

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ VÀ KỸ THUẬT CƠ ĐIỆN LẠNH R.E.E

Nguyễn Văn Tân¹, Nguyễn Thị Phương Thảo², Nguyễn Đình Cầu^{3*}

¹Trường Đại học Lạc Hồng, Số 10 Huỳnh Văn Nghệ, Bàu Long, Biên Hòa, Đồng Nai, Việt Nam

²Trường Đại học Đồng Nai, Số 9, Lê Quý Đôn, P Tân Hiệp, TP Biên Hòa, Đồng Nai, Việt Nam

³Công ty Cổ phần, Dịch vụ và Kỹ thuật REE, Số 364 Cộng Hòa, Phường 13, Q. Tân Bình, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Tác giả liên hệ: caunguyen170782@gmail.com

THÔNG TIN BÀI BÁO

Ngày nhận: 26/7/2023
Ngày hoàn thiện: 09/8/2023
Ngày chấp nhận: 15/8/2023
Ngày đăng: 20/9/2023

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là tìm ra yếu tố tác động, đo lường và đánh giá các yếu tố tác động đến mức độ lòng trung thành của người lao động. Nhóm tác giả nghiên cứu theo phương pháp định tính và định lượng, bài báo khảo sát và thu hồi được 255 phiếu trả lời hợp lệ. Tiến hành đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, các yếu tố biến quan sát được đưa vào phân tích hồi quy tuyến tính bội. Nội dung chính của bài nghiên cứu là tìm hiểu cơ sở lý thuyết về các vấn đề liên quan đến lòng trung thành của nhân viên, dựa vào thực tiễn chúng tôi đã đưa ra mô hình nghiên cứu gồm: (1) Tiền lương, (2) Phúc lợi, (3) Môi trường làm việc, (4) Đào tạo và thăng tiến, (5) Bản chất công việc, (6) Lãnh đạo. Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất các hàm ý quản trị từng bước nâng cao lòng trung thành của người lao động đang làm việc tại Công ty R.E.E trong hiện tại và cho tương lai.

TỪ KHÓA

Lương; Phúc lợi;
Bản chất công việc;
Môi trường làm việc;
Đào tạo và thăng tiến;
Lòng trung thành.

FACTORS AFFECTING EMPLOYEES' LOYALTY: A STUDY AT R.E.E MECHANICAL & ELECTRICAL ENGINEERING JOINT STOCK COMPANY

Nguyen Van Tan¹, Nguyen Thi Phuong Thao², Nguyen Dinh Cau^{3*}

¹Lac Hong University, No. 10 Huynh Van Nghe St., Bàu Long ward, Bien Hoa, Dong Nai, Viet nam

²Dong Nai University, No. 9, Le Quy Don, Tan Hiep Ward, Bien Hoa City, Dong Nai, Vietnam

³*REE Coporation, No. 364 Cong Hoa, Ward 13, Tan Binh District, Ho Chi Minh City, Vietnam

*Corresponding Author: caunguyen170782@gmail.com

ARTICLE INFO

Received: July 26, 2023
Revised: Aug 9, 2023
Accepted: Aug 15, 2023
Published: Sep 20, 2023

ABSTRACT

The aim of the study is to determine, measure and evaluate factors affecting the level of employees' loyalty. A study at R.E.E mechanical & electrical engineering joint stock company in HCM City. The authors applied both qualitative and quantitative methods. The paper has surveyed and got 255 valid answer sheets at R.E.E company. Processing evaluating the scale's reliability through Cronbach's Alpha coefficient and exploratory factor analysis EFA, observed variable factors running multiple linear regression have been analyzed. The main content of the study is to find out the theoretical basis of the issues related to employees' loyalty. Basing on the reality we have developed a research model with 6 factors as follows: (1) Salary, (2) Benefits, (3) Working environment, (4) Training and promotion, (5) Nature of work, (6) Leadership. Basing on the results, the authors proposed managerial implications to improve the loyalty at R.E.E company in the coming time.

KEYWORDS

Salary; Benefits;
Nature of work;
Working environment;
Training and promotion;
Loyalty of employees.

Doi: <https://doi.org/10.61591/jslhu.15.318>

Avaiable online at: <https://js.lhu.edu.vn/index.php/lachong>

1. GIỚI THIỆU

1.1 Thông tin chung về Công ty R.E.E

- Tên Công ty: Công ty Cổ phần Dịch vụ & Kỹ thuật Cơ điện lạnh R.E.E

- Ngày hoạt động: 29/12/1993

- Giấy phép kinh doanh: 0300741143

- Mã số thuế: 0302660700

- Địa chỉ: 364 Cộng Hòa, P.13, Q. Tân Bình, TP.HCM

- Văn hóa Công ty: “Hiệu quả”

Năm 1977: Công ty được thành lập sau này đổi tên thành Công ty Cổ phần Dịch vụ & Kỹ thuật Cơ điện lạnh R.E.E.

Năm 1993: R.E.E là một trong những đơn vị đầu tiên ở Việt Nam thực hiện cổ phần hóa, mở đường cho việc nâng cao năng lực cạnh tranh.

Năm 2009: R.E.E M&E: đạt chứng nhận tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9001:2008.

Năm 2023: R.E.E đứng vị trí 59 về môi trường làm việc tốt nhất tại Việt Nam.

1.2. Tình hình nguồn nhân lực tại Công ty

Nguồn nhân lực được thu thập qua dữ liệu thứ cấp, được nhóm tác giả tổng hợp tại bộ phận mà nhóm tác giả đang công tác được thể hiện sơ bộ như sau:

Bảng 1. Tình hình nguồn nhân lực của Công ty R.E.E

Nhân khẩu học	Chênh lệch							
	Năm			Tỷ trọng			%	
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020-2021	2021-2022
Giới tính	841	679	704	1,00	1,00	1,00	0,81	1,03
Nam	707	560	585	0,84	0,82	0,83	0,79	1,04
Nữ	134	119	119	0,16	0,18	0,17	0,88	1,00
Độ tuổi	841	679	704	1,00	1,00	1,00	0,81	1,03
Từ 18~35	442	367	424	0,53	0,54	0,60	0,83	1,15
Trên 35	399	312	280	0,47	0,46	0,40	0,78	0,89
Trình độ	841	679	704	1,00	1,00	1,00	0,81	1,03
Đại học	546	468	522	0,65	0,69	0,74	0,85	1,11
CĐ và TC	193	154	135	0,23	0,23	0,19	0,79	0,87
LĐPT	102	57	47	0,17	0,08	0,07	0,55	0,82
Bản chất công việc	841	679	704	1,00	1,00	1,00	0,81	1,03
LĐTT	686	500	522	0,82	0,73	0,74	0,72	1,04
LĐGT	155	179	182	0,18	0,27	0,26	1,15	1,02
Thời gian công tác	841	679	704	1,00	1,00	1,00	0,81	1,03
Từ 1~5 năm	320	254	356	0,38	0,37	0,50	0,79	1,40
Từ 5~10 năm	289	226	172	0,34	0,33	0,24	-63	-54
Trên 10 năm	232	199	176	0,28	0,30	0,36	-33	-23

(Nguồn: nhóm tác giả tổng hợp)

1.3 Lý do chọn đề tài

Sau khi làn sóng COVID đi qua, nhiều doanh nghiệp rơi vào khủng hoảng kinh tế rồi phá sản, hàng triệu lao

động mất việc làm. R.E.E một doanh nghiệp hoạt động mạnh trong lĩnh vực cơ điện xây dựng công trình cũng rơi vào tình trạng khan hiếm việc làm. Yêu cầu tinh gọn bộ máy cắt giảm chi phí luôn là một quyết định đầy khó khăn đối với ban lãnh đạo Công ty.

Sự phát triển nhanh chóng về công nghệ, công nghệ số ra đời, công nghệ blockchain được áp dụng rộng rãi, các hãng công nghệ lớn nhất hành tinh bước vào làn sóng sa thải nhân viên nối tiếp nhau, sự ảnh hưởng lan rộng khắp toàn cầu, người lao động trên toàn thế giới cảm thấy bất an và hoàn cảnh đã đưa họ đến gần nhau hơn, họ đang tìm một lý do nào đó để lý giải, để biện minh một cách thuyết phục hơn khi nói về lòng trung thành của mình đối với tổ chức, ngược lại tổ chức cần làm gì bảo vệ được người lao động của mình không bị tổn thương nhằm mục tiêu phát triển lâu dài.

Trước thực trạng đó, việc tiếp tục nghiên cứu tìm ra các yếu tố tác động đến lòng trung thành của người lao động với tổ chức trong tình hình mới để tiếp tục đáp ứng sự nghiệp phát triển bền vững của cơ điện lạnh REE trong nhiều năm tới là vấn đề hết sức cấp bách và cần thiết. Do đó, nhóm tác giả chọn nghiên cứu đề tài “*Các yếu tố tác động đến lòng trung thành của người lao động: nghiên cứu trường hợp Công ty Cổ phần Dịch vụ và Kỹ thuật Cơ điện lạnh R.E.E*” để giúp Công ty nâng cao hiệu quả quản lý nguồn nhân lực, đồng thời đưa ra một vài hàm ý quản trị giúp nhà quản trị có định hướng và kế hoạch cụ thể nâng cao năng lực cạnh tranh.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 Cơ sở lý thuyết

Lòng trung thành là trạng thái tinh thần của người lao động tiếp tục làm việc lâu dài tại công ty cũng như việc chống lại trạng thái tinh thần rời khỏi công ty đang làm việc để tìm kiếm một công ty mới tốt hơn[1].

Lòng trung thành với tổ chức là sức mạnh của trận đấu giữa cá nhân với tổ chức của anh ta và sự liên kết của anh ta với nó [2].

Lòng trung thành như là sức mạnh tương quan của cá nhân với tổ chức của nó và rằng cá nhân thể hiện mức độ trung thành cao với tổ chức trong tổ chức mà ở đó nó hoạt động, nó có niềm tin mạnh mẽ để chấp nhận các mục tiêu và giá trị của tổ chức, sẵn sàng nỗ lực hết sức có thể để phục vụ tổ chức và có một mong muốn mạnh mẽ để tiếp tục làm việc trong tổ chức đó [3].

Lòng trung thành là một trạng thái tâm lý phản ánh mối quan hệ của cá nhân trong tổ chức mà người lao động gắn bó [4].

Lòng trung thành của nhân viên là khi nhân viên có cam kết gắn liền với thành công của tổ chức và tin rằng làm việc cho tổ chức này là sự lựa chọn tốt nhất của họ [5].

Lòng trung thành của nhân viên như sự công hiến của người lao động đối với thành công của doanh nghiệp và họ tin tưởng rằng làm việc tại doanh nghiệp là lựa chọn tốt nhất[6].

Ngày nay nhân viên trung thành với nghề nghiệp hơn là trung thành với các nhà tuyển dụng và do đó mối quan hệ giữa nhân viên và nhà tuyển dụng đã có những thay đổi căn bản và cần phải xem xét lại khái niệm lòng trung thành [7]. Người lao động biết về vị trí của họ trong chuỗi sự kiện thông qua trong tổ chức dẫn đến đạt được lòng trung thành

của người lao động thông qua nhận thức về tầm quan trọng của họ trong tổ chức và do đó dẫn đến lòng trung thành của khách hàng và sau đó là sự thành công của tổ chức [8].

Tóm lại, trên cơ sở những khái niệm, những định nghĩa của các nhà nghiên cứu trước, chúng tôi khái quát lại Lòng trung thành của nhân viên là một trạng thái tâm lý thể hiện ý chí của người lao động một cách chủ quan, nó được hình thành và lớn dần lên trong quá trình lao động, khi mà người lao động cảm nhận được các điều kiện cần thiết mà tổ chức mang lại đáp ứng cơ bản cho nhu cầu bản thân. Hơn nữa, khái niệm về lòng trung thành của nhân viên cần được xem xét trong điều kiện khách quan hơn, diễn biến của lòng trung thành còn bị chi phối bởi sự cạnh tranh về những lời mời gọi về chế độ, đãi ngộ, môi trường làm việc giữa các chủ doanh nghiệp.

2.2 Mô hình nghiên cứu

Từ những mô hình và học thuyết được đề cập ở phần cơ sở lý thuyết, mô hình nghiên cứu được đề xuất đã đưa ra đó là: Lương, phúc lợi, đào tạo và thăng tiến, môi trường làm việc, bản chất công việc, lãnh đạo. Theo đó, nhóm tác giả thực hiện xây dựng mô hình nghiên cứu dựa trên các giả thuyết như sau:

Tiền lương: là chi phí mà chủ doanh nghiệp trả cho người lao động. Chi phí được thể hiện qua chi phí lao động, mặt khác tiền lương cũng là một loại tài sản vì nó thúc đẩy nhân viên cố gắng hơn và nỗ lực hơn, nó tác động mạnh mẽ đến hành vi người lao động, tạo động lực cho người lao động làm việc hăng say hơn. Người lao động xem nhóm yếu tố này có vai trò quyết định đến lòng trung thành của mình [15]. Sự hài lòng, thỏa mãn chế độ lương, thưởng của nhân viên sẽ tác động đến lòng trung thành bằng nhiều cách khác nhau. Lương bổng và đãi ngộ tạo động lực cho người lao động làm việc hiệu quả hơn [16].

Giả thuyết H1: Tiền lương tác động cùng chiều đến lòng trung thành của người lao động.

Phúc lợi: là phần chi phí được trả dưới dạng các hỗ trợ về cuộc sống cho người lao động. Phúc lợi là mọi lợi ích về kinh tế, thể chất và cả tinh thần được Công ty xây dựng nên nhằm giúp người lao động có cuộc sống ngày một tốt hơn. Phúc lợi thể hiện sự biết ơn của nhà Quản trị đến đời sống của người lao động, có tác dụng kích thích nhân viên trung thành, gắn bó với doanh nghiệp [21]. Phúc lợi là yếu tố nhằm nâng cao sự gắn kết của nhân viên với tổ chức, phúc lợi tốt sẽ giữ được đội ngũ lao động giàu kinh nghiệm [17].

Giả thuyết H2: Phúc lợi tác động cùng chiều đến lòng trung thành của người lao động.

Môi trường làm việc: được xem là những trang bị vật chất hữu hình như không gian làm việc, dụng cụ thiết bị và các phương tiện phục vụ công việc,... và những điều kiện vô hình như: tinh thần, sự tương tác, giao tiếp giữa các đồng nghiệp, văn hóa tổ chức. “Cố gắng xây dựng 1 môi trường làm việc chuyên nghiệp, thực hiện truyền thông nội bộ thông suốt giữa các phòng ban hay giữa cán bộ lãnh đạo và nhân viên cấp dưới giúp tăng tinh thần đoàn kết của mọi nhân viên và của nhân viên với đơn vị của mình” [9]. Phương tiện làm việc, an toàn trong công việc được người lao động quan tâm, nó là yếu tố quyết định không nhỏ đến sự cộng tác lâu dài [16].

Giả thuyết H3: Môi trường làm việc có sự tác động

cùng chiều đến lòng trung thành của người lao động

Đào tạo và thăng tiến: Giúp người lao động tích lũy và nâng cao kỹ năng công việc, cập nhật kiến thức và công nghệ mới, từ đó nâng cao hiệu quả công việc. Thăng tiến là sự được tin tưởng và trao quyền cũng như trao trách nhiệm cho nhân viên, khi nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và có thể hoàn thành xuất sắc hơn nữa nếu được giao thêm việc thì ngay lúc này người nhân viên có nhu cầu về thăng tiến. Tất cả ngành nghề luôn có tốc độ cập nhật và đổi mới rất lớn, điều này khiến cho nhiều nhân viên nếu không cập nhật kiến thức và làm mới chính mình sẽ rất dễ bị lỗi thời và lạc hậu trong tổ chức. Nếu không tạo môi trường cho nhân viên được học tập và từng bước nâng cao trình độ thì sẽ tạo điều kiện cho người lao động muốn kiếm một số công việc phù hợp hơn, tác động không tốt đến trung thành [15].

Giả thuyết H4: Đào tạo thăng tiến tác động cùng chiều đến lòng trung thành của người lao động

Bản chất của công việc: được xem vừa là thách thức và đồng thời là cơ hội cho nhân viên, công việc khó sẽ yêu cầu người lao động luôn tìm tòi học hỏi để nâng cao kỹ năng công việc. Việc tư duy học hỏi và sáng tạo khi đã đạt được sẽ làm cho nhân viên mất đi cảm giác nhàm chán và tăng động lực để nhân viên làm việc hiệu quả hơn. Sự phù hợp của công việc sẽ tạo ra sự gắn kết của người lao động, từ đó nuôi dưỡng lòng trung thành của cá nhân với tổ chức, hơn thế nữa công việc phải phù hợp với điểm mạnh và sự thích thú của người lao động. Bản chất công việc còn liên quan đến những thách thức của công việc, là môi trường đề cao nhân được sử dụng các năng lực cá nhân nỗ lực khi thực hiện công việc [10]. Bản chất công việc gồm các công việc được mô tả, được được giao cụ thể và nó được người lao động đón nhận và hoàn thành công việc, làm tăng sự gắn bó của cá nhân với tổ chức, làm tăng lòng trung thành của người lao động với tổ chức [15].

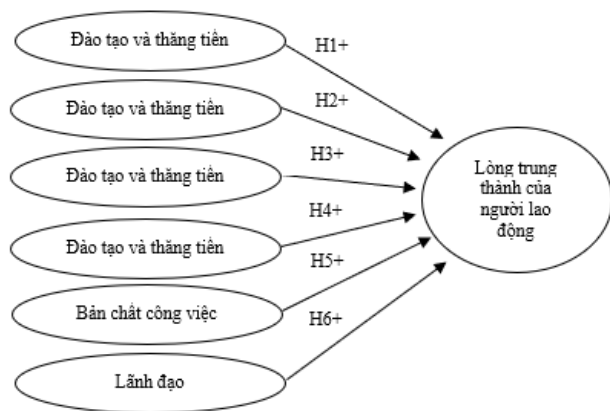
Giả thuyết H5: Bản chất công việc có sự tác động cùng chiều đến lòng trung thành của người lao động

Lãnh đạo: là một khoa học đồng thời cũng là một nghệ thuật, những nhà quản trị có kỹ năng lãnh đạo sẽ có khả năng quản lý đội ngũ nhân viên hoàn thành công việc một cách khoa học, đồng thời họ cũng biết cách tạo động lực cho nhân viên, giúp nhân viên có cảm giác an tâm cống hiến, an tâm gắn bó và tìm thấy được hạnh phúc trong công việc. Một nhà quản trị giỏi sẽ biết cách quan tâm đến nhân viên của mình bao gồm thái độ, sở thích, lời nói, cử chỉ và hành động cụ thể dành cho nhân viên của mình. Từ đó họ duy trì được đội ngũ nhân viên vững mạnh, đoàn kết và đạt được hiệu quả cao trong công việc và cuối cùng là lấy được lòng trung thành của toàn bộ công nhân viên. Các nhà quản lý có kỹ năng lãnh đạo sẽ có khả năng tạo động lực làm việc cho nhân viên. Phong cách lãnh đạo của một nhà quản lý được phản ánh ở sự quan tâm của một cán bộ cấp cao dành cho nhân viên ở vị trí thấp hơn trong một tổ chức [11]. Khi nhân viên cấp dưới cảm nhận được sự quan tâm, công nhận của các cấp lãnh đạo, họ sẽ cống hiến cho các mục tiêu chung và các giá trị của tổ chức, đồng thời cũng sẽ duy trì ước muốn là một thành viên của tổ chức [12].

Giả thuyết H6: Lãnh đạo ảnh hưởng cùng chiều đến lòng trung thành của người lao động với tổ chức

Với những phân tích và tổng hợp như trên, mô hình

nghiên cứu được nhóm tác giả đề xuất như sau:



(Nguồn: nhóm tác giả tổng hợp)

Hình 1. Mô hình nghiên cứu nhóm tác giả đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính với mục đích điều chỉnh các thang đo của các nghiên cứu trước và thành lập bảng phỏng vấn phù hợp với môi trường kinh doanh của R.E.E. Đầu tiên xây dựng cơ sở lý thuyết, nhóm tác giả xây dựng bảng phỏng vấn nháp (1). Tiếp đó, tiến hành dùng bảng phỏng vấn nháp này để nghiên cứu định tính bằng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp thảo luận nhóm (2), tham khảo ý kiến của 9 chuyên gia (6 chuyên gia là lãnh đạo làm việc lâu năm trong Công ty R.E.E, (3) lãnh đạo là cán bộ lãnh đạo ở các tập đoàn bên ngoài Công ty), trên cơ sở ý kiến của các chuyên gia, xác định những thông tin cần thu thập từ những ý kiến góp ý của các chuyên gia và lập thành bảng câu hỏi (4). Mục tiêu của việc này nhằm tìm kiếm những ý kiến mới xuất hiện trong điều kiện môi trường kinh doanh hiện nay. Các bước hình thành bảng câu hỏi có cụ thể như sau:

- (1) Thu thập và tổng hợp các lý thuyết liên quan
- (2) Thiết kế câu hỏi sơ bộ
- (3) Phỏng vấn các chuyên gia và điều chỉnh bảng câu hỏi
- (4) Lập bảng câu hỏi chính thức cho mục tiêu nghiên cứu

3.2 Nghiên cứu định lượng

Để đảm bảo tính đại diện của mẫu nghiên cứu thì dựa trên quy mô mẫu cho quần thể nghiên cứu biết trước được và quy mô nhỏ theo Slovin (1984), cỡ mẫu nghiên cứu được xác định qua công thức sau:

$$n = N / (1 + N * e^2)$$

N: là tổng số lao động đang làm việc tại doanh nghiệp

n: là số người lao động tham gia khảo sát

e: là sai số cho phép (với độ chính xác 95%)

Với nhân lực đang làm việc tại Công ty R.E.E bộ phận cơ điện công trình nơi nhóm tác giả đang làm việc là 704 lao động, cỡ mẫu nghiên cứu đảm bảo tính đại diện trong quần thể nghiên cứu là:

$$n = 704 / (1 + 704 * (1 - 0,95)^2) = 255 \text{ (người lao động)}$$

Để phân tích yếu tố (EFA) quy mô mẫu tối thiểu $N > 5 * n$ (trong đó n là tổng số biến trong sáu yếu tố quan sát [19,20]. Trong nghiên cứu nhóm tác giả đưa ra 31 biến quan sát, do đó cỡ mẫu cần để đánh giá nhân tố (EFA) phải thỏa điều kiện $N > 5 * 31 = 155$ đối tượng được khảo sát.

Để phân tích hồi quy tuyến tính bội một cách phù hợp

nhất có thể thì cỡ mẫu cần được tính theo công thức $N > 50 + 8 * m$ (trong đó m là các yếu tố biến quan sát) [20]. Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả đưa ra 6 nhóm yếu tố biến quan sát độc lập, do đó cỡ mẫu để phân tích hồi quy tốt nhất phải thỏa điều kiện $N > 50 + 8 * 6 = 98$ đối tượng được khảo sát.

Sau khi xây dựng được bảng phỏng vấn sơ bộ, nhóm tác giả khảo sát thử 20 cán bộ nhân viên R.E.E nhằm mục đích kiểm và đảm bảo rằng người lao động có thể hiểu và trả lời được hết các câu hỏi.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện trên cơ sở điều tra nhân viên đang làm việc tại R.E.E, nhóm tác giả phát hành 270 phiếu khảo sát tương ứng với 270 người lao động đang làm việc tại doanh nghiệp cơ điện lạnh R.E.E, thu về 255 phiếu trả lời hợp lệ.

Nghiên cứu này được thực hiện từ 30/4/2023 đến 30/5/2023 với sự tham gia thảo luận và khảo sát thử của các cán bộ, nhân viên đã trình bày ở trên.

Nhóm tác giả tiến hành xử lý số liệu với phần mềm SPSS 20.0 theo từng bước như sau: (1) Thống kê mô tả mẫu quan sát. (2) Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha. (3) Phân tích nhân tố khám phá EFA. (4) Phân tích hồi quy tuyến tính bội để đưa ra mô hình. (5) Kiểm định sự phù hợp của mô hình. (6) Cuối cùng, nhóm tác giả đề xuất hàm ý quản trị.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thông tin về mẫu nghiên cứu

Kết quả điều tra thu được 260 phiếu trả lời, sau khi kiểm tra thấy có 255 phiếu đạt yêu cầu với tỷ lệ 95%. Nhóm tác giả sử dụng kết quả và thực hiện thống kê mô tả cho kết quả như sau:

Về tình trạng giới tính: Kết quả cho thấy trong tổng số 255 người lao động tham gia khảo sát thì có 195 lao động nam chiếm 76,5% và có 60 lao động nữ chiếm 23,5%. Như vậy tỷ lệ nam nữ có sự chênh lệch nhau nhiều.

Về độ tuổi: Kết quả cho thấy có 42 lao động tuổi từ 18 tuổi đến 25 chiếm 16,5%, có 82 lao động tuổi từ 25 tuổi đến 35 chiếm 32,2%, có 99 lao động tuổi từ 35 tuổi đến 45 chiếm 38,8% và có 32 lao động tuổi trên 45 chiếm 12,5%. Điều này cho thấy nhân viên có kinh nghiệm chiếm ưu thế.

Về trình độ học vấn: Kết quả cho thấy có 2 lao động có trình độ lao động phổ thông chiếm 0,8%, có 20 lao động có trình độ trung cấp và cao đẳng chiếm 7,8%. Ngoài ra có đến 233 lao động có trình độ đại học chiếm 91%. Như vậy đội ngũ có trình độ đại học chiếm đa số trong đội ngũ người lao động.

Về thu nhập: Kết quả cho thấy có 62 lao động có thu nhập từ 5 triệu đến 10 triệu chiếm 24,3%, có 87 lao động có thu nhập từ 10 triệu đến 15 triệu chiếm 34,1%, có 47 lao động có thu nhập từ 15 triệu đến 20 triệu chiếm 18,4% và có 59 lao động có thu nhập trên 20 triệu chiếm 23,1%. Như vậy cho thấy người lao động có thu nhập từ 15 đến 20 triệu chiếm ưu thế đang làm việc tại Công ty.

Về thâm niên công tác: Kết quả có 89 lao động có thâm niên công tác từ 1 năm đến 5 năm chiếm 34,9%, có 52 lao động có thâm niên công tác từ 5 năm đến 10 năm chiếm 20,4%, có 58 lao động có thâm niên công tác từ 10 năm đến 15 năm chiếm 22,7%. Như vậy đội ngũ lao động gắn bó từ 1 năm đến 5 năm chiếm ưu thế trong Công ty.

Về tình trạng hôn nhân: Kết quả cho thấy có 157 lao động độc thân chiếm 61,6% còn lại 98 lao động đã kết hôn

chiếm 38,4%. Như vậy tỷ lệ hôn nhân có sự chênh lệch.

Về chức vụ: Trong tổng số 255 người lao động tham gia khảo sát thì có 211 lao động là nhân viên chiếm 82,7% và có 44 lao động là quản lý chiếm 17,3%.

4.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

27 biến quan sát yếu tố độc lập và 4 biến quan sát yếu tố phụ thuộc được đưa vào phân tích một lần với hệ số Cronbach's Alpha cho kết quả như sau:

Bảng 2. Tổng hợp kết quả Cronbach's Alpha các yếu tố

STT	Tên biến	Số biến ban đầu	Số biến còn lại	Số biến Cronbach's Alpha
1	Tiền lương (TL)	5	4	0,635
2	Phúc lợi (PL)	4	3	0,775
3	Môi trường làm việc (MTLV)	5	4	0,801
4	Đào tạo và thăng tiến (ĐTTT)	5	5	0,886
5	Bản chất công việc (BCCV)	4	4	0,871
6	Lãnh đạo (LĐ)	4	4	0,993
7	Lòng trung thành (LTT)	4	3	0,786

(Nguồn: nhóm tác giả điều tra và xử lý bằng SPSS20.0)

Bảng 1 cho thấy lòng trung thành với hệ số Cronbach's Alpha là 0,786 sau khi loại biến LTT1 và tất cả các biến quan sát độc lập đều lớn hơn 0,6. Như vậy kết quả có hệ số thang đo trên mức cho phép [19].

4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Tiếp đến, 27 biến độc lập của sau yếu tố sẽ được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Bảng 3. Giá trị KMO Bartlett's của biến độc lập

STT	Tham số	Giá trị	Điều kiện	Kết luận
1	KMO & Bartlett's	0,899	0,5 < KMO < 1	Đạt
2	Sig.	0,000	< 0,05	Đạt
3	Eigenvalues	> 1	≥ 1	Đạt
4	Tổng phương sai trích	71,194%	> 50%	Đạt

(Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp và xử lý bằng SPSS20.0)

Kết quả cho thấy hệ số KMO là 0,899 và mức ý nghĩa (Sig) là 0.000 cho biết phân tích nhân tố là phù hợp với dữ liệu khảo sát 255 nhân viên, mẫu được xử lý với 24 biến quan sát độc lập (sau khi loại 3 biến không đạt yêu cầu trong phân tích EFA) và 3 biến quan sát yếu tố phụ thuộc (sau khi loại biến LTT1 khi phân tích Cronbach's Alpha). Sau khi kiểm tra các điều kiện không bị vi phạm, kết quả được đưa vào phân tích hồi quy.

4.4. Phân tích hồi quy tuyến tính bội

Kiểm định sự tương quan thu được kết quả như sau:

Bảng 4. Kết quả phân tích mối tương quan giữa các biến

TL	PL	MTLV	ĐTTT	BCCV	LĐ
----	----	------	------	------	----

Tương quan	0,204**	0,244**	0,386**	0,210**	0,271**	0,149*
Sig.(2-tailed)	,001	0,000	0,000	0,001	0,000	,017
N	255	255	255	255	255	255

(Nguồn: Tác giả điều tra thực tế và xử lý bằng SPSS20.0)

** Mối tương quan có ý nghĩa mức 0.01 (99%, Sig 2-tailed).

* Mối tương quan có ý nghĩa mức 0,05 (95%, Sig 2-tailed).

Kiểm định sự phù hợp của mô hình:

Bảng 5. Sự phù hợp của mô hình

Mô hình	Hệ số tương quan	Hệ số xác định (R ²)	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Giá trị: Durbin-Watson
	0,624	0,389	0,374	0,790	1,806

(Nguồn: Tác giả điều tra thực tế và xử lý bằng SPSS20.0)

R² hiệu chỉnh có giá trị 0,374 cho thấy sự tác động giữa các biến yếu tố độc lập đối với biến phụ thuộc chưa mạnh. R² = 0,374 nói lên độ thích hợp của mô hình 37,4% sự biến thiên của LTT được giải thích bởi 6 biến độc lập trong các yếu tố tác động đến lòng trung thành của người lao động tại Công ty R.E.E.

Bảng 6. Phân tích kết quả hồi quy theo phương pháp Enter

Các yếu tố	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Chuẩn hóa	Mức ý nghĩa (Sig.)
	B	Std. Error	Beta	
Heta St	-9,160E-175	0,050		1,000
TL	0,204	0,050	0,204	0,000
PL	0,244	0,050	0,244	0,000
MTLV	0,386	0,050	0,386	0,000
ĐTTT	0,210	0,050	0,210	0,000
BCCV	0,271	0,050	0,271	0,000
LĐ	0,149	0,050	0,149	0,003

(Nguồn: nhóm tác giả tổng hợp và xử lý từ SPSS 20.0)

Bảng 6 cho thấy tất cả các hệ số hồi quy có giá trị mức ý nghĩa Sig. = 0,00 < 0,05. Các hệ số hồi quy dương có nghĩa các tác động của biến độc lập cùng chiều với lòng trung thành của người lao động. Hàm hồi quy cụ thể như sau:

LTT = 0,204*TL + 0,244* PL + 0,386* MTLV + 0,210* ĐTTT + 0,271* BCCV + 0,149* LĐ

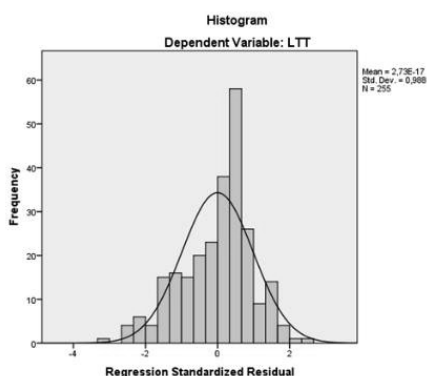
Yếu tố MTLV với hệ số ($\beta_1 = 0,386$, Sig = 0,000) ảnh hưởng mạnh nhất đến lòng trung thành của nhân viên, khi các yếu tố khác không đổi nếu tăng MTLV lên một đơn vị thì lòng trung thành của nhân viên sẽ tăng lên 0,386 đơn vị, tương tự cho các yếu tố còn lại.

Yếu tố LĐ có hệ số ($\beta_1 = 0,149$, Sig = 0,003) có mức ảnh hưởng yếu nhất đến lòng trung thành của nhân viên.

Kết quả phân tích cho thấy, mức ý nghĩa của mô hình có giá trị (Sig. = 0,00) bé hơn 0,05 nên mô hình có ý nghĩa thống kê, hệ số R² hiệu chỉnh là 0,374 có nghĩa là 37,4 % sự biến thiên lòng trung thành của được giải thích bởi sáu yếu tố trong mô hình nghiên cứu.

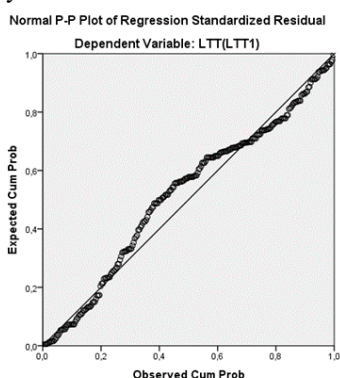
Giá trị Durbin – Watson là 1,806 thể hiện các yếu tố biến quan sát không có hiện tượng tự tương quan đến nhau. Hệ số VIF của các biến nhỏ hơn 2 nên mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Kiểm định phân phối chuẩn của phần dư:



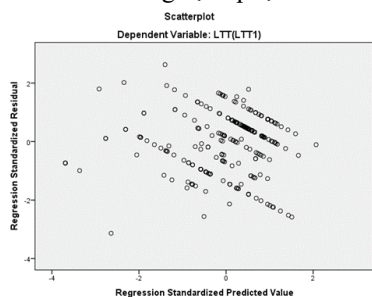
Biểu đồ 1. Biểu đồ phân phối chuẩn của phần dư
(Nguồn: nhóm tác giả điều tra và xử lý bằng SPSS20.0)

Biểu đồ 4.1 cho thấy kết quả phần dư có phân phối chuẩn với giá trị trung bình bằng 0 và phần dư trong khoảng (-2 đến 2) nên khẳng định dữ liệu không vi phạm giả thuyết này.



Biểu đồ 2. Biểu đồ tần số P-P Plot
(Nguồn: nhóm tác giả điều tra và xử lý bằng SPSS20.0)

Biểu đồ 4.2 cho thấy các điểm quan sát nằm phân tán xung quanh đường kỳ vọng, do đó mô hình hồi quy có ý nghĩa về mặt thống kê, từ đó kết luận rằng giả định phần dư có phân phối chuẩn là không bị vi phạm.



Biểu đồ 3. Biểu đồ phân tán Scatterplot
(Nguồn: nhóm tác giả điều tra và xử lý bằng SPSS20.0)

Biểu đồ 4.3 cho thấy phần dư phân tán nằm xung quanh trục tung tại giá trị bằng 0, các điểm tập trung nằm trong khoảng từ -2 đến 2, kết luận rằng không có sự vi phạm về giả định phương sai phần dư của mô hình hồi quy không đổi.

4.5. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Mục tiêu của bài nghiên cứu là xác định và đo lường một số yếu tố chính tác động đến lòng trung thành của người lao động đang làm việc tại Công ty R.E.E. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính đã xác định được 6 yếu tố có

sự tác động đến lòng trung thành của người lao động được sắp xếp theo thứ tự giảm dần về mức độ tác động của từng yếu tố như sau: Môi trường làm việc ($\beta = 0,386$, Sig = 0,000), Bản chất công việc ($\beta = 0,271$, Sig = 0,000), Phúc lợi ($\beta = 0,244$, Sig = 0,000), Đào tạo và thăng tiến ($\beta = 0,210$, Sig = 0,000), Tiền lương ($\beta = 0,204$ và Sig = 0,000), Lãnh đạo ($\beta = 0,149$, Sig = 0,003), kết quả nghiên cứu có nhiều điểm khác biệt với với kết quả của các bài nghiên cứu trước được thể hiện như sau:

Khác với nghiên cứu của Đỗ Hùng Linh và cộng sự (2022) sự tác động thiên về yếu tố Đào tạo và thăng tiến. Có sự khác biệt về tình trạng hôn nhân, trình độ và thâm niên công tác tác động lên lòng trung thành của người lao động.

Khác với nghiên cứu Nguyễn Thị Ngọc Châu và cộng sự (2020) sự tác động thiên về yếu tố Thu nhập, Khen thưởng và Phúc lợi. Không tìm thấy sự khác biệt giữa các yếu tố nhân khẩu học tác động đến lòng trung thành của nhân viên.

Khác với nghiên cứu của Chu Tiến Đạt và cộng sự (2020) sự tác động thiên về yếu tố Công việc và Thăng tiến, Lãnh đạo. Có sự khác biệt các yếu tố nhân khẩu học như Giới tính, Độ tuổi, Trình độ học vấn.

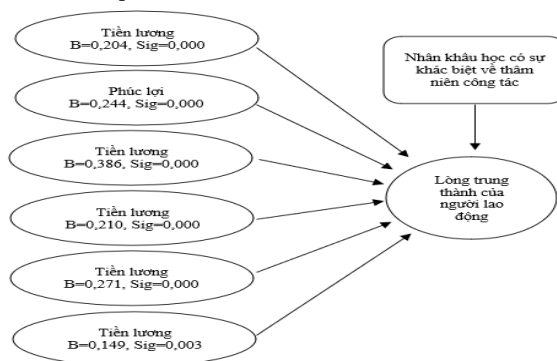
Khác với nghiên cứu của Samat (2020) sự tác động thiên về Phát triển nghề nghiệp, Phúc lợi, Sự đền bù. Không có sự khác biệt giữa các yếu tố nhân khẩu học tác động lên lòng trung thành của người lao động.

Có sự phù hợp với nghiên cứu của Trần Tuấn Huy (2020) sự tác động thiên về yếu tố Môi trường làm việc. Không có sự khác biệt giữa các yếu tố nhân khẩu học tác động đến lòng trung thành của người lao động.

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1 Kết luận

Sau khi loại bỏ các biến quan sát không có ý nghĩa về mặt thống kê, kết quả giữ lại 24 biến quan sát độc lập và 3 biến thành phần yếu tố phụ thuộc đưa vào phân tích hồi quy tuyến tính bội thu được kết quả có 6 thành phần yếu tố biến độc lập tác động đến lòng trung thành của người lao động theo thể hiện qua mô hình hiệu chỉnh như sau:



(Nguồn: nhóm tác giả tổng hợp và xử lý từ SPSS20.0)
Hình 2. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

5.2 Hàm ý quản trị

Một là, Môi trường làm việc ($\beta = 0,386$) trung bình thống kê mô tả các biến quan sát có giá trị từ 3.6 đến 3.9 trong thang đo Likert 5 điểm, kết quả này cho thấy môi trường làm việc được người lao động đồng ý và quan tâm.

Môi trường làm việc an toàn và văn minh, được đánh giá điểm trung bình 3.8 điểm, điểm số nói lên đa số của người lao động đang làm việc tại R.E.E cho rằng môi trường làm việc đang hướng tới an toàn và văn minh. Ban lãnh đạo nên quan tâm hơn nữa để môi trường làm việc thực sự an toàn và thực sự văn minh, không những an toàn về thể chất mà còn an toàn về mặt tinh thần cho người lao động.

Điểm số 3.9 dành cho sự quan tâm bảo vệ sức khỏe và phòng chống dịch bệnh, đây là điểm số khá cao mà người lao động họ đánh giá, họ cảm nhận được sự quan tâm thiết thực tới sức khỏe. Nhà quản trị cần tăng cường quan tâm tới nhân viên của mình khi biến cố dịch bệnh xảy ra.

Hai là, Bản chất công việc được người lao động họ tự hào khi nói về công việc thông qua điểm số trung bình 3.7 điểm, điều này dễ hiểu vì nhiều năm liên tiếp họ đang làm việc tại Công ty cơ điện lạnh số một tại Việt Nam.

Tuy nhiên, công việc của người lao động không phát huy hết năng lực cá nhân, họ không tìm thấy sự thú vị trong công việc hàng ngày, họ không có nhiều thách thức trong công việc chuyên môn. Nắm rõ đặc điểm này của người lao động để nhà quản trị xem xét lại việc bố trí công việc mới phù hợp hơn cho người lao động, khơi dậy cảm hứng và đam mê cho người lao động.

Ba là, nhóm yếu tố phúc lợi cho giá trị trung bình từ 3.5 đến 4.1, người lao động cảm nhận được rằng chương trình bảo hiểm tai nạn, bảo hiểm sức khỏe, các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế được Công ty chăm lo rất tốt, mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho nhân viên.

Người lao động cho rằng, chi phí phụ cấp ăn trưa là chưa phù hợp với giá cả của thị trường. Điều này nhắc nhở nhà quản trị rằng, người lao động họ cần sự quan tâm hơn nữa đến mức sống ở điều kiện làm việc khác nhau về mặt địa lý, do đó cần xây dựng chính sách phụ cấp bữa ăn trưa phù hợp hơn cho người lao động.

Bốn là, Đào tạo và thăng tiến có trung bình thống kê mô tả các biến quan sát có giá trị từ 3.1 đến 3.5, kết quả này cho thấy mức độ đồng ý của nhân viên tương đối thấp.

Giá trị trung bình 3.5 điểm cho thấy công tác định hướng, huấn luyện phù hợp và chương trình đào tạo với công việc đảm nhận của nhân viên chưa thể hiện rõ ràng. Do đó nhà quản trị cần quan tâm hơn nữa mở rộng đối tượng để nhân viên có cơ hội được đào tạo, phát triển hoàn thiện hơn.

Năm là, Yếu tố Tiền lương có trung bình thống kê mô tả các biến quan sát có giá trị từ 2.9 đến 4.4 điểm, kết quả này cho thấy người lao động chưa được thoả mãn với chế độ tiền lương.

Mức lương trả đúng với năng lực, phù hợp với thị trường lao động, được tăng theo quy định, được người lao động đánh giá với điểm số thấp. Điều này giúp nhà quản trị có được cái nhìn về bức tranh toàn cảnh để định vị lại chế độ lương thưởng cho nhân viên, để từ đó có kế hoạch tăng quỹ lương cụ thể hơn.

Sáu là, yếu tố Lãnh đạo có trung bình thống kê mô tả trong khoảng 3.5 đến 3.6 luôn có niềm tin rằng người lao động đang có sự quan tâm của ban lãnh đạo, kết quả nghiên cứu có giá trị trung bình không cao điều này hàm ý rằng nhà quản trị cần quan tâm hơn nữa đến tâm lý của nhân viên, lời hỏi thăm, lời chào, sự động viên hay thậm chí là nụ cười tươi mới với nhiều năng lượng được truyền đi.

5.3 Đề xuất hướng nghiên cứu tiếp theo

Còn 62.6 % của sự biến thiên lòng Trung thành còn lại vẫn chưa giải thích được, cần có thêm nghiên cứu về mối quan hệ đồng nghiệp, sự trao quyền, sự công nhận, sự đền bù và thậm chí là yếu tố cảm xúc.

Cần nghiên cứu đi sâu vào sự tác động gián tiếp giữa các biến nhân khẩu học tác động lên các biến độc lập và các nhóm yếu tố độc lập, có thể nghiên cứu theo hướng các biến độc lập tác động đến sự gắn kết, hài lòng, hạnh phúc trong công việc và đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến lòng trung thành của nhân viên.

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Getchell. H and Edward Herbert (1975), "Factors affecting employee loyalty", *International Journal of human resource management*, Vol. 15, 43-54.
- [2] Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- [3] Mowday, R.T, Steers, R.M and Porter, L.W (1979), "The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.14, 224-227.
- [4] Allen, N.J and Meyer, J.P (1990), "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, 15-23.
- [5] Loyalty Research Center, 2004. Employee Loyalty Measurement. The Loyalty Research Center Press.
- [6] Richard Coughlan (2005), "Employee loyalty as adherence to shared moral values" *Journal of Managerial Issues*, 17(1):43-57.
- [7] Johnson, D.W & Johnson, R.T (2005), New Developments in Social Interdependence Theory. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 131, 285-358
- [8] Kumar, D. N. S. & Shekhar, N., (2012). Perspectives envisaging employee loyalty. *Journal of Management Research*.Vol.12, No.2, pp.100-112
- [9] Nguyen Van Tan, Le Duc Thinh and Do Hung Linh (2022), "Factors affecting employee engagement: a study at the daily-life water supply enterprises in Dong Nai province", *Proceedings of the third international conference in business, economics & finance*, Can Tho University Publishing House.
- [10] Smith, P.C, Kendall, L.M, and Hullin, L.C (1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Skokie, IL Randy Mc Nally publisher.
- [11] Bethel, S. M. (1995), "Servant-leadership and Corporate Risk Taking: When Risk Taking Makes a Difference", In L. C. Spears (Ed.), *Reflections on Leadership*, 135-148.
- [12] Currrivan, D. B. (1999), "The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover", *Human Resource Management Review*, 9(4), 495-524.
- [14] Samuel B. Green, Neil J. Salkind (2014), *Using SPSS for Windows and Macintosh: analyzing and understanding data*, Pearson Education, Inc., 1 Lake St., Upper Saddle River, NJ 07458, 7th.

- [15] Mai Thanh Hùng và Đặng Trung Kiên (2021) “Các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên đối với công ty TNHH Điện Thành Vinh”, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ*, Số 51.
- [16] Chu Tiến Đạt, Trương Minh Tiến (2020), “Các yếu tố tác động đến lòng trung thành và nỗ lực làm việc của nhân viên lĩnh vực công nghệ thông tin trong bối cảnh hội nhập”, *Tạp chí Công Thương*.
- [17] Bùi Nhật Vương & Nguyễn Thị Ngọc Châu (2020), “Nâng cao sự gắn kết của nhân viên với tổ chức: Nguyên cứu tại công ty trách nhiệm hữu hạn Hùng Cá”, *Tạp chí khoa học Đại học Văn Hiến*, 7(2), tr. 57-74.
- [18] Trần Tuấn Huy (2019), “Các nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của người lao động: nghiên cứu trường hợp của Công ty TNHH Map Pacific Việt Nam” Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Lạc Hồng.
- [19] Nguyễn Đình Thọ (2011), “*Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh-Thiết kế và thực hiện*”, NXB Lao động Xã hội, Hà Nội.
- [20] Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), “*Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS tập 1 & tập 2*” NXB. Hồng Đức, TP. Hồ Chí Minh.
- [21] Trần Kim Dung & Abraham Morris (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, Thành phố Hồ Chí Minh*.
- [22] Trần Kim Dung (2006) “Thang đo ý thức gắn kết với tổ chức”, *Tạp chí phát triển kinh tế*, 184, 50-52.
- [23] Trần Kim Dung (2015), “*Quản trị nguồn nhân lực*”, Nhà xuất bản Tổng hợp TP. HCM.
- [24] Trần Kim Dung (2018), “*Quản trị nguồn nhân lực*”, NXB Tài chính, Tp.HCM.