

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN VĂN PHÒNG: VAI TRÒ TRUNG GIAN CỦA SỰ ĐÁP ỨNG NHU CẦU TÂM LÝ

● NGUYỄN NGỌC SƠN - TRẦN THẾ NAM

TÓM TẮT:

Nghiên cứu nhằm để đánh giá mức độ tác động của các yếu tố khách quan (Quyền tự quyết công việc, Đào tạo và phát triển) cùng các yếu tố chủ quan (Trí thông minh cảm xúc, Đặc điểm tính cách) đến sự hài lòng công việc của nhân viên văn phòng tại TP. Hồ Chí Minh, thông qua biến trung gian là sự đáp ứng nhu cầu tâm lý. Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp bao gồm định tính kết hợp định lượng đã được thực hiện. Có 174 mẫu hợp lệ được ghi nhận để tiến hành phân tích trên SmartPLS 4.0. Kết quả nghiên cứu cho thấy, tất cả các yếu tố chủ quan và khách quan đều có ý nghĩa thống kê với sự hài lòng công việc thông qua sự đáp ứng nhu cầu tâm lý đóng vai trò trung gian. Để đáp ứng sự hài lòng công việc, các nhà quản trị nên xây dựng văn hóa tổ chức gắn kết, các chính sách đào tạo đa dạng, quy trình làm việc linh hoạt, chú trọng vào tâm lý nhân viên.

Từ khóa: quyền tự quyết công việc, trí thông minh cảm xúc, sự đáp ứng nhu cầu tâm lý, sự hài lòng công việc.

1. Đặt vấn đề

Sự hài lòng công việc là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu suất công việc, cũng như hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Bởi lẽ, theo Ayele et al. (2020), sự hài lòng công việc thấp có thể dẫn đến giảm hiệu suất công việc và làm tăng tỷ lệ nghỉ việc ở nhân viên. Trước đây, các nghiên cứu khoa học đều tập trung vào các yếu tố chủ quan hoặc khách quan để đánh giá về mức độ hài lòng công việc. Theo Singh and Loncar (2010), sự hài lòng công việc của nhân viên bị ảnh hưởng bởi động lực bên trong lẫn bên ngoài. Động lực bên trong bao gồm các yếu tố chủ quan, thôi thúc con người thực hiện công việc nhằm hướng về kết quả công việc.

Động lực bên ngoài bao gồm các yếu tố khách quan, do thế giới bên ngoài tác động có ảnh hưởng đến Sự hài lòng công việc. Chính vì vậy, cần có một mô hình nghiên cứu thể hiện tính khách quan, nhằm thể hiện mức độ chân thực và toàn diện về mức độ hài lòng công việc của nhân viên.

2. Cơ sở lý thuyết và các giả thuyết nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Khái niệm về Sự đáp ứng nhu cầu tâm lý

Việc đáp ứng nhu cầu tâm lý rất quan trọng đối với hạnh phúc và sự kết nối của các mối quan hệ. Patrick et al. (2007) cho thấy, càng nhiều nhu cầu được đáp ứng trong mối quan hệ lãng mạn của con người thì mối quan hệ của họ càng hoạt động tốt

hơn. La Guardia et al. (2000) phát hiện ra rằng sự thay đổi bên trong con người về sự thỏa mãn nhu cầu giữa các mối quan hệ xã hội có liên quan đến sự thay đổi trong nội bộ con người trong sự gắn bó. Tương tự, khi những nhu cầu cơ bản không được thỏa mãn thì khả năng xảy ra căng thẳng tâm lý cao hơn. Kết quả nghiên cứu của Bartholomew et al. (2011) đã chỉ ra các tâm lý thất vọng của vận động viên có thể khiến họ dễ khiến tình trạng bệnh tật của họ tăng cao.

2.1.2. Lý thuyết trao đổi xã hội (Social exchange theory)

Kể từ những ấn phẩm đầu tiên của Blau (1964) được ra mắt, thuyết trao đổi xã hội đã là một trong những định hướng lý thuyết chính thống trong nghiên cứu tâm lý xã hội. Thuyết này bắt nguồn từ các quan điểm triết học và tâm lý trước đây chịu ảnh hưởng của chủ nghĩa hành vi và chủ nghĩa vị lợi. Ngay cả trong sự lặp lại hiện nay của lý thuyết trao đổi, có thể thấy dấu vết của cả hai nền tảng lý thuyết này. Theo Mitchell et al. (2012), tất cả các lý thuyết trao đổi xã hội đều xem đời sống xã hội là một quá trình trao đổi giữa hai hoặc nhiều người. Các nguồn lực được trao đổi thông qua quá trình có qua có lại, trong đó một bên thích trả lại cho bên kia vì hành vi tốt (hoặc đôi khi kém) của họ (Gergen, 1969; Gouldner, 1960).

2.1.3. Thuyết tự quyết (Autonomy theory)

Thuyết tự quyết là một cách tiếp cận động lực và tính cách của con người. Do đó, nghiên cứu về nhu cầu tâm lý tự nhiên và khuynh hướng phát triển của mọi người, cung cấp cơ sở cho động lực bản thân và tích hợp nhân cách của họ, cũng như môi trường hỗ trợ các quá trình thuận lợi này, là lĩnh vực nghiên cứu của nó. Theo đó, Thuyết tự quyết là sự tổng hòa của 3 yếu tố: Nhu cầu về năng lực (Harter, 1978), Tính liên quan (Baumeister và Leary, 1995; Reis, 2013), và Tự chủ (DeCharms, 1968). Thuyết tự quyết có ý nghĩa thôi thúc mỗi cá nhân làm chủ cuộc sống của mình, tự đưa ra các quyết định nhằm mang lại sự hạnh phúc, sự hài lòng về cuộc sống, công việc của chính mình.

2.2. Các giả thuyết nghiên cứu

2.2.1. Sự hài lòng công việc

Sự hài lòng công việc đề cập đến trạng thái

cảm xúc vui vẻ hoặc tích cực của nhân viên trong quá trình làm việc (Zhang and Zheng, 2009). Sự hài lòng công việc có thể phát sinh từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm mức độ mơ hồ trong công việc, chất lượng giám sát và các mối quan hệ đồng nghiệp, ví dụ như mức độ hỗ trợ tại nơi làm việc (De Moura et al., 2009). Sự hài lòng công việc giúp nâng cao hiệu quả của nhân viên và thúc đẩy hành vi tích cực, nó có thể tác động đến hiệu quả hoạt động kinh doanh và hoạt động quản trị hành chính (Raziq and Maulabakhsh, 2015).

2.2.2. Các yếu tố xuất phát từ chính sách của doanh nghiệp

Tự chủ trong công việc tạo cơ hội cho nhân viên kiểm soát công việc của họ và có liên quan đáng kể đến sự hài lòng công việc, hiệu suất công việc, ý định thay đổi nhân sự và cam kết với tổ chức (Humphrey et al., 2007). Mặt khác, khi nhân viên có được quyền tự quyết, họ sẽ càng tự tin hơn khi giao tiếp với đồng nghiệp.

Bên cạnh đó, các nghiên cứu gần đây đều cho thấy, đào tạo ảnh hưởng đến hiệu suất công việc và sự hài lòng công việc của nhân viên (Nda and Fard, 2013; Vasudevan, 2014b; Rodriguez and Walters, 2017; Mahadevan and Yap, 2019; Cherif, 2020; Alnawfleh, 2020). Mặt khác, nghiên cứu của Nawaz et al. (2014) đã tìm ra mối liên kết tích cực và sự hỗ trợ giữa đào tạo nhân sự và sự gắn kết của nhân viên. Các chương trình đào tạo sẽ giúp nhân viên định vị bản thân mình tốt hơn, giúp họ tự tin thể hiện bản thân, được là chính mình ở mọi tình huống trong công việc.

H1: Quyền tự quyết công việc có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng công việc thông qua biến trung gian là sự đáp ứng nhu cầu tâm lý

H2: Đào tạo và phát triển có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng công việc thông qua biến trung gian là sự đáp ứng nhu cầu tâm lý

2.2.3. Các yếu tố xuất phát từ nội tại của nhân viên

Trong mô hình nghiên cứu của mình, nhóm tác giả cho rằng đây là yếu tố chủ quan, xuất phát từ bên trong mỗi nhân viên. Một nhân viên có trí thông minh cảm xúc, sẽ luôn tạo được cảm giác

thoải mái, thiện cảm với đồng nghiệp. Không chỉ vậy, theo Barreiro và Treglown (2020), trí thông minh cảm xúc còn đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì mức độ gắn kết giữa nhân viên. Điều đó sẽ giúp nhân viên được thỏa mãn các nhu cầu tâm lý tốt hơn.

Một nghiên cứu của Larson et al., (2013) đã khẳng định tầm quan trọng của việc hiểu sự phù hợp của con người với tổ chức, sự gắn kết của nhân viên và sự hài lòng công việc. Trong bất kỳ tổ chức nào, việc cởi mở để đón nhận những trải nghiệm khác biệt sẽ giúp họ dễ tạo thiện cảm với đồng nghiệp. Điều này giúp tạo ra một môi trường làm việc hài hòa và hợp tác (Rully and Muharram, 2023). Ngoài ra, nhiều người hướng nội sẽ ít thoải mái chia sẻ các vấn đề cá nhân hơn so với những nhân viên hướng ngoại (Chavous and Chambliss, 2001), dẫn đến khả năng kết nối với mọi người ít hiệu quả, từ đó mà họ khó đón nhận được sự hỗ trợ, quan tâm từ đồng nghiệp.

H3: Trí thông minh cảm xúc có ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng công việc thông qua biến trung gian là sự đáp ứng nhu cầu tâm lý

H4: Đặc điểm tính cách có ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng công việc thông qua biến trung gian là sự đáp ứng nhu cầu tâm lý

2.2.4. Sự đáp ứng nhu cầu tâm lý

Sự hài lòng công việc là một trạng thái tâm lý được xây dựng dựa trên sự thỏa mãn các nhu cầu tâm lý khác. Theo mô hình lý thuyết tự quyết về động lực tại nơi làm việc, khi nhu cầu tâm lý cơ bản của nhân viên được thỏa mãn, họ sẽ cảm thấy hạnh phúc hơn và tham gia vào các hành vi chức năng, mang tính xây dựng (Deci et al., 2017; Gagné and Deci, 2005). (Hình 1)

H5: Sự đáp ứng nhu cầu tâm lý có ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng công việc

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm tác giả, 2023

3. Phương pháp nghiên cứu

Nhóm tác giả xác định mẫu nghiên cứu bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện phi xác suất. Việc phân tích kết quả định lượng được thực hiện thông qua 2 giai đoạn trên phần mềm SmartPLS 4.0, đó là: (1) Phân tích mô hình đo lường: Phân tích hệ số tải ngoài, độ tin cậy và tính hợp lệ của thang đo, giá trị phân biệt của các biến quan sát. (2) Phân tích mô hình cấu trúc: Kiểm tra đa cộng tuyến, đánh giá hệ số tác động, mức độ phù hợp của mô hình, hiệu quả tác động của từng biến độc lập đến biến phụ thuộc.

4. Phân tích kết quả nghiên cứu

4.1. Thông tin mẫu khảo sát

Trong số 174 mẫu nghiên cứu đã thu thập được, tỷ lệ nhân viên văn phòng là nữ chiếm đa số, với 54%. Ngoài ra, người tham gia khảo sát có trình độ học vấn cao, tập trung chủ yếu ở bậc học đại học và sau đại học với tỷ lệ lần lượt là 64.9% và 29.3%. Mức thu nhập của người tham gia khảo sát ở mức trung bình và trung bình khá. Trong đó, có 33.3% người khảo sát cho biết họ có mức thu nhập rơi vào khoảng 15 triệu đồng/người/tháng đến dưới 30 triệu đồng/người/tháng và 41% người tham gia khảo sát có mức lương dưới 15 triệu đồng/người/tháng.

4.2. Kết quả nghiên cứu

4.2.1. Kiểm định mô hình đo lường

Theo Hair et al. (2011), những thang trên đều có hệ số tải ngoài trên mức 0.700 nên sẽ được giữ lại trong mô hình nghiên cứu. Theo Nunnally and Bernstein (1994), giá trị CR (Composite reliability) dao động trong khoảng từ 0.600 đến 0.700 thuộc ngưỡng chấp nhận, vì vậy các yếu tố trong mô hình đều đạt độ tin cậy nhất quán nội bộ. Các yếu tố còn đạt tính nhất quán nội bộ do có giá trị Cronbachs Alpha lớn hơn 0.700 (Hair et al., 2011). Theo Hair

Bảng 1. Thông tin thang đo

Nhân tố và thang đo	CR	Cronbach's alpha	AVE
1. Quyền tự quyết trong công việc	0.859	0.851	0.628
Bao gồm 5 thang đo: TQ1, TQ2, TQ3, TQ4, TQ5	Giá trị hệ số tải nhân tố lần lượt là: 0.703, 0.845, 0.836, 0.797, 0.774		
2. Đào tạo và phát triển	0.925	0.921	0.717
Bao gồm 6 thang đo: DT1, DT2, DT3, DT4, DT5, DT6	Giá trị hệ số tải nhân tố lần lượt là: 0.876, 0.878, 0.874, 0.856, 0.781, 0.811		
3. Trí thông minh cảm xúc	0.835	0.791	0.600
Bao gồm 5 thang đo: TC1, TC2, TC3, TC4, TC5	Giá trị hệ số tải nhân tố lần lượt là: 0.720, 0.797, 0.721, 0.829, 0.801		
4. Đặc điểm tính cách	0.853	0.849	0.690
Bao gồm 4 thang đo: DC1, DC2, DC3, DC4	Giá trị hệ số tải nhân tố lần lượt là: 0.882, 0.820, 0.847, 0.765		
5. Sự đáp ứng nhu cầu tâm lý	0.835	0.830	0.663
Bao gồm 4 thang đo: TL1, TL2, TL3, TL4	Giá trị hệ số tải nhân tố lần lượt là: 0.765, 0.810, 0.880, 0.797		
6. Sự hài lòng công việc	0.878	0.853	0.638
Bao gồm 5 thang đo: HL1, HL2, HL3, HL4, HL5	Giá trị hệ số tải nhân tố lần lượt là: 0.850, 0.595, 0.902, 0.805, 0.805		

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả

et al. (2011), AVE của các nhân tố có giá trị lớn hơn 0.500, nên các yếu tố có ý nghĩa hội tụ. (Bảng 2)

Theo Hair et al. (2011), các yếu tố trong mô hình đạt được giá trị phân biệt khi có các chỉ số đường chéo của Fornell and Larcker lớn hơn các con số liên kế theo hàng ngang và hàng dọc.

4.2.2. Kiểm định mô hình cấu trúc

Phân tích mô hình cấu trúc, bao gồm các bước:

Kiểm tra vấn đề đa cộng tuyến VIF; Đánh giá mức ý nghĩa và sự liên quan của các mối liên hệ trong mô hình cấu trúc; Phân tích mức độ phù hợp của mô hình (R2); Phân tích mức độ tác động của từng biến độc lập của mô hình (F2). (Bảng 3)

Các yếu tố có giá trị VIF nhỏ hơn 5.000, nên chứng tỏ rằng trong mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến Hair et al. (2011). Theo Hair et al.

Bảng 2. Giá trị Fornell and Larcker

	DC	DT	HL	TC	TL	TQ
Đặc điểm tính cách (DC)	0.831					
Đào tạo và phát triển (DT)	0.494	0.847				
Sự hài lòng công việc (HL)	0.775	0.551	0.798			
Trí thông minh cảm xúc (TC)	0.753	0.374	0.650	0.785		
Sự đáp ứng nhu cầu tâm lý (TL)	0.768	0.477	0.738	0.759	0.814	
Quyền tự quyết trong công việc (TQ)	0.594	0.475	0.566	0.549	0.612	0.793

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả

Bảng 3. Hệ số tác động, giá trị p và giá trị F^2

Mã giả thuyết	VIF	Hệ số tác động	Giá trị P	Kết luận	F^2	Mức độ tác động
H1	1.724	0.097	0.5%	Chấp nhận	0.045	Nhỏ
H2	1.421	0.057	8.1%	Chấp nhận	0.019	Nhỏ
H3	2.403	0.238	0%	Chấp nhận	0.195	Trung bình
H4	2.786	0.215	0%	Chấp nhận	0.137	Trung bình
H5	1.597	0.626	0%	Chấp nhận	0.565	Lớn

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả

(2017), các nhà nghiên cứu thường so sánh giá trị P với mức ý nghĩa được chọn trước khi phân tích để quyết định xem hệ số đường dẫn có ý nghĩa thống kê hay không. Với mức ý nghĩa thống kê chấp nhận ở mức 10%, có thể kết luận rằng tất cả các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5 đều được chấp nhận.

R square là lượng phương sai giải thích của các yếu tố trong mô hình cấu trúc. R square với giá trị lần lượt là 0.750, 0.500 và 0.250 có thể được coi là mạnh, trung bình và yếu (Hair et al., 2011). R square của sự hài lòng công việc và sự đáp ứng nhu cầu tâm lý có giá trị lần lượt là 0.566 và 0.691, nên có thể thấy mức độ phù hợp tương đối tốt của mô hình nghiên cứu.

Các giá trị $F^2 = 0.020; 0.150; 0.350$ thể hiện mức độ tác động yếu, trung bình và mạnh của một biến độc lập đến biến phụ thuộc. Có thể kết luận biến độc lập không có tác động đến biến phụ thuộc khi giá trị F^2 nhỏ hơn 0.020 (Cohen, 1988). Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, “Sự đáp ứng nhu cầu tâm lý” là một yếu tố đóng vai trò quan trọng trong việc ảnh hưởng đến “Sự hài lòng công việc” của nhân viên. “Trí thông minh cảm xúc” và “Đặc điểm tính cách” có tác động trung bình đến “Sự hài lòng công việc” thông qua “Sự đáp ứng nhu cầu tâm lý” làm yếu tố trung gian.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy: Quyền tự quyết trong công việc, đào tạo và phát triển, đặc điểm tính cách, trí thông minh cảm xúc đều có mối quan hệ ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng công việc thông qua sự đáp ứng nhu cầu tâm lý giữ vai trò trung gian. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu còn góp phần củng cố Thuyết trao đổi xã hội và Thuyết tự quyết.

5.2. Khuyến nghị

Để nâng cao mức độ hài lòng công việc, các doanh nghiệp cần đặc biệt quan tâm đến tâm lý của nhân viên văn phòng. Cụ thể, các nhà quản trị cần động viên nhân viên thể hiện bản thân mình, phát huy, bảo vệ bản sắc, cá tính của mình, nhằm gia tăng sự tự tin vào bản thân, từ đó dẫn đến sự hài lòng công việc và hiệu quả làm việc.

5.3. Hạn chế của nghiên cứu và đề xuất

Trong quá trình nghiên cứu, đề tài cũng có hạn chế nhất định, đó là: phương pháp chọn ngẫu nhiên phi xác suất cũng khiến kết quả nghiên cứu khó đạt tính khái quát. Theo đó, các công trình nghiên cứu kế tiếp có thể thay đổi phương pháp chọn mẫu để tăng mức độ phản ánh của kết quả nghiên cứu ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Alnawfleh, S. H. (2020). Effect of training and development on employee performance in the Aqaba Special Economic Zone Authority. *Journal of Business & Management (COES&RJ-JBM)*, 8(1), 20-34.
2. Blau, P. M. (1964). Justice in social exchange. *Sociological Inquiry*, 34(2), 193-206.
3. Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* New York. NY: Academic, 54.

4. Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-determination theory in work organizations: The state of a science. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 19-43.
5. Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
6. La Guardia, J. G., Ryan, R. M., Couchman, C. E., & Deci, E. L. (2000). Within-person variation in security of attachment: A self-determination theory perspective on attachment, need fulfillment, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(3), 367.
7. Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* New York, NY: McGraw-Hill.
8. Singh, P., & Loncar, N. (2010). Pay Satisfaction, Job Satisfaction and Turnover Intent. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 65, 470-490. <https://doi.org/10.2307/23078304>.

Ngày nhận bài: 12/11/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 25/11/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 12/12/2023

Thông tin tác giả:

1. NGUYỄN NGỌC SƠN

2. TRẦN THẾ NAM

Trường Đại học Tài chính - Marketing

FACTORS IMPACTING THE JOB SATISFACTION OF OFFICE WORKERS IN HO CHI MINH CITY: THE MEDIATING ROLE OF THE SATISFACTION OF PSYCHOLOGICAL NEEDS

● NGUYEN NGOC SON¹

● TRAN THE NAM¹

¹University of Finance and Marketing

ABSTRACT:

This study evaluated the impact of objective factors (autonomy at work, training and development) and subjective factors (emotional intelligence, personality traits) on the satisfaction of office workers in Ho Chi Minh City through the satisfaction of psychological needs, which is an intermediary variable. In this study, mixed research methods, including qualitative and quantitative, were applied. There were 174 valid samples recorded for analysis on SmartPLS. The study's results show that all subjective and objective factors are statistically significant with job satisfaction through the mediating role of the satisfaction of psychological needs. To meet job satisfaction, administrators should build a cohesive organizational culture, diverse training policies, flexible work processes, and focus on the psychology of employees.

Keywords: autonomy at work, emotional intelligence, satisfaction of psychological needs, job satisfaction.