

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ**

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã ngành: 9340101

NGUYỄN LÊ THẾ VŨ

**ẢNH HƯỞNG CỦA ĐỘNG LỰC
LÀM VIỆC ĐẾN HIỆU SUẤT
CÔNG VIỆC THÔNG QUA
VAI TRÒ TRUNG GIAN HÀNH VI
LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN KHU VỰC ĐỒNG BẰNG
SÔNG CỬU LONG**

CẦN THƠ, 2025

CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ

Người hướng dẫn 1: PGS. TS. Bùi Văn Trịnh

Người hướng dẫn 2: TS. Nguyễn Thanh Liêm

Luận án được bảo vệ trường Hội đồng đánh giá luận án
tiến sĩ cấp trường

Họp tại: Phòng Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Tây Đô

Vào lúc 14 giờ 00 phút ngày 26 tháng 6 năm 2025

Phản biện 1: GS. TS. Hà Nam Khánh Giao

Phản biện 2: PGS. TS. Phan Anh Tú

Phản biện 3: PGS. TS. Đinh Phi Hồ

**Xác nhận đã xem lại của
Chủ tịch Hội đồng**



PGS. TS. Đào Duy Huân

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ

Tạp chí trong nước

1. Nguyễn Lê Thế Vũ và Bùi Văn Trinh, (2025). Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên ngân hàng thương mại khu vực Đồng Bằng Sông Cửu Long. Tạp chí Tài chính, Kỳ 2, tháng 3/2025, trang 202-206.
2. Nguyễn Lê Thế Vũ và Bùi Văn Trinh, (2025). Mối quan hệ giữa động lực với hành vi làm việc đổi mới và hiệu suất công việc. Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 4, tháng 2/2025, trang 149-152.
3. Nguyễn Lê Thế Vũ và Bùi Văn Trinh, (2024). Hoàn thiện thang đo cho mô hình nghiên cứu mối quan hệ giữa động lực và hành vi làm việc với hiệu suất công việc Tạp chí Kinh tế và Dự báo, Số đặc biệt, tháng 12/2024, trang 71-74.

Kỷ yếu quốc tế

1. Vu Nguyen Le The & Trinh Bui Van, (2024). A Theoretical Model on The Impact of Work Motivation on Job Performance with the Mediating Role of Work Behavior. International conference on digital innovation - sustainability through the lens of SDG, 11/2024, page 259-266.

MỤC LỤC

Chương 1 GIỚI THIỆU	1
1.1 BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU	1
1.1.1 Bối cảnh lý thuyết.....	1
1.1.2 Bối cảnh thực tiễn.....	2
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	3
1.2.1 Mục tiêu chung	3
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	3
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	4
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	4
1.3.2 Không gian nghiên cứu.....	4
1.3.3 Thời gian nghiên cứu	4
1.4 Ý NGHĨA CỦA NGHIÊN CỨU	4
1.4.1 Ý nghĩa khoa học	4
1.4.2 Ý nghĩa thực tiễn	5
1.5 BỐ CỤC LUẬN ÁN	5
Chương 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	6
2.1.1 Động lực làm việc.....	6
2.1.2 Hành vi làm việc.....	6
2.1.3 Hiệu suất công việc.....	7
2.1.4 Lý thuyết nền.....	8
2.2 TỔNG QUAN TÀI LIỆU	8
2.3 GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU	9
Chương 3 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU.....	10
3.1 QUY TRÌNH VÀ CÁC BƯỚC NGHIÊN CỨU	10
3.2 HIỆU CHỈNH THANG ĐO	10
3.2.1 Nghiên cứu định tính	10
3.2.2 Nghiên cứu định lượng sơ bộ	10
3.3 NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG	10
3.3.1 Quy trình chọn mẫu	10
3.3.2 Phương pháp phân tích	10

Chương 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	11
4.1 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG CHÍNH THỨC	11
4.1.1 Thống kê mô tả mẫu khảo sát	11
4.1.2 Kiểm định chất lượng thang đo	11
4.1.3 Phân tích nhân tố khám phá.....	12
4.1.4 Phân tích nhân tố khẳng định	12
4.1.5 Mô hình cấu trúc tuyến tính.....	13
4.1.6 Kết quả ước lượng Bootstrap.....	13
4.1.7 Phân tích cấu trúc đa nhóm.....	13
4.2 THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	14
Chương 5 KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	16
5.1 HÀM Ý QUẢN TRỊ	16
5.2 TÍNH MỚI VÀ ĐÓNG GÓP CỦA NGHIÊN CỨU	16
5.2.1 Tính mới của nghiên cứu	16
5.2.2 Đóng góp của nghiên cứu	16
5.3 HẠN CHẾ CỦA LUẬN ÁN	17
5.3 ĐỀ XUẤT HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	17
5.5 KẾT LUẬN	17

Chương 1

GIỚI THIỆU

1.1 BỐI CẢNH NGHIÊN CỨU

1.1.1 Bối cảnh lý thuyết

Nguồn nhân lực là yếu tố quyết định sự thành công của mỗi tổ chức. Con người là tài nguyên quan trọng được quan tâm hàng đầu cho sự phát triển và đạt được mục tiêu của tổ chức (Triều, 2023). Điều này cho thấy, một tổ chức dù có được công nghệ, cơ sở hạ tầng hiện đại, nhưng nguồn nhân lực làm việc không hiệu quả thì tổ chức cũng khó tạo được lợi thế cạnh tranh và phát triển bền vững (Phức và Nhựt, 2021). Nguồn lực vận hành, điều khiển và định hướng sử dụng cho các nguồn lực khác trong doanh nghiệp, giúp hoạt động đạt hiệu quả, thì nguồn nhân lực còn là đối tượng tạo nên sự khác biệt, giúp gia tăng sự cạnh tranh với các doanh nghiệp khác. Để có thể phát huy hết năng lực của nguồn nhân lực, doanh nghiệp cần không ngừng thúc đẩy động lực cho nhân viên. Vì động lực làm việc của nhân viên là chìa khóa thành công của tổ chức, để duy trì tính liên tục của công việc tại tổ chức, từ đó giúp tổ chức tồn tại và phát triển (Santika et al., 2022). Bên cạnh đó, thành tố quan trọng trong việc xây dựng một doanh nghiệp hiệu quả xuất phát từ mỗi cá nhân trong doanh nghiệp phải có hiệu suất làm việc cao (Thu và Hiến, 2023). Nên, hiệu suất làm việc của người lao động luôn là chủ đề chính luôn được các nhà quản lý xem xét, đánh giá và tìm cách kích thích nhằm gia tăng.

Khi xem xét đến động lực làm việc và hiệu suất công việc của người lao động, thì không thể bỏ qua vấn đề về hành vi làm việc của người lao động. Vì hành vi làm việc là những hành động trực tiếp của người lao động đối với công việc, điều này sẽ mang lại hiệu suất của người lao động. Barasa et al. (2021) lập luận, các hành động và thái độ của một người trong quá trình làm việc được xem là hành vi làm việc của nhân viên đó. Hành vi làm việc của người lao động là một vấn đề rất rộng lớn, nhưng có thể được biểu hiện qua hành vi công dân tổ chức, hành vi làm việc đối

mới và hành vi làm việc chống đối. Hành vi công dân tổ chức biểu hiện qua sự sẵn lòng làm việc của nhân viên vượt qua giới hạn yêu cầu của công việc và việc này giúp cho kết quả hoạt động của tổ chức được gia tăng (Trung và Ý, 2021). Hành vi làm việc đổi mới được biểu hiện qua việc tìm kiếm những lý tưởng, sáng kiến có tính thực tiễn nhằm nâng cao hiệu suất lao động, cải thiện kết quả thực hiện công việc của cá nhân cũng như tập thể (Linh và ctv., 2023). Hành vi làm việc chống đối là những hành vi gây hại hoặc cố ý gây hại cho bản thân, đồng nghiệp hoặc các nguồn lực của tổ chức (Bagyo, 2018).

Lý thuyết trao đổi xã hội của Homans (1958), lý thuyết tháp nhu cầu Maslow của Maslow (1943), thuyết hai nhân tố của Herzberg (1959), thuyết công bằng của Adams (1963), lý thuyết về sự kỳ vọng của Vroom (1964), lý thuyết ERG của Alderfer (1969), lý thuyết đặc điểm công việc của Hackman & Oldham (1974), lý thuyết nhận thức xã hội của Bandura (1977), lý thuyết nhu cầu của McClelland (1985), lý thuyết bảo tồn nguồn lực của Hobfoll (1989), lý thuyết mở rộng và xây dựng cảm xúc của Fredrickson (1998) là cơ sở quan trọng để lập luận cho sự tác động của Động lực làm việc đến Hiệu suất công việc với vai trò trung gian của Hành vi làm việc.

1.1.2 Bối cảnh thực tiễn

Ngân hàng vừa đi vay và vừa cho vay. Xuất phát từ nghiệp vụ huy động vốn thông qua các nguồn vốn nhàn rỗi từ dân cư để tạo lập thành nguồn tài chính, sau đó thực hiện cấp tín dụng cho các đối tượng có nhu cầu sử dụng. Nguồn nhân lực là điều kiện cần thiết để ngân hàng tồn tại và phát triển, vì các nghiệp vụ của ngân hàng rất cần thiết có sự điều hành của con người. Nên khối lượng công việc khổng lồ buộc nhân viên ở các ngân hàng thương mại cổ phần cần xử lý, áp lực công việc càng gia tăng. Việc tạo động lực làm việc cũng như gia tăng hiệu suất công việc của nhân viên tại các ngân hàng thương mại cổ phần trở nên rất cần thiết. Đồng bằng sông Cửu Long là thị trường tiềm năng để nhà đầu tư thực hiện hoạt động sản xuất kinh doanh. Đi kèm với sự phát triển đó, nhu cầu

sử dụng vốn tín dụng cũng sẽ gia tăng, đây là một cơ hội để các ngân hàng thương mại cổ phần mở rộng hoạt động. Công nghệ ngày càng phát triển và được ứng dụng rộng rãi ở các ngân hàng thương mại. Vị thế của người lao động bị giảm, vì công nghệ giúp gia tăng hiệu suất công việc và tiết kiệm chi phí so với việc sử dụng người lao động. Nên dù mở rộng quy mô hoạt động nhưng cắt giảm nhân sự đang diễn ra ở nhiều ngân hàng thương mại. Nhân viên không có hiệu suất công việc tốt có thể bị đào thải nhằm mang lại hiệu quả cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Do vậy, nghiên cứu ***“Ảnh hưởng của động lực làm việc đến hiệu suất công việc qua vai trò trung gian hành vi làm việc của nhân viên các ngân hàng thương mại cổ phần khu vực Đồng bằng sông Cửu Long”*** cần được thực hiện.

1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

1.2.1 Mục tiêu chung

Mục tiêu chung của luận án là nghiên cứu ảnh hưởng của Động lực làm việc đến Hiệu suất công việc thông qua vai trò trung gian Hành vi làm việc của nhân viên các ngân hàng thương mại cổ phần khu vực Đồng bằng sông Cửu Long, từ đó đề xuất một số hàm ý quản trị góp phần nâng cao hiệu suất công việc của nhân viên ngân hàng.

1.2.2 Mục tiêu cụ thể

Các mục tiêu cụ thể trong luận án được đặt ra như sau:

(1) Hiệu chỉnh thang đo các thành phần trong mô hình nghiên cứu ảnh hưởng của Động lực làm việc đến Hiệu suất công việc với vai trò trung gian của Hành vi làm việc của nhân viên tại các ngân hàng thương mại cổ phần khu vực Đồng bằng sông Cửu Long;

(2) Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến Động lực làm việc và ảnh hưởng của Động lực làm việc đến Hiệu suất công việc thông qua vai trò trung gian Hành vi làm việc của nhân viên các ngân hàng thương mại cổ phần khu vực Đồng bằng sông Cửu Long;

(3) Phân tích sự khác biệt về mối quan hệ tác động giữa các thành phần trong mô hình nghiên cứu theo các đặc điểm cá nhân là giới tính, độ

tuổi, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, ngân hàng làm việc, vị trí công việc;

(4) Đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm góp phần nâng cao hiệu suất công việc của nhân viên các ngân hàng thương mại cổ phần khu vực Đồng bằng sông Cửu Long.

1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

1.3.1 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận án là Động lực làm việc, Hành vi làm việc, Hiệu suất công việc của nhân viên các ngân hàng thương mại cổ phần khu vực Đồng bằng sông Cửu Long.

Đối tượng khảo sát của luận án là nhân viên đang làm việc tại các ngân hàng thương mại cổ phần khu vực Đồng bằng sông Cửu Long.

1.3.2 Không gian nghiên cứu

Không gian nghiên cứu của luận án là khu vực Đồng bằng sông Cửu Long (gồm 13 tỉnh, thành phố). Nhưng nghiên cứu tiến hành phỏng vấn đáp viên tại 8 địa phương là Thành phố Cần Thơ, Long An, Kiên Giang, An Giang, Đồng Tháp, Tiền Giang, Cà Mau, Bến Tre.

1.3.3 Thời gian nghiên cứu

Thời gian thu thập số liệu thứ cấp là giai đoạn 2020 – 2024;

1.4 Ý NGHĨA CỦA NGHIÊN CỨU

1.4.1 Ý nghĩa khoa học

Nghiên cứu này đóng góp vào nền tảng khoa học bằng cách cung cấp một cách tiếp cận toàn diện hơn về sự ảnh hưởng của động lực làm việc đến hiệu suất công việc thông qua hành vi làm việc. Điều này giúp mở rộng hiểu biết về cách thức quản trị nhân sự hiệu quả hơn trong môi trường doanh nghiệp, đặc biệt là trong lĩnh vực ngân hàng thương mại cổ phần. Bằng cách kiểm chứng mô hình nghiên cứu và các giả thuyết thông qua dữ liệu thực tế, nghiên cứu góp phần khẳng định vai trò của các yếu tố động lực làm việc và hành vi làm việc trong nâng cao hiệu suất lao động, đồng thời tạo tiền đề cho các nghiên cứu tiếp theo trong lĩnh vực này.

1.4.2 Ý nghĩa thực tiễn

Nguồn nhân lực chất lượng là yếu tố chủ yếu giúp nâng cao hiệu quả trong hoạt động của doanh nghiệp. Khi nhân viên có động lực làm việc sẽ tạo ra hiệu suất công việc vượt trội, giúp tổ chức gia tăng lợi thế cạnh tranh và phát triển bền vững. Tuy nhiên, trong thực tiễn, các nghiên cứu về hiệu suất công việc của người lao động, đặc biệt là trong lĩnh vực ngân hàng thương mại cổ phần, vẫn còn hạn chế. Do đó, nghiên cứu này sẽ cung cấp những hàm ý quan trọng giúp các ngân hàng thương mại cổ phần nâng cao động lực làm việc, định hướng hành vi làm việc và cải thiện hiệu suất công việc của nhân viên. Kết quả nghiên cứu này không chỉ mang lại lợi ích cho các ngân hàng thương mại cổ phần, mà còn có thể áp dụng rộng rãi trong các doanh nghiệp thuộc nhiều lĩnh vực khác, đóng góp vào sự phát triển chung của nền kinh tế.

1.5 BỐ CỤC LUẬN ÁN

Nội dung của Luận án được phân bổ vào 05 chương như sau: Chương 1: Giới thiệu; Chương 2: Cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu; Chương 3: Thiết kế nghiên cứu; Chương 4: Kết quả nghiên cứu và thảo luận; Chương 5: Kết luận và hàm ý quản trị.

Chương 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN

2.1.1 Động lực làm việc

Lawler & Suttle (1973) đề cập, động lực làm việc có thể là biểu hiện cho sự khao khát và tự nguyện làm việc của người lao động. Mullin (1996) cho biết, động lực của mỗi cá thể thể hiện cho sự nỗ lực để đạt được mục tiêu nhằm thực hiện nhu cầu bản thân mong đợi. Qua đây cho thấy, động lực làm việc thể hiện về khía cạnh nỗ lực của bản thân người lao động để đạt được các mục tiêu. Động lực làm việc còn được thể hiện về mặt tâm lý của người lao động. Theo Mitchell (1982), động lực làm việc là quá trình tâm lý người lao động được thúc đẩy, từ đó làm việc với sự kiên trì để hoàn thành mục tiêu.

2.1.2 Hành vi làm việc

Theo Sloat (1999), hành vi làm việc của nhân viên là những hành động dẫn đến việc tạo ra kết quả của các chức năng trong tổ chức. Hành vi làm việc được phản ánh qua Hành vi công dân tổ chức, Hành vi làm việc đổi mới, Hành vi làm việc chống đối.

2.1.2.1 Hành vi công dân tổ chức

Hành vi công dân tổ chức không liên quan đến công việc chủ yếu, nên nhân viên không nhất thiết phải duy trì hành vi công dân tổ chức dù hành vi này giúp nâng cao mối tương tác trong tổ chức và phát triển hiệu quả tổ chức (Podsakoff et al., 2009). Organ (2006) và Podsakoff et al. (2009) cho rằng, hành vi công dân tổ chức được thể hiện qua các khía cạnh về lòng vị tha (giúp đỡ đồng nghiệp), sự tận tâm (tuân thủ các quy định và vượt quá mong đợi của tổ chức), tinh thần phóng khoán (khoan dung với những điều không lý tưởng), lịch sự (duy trì mối quan hệ tốt với đồng nghiệp), đức tính công dân (theo dõi sự phát triển của tổ chức).

2.1.2.2 Hành vi làm việc đổi mới

Theo Thurlings et al. (2015), hành vi làm việc đổi mới được đề cập nhằm phản ánh cho sự tiến bộ của công nghệ, phát triển xã hội và thay đổi môi trường. Purwanto et al. (2022) cho rằng, hành vi làm việc đổi mới được sử dụng để mô tả hành động của người lao động tại tổ chức thực hiện để tạo ra sự đổi mới. Jong et al. (2003) thể hiện hành vi làm việc đổi mới thông qua 04 khía cạnh, bao gồm: khám phá cơ hội, quá trình đổi mới; tạo ra ý tưởng đổi mới, cải tiến; đấu tranh và tìm kiếm sự hỗ trợ để xây dựng giải pháp; đánh giá và áp dụng các ý tưởng vào thực tế.

2.1.2.3 Hành vi làm việc chống đối

Theo Sackett et al. (2006), hành vi làm việc chống đối là hành vi tiêu cực của nhân viên và các hành động này trái ngược với lợi ích của tổ chức. Oluwakemi & Olanrewaju (2014) thể hiện, hành vi làm việc chống đối được xem là vấn đề vi phạm các chuẩn mực quan trọng của tổ chức và đe dọa sự phát triển của tổ chức. Theo Robinson & Bennett (1997) và Sackett et al. (2006) xem xét Hành vi làm việc chống đối đối với cá nhân và tổ chức. Hành vi chống đối cá nhân qua hành vi thô lỗ với người khác như: phàn nàn nhiều ở nơi làm việc, quan tâm đến các vấn đề tiêu cực, thảo luận vấn đề tiêu cực, đánh giá thấp năng lực đồng nghiệp... Hành vi chống đối tổ chức thể hiện qua việc làm tổn hao nguồn lực của tổ chức như: lấy tài sản, thực hiện các hành động làm giảm hiệu quả công việc (đi làm muộn, về sớm...)...

2.1.3 Hiệu suất công việc

Borman et al. (1994) định nghĩa, hiệu suất công việc được biểu hiện qua mức độ hoàn thành nhiệm vụ khi làm việc dưới điều kiện thông thường thông qua các nguồn lực sẵn có được xác định. Abdullah & Özlem (2022) cho rằng, hiệu suất công việc bao gồm hiệu suất liên quan đến nhiệm vụ (Task Performance) và hiệu suất liên quan đến ngữ cảnh (Contextual Performance). Theo Locke et al. (1984), hiệu suất công việc nhiệm vụ thể hiện về chất lượng cũng như số lượng công việc cần thiết cho các hoạt động cơ bản được nêu trong mô tả công việc của nhân viên.

Nên hiệu suất công việc nhiệm vụ là các thành phần trong công việc chính, buộc nhân viên phải thực hiện. Hiệu suất công việc ngữ cảnh là những hành vi đóng góp cho việc hoàn thành nhiệm vụ cơ bản, nhưng không được thể hiện trong mô tả công việc (Goodman & Svyantek, 1999). Motowidlo & Van Scotter (1994), Campbell (1990) thể hiện hiệu suất công việc qua các khía cạnh về việc xây dựng kế hoạch làm việc, sắp xếp công việc, am hiểu và thành thạo công việc, học hỏi thêm kỹ năng mới hỗ trợ cho công việc, làm việc nhóm tốt...

2.1.4 Lý thuyết nền

Để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến Động lực làm việc (Lương và phúc lợi, Tính chất công việc, Đào tạo và thăng tiến, Mối quan hệ tại ngân hàng, Điều kiện làm việc), ảnh hưởng của Động lực làm việc đến Hiệu suất công việc với vai trò trung gian của Hành vi làm việc (Hành vi công dân tổ chức, Hành vi làm việc đổi mới, Hành vi làm việc chống đối), nghiên cứu này đã vận dụng từ lập luận của lý thuyết trao đổi xã hội, lý thuyết tháp nhu cầu Maslow, thuyết hai nhân tố, thuyết công bằng, lý thuyết về sự kỳ vọng, lý thuyết ERG, lý thuyết đặc điểm công việc, lý thuyết nhu cầu, lý thuyết bảo tồn nguồn lực, lý thuyết mở rộng và xây dựng cảm xúc.

2.2 TỔNG QUAN TÀI LIỆU

Thông qua tham khảo nghiên cứu trong nước, nghiên cứu nước ngoài tác giả nhận thấy một số khoảng trống cần được nghiên cứu như sau:

Thứ nhất, về mặt lý thuyết, nhiều nghiên cứu thực nghiệm không vận dụng cơ sở lý thuyết mà chủ yếu căn cứ trên lập luận từ các nghiên cứu liên quan khi đề xuất giả thuyết và mô hình nghiên cứu.

Thứ hai, về mặt nội dung, chưa phát hiện nghiên cứu thực nghiệm xem xét cả 3 khía cạnh của Hành vi làm việc (Hành vi công dân tổ chức, Hành vi làm việc đổi mới, Hành vi làm việc chống đối). Chỉ tồn tại nghiên cứu của 2 khía cạnh, Hong & Zainal (2023) và Purwanto et al. (2022) nghiên cứu về Hành vi công dân tổ chức và Hành vi làm việc đổi mới;

Sambung (2019) và Bagyo (2018) nghiên cứu về Hành vi công dân tổ chức và Hành vi làm việc chống đối.

Thứ ba, về mặt lĩnh vực và không gian nghiên cứu. nghiên cứu đồng thời các vấn đề ở Việt Nam, quốc tế và lĩnh vực ngân hàng chưa được thực hiện ở các nghiên cứu trước.

2.3 GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

H₁: Lương và phúc lợi có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Động lực làm việc

H₂: Tính chất công việc có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Động lực làm việc

H₃: Đào tạo và thăng tiến có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Động lực làm việc

H₄: Môi quan hệ tại ngân hàng có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Động lực làm việc

H₅: Điều kiện làm việc có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Động lực làm việc

H₆: Động lực làm việc có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Hành vi công dân tổ chức

H₇: Động lực làm việc có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Hành vi làm việc đổi mới

H₈: Động lực làm việc có ảnh hưởng nghịch chiều (-) đến Hành vi làm việc chống đối

H₉: Hành vi công dân tổ chức có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Hiệu suất công việc

H₁₀: Hành vi làm việc đổi mới có ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Hiệu suất công việc

H₁₁: Hành vi làm việc chống đối có ảnh hưởng nghịch chiều (-) đến Hiệu suất công việc

Chương 3

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

3.1 QUY TRÌNH VÀ CÁC BƯỚC NGHIÊN CỨU

Quy trình nghiên cứu được thực hiện qua các bước như sau: Bước 1: Xác định vấn đề nghiên cứu. Bước 2: Tổng quan nghiên cứu; Bước 3: Nghiên cứu định tính; Bước 4: Nghiên cứu định lượng sơ bộ; Bước 5: Nghiên cứu định lượng chính thức; Bước 6: Thảo luận với kết quả nghiên cứu; Bước 7: Kết luận và hàm ý quản trị;

3.2 HIỆU CHỈNH THANG ĐO

3.2.1 Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được thực hiện qua: phương pháp chuyên gia được tiến hành và phương pháp thảo luận nhóm chuyên sâu.

3.2.2 Nghiên cứu định lượng sơ bộ

Phương pháp sử dụng trong việc đánh giá thang đo sơ bộ trong luận án này là kiểm định độ tin cậy thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá.

3.3 NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG

3.3.1 Quy trình chọn mẫu

Tác giả phân bổ 900 phiếu khảo sát ra 08 tỉnh, thành phố và số phiếu khảo sát thu về và phù hợp sử dụng trong phân tích là 757 phiếu (đạt 84,1%).

3.3.2 Phương pháp phân tích

Các bước thực hiện theo từng phương pháp phân tích như sau: Chuẩn bị dữ liệu; Thống kê mô tả; Kiểm định độ tin cậy thang đo; Phân tích nhân tố khám phá; Phân tích nhân tố khẳng định; Mô hình cấu trúc tuyến tính; Kiểm tra ước lượng mô hình bằng phương pháp Bootstrap; Phân tích cấu trúc đa nhóm.

Chương 4

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG CHÍNH THỨC

4.1.1 Thống kê mô tả mẫu khảo sát

4.1.1.1 Đặc điểm nhân khẩu học

Đặc điểm nhân khẩu học của đáp viên bao gồm: giới tính, độ tuổi, tình trạng hôn nhân. Về giới tính, giới tính nam chiếm 47,6% và giới tính nữ chiếm 52,4%. Về độ tuổi, độ tuổi dưới 25 tuổi chiếm 4,5%; độ tuổi từ 25 – 35 tuổi chiếm 43,9%; độ tuổi từ 36 – 45 tuổi chiếm 40,6%; độ tuổi trên 45 tuổi chiếm 11,1%. Về tình trạng hôn nhân, đã lập gia đình chiếm 55,0% và chưa lập gia đình chiếm 45,0%.

4.2.1.2 Đặc điểm kinh tế - xã hội

Đặc điểm kinh tế - xã hội được thể hiện bao gồm: trình độ học vấn, ngân hàng làm việc, vị trí làm việc. Về trình độ học vấn, mức đại học chiếm 85,9% và mức sau đại học chiếm 14,1%. Về ngân hàng làm việc, Vietcombank chiếm 19,6%; Vietinbank chiếm 16,0%; BIDV chiếm 13,6%; VPbank chiếm 9,2%; Sacombank chiếm 7,9%; Techcombank chiếm 7,7%; MBbank chiếm 5,3%; ACB chiếm 4,5%; HDBank chiếm 3,4%; ngân hàng khác chiếm 12,8%. Về vị trí việc làm, giao dịch viên chiếm 30,4%; cán bộ tín dụng chiếm 42,5%; các vị trí khác chiếm 27,1%.

4.1.1.3 Thống kê mô tả và kiểm tra tính phân phối chuẩn của các thành phần trong mô hình nghiên cứu

Hệ số Skewness của các biến quan sát đều có giá trị từ -1,5 đến 1,5 thỏa điều kiện về tính phân phối chuẩn. Hệ số Kurtosis của các biến quan sát đều thuộc khoảng từ -1,5 đến 1,5 thỏa điều kiện phân phối chuẩn. Như vậy, có thể kết luận dữ liệu có phân phối xấp xỉ chuẩn, phù hợp để thực hiện phân tích trong mô hình cấu trúc tuyến tính.

4.1.2 Kiểm định chất lượng thang đo

Các thang đo đều đạt được độ tin cậy, vì hệ số Cronbach's Alpha có giá trị lớn hơn 0,79 (điều kiện là lớn hơn 0,6). Động lực làm việc

(0,791) (lần 2), Lương và phúc lợi (0,885), Tính chất công việc (0,873), Đào tạo và thăng tiến (0,886), Mỗi quan hệ tại ngân hàng (0,877), Điều kiện làm việc (0,812), Hành vi công dân tổ chức (0,886), Hành vi làm việc đổi mới (0,885), Hành vi làm việc chống đối (0,867), Hiệu suất công việc (0,908). Điều kiện về hệ số tương quan biến tổng và hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến phần lớn đều thỏa điều kiện. Các biến quan sát: DLLV5, LPL4, TCCV6, DTTT7, LVDM8 bị loại khỏi thang đo.

4.1.3 Phân tích nhân tố khám phá

Giá trị kiểm định KMO là 0,901 thuộc khoảng từ 0,5 đến 1 và tổng phương sai trích là 62,071 lớn hơn 50% thể hiện kết quả phân tích nhân tố khám phá thỏa điều kiện về sự phù hợp. Giá trị kiểm định Bartlett's là 0,000 bé hơn 0,05 nên nghiên cứu có thể suy rộng ra cho tổng thể. Các nhóm nhân tố được rút trích như sau: F1: Hành vi công dân tổ chức (CDTC1, CDTC2, CDTC3, CDTC4, CDTC5, CDTC6, CDTC7, CDTC8); F2: Hành vi làm việc đổi mới (LVDM1, LVDM2, LVDM3, LVDM4, LVDM5, LVDM6, LVDM7); F3: Hành vi làm việc chống đối (LVCD1, LVCD2, LVCD3, LVCD4, LVCD5, LVCD6, LVCD7, LVCD8); F4: Mỗi quan hệ tại ngân hàng (QHNH1, QHNH2, QHNH3, QHNH4, QHNH5, QHNH6, QHNH7); F5: Đào tạo và thăng tiến (DTTT1, DTTT2, DTTT3, DTTT4, DTTT5, DTTT6); F6: Lương và phúc lợi (LPL1, LPL2, LPL3, LPL5, LPL6); F7: Hiệu suất công việc (HSCV1, HSCV2, HSCV3, HSCV4, HSCV5, HSCV6, HSCV7); F8: Tính chất công việc (TCCV1, TCCV2, TCCV3, TCCV4, TCCV5); F9: Động lực làm việc (DLLV1, DLLV2, DLLV3, DLLV4); F10: Điều kiện làm việc (DKLV1, DKLV2, DKLV3).

4.1.4 Phân tích nhân tố khẳng định

Giá trị kiểm định Chi – bình phương là 0,000 bé hơn 0,05; RMSEA là 0,038 bé hơn 0,08; GFI là 0,869 lớn hơn 0,8 nên đáp ứng được tính phù hợp tuyệt đối. Chỉ số CFI là 0,915 và chỉ số TLI là 0,920 lớn hơn 0,9 nên thỏa điều kiện về phù hợp gia tăng. Giá trị Cmin/df là 2,080 bé hơn 3 nên thỏa điều kiện về phù hợp tối giản. Hệ số tải chuẩn hóa (SRW) của

các biến quan sát đều có giá trị lớn hơn 0,6 (điều kiện $> 0,5$) và độ tin cậy tổng hợp (CR) của các khái niệm có giá trị lớn hơn 0,7 nên thỏa điều kiện về độ tin cậy. Phương sai trung bình được trích (AVE) của các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đều có giá trị lớn hơn 0,5 nên thỏa điều kiện về tính hội tụ. Giá trị phương sai riêng lớn nhất (MSV) của các khái niệm đều có giá trị bé hơn giá trị của AVE và căn bậc hai của phương sai trung bình được trích (SQRTAVE) đều có giá trị lớn hơn tất cả các giá trị của mối tương quan giữa cấu trúc nên thỏa điều kiện về tính phân biệt. Như vậy, kết quả phân tích nhân tố khẳng định đáp ứng được các điều kiện về độ tin cậy, tính hội tụ, tính phân biệt, nên có thể tiếp tục xem xét phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính.

4.1.5 Mô hình cấu trúc tuyến tính

Các giả thuyết nghiên cứu đều được chấp nhận với mức ý nghĩa thống kê 1% Động lực làm việc chịu tác động từ Lương và phúc lợi, Tinh chất công việc, Đào tạo và thăng tiến, Mối quan hệ tại ngân hàng, Điều kiện làm việc. Động lực làm việc có tác động đến Hành vi công dân tổ chức, Hành vi làm việc đổi mới, Hành vi làm việc chống đối. Hành vi công dân tổ chức, Hành vi làm việc đổi mới, Hành vi làm việc chống đối lại có tác động đến Hiệu suất công việc.

4.1.6 Kết quả ước lượng Bootstrap

Độ lệch CR của các mối quan hệ khi lấy giá trị tuyệt đối đều có giá trị bé hơn 2. Do đó, về độ lệch của các mối tương quan thỏa điều kiện về độ tin cậy. Như vậy, kết quả ước lượng mô hình cấu trúc tuyến tính phù hợp để xem xét.

4.1.7 Phân tích cấu trúc đa nhóm

Phân tích cấu trúc đa nhóm để kiểm tra, so sánh mối quan hệ giữa các thành phần trong mô hình nghiên cứu về sự khác biệt của các đặc điểm nhân khẩu học như: giới tính, độ tuổi, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn, ngân hàng làm việc, vị trí công việc.

4.2 THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Lương và phúc lợi có tác động cùng chiều đến Động lực làm việc của nhân viên tại các ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Với hệ số tác động là 0,255 ở mức ý nghĩa thống kê 1% có thể kết luận, giả thuyết H₁ được chấp nhận.

Tính chất công việc có ảnh hưởng cùng chiều đến Động lực làm việc của nhân viên tại các ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Hệ số tác động của Tính chất công việc đến Động lực làm việc là 0,252 ở mức ý nghĩa thống kê 1% có thể kết luận, giả thuyết H₂ được chấp nhận.

Đào tạo và thăng tiến là yếu tố có ảnh hưởng cùng chiều đến Động lực làm việc của nhân viên tại các ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Hệ số tác động là 0,206 ở mức ý nghĩa thống kê 1% có thể kết luận, giả thuyết H₃ được chấp nhận.

Môi quan hệ tại ngân hàng là yếu tố có ảnh hưởng cùng chiều đến Động lực làm việc của nhân viên các ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Hệ số tác động của môi quan hệ tại ngân hàng đối với động lực làm việc là 0,316 ở mức ý nghĩa thống kê 1% có thể kết luận, giả thuyết H₄ được chấp nhận.

Điều kiện làm việc cũng là yếu tố ảnh hưởng đến Động lực làm việc của nhân viên ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Với hệ số tác động là 0,279 ở mức ý nghĩa thống kê 1% có thể kết luận, giả thuyết H₅ được chấp nhận.

Động lực làm việc có tác động cùng chiều đến Hành vi công dân tổ chức của nhân viên tại các ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Hệ số tác động là 0,266 ở mức ý nghĩa thống kê 1% có thể kết luận, giả thuyết H₆ được chấp nhận.

Động lực làm việc có tác động đến Hành vi làm việc đổi mới của nhân viên các ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Hệ số tác động là 0,226 ở mức ý nghĩa thống kê 1% có thể kết luận, giả thuyết H₇ được chấp nhận.

Động lực làm việc có tác động tiêu cực đến Hành vi làm việc chống đối của nhân viên tại các ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Hệ số tác động là -0,222 ở mức ý nghĩa thống kê 1% có thể kết luận, giả thuyết H_8 được chấp nhận.

Hành vi công dân tổ chức có tác động cùng chiều đến Hiệu suất công việc của nhân tại các ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Hệ số tác động của Hành vi công dân tổ chức đến Hiệu suất công việc là 0,563 ở mức ý nghĩa thống kê 1% có thể kết luận, giả thuyết H_9 được chấp nhận.

Hành vi làm việc đôi mới có tác động cùng chiều đến Hiệu suất công việc của nhân viên tại các ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Hệ số tác động là 0,429 ở mức ý nghĩa thống kê 1% nên giả thuyết H_{10} được chấp nhận.

Hành vi làm việc chống đối là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến Hiệu suất công việc của nhân viên tại các ngân hàng TMCP khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Hệ số tác động là -0,152 ở mức ý nghĩa thống kê 1% có thể kết luận, giả thuyết H_{11} được chấp nhận.

Hệ số tác động của Động lực làm việc đến Hiệu suất công việc thông qua trung gian là hành vi làm việc là 0,280. Trong đó, đóng góp của Hành vi công dân tổ chức là 0,150; của Hành vi làm việc đôi mới là 0,097; của Hành vi làm việc chống đối là 0,034.

Chương 5

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1 HÀM Ý QUẢN TRỊ

Các hàm ý quản trị được đề xuất bao gồm: (1) Phát triển hành vi làm việc vì tổ chức, (2) Khuyến khích sự đổi mới trong công việc, (3) Nâng cao động lực làm việc, (4) Hạn chế những hành vi tiêu cực, (5) Xây dựng môi quan hệ hợp tác tại ngân hàng, (6) Cải thiện điều kiện làm việc, (7) Hoàn thiện chính sách lương và phúc lợi, (8) Thiết lập sự phù hợp trong công việc, (9) Tăng cường công tác đào tạo và tạo điều kiện thăng tiến.

5.2 TÍNH MỚI VÀ ĐÓNG GÓP CỦA NGHIÊN CỨU

5.2.1 Tính mới của nghiên cứu

Nghiên cứu đã kiểm tra 11 giả thuyết nghiên cứu và đều được chấp nhận. Hành vi công dân tổ chức, Hành vi làm việc đổi mới, Hành vi làm việc chống đối giữ vai trò trung gian trong tác động của Động lực làm việc đến Hiệu suất công việc.

5.2.2 Đóng góp của nghiên cứu

5.2.2.1 Mặt lý thuyết

Khẳng định các lý thuyết đề cập vẫn phù hợp đối với lĩnh vực ngân hàng và ở Việt Nam. Nghiên cứu thực đối với cả 3 khía cạnh của Hành vi làm việc và cả 3 khía cạnh này đều chịu tác động từ Động lực làm việc và có ảnh hưởng đến Hiệu suất công việc. Hành vi làm việc giữ vai trò trung gian trong sự tác động của Động lực làm việc đến Hiệu suất công việc.

5.2.2.2 Mặt thực tiễn

Quản lý có thể áp dụng mô hình lý thuyết này để kiểm tra cho từng ngân hàng, từng chi nhánh và đề xuất giải pháp phù hợp giải quyết vấn đề. Ngân hàng thương mại cổ phần có thể xem xét các gợi ý này và đưa ra thiết lập và định hướng phù hợp cho ngân hàng.

5.3 HẠN CHẾ CỦA LUẬN ÁN

Không gian nghiên cứu này thực hiện ở khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Phương pháp tiếp cận đối tượng khảo sát là phương pháp thuận tiện.

5.3 ĐỀ XUẤT HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Nghiên cứu tiếp theo có thể thực hiện trên những khu vực khác như: Đông Nam bộ, Tây Nguyên, Miền Trung, Miền Bắc...

5.5 KẾT LUẬN

Các kết luận của luận án:

- Lương và phúc lợi, Tính chất công việc, Đào tạo và thăng tiến, Môi quan hệ tại ngân hàng, Điều kiện làm việc có tác động cùng chiều đến Động lực làm việc, có nghĩa là chính sách lương, phúc lợi tương xứng, tính chất công việc phù hợp.

và kết quả này tương đồng với kết luận từ lý thuyết công bằng, lý thuyết tháp nhu cầu Maslow, lý thuyết ERG và các nghiên cứu thực nghiệm. Như vậy, Lương và phúc lợi là một công cụ quan trọng để các ngân hàng thương mại cổ phần gia tăng về Động lực làm việc cho nhân viên, khuyến khích nhân viên nỗ lực hơn trong công việc.

- Động lực làm việc có tác động cùng chiều đến Hành vi công dân tổ chức và Hành vi Đổi mới, nhưng lại tác động nghịch chiều đến Hành vi làm việc chống đối.

- Hành vi công dân tổ chức và Hành vi làm việc đổi mới có tác động cùng chiều đến Hiệu suất công việc, nhưng Hành vi chống đối có tác động nghịch chiều đến Hiệu suất công việc.

- Động lực làm việc có tác động đến Hiệu suất công việc qua trung gian là Hành vi làm việc (Hành vi công dân tổ chức, Hành vi làm việc đổi mới, Hành vi làm việc chống đối).