



SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TỈNH AN GIANG

Mai Minh Lý¹, Trần Minh Hiếu²

¹Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sài Gòn

²Trường Đại học An Giang

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 21/09/2016

Ngày nhận kết quả bình duyệt:
16/11/2016

Ngày chấp nhận đăng: 10/2017

Title:

The satisfaction of employees in commercial banks in An Giang province

Keywords:

Employees' satisfaction, incomes, leadership, job characteristics, working environment, colleagues, training and professional development

Từ khóa:

Sự hài lòng của nhân viên ngân hàng, thu nhập, lãnh đạo, bản chất công việc, môi trường làm việc, đồng nghiệp và đào tạo thăng tiến

ABSTRACT

The study was conducted based on previous imperial studies about influences on workers' satisfaction in order to analyze factors affecting the satisfaction of employees in commercial banks in An Giang province. The JDI five-element measurement of Smith, Kendall and Hullin (1969) was implemented along with the measurement scale of Crossman and Bassem (2003) and other imperial studies in Vietnam. The research findings showed that there were six factors that influenced on the satisfaction of employees in commercial banks in An Giang, including incomes, leadership, job characteristics, working environment, colleagues, training and professional development. The research also measured the degree of each factor, in which the incomes and leadership affected greatly on the satisfaction of banking employees.

TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện trên cơ sở lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người lao động và kết quả của những nghiên cứu thực nghiệm về sự hài lòng của nhân viên nhằm phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang. Thang đo 5 yếu tố JDI của Smith, Kendall và Hulin (1969) được sử dụng làm thang đo chính, kết hợp cùng thang đo trong nghiên cứu của Crossman và Bassem (2003) cùng với các nghiên cứu thực nghiệm tại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang chịu tác động bởi sáu yếu tố (1) thu nhập; (2) lãnh đạo; (3) bản chất công việc; (4) môi trường làm việc; (5) đồng nghiệp và (6) đào tạo thăng tiến. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng đo lường mức độ tác động của từng yếu tố, trong đó yếu tố về thu nhập và sự lãnh đạo tác động mạnh đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng.

1. GIỚI THIỆU

Sự hài lòng trong công việc là một yếu tố rất quan trọng đối với cả người lao động và người sử dụng lao động. Người lao động luôn mong muốn được làm việc trong điều kiện thuận lợi về cơ sở vật chất và nhận được sự quan tâm, hỗ trợ từ người sử

dụng lao động. Đây là tiền đề giúp cho người lao động phát huy khả năng của mình để hoàn thành nhiệm vụ được giao. Sự hài lòng của người lao động là vô cùng quan trọng vì sự hài lòng có thể làm tăng năng suất và hiệu quả công việc mà người lao động mang đến cho tổ chức (Wagner &

Gooding, 1987). Nhân tố con người luôn giữ vai trò chủ đạo trong bất kỳ một tổ chức nào.

Ngân hàng thương mại là một loại hình doanh nghiệp kinh doanh đặc biệt trong lĩnh vực tiền tệ, ngân hàng cần có đội ngũ nhân sự có kiến thức chuyên môn về tài chính – tiền tệ. Nhân sự có chất lượng là tài nguyên quý giá nhất mà các ngân hàng cần phải giữ gìn, duy trì để phát huy sức mạnh cạnh tranh của ngân hàng. Một trong những công việc mà nhà quản trị phải làm để duy trì và phát triển nguồn nhân lực là đo lường mức độ hài lòng của người lao động ở đơn vị mình. Kết quả đo lường giúp nhà quản trị nhận ra thực trạng, nguyên nhân để có giải pháp thích hợp nhằm sử dụng lao động có hiệu quả hơn. Lãnh đạo ngân hàng cần phải có chính sách nhân sự hợp lý, phải biết lãnh đạo, động viên, khen thưởng hợp lý nhằm tạo ra môi trường làm việc năng động, khiến nhân viên gắn bó với nhau trong ngân hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng thương mại còn phải có một chế độ lương bổng phù hợp để giữ nhân viên làm việc với mình, cải thiện phúc lợi để nhân viên có cuộc sống ấm no, hạnh phúc. Khi nhân viên an tâm về vấn đề thu nhập sẽ tập trung thời gian vào công việc, chất lượng công việc được gia tăng, hiệu quả hoạt động ngân hàng được nâng cao.

Các ngân hàng thương mại đang hoạt động trong tỉnh An Giang đang thu hút, đào tạo và thỏa mãn nhu cầu nhân viên nhằm nâng cao năng suất lao động và tối ưu hóa lợi nhuận ngân hàng. Hiện tại, các ngân hàng đang cạnh tranh nhau trong khâu tuyển dụng nhân sự có chất lượng cao, tuy nhiên làm thế nào để giữ chân nhân sự có chất lượng vừa được tuyển dụng là vấn đề cần được các nhà lãnh đạo ngân hàng quan tâm. Câu hỏi đặt ra là hiện nay tại các ngân hàng thương mại yếu tố nào tác động đến sự hài lòng của nhân viên? Và mức độ tác động của các yếu tố đó đến sự hài lòng của nhân viên như thế nào? Đây là câu hỏi mà lãnh đạo ngân hàng cần quan tâm để có chính sách hợp lý trong chiến lược phát triển ngân hàng. Nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang nhằm chỉ ra các yếu tố tác động và mức

độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng. Kết quả nghiên cứu là tài liệu tham khảo hữu ích đối với các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang nói chung và cả nước nói riêng, có thể sử dụng làm cơ sở xây dựng các chính sách thu hút nhân sự và giữ chân nhân tài cho sự phát triển của ngân hàng.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 Cơ sở lý thuyết về sự hài lòng và sự hài lòng trong công việc

Lý thuyết của Maslow (1943) và Pritchard (1969) đều cho rằng, sự hài lòng nói chung là giá trị nhận được phải lớn hơn hoặc bằng giá trị kỳ vọng. Trên nền tảng lý thuyết này, một số nhà nghiên cứu sau kế thừa và phát triển về nhu cầu hài lòng. Họ định nghĩa chung sự hài lòng là giá trị thực tế mà người lao động nhận được so với giá trị kỳ vọng về những khía cạnh công việc như tiền lương, tính chất công việc, điều kiện làm việc, môi trường làm việc,... Vroom (1964) định nghĩa sự hài lòng của người lao động là trạng thái mà người lao động được động viên từ ba nhân tố kết hợp giá trị kỳ vọng từ công việc, phương tiện làm việc, hấp lực từ thành quả lao động. Hackman và Oldham (1975) xem sự hài lòng của người lao động là một chuỗi giá trị trải nghiệm và nhận thức từ sự kết hợp 5 đặc điểm công việc cốt lõi như đa dạng kỹ năng, xác định tính chất công việc, tầm quan trọng công việc, quyền quyết định và phản hồi tạo động lực làm việc, hiệu suất công việc cao. Kreitner và Kinicki (2007) cho rằng, sự hài lòng công việc chủ yếu phản ánh mức độ một cá nhân yêu thích công việc của mình, đó chính là tình cảm hay cảm xúc của người nhân viên đó đối với công việc của mình. Nói cách khác, môi trường làm việc càng đáp ứng được các nhu cầu, giá trị và tính cách của người lao động thì độ thỏa mãn công việc càng cao. Locke (1976) cho rằng, hài lòng trong công việc là người lao động thực sự cảm thấy thích thú đối với công việc của họ. Theo Quinn và Staines (1979), hài lòng trong công việc là phản ứng tích cực đối với công việc. Weiss (1967) định nghĩa rằng, hài lòng trong công việc là thái độ về công

việc được thể hiện bằng cảm nhận, niềm tin và hành vi của người lao động.

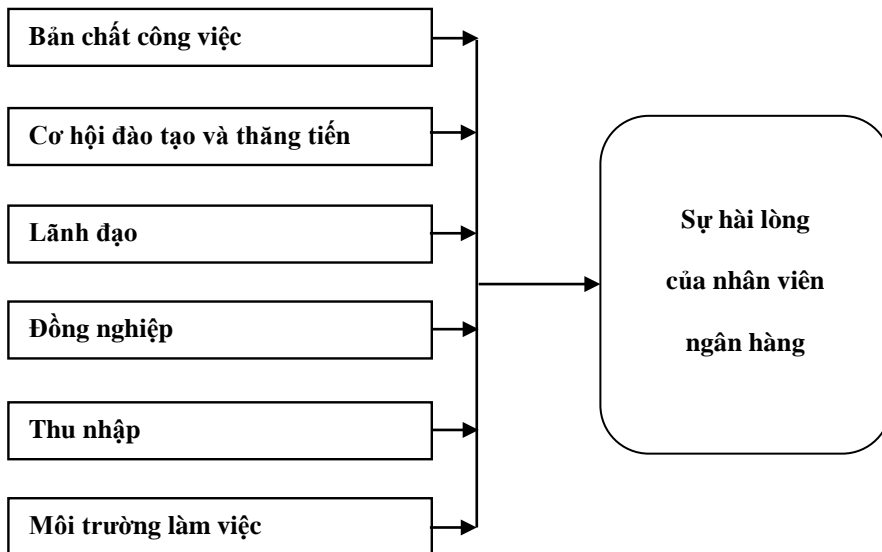
Theo Smith, Kendal và Hulin (1969), mức độ hài lòng với các thành phần hay khía cạnh của công việc là thái độ ảnh hưởng và ghi nhận của nhân viên về các khía cạnh khác nhau trong công việc như: bản chất công việc; cơ hội đào tạo và thăng tiến; lãnh đạo; đồng nghiệp; tiền lương của họ.

Thang đo mức độ hài lòng với các thành phần công việc JDI (Job Descriptive Index) của Smith et al (1969) đã được sử dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau với năm khía cạnh: bản chất công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp, tiền lương (Theo Job Descriptive Index-JDI). Sau đó, Crossman và Bassem (2003) đã bổ sung thêm hai thành phần nữa là: phúc lợi và môi trường làm việc. Hai thang đo này cũng được tác giả Trần Kim Dung & Trần Hoài Nam (2004) áp dụng khi nghiên cứu nhu cầu, sự thỏa mãn của nhân viên và sự cam kết đối với tổ chức. Ngoài ra, một số thành phần của thang đo cũng được các tác giả Việt Nam sử dụng để nghiên cứu trong các doanh nghiệp như: Vũ Khắc Đạt (2009) đo lường mức độ thỏa mãn của nhân viên văn phòng khu vực miền Nam Việt Nam Airlines đã sử dụng thang đo gồm các thành phần: bản chất công việc, đào tạo phát triển, đánh giá, đãi ngộ, môi trường tác nghiệp, lãnh đạo; Nguyễn Thị Kim Ánh (2010) đo lường mức độ thỏa mãn của người lao động tại Công ty cổ phần Fresenius Kabi Bidiphar đã sử dụng thang đo gồm 8 yếu tố: bản chất công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, tiền lương, môi trường làm việc, đồng nghiệp, đánh giá thực hiện công việc, phúc lợi; Nguyễn Cao Anh (2011) đánh giá sự hài lòng của người lao động đối với doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bến Tre sử dụng thang đo gồm 10 yếu tố: tính chất

công việc, tiền lương và phúc lợi, đánh giá hiệu quả công việc, đào tạo phát triển và cơ hội thăng tiến, sự tự chủ trong công việc, tính ổn định trong công việc, chính sách và quy trình làm việc, phương tiện làm việc và an toàn lao động, trao đổi thông tin, quan hệ nơi làm việc. Như vậy, trên cơ sở các thành phần công việc của JDI, các tác giả đã điều chỉnh và bổ sung thêm các thành phần khác liên quan đến công việc khi nghiên cứu để phù hợp với đặc điểm, điều kiện công việc của từng doanh nghiệp, từng khu vực ở những giai đoạn khác nhau.

2.2 Mô hình nghiên cứu

Thang đo mức độ hài lòng với các thành phần công việc (JDI) của Smith, Kendall và Hulin (1969): Bản chất công việc, cơ hội đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, tiền lương và đồng nghiệp. Crossman và Bassem (2003) trong nghiên cứu của mình đã kế thừa 5 yếu tố nêu trên và bổ sung thêm hai thành phần là: phúc lợi và môi trường làm việc. Mô hình này cũng đã được Trần Kim Dung & Trần Hoài Nam (2004) vận dụng nghiên cứu về nhu cầu, sự thỏa mãn của nhân viên và sự cam kết đối với tổ chức ở Việt Nam. Nghiên cứu này cũng đã vận dụng kết hợp thang đo các thành phần công việc (JDI) của Smith, Kendall và Hulin (1969) và mô hình nghiên cứu của Crossman và Bassem (2003) và hiệu chỉnh yếu tố tiền lương và phúc lợi thành yếu tố thu nhập phù hợp với thực tế tại các ngân hàng thương mại vì thu nhập của nhân viên ngân hàng bao gồm lương (lương cơ bản và lương kinh doanh) và phúc lợi (khen thưởng hàng tháng), các yếu tố này được nghiên cứu sử dụng để đo lường và đánh giá các yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang (Hình 1).

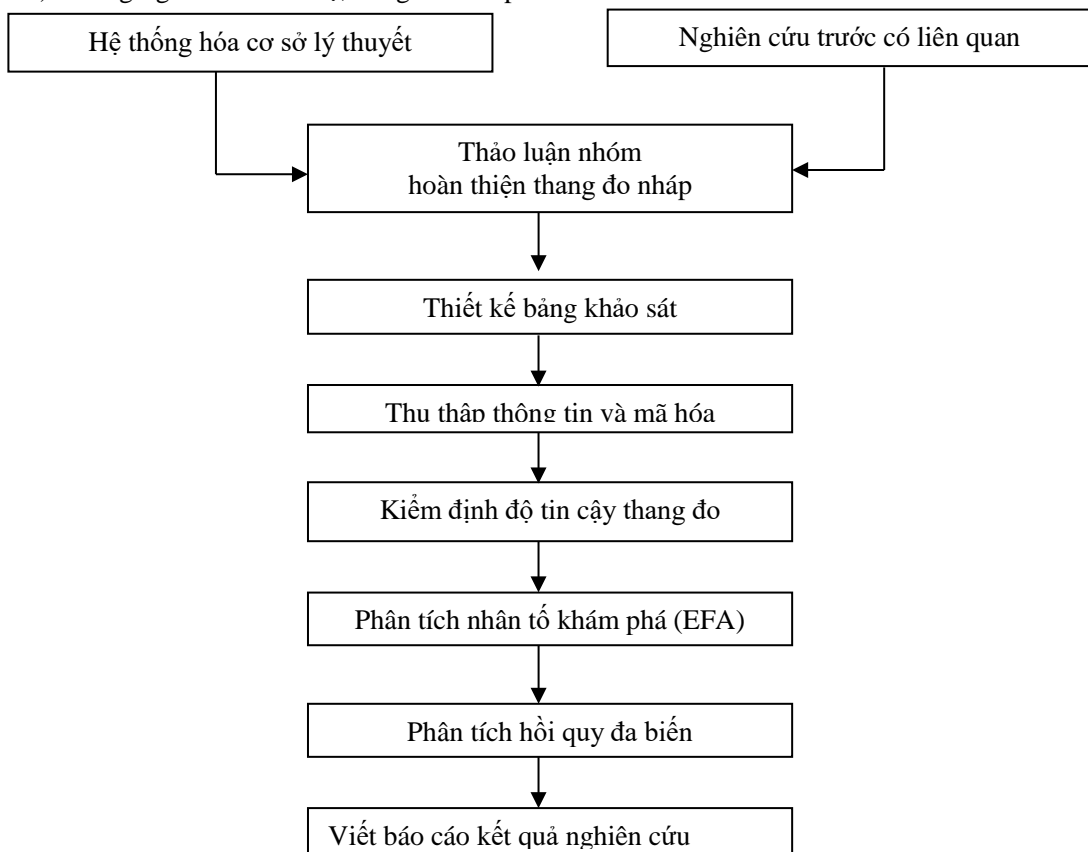


Hình 1. Mô hình nghiên cứu

2.3 Phương pháp nghiên cứu

Theo đề xuất của Nguyễn Đình Thọ (2012), nghiên cứu này bao gồm hai giai đoạn là (1) nghiên cứu sơ bộ và (2) nghiên cứu chính thức (Hình 2). Trong nghiên cứu sơ bộ, bảng hỏi nháp

được xây dựng trên cơ sở kế thừa thang đo 5 yếu tố JDI của Smith, Kendal và Hulin (1969) cùng với nghiên cứu ứng dụng của Crossman và Bassem (2003).



Hình 2. Quy trình nghiên cứu

Bảng hỏi nháp được hiệu chỉnh và áp dụng cho nghiên cứu tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang. Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Dữ liệu được thu thập qua bảng câu hỏi (thang đo chính thức). Nghiên cứu này sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản được áp dụng có kết quả khi tổng thể nghiên cứu không phân tán rộng về mặt địa lý, các phần tử trong tổng thể có khá nhiều sự đồng nhất về đặc điểm muốn nghiên cứu (Lê Văn Huy & Trương Trần Trâm Anh, 2012). Dữ liệu thu thập được tiến hành phân tích qua ba bước: (1) đánh giá độ tin cậy và giá trị thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha nhằm xem xét mức độ tin cậy, phù hợp của thang đo trong các phân tích tiếp theo; (2) phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) nhằm thu gọn các biến quan sát thành tập biến (nhóm nhân tố); (3) kiểm định mô hình hồi quy tuyến tính bội để đánh giá mức độ tác động của các yếu tố trong mô hình.

Mô hình nghiên cứu có bảy khái niệm được sử dụng. Trong đó có sáu khái niệm biến độc lập là :

Bảng 1. Thống kê khảo sát theo ngân hàng

STT	Tên ngân hàng	Tần số	Tỷ lệ (%)	
1	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam	AGRIBANK	40	11,3
2	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam	BIDV	30	8,5
3	Ngân hàng Hợp tác xã Việt Nam	COOPBANK	8	2,3
4	Ngân hàng TMCP Đông Á	DABANK	25	7,1
5	Ngân hàng TMCP Xuất nhập khẩu Việt Nam	EXIMBANK	24	6,8
6	Ngân hàng TMCP Phát triển TP. Hồ Chí Minh	HDBANK	16	4,5
7	Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt	LienVietPostBank	20	5,6
8	Ngân hàng TMCP Hàng hải Việt Nam	MSBANK	8	2,3
9	Ngân hàng TMCP Quốc Dân	NCB	18	5,1
10	Ngân hàng TMCP Phương Đông	OCB	9	2,5
11	Ngân hàng TMCP Đại chúng Việt Nam	PVCOMBANK	23	6,5
12	Ngân hàng TMCP Sài Gòn	SCB	19	5,4

(1) bản chất công việc, (2) cơ hội đào tạo và thăng tiến, (3) lãnh đạo ngân hàng, (4) đồng nghiệp, (5) thu nhập (lương, thưởng và các khoản phúc lợi), (6) môi trường làm việc, và một khái niệm biến phụ thuộc là sự hài lòng của nhân viên ngân hàng (Phụ lục). Thang đo được đo lường ở dạng thang đo Likert 5 điểm, cụ thể: 1 = rất không đồng ý, 2 = không đồng ý, 3 = trung lập, 4 = đồng ý, 5 = rất đồng ý. Riêng thang đo về sự hài lòng của giảng viên là 1 = rất không hài lòng, 2 = không hài lòng, 3 = trung lập, 4 = hài lòng, 5 = rất hài lòng.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Nghiên cứu định lượng được tiến hành từ dữ liệu của 354 bảng hỏi hoàn chỉnh trong số 380 bảng hỏi được thu về từ 450 bảng hỏi được phát ra đến 29 ngân hàng thương mại đang hoạt động trên địa bàn tỉnh An Giang. Trong số các bảng hỏi thu về có 26 bảng hỏi bị loại bỏ vì đáp viên không trả lời đầy đủ thông tin. Số liệu thu thập tại 17 trong tổng số 29 ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh An Giang (Bảng 1).

STT	Tên ngân hàng		Tần số	Tỷ lệ (%)
13	Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội	SHB	36	10,2
14	Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam	TECHCOMBANK	12	3,4
15	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam	VIETCOMBANK	20	5,6
16	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam	VIETINBANK	39	11,0
17	Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	VPBANK	7	2,0
Tổng			354	100,0

3.1 Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho kết quả các thang đo đều đạt độ tin cậy với hệ số từ 0,750 đến 0,933 (Bảng 2). Tất cả các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,600 nên đạt yêu cầu để tiến hành các phân tích tiếp theo.

Phân tích nhân tố khám phá được tiến hành với hai lần, kết quả có 6 nhóm nhân tố được rút ra từ bộ dữ liệu sau khi loại bỏ 8 biến đo lường không phù hợp vì hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,300 và/hoặc tác động đồng thời cả hai nhóm nhân tố. Sáu nhóm nhân tố đó là: lãnh đạo; bản chất công việc; môi trường làm việc; đồng nghiệp; đào tạo và thăng tiến với nhân tố thu nhập (Bảng 2).

Bảng 2. Ma trận nhóm nhân tố và hệ số Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Nhân tố						Hệ số Cronbach's Alpha
	1	2	3	4	5	6	
LD4	0,816						0,933
LD1	0,813						
LD2	0,811						
LD5	0,793						
LD3	0,750						
CV2		0,876					0,829
CV1		0,779					
CV3		0,703					
CV5		0,702					
CV4		0,558					
MT5			0,904				0,878
MT4			0,904				
MT3			0,794				
DN3				0,880			0,844

DN2	0,835	
DN4	0,725	
DTTT2	0,850	
DTTT1	0,725	0,750
DTTT3	0,607	
TN2		0,866
TN1		0,866

3.2 Phân tích hồi quy tuyến tính bội

Kết quả phân tích mô hình hồi quy tuyến tính bội chỉ ra 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại: (1) thu nhập, (2) lãnh đạo, (3) bản chất công việc, (4) môi trường làm việc, (5)

đồng nghiệp và (6) đào tạo thăng tiến. Các hệ số Beta trong phương trình hồi quy đều có giá trị dương. Điều này có nghĩa là tất cả các giả thuyết đặt ra trong mô hình nghiên cứu được chấp nhận ở mức ý nghĩa 5% (Bảng 3).

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình tổng quát					
Mô hình	R	R ²	R ² điều chỉnh	Sai số chuẩn	Durbin-Watson
1	,779	,606	,600	,63282536	1,773

ANOVA

Giá trị kiểm định F = 89,078

Mức ý nghĩa 0,000

Thang đo	Mô hình hồi quy			t	Mức ý nghĩa
	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa		
	B	Sai số chuẩn	Beta		
HẰNG SỐ	0,000	0,034		0,000	1,000
THU NHAP	0,459	0,034	0,459	13,613	0,000
LANH DAO	0,385	0,034	0,385	11,434	0,000
BAN CHAT CV	0,276	0,034	0,276	8,187	0,000
MOI TRUONG LV	0,263	0,034	0,263	7,798	0,000
DONG NGHIEP	0,238	0,034	0,238	7,055	0,000
DTAO TTIEP	0,215	0,034	0,215	6,387	0,000

Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang

Giá trị của R^2 hiệu chỉnh = 0,600 và kiểm định F với mức ý nghĩa rất nhỏ 0,000. Điều này có nghĩa là các biến độc lập được đưa vào mô hình giải thích được 60,0% sự biến thiên của biến phụ thuộc sự hài lòng, còn đến 40,0% các yếu tố khác tác động đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang chưa được nghiên cứu phát hiện đề cập do các nguyên nhân (1) nghiên cứu chỉ dừng lại ở kết quả thu thập từ 17/29 ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh An Giang (tỷ lệ 58,62%); (2) tính chất công việc của nhân viên ngân hàng là bận rộn nên tỷ lệ hồi đáp cũng như chất lượng hồi đáp chưa cao; (3) vấn đề nghiên cứu có tính nhạy cảm bởi các yếu tố trong mô hình nên một số lãnh đạo ngân hàng không chấp nhận hỗ trợ.

Đại lượng thống kê Durbin-Watson được sử dụng để kiểm tra giả định về tính độc lập của sai số. Kết quả, giá trị của $d = 1,773$ gần 2 cho thấy không có tương quan giữa các phần dư trong mô hình.

Kết quả hồi quy cho thấy, biến phụ thuộc có mối quan hệ tuyến tính cùng chiều với các biến độc lập. Mức độ tác động theo thứ tự (1) thu nhập, (2) lãnh đạo, (3) bản chất công việc, (4) môi trường làm việc, (5) đồng nghiệp và (6) đào tạo thăng tiến. Cụ thể, khi thu nhập tăng một đơn vị thì sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang tăng lên 0,459 đơn vị và ngược lại, trong điều kiện các yếu tố khác trong mô hình không thay đổi. Khi yếu tố lãnh đạo thay đổi tích cực tăng lên một đơn vị thì sự hài lòng của nhân viên tăng lên 0,385 đơn vị và ngược lại, trong điều kiện các yếu tố khác không thay đổi. Kết quả tương tự đối với các yếu tố bản chất công việc, môi trường làm việc, đồng nghiệp và đào tạo thăng tiến.

4. KẾT LUẬN

Trên cơ sở thang đo sáu yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha tất cả các thang đo đều đạt yêu cầu và tiến hành phân tích nhân tố khám phá. Sau hai lần phân tích nhân tố khám phá đã loại bỏ

tám quan sát không thỏa điều kiện trong kết quả phân tích, đồng thời trong quá trình khảo sát phỏng vấn sâu, các yếu tố này thường ít được đánh giá cao và mức độ tác động không lớn. Kết quả có sáu nhân tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng là: (1) thu nhập, (2) lãnh đạo, (3) bản chất công việc, (4) môi trường làm việc, (5) đồng nghiệp và (6) đào tạo thăng tiến. Kết quả nghiên cứu không có sự thay đổi với mô hình nghiên cứu đề ra. Các nhóm nhân tố này được tiến hành phân tích hồi quy tuyến tính bội để đánh giá mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của nhân viên.

Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra mức độ tác động của các yếu tố đối với sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang, trong đó tác động mạnh nhất là yếu tố thu nhập, tiếp đến là yếu tố lãnh đạo, bản chất công việc, môi trường làm việc, đồng nghiệp và thấp nhất là yếu tố đào tạo thăng tiến. Thu nhập được nhân viên đánh giá tác động mạnh nhất đến sự hài lòng trong công việc, thu nhập là khoảng tiền mà nhân viên nhận được sau kết quả làm việc của nhân viên bao gồm lương và các khoản phúc lợi.

Tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang, thu nhập có thể được xem là yếu tố hàng đầu tác động đến sự hài lòng của nhân viên. Thu nhập đóng vai trò quan trọng quyết định chi tiêu trong cuộc sống gia đình. Thu nhập ổn định sẽ giúp nhân viên đảm bảo cuộc sống, an tâm trong công việc và đóng góp công sức vào sự phát triển của ngân hàng khi thu nhập được ổn định. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhà lãnh đạo ngân hàng cần xem xét lại mức lương, thưởng: (1) cần chú ý đến vấn đề công bằng giữa các nhân viên, (2) thỏa đáng với công sức nhân viên đóng góp, đồng thời (3) mức lương tối thiểu vẫn đảm bảo được cuộc sống gia đình nhân viên.

Bên cạnh thu nhập thì yếu tố lãnh đạo cũng được nhân viên đánh giá khá quan trọng và có tác động lớn đến sự hài lòng của nhân viên. Nhân viên làm việc tích cực khi lãnh đạo có năng lực quản lý. Trong chiến lược phát triển ngân hàng nói chung và các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang nói

riêng, lãnh đạo ngân hàng cần quan tâm công tác hỗ trợ nhân viên, tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên phát huy năng lực cá nhân. Đặc biệt, lãnh đạo cần lắng nghe ý kiến đóng góp của nhân viên và đối xử công bằng với tất cả nhân viên vì đó là động lực thúc đẩy nhân viên gắn bó với ngân hàng.

Kết quả nghiên cứu là cơ sở giúp lãnh đạo ngân hàng sẽ có cái nhìn bao quát về sự hài lòng của nhân viên để từ đó có các chính sách phù hợp nhằm thu hút và giữ chân nhân tài trong chiến lược phát triển của các ngân hàng thương mại tại An Giang nói riêng và ngành ngân hàng nói chung.

Nghiên cứu này chưa tìm hiểu sâu để có thể mô tả và giải thích những điều nhân viên các ngân hàng thương mại ở An Giang hài lòng và chưa hài lòng. Đây là hạn chế của một nghiên cứu định lượng thuần. Những nghiên cứu tiếp theo về sự hài lòng của nhân viên trong các trường hợp cụ thể có thể được thực hiện kết hợp giữa phương pháp định lượng với phương pháp định tính, sử dụng phỏng vấn sâu để thu thập dữ liệu nhằm mô tả và giải thích những điều tạo nên sự hài lòng của nhân viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Crossman, A., & Abou-Zaki, B. (2003). Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), 368 - 376.

Hackman, J. R., Oldham, G., Janson, R., & Purdy, K. (1975). A new strategy for job enrichment. *California Management Review*, 17(4), 57 - 71.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (2007). *Organizational Behaviour*, 7th eds.

Lê Văn Huy & Trương Trần Trâm Anh. (2012). *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*. NXB Tài Chính.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology. *The nature and*

causes of job satisfaction: Handbook of industrial and organizational psychology.

- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.
- Nguyễn Cao Anh. (2011). *Đánh giá sự hài lòng của người lao động đối với doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Bến Tre* (Doctoral dissertation).
- Nguyễn Đình Thọ. (2012). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động Xã hội.
- Nguyễn Thị Kim Ánh. (2010). *Đo lường mức độ thỏa mãn trong công việc của người lao động tại Công ty Cổ phần Fresenius Kabi Bidiphar*.
- Pritchard, R. D. (1969). Equity theory: A review and critique. *Organizational behavior and human performance*, 4(2), 176 - 211.
- Quinn, R. P., & Staines, G. L. (1979). *The 1977 Quality of Employment Survey: Descriptive Statistics, with Comparison Data from the 1969-1970 and the 1972-1973 Surveys*. University of Michigan Press.
- Smith, P. C., & Kendall, L. M. (82). Hulin. CL (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement. *Skokie, IL: Rand McNally*.
- Trần Kim Dung & Trần Hoài Nam. (2004). *Nhu cầu - sự thỏa mãn của nhân viên và cam kết tổ chức*. B2004-22-67. TPHCM. Trường Đại học Kinh tế TPHCM.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. NY: John Wiley & sons, 45.
- Vũ Khắc Đạt. (2009). *Các yếu tố tác động đến lòng trung thành của nhân viên văn phòng khu vực miền Nam VietNam Airlines*.
- Wagner, J. A., & Gooding, R. Z. (1987). Shared influence and organizational behavior: A meta-analysis of situational variables expected to moderate participation-outcome relationships. *Academy of management Journal*, 30 (3), 524 - 541.

PHỤ LỤC

Thang đo các yếu tố tác động đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng tại các ngân hàng thương mại tỉnh An Giang

DIỄN GIẢI NỘI DUNG

Công việc hiện tại của Anh (Chị)

Phù hợp với năng lực và chuyên môn

Rất thú vị

Có nhiều thách thức

Được phân chia hợp lý

Cho phép phát huy năng lực cá nhân

Tại ngân hàng nơi Anh (Chị) làm việc

Có nhiều cơ hội được đào tạo, thăng tiến

Chính sách đào tạo, thăng tiến rõ ràng, công bằng

Được tham gia các khóa huấn luyện nghiệp vụ

Có điều kiện để phát triển công việc

Lãnh đạo nơi Anh (Chị) làm việc

Có năng lực và tầm nhìn tốt

Có khả năng điều hành tốt

Hỗ trợ Anh (Chị) trong công việc

Lắng nghe quan điểm và suy nghĩ của Anh (Chị)

Ghi nhận đóng góp của Anh (Chị)

Công bằng trong công việc

Đồng nghiệp nơi Anh (Chị) làm việc

Thân thiện

Đoàn kết

Tương tác trong công việc tốt

Cạnh tranh lành mạnh trong công việc

Thu nhập (lương, thưởng, phúc lợi...)

Đảm bảo cuộc sống

Xứng đáng với kết quả làm việc

Ngang bằng với các ngân hàng khác

Được trả công bằng giữa các nhân viên

Thỏa đáng so với công sức bỏ ra

Môi trường nơi Anh (Chị) làm việc

Ổn định

Đạt chuẩn 5S (sàng lọc, sắp xếp, sạch sẽ, sẵn sàng, sẵn sóc)

Cạnh tranh lành mạnh

Không quá nhiều áp lực

Thường xuyên được cải thiện

Cảm nghĩ của Anh (Chị)

Hài lòng với công việc hiện tại

Gắn bó lâu dài với công việc tại ngân hàng hiện tại

Sẽ giới thiệu bạn bè và người thân dự tuyển vào ngân hàng này
