

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - BIDV CHI NHÁNH THANH HOÁ

Lê Thị Nương¹

TÓM TẮT

Thực tế thấy rằng, nguồn nhân lực chính là một trong những yếu tố quan trọng nhất, quyết định đến sự thành công của doanh nghiệp. Doanh nghiệp sở hữu những con người tận tâm, nhiệt huyết với công việc thì cơ hội thành công rất lớn, và ngược lại. Nghiên cứu này, tác giả xác định các nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên ngân hàng BIDV chi nhánh Thanh Hoá và kiểm định mức độ tác động của các nhóm nhân tố này lên đối tượng nghiên cứu. Tác giả sử dụng số liệu điều tra sơ cấp bằng bảng câu hỏi được phát ra cho 150 nhân viên của BIDV chi nhánh Thanh Hóa. Kết quả nghiên cứu cho thấy, nhân tố “Lãnh đạo” có tác động mạnh nhất và nhân tố “Đồng nghiệp” có tác động yếu nhất đến sự hài lòng của nhân viên tại BIDV Thanh Hóa. Từ kết quả này, tác giả đưa ra một số gợi ý cho doanh nghiệp để nâng cao động lực làm việc, cụ thể là sự hài lòng của nhân viên BIDV Thanh Hóa.

Từ khóa: BIDV, nhân viên, sự hài lòng, Thanh Hóa.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo các nghiên cứu gần đây, ngành ngân hàng hiện đang là ngành có sức hấp dẫn rất lớn đối với người lao động, đồng thời cũng là ngành có cạnh tranh cao nhất trong thu hút lao động chất lượng cao (Nguyễn Thị Hải Yến, 2015). Vì vậy, việc thu hút và giữ chân lao động chất lượng cao là nhiệm vụ quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh cho các doanh nghiệp nói chung và hệ thống các ngân hàng thương mại nói riêng. Đặc biệt, trong bối cảnh chung hiện nay của ngành ngân hàng, khi kết quả kinh doanh phụ thuộc rất lớn vào chất lượng dịch vụ, mức độ ảnh hưởng và mối liên hệ giữa nhân viên với khách hàng thì việc đãi ngộ, tạo động lực để người lao động gắn bó dài lâu với doanh nghiệp là nhiệm vụ cần thiết hơn bao giờ hết. Tại ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Thanh Hoá, việc xây dựng chiến lược tuyển dụng, đãi ngộ được đặc biệt chú trọng nhằm giúp người lao động yên tâm công tác. Tuy nhiên chưa có nghiên cứu khảo sát định lượng nào mang tính tổng quan để đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên từ đó đề xuất xây dựng giải pháp chiến lược nâng cao hiệu quả đãi ngộ, hiệu quả kinh doanh của đơn vị. Xuất phát từ thực trạng trên, tác giả tiến hành nghiên cứu mức độ hài lòng của người lao động tại ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - BIDV chi nhánh Thanh Hoá nhằm tìm ra những nhân tố chính tác động đến mức độ hài lòng của khách hàng cũng như đề xuất giải pháp cho doanh nghiệp.

¹ Giảng viên khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức

2. NỘI DUNG

2.1. Cơ sở lý luận về sự hài lòng của người lao động

2.1.1. Khái niệm sự hài lòng của người lao động

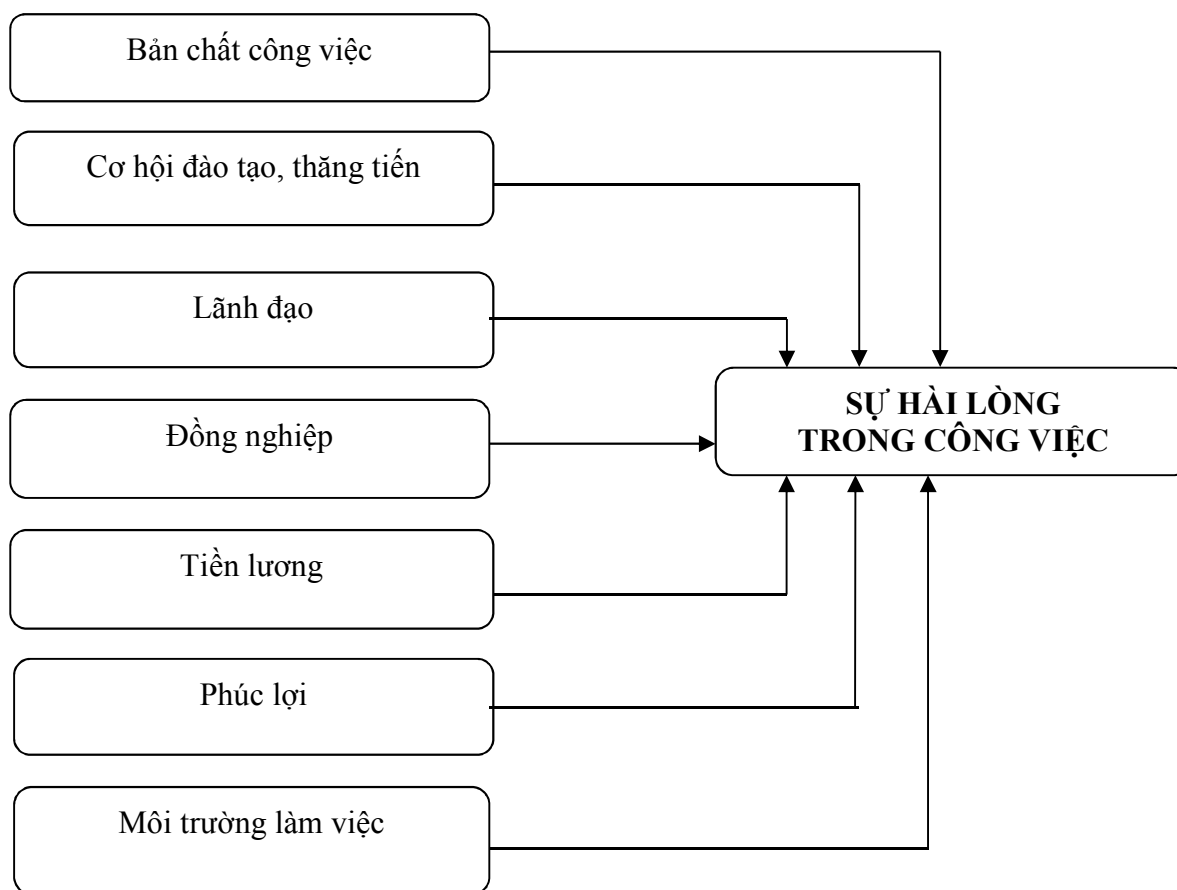
Sự hài lòng trong công việc có nhiều khái niệm khác nhau, theo Hoppock (1935), sự hài lòng với công việc là tổng hợp sự hài lòng về tâm lý, sinh lý và các yếu tố môi trường làm cho một người thật sự cảm thấy không còn gì mong muốn hơn về công việc của họ. Smith (1983) cho rằng sự hài lòng với công việc là cảm giác mà người lao động cảm nhận về công việc của họ. Tương tự, Spector (1997) cũng cho rằng sự hài lòng trong công việc của một người là cách người đó cảm nhận về công việc của họ ở những khía cạnh khác nhau. Ellickson và Logsdon (2002) ủng hộ quan điểm này, họ cho rằng sự hài lòng công việc là mức độ mà người lao động thích công việc của họ. Trong nghiên cứu này tác giả định nghĩa sự hài lòng là cảm giác thoải mái, dễ chịu cả về mặt cảm xúc, suy nghĩ và hành động của người lao động đối với công việc của họ.

2.1.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên

Cho đến nay, có rất nhiều nghiên cứu về sự hài lòng được tiến hành cho nhiều lĩnh vực kinh doanh khác nhau. Nghiên cứu của Qasim và cộng sự (2012) về “các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên trong công việc tại Pakistan” chỉ ra sự hài lòng của nhân viên được đo bằng môi trường làm việc, tiền thù lao, chế độ thăng tiến và sự đãi ngộ công bằng. Nghiên cứu của Hassan và cộng sự (2011) “Sự hài lòng của nhân viên trong các ngân hàng tư nhân tại Pakistan” chỉ ra nhân tố công việc đảm bảo, hoạt động của tổ chức, điều kiện làm việc, sự khích lệ và tiền thù lao có tác động chính đến sự hài lòng của nhân viên trong doanh nghiệp. Trong nghiên cứu của Nguyễn Thị Thúy Quỳnh (2012) về “Sự hài lòng của nhân viên Eximbank chi nhánh Đà Nẵng” chỉ ra bảy nhân tố: công việc, đào tạo thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp, tiền lương, phúc lợi, điều kiện làm việc ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên. Phan Thị Minh Lý (2011) “Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của các nhân viên trong các ngân hàng thương mại trên địa bàn Thừa Thiên - Huế” chỉ ra sáu nhân tố: tính chất và áp lực công việc; thu nhập và các chế độ đãi ngộ; quan hệ và đối xử; triển vọng phát triển của ngân hàng và năng lực lãnh đạo; điều kiện làm việc; và cơ hội đào tạo và thăng tiến có mối quan hệ với sự hài lòng của nhân viên. Sau khi tham khảo các nghiên cứu trước cũng như phỏng vấn các nhân viên trong ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - BIDV chi nhánh Thanh Hoá, tác giả đề xuất bảy nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên trong ngân hàng BIDV Thanh Hóa, bao gồm: Bản chất công việc, tiền lương, đồng nghiệp, lãnh đạo, đào tạo và thăng tiến, môi trường làm việc, phúc lợi.

2.2. Mô hình đề xuất nghiên cứu

Kế thừa các nghiên cứu trước đây, kết hợp với phân tích hoàn cảnh thực tế tại ngân hàng BIDV Thanh Hóa, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:



Các giả thiết nghiên cứu được đề xuất như sau:

- H1: Công việc càng tốt thì mức độ hài lòng của nhân viên càng cao;
- H2: Đào tạo và thăng tiến càng tốt thì mức độ hài lòng của nhân viên càng cao;
- H3: Lãnh đạo càng tốt thì mức độ hài lòng của nhân viên càng cao;
- H4: Đồng nghiệp càng tốt thì mức độ hài lòng của nhân viên càng cao;
- H5: Tiền lương càng tốt thì mức độ hài lòng của nhân viên càng cao;
- H6: Phúc lợi càng tốt thì mức độ hài lòng của nhân viên càng cao;
- H7: Điều kiện làm việc càng tốt thì mức độ hài lòng của nhân viên càng cao.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

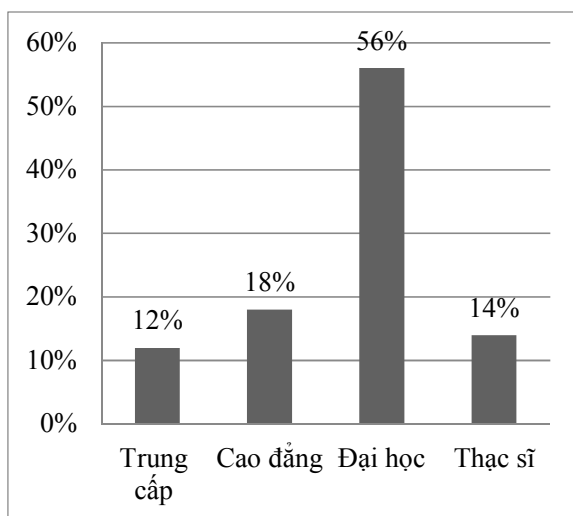
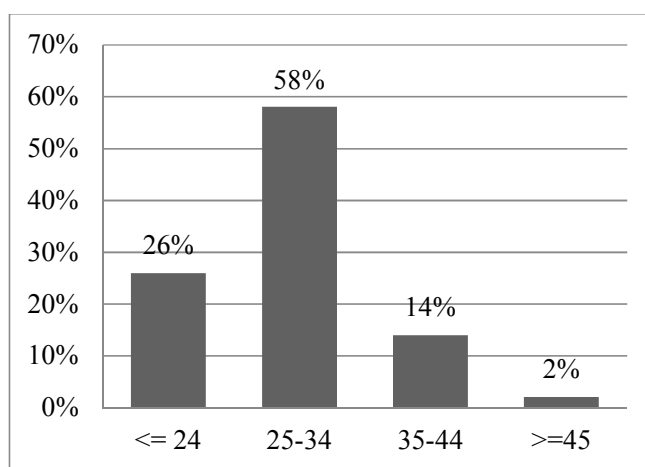
Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu phi ngẫu nhiên, thuận tiện theo quy tắc lấy mẫu của Gorsuch (1983) và Kline (1979) với lượng phần tử mẫu tối thiểu là 100 sẽ đảm bảo tính tin cậy của nghiên cứu. Với kích thước mẫu nghiên cứu dự kiến tối thiểu là 100 phần tử, tác giả đã phát ra 150 phiếu điều tra. Nghiên cứu này sử dụng các câu hỏi ở dạng thang đo Likert 5 điểm: 1 - Hoàn toàn không đồng ý và 5 - hoàn toàn đồng ý. Đối tượng điều tra được xác định là nhân viên làm việc tại các chi nhánh của ngân hàng BIDV trên địa bàn Thanh Hóa. Sau khi dữ liệu đã được thu thập xong thì được làm sạch và tiến hành phân tích với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 16.0 bằng các phương pháp phân tích định lượng.

2.4. Kết quả nghiên cứu

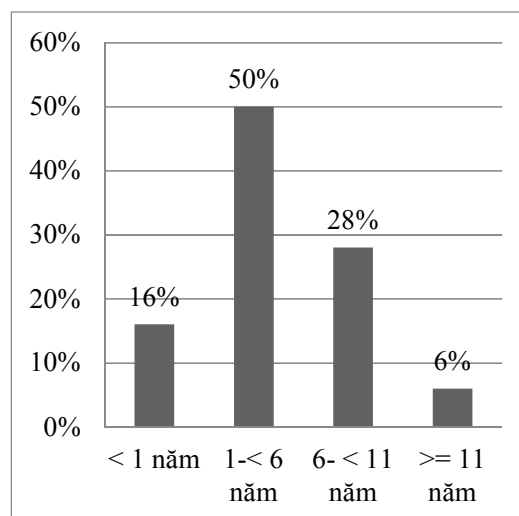
2.4.1 Mô tả mẫu

Tổng số bảng câu hỏi phát ra là 150/158 nhân viên, tổng số bản câu hỏi khảo sát thu về là 112. Sau khi kiểm tra, có 100 bản câu hỏi đạt yêu cầu. Thống kê cho thấy: Tỷ lệ nữ giới chiếm hơn 70%; Hơn 60% nhân viên có thời gian công tác dưới 10 năm, cho thấy rằng tuổi đời của cán bộ nhân viên ngân hàng là khá trẻ; 80% cán bộ nhân viên tại ngân hàng có trình độ từ đại học trở lên, tuy nhiên tỷ lệ trên đại học còn khá khiêm tốn; Không có người quản lý nào tham gia trả lời câu hỏi. Trong số những người được điều tra thì có đến 70% là đã lập gia đình.

Hình 1. Biểu đồ nhóm tuổi của nhân viên



Hình 2. Trình độ học vấn của đối tượng tham gia khảo sát



Hình 3. Thời gian công tác của đối tượng tham gia khảo sát

(Nguồn: Tác giả điều tra)

2.4.2. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Các thang đo đều có hệ số Cronbach Alpha nằm trong khoảng cho phép từ 0.6 đến 0.9 và hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0.3 nên đạt yêu cầu và đưa vào phân tích nhân tố.

Thang đo các thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên.

Chạy lần 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.529
Approx. Chi-Square		684.588
Bartlett's Test of Sphericity	df	351
	Sig.	.000

Kết quả phân tích EFA lần1: sig=0.000, hệ số KMO=0.529 (>0.5), chứng tỏ phân tích nhân tố là thích hợp để sử dụng. Tại mức Eigenvalue = 1.536 cho phép trích được 7 nhân tố từ 27 biến quan sát và tổng phương sai trích được là 69.277% (>50%). Như vậy phương sai trích đạt yêu cầu. Dựa vào bảng Rotated Component Matrix, một biến có hệ số tải nhỏ hơn 0.6 là “Phúc lợi 3” nên biến này sẽ bị loại. Tiếp tục phân tích nhân tố khám phá lần hai với 26 biến còn lại.

Chạy lần 2: (với 26 biến loại bỏ biến PL3 vì hệ số tải = 0.537 < 0.6)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.551
Approx. Chi-Square		658.672
Bartlett's Test of Sphericity	df	325
	Sig.	.000

Kết quả phân tích EFA lần2: sig = 0.000, hệ số KMO = 0.551 (>0.5), chứng tỏ phân tích nhân tố là thích hợp để sử dụng. Tại mức Eigen value = 1.397 cho phép trích được 7 nhân tố từ 26 biến quan sát và tổng phương sai trích được là 70.343% (>50%). Như vậy phương sai trích đạt yêu cầu. Dựa vào bảng Rotated Component Matrix, không có biến nào có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0.6, do đó cả 26 biến quan sát được sử dụng làm thang đo.

Thang đo sự hài lòng của nhân viên

Hệ số KMO = 0.75(>0.5) với sig = 0.000 nên đạt yêu cầu. Giá trị Eigenvalue là 2.647 và phương sai trích được là 82.222% (>50%). Các hệ số tải nhân tố của các biến đều lớn hơn 0.8 nên các biến đạt yêu cầu.

Kiểm định giả thiết của nghiên cứu

Theo ma trận tương quan thì các biến về “mức lương”, “công việc”, “lãnh đạo”, “đồng nghiệp” và điều kiện làm việc có sự tương quan chặt chẽ với biến hài lòng ở mức ý nghĩa 5% (sig.<0.05). Các biến còn lại bao gồm biến “đào tạo”, “thăng tiến” và “phúc lợi” không có sự tương quan với biến hài lòng ở mức ý nghĩa 5% (sig.>0.05).

**Bảng 1. Mô hình tóm tắt sử dụng phương pháp
Enter Model Summary(b)**

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Thống kê thay đổi					Durbin - Watson
					R ² thay đổi	F thay đổi	df1	df2	Sig. F thay đổi	
1	.875 ^a	.765	.738	.31447	.765	28.616	6	128	.000	1.859

**Bảng 2. Kết quả hồi quy sử dụng phương pháp
EnterCoefficients (a)**

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
1 (Hằng số)	-2.875	.482		-5.964	.000		
LU	.398	.070	.433	5.703	.000	.926	1.079
CV	.367	.075	.389	4.870	.000	.838	1.193
LD	.414	.085	.373	4.889	.000	.916	1.092
DN	.258	.076	.267	3.373	.002	.856	1.168
DKLV	.372	.085	.324	4.364	.000	.970	1.031

Biến dự báo: (hằng số), LU, CV, LD, DN, DKLV

Biến phụ thuộc: HL

Mô hình hồi quy gồm 5 biến đạt mức ý nghĩa 0.05.

Với hệ số $R^2 = 0.765$ có nghĩa là có khoảng 76.5% phương sai của sự hài lòng được giải thích bởi 5 biến độc lập. Trong các biến trên không có hiện tượng đa cộng tuyến (do tất cả các giá trị VIF của các biến đều nhỏ hơn 10).

Ta có, phương trình hồi quy sau:

$$\text{SHLV} = (-2.875) + 0.398 \text{LU} + 0.367 \text{CV} + 0.414 \text{LD} + 0.258 \text{DN} + 0.372 \text{DKLV}$$

Kết quả hồi quy cho thấy thành phần “lãnh đạo” có ý nghĩa quan trọng nhất đối với sự hài lòng của nhân viên (có hệ số lớn nhất), kế đến lần lượt là “mức lương”, “điều kiện làm việc”, “công việc” và cuối cùng là “đồng nghiệp”.

2.5. Đề xuất giải pháp để nâng cao sự hài lòng của nhân viên

2.5.1 Nâng cao chất lượng đội ngũ lãnh đạo

Hơn 60% người được khảo sát chưa hài lòng về lãnh đạo nhất là về sự ghi nhận những đóng góp của nhân viên cho thấy sự lắng nghe và phương pháp điều hành của các nhà quản lý của ngân hàng là chưa thật sự tốt. Ngoài ra với chính sách thăng tiến hấp dẫn và công bằng, cũng là một phương thức cải thiện hơn chất lượng đội ngũ lãnh đạo của ngân hàng giúp ngân hàng thực hiện được mục tiêu phát triển, tạo niềm tin mạnh mẽ hơn cho nhân viên vào triển vọng phát triển hơn trong tương lai.

2.5.2. Cải thiện thu nhập

Có hơn một nửa số nhân viên chưa hài lòng với chế độ đãi ngộ của ngân hàng về mặt tài chính (bao gồm tiền lương, tiền thưởng và phúc lợi). Doanh nghiệp nên thăm dò ý kiến của nhân viên về vấn đề này để cải thiện mức tiền lương, tiền thưởng, phúc lợi cho hợp lý và hấp dẫn để nhân viên cảm thấy xứng đáng với công sức mà họ cống hiến, và tạo cho họ động lực để làm việc hiệu quả hơn.

2.5.3. Cải thiện môi trường làm việc

Mặc dù nhân viên hiện tại đang hài lòng về điều kiện làm việc và quan hệ với đồng nghiệp, nhưng các ngân hàng cũng nên quan tâm cải thiện hơn nữa để tạo môi trường làm việc thân thiện hơn, đối xử công bằng hơn. Bởi vì nhân viên hài lòng nhưng ở mức độ chưa cao với điểm trung bình là 3,49 và 3,52. Để cải thiện yếu tố này, ngân hàng cần đầu tư hơn nữa về điều kiện cơ sở vật chất tại nơi làm việc. Thực tế thì tại những nơi giao dịch với khách hàng mới được đầu tư, trang bị về yếu tố vật chất, tuy nhiên, khu vực làm việc của nhân viên cũng cần được chú trọng để nâng cao hiệu quả làm việc. Thông qua các hoạt động công đoàn để tạo mối quan hệ tốt đẹp giữa các nhân viên với nhau, đặc biệt là những nhân viên ở các bộ phận làm việc khác nhau hay khác phòng giao dịch.

2.5.4. Hoàn thiện công việc

Ngân hàng cần có sự phân công, bố trí công việc cho phù hợp với đặc điểm của từng bộ phận giúp nhân viên đảm đương tốt hơn công việc ở vị trí họ đảm trách. Cần hoàn thiện các bản mô tả công việc, cung cấp những phương tiện và công cụ hỗ trợ để nhân viên có thể hoàn thành tốt công việc của mình. Ngoài ra, chính sách tuyển dụng của ngân hàng cũng cần hoàn thiện để đảm bảo tuyển được những con người có năng lực chuyên môn và kỹ năng thực hiện tốt công việc.

2.5.5. Điều chỉnh chính sách đào tạo và thăng tiến

Mặc dù đào tạo thăng tiến không được tìm thấy có sự tương quan với mức độ hài lòng chung, nhưng khi được hỏi về chính sách này thì có rất nhiều người tỏ vẻ không hài lòng. Vì vậy, ngân hàng cần đặc biệt quan tâm đến việc khuyến khích nhân viên học tập nâng cao trình độ, nhất là những vị trí lãnh đạo chủ chốt. Đồng thời chính sách thăng tiến cần công bằng, hấp dẫn để tạo động lực cho nhân viên nỗ lực, phấn đấu, gắn bó hơn và ra sức đóng góp cho sự phát triển của ngân hàng.

3. KẾT LUẬN

Với kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng của nhân viên tại ngân hàng còn ở mức thấp, do đó ngân hàng cần tập trung mạnh vào những vấn đề như nâng cao chất lượng đội ngũ lãnh đạo, tiền lương, thưởng, phụ cấp, thăng tiến. Bên cạnh đó là hoàn thiện hơn nữa công việc và môi trường làm việc tại ngân hàng, từ đó tạo cho nhân viên thái độ làm việc tích cực, nhiệt tình, tin tưởng trung thành và đóng góp nhiều hơn cho sự phát triển chung của ngân hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Gorsuch, R.L. (1983) *Factor analysis*, 2nd Edition, L. Erlbaum Associates, Hillsdale.
- [2] Hassan, Y., Kashif-ud-din., Mir, Z., Ahmad, K., Mateen, K., Ahmad, W and Nasir, A. B (2011), *Job satisfaction in Private Banking Sector of Pakistan*, Global Journal Inc (USA), 11(12)
- [3] Hoppock, R. (1935), *Job Satisfaction*, New York: Haper and Bros.
- [4] Kline, P. (1979), *Psychometrics and psychology*, London: Academic Press.
- [5] Nguyễn Thị Hải Yến (2015), *Nghiên cứu nhu cầu lao động trong hệ thống ngân hàng Sacombank*, Báo cáo thường niên của Sacombank.
- [6] Nguyễn Thị Thúy Quỳnh (2012), *Sự hài lòng của nhân viên Exibank chi nhánh Đà Nẵng*, Luận văn thạc sỹ Trường Đại học Đà Nẵng.
- [7] Phan Thị Minh Lý (2011), *Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên trong các ngân hàng thương mại trên địa bàn Thừa Thiên-Huế*, Tạp chí khoa học và công nghệ, Đại học Đà Nẵng, 3 (44), pp. 186-192
- [8] Qasim, s., Cheema, F and Syed, N (2012), *Exploring Factors Affecting Employees' Job Satisfaction at Work*, Journal of Management and Social Sciences, 8(1), pp.31-39.
- [9] Smith et al (1983), *Organizational citizenship Behavior: Its Nature and antecedent*, Journal of Applied Psychology, 68, pp. 53 - 663.
- [10] Spector (1997), *Job satisfaction application assessment, Causes and consequences*, Thousand Oaks, California.

A STUDY ON JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES WORKING AT BANK FOR INVESTMENT AND DEVELOPMENT OF VIETNAM - BIDV THANH HOA BRANCH

Le Thi Nuong

ABSTRACT

The fact is that employees are one of the most important determinants of business success or failure. If the business possesses workers who are really dedicated to the business, motivated to work for the business, the opportunity for business success is great, and vice versa. Based on the theory of employee satisfaction, this study identifies the groups of factors that affect the satisfaction of employees at BIDV branch in Thanh Hoa and test the impact of these groups of factors on the subject of the study. The author used primary survey data in questionnaire which was distributed to 150 employees working at branches of BIDV in Thanh Hoa province. It tried to test 7 hypotheses. The results show that the “leadership” factor has the strongest impact on employee satisfaction, whereas the “coworker” factor has the weakest impact on staff satisfaction at BIDV Thanh Hoa. From this result, the author gives some suggestions for businesses to improve motivation, namely the satisfaction of employees at BIDV Thanh Hoa.

Keywords: *BIDV, staff, satisfaction, Thanh Hoa.*