

ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN THẾ HỆ Y TẠI CÁC DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

● NGUYỄN THỊ PHƯƠNG LOAN

TÓM TẮT:

Sự hài lòng trong công việc của người lao động đóng vai trò quan trọng bởi nó ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc của cá nhân, tỷ lệ nghỉ việc, kết quả hoạt động kinh doanh và sự thành công của doanh nghiệp. Tuy nhiên, mỗi thế hệ đều có đặc điểm khác nhau được hình thành từ đặc điểm xã hội, hoàn cảnh khác nhau. Do vậy, các yếu tố ảnh hưởng tác động đến sự hài lòng trong công việc của mỗi thế hệ là không giống nhau. Thế hệ Y đang là thế hệ chiếm tỷ lệ cao nhất trong dân số và lực lượng lao động. Tuy nhiên, các nghiên cứu về thế hệ này tại Việt Nam lại chưa nhiều. Bài viết này đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên thế hệ Y tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội bởi đây là thủ đô của Việt Nam và cũng là nơi tập trung số lượng lớn các doanh nghiệp.

Từ khóa: sự hài lòng trong công việc, thế hệ Y, sự hài lòng của nhân viên.

1. Đặt vấn đề

Trong những năm qua, sự hài lòng trong công việc là chủ đề thu hút được sự quan tâm của nhiều học giả, nhà nghiên cứu ở cả Việt Nam và trên thế giới. Sự hài lòng trong công việc là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc của cá nhân (Judge và cộng sự, 2001), tỷ lệ nghỉ việc (Singh và Loncar, 2010), kết quả hoạt động kinh doanh và sự thành công của doanh nghiệp (Sainju, Hartwell và Edwards, 2021). Do vậy, việc nghiên cứu và hiểu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự

hài lòng trong công việc của người lao động là rất cần thiết. Đã có nhiều lý thuyết về sự hài lòng trong công việc như thuyết nhu cầu cấp bậc của Maslow (1943), thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959), thuyết công bằng của Adams (1963) cũng như nhiều nghiên cứu thực nghiệm về các yếu tố tác động đến sự hài lòng trong công việc (Gazizoglu và Tansel, 2006; Khôi và Nghị, 2014; Hưng, 2018; Bilge và cộng sự, 2021).

Hiện nay, lực lượng lao động tại các doanh nghiệp có sự xuất hiện của đa dạng các lứa tuổi và

thế hệ như thế hệ Baby Boomers (Thế hệ Bùng nổ trẻ sơ sinh), thế hệ X, thế hệ Y và tại một số doanh nghiệp đã có sự xuất hiện của thế hệ Z. Mỗi thế hệ đều có đặc điểm khác nhau được hình thành từ đặc điểm xã hội, hoàn cảnh khác nhau (Biggs và Lowenstein, 2011). Trong số đó, thế hệ Y đang được biết đến là thế hệ chiếm tỷ trọng cao trong tổng dân số cũng như lực lượng lao động. Theo báo cáo của Nielsen (2017), những người thuộc thế hệ Y chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng dân số của Việt Nam, đạt 48% vào năm 2015 và 43% vào năm 2025. Đây là thế hệ có sức ảnh hưởng lớn đến hoạt động của các doanh nghiệp. Do vậy, việc hiểu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của thế hệ Y là rất cần thiết, từ đó, giúp các nhà quản trị doanh nghiệp đưa ra được những cách thức quản trị hữu ích nhằm gia tăng sự hài lòng trong công việc của nhân viên thế hệ này, từ đó giúp nâng cao hiệu quả hoạt động, sản xuất - kinh doanh của các doanh nghiệp.

Hà Nội là thủ đô của nước Việt Nam và cũng nơi thu hút đầu tư và tập trung hoạt động của nhiều các tổ chức, doanh nghiệp. Mặc dù bị ảnh hưởng của dịch Covid-19, tính đến ngày 31/12/2021, Hà Nội có tổng cộng 178.493 doanh nghiệp đang hoạt động, chiếm 20,8% tổng số doanh nghiệp trên cả nước, tăng 7,6% so với năm 2020 và đứng thứ hai chỉ sau Thành phố Hồ Chí Minh. Đây cũng là nơi có mật độ doanh nghiệp đang hoạt động bình quân trên 1000 lao động thuộc lực lượng lao động địa phương cao, đạt 49,8 doanh nghiệp (Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2022). Do vậy, nghiên cứu tại các doanh nghiệp trên địa bàn Hà Nội là rất cần thiết và mang lại ý nghĩa to lớn. Mặc dù vậy, nghiên cứu tổng quan cho thấy chưa có đề tài, công trình nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc đối với riêng thế hệ Y tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội. Vì vậy, bài viết này được thực hiện với mục đích xây dựng mô hình các các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên thế hệ Y tại các doanh nghiệp trên địa bàn Hà Nội, làm cơ sở cho các nghiên cứu tiếp theo.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Sự hài lòng trong công việc

Hoppock (1935) là người đầu tiên đề cập đến thuật ngữ sự hài lòng trong công việc. Ông cho rằng sự hài lòng trong công việc là sự kết hợp của hoàn cảnh tâm lý, sinh lý và môi trường khiến cho một người nói rằng họ hài lòng với công việc của mình. Trong khi đó, Vroom (1964), khi đề cập đến khái niệm về sự hài lòng trong công việc, cho rằng đó là cảm xúc của cá nhân đối với công việc mà họ đang đảm nhiệm. Spector (1997) nhận định sự hài lòng trong công việc thể hiện mức độ mà nhân viên thích hay không thích công việc của mình. Thêm vào đó, bên cạnh việc có cảm xúc đối với công việc nói chung, sự hài lòng trong công việc còn thể hiện thông qua các khía cạnh khác nhau của công việc như loại công việc mà họ làm, đồng nghiệp, cấp trên hoặc cấp dưới và mức lương. Statt (2004) cũng đánh giá sự hài lòng trong công việc thông qua mức độ mà người lao động hài lòng với những gì mà họ nhận được từ công việc của mình. Người lao động trải nghiệm sự hài lòng trong công việc khi công việc đó phù hợp với nhu cầu và sở thích của họ, khi điều kiện làm việc và phần thưởng (như là mức lương) thỏa đáng và họ thích đồng nghiệp của mình cũng như có mối quan hệ tốt với cấp trên. Như vậy, nhìn chung, có thể hiểu rằng sự hài lòng trong công việc thể hiện cảm xúc của một người đối với công việc của họ nói chung và các yếu tố liên quan đến công việc nói riêng.

2.2. Thế hệ Y

Theo Kupperschmidt (2000), thế hệ là từ dùng để chỉ một nhóm các cá nhân có sự giống nhau về năm sinh, tuổi, nơi ở và các sự kiện xảy ra trong cuộc sống có ảnh hưởng lớn đến quá trình phát triển của họ. Họ được sinh ra trong cùng một khoảng thời gian và chia sẻ những kinh nghiệm sống quan trọng về xã hội và lịch sử dẫn đến việc hình thành những đặc điểm chung. Những con người trong cùng thế hệ chia sẻ cảm xúc, thái độ, sở thích và thiên hướng giống nhau. Mặc dù không có khoảng thời gian chính xác để phân chia các thế hệ, ranh giới để xác định một thế hệ ít quan trọng hơn so với các sự kiện lịch sử hay những thay đổi xã hội gắn liền với từng thời kỳ (Lyons và Kuron, 2014).

Các nhà nghiên cứu trước đây đã đưa ra các khoảng thời gian khác nhau để xác định các thế hệ Y. Howe và Strauss (2000) xác định những người có năm sinh trong khoảng năm 1982 đến năm 2000 vào thế hệ Y. Elwood Carlson (2008) lại cho rằng thế hệ Y bao gồm những người được sinh ra trong khoảng từ năm 1983 đến năm 2001. Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng cách tiếp cận của Howe và Strauss (2000), tức là nghiên cứu các đối tượng sinh năm từ 1982 đến 2000. Thế hệ này gắn liền với thời đại thông tin và rất thoải mái trong việc sử dụng các thiết bị kỹ thuật số và mạng xã hội. Mặc dù thế hệ Y là những người hay thay đổi, ít sự cam kết với tổ chức, tập trung vào bản thân, có nhu cầu cao về giải trí và sự an toàn trong công việc, họ là những người có học vấn cao, đầy tham vọng và có định hướng nghề nghiệp (Wubbe, 2014; Twenge và cộng sự, 2010). Không giống các thế hệ trước đó, thế hệ Y tập trung vào phát triển sự nghiệp, sự cân bằng trong cuộc sống và chất lượng tại nơi làm việc

2.3. Lý thuyết về sự hài lòng trong công việc

Đã có nhiều lý thuyết được phát triển về sự hài lòng trong công việc. Maslow (1943) đã xây dựng lý thuyết về nhu cầu cấp bậc của con người. Ông nhận định rằng yếu tố quan trọng nhất thúc đẩy hành vi của con người là nhu cầu. Ông đã sắp xếp các nhu cầu của con người theo một hệ thống gồm 5 bậc theo thứ tự, đó là: nhu cầu sinh lý, nhu cầu an toàn, nhu cầu tình cảm, xã hội, nhu cầu được tôn trọng và nhu cầu tự hoàn thiện bản thân. Theo Maslow, các nhu cầu ở bậc cao hơn muốn xuất hiện thì các nhu cầu ở bậc thấp hơn phải được thỏa mãn trước. Một khi con người thỏa mãn hoặc hài lòng một nhu cầu nào đó, mức độ thỏa mãn của họ sẽ giảm và đòi hỏi về nhu cầu mới ở bậc cao hơn.

Theo Herzberg, Mausner và Snyderman (1959), hai nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của người lao động là nhóm nhân tố động viên và nhóm nhân tố duy trì. Nhóm nhân tố động viên bao gồm thành tựu, sự thừa nhận của tổ chức, trách nhiệm, sự tiến bộ, triển vọng và thăng tiến trong nghề nghiệp. Những nhân tố này nếu được đáp ứng sẽ mang lại sự thỏa mãn trong công việc nhưng nếu không được đáp

ứng, sẽ gây ra sự không thỏa mãn chứ chưa chắc gây ra sự bất mãn. Nhóm nhân tố duy trì đề cập đến chính sách của tổ chức, sự giám sát của cấp trên, lương bổng và thù lao, quan hệ với đồng nghiệp, điều kiện làm việc. Các nhân tố này, nếu giải quyết không tốt sẽ gây ra tình trạng bất mãn nhưng ngược lại, sẽ tạo ra tình trạng không bất mãn chứ chưa chắc tạo ra sự thỏa mãn hay hài lòng trong công việc của người lao động.

Theo Adams (1963), sự hài lòng trong công việc của người lao động phụ thuộc vào sự so sánh giữa 2 nhóm yếu tố là nhóm yếu tố đầu vào mà người lao động đóng góp trong công việc của bản thân như kiến thức, kỹ năng, thời gian làm việc... và nhóm yếu tố đầu ra mà người lao động nhận được như tiền lương, phúc lợi, sự công nhận... Adams cho rằng, người lao động thường có mong muốn nhận được những gì tương xứng với những đóng góp hay công sức của mình. Do vậy, nếu người lao động thấy những gì mình nhận được thấp hơn mức mình đáng được hưởng, họ sẽ giảm bớt sự nỗ lực. Ngược lại, nếu người lao động thấy rằng mình đang được hưởng mức cao hơn, họ sẽ có xu hướng cố gắng và nỗ lực hơn. Ngoài ra, tính công bằng trong công việc còn được thể hiện thông qua sự so sánh tương quan giữa những người lao động. Trong trường hợp người lao động nhận thấy sự bất công bằng khi so sánh với người khác, họ sẽ có xu hướng tăng hoặc giảm nỗ lực để duy trì sự cân bằng.

2.4. Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc

Các thang đo được phát triển nhằm đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc. Chỉ số mô tả công việc lần đầu tiên được giới thiệu vào năm 1969 bởi Smith, Kendall và Hulin và được coi là thước đo vàng cho sự hài lòng trong công việc. Cho tới nay, chỉ số mô tả công việc đã trở thành một trong những thang đo phổ biến nhất về sự hài lòng trong công việc bởi tính nghiêm ngặt trong việc đo lường tâm lý và sự cập nhật thường xuyên qua các năm. Chỉ số mô tả công việc đo lường sự hài lòng của con người thông qua 72 câu hỏi nhằm đo lường 5 khía cạnh khác nhau của công việc bao gồm: Bản chất của công việc, Lương, Cơ hội thăng tiến, Cấp trên và Đồng nghiệp.

Weiss và cộng sự (1967) đã đo lường sự hài lòng trong công việc thông qua bảng câu hỏi sự hài lòng Minnesota. Bảng câu hỏi đánh giá 3 nhóm nhân tố bao gồm: Các nhân tố bên trong, Các nhân tố bên ngoài và Các nhân tố chung. Bảng câu hỏi có 3 phiên bản bao gồm 2 phiên bản dài với hơn 100 câu hỏi và một phiên bản rút gọn với 20 câu hỏi. Trong đó, phiên bản dạng rút gọn là một trong những công cụ phổ biến dùng để đánh giá sự hài lòng trong công việc. Công cụ này đo lường các khía cạnh về công việc như Hoạt động, Tính độc lập, Sự đa dạng, Địa vị xã hội, Cấp trên, Giá trị đạo đức, Sự ổn định, An ninh xã hội, Quyền hạn, Khả năng sử dụng, Chính sách công ty, Đãi ngộ, Thăng tiến, Trách nhiệm, Sự sáng tạo, Điều kiện làm việc, Đồng nghiệp, Sự công nhận và Thành tựu.

Trong khi đó, Spector (1997) đã xây dựng một mô hình đánh giá mức độ hài lòng và thái độ các nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ, gồm 9 yếu tố: Lương, Cơ hội thăng tiến, Điều kiện làm việc, Sự giám sát, Đồng nghiệp, Yêu thích công việc, Giao tiếp thông tin, Phần thưởng bất ngờ, Phúc lợi. Mô hình được phát triển và ứng dụng chủ yếu ở các tổ chức dịch vụ và tổ chức phi lợi nhuận, như: bệnh viện, trung tâm chăm sóc sức khỏe...

Ngoài ra, để phù hợp với bối cảnh Việt Nam, dựa trên cơ sở mô hình JDI của Smith, Kendall và Hulin (1969), ngoài 5 yếu tố theo mô hình gốc, Dung (2005) đã thực hiện một nghiên cứu tại Thành phố Hồ Chí Minh, bổ sung thêm 2 yếu tố: Phúc lợi công ty và Điều kiện làm việc vào mô hình mới. Kết quả kiểm định mô hình mới đã chỉ ra 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên đối với công việc, đó là: Bản chất công việc, Tiền lương, Phúc lợi, Đồng nghiệp, Lãnh đạo và Cơ hội đào tạo, Thăng tiến.

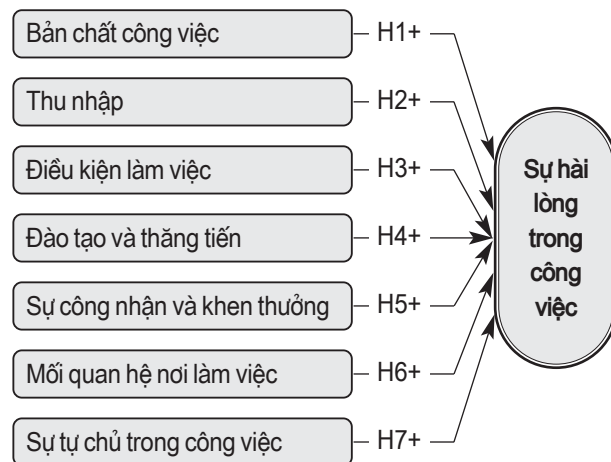
3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa trên cơ sở lý thuyết và các công trình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc và mục đích nghiên cứu, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu (Hình 1).

Các giả thuyết được đề xuất:

H1: Bản chất công việc ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên thể hệ Y

Hình 1: Mô hình nghiên cứu lý thuyết đề xuất



Nguồn: Tác giả đề xuất

H2: Thu nhập có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên thế hệ Y

H3: Điều kiện làm việc có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên thế hệ Y

H4: Đào tạo và thăng tiến có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên thế hệ Y

H5: Sự công nhận và khen thưởng có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên thế hệ Y

H6: Mối quan hệ nơi làm việc có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên thế hệ Y

H7: Sự tự chủ trong công việc có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên thế hệ Y.

4. Định hướng triển khai nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện dựa trên cơ sở phỏng vấn sâu với các đối tượng khác nhau bao gồm các chuyên gia, nhà quản trị doanh nghiệp và nhân viên thế hệ Y nhằm xác định mô hình nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu định lượng bao gồm nghiên cứu định lượng sơ bộ và nghiên cứu định lượng chính thức. Bảng câu hỏi khảo sát dùng trong nghiên cứu định lượng được thiết kế dưới dạng câu hỏi đóng và sử dụng và sử dụng thang đo Likert 5

mức độ để đo lường mức độ đồng ý của người trả lời với các câu hỏi trong phiếu điều tra, trong đó 1 - hoàn toàn không đồng ý, 2 - không đồng ý, 3 - bình thường, 4 - đồng ý và 5 - hoàn toàn đồng ý.

Phương pháp chọn mẫu thuận tiện dự kiến được sử dụng nhằm dễ dàng trong việc tiếp cận đối tượng được khảo sát thông qua các hình thức trực tuyến bằng các kênh như Facebook, Zalo, Email. Đối tượng được khảo sát là các nhân viên sinh năm từ năm 1982 đến năm 2000, đang làm việc tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội. Dữ

liệu thu thập được sau khi làm sạch sẽ được đưa vào phần mềm SPSS 20 phục vụ cho việc phân tích, kiểm định. Để thang đo đảm bảo độ tin cậy, kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha được sử dụng. Phân tích nhân tố EFA được áp dụng nhằm xem xét sự hội tụ và phân biệt của các nhóm biến. Tiếp đến, nghiên cứu tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính đa biến để xác định mối quan hệ cũng như mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của nhân viên thế hệ Y tại các doanh nghiệp trên địa bàn Hà Nội ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Berkup S. B. (2014), Working with generation X and Y in generation Z period: Management of different generation in business life. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(19), 218-229.
2. Biggs, S. and Lowenstein, A. (2011). *Generational Intelligence: A Critical Approach to Age Relations*. Routledge.
3. Bilge, H., Virlanuta, F. O., Zungun, D., Barbuta-Misu, N., Comuk, P., & Guven, E. T. A. (2021). Generation Ys Perception of Servant Leadership and Job Satisfaction. *Economies*, 9(1), 24.
4. Dung, T. K. (2005). Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện Việt Nam. *Tạp chí phát triển khoa học và công nghệ*, 12(8), 85-91
5. Gazioglu, S., & Tansel, A. (2006). Job satisfaction in Britain: Individual and job related factors. *Applied Economics*, 38(10), 1163-1171.
6. Howe, N., & Strauss, W. (2000). *Millennials Rising: The Next Great Generation*. Vintage.
7. Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction - job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological bulletin*, 127(3), 376-407.
8. Khôi, L. Ng. Đ. và Nghị, Đ. H. (2014). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng công việc của nhân viên y tế tại thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 32, 94-102.
9. Kopperschmidt, B.R. (2000) Multi-Generation Employees: Strategies for Effective Management. *The Health Care Manager*, 19, 65-76.
10. Nielsen (2017). Vietnam Ecommerce Landscape report. <https://eurochamvn.glueup.com/resources/protected/organization/726/event/17792/b72f4e62-edba-4782-9280-cc8647c69276.pdf>
11. Lyons, S., & Kuron, L. (2014). Generational Differences in the Workplace: A Review of the Evidence and Directions for Future Research. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 139-157.
12. Sainju, B., Hartwell, C., Edwards, J. (2021). Job satisfaction and employee turnover determinants in Fortune 50 companies: Insights from employee reviews from Indeed.com. *Decision Support Systems*, 148, 113582.
13. Singh, P. & Loncar, N. (2010). Pay satisfaction, Job satisfaction and turnover intent. *Industrial relations*, 65, 470-490.

14. Twenge, J.M., Campbell, S.M., Hoffman, B.J. and Lance, C.E. (2010). Generational differences in work values: leisure and extrinsic values increasing, social and intrinsic values decreasing. *Journal of Management*, 36(5), 1117-1142.
15. Wubbe, E. (2014). From millennial to traditionalist making it work in the workplace. *The Secured Lender*, 70(7), 16-21.

Ngày nhận bài: 15/12/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 15/1/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 30/1/2023

Thông tin tác giả:

ThS. NGUYỄN THỊ PHƯƠNG LOAN

Trường Đại học Thương mại

A RESEARCH MODEL EXPLORING THE FACTORS AFFECTING THE JOB SATISFACTION OF GENERATION Y EMPLOYEES WORKING FOR COMPANIES IN HANOI CITY

● Master. **NGUYEN THI PHUONG LAN**

Thuongmai University

ABSTRACT:

Employee satisfaction has a significant impact on the work performance of individuals as well as the turnover rate, the overall performance and success of a company or an organization. However, each generation in the workplace has its own characteristics formed from different social backgrounds. As a result, the factors affecting the job satisfaction of each generation are different. Generation Y employees are accounting for the highest percentage of population and labor force. However, there are not many studies on this generation in Vietnam. This study proposes a research model to explore the factors affecting the job satisfaction of Generation Y employees working for companies in Hanoi city.

Keywords: job satisfaction, Generation Y, employee satisfaction.