
XÂY DỰNG THANG ĐO CẢM NHẬN HẠNH PHÚC CỦA NHÂN VIÊN TRONG DOANH NGHIỆP THUỘC LĨNH VỰC KHÁCH SẠN

Tạ Huy Hùng

Trường Quốc tế - Đại học Quốc gia Hà Nội

Email: hungth@vnui.edu.vn

Đỗ Vũ Phương Anh

Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội

Email: dvphuonganh@vnu.edu.vn

Mã bài báo: JED-1325

Ngày nhận: 27/07/2023

Ngày nhận bản sửa: 14/09/2023

Ngày duyệt đăng: 16/10/2023

Mã DOI: 10.33301/JED.VI.1325

Tóm tắt:

Đại dịch Covid 19 ảnh hưởng tới sự phát triển của doanh nghiệp và người lao động. Sau đại dịch, doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn cần thu hút và giữ chân nhân sự qua quan tâm tới cảm nhận hạnh phúc của nhân viên. Nghiên cứu này, tác giả sử dụng khung lý thuyết AMO (Năng lực - Động lực - Cơ hội) để xây dựng lý thuyết nền tảng về cảm nhận hạnh phúc nhân viên. Với phương pháp nghiên cứu kết hợp giữa định lượng và định tính, tác giả xác định được các yếu tố cấu thành cảm nhận hạnh phúc nhân viên trong lĩnh vực khách sạn, những đóng góp của nghiên cứu qua xây dựng thang đo và hoàn thiện cơ sở lý luận về cảm nhận hạnh phúc nhân viên theo tiếp cận cá nhân để đề xuất với doanh nghiệp hàm ý chính sách nhằm cải thiện cảm nhận hạnh phúc nhân viên và động lực làm việc của họ nhằm nâng cao kết quả công việc giai đoạn tiếp theo.

Từ khóa: Hạnh phúc nhân viên, lĩnh vực khách sạn, quản trị nhân lực.

Mã JED: M12.

Employee subjective well-being scale development and validity for the hotel industry

Abstract:

After Covid 19, enterprises in the hotel industry must deal with considerable challenges to survive and develop in the long term. One of the main challenges for the hotel industry is the shortage of labor who have already left their jobs after Covid 19. Hotel enterprise tries to attract and maintain its employees for their development. This research uses the AMO framework as a foundational theory for building the employee well-being measure. The quantitative and qualitative have been implemented in this research to identify the measurement of employee well-being. Based on the research result, the author contributes to the hotel enterprise as the keystone for changing and adapting new human resource policies for human resource development.

Keywords: Employee well-being, hotel industry, human resource management.

JED code: M12.

1. Đặt vấn đề

Đại dịch Covid 19 tạo ra nhiều thay đổi với tổ chức và người lao động (Juchnowicz & Kinowska, 2021). Giãn cách xã hội khiến các doanh nghiệp phải thay đổi cách thức tổ chức công việc để đáp ứng yêu cầu mới. Ngoài ra, sự phát triển của công nghệ tạo ra thay đổi về bản chất công việc của người lao động và đặt ra những yêu cầu cao hơn với người lao động khi thực hiện công việc. Các yếu tố trên làm gia tăng căng thẳng khiến người lao động bị tiêu cực tâm lý, giảm khả năng cân bằng giữa công việc và cuộc sống (Derks & Bakker, 2010; Guest, 2017). Trong khi đó, nguồn nhân lực là nguồn lực quan trọng để doanh nghiệp xây dựng và duy trì lợi thế cạnh tranh bền vững (Wright & cộng sự, 1994). Khi Người lao động quá áp lực trong công việc, không có khả năng cân bằng để phục hồi được cả sức khỏe thể chất và tinh thần, họ không thể làm việc với năng suất cao để mang lại giá trị cho doanh nghiệp (Guest, 2017). Cùng với đó, người lao động chứng kiến những biến cố xảy ra từ đại dịch Covid 19 khiến họ trở nên bất an hơn (Blustein & Guarino, 2020), điều đó dẫn tới sự thay đổi trong nhận thức về công việc. Do đó, người lao động mong muốn tìm thấy được niềm vui, sự hạnh phúc trong công việc để tận hưởng niềm vui trong công việc. Do đó, các doanh nghiệp cần quan tâm tới cảm nhận hạnh phúc của nhân viên xem đây là yếu tố tạo động lực để người lao động làm việc hiệu quả hơn để mang lại giá trị cao hơn cho tổ chức.

Ngoc Su & cộng sự (2021) cho rằng đại dịch Covid 19 tác động lớn tới lĩnh vực khách sạn khiến cho lượng khách quốc tế giảm tới 22% trong quý 1 năm 2020 và giảm tới gần 80% so năm 2019. Giãn cách xã hội và giải pháp để đảm bảo sức khỏe người dân khiến cho hơn 100 triệu việc làm gặp rủi ro (Hội đồng du lịch và lữ hành thế giới - WTTC, 2020). Các doanh nghiệp ngành khách sạn phải đối mặt với thách thức lớn từ việc người lao động rời bỏ công việc trong ngành do sự mất an toàn trong công việc và rủi ro về sức khỏe và tinh thần. Với tỉ lệ người lao động nghỉ việc cao, doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn có thể quan tâm tới cảm nhận hạnh phúc của nhân viên để cải thiện động lực làm việc và giảm tỉ lệ nghỉ việc trong lĩnh vực (Bajrami & cộng sự, 2021).

Nghiên cứu về cảm nhận hạnh phúc của nhân viên còn nhiều tranh luận do sự khác biệt về cách tiếp cận gồm cả tiếp cận cấp độ doanh nghiệp và cá nhân (Pradhan & Hati, 2022), trong đó, các lý thuyết nền tảng chưa được đề cập nhiều trong những nghiên cứu về cảm nhận hạnh phúc của nhân viên trước đó. Trong đó, các nghiên cứu trước đây chưa quan tâm tới tiếp cận cá nhân trong cảm nhận hạnh phúc của nhân viên. Trong khi đó, cảm nhận hạnh phúc của nhân viên là trạng thái cá nhân người lao động gồm những yếu tố cả về thể chất, tinh thần, tâm lý (Johnson & cộng sự, 2018) dựa trên khả năng nhận thức của người lao động để cân bằng áp lực công việc và cuộc sống để cải thiện thành tích. Những nghiên cứu trước đây của Edgar & cộng sự (2021), Bos-Nehles & cộng sự (2023) sử dụng khung lý thuyết AMO là nền tảng để xem xét nhận thức, năng lực, động lực và khả năng tận dụng các cơ hội để phát triển của cá nhân người lao động. Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng khung lý thuyết AMO làm căn cứ để xác định khái niệm và thang đo hạnh phúc của nhân viên dưới tiếp cận cá nhân người lao động trong doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn hậu Covid 19.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Cơ sở lý thuyết nền tảng

Lý thuyết AMO trong quản trị nguồn nhân lực là lý thuyết nền tảng để giải thích thành tích nhân viên Edgar & cộng sự (2021). Các nhà tâm lý học khẳng định kết quả công việc của người lao động là hệ quả của việc lựa chọn và đào tạo người lao động, động lực làm việc là yếu tố chính để tạo ra kết quả công việc (Kellner & cộng sự, 2019). Trong mô hình AMO, Bos-Nehles & cộng sự (2023) định nghĩa khả năng của người lao động là các yếu tố thể chất, tinh thần, trí tuệ; những yếu tố nội tại như sức khỏe, sự thông minh, trí thức, kỹ năng, trình độ học vấn, sự bền bỉ trong công việc để người lao động thực hiện hiệu quả công việc. Động lực của người lao động là sự định hướng, khả năng sử dụng năng lượng và khả năng duy trì hành vi gồm có thái độ, sự thỏa mãn, sự nhận thức về trách nhiệm và hệ giá trị của người lao động (Szulc & cộng sự, 2021). Cơ hội là sự giao thoa giữa cấp độ nhân viên và doanh nghiệp, doanh nghiệp tạo ra điều kiện làm việc, cơ hội thăng tiến, môi trường làm việc tốt còn người lao động sử dụng khả năng và động lực để làm việc hiệu quả để tận dụng những cơ hội trên. Nghiên cứu này tiếp cận mô hình AMO dưới góc độ tâm lý học để xác định cảm nhận hạnh phúc của nhân viên, khi đó cảm nhận hạnh phúc của nhân viên là năng lực nhận ra và sử dụng được khả năng của bản thân (A) kết hợp với nhận thức rõ trách nhiệm khi đảm nhận nhiệm vụ, thái độ trong công việc và sự thỏa mãn trong công việc (M) để tận dụng những cơ hội từ công việc, môi trường

làm việc mà doanh nghiệp tạo dựng cho người lao động để hoàn thành công việc đó (O).

2.2. Định nghĩa cảm nhận hạnh phúc nhân viên

Tổ chức Y tế Thế giới định nghĩa sự hạnh phúc là “trạng thái hoàn toàn thoải mái về thể chất, tinh thần và phúc lợi xã hội, không chỉ đơn thuần là không có bệnh tật hay ốm yếu” (WHO, 1946). OECD định nghĩa sự hạnh phúc là trạng thái tinh thần người lao động tiếp nhận và những phản ứng của họ với những điều đã trải qua trong quá khứ (OECD, 2013). OECD sử dụng cách tiếp cận cá nhân, định nghĩa cảm nhận hạnh phúc của nhân viên là sự cảm nhận về chất lượng cuộc sống và công việc của họ và được thể hiện thông qua các khía cạnh về thể chất, tâm lý và các yếu tố xã hội. Cảm nhận hạnh phúc của nhân viên là trạng thái người lao động cảm thấy khỏe mạnh về thể chất, thoải mái về tinh thần và sự cân bằng giữa áp lực công việc với cuộc sống cá nhân (Johnson & cộng sự, 2018; Juchnowicz & Kinowska, 2021). Guest (2017) cho rằng cảm nhận hạnh phúc của nhân viên là trải nghiệm nhân viên thông qua chức năng, nhiệm vụ của họ trong công việc. Đồng quan điểm trên, Grant & cộng sự (2007) cho rằng cảm nhận hạnh phúc của nhân viên là tổng hòa sức khỏe thể chất, sức khỏe tâm lý và năng lực xã hội. Tác giả tổng hợp và định nghĩa cảm nhận hạnh phúc của nhân viên tại doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn là sự cảm nhận và nhận thức cá nhân người lao động về sức khỏe tâm lý, sức khỏe thể chất và tinh thần, các mối quan hệ trong công việc và xã hội nhằm duy trì trạng thái cân bằng và động lực làm việc để cải thiện kết quả công việc.

2.3. Đặc điểm cảm nhận hạnh phúc của nhân viên của người lao động trong doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn

(i) Đặc điểm tâm lý của người lao động trong doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn. Ariza-Montes & cộng sự (2019) khẳng định tâm lý người lao động đóng vai trò quan trọng trong đóng góp vào chất lượng dịch vụ trong các doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn. Pearlman & Schaffer (2013) đề cập tới người lao động phải chịu áp lực tâm lý lớn do phải kéo dài thời gian làm việc, yêu cầu công việc chuyên sâu và thường xuyên có sự thay đổi theo ngày hoặc theo mùa. Cùng với đó, Ariza-Montes & cộng sự (2019) cho rằng bản chất công việc nhàm chán, đơn điệu, giờ giấc công việc bị xáo trộn thường xuyên, công việc căng thẳng tạo ra tác động ảnh hưởng tới tâm lý của người lao động. Do đó, có thể thấy rằng người lao động luôn phải đối mặt với sự không thoải mái về mặt tâm lý.

(ii) Đặc điểm về yêu cầu sức khỏe và tinh thần với người lao động trong doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn. Walmsley & cộng sự (2019) cho rằng môi trường làm việc trong lĩnh vực khách sạn khó khăn hơn so với nhiều ngành dịch vụ khác. O’neill & Davis (2011) khẳng định người lao động trong doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn chịu nhiều tổn thất về sức khỏe như các bệnh nghề nghiệp như đau đầu, mệt mỏi, huyết áp, đau tim và đột quỵ do công việc nặng nhọc và những áp lực trong công việc. Bên cạnh đó, vấn đề sức khỏe tinh thần với người lao động cũng được chỉ ra trong nghiên cứu của Kotera & cộng sự (2021) khi người lao động trong doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn bị ảnh hưởng nặng nề về sức khỏe tinh thần là kết quả của khối lượng công việc, giờ làm việc và sự lo sợ thất bại.

(iii) Đặc điểm về giao tiếp xã hội với người lao động trong doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn. Ariza-Montes & cộng sự (2019) khẳng định đặc điểm công việc người lao động trong doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn thiếu tính xã hội do giờ giấc làm việc thay đổi (làm việc theo ca), làm việc vào ngày nghỉ, ngày lễ khiến cho khả năng giao tiếp xã hội của người lao động bị giảm sút. Trong khía cạnh doanh nghiệp, người lao động trong doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn bị ảnh hưởng giao tiếp xã hội khi phải đối mặt với sự giám sát chặt chẽ từ cấp quản lý, thiếu sự trao quyền, sự ghi nhận và sự tôn trọng khiến cho họ gặp nhiều khó khăn trong giao tiếp xã hội cả bên trong và bên ngoài tổ chức.

2.4. Nội dung hạnh phúc nhân viên

Thứ nhất, cảm nhận hạnh phúc của nhân viên gồm sức khỏe tâm lý (Grant & cộng sự, 2007; Guest, 2017; Ho & Kuvaas, 2020; Pradhan & Hati, 2022). Các tác giả trên cho rằng sức khỏe tâm lý gồm khả năng tự nhận thức và chấp nhận bản thân mình gồm nhận thức về mục đích cuộc sống, khả năng làm chủ môi trường xung quanh và khả năng nhận thức về cơ hội phát triển. Tác giả định nghĩa sức khỏe tâm lý là khả năng tự nhận thức về bản thân mình bao gồm mức độ am hiểu về tính cách cá nhân, khả năng xác định mục đích cuộc sống; khả năng tự chủ và làm chủ môi trường xung quanh để có tâm lý thoải mái trong công việc.

Thứ hai, cảm nhận hạnh phúc của nhân viên về sức khỏe thể chất và tinh thần (Grant & cộng sự, 2007). Sức khỏe thể chất là khả năng bị chấn thương hoặc bệnh tật tại vị trí công việc đang đảm nhận. Sức khỏe tinh

thần phản ánh sự lo lắng, căng thẳng, mệt mỏi và kiệt sức khi đảm nhận công việc (Grant & cộng sự, 2007). Van De Voorde & cộng sự (2012) cho rằng sức khỏe thể chất và tinh thần gồm: sự tăng cường áp lực và sự lo lắng trong việc. Pradhan & Hati (2022) cho rằng sức khỏe thể chất và tinh thần gồm sự an toàn trong công việc, sự hỗ trợ trong công việc, điều kiện và môi trường làm việc, cơ hội phát triển trong công việc. Trong nghiên cứu này, tác giả tổng hợp và định nghĩa sức khỏe thể chất và tinh thần là cảm nhận của người lao động về sự an toàn trong công việc, sự thoải mái về nơi làm việc, điều kiện làm việc, sự hỗ trợ trong công việc, sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống của người lao động.

Thứ ba, cảm nhận hạnh phúc của nhân viên trong quan hệ xã hội tại nơi làm việc (Pradhan & Hati, 2022). Trong doanh nghiệp, cảm nhận hạnh phúc của nhân viên được thể hiện thông qua chất lượng các mối quan hệ trong công việc của người lao động như mối quan hệ giữa người lao động với người lao động, người lao động với nhà quản lý, giữa người lao động với tổ chức gồm sự tin tưởng, sự hỗ trợ xã hội, sự trao đổi giữa lãnh đạo - nhân viên, sự cảm nhận từ sự hỗ trợ của lãnh đạo (Grant & cộng sự, 2007). Pradhan & Hati (2022) cho rằng cảm nhận hạnh phúc của nhân viên trong quan hệ xã hội là mức độ cảm nhận của người lao động về sự thân thuộc và gắn bó của họ trong môi trường làm việc và vị thế xã hội đối với công việc mà người lao động đang theo đuổi. Tác giả tổng hợp và định nghĩa sự hạnh phúc xã hội là sự cảm nhận về mối quan hệ xã hội tại nơi làm việc và sự thừa nhận từ xã hội với ngành nghề, công việc của người lao động đang đảm nhận.

3. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp nghiên cứu định lượng. phương pháp nghiên cứu định tính gồm nghiên cứu tại bàn và phỏng vấn chuyên gia, nghiên cứu định lượng được thực hiện qua quá trình khảo sát và phân tích dữ liệu sơ cấp. Quy trình nghiên cứu gồm:

Bảng 1: Tổng hợp nghiên cứu lý thuyết thang đo cảm nhận hạnh phúc của nhân viên

Tác giả	Thành phần thang đo	Tác giả	Thành phần thang đo
Pradhan & cộng sự (2017)	Cảm nhận hạnh phúc của nhân viên về tâm lý	Orsila & cộng sự (2011)	Môi trường làm việc của tổ chức Bản thân công việc: sự tự chủ trong công việc, mục tiêu rõ ràng của công việc, sự linh hoạt, sự phản hồi từ công việc
Bryson & cộng sự (2017)	Cảm nhận hạnh phúc của nhân viên liên quan tới công việc	Easton & cộng sự (2013)	Sự hạnh phúc tổng thể; sự hài lòng với công việc và sự nghiệp; Khả năng kiểm soát công việc; Điều kiện làm việc; Sự căng thẳng trong công việc và Sự tham gia trong công việc
Sen & Khandelwal (2017)	Sự hài lòng với công việc Sự tôn trọng từ tổ chức Sự quan tâm từ người quản lý Sự can thiệp vào cuộc sống cá nhân	Black Dog Institute (2014)	Sự hài lòng với công việc Sự tôn trọng từ tổ chức Sự quan tâm từ quản lý Sự can thiệp vào cuộc sống cá nhân
Zheng & cộng sự (2015)	Sự hạnh phúc trong cuộc sống Sự hạnh phúc trong công việc Sự hạnh phúc về tâm lý	Slemp & cộng sự (2015)	Ảnh hưởng tích cực và tiêu cực tới tâm lý; Sự hạnh phúc về tâm lý; Mức độ hài lòng trong công việc

Nguồn: tổng hợp của tác giả năm 2023.

Giai đoạn 1: nghiên cứu lý thuyết nhằm xác định khái niệm và nội dung của cảm nhận hạnh phúc của nhân viên. Tác giả tổng hợp các bài báo, các công trình nghiên cứu trên hệ thống dữ liệu Web of Science và EBSCOhost để làm rõ định nghĩa và nội dung biến nghiên cứu. Quá trình tổng hợp lý thuyết được thể hiện tại Bảng 1.

Giai đoạn 2: Phỏng vấn chuyên gia. Sau khi tác giả xác định khái niệm và nội dung của biến nghiên cứu, tác giả tiến hành tổng hợp các thang đo nội dung biến nghiên cứu. Quá trình tổng hợp thang đo từ các nghiên cứu ở Bảng 1, sau khi loại bỏ sự trùng lặp, tác giả tổng hợp được 51 biến quan sát để tiến hành phỏng vấn sâu chuyên gia. Tác giả lựa chọn 35 chuyên gia gồm có 15 chuyên gia là giảng viên và nghiên cứu viên tại Trường Đại học Thương mại, Đại học Kinh tế, Trung tâm Dự báo và Phát triển nguồn nhân lực (Đại học Quốc Gia Hà Nội) có nghiên cứu chuyên sâu chủ đề quản trị nguồn nhân lực. Bên cạnh đó, tác giả lựa chọn 20 chuyên gia là Trưởng Phòng/Ban nhân sự (Giám đốc nhân sự) trong các khách sạn từ 4 sao trở lên theo

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 4391:2015. Sau khi các chuyên gia đồng ý, tác giả gửi dữ liệu gồm các biến quan sát đo lường cảm nhận hạnh phúc của nhân viên. Các chuyên gia có thời gian tiếp cận và nghiên cứu tài liệu, sau đó, họ được yêu cầu đánh giá sự phù hợp của thang đo thông qua đánh giá tính rõ ràng, tính đại diện và tính toàn diện của biến quan sát (Miles & Huberman, 1994; Pradhan & Hati, 2022). Với kết quả thu được, tác giả tính chỉ số độ tin cậy của nội dung (Content Validity ration - CVR), Yaghmaie (2003) cho rằng chỉ số CVR phản ánh mức độ tin cậy của các lựa chọn về nội dung để phản ánh độ tin cậy của biến quan sát trong nghiên cứu với công thức: $CVR = \{ne - (N/2)\}/(N/2)$. Trong đó, N là tổng số chuyên gia tham gia phỏng vấn (N=35), ne là tổng số người cho rằng chỉ tiêu đó là cần thiết. Chỉ số CVR biến động trong khoảng từ -1 tới +1 (từ hoàn toàn không đồng ý tới hoàn toàn đồng ý). Để một tiêu chí được lựa chọn nó phải có chỉ số CVR > 0,49.

Giai đoạn 3: phân tích nhân tố khám phá. Tác giả đã tiến hành gửi 257 phiếu khảo sát tới 105 khách sạn tại Hà Nội (42 khách sạn), tại Đà Nẵng (33 khách sạn) và tại thành phố Hồ Chí Minh (30 khách sạn), các khách sạn tham gia khảo sát đều là các khách sạn từ 4 sao trở lên theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 để đảm bảo được yếu tố về quy mô nhân sự, sự chuyên nghiệp trong công tác quản lý, vận hành... Thời gian khảo sát từ tháng 11 năm 2022 tới tháng 2 năm 2023. Tác giả sử dụng phần mềm SPSS để phân tích nhân tố và đánh giá độ tin cậy của thang đo.

Giai đoạn 4: phân tích nhân tố khẳng định. Sau khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá, tác giả thu tiếp tục gửi phiếu khảo sát tới 350 người gồm cả những cá nhân đã tham gia từ giai đoạn 3 và có thêm các nhà quản trị, trưởng bộ phận, phụ trách bộ phận nhân sự trong các khách sạn gồm cả những khách sạn đã tiến hành khảo sát lần đầu và những khách sạn có tiêu chuẩn 4 sao trở lên chưa được khảo sát lần đầu (có thêm 25 khách sạn tham gia quá trình khảo sát lần sau). Sau 3 tháng thu thập dữ liệu từ tháng 3 năm 2023 tới tháng 5 năm 2023, tác giả đã thu về 276 phiếu khảo sát, trong đó, sau khi sơ loại tác giả giữ lại 224 phiếu khảo sát hợp lệ có giá trị sử dụng (Bảng 2).

Khi tiến hành phân tích dữ liệu, để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình, tác giả tiến hành sử dụng phần mềm AMOS24 để phân tích nhân tố trong mô hình bậc 1 với các chỉ số CMIN/df, p-value, GFI, AGFI, RMSEA. Tiếp theo đó, tác giả tiến hành kiểm tra tính hội tụ, tính phân biệt và sự tin cậy của thang đo qua các chỉ số CR, AVE, MSV, SQRTAVE.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kết quả nghiên cứu qua phỏng vấn sâu

Sau khi tác giả trình bày cách tiếp cận, quan điểm xây dựng thang đo, tác giả tiến hành phỏng vấn với từng chuyên gia và tổng hợp kết quả phỏng vấn để tính giá trị CVR cho các biến quan sát. Với yêu cầu giá

Bảng 2: Mẫu nghiên cứu (n=224)

	Tiêu chí	Số lượng	%
Giới tính	Nam	95	86,4
	Nữ	50	13,6
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	95	42,41
	Từ 26 tới 35 tuổi	129	57,58
	Từ 36 tới 45 tuổi	65	8,7
	Từ 46 tới 55 tuổi	86	38,39
	Trên 55 tuổi	36	16,07
Trình độ	Cao đẳng, Trung cấp	119	53,13
	Đại học	94	41,96
	Sau đại học	11	4,91
Kinh nghiệm làm việc trong doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn	Dưới 5 năm	102	45,54
	Từ 6 tới 10 năm	76	33,93
	Từ 11 tới 15 năm	34	15,18
Kinh nghiệm làm việc tại vị trí hiện tại	Trên 15 năm	12	5,36
	Dưới 3 năm	102	45,54
	Từ 3 tới 5 năm	88	39,29
	Từ 6-10 năm	32	14,29
	Trên 10 năm	2	0,89

Bảng 3: Pattern Matrix^a

Tên yếu tố	Mã hóa	Thang đo	Hệ số tải			
			1	2	3	4
Sự thừa nhận nội bộ về giá trị công việc (SWB)	SWB7	Tôi có mối quan hệ tốt đẹp với khách sạn trong thời gian làm việc	0,929			
	WWB15	Tôi cảm thấy giá trị công việc của mình được thừa nhận bởi các thành viên trong tổ chức	0,886			
	SWB3	Tôi rất gần gũi với các thành viên khác trong khách sạn	0,864			
	SWB4	Nhóm của tôi luôn là nguồn hỗ trợ tuyệt vời cho công việc của tôi	0,805			
	SWB2	Trong phòng/ban của tôi, mọi thành viên đều rất đáng tin cậy	0,776			
	SWB5	Quan điểm của tôi luôn được mọi người trong tổ chức ủng hộ	0,770			
	SWB1	Tôi là thành phần quan trọng trong phòng/ban và trong tổ chức	0,760			
	SWB6	Tôi luôn thấy vui vẻ khi giao tiếp và trao đổi với cấp trên và đồng nghiệp	0,711			
	WWB14	Tôi cảm thấy tự hào với đồng nghiệp về công việc tôi đảm nhận hiện tại	0,660			
Sự hạnh phúc về tâm lý (PWB)	PWB10	Tôi thấy rằng tôi là người nhạy cảm		0,934		
	WWB1	Tôi nhận thấy mình khá hài lòng với việc làm hiện tại		0,836		
	PWB8	Tôi nghĩ rằng cuộc sống là quá trình học tập và không ngừng tiến bộ		0,769		
	PWB5	Tôi biết được tôi kỳ vọng điều gì ở bản thân		0,758		
	PWB9	Tôi là người tự tin vào bản thân		0,739		
	PWB6	Tôi cảm thấy có đủ năng lực để ra quyết định trong công việc và cuộc sống		0,724		
	PWB7	Tôi có mục đích sống rõ ràng và luôn có hướng đi cho cuộc sống và công việc của tôi		0,658		
	PWB4	Tôi luôn biết được những điều quan trọng và không quan tâm những điều quan trọng với người khác		0,606		
	PWB2	Tôi thấy rằng mình là người linh hoạt		0,577		
	PWB1	Tôi có thể thích nghi với những thay đổi hàng ngày trong cuộc sống và công việc		0,570		
Sự thừa nhận giá trị công việc từ xã hội (SWWB)	WWB6	Làm việc tại khách sạn, tôi luôn có cơ hội để phát triển			0,952	
	SWB12	Tôi có thể dễ dàng chia sẻ về công việc của tôi với người thân của tôi			0,871	
	SWB13	Những công việc hàng ngày của tôi tại khách sạn được sự thừa nhận từ xã hội			0,770	
	WWB2	Tôi cảm thấy thích thú với giá trị công việc của tôi cho xã hội			0,628	
	SWB10	Tôi tham gia rất tích cực vào hoạt động xây dựng hình ảnh cho tổ chức			0,515	
Sự hỗ trợ và chia sẻ từ QUẢN LÝ TRỰC TIẾP (WWB)	WWB8	Quản lý trực tiếp luôn ghi nhận và đánh giá cao những nỗ lực và kết quả công việc của tôi				0,836
	WWB9	Quản lý trực tiếp không lợi dụng tôi				0,779
	WWB10	Khi tôi gặp vấn đề trong công việc, quản lý trực tiếp luôn sẵn sàng giúp đỡ và chia sẻ trách nhiệm				0,705
	WWB7	Tôi thường xuyên nhận được sự hỗ trợ và hướng dẫn từ quản lý trực tiếp trong công việc				0,681

Nguồn: Kết quả phân tích từ SPSS 26.

trị CVR > 0,5, sau quá trình tổng hợp, tác giả loại bỏ 13 biến quan sát. Sau khi loại bỏ các thang đo, tác giả đã gửi lại các chuyên gia bảng tổng hợp các thang đo được giữ lại để sử dụng cho nghiên cứu giai đoạn tiếp theo. Các chuyên gia đều đồng ý các biến quan sát được giữ lại. các biến quan sát được giữ lại sau khi phỏng vấn sâu và phân tích EFA được thể hiện ở Bảng 3.

4.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Kết quả phân tích nhân tố khám phá phản ánh hệ số KMO = 0,880 > 0,5, Mức ý nghĩa sig = 0,000 < 0,05 phản ánh dữ liệu phù hợp phân tích nhân tố EFA, mức ý nghĩa sig < 0,05 nên có thể nhận định rằng các biến quan sát có tương quan với nhau. Bên cạnh đó các nhân tố đề xuất giải thích được 69,57 % biến nghiên cứu và giá trị Eigenvalues đạt 1,082

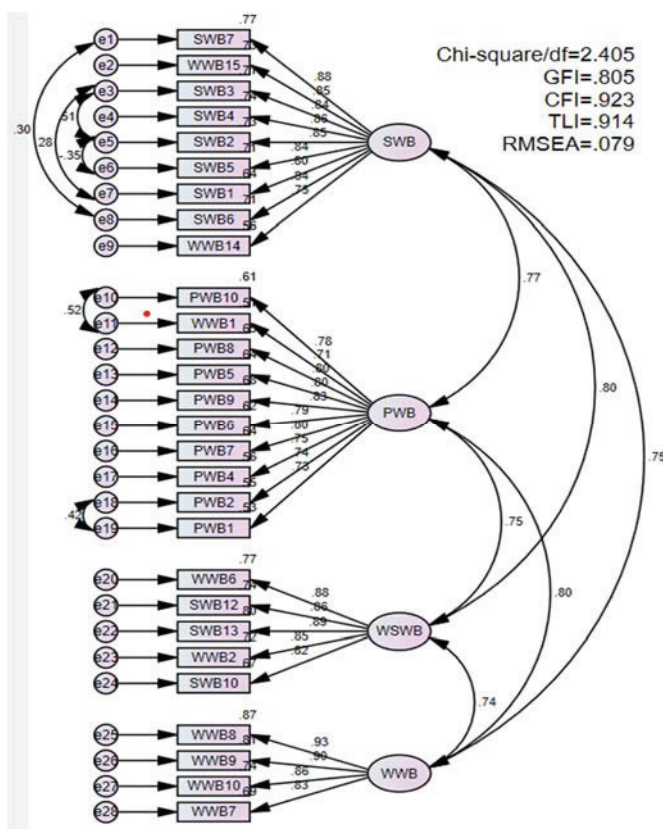
Kết quả phân tích nhân tố, các biến quan sát được gộp thành 4 nhân tố và được đặt tên như sau:

Yếu tố 1: Sự thừa nhận nội bộ về giá trị công việc (SWB) là đánh giá của những người xung quanh tới công việc mà cá nhân đảm nhận, sự thừa nhận giá trị công việc tạo niềm vui, động lực và sự hạnh phúc cho người lao động đảm nhận công việc đó, SWB một phần được đề cập tới trong nghiên cứu của Pradhan & Hati (2022). *Yếu tố 2:* sự hạnh phúc về tâm lý (PWB) là trạng thái thoải mái tinh thần của người lao động khi làm việc trong môi trường làm việc tại khách sạn, nhân tố này được đề cập tới trong nghiên cứu của Zheng & cộng sự (2015), Pradhan & Hati (2022). *Yếu tố 3:* sự thừa nhận giá trị công việc từ xã hội (WSWB) là những đánh giá của xã hội, những đánh giá của những người không trong cùng ngành nghề về tầm quan trọng của những công việc mà cá nhân đó đảm nhận, yếu tố này có sự tương đồng trong nghiên cứu của Pradhan & Hati (2022). *Yếu tố 4:* Sự hỗ trợ và chia sẻ từ quản lý trực tiếp (WWB) là sự ghi nhận, đánh giá khách quan, sự sẵn sàng chia sẻ và hỗ trợ từ cấp trên trực tiếp trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Đây là yếu tố được tạo thành sau khi phân tích EFA

4.3. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định

Kết quả phân tích CFA cho thấy mô hình có các giá trị như Chi-bình phương = 813,026 với giá trị p=,000. Các chỉ tiêu khác: Chi-bình phương/df = 2,405, giá trị CFI đạt 0,923 cao hơn 0,9 (Bentler & Bonett, 1980),

Hình 1: Kết quả phân tích CFA



Bảng 4: Kết quả phân tích về giá trị hội tụ và giá trị phân biệt

	CR	AVE	SQRTAVE	MSV	MaxR(H)	WSWB	SWB	PWB	WWB
WSWB	0,934	0,740	0,860	0,637	0,936	0,860			
SWB	0,954	0,699	0,836	0,637	0,956	0,798***	0,836		
PWB	0,937	0,600	0,775	0,634	0,939	0,752***	0,767***	0,775	
WWB	0,933	0,778	0,882	0,634	0,941	0,742***	0,750***	0,796***	0,882

Nguồn: Tổng hợp của tác giả năm 2023.

RMSEA = 0,079 < 0,08 theo Hu & Bentler (1999). Chỉ số TLI = 0,914 > 0,9. Tác giả đã tiến hành cải thiện mô hình bằng cách nối các e trong mô hình: e1 – e8, e3 – e7, e5 – e6, e5 – e3, e18 – e19. Kết quả CFA lần cuối của mô hình thang đo được trình bày trong Hình 1. Chỉ có giá trị GFI đạt 0,895 < 0,9, tuy nhiên, theo nghiên cứu của Baumgartner & Homburg (1996) và của Doll & cộng sự (1994) chỉ số này có thể được chấp nhận đến giá trị > 0,8.

Để đánh giá mức độ phù hợp của thang đo tác giả đánh giá dựa trên: (i) *giá trị hội tụ*: Đối với các trọng số (đã chuẩn hóa) đều > 0,5 chứng tỏ thang đo các khái niệm đều đạt được giá trị hội tụ; và (ii) *Giá trị phân biệt*: Hệ số tương quan giữa các khái niệm nghiên cứu trong mô hình đều dương và < 1 và khác biệt so với 1 (dựa vào Bảng 4) giá trị P-value nhỏ và < 0,05 cho nên hệ số tương quan của từng cặp khái niệm khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95%. Theo Hair & cộng sự (2010) mức độ phù hợp thang đo phản ánh qua 2 chỉ số này đảm bảo các thang đo được xây dựng, hiệu chỉnh phản ánh được giá trị lý thuyết của thang đo mới được xây dựng.

5. Kết luận và hàm ý

Thứ nhất, những đóng góp của cảm nhận hạnh phúc của nhân viên ngày càng quan trọng khiến cho nghiên cứu về cảm nhận hạnh phúc của nhân viên được nhiều nhà nghiên cứu và người làm thực tiễn quan tâm (Robertson & Cooper, 2010; Pradhan & Hati, 2022). Tuy nhiên, khái niệm và thang đo cảm nhận hạnh phúc của nhân viên vẫn còn nhiều tranh cãi (Pradhan & Hati, 2022). Nghiên cứu này với kết hợp giữa phương pháp định lượng và định tính đã xây dựng được 27 biến quan sát với 4 khía cạnh của cảm nhận hạnh phúc của nhân viên. Các thang đo này đều có tính tin cậy và sự phù hợp cao để đo lường được cảm nhận hạnh phúc của nhân viên.

Thứ hai, những đóng góp mới về mặt lý thuyết, tác giả đã xây dựng được thang đo cảm nhận hạnh phúc của nhân viên gồm 4 cấu phần SWB; PWB; SWWB; WWB. Nghiên cứu trước đây tập trung vào làm rõ tiền đề và kết quả của cảm nhận hạnh phúc của nhân viên và sử dụng nhiều cách tiếp cận khác nhau để đo lường cảm nhận hạnh phúc của nhân viên (Pradhan & Hati, 2022). Nghiên cứu này đã chỉ rõ cách tiếp cận cá nhân với khung lý thuyết AMO và phương pháp kết hợp giữa định lượng và định tính như nghiên cứu của Page & Vella-Brodick's (2009) để xác định thành phần của cảm nhận hạnh phúc của nhân viên. Với tiếp cận trên, nghiên cứu có sự khác biệt với đóng góp thang đo từ Sự hỗ trợ và chia sẻ từ quản lý trực tiếp (WWB) trong cảm nhận hạnh phúc của nhân viên làm tiền đề cho nghiên cứu tiếp theo. Cùng với đó, WWB để nhấn mạnh sự khác biệt trong quan điểm của nhân viên về cảm nhận hạnh phúc của nhân viên, điều này mở rộng tiếp cận mới về cảm nhận hạnh phúc của nhân viên từ những nghiên cứu ở phương tây với tiếp cận ở tại quốc gia phương đông (Việt Nam) để làm tiền đề nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tới WWB trong thời gian tới. Tuy nhiên, trong nghiên cứu này, tác giả đã làm rõ được một phần đóng góp lý luận từ 4 cấu phần của cảm nhận hạnh phúc của nhân viên bằng phương pháp nghiên cứu định lượng kết hợp định tính. Tuy nhiên, hạn chế của nghiên cứu được chỉ ra ở phần phân tích mức độ dự báo của thang đo chưa được làm rõ.

Thứ ba, kết quả nghiên cứu có những đóng góp thực tiễn. Đầu tiên, Pradhan & Hati (2022) khẳng định cải thiện cảm nhận hạnh phúc của nhân viên giúp cải thiện thành tích người lao động. Với kết quả nghiên cứu này, doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn có căn cứ để rà soát và điều chỉnh chính sách quản lý nhằm cải thiện cảm nhận hạnh phúc của nhân viên để cải thiện thành tích người lao động và kết quả doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn. Tiếp đó, với kết quả nghiên cứu này, người lao động có cái nhìn trực quan, sâu sắc hơn về bản thân với cảm nhận hạnh phúc của nhân viên trong công việc để có những thay đổi cần thiết để thấy được giá trị, tìm được niềm vui trong công việc và cải thiện hành vi và kết quả công việc. Tiếp đó, phân tích sự tác động tổng thể của 4 cấu phần trên tới cảm nhận hạnh phúc của nhân viên chỉ ra sự thừa nhận nội bộ

(SWB) và tâm lý hạnh phúc (PWB) tác động lớn hơn tới cảm nhận hạnh phúc của nhân viên. Do vậy, doanh nghiệp lĩnh vực khách sạn cần hoàn thiện hệ thống truyền thông nội bộ để ghi nhận và vinh danh đóng góp và giá trị công việc của người lao động để cải thiện cảm nhận hạnh phúc của nhân viên, tạo động lực làm việc và cơ hội phát triển cho người lao động.

Tài liệu tham khảo:

- Aboobaker, N. (2022), 'Workplace spirituality and employee wellbeing in the hospitality sector: examining the influence of fear of COVID-19', *Psychological Studies*, 67(3), 362-371.
- Ariza-Montes, A., Hernández-Perlines, F., Han, H. & Law, R. (2019), 'Human dimension of the hospitality industry: Working conditions and psychological well-being among European servers', *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 41, 138-147.
- Bajrami, D.D., Terzić, A., Petrović, M.D., Radovanović, M., Tretiakova, T.N. & Hadoud, A. (2021), 'Will we have the same employees in hospitality after all? The impact of COVID-19 on employees' work attitudes and turnover intentions', *International Journal of Hospitality Management*, 94, p.102754.
- Baumgartner, H. & Homburg, C (1996), 'Applications of structural equation modeling in marketing and Consumer research: a review', *International Journal of Research in Marketing*, 13(2), 139-161.
- Bentler, P.M. & Bonett, D.G. (1980), 'Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures', *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Black Dog Institute (2014), *Workplace wellbeing questionnaire: Black Dog Institute*, from <http://www.academia.edu/22682321/Workplace_Wellbeing_Questionnaire_Black_Dog_Institute>.
- Blustein, D.L. & Guarino, P.A. (2020), 'Work and unemployment in the time of COVID-19: The existential experience of loss and fear', *Journal of Humanistic Psychology*, 60(5), 702-709.
- Bos-Nehles, A., Townsend, K., Cafferkey, K. & Trullen, J. (2023), 'Examining the ability, motivation and opportunity (AMO) framework in HRM research: Conceptualization, measurement and interactions', *International Journal of Management Reviews*, 25(13), DOI:10.1111/ijmr.12332.
- Bryson, A., Forth, J. & Stokes, L. (2017), 'Does employees' subjective well-being affect workplace performance?', *Human Relations*, 70(8), 1017-1037.
- Derks, D. & Bakker, A. (2010), 'The impact of e-mail communication on organizational life', *Cyberpsychology*, 4(1), 1-14.
- Doll, W.J., Xia, W. & Torkzadeh, G. (1994), 'A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument', *MIS Quarterly*, 18(4), 357-369.
- Easton, S., Laar, D.V. & Marlow-Vardy, R. (2013), 'Quality of working life and the police', *management*, 3(3), 135-141.
- Edgar, F., Zhang, J.A. & Blaker, N.M. (2021), 'The HPWS and AMO: A dynamic study of system-and individual-level effects', *International Journal of Manpower*, 42(5), 794-809.
- Guest, D.E. (2017), 'Human resource management and employee well-being: Towards a new analytic framework', *Human resource management journal*, 27(1), 22-38.
- Grant, A.M., Christianson, M.K. & Price, R.H. (2007), 'Happiness, health, or relationships? Managerial practices and employee well-being tradeoffs', *Academy of management perspectives*, 21(3), 51-63.
- Hair Jr., J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010), *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, 7th Edition, Pearson Education, Upper Saddle River.
- Ho, H. & Kuvaas, B. (2020), 'Human resource management systems, employee well-being, and firm performance from the mutual gains and critical perspectives: The well-being paradox', *Human Resource Management*, 59(3), 235-253.
- Hu, L.T. & Bentler, P.M. (1999), 'Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives', *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
- Johnson, J., Hall, L.H., Berzins, K., Baker, J., Melling, K. & Thompson, C. (2018), 'Mental healthcare staff well-being and burnout: A narrative review of trends, causes, implications, and recommendations for future interventions', *International journal of mental health nursing*, 27(1), 20-32.

-
- Juchnowicz, M. & Kinowska, H. (2021), 'Employee well-being and digital work during the COVID-19 pandemic', *Information*, 12(8), 293-306.
- Kellner, A., Cafferkey, K. & Townsend, K. (2019), 'Ability, motivation and opportunity theory: a formula for employee performance?', in *Elgar Introduction to Theories of Human Resources and Employment Relations*, Townsend, K., Cafferkey, K., McDermott, A.M. & Dundon, T. (Eds.), Edward Elgar Publishing, Cheltenham, 311-323.
- Kotera, Y., Adhikari, P. & Sheffield, D. (2021), 'Mental health of UK hospitality workers: Shame, self-criticism and self-reassurance', *The Service Industries Journal*, 41(15-16), 1076-1096.
- Miles, M.B. & Huberman A.M. (1994), *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*, 2nd edition, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ngoc Su, D., Luc Tra, D., Thi Huynh, H.M., Nguyen, H.H.T. & O'Mahony, B. (2021), 'Enhancing resilience in the Covid-19 crisis: lessons from human resource management practices in Vietnam', *Current Issues in Tourism*, 24(22), 3189-3205.
- OECD (2013), *Guidelines on Measuring Subjective Well-Being*, Paris: OECD.
- O'Neill, J.W. & Davis, K. (2011), 'Work stress and well-being in the hotel industry', *International journal of hospitality management*, 30(2), 385-390.
- Orsila, R., Luukkaala, T.H., Manka, M.L. & Nygard, C.H. (2011), 'A new approach to measuring work-related well-being', *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 17(4), 341-359.
- Page, K.M. & Vella-Brodrick, D.A. (2009), 'The 'What', 'Why' and 'How' of employee well-being: A new model', *Social Indicators Research*, 90(3), 441-458.
- Pearlman, D.M. & Schaffer, J.D. (2013), 'Labor issues within the hospitality and tourism industry: A study of Louisiana's attempted solutions', *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(3), 217-242.
- Pradhan, R.K. & Hati, L. (2022), 'The measurement of employee well-being: development and validation of a scale', *Global Business Review*, 23(2), 385-407.
- Pradhan, R.K., Hati, L.M. & Kumar, U. (2017), 'Impact of employee wellbeing on psychological empowerment: Mediating role of happiness', *International Journal of Manufacturing Technology and Management*, 31(6), 581-595.
- Robertson, I.T. & Cooper, C.L. (2010), 'Full engagement: the integration of employee engagement and psychological well-being', *Leadership & organization development journal*, 31(4), 324-336.
- Sen, C. & Khandelwal, R. (2017), 'Workplace well-being: The role of job crafting, perceived organizational support and perceived autonomy support', *The International Journal of Indian Psychology*, 4(3), 89-91.
- Slemp, G.R., Kern, M.L. & VellaBrodrick, D.A. (2015), 'Workplace well-being: The role of job crafting and autonomy support', *Psychology of Well-Being*, 5(7), 1-17.
- Szulc, J.M., Davies, J., Tomczak, M.T. & McGregor, F.L. (2021), 'AMO perspectives on the well-being of neurodivergent human capital', *Employee Relations: The International Journal*, 43(4), 858-872.
- Van De Voorde, K., Paauwe, J. & Van Veldhoven, M. (2012), 'Employee well-being and the HRM-organizational performance relationship: a review of quantitative studies', *International Journal of Management Reviews*, 14(4), 391-407.
- Walmsley, A., Partington, S., Armstrong, R. & Goodwin, H. (2019), 'Reactions to the national living wage in hospitality', *Employee Relations*, 41(1), 253-268.
- Wright, P.M., McMahan, G.C. & McWilliams, A. (1994), 'Human resources and sustained competitive advantage: a resource-based perspective', *International journal of human resource management*, 5(2), 301-326.
- WHO (1946), *Preamble to the Constitution of the World Health Organization*, New York.
- WTTC (2020), *WTTC now estimates over 100 million jobs losses in the travel & tourism sector and alerts G20 countries to the Scale of the Crisis*, from <<https://wttc.org/NewsArticle/WTTC-now-estimates-over-100-million-jobs-losses-in-the-Travel-&-Tourism-sector-and-alerts-G20-countries-to-the-scale-of-the-crisis>>.
- Yaghmaie, F.J.A.M. (2003), 'Content validity and its estimation', *Journal of medical education*, 3(1), 25-27
- Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H. & Zhang, C. (2015), 'Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation', *Journal of Organizational Behavior*, 36(5), 621-644.