

CÁC NHÂN TỐ TRÁCH NHIỆM XÃ HỘI DOANH NGHIỆP NỘI BỘ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN KHÁCH SẠN TẠI PHÚ QUỐC, TỈNH KIÊN GIANG TRONG BỐI CẢNH COVID-19

TRƯƠNG TRÍ THÔNG^{1*}, DƯƠNG THANH QUỐC¹,
NGUYỄN THỊ TƯỜNG VI¹

Tóm tắt

Mục đích của nghiên cứu này nhằm phân tích các nhân tố trách nhiệm xã hội doanh nghiệp nội bộ ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang trong bối cảnh COVID-19. Dữ liệu được thu thập từ 124 nhân viên khách sạn tại Phú Quốc. Phương pháp đánh giá độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng để phân tích dữ liệu. Kết quả cho thấy có hai nhân tố trách nhiệm xã hội doanh nghiệp nội bộ ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19: (1) Chính sách đãi ngộ và môi trường làm việc, và (2) Chính sách phát triển nhân viên. Kết quả nghiên cứu này là cơ sở để đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng công việc của nhân viên khách sạn trong tương lai.

Từ khóa: COVID-19, nhân viên khách sạn, Phú Quốc, sự hài lòng công việc, trách nhiệm xã hội doanh nghiệp nội bộ

Abstract

The main purpose of this study is to explore internal corporate social responsibility factors influencing the hotel employee's job satisfaction in Phu Quoc, Kien Giang province, in context of COVID-19. The data were collected from 124 hotel employees in Phu Quoc. The scale reliability, exploratory factor analysis and regression analysis were used to analyze the collected data. According to the findings of this study, there are two internal corporate social responsibility factors influencing the hotel employee's job satisfaction in Phu Quoc in context of COVID-19: (1) Remuneration policy and work environments, and (2) Employee development policy. Based on the findings of the study, some suggestions are proposed to improve the hotel employee's job satisfaction in the future.

Keywords: COVID-19, hotel employee, Phu Quoc, job satisfaction, internal corporate social responsibility

¹ Khoa Du lịch, Trường cao đẳng Kiên Giang

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

1. Giới thiệu

Với khả năng cạnh tranh gay gắt về khách hàng trong ngành khách sạn, các doanh nghiệp cần có những chính sách, điều lệ cho nguồn nhân lực năng động, hài lòng, vui vẻ và gắn bó, vì nhân viên là người trực tiếp làm cho khách hàng hài lòng (Lee & Park, 2019). Theo lý thuyết trao đổi xã hội của Blau (1964), nếu một cá nhân được tổ chức đối đãi như thế nào thì người nhân viên sẽ đáp trả như thế đó đối với tổ chức và khách hàng của họ. Như vậy, để khách hàng được hài lòng về các trải nghiệm dịch vụ tại doanh nghiệp, thì doanh nghiệp cần có những chính sách phù hợp và đối đãi tốt với nhân viên để họ cảm thấy được quan tâm, hài lòng và xứng đáng trao đi cho người khác điều tương tự khi họ nhận được. Không những vậy, sự hài lòng trong công việc đối với nhân viên đóng vai trò như một động lực để làm việc. Do đó, sự hài lòng trong công việc đã trở thành một trong những vấn đề đáng chú ý được thảo luận và nghiên cứu trong lĩnh vực quản lý, tâm lý học và đặc biệt là trong hành vi tổ chức và quản lý nguồn nhân lực trong một thời gian dài (Kosteas, 2011). Sự hài lòng trong công việc có thể giúp tạo nên sự tham gia của nhân viên (Ahmad và ctv, 2017), lòng trung thành (Gorgenyi-Hegyves và ctv, 2021), sự cam kết và tin tưởng tổ chức (Kang và ctv, 2021).

Một số nhân tố tác động đến sự hài lòng công việc đã được nghiên cứu như cam kết tổ chức (Loan, 2020), giao tiếp và bản chất công việc (Matei & Fataciune, 2016), trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (Barakat và ctv, 2016; Khan và ctv, 2018; Story & Castanheira, 2019). Trong đó, trách nhiệm xã hội doanh nghiệp đang được hướng đến để đánh giá sự hài lòng công việc của nhân viên trong thời gian gần

đây. Trách nhiệm xã hội doanh nghiệp được chia làm trách nhiệm xã hội doanh nghiệp bên ngoài (khách hàng, xã hội, cộng đồng, môi trường, nhà nước) và trách nhiệm xã hội doanh nghiệp nội bộ (nhân viên, các đối tác, cổ đông). Tuy nhiên theo hiểu biết của tác giả, có rất ít nghiên cứu tìm hiểu tác động của trách nhiệm xã hội doanh nghiệp nội bộ (ICSR) đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên ngành khách sạn, nhất là trong bối cảnh khủng hoảng do COVID-19. Trong bối cảnh ảnh hưởng của dịch bệnh COVID-19, một số doanh nghiệp đã thay đổi các chính sách về ICSR của mình như giảm các chế độ an sinh xã hội, các phúc lợi, thời gian và khối lượng công việc, lương, thưởng,... Vậy, nhân viên có hài lòng với những chính sách ICSR của doanh nghiệp đang làm việc hay không vẫn chưa được nghiên cứu kỹ. Chính vì vậy, nghiên cứu thực nghiệm vấn đề ICSR và sự hài lòng trong công việc của nhân viên trong lĩnh vực khách sạn ở bối cảnh COVID-19 tại Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang, một điểm đến du lịch thu hút đông đảo thị trường lao động khách sạn nói riêng và du lịch nói chung.

Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm phân tích các ICSR ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh đại dịch COVID-19, qua đó nghiên cứu cũng đưa ra một số khuyến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng công việc của nhân viên trong thời gian tới. Kết quả của nghiên cứu này không chỉ có ý nghĩa về lý luận mà còn thực tiễn đối với các doanh nghiệp khách sạn tại Phú Quốc nói riêng và ở địa bàn khác nói chung trong việc đảm bảo nguồn nhân lực trong phục vụ du khách vào thời điểm hộ chiếu vắc xin được áp dụng cũng như khi đại dịch được kiểm soát.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Ngày nay, nhiều tổ chức coi trách nhiệm xã hội doanh nghiệp là một chiến thuật chính của công ty để đạt được lợi thế cạnh tranh lâu dài; ngoài ra, các tổ chức được hưởng lợi thông qua thực hành trách nhiệm xã hội doanh nghiệp bằng cách làm hài lòng các bên liên quan khác nhau của họ, bao gồm cả nhân viên (Raihan & Karim, 2017). Sự hài lòng trong công việc được định nghĩa là sự đồng hóa của cảm xúc và nhận thức do nhân cách của cá nhân tạo ra với việc đáp ứng các nhu cầu của anh ta liên quan đến công việc của anh ta và xung quanh nó (Saiyaden, 1993). Theo Barakat và ctv (2016), sự hài lòng trong công việc có ý nghĩa quan trọng hơn trong nghiên cứu liên quan đến trách nhiệm xã hội doanh nghiệp.

Một số nhà nghiên cứu xem sự hài lòng trong công việc là một khái niệm toàn cầu thể hiện sự hài lòng tổng thể. Mặt khác, sự hài lòng trong công việc cũng có thể được coi là một khái niệm từng phần cụ thể thể hiện sự hài lòng liên quan đến các khía cạnh khác nhau của công việc như tiền lương, điều kiện làm việc, khối lượng công việc (Cook và ctv, 1981), công bằng tổ chức (Colquitt, 2001), nhận thức được sự hỗ trợ của tổ chức (Eisenberg, 2002), luân chuyển, quyết định nghỉ hưu muộn và các hành vi rút lui khác (Jaramillo, 2006), cam kết tổ chức (Gomes, 2009). Một số tài liệu khác về trách nhiệm xã hội doanh nghiệp cũng cho thấy nhân viên mong đợi từ tổ chức để thể hiện trách nhiệm xã hội đối với họ bằng cách đảm bảo phần thưởng và sự công nhận đáng kể, mang lại cơ hội phát triển cá nhân và cân bằng giữa công việc và cuộc sống, đảm bảo sức khỏe và an toàn nghề nghiệp, sự tham gia và trao quyền cũng như phúc lợi hưu trí tốt (Maignan và ctv,

2005). Nhìn chung, các vấn đề này đều liên quan đến ICSR, theo Mory và ctv (2016) ICSR là hành vi có trách nhiệm xã hội của một công ty đối với nhân viên của mình. Có rất ít nghiên cứu về ICSR đối với sự hài lòng công việc của nhân viên, chủ yếu các nghiên cứu trước chỉ nghiên cứu thành phần lớn của nó là về trách nhiệm xã hội doanh nghiệp như Barakat và ctv (2016), Zhou và ctv (2017), Khan và ctv (2018), Story & Castanheira (2019).

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

Phiếu khảo sát được thiết kế dựa trên các lý thuyết liên quan đến ICSR và sự hài lòng công việc của nhân viên, đồng thời dựa trên các tiêu chí và biến quan sát của các nghiên cứu liên quan đến ICSR trong và ngoài nước, các tiêu chí và biến quan sát của nghiên cứu này được thể hiện cụ thể ở bảng 1. Mục đích của nghiên cứu này là xác định các nhân tố ICSR ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên khách sạn, nên đáp viên mục tiêu của nghiên cứu là những nhân viên đang làm việc tại các khách sạn ở Phú Quốc. Nghiên cứu thu thập dữ liệu sơ cấp bằng bản câu hỏi thông qua hình thức trực tuyến bởi google biểu mẫu (google form) với phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên và mẫu nghiên cứu thu được bao gồm 124 quan sát từ tháng 8 đến tháng 9 năm 2021. Theo Green và ctv (2003), nếu sử dụng phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính thì cỡ mẫu tối thiểu là $50 + 8m$ (m là số lượng biến độc lập tham gia vào phân tích hồi quy), ở đây nghiên cứu có 4 biến độc lập ($50 + 8 \times 4 = 82$), do đó $n=124$ quan sát là phù hợp. Dữ liệu sơ cấp được tiến hành phân tích bằng phần mềm SPSS 28.0 với các phương pháp:

(1) Đánh giá độ tin cậy của thang đo: Được sử dụng để đánh giá độ tin cậy của các tiêu chí và biến quan sát trước khi phân tích dữ

liệu nghiên cứu. Nhiều nghiên cứu cũng đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1,0 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008b). Ngoài ra, đối với biến đo lường đảm bảo độ tin cậy khi có hệ số tương quan biến - tổng $\geq 0,3$ (Nunnally & Bernstein, 1994; trích trong Nguyễn Đình Thọ, 2011).

(2) Phân tích nhân tố khám phá: Dùng để nhóm các biến quan sát ICSR thành những nhân tố ảnh hưởng ICSR mới trong mô hình nghiên cứu. Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008b), kiểm định Bartlett có giá trị Sig. $\leq 0,05$; $0,5 \leq KMO \leq 1,0$ (Kaiser (1974; trích trong Nguyễn Đình Thọ, 2011); tổng phương sai giải thích ở bảng Total Variance Explained

$> 50\%$ (Lê Văn Huy & Trương Trần Trâm Anh, 2012) thì đủ điều kiện phân tích nhân tố khám phá.

(3) Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến: Được dùng để xác định nhân tố nào tác động đến biến phụ thuộc và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố ICSR đến sự hài lòng công việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19. Để mô hình hồi quy tuyến tính có ý nghĩa cần thỏa mãn các điều kiện: $0 \leq$ hệ số R^2 hiệu chỉnh ≤ 1 (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008a); hệ số Sig. của kiểm định F và kiểm định $t \leq 0,05$ và hệ số khuếch đại phương sai VIF < 2 (Đình Phi Hổ, 2012) thì mô hình hồi quy thích hợp. Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến có dạng: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon_i$.

Bảng 1: Tổng hợp nguồn thang đo của nghiên cứu

Tiêu chí	Biến quan sát	Nguồn
Chính sách đãi ngộ	Chính sách lương thưởng, phụ cấp trong đại dịch COVID-19 (ICSR1)	Suher và ctv (2017), Sarfraz và ctv (2018), Nguyễn Tâm Nhi và ctv (2020)
	Chính sách đãi ngộ và phúc lợi trong đại dịch COVID-19 (ICSR2)	Nguyễn Tâm Nhi và ctv (2020)
	Chính sách hỗ trợ tài chính / kinh tế cho nhân viên trong thời gian nghỉ việc tạm thời trong đại dịch COVID-19 (ICSR3)	Filimonau và ctv (2020)
Môi trường và văn hóa doanh nghiệp	Môi trường làm việc an toàn, đảm bảo sức khỏe và vệ sinh lao động trong đại dịch COVID-19 (ICSR4)	Radwan & Radwan (2015), Trần Thị Hoàng Yến (2016), Suher và ctv (2017), Nguyễn Tâm Nhi và ctv (2020), Filimonau và ctv (2020), Adu-Gyamfi và ctv (2021)
	Quy tắc ứng xử, văn hóa doanh nghiệp (ICSR5)	Suher và ctv (2017), Sarfraz và ctv (2018)
	Sự lắng nghe nhân viên (ICSR6)	Radwan & Radwan (2015), Sarfraz và ctv (2018)
	Quyền khiếu nại của nhân viên (ICSR7)	Sarfraz và ctv (2018)
	Xác định và cải thiện mức độ hài lòng của nhân viên (ICSR8)	Trần Thị Hoàng Yến (2016)

Tiêu chí	Biến quan sát	Nguồn
Thời gian và công việc	Thời gian nghỉ ngơi (trong đại dịch COVID-19 (ICSR9))	Nguyễn Tâm Nhi và ctv (2020)
	Khối lượng công việc trong đại dịch COVID-19 (ICSR10)	Sarfraz và ctv (2018)
	Sự linh hoạt của thời gian làm việc trong đại dịch COVID-19 (ICSR11)	Sarfraz và ctv (2018), Özcan & Elçi (2020)
	Cơ hội làm công việc tạm thời trong lúc dịch bệnh (ICSR12)	Filimonau và ctv (2020)
Chính sách phát triển nhân viên	Tham gia các tổ chức hỗ trợ cộng đồng trong đại dịch COVID-19 (ICSR13)	Trần Thị Hoàng Yến (2016), Sarfraz và ctv (2018)
	Cơ hội đào tạo và khuyến khích học tập trong đại dịch COVID-19 (ICSR14)	Radwan & Radwan (2015), Trần Thị Hoàng Yến (2016), Nguyễn Tâm Nhi và ctv (2020), Özcan & Elçi (2020), Adu-Gyamfi và ctv (2021)
	Cơ hội thăng tiến trong đại dịch COVID-19 (ICSR15)	Radwan & Radwan (2015), Nguyễn Tâm Nhi và ctv (2020), Özcan & Elçi (2020)
Sự hài lòng công việc	Tôi thích công việc của tôi đang làm	Barakat và ctv (2016)
	Tôi cảm thấy thoải mái với công việc đang làm	Wong và ctv (2021), Kang và ctv (2021)
	Tôi hài lòng với công việc đang làm	Sarfraz và ctv (2018), Wong và ctv (2021), Gorgenyi-Hegyes và ctv (2021), Khan và ctv (2018), Kang và ctv (2021)
	Tôi hài lòng về doanh nghiệp tôi đang làm việc	Gorgenyi-Hegyes và ctv (2021), Khan và ctv (2018)

Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp, 2021

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Kết quả nghiên cứu

Để tiến hành xác định các nhân tố ảnh hưởng ICSR ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19, nghiên cứu thực hiện phương pháp phân tích nhân tố khám phá. Để tiến hành phân tích nhân tố khám phá, các

nhân tố và biến quan sát được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha. Sau khi đánh giá 4 nhân tố với 15 biến quan sát, đều có hệ số Cronbach's Alpha trên 0,7 (chấp nhận được và tốt), hệ số tương quan biến-tổng hiệu chỉnh $> 0,3$. Như vậy, còn lại 15 biến quan sát đảm bảo độ tin cậy và đủ điều kiện để phân tích nhân tố khám phá (Bảng 2).

Bảng 2: Hệ số Cronbach's Alpha của thang đo

Nhân tố/Tiêu chí	Số lượng biến quan sát	Cronbach' α	Hệ số tương quan biến - tổng hiệu chỉnh
Chính sách đãi ngộ	3	0,893	0,724 \rightarrow 0,831
Môi trường và văn hoá doanh nghiệp	5	0,896	0,640 \rightarrow 0,805
Thời gian và công việc	4	0,853	0,569 \rightarrow 0,780
Chính sách phát triển nhân viên	3	0,737	0,507 \rightarrow 0,647

Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021, $n=124$

Sau khi kiểm định KMO và Bartlett, chỉ số KMO = 0,902 (chỉ số KMO rất tốt) và kiểm định Bartlett có giá trị Sig. = 0,001 ($< 0,05$). Vậy dữ liệu này đủ điều kiện để phân tích nhân tố khám phá. Sau khi phân tích, tất cả 15 biến

quan sát tất cả đều có hệ số tải nhân tố $> 0,5$. Dựa vào bảng ma trận nhân tố xoay ta có thể kết luận, có 02 nhân tố ICSR ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19 (Bảng 3).

Bảng 3: Ma trận điểm số nhân tố

Biến quan sát	Nhân tố	
	Chính sách đãi ngộ và môi trường làm việc	Chính sách phát triển nhân viên
ICSR1	0,842	
ICSR5	0,804	
ICSR6	0,787	
ICSR8	0,768	
ICSR3	0,741	
ICSR7	0,737	
ICSR2	0,730	
ICSR12	0,638	
ICSR10	0,616	
ICSR9	0,609	
ICSR4	0,596	
ICSR11	0,580	
ICSR14		0,827
ICSR13		0,719
ICSR15		0,680

Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021, $n=124$

Để xác định mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố ICSR đến sự hài lòng công việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19, phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính đa biến được sử dụng. Kết quả kiểm tra dữ liệu cho thấy R^2 hiệu chỉnh = 0,479; Sig. = 0,001; VIF = 1,00, đủ điều kiện cho phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Kết

quả nghiên cứu cho thấy có 2 nhân tố ICSR ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19 theo thứ tự ảnh hưởng giảm dần là “Chính sách đãi ngộ và môi trường làm việc” và “Chính sách phát triển nhân viên” (Bảng 4). Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến: $Y = 3,710 + 0,631F1 + 0,299F2 + \varepsilon$

Bảng 4: Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	T	Sig.	VIF
	B	Std.Error	Beta			
1 Hằng số	3,710	0,065		0,000	1,000	
F1	0,631	0,065	0,631	9,702	0,001	1,000
F2	0,299	0,065	0,299	4,594	0,001	1,000

3.2. Thảo luận và khuyến nghị

Nhân tố F1 có hệ số là 0,631 và quan hệ cùng chiều với sự hài lòng công việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19. Khi nhân viên khách sạn đánh giá nhân tố “Chính sách đãi ngộ và môi trường làm việc” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng công việc của nhân viên tăng thêm 0,631 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,631. Chính sách đãi ngộ và môi trường làm việc là một ICSR rất quan trọng đến sự hài lòng công việc của nhân viên khách sạn trong bối cảnh COVID-19. Đây là một nhân tố khác so với các nghiên cứu trước đó, các nhân tố “chính sách đãi ngộ”, “môi trường và văn hoá doanh nghiệp” và “thời gian và công việc” đã nhóm lại và tạo thành nhân tố mới. Do đó, Các doanh nghiệp cần cải thiện chính sách lương thưởng, phụ cấp phù hợp trong đại dịch COVID-19, có thể giảm nhưng giảm tương đối nếu cân bằng được nguồn thu chi;

Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021, n=124

vẫn giữ nguyên chính sách đãi ngộ và phúc lợi cho nhân viên trong thời điểm này, có những khoản hỗ trợ hợp lý về tài chính cho nhân viên và gia đình nhân viên nếu gặp hoàn cảnh khó khăn trong lúc dịch bệnh. Doanh nghiệp cần tăng cường chính sách bảo vệ sức khỏe và an toàn lao động cho nhân viên trong lúc đại dịch như tiêm vắc xin, tăng cường cung cấp các trang bị bảo hộ cho nhân viên (khẩu trang, kính bảo hộ, nước sát khuẩn,...). Ngoài ra, doanh nghiệp cũng cần tạo công việc cho nhân viên trong lúc dịch bệnh, có thể làm ở các công việc ở bộ phận khác và khối lượng công việc phải vừa sức, phù hợp với nhân viên, thời gian nghỉ ngơi đúng quy định (8giờ/ngày, 1 ngày nghỉ/tuần), thời gian làm việc sắp xếp theo ca có thể linh hoạt theo tình hình sức khoẻ của nhân viên. Trong thời điểm này, doanh nghiệp cũng cần lắng nghe nhân viên, xây dựng quy tắc ứng xử, văn hoá doanh nghiệp dựa trên nhân viên. Một điều quan trọng hơn hết, doanh nghiệp

cần thường xuyên lấy ý kiến, đánh giá sự hài lòng của nhân viên đối với doanh nghiệp và từ đó làm cơ sở để nâng cao sự hài lòng của nhân viên đối với doanh nghiệp.

Nhân tố F2 có hệ số là 0,299 và quan hệ cùng chiều với sự cam kết tổ chức của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc trong bối cảnh COVID-19. Khi nhân viên khách sạn đánh giá nhân tố “Chính sách phát triển nhân viên” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng công việc của nhân viên tăng thêm 0,299 điểm, tương ứng với hệ số tương quan chưa chuẩn hóa là 0,299. Nhân tố này được đề xuất dựa trên các lý thuyết liên quan đến trách nhiệm xã hội doanh nghiệp và sự hài lòng của nhân viên. Qua kết quả phân tích, các biến quan sát vẫn không thay đổi và các biến quan sát trong nhân tố này đều liên quan đến chính sách phát triển của nhân viên; do đó, qua nghiên cứu này đã khẳng định nhân tố “chính sách phát triển nhân viên” có ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên khách sạn. Vì vậy, các doanh nghiệp cần phải tạo cơ hội cho nhân viên tham gia hỗ trợ cộng đồng tại địa phương hoặc địa phương khác trong thời điểm đại dịch COVID-19 như hỗ trợ lấy mẫu xét nghiệm, hướng dẫn tiêm vắc xin, hỗ trợ lương thực cho vùng cách ly,... Trong thời điểm đại dịch này, thời gian rảnh rỗi của nhân viên rất nhiều do đó doanh nghiệp cần tận dụng cơ hội đào tạo nhân viên về kỹ năng tay nghề, các kiến thức ở bộ phận khác liên quan hay tiếng Anh giao tiếp,... từ đó làm cơ sở cho nhân viên có cơ hội thăng tiến hơn.

4. Kết luận

Nghiên cứu về ICSR ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên rất quan trọng. Nghiên cứu áp dụng vào lĩnh vực khách sạn trong bối cảnh COVID-19 tại Phú Quốc. Kết quả nghiên cứu cho thấy có hai nhân tố ICSR

ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên khách sạn tại Phú Quốc, tỉnh Kiên Giang trong bối cảnh COVID-19 theo tầm quan trọng giảm dần là “Chính sách đãi ngộ và môi trường làm việc” và “Chính sách phát triển nhân viên”. Qua đây, nghiên cứu cũng đề xuất một số khuyến nghị để doanh nghiệp có thể nâng cao sự hài lòng của nhân viên trong công việc. Kết quả nghiên cứu này góp phần vào lý thuyết trao đổi xã hội của Blau (1964) và lý luận về ICSR cũng như sự hài lòng công việc của nhân viên. Đồng thời, kết quả của nghiên cứu cũng là cơ sở để doanh nghiệp khách sạn có thể đề ra các chính sách, giải pháp phù hợp trong bối cảnh COVID-19 hiện nay nhằm đáp ứng sự hài lòng của nhân viên, từ đó góp phần nâng cao lòng trung thành, sự cam kết tổ chức và hạn chế ý định nghỉ việc.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ahmad, R., Islam, T., & Saleem, S. S., “Employee engagement, organizational commitment and job satisfaction as consequent of perceived CSR: A mediation model”, *Journal of Research Society of Pakistan*, 55(2), 2017, 153-168;
- [2] Barakat, S. R., Isabella, G., Boaventura, J. M. G., & Mazzon, J. A., “The influence of corporate social responsibility on employee satisfaction”, *Management Decision*, 54(3), 2016, 2325 - 2339;
- [3] Blau, P., *Exchange and power in social life*, Wiley, 1964;
- [4] Colquitt, J., Conlon, D., Wesson, M., Porter, C., & Ng, K., “Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research”, *Journal of Applied Psychology*, 86, 2001, 425-445;
- [5] Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D. & Warr, P. B., *The experience of work*, Academic Press, 1981;

- [6] Đinh Phi Hồ, *Phương pháp nghiên cứu định lượng & Những nghiên cứu thực tiễn trong kinh tế phát triển - nông nghiệp*, Nhà xuất bản Phương Đông, 2012;
- [7] Eisenberg, R., Stinglhalmer, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I., & Rhoades, L., “Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention”, *Journal of Applied Psychology*, 87, 2002, 565-573;
- [8] Filimonau, V., Derqui, B. & Matute, J., “The COVID-19 pandemic and organisational commitment of senior hotel managers”, *International Journal of Hospitality Management*, 91, 2020, 102659, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102659>;
- [9] Green, S. B., Salkind, N. J., & Akey, T. M., *Using SPSS for Windows and Macintosh: Analyzing and understanding data*, Prentice Hall, 2003.
- [10] Gomes, D., “Organizational change and job satisfaction: The mediating role of organizational commitment”, *Exedra*, 1, 2009, 177-195;
- [11] Gorgenyi-Hegyessy, E., Nathan, R. J., & Fekete-Farkas, M., “Workplace Health Promotion, Employee Wellbeing and Loyalty during Covid-19 Pandemic—Large Scale Empirical Evidence from Hungary”, *Economies*, 9(2), 2021, 55, <https://doi.org/10.3390/economies9020055>;
- [12] Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, *Phân tích dữ liệu với SPSS (Tập 1)*, Nhà xuất bản Hồng Đức, 2008a;
- [13] Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, *Phân tích dữ liệu với SPSS (Tập 2)*, Nhà xuất bản Hồng Đức, 2008b;
- [14] Kang, S. E., Park, C., Lee, C. K., & Lee, S., “The Stress-Induced Impact of COVID-19 on Tourism and Hospitality Workers”, *Sustainability*, 13(3), 2021, 1327, <https://doi.org/10.3390/su13031327>;
- [15] Khan, M., Sarwar, S., & Khan, H., “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), 2018, 28-47;
- [16] Kosteas, V. D., “Job satisfaction and promotions. Industrial Relations”, *A Journal of Economy and Society*, 50(1), 2021, 174-194;
- [17] Lee, B. Y., & Park, S. Y., “The role of customer delight and customer equity for loyalty in upscale hotels”, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 2019, 175 - 184;
- [18] Lê Văn Huy và Trương Trần Trâm Anh, *Phương pháp nghiên cứu trong Kinh doanh*, Nhà xuất bản Tài chính, 2012;
- [19] Maignan, I., Ferrell, O. C., & Ferrell, L., “A stakeholder model for implementing social responsibility in marketing”, *European Journal of Marketing*, 39(9), 2005, 956-977;
- [20] Mory, L., Wirtz, B. W., & Göttel, V., “Factors of internal corporate social responsibility and the effect on organizational commitment”, *The International Journal of Human Resource Management*, 27(13), 2016, 1393-1425;
- [21] Nguyễn Đình Thọ, *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Nhà xuất bản Lao động-Xã hội, 2011;
- [22] Nguyễn Tâm Nhi, Bùi Thị Ngọc Tuyết, Quách Yến Nhi, Trần Tú Vân Hà và Phạm Thị Thanh Xuân, “Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đối với người lao động: Nghiên cứu tính huống tại khu chế

- xuất Tân Thuận”, *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 56, 2020, 14-26;
- [23] Raihan, T., & Karim, R. A., “CSR and Employee Job Satisfaction: A Case from MNCS Bangladesh”, *Global Journal of Human Resource Management*, 5(3), 2017, 26-39;
- [24] Saiyaden, M. A., *Human Resource Management*, McGraw-Hill, 1993;
- [25] Sarfraz, M., Qun, W., Abdullah, M. I. and Alvi, A. T., “Employees’ perception of corporate social responsibility impact on employee outcomes: mediating role of organizational justice for small and medium enterprises (SMEs)”, *Sustainability*, 10(7), 2018, 2429, <https://doi.org/10.3390/su10072429>;
- [26] Trần Thị Hoàng Yên, *Nghiên cứu tác động trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp đến kết quả hoạt động tài chính tại các ngân hàng thương mại Việt Nam*, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, 2016;
- Ngày nhận bài: 6/10/2021*
- Ngày gửi phản biện: 18/10/2021*
- Ngày duyệt đăng: 6/11/2021*