý đối với nghỉ việc thực tế (Cho & Lewis, 2012), khi ý định nghỉ việc tăng thì việc từ bỏ công việc cũng tăng theo (Sương và ctv., 2021).

Theo Price and Mueller (1981), nghỉ việc của nhân viên có thể là nghỉ việc tự nguyện hoặc không tự nguyện (bắt buộc), trong đó nghỉ việc không tự nguyện là do tổ chức khởi xướng trong khi nghỉ việc tự nguyện do nhân viên khởi xướng. Như vậy, ý định

nghỉ việc của nhân viên trong nghiên cứu này tiếp cận đến là nghỉ việc tự nguyện. Ý định nghỉ việc có thể ảnh hưởng đến tổ chức trong việc đạt được các mục tiêu của mình, nó có thể làm giảm mức độ đổi mới của tổ chức, giảm chất lượng dịch vụ đối với khách hàng và ảnh hưởng tâm lý tiêu cực đến các nhân viên ở lại tổ chức (Ayinde & Adegoroye, 2012). Chính vì vậy, ý định nghỉ việc luôn được các tổ chức và nhà nghiên cứu quan tâm, nhất là trong bối cảnh COVID-19 hiện nay.

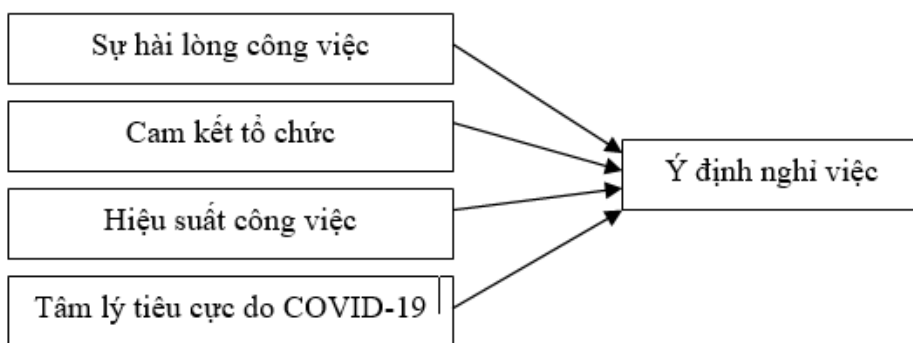
Có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên. Tuy nhiên, sự hài lòng trong công việc là một trong những yếu tố ảnh hưởng được đề xuất sớm nhất và thường xuyên được đề cập và được coi là một trong những yếu tố quan trọng nhất trong việc dự đoán ý định thay đổi doanh nghiệp (Jamal, 1997). Loveday (1996) đã cho rằng sự hài lòng trong công việc như một yếu tố dự báo chính về ý định về nghỉ việc và chúng có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Có nhiều nhà nghiên cứu đã ủng hộ quan điểm này như Bandhanpreet et al. (2013), Martin and Kaufman (2013), Chung (2018), Nam và ctv. (2020).

Bên cạnh đó, các nhà quản lý cần cố gắng nâng cao cam kết để giữ chân nhân viên (Lee & Bruvold, 2003). Meyer and Allen (1997) cho rằng cam kết tổ chức có liên quan đến ý định nghỉ việc của nhân viên. Hơn nữa, nhiều nghiên cứu đã được thực hiện trong quá khứ xác nhận mối quan hệ giữa cam kết tổ chức với ý định nghỉ việc của nhân viên như (Al Arkoubi et al., 2011; Jehanzeb et al., 2013; Martin & Kaufman, 2013; Wu & Polsaram, 2013; Attiah & AbouDahab, 2017; Chung, 2018).

Mối liên hệ giữa hiệu suất công việc và ý định nghỉ việc đã được xem xét vào những năm 1930, và mối liên hệ giữa hiệu quả công việc và ý định nghỉ việc đã được báo cáo trong nhiều loại tài liệu (Judge & Bono, 2001). Một nghiên cứu được thực hiện bởi Ryan and Todd (2009) đã kết luận rằng hiệu suất công việc của nhân viên ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc.

Các sự kiện đau thương như chiến tranh, khủng bố, thiên tai và bệnh tật đe dọa tính mạng có thể dẫn đến tâm lý tiêu cực nghiêm trọng của con người (Hobfoll et al., 2016). Nghiên cứu của Bandhanpreet et al. (2013) đã cho thấy căng thẳng trong công việc (tâm lý) có ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên. Căng thẳng trong công việc là một khía cạnh thuộc tâm lý, nó là một trạng thái tiêu cực (Bandhanpreet et al., 2013). Do đó, trong bối cảnh hiện nay, nghiên cứu này chỉ xem xét ở vấn đề tâm lý tiêu cực do COVID-19 gây ra. Đồng thời, trong thời gian gần đây, nhân tố liên quan đến tâm lý tiêu cực do COVID-19 gây ra đã được nhiều học giả hướng đến khi nghiên cứu đối với nhân viên ngành khách sạn như Aguiar-Quintana et al. (2021), Tu et al. (2021), Yan et al. (2021).

Trên cơ sở tham khảo các nghiên cứu trong và ngoài nước, các nhân tố và biến quan sát được đề xuất trong mô hình nghiên cứu bao gồm: (1) Sự hài lòng công việc, (2) Cam kết tổ chức, (3) Hiệu suất công việc, (4) Tâm lý tiêu cực do COVID-19 (Hình 1).



Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Bản câu hỏi và thang đo

Nghiên cứu tham khảo các tiêu chí và biến quan sát của các nghiên cứu trước để xây dựng bản câu

hỏi trong nghiên cứu này (Bảng 1). Sau khi xây dựng bản câu hỏi, 30 nhân viên khách sạn tại Phú Quốc được phỏng vấn thử nghiệm (pilot test) với mục đích nhằm thu nhận phản hồi của các đáp viên về sự rõ ràng của các mục bản hỏi và đảm bảo độ tin

cây của tiêu chí. Sau đó, bản hỏi được gửi khảo sát để thu thập dữ liệu. Bản hỏi sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (từ 1-Hoàn toàn không ảnh hưởng đến 5-

Rất ảnh hưởng) để đánh giá các biến quan sát trong từng tiêu chí.

Bảng 1. Tổng hợp nguồn tiêu chí và biến quan sát của nghiên cứu

Tiêu chí	Biến quan sát	Nguồn
Sự hài lòng công việc (HL)	Sự yêu thích công việc đang làm (HL1)	Barakat et al. (2016)
	Cảm thấy thoải mái với công việc đang làm (HL2)	Kang et al. (2021), Wong et al. (2021)
	Sự hài lòng với công việc đang làm (HL3)	Khan et al. (2018), Sarfraz et al. (2018), Gorgenyi-Hegyes et al. (2021), Kang et al. (2021), Wong et al. (2021)
	Sự hài lòng về doanh nghiệp đang làm việc (HL4)	Gorgenyi-Hegyes et al. (2021), Khan et al. (2018)
Cam kết tổ chức (CK)	Cảm giác thân thuộc với khách sạn (CK1)	Filimonau et al. (2020), Wong et al. (2021)
	Cảm giác khách sạn như một phần của gia đình (CK2)	Filimonau et al. (2020), Wong et al. (2021), Kang et al. (2021)
	Sự gắn bó tình cảm với khách sạn (CK3)	Filimonau et al. (2020), Kim and Kim (2021), Wong et al. (2021),
	Sự đúng đắn khi rời bỏ khách sạn lúc này (CK4)	Filimonau et al. (2020)
	Có rất ít công việc khác để làm khi rời khỏi khách sạn (CK5)	Kang et al. (2021)
Hiệu suất công việc (HS)	Sự hoàn thành trách nhiệm công việc (HS1)	Vo et al. (2021)
	Sự hài lòng của người quản lý về kết quả công việc của bản thân (HS2)	
	Kết quả công việc so với trước dịch bệnh COVID-19 xảy ra (HS3)	
Tâm lý tiêu cực do COVID-19 (TL)	Sự lo lắng từ những tin tức tiêu cực về COVID-19 (TL1)	Wong et al. (2021)
	Sự lo lắng khi làm việc trong đại dịch COVID-19 (TL2)	Aguiar-Quintana et al. (2021)
	Sự căng thẳng khi làm việc trong đại dịch COVID-19 (TL3)	Aguiar-Quintana et al. (2021), Tu et al. (2021)
	Tinh thần làm việc trong đại dịch COVID-19 (TL4)	Aguiar-Quintana (2021)
	Sự chán nản, hoặc tuyệt vọng trong công việc lúc dịch bệnh (TL5)	Aguiar-Quintana et al. (2021), Yan et al. (2021)
Ý định nghỉ việc (YD)	Tôi thường nghĩ đến việc bỏ công việc hiện tại	Sarfraz et al. (2018), Wong et al. (2021)
	Tôi dự định sẽ tìm kiếm một công việc mới trong vòng 12 tháng tới	
	Tôi đã tìm kiếm một công việc mới trong suốt 12 tháng qua	

(Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp, 2021)

2.2.2. Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu sơ cấp

Do tình hình dịch bệnh COVID-19 phức tạp và giãn cách xã hội nên bản hỏi bằng Google biểu mẫu (Google form) được sử dụng để thu thập dữ liệu sơ cấp. Các bản hỏi được gửi đến nhân viên ngành khách sạn tại Phú Quốc thông qua các trang mạng

xã hội và email với kỹ thuật chọn mẫu quả cầu tuyết. Thời gian thu thập dữ liệu được tiến hành từ tháng 8 đến tháng 9 năm 2021. Do hạn chế về nguồn khách du lịch đến Phú Quốc nên một số doanh nghiệp đã đóng cửa hoặc cho nhân viên nghỉ việc, vì vậy số mẫu thu nhận được là 120. Dữ liệu sơ cấp được phân tích bằng phần mềm SPSS 20.0 với các kỹ thuật phân tích: thống kê mô tả dưới dạng giá trị trung

binh, đánh giá độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá và hồi quy tuyến tính đa biến.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Theo kết quả thu thập được từ 120 nhân viên khách sạn tại Phú Quốc (Bảng 2), nhân viên có giới tính nữ có tỷ lệ cao hơn nhân viên giới tính nam (nhân viên nữ chiếm 61,7%). Điều này đúng với thực tế cơ cấu giới tính của ngành dịch vụ nói chung và ngành du lịch-khách sạn nói riêng. Bên cạnh đó, nhân viên khách sạn đa số thuộc độ tuổi lao động trẻ, dưới 25 tuổi chiếm 74,2%. Đa số nhân viên có trình độ học vấn cao từ cao đẳng trở lên, trong đó

cao đẳng chiếm 75,8% và đại học là 15%; tỷ lệ nhân viên có trình độ trung cấp trở xuống không đáng kể.

Trong 120 nhân viên khách sạn, 43,3% nhân viên đang làm việc tại bộ phận ẩm thực, 20,0% ở bộ phận tiền sảnh và bộ phận khác (kế toán, cảnh quan cây xanh, kỹ thuật, spa,...) chiếm 19,2%; còn các bộ phận buồng phòng, giải trí, nhân sự chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng số quan sát thu thập được; đa số nhân viên có kinh nghiệm làm việc nằm ở mức trung bình từ 1 – 5 năm (55,0%). Mức thu nhập bình quân/tháng của nhân viên dao động từ 4 – dưới 9 triệu đồng, trong đó từ 7 – dưới 9 triệu đồng là 38,3% và từ 4 – dưới 7 triệu đồng là 36,7%.

Bảng 2. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Đặc điểm nhân khẩu học	Mô tả	Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	46	38,3
	Nữ	74	61,7
Tuổi	Dưới 25	89	74,2
	Từ 26 – 45	28	23,2
	Từ 46 đến 55	3	2,5
Học vấn	Dưới THPT	1	0,8
	THPT	8	6,7
	Trung cấp	2	1,7
	Cao đẳng	91	75,8
Bộ phận làm việc	Đại học	18	15,0
	Tiền sảnh	24	20,0
	Ẩm thực	52	43,3
	Buồng phòng	14	11,7
	Giải trí	6	5,0
Kinh nghiệm làm việc	Nhân sự	1	0,8
	Khác	23	19,2
	Dưới 1 năm	45	37,5
	Từ 1 - 5 năm	66	55,0
	Từ 6 – 10 năm	9	7,5
Thu nhập bình quân/tháng	Dưới 4 triệu đồng	8	6,7
	Từ 4 - dưới 7 triệu đồng	44	36,7
	Từ 7 - dưới 9 triệu đồng	46	38,3
	Từ 9 - dưới 11 triệu đồng	7	5,8
	Trên 11 triệu đồng	15	12,5

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021)

3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19

Để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19, phương pháp phân tích

nhân tố khám phá được thực hiện. Trước tiên các tiêu chí và biến quan sát được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha. Sau khi đánh giá 4 tiêu chí với 18 biến quan sát, tất cả các tiêu chí đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6; hệ số tương quan biến-tổng của 18 biến quan sát > 0,3. Như vậy, tất cả tiêu chí và biến quan sát đảm bảo độ tin cậy (Bảng 3).

Bảng 3. Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo

Tiêu chí	Số lượng biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến-tổng
Sự hài lòng công việc	4	0,898	0,732 → 0,840
Cam kết tổ chức	5	0,891	0,515 → 0,890
Hiệu suất công việc	4	0,945	0,825 → 0,929
Tâm lý tiêu cực do COVID-19	5	0,864	0,535 → 0,842

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021)

Dùng kiểm định KMO và Bartlett để kiểm định mức độ thích hợp của các biến đã đánh giá độ tin cậy trước khi chính thức tiến hành phân tích nhân tố khám phá. Sau khi kiểm định KMO và Bartlett, chỉ số KMO= 0,789, kiểm định Bartlett có giá trị Sig. = 0,001 (< 0,05), tổng phương sai giải thích ở bảng Total Variance Explained = 76,577% (>50%). Như vậy, dữ liệu thoả mãn 3 điều kiện để phân tích nhân tố khám phá.

Qua kết quả phân tích, độ tin cậy của hệ số tải nhân tố > 0,5; dựa vào bảng Total Variance Explained cho biết có 4 nhân tố ảnh hưởng và cột Cumulative % (% tích lũy) cho biết có 4 nhân tố giải thích được 76,577% biến thiên của dữ liệu. Dựa vào bảng ma trận điểm số nhân tố (Bảng 4) ta có thể kết luận, có 4 nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc, trong bối cảnh COVID-19.

Bảng 4. Ma trận điểm số nhân tố

Biến quan sát	Nhân tố				Giá trị trung bình
	1	2	3	4	
CK2	0,892				4,17
CK1	0,866				4,24
CK3	0,861				4,15
CK4	0,765				4,16
CK5	0,632				3,74
TL4		0,900			2,96
TL5		0,850			3,12
TL3		0,806			3,88
TL2		0,767			4,12
TL1		0,664			4,18
HL3			0,878		4,54
HL1			0,866		4,58
HL4			0,792		4,53
HL2			0,741		4,47
HS2				0,966	4,27
HS1				0,953	4,37
HS3				0,908	4,18

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021)

Nhân tố 1 được đặt tên là “Cam kết tổ chức” gồm 05 biến quan sát: CK2 (Cảm giác khách sạn như một phần của gia đình), CK3 (Sự gắn bó tình cảm với khách sạn), CK1 (Cảm giác thân thuộc với khách sạn), CK4 (Sự không đúng đắn khi rời bỏ khách sạn lúc này) và CK5 (Có rất ít công việc khác để làm khi rời khỏi khách sạn).

Nhân tố 2 được đặt tên là “Tâm lý tiêu cực do COVID-19” bao gồm 05 biến: TL4 (Tinh thần làm việc trong đại dịch COVID-19), TL5 (Sự chán nản, hoặc tuyệt vọng trong công việc lúc dịch bệnh), TL3 (Sự căng thẳng khi làm việc trong đại dịch COVID-

19), TL2 (Sự lo lắng khi làm việc trong đại dịch COVID-19) và TL1 (Sự lo lắng từ những tin tức tiêu cực về COVID-19).

Nhân tố 3 được đặt tên là “Sự hài lòng công việc” gồm của 04 biến: HL3 (Sự hài lòng với công việc đang làm), HL1 (Sự yêu thích công việc đang làm), HL4 (Sự hài lòng về doanh nghiệp tôi đang làm việc) và HL2 (Cảm thấy thoải mái với công việc đang làm).

Nhân tố 4 được đặt tên là “Hiệu suất công việc” gồm 04 biến: HS2 (Sự hài lòng của người quản lý

về kết quả công việc của bản thân), HS1 (Sự hoàn thành trách nhiệm công việc) và HS3 (Kết quả công việc so với trước dịch bệnh COVID-19 xảy ra).

Để khẳng định các nhân tố thực sự ảnh hưởng và cường độ ảnh hưởng của các nhân tố đối với ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn, phân tích hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng. Kết quả phân tích cho thấy dữ liệu thích hợp cho phân tích hồi quy bởi nó thỏa mãn 3 điều kiện: R^2 hiệu chỉnh = 0,314 (thỏa

mãn $0 < R^2 < 1$, Trọng & Ngọc, 2008), giá trị Sig. của phân tích phương sai = 0,000 và VIF của các nhân tố < 2 (Hỗ, 2012).

Bảng hệ số (Bảng 5) cho thấy có 2 nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19 là: F1 (“Cam kết tổ chức”) và F3 (“Sự hài lòng công việc”).

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Mô hình	Hệ số (B)	Hệ số (Beta)	T	Sig.	VIF
Hằng số	2,268		0,000	1,000	
F1	0,447	0,447	5,893	0,000	1,000
F2	0,110	0,110	1,448	0,150	1,000
F3	0,330	0,330	4,350	0,000	1,000
F4	0,127	0,127	1,673	0,097	1,000

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021)

Phương trình hồi quy tuyến tính như sau: $Y = 2,268 + 0,447F1 + 0,330F3 + u_i$

F1 có hệ số là 0,447 và quan hệ cùng chiều với ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19. Khi nhân viên đánh giá nhân tố “Cam kết tổ chức” tăng thêm 1 điểm thì ý định nghỉ việc của nhân viên tăng thêm 0,447 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,447. Cam kết tổ chức có nghĩa là sự gắn bó giữa nhân viên đối với tổ chức, là quyết định của nhân viên về việc ở lại trong tổ chức của mình. Kết quả này giống với kết quả nghiên cứu của Al Arkoubi et al. (2011), Jehanzeb et al. (2013), Martin and Kaufman (2013), Wu and Polsaram (2013), Attiah and AbouDahab (2017), Chung (2018).

F3 có hệ số là 0,330 và quan hệ cùng chiều với ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19. Khi nhân viên đánh giá nhân tố “Sự hài lòng công việc” tăng thêm 1 điểm thì ý định nghỉ việc của nhân viên tăng thêm 0,330 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,330. Sự hài lòng công việc là trạng thái cảm xúc có được từ việc đánh giá công việc của nhân viên. Sự hài lòng công việc được chia là sự hài lòng tích cực và sự hài lòng tiêu cực, trong đó sự hài lòng tích cực có tác động đến việc giữ chân nhân viên ở lại tổ chức. Do đó, sự hài lòng trong công việc là một mục tiêu nội bộ quan trọng của mọi tổ chức (Amisshah et al., 2016). Kết quả của nghiên cứu này ủng hộ kết quả của Bandhanpreet et al. (2013), Martin and Kaufman (2013), Chung (2018), Nam và ctv. (2020).

3.3. Một số giải pháp hạn chế ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19

Qua kết quả nghiên cứu trên, một số giải pháp được đề xuất nhằm hạn chế ý định nghỉ việc của nhân viên trong thời gian tới như sau:

Trong bối cảnh COVID-19 đang diễn ra phức tạp hiện nay, nhiều nhân viên có ý định rời bỏ công việc do không thích công việc hoặc không thấy thoải mái với công việc đang làm. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của nhân viên. Nguyên nhân một phần là do chế độ, chính sách của doanh nghiệp dành cho nhân viên bị thay đổi, giảm nhiều ưu đãi dẫn đến ảnh hưởng đến tài chính và cuộc sống nhân viên, gây áp lực trong cuộc sống lẫn công việc. Do đó, quản lý các cấp của doanh nghiệp cần luôn tạo cảm giác gần gũi, quan tâm đối với nhân viên cấp dưới, nhất là trong bối cảnh COVID-19 này như hỏi thăm sức khoẻ cá nhân nhân viên, gia đình nhân viên, kinh tế, cuộc sống lúc dịch,... đặc biệt là những nhân viên bị nhiễm bệnh hoặc trong vùng phong tỏa; đồng thời, cần có những chính sách kinh tế hỗ trợ cho nhân viên bị nhiễm bệnh COVID-19 hoặc hỗ trợ cho nhân viên ở trong vùng bị phong tỏa. Không những vậy, trong thời điểm dịch bệnh này, doanh nghiệp cũng cần tạo điều kiện làm việc cho nhân viên thông qua luân chuyển bộ phận làm việc, đảm bảo lương và thưởng cho nhân viên, có thể giảm nhưng giảm ở mức phù hợp. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cũng cần có những chính sách đãi ngộ, an sinh xã hội phù hợp trong lúc dịch bệnh phức tạp như có quỹ hỗ trợ gia đình nhân viên gặp khó khăn, tăng lương, thưởng cho nhân viên làm việc và phục vụ khác đồng trong thời điểm dịch bệnh phức tạp, trang bị khẩu trang và

nước sát khuẩn miễn phí cho nhân viên,... Những điều này sẽ góp phần tăng sự cam kết tổ chức của nhân viên, làm nhân viên cảm thấy gắn bó và sẽ không rời khỏi khách sạn trong lúc dịch bệnh này.

Dịch bệnh COVID-19 cũng làm cho một số nhân viên cảm thấy căng thẳng và không thoải mái khi phục vụ khách và làm việc. Do đó, để giảm bớt áp lực công việc, tạo cảm giác thoải mái cho nhân viên khi làm việc thì doanh nghiệp cần sắp xếp ca làm việc linh động theo tình trạng sức khoẻ nhân viên, tạo môi trường làm việc an toàn, tạo khoảng cách khi làm việc, văn hoá ứng xử và giao tiếp giữa cấp lãnh đạo đối với nhân viên, phải thấu hiểu nhân viên hơn trong thời điểm dịch bệnh này,... Ngoài ra, để nhân viên có thể yêu thích công việc đang làm hơn thì doanh nghiệp cần khơi nguồn cảm hứng và sáng tạo trong công việc thông qua việc tổ chức các buổi tập huấn để nâng cao kỹ năng tay nghề như thi tiếng Anh giao tiếp, xử lý tình huống, thiết kế sản phẩm handmade phục vụ trong lĩnh vực nhà hàng – khách sạn, quy trình thao tác chuẩn tay nghề. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần tạo điều kiện để nhân viên được đào tạo ở các vị trí công việc khác ngoài những công việc đang đảm nhận ví dụ như nhân viên lễ tân thì được đào tạo thêm nghiệp vụ bàn, bar,... với mục đích giúp nhân viên có thể hỗ trợ bộ phận khác khi cần thiết và hiểu rõ hơn các công việc của các phòng ban, các bộ phận khác để đảm bảo sự liên kết tốt hơn giữa các bộ phận. Với những điều này sẽ góp phần giúp cho nhân viên cảm thấy yêu thích công việc hơn, cảm thấy thoải mái và hài lòng đối với công việc và doanh nghiệp đang làm việc. Từ đó, nhân viên sẽ hạn chế ý định nghỉ việc trong bối cảnh đại dịch COVID-19.

4. KẾT LUẬN

Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên ngành khách sạn trong bối cảnh COVID-19 là rất cần thiết, nhằm sớm đưa ra các thông tin để các doanh nghiệp và tổ chức có thể đề ra các chính sách và thực thi các giải pháp hiệu quả nhằm giữ chân nhân viên để đảm bảo nguồn nhân lực phục vụ du khách trong thời gian tới, khi dịch bệnh được kiểm soát.

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 02 nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang trong bối cảnh COVID-19 theo thứ tự giảm dần là: “Cam kết tổ chức” và “Sự hài lòng công việc”. Mô hình nghiên cứu ban đầu giả định có 4 nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên, nhưng khi phân tích

thì thực tế chỉ có 2 nhân tố ảnh hưởng, điều này có thể do (1) các doanh nghiệp khách sạn ở Phú Quốc đã chuẩn bị đầy đủ các biện pháp phòng, chống dịch bệnh, tiêm đầy đủ vắc xin cho nhân viên và đảm bảo vệ sinh, an toàn môi trường làm việc; (2) đồng thời, nhân viên cảm thấy may mắn khi có được việc làm trong thời điểm dịch bệnh nên nhân viên cũng không còn tâm lý tiêu cực và cũng không ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc; (3) mặc dù ít khách nhưng hiệu suất công việc của nhân viên trong bối cảnh đại dịch COVID-19 vẫn được diễn ra ở mức bình thường, nhân viên vẫn làm các công việc bổ sung khác, vì vậy hiệu suất công việc cũng không ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên. Tuy hiệu suất công việc không ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19 nhưng không có nghĩa là không ảnh hưởng trong bối cảnh khác, cũng như nhân tố tâm lý tiêu cực do dịch bệnh gây ra có thể sẽ ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên trong dịch bệnh khác, do đó các nghiên cứu tiếp theo có thể sử dụng hai tiêu chí này trong mô hình nghiên cứu của mình để xem xét thêm trong bối cảnh và các đại dịch khác không phải COVID-19.

Qua kết quả nghiên cứu, để hạn chế ý định nghỉ việc và giữ chân nhân viên trong tình hình hiện tại, các doanh nghiệp khách sạn cần quan tâm và thực thi các giải pháp mà nghiên cứu đề xuất. Những phát hiện của nghiên cứu cũng góp phần cung cấp thêm thông tin thực nghiệm, giúp cho các doanh nghiệp và tổ chức kinh doanh khách sạn tại Phú Quốc có cái nhìn tổng thể đối với các nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên mà có chính sách phù hợp để khắc phục.

Bên cạnh các đóng góp, nghiên cứu này cũng không tránh khỏi một số hạn chế như sau. Thứ nhất, do tình trạng COVID-19 diễn ra phức tạp nên số lượng khách sạn đã đóng cửa rất nhiều và tỷ lệ nhân viên nghỉ việc khá đông, vì thế số lượng mẫu khảo sát còn hạn chế; do đó, các nghiên cứu trong tương lai cần tăng số lượng mẫu lớn hơn. Thứ hai, nghiên cứu chỉ thực hiện tại Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang, do đó chưa khái quát được hết vấn đề nghiên cứu, vì vậy nghiên cứu trong tương lai nên mở rộng sang các địa phương khác ở Việt Nam, nơi có nhiều khách sạn, resort như Nha Trang, Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội,... Thứ ba, nghiên cứu chỉ khảo sát ý định nghỉ việc của nhân viên trong bối cảnh COVID-19, các nghiên cứu sau cần khảo sát trong bối cảnh hậu COVID-19 và có thể so sánh hai thời điểm với nhau để thấy được sự khác biệt giữa hai thời điểm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Al Arkoubi, K., Bishop, J. W., & Scott, D. (2011). An Investigation of the determinants of turnover intention among drivers. *Loyola University, Chicago*, 5(2), 470-480.
- Aguiar-Quintana, T., Nguyen, H., Araujo-Cabrera, Y., & Sanabria-Díaz, J. M. (2021). Do job insecurity, anxiety and depression caused by the COVID-19 pandemic influence hotel employees' self-rated task performance? The moderating role of employee resilience. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102868. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102868>
- Attiah, N. G. E. H., & AbouDahab, A. (2017). Investigating the factors affecting employee's turnover intentions in the Educational Sector. *The Business and Management Review*, 8(5), 316-324.
- Ayinde, A., & Adegoroye, A. (2012). Employees' perceptions of career progression and turnover intention among bank workers in Ife central and local government area, Osun state. *Research Journal in Organizational Psychology and Educational Studies*, 1(6), 353-360.
- Bandhanpreet, K., Mohindru, P., & Pankaj, M. (2013). Antecedents of turnover intentions: A literature review. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(10), 1219-1230.
- Barakat, S. R., Isabella, G., Boaventura, J. M. G., & Mazzon, J. A. (2016). The influence of corporate social responsibility on employee satisfaction. *Management decision*, 54(9), 2325-2339. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2016-0308>
- Chen, M. H., Jang, S. S., & Kim, W. G. (2007). The impact of the SARS outbreak on Taiwanese hotel stock performance: An event-study approach. *International Journal of Hospitality Management*, 26(1), 200-212. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.11.004>
- Cho, Y., & Lewis, G. (2012). Turnover intention and turnover behaviour: implication for retaining federal employees. *Review of Public Personnel Administration*, 32(1), 4-23. <https://doi.org/10.1177%2F0734371X11408701>
- Công thông tin của Bộ y tế về đại dịch COVID-19. (08/9/2021). *Diễn biến dịch bệnh COVID – 19 mới nhất*. <https://covid19.gov.vn/big-story/cap-nhat-dien-bien-dich-covid-19-moi-nhat-hom-nay-171210901111435028.htm>.
- Hồ, Đ. P. (2012). *Phương pháp nghiên cứu định lượng và những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển – nông nghiệp*. Nhà xuất bản Hồng Đức.
- Filimonau, V., Derqui, B., & Matute, J. (2020). The COVID-19 pandemic and organisational commitment of senior hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102659. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102659>
- Gorgenyi-Hegyessy, E., Nathan, R. J., & Fekete-Farkas, M. (2021). Workplace Health Promotion, Employee Wellbeing and Loyalty during Covid-19 Pandemic—Large Scale Empirical Evidence from Hungary. *Economies*, 9(2), 55. <https://doi.org/10.3390/economies9020055>
- Hobfoll, S. E., Tirone, V., Holmgreen, L., & Gerhart, J. (2016). Conservation of resources theory applied to major stress. In *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior* (pp. 65-71). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00007-8>
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1991). Structural equations modeling test of a turnover theory: Cross-sectional and longitudinal analyses. *Journal of Applied Psychology*, 76(3), 350. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.76.3.350>
- Chung, H. T. T. (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của giảng viên các trường đại học ở Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Đại học Đà Lạt*, 8(1S), 75-86. [https://doi.org/10.37569/DalatUniversity.8.1S.451\(2018\)](https://doi.org/10.37569/DalatUniversity.8.1S.451(2018))
- Trọng, H., & Ngọc, C. N. M. (2008). *Phân tích dữ liệu với SPSS (tập 1)*. Nhà xuất bản Hồng Đức.
- Hussain, S., & Xian, S. H. (2019). Factors Affecting Employees' Turnover Intention in Construction Companies in Klang, Selangor. *KnE Social Sciences*, 108-131. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i22.5047>
- Sương, H. T. T., Nam, T. T., Quốc, L. V., Phương, M. T. D., & Vinh, N. Q. (2021). Ảnh hưởng của trí tuệ cảm xúc, ý định nghỉ việc và sự hài lòng với công việc đến sự cam kết và lòng trung thành của nhân viên trong ngành bán lẻ tại thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính-Marketing*, 63(3), 76-89. <https://doi.org/10.52932/jfm.vi63>
- Jamal, M. (1997). Job stress, satisfaction, and mental health: an empirical examination of self-employed and non-self-employed Canadians. *Journal of Small Business Management*, 35(4), 48-57.
- Jehanzeb, K., Rasheed, A., & Rasheed, M. F. (2013). Organizational commitment and turnover intentions: Impact of employee's training in private sector of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*, 8(8), 79-90. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n8p79>
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and

- emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.80>
- Kang, S. E., Park, C., Lee, C. K., & Lee, S. (2021). The stress-induced impact of COVID-19 on tourism and hospitality workers. *Sustainability*, 13(3), 1327.
<https://doi.org/10.3390/su13031327>
- Khan, M., Sarwar, S., & Khan, H. (2018). Impact of corporate social responsibility on job attitudes: Job satisfaction and organizational commitment of banking sector employees of Pakistan. *Seisense Journal of Management*, 1(3), 28-47. 10.33215/sjom.v1i3.22
- Lee, C. H., & Bruvold, N. T. (2003). Creating value for employees: investment in employee development. *The International Journal of Human Resource Management*, 14(6), 981-1000.
<https://doi.org/10.1080/0958519032000106173>
- Loveday, M. (1996). *Management Development Review*. MCB University Press.
- Martin, M. J., & Kaufman, E. K. (2013). Do job satisfaction and commitment to the organization matter when it comes to retaining employees?. *Journal of Extension*, 51(4), 1-5.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Sage publications.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3), 543-565.
<https://doi.org/10.5465/255574>
- Ramadhani, S. (2014). *Factors influencing job satisfaction and turnover intentions in commercial Banks* (Doctoral dissertation). The Open University of Tanzania.
- Ryan D. Z., & Todd C. D. (2009). The impact of job performance on employee turnover intentions and the voluntary turnover process: A meta-analysis and path model. *Personnel Review*, 38(2) 142-158.
<https://doi.org/10.1108/00483480910931316>
- Sarfraz, M., Qun, W., Abdullah, M. I., & Alvi, A. T. (2018). Employees' perception of corporate social responsibility impact on employee outcomes: mediating role of organizational justice for small and medium enterprises (SMEs). *Sustainability*, 10(7), 2429.
<https://doi.org/10.3390/su10072429>
- Sở Du lịch Kiên Giang. (21/8/2021). *Khách du lịch đến Kiên Giang tháng 8/2021*.
<https://sdl.kien Giang.gov.vn/trang/TinTuc/116/1162/Khach-du-lich-den-Kien-Giang-thang-08-2021.html>.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- Tu, Y., Li, D., & Wang, H. J. (2021). COVID-19-induced layoff, survivors' COVID-19-related stress and performance in hospitality industry: The moderating role of social support. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102912.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102912>
- Nam, T. T., Hạnh N. N., & Nhung, P. T. T. (2020). Ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc, căng thẳng trong công việc và sự hỗ trợ của tổ chức đến ý định nghỉ việc của nhân viên. *Tạp chí Khoa học Thương Mại*, 146, 62-69.
- Vo, T., T., Vu, T. V., Nguyen, N. P., Nguyen, D. V., Zaman, M., & Chi, H. (2020). How does hotel employees' satisfaction with the organization's COVID-19 responses affect job insecurity and job performance?. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(6), 907-925.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1850750>
- Wong, A. K. F., Kim, S. S., Kim, J., & Han, H. (2021). How the COVID-19 pandemic affected hotel Employee stress: Employee perceptions of occupational stressors and their consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102798.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102798>
- Wu, X., & Polsaram, P. (2013). Factor influencing employee turnover intention: the case of retail industry in Bangkok, Thailand. *Journal of Finance, Investment, Marketing, Business Management*, 3(3), 127-142.
- Yan, J., Kim, S., Zhang, S. X., Foo, M. D., Alvarez-Risco, A., Del-Aguila-Arcentales, S., & Yáñez, J. A. (2021). Hospitality workers' COVID-19 risk perception and depression: A contingent model based on transactional theory of stress model. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102935.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102935>