

NGHIÊN CỨU ẢNH HƯỞNG CỦA SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC ĐỐI VỚI LÒNG TRUNG THÀNH CỦA NHÂN VIÊN: TRƯỜNG HỢP KHÁCH SẠN CENTURY RIVERSIDE TẠI THÀNH PHỐ HUẾ

NGUYỄN QUỐC KHÁNH¹, NGUYỄN HOÀNG ĐÔNG^{2,*}
LÊ VĂN HOÀI³, HỒ CÔNG NGHIỆP⁴

¹Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế

²Khoa Quản lý lễ hành, trường Du lịch - Đại học Huế

³Khoa Quản lý lễ hành, trường Du lịch - Đại học Huế

⁴Khoa Sư phạm Giáo dục Nghệ nghiệp, trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Quy Nhơn

*Email: nhdong@hueuni.edu.vn

Tóm tắt: Mục tiêu của nghiên cứu này là nhằm nghiên cứu ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc đối với lòng trung thành của nhân viên trong môi trường khách sạn. Nghiên cứu này sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng và khảo sát toàn bộ tổng thể với 70 nhân viên hiện đang làm việc tại khách sạn Century Riverside thành phố Huế. Mô hình nghiên cứu dựa trên việc kế thừa các thang đo nghiên cứu trước đây về lĩnh vực này ở trong và ngoài nước được điều chỉnh lại cho phù hợp với điều kiện thực tế tại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cho thấy tất cả các thành phần nghiên cứu đều ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức. Trong đó có 4 nhân tố “Thu nhập và phúc lợi”; “Điều kiện làm việc”; “Quan hệ với đồng nghiệp”; “Bản chất công việc” là những nhân tố có ảnh hưởng mạnh mẽ đến lòng trung thành của họ. Nghiên cứu này là giúp các nhà quản lý kinh doanh khách sạn có thêm cơ sở để hiểu rõ hơn các nhân tố nào ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên và từ đó gia tăng ý định gắn bó với tổ chức và từ đó họ có thể đưa ra những chính sách hợp lý hơn trong việc giữ chân nhân viên, giúp khách sạn ổn định về mặt nhân sự.

Từ khóa: Hài lòng trong công việc, khách sạn Century Riverside, lòng trung thành, nhân viên.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trước khi có sự xuất hiện của đại dịch Covid-19, du lịch Thừa Thiên Huế đã và đang có sự phát triển mạnh mẽ. Nghị quyết 03 NQ/TU của tỉnh về phát triển du lịch – dịch vụ của tỉnh giai đoạn 2016 – 2020 và tầm nhìn đến năm 2030 chỉ rõ: “Tập trung phát triển mạnh du lịch, dịch vụ thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn; phấn đấu đến năm 2020 đưa Thừa Thiên Huế trở thành một trong những điểm đến hàng đầu của cả nước và khu vực; đến năm 2030, xây dựng Thừa Thiên Huế trở thành điểm đến ngang hàng với với các thành phố di sản văn hóa thế giới” (thuathienhue.gov.vn, 2017). Để thực hiện được mục tiêu trên, Thừa Thiên Huế xác định phải đồng bộ hóa các nhiệm vụ, giải pháp để du lịch bứt phá. Trong đó, giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của các cơ sở lưu trú là giải pháp được đánh giá quan trọng hàng đầu (thuathienhue.gov.vn, 2017).

Trong bối cảnh nguồn khách du lịch sụt giảm nghiêm trọng do chịu sự tác động của dịch bệnh Covid_19, rất nhiều nhân sự du lịch khách sạn buộc phải nghỉ việc hoặc nhảy việc sang một lĩnh vực khác (Mai Anh, 2021). Do đó, khi du lịch phục hồi có thể xảy ra sự thiếu hụt nguồn nhân lực có chất lượng cao trong lĩnh vực này và các nhà kinh doanh khách sạn sẽ lại phải đối mặt với nguy cơ thiếu hụt, không ổn định về nhân sự. Vì sao nhân viên lại thiếu trung thành đối với tổ chức? Đây là những yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức? Trên thế giới đã có nhiều nghiên cứu về quan hệ giữa sự thỏa mãn và lòng trung thành của nhân viên, như: Mayer và Schoorman (1992) (Mayer, 1992); Meyer và Allen (1996) (Meyer, 1996); Bellingham (2004); Elizabeth (2006) (B. E. Elizabeth, 2006); Ekmekçi (2011) (Ekmekci, 2006). Tuy nhiên, ở Việt Nam những nghiên cứu sâu về khía cạnh này trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn vẫn còn khá khiêm tốn. Do đó, có thể nói nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên khách sạn trong bối cảnh chuẩn bị cho sự phục hồi của ngành du lịch sau đại dịch Covid_19 có ý nghĩa quan trọng. Điều đó có thể giúp các nhà kinh doanh khách sạn có những chính sách tốt trong việc giữ chân nguồn nhân sự chất lượng cao, phục vụ cho chiến lược kinh doanh của khách sạn trong tương lai.

1.1. Các nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên với tổ chức

Lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức là một trong những chủ đề được rất nhiều học giả trong nước và trên thế giới quan tâm khi nghiên cứu về hành vi tổ chức. Tuy nhiên, khái niệm này đến nay vẫn chưa đạt đến một sự nhất trí. Ngày nay, sự thừa nhận phổ biến là lòng trung thành của nhân viên có cả khía cạnh trung thành hành vi và trung thành thái độ. Lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức thể hiện qua quá trình làm việc lâu dài cùng tổ chức (Cook, 1980); ý định hoặc mong muốn duy trì trạng thái là thành viên của tổ chức (Mowday, 1979); ý định ở lại lâu dài của nhân viên với tổ chức mặc dù có nơi khác có lời đề nghị lương bổng hấp dẫn hơn (Stum, 2001); sẵn lòng giới thiệu công ty mình như một nơi làm việc tốt; sẵn lòng giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ của công ty (Man Power inc, 2002). Những người có lòng trung thành cao với tổ chức là những người có mức độ thỏa mãn với công việc cao hơn và ít rời bỏ tổ chức hơn những người có mức độ trung thành thấp. Thật vậy, sự thỏa mãn thường được đo lường cùng với lòng trung thành (Mowday, 1979). Sự thỏa mãn công việc có thể là nhân tố duy nhất (Price, 1996); (Williams, 1986) hoặc là cùng với các nhân tố khác (Kim, 1996) có ảnh hưởng đến lòng trung thành của cá nhân đối với tổ chức.

1.2. Mối quan hệ giữa các sự hài lòng trong công việc đối với lòng trung thành của nhân viên

Khi nghiên cứu ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc đối với lòng trung thành của nhân viên, các kết quả nghiên cứu trước đây đều cho thấy mối quan hệ tác động lẫn nhau giữa sự hài lòng trong công việc đối với lòng trung thành với tổ chức. Chẳng hạn, nghiên cứu của Wallace D. Boeve (2007) cho thấy, bản chất công việc là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự thỏa mãn trong công việc nói chung (Wallace, 2007). Nghiên cứu của Trần Thị Kim Dung (2005) cho thấy, phúc lợi thể hiện sự quan tâm của doanh nghiệp đến đời sống của người lao động, có tác dụng kích thích nhân viên trung thành, gắn bó với doanh nghiệp. Nghiên cứu của Elizabeth Best (2006) cho thấy, điều kiện làm việc có mối

quan hệ dương đối với sự hài lòng chung. Cũng trong nghiên cứu trên của Elizaberth Best (2006) cho thấy, sự ủng hộ và tương tác của đồng nghiệp có ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc (B. E. Elizabeth, 2006). Nghiên cứu của Mathieu & Zajac' (1990); Currivan (1999) cho thấy, khi nhân viên luôn nhận được sự hỗ trợ của cấp trên thì họ sẽ gắn kết hơn với tổ chức (Mathieu, 1990); (Currivan, 1999). Nghiên cứu của Smith và cộng sự (1969) cho thấy, sự thỏa mãn đối với đào tạo trong công việc có quan hệ rõ rệt đối với sự thỏa mãn trong công việc nói chung (Smith, 1969). Nghiên cứu của Jinou và Shi (2007), cho thấy, năng lực chuyên môn càng cao, khả năng thay đổi công việc của người lao động càng lớn (Jinlou Shi, 2007).

Xuất phát từ những lý do trên, mục tiêu nghiên cứu này của chúng tôi là đo lường mức độ sự thỏa mãn các yếu tố liên quan đến công việc ảnh hưởng như thế nào đến lòng trung thành của nhân viên trong môi trường khách sạn. Từ đó, chúng tôi đưa ra các giả thiết nghiên cứu sau:

H1: Bản chất công việc có ảnh hưởng đến lòng trung thành với tổ chức của người nhân viên và mang dấu (+)

H2. Thu nhập và phúc lợi có ảnh hưởng đến lòng trung thành với tổ chức của người nhân viên và mang dấu (+)

H3. Điều kiện làm việc có ảnh hưởng đến lòng trung thành với tổ chức của người nhân viên và mang dấu (+)

H4. Mọi quan hệ với đồng nghiệp có ảnh hưởng đến lòng trung thành với tổ chức của người nhân viên và mang dấu (+)

H5. Mọi quan hệ với cấp trên có ảnh hưởng đến lòng trung thành với tổ chức của người nhân viên và mang dấu (+)

H6. Đào tạo và thăng tiến có ảnh hưởng đến lòng trung thành với tổ chức của người nhân viên và mang dấu (+)

H7. Năng lực bản thân có ảnh hưởng đến lòng trung thành với tổ chức của người nhân viên và mang dấu (+)

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Mẫu nghiên cứu

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu, chúng tôi quyết định lựa chọn phương pháp lựa chọn toàn bộ tổng thể khi tiến hành khảo sát để tăng tính đại diện, chúng tôi tiến hành khảo sát toàn bộ 70 nhân viên của khách sạn, với tư cách toàn bộ những nhân viên hiện đang làm việc tại thời điểm khảo sát. Trong thời điểm tiến hành khảo sát, do vẫn đang chịu ảnh hưởng của Covid-19 nên chúng tôi lựa chọn phương pháp khảo sát online thông qua công cụ google driver. Để tiến hành khảo sát chúng tôi tiến hành tiếp xúc với bộ phận quản lý nhân sự của khách sạn thông qua họ để gửi đường link google driver cho những nhân viên hiện đang làm việc tại khách sạn.

Sau khi thu thập và kiểm tra, có 2 mẫu bị loại bỏ, 68 mẫu hợp lệ. Kết quả như sau: xét theo giới tính, trong số 68 mẫu nghiên cứu có 25 nam (36,8%) và 43 nữ (63,2%); xét theo độ tuổi, có 4 mẫu dưới 25 tuổi (5,9%), có 39 mẫu từ 25 đến dưới 35 tuổi (57,4%), có 19 mẫu

từ 35 đến dưới 44 tuổi (27,9%) và có 6 mẫu từ 45 đến 54 tuổi (8,8%); xét theo trình độ học vấn, có 6 mẫu có trình độ trung học phổ thông trở xuống (8,8%), có 16 mẫu có trình độ trung cấp (23,5%), có 12 mẫu có trình độ cao đẳng (17,6%) và 34 mẫu có trình độ đại học (50,5%); xét theo thâm niên, có 7 mẫu có thâm niên công tác dưới 3 năm (10,3%), 29 mẫu có thâm niên từ 3-5 năm (42,6%), và có 32 mẫu có thâm niên trên 5 năm (47,1%).

2.2. Công cụ đo lường

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu, chúng tôi sử dụng hai thang đo sau:

Thứ nhất, thang đo chỉ số mô tả công việc đã sửa đổi (Adjust job descriptive Index- AJDI) của Trần Thị Kim Dung và Trần Hoài Nam (2005) được sử dụng để đánh giá mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên khách sạn Century Riverside tại Thừa Thiên Huế (Trần Thị Kim Dung và Trần Hoài Nam, 2005). Thang đo được xây dựng trên cơ sở thang đo chỉ số mô tả công việc (Job descriptive Index - JDI) của Smith và cộng sự (1969). Phiên bản tiếng Việt của thang đo này có tất cả 45 item với 8 tiểu thang đo. Bao gồm, tiểu thang đo bản chất công việc (5 item); tiểu thang đo thu nhập và phúc lợi (8 item); tiểu thang đo điều kiện làm việc (8 item); tiểu thang đo quan hệ với đồng nghiệp (5 item); tiểu thang đo quan hệ với cấp trên (8 item); tiểu thang đo cơ hội đào tạo và thăng tiến (7 item); tiểu thang đo năng lực bản thân (4 item). Phiên bản Tiếng Việt của thang đo có độ tin cậy thể nào? Trong nghiên cứu này Chỉ số Cronbach' Alpha của tiểu thang đo bản chất công việc là 0,93; tiểu thang đo thu nhập và phúc lợi là 0,84; tiểu thang đo điều kiện làm việc là 0,81; tiểu thang đo quan hệ với đồng nghiệp là 0,80; tiểu thang đo quan hệ với cấp trên là 0,71; tiểu thang đo cơ hội đào tạo và thăng tiến là 0,87.

Thứ hai là thang đo lòng trung thành của nhân viên, dựa vào mô hình thang đo lòng trung thành của nhân viên của Nachnagauer và Riedl (2002) và thành phần trung thành trong thang đo OCQ (Mowday và cộng sự, 1979), được Trần Thị Kim Dung và Morris, Abraham (2005) điều chỉnh cho phù hợp với điều kiện Việt Nam (Trần Thị Kim Dung, 2005). Phiên bản tiếng Việt của thang đo này bao gồm 7 item. Trong nghiên cứu này Chỉ số Cronbach' Alpha của thang đo này là 0.91.

2.3. Xử lý thống kê

Các phép thống kê được sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm: một là, thống kê mô tả để giúp nghiên cứu có cái nhìn tổng quát về khách thể nghiên cứu; hai là, phân tích tương quan nhị biến để xác định mối liên hệ mật thiết giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc; ba là, phân tích hồi quy tuyến tính để xác định cụ thể trọng số tác động của từng biến độc lập lên biến phụ thuộc.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc đối với lòng trung thành của nhân viên với tổ chức

Phân tích mối tương quan nhị biến giữa sự hài lòng trong công việc đối với lòng trung thành với tổ chức là dựa trên việc phân tích hệ số tương quan để tìm ra mối liên quan mật thiết giữa các biến liệu có hay không sự tương quan với nhau. Kết quả phân tích tương quan được thể hiện ở Bảng 1.

Bảng 1. Tương quan giữa sự hài lòng trong công việc đối với lòng trung thành với tổ chức

	(F1)	(F2)	(F3)	(F4)	(F5)	(F6)	(F7)	(F8)
(F1)	1							
(F2)	.577**	1						
(F3)	.517**	.658**	1					
(F4)	.484**	.600**	.744**	1				
(F5)	.304*	.294*	.360**	.482**	1			
(F6)	.228	.328**	.493**	.509**	.209	1		
(F7)	.173	.271*	.272*	.235	.293	.268*	1	
(F8)	.683**	.816**	.816**	.789**	.405**	.499**	.211	.1
Sig	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.084	.000

Chú thích: * : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu từ nguồn điều tra trên SPSS năm 2021

F1: Bản chất công việc; F2 : Thu nhập và phúc lợi; F3: Điều kiện làm việc; F4: Quan hệ với đồng nghiệp; F5: Quan hệ với cấp trên; F6: Đào tạo và thăng tiến; F7: Năng lực bản thân F8: Trung thành với tổ chức.

Kết quả bảng 1 cho thấy, có mối tương quan thuận giữa kết quả dữ liệu cho thấy có mối tương quan thuận giữa “Bản chất công việc” với “Lòng trung thành với tổ chức” ($r = 0.683, p < 0.01$). Điều này có nghĩa là nếu người nhân viên cảm thấy bằng lòng với các yếu tố liên quan đến bản chất công việc hơn thì họ sẽ có xu hướng gia tăng lòng trung thành với tổ chức hơn và ngược lại. Tương tự như vậy, dữ liệu cũng cho ta thấy có mối tương quan thuận giữa “Thu nhập và phúc lợi” với “Lòng trung thành với tổ chức” ($r = 0.816, p < 0.01$). Điều này có nghĩa là nếu người nhân viên cảm thấy bằng lòng với các yếu tố liên quan đến thu nhập và phúc lợi hơn thì họ sẽ có xu hướng gia tăng lòng trung thành với tổ chức hơn và ngược lại. Đối với biến “Điều kiện làm việc” dữ liệu thu được cũng cho ta thấy có mối tương quan thuận giữa “Điều kiện làm việc” với “Lòng trung thành với tổ chức” ($r = 0.816, p < 0.01$). Điều này có nghĩa là nếu người nhân viên cảm thấy bằng lòng với các yếu tố liên quan đến điều kiện làm việc hơn thì họ sẽ có xu hướng gia tăng lòng trung thành với tổ chức hơn và ngược lại. Đối với biến “Quan hệ với đồng nghiệp” dữ liệu thu được cũng cho ta thấy có mối tương quan thuận giữa “Quan hệ với đồng nghiệp” với “Lòng trung thành với tổ chức” ($r = 0.789, p < 0.01$). Điều này có nghĩa là nếu người nhân viên cảm thấy bằng lòng với các yếu tố liên quan đến quan hệ với đồng nghiệp hơn thì họ sẽ có xu hướng gia tăng lòng trung thành với tổ chức hơn và ngược lại. Đối với biến “Quan hệ với cấp trên” dữ liệu thu được cũng cho ta thấy có mối tương quan thuận giữa “Quan hệ với cấp trên” với “Lòng trung thành với tổ chức” ($r = 0.405, p < 0.01$). Điều này có nghĩa là nếu người nhân viên cảm thấy bằng lòng với các yếu tố liên quan đến quan hệ với cấp trên hơn thì họ sẽ có xu hướng gia tăng lòng trung thành với tổ chức hơn và ngược lại. Đối với biến “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” dữ liệu thu được cũng cho ta thấy có mối tương quan thuận giữa “Cơ hội đào tạo và thăng tiến” với “Lòng trung thành với tổ chức” ($r = 0.499, p < 0.01$). Điều này có nghĩa là nếu người nhân viên cảm thấy bằng lòng với các yếu tố liên quan đến cơ hội đào tạo và thăng tiến hơn thì họ sẽ có xu hướng gia tăng lòng trung thành với tổ chức hơn và ngược lại. Đối với biến “Năng lực

bản thân” dữ liệu thu được cũng cho ta thấy không có mối tương quan thuận giữa “Năng lực bản thân” với “Lòng trung thành với tổ chức” ($r = 0.211, p > 0.05$).

Để khẳng định trọng số mối liên hệ và mức độ tác động của các nhân tố liên quan đến sự hài lòng trong công việc tới lòng trung thành với tổ chức của nhân viên khách sạn Century Riverside tại thành phố Huế, chúng tôi tiếp tục thực hiện phân tích hồi quy đa biến. Kết quả thể hiện ở bảng 2.

Bảng 2. Kiểm định hồi quy giữa các nhân tố của công việc đối với lòng trung thành với tổ chức

Biến độc lập	Biến phụ thuộc	R^2	R^2 điều chỉnh	F	(β)	t	p
Bản chất công việc	Lòng trung thành với tổ chức	0.879	0.865	62.1***	0.210	3.681	0
Thu nhập và phúc lợi					0.370	5.636	0
Điều kiện làm việc					0.250	3.357	0.001
Quan hệ với đồng nghiệp					0.230	3.113	0.003
Quan hệ với cấp trên					0.012	0.24	0.811
Đào tạo và thăng tiến					0.079	1.882	0.065
Năng lực bản thân					0.102	-1.657	0.103

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu từ nguồn điều tra trên SPSS năm 2021

Kết quả hồi quy cho thấy công thức hồi quy có ý nghĩa thống kê $LTTVTC = 0.370^{*F2} + 0.250^{*F3} + 0.236^{*F4} + 0.210^{*F1}$

Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, trong 6 nhân tố liên quan đến sự hài lòng trong công việc thì "thu nhập và phúc lợi" có tác động dự báo mạnh mẽ nhất đối với lòng trung thành của nhân viên ($\beta = 0.370, p < 0.001$). Điều này có nghĩa là nếu người nhân viên cảm thấy bằng lòng với các yếu tố liên quan đến thu nhập và phúc lợi hơn thì họ sẽ có xu hướng gia tăng lòng trung thành với tổ chức hơn và ngược lại. Kết quả nghiên cứu này tương đồng với kết quả nghiên cứu trước của Trần Thị Kim Dung (2005) cho rằng phúc lợi thể hiện sự quan tâm của doanh nghiệp đến đời sống của người lao động, có tác dụng kích thích nhân viên trung thành, gắn bó với doanh nghiệp. Và Artz (2008) lại cho rằng phúc lợi có vai trò quan trọng trong việc xác định mức thỏa mãn công việc và lòng trung thành của nhân viên (Artz, 2008). Tiền lương và phúc lợi có liên quan đến quyết định bỏ nghề. Như vậy, sự gắn kết tổ chức có liên quan đến lợi ích cuộc sống của nhân viên (Mowday, 1979).

“Điều kiện làm việc” là nhân tố thứ hai có khả năng dự báo lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức ($\beta = 0.250, p < 0.001$). Điều này có nghĩa là nếu người nhân viên cảm thấy bằng lòng với các yếu tố liên quan đến điều kiện làm việc hơn thì họ sẽ có xu hướng gia tăng lòng trung thành với tổ chức hơn và ngược lại. Kết quả nghiên cứu này tương đồng với kết quả của nghiên cứu trước đây của Elizaberth Best (2006) nghiên cứu về sự thỏa mãn công việc của giáo viên trường trung học và tiểu học Krishna tại Chapel Hill, khảo sát trên đối tượng mẫu khá lớn gồm 620 giáo viên tham gia trả lời. Nghiên cứu đã trích dẫn điều kiện làm việc có mối quan hệ dương với sự hài lòng chung. Tương tự,

Saeed Karimi (2008) cũng đã nghiên cứu về sự hài lòng đối với công việc của 120 cán bộ giảng dạy tại trường đại học Bu-Ali Sina, Iran đã cho thấy rằng dựa vào những điều kiện làm việc ta có thể dự đoán được sự thỏa mãn của giảng viên.

Quan hệ với đồng nghiệp là nhân tố thứ ba có khả năng dự báo lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức ($\beta = 0.236, p < 0.01$). Điều này có nghĩa là nếu người nhân viên cảm thấy bằng lòng với các yếu tố liên quan đến quan hệ với đồng nghiệp hơn thì họ sẽ có xu hướng gia tăng lòng trung thành với tổ chức hơn và ngược lại. Kết quả nghiên cứu này tương đồng với kết quả của nghiên cứu trước đây của Nguyễn Hữu Lam (2007), cho thấy đối với phần lớn người lao động, công việc cũng thỏa mãn nhu cầu tương tác. Vì vậy, sẽ là không ngạc nhiên khi có những người cộng tác và hỗ trợ sẽ làm tăng sự thỏa mãn đối với công việc. Tương tự, kết quả nghiên cứu của Trần Thị Kim Dung (2005), cũng cho thấy, khi đi làm nhân viên thường được mong muốn thỏa mãn về các hành vi và các mối quan hệ đồng nghiệp tại nơi làm việc. Các học giả khác cũng đã tìm thấy tác động của sự ủng hộ của đồng nghiệp đến ý thức gắn kết của nhân viên (Price & Mueller 1986). Sự ủng hộ của đồng nghiệp cũng được tìm thấy là có tác động đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức (Mathieu & Zajac's 1990; Currivan 1999). Nghiên cứu của Edith Elizabeth Best (2006) cho thấy sự ủng hộ và sự tương tác của đồng nghiệp có ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của giảng viên, trong những trường có sự ủng hộ hay sự hợp tác giữa các đồng nghiệp đối với công việc tốt sẽ thỏa mãn cao hơn.

Bản chất công việc là nhân tố thứ tư có khả năng dự báo lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức ($\beta = 0.210, p < 0.001$). Điều này có nghĩa là nếu người nhân viên cảm thấy hài lòng với các yếu tố liên quan đến bản chất công việc hơn thì họ sẽ có xu hướng gia tăng lòng trung thành với tổ chức hơn và ngược lại. Kết quả nghiên cứu này tương đồng với kết quả của nghiên cứu trước đây của Wallace D. Boeve (2007), cho thấy bản chất công việc" là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự thỏa mãn công việc nói chung. Tương tự, trong nghiên cứu của Jaime X. Castillo, Jamie Cano (2004) cũng cho rằng "Bản chất công việc" là nhân tố thúc đẩy nhất về sự thỏa mãn đối với công việc của những cán bộ giảng dạy tại khoa Thực phẩm, Nông nghiệp và Môi trường tại trường đại học Bang Ohio (Jaime, 2004).

Không như mong đợi, các nhân tố "Quan hệ với cấp trên" ($\beta = 0.012, p > 0.05$), "Cơ hội đào tạo và thăng tiến" ($\beta = 0.079, p > 0.05$), "Năng lực bản thân" ($\beta = 0.102, p > 0.05$) không có tác dụng dự đoán lòng trung thành với tổ chức của nhân viên khách sạn Century Riverside tại thành phố Huế. Tuy không có tác dụng dự đoán lòng trung thành của nhân viên với tổ chức, nhưng kết quả phân tích tương quan cho thấy các nhân tố này có mối tương quan và tác động thuận chiều đến lòng trung thành của nhân viên. Điều này có nghĩa là nếu khách sạn Century Riverside chú ý hơn nữa đến các yếu tố trên thì cũng sẽ có tác dụng gia tăng lòng trung thành cho nhân viên làm việc tại đây.

4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT

4.1 Kết luận

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhân tố liên quan đến sự hài lòng trong công việc giải thích được 86,5% lòng trung thành của nhân viên với tổ chức. Trong đó Thu nhập và

phúc lợi ảnh hưởng lớn nhất, tiếp đến lần lượt là điều kiện làm việc, quan hệ với đồng nghiệp, bản chất công việc. Các nhân tố còn lại không có ảnh hưởng đến lòng trung thành với tổ chức.

4.2. Đề xuất

Từ kết quả nghiên cứu về các nhân tố của công việc ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức, chúng tôi có một số đề xuất sau:

- Khách sạn cần tập trung vào các chính sách liên quan đến thu nhập và phúc lợi cho người nhân viên. Trong lĩnh vực khách sạn, việc nhân viên nhảy việc từ khách sạn này sang khách sạn khác có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng, nhưng thường thì yếu tố liên quan đến thu nhập là yếu tố quan trọng vì họ thường có tâm lý so sánh thu nhập của khách sạn mà họ đang làm việc với khách sạn mà họ định chuyển đến. Do đó, khách sạn cần có những chính sách đãi ngộ thu nhập tương đương hoặc cao hơn cho nhân viên để họ không có ý định đứng núi này trong núi nọ, đặc biệt là với những nhân sự chính có tay nghề cao, kinh nghiệm làm việc lâu dài.

- Khách sạn cần tập trung vào các chính sách liên quan đến bản chất công việc. Khi những yếu tố liên quan đến bản chất công việc được sắp xếp, bố trí phù hợp ắt sẽ mang lại cho nhân viên sự thỏa mãn trong công việc và từ đó gia tăng lòng trung thành với tổ chức của người nhân viên. Do đó khách sạn cần có những chính sách cụ thể, thiết thực liên quan đến việc bố trí, sắp xếp, trao quyền cho nhân viên khi họ làm việc tại đây để ngày càng gia tăng, củng cố hơn nữa lòng trung thành và cống hiến tài năng của mình cho khách sạn.

- Khách sạn cần tập trung vào các chính sách liên quan đến điều kiện làm việc cho người nhân viên. Môi trường làm việc luôn được người lao động quan tâm bởi vì môi trường làm việc liên quan tới sự thuận tiện cá nhân song đồng thời nó cũng là nhân tố giúp họ hoàn thành tốt nhiệm vụ. Ngược lại, người lao động không thích những môi trường làm việc nguy hiểm, bất lợi và không thuận tiện... khách sạn cần nhận thức và có những chính sách thiết thực trong việc tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình làm việc của nhân viên để từ đó nâng cao hơn nữa lòng trung thành của nhân viên.

- Khách sạn cần tập trung vào các chính sách liên quan đến mối quan hệ với đồng nghiệp cho người nhân viên. Đối với phần lớn các công việc thì thời gian mỗi nhân viên làm việc với đồng nghiệp của mình là nhiều hơn so với thời gian làm việc với cấp trên. Do vậy, mối quan hệ của nhân viên với đồng nghiệp cũng ảnh hưởng đến sự thỏa mãn trong công việc và lòng trung thành của nhân viên với tổ chức. Từ kết quả nghiên cứu cho thấy, nhân viên khách sạn Century Riverside Thành phố Huế đánh giá rất cao mối quan hệ với đồng nghiệp khi họ làm việc tại đây và đó cũng là một trong những lý do khiến họ có tâm lý muốn gắn bó lâu dài với khách sạn. Chính vì thực tế đó, phía khách sạn cần quan tâm hơn nữa tạo môi trường làm việc thân thiện, đáng tin cậy, đề cao những giá trị văn hóa tốt đẹp của công sở, sự giúp đỡ lẫn nhau giữa những người lao động. Chính những giá trị tốt đẹp giữa những người đồng nghiệp có cùng chí hướng, cùng sở thích sở trường, cùng nhau đoàn kết, tin tưởng lẫn nhau trong các hoàn cảnh sẽ tạo nên sợi dây kết nối giữa họ với nhau và giữa họ với khách sạn.

4.3. Ý nghĩa thực tiễn

Về mặt khoa học: Nghiên cứu này bổ sung và hoàn thiện đo lường mô hình ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc đối với lòng trung thành của nhân viên với tổ chức, đặc biệt là lý luận về sự hài lòng trong công việc của nhân viên đối với những mô hình quản lý trong các doanh nghiệp có mô hình quản lý tương tự như mô hình doanh nghiệp tương tự với trường hợp nghiên cứu của bài báo này.

Về mặt thực tiễn: Thứ nhất, đây là nghiên cứu về ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc đối với lòng trung thành của nhân viên trong bối cảnh Covid_19. Thứ hai, đây là nghiên cứu đầu tiên đánh giá mức độ ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc đối với lòng trung thành của nhân viên đối với khách sạn Century Riverside tại thành phố Huế. Kết quả nghiên cứu này giúp các nhà quản lý khách sạn Century Riverside cũng như các khách sạn khác có mô hình quản lý tương tự có cái nhìn thực tế hơn trong việc nâng cao mức độ hài lòng của nhân viên từ đó có cái giải pháp nhằm nâng cao lòng trung thành của nhân viên của họ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Artz, B. (2008). Job Satisfaction Review of Labour. *Economics & Industrial Relations*, 22(2), 41-49.
- [2] Cook, J. a. W., T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52.
- [3] Currivan, D. B. (1999). The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover. *Human Resource Management Review*, 9, 495-524.
- [4] Ekmekci, B. E. (2006). A study on involvement and commitment of employees in Turkey. *Journal of Public Administration and Policy Research*,, 3(3), 68-73.
- [5] Elizabeth, B. E. (2006). *Job satisfaction of teachers in Krishna primary and secondary schools*. University of North Carolina at Chapel Hill.
- [6] Elizabeth, B. E. (2006). *Job satisfaction of teachers in Krishna primary and secondary schools*. University of North Carolina at Chapel Hill.
- [7] Jaime, X. C., Jamie Cano (2004). Factor explaining job satisfaction among faculty. *Journal of Agricultural Education*.
- [8] Jinlou Shi, Y. Z. (2007). The Human Resources Flow Problem. *International Journal of Nonlinear Science*, 3(3), 235-240.
- [9] Kim, S. W. P., J. L. Muller, C. W. Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital. *Human Relations*, 49(7), 947-976.
- [10] Mai Anh (2021). Giải pháp nào để du lịch Việt Nam "vượt khó" trong đại dịch?. *Tạp chí dangcongsan.vn*. 08/09/2021
- [11] Man Power inc. (2002). Internationnal Loyalty Survey Wiscosin USA. 75.
- [12] Mathieu, J. E. Z., D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin*, 108(2), 171.

- [13] Maye, R. C. S., F. D. (1992). Predicting participation and production outcomes through a two-dimensional model of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 35(3), 671-684.
- [14] Meyer, N. J. A., J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.
- [15] Mowday, R. T. S., R. M. Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*(53), 224-247.
- [16] Price, J. L. M., C. W. Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a U.S. Air Force hospital. *Human Relations*, 49(7), 947-976.
- [17] Smith, P. C. K., L. M. Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago, Rand McNally.
- [18] Stum, D. L. (2001). Maslow revisited: building the employee commitment pyramid. *Strategy and Leadership*, 29(4), 4-9.
- [19] Ủy ban Nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế (2017). *Đến năm 2020, du lịch - dịch vụ sẽ đóng góp trên 55% GRDP của tỉnh*, <http://thuathienhue.gov.vn>, truy cập tháng 3/2022.
- [20] Trần Thị Kim Dung, M., Abraham (2005). *Đánh giá ý thức gắn kết với tổ chức và sự thỏa mãn công việc trong bối cảnh Việt Nam*. Hội nghị khoa học quốc tế tháng 9/2005, Tp. Hồ Chí Minh.
- [21] Trần Thị Kim Dung, Trần Hoài Nam (2005). *Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ trung thành và kết quả làm việc của nhân viên trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa*. TP Hồ Chí Minh.
- [22] Wallace, D. (2007). *A National Study of Job Satisfaction factors among faculty in physician assistant education*. Eastern Michigan University.
- [23] Williams, L. J. H., J. T. (1986). Antecedents and Consequences of Satisfaction and Commitment in Turnover Models: A Reanalysis Using Latent Variable Structural Equation Methods. *Journal of Applied Psychology*, 71, 219-231.

Title: IMPACT OF JOB SATISFACTION ON LOYALTY OF EMPLOYEES – A CASE STUDY OF CENTURY RIVERSIDE HOTEL IN HUE CITY, VIETNAM

Abstract: This study aims to analyze the influence of job satisfaction on employee loyalty in a hotel. This study applied a quantitative research method with a sample of 70 employees who have been working at Century Riverside hotel in Hue city. The research model is based on the inheritance of previous research findings, which has been adjusted to adapt to experimental conditions in Vietnam. This study showed that four factors, namely "Income and welfare", "Working conditions", "Relation with colleagues", "Nature of work", have a considerable impact on employee's loyalty to the organization. This study also suggests some policy implications that could be useful advices for business managers in the hotel area.

Keywords: Job satisfaction, Century Riverside hotel, loyalty, employees.