

ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ THỎA MÃN ĐỐI VỚI CÔNG VIỆC TRONG ĐIỀU KIỆN CỦA VIỆT NAM

Trần Kim Dung

Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh

(Bài nhận ngày 26 tháng 7 năm 2005, hoàn chỉnh sửa chữa ngày 25 tháng 12 năm 2005)

TÓM TẮT: Nghiên cứu thực hiện điều chỉnh và kiểm định thang đo Chỉ số Mô tả Công việc (Job Description Index - JDI) [1] và sử dụng thang đo đã điều chỉnh để đo lường ảnh hưởng của mức độ thỏa mãn của nhân viên với các yếu tố thành phần của công việc như thỏa mãn với lãnh đạo, thỏa mãn với đồng nghiệp, với cơ hội đào tạo- thăng tiến, v.v... đến mức độ thỏa mãn chung trong công việc ở Việt Nam. Nghiên cứu sử dụng phương pháp mô hình phương trình cấu trúc và dựa trên mẫu gồm 448 học viên các lớp buổi tối tại trường Đại học Kinh tế TP HCM. Kết quả cho thấy Chỉ số Mô tả Công việc được điều chỉnh vào điều kiện của Việt Nam bao gồm 6 thành phần: thỏa mãn với bản chất công việc, thỏa mãn với lãnh đạo, với cơ hội đào tạo- thăng tiến, với đồng nghiệp, với tiền lương và thỏa mãn với phúc lợi. Trong đó, chỉ có hai yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất và có ý nghĩa thống kê đến mức độ thỏa mãn chung của những người tham dự điều tra là thỏa mãn với bản chất công việc ($r=0.36$); và thỏa mãn với cơ hội đào tạo, thăng tiến ($r=0.33$). Các ứng dụng kết quả nghiên cứu trong thực tiễn quản trị được thảo luận.

1. GIỚI THIỆU

Đã có rất nhiều nghiên cứu về sự thỏa mãn của nhân viên tại đối với công việc và có lẽ đây là lĩnh vực được nghiên cứu nhiều nhất về tổ chức trong bốn thập niên vừa qua. Tuy nhiên, các nghiên cứu về thang đo mức độ thỏa mãn đối với công việc lại ít [2]. Thang đo Chỉ số Mô tả Công việc (JDI) do Smith et al [1] thiết lập được đánh giá cao trong cả lĩnh vực nghiên cứu lẫn thực tiễn. Price [3] cho rằng JDI là công cụ nên chọn lựa cho các nghiên cứu đo lường về mức độ thỏa mãn của nhân viên trong công việc. Chỉ trong hai mươi năm cuối của thế kỷ 20, JDI được sử dụng trong hơn 600 nghiên cứu đã được xuất bản [4].

Ở Việt Nam, các nghiên cứu về mức độ thỏa mãn của nhân viên đối với công việc đang còn trong giai đoạn sơ khai. Nghiên cứu được thực hiện nhằm mục đích kiểm định giá trị thang đo JDI và ảnh hưởng của mức độ thỏa mãn với các thành phần công việc đến mức độ thỏa mãn chung đối với công việc của nhân viên. Hi vọng rằng kết quả nghiên cứu sẽ kích thích việc thực hiện các nghiên cứu đo lường mức độ thỏa mãn trong công việc trong các tổ chức, doanh nghiệp ở Việt Nam và gợi ý cho các tổ chức doanh nghiệp chú trọng vào các yếu tố nào có tác dụng nâng cao nhất mức độ thỏa mãn chung của nhân viên.

2. CƠ SỞ LÝ LUẬN

Vroom cho rằng sự thỏa mãn đối với công việc thể hiện mức độ mà nhân viên có cảm nhận, định hướng tích cực đối với công việc trong tổ chức (trích dẫn trong Price [3]). Sự thỏa mãn đối với công việc của nhân viên được định nghĩa và đo lường theo cả hai khía cạnh: thỏa mãn nói chung đối với công việc và thỏa mãn theo các yếu tố thành phần của công việc. Thỏa mãn chung (GS) thể hiện cảm xúc bao hàm chung lên tất cả các khía cạnh của công việc. Một quan điểm khác coi sự hài lòng với công việc là thái độ ảnh hưởng và

ghi nhận của nhân viên về các khía cạnh khác nhau trong công việc của họ [1]. Cả hai cách tiếp cận đều phù hợp cho việc đo lường mức độ thỏa mãn của nhân viên trong công việc [3]. Nội dung chính của 5 khía cạnh trong công việc của JDI được thể hiện như sau [5]:

- Bản chất công việc: liên quan đến những thách thức của công việc; cơ hội để sử dụng các năng lực cá nhân; và cảm nhận thoải mái khi thực hiện công việc.
- Cơ hội đào tạo và thăng tiến: liên quan đến nhận thức của nhân viên về các cơ hội được đào tạo, phát triển các năng lực cá nhân; và cơ hội được thăng tiến trong tổ chức.
- Lãnh đạo: liên quan đến các mối quan hệ giữa nhân viên và lãnh đạo cấp trên trực tiếp; sự hỗ trợ của cấp trên; phong cách lãnh đạo và khả năng của lãnh đạo thực hiện các chức năng quản trị trong tổ chức.
- Đồng nghiệp: liên quan đến các hành vi, quan hệ đồng nghiệp tại nơi làm việc.
- Tiền lương: liên quan đến cảm nhận của nhân viên về tính công bằng (bên trong và bên ngoài) trong trả lương.

Giá trị và độ tin cậy của JDI được đánh giá rất cao, tuy vậy, ngay cả ở các nước công nghiệp phát triển, JDI vẫn bị phê phán là vừa quá phức tạp [3], vừa “chỉ hạn chế theo năm khía cạnh của công việc và có thể có những khía cạnh chưa bao hàm đầy đủ các yếu tố của công việc” [6]. Trong điều kiện của Việt Nam, khi các nghiên cứu về hành vi của nhân viên trong tổ chức đang còn ở trong giai đoạn sơ khai, tâm lý ngại “vạch áo cho người xem lưng” còn phổ biến trong khá nhiều tổ chức, các bản câu hỏi điều tra càng cần phải ngắn gọn, đơn giản, dễ hiểu. Trong nghiên cứu này, thuyết bậc thang nhu cầu Maslow [7] được sử dụng làm cơ sở để vừa bổ sung đầy đủ các yếu tố của công việc trong JDI và vừa để rút gọn thang đo. Dựa theo kết quả thảo luận nhóm¹, hai nhóm khía cạnh trong công việc được đề nghị bổ sung thêm cho JDI khi đo lường mức độ thỏa mãn của nhân viên đối với công việc ở Việt Nam là:

- Phúc lợi: Tổ chức thực hiện các chương trình phúc lợi, mua bảo hiểm y tế, xã hội cho nhân viên.
- Điều kiện làm việc: Điều kiện an toàn vệ sinh lao động và áp lực công việc

Hai yếu tố phúc lợi và điều kiện làm việc này cũng đã được bổ sung thêm trong nghiên cứu về thỏa mãn công việc của Crossman và Bassem [8].

Theo kết quả nghiên cứu của Ferratt, T.W., [9], giữa mức độ thỏa mãn chung (GS) và mức độ thỏa mãn với các thành phần của công việc có mối quan hệ tuyến tính. Nghiên cứu này thực hiện kiểm định mức độ giải thích của sự thỏa mãn của các yếu tố thành phần trong công việc đối với mức độ thỏa mãn chung (GS) trong công việc ở Việt Nam. Về mặt nguyên tắc, việc thỏa mãn với từng yếu tố thành phần của công việc sẽ ảnh hưởng dương đến mức độ thỏa mãn chung trong công việc. Tuy nhiên, Buffum và Kinock [6] lại cho rằng: “các thành phần của thang đo JDI có thể không áp dụng được cho tất cả các nhóm nhân viên”. Đây là lần đầu tiên áp dụng JDI ở Việt Nam, vì vậy, nghiên cứu có tính chất khám phá, không đề ra giả thuyết về quan hệ giữa sự thỏa mãn với từng thành phần của công việc đến mức độ thỏa mãn chung.

¹ Tác giả thực hiện thảo luận nhóm với 30 học viên của chương trình “Đào tạo 1000 giám đốc” do Sở Khoa học Công nghệ Môi trường và Trường Đại học Kinh tế TP HCM kết hợp tổ chức năm 2004.

3. MẪU ĐIỀU TRA

Nghiên cứu được thực hiện ở thành phố Hồ Chí Minh, nơi được coi là trung tâm kinh tế lớn của Việt Nam. Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp thuận tiện. Phương pháp điều tra trực tiếp được áp dụng đối với 500 người là học viên các lớp tại chức tại trường Đại học Kinh tế TP HCM. Có 52 bản trả lời có nhiều ô trống bị loại, cuối cùng có 448 bản trả lời được sử dụng. Trong đó có 44.2% người trả lời là nam; 55.8% là nữ; 65% có thu nhập thấp hơn 1.5 triệu đồng/ tháng; 34.9% có thu nhập từ 1.5 triệu đồng/ tháng trở lên; 29.5% trẻ hơn 25 tuổi, 42.5% trong độ tuổi 25-34; chỉ có 8.4% có tuổi đời cao hơn 45.

4. THANG ĐO

Thang đo JDI được bổ sung thêm hai thành phần là Phúc lợi; và Điều kiện làm việc. Một số biến bị loại bỏ do không có tầm quan trọng cao hoặc có nhiều câu hỏi mang cùng nội dung nhằm giảm bớt số lượng câu hỏi. Cuối cùng, JDI điều chỉnh (AJDI) gồm có 7 thành phần với 36 biến quan sát. Trong xử lý sơ bộ, yếu tố thành phần: Điều kiện làm việc có độ tin cậy thấp (Cronback Alpha <0.6) và ba biến khác có tương quan tổng thấp (<0.4) bị loại. Thang đo AJDI còn lại 29 biến quan sát với 6 thành phần: bản chất công việc (4 biến quan sát; Alpha = 0.781); tiền lương (5 biến quan sát, Alpha =0.801); phúc lợi (2 biến quan sát, Alpha =0.834); đồng nghiệp (4 biến quan sát, Alpha =0.869); lãnh đạo (8 biến quan sát, Alpha =0.859); cơ hội đào tạo và thăng tiến (6 biến quan sát, Alpha =0.875). Thang đo Likert 7 bậc được sử dụng, bậc 1 tương ứng với mức độ hoàn toàn không đồng ý; bậc 7 tương ứng với mức độ hoàn toàn đồng ý của nhân viên.

Thang đo mức độ thỏa mãn chung (GS) chỉ có một yếu tố (nhìn chung, anh/ chị thỏa mãn khi làm việc ở đây) được kiểm định chung trong mô hình đo lường với AJDI.

5. PHƯƠNG PHÁP XỬ LÝ SỐ LIỆU

Việc kiểm định thang đo và đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc được thực hiện theo ba bước: kiểm định sơ bộ; phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích nhân tố khẳng định (CFA) dựa trên kết quả xử lý số liệu thống kê SPSS và AMOS.

5.1. Kiểm định thang đo AJDI

Giá trị thang đo AJDI được kiểm định với kết quả tính như sau:

- Mô hình có các tham số phù hợp với: $\chi^2 = 187.047$; $df = 104$; $p = 0.000$; CFI = 0.975; TLI = 0.968; RMSEA = 0.042.

- Thang đo đáp ứng yêu cầu về độ tin cậy tổng hợp (PC) với tất cả PC >0.789; và giá trị hội tụ với tất cả trọng số >0.55; trung bình trọng số (W >0.710) và tất cả phương sai trích (VE) đều lớn hơn 0.508 (bảng 1).

- Thang đo đáp ứng giá trị phân biệt với tất cả hệ số tương quan (correlations) có giá trị r đều nằm trong khoảng từ 0.331 đến 0.785; tất cả giá trị của $(1-r)/SE$ đều lớn hơn 2 và giá trị p đều có ý nghĩa ($p < 0.001$).

Bảng 1. Kết quả kiểm định giá trị thang đo AJDI

Khái niệm	Số lượng biến	PC	VE	W	Giá trị thang đo
Bản chất công việc	3	0.7889	0.5599	0.740	Chấp nhận
Tiền lương	2	0.8388	0.7233	0.8485	Chấp nhận
Lãnh đạo	3	0.7899	0.5563	0.7457	Chấp nhận
Đồng nghiệp	3	0.8356	0.6297	0.7457	Chấp nhận

Đào tạo, thăng tiến	4	0.8042	0.5089	0.7100	Chấp nhận
Phúc lợi	2	0.8524	0.7469	0.8550	Chấp nhận
AJDI	6	0.8629	0.5189	0.7103	Chấp nhận

Như vậy, thang đo JDI được điều chỉnh và kiểm định thích hợp để đo lường mức độ thỏa mãn với công việc ở Việt Nam.

5.2. Kiểm định mô hình đo lường

Mô hình có các tham số phù hợp với: $\chi^2 = 199.289$; $df = 115$; $p = 0.000$; $GFI = 0.953$; $CFI = 0.977$; $TLI = 0.97$; $RMSEA = 0.04$. Mô hình đáp ứng giá trị phân biệt với tất cả hệ số tương quan (correlations) giữa các thành phần của AJDI và GS có giá trị r đều nằm trong khoảng từ 0.372 đến 0.639 với tất cả giá trị của $(1-r)/SE$ đều lớn hơn 2 và tất cả $p < 0.001$. Thống kê mô tả và hệ số tương quan của tất cả các biến quan sát trong mô hình được trình bày trong phụ lục 1.

6. ĐO LƯỜNG KẾT QUẢ VÀ PHÂN TÍCH

Sử dụng mô hình phương trình cấu trúc để tính ảnh hưởng của mức độ thỏa mãn với các thành phần của công việc đến mức độ thỏa mãn chung, kết quả trong hình 1 và bảng 2.

Bảng 2: Ảnh hưởng của mức độ thỏa mãn với các thành phần của công việc đến mức độ thỏa mãn chung

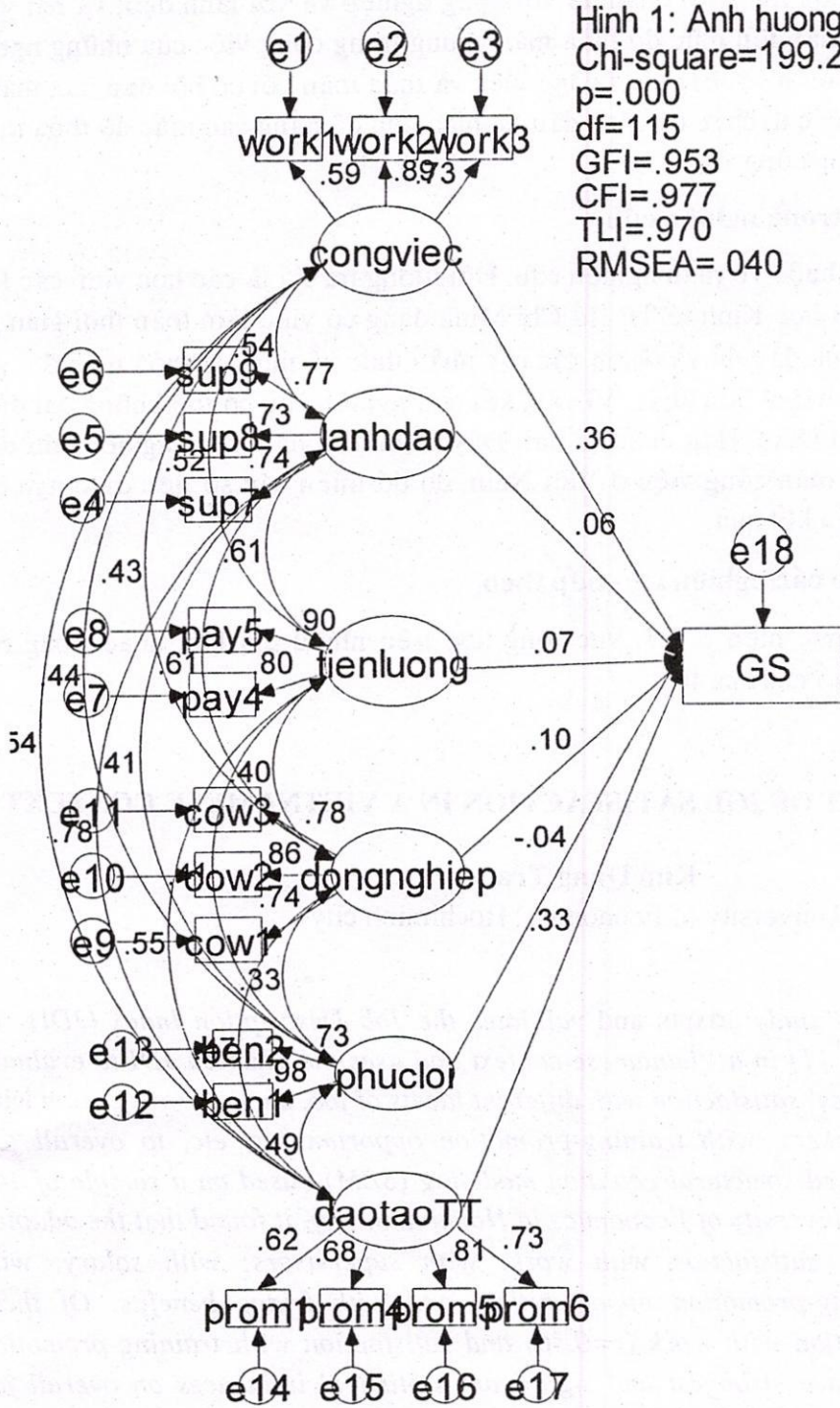
	Công việc	Tiền lương	Lãnh đạo	Đồng nghiệp	Cơ hội đào tạo - thăng tiến	Phúc lợi
Thỏa mãn chung (GS)	0.359***	0.069	0.057	0.096	0.335***	-0.036

***: $p < 0.001$

Theo đó, hai yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất và có ý nghĩa thống kê đến mức độ thỏa mãn chung là thỏa mãn với bản chất công việc và thỏa mãn với cơ hội đào tạo, thăng tiến. Nghiên cứu tìm thấy rằng điểm trung bình mức độ thỏa mãn với lãnh đạo, và với đồng nghiệp được đánh giá cao nhất, mức độ thỏa mãn về tiền lương bị đánh giá thấp nhất (bảng 3) nhưng các yếu tố này lại không ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến mức độ thỏa mãn chung. Chúng tôi cho rằng, có thể đối tượng tham gia trả lời là các học viên theo học các khoá khác nhau tại trường Đại học Kinh tế, họ có “định hướng học hành” cao hơn, hướng tới nhu cầu tự hoàn thiện hơn. Do đó, họ có thể có nhiều điểm tương đồng về nhận thức, yêu cầu đối với bản chất công việc và cơ hội đào tạo-thăng tiến.

Bảng 3. Mức độ thỏa mãn của nhân viên đối với các khía cạnh của công việc

Tiêu thức	N	Giá trị thấp nhất	Giá trị cao nhất	Giá trị trung bình	Sai lệch chuẩn
Bản chất công việc	448	1.00	7.00	4.8668	1.33011
Tiền lương	448	1.00	7.00	4.0960	1.81799
Lãnh đạo	448	1.00	7.00	4.9397	1.38924
Đồng nghiệp	448	1.00	7.00	5.0856	1.34756
Phúc lợi	448	1.00	7.00	4.7846	1.90458
Đào tạo và Thăng tiến	448	1.00	7.00	4.2762	1.46959
Mức độ thỏa mãn chung (GS)	448	1.00	7.00	4.6138	1.66299



7. KẾT LUẬN

7.1. Đóng góp chính của nghiên cứu

Về mặt lý thuyết, nghiên cứu đã điều chỉnh và kiểm định thang đo JDI vào trong điều kiện của Việt Nam. Thang đo JDI được bổ sung thêm thành phần thỏa mãn với phúc lợi tạo thành thang đo AJDI có giá trị và độ tin cậy cần thiết thông qua 17 biến quan sát với 6 thành phần: thỏa mãn với bản chất công việc; cơ hội đào tạo thăng tiến; tiền lương; thỏa mãn với lãnh đạo; với đồng nghiệp; thỏa mãn với phúc lợi. Thang đo này sẽ giúp ích cho các tổ chức trong việc thực hiện đo lường mức độ thỏa mãn của nhân viên đối với công việc ở Việt Nam.

Về mặt thực tiễn, nghiên cứu đã chỉ ra rằng mức độ thỏa mãn với tiền lương thấp hơn một cách rõ rệt so với thỏa mãn với quan hệ với đồng nghiệp và với lãnh đạo; và hai yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến mức độ thỏa mãn chung trong công việc của những người tham dự điều tra là thỏa mãn với bản chất công việc và thỏa mãn với cơ hội đào tạo, thăng tiến. Điều này giúp cho các tổ chức có cách đầu tư thích hợp để nâng cao mức độ thỏa mãn chung của nhân viên trong công việc.

7.2. Các hạn chế trong nghiên cứu

Hạn chế đầu tiên thuộc về mẫu nghiên cứu. Đối tượng trả lời là các học viên các lớp khác nhau tại trường Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh đang có việc làm toàn thời gian do đó, có thể không phản ánh đầy đủ và chính xác các nhận thức về mức độ thỏa mãn đối với công việc của các nhóm nhân viên khác. Vì vậy, kết quả nghiên cứu có thể không đại diện cho các nhóm nhân viên khác. Hạn chế thứ hai: Đây là một trong những nghiên cứu đầu tiên trong lĩnh vực thỏa mãn công việc ở Việt Nam, do đó thiếu các số liệu thực nghiệm khác để so sánh đối chiếu kết quả.

7.3. Kiến nghị cho các nghiên cứu tiếp theo

Các nghiên cứu thực hiện ở lĩnh vực rộng hơn trên nhiều địa bàn hoặc trong các ngành công nghiệp, các tổ chức cụ thể.

THE MEASUREMENT OF JOB SATISFACTION IN A VIETNAMESE CONTEXT

Kim Dung Tran

University of Economics, Hochiminh city

ABSTRACT: *This study adapts and validates the Job Description Index (JDI) of Smith, Kendal, and Hulin [1] in a Vietnamese context and uses the adapted JDI to evaluate the influences of employees' satisfaction with different facets of job, such as satisfaction with supervisors, with co-workers, with training-promotion opportunities, etc, to overall job satisfaction. The study used structural equation modeling (SEM) based on a sample of 448 evening students at the University of Economics in Hochiminh city. It found that the adapted JDI has 6 dimensions: satisfaction with work; with supervisors; with salary; with co-workers; with training-promotion opportunities; and with fringe benefits. Of these dimensions only satisfaction with work ($r=0.36$) and satisfaction with training-promotion opportunities ($r=0.33$) have strongest and significant statistical influences on overall job satisfaction. Implications of the research findings for management practice are discussed.*

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Smith P.C. Kendall L.M. and Hulin C.L., *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Rand McNally, Chicago, IL. 1969.
- [2]. Oshagbemi, T., *Overall job satisfaction: how good are single versus multiple-item measures?* Journal of Managerial Psychology, 14(5): p. 388, 1999.

- [3]. Price, J.L., *Handbook of organizational measurement*, International Journal of Manpower, 18(4): p. 305-558, 1997.
- [4]. Ajmi, R.A., *The effect of personal characteristics on job satisfaction among male managers in the Kuwait oil industry*, International Journal of Commerce & Management, 11(3/4), 2001.
- [5]. Stanton, J.M. and C.D. Crossley, (ed.), *User's manual for the Job Description Index (JDI, 1997 revision) and the Job in General (JIG) scales*, Electronic resources, 2000.
- [6]. Buffum, W.E. and A. Konick, *Employees' job satisfaction, residents functioning, and treatment progress in psychiatric institutions*, *Health and Social Work*, 7: p. 320-327, 1982.
- [7]. Maslow, A.F., *A theory of Human Motivation*. *Psychology Review*, 5: p. 370-396, 1943.
- [8]. Crossman, A. and Bassem Abou-Zaki J., *Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff*. *Journal of Managerial Psychology*., 18(4): p. 368-376, 2003.
- [9]. Ferratt, T.W., *Overall Job Satisfaction: Is It a Linear Function of Facet Satisfaction*, *Human Relations*, 34 June (6): p. 463, 1981.