

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

-----000-----



TRẦN HUY HOÀNG

**ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG
NƠI LÀM VIỆC ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN NGÂN HÀNG CÔNG
THƯƠNG VIỆT NAM**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

HÀ NỘI, 2022

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

-----000-----



TRẦN HUY HOÀNG

**ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG
NƠI LÀM VIỆC ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN NGÂN HÀNG CÔNG
THƯƠNG VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số : 8340101

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Người hướng dẫn khoa học: TS. Lục Mạnh Hiễn

HÀ NỘI, 2022

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là kết quả nghiên cứu của cá nhân tôi. Các số liệu và tài liệu trích dẫn trong luận văn này là trung thực. Các kết quả nghiên cứu này không trùng với bất cứ công trình nào đã được công bố trước đó.

Tôi chịu trách nhiệm với lời cam đoan của mình./.

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

Tác giả luận văn

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **TS. Lục Mạnh Hiễn** đã giúp đỡ và chỉ dẫn tận tình cho tôi trong quá trình nghiên cứu để hoàn thành luận văn.

Xin chân thành cảm ơn tập thể sư phạm khoa Quản trị kinh doanh – Trường Đại học Lao động – Xã hội, các thầy cô trực tiếp giảng dạy, tham gia quản lý đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình học tập, nghiên cứu và bảo vệ luận văn.

Xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến lãnh đạo, CB Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam đã tận tình giúp đỡ, cung cấp thông tin và tư liệu quý giá trong quá trình học tập và thực hiện luận văn tốt nghiệp.

Trong quá trình học tập và nghiên cứu, mặc dù bản thân có nhiều cố gắng để hoàn thành luận văn, nhưng do điều kiện thời gian và năng lực có hạn, chắc chắn sẽ có nhiều thiếu sót, hạn chế. Kính mong quý thầy cô, các chuyên gia, bạn bè, đồng nghiệp và tất cả những ai quan tâm đến vấn đề nghiên cứu, tiếp tục đóng góp ý kiến để luận văn được hoàn thiện hơn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

Tác giả luận văn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH	vii
MỞ ĐẦU	1
1. Sự cần thiết nghiên cứu đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài.....	3
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu	6
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	7
5. Phương pháp nghiên cứu	8
6. Cấu trúc của luận văn.....	9
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG NƠI LÀM VIỆC VÀ ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC	11
1.1. Khái quát về chất lượng cuộc sống nơi làm việc	11
1.1.1. Khái niệm	11
1.1.2. Các yếu tố cấu thành chất lượng cuộc sống nơi làm việc.....	13
1.1.3. Vai trò chất lượng cuộc sống nơi làm việc.....	18
1.2. Động lực làm việc và mô hình nghiên cứu động lực làm việc	21
1.2.1. Khái niệm	21
1.2.2. Mô hình nghiên cứu về động lực làm việc.....	22
1.3. Mối quan hệ giữa chất lượng cuộc sống nơi làm việc và động lực làm việc	27
CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1. Thiết kế nghiên cứu.....	29
2.1.1. Quy trình nghiên cứu.....	29
2.1.2. Mô hình nghiên cứu và Giả thuyết nghiên cứu	31
2.2. Xây dựng thang đo	33
2.3. Chọn mẫu.....	37

2.3.1. Phương pháp chọn mẫu.....	37
2.3.2 Kích thước mẫu	38
2.3. Phương pháp phân tích dữ liệu.....	39
2.3.1 Phương pháp phân tích dữ liệu bằng SPSS	40
2.3.2. Phương pháp phân tích mô hình bằng PLS_SEM.....	42
CHƯƠNG 3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG TÁC ĐỘNG CỦA CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG NƠI LÀM VIỆC ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM	45
3.1. Khái quát về Công ty cổ phần Chứng khoán Ngân Hàng Công thương Việt Nam	45
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của công ty	45
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của công ty	47
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh	49
3.1.4. Đặc điểm nguồn nhân lực của công ty	51
3.2. Kết quả khảo sát thực trạng tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên tại Công ty cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam	53
3.2.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu	53
3.2.2. Kiểm định độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá	55
3.2.3. Kiểm định sự các chỉ số phù hợp của mô hình PLS-SEM.....	58
3.2.4. Kiểm định giả thuyết bằng mô hình PLS-SEM.....	63
3.2.5 Kiểm định sự khác biệt của các biến nhân khẩu học đối với động lực làm việc của nhân viên	68
3.3 Phân tích sự hài lòng của nhân viên đối với cuộc sống nơi làm việc.....	70
3.3.1 Sự hài lòng của nhân viên đối với hệ thống lương thưởng	71
3.3.2 Sự hài lòng đối với điều kiện làm việc	71
3.3.3 Sự hài lòng đối với khả năng phát triển năng lực cá nhân.....	72
3.3.4 Sự hài lòng đối với Cơ hội phát triển và ổn định nghề nghiệp	73

3.3.5 Sự hài lòng đối với Sự hòa nhập trong tổ chức.....	73
3.3.6 Sự hài lòng đối với các quy định của tổ chức	74
3.3.7 Sự hài lòng đối với sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống	74
3.4 Thảo luận kết quả.....	75
CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG NƠI LÀM VIỆC VÀ ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM.....	77
4.1 Định hướng phát triển nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Chứng Khoán Ngân Hàng Công thương Việt Nam	77
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng cuộc sống nơi làm việc của nhân viên Công ty Cổ phần Chứng Khoán Ngân Hàng Công thương Việt Nam.....	78
4.2.1 Hoàn thiện hệ thống lương, thưởng công bằng và hợp lý.....	78
4.2.2 Hoàn thiện cơ chế phát triển năng lực cá nhân.....	81
4.2.3. Cân bằng giữa công việc và cuộc sống.....	82
4.2.4 Tạo cơ hội thăng tiến và ổn định công việc	83
4.2.5. Hoàn thiện điều kiện làm việc của doanh nghiệp	84
KẾT LUẬN	86
TÀI LIỆU THAM KHẢO	88
PHỤ LỤC	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
ĐLLĐ	Động lực lao động
NNL	Nguồn nhân lực
HĐQT	Hội đồng quản trị
QPPL	Quy phạm pháp luật
ĐHCĐ	Đại hội cổ đông
TTHH	Trách nhiệm hữu hạn
TTCK	Thị trường chứng khoán
CNTT	Công nghệ thông tin
KHSX	Kế hoạch sản xuất
NHTM	Ngân hàng thương mại
NLĐ	Người lao động
UBCKNN	Ủy ban chứng khoán Nhà nước

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

BẢNG

Bảng 2.1 Thang đo và nguồn gốc của thang đo	34
Bảng 3.1. Đặc điểm nguồn nhân lực của Công ty cổ phần Chứng khoán ngân hàng Công thương Việt Nam.....	51
Bảng 3.2. Thông tin nhân khẩu học của mẫu khảo sát.....	54
Bảng 3.3. Phân tích nhân tố các yếu tố chất lượng cuộc sống.....	56
Bảng 3.4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá và Cronbach Alpha biến phụ thuộc	58
Bảng 3.5 Kết quả nhân tố tải, Cronbach's α , nhân tố thành phần và phương sai trích trung bình	59
Bảng 3.6 Giá trị phân biệt	60
Bảng 3.7. Chỉ số tương quan Heterotrait-Monotrait (HTMT).....	62
Bảng 3.8. Chỉ số phóng đại phương sai và chỉ số hợp lệ của mô hình	64
Bảng 3.9 Giá trị R^2 và f^2	65
Bảng 3.10 Kết quả xác định mức độ ý nghĩa của các liên kết trực tiếp (sử dụng Bootstrapping).....	66
Bảng 3.11 Kết quả kiểm định sự khác biệt về động lực làm việc của các biến nhân khẩu học.....	69
Bảng 3.12 Kết quả nghiên cứu sâu bằng phương pháp Tukey HSD	70
Bảng 3.13: Đánh giá của nhân viên về hệ thống lương thưởng.....	71
Bảng 3.14: Đánh giá của nhân viên về điều kiện làm việc	72
Bảng 3.15: Đánh giá của nhân viên về khả năng phát triển năng lực cá nhân	72
Bảng 3.16: Đánh giá của nhân viên về cơ hội phát triển và ổn định nghề nghiệp....	73
Bảng 3.17: Đánh giá của nhân viên về Sự hòa nhập trong tổ chức	73
Bảng 3.18: Đánh giá của nhân viên về các quy định của tổ chức.....	74
Bảng 3.19: Đánh giá của nhân viên về sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống...	74

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam	48
---	----

HÌNH

Hình 2.1 Quy trình nghiên cứu của luận văn	29
Hình 2.2 Mô hình nghiên cứu	32
Hình 3.1 Kết quả mô hình nghiên cứu	68

MỞ ĐẦU

1. Sự cần thiết nghiên cứu đề tài

Chất lượng cuộc sống nơi làm việc là một thuật ngữ đa chiều, thể hiện sự cân bằng tốt trong đời sống công việc của nhân viên và chưa có một định nghĩa chính xác nào được chấp nhận. Chất lượng cuộc sống nơi làm việc bao gồm các điều kiện làm việc như các vấn đề sức khỏe, an toàn, lợi ích vật chất và tinh thần, mối quan hệ giữa người lao động và các cơ hội phát triển (Hussain và cộng sự 2018); Hsu và Kernohan, 2006; Adhikari và Gautam, 2010 và Mosadeghrad và cộng sự, 2011). Nó được xem là một công cụ cơ bản nhằm tăng cường nhận thức của nhân viên về điều kiện làm việc và sự đóng góp của nhân viên vào kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh chung của tổ chức (Blaauw và cộng sự, 2014). Nghiên cứu của Jabeen và cộng sự. (2018) cho thấy kết quả của việc quan tâm đến chất lượng cuộc sống nơi làm việc sẽ giúp giảm tỉ lệ vắng mặt, tỷ lệ nghỉ việc, tăng thái độ tích cực của nhân viên khi tham gia vào các hoạt động của tổ chức. Do đó, chất lượng cuộc sống nơi làm việc có liên quan đến mức độ gài lỏng, động lực làm việc của nhân viên. Vì vậy, cần thiết phải nghiên cứu để đưa ra các đề xuất phù hợp tác động vào mối quan hệ này nhằm nâng cao động lực làm việc của nhân viên chứng khoán.

TTCK Việt Nam được đánh giá là 1 trong 10 thị trường chứng khoán có sức chống chịu với đại dịch và phục hồi tốt nhất thế giới. Chỉ số VN Index vượt 1.100 điểm, đạt 1103,87 điểm, tăng mạnh tới 67% so với thời điểm thấp nhất của năm 2020, tăng 14,9% so với thời điểm cuối năm 2019; chỉ số HNX Index tăng gần 119% so với thời điểm cuối Quý I/2020 và tăng 98,1% so với cuối năm 2019. Quy mô thị trường cổ phiếu vượt mục tiêu Chính phủ đề ra cho đến năm 2020 và thị trường trái phiếu tiếp tục duy trì đà tăng trưởng. Quy mô vốn hóa thị trường cổ phiếu đạt gần 5.294 nghìn tỷ đồng, tăng 69% so với thời điểm cuối Quý I và tăng 20,8% so với cuối năm 2019, tương đương với 87,7% GDP năm 2019 và 84,1% GDP năm 2020, vượt mục tiêu đề ra. Thị trường trái phiếu có 477 mã trái phiếu niêm yết với giá trị niêm yết đạt 1.388 nghìn tỷ đồng, tăng 16,8% so với cuối năm 2019 (tương đương 23% GDP). TTCK tiếp tục khẳng định là kênh huy động

vốn quan trọng với tổng mức huy động trên TTCK ước đạt 413.700 tỷ đồng, tăng 30% so với cuối năm 2019. Năm 2020, đại dịch Covid-19 bùng phát đã ảnh hưởng đáng kể tới hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp niêm yết, đăng ký giao dịch, trong đó lợi nhuận sau thuế của các công ty đã bị ảnh hưởng rõ rệt. Chính trong hoàn cảnh này đòi hỏi mọi tổ chức kinh doanh trong nền kinh tế, trong đó có các doanh nghiệp ngành chứng khoán phải nỗ lực không ngừng để nâng cao kết quả sản xuất kinh doanh nhằm đảm bảo sự tồn tại và phát triển.

Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam là một trong những công ty chứng khoán uy tín và lâu đời nhất tại Việt Nam. Công ty được thành lập theo Quyết định số 126/QĐ-HĐQT-NHCT1 ngày 01 tháng 9 năm 2000 của Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (VietinBank). Từ khi thành lập đến nay, công ty đã khẳng định được vị thế của mình thông qua việc cung cấp cho các khách hàng tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân các dịch vụ chứng khoán, dịch vụ tư vấn đầu tư, dịch vụ tư vấn tài chính doanh nghiệp chuyên nghiệp và toàn diện. Trong thời gian qua, bên cạnh các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh như nâng cao chất lượng sản phẩm, đáp ứng nhu cầu khách hàng, quản lý hiệu quả... thì việc cải thiện môi trường làm việc, tạo động lực cho người lao động đang trở thành mối quan tâm chính của các nhà quản trị của công ty. Công ty đã có những chính sách quan tâm đến đời sống của nhân viên, đặc biệt là chế độ thu nhập, phúc lợi, cơ hội được đào tạo về kỹ năng, nghiệp vụ, cơ hội khẳng định năng lực bản thân và phát triển sự nghiệp trong lĩnh vực tài chính chứng khoán. Tuy nhiên, trong bối cảnh cạnh tranh trong lĩnh vực chứng khoán về thu hút nhân sự đang diễn ra gay gắt, Công ty Chứng khoán Công thương cũng đang đối mặt với nhiều khó khăn trong việc đảm bảo sự hài lòng và giữ chân người lao động, bên cạnh đó, dưới áp lực công việc nặng nề, một số nhân viên của công ty có hiện tượng chán nản, mệt mỏi với công việc, một số nhân viên không chủ động trong công việc, không tâm huyết cống hiến hết khả năng của mình cho doanh nghiệp.

Xuất phát từ những cấp thiết cả về mặt lý luận và thực tiễn, việc nghiên cứu đánh giá tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của

nhân viên Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam là cần thiết nhằm đóng góp những khiếm khuyết về mặt học thuật cũng như góp phần nâng cao động lực làm việc của nhân viên doanh nghiệp.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Cho đến nay, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra tác động của các nhân tố đến động lực làm việc của lao động. Các tác giả Đinh Kiệm và Phan Tiểu Trâm (2019), trong nghiên cứu đã cho thấy có 7 nhân tố tác động đến động lực làm việc của nhân viên bao gồm: Công việc thú vị; Sự công nhận; Thu nhập và phúc lợi; Đào tạo và phát triển; Môi trường làm việc; Mối quan hệ với đồng nghiệp; Lãnh đạo trực tiếp. Trong đó, nhân tố môi trường làm việc có tác động mạnh nhất đến động lực làm việc của nhân viên. Tương tự, Lê Hồng Vân và Nguyễn Văn Thắng (2019) đã chứng minh được 5 nhân tố tác động đến động lực làm việc của nhân viên: (1) Điều kiện học tập và thăng tiến; (2) Đồng nghiệp; (3) Lãnh đạo; (4) Văn hóa công ty; (5) Chính sách công ty.

Phạm Bảo Dương (2012) trên cơ sở tổng quan nghiên cứu, đã chỉ ra 6 nhóm nhân tố tác động đến động lực làm việc của cán bộ trong lĩnh vực nông nghiệp và phát triển nông thôn là lương – thưởng, tuyển dụng và đào tạo, quản lý và sử dụng cán bộ, môi trường làm việc, định hướng giá trị nghề nghiệp và cơ chế hoạt động quản lý. Kết quả này cũng tương ứng với các công trình nghiên cứu khác của Trần Đăng Khoa (2016); Huỳnh Thị Thu Sương (2017); Võ Hữu Hòa (2017); Cao Thị Thanh và Trần Quang Hưng (2018)...

Lê Quang Hùng và Trương Việt Nam (2016) cho rằng việc tạo động lực làm việc cho người lao động là vai trò quan trọng của nhà quản lý tại các doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu của các tác giả cho thấy động lực làm việc của nhân viên bị tác động bởi 8 nhân tố: Đào tạo và phát triển; Quan hệ đồng nghiệp; Phong cách lãnh đạo; Sự tự chủ trong công việc; Môi trường và điều kiện làm việc; Thu nhập; Chính sách khen thưởng và công nhận; Phúc lợi. Trong các nhân tố trên thì Đào tạo và phát triển; Chính sách khen thưởng và công nhận; Thu nhập và Môi trường và điều kiện làm việc là các nhân tố có sự tác động đáng kể đến động lực làm việc của nhân

viên, nhân tố Đào tạo và phát triển là quan trọng nhất. Bùi Thị Minh Thu và Lê Nguyên Đoàn Khôi (2016) cũng cho rằng động lực làm việc của nhân viên có quan hệ tuyến tính tỷ lệ thuận với lương và chế độ phúc lợi, văn hóa doanh nghiệp, mối quan hệ với đồng nghiệp, điều kiện làm việc, phong cách lãnh đạo, sự tự chủ trong công việc, cơ hội đào tạo và phát triển.

Vấn đề chất lượng cuộc sống nơi làm việc đã dành được sự quan tâm của các nhà quản trị nhân sự, đặc biệt trong ba thập niên trở lại đây. Đã có rất nhiều nghiên cứu được thực hiện về lĩnh vực này và cũng có nhiều mô hình chất lượng cuộc sống nơi làm việc được đưa ra.

Các nghiên cứu của Walton (1975), Mirvis & Lawler (1984), Baba&Jamal (1991), Cai Hui-ru (1994), Lau RSM, Bruce EM (1998) đã đưa ra cấu trúc chất lượng cuộc sống nơi làm việc và kiểm định ở nhiều tổ chức khác nhau qua đó có thể thấy có các nhân tố chủ yếu bao gồm: Hệ thống lương thưởng công bằng và hợp lý, Điều kiện làm việc an toàn và lành mạnh, Phát triển năng lực nhân lực, Sự hòa nhập trong tổ chức, Các quy định trong tổ chức, Cân bằng công việc và cuộc sống và Gắn kết với xã hội. trong khi đó các nghiên cứu đầu những năm 2000 lại cho thấy các khía cạnh khác nhau của chất lượng cuộc sống nơi làm việc như: Môi trường làm việc. Lương, thưởng, Trợ cấp, phúc lợi xã hội, Sự thăng tiến, Bản chất công việc, Đào tạo và phát triển, Phong cách lãnh đạo của cấp quản lý, Mối quan hệ giữa các đồng nghiệp, Hình ảnh của tổ chức, Sự giao tiếp, Nội quy tổ chức, Không khí làm việc và văn hóa tổ chức, Thời gian làm việc và khối lượng công việc điển hình như các nghiên cứu của Cheng Jia-sheng, Fan Jing-li (2003), G Nasl Saraji. H Dargahi (2006), Raduan Che Rose, LooSee Beh, Jegak Uli & Khairuddin Idris (2006), Qing Tao, Peng Tian-yu & Luo Jian (2007), Seyed Mehdi Hhosseine, Gholamreza Mehdizale Jorjiatki (2010)

Hussain và cộng sự. (2018); Hsu và Kernohan (2006); Adhikari và Gautam (2010) và Mosadeghrad et al. (2011) đã đề cập rằng chất lượng cuộc sống nơi làm việc là một khái niệm đa chiều mô tả cảm xúc của nhân viên liên quan đến một số khía cạnh của công việc. Trong đó bao gồm cơ hội thăng tiến nghề nghiệp, an ninh

việc làm, Đền đáp xứng đáng và công bằng, tham gia vào việc ra quyết định, nội dung công việc, quyết định công việc, an toàn và Sức khỏe nghề nghiệp, quan hệ tổ chức và cá nhân, tình hướng làm việc, ổn định cuộc sống và công việc và căng thẳng trong công việc. trong khi đó đồng ý với quan điểm chất lượng nơi làm việc là một cấu trúc đa chiều Sahni (2017) và Wamy và cộng sự. (2015) đã thiết kế và xác thực một công cụ để xác định mức độ chất lượng cuộc sống nơi làm việc của nhân viên tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ, bao gồm chín khía cạnh chính như Môi trường làm việc, Đào tạo và Phát triển, Quan hệ và Hợp tác, Văn hóa Tổ chức, Sự hài lòng và An toàn việc làm, cơ sở vật chất, thu nhập và Phần thưởng, Quyền tự chủ trong công việc và Sự thích hợp của các nguồn lực.

Phần lớn các nghiên cứu chất lượng cuộc sống nơi làm việc đều chỉ ra mối liên kết giữa chất lượng cuộc sống nơi làm việc với động lực làm việc của người lao động.

Kết quả nghiên cứu của Huang, Lawer và Lei (2007) kết luận rằng chất lượng cuộc sống nơi làm việc có ảnh hưởng đáng kể đến sự gắn kết với tổ chức, sự gắn kết với tổ chức được thể hiện qua các biến quan sát là động lực làm việc của nhân viên.

Nghiên cứu của Kalayane (2007) về mối liên hệ giữa chất lượng cuộc sống và kết quả liên quan đến công việc: sự hài lòng công việc, sự gắn kết với tổ chức và tinh thần đồng đội;

Nghiên cứu của Hasamoradi (2011) đã chỉ ra mối quan hệ dương giữa chất lượng cuộc sống công việc với động lực làm việc của đội ngũ giáo viên trường công lập và ngoài công lập ở Tehran.

Nghiên cứu của Muftah và Lafi (2011) đã chỉ ra rằng chất lượng cuộc sống nơi làm việc có mối quan hệ ý nghĩa và tích cực với sự thỏa mãn và động lực làm việc của ngành công nghiệp dầu khí ở Quata. Điều này cho thấy chất lượng cuộc sống nơi làm việc đã trở thành một yếu tố có ảnh hưởng quan trọng đến động lực làm việc của các nhân viên trong tổ chức.

Theo Reddy và cộng sự (2019) nhân viên trong ngành tài chính ngân hàng chịu ảnh hưởng của các khía cạnh khác nhau về chất lượng cuộc sống theo những cách

khác nhau. Động lực làm việc của nhân viên bị ảnh hưởng bởi chất lượng cuộc sống nơi làm việc của nhân viên ngành tài chính – ngân hàng cũng được chứng minh bởi các nghiên cứu của Yadav, R. K., & Dabhade, N. (2014); Leblebici, D. (2012).

Lục Mạnh Hiền và cộng sự (2021) nghiên cứu là đánh giá sự tác động của các biến chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán thông qua 7 nhân tố của mô hình chất lượng của sống nơi làm việc được đưa vào mô hình hồi quy đa biến. Kết quả phân tích cho thấy động lực làm việc chịu tác động nhiều nhất bởi nhân tố Hệ thống lương, thưởng công bằng, thứ 2 là nhân tố Sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống thứ 3 là nhân tố Cơ hội thăng tiến và ổn định công việc, thứ 4 là nhân tố Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe cuối cùng là nhân tố Phát triển năng lực cá nhân. Tuy nhiên kết quả hồi quy đa biến không cho thấy sự tác động nào của nhân tố Tuân thủ các quy định của tổ chức và Sự hòa nhập của tổ chức lên động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán. Bên cạnh đó kết quả cho thấy sự khác biệt của các biến trình độ học vấn và thâm niên công tác đối với động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán.

Thông qua tổng quan nghiên cứu cho thấy mặc dù sự tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc là rất rõ ràng, tuy nhiên còn nhiều tranh cãi và thảo luận liên quan đến các thành tố cấu thành chất lượng cuộc sống nơi làm việc, bên cạnh đó các nghiên cứu định lượng cũng cho thấy các hạn chế trong việc tìm ra một mô hình có tính đại diện. Vì vậy tác giả lựa chọn đề tài Đánh giá sự tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam làm đề tài nghiên cứu luận văn thạc sĩ nhằm đóng góp vào các khoảng trống về mặt học thuật của mô hình này đồng thời các kết quả nghiên cứu sẽ là tài liệu tham khảo cho việc thực hành quản trị nhân sự tại các công ty chứng khoán.

3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Đánh giá mức độ tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc và đề xuất giải pháp cải thiện môi trường sống nơi làm việc để nâng cao động lực làm việc của nhân viên công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam.

3.2. *Nhiệm vụ nghiên cứu*

Khái quát cơ sở lý luận về chất lượng cuộc sống nơi làm việc và động lực làm việc của nhân viên và đề xuất mô hình đánh giá sự tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên

Phân tích sự tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam.

Đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống nơi làm việc và động lực làm việc của nhân viên công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1 *Đối tượng nghiên cứu*

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là các yếu tố thuộc chất lượng cuộc sống nơi làm việc tác động đến động lực làm việc của nhân viên công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam.

4.2 *Phạm vi nghiên cứu:*

Phạm vi nội dung: Nghiên cứu về động lực làm việc của nhân viên công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam. Trong đó, tập trung làm rõ các yếu tố ảnh hưởng, mức độ ảnh hưởng của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc và các giải pháp cải thiện môi trường để nâng cao động lực làm việc của nhân viên.

Phạm vi không gian: Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam bao gồm cả Chi nhánh tại TP Hồ Chí Minh và Đà Nẵng.

Phạm vi thời gian: Các số liệu thứ cấp liên quan đến chất lượng cuộc sống nơi làm việc và động lực làm việc của nhân viên tại công ty Cổ phần chứng khoán Ngân

hàng Công thương Việt Nam được thu thập trong giai đoạn 2019 – 2021. Các số liệu điều tra sơ cấp được thực hiện vào năm 2022.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1 Phương pháp tổng quan tài liệu

Nghiên cứu này áp dụng phương pháp đánh giá hệ thống tài liệu (systematic literature review- SLR) và tuân theo các hướng dẫn của Tranfield (2003), Kitchenham (2007) và Okoli (2010). Dựa trên các tài liệu, SLR này có một số hoạt động như lập kế hoạch (xác định câu hỏi nghiên cứu), thực hiện (tìm kiếm tài liệu, lựa chọn nghiên cứu và tổng hợp dữ liệu), và báo cáo (viết báo cáo).

Đối với các hoạt động tiến hành nghiên cứu bao gồm các bước: Tìm kiếm dữ liệu thô, thông qua các từ khóa như: Chất lượng cuộc sống nơi làm việc, động lực làm việc,... Quá trình khảo cứu thông qua sáu hệ thống cơ sở dữ liệu học thuật bao gồm: the Researchgate, Science Direct, IEEE Explore, Scopus, Emerald Insight, Taylor, and Francis tandfonline bên cạnh đó công cụ tìm kiếm Google Scholar cũng được sử dụng.

5.2 Phương pháp phân tích dữ liệu

Phương pháp phân tích tác giả sử dụng kỹ thuật phân tích Phương sai bình phương nhỏ nhất PLS-SEM (Partial Least Squares – Structural Equation Model) để thực hiện phân tích hồi quy các nhân tố. Kỹ thuật phân tích PLS-SEM là kỹ thuật phân tích dữ liệu đa biến thể hệ 2 thường được sử dụng trong nghiên cứu kinh doanh nhờ vào khả năng kiểm định các mô hình nhân quả cộng tính và tuyến tính được lý thuyết hỗ trợ (Statsoft, 2013). Theo Wong (2010), kỹ thuật phân tích PLS-SEM có thể là một lựa chọn hợp lý hơn cho các nhà nghiên cứu.

5.3 Phương pháp thu thập dữ liệu

• Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp

Số liệu thứ cấp được thu thập thông qua việc lược khảo các tài liệu có liên quan đến lĩnh vực nghiên cứu tại công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam như báo cáo tổng kết, báo cáo tài chính, kết quả hoạt động kinh doanh, báo cáo về tình hình nguồn nhân lực, các chế độ, chính sách về công tác nhân sự,...

trong đó tập trung các số liệu liên quan đến chất lượng cuộc sống nơi làm việc và động lực làm việc của nhân viên tại công ty.

Bên cạnh đó, luận văn tham khảo các thông tư, quy định có liên quan của UB chứng khoán Nhà nước, công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam, các giáo trình, sách báo, tạp chí khoa học, các luận văn, chuyên đề có liên quan đến lĩnh vực nghiên cứu.

- **Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp**

Phương pháp này được sử dụng để thu thập số liệu sơ cấp thông qua khảo sát với các nhân viên tại các doanh nghiệp Ngành chứng khoán trên địa bàn Hà Nội.

Cách thức chọn mẫu phi xác suất, mẫu khảo sát được chọn từ những nhân viên đang làm việc trực tiếp tại công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam. Theo đó, luận văn tiến hành khảo sát 400 nhân viên bao gồm cả trụ sở chính và 02 chi nhánh của công ty.

Phiếu khảo sát được thiết kế gồm 2 phần chính. Phần 1 liên quan đến những thông tin nhân khẩu học về mẫu khảo sát, chẳng hạn như độ tuổi, giới tính, thâm niên công tác, trình độ học vấn, vị trí việc làm và các thông tin có liên quan khác. Phần 2 được thiết kế để thu thập những thông tin về nội dung chính của cuộc khảo sát, đặc biệt nhấn mạnh vào đánh giá của nhân viên đối với sự ảnh hưởng của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam. Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để lượng hóa sự đồng ý của đối tượng khảo sát đối với từng chỉ tiêu cụ thể.

6. Cấu trúc của luận văn

Ngoài phần mở đầu và kết luận luận văn có kết cấu 4 chương cụ thể như sau:

Chương 1 Cơ sở lý luận về chất lượng cuộc sống nơi làm việc và động lực làm việc

Chương 2 Phương pháp nghiên cứu

Chương 3 Đánh giá thực trạng tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam

Chương 4 Giải pháp nâng cao chất lượng cuộc sống nơi làm việc và động lực làm việc của nhân viên Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG NƠI LÀM VIỆC VÀ ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC

1.1. Khái quát về chất lượng cuộc sống nơi làm việc

1.1.1. Khái niệm

Trong những năm gần đây, khái niệm về chất lượng cuộc sống nơi làm việc ngày càng được xác định như là một chỉ số liên quan đến tính bền vững của một tổ chức kinh doanh (Koonmee và cộng sự 2010 và Jabeen và cộng sự, 2018).

Carlson (1980) là cả mục tiêu và quá trình thực hiện liên tục để đạt được mục tiêu. Khi là mục tiêu, môi trường làm việc nơi công sở hay chất lượng của môi trường làm việc là sự cam kết của tổ chức để cải thiện công việc: tạo ra sự thu hút, sự thỏa mãn và công việc hiệu quả và môi trường làm việc cho mọi người ở mọi cấp bậc của tổ chức. Khi là một quá trình, môi trường làm việc nơi công sở hay chất lượng của môi trường làm việc kêu gọi những nỗ lực để thực hiện mục tiêu này thông qua sự tham gia tích cực của tất cả các cá nhân trong tổ chức. Beukema (1987) là một mức độ cho phép nhân viên có thể sắp đặt công việc chủ động, phù hợp với sự chọn lựa, sự quan tâm và nhu cầu. Nó là mức độ quyền lực mà một tổ chức trao cho nhân viên của nó để thực hiện công việc. Định nghĩa này nhấn mạnh đến chọn lựa của nhân viên về sự hứng thú trong khi thực hiện công việc. Robbins (1989) là quá trình mà tổ chức đáp lại nhu cầu của người lao động bằng cách phát triển thể chế để cho phép người lao động được quyền lên tiếng trong những quyết định về cuộc sống tại nơi làm việc của họ. Efraty & Sirgy (2001) là sự hài lòng của nhân viên với những nhu cầu cá nhân thông qua các nguồn lực, hoạt động và kết quả xuất phát từ sự tham gia tại nơi làm việc. Luthans (2005) là một nỗ lực để phát triển điều kiện làm việc thêm thỏa mãn thông qua nỗ lực công tác giữa cấp quản lý và nhân viên. Môi trường làm việc nơi công sở hay chất lượng của môi trường làm việc, là những điều kiện thuận lợi trong môi trường của nơi làm việc hỗ trợ và làm tăng mức độ thỏa mãn của người lao động bằng cách cung cấp cho họ những lợi ích kinh tế, sự ổn định, điều kiện làm việc, mối quan hệ giữa cá nhân tổ chức, những giá trị của cá nhân trong công việc. Môi trường làm việc nơi công sở hay chất lượng

của môi trường làm việc còn là một phần của chất lượng cuộc sống, bao gồm cảm giác của cá nhân về tổng phương diện của công việc và mức ảnh hưởng của những yếu tố này đến cuộc sống cá nhân tại nơi làm việc.

Chất lượng cuộc sống nơi làm việc là một khái niệm phức tạp, đa chiều và trừu tượng (Hsu và Kernohan, 2006). Theo Robbins (1989) chất lượng cuộc sống nơi làm việc là một quá trình mà tổ chức đáp ứng các nhu cầu của người lao động bằng cách phát triển các cơ chế tạo điều kiện cho người lao động có thể đưa ra các ý kiến của mình trong việc ra các quyết định để xây dựng cuộc sống của họ trong công việc. Chất lượng cuộc sống nơi làm việc liên quan một cách mật thiết đến mức độ hạnh phúc của cá nhân xuất phát từ công việc của họ. Beukema (1987) cho rằng chất lượng cuộc sống nơi làm việc là thái độ mà nhân viên làm việc tích cực, lựa chọn công việc phù hợp với sở thích và nhu cầu của họ. Đó là quyền lợi mà tổ chức cung cấp cho nhân viên để thực hiện công việc của mình. Điều này có nghĩa rằng nhân viên có đầy đủ quyền tự quyết định về việc làm của mình, nhằm đáp ứng nhu cầu và lợi ích cá nhân. Gani (1993) cho rằng cốt lõi của khái niệm chất lượng cuộc sống nơi làm việc là giá trị con người và nhấn mạnh những thay đổi một cách triệt để thông qua cải thiện hệ thống xã hội - kỹ thuật cả về vật chất lẫn tinh thần trong môi trường làm việc, thiết kế và thường xuyên điều chỉnh các phương thức làm việc, cấu trúc phân cấp và quy trình làm việc cho phép người lao động tham gia vào vấn đề ra quyết định. Theo Van Laar và cộng sự (2007) định nghĩa chất lượng cuộc sống nơi làm việc là một phần của chất lượng cuộc sống tổng thể chịu tác động của công việc, nhân viên sẽ đánh giá công việc của họ tốt như thế nào.

Tiếp theo các định nghĩa trước đó, định nghĩa của Serey (2006) được xem là khá thuyết phục và đáp ứng tốt nhất môi trường làm việc hiện đại. Định nghĩa này liên quan đến một công việc có ý nghĩa và đáp ứng sự hài lòng của nhân viên. Nó bao gồm cơ hội để thể hiện năng lực và tài năng của cá nhân khi đối mặt với những tình huống thách thức, đòi hỏi phải có sáng kiến riêng biệt và sự tự định hướng của bản thân. Trên cơ sở kế thừa định nghĩa của Islam & Siengthai (2009) và Rethinam & Ismail (2008) nghiên cứu tổng hợp và đưa ra khái niệm chất lượng cuộc sống nơi

làm việc phù hợp với mục tiêu nghiên cứu như sau: Chất lượng cuộc sống nơi làm việc là tổng hợp những điều kiện thuận lợi, hỗ trợ nơi làm việc và làm tăng mức thỏa mãn của người lao động bằng cách cung cấp cho họ những lợi ích kinh tế, sự ổn định, điều kiện làm việc, duy trì tốt mối quan hệ giữa cá nhân với cá nhân và với tổ chức, những giá trị cá nhân trong công việc và sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống.

1.1.2. Các yếu tố cấu thành chất lượng cuộc sống nơi làm việc

- Hệ thống lương thưởng

Cơ chế trả lương luôn là mối quan tâm hàng đầu của người lao động trong doanh nghiệp bên cạnh các yếu tố quan trọng khác như ngành nghề, uy tín của doanh nghiệp, môi trường làm việc này cơ hội thăng tiến... Một cơ chế trả lương phù hợp có tác dụng nâng cao năng suất và chất lượng lao động, giúp doanh nghiệp thu hút và duy trì được những cán bộ, nhân viên giỏi.

Mặt bằng lương chung của xã hội của ngành và khu vực. Doanh nghiệp không chỉ chịu sức ép cạnh tranh về đầu ra của sản phẩm, dịch vụ mà còn chịu sự cạnh tranh gay gắt của các yếu tố đầu vào mà nhân lực luôn luôn là yếu tố quan trọng nhất. Doanh nghiệp phải xác định được mặt bằng mức lương bình quân của các vị trí lao động trong cùng ngành và trong cùng khu vực địa lý. Điều này giúp bạn đưa ra được các mức tiền lương cạnh tranh, có khả năng thu hút và lưu giữ nhân viên.

Tuỳ thuộc vào đặc thù kinh doanh của doanh nghiệp mà lựa chọn cách thức trả lương cứng hay khoán, hoặc đồng thời cả hai. Lương cứng là số tiền cố định mà doanh nghiệp trả cho người lao động hàng tháng tương ứng với vị trí chức danh công việc. Lương khoán là số tiền người lao động được hưởng trên khối lượng, số lượng và chất lượng công việc hoàn thành. Lương khoán có thể theo thời gian (giờ), hay trên đơn vị sản phẩm, hoặc trên doanh thu, thậm chí là lãi gộp trong tháng. Mỗi cách trả lương đều có ưu điểm riêng. Lương cứng đảm bảo cho người lao động cảm thấy yên tâm và ổn định trong công việc và cuộc sống, từ đó họ có thể toàn tâm, toàn ý với công việc. Lương khoán lại tạo ra động lực khuyến khích, phát huy tối đa năng lực của từng người, đo đếm dễ dàng và gắn liền với kết quả lao động thông

qua căn cứ khoán. Thực tế, các doanh nghiệp vừa và nhỏ nên áp dụng cả hai cách trả lương này.

- Điều kiện làm việc

Ngày nay, cuộc sống xã hội ngày càng phát triển, đời sống vật chất đủ đầy hơn nên các cơ quan công sở càng có điều kiện tiếp cận nhiều hơn với các phương tiện phục vụ công việc. Hiệu quả làm việc của các cán bộ công chức không chỉ phụ thuộc đơn thuần vào trình độ của cán bộ công chức đó mà còn phụ thuộc một phần không nhỏ vào điều kiện làm việc. Khi xem xét điều kiện làm việc trong công sở cần quan tâm đến hai yếu tố sau:

Khung cảnh nơi làm việc do cách bố trí nơi làm việc, môi trường và các thiết bị được sử dụng tại công sở tạo nên. Khung cảnh nơi làm việc cùng với các điều kiện nghỉ ngơi, giải trí luôn luôn ảnh hưởng đến tình trạng thể lực, tâm lý và hiệu suất lao động của cán bộ công chức. Nếu bố trí nơi làm việc không hợp lý, các phương tiện làm việc không đầy đủ thì chức năng suất lao động sẽ bị giảm sút, cán bộ sẽ nhanh chóng mệt mỏi và chán nản với công việc, gây ra tình trạng thiếu gắn bó với công sở. Vì vậy, khi đề cập đến vấn đề tổ chức lao động cho khoa học trong các công sở thì một yếu tố quan trọng cần quan tâm là phải tạo được một khung cảnh làm việc thuận lợi, hợp lý. Cần nhấn mạnh rằng, đây không chỉ đơn thuần là vì lợi ích của chính cơ quan mà còn là lợi ích cho người lao động. Hai mặt lợi ích này luôn tác động lẫn nhau và cùng thúc đẩy cơ quan phát triển.

Bố trí và sắp xếp các bộ phận làm việc trong cơ quan, công sở cũng là cơ sở để tạo điều kiện cho cán bộ làm việc tốt. Nếu phòng làm việc không hợp lý thì năng suất lao động trong cơ quan sẽ bị hạn chế. Ví dụ: Nếu các đầu mối trong cơ quan vẫn có mối quan hệ chặt chẽ với nhau nhưng lại bố trí ở nơi xa nhau, đi lại không thuận tiện thì việc chuyển giao văn bản, trao đổi công việc sẽ bị cản trở và do đó sẽ gây khó khăn cho kiểm tra, chỉ đạo khi cần thiết. Hơn nữa việc bố trí không hợp lý các phòng làm việc hay quá chật chội sẽ tạo ra những va chạm không tránh khỏi do sự đi lại trong quá trình làm việc tạo nên. Môi trường làm việc do đó sẽ trở nên căng thẳng hơn. Khi tiến hành sắp xếp, bố trí các bộ phận làm việc trong cơ quan

cần tính đến các yếu tố về: Chức năng, nhiệm vụ cụ thể của cơ quan, đơn vị; Diện tích công sở; Thời gian di chuyển giữa các bộ phận có liên quan; Khả năng cơ động và mềm dẻo khi sử dụng các thiết bị và các nguồn lực khác của các cơ quan, công sở; Chất lượng công việc do kiểm soát tốt hơn;

- Cân bằng giữa công việc và cuộc sống

Cân bằng cuộc sống và công việc là khái niệm xuất hiện từ những năm 1980, được định nghĩa là ít có sự cách biệt giữa công việc và vui chơi. Nói cách khác, nó bao gồm việc cân bằng giữa nghề nghiệp của bạn và các khía cạnh của cuộc sống như gia đình, bạn bè hay các sở thích cá nhân. Hiện nay, tạo sự cân bằng trong công việc và cuộc sống là điều ai cũng mong muốn nhưng làm thế nào để có được điều đó thì không phải ai cũng biết. Mất cân bằng trong cuộc sống và công việc sẽ khiến thần kinh bị căng thẳng, làm con người mất tập trung, thường xuyên bất an, cáu bẳn, lo lắng. Tình trạng này kéo dài có thể làm suy giảm hệ miễn dịch, khiến chúng ta dễ mắc bệnh về thể chất như: Đau đầu, đau lưng, bệnh tim và nhiều căn bệnh mãn tính khác. Không ít các nghiên cứu khoa học gần đây đã khẳng định người bị căng thẳng thần kinh trong thời gian dài có nguy cơ trụ tim cao hơn người bình thường. Bên cạnh đó, các vấn đề về tâm lý và sức khỏe do mất cân bằng công việc và cuộc sống gây ra còn dần hủy hoại các mối quan hệ của mỗi người.

Ý tưởng cho rằng công việc có thể được thực hiện ở bất cứ đâu, bất cứ lúc nào đã tràn ngập trong suốt hai thập kỷ qua. Theo báo cáo khảo sát lợi ích nhân viên năm 2017 của Tổ chức Quản trị Nhân sự Hoa Kỳ (SHRM) cho thấy, các tổ chức cung cấp hình thức làm việc linh động tại nhà chiếm 62%, so với cách đây 20 năm chỉ là 20%. Đồng thời, nghiên cứu quốc gia SHRM năm 2016 cũng cho thấy, có đến 51% nhân viên làm việc thêm ngoài giờ qua email.

Hơn nữa, theo một nghiên cứu vào năm 2016 của Merideth Thompson và các cộng sự thuộc trường Đại học Huntsman cho thấy rằng, việc sử dụng thiết bị di động để làm việc trong thời gian đáng lẽ được dành cho việc thư giãn cùng gia đình đã ảnh hưởng tiêu cực đến nhân viên và cuộc sống vợ chồng của họ. Nếu người lao động càng gặp nhiều xung đột ở gia đình sẽ thì càng dễ bị kiệt sức trong công việc

và giảm sự cam kết với công ty. Bên cạnh đó, vợ/ chồng của họ cũng sẽ không hài lòng về công ty đó. Điều này làm tăng khả năng nhân viên sẽ bỏ việc.

Nhưng mối quan hệ giữa các tổ chức và nhân viên có thể thay đổi, vì các nhà lãnh đạo nhận thức được rằng, nhân viên của họ cần thời gian nghỉ ngơi để có thể làm việc hiệu quả. Một số công ty - thậm chí là cả một quốc gia, như Pháp - đang thực hiện các chính sách cho phép nhân viên bỏ qua email sau giờ làm việc hoặc thậm chí cấm họ phản hồi. Nghiên cứu của SHRM năm 2016 cho thấy các công ty đang ngày càng linh hoạt hơn, cho phép người lao động có thể làm việc và nghỉ ngơi hợp lý.

- Tuân thủ các quy định của tổ chức

Việc tuân thủ quy trình không chỉ tốt trong công việc mà nó còn mang lại rất nhiều lợi ích trong đời sống hàng ngày của mỗi chúng ta, nó tạo ra cho mỗi người tính kỷ luật, làm việc có hệ thống và bao quát, tạo thói quen trở thành con người sống có tiêu chuẩn, có kế hoạch, không hời hợt...

Quy trình là trình tự thực hiện một hoạt động đã được quy định, mang tính chất bắt buộc, đáp ứng mục tiêu cụ thể của hoạt động quản lý.

Việc tuân thủ theo quy trình công việc và đúng thủ tục là một trong những nguyên tắc tiên quyết của mọi tổ chức. Quy trình và thủ tục thường là bộ quy tắc bắt buộc, nó cung cấp một lộ trình cho các hoạt động hàng ngày của tất cả các thành viên trong tổ chức. Các thành viên đảm bảo tuân thủ luật và quy định trong quy trình làm việc, đồng thời phát hiện ra các vấn đề có thể phát sinh để liên tục cải tiến quy trình sao cho các công việc được thực thi hiệu quả hơn. Khi mọi người tuân thủ các quy định và làm theo đúng quy trình, bộ máy sẽ hoạt động trơn tru và hiệu quả. Chúng ta sẽ cung cấp được một dịch vụ tốt nhất với thời gian và chi phí ít nhất để thực hiện một dịch vụ tối ưu. Làm việc theo đúng quy trình sẽ hạn chế được các lỗi chủ quan cũng như khách quan trong quá trình thực thi công việc, có thể nhanh chóng được xác định các vấn đề phát sinh và giải quyết một cách hiệu quả. Để có thể làm việc theo đúng quy trình, các thành viên cần hiểu rõ yêu cầu và có đủ năng lực để thực hiện công việc được giao. Họ phải hiểu và biết điều lãnh đạo mong đợi

ở họ cũng như có thể đề đạt điều họ mong đợi từ lãnh đạo và đồng nghiệp. Điều này giúp các thành viên tự tin và gắn kết trong công việc hơn.

- Phát triển năng lực cá nhân

Trong nhiều công trình nghiên cứu, khái niệm năng lực và phát triển năng lực cũng được các nhà nghiên cứu luận giải ở các góc nhìn khác nhau. Có thể kể đến Amartya Sen là người đầu tiên đưa ra cách tiếp cận năng lực (Capability Approach) trong nhiều công trình nghiên cứu của mình như Equality of what?; Commodities and Capabilities; The Standard of Living; Development as Freedom,... Cách tiếp cận của ông được sử dụng rộng rãi trong lĩnh vực phát triển con người. A.Sen cho rằng sự thịnh vượng của con người nên được đánh giá theo sự vận hành chức năng của con người, đó là người đó có năng lực thực sự hay không và có thể làm gì. Theo A.Sen, năng lực là tổ hợp khả năng thực hiện các chức năng (hay đạt được các chức năng). Nói cách khác, năng lực là sự tự do hiện thực mà con người được thụ hưởng để cuộc sống có ý nghĩa. Một người có thể có nhiều năng lực (hoặc nhiều quyền tự do) thay vì chỉ có một. Con người càng có năng lực thì càng có cơ hội lựa chọn hơn. Phát triển con người được coi là quá trình mở rộng cơ hội lựa chọn và năng lực cho con người. Bởi vậy, phát triển con người, theo A.Sen, đó chính là sự phát triển năng lực cho con người.

- Sự hòa nhập của tổ chức

Ngày nay lực lượng lao động toàn cầu ngày càng đa dạng và coi trọng một môi trường hòa nhập. Các công ty chứng minh được khả năng phát triển và có một môi trường làm việc toàn diện, đáng tin cậy sẽ nhận thấy những tác động tích cực hàng đầu thông qua việc tuyển dụng và giữ chân nhân tài, cũng như mức độ hài lòng và gắn kết của nhân viên cao hơn.

Điều này sẽ thúc đẩy sự sáng tạo và đổi mới, đồng thời theo kịp sự thay đổi của thị trường và công nghệ. Để công việc này thành công, trước hết cần có cam kết của tổ chức nhằm thúc đẩy một nền văn hóa hòa nhập, được đánh giá bằng môi trường đáng tin cậy.

Nhân viên cần tin tưởng vào tổ chức của họ và người quản lý sẽ hành động đúng, vì lợi ích tốt nhất của họ và cống hiến các nguồn lực cần thiết. Là tác nhân của sự thay đổi tổ chức, các nhà quản lý nên dẫn dắt bằng ví dụ và mô hình hóa các ứng xử bao trùm để tạo ra một môi trường tin cậy nơi mà tất cả nhân viên có thể thành công.

- Cơ hội thăng tiến và ổn định công việc

Thăng tiến được xem là mẫu số chung mà bất kỳ ai đi làm cũng đều mong muốn. Thế nhưng, định nghĩa thăng tiến trong công việc đang bị bó buộc trong những khuôn khổ nhất định như thăng tiến là tăng lương hoặc thăng chức. Chính điều này khiến nhiều người dễ cảm thấy nản chí, có xu hướng nhảy việc thường xuyên.

Sự thăng tiến là một động lực quan trọng để chúng ta tiếp tục phát triển bản thân và cố gắng nỗ lực hơn nữa cho công việc. Tuy nhiên, để được thăng tiến không phải chuyện dễ dàng. Bên cạnh đó, khái niệm thăng tiến với mỗi người cũng có sự khác nhau, dẫn đến mức độ hài lòng của họ trong công việc cũng khác nhau.

Theo quan niệm của rất nhiều người khi đi làm, thăng tiến là thăng chức. Sau một thời gian dài làm việc, năng lực, kinh nghiệm của họ được trau dồi thì thăng chức chính là những gì họ mong muốn nhận được. Thăng tiến đồng nghĩa với đảm nhận một vị trí cao hơn, đãi ngộ tốt hơn, có quyền lực và tiếng nói hơn để được mọi người tôn trọng. Đương nhiên, điều này sẽ đi kèm với thách thức, khó khăn đòi hỏi bạn phải nỗ lực nhiều hơn nữa. Thậm chí, không ít người sau khi thăng chức đều rơi vào tình trạng không còn thời gian dành cho bản thân và gia đình.

Với một số người khác, thăng tiến là được tăng lương. Bởi vì suy cho cùng, họ đi làm là để được trả lương, trang trải cuộc sống và tích góp cho những mục tiêu trong tương lai. Vậy nên, khi được lương tăng, họ sẽ cảm thấy hào hứng, hạnh phúc và họ cho rằng đó là thăng tiến.

1.1.3 Vai trò chất lượng cuộc sống nơi làm việc.

Có một chất lượng cuộc sống tốt tại nơi làm việc Nó quan trọng, bởi vì hầu hết các cá nhân dành một phần lớn công việc hàng ngày của họ cho các nhiệm vụ

chuyên môn. Tương tự như vậy, công việc là một trong những nơi mà việc đạt được chất lượng cuộc sống và trạng thái tinh thần thỏa đáng có thể phức tạp hơn.

Căng thẳng, mệt mỏi, các công việc thường ngày hoặc thiếu động lực là những yếu tố có thể dễ dàng xuất hiện. Theo cách này, mọi người trở nên dễ bị tổn thương hơn ở nơi làm việc, vì nó bị chi phối bởi một loạt các nghĩa vụ và hạn chế có thể ảnh hưởng đến hoạt động tâm lý. Vì vậy chất lượng cuộc sống nơi làm việc có một số vào trò như sau:

- Tăng động lực làm việc

Sự hài lòng trong công việc không thể giới hạn ở việc nhận được phần thưởng tài chính. Tiền lương đóng một vai trò quan trọng trong các yếu tố thúc đẩy mọi người đi làm, nhưng chưa đủ. Cũng như các lĩnh vực khác của cuộc sống, điều quan trọng là trong công việc người ta phải cố gắng thực hiện tốt nhất có thể và đạt được các mục tiêu cá nhân và nghề nghiệp. Thường thì những công việc được thực hiện có thể không phải là những công việc mong muốn hoặc những công việc cho phép cá nhân hoàn thành tốt hơn. Tuy nhiên, thực tế không ai có công việc hoàn hảo và hầu hết các cá nhân đều có khả năng tìm ra nghìn lẻ một sai sót trong công việc của họ. Mục đích là hướng sự chú ý vào người đối diện. Đó là, tập trung vào tất cả những khía cạnh tích cực xảy ra ở nơi làm việc. Động lực không bao giờ đến từ bên ngoài. Thực tế, động lực là một yếu tố bên trong. Nó được phát triển và thực hiện bởi chính người đó, vì vậy luôn có thể tìm thấy các yếu tố củng cố.

- Giúp nhân viên tập trung vào công việc

Một khía cạnh quan trọng khác là xác định nơi tập trung sự chú ý khi đi làm. Nếu phân tích dưới góc độ khách quan thì công việc là nơi nhân viên đến để thực hiện các hoạt động công việc. Bằng cách này, nếu nhân viên muốn nhận được một số loại phần thưởng và động lực khi bạn ở đó, bạn phải trích xuất nó từ chính hoạt động làm việc. Để có được trạng thái tâm lý tốt trong khi làm việc, điều quan trọng là phải tập trung vào công việc chuyên môn. Tập trung sự chú ý vào công việc cho phép nhân viên rút lui khỏi những suy nghĩ và cảm xúc tiêu cực. Khi làm việc, tâm trí bạn rộn và các động lực thỏa mãn năng suất phát triển. Trên thực tế, bất cứ khi

nhân viên ở trong một bối cảnh nhưng lại tập trung chú ý vào các khía cạnh bên ngoài, cảm giác thường là tiêu cực.

- Giao tiếp hiệu quả

Trong hầu hết các công việc, giao tiếp với người khác là điều cần thiết. Hầu hết các nhiệm vụ không được thực hiện bởi một mình và yêu cầu kết nối với những người lao động khác để thực hiện chúng một cách chính xác. Trên thực tế, đồng nghiệp là một công cụ nữa mà tất cả người lao động đều có. Có thể giúp đỡ hoặc được người khác giúp đỡ là một tài nguyên không thể thiếu. Để có được chất lượng cuộc sống tối ưu tại nơi làm việc, cần phải giao tiếp hiệu quả với những người khác.

- Mang lại hiệu quả trong công việc

Nghiên cứu đã cho thấy tầm quan trọng của cách tiếp cận toàn diện để giúp nhân viên cảm thấy hài lòng. Cụm từ Latin "cura personalis" còn được gọi là "chăm sóc toàn diện", được hiểu là sự cần thiết trong việc chạm vào tâm trí, cơ thể, tinh thần và cảm xúc của con người. Đó là lý do tại sao các nhà lãnh đạo có tầm nhìn đang cố gắng giúp công nhân cải thiện chất lượng cuộc sống chung của họ. Điều đó có thể đóng vai trò quan trọng hơn bao giờ hết, vì những tiến bộ trong công nghệ, toàn cầu hóa và áp lực kinh tế ngày càng làm mờ đi khoảng cách giữa thời gian dành cho cá nhân và công việc, đặc biệt là đối với giới lao động trí thức. Nhiều người ngày nay cảm thấy khó có thể ngắt kết nối khỏi công việc và thường được khuyến khích- một cách ngầm định hoặc rõ ràng- rằng nên làm thêm vào giờ vào buổi tối hoặc cuối tuần.

Hầu hết các Chuyên gia nhân sự nhận thấy tầm quan trọng của các chính sách làm việc linh hoạt và có thời gian nghỉ ngơi cùng gia đình. Tuy nhiên, một điều đáng lưu ý trong Báo cáo năm 2017 của SHRM cũng chỉ ra rằng vẫn còn nhiều tổ chức không chịu thay đổi chính sách và do đó bị tụt hậu so với thị trường. Do thị trường tuyển dụng ngày càng thắt chặt và tỷ lệ thất nghiệp thấp, các chính sách thúc đẩy chất lượng cuộc sống có thể giúp các công ty có một chỗ đứng vững chắc trên thị trường lao động. Khi đó, những người lao động có chất lượng cuộc sống tốt thường đem lại hiệu quả công việc cao.

1.2. Động lực làm việc và mô hình nghiên cứu động lực làm việc

1.2.1 Khái niệm

Động lực làm việc là sự khát khao và tự nguyện của con người nhằm tăng cường sự nỗ lực để đạt được mục đích hay một kết quả cụ thể (Nói cách khác động lực bao gồm tất cả những lý do khiến con người hành động). Chủ đề về tạo ĐLLV đã được các nhà nghiên cứu xã hội học, chủ doanh nghiệp đặt nhiều mối quan tâm từ ngay sau khi cách mạng công nghiệp hóa bùng nổ ở phương Tây. Thế nhưng, nghiên cứu ĐLLV trong các tổ chức công chi mới xuất hiện vào những năm đầu thập niên 60 của thế kỉ 20. Trong suốt 2 thập kỉ (từ 1960 – 1980), các nghiên cứu về động lực lại có xu hướng tập trung vào người lao động ở các tổ chức công nghiệp và kinh doanh (Perry & Porter, (1981), trích trong Wright (2001)). Theo Kleinginna & Kleinginna (1981), đã có ít nhất 140 định nghĩa khác nhau về ĐLLV. Trong giới hạn bài viết này, tác giả ủng hộ quan điểm của Herzberg (1959) trong tác phẩm “The motivation to work” cho rằng “ĐLLV là sự khao khát và tự nguyện của người lao động để tăng cường nỗ lực nhằm hướng tới việc đạt các mục tiêu của tổ chức”.

Ngoài ra, Maehr & Braskamp (1986), Schou (1991) (trích trong Bjorklund, 2001, tr.17) cho rằng ĐLLV nên được đo lường thông qua “sự thỏa mãn công việc” (Job satisfaction) và “sự cam kết với tổ chức” (Organizational commitment). Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu của Mathieu & Zajac (1990); Leong, Randoll & Cote (1994) (trích trong Bjorklund, 2001) lại cho thấy “sự thỏa mãn công việc” và “sự cam kết với tổ chức” có tương quan khá yếu với biến ĐLLV. Do vậy, trong nghiên cứu của Sjoberg và Lind (1994) (trích trong Bjorklund, 2001) đã đề xuất một thang đo khác. Theo đó, ĐLLV được định nghĩa là sự sẵn lòng làm việc (willingness to work), và được đo lường bởi 12 thang đo. Phương pháp đo lường này nhằm đánh giá xem người lao động sẵn lòng đến mức nào đối với công việc. Sự sẵn lòng làm việc có thể được phản ánh trong các hành động mang tính chất tự nguyện, hay tầm quan trọng của công việc đối với một người, sự háo hức trở lại công việc sau kỳ nghỉ.

Liên quan đến thang đo của động lực làm việc, các thang đo đã được kiểm định có độ tin cậy cao như Guay, Vallerand, và Blanchard, 2000; Pelletier và cộng sự hay Sjoberg và Lind, (1994) và Abby M.Brooks (2007). Tại Việt Nam một số nghiên cứu của Trần Kim Dung & Nguyễn Ngọc Lan Vy (2011) và Bùi Thị Minh Thu & Lê Nguyễn Đoan Khôi (2014) cũng đã kiểm định độ tin cậy và có giá trị đối với các biến quan sát của thang đo động lực làm việc.

1.2.2. Mô hình nghiên cứu về động lực làm việc

- Mô hình Thuyết nhu cầu của Abraham Maslow

Maslow cho rằng con người có 5 nhu cầu cơ bản, được sắp xếp theo thứ bậc:

Nhu cầu sinh học: là các nhu cầu cơ bản về ăn, mặc, ở...

Nhu cầu an toàn: một khi những nhu cầu trên đã được thỏa mãn, chúng ta bắt đầu tìm kiếm sự an toàn và ổn định cho mình.

Nhu cầu xã hội: đó là nhu cầu được yêu thương, có tình bạn và được là thành viên của một tập thể.

Nhu cầu được tôn trọng: là nhu cầu có địa vị, được người khác công nhận và tôn trọng, cũng như nhu cầu tự tôn trọng mình.

Nhu cầu tự hoàn thiện: là nhu cầu được trưởng thành và phát triển, được biến các năng lực của mình thành hiện thực, hoặc nhu cầu đạt được các thành tích mới và có ý nghĩa, nhu cầu sáng tạo.

Maslow đã khẳng định: Mỗi cá nhân người lao động có hệ thống nhu cầu khác nhau và nó được thỏa mãn bằng những cách, những phương tiện khác nhau. Về nguyên tắc, con người cần được thỏa mãn các nhu cầu ở bậc thấp hơn trước khi được khuyến khích để thỏa mãn những nhu cầu ở bậc cao hơn. Người quản lý phải quan tâm đến các nhu cầu của người lao động. Từ đó có biện pháp để thỏa mãn nhu cầu đó một cách hợp lý.

- *Thuyết về bản chất con người của Douglas Mc Gregor là gì?*

McGregor cho rằng chiến lược quản lý chịu sự ảnh hưởng rất lớn bởi một quan điểm về bản chất con người. Ông đã đưa ra thuyết X:

Con người vốn dĩ không thích làm việc và sẽ trốn tránh nó nếu có thể.

Do không thích làm việc nên cần phải thưởng nếu muốn họ làm việc và phải đe dọa áp dụng các hình phạt nếu họ không làm việc.

Họ thích kiểm soát và chỉ dẫn, muốn trốn tránh trách nhiệm, ít hoài bão và thường mong muốn sự ổn định hơn bất cứ thứ gì khác.

Tuy nhiên, sau này McGregor cho rằng trong thực tế, tại nơi làm việc con người có thể ứng xử khác xa so với những gì nêu ra trong thuyết X. Ông đã hoàn chỉnh những nhận xét và đặt tên là thuyết Y:

Con người không phải không thích làm việc và trong những điều kiện phù hợp họ có thể thích thú với nó.

Nếu như có sự gắn bó với các mục tiêu của nhóm, họ sẽ muốn tự định hướng và làm chủ mình hơn là chờ sự điều khiển của cấp trên.

Con người sẽ gắn bó với các mục tiêu của nhóm nếu như họ đạt được sự thỏa mãn cá nhân từ công việc.

Một người bình thường sẽ học cách chấp nhận và gánh vác trách nhiệm trong những điều kiện phù hợp.

Sự thông minh và óc sáng tạo luôn tiềm ẩn trong mỗi con người, nhưng nhìn chung chưa được khai thác đúng mức.

- *Thuyết hai yếu tố của Frederick Herzberg*

Phát hiện của Herzberg đã tạo ra một sự ngạc nhiên lớn vì nó đã đảo lộn nhận thức thông thường. Các nhà quản lý thường cho rằng đối ngược với thỏa mãn là bất mãn và ngược lại. Nhưng, Herzberg lại cho rằng đối nghịch với bất mãn không phải là thỏa mãn mà là không bất mãn và đối nghịch với thỏa mãn không phải là bất mãn mà là không thỏa mãn.

Các nhân tố liên quan đến sự thỏa mãn đối với công việc được gọi là nhân tố động viên – nhân tố bên trong. Các nhân tố liên quan đến bất mãn được gọi là các nhân tố duy trì – nhân tố bên ngoài. Cụ thể như sau:

Nhân tố động viên	Nhân tố duy trì
– Đạt kết quả mong muốn. – Sự thừa nhận của tổ chức, lãnh đạo và đồng nghiệp. – Trách nhiệm. – Sự tiến bộ, thăng tiến. – Sự tăng trưởng như mong muốn.	– Chế độ, chính sách của tổ chức. – Sự giám sát trong công việc không thích hợp. – Các điều kiện làm việc không đáp ứng mong đợi của nhân viên. – Lương bổng, phúc lợi không phù hợp – Quan hệ với các cấp không tốt.

Đối với các nhân tố động viên nếu được giải quyết tốt sẽ tạo ra sự thỏa mãn từ đó động viên người lao động làm việc tích cực, chăm chỉ hơn. Nhưng nếu không được giải quyết tốt thì tạo ra tình trạng không thỏa mãn chứ chưa chắc gây bất mãn. Trong khi đó đối với các nhân tố duy trì nếu giải quyết không tốt sẽ tạo ra sự bất mãn, nếu giải quyết tốt sẽ tạo ra tình trạng không bất mãn chứ chưa chắc có tình trạng thỏa mãn.

Học thuyết này giúp cho nhà quản trị biết được các yếu tố gây ra sự bất mãn cho nhân viên và từ đó tìm cách loại bỏ những nhân tố này. Ví dụ: Nhân viên có thể bất mãn với công việc vì mức lương của họ quá thấp, cấp trên giám sát quá nghiêm khắc, quan hệ đồng nghiệp không tốt. Như vậy, nhà quản trị phải tìm cách cải thiện mức lương, giảm bớt giám sát và xây dựng tình đồng nghiệp tốt hơn.

Tuy nhiên khi các nhân tố gây bất mãn được loại bỏ thì cũng không có nghĩa là nhân viên sẽ hài lòng. Nếu muốn động viên nhân viên, làm cho họ hài lòng trong công việc thì người quản trị cần chú trọng đến những yếu tố như sự thành đạt, sự thừa nhận và giao việc. Ví dụ: Nhân viên sẽ cảm thấy hài lòng với công việc khi họ được giao việc đúng khả năng và tính cách của mình, có cơ hội để học tập, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp và được thăng tiến.

- *Thuyết kỳ vọng của Victor Vroom*

Học thuyết này được V.Vroom xây dựng dựa trên một số yếu tố tạo động lực trong lao động như: tính hấp dẫn của công việc, mối liên hệ giữa kết quả và phần thưởng, mối liên hệ giữa sự nỗ lực quyết tâm với kết quả lao động của họ.

V.Vroom đã đặt mối quan hệ giữa các yếu tố tạo động lực cho người lao động trong một tương quan so sánh với nhau, vì vậy để vận dụng lý thuyết này vào trong quá trình quản lý đòi hỏi nhà quản trị phải có trình độ nhất định.

Khi con người nỗ lực làm việc họ sẽ mong đợi một kết quả tốt đẹp cùng với một phần thưởng xứng đáng. Nếu phần thưởng phù hợp với nguyện vọng của họ thì nó sẽ tác động tạo ra động lực lớn hơn trong quá trình làm việc tiếp theo.

Kỳ vọng của người lao động có tác dụng tạo động lực rất lớn cho người lao động, nhưng để tạo được kỳ vọng cho người lao động thì phải có phương tiện và điều kiện để thực hiện nó. Những phương tiện này chính là các chính sách, cơ chế quản lý, điều kiện làm việc... mà doanh nghiệp đảm bảo cho người lao động. Đặc biệt doanh nghiệp khi thiết kế công việc cho người lao động phải thiết kế đủ cao để họ phát huy được tiềm năng của mình nhưng cũng phải đủ thấp để họ nhìn thấy kết quả mà họ có thể đạt được.

Ý nghĩa của học thuyết: Để tạo động lực cho người lao động, người quản lý nên có các biện pháp để tạo nên sự kỳ vọng, tạo nên sự hấp dẫn của chính các kết quả và phần thưởng, cũng như giúp cho người lao động hiểu được mối quan hệ trực tiếp giữa nỗ lực và thành tích, thành tích kết quả và phần thưởng.

- *Học thuyết về sự tăng cường tích cực của B.F.Skinner (1904 – 1990)*

Thuyết gia tăng sự thúc đẩy có nguồn gốc từ tác phẩm về trạng thái hoạt động của B.F.Skinner. Thuyết này cho rằng hành vi thúc đẩy của một người là một hành

vi hiểu biết và chịu ảnh hưởng bởi phần thưởng hay hình phạt mà người đó nhận được trong một tình huống tương tự đã trải qua trước đây.

Có ba loại hành vi tăng cường mà nhà quản trị có thể thực hiện:

Bằng sự khen thưởng một nhân viên (tăng cường dương tính hay tăng cường tích cực), nhà quản trị khuyến khích người nhân viên đó lặp lại những gì anh ta đã làm trước đây. Phần thưởng có thể được dùng bằng tiền, quyết định đề bạt hay những lời khen ngợi.

Bằng hình phạt (tăng cường âm tính), nhà quản trị quở trách người nhân viên về lỗi làm anh ta mắc phải. Người nhân viên sẽ biết những gì không được làm nhưng anh ta không thể biết đâu là công việc đúng để làm.

Sự lựa chọn thứ ba mà nhà quản trị có thể thực hiện là làm lơ, coi như không biết việc làm sai của nhân viên. Sự lựa chọn này chỉ có thể thích hợp khi nhà quản trị nghĩ rằng hành vi sai lầm đó chỉ làm tạm thời hay nó không nghiêm trọng đến mức phải áp dụng hình phạt.

- *Thuyết công bằng của J.Stacy Adam*

Học thuyết phát biểu rằng: “Mỗi cá nhân trong tập thể đều muốn có sự công bằng. Mỗi người lao động thường có xu hướng so sánh sự đóng góp và các quyền lợi mà họ được hưởng với sự đóng góp của những người khác và quyền lợi của họ”.

Các quyền lợi được hưởng như: được khen thưởng, hưởng các chế độ phúc lợi, làm việc trong điều kiện thuận lợi và có cơ hội thăng tiến... Sự đóng góp thể hiện ở mặt số lượng và chất lượng của công việc mà người lao động hoàn thành, sự nỗ lực của bản thân, trách nhiệm và sáng kiến...

Như vậy, để tạo động lực cho người lao động nhà quản lý phải tạo ra và duy trì sự công bằng giữa sự đóng góp và các quyền lợi của từng cá nhân trong tập thể.

Qua các học thuyết trên ta thấy các tác giả đề cập đến cả yếu tố vật chất lẫn tinh thần, nhân tố thúc đẩy và nhân tố môi trường, nhân tố bên trong và bên ngoài, nhu cầu bậc thấp và nhu cầu bậc cao... Việc kết hợp một cách hợp lý, công bằng các yếu tố đó là cơ sở của tạo động lực. Như đã đề cập, nhu cầu con người là vô hạn nhưng việc thỏa mãn những nhu cầu đó lại nằm trong giới hạn nhất định do những giới hạn về nguồn lực. Vì vậy, lựa chọn và sắp xếp những nhu cầu cấp thiết để thỏa mãn theo trật tự từ thấp đến cao mới đem lại hiệu quả to lớn cho mỗi cá nhân cũng như tổ chức.

1.3. Mối quan hệ giữa chất lượng cuộc sống nơi làm việc và động lực làm việc

Phần lớn các nghiên cứu chất lượng cuộc sống nơi làm việc đều chỉ ra mối liên kết giữa chất lượng cuộc sống nơi làm việc với động lực làm việc của người lao động. Kết quả nghiên cứu của Huang, Lawer và Lei (2007) kết luận rằng chất lượng cuộc sống nơi làm việc có ảnh hưởng đáng kể đến sự gắn kết với tổ chức, sự gắn kết với tổ chức được thể hiện qua các biến quan sát là động lực làm việc của nhân viên. Nghiên cứu của Kalayane (2007) về mối liên hệ giữa chất lượng cuộc sống và kết quả liên quan đến công việc: sự hài lòng công việc, sự gắn kết với tổ chức và tinh thần đồng đội; Nghiên cứu của Hasamoradi (2011) đã chỉ ra mối quan hệ dương giữa chất lượng cuộc sống công việc với động lực làm việc của đội ngũ giáo viên trường công lập và ngoài công lập ở Tehran. Nghiên cứu của Muftah và Lafi (2011) đã chỉ ra rằng chất lượng cuộc sống nơi làm việc có mối quan hệ ý nghĩa và tích cực với sự thỏa mãn và động lực làm việc của ngành công nghiệp dầu khí ở Quata. Điều này cho thấy chất lượng cuộc sống nơi làm việc đã trở thành một yếu tố có ảnh hưởng quan trọng đến động lực làm việc của các nhân viên trong tổ chức. Theo Reddy và cộng sự (2019) nhân viên trong ngành tài chính ngân hàng chịu ảnh hưởng của các khía cạnh khác nhau về chất lượng cuộc sống theo những cách khác nhau. Động lực làm việc của nhân viên bị ảnh hưởng bởi chất lượng cuộc sống nơi làm việc của nhân viên ngành tài chính – ngân hàng cũng được chứng minh bởi các nghiên cứu của Yadav, R. K., & Dabhade, N. (2014); Leblebici, D. (2012).

Ở chiều ngược lại muốn cải thiện trải nghiệm của nhân viên và tăng hiệu quả lao động, doanh nghiệp cần chú trọng các chính sách giúp tạo động lực cho nhân viên, khuyến khích nhân viên làm việc hết mình vì mục tiêu chung. Để làm được điều đó thì các yếu tố về môi trường làm việc, văn hóa, phương thức cách tạo động lực cho nhân viên giao tiếp giữa doanh nghiệp và người lao động cần được xây dựng một cách hợp lý, hiệu quả. Tùy theo tình hình thực tế, doanh nghiệp có thể đưa ra các giải pháp tạo động lực phù hợp. Nền tảng Phúc lợi và Khen thưởng mang đến nhiều giải pháp giúp hỗ trợ đắc lực cho doanh nghiệp trong việc gắn kết và tạo động lực cho nhân viên.

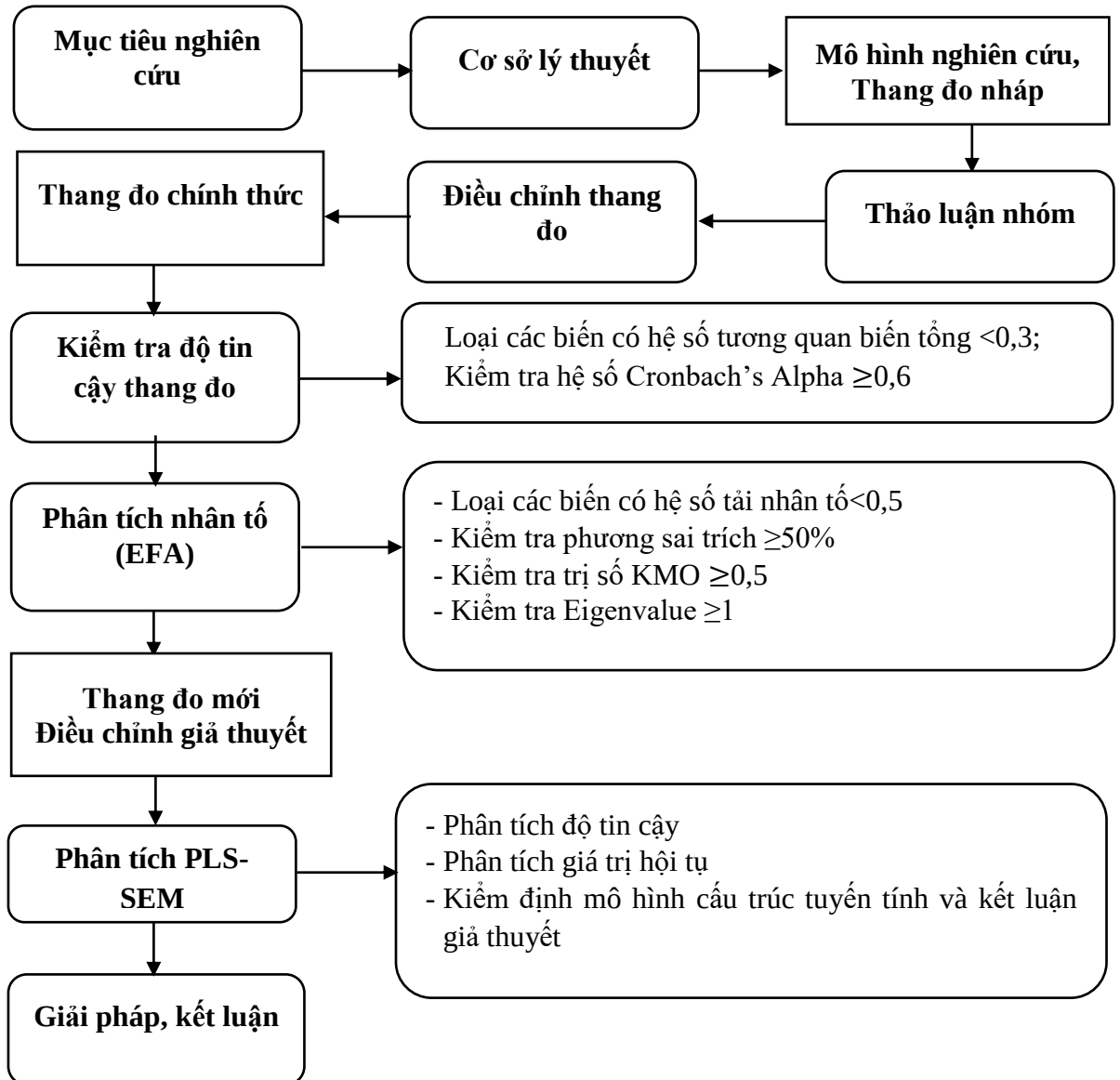
Không gian làm việc có sự ảnh hưởng không ít đối với cảm xúc, trạng thái và động lực của nhân viên tại công ty. Forbes ghi nhận một số khảo sát cho thấy một văn phòng được thiết kế sáng tạo có thể giúp tăng năng suất làm việc ít nhất là 20%. Ngoài việc thay đổi cấu trúc của cả văn phòng hay thiết kế lại nơi làm việc để phù hợp với đặc tính công việc, doanh nghiệp có thể cân nhắc đổi mới các chi tiết nhỏ để tránh lãng phí. Một hình thức có thể áp dụng cho hầu hết tất cả các tổ chức bất kể quy mô lớn nhỏ đó là trang trí nơi làm việc. Hình thức này có thể triển khai thành các hoạt động giúp nhân viên tương tác với nhau như các buổi thi đua bày trí góc làm việc, cùng nhau đề ra ý tưởng trang trí công ty cho các mùa trong năm (Trung Thu, Tết,...). Tạo động lực cho người lao động đóng vai trò rất quan trọng trong việc tăng năng suất và hiệu quả công việc khi các điều kiện khác không đổi. Mặc dù quá trình tạo động lực có thể không tạo ra kết quả tức thời và đòi hỏi nhiều chi phí, thời gian thực hiện, nhưng nếu doanh nghiệp làm tốt công tác này sẽ đem lại rất nhiều lợi ích cho bản thân và cho xã hội.

CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

2.1.1. Quy trình nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua quy trình với các bước cụ thể như sau:



Hình 2.1 Quy trình nghiên cứu của luận văn

Nguồn: Tác giả tự xây dựng

Bước 1: Xây dựng mô hình nghiên cứu trên cơ sở lý thuyết trước đó nhằm đánh giá tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của

nhân viên Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam, hình thành các giả thuyết nghiên cứu ban đầu phù hợp với mục tiêu nghiên cứu đã đặt ra và đặc thù về nhân viên Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam

Bước 2: Lựa chọn các biến quan sát cho thang đo, xác định mẫu cho nghiên cứu này. Thang đo được sử dụng trong nghiên cứu này là thang đo Likert 5 mức độ cho tất cả các biến quan sát.

Bước 3: Lựa chọn cách thức thu thập thông tin cần nghiên cứu. Bảng câu hỏi được phỏng vấn trực tiếp và gián tiếp đối với nhân viên. Nội dung các câu hỏi trong bảng câu hỏi được trình bày ở phần xây dựng bảng câu hỏi, cách thức thu thập thông tin của chương này.

Bước 4: Sau khi đã xây dựng được bảng câu hỏi, xác định được số lượng mẫu cần thu thập, bảng câu hỏi cần được thử nghiệm điều tra phù hợp với thực trạng của tổ chức để kiểm tra hoàn chỉnh thang đo, bảng câu hỏi. Nếu bảng câu hỏi đạt yêu cầu nghiên cứu thì tiến hành thu thập thông tin, nếu không đạt yêu cầu thì cần xây dựng lại bảng câu hỏi.

Bước 5: Sau khi thu thập thông tin, bảng câu hỏi được mã hóa và nhập dữ liệu điều tra. Từ giai đoạn thông tin vào bảng câu hỏi đến giai đoạn nhập dữ liệu điều tra, cơ sở dữ liệu được kiểm tra, làm sạch và xử lý nhằm đảm bảo độ tin cậy phân tích kỹ thuật số quan sát trong bảng câu hỏi.

Bước 6: Phân tích kỹ thuật gồm 02 phần: (a) thống kê mô tả, (b) phân tích nhân tố EFA và hồi quy. Trước khi phân tích nhân tố EFA, các thang đo lường được kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha nhằm loại bỏ những biến rác và tương quan không chặt chẽ trong mô hình phân tích nhân tố EFA.

Bước 7: Phân tích PLS-SEM gồm các chỉ tiêu sau: Phân tích độ tin cậy, Phân tích giá trị hội tụ và Kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính và kết luận giả thuyết.

Bước 8: Sau khi phân tích kỹ thuật, dữ liệu suy diễn cần được kiểm định thống kê nhằm đảm bảo sự ổn định mô hình đánh giá tác động của chất lượng cuộc

sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam.

2.1.2. Mô hình nghiên cứu và Giả thuyết nghiên cứu

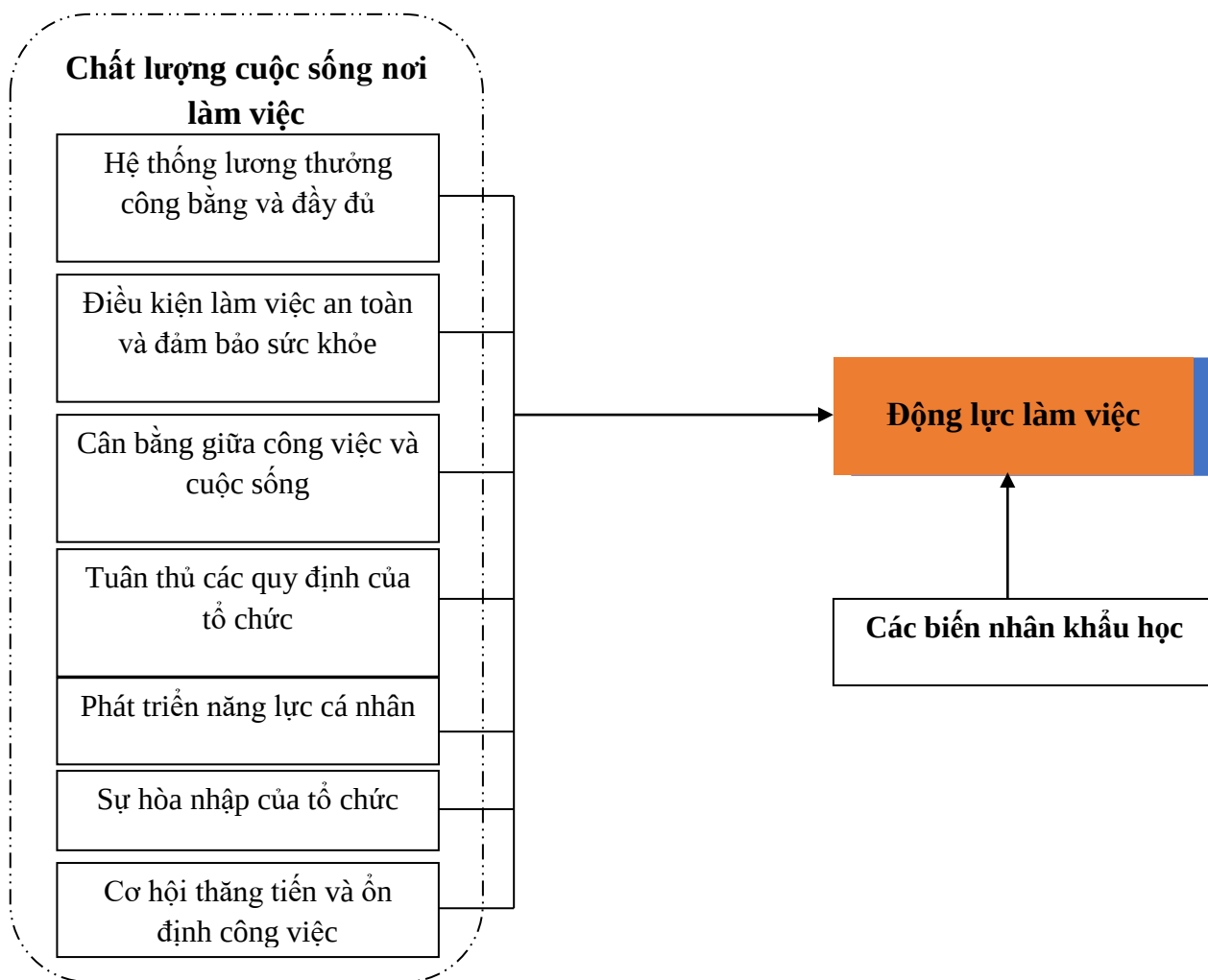
Mục tiêu của nghiên cứu là đánh giá sự ảnh hưởng của các nhân tố chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán. Trên cơ sở khảo sát các nghiên cứu trước đây về chất lượng cuộc sống trong công việc Nghiên cứu đã tổng hợp và lựa chọn mô hình nghiên cứu gồm 8 nhân tố, các nhân tố này đã được phát hiện bởi của Walton (1975) và được các nghiên cứu sau đó xác nhận độ tin cậy chặt chẽ của cấu trúc như nghiên cứu của Cheng Jia-sheng, Fan Jing-li (2003), Asgari, Dadashi (2011), Asgari, Nojbaee, Rahnama (2012), Nanjundeswaraswamy and Swamy (2013). Sau đó tác giả đã tiến hành nghiên cứu định tính, hiệu chỉnh mô hình. Mô hình nghiên cứu được tác giả đề xuất nghiên cứu tại các công ty chứng khoán trên địa bàn thành phố Hà Nội với tám thành phần: (i) Hệ thống lương thưởng công bằng và đầy đủ (5 biến quan sát); (ii) Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe (6 biến quan sát); (iii) Phát triển năng lực cá nhân (5 biến quan sát); (iv) Cơ hội thăng tiến và ổn định công việc (4 biến quan sát); (v) Sự hòa nhập của tổ chức (5 biến quan sát); (vi) Tuân thủ các quy định của tổ chức (4 biến quan sát); (vii) Cân bằng giữa công việc và cuộc sống (5 biến quan sát); (viii) Gắn kết xã hội (4 biến quan sát).

Biến phụ thuộc Động lực làm việc được phát triển từ các nghiên cứu của Abby M.Brooks (2007); Trần Kim Dung & Nguyễn Ngọc Lan Vy (2011) và Bùi Thị Minh Thu & Lê Nguyễn Đoan Khôi (2014) bao gồm 7 biến quan sát.

Bên cạnh đó nghiên cứu cũng xem xét sự khác biệt của các biến nhân khẩu học như: giới tính, độ tuổi, kinh nghiệm, trình độ và vị trí công tác đối với động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán.

Các bước kiểm định độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá trên cơ sở kết quả khảo sát của 70 mẫu khảo sát từ học viên của 2 lớp thạc sĩ quản trị kinh doanh của trường Lao động Xã hội, sau khi chắc chắn rằng các đáp viên hiểu nội dung của câu hỏi nghiên cứu tiến hành khảo sát đại trà với các nhân viên ngành chứng khoán.

Kết quả khảo sát sau khi đã hiệu chỉnh thông qua kiểm định độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá đã cho thấy cấu trúc biến chất lượng nơi làm việc cần được hiệu chỉnh và rút xuống còn 7 nhân tố (như hình 2.2)



Hình 2.2 Mô hình nghiên cứu

Nguồn tác giả tự phát triển

Giả thuyết nghiên cứu:

H1: Hệ thống lương thưởng công bằng và đầy đủ có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán

H2: Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán

H3: Sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán

H4: Tuân thủ các quy định của tổ chức có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán

H5: Phát triển năng lực cá nhân có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán

H6: Sự hòa nhập của tổ chức có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán

H7: Cơ hội thăng tiến và ổn định công việc có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán

H8: Có sự khác biệt về động lực làm việc đối với các biến nhân khẩu học của nhân viên ngành chứng khoán

2.2. Xây dựng thang đo

Vấn đề chất lượng cuộc sống nơi làm việc đã dành được sự quan tâm của các nhà quản trị nhân sự, đặc biệt trong ba thập niên trở lại đây. Đã có rất nhiều nghiên cứu được thực hiện về lĩnh vực này và cũng có nhiều mô hình chất lượng cuộc sống nơi làm việc được đưa ra.

Các nghiên cứu của Walton (1975), Mirvis & Lawler (1984), Baba&Jamal (1991), đã đưa ra cấu trúc chất lượng cuộc sống nơi làm việc và kiểm định ở nhiều tổ chức khác nhau qua đó có thể thấy có các nhân tố chủ yếu bao gồm: Hệ thống lương thưởng công bằng và hợp lý, Điều kiện làm việc an toàn và lành mạnh, Phát triển năng lực nhân lực, Sự hòa nhập trong tổ chức, Các quy định trong tổ chức, Cân bằng công việc và cuộc sống và Gắn kết với xã hội. trong khi đó các nghiên cứu đầu những năm 2000 lại cho thấy các khía cạnh khác nhau của chất lượng cuộc sống nơi làm việc như: Môi trường làm việc. Lương, thưởng, Trợ cấp, phúc lợi xã hội, Sự thăng tiến, Bản chất công việc, Đào tạo và phát triển, Phong cách lãnh đạo của cấp quản lý, Mối quan hệ giữa các đồng nghiệp, Hình ảnh của tổ chức, Sự giao

tiếp, Nội quy tổ chức, Không khí làm việc và văn hóa tổ chức, Thời gian làm việc và khối lượng công việc diễn hình như các nghiên cứu của Nasl Saraji. Dargahi (2006), Beh (2006), Tabassum (2011)

Hossain và cộng sự. (2018); Hsu và Kernohan (2006); Adhikari và Gautam (2010) và Mosadeghrad et al. (2011) đã đề cập rằng chất lượng cuộc sống nơi làm việc là một khái niệm đa chiều mô tả cảm xúc của nhân viên liên quan đến một số khía cạnh của công việc. Trong đó bao gồm cơ hội thăng tiến nghề nghiệp, an ninh việc làm, Đền đáp xứng đáng và công bằng, tham gia vào việc ra quyết định, nội dung công việc, quyết định công việc, an toàn và Sức khỏe nghề nghiệp, quan hệ tổ chức và cá nhân, tình huống làm việc, ổn định cuộc sống và công việc và căng thẳng trong công việc. trong khi đó đồng ý với quan điểm chất lượng nơi làm việc là một cấu trúc đa chiều Sahni (2017) và wamy và cộng sự. (2015) đã thiết kế và xác thực một công cụ để xác định mức độ chất lượng cuộc sống nơi làm việc của nhân viên tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ, bao gồm chín khía cạnh chính như Môi trường làm việc, Đào tạo và Phát triển, Quan hệ và Hợp tác, Văn hóa Tổ chức, Sự hài lòng và An toàn việc làm , Cơ sở vật chất, thu nhập và Phần thưởng, Quyền tự chủ trong công việc và Sự thích hợp của các nguồn lực.

Từ các phân tích cấu trúc của chất lượng cuộc sống nơi làm việc, nghiên cứu đã lựa chọn mô hình của Walton (1975) và Cheng Jia-sheng, Fan Jing-li (2003) làm nền tảng để thực hiện nghiên cứu tại các công ty chứng khoán. Các thành phần chất lượng cuộc sống nơi làm việc của hai nghiên cứu này đã được sử dụng nhiều trong các nghiên cứu và hàm chứa các thành phần của các tác giả khác.

Bảng 2.1 Thang đo và nguồn gốc của thang đo

STT	Biến quan sát	Nguồn gốc
I	CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG LÀM VIỆC	
D1	Hệ thống lương, thưởng, công bằng và hợp lý	
1	Tôi được trả mức lương tương xứng với công việc tôi đang làm	Walton (1975) và Cheng Jia-sheng, Fan Jing-li
2	Tiền lương được trả công bằng	

STT	Biến quan sát	Nguồn gốc
3	Tôi hài lòng với chế độ phúc lợi công ty	(2003), Asgari, Dadashi (2011), Asgari, Nojbaee, Rahnama (2012), Nanjundeswaraswamy and Swamy (2013).
4	Tiền thưởng tương xứng với kết quả tôi đóng góp	
5	Công ty trả lương dựa trên những trọng trách công việc được phân công	
D2	Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe	
6	Thời gian làm việc hàng tuần được quy định hợp lý	Walton (1975) và Cheng Jia-sheng, Fan Jing-li (2003), Asgari, Dadashi (2011), Asgari, Nojbaee, Rahnama (2012), Nanjundeswaraswamy and Swamy (2013).
7	Khối lượng công việc phù hợp	
8	Nơi làm việc mang lại cho tôi cảm giác an toàn, thoải mái	
9	Công ty có quy trình làm việc rõ ràng, hợp lý	
10	Tại nơi làm việc được trang bị và cung cấp đầy đủ trang thiết bị để làm công việc của mình	
11	Khi cần thời gian nghỉ phép gấp vài ngày để giải quyết việc cá nhân, gia đình, công ty linh hoạt giải quyết	
D3	Phát triển năng lực cá nhân	
12	Tôi được quyền đưa ra quyết định đối với những công việc tôi phụ trách	Walton (1975) và Cheng Jia-sheng, Fan Jing-li (2003), Asgari, Dadashi (2011), Asgari, Nojbaee, Rahnama (2012), Nanjundeswaraswamy and Swamy (2013).
13	Được tạo điều kiện thực hiện công việc có tính chất quan trọng	
14	Công ty tạo mọi điều kiện cho tôi tiến bộ các kỹ năng của mình	
15	Công ty giúp tôi hiểu rõ yêu cầu, trách nhiệm công việc của mình	
16	Tôi cảm thấy năng lực của bản thân phù hợp với yêu cầu của công việc	
D4	Cơ hội phát triển nghề nghiệp và công việc ổn định	
17	Công ty luôn tạo cơ hội thăng tiến nghề nghiệp cho	Walton (1975) và Cheng

STT	Biến quan sát	Nguồn gốc
	nhân viên làm việc tốt	Jia-sheng, Fan Jing-li (2003), Asgari, Dadashi (2011), Asgari, Nojbaee, Rahnama (2012), Nanjundeswaraswamy and Swamy (2013).
18	Công ty tạo điều kiện cho tôi tham gia các lớp huấn luyện kỹ năng để hoàn thành tốt công việc ở vị trí khác trong thời gian sắp tới	
19	Công việc hiện tại của tôi rất ổn định	
20	Định hướng lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng	
D5	Sự hòa nhập trong tổ chức	
21	Nhân viên của công ty được đối xử công bằng không phân biệt	Walton (1975) và Cheng Jia-sheng, Fan Jing-li (2003), Asgari, Dadashi (2011), Asgari, Nojbaee, Rahnama (2012), Nanjundeswaraswamy and Swamy (2013).
22	Mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên tốt	
23	Tôi hài lòng với mối quan hệ với cấp trên của mình	
24	Khi có việc cần giúp đỡ tôi nhận được sự hỗ trợ nhiệt tình từ bạn đồng nghiệp	
25	Khi có sáng kiến, ý tưởng mới phù hợp trong bộ phận luôn được ủng hộ	
D6	Tuân thủ các quy định của tổ chức	
26	Công ty tôn trọng và tuân thủ quyền lợi của người lao động và đảm bảo đầy đủ	Walton (1975) và Cheng Jia-sheng, Fan Jing-li (2003), Asgari, Dadashi (2011), Asgari, Nojbaee, Rahnama (2012), Nanjundeswaraswamy and Swamy (2013).
27	Công ty có quy định và chính sách tuân theo luật lao động	
28	Công việc hiện tại cho phép tôi tận dụng được những năng lực mà mình vẫn có	
29	Nhân viên có điều kiện tham gia phát biểu ý kiến của mình trong công việc	
D7	Cân bằng giữa công việc và cuộc sống	
30	Tôi có thời gian dành cho các hoạt động cá nhân	Walton (1975) và Cheng Jia-sheng, Fan Jing-li (2003), Asgari, Dadashi
31	Thời gian làm việc, nghỉ ngơi hợp lý	
32	Tôi có thể cân bằng giữa nhu cầu công việc và đời sống cá nhân	

STT	Biến quan sát	Nguồn gốc
33	Tôi có thời gian dành cho gia đình	(2011), Asgari, Nojbaee, Rahnama (2012), Nanjundeswaraswamy and Swamy (2013).
34	Có sự mệt mỏi và căng thẳng trong công việc	
II	ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC	
39	Tôi cảm thấy được thúc đẩy bởi công việc	Abby M.Brooks (2007); Trần Kim Dung & Nguyễn Ngọc Lan Vy (2011) và Bùi Thị Minh Thu & Lê Nguyễn Đoan Khôi (2014)
40	Tôi cảm thấy được kích thích bởi các nhiệm vụ trong công việc	
41	Tôi tự nguyện mang công việc của cơ quan về nhà làm	
42	Tôi tự nguyện làm việc ngay cả trong giờ nghỉ trưa	
43	Tôi mong chờ được trở lại công việc sau kỳ nghỉ	
44	Tôi không muốn chuyển công ty, muốn gắn bó lâu dài với công ty	
45	Nhân viên công ty sẵn sàng hy sinh quyền lợi bản thân để đạt thành tích tốt trong công việc	

Trên cơ sở mô hình nghiên cứu được hiệu chỉnh từ nghiên cứu sơ bộ từ 70 mẫu khảo sát ban đầu, tác giả tiến hành xây dựng thang đo và mã hóa thang đo. Trong nghiên cứu này tác giả sử dụng thang đo Likert 5 bậc (từ 1: rất không đồng ý đến 5: hoàn toàn đồng ý) trong việc đo lường sự tác động của các nhân tố chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán bên cạnh đó các câu hỏi liên quan đến thông tin nhân khẩu học của mẫu khảo sát cũng được xây dựng trong bảng hỏi.

2.3 Chọn mẫu

2.3.1. Phương pháp chọn mẫu

Mục đích của luận văn này là đánh giá tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam. Câu hỏi được thiết kế dành cho đối tượng là

nhân viên làm việc tại Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam.

Do hạn chế về thời gian cũng như kinh phí thực hiện cho nghiên cứu nên tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện – phi ngẫu nhiên (hay phi xác suất). Phương pháp chọn mẫu thuận tiện có hạn chế về khả năng suy rộng các kết luận của nghiên cứu và có thể gặp phải sai số do chọn mẫu. Tuy nhiên, phương pháp này phù hợp với những nghiên cứu hàn lâm với chi phí thấp (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Sau khi bảng câu hỏi được thiết kế hoàn thiện được chuyển trực tiếp cho các nhân viên của Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam

2.3.2 Kích thước mẫu

Để đảm bảo độ tin cậy của nghiên cứu thì việc lựa chọn cỡ mẫu thích hợp là rất cần. Kích thước mẫu sẽ phụ thuộc vào việc ta muốn nghiên cứu vấn đề gì từ những dữ liệu thu thập được và mối quan hệ ta muốn thiết lập với mục tiêu nghiên cứu (Kumar, 2005). Vấn đề nghiên cứu càng đa dạng, phức tạp thì mẫu nghiên cứu càng lớn. Một số nguyên tắc chung khác nữa là mẫu càng lớn thì độ chính xác của các kết quả nghiên cứu càng cao. Tuy nhiên trên thực tế thì việc lựa chọn kích thước mẫu còn phụ thuộc vào một yếu tố hết sức quan trọng là năng lực tài chính và thời gian mà nhà nghiên cứu đó có thể có được.

Đối với đề tài luận văn này, do các giới hạn về tài chính và thời gian, kích thước mẫu sẽ được xác định trên nguyên tắc tối thiểu cần thiết để đảm bảo độ tin cậy của nghiên cứu. Việc xác định cỡ mẫu như thế nào là phù hợp còn nhiều tranh cãi. Theo Maccallum và cộng sự (1999) đã tóm tắt các quan điểm của các nhà nghiên cứu trước đó về cỡ mẫu tối thiểu đối với phân tích nhân tố. Theo Kline (1979) con số tối thiểu là 100, Guiford (1954) là 200, Comrey và Lee (1992) đưa ra các cỡ mẫu với các quan điểm tương ứng: 100 = tệ, 200 = khá, 300 = tốt, 500 = rất tốt, 1000 hoặc hơn = tuyệt vời. Một số nhà nghiên cứu không đưa ra con số cụ thể mà đưa ra tỉ lệ giữa số mẫu cần thiết và số tham số cần ước lượng. Đối với phân tích nhân tố, kích thước mẫu sẽ phụ thuộc vào số lượng biến được đưa trong phân tích nhân tố. Gorsuch (1983, được trích bởi MacClallum và đồng tác giả 1999) cho rằng

số lượng mẫu cần gấp 5 lần so với số lượng biến. Trong khi Hoàng Trọng & Chu Nguyên Mộng Ngọc (2005) cho rằng tỉ lệ đó là 4 hay 5 tức là số biến quan sát nhân 5 sẽ ra cỡ mẫu tối thiểu của nghiên cứu để đảm bảo tính tin cậy.

Trong đề tài luận văn này lấy mẫu theo quy tắc của Comrey và Lee (1992), đồng thời tham khảo quy tắc của Hoàng Trọng & Chu Nguyên Mộng Ngọc (2005) với 30 tham số (biến quan sát) cần tiến hành phân tích nhân tố, vì vậy số mẫu tối thiểu cần thiết là $45 \times 5 = 225$ số lượng mẫu quan sát và số lượng mẫu quan sát phù hợp là $n = 225$.

Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát 400 mẫu là cỡ mẫu tốt theo Comrey và Lee (1992), đồng thời nó cũng thỏa mãn quy tắc nhân 5 của Hoàng Trọng & Chu Nguyên Mộng Ngọc (2005) về kích thước mẫu tối thiểu để đảm bảo độ tin cậy và mức độ ổn định khi phân tích đánh giá tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam, kết quả thu về 376 mẫu, sau khi loại bỏ các mẫu khảo sát không hợp lệ, cuối cùng có 348 mẫu được sử dụng để phân tích trong nghiên cứu này.

2.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

Dữ liệu thứ cấp được tác giả thu thập từ các công trình nghiên cứu, tài liệu, sách, báo chuyên ngành. Tác giả sử dụng phương pháp thống kê để tổng hợp dữ liệu và sau đó tiến hành sử dụng kỹ thuật phân tích để xử lý dữ liệu. Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua bảng hỏi được phân tích bằng công cụ phân tích dữ liệu thống kê SPSS, SmartPLS SEM. Cụ thể các kỹ thuật chính được sử dụng gồm:

- Kỹ thuật phân tích mô tả: Thống kê mô tả được sử dụng để mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được từ nghiên cứu thực nghiệm qua các cách thức khác nhau

- Kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis - EFA): để xác định tính hiệu lực của các thước đo phân tích đánh giá tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam.

- Kỹ thuật phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính bán phần: để xác định sự tương tác phức tạp trong đánh giá tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên Công ty Cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam.

Quy trình xử lý và phân tích số liệu được thực hiện qua các bước sau:

2.3.1 Phương pháp phân tích dữ liệu bằng SPSS

Bước 1: Làm sạch dữ liệu nhằm loại bỏ những bảng hỏi không hoàn thiện hoặc dữ liệu có lỗi trả lời

Bước 2: Phân tích mô tả cơ cấu của mẫu điều tra: Thống kê mô tả cung cấp những tóm tắt đơn giản về mẫu và các thước đo nhằm tạo ra nền tảng của mọi phân tích định lượng về số liệu.

Theo đó, tác giả sử dụng các cách thức như bảng tần số, biểu đồ, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, phương sai để xử lý các dữ liệu và thông tin thu thập được nhằm đảm bảo tính chính xác và từ đó, có thể đưa ra các kết luận có tính khoa học và độ tin cậy cao về vấn đề nghiên cứu.

Bước 3: Kiểm định độ tin cậy của thang đo (Cronbach's Alpha test) với các thang đo lòng trung thành, các nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành: phép kiểm định này phản ánh mức độ tương quan chặt chẽ giữa các biến quan sát trong cùng 1 nhân tố. Nó cho biết trong các biến quan sát của một nhân tố, biến nào đã đóng góp vào việc đo lường khái niệm nhân tố, biến nào không. Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng phương pháp nhất quán nội tại qua hệ số Cronbach's Alpha. Sử dụng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha trước khi phân tích nhân tố EFA để loại các biến không phù hợp vì các biến rác này có thể tạo ra các yếu tố giả (Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang, 2009). Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha chỉ cho biết các đo lường có liên kết với nhau hay không; nhưng không cho biết biến quan sát nào cần bỏ đi và biến quan sát nào cần giữ lại. Khi đó, việc tính toán hệ số tương quan giữa biến-tổng sẽ giúp loại ra những biến quan sát nào không đóng góp nhiều cho sự mô tả của khái niệm cần đo (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005). Các tiêu chí được sử dụng khi thực hiện đánh giá độ tin cậy thang đo:

- Loại các biến quan sát có hệ số tương quan biến-tổng nhỏ (nhỏ hơn 0.3); tiêu chuẩn chọn thang đo khi có độ tin cậy Alpha lớn hơn 0.6 (Alpha càng lớn thì độ tin cậy nhất quán nội tại càng cao) (Nunally & Burnstein 1994; dẫn theo Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang, 2008).

- Các mức giá trị của Alpha: lớn hơn 0.8 là thang đo lường tốt; từ 0.7 đến 0.8 là sử dụng được; từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng trong trường hợp khái niệm nghiên cứu là mới hoặc là mới trong bối cảnh nghiên cứu (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

- Các biến quan sát có tương quan biến-tổng nhỏ (nhỏ hơn 0.4) được xem là biến rác thì sẽ được loại ra và thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Alpha đạt yêu cầu (lớn hơn 0.7).

Dựa theo thông tin trên, nghiên cứu thực hiện đánh giá thang đo dựa theo tiêu chí:

- Loại các biến quan sát có hệ số tương quan biến-tổng nhỏ hơn 0.4 (đây là những biến không đóng góp nhiều cho sự mô tả của khái niệm cần đo và nhiều nghiên cứu trước đây đã sử dụng tiêu chí này).

- Chọn thang đo có độ tin cậy Alpha lớn hơn 0.6 (các khái niệm trong nghiên cứu này là tương đối mới đối với đối tượng nghiên cứu khi tham gia trả lời).

Bước 4 Để tiến hành phân tích nhân tố khám phá thì điều kiện cần đó là dữ liệu thu được phải đáp ứng được các điều kiện qua kiểm định KMO và kiểm định Bartlett's. Phương pháp phân tích nhân tố được chấp nhận khi giá trị hệ số Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) lớn hơn hoặc bằng 0,5 và nhỏ hơn hoặc bằng 1 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008), Eigenvalue lớn hơn 1 và tổng phương sai trích lớn hơn hoặc bằng 50%. Trong phân tích nhân tố các biến có hệ số tải nhân tố (factor loading) < 0,5 sẽ tiếp tục bị loại (Hair và cộng sự, 2011). Nếu một biến quan sát thuộc 2 nhân tố trở lên thì khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố phải > 0,3 để đảm bảo giá trị phân biệt giữa các nhân tố (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Nhằm xác định số lượng nhân tố trong nghiên cứu này sử dụng 2 tiêu chuẩn:

Tiêu chuẩn Kaiser (Kaiser Criterion) nhằm xác định số nhân tố được trích từ thang đo. Các nhân tố kém quan trọng bị loại bỏ, chỉ giữ lại những nhân tố quan trọng bằng cách xem xét giá trị Eigenvalue. Giá trị Eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Chỉ có nhân tố nào có Eigenvalue lớn hơn 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích. Theo tiêu chuẩn Kaiser thì những nhân tố có Eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Tiêu chuẩn phương sai trích (Variance Explained Criteria): Phân tích nhân tố là thích hợp nếu tổng phương sai trích không được nhỏ hơn 50%. Phương pháp trích hệ số được sử dụng trong nghiên cứu này là Principal Axis Factoring với phép xoay Varimax. Phương pháp Principal Axis Factoring sẽ cho ta số lượng nhân tố là ít nhất để giải thích phương sai chung của tập hợp biến quan sát trong

2.3.2. Phương pháp phân tích mô hình bằng PLS_SEM

Phân tích hồi quy các nhân tố (giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc – lòng trung thành): Phân tích hồi quy được sử dụng để đánh giá mối quan hệ và tác động của các biến độc lập tới biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu. Trong luận án này, tác giả sử dụng kỹ thuật phân tích cấu trúc tuyến tính bán phần PLS-SEM (Partial Least Squares – Structural Equation Model) để thực hiện phân tích hồi quy các nhân tố. Kỹ thuật phân tích PLS-SEM là kỹ thuật phân tích dữ liệu đa biến thể hệ 2 thường được sử dụng trong nghiên cứu kinh doanh nhờ vào khả năng kiểm định các mô hình nhân quả cộng tính và tuyến tính được lý thuyết hỗ trợ (Statsoft, 2013). Theo Wong (2010), kỹ thuật phân tích PLS-SEM có thể là một lựa chọn hợp lý hơn cho các nhà nghiên cứu so với kỹ thuật phân tích CB-SEM (Covariance-based Structural Equation Model) trong nhiều trường hợp thực tế. Điều này là bởi các yêu cầu để thực hiện kỹ thuật phân tích CB-SEM có đòi hỏi rất chặt chẽ về một số điều kiện cần có để thực hiện phân tích gồm:

- Kích cỡ mẫu phải lớn.
- Dữ liệu được phân phối chuẩn.

- Quan trọng nhất là mô hình nghiên cứu phải được thiết lập rất chi tiết và chính xác ngay từ đầu.

Theo Hair & cộng sự (2011), mô hình phân tích trong CB-SEM đòi hỏi nhà nghiên cứu phải xây dựng một mô hình rất chặt chẽ với các biến được xác định rõ ràng, cụ thể và liên kết chặt chẽ với nhau trong quá trình chuyển đổi từ một lý thuyết sang một mô hình cấu trúc tuyến tính. Tuy nhiên, theo Kim (2016), trong thực tiễn nghiên cứu có rất nhiều trường hợp các nhà nghiên cứu khó có thể tiếp cận hoặc thu thập được các bộ dữ liệu đảm bảo độ lớn và chi tiết theo yêu cầu của CB-SEM. Đồng thời, trong trường hợp các nghiên cứu có tính chất khám phá, yêu cầu phải xây dựng một mô hình cấu trúc tuyến tính chặt chẽ, chính xác ngay từ đầu là một đòi hỏi không khả thi đối với nhà nghiên cứu. Do đó, kỹ thuật phân tích PLS-SEM được coi là một cách tiếp cận thay thế phù hợp hơn cho các nhà nghiên cứu vẫn muốn sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính nhưng không có được điều kiện để thực hiện CB-SEM. Kỹ thuật phân tích PLS-SEM có một số lợi thế hơn kỹ thuật phân tích CB-SEM trong nhiều tình huống thường gặp trong khoa học nghiên cứu xã hội bao gồm:

- Khi kích cỡ mẫu là nhỏ
- Ứng dụng có ít lý thuyết hỗ trợ (trong giai đoạn khám phá),
- Độ chính xác dự báo là vấn đề được quan tâm lớn nhất,
- Đặc điểm mô hình chính xác chưa được chắc chắn, dữ liệu có thể được phân phối chuẩn hoặc không.

Chính nhờ những ưu điểm này, PLS-SEM đang ngày càng được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu khoa học cả trong những nghiên cứu phản ánh lẫn nghiên cứu xây dựng đặc biệt khi số lượng người tham gia nghiên cứu bị giới hạn hoặc việc phân bố dữ liệu không đối xứng, chẳng hạn như khi khảo sát các giám đốc nữ hoặc khảo sát các giám đốc công ty đa quốc gia (Wong, 2011).

Một số chỉ số cần lưu ý khi thực hiện phân tích PLS-SEM gồm:

- Hệ số tải mô hình (Model Loading): Về nguyên tắc, hệ số tải càng gần giá trị 1 càng cho thấy độ tin cậy của biến tiềm ẩn. Hệ số tải ≥ 0.7 được coi là chấp nhận được (Henseler, Ringle & Sarstedt, 2012).

- Hệ số Composite Reliability: Hệ số này cho biết độ tin cậy của thang đo khi sử dụng với kỹ thuật PLS-SEM. Hệ số Composite Reliability biến thiên từ 0 đến 1, giá trị càng gần 1 cho thấy độ tin cậy trong mô hình PLS-SEM càng cao. Trong một mô hình có tính chất khám phá, nếu hệ số này ≥ 0.6 là chấp nhận được (Höck & Ringle, 2006) và nếu trong trường hợp mô hình khẳng định, hệ số ≥ 0.7 là phù hợp (Henseler, Ringle, & Sarstedt, 2012).

- Hệ số Average Variance Extracted (AVE): Hệ số này kiểm tra độ hội tụ và phân tán của mô hình. Một mô hình tốt cần có hệ số AVE ≥ 0.5 (Höck & Ringle, 2006)

- Chỉ số Standardized Root Mean Square Residual (SRMR): Chỉ số này cho biết mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu. Theo Hu & Bentler (1998), thông thường một mô hình phù hợp sẽ có giá trị SRMR nhỏ hơn 0.08.

- Chỉ số Cross loading và intended loading: Đây là 2 chỉ số cho biết hệ số tải của nhân tố trong mô hình và tương quan với các nhân tố khác. Theo đó chỉ số Intended Loading của một nhân tố nên lớn hơn 0.7 và chỉ số Cross loading nên nhỏ hơn 0.3.

- Chỉ số Variance Inflation Factor (VIF): Chỉ số cho biết khả năng xảy ra trường hợp đa cộng tuyến trong mô hình. Chỉ số VIF < 10 có thể chấp nhận được, tuy nhiên để đảm bảo độ tin cậy chỉ số VIF không được lớn hơn 5 (Hair & Cộng sự (2011)).

- PLS Bootstrapping: Phân tích Bootstrapping được sử dụng để loại bỏ sai số chuẩn và kiểm chứng mức độ ý nghĩa của mô hình PLS ở mức ý nghĩa 5%. Ở mức độ khám phá, số lần Bootstrapping có thể ở mức 500 lần. Nhưng trong giai đoạn phân tích hoàn chỉnh, số lần Bootstrapping cần phải được tăng lên.

- Chỉ số Inner Model p-value (T-Value) và Outer Model p-value (T-Value): Giá trị T-Value phải nhỏ hơn 0.05 (1.96).

CHƯƠNG 3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG TÁC ĐỘNG CỦA CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG NƠI LÀM VIỆC ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

3.1. Khái quát về Công ty cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam

3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của công ty

Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam (Công ty Chứng khoán Công Thương – VietinBank Securities) là một trong những công ty chứng khoán uy tín và lâu đời nhất tại Việt Nam. Công ty được thành lập theo Quyết định số 126/QĐ-HĐQT-NHCT1 ngày 01 tháng 9 năm 2000 của Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (VietinBank) với tên gọi ban đầu là Công ty TNHH Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam. Kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2009, Công ty chính thức chuyển đổi sang hoạt động theo mô hình công ty cổ phần với tên gọi Công ty cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam theo Giấy phép thành lập và hoạt động số 107/UBCK-GP ngày 01/07/2009 do Ủy ban Chứng khoán Nhà nước cấp. Hiện tại, Công ty đang hoạt động theo Giấy phép số 107/UBCK-GP ngày 01/07/2009 và các giấy phép điều chỉnh số 37/GPĐC-UBCK ngày 21/08/2015; số 50/GPĐC-UBCK ngày 30/10/2015 và số 44/GPĐC-UBCK ngày 13/09/2017; bổ sung Giấy phép điều chỉnh số 82/GPĐC-UBCK ngày 15/10/2018:

- Môi giới chứng khoán
- Tư vấn đầu tư chứng khoán
- Lưu ký chứng khoán
- Tư vấn tài chính doanh nghiệp
- Nghiên cứu & Phân tích
- Tư doanh & Bảo lãnh phát hành chứng khoán

Từ khi thành lập đến nay, Công ty đã khẳng định được vị thế của mình thông qua việc cung cấp cho các khách hàng tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân các dịch vụ chứng khoán, dịch vụ tư vấn đầu tư, dịch vụ tư vấn tài chính doanh nghiệp chuyên nghiệp và toàn diện. Bên cạnh đó, Công ty cũng được biết đến là một trung gian kết nối cơ hội hợp tác, tham gia vào các hoạt động xúc tiến đầu tư nhằm cung cấp giải pháp tài chính toàn diện cho doanh nghiệp.

Năm 200, công ty TNHH Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam được thành lập với vốn điều lệ 55 tỷ đồng; Thành lập chi nhánh TP. HCM.

Đến năm 2009, cổ phần hóa, chính thức chuyển đổi thành Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam kể từ ngày 01/7/2009; Tăng vốn điều lệ lên 789.934.000.000 đồng; Niêm yết cổ phiếu trên Sở Giao dịch Chứng khoán Hà Nội (HNX) với mã chứng khoán: CTS; Đưa hạ tầng công nghệ thông tin bao gồm phần mềm lõi chứng khoán của Free Will, hệ thống máy chủ của IBM và hệ thống hạ tầng mạng viễn thông vào hoạt động nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Năm 2015, tăng vốn điều lệ lên 837.303.380.000 đồng; Vượt lên vị trí số 1 thị phần môi giới sàn giao dịch UPCoM; Giải thưởng “Nhà tư vấn phát hành trái phiếu riêng lẻ tiêu biểu” do diễn đàn M&A Việt Nam 2015 bình chọn; Công ty Chứng khoán thành viên tiêu biểu giai đoạn 2005 – 2015 do HNX bình chọn; Danh hiệu Công ty đóng góp liên tục 15 năm cho sự phát triển của TTCK Việt Nam do UBCKNN trao tặng; Top 5 công ty chứng khoán tiêu biểu trong việc thực hiện nghiệp vụ tư vấn niêm yết và đấu giá năm 2015 do Sở Giao dịch Chứng khoán Hồ Chí Minh trao tặng; Top 3 công ty chứng khoán có hoạt động IB tốt nhất tại Việt Nam (Theo dữ liệu từ StockPlus).

Năm 2018, tăng vốn điều lệ Công ty lên 1.064,4 tỷ đồng. Chính thức đưa vào vận hành hệ thống quản lý và giao dịch Chứng khoán (UNICORE) và ứng dụng giao dịch Chứng khoán qua thiết bị di động (UniMobi).hành viên tiên bộ về tăng trưởng Môi giới 2017 - 2018 do HNX bình chọn. Trở thành thành viên bù trừ trực tiếp của Trung tâm Lưu ký Chứng khoán

3.1.2. Cơ cấu tổ chức của công ty

Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam hoạt động theo mô hình tổ chức quản lý như sau:

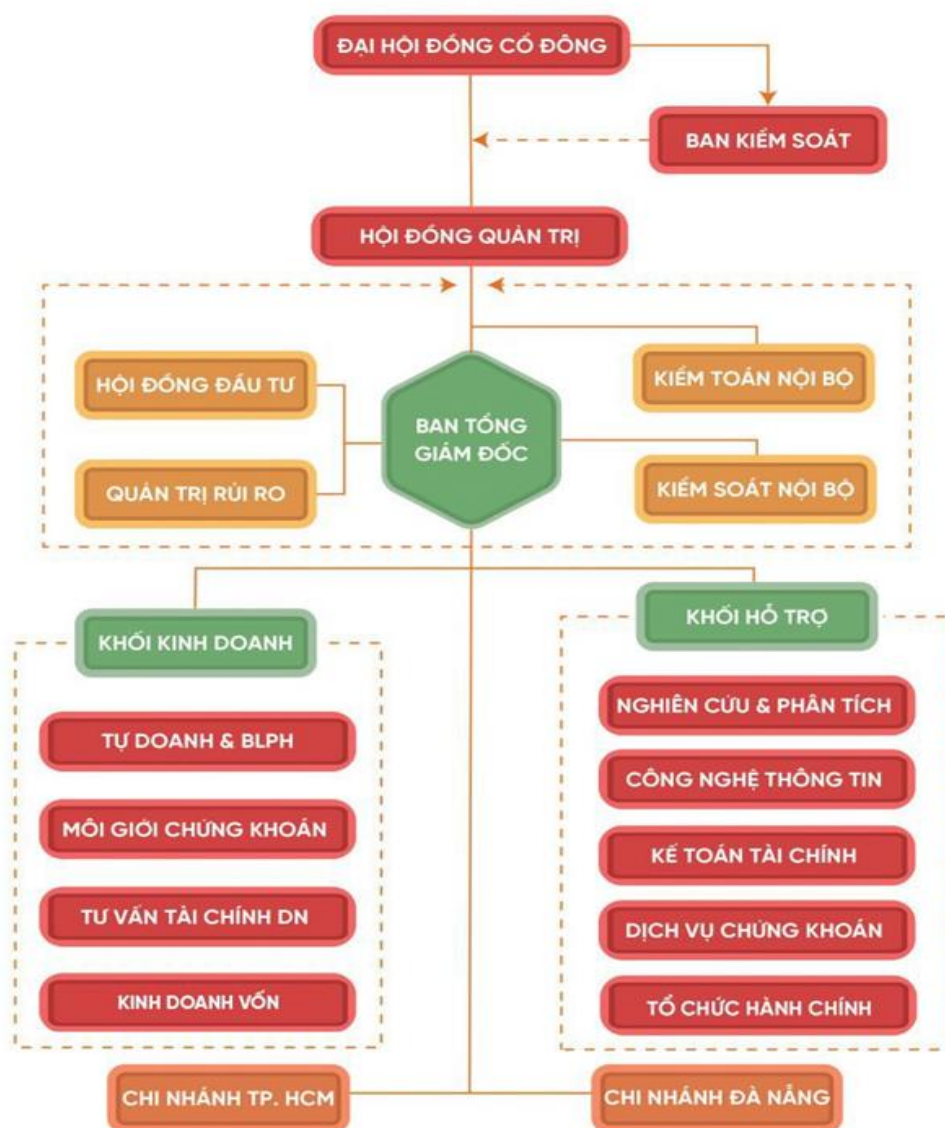
Đại hội đồng cổ đông. Đại hội đồng cổ đông là tất cả cổ đông có quyền biểu quyết, là cơ quan quyết định cao nhất của công ty cổ phần. Đại hội đồng cổ đông có các quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Điều lệ công ty và Luật doanh nghiệp.

Hội đồng quản trị. Hội đồng quản trị là cơ quan quản lý công ty, có toàn quyền nhân danh công ty để có quyền thực hiện tất cả quyền và nghĩa vụ của công ty. Hiện nay, Hội đồng quản trị của công ty bao gồm các ông/bà sau: Ông Trần Phúc Vinh, Chủ tịch Hội đồng Quản trị; các thành viên Hội đồng quản trị bao gồm: Bà Hồ Thị Thu Hiền, ông Vũ Đức Mạnh, ông Đặng Anh Hào.

Ban kiểm soát. Ban kiểm soát là cơ quan thực hiện nhiệm vụ giám sát Hội đồng quản trị, Giám đốc công ty trong việc quản lý và điều hành công ty.

Hiện nay, Ban kiểm soát gồm: Trưởng ban, Bà Phan Thị Thu Hằng; các thành viên gồm các ông/bà sau: Bà Trần Thị Kim Oanh và bà Lâm Thị Thu Hường.

Giám đốc công ty. Giám đốc công ty là người điều hành công ty hằng ngày; chịu sự giám sát của Hội đồng quản trị, chịu trách nhiệm trước Hội đồng quản trị và pháp luật về các quyền và nghĩa vụ được giao. Hiện nay, Giám đốc là ông Vũ Đức Mạnh; các Phó Giám đốc gồm các ông/bà sau: Ông Đặng Anh Hào, ông Thái Hoàng Long, Ông Phạm Ngọc Hiệp, Ông Nguyễn Tuấn Anh và bà Trần Thị Ngọc Tài.



Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam

Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam gồm các phòng chức năng sau: Khối kinh doanh có các phòng Tự doanh và bảo lãnh phát hành; Môi giới chứng khoán; Tư vấn tài chính DN; Kinh doanh vốn. Khối hỗ trợ có các phòng Nghiên cứu và phân tích; Công nghệ thông tin; Kế toán tài chính; Dịch vụ chứng khoán; Tổ chức hành chính. Công ty có hai chính nhánh tại Thành phố Hồ Chí Minh và thành phố Đà Nẵng.

3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh

- Năm 2019

Trong năm 2019, Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam (CTS) ghi nhận 114,8 tỷ đồng lợi nhuận sau thuế, giảm 24% so với năm trước và không hoàn thành kế hoạch đề ra (kế hoạch lãi sau thuế 172 tỷ đồng). Với việc không hoàn thành kế hoạch kinh doanh, CTS sẽ không chia cổ tức năm 2019 (trước đó kế hoạch cổ tức 12% bằng tiền mặt).

CTS cũng cho biết diễn biến phức tạp của dịch Covid-19 khiến công ty cần có nguồn lực tài chính để vượt qua khó khăn và đây cũng là yếu tố để không chia cổ tức năm 2019. Mặt khác, năm 2020 CTS sẽ tập trung tìm kiếm nhà đầu tư chiến lược và chiến lược phát triển do đó cũng cần nguồn lực để nâng cao năng lực tài chính. CTS cam kết sẽ thực hiện chi trả cổ tức vào thời điểm thích hợp. Kế hoạch lợi nhuận năm 2020 tăng 3,2%, đẩy mạnh đầu tư trái phiếu. Về kế hoạch năm 2020, CTS đặt mục tiêu lãi trước thuế 144,13 tỷ đồng, tăng 3,2% so với thực hiện năm trước (139,64 tỷ đồng). Công ty dự kiến tỷ lệ cổ tức năm 2020 ở mức 6%.

Theo kế hoạch công ty sẽ tiếp tục tập trung, theo sát diễn biến thị trường thực hiện cơ cấu một cách hiệu quả và tiếp tục tìm kiếm cơ hội đầu tư vào doanh nghiệp có giá trị cốt lõi cao. Bên cạnh đó, CTS định hướng sẽ tiếp tục đẩy mạnh hơn nữa việc khai thác và đa dạng hóa sản phẩm bằng việc đầu tư và trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp nhằm tối đa hóa lợi nhuận, giảm thiểu rủi ro và tạo ra nhiều công cụ cho hoạt động đầu tư.

Ngoài ra, CTS sẽ tiếp tục đẩy mạnh tăng trưởng dư nợ margin trên cơ sở tiếp cận, đáp ứng nhu cầu khách hàng tổ chức và phân khúc khách hàng ưu tiên. Đại diện CTS cho biết công ty cũng tận dụng nguồn khách hàng từ Vietinbank để đưa ra những giải pháp, gói đầu tư phù hợp cho khách hàng. Về kế hoạch bán vốn chiến lược, đại diện vốn Vietinbank tại CTS cho biết việc này đã nằm trong chủ trương của Vietinbank. Việc thoái vốn này được thực hiện với mục tiêu tăng cường, củng cố nguồn lực vốn cho CTS, củng cố năng lực quản trị công ty cũng như năng lực cạnh tranh.

- Năm 2020

Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam (CTS) năm 2020 tăng trưởng vượt kế hoạch đề ra. Năm 2020, với diễn biến sôi động của thị trường chứng khoán, tổng doanh thu thuần của CTS ghi nhận là 608,99 tỷ đồng, tăng trưởng 20,6% so với năm trước. CTS đã có màn lội ngược dòng về lợi nhuận trong quý 4/2020. Kết thúc năm, lợi nhuận trước thuế năm 2020 đạt 150,15 tỷ đồng, tăng trưởng 7,8% so với năm 2019 đồng thời vượt 4,4% so với kế hoạch mà ĐHCĐ đề ra. Lãi sau thuế năm 2020 đạt 128,18 tỷ đồng, tăng trưởng 11,7% so với cùng kỳ năm 2019.

Trong năm 2020, mảng Tự doanh và bảo lãnh phát hành ghi nhận kết quả kinh doanh ấn tượng, doanh thu đạt 449,9 tỷ đồng, tăng trưởng 29,6% so với cùng kỳ, lãi của mảng đạt 194 tỷ đồng, tăng trưởng 27% so với năm 2019.

Về hoạt động Môi giới chứng khoán, tổng dư nợ cho vay giao dịch ký quỹ của CTS đạt gần 923 tỷ đồng, tăng trưởng 40,3% so với cùng kỳ. Doanh thu lãi margin đạt gần 77,4 tỷ đồng.

Tổng hạn mức tín dụng tăng lên gần 2,5 lần, nâng số lượng NHTM mà CTS được cấp hạn mức tín dụng lên con số 10 ngân hàng.

- Năm 2021

Năm 2021, tổng doanh thu của Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công Thương Việt Nam (CTS) đạt 1.065 tỷ đồng, tăng 75% so với năm liền trước. Khấu trừ chi phí, lợi nhuận sau thuế đạt 386 tỷ đồng, gấp 3 lần năm trước. Đây cũng là kết quả kinh doanh cao nhất trong lịch sử hoạt động của Vietinbank Securities. Trong năm 2021, mảng Tự doanh và bảo lãnh phát hành ghi nhận kết quả kinh doanh ấn tượng, doanh thu đạt 449,9 tỷ đồng, tăng trưởng 29,6% so với cùng kỳ, lãi của mảng đạt 194 tỷ đồng, tăng trưởng 27% so với năm 2019.

Về hoạt động Môi giới chứng khoán, tổng dư nợ cho vay giao dịch ký quỹ của CTS đạt gần 923 tỷ đồng, tăng trưởng 40,3% so với cùng kỳ. Doanh thu lãi margin đạt gần 77,4 tỷ đồng.

Tính đến 31/12/2021, tổng tài sản của CTS đạt 6.686 tỷ đồng, tăng hơn 56% so với đầu năm. Vốn chủ sở hữu đạt gần 1.812 tỷ đồng, trong đó thặng dư vốn cổ phần gần 6,2 tỷ đồng và LNST chưa phân phối xấp xỉ 656 tỷ đồng. Công ty đã hoàn tất phát hành 8,5 triệu cổ phiếu để chia cổ tức bằng cổ phiếu với tỷ lệ 8%, tương ứng cổ đông đang nắm giữ mỗi 100 cổ phiếu được nhận thêm 8 cổ phiếu mới. Đây là số cổ tức thực hiện trả từ lợi nhuận sau thuế, trích và chi trả cổ tức năm 2018, toàn bộ lợi nhuận sau thuế và trích quỹ năm 2019 và một phần lợi nhuận sau thuế và trích quỹ năm 2020 của công ty theo phương án phát hành đã được Đại hội cổ đông bất thường năm 2021 thông qua.

3.1.4. Đặc điểm nguồn nhân lực của công ty

Tổng quan về đặc điểm nguồn nhân lực tại Công ty cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 3.1. Đặc điểm nguồn nhân lực của Công ty cổ phần Chứng khoán ngân hàng Công thương Việt Nam

Đơn vị: Người

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	So sánh (%)	
				2020/2019	2021/2020
Tổng số	412	407	418	99	103
Phân theo giới tính					
Nam	146	145	148	99	102
Nữ	266	262	270	98	103
Phân theo chức danh					
Cán bộ quản lý	98	96	99	98	103
Nhân viên	314	311	319	99	103
Phân theo trình độ					
Sau Đại học	47	47	51	100	106
Đại học	345	340	347	99	102

Chỉ tiêu	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021	So sánh (%)	
				2020/2019	2021/2020
Cao đẳng	17	17	17	100	100
Trung cấp					
Phổ thông					
Theo thời hạn hợp đồng lao động					
Hợp đồng ngắn hạn dưới 1 năm	3	3	3	100	100
Hợp đồng có thời hạn 1-3 năm	251	244	247	97	101
Hợp đồng không xác định thời hạn	158	160	168	101	105

Nguồn: Công ty cổ phần chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam

Theo bảng số liệu trên cho thấy, tính đến cuối năm 2021, tổng số lao động tại Công ty cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam có 418 người, tăng 3% so với năm 2020 tương ứng với 11 người. Số lượng lao động tăng tập trung chủ yếu ở bộ phận môi giới chứng khoán và ở các chi nhánh TP Hồ Chí Minh và Đà Nẵng.

Xét về mặt khía cạnh giới tính. Do đặc thù nghề nghiệp, cơ cấu về giới tính của nguồn nhân lực tại Công ty cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam có sự chênh lệch tương đối lớn giữa nam và nữ, tỷ lệ nữ giới chiếm 64,59% trong khi tỷ lệ nữ giới là 35,4% tính đến thời điểm năm 2021.

Về phân theo chức danh: tổng cộng có 98 lao động là lao động quản lý chiếm 23,44% còn lại 76,55% tương ứng với 319 người là lao động trực tiếp.

Về trình độ của CBNV tại Công ty có thể nói là đạt chất lượng khá cao khi có đến 95,21% số lao động đạt trình độ đại học và sau đại học, trong đó 12,20% lao

động có trình độ sau đại học. Số lao động có trình độ cao đẳng chỉ chiếm tỉ lệ 4% trong tổng số người lao động của công ty.

Theo thời hạn hợp đồng lao động số lao động có thời hạn dưới 1 năm chỉ có 3 người chiếm 0,7%, trong khi đó số lao động có thời hạn 1-3 năm có 247 người chiếm 59% có lại 168 người (chiếm 40,21%) là lao động không xác định thời hạn tính đến cuối năm 2021.

3.2. Kết quả khảo sát thực trạng tác động của chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên tại Công ty cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam

3.2.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Tổng số phiếu thu về là 400 phiếu khảo sát tại Công ty cổ phần Chứng khoán Ngân Hàng Công thương Việt Nam từ tháng 12/2021 đến tháng 3/2022. Sau khi loại bỏ các phiếu không hợp lệ tổng số phiếu hợp lệ và được đưa vào sử dụng trong nghiên cứu này là 348 với tỷ lệ phiếu hợp lệ trên tổng số phiếu là 87% cho thấy tỉ lệ này là hợp lý để đưa vào nghiên cứu.

Về giới tính: có 84 người được khảo sát là nam giới chiếm 24,1%. Nữ giới tham gia vào khảo sát trong nghiên cứu này là 264 người chiếm 75,9%.

Về độ tuổi: Có 186 người được hỏi nằm trong độ tuổi dưới 25 (53,4%), số người có độ tuổi từ 25-35 trong nghiên cứu này là 101 người chiếm 29%. Có 45 người từ 36 đến 45 tuổi, chiếm 12,9%. Số người có độ tuổi trên 45 có 16 người (chiếm 4,6%).

Về trình độ học vấn: Số lượng nhân viên có trình độ thấp hơn đại học chỉ chiếm 3,4% (12 người) trong đó số lượng nhân viên có trình độ đại học chiếm đa số trong nghiên cứu này với 86,2% (300 người). nhân viên có trình độ thạc sĩ và tiến sĩ lần lượt chiếm 6,9% (24 người) và 3,4 % (12 người)

Về thời gian công tác: kết quả nghiên cứu cho thấy có tới 63,2% số người khảo sát có thâm niên làm việc trong lĩnh vực chứng khoán dưới 5 năm (220 người), từ 5- 10 năm chiếm 19,8% (69 người), từ 11-15 năm chiếm 8% (28 người) và trên 15 năm chiếm 8,9% (31 người).

Liên quan đến vị trí công tác của đối tượng khảo sát, kết quả nghiên cứu cho thấy số người hiện đang là nhân viên trong nghiên cứu này là 296 người (chiếm 85,1 %) và số người hiện đang là lãnh đạo tại các công ty chứng khoán là 52 người (chiếm 14,9). Bảng 3.2 cho thấy kết quả thống kê mô tả đối với các biến nhân khẩu học của mẫu khảo sát.

Bảng 3.2. Thông tin nhân khẩu học của mẫu khảo sát.

Tiêu chí		Tần số	Phần trăm	% hợp lệ	(% Tích lũy)
Giới tính	Nam	84	24.1	24.1	24.1
	Nữ	264	75.9	75.9	100.0
Độ tuổi	Dưới 25	186	53.4	53.4	53.4
	25-35	101	29.0	29.0	82.5
	36-45	45	12.9	12.9	95.4
	trên 45	16	4.6	4.6	100.0
Trình độ học vấn	Thấp hơn đại học	12	3.4	3.4	3.4
	Đại học	300	86.2	86.2	89.7
	Thạc sĩ	24	6.9	6.9	96.6
	Tiến sĩ	12	3.4	3.4	100.0
Thời gian công tác	Dưới 5 năm	220	63.2	63.2	63.2
	5-10 năm	69	19.8	19.8	83.0
	11-15 năm	28	8.0	8.0	91.1
	Trên 15 năm	31	8.9	8.9	100.0
Vị trí công tác	Nhân viên	296	85.1	85.1	85.1
	Lãnh đạo	52	14.9	14.9	100.0
	Total	348	100.0	100.0	

Nguồn: Kết quả chạy số liệu từ phần mềm SPSS

3.2.2. Kiểm định độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá

- Kiểm định độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá đối với biến độc lập

Lần phân tích đầu tiên có 7 nhân tố được đưa vào mô hình bao gồm: 1) Hệ thống lương thưởng công bằng và đầy đủ (5 biến quan sát) ; 2) Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe (5 biến quan sát, trong đó loại bỏ biến 2 biến quan sát ban đầu và sử dụng 1 biến từ các nhân tố quy định của tổ chức và cơ hội trong công việc); 3) Cân bằng giữa công việc và cuộc sống (4 biến quan sát trong đó loại bỏ 2 biến quan sát ban đầu và sử dụng 1 biến quan sát từ nhân tố phát triển năng lực cá nhân); 4) Tuân thủ các quy định của tổ chức (4 biến quan sát,) 5) Phát triển năng lực cá nhân (3 biến quan sát) 6) Sự hòa nhập của tổ chức (2 biến quan sát, trong đó loại bỏ 3 biến quan sát ban đầu); 7) Cơ hội thăng tiến và ổn định công việc (3 biến quan sát, trong đó loại bỏ 2 biến quan sát ban đầu và sử dụng 1 biến từ nhân tố phát triển năng lực cá nhân). Bên cạnh đó biến phụ thuộc Động lực làm việc hiệu chỉnh còn 5 biến quan sát (loại bỏ 2 biến quan sát từ thiết kế ban đầu)

Tóm tắt kết quả sau khi chạy các nhân tố như sau:

Lương = lương 1 + lương 2 +lương 4+ Lương4 + Lương 5

Điều kiện làm việc = DKLV1+KDLV3+DKLV5+DKLV4 + CHCV3

Hài hòa công việc và cuộc sống = CVCS1+CVCS3+ PTNL5+CVCS4

Sự tuân thủ các quy định của tổ chức = QDTC1 + QDTC2+ QDTC3+ QDTC4

Phát triển năng lực cá nhân = PTNL2 +HNTC5 +PTNL4

Sự hòa nhập trong tổ chức = HNTC2 +HNTC3

Cơ hội trong công việc = CHCV2 +CHCV4 + PTNL1

Động lực làm việc = DLLV1+DLLV2+DLLV5+DLLV6+DLLV7

Bảng 3.3. Phân tích nhân tố các yếu tố chất lượng cuộc sống

	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
Luong1	.733						
Luong2	.779						
Luong3	.672						
Luong4	.744						
Luong5	.595						
DKLV1		.538					
DKLV3		.704					
DKLV5		.747					
DKLV4		.645					
DKLV2		.687					
CVCS1			.670				
CVCS2			.644				
CVCS3			.742				
CVCS4			.780				
QDTC1				.633			
QDTC4				.509			
QDTC3				.837			
QDTC2				.715			
PTNL2					.834		
PTNL3					.610		
PTNL5					.646		
HNTC2						.797	
HNTC3						.745	
CHCV2							.652
CHCV4							.535

	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
CHCV3							.764
Cronbach Alpha	.857	.854	.821	.834	.763	.855	.679
Giá trị riêng	10.482	1.957	1.608	1.490	1.169	1.130	1.067
Phương sai (%)	40.314	7.527	6.183	5.731	4.495	4.347	4.103
Tổng phương sai giải thích =72.700, KMO= .860, p = .000							

Từ bảng 3.3 cho thấy cấu trúc mô hình chất lượng cuộc sống nói làm việc trong mô hình này cho thấy có 7 nhân tố được đưa vào hệ thống. Kết quả cho thấy giá trị Kaiser-Meyer-Olkin là 0,860, và thử nghiệm của Bartlett có ý nghĩa thống kê ở mức 0,000. Các giá trị riêng yếu tố lớn hơn hoặc bằng 1,0 và các biến với tải nhân tố lớn hơn 0,5. Tuy nhiên với nhân tố “ sự hòa nhập của tổ chức” chỉ có 2 biến quan sát (HNTC2, HNTC3), về mặt kỹ thuật một nhân tố thường nên có từ 3 biến quan sát để đảm bảo độ bao phủ về mặt khái niệm đối với các nhân tố, tuy nhiên trong một số trường hợp vẫn có thể sử dụng 1 nhân tố với 2 biến quan sát nếu giá trị tương quan của 2 biến quan sát $r > 0,7$ và giá trị Cronbach alpha $> 0,7$ (trong nghiên cứu này giá trị tương quan của HNTC2, HNTC3: $r = 0,747$ Cronbach alpha = 0,855) như vậy có thể chấp nhận nhân tố “ sự hòa nhập của tổ chức” với hai biến quan sát (Yong, và Pearce, 2013, tr. 80).

Kiểm định độ tin cậy thang đo (kiểm định Cronbach Alpha) về 7 nhân tố của chất lượng cuộc sống nơi làm việc với 26 biến quan sát. Hệ số Cronbach Alpha đạt từ 0,679 đến 0,857 chứng tỏ thang đo có độ tin cậy để tiến hành phân tích nhân tố khám phá theo khuyến cáo của Nunnally, (1978). Mặc dù với giá trị số Cronbach Alpha của biến “cơ hội thăng tiến trong công việc” là 0,679 $< 0,7$, tuy nhiên trong nghiên cứu này chúng tôi vẫn sử dụng vì theo Griethuijsen et al., (2015); Taber, (2018) với hệ số Cronbach Alpha > 0.6 được xem là chấp nhận được.

- Kiểm định độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá đối với biến phụ thuộc

Phân tích dữ liệu nghiên cứu cho thấy từ 6 biến quan sát chỉ hình thành một nhân tố, các hệ số factor loading đều lớn hơn 0,5, hệ số KMO bằng 0,835 $> 0,5$;

kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê ở mức $\text{Sig} = 0,000 < 0.05$. Phương sai giải thích bằng $69,279 > 50\%$ (bảng 3.5). Điều đó cho thấy phân tích khám phá dữ liệu nghiên cứu là phù hợp. Biến phụ thuộc “Động lực làm việc” là một nhân tố duy nhất, hay nói cách khác nó là khái niệm nghiên cứu đơn hướng. Bên cạnh đó giá trị Cronbach Alpha = $0,887 > 0.7$ đáp ứng yêu cầu về độ tin cậy của thang đo.

Bảng 3.4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá và Cronbach Alpha biến phụ thuộc

Biến quan sát	Thành phần
	Động lực làm việc
DLLV1	.877
DLLV2	.827
DLLV5	.807
DLLV6	.869
DLLV7	.778
KMO = 0.835	
Cronbach Alpha: 0.887	
P- value (Bartlett test) = $0.000 < 0,05$	
Eigenvalue = 3.464	
Tổng phương sai trích = $69.279\% > 50\%$	

3.2.3. Kiểm định sự các chỉ số phù hợp của mô hình PLS-SEM

Độ tin cậy đề cập đến tính nhất quán của các biến quan sát. Các chỉ số đo lường bao gồm độ tin cậy của từng thang đo và tính nhất quán nội bộ giữa các thang đo (Hair và cộng sự, 2014). Trong đó, độ tin cậy của từng thang đo được kiểm tra bằng các chỉ số nhân tố tải. Tính nhất quán bên trong được kiểm tra bằng độ tin cậy của thành phần biến tiềm ẩn (CR) và Cronbach's alpha. Giá trị được khuyến nghị cần phải lớn hơn 0,7.

Tính hợp lệ đề cập đến tính đúng đắn của thang đo và các chỉ số đo lường bao gồm giá trị hội tụ và phân biệt. Các giá trị hội tụ chủ yếu là để đo lường mối tương quan giữa các thang đo trong một nhân tố và để phát hiện phương sai trích trung bình (AVE). Giá trị được khuyến nghị cần phải lớn hơn 0,5 (Bagozzi và Yi, 1998). Giá trị phân biệt nhằm đo lường mối tương quan giữa các thang đo có các

đặc điểm khác nhau, sử dụng giá trị căn bậc hai của AVE để kiểm tra. Nếu giá trị căn bậc hai của đường chéo AVE lớn hơn giá trị hệ số tương quan của cột ngang hoặc cột dọc, nó thể hiện giá trị phân biệt (Hair và cộng sự 2014)

Kết quả phân tích nhân tố tải cho thấy 2 trong số các biến quan sát có giá trị nhân tố tải nhỏ hơn 0.7 và bị loại bỏ khỏi mô hình bao gồm: QDTC4 “Nhân viên có điều kiện tham gia phát biểu ý kiến của mình trong công việc” và PTNL2 “Được tạo điều kiện thực hiện công việc có tính chất quan trọng”

Bảng 3.5 Kết quả nhân tố tải, Cronbach's α , nhân tố thành phần và phương sai trích trung bình

Nhân tố	Biến quan sát	Nhân tố tải	Cronbach's α	CR	AVE
Hệ thống lương, thưởng, công bằng và hợp lý	Luong2	0.881	0.845	0.896	0.635
	Luong3	0.811			
	Luong4	0.733			
	Luong5	0.759			
Điều kiện làm việc	DKLV1	0.720	0.855	0.897	0.636
	DKLV2	0.721			
	DKLV3	0.840			
	DKLV4	0.858			
	DKLV5	0.836			
Phát triển năng lực cá nhân	PTNL3	0.887	0.752	0.889	0.801
	PTNL5	0.903			
Cơ hội phát triển nghề nghiệp và công việc ổn định	CHCV2	0.769	0.707	0.825	0.611
	CHCV3	0.743			
	CHCV4	0.831			
Sự hòa nhập trong tổ chức	HNTC2	0.928	0.854	0.932	0.873
	HNTC3	0.941			
Tuân thủ các quy định của tổ chức	QDTC1	0.852	0.849	0.908	0.767
	QDTC2	0.901			
	QDTC3	0.873			

Nhân tố	Biến quan sát	Nhân tố tải	Cronbach's α	CR	AVE
Cân bằng giữa công việc và cuộc sống	CVCS1	0.787	0.819	0.880	0.648
	CVCS2	0.757			
	CVCS3	0.836			
	CVCS4	0.838			
Động lực làm việc	DLLV1	0.878	0.889	0.918	0.693
	DLLV2	0.827			
	DLLV5	0.808			
	DLLV6	0.869			
	DLLV7	0.775			

Nguồn: Chạy dữ liệu từ phần mềm PLS-SEM

Sau khi loại bỏ các biến quan sát không phù hợp, kết quả từ Bảng 3.5 cho thấy hệ số tải của các thang đo đều lớn hơn 0,7, giá trị Cronbach's alpha và CR của tất cả các nhân tố cũng lớn hơn 0,7, đảm bảo độ tin cậy và tính nhất quán nội bộ. Bên cạnh đó giá trị AVE của mỗi nhân tố đều lớn hơn 0,5, đảm bảo các yêu cầu về giá trị hội tụ của các nhân tố.

Bảng 3.6 Giá trị phân biệt

	Công việc và cuộc sống	Cơ hội trong công việc	Hòa nhập trong tổ chức	Hệ thống lương, thưởng	Phát triển năng lực cá nhân	Quy định của tổ chức	Điều kiện làm việc	Động lực làm việc
Công việc và cuộc sống	0.805							
Cơ hội trong	0.421	0.782						

	Công việc và cuộc sống	Cơ hội trong công việc	Hòa nhập trong tổ chức	Hệ thống lương, thưởng	Phát triển năng lực cá nhân	Quy định của tổ chức	Điều kiện làm việc	Động lực làm việc
công việc								
Hòa nhập trong tổ chức	0.498	0.485	0.935					
Hệ thống lương, thưởng	0.492	0.591	0.537	0.797				
Phát triển năng lực cá nhân	0.464	0.462	0.468	0.508	0.895			
Quy định của tổ chức	0.492	0.416	0.417	0.482	0.539	0.876		
Điều kiện làm việc	0.517	0.553	0.584	0.634	0.489	0.591	0.797	
Động lực làm việc	0.588	0.616	0.536	0.716	0.602	0.527	0.651	0.832

Nguồn: Chạy dữ liệu từ phần mềm PLS-SEM

Bảng 3.6 cho thấy thông số phân tích khác của mô hình cũng đảm bảo các yêu cầu thống kê: Giá trị phân biệt (Discriminant validity) của mô hình được đảm bảo do tất cả các giá trị trên đường chéo đều lớn hơn các giá trị trong cột tương ứng (Fornell và Larker, 1981).

Henseler và cộng sự (2015) đã đưa ra những bằng chứng thuyết phục rằng cách phương pháp của Fornell và Larcker (1981) đề xuất chưa thực sự đánh giá được tính phân biệt của một thang đo. Từ đó, nhóm tác giả này đã đề xuất một phương pháp đánh giá thay thế và được chấp nhận rộng rãi trong giới nghiên cứu, gọi là chỉ số tương quan Heterotrait-Monotrait (Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations), viết tắt là HTMT.

Bảng 3.7. Chỉ số tương quan Heterotrait-Monotrait (HTMT)

	Công việc và cuộc sống	Cơ hội trong công việc	Hòa nhập trong tổ chức	Hệ thống lương, thưởng	Phát triển năng lực cá nhân	Quy định của tổ chức	Điều kiện làm việc	Động lực làm việc
Công việc và cuộc sống								
Cơ hội trong công việc	0.569							
Hòa nhập trong tổ chức	0.601	0.642						
Hệ thống lương, thưởng	0.575	0.751	0.633					
Phát triển	0.591	0.660	0.589	0.641				

	Công việc và cuộc sống	Cơ hội trong công việc	Hòa nhập trong tổ chức	Hệ thống lương, thưởng	Phát triển năng lực cá nhân	Quy định của tổ chức	Điều kiện làm việc	Động lực làm việc
năng lực cá nhân								
Quy định của tổ chức	0.592	0.530	0.491	0.566	0.679			
Điều kiện làm việc	0.618	0.706	0.680	0.736	0.607	0.692		
Động lực làm việc	0.680	0.769	0.614	0.812	0.738	0.599	0.746	

Nguồn: Chạy dữ liệu từ phần mềm PLS-SEM

Bảng 3.7 cho thấy rằng tất cả các giá trị Heterotrait-Monotrait đều nhỏ hơn 0,9, cho thấy giá trị phân biệt được khẳng định đảm bảo độ phù hợp của mô hình (Henseler và cộng sự 2015)

3.2.4. Kiểm định giả thuyết bằng mô hình PLS-SEM

Khi đánh giá mô hình phương trình cấu trúc, các vấn đề đa cộng tuyến cần được xem xét kỹ lưỡng. Khi Hệ số phóng đại phương sai (VIF) lớn hơn 5, điều đó có nghĩa là có thể xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến giữa các nhân tố (Hair và cộng sự 2011). Giá trị VIF của mô hình phương trình cấu trúc trong nghiên cứu này nhỏ hơn 5, nằm trong khoảng từ 1 đến 2,364 cho thấy không có sự đồng nhất giữa các thang đo trong nghiên cứu, tức là không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Bên cạnh đó các chỉ số SRMR và RMS_theta là các chỉ số thường được sử dụng cho PLS-SEM để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình tổng thể. Phạm vi của giá trị SRMR là từ 0 đến 1. Khi SRMR nhỏ hơn 0,08, mô hình được xem là có sự phù hợp tốt (Hair và cộng sự 2011). Giá trị RMS_theta chỉ thích hợp để đánh giá các mô hình đo lường phản xạ. Giá trị RMS_theta nhỏ hơn 0,12 cho biết rằng mô hình phù hợp tốt (Henseler và cộng sự 2014). Giá trị SRMR kiểm định đánh giá mô hình trong nghiên cứu này là 0,074 cho thấy sự thích hợp của mô hình. Giá trị RMS_theta là 0,176. Mặc dù nó lớn hơn 0,12 nhưng cũng có thể chấp nhận được theo khuyến cáo của (Henseler và cộng sự 2014). Do đó, mô hình trong nghiên cứu này là phù hợp để kiểm định mô hình phương trình cấu trúc. Phân tích tính đa cộng tuyến và sự phù hợp của mô hình được thể hiện trong Bảng 3.8. Chỉ số phóng đại phương sai và chỉ số hợp lệ của mô hình.

Bảng 3.8. Chỉ số phóng đại phương sai và chỉ số hợp lệ của mô hình

	Động lực làm việc (VIF)	Chỉ số hợp lệ của mô hình (model fit)	
		Chỉ tiêu	Giá trị ước lượng
Công việc và cuộc sống	1.652	SRMR	0.074
Cơ hội trong công việc	1.759	d_ULS	2.391
Hòa nhập trong tổ chức	1.791	d_G	1.576
Hệ thống lương, thưởng	2.125	Chi-Square	2878.924
Phát triển năng lực cá nhân	1.718	NFI	0.625
Quy định của tổ chức	1.829	rms Theta	0.176
Điều kiện làm việc	2.364		

Nguồn: Chạy dữ liệu từ phần mềm PLS-SEM

Giá trị R² được sử dụng để đánh giá khả năng giải thích của mô hình. Các giá trị R² nằm trong khoảng từ 0 đến 1. Giá trị R² càng cao càng cho thấy khả năng

giải thích của mô hình. Trong Bảng 3.9, kết quả R^2 hiệu chỉnh đối với ứng dụng GSCM là 0,659 (65,9%) cho thấy mức độ giải thích của các biến tiềm ẩn ở mức cao. Giá trị hàm f^2 thể hiện mức độ ảnh hưởng của cấu trúc (nhân tố) khi loại bỏ khỏi mô hình. Các cấu trúc có giá trị f^2 nhỏ (nhỏ hơn 0.02) chứng tỏ có mức độ ảnh hưởng thấp của các liên kết. Trong mô hình này ta thấy 4 liên kết có mức độ ảnh hưởng tương đối đến Động lực làm việc của nhân viên công ty Chứng khoán Ngân hàng Công Thương ($f^2 > 0.02$), có 2 liên kết có mức ảnh hưởng thấp đến động lực làm việc đó là: Hòa nhập trong tổ chức và Quy định của tổ chức ($f^2 = 0,01 < 0,02$)

Bảng 3.9 Giá trị R^2 và f^2

	Động lực làm việc		
	f^2	R^2	R^2 hiệu chỉnh
Công việc và cuộc sống	0.058	0.666	0.659
Cơ hội trong công việc	0.046		
Hòa nhập trong tổ chức	0.010		
Hệ thống lương, thưởng	0.148		
Phát triển năng lực cá nhân	0.063		
Quy định của tổ chức	0.011		
Điều kiện làm việc	0.030		

Nguồn: Chạy dữ liệu từ phần mềm PLS-SEM

Để kiểm định các giả thuyết đặt ra trong nghiên cứu, sau khi các giá trị về độ tin cậy, sự phù hợp và mức độ giải thích của mô hình được đảm bảo, nghiên cứu tiến hành kiểm định bootstrapping với giá trị lặp 3000 lần. Kết quả phân tích được thể hiện ở bảng 3.10

Bảng 3.10 Kết quả xác định mức độ ý nghĩa của các liên kết trực tiếp (sử dụng Bootstrapping)

Liên kết	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Hệ thống lương, thưởng-> Động lực làm việc	0.325	0.321	0.049	6.659	0.000
Điều kiện làm việc -> Động lực làm việc	0.154	0.149	0.069	2.217	0.027
Công việc và cuộc sống-> Động lực làm việc	0.179	0.182	0.051	3.536	0.000
Quy định của tổ chức -> Động lực làm việc	0.018	0.017	0.053	0.337	0.736
Phát triển năng lực cá nhân -> Động lực làm việc	0.190	0.190	0.049	3.867	0.000
Hòa nhập trong tổ chức -> Động lực làm việc	0.007	0.013	0.050	0.140	0.889
Cơ hội trong công việc -> Động lực làm việc	0.165	0.166	0.053	3.087	0.002

Nguồn: Chạy dữ liệu từ phần mềm PLS-SEM

Kết quả phân tích tại bảng 3.10 cho thấy 4 liên kết có giá trị $P < 0,05$ là các liên kết có ý nghĩa đáng kể với độ tin cậy 95% và có giá trị $t > 1,96$. 2 liên kết có giá trị $p > 0,05$ là các liên kết không có ý nghĩa thống kê tại độ tin cậy 95% và giá trị $t < 1,96$

Kết quả cho thấy Hệ thống lương thưởng công bằng và đầy đủ có tác động mạnh mẽ đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán ($t = 6,659$; $p < 0,05$) Vì vậy có thể kết luận giả thuyết H1 được chấp nhận.

Kết quả cũng cho thấy Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe có liên kết mạnh với động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán ($t = 2,217$;

$p < 0,05$). Điều này cho thấy giả thuyết H2 được hỗ trợ khi cho rằng Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán.

Kết quả tại bảng 3.10 cũng chỉ ra rằng có một mối liên kết mạnh giữa Công việc và cuộc sống và Động lực làm việc ($t = 3,536$; $p < 0,05$). Điều này cho thấy giả thuyết H3 được hỗ trợ khi cho rằng: Sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán.

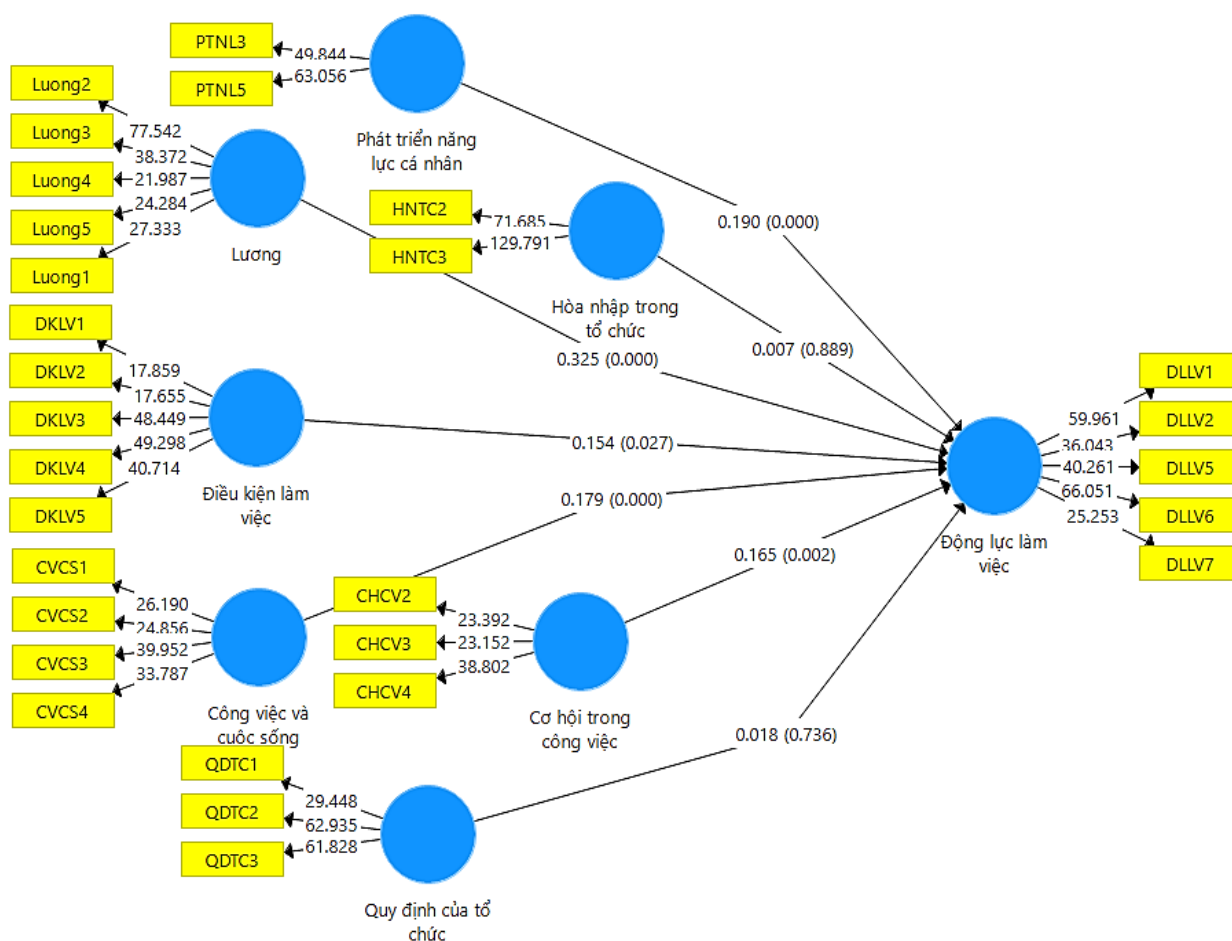
Bên cạnh đó kết quả cũng cho thấy Phát triển năng lực cá nhân có ảnh hưởng tới Động lực làm việc ($t = 3,867$; $p < 0,05$), với kết quả này, giả thuyết H5 được hỗ trợ khi phát biểu rằng: Phát triển năng lực cá nhân có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán

Tại bảng 3.10, kết quả cũng chỉ ra rằng có một mối liên kết mạnh giữa Cơ hội trong công việc và Động lực làm việc ($t = 3,087$; $p < 0,05$). Điều này cho thấy giả thuyết H7 được hỗ trợ khi cho rằng Cơ hội thăng tiến và ổn định công việc có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán.

Tuy nhiên kết quả ở bảng 3.10 cũng cho thấy 2 mối nhân tố không có mối quan hệ nào với động lực làm việc bao gồm: Quy định của tổ chức ($t = 0,337$; $p < 0,05$) và Hòa nhập trong tổ chức ($t = 0,140$; $p < 0,05$). Như vậy, giả thuyết H4: (Tuân thủ các quy định của tổ chức có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán) và giả thuyết H6: (Sự hòa nhập của tổ chức có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán) không được hỗ trợ.

Hình 3.1 thể hiện giá trị beta và p của các liên kết trực tiếp, các liên kết đậm thể hiện mối quan hệ mạnh của các nhân tố trong mô hình.

Hình 3.1 Kết quả mô hình nghiên cứu



Nguồn: Chạy dữ liệu từ phần mềm PLS-SEM

Từ kết quả nghiên cứu ở bảng 3.10 và hình 3.1 cho thấy, trong số 5 nhân tố có tác động đến động lực làm việc của nhân viên Công ty Chứng khoán Công Thương, nhân tố hệ thống lương thưởng có tác động mạnh nhất ($\beta=0,325$), xếp thứ 2 là nhân tố phát triển năng lực cá nhân ($\beta=0,190$), xếp thứ 3 là nhân tố hài hòa giữa công việc và cuộc sống ($\beta=0,179$), xếp thứ tư là nhân tố cơ hội phát triển và ổn định công việc ($\beta=0,165$) và cuối cùng là nhân tố điều kiện làm việc ($\beta=0,154$)

3.2.5 Kiểm định sự khác biệt của các biến nhân khẩu học đối với động lực làm việc của nhân viên

Để kiểm định sự khác biệt của các biến nhân khẩu học (giới tính, độ tuổi, trình độ, thâm niên công tác và vị trí công tác) nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích t-test và anova.

Trong phân tích này, hệ số cần quan tâm là hệ số Sig. giả thuyết H0 đặt ra là không có sự khác biệt về kết quả đánh giá của các đối tượng về mức độ quan trọng của các yếu tố. Nếu hệ số Sig. $\leq 0,05$ (với mức ý nghĩa 95%) thì bác bỏ giả thuyết H0, tức có sự khác biệt về kết quả đánh giá của các đối tượng về mức độ quan trọng của các nhân tố. Nếu Sig $> 0,05$ thì chấp nhận giả thuyết H0. Kết quả nghiên cứu được thể hiện ở bảng cho thấy:

Bảng 3.11 Kết quả kiểm định sự khác biệt về động lực làm việc của các biến nhân khẩu học

Tiêu chí	Phương pháp kiểm định	Giá trị p	Kết quả
Giới tính	t- test	0.093 >0.05	Không có sự khác biệt
Vị trí công tác	t- test	0.240 >0.05	Không có sự khác biệt
Độ tuổi	Anova	0.775 >0.05	Không có sự khác biệt
Trình độ học vấn	Anova	0.003 <0.05	Có sự khác biệt
Thâm niên công tác	Anova	0.000 <0.05	Có sự khác biệt

Kết quả tại bảng 3.11 cho thấy không có sự khác biệt của các biến giới tính, vị trí công tác và độ tuổi đối với động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán (các giá trị $p > 0,05$). Tuy nhiên kết quả cho thấy sự khác biệt của các biến trình độ học vấn và thâm niên công tác đối với động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán ($P < 0,05$). Để phân tích chi tiết hơn về sự chênh lệch giá trị trung bình (Mean Difference- MD) giữa các nhân viên có trình độ học vấn khác nhau và thâm niên công tác khác nhau đối với động lực làm việc, nghiên cứu sử dụng kỹ thuật phân tích sâu bằng phương pháp Tukey HSD

Bảng 3.12 Kết quả nghiên cứu sâu bằng phương pháp Tukey HSD

Học vấn	N	Subset for alpha = 0.05		Thâm niên công tác	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2			1	2
Đại học	300	3.6120		11 -15 năm	28	3.1571	
Thạc sĩ	24	3.8667	3.8667	Dưới 5 năm	220		3.6482
Thấp hơn đại học	12	3.9667	3.9667	Trên 15 năm	31		3.7935
Tiến sĩ	12		4.1500	5-10 Năm	69		3.8435

Kết quả nghiên cứu cho thấy không có sự khác biệt đáng kể nào giữa những người có trình độ đại học ($M=3,61$), thạc sĩ ($M= 3,86$) và thấp hơn đại học ($M=3,96$) với $p>0.05$. Cũng như không có sự khác biệt nào giữa trình độ tiến sĩ ($M= 4,15$), độ thạc sĩ và trình độ thấp hơn đại học ($p>0.05$). Tuy nhiên kết quả nghiên cứu cho thấy có sự khác biệt đáng kể giữa trình độ tiến sĩ và trình độ đại học ($MD= 0,538$; $P<0.05$), nhìn vào giá trị trung bình (Mean-M) có thể thấy những nhân viên có trình độ tiến sĩ thường có động lực làm việc cao hơn so với những người có trình độ đại học.

Đối với thâm niên công tác trong ngành chứng khoán, kết quả nghiên cứu cho thấy không có sự khác biệt nào giữa những người có thâm niên từ dưới 5 năm ($M = 3,64$), trên 15 năm ($3,79$) và 5-10 năm ($3,84$) ($p>0,05$) nhưng có sự khác biệt đáng kể giữa những người có thâm niên từ 11-15 năm ($M = 3,15$) và những nhóm có kinh nghiệm dưới 5 năm ($MD: -0,491$; $P<0,05$), trên 15 năm ($MD= -0,686$; $P<0.05$) và từ 5-10 năm ($MD= -0,646$; $P<0.05$). Kết quả giá trị trung bình cho thấy những người có thâm niên từ 11-15 năm có động lực làm việc thấp nhất so với các nhóm còn lại.

3.3 Phân tích sự hài lòng của nhân viên đối với cuộc sống nơi làm việc

Để đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của từng nhân tố cuộc sống nơi làm việc, nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê mô tả dựa trên giá trị trung bình. Bên cạnh việc một số nhà nghiên cứu đánh giá Mean qua mức trung lập (trong

trường hợp này là 3), một số nhà nghiên cứu khác dựa theo công thức làm tròn Toán học như sau:

1.00 – 1.49 (làm tròn thành 1): Rất không hài lòng

1.50 – 2.49 (làm tròn thành 2): Không hài lòng

2.50 – 3.49 (làm tròn thành 3): Trung lập

3.50 – 4.49 (làm tròn thành 4): hài lòng

4.50 – 5.00 (làm tròn thành 5): Rất hài lòng

3.3.1 Sự hài lòng của nhân viên đối với hệ thống lương thưởng

Bảng 3.13: Đánh giá của nhân viên về hệ thống lương thưởng

Biên quan sát	Giá trị trung bình
Tôi được trả mức lương tương xứng với công việc tôi đang làm	3.6034
Tiền lương được trả công bằng	3.5374
Tôi hài lòng với chế độ phúc lợi công ty	3.8391
Tiền thưởng tương xứng với kết quả tôi đóng góp	3.8391
Công ty trả lương dựa trên những trọng trách công việc được phân công	3.6810

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Kết quả tại bảng 3.13 cho thấy, các tiêu chí được đánh giá tương đối đồng đều ở mức hài lòng (từ 3,5-4,49), tuy nhiên hầu hết các giá trị nằm trong khoảng 3,5-3,8 cho thấy dù được đánh giá ở mức hài lòng nhưng các chỉ số vẫn ở mức khá. Điều này cho thấy dù mức lương của các doanh nghiệp chứng khoán so với mức lương của các ngành nghề khác đã ở mức tương đối cao, tuy nhiên qua phỏng vấn sâu các cán bộ nơi đây, tác giả nhận thấy việc trả lương thưởng vẫn chưa thực sự công bằng và tương xứng với những cống hiến mà người lao động đã bỏ ra.

3.3.2 Sự hài lòng đối với điều kiện làm việc

Bảng 3.14: Đánh giá của nhân viên về điều kiện làm việc

Biên quan sát	Giá trị trung bình
Thời gian làm việc hàng tuần được quy định hợp lý	3.8333
Khối lượng công việc phù hợp	3.8764
Nơi làm việc mang lại cho tôi cảm giác an toàn, thoải mái	3.9770
Công ty có quy trình làm việc rõ ràng, hợp lý	3.9339
Tại nơi làm việc được trang bị và cung cấp đầy đủ trang thiết bị để làm công việc của mình	3.8649

Kết quả tại bảng 3.14 cho thấy, các tiêu chí được đánh giá tương đối đồng đều ở mức hài lòng (từ 3,5-4,49), hầu hết các giá trị nằm trong khoảng 3,8 -3,9 cho thấy mức hài lòng ở mức tương đối khá. Điều này cho điều kiện làm việc của nhân viên ngành chứng khoán đã được cải thiện. Tác giả phỏng vấn sâu với một số cán bộ tại công ty, hầu hết người được hỏi đều tỏ ra khá hài lòng với điều kiện làm việc hiện có, tuy nhiên các ý kiến cũng cho rằng điều kiện làm việc vẫn nên được cải thiện hơn.

3.3.3 Sự hài lòng đối với khả năng phát triển năng lực cá nhân

Bảng 3.15: Đánh giá của nhân viên về khả năng phát triển năng lực cá nhân

Biên quan sát	Giá trị trung bình
Được tạo điều kiện thực hiện công việc có tính chất quan trọng	3.9080
Công ty tạo mọi điều kiện cho tôi tiến bộ các kỹ năng của mình	3.7701
Công ty giúp tôi hiểu rõ yêu cầu, trách nhiệm công việc của mình	3.9023

Kết quả tại bảng 3.15 cho thấy, các tiêu chí được đánh giá tương đối đồng đều ở mức hài lòng (từ 3,5-4,49), hầu hết các giá trị nằm trong khoảng 3,7-3,9 cho thấy mức hài lòng đối với khả năng phát triển năng lực cá nhân ở mức tương đối khá.

3.3.4 Sự hài lòng đối với Cơ hội phát triển và ổn định nghề nghiệp

Bảng 3.16: Đánh giá của nhân viên về cơ hội phát triển và ổn định nghề nghiệp

Biên quan sát	Giá trị trung bình
Công ty tạo điều kiện cho tôi tham gia các lớp huấn luyện kỹ năng để hoàn thành tốt công việc ở vị trí khác trong thời gian sắp tới	3.8937
Công việc hiện tại của tôi rất ổn định	3.7471
Định hướng lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng	3.6466

Kết quả tại bảng 3.16 cho thấy, các tiêu chí được đánh giá tương đối đồng đều ở mức hài lòng (từ 3,5-4,49), hầu hết các giá trị nằm trong khoảng 3,6-3,9 cho thấy mức hài lòng đối với cơ hội phát triển và ổn định nghề nghiệp ở mức khá. Khi phỏng vấn trực tiếp với bộ phận nhân sự của công ty, kết quả phỏng vấn cho thấy do đặc thù của ngành chứng khoán và sự phát triển chưa ổn định của ngành này ở Việt Nam khiến cho tâm lý của một bộ phận nhân viên vẫn chưa thực sự ổn định, bên cạnh đó các biến cố của ngành trong đầu tháng 1 cũng ảnh hưởng không nhỏ đến tâm lý của nhân viên.

3.3.5 Sự hài lòng đối với Sự hòa nhập trong tổ chức

Bảng 3.17: Đánh giá của nhân viên về Sự hòa nhập trong tổ chức

Biên quan sát	Giá trị trung bình
Mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên tốt	3.9138
Khi có việc cần giúp đỡ tôi nhận được sự hỗ trợ nhiệt tình từ bạn đồng nghiệp	3.8247

Kết quả tại bảng 3.17 cho thấy, các tiêu chí được đánh giá tương đối đồng đều ở mức hài lòng (từ 3,5-4,49), hầu hết các giá trị nằm trong khoảng 3,8-3,9 cho thấy mức hài lòng đối với sự hòa nhập trong tổ chức ở mức tương đối khá. Là một doanh nghiệp có bề dày lịch sử, công ty đã không ngừng xây dựng vào hình thành được môi trường làm việc cũng như văn hóa tổ chức tương đối tốt so với các doanh nghiệp khác.

3.3.6 Sự hài lòng đối với các quy định của tổ chức

Bảng 3.18: Đánh giá của nhân viên về các quy định của tổ chức

Biên quan sát	Giá trị trung bình
Công ty tôn trọng và tuân thủ quyền lợi của người lao động và đảm bảo đầy đủ	3.9080
Công ty có quy định và chính sách tuân theo luật lao động	3.9454
Quy định của tổ chức minh bạch và rõ ràng	3.8994
Các thành viên của tổ chức luôn tuân thủ theo các quy định của tổ chức	4.0403

Kết quả tại bảng 3.18 cho thấy, các tiêu chí được đánh giá tương đối đồng đều ở mức hài lòng (từ 3,5-4,49), hầu hết các giá trị nằm trong khoảng 3,8-4,0 cho thấy mức hài lòng đối với các quy định của tổ chức ở mức tương đối khá. Là một doanh nghiệp có bề dày lịch sử, cũng như đặc thù của ngành chứng khoán, sự chặt chẽ cũng như tuân thủ các quy định của luật pháp luôn được doanh nghiệp đặt lên hàng đầu, điều này cũng tạo điều kiện để nhân viên có cơ sở cho những công hiến của mình, các ý kiến trả lời khi được hỏi đều cho rằng họ cảm thấy hài lòng với các quy định của luật pháp và nội quy của tổ chức.

3.3.7 Sự hài lòng đối với sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống

Bảng 3.19: Đánh giá của nhân viên về sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống

Biên quan sát	Giá trị trung bình
Tôi có thời gian dành cho các hoạt động cá nhân	3.6868
Thời gian làm việc, nghỉ ngơi hợp lý	3.9684
Tôi có thể cân bằng giữa nhu cầu công việc và đời sống cá nhân	3.7674
Tôi có thời gian dành cho gia đình	3.8046

Kết quả tại bảng 3.19 cho thấy, các tiêu chí được đánh giá tương đối đồng đều ở mức hài lòng (từ 3,5-4,49), hầu hết các giá trị nằm trong khoảng 3,6-4,0 cho thấy mức hài lòng về sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống ở mức khá. Có thể nói nhân viên làm trong ngành chứng khoán có sự căng thẳng nhất định liên quan đến công việc và

nghề nghiệp của mình, mặc dù các quy định liên quan đến giờ làm hành chính có thể thoải mái, nhưng áp lực về công việc rất lớn, vì vậy khi phỏng vấn với các nhân viên đã có gia đình cho thấy họ hầu như có rất ít thời gian chăm lo cho cá nhân, bởi ngoài công việc họ cần tranh thủ chăm lo cho cuộc sống gia đình.

3.4 Thảo luận kết quả

Mục tiêu của nghiên cứu là đánh giá sự tác động của các biến chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên CTCP Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam, thông qua việc khảo sát các tài liệu có liên quan, nghiên cứu đã đưa ra mô hình gồm 8 nhân tố của chất lượng cuộc sống nơi làm việc sau khi kiểm định kết quả khảo sát sơ bộ và chính thức nghiên cứu đã được điều chỉnh thành 7 nhân tố bao gồm: Hệ thống lương thưởng công bằng, Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe, Sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống, Tuân thủ các quy định của tổ chức, Phát triển năng lực cá nhân,, Sự hòa nhập của tổ chức và Cơ hội thăng tiến và ổn định công việc

Từ kết quả nghiên cứu có thể thấy các giả thuyết H1, H2, H3, H5, và H7 khi cho rằng các nhân tố: Hệ thống lương thưởng công bằng, Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe, Sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống, Phát triển năng lực cá nhân và Cơ hội thăng tiến và ổn định công việc có tác động đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán. Sự hỗ trợ của các giả thuyết này từ mô hình nghiên cứu cho thấy sự tương đồng với các nghiên cứu của Lawer và Lei (2007); Kalayane (2007); Nghiên cứu của Hasamoradi (2011); Nghiên cứu của Muftah và Lafi (2011); Swamy và cộng sự (2015) khi cho rằng chất lượng cuộc sống nơi làm việc có tác động đến động lực làm việc của nhân viên. Reddy và cộng sự (2019) trong nghiên cứu về chất lượng cuộc sống nơi làm việc của nhân viên ngành ngân hàng cũng cho thấy các mối quan hệ của các nhân tố; hệ thống lương thưởng, đặc điểm công việc, môi trường làm việc và gắn kết với xã hội đến động lực làm việc và kết quả công việc. Tuy nhiên việc 2 giả thuyết về sự tác động các biến Tuân thủ các quy định của tổ chức và Sự hòa nhập của tổ chức lên động lực làm việc không được hỗ trợ cũng là một kết quả đáng chú ý cần có sự lý giải bởi các

nghiên cứu tiếp theo. Bên cạnh đó kết quả phân tích sự khác biệt của các biến nhân khẩu học đối với động lực làm việc cũng cho thấy không có sự khác biệt của các biến giới tính, vị trí công tác và độ tuổi đối với động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán. Tuy nhiên nghiên cứu cũng chỉ ra rằng những nhân viên có trình độ tiến sĩ thường có động lực làm việc cao hơn so với những người có trình độ đại học và Kết quả giá trị trung bình cho thấy những người có thâm niên từ 11-15 năm có động lực làm việc thấp nhất so với các nhóm còn lại. Các kết quả này phù hợp với thực tiễn đối với ngành tài chính – ngân hàng, Reddy và cộng sự (2019) trong nghiên cứu về chất lượng cuộc sống nơi làm việc của nhân viên ngành ngân hàng cho rằng ở mỗi trình độ khác nhau và số năm làm việc khác nhau lại có sự khác biệt về động lực làm việc và sự cam kết với tổ chức. Bên cạnh đó Swamy (2015) cũng cho rằng việc nhân viên có trình độ càng cao, sự hiểu biết về chứng khoán càng sâu sẽ đem đến thu nhập cao điều này khiến cho động lực làm việc cũng tăng lên.

CHƯƠNG 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG NƠI LÀM VIỆC VÀ ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TY CỔ PHẦN CHỨNG KHOÁN NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

4.1 Định hướng phát triển nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam

Xác định yếu tố con người là nền tảng và là nhân tố cạnh tranh trong ngành dịch vụ tài chính, chính sách phát triển nguồn nhân lực được Công ty đặt trọng tâm trong chiến lược hoạt động. Mục tiêu này được Công ty Cổ phần Chứng Khoán Ngân Hàng Công thương Việt Nam thực hiện nhất quán và đồng bộ từ chính sách tuyển dụng, đào tạo đến chính sách đãi ngộ.

Đội ngũ nhân sự chính là tài sản quý giá nhất và là chiếc chìa khóa dẫn đến thành công của Công ty. Chính vì vậy, Công ty luôn quan tâm đến chính sách tuyển dụng, thu hút và lựa chọn nhân tài. Chính sách tuyển dụng được thực hiện hàng năm thông qua các đợt thi tuyển công khai và công bằng đối với tất cả các ứng viên.

Công ty luôn chào đón các cá nhân có năng lực, kinh nghiệm, có niềm đam mê công hiến và không ngừng sáng tạo. Với môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, cởi mở, các cá nhân tại Công ty luôn có cơ hội thể hiện, khẳng định và phát triển bản thân. Công ty luôn khuyến khích, hỗ trợ từng thành viên không ngừng sáng tạo, tìm ra và phát huy tối đa những điểm mạnh của mình.

Xác định đào tạo là nhiệm vụ trọng tâm trong chính sách phát triển nguồn nhân lực của Công ty. Công ty tiếp tục triển khai các kế hoạch đào tạo hàng năm bao gồm đào tạo nghiệp vụ và đào tạo kỹ năng. Chính sách đào tạo được thực hiện nhất quán từ cấp độ cơ bản đến chuyên sâu thông qua các chương trình đào tạo nội bộ và qua các đơn vị tư vấn đào tạo chuyên nghiệp.

Hợp tác với nhiều tổ chức tư vấn đào tạo chuyên nghiệp và có uy tín như Dale Carnegie Việt Nam, VCCI, Trung tâm đào tạo của UBCKNN, Trung tâm đào tạo Bảo Việt....

Xây dựng chiến lược đãi ngộ tổng thể bao gồm đãi ngộ tài chính và phi tài chính. Hệ thống lương thưởng được thiết kế khoa học, có tính động, định hướng theo hiệu quả làm việc, đảm bảo công bằng nội bộ và có tính cạnh tranh cao. Cam kết đảm bảo môi trường làm việc công bằng, cởi mở, khuyến khích sự sáng tạo của từng thành viên.

Khuyến khích sự cạnh tranh trong nội bộ dựa trên năng lực, mục tiêu và nhiệt huyết của mỗi cá nhân. Trân trọng và đánh giá cao những nỗ lực, sáng tạo, sự tận tâm và thành quả từng thành viên mang lại và cam kết ghi nhận bằng các cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp, được tôn vinh và khẳng định bản thân với tất cả các thành viên của Công ty.

Cam kết mang đến môi trường làm việc năng động, chuyên nghiệp và hiệu quả nhất với thu nhập thoả đáng cùng các chương trình đào tạo không ngừng đồng thời tạo mọi điều kiện cho cán bộ công nhân viên chủ động phát huy tối đa năng lực và khả năng sáng tạo trong công việc.

4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng cuộc sống nơi làm việc của nhân viên Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam

Kết quả nghiên cứu cho thấy, trong số 5 nhân tố có tác động đến động lực làm việc của nhân viên Công ty Chứng khoán Công Thương, nhân tố hệ thống lương thưởng có tác động mạnh nhất ($\beta=0,325$), xếp thứ 2 là nhân tố phát triển năng lực cá nhân ($\beta=0,190$), xếp thứ 3 là nhân tố hài hòa giữa công việc và cuộc sống ($\beta=0,179$), xếp thứ tư là nhân tố cơ hội phát triển và ổn định công việc ($\beta=0,165$) và cuối cùng là nhân tố điều kiện làm việc ($\beta=0,154$)

4.2.1 Hoàn thiện hệ thống lương, thưởng công bằng và hợp lý

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng hệ thống lương, thưởng công bằng và hợp lý có tác động mạnh nhất đến động lực làm việc của nhân viên tại Công ty Chứng khoán Công Thương. Điều này cho thấy tầm quan trọng của hệ thống lương thưởng đối với doanh nghiệp trong việc tạo động lực và giữ chân nhân viên, đặc biệt là những nhân viên có năng lực làm việc. Để hoàn thiện hệ thống lương, thưởng của công ty luận văn đề xuất giải pháp áp dụng Hệ thống lương 3P nhằm mục đích tạo

một mức lương phù hợp với năng lực làm việc của nhân viên. Trong đó, số tiền lương mà nhân viên nhận được trong tháng sẽ bằng tổng của các yếu tố riêng lẻ. 3 yếu tố là:

P1 (Position): Lương Vị trí công việc - Trả lương theo vị trí công việc.

P2 (Person): Lương cá nhân (Con người) - Đánh giá năng lực so với tiêu chuẩn Công ty cần

P3 (Performance): Lương thành tích (Kết quả) - Căn cứ vào kết quả công việc mà họ đóng góp cho Công ty

Ví dụ: Một nhân viên có $P1 = 5.000.000đ$, $P2 = 4.000.000đ$, trong tháng đó đạt được lương hiệu quả $P3 = 6.500.000đ$; thì tháng đó doanh nghiệp cần trả lương cho nhân viên đó số tiền 15.500.000đ.

Hệ thống lương 3P tạo ra một môi trường trọng dụng nhân tài và có chế độ đãi ngộ tương xứng với năng lực và thành tích của nhân viên. Đây là một yếu tố cực kỳ quan trọng trong doanh nghiệp. Yếu tố này không chỉ giúp giữ chân người tài, tạo sự gắn bó lâu dài giữa doanh nghiệp với nhân viên mà còn là điểm sáng thu hút các ứng viên trong tuyển dụng bằng cách đánh trúng tâm lý ban đầu của họ - một chính sách lương hấp dẫn.

Tính minh bạch và công bằng trong doanh nghiệp được cải thiện dựa vào triển khai hệ thống 3P khi tính lương. Thay vì phải trả lời rất nhiều câu hỏi từ phía nhân viên như tại sao lại có sự chênh lệch giữa lương của hai người, thành tích này có giá trị gì không, làm thế nào để được khen thưởng, ... thì doanh nghiệp chỉ cần công khai hệ thống tính lương 3P trong nội bộ. Mọi thắc mắc đều được giải đáp khi nhìn vào các yếu tố trong hệ thống này. Nhờ việc trả lương theo thực lực cá nhân, doanh nghiệp cũng khai thác được năng lực của nhân viên. Nếu như trước kia, nhân viên thường có suy nghĩ chỉ cần đảm bảo khả năng hoàn thành đầy đủ việc được giao, thì với chính sách trả lương nhiều hơn cho người giỏi và người làm việc hiệu quả, tự khắc nhân viên sẽ có mục tiêu và động lực phấn đấu trong công việc.

Đồng thời, bằng cách đánh giá hiệu năng trên cơ sở thành tích chung, doanh nghiệp đã tạo được sự gắn kết giữa cá nhân với kết quả chung của tập thể, từ đó dễ

dàn xây dựng và triển khai chiến lược phát triển chung. Về quy trình và công thức tính toán lương, quả thực việc tính toán kết hợp giữa 3 yếu tố để cho ra mức lương cuối cùng mất nhiều thời gian và công sức hơn cách thức truyền thống. Tuy nhiên, xét trong chiến lược lâu dài, việc chuẩn hoá một hệ thống lương sẽ tránh được những sai lầm chủ quan trong chi trả lương cho nhân viên, và có sẵn khung sườn để áp dụng khi bạn muốn mở rộng quy mô nhân sự. Quy trình trả lương theo phương pháp 3P

Bước 1: Tiêu chuẩn hóa các chức danh công việc

- Xác định chuỗi giá trị của doanh nghiệp.
- Xây dựng hệ thống tiêu chuẩn về sơ đồ nhân sự, các phòng ban.
- Xác định hệ thống chức danh và mô tả công việc trong toàn Doanh nghiệp.

Bước 2: Tiêu chuẩn hóa các mô tả và tiêu chuẩn công việc

- Tiêu chuẩn hóa và xây dựng bảng mô tả công việc.
- Xác định các yếu tố để đánh giá vị trí công việc.
- Xây dựng hệ thống tiêu chuẩn/ mức mong đợi công việc cho từng vị trí.
- Đánh giá năng lực thực tế của các nhân viên.
- Tổng hợp năng lực.

Bước 3: Xây dựng bảng lương theo vị trí và năng lực của nhân viên

- Xây dựng bảng lương theo từng vị trí.
- Tổng hợp và tính lương.

Bước 4: Xây dựng hệ thống bảng lương cho các vị trí (lương cơ bản, lương thưởng, ...)

- Xác định mục tiêu chiến lược của Doanh nghiệp.
- Xác định các yếu tố chính dẫn đến thành công và đạt các mục tiêu đã đề ra.
- Xây dựng hệ thống KPI cho các cấp độ tổ chức.
- Áp dụng KPI cho các bộ phận, phòng ban.
- Xây dựng hệ thống bảng lương, thưởng, phạt... theo hiệu suất làm việc.

Bước 5: Triển khai áp dụng bảng tính lương 3P và chỉnh sửa nếu có sai sót

Doanh nghiệp bắt đầu tiến hành triển khai áp dụng hệ thống tính lương 3P và có điều chỉnh nếu cần thiết.

4.2.2 Hoàn thiện cơ chế phát triển năng lực cá nhân

Cơ hội được phát triển năng lực cá nhân là nhân tố xếp thứ hai có tác động đến động lực làm việc trong nghiên cứu này, qua đó có thể thấy, do đặc thù của ngành chứng khoán, năng lực cá nhân của nhân viên có vai trò hết sức quan trọng và là yếu tố cấu thành năng lực của tổ chức, bên cạnh đó nghiên cứu đã chỉ ra rằng khi được phát huy năng lực cá nhân, nhân viên sẽ có động lực làm việc mạnh mẽ và cống hiến hết mình cho doanh nghiệp. Năng lực của tổ chức chính là năng lực của từng cá nhân tạo nên, được bồi dưỡng, phát triển thành năng lực cốt lõi đặc trưng của mỗi tổ chức.

Như vậy, công ty cần lựa chọn, phát triển, không ngừng tìm cách nâng cao và sử dụng hiệu quả năng lực làm việc của từng cá nhân. Quá trình trên bắt đầu từ việc xác định những năng lực cần thiết, lựa chọn các cá nhân có năng lực phù hợp, sử dụng và khai thác năng lực, thường xuyên đánh giá và đào tạo, bồi dưỡng năng lực đáp ứng với yêu cầu mới. Việc xác định và xây dựng các cấp độ tiêu chuẩn năng lực cho mỗi vị trí công việc chuyên môn khác nhau là hết sức quan trọng. Cần có các cơ chế để nhân viên có thể phát huy hết năng lực của mình.

Các ý tưởng tiên bộ hình thành từ tư duy và hành động tự tin. Vì vậy, Công ty cần đặc biệt chú trọng phát triển nhân sự, thể mạnh và ý thức sáng tạo của nhân viên. Công ty cần cung cấp khung chương trình bền vững. Trong các cuộc phỏng vấn trình độ chuyên môn tiêu chuẩn hóa, các nhà quản lý và nhân viên thường xuyên trao đổi riêng về các mục tiêu phát triển. Các kiến nghị và ý tưởng của nhân viên luôn được quan tâm đặc biệt. Thông qua đó, mỗi nhân viên có thể cùng định hình và thúc đẩy sự phát triển cá nhân một cách có trách nhiệm. Chúng tôi tăng cường phát triển bản thân nhân viên của mình và thể mạnh của họ.

Bên cạnh đó trình độ chuyên môn tối ưu là mảnh đất nuôi dưỡng các ý tưởng táo bạo và sáng tạo, giải quyết vô vàn thách thức của một doanh nghiệp sử dụng công nghệ cao nhưng ngành chứng khoán. Dù thông qua các hội thảo kỹ thuật, đào

tạo nâng cao trong lĩnh vực công nghệ thông tin, quản lý chất lượng, ngôn ngữ hoặc các chủ đề và sản phẩm cụ thể của doanh nghiệp, Công ty cần luôn hỗ trợ nhân viên bằng phương pháp đào tạo tiên tiến.

Cần có cơ chế khuyến khích các thể hệ quản lý tương lai từ chính đội ngũ của doanh nghiệp. Trong khuôn khổ quá trình phân tích tiềm năng, xác định các nhân tài và xây dựng những con đường sự nghiệp cùng với nhân viên của mình.

4.2.3. Cân bằng giữa công việc và cuộc sống

Có thể nói việc cân bằng giữa công việc và cuộc sống của nhân viên có ảnh hưởng rất lớn tới động lực làm việc của nhân viên, cụ thể trong nghiên cứu này đã chỉ ra rằng, nếu nhân viên có sự cân bằng giữa cuộc sống và công việc sẽ tác động mạnh mẽ đến động lực làm việc cũng như sự cống hiến của nhân viên với doanh nghiệp, đây cũng chính là cơ sở để tác giả đề xuất giải pháp thứ 3 liên quan đến cơ chế cân bằng giữa công việc và cuộc sống của nhân viên.

Có một thực tế rất ít người quan tâm là áp lực công việc tại các doanh nghiệp trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt đã dẫn đến tình trạng mất cân bằng giữa công việc và cuộc sống. Hệ quả là có nhiều người lao động bị suy giảm sức khỏe nghiêm trọng, bị stress nặng do làm việc quá sức, năng suất lao động giảm. Để khắc phục những thực tế này, Công ty phải tạo ra được một hệ thống ghi nhận, theo dõi và đánh giá chặt chẽ các thỏa thuận giữa công ty và nhân viên. Nên xây dựng chương trình "One simple thing" (Một mong muốn đơn giản), cho phép mỗi nhân viên đề đạt một nguyện vọng cá nhân để giúp có thể làm việc hiệu quả hơn. Khi đưa ra thảo luận và được đồng ý, ý kiến này sẽ được ghi nhận rõ ràng trong "Kế hoạch phát triển nhân viên" và được theo dõi, đánh giá thường xuyên chung với kết quả kinh doanh.

Chủ động hạn chế nhân viên làm việc ngoài giờ; lương ngoài giờ; chăm sóc sức khỏe và tinh thần; kế hoạch làm việc linh hoạt như làm việc bán thời gian; làm việc tại nhà; giờ đến - giờ về linh hoạt; hỗ trợ nhân viên và gia đình; bảo hiểm sức khỏe cho nhân viên; kỳ nghỉ bắt buộc; nghỉ ốm; ngày nghỉ thưởng theo thâm niên... Đó là những tiêu chí mà các chuyên gia lao động đã tổng hợp, với mong muốn đưa

được chính sách cân bằng công việc và cuộc sống vào các chính sách quản lý để giảm thiểu những áp lực trong công việc của nhân viên.

4.2.4 Tạo cơ hội thăng tiến và ổn định công việc

Một môi trường làm việc lý tưởng không thể thiếu các cơ chế nhằm phát triển cơ hội thăng tiến của nhân viên cũng như làm cho họ cảm thấy yên tâm và ổn định với công việc hiện tại. Vì vậy một trong những hoạt động quản trị nhân sự là phải có các hoạt động phát triển, thăng tiến trong sự nghiệp cho nhân viên từ đó Công ty sẽ có một lực lượng lao động chất lượng hơn nhiều. Kết quả nghiên cứu của luận văn cũng cho thấy cơ hội thăng tiến và ổn định công việc là nhân tố thứ tư có ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên, từ kết quả này, luận văn có cơ sở để đề xuất giải pháp thứ 3 như sau:

Công ty cần có một kế hoạch lộ trình thăng tiến cụ thể sẽ cung cấp cho nhân viên cơ hội và định hướng rõ ràng về cách nâng cao kỹ năng cũng như phát triển lộ trình công danh của họ. Khi kỹ năng, chuyên môn được nâng cao, đội ngũ nhân viên có đầy đủ mọi thứ để giúp doanh nghiệp phát triển vượt bậc. Bằng cách xây dựng lộ trình thăng tiến cho nhân viên, doanh nghiệp sẽ gia tăng cơ hội giữ chân người tài. Đồng thời tạo nên sự gắn kết mạnh mẽ giữa người lao động với tổ chức.

Cần có khung xây dựng lộ trình công danh giúp nhân viên hiểu rõ chức năng về vị trí của họ. Bộ khung lộ trình thăng tiến chính là cơ sở để tạo nên chương trình định hướng và phát triển nghề nghiệp cho toàn thể đội ngũ. Ví dụ, muốn phát triển lộ trình thăng tiến của nhân viên hành chính nhân sự theo chiều dọc, nghĩa là nhân viên đó sẽ đi từ vị trí nhân viên hành chính nhân sự trở thành Giám đốc hành chính nhân sự. Trong quá trình xây dựng lộ trình thăng tiến cũng nên đề ra những khả năng chuyển hướng nhân viên sang chức vụ cùng cấp khác. Điều này giúp doanh nghiệp và nhân viên phát hiện con đường phù hợp nhất để khai phá hết tiềm năng của họ.

Với những nhân viên mới, hãy đề cập với họ về lộ trình trong quá trình hòa nhập. Về nhân viên hiện tại, hãy phổ biến cho họ trong cuộc họp đánh giá cá nhân.

Có lộ trình thăng tiến với từng nhân viên, Công ty cần đưa ra mục tiêu, kỳ vọng ngắn, dài hạn của nhân viên.

Các nhà quản lý không chỉ đánh giá hiệu suất của nhân viên. Mà đồng thời thảo luận về trình tự các công việc trong tương lai. Nên trao đổi về mong muốn, khó khăn của nhân viên để lộ trình thăng tiến sát với thực tế nhất. Để nhân viên thoải mái chia sẻ về định hướng phát triển cá nhân và các nhu cầu trong công việc. Từ đó Công ty có thể cân nhắc điều chỉnh các định hướng phù hợp. Ví dụ, với những nhân viên ở vị trí tuyển dụng, lộ trình thăng tiến nghề nhân sự sẽ cung cấp cho họ cái nhìn tổng quan về chặng đường phát triển của bản thân, nhờ đó nhân viên tuyển dụng sẽ dễ dàng đưa ra được những mong muốn cụ thể, đề cập đến các cơ hội phát triển cho bản thân của mình qua các cuộc trao đổi hay khảo sát thực tế.

4.2.5. Hoàn thiện điều kiện làm việc của doanh nghiệp

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân tố điều kiện làm việc có mức ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên với công việc. Một công việc dù được trả lương cao nhưng thời gian làm việc kéo dài liên tục nhân viên không có đủ thời gian nghỉ ngơi để tái tạo sức lao động hoặc nhân viên phải làm việc trong môi trường không sạch sẽ, không an toàn... đều có thể khiến nhân viên đến một lúc nào đó khi các nhu cầu cơ bản được thỏa mãn thì họ sẽ quan tâm đến nhu cầu an toàn và khi đó họ sẽ yêu cầu được đáp ứng hoặc sẽ rời khỏi tổ chức. Nhu cầu sinh lý và nhu cầu an toàn là hai nhu cầu cơ bản của con người (thuyết nhu cầu của Maslow). Việc thỏa mãn các nhu cầu này là vô cùng quan trọng. Việc tổ chức trang bị đầy đủ phương tiện làm việc cho nhân viên, nhân viên cảm thấy thoải mái và an toàn tại nơi làm việc, hài lòng đóng góp công sức vào sự phát triển chung của tổ chức.

Để tăng cường sự hài lòng của đội ngũ công chức trong công việc, Công ty Chứng khoán Công thương cần duy trì, phát huy những thế mạnh trong điều kiện làm việc hiện có. Đồng thời, khắc phục, cải thiện những mặt còn tồn tại trong điều kiện làm việc bằng một số giải pháp như xem xét phân bổ lại nhân sự, tuyển thêm nhân viên để giảm tải khối lượng công việc hiện tại. Trước tiên, Phòng Tổ chức cán bộ cần cân đối lượng nhân viên cùng với khối lượng công việc của từng phòng ban,

từng Vụ, Cục để bố trí lại nhân sự cho phù hợp. Theo đó, có thể tuyển thêm tùy vào nhu cầu thực tế của các bộ phận.

Ngoài ra, Công ty cần tăng cường hơn nữa kỷ luật lao động, củng cố lại nề nếp làm việc và sinh hoạt như: việc quy định và kiểm soát chặt chẽ giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi tránh tình trạng đi sớm về muộn, nói chuyện và làm việc riêng trong giờ làm việc.

KẾT LUẬN

Mục tiêu của nghiên cứu là đánh giá sự tác động của các biến chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên CTCP Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam, thông qua việc khảo sát các tài liệu có liên quan, nghiên cứu đã đưa ra mô hình gồm 8 nhân tố của chất lượng cuộc sống nơi làm việc sau khi kiểm định kết quả khảo sát sơ bộ và chính thức nghiên cứu đã được điều chỉnh thành 7 nhân tố bao gồm: Hệ thống lương thưởng công bằng, Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe, Sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống, Tuân thủ các quy định của tổ chức, Phát triển năng lực cá nhân,, Sự hòa nhập của tổ chức và Cơ hội thăng tiến và ổn định công việc.

Thông qua kết quả khảo sát của 348 nhân viên ngành chứng khoán, các kỹ thuật phân tích độ tin cậy, nhân tố khám phá, 7 nhân tố của mô hình chất lượng của sống nơi làm việc được đưa vào mô hình hồi quy đa biến. Kết quả phân tích cho thấy động lực làm việc chịu tác động nhiều nhất bởi nhân tố Hệ thống lương, thưởng công bằng, thứ 2 là nhân tố Sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống thứ 3 là nhân tố Cơ hội thăng tiến và ổn định công việc, thứ 4 là nhân tố Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe cuối cùng là nhân tố Phát triển năng lực cá nhân. Tuy nhiên kết quả phân tích PLS-SEM không cho thấy sự tác động nào của nhân tố Tuân thủ các quy định của tổ chức và Sự hòa nhập của tổ chức lên động lực làm việc của nhân viên. Bên cạnh đó kết quả cho thấy sự khác biệt của các biến trình độ học vấn và thâm niên công tác đối với động lực làm việc của nhân viên CTCP Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam.

Mặc dù nghiên cứu có những đóng góp nhất định về học thuật đó là tổng hợp, hiệu chỉnh mô hình chất lượng cuộc sống tại nơi làm việc và tác động của nó đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán. Và ý nghĩa của nghiên cứu đối với thực tiễn quản lý đó là chỉ ra được sự tác động và mức độ tác động của các nhân tố chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến động lực làm việc của nhân viên ngành chứng khoán. Tuy nhiên nghiên cứu cũng cho thấy những hạn chế nhất định như: Mẫu khảo sát mới chỉ thực hiện ở CTCP Chứng khoán Ngân hàng Công

thương Việt Nam, Các nhân tố độc lập mới chỉ giải thích được 63,8% sự biến thiên của nhân tố phụ thuộc, chưa lý giải được tại sao mức độ động lực làm việc của những nhân viên thuộc nhóm có thâm niên công tác từ 11-15 năm lại có động lực làm việc thấp hơn so với những nhóm có thâm niên công tác còn lại, phát hiện này cần có những nghiên cứu sâu hơn để giải thích.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Anh

1. Adhikari, D. R., & Gautam, D. K. (2010). Labor legislations for improving quality of work life in Nepal. *International Journal of law and management*.
2. Asgari, M. H., & Dadashi, M. A. (2011). Determining the relationship between quality of work life (QWL) and organizational commitment of Melli Bank staff in west domain of Mazandaran in 2009-2010. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(8), 682-687.
3. Asgari, M. H., Nojbaee, S. S., & Rahnama, O. (2012). The relationship between quality of work life and performance of Tonekabon guidance schools teachers. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(3), 2569-2575.
4. Baba, VV and Jamal, M (1991) Routinisation of job context and job content as related to employees quality of working life: a study of psychiatric nurses. *Journal of organizational behaviour*. 12. 379-386.
5. Beh, L. (2006). Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions (with Jegak Uli & Khairuddin Idris). *Maimunah Ismail, AAhad M. Osman-Gani, Shamsuddin Ahmad, Abdul Lateef Abdullah, Ismi Arif Ismail and Jamilah Othman (Eds.)*.
6. Björklund, C. (2001). *Work motivation studies of its determinants and outcomes*. Economic Research Institute, Stockholm School of Economics (Ekonomiska forskningsinstitutet vid Handelshögsk.) (EFI),.
7. Brooks, A. M. (2007). It's all about the motivation: Factors that influence employee motivation in organizations.
8. Buekema, L. (1987). Quality of reduction of working hour. Groningen: Karstapel, in, press.,
9. Dung, T. K., & Vy, N. N. L. (2020). Thang đo động viên nhân viên. *Tạp chí Phát triển Kinh tế*, 55-61.
10. Gani, A. (1993). Quality of Work Life (QWL) in a State Setting: Findings of an Empirical Study. *The Indian Journal of Labour Economics*, 36(4), 817-823.
11. Guay, F., Vallerand, R. J., & Blanchard, C. (2000). On the assessment of situational intrinsic and extrinsic motivation: The Situational Motivation Scale (SIMS). *Motivation and emotion*, 24(3), 175-213.

12. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
13. Hossain, M. I., Limon, N., Amin, M. T., & Asheq, A. S. (2018). Work Life Balance Trends: A Study on Malaysian GenerationY Bankers. *IOSR Journal of Business And Management*, 53(4), 1-9.
14. Hsu, M. Y., & Kernohan, G. (2006). Dimensions of hospital nurses' quality of working life. *Journal of advanced nursing*, 54(1), 120-131.
15. Huang, T., Lawler, J., & Lei, C. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 35(6), 735-750.
16. Al Muftah, H., & Lafi, H. (2011). Impact of QWL on employee satisfaction case of oil and gas industry in Qatar. *Advances in management and applied economics*, 1(2), 107.
17. Hussain, S. T., Lei, S., Akram, T., Haider, M. J., Hussain, S. H., & Ali, M. (2018). Kurt Lewin's change model: A critical review of the role of leadership and employee involvement in organizational change. *Journal of Innovation & Knowledge*, 3(3), 123-127.
18. Islam, M. Z., & Siengthai, S. (2009, July). Quality of work life and organizational performance: Empirical evidence from Dhaka Export Processing Zone. In *ILO Conference on Regulating for Decent Work, Geneva* (pp. 1-19).
19. Jabeen, F., Friesen, H. L., & Ghouli, K. (2018). Quality of work life of Emirati women and its influence on job satisfaction and turnover intention. *Journal of Organizational Change Management*.
20. Kleinginna, P. R., & Kleinginna, A. M. (1981). A categorized list of emotion definitions, with suggestions for a consensual definition. *Motivation and emotion*, 5(4), 345-379.
- Kline, T. J. (2005). *Psychological testing: A practical approach to design and evaluation*. Sage Publications.
21. Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., & Lee, D. J. (2010). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. *Journal of business research*, 63(1), 20-26.
22. Leblebici, D. (2012). Impact of workplace quality on employee's productivity: case study of a bank in Turkey. *Journal of Business Economics and Finance*, 1(1), 38-49.

23. MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Zhang, S., & Hong, S. (1999). Sample size in factor analysis. *Psychological methods*, 4(1), 84.
24. Mirvis, P. H., & Lawler III, E. E. (1984). Accounting for the quality of work life. *Journal of Organizational Behavior*, 5(3), 197-212.
25. Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170-181.
26. Mullins, L. J. (2007). *Management and organisational behaviour*. Pearson education.
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013). QUALITY OF WORKLIFE OF EMPLOYEES IN PRIVATE TECHNICAL INSTITUTIONS. *International journal for quality research*, 7(3).
27. Nunnally, J. C. (1978). An overview of psychological measurement. *Clinical diagnosis of mental disorders*, 97-146.
28. Reddy, T. N., Inthiyaz, K., & Subramanyachary, P. (2019). Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Employee Commitment amongst Bank Employees.
29. Rethinam, G. S., & Ismail, M. (2008). Constructs of quality of work life: a perspective of information technology professionals. *European journal of social sciences*, 1.
30. Robbins, S. (1989). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications*. Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice – Hall.
31. Sahni, J. QUALITY OF WORK LIFE (QWL), QUALITY OF LIFE (QOL) AND HAPPINESS: EXPLORING THE LINKAGES FOR MILLENNIAL WORKFORCE.
32. Saraji, G. N., & Dargahi, H. (2006). Study of quality of work life (QWL). *Iranian journal of public health*, 8-14.
33. Serey, T. T. (2006, April). Choosing a robust quality of work life. In *Business forum* (Vol. 27, No. 2, p. 7). California State University, Los Angeles, School of Business and Economics.
34. Tabassum, A., RAhMAN, T., & Jahan, K. U. R. S. I. A. (2011). Quality of work life among male and female employees of private commercial banks in Bangladesh. *International Journal of Economics and Management*, 5(1), 266-282.

35. Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296.
36. Van Griethuijsen, R. A., Van Eijck, M. W., Haste, H., den Brok, P. J., Skinner, N. C., Mansour, N., ... & BouJaoude, S. (2015). Global patterns in students' views of science and interest in science. *Research in science education*, 45(4), 581-603.
37. Van Laar, D. L., Edwards, J. A. & Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life (QoWL) scale for Healthcare Workers. *Journal of Advanced Nursing*. 60(3), 325–333.
38. Walton, R.E. (1975). Criteria for quality of working life. In Davis, L.E., Cherns, A.B. and Associates (Eds.) *The quality of working life*, the free press (pp. 91-104). New York: NY
39. Wright, P. M., Dunford, B. B., & Snell, S. A. (2001). Human resources and the resource based view of the firm. *Journal of management*, 27(6), 701-721.
40. Yadav, R. K., & Dabhade, N. (2014). Work life balance and job satisfaction among the working women of banking and education sector-A comparative study. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 21, 181-201.
41. Yong, A. G., & Pearce, S. (2013). *A beginner's guide to factor analysis: Focusing on exploratory factor analysis*. *Tutorials in quantitative methods for psychology*, 9(2), 79-94.

Tiếng Việt

42. Thu, B. T. M. Lê Nguyễn Đoan Khôi (2014), “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên trực tiếp sản xuất ở Tổng công ty Lắp máy Việt Nam (LILAMA)”. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 35, 66-78.
43. Giao, H. N. K., & Vuong, B. N. (2016). *Ảnh hưởng của các yếu tố văn hóa doanh nghiệp đến sự gắn bó của nhân viên với tổ chức tại Công ty CP CMC Telecom Thành Phố Hồ Chí Minh*, *Tạp chí Kinh tế - Kỹ thuật*, 13, 1, pp. 87-101.
44. Nguyễn Đình Tuấn (2009), “*Phát triển con người Việt Nam thời kỳ đổi mới từ quan điểm đến hành động*”, *Tạp chí Nghiên cứu con người*, (4), tr.13-23.
45. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS – 2 tập*, Nhà xuất bản Hồng Đức, TP.HCM.

PHỤ LỤC

BẢNG HỎI KHẢO SÁT

ID:.....

PVV:.....

Xin chào Anh/chị

Tôi tên là Trần Huy Hoàng, đang công tác tại CTCP Chứng khoán Ngân hàng Công thương Việt Nam. Hiện nay tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu TÁC ĐỘNG CỦA CÁC YẾU TỐ CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG NƠI LÀM VIỆC ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN CHỨNG KHOÁN.

Mục đích của cuộc khảo sát này nhằm phục vụ nghiên cứu khoa học, không có mục đích kinh doanh. Rất mong anh chị vui lòng dành chút thời gian để trả lời các câu hỏi sau đây. Không có quan điểm nào là đúng hoặc sai, tất cả các ý kiến đóng góp của Anh/Chị đều là thông tin hữu ích và rất có giá trị cho đề tài nghiên cứu này. Rất mong nhận được sự hợp tác của Anh/Chị.

A. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG LÀM VIỆC VÀ ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC

Xin Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của mình về các phát biểu dưới đây bằng cách tích vào ô tương ứng để chọn 1 trong 5 mức độ. 1. Hoàn toàn không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Bình thường; 4. Đồng ý; 5. Rất đồng ý.

Stt	Câu phát biểu	Mức độ đồng ý				
I	CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG LÀM VIỆC					
D1	Hệ thống lương, thưởng, công bằng và hợp lý					
1	Tôi được trả mức lương tương xứng với công việc tôi đang làm	1	2	3	4	5
2	Tiền lương được trả công bằng	1	2	3	4	5
3	Tôi hài lòng với chế độ phúc lợi công ty	1	2	3	4	5
4	Tiền thưởng tương xứng với kết quả tôi đóng góp	1	2	3	4	5
5	Công ty trả lương dựa trên những trọng trách công việc được phân công	1	2	3	4	5
D2	Điều kiện làm việc an toàn và đảm bảo sức khỏe					
6	Thời gian làm việc hàng tuần được quy định hợp lý	1	2	3	4	5
7	Khối lượng công việc phù hợp	1	2	3	4	5

Stt	Câu phát biểu	Mức độ đồng ý				
8	Nơi làm việc mang lại cho tôi cảm giác an toàn, thoải mái	1	2	3	4	5
9	Công ty có quy trình làm việc rõ ràng, hợp lý	1	2	3	4	5
10	Tại nơi làm việc được trang bị và cung cấp đầy đủ trang thiết bị để làm công việc của mình	1	2	3	4	5
11	Khi cần thời gian nghỉ phép gấp vài ngày để giải quyết việc cá nhân, gia đình, công ty linh hoạt giải quyết	1	2	3	4	5
D3	Phát triển năng lực cá nhân					
12	Tôi được quyền đưa ra quyết định đối với những công việc tôi phụ trách	1	2	3	4	5
13	Được tạo điều kiện thực hiện công việc có tính chất quan trọng	1	2	3	4	5
14	Công ty tạo mọi điều kiện cho tôi tiến bộ các kỹ năng của mình	1	2	3	4	5
15	Công ty giúp tôi hiểu rõ yêu cầu, trách nhiệm công việc của mình	1	2	3	4	5
16	Tôi cảm thấy năng lực của bản thân phù hợp với yêu cầu của công việc	1	2	3	4	5
D4	Cơ hội phát triển nghề nghiệp và công việc ổn định					
17	Công ty luôn tạo cơ hội thăng tiến nghề nghiệp cho nhân viên làm việc tốt	1	2	3	4	5
18	Công ty tạo điều kiện cho tôi tham gia các lớp huấn luyện kỹ năng để hoàn thành tốt công việc ở vị trí khác trong thời gian sắp tới	1	2	3	4	5
19	Công việc hiện tại của tôi rất ổn định	1	2	3	4	5
20	Định hướng lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng	1	2	3	4	5
D5	Sự hòa nhập trong tổ chức					
21	Nhân viên của công ty được đối xử công bằng không phân biệt	1	2	3	4	5
22	Mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên tốt					
23	Tôi hài lòng với mối quan hệ với cấp trên của mình	1	2	3	4	5
24	Khi có việc cần giúp đỡ tôi nhận được sự hỗ trợ nhiệt tình từ bạn đồng nghiệp	1	2	3	4	5
25	Khi có sáng kiến, ý tưởng mới phù hợp trong bộ phận luôn được	1	2	3	4	5

Stt	Câu phát biểu	Mức độ đồng ý				
	ủng hộ					
D6	Tuân thủ các quy định của tổ chức					
26	Công ty tôn trọng và tuân thủ quyền lợi của người lao động và đảm bảo đầy đủ	1	2	3	4	5
27	Công ty có quy định và chính sách tuân theo luật lao động	1	2	3	4	5
28	Công việc hiện tại cho phép tôi tận dụng được những năng lực mà mình vẫn có	1	2	3	4	5
29	Nhân viên có điều kiện tham gia phát biểu ý kiến của mình trong công việc	1	2	3	4	5
D7	Cân bằng giữa công việc và cuộc sống					
30	Tôi có thời gian dành cho các hoạt động cá nhân	1	2	3	4	5
31	Thời gian làm việc, nghỉ ngơi hợp lý	1	2	3	4	5
32	Tôi có thể cân bằng giữa nhu cầu công việc và đời sống cá nhân	1	2	3	4	5
33	Tôi có thời gian dành cho gia đình	1	2	3	4	5
34	Có sự mệt mỏi và căng thẳng trong công việc	1	2	3	4	5
II	KẾT QUẢ LÀM VIỆC					
39	Tôi cảm thấy được thúc đẩy bởi công việc	1	2	3	4	5
40	Tôi cảm thấy được kích thích bởi các nhiệm vụ trong công việc	1	2	3	4	5
41	Tôi tự nguyện mang công việc của cơ quan về nhà làm	1	2	3	4	5
42	Tôi tự nguyện làm việc ngay cả trong giờ nghỉ trưa	1	2	3	4	5
43	Tôi mong chờ được trở lại công việc sau kỳ nghỉ	1	2	3	4	5
44	Tôi không muốn chuyển công ty, muốn gắn bó lâu dài với công ty	1	2	3	4	5
45	Nhân viên công ty sẵn sàng hy sinh quyền lợi bản thân để đạt thành tích tốt trong công việc	1	2	3	4	5

B. THÔNG TIN CÁ NHÂN

Anh/Chị vui lòng cho biết thêm một số thông tin cá nhân bằng cách đánh dấu X vào số ô phù hợp:

1. Giới tính

- ☐ Nam ☐ Nữ

2. Độ tuổi

- ☐ Dưới 25 tuổi ☐ Từ 26 đến 35 tuổi
☐ Từ 36 đến 45 tuổi ☐ Từ 45 tuổi trở lên

3. Thâm niên công tác

- ☐ Dưới 3 năm ☐ Từ 5 đến dưới 10 năm
☐ Từ 3 đến dưới 5 năm ☐ Trên 10 năm

4. Trình độ học vấn

- ☐ Sau đại học ☐ Đại học
☐ Cao đẳng ☐ Trung cấp
☐ PTTH hoặc thấp hơn