

ẢNH HƯỞNG CỦA CÁC YẾU TỐ CÁ NHÂN LÊN SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN TRONG DOANH NGHIỆP

Khuất Mai An

Khoa Tiếng Anh chuyên ngành- Trường Đại học Ngoại Thương

Tóm tắt: Trước sự tác động của toàn cầu hóa và tăng trưởng kinh tế, các doanh nghiệp cần duy trì lợi thế cạnh tranh, trong đó sự hài lòng của nhân viên đóng vai trò then chốt. Sự hài lòng của nhân viên ảnh hưởng trực tiếp đến năng suất, lòng trung thành và cam kết với tổ chức, khiến nó trở thành yếu tố quan trọng trong việc đạt được các mục tiêu kinh doanh. Mặc dù sự hài lòng của nhân viên đã được nghiên cứu rộng rãi trên toàn cầu, nhưng đây vẫn là một khái niệm khá mới tại Việt Nam, đặc biệt là trong các doanh nghiệp lớn hoặc có vốn đầu tư nước ngoài. Nghiên cứu này khám phá các yếu tố cá nhân ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên trong các tổ chức tại Việt Nam, nhằm lấp đầy khoảng trống nghiên cứu này. Nghiên cứu xem xét vai trò của độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn và kinh nghiệm làm việc, làm nổi bật tác động của chúng đến sự hài lòng của nhân viên đối với công việc. Những yếu tố cá nhân này tương tác với văn hóa tổ chức và điều kiện làm việc để hình thành thái độ và hành vi của nhân viên. Nghiên cứu cung cấp những hiểu biết về cách các biến này ảnh hưởng đến hiệu quả tổng thể và tính bền vững của tổ chức. Nghiên cứu này đóng góp vào sự hiểu biết lý thuyết về hành vi tổ chức và đưa ra các khuyến nghị thực tiễn cho các doanh nghiệp tại Việt Nam trong việc tạo ra một môi trường làm việc tích cực và hiệu quả.

Từ khóa: Sự hài lòng, độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn, thời gian làm việc

THE IMPACT OF PERSONAL FACTORS ON EMPLOYEE SATISFACTION IN BUSINESS

Khuat Mai An

Foreign Trade University

Abstract: In the face of globalization and economic growth, businesses must maintain competitive advantages, with employee satisfaction being a key factor. Employee satisfaction impacts productivity, loyalty, and organizational commitment, making it essential for achieving business goals. While employee satisfaction is widely studied globally, it remains a relatively new concept in Vietnam, particularly in large or foreign-invested enterprises. This study explores the personal factors influencing employee satisfaction in Vietnamese organizations, aiming to fill this research gap. It examines the roles of age, gender, education level, and work experience, highlighting their impact on employees' satisfaction with work. These personal factors interact with organizational culture and work conditions to shape employee attitudes and behaviors. The research provides insights into how these variables influence overall organizational performance and sustainability. This study contributes to the theoretical understanding of organizational behavior and offers practical recommendations for businesses in Vietnam seeking to create a positive and efficient work environment.

Keywords: Job satisfaction, age, gender, education level, work experience

Nhận bài: 09/11/2024

Phản biện: 30/11/2024

Duyệt đăng: 04/12/2024

I. CƠ SỞ LÝ LUẬN

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và sự phát triển không ngừng của nền kinh tế, các doanh nghiệp hiện nay đối mặt với áp lực ngày càng lớn trong việc duy trì lợi thế cạnh tranh. Một trong những yếu tố quan trọng giúp đạt được điều này là đảm bảo sự hài lòng (SHL) của nhân viên - tài sản quý giá nhất của mỗi tổ chức. Theo Robbins và Judge (2019), SHL của nhân viên không chỉ ảnh hưởng đến năng suất lao động mà còn tác động trực tiếp đến lòng trung thành

và mức độ gắn bó của họ với doanh nghiệp. Nếu nhân viên hài lòng và cảm thấy hạnh phúc với các hành động của công ty, họ sẽ nỗ lực hết mình vì sự phát triển của công ty (Al-Ali và cộng sự, 2019).

Các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng SHL của nhân viên chịu ảnh hưởng từ nhiều yếu tố khác nhau, trong đó các yếu tố cá nhân như độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn và thời gian làm việc đóng vai trò quan trọng (Herzberg, 1966;

Judge và cộng sự, 2001). Độ tuổi có thể liên quan đến sự kỳ vọng trong công việc, khi các thế hệ khác nhau có những quan điểm khác biệt về giá trị và mục tiêu nghề nghiệp. Tương tự, giới tính cũng có thể ảnh hưởng đến mức độ hài lòng, đặc biệt trong các ngành nghề có sự phân biệt vai trò rõ rệt (Clark, 1997). Trình độ học vấn và thời gian làm việc cũng là hai yếu tố cần được xem xét, bởi chúng không chỉ phản ánh năng lực cá nhân mà còn ảnh hưởng đến mức độ kỳ vọng và sự đánh giá công việc. Hiệu quả và năng suất của tổ chức phụ thuộc chủ yếu vào chất lượng của đội ngũ nhân viên. Chính vì vậy, khẳng định rằng "một nhân viên hạnh phúc là một nhân viên hiệu quả" là hoàn toàn đúng.

SHL của nhân viên trong doanh nghiệp là một chủ đề được nghiên cứu rộng rãi trong lĩnh vực quản trị nhân sự và tâm lý tổ chức, với nhiều định nghĩa và cách tiếp cận khác nhau. Khái niệm này được xem như một yếu tố quan trọng để đạt được hiệu quả tối ưu trong công việc, đồng thời là thước đo cho sự phát triển bền vững của một tổ chức (Crossman & Zaki, 2013; Carmeli & Freund, 2014).

Từ góc độ tâm lý, Weiss và cộng sự (1967) cho rằng SHL là thái độ của nhân viên đối với công việc, được biểu hiện qua cảm xúc, niềm tin và hành vi của họ. Đó là sự hòa quyện giữa kỳ vọng cá nhân và mức độ đáp ứng từ công việc, nơi người lao động cảm nhận sự công nhận, khen thưởng, và cảm giác hoàn thành mục tiêu cá nhân.

Ngoài ra, các nghiên cứu tiếp cận từ quan điểm kinh tế, như Bonache (2005), đã chỉ ra rằng SHL không chỉ phụ thuộc vào các yếu tố tài chính mà còn bao gồm cảm giác và niềm tin cá nhân. Điều này gợi ý rằng mức độ hài lòng trong công việc là sự tổng hòa giữa lợi ích vật chất và giá trị tinh thần, bao gồm sự phù hợp giữa mục tiêu cá nhân và sứ mệnh của tổ chức.

Từ các quan điểm trên, có thể khái quát rằng SHL của nhân viên trong doanh nghiệp là trạng thái cảm xúc tích cực hoặc tiêu cực, được hình thành qua trải nghiệm công việc và các yếu tố liên quan. Đây là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hành vi, năng suất, và mức độ gắn bó của nhân viên, đồng thời phản ánh hiệu quả quản lý và văn hóa tổ chức.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Vai trò của việc nghiên cứu sự hài lòng

của nhân viên trong doanh nghiệp

Nhiều nghiên cứu đã khẳng định rằng SHL của nhân viên đóng vai trò cốt lõi trong việc nâng cao năng suất và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Theo Heskett và các cộng sự (1994), nhân viên hài lòng không chỉ tạo động lực làm việc mà còn thúc đẩy các hành vi tích cực, góp phần cải thiện hiệu quả tổ chức. Freeman (2005) cũng nhấn mạnh rằng thành công của một công ty phụ thuộc vào mức độ hài lòng của nhân viên, đồng thời việc giữ chân nhân tài là điều kiện tiên quyết để đạt được các mục tiêu chiến lược.

Tầm quan trọng của SHL nhân viên còn được thể hiện qua các số liệu thực tiễn. Nghiên cứu của Carpitella (2003) chỉ ra rằng các doanh nghiệp chú trọng nâng cao SHL của nhân viên có thể giảm tỷ lệ thay thế lao động tới 50%, tăng SHL của khách hàng trung bình 95%, và tiết kiệm chi phí lao động khoảng 12%. Bên cạnh đó, nhân viên hài lòng thường ít có ý định nghỉ việc hơn (Maloney & McFillen, 1987) và có liên hệ tích cực với động lực làm việc, hành vi công dân tổ chức, cam kết và hiệu suất công việc (Judge và cộng sự, 1993).

Cục Thống kê Lao động Hoa Kỳ (2004) nhấn mạnh rằng SHL của nhân viên không chỉ ảnh hưởng đến hoạt động nội bộ mà còn tác động đến lòng trung thành của khách hàng. Lòng trung thành này được xây dựng dựa trên chất lượng dịch vụ, điều mà các nhân viên hài lòng có thể cung cấp một cách nhất quán và hiệu quả.

2.2. Các yếu tố cá nhân ảnh hưởng đến SHL của nhân viên trong doanh nghiệp

Trong các nghiên cứu về SHL trong công việc (SHL), các yếu tố cá nhân như giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và thời gian làm việc được nhận diện là các biến số quan trọng có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của nhân viên trong doanh nghiệp.

Giới tính

Tác động của giới tính đến SHL trong công việc đã được nhiều nghiên cứu xem xét với kết quả khác nhau. Murray và Atkinson (1981) khẳng định rằng phụ nữ có xu hướng hài lòng hơn với các khía cạnh xã hội, trong khi nam giới tập trung vào tiền lương và cơ hội thăng tiến. Tang và Talpade (1999) cũng nhấn mạnh sự khác biệt này khi cho rằng nam giới thường hài lòng hơn khi nhận được mức lương cao, trong khi phụ nữ coi trọng môi trường làm việc thân thiện và mối

quan hệ đồng nghiệp. Mặt khác, Robbins và cộng sự (2003) và Witt & Nye (1992) không tìm thấy mối liên hệ trực tiếp giữa giới tính và SHL mà chỉ cho rằng giới tính có thể ảnh hưởng đến các khía cạnh cụ thể của công việc. Điều này được củng cố bởi nghiên cứu của Oshagbemi (2003), người lập luận rằng SHL chịu ảnh hưởng từ vai trò xã hội và kỳ vọng văn hóa hơn là từ giới tính.

Độ tuổi

Theo Drafke và Kossen (2002), có những chứng kiến rằng người lao động lớn tuổi thường trải qua SHL hơn với công việc của mình so với những người trẻ tuổi. Điều này có thể là do họ có nhiều kinh nghiệm hơn trong công việc của mình, cho phép họ có cái nhìn thực tế và đáng tin cậy hơn về công việc và cuộc sống nói chung. Kets de Vrie, Miller, Toulouse, Friesen, Boivert và Theriault (1984) đã thực hiện nghiên cứu về SHL với công việc và phát hiện rằng SHL giảm dần ở độ tuổi 20, đạt đỉnh điểm vào cuối độ tuổi 30 hoặc đầu độ tuổi 40, và sau đó SHL trở lại vào thời điểm gần nghỉ hưu. Nghiên cứu quốc tế về tuổi tác và SHL của Warr và Oswald (1995) cũng chỉ ra rằng SHL với công việc thấp nhất ở độ tuổi từ 25 đến 31, nhưng sẽ tăng dần từng năm cho đến khi nhân viên hoàn thành sự nghiệp. Theo Oshagbemi (2003), “những nhân viên trẻ tuổi thường không cảm thấy hài lòng với công việc của họ, vì họ thường đặt ra những yêu cầu cao hơn những gì công việc đó có thể mang lại. Trái lại, những nhân viên lớn tuổi, nhờ thâm niên và kinh nghiệm làm việc, có khả năng lựa chọn những công việc mang lại SHL và có ý nghĩa cao hơn. Họ ít quan tâm đến sự thăng tiến và tự do trong công việc hơn, do đó họ cảm thấy thỏa mãn hơn so với những người trẻ tuổi. Họ thường điều chỉnh giá trị của công việc để phù hợp với môi trường làm việc của họ, từ đó tăng cường SHL với công việc của mình.”

Trình độ học vấn

Mối quan hệ giữa trình độ học vấn và SHL trong công việc cũng thu hút nhiều sự chú ý của các nhà nghiên cứu. Một số nghiên cứu như của Crossman và Abou-Zaki (2013) không tìm thấy mối liên hệ đáng kể giữa SHL và trình độ học vấn. Ngược lại, nghiên cứu của Rose (2003) cho rằng trình độ học vấn có thể tác động tích cực đến SHL, vì nó giúp nhân viên phát triển kỹ năng và tiếp cận với các cơ hội nghề nghiệp tốt hơn. Tuy nhiên, Kalleberg và Loscocco (1983) lập luận rằng trình độ học vấn

chỉ là một trong nhiều yếu tố, và các yếu tố như kỹ năng cá nhân, sự phù hợp với công việc và văn hóa tổ chức cũng đóng vai trò quan trọng.

Thời gian làm việc

Thời gian làm việc, hay kinh nghiệm làm việc, là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến SHL. Bass và Barrett (1972) nhận thấy rằng nhân viên làm việc lâu năm trong cùng một tổ chức có xu hướng hài lòng hơn nhờ sự quen thuộc và ổn định. Oshagbemi (2003) mô tả mối quan hệ này theo hình dạng chữ U: SHL giảm trong những năm đầu làm việc, đạt mức thấp nhất sau đó và tăng dần khi nhân viên tích lũy thêm kinh nghiệm. Nguyên nhân của sự suy giảm ban đầu có thể do kỳ vọng không thực tế của nhân viên mới, trong khi sự tăng dần sau này được giải thích bởi khả năng thích nghi với môi trường làm việc. Tuy nhiên, nghiên cứu của Clark và cộng sự (1996) cho rằng thời gian làm việc không nhất thiết dẫn đến sự gia tăng SHL, mà còn phụ thuộc vào điều kiện công việc và sự hỗ trợ từ tổ chức.

Như vậy, các yếu tố cá nhân như giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và thời gian làm việc đều có ảnh hưởng nhất định đến SHL trong công việc. Những yếu tố này không chỉ phản ánh đặc điểm riêng của từng NV mà còn chịu tác động của môi trường tổ chức, văn hóa làm việc và kỳ vọng xã hội. Hiểu rõ các yếu tố này sẽ giúp doanh nghiệp xây dựng các chính sách quản lý nhân sự hiệu quả nhằm nâng cao SHL, qua đó cải thiện hiệu suất tổ chức.

III. KẾT LUẬN

Sự hài lòng của nhân viên (SHL) trong doanh nghiệp là một yếu tố trọng tâm trong nghiên cứu về quản trị nhân sự và hành vi tổ chức, đồng thời được coi là nhân tố cốt lõi để nâng cao hiệu suất và duy trì sự phát triển bền vững của doanh nghiệp. SHL không chỉ phản ánh cảm nhận của người lao động về công việc mà còn là một chỉ số quan trọng để đánh giá mức độ thành công trong việc xây dựng môi trường làm việc tích cực. SHL của nhân viên có liên hệ mật thiết với sự gắn kết, động lực làm việc, và lòng trung thành đối với tổ chức, đồng thời ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Tầm quan trọng của nghiên cứu về SHL trong doanh nghiệp không chỉ nằm ở việc nhận diện các yếu tố ảnh hưởng mà còn ở khả năng cung cấp cơ sở khoa học để xây dựng chiến lược quản lý

nhân sự hiệu quả. Hiểu rõ tác động của các yếu tố cá nhân giúp các nhà quản lý có thể cá nhân hóa các chính sách và giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng, từ đó cải thiện hiệu quả tổ chức, giữ chân nhân tài và tạo ra một môi trường làm việc tích cực.

Tóm lại, nghiên cứu về các yếu tố cá nhân ảnh hưởng đến SHL của nhân viên không chỉ có ý

nghĩa trong việc phát triển lý thuyết về hành vi tổ chức mà còn cung cấp các ứng dụng thực tiễn quan trọng cho các doanh nghiệp. Điều này nhấn mạnh sự cần thiết phải tiếp tục khám phá các khía cạnh cá nhân và tổ chức nhằm tối ưu hóa SHL trong công việc, tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của doanh nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bonache J (2005), *Job satisfaction among expatriates, repatriates and domestic employees: The perceived impact of international assignments on work-related variables*, Personnel Review, 34(1), 110-124.
- Crossman S. A & Zaki A (2013), *Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking Staff*, Journal of Management Psychology, Vol. 18 (4); 39-44
- Drafke M.W & Kossen S (2002), *The human side of organizations (8th ed.)*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Likert R (1961), *New Patterns of Management*, New York: McGraw-Hill
- Maloney W. F & McFillen J. M (1987), *Motivational impact of work crews*, Journal of construction engineering and management, 113(2), 208-221. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)0733-9364\(1987\)113:2\(208\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)0733-9364(1987)113:2(208))
- McGregor D (1960), *The Human Side of Enterprise*, New York: McGraw-Hill.
- Murray M.A & Atkinson, T (1981), *Gender differences in correlates of job satisfaction*, Canadian Journal of Behavioral Sciences, 13, pp. 44-52.
- Oshagbemi T (2003), *Personal correlates of job satisfaction: Empirical evidence from UK universities*, International Journal of Social Economics, 30, (11/12), pp. 1210-1232.
- Spector, P. E (1997), *Job Satisfaction: Application, assessment, causes, and Consequences*, Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Tang T.L & Talpade M (1999), *Sex differences in satisfaction with pay and co-workers*, Personnel Journal, 27(3), 5.