

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT - ĐỒNG THÁP

● NGUYỄN ĐỖ THỦ KHOA - NGUYỄN KHẮC HIẾU

TÓM TẮT:

Động lực làm việc là một trong những yếu tố có tác động rất lớn đến hiệu suất làm việc, phát huy tối đa khả năng của người lao động, thu hút và giữ chân lao động có trình độ chuyên môn cao. Nghiên cứu này nhằm tìm ra những nhân tố có ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Tháp nhằm giúp các nhà quản trị thông qua các giải pháp, chính sách đãi ngộ cụ thể giúp cho nhân viên luôn hết mình trong công việc, có động lực làm việc rõ ràng, gắn kết lợi ích cá nhân với lợi ích chung của đơn vị. Kết quả nghiên cứu đã xác định 6 nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Tháp được sắp xếp theo thứ tự giảm dần của mức độ ảnh hưởng bao gồm: (1) “Tiền lương và phụ cấp”, (2) “Đào tạo và thăng tiến”, (3) “Cấp trên và giám sát”, (4) “Đánh giá thành tích”, (5) “Điều kiện làm việc”, (6) “Đồng nghiệp”.

Từ khóa: động lực làm việc, đánh giá thành tích, Trung tâm kinh doanh VNPT, tỉnh Đồng Tháp.

1. Đặt vấn đề

Trong kỷ nguyên phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ và hội nhập kinh tế quốc tế, sự cạnh tranh trên thương trường ngày càng trở nên gay gắt. Nhân tố làm nên sự thành công của mỗi công ty, được thực tế kiểm nghiệm, là nhân tố con người (Phạm Thanh Tùng, 2022). Con người muốn lao động với hiệu suất cao, có tính sáng tạo cần có động lực thúc đẩy, có động cơ rõ ràng. Nhiều công ty nhận thức rõ vai trò của nguồn nhân lực trong việc tạo ra ưu thế cạnh tranh trên thương trường và mở rộng phát triển sản xuất - kinh doanh, chú trọng đến chiến lược nhân sự, tuyển chọn nhân viên giỏi bằng việc đưa các chế độ ưu đãi hấp dẫn như mức lương cao, điều kiện, môi trường làm việc tốt.

Tuyển chọn người lao động giỏi về làm việc cho

công ty đã khó nhưng giữ chân họ và phát huy tối đa khả năng lao động, sáng tạo của họ, cống hiến cho công ty lại càng khó khăn hơn nhiều bởi một số lý do sau: thứ nhất, các công ty đối thủ cũng muốn tuyển mộ những nhân viên giỏi này về làm việc; thứ hai, tính di động của những nhân viên này rất cao bởi họ muốn thử thách trong công việc và nâng cao thu nhập; thứ ba, giữ chân những nhân viên giỏi để họ cống hiến cho công ty đòi hỏi lãnh đạo công ty phải nắm bắt được nhu cầu, tạo động lực làm việc cho họ thông qua các giải pháp chính sách đãi ngộ cụ thể. Trong tất cả các chức năng của nhà quản lý thì tạo động lực cho người lao động được cho là phức tạp nhất.

Trong điều kiện kinh doanh có tính cạnh tranh cao của ngành Viễn thông, yêu cầu của khách hàng

ngày càng đa dạng, khắt khe thì việc nâng cao chất lượng phục vụ, chất lượng sản phẩm, dịch vụ là nhiệm vụ mang tính sống còn, quyết định sự tồn tại, phát triển của Trung tâm Kinh doanh VNPT - Đồng Tháp. Để đáp ứng yêu cầu đó, bên cạnh năng lực của lãnh đạo trong việc hoạch định chiến lược phát triển đòi hỏi mỗi cán bộ, nhân viên luôn hết mình trong công việc, có động lực làm việc rõ ràng, gắn kết lợi ích cá nhân với lợi ích chung của đơn vị. Xuất phát từ lý do nêu trên, nghiên cứu này nhằm tìm ra các nhân tố ảnh hưởng đến việc tạo động lực thúc đẩy người lao động, từ đó đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản trị cho Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Tháp trong thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Động lực và tạo động lực làm việc

Động lực là các nhân tố bên trong thuộc về người lao động tác động đến ý chí, nghị lực và sức sáng tạo của họ hướng đến hoàn thành khối lượng công việc được giao. Mitchell (1982) cho rằng “động lực thể hiện quá trình tâm lý tạo ra sự thức tỉnh, định hướng và kiên trì thực hiện của các hoạt động tự nguyện nhằm đạt được mục tiêu”. Robbins (1998) định nghĩa động lực làm việc là “sự sẵn lòng thể hiện mức độ cao của nỗ lực để hướng tới các mục tiêu của tổ chức trong điều kiện một số nhu cầu cá nhân được thỏa mãn theo khả năng nỗ lực của họ”. Islam và Ismail (2008) định nghĩa động lực làm cho chúng ta chuyển từ trạng thái chán nản sang thích thú, nghĩa là nó tạo ra sự hứng khởi trong công việc, được tạo ra từ sự đam mê với công việc hay sự động viên, khích lệ từ đồng nghiệp, lãnh đạo. Higgins và Trope (1990) giải thích động lực là lực đẩy từ bên trong cá nhân để đáp ứng các nhu cầu chưa được thỏa mãn.

Có nhiều nhân tố cùng lúc tác động đến động lực của người lao động, bao gồm cả nhân tố của bản thân người lao động và các nhân tố khác từ môi trường bên ngoài, có tác động cộng hưởng lẫn nhau. Do đó, việc tạo ra động lực làm việc cho người lao động, đặc biệt là lao động bậc cao rất khó khăn, bởi nó đòi hỏi sự tinh tế, đa dạng và linh

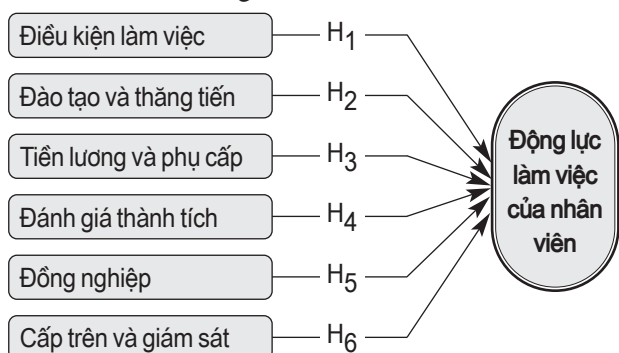
hoạt trong cơ chế tác động. Đối với nhà quản lý tạo động lực cho người lao động được hiểu là hệ thống các chính sách, biện pháp, thủ thuật quản lý tác động đến người lao động nhằm tạo ra sự hứng thú, đam mê và trách nhiệm để hoàn thành công việc với hiệu suất cao.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Sau khi tham khảo các kết quả nghiên cứu có liên quan, tác giả nhận thấy rằng lý thuyết 2 nhân tố của Herzberg (1959) là một trong những học thuyết được sử dụng rất phổ biến, mô hình nghiên cứu của Barzoki và cộng sự (2012) cũng dựa trên lý thuyết tạo động lực của Herzberg (1968). Vì vậy, tác giả lựa chọn và kế thừa mô hình của Barzoki và cộng sự (2012) để làm nền tảng cho nghiên cứu. Bên cạnh đó, sự tham khảo mô hình nghiên cứu của Brooks (2007), Teck-Hong và Waheed (2011), Kukanja (2013) cũng đóng vai trò quan trọng trong đề xuất các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Tháp.

Trên cơ sở đó, mô hình nghiên cứu dự kiến đưa ra 6 nhân tố tác động đến động lực của người lao động bao gồm: Điều kiện làm việc; Đào tạo và thăng tiến, Tiền lương và phụ cấp, Đánh giá thành tích, Đồng nghiệp, Cấp trên và giám sát. Những nhân tố này được tác giả tổng hợp và xây dựng mô hình nghiên cứu đề xuất như Hình 1.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Nghiên cứu định tính

Dựa trên mô hình nghiên cứu của Boeve (2007) và tham khảo một số nghiên cứu về động

lực làm việc trước đây của các tác giả trong và ngoài nước để đề xuất mô hình nghiên cứu với biến phụ thuộc là động lực làm việc của nhân viên và 6 biến độc lập bao gồm: Tiền lương và phụ cấp, Đào tạo và thăng tiến, Cấp trên và giám sát, Đồng nghiệp, Đánh giá thành tích, Điều kiện làm việc.

Sau khi xác định các nhân tố chính ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên, tác giả thiết kế 29 câu hỏi khảo sát và tiến hành tổ chức thảo luận nhóm chuyên gia. Trên cơ sở xem xét, đánh giá ý kiến đề xuất của tổ chuyên gia, tác giả thiết kế bảng câu hỏi chính thức dựa trên thang bảng đo để tiến hành điều tra mẫu nghiên cứu. Phiếu điều tra sẽ sử dụng thang đo Likert mức độ từ 1 đến 5 (với 1 là Hoàn toàn phản đối và 5 là Hoàn toàn đồng ý) để đo lường các nhân tố trong mô hình.

3.2. Nghiên cứu định lượng

Khi có kết quả khảo sát chính thức từ nhân viên Trung tâm Kinh doanh VNPT - Đồng Tháp được thực hiện thông qua bảng câu hỏi, dữ liệu thu thập được trong nghiên cứu sẽ được tiến hành phân tích, đánh giá thông qua việc sử dụng phần mềm IBM SPSS Statistics 20. Tác giả sử dụng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA để đánh giá thang đo và độ tin cậy của các biến đo lường. Sau đó, các giả thuyết nghiên cứu sẽ được kiểm định bằng phương pháp hồi quy.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Để thực hiện phân tích định lượng, tác giả gửi bảng câu hỏi trực tiếp đến nhân viên thông qua email, bảng khảo sát được thiết kế trên Google Biểu mẫu. Tổng số nhân viên được khảo sát là 262, số kết quả thu về là 208. Tác giả đã loại bỏ 28 phiếu trả lời thiếu nội dung yêu cầu. Cuối cùng, tác giả còn lại 180 quan sát đưa vào phân tích định lượng.

4.1. Phân tích độ tin cậy thang đo

Để đảm bảo các thang đo đảm bảo độ tin cậy, tác giả đã sử dụng phần mềm SPSS để phân tích độ tin cậy thang đo bằng chỉ số Cronbach's Alpha.

Bảng 1. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo

Ký hiệu	Thang đo	Cronbach's Alpha	Cỡ mẫu
DK	Điều kiện làm việc	0,811	180
DT	Đào tạo và thăng tiến	0,847	180
TL	Tiền lương và phụ cấp	0,844	180
TT	Đánh giá thành tích	0,828	180
DN	Đồng nghiệp	0,839	180
CT	Cấp trên và giám sát	0,825	180
DL	Động lực làm việc	0,831	180

Nguồn: Phân tích của tác giả bằng phần mềm SPSS 20

Kết quả phân tích của tất cả các nhân tố được trình bày trong Bảng 1.

Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo cho thấy tất cả các biến số đều có Cronbach's Alpha > 0,6 và các hệ số tương quan biến tổng đều > 0,3 nên các thang đo trong mô hình nghiên cứu đều đáng tin cậy.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi phân tích độ tin cậy thang đo, các nhân tố độc lập sẽ được phân tích nhân tố khám phá. Chi tiết kết quả phân tích nhân tố khám phá được trình bày trong Bảng 2.

Hệ số tải yếu tố của tất cả các biến quan sát thể hiện các yếu tố đều > 0,5, qua đó cho thấy các biến quan sát đều có mối quan hệ với các yếu tố mà các biến này biểu diễn. Các thang đo đạt được giá trị hội tụ là hợp lý, vì không có một mục hỏi nào đo lường 2 nhân tố và các trọng số nhân tố đều cao (lớn hơn 0,5) và đều đạt giá trị hội tụ. Như vậy, sau khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA, số biến quan sát được giữ lại là 24 biến quan sát, hội tụ thành 6 nhân tố.

4.3. Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy tuyến tính được sử dụng để tìm hiểu mối quan hệ giữa các nhân tố thành phần ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên. Dựa vào kết quả hồi quy, ta nhận thấy tất cả các biến DK, DT, TL, TT, DN, CT đều có ảnh hưởng thuận chiều đến biến DL vì mức ý nghĩa của các biến này đều bé hơn 5%. (Bảng 3)

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội cho

Bảng 2. Ma trận xoay nhân tố khám phá

Thang đo	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
TL2	0,789					
TL4	0,771					
TL3	0,747					
TL1	0,727					
TL5	0,697					
DT4		0,811				
DT3		0,797				
DT1		0,787				
DT2		0,784				
DN1			0,852			
DN3			0,813			
DN2			0,763			
DN4			0,710			
CT1				0,823		
CT2				0,770		
CT3				0,728		
CT4				0,724		
CT5					0,832	
TT4					0,777	
TT1					0,710	
TT2					0,677	
DK3						0,810
DK2						0,767
DK1						0,749

Nguồn: Phân tích của tác giả bằng phần mềm SPSS 20

thấy với độ tin cậy 95%, mô hình nghiên cứu có 6 biến độc lập tác động đến động lực làm việc. Trong đó, biến Tiền lương và phụ cấp có tác động mạnh nhất với hệ số $\beta = 0,382$; Biến Đào tạo và thăng tiến có tác động mạnh thứ hai với hệ số $\beta = 0,248$; Tiếp theo là biến Cấp trên và giám sát với hệ số $\beta = 0,191$, biến Đánh giá thành tích với hệ

số $\beta = 0,154$, biến Điều kiện làm việc với hệ số $\beta = 0,128$ và cuối cùng là biến Đồng nghiệp với hệ số $\beta = 0,107$.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Nghiên cứu này dựa trên khung lý thuyết về động lực làm việc của nhân viên dựa trên các lý thuyết nền như: Thuyết nhu cầu của Maslow (1943); Thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959); và Thuyết công bằng của Adam (1963). Để thực hiện nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp kết hợp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Các công cụ phân tích định lượng bao gồm: thống kê mô tả, kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy tuyến tính bội để đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến động lực làm việc của nhân viên trong đơn vị. Kết quả nghiên cứu đã xác định 6 nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Tháp được sắp xếp theo thứ tự giảm dần của mức độ ảnh hưởng bao gồm: (1) “Tiền lương và phụ cấp”, (2) “Đào tạo và thăng tiến”, (3) “Cấp trên và giám sát”, (4) “Đánh giá thành tích”, (5) “Điều kiện làm việc”, (6) “Đồng nghiệp”.

5.2. Hàm ý quản trị

Thứ nhất, đối với nhóm nhân tố Tiền lương và phụ cấp: Thực hiện trả lương cho nhân viên theo phương pháp 3Ps hướng đến mục tiêu công bằng và cạnh tranh. Tiền lương phải gắn liền với công việc thực hiện, năng lực của nhân viên và theo mức độ hoàn thành công việc cụ thể hàng tháng

Bảng 3. Kết quả hồi quy

Biến số	Hệ số hồi quy		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Giá trị t	Mức ý nghĩa
	Beta	Sai số chuẩn	Beta		
Hằng số	-0,392	0,230		-1,701	0,091
DK	0,099	0,040	0,128	2,465	0,015
DT	0,207	0,041	0,248	5,091	0,000
TL	0,352	0,046	0,382	7,605	0,000
TT	0,139	0,047	0,154	2,973	0,003
DN	0,095	0,043	0,107	2,187	0,030
CT	0,178	0,046	0,191	3,918	0,000

Nguồn: Phân tích của tác giả bằng phần mềm SPSS 20

của họ. Xây dựng hệ thống đơn giá tiền lương gắn liền với doanh thu và sản lượng thực hiện hàng tháng nhằm mục tiêu người làm nhiều hưởng nhiều, người làm ít hưởng ít, từ đó tạo sự công bằng trong phân phối thu nhập. Thực hiện khảo sát, phân tích mức thu nhập của các doanh nghiệp có cùng loại hình hoạt động và xác định mức thu nhập cho hợp lý. Quy chế tiền lương phải rõ ràng, được công khai, minh bạch và quán triệt đến toàn thể người lao động nắm và hiểu rõ, từ đó định hướng được cho người lao động cần phải làm gì để có tiền lương cao.

Thứ hai, đối với nhóm nhân tố Đào tạo và thăng tiến: Thường xuyên thực hiện các đợt khảo sát nhu cầu đào tạo và tổ chức các kỳ thi đánh giá năng lực của nhân viên nhằm tìm hiểu xem họ đang cần kiến thức gì, từ đó tổ chức các lớp học bổ sung kiến thức phù hợp. Thành lập Tổ giảng viên nội bộ tại các đơn vị trực thuộc trong đó quy định rõ thời gian đào tạo tối thiểu trong tháng. Chương trình đào tạo cần chú trọng vào các kỹ năng mềm như giao tiếp, bán hàng, làm việc nhóm và xử lý tình huống. Kết thúc các lớp đào tạo cần tổ chức đánh giá hiệu quả sau đào tạo, nhằm kiểm tra lại kiến thức nhân viên đã đạt hay chưa, chất lượng giảng viên thế nào để có kế hoạch bổ sung hoặc điều chỉnh phương thức đào tạo.

Thứ ba, đối với nhóm nhân tố Cấp trên và giám sát: Lãnh đạo đối xử công bằng với nhân viên,

luôn coi trọng năng lực và đóng góp của nhân viên, biết lắng nghe họ và giải quyết mọi khó khăn trong công việc và đời sống sẽ khiến cho người lao động hết mình vì công việc. Sự công bằng được biểu hiện thông qua đánh giá đúng năng lực, khen thưởng và trả lương một cách đúng đắn giữa các nhân viên trong doanh nghiệp. Cần tôn trọng tất cả các ý kiến đóng góp và phản hồi của mỗi cá nhân trong các cuộc họp, lãnh đạo phải biết gạt bỏ cảm xúc cá nhân, đánh giá nhân viên thông qua hiệu quả công việc chứ không phải tính cách của họ. Đóng góp của nhân viên cần được biểu dương, khen thưởng kịp thời nhằm khích lệ tối đa sự cống hiến. Phải biết được năng lực, sở trường, sở đoản của từng cá nhân, từ đó có biện pháp phát huy cái tốt, khắc phục những nhược điểm của họ, giúp họ hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Thứ tư, đối với nhóm nhân tố Đánh giá thành tích: Cần xây dựng được các tiêu chuẩn đánh giá một cách hợp lý, rõ ràng và định lượng được. Đó cũng là cơ sở đảm bảo công bằng giữa các nhân viên, tránh tâm lý chán nản, mất động lực của cá nhân làm việc tốt và tâm lý ỷ lại của cá nhân có hiệu quả làm việc kém. Thành tích phải được đánh giá chính xác, kịp thời tránh tình trạng để quá lâu mới khen thưởng làm nhân viên mất động lực. Khen thưởng phải được vinh danh trong các cuộc họp và sự kiện đông người nhằm tạo tâm lý

kiêu hãnh, vượt trội của cá nhân so với các đồng nghiệp khác. Thành tích phải được gắn liền với khen thưởng bằng vật chất và công tác quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ, nhằm duy trì hiệu quả làm việc của họ và khả năng cống hiến liên tục cho doanh nghiệp.

Thứ năm, đối với nhóm nhân tố Điều kiện làm việc: Lãnh đạo cần quan tâm trang bị mua sắm công cụ dụng cụ, đặc biệt là đầu tư trang thiết bị để ứng dụng công nghệ thông tin vào sản xuất nhằm giảm sức lao động thủ công, đồng thời nâng cao năng suất lao động. Chú ý công tác an toàn vệ sinh lao động, cải tạo khung trang trụ sở xuống cấp, xây dựng nơi làm việc rộng rãi thoáng mát, mặt bằng làm việc thông thoáng, thực hiện 5S hàng ngày (Sàng lọc, Sắp xếp, Sạch sẽ, Sẵn sàng, Sẵn sàng). Do đặc thù kinh doanh, giờ giấc làm việc không cần phải cứng nhắc. Cần linh hoạt theo từng bộ phận khác nhau và đánh giá nhân

viên theo hiệu quả công việc, không nên quản lý công việc theo thời gian.

Thứ sáu, đối với nhóm nhân tố Đồng nghiệp: Lãnh đạo đơn vị cần ban hành quy chế phối hợp giữa các bộ phận trong đơn vị, quy trình xử lý công việc cần quy định rõ ràng trách nhiệm từng cá nhân, để từ đó các bộ phận, cá nhân phối hợp nhịp nhàng cùng hoàn thành nhiệm vụ chung, tránh tình trạng đổ thừa, ỷ lại, ảnh hưởng đến tiến độ hoàn thành, mất đoàn kết nội bộ khi công việc hoàn thành không đúng tiến độ. Thường xuyên tổ chức các hoạt động theo nhóm nhằm tạo sự gắn kết, học tập kinh nghiệm lẫn nhau và giúp nhau cùng hoàn thành nhiệm vụ chung như tổ chức bán hàng theo nhóm luân phiên giữa các địa bàn mà cá nhân phụ trách. Địa bàn nào yếu, cần tổ chức tập trung toàn bộ nhân lực hỗ trợ địa bàn đó. Nhân viên nào yếu, cần cử một nhân viên giỏi đến kèm cặp, cùng nhau đi bán hàng thực tế trên địa bàn ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Adams J. Stacy (1963), *Equity Theory*. VDM Publishing, 2010.
2. Abby M. Brooks (2007). *Factors that influence employee motivation in organizations*. The University of Tennessee, Knoxville, USA.
3. Boeve, W. D (2007). *A National Study of Job factors among faculty in physician assistant education*. Eastern Michigan University.
4. Frederick Herzberg (1959). *The Motivation to Work*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
5. Frederick Herzberg (1968). One More Time, How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*.
6. Higgins, E. T., & Trope, Y. (1990). Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior. *The Guilford Press*, 2, 229-264.
7. Islam, R and A. Z. H. Ismail (2008). Employee Motivation: A Malaysian Perspective. *International Journal of Commerce & Management*, 18(4), 344-362.
8. Marko Kukanja (2013). Influence of demographic characteristics on employee motivation in catering companies. *Tourism and Hospitality Management*, 19(1), 97-107.
9. Maslow, A. H (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
10. Mitchell (1982). Motivation: New Directions for Theory, Research, and Practice. *Academy of Management*.
11. Phạm Thanh Tùng (2022). Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên ngành du lịch tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Công Thương*, tháng 10/2022.
12. Robbins (1998). *Organization Behavior, Concepts, Controversies, Application, seventh edition*. United State: Englewood Cliffs.

13. Shaemi Barzoki, Attafar, RezaJannati (2012). An Analysis of Factors Affecting the Employees Motivation based on Herzbergs Hygiene Factors Theory. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*.

14. Tan Teck-Hong and Amna Waheed (2011). Herzbergs Motivation - Hygiene Theory And Job Satisfaction in the Malaysian retail sector: The Mediating effect of love of money. *Asian Academy of Management Journal*, 16(1), 73-94.

Ngày nhận bài: 1/11/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 1/12/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 11/12/2022

Thông tin tác giả:

1. NGUYỄN ĐỖ THỦ KHOA¹

2. TS. NGUYỄN KHẮC HIẾU²

¹Nhân viên, Trung tâm kinh doanh VNPT - Đồng Tháp

²Giảng viên, Khoa Kinh tế, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh

FACTORS AFFECTING THE WORK MOTIVATION OF EMPLOYEES AT THE SALES DEPARTMENT OF VNPT - DONG THAP PROVINCE

● **NGUYEN DO THU KHOA¹**

● **Ph.D NGUYEN KHAC HIEU²**

¹Sales Department - VNPT - Dong Thap province

²Lecturer, Faculty of Economics,

Ho Chi Minh City University of Technology and Education

ABSTRACT:

Work motivation is one of the factors that greatly impact the work performance, affect the attraction and retention of high-skilled workers. This study is to find out the factors affecting the work motivation of employees at the Sales Department of Vietnam Posts and Telecommunications Group (VNPT) in Dong Thap province. This study is expected to help VNPT - Dong Thap province's managers have appropriate solutions to improve the employee engagement and the employee performance in order to achieve the company's goals. The study finds out that there are 6 factors affecting the work motivation of the Sales Department of VNPT - Dong Thap province. These factors listed in descending order of impact level include: (1) "Salaries and allowances", (2) "Training and promotion", (3) "Superiors and supervisors", (4) "Performance evaluation", (5) "Working conditions", and (6) "Colleagues".

Keywords: work motivation, performance evaluation, Sales Department - VNPT, Dong Thap province.