

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● **VŨ THỊ THỦY**

TÓM TẮT:

Mục đích của bài viết này là khám phá những nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại Cục Hải quan Thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM). Cơ sở lý thuyết được dựa vào kết quả của các nghiên cứu trước. Bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy đa biến, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng có ba nhân tố tác động đến động lực làm việc của nhân viên gồm: Môi trường làm việc (MTLV), Đào tạo và thăng tiến (ĐTPT), Sự ổn định trong công việc (CVOD).

Từ khóa: động lực làm việc, nhân viên, Cục Hải quan TP. Hồ Chí Minh.

1. Đặt vấn đề

Nguồn nhân lực là yếu tố cốt lõi của mọi cơ quan tổ chức, việc sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực thể hiện qua nhiều nội dung, trong đó hoạt động tạo động lực cho người lao động là một trong những vấn đề quan trọng. Hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp phụ thuộc rất lớn vào hiệu quả lao động của từng cá nhân. Trong khi đó, hiệu quả lao động của từng cá nhân phụ thuộc rất nhiều vào hai yếu tố năng lực và động lực làm việc. Năng lực làm việc phụ thuộc vào học vấn, kiến thức, kỹ năng làm việc, kinh nghiệm bản thân của mỗi người có được qua trải nghiệm thực tế. Còn động lực làm việc hình thành từ những yếu tố thuộc bản thân mỗi cá nhân và những yếu tố phát sinh trong quá trình làm việc. Khi người lao động có động lực làm việc họ trở

nên rất hăng say, nhiệt tình, đam mê với công việc. Điều đó sẽ tạo ra năng suất lao động cao, góp phần vào việc đạt được mục tiêu sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc tạo động lực làm việc cho nhân viên, cơ quan Cục Hải quan TP.HCM đã quan tâm và có nhiều hoạt động nhằm tạo động lực cho người lao động nhằm từng bước tạo dựng môi trường làm việc thân thiện, văn minh, lành mạnh, phát huy tinh thần chủ động sáng tạo của người lao động. Tuy nhiên, thực tế cho thấy vẫn tồn tại những hạn chế nhất định như công tác tạo động lực làm việc chưa đem lại hiệu quả như mong muốn, chưa tạo ra động lực để người lao động cố gắng và nỗ lực hết mình. Do đó, việc nghiên cứu tìm ra các giải pháp nâng cao động lực làm việc cho cán bộ công nhân viên,

giúp họ nhiệt tình, sáng tạo hơn trong công việc, qua đó sẽ giúp Cục Hải quan TP.HCM có được hiệu quả cao hơn nữa trong những nhiệm vụ được Nhà nước giao là thật sự cần thiết. Do đó, mục tiêu của nghiên cứu là khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Cục Hải quan TP.HCM, từ đó dựa vào kết quả nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao động lực làm việc của nhân viên đối với đơn vị này.

2. Tổng quan lý thuyết

2.1. Động lực làm việc

Động lực làm việc là chủ đề được khá nhiều nhà nghiên cứu quan tâm, nghiên cứu trên nhiều phương diện khác nhau. Theo Kleinginna, P. R., & Kleinginna, A. M. (1981), đã có ít nhất 140 định nghĩa khác nhau về động lực làm việc. Dưới góc độ tâm lý học, động lực làm việc được hiểu là cái thúc đẩy hành động, gắn liền với việc thỏa mãn những nhu cầu của chủ thể, có khả năng khơi dậy tính tích cực lao động của con người. Dưới góc độ quản trị, động lực làm việc chính là sự khao khát và tự nguyện của cá nhân nhằm phát huy và hướng nỗ lực của bản thân để đạt được các mục tiêu cá nhân và mục tiêu của tổ chức. Thực tế có rất nhiều khái niệm về động lực làm việc nhưng nội hàm của chúng đều hướng tới sự khao khát và tự nguyện nỗ lực làm việc của người lao động. Động lực là trạng thái nội tại của con người để hướng dẫn và chỉ đạo hành vi của con người hướng tới sự thỏa mãn, đó là một chuỗi các nhu cầu, khuynh hướng, ham muốn, kích thích và khiến người đó thực hiện một hành vi nào đó một cách tích cực nhất. Theo Frederic Herzberg (1959), Cignitas, C. P., Torrents Arévalo, J. A., & Vilajosana Crusells, J. (2022), động lực làm việc là sự khao khát và tự nguyện của người lao động để tăng cường nỗ lực nhằm hướng tới việc đạt các mục tiêu của tổ chức. Theo Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2017), động lực làm việc là sự khát khao và tự nguyện của người lao động để tăng cường nỗ lực nhằm hướng tới việc đạt mục tiêu của tổ chức. Theo Bùi Anh Tuấn (2012), động

lực làm việc là những nhân tố bên trong kích thích con người tích cực làm việc trong điều kiện cho phép tạo ra năng suất và hiệu quả cao. Biểu hiện của động lực là sẵn sàng, nỗ lực, say mê làm việc nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức cũng như bản thân người lao động. Động lực làm việc xuất phát từ trong nội tại suy nghĩ của người lao động. Mỗi người lao động đảm nhiệm một công việc khác nhau có thể có động lực lao động khác nhau để làm việc tích cực hơn. Có thể rút ra một cách hiểu chung nhất về động lực làm việc: Động lực làm việc là những nhân tố bên trong kích thích con người tích cực làm việc trong điều kiện cho phép tạo ra năng suất, hiệu quả cao. Biểu hiện của động lực làm việc là sự sẵn sàng, nỗ lực, say mê làm việc nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức cũng như bản thân người lao động.

2.2. Giả thuyết và mô hình nghiên cứu

2.2.1. Điều kiện làm việc có tác động đến động lực làm việc của nhân viên

Điều kiện làm việc là tình trạng của nơi mà người lao động làm việc. Theo ShaemiBarzoki, Attafar, RezaJannati (2012) điều kiện làm việc là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến động lực làm việc. Điều kiện làm việc tốt liên quan đến vấn đề an toàn, vệ sinh và thời gian làm việc (Kovach, 1987). Trong tổ chức mà điều kiện làm việc của người lao động được quan tâm, được đầu tư về trang thiết bị, về máy móc, về thiết bị an toàn, bảo hộ... người lao động làm việc cảm thấy yên tâm về tính mạng, sức khỏe, môi trường thì tâm lý sẽ ổn định và chuyên tâm vào công việc. Nếu họ được làm việc trong điều kiện làm việc tốt nhất, được hỗ trợ công cụ làm việc... sẽ là cơ sở để tạo ra năng suất và chất lượng lao động cao. Họ sẽ có động lực làm việc tốt hơn và tạo hiệu quả cao. Người quản lý cần phải tạo ra điều kiện làm việc thuận lợi nhất cho người lao động để tạo ra động lực lao động cho họ. Vì vậy, người quản lý cần xem xét các vấn đề sau: trang thiết bị nơi làm việc cần đầy đủ hợp lý và khoa học; bố trí các phương tiện vật chất kỹ thuật cần đảm bảo về không gian diện tích, phù hợp với thị lực của người lao động,

tạo tư thế hợp lý tiết kiệm động tác, an toàn đảm bảo sức khỏe và tạo hứng thú cho người lao động.

Giả thuyết H1: Điều kiện làm việc tốt sẽ làm tăng động lực làm việc của nhân viên.

2.2.2. Sự ổn định trong công việc sẽ làm tăng động lực làm việc của nhân viên

Theo Frederick Herzberg (1959), các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc gồm 2 yếu tố: yếu tố duy trì và yếu tố thúc đẩy. Trong đó yếu tố duy trì là điều kiện làm việc, chính sách của công ty, sự giám sát, quan hệ đồng nghiệp, tiền lương, địa vị và công việc ổn định. Đặc biệt trong khủng hoảng kinh tế hiện nay, sự ổn định công việc, tiền lương đều đặn cũng là một trong những yếu tố quan trọng thu hút nhân tài của công ty. Hơn nữa con người luôn mong muốn được lao động, được làm việc có ích và có hiệu quả cho bản thân, gia đình và xã hội. Mặt khác, người lao động và làm việc không những đảm bảo cuộc sống mà còn phát triển mọi khả năng của bàn tay và trí tuệ. Bản thân người lao động nào cũng muốn có được một công việc ổn định, lâu dài để có thể nuôi sống bản thân và gia đình, có thể yên tâm làm việc hơn. Do đó, tạo việc làm ổn định là một biện pháp kích thích tinh thần cho người lao động

Giả thuyết H2: Sự ổn định trong công việc ảnh hưởng tích cực đến động lực làm việc của nhân viên.

2.2.3. Lương và phúc lợi ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên

Lương và phúc lợi thể hiện ở nhu cầu sinh lý và an toàn trong thuyết nhu cầu của Maslow (1943), là yếu tố quan trọng nhất đối với nhân viên trong các nghiên cứu của Simons & Enz (1995) tại Mỹ, Canada. Theo nghiên cứu của Artz (2008), phúc lợi có vai trò quan trọng trong việc xác định mức thỏa mãn công việc. Tiền lương và phúc lợi bao gồm các khoản tiền lương cơ bản, phụ cấp, tiền thưởng và các loại phúc lợi khác (Trần Kim Dung, 2009). Để tạo động lực cho nhân viên hướng tới đạt được các mục tiêu của tổ chức, việc khen thưởng phải gắn liền với kết quả và hiệu quả của việc thực hiện nhiệm vụ của nhân viên (Nguyễn

Hữu Lam, 1996). Trong hệ thống ngành vận tải, nhân tố này bao gồm: tiền lương và tiền thưởng (thưởng theo an toàn, thưởng tết,...), phúc lợi (điều dưỡng, nghỉ mát hàng năm,...), phụ cấp (phụ cấp độc hại, phụ cấp trách nhiệm, công tác phí. Khi người lao động ngành vận tải có khoản thu nhập tương xứng với công việc, họ sẽ tin tưởng vào chính sách tiền lương của ngành vận tải và tạo cho họ động lực trong công việc, vì họ tin rằng sẽ nhận lại phần thưởng xứng đáng.

Giả thuyết H3: Lương và phúc lợi càng cao sẽ càng làm tăng động lực làm việc của nhân viên.

2.2.4. Chính sách đào tạo phát triển của công ty tốt sẽ làm tăng động lực làm việc của nhân viên

Theo Trần Kim Dung (2009), cơ hội đào tạo thỏa mãn nhu cầu phát triển cho nhân viên. Được trang bị những kỹ năng chuyên môn cần thiết sẽ kích thích nhân viên thực hiện công việc tốt hơn, đạt nhiều thành tích hơn, muốn được trao những nhiệm vụ có tính thách thức cao hơn, có nhiều cơ hội thăng tiến hơn. Theo thuyết Maslow, yếu tố này nằm trong nhu cầu, nhu cầu được tôn trọng và khẳng định mình, theo thuyết 2 nhóm yếu tố của Herzberg thì các yếu tố này thuộc nhóm các yếu tố về môi trường có khả năng gây ra sự không thỏa mãn, trong khi theo nghiên cứu của Wong, Siu, Tsang (1999) yếu tố này quan trọng nhất đối với nhân viên khách sạn ở Hồng Kông.

Giả thuyết H4: Chính sách đào tạo phát triển của công ty càng tốt sẽ làm tăng động lực làm việc của nhân viên.

2.2.5. Phong cách lãnh đạo phù hợp ảnh hưởng tích cực tới động lực làm việc của nhân viên

Hành vi người lãnh đạo trực tiếp cũng là nhân tố chủ yếu tác động đến thái độ và động lực của nhân viên trong công việc. Nhân viên có nhiều động lực làm việc hơn khi người lãnh đạo của họ là người hiểu biết, thân thiện, biết đưa ra những lời khen ngợi khi nhân viên thực hiện tốt công việc, biết lắng nghe ý kiến của nhân viên, biết quan tâm lợi ích của nhân viên. Theo nghiên cứu của Janet Cheng Lian Chew (2004) về: “Ảnh hưởng của quản trị tài nguyên nhân sự trong việc

giữ lại các nhân viên chủ chốt của các tổ chức ở Úc, một nghiên cứu kinh nghiệm”, cho rằng: Động lực nhân viên phụ thuộc vào chính hành vi lãnh đạo, quan hệ làm việc, văn hóa và cấu trúc công ty, môi trường làm việc. Kết quả từ nghiên cứu của Towers Watson về lực lượng Lao động toàn cầu năm 2012 củng cố quan điểm cho rằng nhà quản lý trực tiếp có ảnh hưởng mạnh mẽ đến động lực làm việc của nhân viên với công việc của họ, gắn bó với công ty của họ và sẵn sàng đóng góp công sức vào thành công của công ty họ.

Giả thuyết H5: Phong cách lãnh đạo phù hợp sẽ ảnh hưởng tích cực tới động lực làm việc của nhân viên.

2.2.6. Quan hệ đồng nghiệp làm tăng động lực làm việc của nhân viên

Đồng nghiệp là người bạn làm việc cùng với nhau. Trong ngữ nghĩa của đề tài này thì đồng nghiệp là người cùng làm trong một doanh nghiệp với bạn, là người mà bạn thường xuyên trao đổi, chia sẻ với nhau về công việc. Đối với phần lớn các công việc, thời gian làm việc với đồng nghiệp của mình là nhiều hơn so với thời gian làm việc với cấp trên. Do vậy, cũng như mối quan hệ với cấp trên, mối quan hệ của với đồng nghiệp cũng ảnh hưởng đến động lực làm việc. Người lao động

cần có sự hỗ trợ giúp đỡ của đồng nghiệp khi cần thiết, tìm thấy sự thoải mái thân thiện khi làm việc với đồng nghiệp (Kop, R., & Hill, A. (2008).). Đồng thời, nhân viên phải tìm thấy đồng nghiệp của mình tận tâm với công việc để đạt được kết quả tốt nhất (Bellingham, 2004). Cuối cùng đồng nghiệp cần phải là người đáng tin cậy (Chami & Fullenkamp, 2002). (Hình 1)

Giả thuyết H6: Quan hệ đồng nghiệp càng tốt thì càng làm tăng động lực làm việc của nhân viên.

3. Phương pháp nghiên cứu

Trong nghiên cứu này sử dụng phương pháp phân tích nhân tố và phân tích hồi quy đa biến nhằm khám phá những nhân tố tác động đến động lực làm việc của nhân viên. Dữ liệu gồm 190 mẫu được thu thập bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện tại Cục Hải quan TP. HCM trong năm 2022. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập dựa vào bảng câu hỏi được thiết kế sẵn. Bảng câu hỏi được chia làm 3 phần, phần thứ nhất với mục đích thu thập những thông tin về nhân khẩu học của người tham gia trả lời phỏng vấn. Phần thứ hai của bảng câu hỏi xây dựng các biến đo lường các nhân tố tác động đến năng suất lao động. Các biến trong mục này được thiết kế dựa trên các thành phần: động lực sản xuất, phản hồi của người giám sát; khả năng thích nghi công việc, tâm lý cạnh tranh và sự hỗ trợ từ tổ chức. Tất cả các biến trong bảng được sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (1: hoàn toàn không đồng ý tới 5 là hoàn toàn đồng ý).

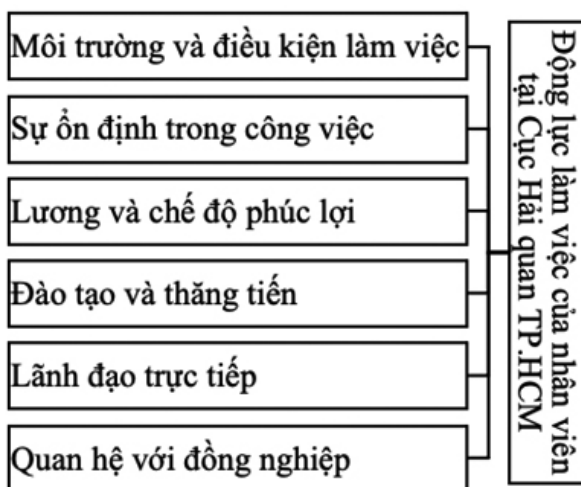
4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thống kê mô tả

Mục đích của phân tích thống kê mô tả là để nhận biết những đặc trưng cơ bản của mẫu nghiên cứu.

Kết quả Bảng 1 cho thấy, trong mẫu nghiên cứu số lao động nữ chiếm ưu thế hơn lao động nam, công tác phổ biến tại Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng 70 người (chiếm 37 %), thu nhập phổ biến là 5-10 triệu đồng/người/tháng, trình độ phổ biến là tốt nghiệp đại học, số năm làm việc hơn 3 năm chiếm khoảng 58%, tương ứng 110 người.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tác giả đề xuất

Bảng 1. Kết quả thống kê mô tả

Biến	Tần số	Tỷ lệ (%)
1. Giới tính	190	100
Nữ	102	54
Nam	88	46
2. Tình trạng hôn nhân	190	100
Độc thân	70	37
Đã lập gia đình	120	63
3. Công việc	190	100
Đội Kiểm soát phòng chống ma túy	15	8
Chi cục Hải quan Cửa khẩu Cảng Sài Gòn Khu vực 1	50	26
Chi cục Hải quan Cửa khẩu Cảng Sài Gòn Khu vực 3	70	37
Chi cục Hải quan Cửa khẩu Cảng Sài Gòn Khu vực 4	55	29
4. Trình độ	190	100
Từ Trung cấp trở xuống	14	7
Cao đẳng	65	34
Đại học	71	37
Sau đại học	40	21
5. Lương tháng	190	100
< 5 triệu đồng	4	2
5 - 10 triệu đồng	70	37
10 - 15 triệu đồng	56	29
> 15 triệu đồng	60	32
6. Số năm làm việc	190	100
Dưới 3 năm	80	42
Trên 3 năm	110	58

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ SPSS 25

4.2. Phân tích nhân tố

4.2.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Để xem xét các biến đo lường các khái niệm nghiên cứu (constructs) có ý nghĩa hay không, nghiên cứu này dùng hai chỉ số thống kê thông dụng để kiểm định là hệ số tương quan tổng và hệ số Cronbachs alpha (ký hiệu là α). Nếu một biến bất kỳ có hệ số tương quan tổng nhỏ hơn 0,5 và hệ số Cronbachs alpha nhỏ hơn 0,6 thì cần loại bỏ trước khi thực hiện phân tích nhân tố (Robinson et al, 1991; Hair et al, 2009; Koufteros, 1998; Malhotra and Grover, 1998; Torkzadeh and Dhillon, 2002).

Trước khi áp dụng kỹ thuật phân tích nhân tố cần phải thực hiện kiểm định KMO và Bartlett để xem xét liệu các biến có tương quan hay không, vì bản chất của phân tích nhân tố là nhóm các biến có tính chất gần nhau thành một nhóm (nhân tố). Kiểm định KMO và Bartlett cho thấy Sig.<0.05 nghĩa là các biến nghiên cứu có tương quan với nhau, thực hiện rút trích nhân tố dựa trên ma trận xoay thu được 6 nhân tố. (Bảng 2)

Từ kết quả trong Bảng 3, nghiên cứu tiến hành kiểm định các giả thuyết và giải thích kết quả hồi quy như sau: 3 biến độc lập có ý nghĩa thống kê, cụ thể biến môi trường làm việc (MTLV) có ý nghĩa mức mức 1%, công việc ổn định (CVOD) có ý nghĩa thống kê mức 5% và đào tạo thăng tiến có ý nghĩa mức 5%. Nghĩa là giả thuyết H1, H2, H4 được chấp nhận. Trong nhóm này, MTLV có ảnh hưởng mạnh nhất đến động lực làm việc (vì có hệ số Beta lớn nhất), kế tiếp là biến ĐTPT và sau cùng là CVOD. Phát hiện thú vị trong nghiên cứu này là các biến Lương và chế độ phúc lợi (LP), Lãnh đạo trực tiếp (LĐTT), Quan hệ đồng nghiệp (QHĐN) không tác động lên động lực làm việc (ĐLLV) của nhân viên. Nghĩa là giả thuyết H3, H5, H6 bị bác bỏ.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố

Khái niệm nghiên cứu	Biến	α	Hệ số tải
A: Môi trường và điều kiện làm việc-MTLV	1. Cơ quan trang bị đầy đủ phương tiện và trang thiết bị hiện đại	0,899	,862
	2. Không gian làm việc của Cơ quan sạch sẽ thoáng mát		,857
	3. Cơ sở vật chất của Cơ quan luôn được kiểm tra và tu sửa định kỳ		,835
	4. Thời gian làm việc của Cơ quan là thuận lợi với nhân viên		,833
	5. Nhân viên không bị áp lực cao trong công việc		,810
B: Công việc ổn định-CVOD	6. Nhân viên không lo bị mất việc ở cơ quan	0,843	,831
	7. Cơ quan thường xuyên luân chuyển công tác		,830
	8. Các chế độ lương thưởng đều được cơ quan thực hiện đều đặn		,811
	9. Nếu cơ quan sắp xếp lại vị trí, anh chị vẫn được bố trí làm một công việc nào đó		,729
	10. Lĩnh vực hoạt động của cơ quan rất rộng		,708
C: Lương và chế độ phúc lợi-LP	11. So với các Cơ quan khác tôi thấy thu nhập của mình là cao	0,781	,877
	12. Lương của Cơ quan luôn được chi trả đúng hạn		,860
	13. Chính sách khen thưởng có kịp thời, rõ ràng và công khai, minh bạch		,854
	14. Tiền lương làm việc ngoài giờ tôi nhận được là hợp lý với sức đóng góp của mình		,849
D: Đào tạo và thăng tiến-ĐTPT	15. Cơ quan có chương trình đào tạo phát triển thường xuyên phù hợp	0,836	,823
	16. Cơ quan luôn tạo điều kiện cho nhân viên phát triển tay nghề và nâng cao kỹ năng làm việc		,815
	17. Cơ quan luôn tạo cơ hội công bằng cho nhân viên thăng tiến và phát triển		,805
	18. Nhân viên có nhiều cơ hội để thăng tiến trong công việc đang làm		,736
	19. Anh (chị) cảm thấy học hỏi được nhiều kỹ năng và chuyên môn từ công việc		,706
E: Lãnh đạo trực tiếp-LĐTT	20. Lãnh đạo đánh giá thành tích nhân viên công bằng và có ghi nhận	0,72	,795
	21. Lãnh đạo có giúp đỡ và hỗ trợ nhân viên hoàn thành tốt công việc được giao		,772
	22. Lãnh đạo luôn bảo vệ quyền lợi cho nhân viên		,770
	23. Lãnh đạo tin tưởng khả năng của nhân viên		,757

Khái niệm nghiên cứu	Biến	α	Hệ số tải
F: Quan hệ đồng nghiệp-QHĐN	24. Đồng nghiệp đáng tin cậy và trung thực	0,834	,823
	25. Các nhân viên trong Cơ quan sẵn sàng chia sẻ thông tin với nhau		,815
	26. Đồng nghiệp thường san sẻ kinh nghiệm trong công việc và giúp đỡ trong cuộc sống		,805
	27. Nhân viên của Cơ quan tích cực tham gia các phong trào và hoạt động tập thể		,736
	28. Nhân viên trong Cơ quan dễ chịu thoải mái với nhau		,706

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO):=0,915; Bartlett's Test < 0,05

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ SPSS 25, dấu () là biến bị loại bỏ trong quá trình phân tích*

Bảng 3. Kết quả phân tích mô hình hồi quy đa biến

Biến	Hệ số hồi quy		Hệ số chuẩn hóa	t- Statistics	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Constant	-,226	,281		-,802	,424		
MTLV	,343	,074	,331	4,654	,000***	,482	2,074
CVOD	,193	,077	,173	2,517	,013**	,514	1,945
LP	,047	,034	,070	1,399	,164	,981	1,019
ĐTPT	,340	,074	,308	4,621	,000***	,549	1,821
LĐTT	,056	,044	,069	1,261	,209	,808	1,238
QHĐN	,054	,040	,067	1,349	,179	,979	1,021

R² = 0,628; F-valued = 485,74; Sig. F = ,000

*Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu từ SPSS 25, dấu (***) là có ý nghĩa thống kê mức 1% (**) là 5%.*

4.2.2. Phân tích hồi quy đa biến

Mục đích thực hiện phân tích hồi quy bội là kiểm định xem liệu các biến độc lập gồm: Môi trường và điều kiện làm việc (MTLV), Công việc ổn định (CVOD), Lương và chế độ phúc lợi (LP), Đào tạo và thăng tiến (ĐTPT), Lãnh đạo trực tiếp (LĐTT), Quan hệ đồng nghiệp (QHĐN) có thật sự tác động lên động lực làm việc (ĐLLV) của nhân viên hay không.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Nhóm yếu tố môi trường làm việc: Kết quả nghiên cứu cho thấy “môi trường làm việc” là yếu tố có mức độ ảnh hưởng lớn thứ nhất đến Động lực làm việc của nhân viên tại Cục Hải quan TP.HCM

trong nhóm 03 yếu tố tác động trong phạm vi nghiên cứu của đề tài. Do đó, Cục Hải quan TP.HCM cần có những biện pháp để nâng cao môi trường làm việc của nhân viên như: Cải thiện không gian làm việc (thiết kế văn phòng, không gian xanh, cung cấp đầy đủ tiện ích): Một văn phòng được trang trí bắt mắt, hợp lý tạo tác động lớn đến nhân viên của bạn. Không gian làm việc sáng tạo giúp nhân viên được truyền thêm cảm hứng bất phá trong tư duy. Tạo dựng tinh thần tập thể tại nơi làm việc để gây dựng nền văn hóa cơ quan. Khi văn hóa cơ quan tốt, mọi người đều trở nên hòa đồng hơn và tinh thần làm việc của họ cũng khí thế hơn.

Yếu tố đào tạo phát triển: Yếu tố đào tạo phát triển tác động mạnh thứ hai đến động lực làm việc của nhân viên tại Cục Hải quan, cần thực hiện tốt các biện pháp để nâng cao yếu tố này cho nhân viên như: Đào tạo theo lớp học truyền thống, đào tạo trực tuyến e-Learning, kết hợp trực tiếp và trực tuyến - Blended Learning, học viên tự học thông qua hệ thống e-Learning, sau đó trao đổi với giảng viên tại các lớp học truyền thống để làm rõ các vấn đề còn thắc mắc.

Nhóm yếu tố ổn định công việc: Yếu tố công

việc ổn định công việc tác động thứ ba đến động lực làm việc của nhân viên tại Cục Hải quan TP.HCM cần thực hiện các biện pháp nhằm tăng tính ổn định trong công việc của nhân viên: quan tâm hơn nữa đời sống của nhân viên để họ an tâm cống hiến lâu dài. Thường xuyên tổ chức công tác tuyên truyền thông báo các lĩnh vực kiểm tra của cơ quan để nhân viên có thể nắm bắt và tìm hiểu, nhằm trau dồi kiến thức bản thân để có thể thích nghi nhanh chóng trong mọi công việc được giao ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Barzoki, A. A., Attafar, A., & Jannati, A. R. (2012). An analysis of factors affecting the employees motivation based on herzburg's hygiene factors theory (the study Golpayegan city saipa corporation industrial complex's staff). *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(8), 115-123.
2. Chami, R., & Fullenkamp, C. (2002). Trust and efficiency. *Journal of banking & finance*, 26(9), 1785-1809.
3. Cheung, S. T., Huang, D. P., Hui, A. B., Lo, K. W., Ko, C. W., Tsang, Y. S., ... & Lee, J. C. (1999). Nasopharyngeal carcinoma cell line (C666-1) consistently harbouring Epstein-Barr virus. *International journal of cancer*, 83(1), 121-126.
4. Cignitas, C. P., Torrents Arévalo, J. A., & Vilajosana Crusells, J. (2022). The impact of strategy performance management methods on employee well-being: a case study to analyses balanced scorecard effects. *Journal of Positive School Psychology*, 6(3), 2653-2672.
5. Dung, T. K. (2009). *Quản trị nguồn nhân lực*: Tái bản lần thứ 6 có sửa chữa và bổ sung.
6. Hair, J. F. (2009). *Multivariate data analysis*, 7th ed. Upper Saddle River: Prentice Hall.
7. Kleinginna, P. R., & Kleinginna, A. M. (1981). A categorized list of motivation definitions, with a suggestion for a consensual definition. *Motivation and emotion*, 5(3), 263-291.
8. Kovach, K. A. (1987). What motivates employees? Workers and supervisors give different answers. *Business Horizons*, 30(5), 58-65.
9. Nguyễn Hữu Lam (1996). *Giáo trình hành vi tổ chức*. Nhà xuất bản Giáo dục.
10. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396
11. Nguyễn Văn Điềm, Nguyễn Ngọc Quân (2004). *Giáo trình Quản trị nhân lực: Phần 2*. Nhà xuất bản Lao động Xã hội.
12. Robinson, P. B., Stimpson, D. V., Huefner, J. C., & Hunt, H. K. (1991). An attitude approach to the prediction of entrepreneurship. *Entrepreneurship theory and practice*, 15(4), 13-32.
13. Simons, T., & Enz, C. A. (1995). *Motivating hotel employees: Beyond the carrot and the stick*. Cornell hotel and restaurant administration quarterly, 36(1), 20-27.
14. Torkzadeh, G., & Dhillon, G. (2002). Measuring factors that influence the success of Internet commerce. *Information systems research*, 13(2), 187-204.

Ngày nhận bài: 2/10/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 2/11/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 12/11/2022

Thông tin tác giả:

VŨ THỊ THUY

Học viên cao học Trường Đại học Tài chính - Marketing

**FACTORS AFFECTING THE WORK MOTIVATION
OF EMPLOYEES WORKING AT THE CUSTOMS DEPARTMENT
OF HO CHI MINH CITY**

● Master's student **VU THI THUY**

University of Finance - Marketing

ABSTRACT:

This study explores the factors affecting the work motivation of employees working at the Customs Department of Ho Chi Minh City. The study's theoretical basis is based on the results of previous studies. By using the exploratory factor analysis and multivariate regression analysis, the study finds out that there are three factors affecting the work motivation of employees, including working environment, training creation and promotion and job stability.

Keywords: work motivation, employees, the Customs Department of Ho Chi Minh City.