

MÔ HÌNH CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN Ý ĐỊNH CHUYỂN ĐỔI CÔNG VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TRONG NGÀNH DU LỊCH TẠI MŨI NÉ

● ĐỖ THỊ HOÀNG YẾN - BÙI THỊ NHÂN - LÊ THỊ TÚ TRINH - TRẦN LAN KIỀU

TÓM TẮT:

Bài viết xác định và phân tích sự tác động của các nhân tố tác động đến việc chuyển đổi công việc của người lao động trong ngành Du lịch tại khu vực Mũi Né. Từ đó, đưa ra những chiến lược giúp các doanh nghiệp thu hút và giữ chân nhân lực lâu dài cho doanh nghiệp. Việc xây dựng đội ngũ nhân lực ổn định sẽ giúp doanh nghiệp tiết kiệm được các khoản chi phí lao động (chi phí tuyển dụng, chi phí đào tạo), tiết kiệm được thời gian hội nhập, giảm thiểu các sai sót trong quá trình làm việc đối với nhân viên mới, đảm bảo được các “thông tin mật” của doanh nghiệp.

Từ khóa: chuyển đổi công việc, người lao động, ngành Du lịch, Mũi Né.

1. Đặt vấn đề

Sự cạnh tranh về lao động trên thị trường chuyển đổi công việc của doanh nghiệp du lịch ngày càng cao, khiến phần nhiều người lao động trong ngành có ý định chuyển đổi công việc hoặc chuyển đổi doanh nghiệp lao động, đặc biệt rơi vào thời điểm sau Tết Nguyên đán. Sự bùng nổ của các khu nghỉ dưỡng trong giai đoạn bình thường mới đã tăng thêm sự gay gắt trong việc thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao. Thêm vào đó, lao động du lịch với chuyên môn và kỹ năng tốt - phù hợp với các vị trí trưởng ca, giám sát còn ít, trong khi nhu cầu nhân lực ở phân khúc này thường cao và khó tìm được lao động phù hợp.

Ngoài các yếu tố tiền lương, phúc lợi mang tính cạnh tranh cao, môi trường làm việc cũng là một nhân tố quan trọng trong việc tác động đến ý định chuyển đổi công việc của người lao động.

Trong khi đó, yêu cầu tuyển dụng đầu vào của ngành Du lịch thường được áp dụng các tiêu chí khắt khe hơn so với các ngành nghề khác như trình độ học vấn, ngoại ngữ, ngoại hình, đạo đức, khả năng đáp ứng yêu cầu và tính chất của công việc... Khi môi trường làm việc và các chế độ chính sách không thỏa mãn được sự kỳ vọng của người lao động, thiếu sự quan tâm của các cấp quản lý, cộng với các yếu tố khách quan từ bên ngoài sẽ khiến người lao động dễ dàng xuất hiện ý định chuyển đổi công việc với vị trí làm việc và chế độ phúc lợi hấp dẫn hơn.

Việc tạo ra môi trường làm việc thân thiện, hòa đồng, gắn kết, có lộ trình thăng tiến rõ ràng, lành mạnh chính là một lợi thế cạnh tranh để tạo dựng hình ảnh cho doanh nghiệp, xây dựng đội ngũ người lao động giỏi về chuyên môn, chuyên nghiệp và trung thành.

Do đó, việc xây dựng mô hình phân tích các nhân tố tác động đến ý định chuyển đổi công việc của người lao động trong ngành Du lịch có ý nghĩa rất quan trọng đối với các doanh nghiệp trong việc duy trì ổn định nguồn nhân lực chất lượng, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh của tổ chức, tạo dựng được uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp.

2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài: Nghiên cứu các yếu tố tác động đến ý định chuyển đổi công việc của lao động trong ngành Du lịch.

Đối tượng khảo sát của đề tài: Người lao động trong ngành Du lịch tại khu vực Mũi Né.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả kết hợp 2 phương pháp: Phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Cụ thể:

- Nghiên cứu định tính: Sử dụng phương pháp thảo luận nhóm, tham khảo ý 11 chuyên gia trong mảng nhân sự của các doanh nghiệp tại Mũi Né. Trên cơ sở đó, điều chỉnh lại mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu sao cho phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương.

- Nghiên cứu định lượng: Thông qua việc khảo sát dựa trên bảng câu hỏi được thiết kế sẵn, mẫu khảo sát trong nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp lấy mẫu phi xác suất, tác giả sẽ phát trực tiếp bảng hỏi cho người được khảo sát. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0 để đưa ra kết quả nghiên cứu.

3. Cơ sở lý luận

3.1. Các lý thuyết liên quan đến ý định chuyển đổi công việc

Theo lý thuyết Maslow (1943), đưa ra tháp nhu cầu gồm 5 nhu cầu cơ bản: nhu cầu sinh lý, nhu cầu an toàn, nhu cầu xã hội, nhu cầu được tôn trọng, nhu cầu thể hiện. Các nhu cầu này được sắp xếp tăng dần, khi các nhu cầu cấp thấp được thỏa mãn thì nhu cầu cao hơn kế tiếp sẽ xuất hiện.

- Nhu cầu cơ bản (basic needs)
- Nhu cầu về an toàn (safety needs)

- Nhu cầu về xã hội (social needs)
- Nhu cầu về được quý trọng (esteem needs)
- Nhu cầu được thể hiện mình (self-actualizing needs)

Đến những năm 1970 và 1990, tháp nhu cầu này đã được Maslow hiệu chỉnh thành 7 bậc và cuối cùng là 8 bậc, với sự xuất hiện của nhu cầu về thẩm mỹ và nhu cầu về nhận thức. Thứ tự của các bậc được điều chỉnh như sau:

- Nhu cầu cơ bản (basic needs)
- Nhu cầu về an toàn (safety needs)
- Nhu cầu về xã hội (social needs)
- Nhu cầu về được quý trọng (esteem needs)
- Nhu cầu về nhận thức (cognitive needs)
- Nhu cầu về thẩm mỹ (aesthetic needs)
- Nhu cầu được thể hiện mình (self-actualizing needs)
- Sự siêu nghiệm (transcendence).

Hiện nay, lý thuyết Maslow vẫn luôn là “kim chỉ nam” cho việc nghiên cứu các lý thuyết động viên. Theo đó, khi nhu cầu của con người ngày càng đa dạng, sẽ xuất hiện nguyên tắc chưa thỏa mãn (là việc các nhu cầu được thỏa mãn không còn mang ý nghĩa động viên) và nguyên tắc tịnh tiến (là việc đáp ứng tuần tự các nhu cầu từ thấp đến cao của con người).

Học thuyết E.R.G - Thuyết nhu cầu Tồn tại - Quan hệ - Phát triển (Existence, Relatedness, Growth) của Clayton Alderfer (1969) đã chỉ ra rằng, tại một thời điểm có thể có nhiều nhu cầu ảnh hưởng đến sự động viên. Thuyết E.R.G chỉ ra rằng, thường xuyên có nhiều hơn một nhu cầu có thể ảnh hưởng và tác động trong cùng một con người, vào cùng một thời gian. Nếu những nhu cầu ở mức cao không được đáp ứng đầy đủ, thì những khao khát thỏa mãn nhu cầu ở mức dưới sẽ tăng cao. Đó là lý do nhân viên hay tìm kiếm mức lương cao hơn và điều kiện làm việc tốt hơn, ngay cả khi điều kiện này đang tốt và đáp ứng được các tiêu chuẩn của thị trường lao động.

Trong cuốn sách *The Motivation to Work*, Herzberg (1959) đã chỉ ra sự động viên mang tính 2 chiều. Ông cho rằng, nếu những yếu tố duy trì

được thực hiện đúng đắn sẽ không tạo nên sự bất mãn, nhưng điều này cũng không động viên được nhân viên. Nhưng nếu không đúng thì sẽ dẫn đến sự bất mãn và gây nên những ảnh hưởng tiêu cực. (Bảng 1)

việc, văn hóa và cấu trúc công ty, môi trường làm việc và truyền thông.

Theo Shi (2007), “The Human Resources Flow Problem” chỉ ra: Dòng nhân lực bị tác động bởi các nhân tố bên trong (các thuộc tính cá nhân,

Bảng 1. Lý thuyết hai yếu tố của Herzberg

Yếu tố duy trì		Yếu tố động viên	
Phương pháp giám sát		Thách thức của công việc	
Lương		Cơ hội để bặt	
Quan hệ với đồng nghiệp		Ý thức về thành tích	
Điều kiện làm việc		Sự đánh giá về công việc đã thực hiện	
Chính sách và quản lý của công ty		Ý thức trách nhiệm	
Đời sống cá nhân			
Quy chế			
Quan hệ giữa mọi người			
Sự tác động			
Khi đúng	Khi sai	Khi đúng	Khi sai
Không bất mãn	Bất mãn	Thỏa mãn nghề nghiệp	Không thỏa mãn nghề nghiệp
Không động viên	Tác động tiêu cực	Thêm động viên	Không bất mãn

Nguồn: Herzberg, 1959

Từ 2 nhóm yếu tố duy trì và động viên, giúp nhà quản trị nắm bắt được các yếu tố gây ra sự bất mãn đối với công việc như mức lương quá thấp, giám sát quá nghiêm khắc đối với nhân viên, hay quan hệ đồng nghiệp chưa được tốt, đồng thời cũng phải chú trọng đến các yếu tố như sự thừa nhận thành quả lao động, công việc đầy hứng khởi,...

3.2. Các công trình nghiên cứu trước

Theo nghiên cứu “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”, Janet Cheng Lian Chew (2004) đã chỉ ra 9 nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành, hay dự định nghỉ việc. Các yếu tố bao gồm: lương, thưởng và công nhận, sự phù hợp giữa cá nhân và tổ chức, huấn luyện và phát triển nghề nghiệp, cơ hội thách thức, hành vi lãnh đạo, quan hệ nơi làm

mức độ đầu tư vào nghề nghiệp của cá nhân) và các nhân tố bên ngoài (môi trường làm việc, môi trường xã hội, quan điểm về nghề nghiệp). Theo đó, các nhân tố đặc tính cá nhân giữ vai trò chính trong việc ảnh hưởng đến dòng chảy của nhân lực. Để hài hòa được điều này, người sử dụng lao động và người lao động cần ngồi lại với nhau để thương lượng các nội dung liên quan, nhằm hài hòa lợi ích và đạt được mục đích cuối cùng chính là sự hạn chế trong việc dịch chuyển nhân sự.

Nghiên cứu “Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên tại bưu điện Thành phố Hồ Chí Minh” được thực hiện bởi Huỳnh Thị Thu Sương và Phan Thiện Tâm (2019) đã chỉ ra 6 yếu tố, bao gồm: thu nhập, điều kiện làm việc, áp lực công việc, hành vi lãnh đạo, hấp lực bên ngoài, đào tạo và phát triển. Các yếu tố này giải thích

được 70.6% sự biến động của biến phụ thuộc “ý định nghỉ việc” khi thực hiện khảo sát 400 mẫu.

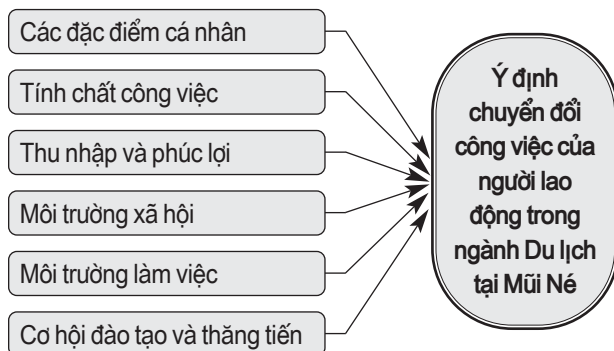
Nghiên cứu của Huỳnh Thị Thu Sương và Lê Thị Kiều Diễm (2017): “Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên văn phòng trong các doanh nghiệp tư nhân tại Thành phố Hồ Chí Minh” được thực hiện với 309 mẫu khảo sát đối tượng là các nhân viên đã và đang làm việc tại địa bàn nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 yếu tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc, gồm: tiền lương, chính sách phúc lợi, sự công bằng, hành vi lãnh đạo và khuyến khích tài chính.

4. Mô hình nghiên cứu đề xuất và kết quả phân tích dữ liệu

4.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Từ những cơ sở lý thuyết, mô hình nghiên cứu trước đây và thực tiễn tại địa phương, nhóm tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất, tập trung nghiên cứu các nhân tố, gồm: các đặc điểm cá nhân, tính chất công việc, thu nhập và phúc lợi, môi trường làm việc, môi trường xã hội, cơ hội đào tạo và thăng tiến. (Hình 1)

Hình 1: Các đặc điểm cá nhân, tính chất công việc, thu nhập và phúc lợi, môi trường làm việc, môi trường xã hội, cơ hội đào tạo và thăng tiến



Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

4.2. Kết quả nghiên cứu

Nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu sơ bộ với mẫu 15 người, bằng kỹ thuật thảo luận nhóm nhằm mục đích điều chỉnh, bổ sung thang đo. Từ đó, xây dựng nên bộ câu hỏi sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đánh giá ý định chuyển đổi

công việc của người lao động trong ngành Du lịch.

Nhóm thực hiện khảo sát thu thập và xử lý số liệu trong thời gian từ tháng 1/2022 đến tháng 3/2022, với số lượng mẫu khảo sát đạt 225 người, với đối tượng là người lao động đang làm việc tại các doanh nghiệp du lịch trên địa bàn Mũi Né, thuộc thành phố Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận.

Kết quả đánh giá sự phù hợp của mô hình với trị số R đạt 0,746 cho thấy các biến trong mô hình đã xây dựng có mối quan hệ tương quan rất chặt chẽ. Hệ số $R^2 = 0.557$, nghĩa là mô hình hồi quy đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu và các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 55,70% sự biến thiên của biến phụ thuộc “ý định chuyển đổi công việc”. Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy, giá trị F đạt 35.86 với mức ý nghĩa Sig. bằng 0.00. Điều này cho thấy các biến độc lập trong mô hình có quan hệ với biến phụ thuộc và mô hình tuyến tính phù hợp với tập dữ liệu thu được.

Ý định chuyển đổi công việc = $- 2,20 + 0.39 * \text{Đặc tính cá nhân} + 0.25 * \text{Môi trường làm việc} + 0.20 * \text{Thu nhập và phúc lợi} + 0.18 * \text{Môi trường xã hội} + 0.15 * \text{Bản chất công việc} - 0.09 * \text{Cơ hội đào tạo và thăng tiến}$.

5. Kết luận

Trong xu thế hội nhập hiện nay, cùng với sự phát triển của Khu du lịch Quốc gia Mũi Né, cơ hội tìm được những công việc tốt ngày càng nhiều hơn. Thêm vào đó là xu hướng tính cách thích thử sức, thích khám phá bản thân,... vươn tới những mục tiêu, những vị trí công việc cao hơn trong tương lai của giới trẻ đã làm gia tăng ý định chuyển đổi công việc trong lao động ngành Du lịch tại Mũi Né. Chính vì thế, để giảm thiểu những ý định chuyển đổi công việc của nhân viên, các doanh nghiệp cần tuyển dụng, lựa chọn và bố trí công việc phù hợp với đặc điểm cá nhân của nhân viên, đưa ra những chế độ, chính sách phù hợp với từng vị trí công việc, từng nhóm đối tượng và theo những giai đoạn nhất định.

Tiếp theo, doanh nghiệp cần xây dựng môi trường làm việc vui vẻ, hòa đồng; các kênh giao

tiếp công việc hiệu quả, cũng như có được sự quan tâm hỗ trợ từ các cấp quản lý sẽ giúp nhân viên đạt được hiệu quả làm việc tối đa. Khi người lao động được làm việc trong môi trường mà tất cả mọi người đều hăng hái, nhiệt tình, có trách nhiệm và biết giúp đỡ nhau khi gặp khó khăn, chắc chắn sẽ không có nhân viên nào muốn rời đi. Đây chính là sự thành công của một tổ chức, khi có được một tập thể gắn bó và đoàn kết.

Các nhân tố lương và phúc lợi hiện nay phần nhiều chưa thỏa mãn được với nhu cầu, mong muốn của người lao động. Việc xây dựng các chính sách phúc lợi phù hợp với từng nhóm đối tượng, tạo sự công bằng, minh bạch và đảm bảo quyền lợi của người lao động. Thêm vào đó là lộ trình tăng lương; việc điều chỉnh mức lương cân đối, tỷ lệ thuận với năng suất lao động. Ngoài ra, việc tăng lương cần tiến hành theo đúng quy định của pháp luật, có căn cứ rõ ràng thông qua bản mô tả công việc và có những “chiêu” để cạnh tranh nhân sự, có sự công bằng đối với người lao động lâu năm.

Đối với nhân tố cơ hội đào tạo và thăng tiến trong doanh nghiệp thường không được quan tâm đúng mức. Nhằm mục đích giữ nhân tài, đào tạo lực lượng kế thừa, các doanh nghiệp cần đầu tư cho những kế hoạch đào tạo định kỳ hằng năm. Công tác đào tạo nhân lực có thể thực hiện nội bộ

trong doanh nghiệp hoặc cử nhân sự tham gia các lớp đào tạo bồi dưỡng phù hợp.

Hiện nay, các chính sách phát triển ngành Du lịch ở địa phương đang có nhiều đổi mới, thu hút được nhiều khách du lịch; các ngành nghề ngày càng phát triển tại ra nhiều cơ hội việc làm tốt hơn cho người lao động. Do đó, các doanh nghiệp cũng cần chú ý tới nhóm nhân tố xã hội này từ đó đưa ra những chính sách cụ thể, hợp lý nhằm nâng cao sức cạnh tranh, hiệu quả kinh doanh cũng như tạo niềm tin, uy tín trong mắt người lao động. Những điều này sẽ giúp người lao động gắn bó lâu dài hơn với doanh nghiệp.

Đối với nhóm nhân tố bản chất công việc, một số người lao động tham gia khảo sát cho rằng công việc hiện tại của họ chưa phù hợp với năng lực, một số đánh giá yêu cầu quá thấp hoặc quá cao so với năng lực của họ. Người lao động luôn có ý định tìm kiếm một công việc phù hợp với năng lực, có tính thách thức, môi trường làm việc tốt hơn để thể hiện và khẳng định bản thân. Do đó, khi thực hiện công tác tuyển dụng nhân sự, cần có các tiêu chuẩn phù hợp với từng vị trí công việc. Các tiêu chuẩn của công việc phải được thể hiện minh bạch, nhằm vừa tạo động lực thúc đẩy người lao động làm việc hăng say, sáng tạo, vừa tạo điều kiện thuận lợi trong việc đánh giá nhân sự ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. A. H. Maslow (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.
2. A. H. Maslow (1970). *Motivation and personality* (Vol. 2). New York: Harper & Row.
3. Clayton P. Alderfer (1969). ERG Theory (Existence, Relatedness and Growth). Available at: https://en.wikipedia.org/wiki/ERG_theory.
4. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.), USA: John Wiley
5. Janet Cheng Lian Chew (2004). A Thesis The Influence of Human Resource management Practices on the Retention of Core Employees of Australian Organisation: An Empirical Study, Murdoch University, Jun - 2004.
6. Huỳnh Thị Thu Sương và Lê Thị Kiều Diễm (2017). Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên văn phòng trong các doanh nghiệp tư nhân tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học An Giang*, số 17 (5), 30-46.

7. Huỳnh Thị Thu Sương và Phan Thiện Tâm (2019). Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên tại bưu điện Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí nghiên cứu Tài chính - Marketing*, số 52, 8/2019, 22-35.

Ngày nhận bài: 9/11/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 9/12/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 19/12/2022

Thông tin tác giả:

1. ThS. ĐỖ THỊ HOÀNG YẾN¹

2. ThS. BÙI THỊ NHÂN¹

3. ThS. LÊ THỊ TÚ TRINH¹

4. TRẦN LAN KIỀU²

¹Trường Đại học Phan Thiết

²Freelance headhunter

FACTORS AFFECTING THE CAREER SHIFT OF EMPLOYEES IN THE TOURISM INDUSTRY IN MUI NE AREA

● Master. **DO THI HOANG YEN¹**

● Master. **BUI THI NHAN¹**

● Master. **LE THI TU TRINH¹**

● **TRAN LAN KIEU²**

¹Phan Thiet University

²Freelance headhunter

ABSTRACT:

This study identifies and analyzes the impact of factors affecting the career shift of employees in the tourism industry in Mui Ne area. Based on the study's findings, some strategies are developed to help businesses attract and retain employees. A stable workforce will help businesses lower their labor costs including recruitment and training costs, integration time, minimize mistakes and errors of new employees, and ensure business confidential information.

Keywords: career shift, workers, tourism industry, Mui Ne.