

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**
-----   -----



NGUYỄN THỤY MIÊN

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ GẮN KẾT CỦA
CÁN BỘ NHÂN VIÊN ĐỐI VỚI TỔ CHỨC: TRƯỜNG HỢP
NGHIÊN CỨU TẠI NGÂN HÀNG TMCP BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT
- CHI NHÁNH BÌNH THUẬN**

**ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Bình Thuận – 2024

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT**



NGUYỄN THUY MIÊN

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ GẮN KẾT CỦA
CÁN BỘ NHÂN VIÊN ĐỐI VỚI TỔ CHỨC: TRƯỜNG HỢP
NGHIÊN CỨU TẠI NGÂN HÀNG TMCP BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT
- CHI NHÁNH BÌNH THUẬN**

CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8340101

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

PGS.TS ĐÌNH PHI HỒ

Bình Thuận – 2024

Bình Thuận, ngày.....tháng.....năm 2024

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

1. Họ và tên học viên: Nguyễn Thụy Miên MSHV: 221834010111
2. Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh Lớp: MBA 9.1
3. Tên đề tài nghiên cứu: “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức: trường hợp nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt - chi nhánh Bình Thuận”
4. Họ và tên người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Đinh Phi Hồ
5. Nhận xét:

(Nội dung nhận xét, người hướng dẫn cần tập trung vào các yêu cầu về: Kết cấu đề án tốt nghiệp (luận văn), phương pháp nghiên cứu, những nội dung (đóng góp) của đề tài nghiên cứu, thái độ làm việc của học viên,...)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Người hướng dẫn khoa học

PGS.TS Đinh Phi Hồ

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi và được sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS Đinh Phi Hồ. Các nội dung nghiên cứu, kết quả trong đề án này là trung thực và chưa từng công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được chính tác giả thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ trong phần tài liệu tham khảo.

Ngoài ra, trong đề án còn sử dụng một số nhận xét, đánh giá cũng như số liệu của các tác giả khác, cơ quan tổ chức khác đều có trích dẫn và chú thích nguồn gốc.

Nếu phát hiện bất kỳ sự gian lận nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung đề án của mình. Trường Đại Học Phan Thiết không liên quan đến những vi phạm tái quyền, bản quyền do tôi gây ra trong quá trình thực hiện (nếu có).

Bình Thuận, ngày tháng năm 2024

Học viên

Nguyễn Thụy Miên

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS Đinh Phi Hồ đã tận tình hướng dẫn, hỗ trợ và truyền đạt cho tôi những ý kiến khoa học quý báu về lý thuyết cũng như kinh nghiệm triển khai thực tế trong quá trình tôi lựa chọn đề tài và thực hiện đề án **“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức: trường hợp nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt - chi nhánh Bình Thuận”**

Chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận và các anh, chị đồng nghiệp đã tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ cho tôi trong suốt quá trình thực hiện đề án.

Sau cùng, chân thành cảm ơn quý Thầy, Cô giảng dạy chương trình đào tạo Thạc sĩ Quản trị kinh doanh của trường Đại học Phan Thiết đã tận tình giảng dạy, truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm hết sức bổ ích để tôi có thể hoàn thành đề án này.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn!

Bình Thuận, ngày tháng năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Thụy Miên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	Error! Bookmark not defined.vii
DANH MỤC HÌNH – BIỂU ĐỒ	viii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	ix
CHƯƠNG 1:TỔNG QUAN VỀ ĐỀ ÁN NGHIÊN CỨU1	Error! Bookmark not defined.
1.1 Lý do chọn đề tài.....	Error! Bookmark not defined.1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.2.1 Mục tiêu nghiên cứu chung	2
1.2.2 Mục tiêu nghiên cứu cụ thể	2
1.3 Phạm vi và đối tượng nghiên cứu	2
1.4 Câu hỏi nghiên cứu	3
1.5 Phương pháp nghiên cứu.....	3
1.5.1 Nguồn số liệu nghiên cứu	3
1.5.2 Phương pháp nghiên cứu.....	3
1.6 Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài	4
1.6.1 Về phương diện khoa học	4
1.6.2 Về phương diện thực tiễn	4
1.7 Cấu trúc luận văn	4
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	5
2.1. Lý thuyết về thỏa mãn công việc và gắn kết với tổ chức.....	5
2.1.1. Khái niệm về thỏa mãn công việc và gắn kết tổ chức	5
2.1.2. Một số lý thuyết về thỏa mãn công việc	7
2.1.2.1. Thuyết cấp bậc nhu cầu của Maslow (1943)	7
2.1.2.2. Thuyết hai nhân tố của Frederick Herzberg	8
2.1.2.3. Thuyết kỳ vọng của Vroom (1964):	9
2.1.2.4. Thuyết về sự công bằng của Adam (1963).....	10
2.1.3. Mối quan hệ giữa thỏa mãn công việc và gắn kết tổ chức	10
2.2. Một số nghiên cứu liên quan	11

2.2.1. Các tài liệu nghiên cứu nước ngoài:	11
2.2.2. Các tài liệu nghiên cứu trong nước	14
2.3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	16
2.3.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của người lao động với tổ chức	16
2.3.1.1. Phong cách lãnh đạo	16
2.3.1.2. Điều kiện làm việc	17
2.3.1.3. Thu nhập và phúc lợi	18
2.3.1.4. Đào tạo và thăng tiến	19
2.3.1.5. Quan hệ đồng nghiệp	19
2.3.1.6. Bản chất công việc.....	20
2.3.2. Mô hình nghiên cứu đề nghị	21
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	22
3.1 Quy trình nghiên cứu	22
3.2 Thiết kế nghiên cứu.....	22
3.2.1 Nghiên cứu định tính	22
3.2.2 Nghiên cứu định lượng	23
3.3. Mẫu nghiên cứu và phương pháp thu thập dữ liệu	23
3.3.1. Chọn mẫu nghiên cứu	23
3.3.2. Phương pháp thu thập dữ liệu.....	24
3.4. Công cụ phân tích dữ liệu	24
3.5. Phương pháp phân tích dữ liệu:	24
3.5.1. Phương pháp phân tích độ tin cậy (Cronbach's Alpha)	24
3.5.2. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA:	25
3.5.3. Phương pháp phân tích tương quan và hồi quy	25
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	27
4.1 Tổng quan về địa bàn nghiên cứu	27
4.1.1 Giới thiệu sơ lược về ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt	27
4.1.2 Sơ đồ tổ chức của ngân hàng Bưu Điện Liên Việt – CN Bình Thuận	30
4.1.3 Thực trạng sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với ngân hàng Bưu Điện Liên Việt – CN Bình Thuận	30
4.2 Mô tả mẫu nghiên cứu.....	31
4.2.1. Giới tính	32

4.2.2. Độ tuổi	32
4.2.3. Trình độ.....	33
4.2.4. Thâm niên	33
4.2.5. Cấp bậc	34
4.2.6. Thu nhập	35
4.3 Đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	35
4.4 Đánh giá giá trị thang đo thông qua phân tích nhân tố khám phá EFA.....	38
4.4.1. Phân tích EFA biến độc lập	39
4.4.2. Phân tích EFA biến phụ thuộc	41
4.5. Kiểm định mô hình nghiên cứu.....	42
4.5.1. Phân tích tương quan	43
4.5.2. Phân tích hồi quy	44
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	49
5.1 Tóm tắt kết quả chính của nghiên cứu	49
5.2 Đề xuất các hàm ý quản trị.....	50
5.2.1 Phong cách lãnh đạo	50
5.2.2 Điều kiện làm việc	51
5.2.3 Thu nhập và Phúc lợi	52
5.2.4 Đào tạo và thăng tiến	53
5.2.5 Quan hệ đồng nghiệp.....	54
5.2.6 Bản chất công việc.....	54
5.3 Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.....	55
5.3.1. Hạn chế	55
5.3.2. Hướng nghiên cứu trong tương lai	55
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	57
PHỤ LỤC.....	61

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nội dung
1	CA	Hệ số Cronbach's Alpha
2	EFA	Phân tích nhân tố khám phá
3	KMO	Chỉ số được dùng để xem xét sự thích hợp của bộ dữ liệu nghiên cứu với phân tích nhân tố
4	VIF	Hệ số nhân tố phóng đại phương sai
5	Sig.	Mức ý nghĩa quan sát
6	SPSS	Phần mềm thống kê cho khoa học xã hội
7	KPI	Chỉ báo mức độ hoàn thành công việc
8	CIF	Tập thông tin khách hàng
9	PC	Hệ số tương quan Pearson
10	TMCP	Thương mại cổ phần

DANH MỤC HÌNH ẢNH – BIỂU ĐỒ

Hình 2.1. Mô hình đề xuất	221
Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu	22
Hình 4.1. Cơ cấu tổ chức của LPBank – Chi nhánh Bình Thuận	31
Biểu đồ 4.1. Biểu đồ tỷ lệ về giới tính	32
Biểu đồ 4.2. Biểu đồ tỷ lệ về độ tuổi.....	32
Biểu đồ 4.3. Biểu đồ tỷ lệ về trình độ	33
Biểu đồ 4.4. Biểu đồ tỷ lệ về thâm niên.....	33
Biểu đồ 4.5. Biểu đồ tỷ lệ về cấp bậc.....	34
Biểu đồ 4.6. Biểu đồ tỷ lệ về thu nhập.....	35
Hình 4.2. Đồ thị P-P Plot	47
Hình 4.3. Biểu đồ Histogram	48

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 4.1. Sơ lược về LPBank	28
Bảng 4.2. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha các biến độc lập.....	36
Bảng 4.3. Cronbach's Alpha của thang đo nhân tố phụ thuộc.....	37
Bảng 4.4. Phân tích EFA nhóm biến độc lập	39
Bảng 4.5. Kết quả phân tích nhân tố EFA	40
Bảng 4.6. EFA nhóm biến phụ thuộc	41
Bảng 4.7. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của các biến phụ thuộc	41
Bảng 4.8. Kết quả phân tích nhân tố EFA	42
Bảng 4.9. Kết quả chạy kiểm định sự tương quan Pearson	43
Bảng 4.10. Kết quả phương sai hiệu chỉnh trong phân tích hồi quy.....	45
Bảng 4.11. Bảng ANOVA trong phân tích hồi quy	45
Bảng 4.12. Kết quả hồi qui.....	46

CHƯƠNG 1

TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh ngày càng có nhiều ngân hàng phát triển mở rộng mạng lưới tại địa bàn Bình Thuận, nhu cầu về nhân lực ngày càng tăng cao hơn. Sự cạnh tranh về nhân lực giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt. Trong tình hình kinh tế hiện nay, các ngân hàng thương mại có nhiều cơ hội để phát triển đa dạng các sản phẩm dịch vụ của mình, bên cạnh đó các ngân hàng nước ngoài gia nhập thị trường tài chính của Việt Nam ngày càng nhiều dẫn đến sự cạnh tranh càng gay gắt. Để tồn tại và phát triển, các ngân hàng phải tìm cách nâng cao các nguồn lực để gia tăng năng lực cạnh tranh, một trong những nguồn lực có thể giúp nâng cao sức cạnh tranh cho ngân hàng chính là nguồn nhân lực. Doanh nghiệp nào sở hữu nguồn nhân lực chất lượng và sử dụng tốt nguồn lực này thì doanh nghiệp đó sẽ thành công.

Tuy nhiên, ngành ngân hàng đang đối mặt với tình trạng người lao động thường xuyên nhảy việc, chuyển việc, thiếu cán bộ nhân viên có kinh nghiệm trong lĩnh vực ngân hàng. Nguyên nhân của tình trạng này là do cán bộ nhân viên ngành ngân hàng thường xuyên đối mặt khối lượng công việc nhiều, áp lực do chỉ tiêu doanh số cao và cũng là ngành có độ rủi ro cao về pháp lý.

Đào tạo nhân lực có chất lượng cho ngành ngân hàng đã khó, việc giữ chân họ lại càng khó khăn hơn. Sự cạnh tranh của các ngân hàng bạn, nhu cầu bản thân của nhân viên ngày càng cao, đời sống kinh tế xã hội ngày càng phát triển làm phát sinh nhiều nhu cầu mới cần thỏa mãn ... Những yếu tố này luôn là những thách thức mà các tổ chức ngân hàng cần chú trọng quan tâm để có thể làm tốt công tác giữ chân nhân sự, tạo sự gắn kết trong tổ chức, tạo môi trường làm việc bền vững và thuận lợi cho tổ chức của mình.

Đã có rất nhiều nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên trong tổ chức, tuy nhiên, đối với mỗi tổ chức khác nhau, hoạt động trong môi trường khác nhau, ở những địa bàn khác nhau lại có những điểm khác biệt nhau. Do đó, những nghiên cứu ở tổ chức này đôi khi chỉ để tham khảo mà không áp dụng được cho tổ chức khác. Là một thành viên của Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận, tác giả chọn đề tài nghiên cứu này với mong muốn góp sức cho ban lãnh đạo cùng nhau xây dựng một môi trường làm việc gắn kết, bền vững để

mỗi nhân viên được phát huy hết khả năng của mình, đồng lòng chung sức đưa tổ chức vững tiến trên con đường kinh doanh.

Chính vì vậy, tác giả đã lựa chọn đề tài: *“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức: trường hợp nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt - chi nhánh Bình Thuận”* để làm đề án thạc sĩ quản trị kinh doanh.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

1.2.1 Mục tiêu nghiên cứu chung

Mục tiêu tổng quát của đề án là **Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức: Trường hợp nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận** để từ đó đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự gắn kết của cán bộ nhân viên, mang đến hiệu quả trong kinh doanh của LPBank Bình Thuận.

1.2.2 Mục tiêu nghiên cứu cụ thể

Thứ nhất, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức: Trường hợp nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận.

Thứ hai, đo lường mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức: Trường hợp nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận.

Thứ ba, kiểm định mức độ gắn kết của cán bộ nhân viên tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận theo đặc điểm nhân khẩu học.

Thứ tư, rút ra kết luận và đề xuất một số hàm ý quản trị, các giải pháp để nâng cao sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức, với Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận.

1.3. Phạm vi và đối tượng nghiên cứu

- Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện tại Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận

- Đối tượng nghiên cứu: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên với ngân hàng.

- Đối tượng khảo sát: Nhân viên của ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận.

1.4. Câu hỏi nghiên cứu

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu, các câu hỏi nghiên cứu được đặt ra là:

- Các nhân tố nào ảnh hưởng đến sự gắn kết với tổ chức của nhân viên ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt?
- Mức độ tác động của từng nhân tố đến sự gắn kết với tổ chức của nhân viên ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt? Nhân tố nào tác động mạnh nhất, yếu nhất? Vì sao?
- Những kiến nghị, giải pháp nào góp phần nâng cao sự gắn kết với tổ chức của nhân viên ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt?

1.5. Phương pháp nghiên cứu

1.5.1. Nguồn số liệu sử dụng

- Dữ liệu thứ cấp (Số liệu thống kê): Những số liệu từ nguồn nội bộ của chi nhánh ngân hàng được sử dụng nhằm phục vụ việc phân tích và đưa ra giải pháp phù hợp.
- Dữ liệu sơ cấp (Số liệu điều tra): Được thu thập qua việc khảo sát nhân viên của ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận thông qua bảng câu hỏi soạn sẵn.

1.5.2. Phương pháp nghiên cứu

- *Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp định tính và định lượng:* Thông tin thu thập được từ nghiên cứu này nhằm khám phá, điều chỉnh, bổ sung thang đo về các nhân tố ảnh hưởng và sự gắn kết với tổ chức. Từ đó đưa ra bảng câu hỏi.
- *Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng:* Dùng phương pháp điều tra thu thập thông tin thông qua các bảng câu hỏi. Mục đích của nghiên cứu này nhằm khẳng định lại các thành phần, yếu tố có giá trị cũng như độ tin cậy của các thang đo về ảnh hưởng của các nhân tố đến sự gắn kết của tổ chức và kiểm định mô hình lý thuyết được nêu ở cơ sở lý thuyết. Điều tra chính thức thông qua việc phỏng vấn trực tiếp các đối tượng khảo sát. Cuối cùng là xử lý số liệu.
- Trong đề tài có sử dụng phần mềm phân tích dữ liệu SPSS để thực hiện việc phân tích dữ liệu, kiểm định các mô hình.

1.6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

1.6.1. Về phương diện khoa học

Đóng góp một phần kiến thức vào những nghiên cứu về các nhân tố chính ảnh hưởng đến sự gắn kết với tổ chức của nhân viên trong lĩnh vực ngân hàng.

1.6.2. Về phương diện thực tiễn

Kết quả nghiên cứu sẽ giúp ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt – Chi nhánh Bình Thuận đánh giá được mức độ ảnh hưởng của các nhân tố này đến sự gắn kết với tổ chức của nhân viên ngân hàng, từ đó có những điều chỉnh, thay đổi, có những chính sách hợp lý hơn nhằm tạo môi trường làm việc tốt hơn cho nhân viên.

Mô hình nghiên cứu này có thể cung cấp một công cụ cho các chi nhánh khách của ngân hàng Bưu Điện Liên Việt và các ngân hàng khác để ban lãnh đạo mỗi đơn vị có thể đánh giá lại chính đơn vị mình và điều chỉnh để đem lại những lợi ích thiết thực hơn cho nhân viên của mình.

1.7. Cấu trúc luận văn

Kết cấu của luận văn được chia làm 5 chương:

Chương 1: Tổng quan về đề tài nghiên cứu

Giới thiệu về lý do tiến hành nghiên cứu của đề tài, mục tiêu nghiên cứu, cũng như đối tượng, phạm vi và phương pháp nghiên cứu

Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Giới thiệu cơ sở lý thuyết của đề tài, các mô hình nghiên cứu trước đó làm cơ sở đề xuất mô hình nghiên cứu.

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Giới thiệu phương pháp nghiên cứu được sử dụng để điều chỉnh và đánh giá các thang đo đo lường, các khái niệm nghiên cứu và kiểm định mô hình lý thuyết cùng các giả thuyết đề ra.

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Tổng kết kết quả kiểm định thang đo, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết đưa ra của mô hình.

Chương 5: Kết luận và kiến nghị

Trình bày tóm tắt về kết quả nghiên cứu, các đề xuất và những mặt còn hạn chế của đề tài.

CHƯƠNG 2

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Lý thuyết về thỏa mãn công việc và gắn kết với tổ chức

2.1.1. Khái niệm về thỏa mãn công việc và gắn kết tổ chức

Đã có rất nhiều học giả đưa ra định nghĩa về sự gắn kết của nhân viên với tổ chức, tuy nhiên vẫn chưa có một nghiên cứu nào thống nhất về định nghĩa về sự gắn kết của nhân viên với tổ chức.

Theo lý thuyết được xây dựng bởi Homan (1958) thì sự gắn kết với tổ chức được xem như là kết quả của mối quan hệ trao đổi giữa cá nhân và tổ chức.

Đây là khái niệm đầu tiên về sự gắn kết với tổ chức. Tiếp đến là nghiên cứu của Becker (1960) dựa trên nền tảng nghiên cứu trước đó của Homan (1958) đã đưa ra khái niệm của riêng mình. Và sau này một số học giả đã đưa ra những khái niệm khác như sau.

Còn theo Mowday và các cộng sự (1979) giải thích rằng sự gắn kết với tổ chức là một trạng thái mà một cá nhân xác định với một mục tiêu cụ thể của tổ chức và mong muốn duy trì tư cách thành viên của cá nhân đó trong tổ chức ngoài ra thì nó còn là sức mạnh của sự đồng nhất (identification) đến từ mỗi nhân viên, cá nhân với tổ chức và sự tham gia tích cực (involvement) của họ trong tổ chức.

Theo O'Reilly và Chatman (1986) cho rằng sự gắn kết của nhân viên với tổ chức là một dạng tâm lý thể hiện sự gắn bó của cá nhân với lợi ích của tổ chức.

Theo Allen và Meyer (1990) thì sự gắn kết của nhân viên với tổ chức được định nghĩa là giống như một trạng thái tâm lý của cá nhân, nhân viên đối với tổ chức, liên quan một cách chặt chẽ đến quyết định của nhân viên về việc có tiếp tục là một thành viên của tổ chức. Còn đối với nhóm tác giả Mueller, Wallace và Price (1992) thì định nghĩa sự gắn kết của nhân viên với tổ chức là mức độ mà một nhân viên cảm thấy trung thành với tổ chức của mình.

Cũng trong khoảng thời gian đầu những năm của thập niên 20, nhóm nhà nghiên cứu Becker, Randal và Riegel (1995) đã định nghĩa sự gắn kết với tổ chức là giữa cá nhân và tổ chức có sự đồng nhất, cá nhân có sự tham gia tích cực trong tổ chức, sự đồng nhất và sự tham gia tích cực đó tạo nên sức mạnh phát triển của tổ chức. Quan điểm này của ông khá giống với Mowday và cộng sự (1979).

Theo Northcraft và Neale (1996) sự gắn kết là biểu hiện của nhân viên đối với tổ chức được thể hiện qua sự trung thành và niềm tin vào các giá trị của tổ chức. Chính xác thì sự gắn kết của nhân viên với tổ chức được thể hiện bằng làm việc để đạt các mục tiêu mà tổ chức đã đặt ra cũng chính là giá trị của một tổ chức. Theo nghiên cứu của Ilies, R., & Judge, T.A. (2003) thì sự gắn kết được định nghĩa là sự sẵn sàng nỗ lực cống hiến hết mình vì mục tiêu và sự phát triển của tổ chức.

Trong các bài nghiên cứu thì lý thuyết về sự gắn kết của nhân viên với tổ chức được chấp nhận nhiều nhất là định nghĩa của Mowday và cộng sự (1979).

+ *Thành phần trong sự gắn kết của nhân viên với tổ chức:*

Giống như với khái niệm thì thành phần trong sự gắn kết của nhân viên với tổ chức cũng có rất nhiều luận điểm khác nhau của tác giả, bài nghiên cứu.

Nhóm tác giả O'Reilly và Chatman (1986) đã công bố kết quả tiến hành đo lường sự gắn kết của nhân viên với tổ chức thông qua ba thành phần và 21 biến quan sát: Sự tuân thủ: việc tham gia tổ chức là để đạt được những phần thưởng cụ thể chứ không phải vì niềm tin vào giá trị của tổ chức; Sự đồng nhất: thể hiện qua việc một cá nhân cảm thấy tự hào khi là một thành phần của tổ chức, tôn trọng giá trị và mục tiêu của tổ chức, là mong muốn là một phần không thể thiếu của tổ chức; Sự nội bộ hóa: vì có sự tương đồng về giá trị nào đó giữa cá nhân và tổ chức dẫn tới sự chấp nhận niềm tin, mục tiêu của tổ chức thành niềm tin và mục tiêu của cá nhân.

Mô hình của Mowday và cộng sự (1979) về sự gắn kết với tổ chức gồm ba thành phần: Sự đồng nhất (identification): mục tiêu của cá nhân trùng với mục tiêu của tổ chức; Sự tham gia (involvement): nhân viên trở thành một phần của tổ chức, cùng tham gia vào hoạt động và mục tiêu của tổ chức; Sự trung thành (loyalty): là mối quan hệ giữa nhân viên và tổ chức, nhân viên sẵn sàng bỏ ra một điều gì đó của bản thân họ để đóng góp cho sự phát triển của tổ chức.

Mô hình ba thành phần trong sự gắn kết của nhân viên với tổ chức của nhóm tác giả Meyer, Ellen và Smith (1993) bao gồm: Gắn kết vì tình cảm (Affective Commitment) tình cảm của nhân viên với tổ chức. Người nhân viên giàu tình cảm với tổ chức sẽ tự nguyện ở lại với tổ chức vì đơn giản họ muốn điều này; Gắn kết để duy trì (Continuance Commitment): là những ràng buộc bởi chi phí liên quan mà người nhân viên phải hoàn trả khi rời khỏi tổ chức, nhân viên duy trì việc gắn kết với tổ chức vì điều này là bắt buộc nếu họ không muốn đánh đổi các giá trị khác; Gắn kết

vì đạo đức (Normative Commitment): là đạo đức của người nhân viên với tổ chức, xuất phát từ tính cách của người nhân viên, thể hiện qua sự trung thành với tổ chức, có trách nhiệm với tổ chức và các cá nhân khác trong tổ chức, nhân viên cảm thấy họ nên ở lại với tổ chức vì đạo đức của họ không cho phép.

+ *Lợi ích của sự gắn kết giữa nhân viên và tổ chức:*

Theo nghiên cứu của Allen & Meyer (1990) thì những nhân viên có sự gắn kết chặt chẽ với tổ chức sẽ có tỷ lệ nghỉ việc thấp hơn, nhờ đó giảm thiểu được những chi phí đi kèm hoặc việc bị giảm doanh thu do thiếu hụt nhân viên và tạm thời chưa thể tuyển thêm để bù đắp vào. Việc có chênh lệch trong cơ cấu tổ chức sẽ rất nghiêm trọng nếu đó là nhân viên có năng suất cao, chính vì vậy việc không để mất đi nhân viên cũng đã đem lại lợi ích cho doanh nghiệp khi đảm bảo được mục tiêu hoạt động đặt ra ban đầu.

Theo Becker, Randal và Riegel (1995) thì sự gắn kết của nhân viên đối với tổ chức có vai trò quan trọng với sự thành công của tổ chức. Theo nghiên cứu của Madigan, Norton, & Testa (1999) những nhân có sự gắn kết với tổ chức có xu hướng làm việc siêng năng, tận tâm, cung cấp giá trị, quảng bá dịch vụ hoặc sản phẩm của tổ chức và tìm kiếm sự cải tiến liên tục cho tổ chức.

2.1.2. Một số lý thuyết về thỏa mãn công việc

2.1.2.1. Thuyết cấp bậc nhu cầu của Maslow (1943)

Abraham (Harold) Maslow (1908 – 1970) là một nhà tâm lý học người Mỹ. Ông được thế giới biết đến qua mô hình nổi tiếng Tháp nhu cầu. Khi nghiên cứu về động lực lao động, Maslow cho rằng con người có nhiều nhu cầu khác nhau cần được thỏa mãn. Ông chia hệ thống nhu cầu thành 5 nhóm khác nhau theo thứ tự từ nhu cầu bậc thấp đến nhu cầu bậc cao như sau:



2.1.2.2. Thuyết hai nhân tố của Frederick Herzberg

Vào năm 1959, ông Herzberg và các đồng nghiệp đã tiến hành các cuộc phỏng vấn với lớn. Trong đó có hơn 200 kỹ sư và các kế toán của ngành công nghiệp khác nhau. Sau đó ông rút ra được nhiều kết luận thú vị. Ông đặt các câu hỏi về các loại nhân tố đã ảnh hưởng trực tiếp đến người lao động như:

- Khi nào có các tác dụng động viên họ làm việc
- Khi nào sẽ có tác dụng ngược lại.

Với các kinh nghiệm chuyên môn của mình. Ông đã chia các nhu cầu của con người thành 2 loại độc lập. Và 2 loại này có ảnh hưởng đến hành vi của con người theo những cách khác nhau:

- ✓ Khi con người không cảm thấy thỏa mãn với công việc của mình thì họ rất lo lắng về nơi họ đang làm việc.
- ✓ Khi họ hài lòng thì rất quan tâm đến chính công việc của họ.
- ✓ Ông đã chia các yếu tố tạo nên sự thỏa mãn và không thỏa mãn thành hai nhóm:

Nhóm 1: Là nhóm yếu tố tạo sự động lực và sự thỏa mãn cho người thực hiện công việc. Đây là nhóm yếu tố thuộc vào lĩnh vực công việc và các nhu cầu cá nhân người lao động. Yếu tố này bao gồm những then chốt để tạo động lực và thỏa mãn trong công việc như sau:

- Sự thành đạt
- Sự tôn vinh, các công nhận thành tích của tổ chức, lãnh đạo và các đồng nghiệp.
- Đặc điểm và bản chất bên trong của công việc.

- Những trách nhiệm trong công việc.
- Các cơ hội thăng tiến trong công việc.

Nhóm 2: Chính là nhóm yếu tố thuộc về môi trường tổ chức. Nhóm này mang tính tích cực, giúp ngăn ngừa sự không thỏa mãn của người lao động đối với công việc. Nhưng nếu chỉ có nhóm này thì sẽ không đủ tạo ra các động lực. Và nó không thỏa mãn trong công việc của người lao động. Nhóm này bao gồm các yếu tố sau:

- Điều kiện làm việc của người lao động.
- Sự giám sát và quản lý trong công việc.
- Chính sách và các chế độ quản trị trong các doanh nghiệp.
- Các chính sách về lương và thưởng.
- Các mối quan hệ giữa người – người trong doanh nghiệp đó.

Tóm lại, học thuyết của Herzberg đã đưa ra được các yếu tố ảnh hưởng đến động lực và sự thỏa mãn của những người lao động. Chúng có tác động đến việc thiết kế và thiết kế lại các công việc ở các doanh nghiệp. Nhưng học thuyết này không đem lại tính khả thi vì thực tế đối với những người lao động. Những yếu tố này không tách rời với nhau mà chúng hoạt động, tồn tại song song cùng nhau.

2.1.2.3. Thuyết kỳ vọng của Vroom (1964):

Thuyết kỳ vọng của của giáo sư, tiến sĩ khoa học trường Đại học Michigan (Hoa Kỳ) đưa ra là một lý thuyết rất quan trọng trong lý thuyết tạo động cơ làm việc trong tổ chức, bổ sung lý thuyết về tháp nhu cầu của A. Maslow. Khác với Maslow, Victor Vroom không tập trung nhiều vào nghiên cứu nhu cầu mà chủ yếu tập trung vào nghiên cứu kết quả. Thuyết kỳ vọng của V. Vroom được xây dựng theo công thức:

$$\text{Hấp lực} \times \text{Mong đợi} \times \text{Phương tiện} = \text{Sự động viên}$$

Trong đó:

- Hấp lực (phần thưởng) = sức hấp dẫn cho một mục tiêu nào đó
- Mong đợi (thực hiện công việc) = niềm tin của nhân viên rằng nếu nỗ lực làm việc thì nhiệm vụ sẽ được hoàn thành.
- Phương tiện (niềm tin) = niềm tin của nhân viên rằng họ sẽ nhận được đền đáp khi hoàn thành nhiệm vụ.

Thành quả của ba yếu tố này là sự động viên- nguồn sức mạnh mà nhà lãnh đạo có thể sử dụng để giúp tổ chức mình hoàn thành mục tiêu đã đề ra.

Lý thuyết này của Victor Vroom có thể được áp dụng trong quản lý nhân viên tại các cơ quan, doanh nghiệp. Các nhà quản lý cần hoạch định chính sách quản trị nhân lực sao cho thể hiện rõ mối quan hệ giữa nỗ lực và thành tích, giữa kết quả và phần thưởng, đồng thời tạo nên sự hấp dẫn của các kết quả, phần thưởng đối với người lao động. Khi thực hiện được những điều này, động lực của người lao động sẽ được tạo ra

2.1.2.4. Thuyết về sự công bằng của Adam (1963)

Thuyết công bằng là một lý thuyết về sự động viên nhân viên do John Stacy Adams, một nhà tâm lý học hành vi và quản trị đưa ra vào năm 1963.

Học thuyết công bằng phát biểu rằng người lao động so sánh những gì họ bỏ vào một công việc (đầu vào) với những gì họ nhận được từ công việc đó (đầu ra) và sau đó đối chiếu tỷ suất đầu vào – đầu ra của họ với tỷ suất đầu vào – đầu ra của những người khác. Nếu tỷ suất của họ là ngang bằng với tỷ suất của những người khác, thì người ta cho rằng đang tồn tại một tình trạng công bằng. Nếu như tỷ suất này là không ngang bằng, thì họ cho rằng đang tồn tại một tình trạng bất công.

Tuy nhiên, học thuyết công bằng vẫn chưa làm sáng tỏ được một số vấn đề. Chẳng hạn, làm thế nào các nhân viên có thể chọn được người để đối chiếu? Làm thế nào họ có thể kết hợp và so sánh đầu vào và đầu ra của mình và của người khác để đi đến kết luận? Mặt khác, sự công bằng hay bất công chỉ có tính chất tương đối và phụ thuộc vào nhận thức của từng cá nhân và mối quan hệ của cá nhân với nhóm và tổ chức. Mặc dù có những vấn đề chưa rõ, song lý thuyết công bằng được ủng hộ bởi nhiều nghiên cứu và gợi mở cho chúng ta nhiều điều quan trọng trong lĩnh vực động lực lao động.

2.1.3. Mối quan hệ giữa thỏa mãn công việc và gắn kết tổ chức

Mối quan hệ giữa thỏa mãn công việc và gắn kết với tổ chức là một trong những nhân tố then chốt quyết định sự thành công và bền vững của một tổ chức. Thỏa mãn công việc không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc của cá nhân mà còn tác động tới mức độ gắn bó của nhân viên với tổ chức. Khi nhân viên cảm thấy hài lòng với công việc của mình, họ thường có xu hướng cam kết hơn với sự phát triển chung của công ty. Theo nghiên cứu của Judge và Klinger (2008), sự thỏa mãn trong công việc là một yếu tố quan trọng dẫn đến gắn kết tổ chức. Nhân viên thỏa mãn với công việc

thường thể hiện sự trung thành và sự cống hiến lâu dài đối với tổ chức, giảm thiểu chi phí tuyển dụng và đào tạo do tỷ lệ chuyển việc thấp.

Các yếu tố như môi trường làm việc, cơ hội thăng tiến, sự công bằng và quản lý chất lượng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao mức độ thỏa mãn công việc. Một môi trường làm việc tích cực sẽ khuyến khích nhân viên cảm thấy an toàn và được trân trọng, từ đó tăng sự hài lòng và sự gắn bó với công ty. Bên cạnh đó, cơ hội phát triển nghề nghiệp rõ ràng cũng tạo động lực để nhân viên cảm thấy công việc của mình có giá trị và quan trọng, dẫn đến suy nghĩ tích cực về tổ chức.

Việc gắn kết tổ chức không chỉ giúp giảm thiểu tỷ lệ nhân sự ra đi mà còn tăng cường sự sáng tạo và hiệu quả công việc. Nhân viên gắn bó với tổ chức thường sẵn sàng đóng góp ý tưởng và làm việc tốt hơn khi họ cảm thấy mình là một phần của tổ chức. Allen và Meyer (1990) đã chỉ ra rằng, sự gắn kết tổ chức mạnh mẽ thường dẫn đến hiệu suất làm việc cao hơn và ít vấn đề về nhân sự hơn.

Rõ ràng, việc xây dựng một môi trường làm việc nơi mà nhân viên cảm thấy thỏa mãn và gắn bó với tổ chức sẽ tạo ra lợi ích đôi bên. Tổ chức sẽ đạt được sự ổn định và tăng trưởng, trong khi nhân viên sẽ có được sự nghiệp bền vững và hạnh phúc hơn. Vì vậy, nhà quản lý cần chú trọng tới các yếu tố này để phát triển chiến lược nhân sự hiệu quả, hỗ trợ mối quan hệ giữa thỏa mãn công việc và gắn kết tổ chức, qua đó đạt được mục tiêu chung của công ty.

2.2. Một số nghiên cứu liên quan

2.2.1. Các tài liệu nghiên cứu nước ngoài

Theo nền tảng lý thuyết của tác giả Homan (1958) nhà nghiên cứu Becker (1960) đã kế thừa và đưa ra một trong những lý thuyết đầu tiên về sự gắn kết của nhân viên với tổ chức. Tác giả Becker (1960) cho rằng giá trị thuộc về nhân viên, vị trí của nghề nghiệp hoặc những yếu tố bối cảnh khác mà người lao động quan tâm bên ngoài những thứ mà không liên quan đến tổ chức chính là những lý do mà người nhân viên muốn gắn kết với tổ chức. Becker đã chỉ ra ba yếu tố chính có sức tác động đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức là Nhân khẩu học (Demographic); Bối cảnh (Background); Các yếu tố của công việc (Job factors). Theo ông thì các yếu tố của công việc có tác động lớn nhất đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức. Những ai càng đầu tư nhiều thời gian, năng lượng, kỹ năng và có thể các tài sản cá nhân khác của mình vào tổ chức, thì càng có ít nguy cơ rời bỏ tổ chức. Do đó, sự gắn kết giữa

nhân viên và tổ chức sẽ lớn hơn một cách tự nhiên khi thời gian trôi qua. Hay đơn giản việc một nhân viên quyết định chọn công việc mới sẽ cân nhắc đến những yếu tố liên quan tới công việc như lương hưu, chi phí đào tạo, và những yếu tố khác có liên quan đến lợi ích và các chi phí sẽ phát sinh. Kết quả này cũng được khẳng định ở những nghiên cứu sau này có sử dụng lý thuyết của Becker như Hackman & Lawler, (1971); Stone & Porter (1975); Dubin, Champoux & Porter (1975); Baba & Jamal (1979).

Mowday, Steer & Porter (1979) đã xây dựng nên một thang đo sự gắn kết với tổ chức của nhân viên, để xây dựng thang đo này tác giả đã sử dụng định nghĩa: Sự gắn kết của nhân viên là sức mạnh của sự đồng nhất của cá nhân với tổ chức và sự tham gia tích cực trong tổ chức, xác định được 3 yếu tố của sự gắn kết là: Tin tưởng tuyệt đối vào tổ chức, chấp nhận các mục tiêu và giá trị của tổ chức; Sẵn sàng nỗ lực làm việc vì tổ chức; Mong muốn một cách mạnh mẽ là thành viên của tổ chức. Để khai thác ba khía cạnh của sự gắn kết thì Mowday và cộng sự đã dựa trên cơ sở ba khía cạnh trên và xây dựng một bảng câu hỏi điều tra (OCQ) gồm 15 mục và thang đo Linkert 7 mục đã được sử dụng với tổng cộng 2.563 công nhân viên ở 9 lĩnh vực khác nhau đã được khảo sát. Và kết quả cho thấy rằng: độ tin cậy khá cao của OCQ qua việc OCQ có thể đo lường được ý định ở lại tổ chức, cũng được xem là một trong ba yếu tố của sự gắn kết trong mỗi nghiên cứu; OCQ cũng đo lường được dự định của nhân viên sẽ ở lại tổ chức bao lâu; có mối quan hệ vừa phải giữa sự gắn kết và động lực thúc đẩy nhân viên làm việc và những nhân viên có định hướng nghề nghiệp rõ ràng, quan tâm đến nghề nghiệp thì được đánh giá cao là sẽ gắn kết với tổ chức hơn những nhân viên không quan tâm hay không có định hướng nghề nghiệp rõ ràng. Và sau cùng là mối tương quan giữa OC và thang đo JDI (Job Descriptive Index); sự cam kết gắn kết và sự hài lòng về công việc cũng thường được tìm thấy là có mối quan hệ cao nhất.

Meyer và Allen (1991) cho rằng cam kết tổ chức là một cấu trúc đa chiều bao gồm ba thành phần: tình cảm, tính liên tục và quy phạm. Cam kết tình cảm đã được định nghĩa là sự gắn kết tình cảm của nhân viên với việc xác định và tham gia vào tổ chức. Những nhân viên có cam kết tình cảm mạnh mẽ sẽ ở lại tổ chức bởi vì họ muốn. Mặt khác, cam kết liên tục phải liên quan đến nhận thức của một người về các chi phí liên quan đến việc rời khỏi tổ chức hiện tại. Những nhân viên có cam kết về bản chất

liên tục sẽ ở lại tổ chức bởi vì họ phải làm vậy. Thành phần thứ ba, cam kết chuẩn mực liên quan đến cảm giác về nghĩa vụ đối với tổ chức dựa trên các chuẩn mực và giá trị cá nhân của mỗi người. Những nhân viên có cam kết với tổ chức được cho là thuộc loại chuẩn mực vẫn ở trong tổ chức chỉ vì họ tin rằng họ phải như vậy.

Và để hiểu rõ hơn các yếu tố quyết định liên quan đến sự hài lòng công việc và OC như thế nào thì nghiên cứu của Gaertner (1999) dưới sự hướng dẫn của Price và Mueller tại đại học Iowa với tác phẩm nghiên cứu “Structural determinants of Job satisfaction and Organization commitment in turnover model” đã làm rõ thêm yếu tố sự hài lòng công việc và OC, đồng thời cũng bổ sung và cung cấp thêm một số lý thuyết về OC. Dữ liệu khảo sát hơn 7.040 đáp viên trong đó có gần 51% là nữ. Tác giả đã sử dụng LISREL 8.3 để tiến hành phân tích mô hình phương trình cấu trúc (SEM), mô hình cũng được sử dụng thành công trong ba công trình nghiên cứu trước đó của (Hom & Griffeth, 1995; Hom ctg, 1992; Viswesvaran & Ones, 1995). Tác giả nghiên cứu dựa trên 10 yếu tố (Lương; Cơ hội thăng tiến; Phân phối công bằng; Hỗ trợ của đồng nghiệp; Hỗ trợ của cấp trên; Khối lượng công việc; Sự xung đột; Không minh bạch; Quyền tự chủ; Thói quen thông lệ) thừa kế từ nghiên cứu của Price & Mueller (1986) và Kim ctg (1996) để đo lường mức độ và cách thức ảnh hưởng của các yếu tố này đến sự hài lòng công việc và sự gắn kết. Kết quả là: yếu tố lương có tác động không đáng kể đến cả sự hài lòng công việc và sự gắn kết và cả 10 yếu tố đều có tác động trực tiếp với Sự hài lòng trong công việc, chỉ có 3 yếu tố (Cơ hội thăng tiến; Phân phối công bằng; Hỗ trợ của cấp trên) là tác động trực tiếp với sự gắn kết, các yếu tố còn lại (ngoại trừ Lương) có mối quan hệ với Sự gắn kết thông qua Sự hài lòng công việc.

Muhammad Anwar ul Haq và cộng sự (2014) đã tiến hành nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự cam kết gắn kết với tổ chức của nhân viên ngân hàng làm việc tại Pakistan. Các yếu tố được tác giả nghiên cứu bao gồm: Phần thưởng, sự hỗ trợ của nhà quản lý trực tiếp, sự hỗ trợ của tổ chức dành cho gia đình, cơ hội phát triển nghề nghiệp và điều kiện làm việc có tác động đến sự cam kết gắn kết với tổ chức của nhân viên. Kết quả cho thấy, có mối quan hệ tích cực giữa các yếu tố: Phần thưởng, sự hỗ trợ của nhà quản lý, sự hỗ trợ của công việc gia đình, cơ hội nghề nghiệp và điều kiện làm việc đến sự cam kết gắn kết với tổ chức của cán bộ ngân hàng đang làm việc tại Pakistan. Trong đó, yếu tố điều kiện công việc có tác động mạnh nhất đến sự cam kết

gắn kết của nhân viên (mức độ 83%), tiếp đến là yếu tố cơ hội nghề nghiệp (60,8%) và sự hỗ trợ của công việc gia đình (38,8%), sự hỗ trợ của người giám sát (16,6%), yếu tố tác động ít nhất đến sự cam kết của nhân viên là phần thưởng trong tổ chức (2%).

Như vậy, các nghiên cứu ngoài nước đã đặt các nền tảng cơ bản đến nâng cao, từ một vài nghiên cứu đến nay đã có nhiều nghiên cứu, từ một lĩnh vực nào đó thì hiện tại đã có nhiều lĩnh vực được nghiên cứu và đưa ra mô hình nghiên cứu xem xét và kiểm định những yếu tố nào ảnh hưởng và tác động như thế nào đến sự gắn kết, gắn kết và trung thành của nhân viên đối với tổ chức.

2.2.2. Các tài liệu nghiên cứu trong nước

Trong nghiên cứu “Ảnh hưởng của mức độ thỏa mãn công việc đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức tại các đơn vị vận tải đường bộ trên địa bàn TPHCM” Đặng Thị Ngọc Hà (2010) đã dựa trên thang đo mô tả công việc JDI (Job Descriptive Index) gồm năm thành phần công việc (1) bản chất công việc, (2) lãnh đạo, (3) tiền lương, (4) cơ hội đào tạo và thăng tiến, (5) đồng nghiệp và được bổ sung thêm hai thành phần: (6) thương hiệu, (7) áp lực công việc. Như vậy, bảy biến độc lập trên sẽ có tác động như thế nào đến hai biến phụ thuộc là:

(1) sự thỏa mãn chung đối với công việc và (2) sự gắn kết của nhân viên đối với tổ chức gồm ba thành phần: gắn kết vì tình cảm, gắn kết để duy trì, gắn kết vì đạo đức thì kết quả nghiên cứu cho thấy rằng: các yếu tố (1) bản chất công việc, (2) lãnh đạo, (5) đồng nghiệp và (6) thương hiệu có mối quan hệ tuyến tính với (1) mức độ thỏa mãn chung trong công việc, trong đó yếu tố (2) lãnh đạo tác động mạnh nhất và tác động giảm dần lần lượt là: (5) đồng nghiệp, (6) thương hiệu và (1) bản chất công việc. Còn sự gắn kết của nhân viên đối với tổ chức cũng có kết quả như sau: thứ nhất là sự gắn kết vì tình cảm của nhân viên chịu tác động mạnh nhất bởi yếu tố (4) cơ hội đào tạo.

Hai tác giả Trần Kim Dung và Morris Abraham (2005) đã tiếp tục tìm hiểu và xây dựng một thang đo về sự gắn kết của nhân viên với tổ chức trong nghiên cứu “Đánh giá sự gắn kết với tổ chức và sự thỏa mãn công việc trong bối cảnh Việt Nam”, nghiên cứu cho thấy rằng sự gắn kết của nhân viên với tổ chức gồm ba thành phần: ý thức nỗ lực cố gắng; lòng trung thành; lòng tự hào, yếu tố tổ chức bị ảnh hưởng bởi năm khía cạnh thỏa mãn công việc là: công việc, trả lương, đồng nghiệp, giám sát và

thăng tiến. Trong đó, tác động của yếu tố công việc lên thành phần ý thức nỗ lực và cố gắng, tác động của yếu tố giám sát lên thành phần lòng tự hào, yêu mến tổ chức là mạnh nhất. Tác giả cho rằng mỗi nhân viên nỗ lực làm việc và tự hào, yêu mến tổ chức là do họ yêu thích công việc và vì họ đã có được những mối quan hệ tốt ở nơi làm việc.

Theo nhóm tác giả Phạm Thế Anh, Nguyễn Thị Hồng Đào (2013) đã nghiên cứu mối quan hệ giữa quản trị nguồn nhân lực và sự gắn kết của người lao động với doanh nghiệp kế thừa nghiên cứu của Mowday & cộng sự (1979). Tác giả nghiên cứu sự ảnh hưởng của bảy yếu tố trong quản trị nguồn nhân lực (Tuyển dụng: H1, Phân tích công việc: H2, Đào tạo: H3, Đánh giá nhân viên: H4, Đãi ngộ lương bổng: H5, Hoạch định nghề nghiệp và Cơ hội thăng tiến: H6, Thu hút nhân viên tham gia hoạt động: H7) tới ba yếu tố tác động đến sự gắn kết là (Lòng trung thành, Tự hào, Sự cố gắng). Sau khi phân tích và kiểm định thang đo cho ra kết quả là 7 yếu tố trong quản trị nguồn nhân lực (Cơ hội phát triển nghề nghiệp: H1, Đánh giá nhân viên: H2, Tuyển dụng: H3, Đãi ngộ và lương thưởng: H4, Nhiệm vụ công việc gắn với quyền lợi: H5, Hệ thống bản mô tả công việc cập nhật: H6, Xác định nhu cầu đào tạo: H7) có mối quan hệ dương với 2 yếu tố sự gắn kết của nhân viên đối với tổ chức. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy các giả thuyết H1, H2, H4, H6 có tác động cùng chiều tới sự gắn kết của nhân viên, riêng H3 có tác động ngược chiều với sự gắn kết của nhân viên với tổ chức.

Trong nghiên cứu của nhóm tác giả Nguyễn Như Tùng và cộng sự (2014) về:” các yếu tố tác động đến sự gắn kết của nhân viên – một nghiên cứu của nhân viên ngành Ngân hàng tại Thành phố Hồ Chí Minh” khảo sát 201 nhân viên tại 11 Ngân hàng trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh đã chỉ ra rằng có tác động của những yếu tố trong việc thực hiện quản trị nguồn nhân lực tới sự gắn kết của nhân viên với tổ chức và sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Các yếu tố được đặt ra để làm thang đo bao gồm: Quan hệ với ban quản lý; Môi trường và điều kiện làm việc; Phát triển sự nghiệp/công việc; Tinh thần đồng đội; Sự đền đáp. Trong kết quả phân tích dữ liệu của nhóm tác giả cho thấy yếu tố Tinh thần đồng đội tác động mạnh nhất tới sự gắn kết của nhân viên, tiếp đến là Quan hệ với ban quản lý 29.3%; Môi trường và điều kiện làm việc chiếm 14.1% trong sự tác động.

Trong nghiên cứu của Trần Kim Dung và Văn Mỹ Lý (2006) đánh giá ảnh hưởng của quản trị nguồn nhân lực đến kết quả hoạt động của doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Thành phố Hồ Chí Minh. Hai tác giả kế thừa thang đo của Singh (2014). Kết quả của nghiên cứu cho thấy giữa đào tạo, sự đánh giá, chế độ đãi ngộ, lương thưởng và cơ hội thăng tiến của nhân viên có ảnh hưởng tới kết quả hoạt động của doanh nghiệp. Họ đã đưa ra hàm ý quản trị rằng các doanh nghiệp cần chú trọng việc đầu tư đào tạo, cải thiện chế độ đãi ngộ, tạo cơ hội thăng tiến cho nhân viên thì sẽ thu hút được và giữ chân được nhân viên của họ, đồng thời thúc đẩy kết quả của hoạt động doanh nghiệp.

2.3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

2.3.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của người lao động với tổ chức

2.3.1.1. Phong cách lãnh đạo

“House ctg (1999) thì cho rằng lãnh đạo là khả năng của một cá nhân nhằm gây ảnh hưởng, thúc đẩy, làm cho mọi người góp phần vào hiệu quả và thành công của tổ chức họ đang làm thành viên” theo Trần Thị Cẩm Thúy (2011). Như vậy, lãnh đạo là người đứng đầu tổ chức, quyết định mọi công việc của tổ chức và là người tạo điều kiện, môi trường làm việc lành mạnh, truyền cảm hứng, cổ vũ, động viên, xây dựng chiến lược cho tổ chức, lèo lái con thuyền tổ chức đến bến vinh quang.

Trần Quang Thoại (2016) hành vi người lãnh đạo trực tiếp cũng là yếu tố chủ yếu tác động đến thái độ nhân viên trong công việc. nhân viên cảm thấy gắn kết với công việc hơn khi người lãnh đạo của họ là người hiểu biết, thân thiện, biết đưa ra những lời khen ngợi khi nhân viên thực hiện tốt công việc, biết lắng nghe ý kiến của người lao động, biết quan tâm lợi ích của người lao động (Lam, 1998). Tuy nhiên, khi nhân viên không cung cấp được định hướng cần thiết hoặc không có khả năng thì họ có thể trở nên thất vọng. Đôi khi, nhân viên cảm thấy người quản lý kiểm soát họ quá mức và từ đó mức độ gắn kết với công việc sẽ giảm đi. Mối quan hệ giữa người nhân viên với người quản lý trực tiếp có tác động tích cực đến lòng trung thành của nhân viên. Theo Eisenberger và cộng sự (2002), nhân viên cảm thấy rằng sự hỗ trợ kịp thời mà họ nhận được từ cấp quản lý cũng chính là sự hỗ trợ mà tổ chức dành cho họ. Việc nhận được sự hỗ trợ của cấp quản lý sẽ giúp nhân viên nhận thức rằng họ phải làm việc một cách có trách nhiệm hơn, góp phần vào sự phát triển của tổ chức và cùng với tổ chức đạt được mục tiêu đề ra. Với nhận thức như vậy, nhân viên sẽ

càng gia tăng cam kết về tình cảm với tổ chức, nâng cao năng suất làm việc, đồng thời sẽ giúp làm giảm khả năng rời bỏ tổ chức của nhân viên.

Chính vì thế mà lãnh đạo là một yếu tố có ảnh hưởng rất lớn đến sự gắn bó của nhân viên với tổ chức. Nhân viên ở lại hay ra đi cũng phần lớn do người đứng đầu có biết cách chinh phục và giữ chân nhân viên hay không? Và nếu mối quan hệ giữa nhân viên và lãnh đạo cấp trên tốt; nhận được sự hỗ trợ của kịp thời; phong cách lãnh đạo và khả năng của lãnh đạo làm cho nhân viên nể trọng, thì sẽ khiến nhân viên có xu hướng gắn bó lâu dài cùng với tổ chức hơn.

Giả thuyết H₁: Phong cách lãnh đạo có tác động tích cực đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức.

2.3.1.2. Điều kiện làm việc

Điều kiện làm việc luôn là một trong những yếu tố chính có tác động mạnh mẽ đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên với tổ chức. Một môi trường làm việc lý tưởng không chỉ giúp cải thiện hiệu quả công việc mà còn thúc đẩy tinh thần làm việc, sự hài lòng và trung thành với công ty. Điều kiện làm việc bao gồm nhiều khía cạnh khác nhau, từ văn phòng có không gian mở, thoáng đãng, đến các thiết bị hỗ trợ công việc hiện đại, từ chính sách làm việc linh hoạt, cho đến cơ hội phát triển nghề nghiệp và bồi dưỡng kỹ năng.

Khi nhân viên được làm việc trong một môi trường thoải mái và được trang bị đầy đủ, sẽ giúp họ cảm thấy được trân trọng và đánh giá cao nỗ lực của mình. Điều này không những làm tăng năng suất làm việc mà còn khuyến khích sự sáng tạo và cải tiến. Các chính sách hỗ trợ sự cân bằng giữa công việc và đời sống cá nhân cũng rất quan trọng; chẳng hạn như có chế độ nghỉ ngơi hợp lý, chế độ làm việc từ xa hay linh hoạt giúp nhân viên không bị áp lực quá lớn từ công việc, từ đó họ sẽ cảm thấy gắn bó hơn với tổ chức.

Ngoài ra, cơ hội để thăng tiến và phát triển nghề nghiệp cũng là nhân tố không thể bỏ qua. Khi nhân viên nhận thấy rằng tổ chức của mình cam kết đầu tư vào sự nghiệp của họ lâu dài, sự gắn kết và trung thành sẽ được củng cố. Các chương trình đào tạo và phát triển kỹ năng không chỉ giúp họ nâng cao năng lực mà còn cho họ thấy tổ chức quan tâm đến sự phát triển cá nhân và chuyên môn của từng cá nhân. Các yếu tố trên, khi được cải thiện và duy trì ở mức cao, tạo nên một môi trường làm việc tích cực, nơi mà mỗi cá nhân cảm thấy mình là một phần quan trọng của tổ chức.

Sự quan tâm đến điều kiện làm việc và sự hài lòng của nhân viên chính là yếu tố then chốt để xây dựng một tổ chức bền vững, nơi mỗi thành viên đều mong muốn gắn bó lâu dài và cống hiến hết mình.

Giả thuyết H₂: Điều kiện làm việc có tác động tích cực đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức.

2.3.1.3. Thu nhập và phúc lợi

Thu nhập trong phạm vi nghiên cứu này được hiểu là số tiền mà nhân viên có được từ việc làm thuê cho Ngân hàng. Theo tác giả Châu Văn Toàn (2009) khoản thu nhập này sẽ bao gồm các khoản lương cơ bản, các khoản trợ cấp (nếu có), các khoản thưởng bao gồm cả thưởng định kỳ và thưởng không định kỳ và lợi ích bằng tiền khác phát sinh trực tiếp từ công việc chính hiện tại. Wiley (1997) có nói rằng thu nhập hay tiền lương đóng vai trò quan trọng trong đời sống của mỗi cá nhân, người lao động và hơn thế đó là mối quan tâm hàng đầu của cá nhân, người lao động. Theo Trần Kim Dung (2011) mỗi tổ chức có những quan điểm, mục tiêu khác nhau khi xây dựng hệ thống trả lương, nhưng các tổ chức cho dù có xếp đặt như thế nào thì vẫn phải hướng tới người lao động, làm sao thu hút người lao động, duy trì những người tài, người giỏi, có tính kích thích động viên nhân viên, phù hợp với khả năng tài chính của doanh nghiệp và phù hợp yêu cầu của luật pháp đó là những mục tiêu chung mà tổ chức và nhà quản trị cần quan tâm, xem xét trước khi đặt ra một khung trả lương cho người lao động làm thuê cho tổ chức mình.

Khi nhân viên cảm thấy thực sự thỏa mãn về tiền lương mà mình nhận được, tính công bằng trong trả lương cũng khá quan trọng, nếu nhân viên cảm thấy có sự không công bằng trong chi trả lương, khi bản thân đóng bỏ nhiều công sức mà lại được nhận lương ít hơn người có đóng góp ít thì người lao động sẽ cảm thấy chán nản, không có tinh thần làm việc dẫn đến hiệu quả không cao và tệ hơn là làm ảnh hưởng đến những nhân viên khác, đặc biệt là nhân viên giỏi sẽ dần rời bỏ tổ chức để tìm kiếm một tổ chức khác minh bạch và công bằng hơn trong việc chi trả lương cho nhân viên.

Giả thuyết H₃: Thu nhập và phúc lợi có tác động tích cực đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức.

2.3.1.4. Đào tạo và thăng tiến

Theo Wikipedia thì: “Đào tạo đề cập đến việc dạy các kỹ năng thực hành, nghề nghiệp hay kiến thức liên quan đến một lĩnh vực cụ thể, để người học lĩnh hội và nắm vững những tri thức, kỹ năng, nghề nghiệp một cách có hệ thống để chuẩn bị cho người đó thích nghi với cuộc sống và khả năng đảm nhận được một công việc nhất định”. Còn cơ hội thăng tiến hay cơ hội phát triển nghề nghiệp là cơ hội để có được cấp bậc cao hơn hoặc thành tựu lớn hơn trong công việc và tổ chức. Theo Tansky, J.W. và D.J. Cohen (2001) cơ hội phát triển nghề nghiệp là yếu tố quan trọng để gia tăng sự cam kết gắn bó với tổ chức của nhân viên. Tansky, J.W. và D.J. Cohen cũng đề xuất rằng một tổ chức nên có một cơ chế chính thức, công khai minh bạch về vấn đề cơ hội phát triển nghề nghiệp của nhân viên. Nhân viên có xu hướng gắn kết với tổ chức đều mong muốn có cơ hội được làm việc tại vị trí hoặc cấp bậc cao hơn. Hoặc được tạo điều kiện để đạt được một thành tựu nào đó. Để thuận tiện cho việc này thì ngoài việc tạo cơ hội, tổ chức còn phải chú trọng tới các yếu tố liên quan đến đào tạo. Khi một tổ chức có định hướng phát triển rõ ràng và luôn tạo cơ hội cho nhân viên được phát triển và đào tạo thì sẽ tạo cho nhân viên cảm giác gắn kết hơn kích thích sự nỗ lực và cống hiến của nhân viên cho các hoạt động của tổ chức.

Giả thuyết H₄: Đào tạo và thăng tiến có tác động tích cực đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức.

2.3.1.5. Quan hệ đồng nghiệp

Theo Nguyễn Thị Minh Hòa (2019) nhân viên không nhất thiết phải làm bạn với tất cả các đồng nghiệp. Điều quan trọng nhất là họ cảm thấy có thể nhờ đồng nghiệp giúp đỡ và hỗ trợ khi gặp vấn đề trong quá trình làm việc. Nếu một nhân viên cảm thấy bị tách rời về mặt cảm xúc hoặc xã hội tại nơi làm việc và dường như không thể phù hợp với văn hóa của tổ chức hoặc hòa đồng với các đồng nghiệp, họ có thể đi tìm một công việc khác hơn là cố gắng hòa nhập với tổ chức. Đối với người lao động thì việc được làm cùng với ai cũng quan trọng như vai trò của chính họ. Mỗi quan hệ tốt tại nơi làm việc rất quan trọng để hoàn thành công việc và đây cũng là một trong những yếu tố dự báo hàng đầu về sự hài lòng trong công việc. Theo như Griffin, Patterson và West (2001) thì yếu tố đồng nghiệp khi việc hợp tác, teamwork trở nên dễ dàng thì sẽ tạo ra sự thỏa mái giữa các nhân viên, nhờ đó thúc đẩy sự gắn kết của nhân viên với tổ chức. Điều đó lý giải vì sao trong một tổ chức mà có một

môi trường làm việc thân thiện, vui vẻ, các đồng nghiệp hòa đồng, gắn kết nhau, giúp đỡ nhau cùng hoàn thành những công việc một cách nhanh nhất thì sẽ đạt được những kết quả ngoài mong đợi và nhân viên sẽ có cảm nhận tổ chức như là mái nhà thứ hai của mình và sẽ cố gắng, nỗ lực hết mình để xây dựng mái nhà ấy được bền vững và sang trọng. Chính điều đó làm cho nhân viên thỏa mãn với tổ chức và sẽ gắn kết nhân viên với tổ chức. Còn ngược lại thì nhân sẽ cảm thấy chán nản và có nhiều áp lực trong công việc và dễ dàng ra đi, từ bỏ tổ chức.

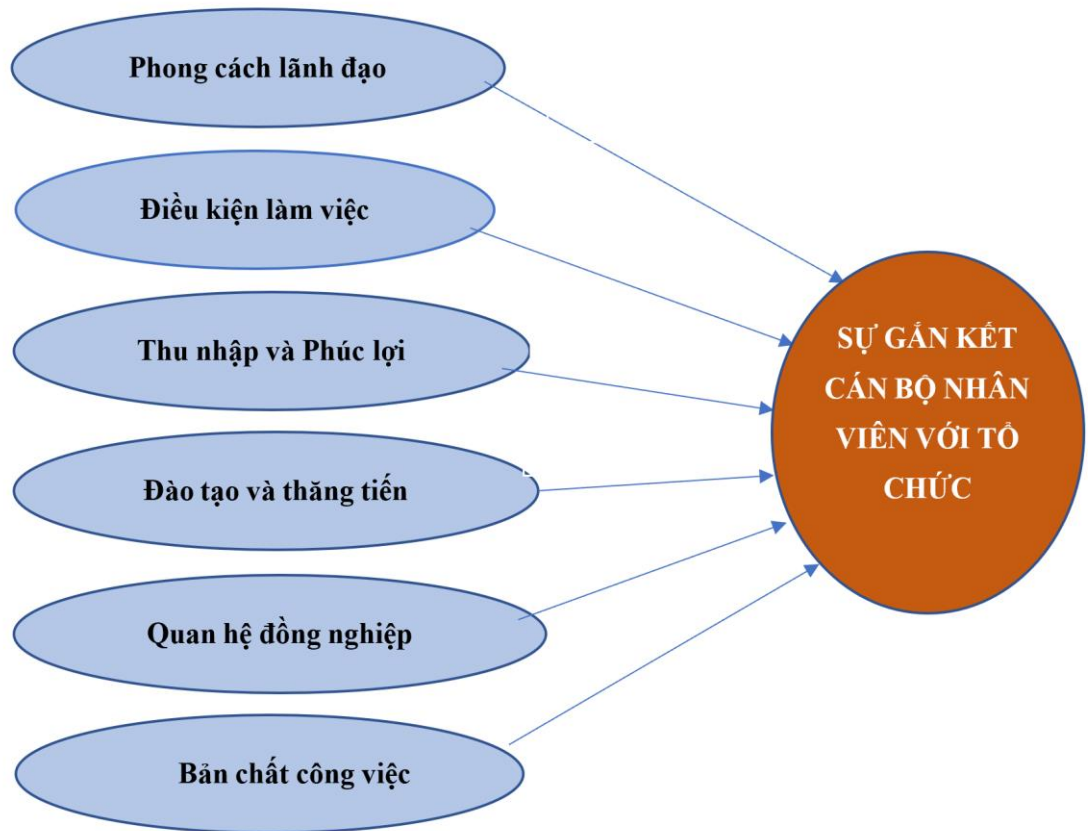
Giả thuyết H₅: Quan hệ đồng nghiệp có tác động tích cực đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức.

2.3.1.6. Bản chất công việc

Ngân hàng là một tổ chức hoạt động trong lĩnh vực mà hiện tại có tính cạnh tranh rất khốc liệt và hoạt động cung cấp sản phẩm dịch vụ tài chính rất phức tạp, nguy hiểm và rủi ro cao. Do đó, công việc của ngành ngân hàng cũng phức tạp và rủi ro không kém. Chính vì thế mà nhân viên làm việc trong ngành ngân hàng đòi hỏi phải có những kỹ năng chuyên môn vững chắc, sáng tạo, năng động, kinh nghiệm tốt, không chỉ am hiểu nhiều về lĩnh vực chuyên môn mà còn phải có sự hiểu biết cơ bản về nhiều lĩnh vực khác, đòi hỏi nhân viên phải thường xuyên cập nhật những thay đổi của thị trường và văn bản pháp luật có liên quan đến những hoạt động trong ngành. Bản chất công việc trong ngành Ngân hàng là những thách thức, cơ hội để sử dụng khả năng cá nhân, đồng thời cũng kèm theo đó là áp lực công việc rất lớn, thời gian làm việc quá nhiều để có thể hoàn thành công việc, chiếm hầu như gần hết quỹ thời gian của nhân viên trong ngành ngân hàng. Đó là tính hai mặt đối với công việc của nhân viên ngân hàng, nếu tổ chức biết phát huy những mặt mạnh và hạn chế những mặt yếu trong công việc của nhân viên thì nhân viên sẽ gắn bó lâu dài cùng với tổ chức.

Giả thuyết H₆: Bản chất công việc có tác động tích cực đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức.

2.3.2. Mô hình nghiên cứu đề nghị

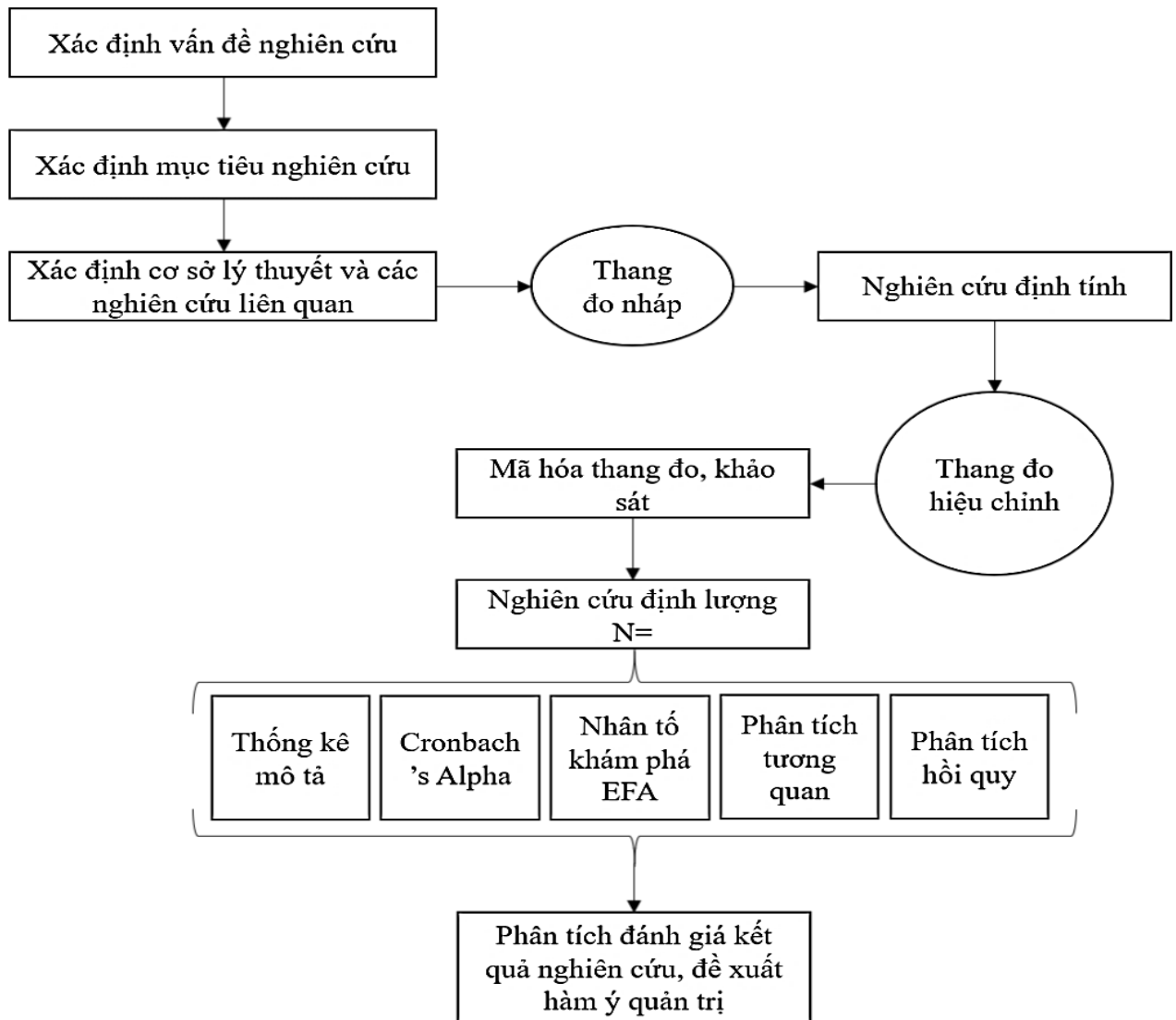


Hình 2.1. Mô hình đề xuất

CHƯƠNG 3

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 Quy trình nghiên cứu



Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu

(Nguồn: Kết quả tổng hợp nội dung)

3.2 Thiết kế nghiên cứu

3.2.1 Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính sử dụng thang đo nháp để khảo sát, phỏng vấn các chuyên gia (Phụ lục 01) từ đó làm cơ sở khám phá thêm, điều chỉnh hoặc bổ sung thang đo (hiệu chỉnh thang đo) từ thang đo nháp. Thang đo nháp được xây dựng từ các yếu tố trong mô hình đề xuất và thừa kế từ những nghiên cứu có liên quan trước đó, có điều chỉnh lại cho phù hợp với tình hình của Việt Nam.

Thang đo các yếu tố tác động tới biến phụ thuộc là sự gắn kết của nhân viên với tổ chức. tác giả sử dụng bộ thang đo OCQ của nhóm tác giả Mowday và cộng sự (1979) có điều chỉnh cho phù hợp với nội dung và phạm vi của nghiên cứu này.

Sau khi nghiên cứu định tính, hiệu chỉnh thang đo, tác giả xây dựng và mã hóa thang đo phù hợp, từ đó đưa ra bảng câu hỏi dựa vào các thang đo này để phục vụ cho việc nghiên cứu định lượng.

3.2.2 Nghiên cứu định lượng

Áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính, mở đầu bằng việc xác định các thang đo dựa trên cơ sở lý thuyết và kết quả nghiên cứu định tính nói trên sau đó xây dựng bảng câu hỏi khảo sát điều tra. Đối tượng điều tra khảo sát là các nhân viên, cán bộ LPBank đang làm việc tại chi nhánh Bình Thuận.

Sau kết quả nghiên cứu định tính, tác giả đề xuất 27 biến quan sát cho 6 biến độc lập và 7 biến quan sát cho biến phụ thuộc.

Cấu trúc bảng câu hỏi khảo sát sẽ gồm 3 phần: Giới thiệu (Lời chào, trình bày lý do, mục đích khảo sát, cam kết bảo mật thông tin đáp viên...); Hướng dẫn trả lời khảo sát; Khảo sát (Người được khảo sát sẽ dựa vào hướng dẫn để trả lời).

3.3. Mẫu nghiên cứu và phương pháp thu thập dữ liệu

3.3.1. Chọn mẫu nghiên cứu

Theo Hoelter (1983) thì kích thước mẫu tối hạn phải là 200, còn Bollen (1989) thì lại cho rằng kích thước mẫu tối thiểu phải là 5 – 10 mẫu cho một tham số ước lượng. Nhưng Gorsuch (1983) thì cho rằng số lượng mẫu gấp 5 lần số biến trở lên (theo MacClall, 1999), còn Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005) cũng cho rằng tỷ lệ đó là 4 hay 5 lần. Còn nhà nghiên cứu Tabachnick và Fidell (1991) thì cho rằng để phân tích hồi qui đạt kết quả tốt nhất, thì kích cỡ mẫu phải thỏa mãn công thức theo Hồ Minh Sánh (2010): $n \geq 8k + 50$ Trong đó: n là kích cỡ mẫu K là số biến độc lập của mô hình. Học giả Bentle và Chou (1987) thì cho rằng khi sử dụng thang đo Likert 5 bậc khoảng, quy tắc tối thiểu là $5 \times 3 = 15$ mẫu cho một biến đo lường. Một số nhà nghiên cứu khác thì lại không đưa ra con số cụ thể về số mẫu cần thiết mà đưa ra tỉ lệ giữa số mẫu cần thiết và số tham số cần ước lượng trong mô hình. Nguyễn Đình Thọ (2011) cho rằng để xác định kích thước mẫu hợp lý, thì phân tích nhân tố khám phá EFA cần kích thước mẫu lớn và kích thước mẫu được xác định dựa

vào kinh nghiệm nhưng tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỉ lệ quan sát/biến đo lường tối thiểu là 5:1.

Hiện tại tổng số nhân viên của LPBank tại chi nhánh Bình Thuận lên tới hàng ngàn người. Do đó, tác giả dự kiến lấy tối thiểu 340 mẫu và phát ra là 340 bảng câu hỏi nhằm loại bỏ những bảng câu hỏi không phù hợp. Số lượng 320 mẫu là có thể chấp nhận với các luận điểm nghiên cứu trước đó.

3.3.2. Phương pháp thu thập dữ liệu

Để đạt được những mục tiêu nghiên cứu đã đề ra thì phương pháp chọn mẫu phi xác suất và thuận tiện được xem là hợp lý nhất và phương pháp này được chọn trong nghiên cứu của đề tài. Theo Cooper và Schindler (1998) thì lý do quan trọng mà các nhà nghiên cứu thường thích sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất là vì tính tiết kiệm về chi phí và thời gian. Do đó, xét về mặt chi phí và thời gian thì phương pháp chọn mẫu phi xác suất vượt trội so với chọn mẫu xác suất. Và lý do thứ hai là người được phỏng vấn dễ dàng tiếp cận và sẵn sàng trả lời bảng câu hỏi nghiên cứu. Tác giả sẽ gửi bảng câu hỏi đến đồng nghiệp của mình tại LPBank bằng hình thức trực tiếp, gửi thư, phỏng vấn. Ngoài ra để tăng tính hiệu quả và giảm thời gian khảo sát, đối với những chi nhánh ở xa, tác giả sẽ thập dữ liệu thông qua bảng khảo sát trực tuyến, sử dụng email và mạng xã hội để gửi đến các ứng viên phù hợp.

3.4. Công cụ phân tích dữ liệu

Thang đo Likert 5 điểm được sử dụng trong nghiên cứu này nên dữ liệu của cuộc điều tra sẽ được phân tích nhờ sự hỗ trợ bởi các phần mềm: phân tích thống kê SPSS 26.0 và Microsoft Office Excel 2020.

3.5. Phương pháp phân tích dữ liệu

Dữ liệu sau khi được thu thập sẽ được làm sạch bằng các công cụ thống kê mô tả thông qua việc đo lường các đại lượng như trung bình (mean), phương sai, độ lệch chuẩn để tóm tắt các dữ liệu thu thập được. Sử dụng thống kê mô tả để thống kê về tần số, tỷ lệ phần trăm các thuộc tính của mẫu.

3.5.1. Phương pháp phân tích độ tin cậy (Cronbach's Alpha)

Trong nghiên cứu mà sử dụng phương pháp định lượng để kiểm định các giả thuyết đã đưa ra, mà công cụ sử dụng để thu thập dữ liệu là bảng câu hỏi có nhiều mục hỏi thì những mục hỏi dùng để đo lường cùng một khái niệm tiềm ẩn phải có mối liên quan với những cái còn lại trong nhóm đó. Và hệ số Cronbach's Alpha là một phép

kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Và một thang đo có mức giá trị của Alpha lớn hơn 0,8 là thang đo lường tốt, thang đo có mức giá trị của Alpha từ 0,7 đến 0,8 là thang đo sử dụng được, thang đo có mức giá trị của Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng trong trường hợp khái niệm nghiên cứu là mới hoặc là mới trong bối cảnh nghiên cứu (Nunally (1978); Peterson (1994); Slater (1995), theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005)). Và khi hệ số Alpha quá lớn (lớn hơn 0,95) cho thấy có nhiều biến trong thang đo không có gì khác biệt nhau (nghĩa là chúng cùng đo lường một nội dung nào đó của khái niệm nghiên cứu).

3.5.2. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA

Ở bước trên đã trình bày phương pháp phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha và hệ số này chỉ dùng để đánh giá độ tin cậy của thang đo, còn việc đánh giá thang đo có giá trị hay không thì phải nhờ đến phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA. Phân tích EFA sẽ giúp chúng ta phân tích, đánh giá hai giá trị của thang đo là: giá trị hội tụ và giá trị phân biệt và hai giá trị này cũng là hai giá trị quan trọng nhất của thang đo. Phân tích nhân tố khám phá EFA là một trong những phương pháp phân tích thống kê dùng để rút gọn một tập K biến quan sát phụ thuộc lẫn nhau thành một tập F ($F < K$) các biến (nhân tố) để chúng có ý nghĩa hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết các thông tin của tập biến ban đầu theo Hair et al., (1998). Do đó, các biến có độ tin cậy thấp sau khi bị loại thì các biến quan sát còn lại vẫn sẽ tiếp tục được phân tích nhân tố để đánh giá giá trị để rút gọn hơn. Và các kết quả phân tích trong bước này sẽ được sử dụng để hiệu chỉnh mô hình và các giả thuyết nghiên cứu.

3.5.3. Phương pháp phân tích tương quan và hồi quy

Ta tiến hành tính hệ số tương quan (r) giữa biến phụ thuộc và biến độc lập, đánh giá xem giữa chúng có mối liên hệ với nhau không và dự đoán hiện tượng đa cộng biến. Lần lượt kiểm tra các thông số sau: r lớn (có ý nghĩa thống kê); kiểm tra $R^2 > 0.5$, kiểm tra ANOVA Sig. > 0.05 .

Kiểm tra giả thuyết của phân tích hồi quy: Đa cộng tuyến (hệ số VIF) ≤ 2 ; Phần dư có phân phối chuẩn: kiểm tra biểu đồ phân phối phần dư, biểu đồ P-P plot

Phương sai không đổi: hay phần dư không tương quan với các biến độc lập trong mô hình. Nếu phần dư tăng hay giảm cùng với giá trị dự đoán thì giá trị này bị vi phạm. Qua đồ thị Scatter thể hiện mối quan hệ giữa giá trị dự đoán và phần dư, các

quan sát phải phân tán ngẫu nhiên. Đồng thời bằng phương pháp phân tích tương quan hạng Spearman giữa phần dư với các biến độc lập cho thấy giả thuyết này không bị vi phạm (.sig > 0.05) theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008).

Chương này đã trình bày phương pháp nghiên cứu được thực hiện để đánh giá thang đo các khái niệm nghiên cứu và mô hình nghiên cứu về sự gắn bó của nhân viên đối với tổ chức. Và nghiên cứu được thực hiện qua hai bước: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Trong đó, nghiên cứu sơ bộ cũng được thực hiện qua hai bước là nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng sơ bộ, còn nghiên cứu chính thức là một nghiên cứu định lượng. Các thang đo được kiểm định bằng phương pháp độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Chương tiếp theo sẽ trình bày các kết quả kiểm định thang đo và các kết quả hồi quy của mô hình nghiên cứu.

Ta có phương trình dạng tổng quát:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \dots + \beta_n X_n + \varepsilon_i$$

Trong đó:

- β_i : Hệ số hồi quy
- Y: Biến phụ thuộc đánh giá về đánh giá chung
- X_i : Các biến độc lập
- ε_i : phần dư của mô hình

CHƯƠNG 4

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1 Tổng quan về địa bàn nghiên cứu

4.1.1 Giới thiệu sơ lược về ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bưu điện Liên Việt (LPBank) tiền thân là Ngân hàng Thương mại Cổ phần Liên Việt (LienVietBank) được thành lập theo Giấy phép thành lập và hoạt động số 91/GP-NHNN ngày 28/03/2008 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Cổ đông sáng lập của LPBank là Công ty Cổ phần Him Lam, Tổng Công ty Thương mại Sài Gòn (SATRA) và Công ty dịch vụ Hàng không sân bay Tân Sơn Nhất (SASCO).

Năm 2011, với việc Tổng Công ty Bưu chính Việt Nam (nay là Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam) góp vốn vào LienVietBank bằng giá trị Công ty Dịch vụ Tiết kiệm Bưu điện (VPSC) và bằng tiền mặt, Ngân hàng Liên Việt đã được Thủ tướng Chính phủ và Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cho phép đổi tên thành Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bưu điện Liên Việt.

Cùng với việc đổi tên này, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam chính thức trở thành Cổ đông lớn nhất của LPBank.

Hiện nay, với số vốn điều lệ 25.576 tỷ đồng và mạng lưới phủ khắp toàn quốc, LPBank là một trong các Ngân hàng Thương mại Cổ phần lớn nhất Việt Nam.

LPBank định hướng xây dựng thương hiệu mạnh trên cơ sở phát huy mạnh nội lực, hoạt động minh bạch, gần gũi xã hội trong kinh doanh.

Ngày 12/5/2023 Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ra Quyết định số 899/QĐ-NHNN cho phép Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt đổi tên viết tắt tiếng anh thành LPBank (phát âm: eo – pi – bank). Ngày 26/5/2023, Ngân hàng chính thức thay đổi nhận diện thương hiệu. Thương hiệu mới của Ngân hàng được thay đổi theo hướng đơn giản, dễ nhớ, dễ đọc. Hình ảnh logo mới kế thừa từ logo cũ mang được thiết kế hiện đại, năng động hơn.



Bảng 4.1. Sơ lược về LPBank

Logo	
Slogan (khẩu hiệu)	Tăng trưởng mạnh mẽ - Hiệu quả toàn diện
Sứ mệnh	Hội nhập và thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương, góp phần tạo lập thịnh vượng cho cộng đồng bằng những dịch vụ tài chính toàn diện, chuyên nghiệp và hiệu quả.
Tầm nhìn	Trở thành đối tác tài chính tin cậy nhất – là lựa chọn số một của cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp vừa và nhỏ tại khu vực nông thôn và đô thị.
Chiến lược kinh doanh	Bán lẻ - Dịch vụ - Kinh doanh đa năng.
Giá trị cốt lõi	1. Chính trực LPBank luôn coi chính trực là nền tảng vững chắc cho mọi mối quan hệ với khách hàng. Trong bất kỳ trường hợp nào, LPBank cũng hành xử một cách trung thực, minh bạch, tôn trọng và đúng đắn, bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng và các quy tắc đạo đức của Ngân hàng. LPBank xây dựng niềm tin tuyệt đối với khách hàng và đối tác cũng như nhân viên và cộng đồng bao gồm cả các cơ quan quản lý nhà nước. Luôn coi trọng sự chính trực cũng là cách LPBank xây dựng uy tín và mở rộng các cơ hội kinh doanh. Trong công tác tuyển dụng, đề bạt, đào tạo cũng như trau dồi của đội ngũ của cán bộ nhân viên LPBank, chính trực luôn là giá trị cốt lõi nhất.

	2. Trách nhiệm LPBank cam kết luôn thực thi các nghiệp vụ của mình với trách nhiệm cao nhất, đảm bảo tính chính xác, an toàn và bảo mật tối đa cho khách hàng. Hoạt động kinh doanh của chúng tôi không chỉ chú trọng việc mang lại lợi nhuận cho Ngân hàng, mà luôn hướng tới sự phát triển bền vững của cộng đồng và xã hội, tối đa hoá lợi ích của khách hàng, đối tác, cán bộ nhân viên, cổ đông, môi trường... trên cơ sở tuân thủ pháp luật, quy tắc đạo đức nghề nghiệp. Đây là thước đo thang giá trị của LPBank, khẳng định vị thế, uy tín, thương hiệu, sự cạnh tranh lành mạnh của LPBank trên thị trường. 3. Đoàn kết Tất cả nhân viên và lãnh đạo các cấp của LPBank luôn cam kết đồng lòng vì một môi trường làm việc hợp tác, tôn trọng nhau, cùng quan tâm, chia sẻ mọi thành công cũng như trách nhiệm. Chúng tôi luôn trân trọng các ý kiến sáng tạo, tôn trọng các ý kiến khác biệt nhưng đều cùng một mục tiêu phát triển Ngân hàng và bảo vệ các giá trị cốt lõi chính trực, cởi mở, công bằng và khách quan. 4. Sáng tạo LPBank cam kết luôn đi đầu trong việc ứng dụng các công nghệ tiên tiến vào việc thực hiện chuỗi giá trị của Ngân hàng. Luôn luôn đổi mới và sáng tạo nhằm mang lại giá trị tối đa, trải nghiệm và cá nhân hoá các dịch vụ của Ngân hàng dành cho khách hàng. Đổi mới và sáng tạo cũng là nền tảng để tăng năng suất lao động, tăng hiệu quả và chất lượng phục vụ khách hàng.
--	---

	5. Khách hàng là trọng tâm (Customer focus) Chúng tôi luôn đặt khách hàng là trọng tâm trong cơ
	cấu tổ chức, quan điểm kinh doanh và chiến lược phát triển. Các sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng được thiết kế nhằm đáp ứng các nhu cầu và tối ưu hoá lợi ích cho khách hàng. Quan hệ bền vững với khách hàng là tài sản lớn nhất của Ngân hàng.
Hoạt động xã hội	LPBank nhất quán với chính sách “Gắn xã hội trong kinh doanh” Trong suốt quá trình hình thành và phát triển, LPBank và các Cổ đông luôn thực hiện một cách nhất quán và liên tục chính sách “Gắn xã hội trong kinh doanh”. Quá trình triển khai chính sách này đã mang lại cho Ngân hàng Bưu điện Liên Việt 3 thương hiệu lớn: Ngân hàng xây dựng nhiều trường học nhất tại Việt Nam, Ngân hàng sáng lập và tài trợ nhiều quỹ khuyến học nhất tại Việt Nam và Ngân hàng Trách nhiệm Xã hội (CRS) tốt nhất Việt Nam. Cho tới nay, LPBank và các Cổ đông đã tài trợ xây dựng toàn bộ hoặc một phần trên 250 trường học, nhà chức năng, thư viện, phòng hội thảo... phục vụ mục đích giáo dục – đào tạo trên toàn quốc.

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Sau hơn 15 năm hình thành và phát triển, hiện nay LPBank từng bước lớn mạnh, khẳng định vị thế trên thị trường tài chính ngân hàng và là một trong những Ngân hàng TMCP có mạng lưới rộng lớn với hơn 1300 điểm giao dịch trên khắp cả nước. Cùng với nhiều giải thưởng và chứng nhận qua liên tiếp các năm.

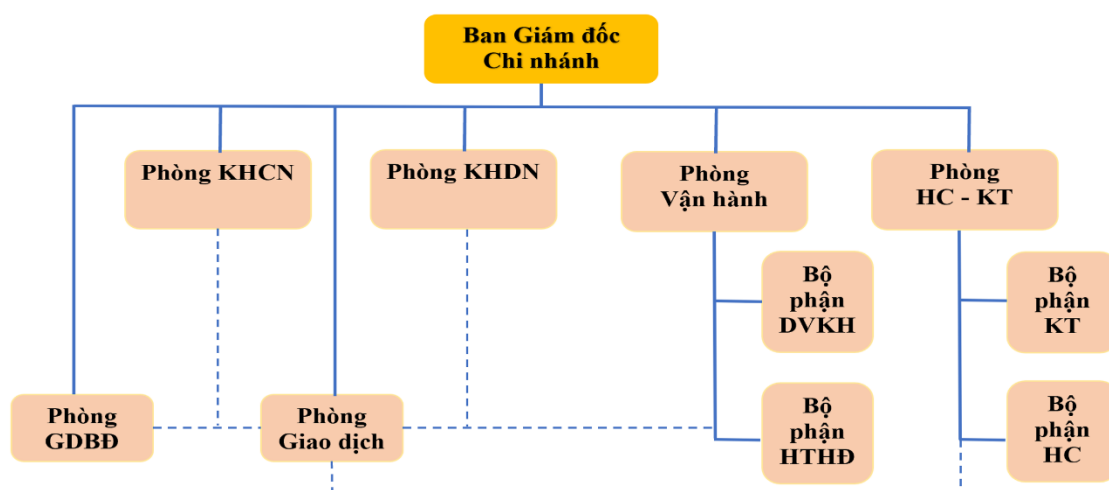
4.1.2 Sơ đồ tổ chức của ngân hàng Bưu Điện Liên Việt – CN Bình Thuận

Tính đến 31/12/2023, LPBank Bình Thuận có tổng số lượng 340 cán bộ nhân viên, trong đó:

- Ban Giám đốc Chi nhánh: 01 Giám đốc Chi nhánh, 03 Phó Giám đốc.

- 10 Giám đốc/Phó Giám đốc của 10 Phòng Giao dịch trực thuộc trên toàn tỉnh.
- 04 Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ
- 322 chuyên viên các Phòng ban tại Chi nhánh và Phòng Giao dịch trực thuộc

Hình 4.1. Cơ cấu tổ chức của LPBank – Chi nhánh Bình Thuận



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt - Chi nhánh Bình Thuận)

4.1.3 Thực trạng sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với ngân hàng Bưu Điện Liên Việt – CN Bình Thuận

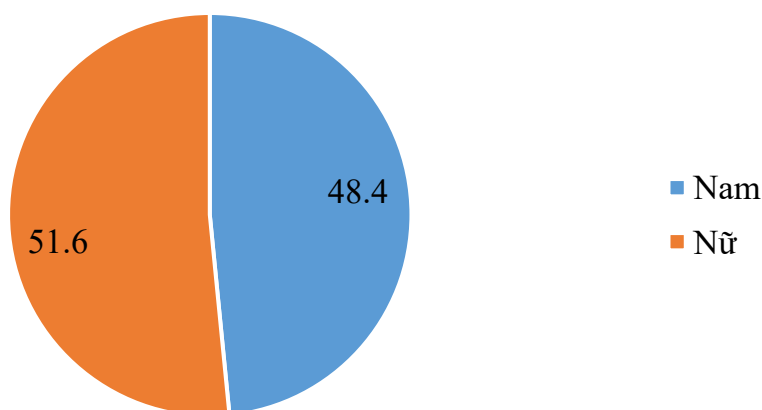
Các nhân viên tại cùng một bộ phận hoặc khác bộ phận đều thể hiện sự nỗ lực trong việc hợp tác, chia sẻ với nhau trên tinh thần vì mục tiêu chung. Đối với các công việc mang tính độc lập, mỗi cá nhân có quyền độc lập đề xuất các giải pháp thực hiện tối ưu nhất về nguồn lực, về chi phí. Theo đó, có đến 71% các nhân viên được tham gia khảo sát về mức độ hợp tác và đồng lòng vì công việc chung ở mức cao và rất cao. Ở khía cạnh này, các cấp lãnh đạo ngân hàng có thể hài lòng vì ý thức của nhân viên đa số đều mong muốn đóng góp sức mình vào sự thành công chung của ngân hàng.

4.2 Mô tả mẫu nghiên cứu

Trong thời gian khảo sát, tác giả đã gửi bản khảo sát cho hơn 340 cán bộ nhân viên đang công tác tại LPBank – Chi nhánh Bình Thuận. Và nhận về 340 kết quả, sau khi điều tra, tổng hợp chọn lọc mẫu phù hợp tác giả đã lọc ra được 320 mẫu đạt yêu cầu (chiếm tỷ lệ ~94.12% tổng số kết quả nhận được) và đưa vào nghiên cứu, phân tích. Đây là cỡ mẫu hợp lệ đảm bảo theo nguyên tắc thu thập mẫu được tác giả đưa ra trong phần phương pháp nghiên cứu.

Dưới đây là kết quả thống kê mẫu nghiên cứu bao gồm: (1) Giới tính; (2) Tuổi; (3) Trình độ; (4) Thâm niên; (5) Cấp bậc; (6) Thu nhập.

4.2.1. Giới tính

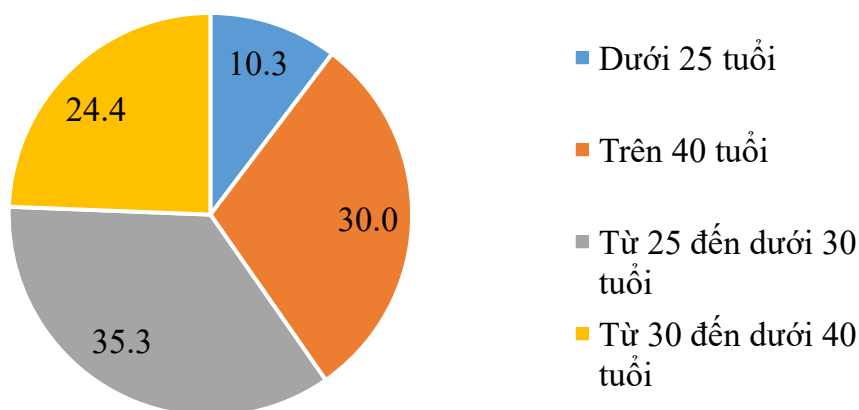


Biểu đồ 4.1. Biểu đồ tỷ lệ về giới tính

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Kết quả khảo sát cho kết quả có 320 nhân viên tham gia khảo sát trong đó có 155 nhân viên Nam (chiếm 48.4%) và 165 nhân viên Nữ (chiếm 51.6%). Vậy số lượng nhân viên Nam tham gia vào khảo sát ít hơn nhân viên Nữ.

4.2.2. Độ tuổi



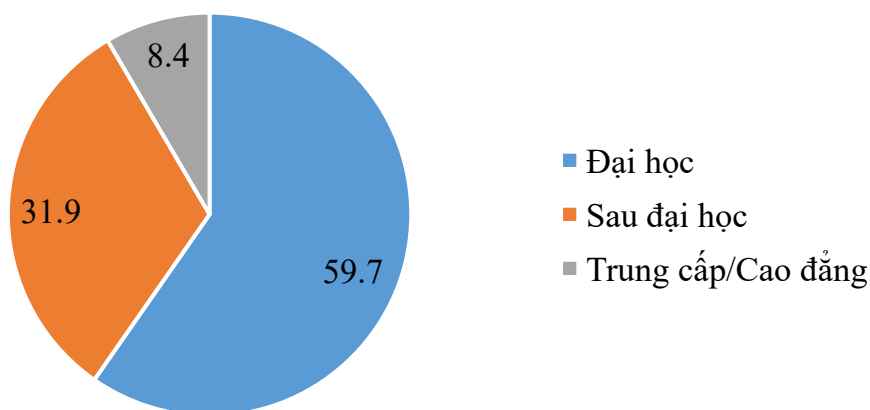
Biểu đồ 4.2. Biểu đồ tỷ lệ về độ tuổi

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Thống kê cho thấy số nhân viên tham gia khảo sát chủ yếu là từ 25 đến 30 tuổi (chiếm đến 35.5%) đây là độ tuổi khá phù hợp khi có tầm hiểu biết, nhận thức và quá trình đánh giá phù hợp với nội dung tác giả đang nghiên cứu. 10.3% đối tượng tham

gia khảo sát dưới 25 tuổi lực lượng lao động mới, năng động sẽ cho nhưng quan điểm thiên về triển vọng tương lai. Số 24.4% còn lại chủ yếu là những nhân viên từ 30 đến 40 tuổi, có thời gian làm việc hoặc gắn bó khá lâu với một tổ chức nào đó, đây là đối tượng đưa ra được những tham vấn ý nghĩa cho nghiên cứu của tác giả.

4.2.3. Trình độ

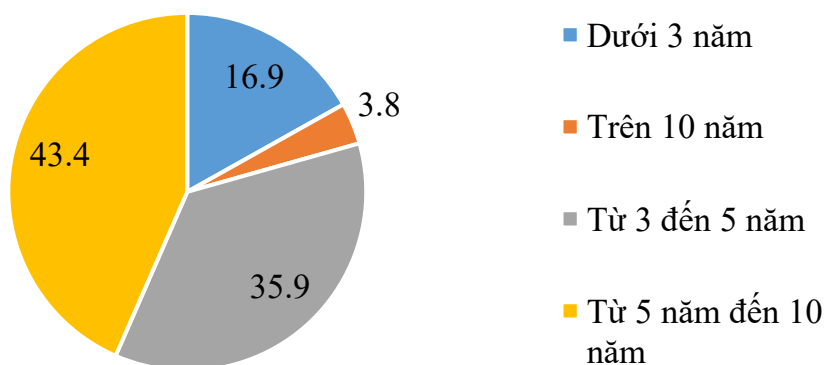


Biểu đồ 4.3. Biểu đồ tỷ lệ về trình độ

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Trong số 320 cán bộ tham gia khảo sát, thì đa số có trình độ từ đại học trở lên, cụ thể: trình độ đại học chiếm 59.7%, sau đại học 31.9%. Đây là số liệu khá phù hợp với ngành Ngân hàng, đòi hỏi nhân sự có trình độ cao do tính chất của công việc, còn lại là trình độ Trung cấp/Cao đẳng chiếm 8.4%. Với tỷ lệ trình độ của đáp viên, có thể tin cậy vào chất lượng khảo sát.

4.2.4. Thâm niên

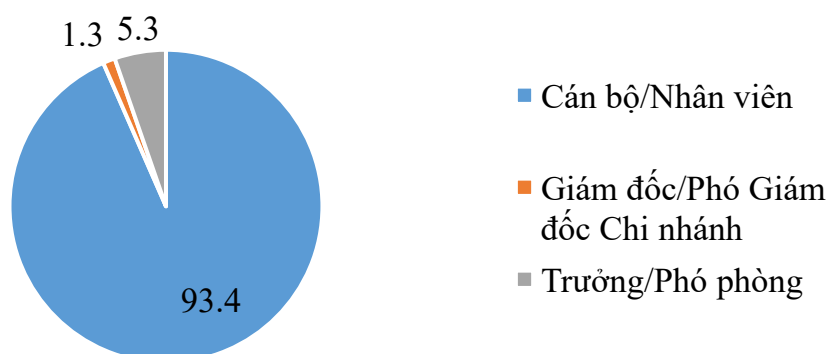


Biểu đồ 4.4. Biểu đồ tỷ lệ về thâm niên

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Theo kết quả khảo sát thì tỷ lệ nhân viên có thời gian làm việc trên 5 năm chiếm đa số trong đó từ 5-10 năm chiếm tỷ lệ nhiều nhất 43.4%, trên 10 năm chiếm 3.8%, còn lại là các nhân viên công tác dưới 5 năm chiếm 52.8%. Có thể thấy sự phù hợp của bộ dữ liệu nghiên cứu, khi đa phần trong các nhân viên tham gia khảo sát đều có thời gian công tác và gắn bó khá lâu với Ngân hàng, chính vì vậy sẽ đưa ra những đánh giá chính xác hơn, từ đó bộ dữ liệu sẽ trở nên tin cậy hơn rất nhiều.

4.2.5. Cấp bậc

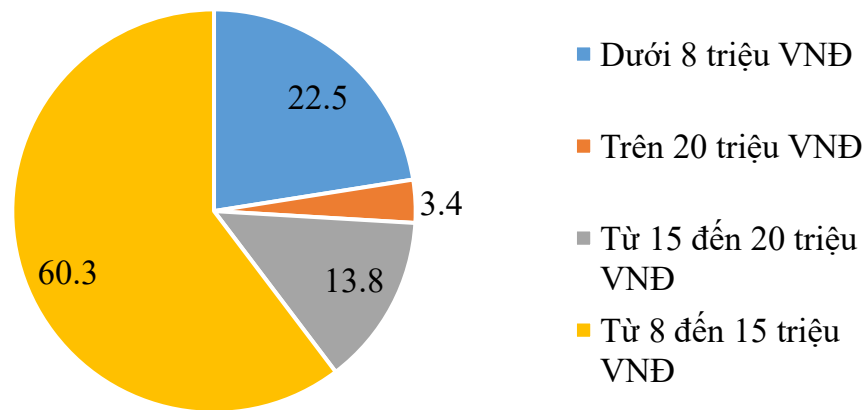


Biểu đồ 4.5. Biểu đồ tỷ lệ về cấp bậc

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Trong khảo sát lần này có sự tham gia đầy đủ của nhân viên, lãnh đạo cấp trung. Rất vui vì có tới 5.3% lãnh đạo phòng ban và 1.3% là Giám đốc, Phó giám đốc hỗ trợ tác giả thực hiện khảo sát, nhóm đối tượng này là nhóm đối tượng có trình độ cao, có thâm niên công tác, có vị trí, cấp bậc cao, đánh giá của họ mang tính chính xác vô cùng cao. Ngoài ra có sự đánh giá của phần khá đông nhân viên (93.4%) về các yếu tố xuất phát từ nhân viên trong mô hình đề xuất của tác giả. Vì vậy tác giả đánh giá dữ liệu sẽ có tính chính xác cao.

4.2.6. Thu nhập



Biểu đồ 4.6. Biểu đồ tỷ lệ về thu nhập

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Trong khảo sát thì những cán bộ có mức thu nhập hàng tháng từ 15-20 triệu chiếm 13.8%, trên 3.4 triệu chiếm 13%, đây là mức thu nhập khá.

4.3 Đánh giá độ tin cậy của thang đo

* Kết quả phân tích Cronbach's Alpha biến độc lập:

Trước khi đưa vào phân tích nhân tố khám phá, nghiên cứu sẽ kiểm định thang đo bằng công cụ Cronbach's Alpha của phần mềm SPSS để kiểm định độ tin cậy các thang đo thành phần trong mô hình nghiên cứu. Cronbach (1951) đưa ra hệ số tin cậy cho thang đo. Chú ý, hệ số Cronbach's Alpha chỉ đo lường độ tin cậy của thang đo (bao gồm từ 3 biến quan sát trở lên) chứ không tính được độ tin cậy cho từng biến quan sát. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha chỉ cho biết các biến đo lường có liên kết với nhau hay không; nhưng không cho biết biến quan sát nào cần bỏ đi và biến quan sát nào cần giữ lại.

Nunnally & Burnstein (1994) cho rằng các biến có hệ số tương quan biến tổng < 0.3 sẽ bị loại. Khi đó, việc tính toán hệ số tương quan giữa biến tổng sẽ giúp loại ra những biến quan sát nào không đóng góp nhiều cho sự mô tả của khái niệm cần đo (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005). Thang đo có hệ số Cronbach's Alpha từ 0.6 trở lên có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu mới (Nunnally (1978); Peterson (1994); Slater (1995)). Thông thường thang đo có Cronbach's Alpha từ 0.7 – 0.8 là sử dụng được, thang đo có độ tin cậy từ 0.8 – 1.0 là thang đo tốt.

Bảng 4.2. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha các biến độc lập

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến này	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến này
Thang đo “Phong cách lãnh đạo (PCLD)” có Cronbach's alpha = 0,819				
PCLD1	15,99	7,781	0,610	0,784
PCLD2	16,10	7,783	0,546	0,798
PCLD3	16,06	7,677	0,634	0,779
PCLD4	16,02	7,727	0,571	0,792
PCLD5	16,00	7,467	0,604	0,785
PCLD6	16,02	7,965	0,536	0,800
Thang đo “Điều kiện làm việc (DKLV)” có Cronbach's alpha = 0,750				
DKLV1	12,50	4,915	0,550	0,693
DKLV2	12,42	4,966	0,527	0,701
DKLV3	12,35	4,931	0,524	0,702
DKLV4	12,39	5,086	0,457	0,727
DKLV5	12,39	4,935	0,516	0,705
Thang đo “Thu nhập và Phúc lợi (TNPL)” có Cronbach's alpha = 0,740				
TNPL1	9,28	3,231	0,523	0,687
TNPL2	9,30	3,250	0,597	0,646
TNPL3	9,27	3,326	0,495	0,703
TNPL4	9,34	3,411	0,521	0,688
Thang đo “Đào tạo và thăng tiến (DTTT)” có Cronbach's alpha = 0,674				
DTTT1	9,23	3,070	0,424	0,628
DTTT2	9,32	2,950	0,440	0,619
DTTT3	9,31	3,004	0,468	0,600
DTTT4	9,33	2,912	0,491	0,584
Thang đo “Quan hệ đồng nghiệp (QHDN)” có Cronbach's alpha = 0,827				
QHDN1	11,10	3,818	0,655	0,781
QHDN2	11,07	3,973	0,631	0,792
QHDN3	11,02	3,746	0,667	0,776

QHDN4	11,07	3,826	0,660	0,779
Thang đo “Bản chất công việc (BCCV)” có Cronbach’s alpha = 0,802				
BCCV1	11,12	3,505	0,633	0,743
BCCV2	11,09	3,468	0,605	0,758
BCCV3	11,08	3,588	0,598	0,760
BCCV4	11,04	3,553	0,625	0,747

(Nguồn: Kết quả khảo sát và xử lý dữ liệu phần mềm SPSS 26.0 của tác giả)

Theo như kết quả phân tích độ tin cậy thang đo Cronbach’s Alpha tại bảng trên thì các thang đo đều có hệ số Cronbach’s Alpha > 0.7 và tiến gần đến 0.8, như vậy các thang đo đáp ứng điều kiện và có thể sử dụng được. Hệ số tương quan biến tổng của từng biến quan sát trong thang đo đều cho kết quả > 0.4 cao hơn so với điều kiện của kiểm định. Như vậy các thang đo được đánh giá là tin cậy, có thể sử dụng cho các phân tích tiếp theo. Kết luận, có 6 thang đo và 27 biến quan sát thuộc các nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức.

*** Kết quả phân tích Cronbach’s Alpha biến phụ thuộc:**

Bảng 4.3. Cronbach’s Alpha của thang đo nhân tố phụ thuộc

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach’s Alpha nếu loại biến
Cronbach’s Alpha = 0,883				
GKNV1	20,79	13,192	0,654	0,869
GKNV2	20,76	13,404	0,597	0,876
GKNV3	20,71	12,829	0,707	0,862
GKNV4	20,74	13,083	0,698	0,863
GKNV5	20,67	13,302	0,653	0,869
GKNV6	20,73	13,482	0,664	0,868
GKNV7	20,76	12,809	0,733	0,859

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Hệ số Cronbach's alpha của các thành phần khá cao và đều nhau.

Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo Sự hài lòng của khách hàng là 0,857 ($>0,6$). Các hệ số tương quan giữa các biến quan sát với biến tổng dao động từ 0,659 đến 0,700 ($>0,3$). Ta thấy nếu bỏ đi bất cứ biến nào trong nhân tố này thì hệ số Alpha đều giảm. Ngoài ra với hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 nên tất cả các biến đều được giữ lại vì chúng đảm bảo độ tin cậy của thang đo. Thang đo đạt độ tin cậy.

Như vậy, với việc phân tích độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, hầu hết các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng $>0,3$. Kết quả kiểm tra thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha được thể hiện cụ thể ở bảng 4.3.

4.4 Đánh giá giá trị thang đo thông qua phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi phân tích độ tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha, tất cả 34 biến quan sát cho cả biến độc lập và biến phụ thuộc được đưa vào kiểm định phân tích nhân tố để đánh giá, khám phá các thành phần có tác động tới sự gắn kết của nhân viên với tổ chức, ngoài ra loại bớt các biến không thích hợp.

Để áp dụng phân tích nhân tố khám phá EFA, tác giả tiến hành phép kiểm định Barlett nhằm kiểm định sự phù hợp của dữ liệu đối với phương pháp phân tích nhân tố. Mục đích của bước này là bác bỏ giả thuyết cho rằng các biến không có tương quan với nhau trong tổng thể, nếu giả thuyết này không bị bác bỏ thì phân tích nhân tố rất có khả năng không thích hợp. Nếu kiểm định Bartlett có $\text{Sig.} < 0.05$, chúng ta từ chối giả thuyết H_0 (ma trận tương quan là ma trận đơn vị hay nói cách khác là các biến không có tương quan với nhau trong tổng thể) nghĩa là các biến có quan hệ với nhau theo Nguyễn Đình Thọ, (2011).

Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) là phương pháp được sử dụng chủ yếu dùng để thu nhỏ và tóm tắt các dữ liệu. Trong đó, giữa các nhóm biến có liên hệ qua lại lẫn nhau được xem xét và trình bày dưới dạng một số ít các nhân tố cơ bản theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). Phân tích nhân tố chỉ được sử dụng khi hệ số KMO (Kaiser – Mayer – Olkin): là chỉ số được dùng để xem xét sự thích hợp của bộ dữ liệu nghiên cứu với phân tích nhân tố. Trị số KMO lớn có ý nghĩa phân tích nhân tố là thích hợp) có giá trị nằm trong 0.5 - 1 và giả thuyết về ma trận tương quan tổng thể là ma trận đồng nhất bị bác bỏ, tức là các biến có tương quan với nhau. Các biến có hệ số chuyển tải (Factor Loading) nhỏ hơn

0.4 sẽ tiếp tục bị loại (tùy theo từng trường hợp cụ thể mà một vài biến có ý nghĩa về mặt giải thích thực tế có thể được giữ lại mặc dù chúng có hệ số chuyển tải < 0.4) nếu chúng > 0.5 được coi là có ý nghĩa thực tiễn và dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalue lớn hơn

1. Thang đo được sử dụng khi tổng phương sai trích (Cumulative % Extraction Sums of Squared Loadings) bằng hoặc lớn hơn 50% theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005).

Để xác định số lượng nhân tố, trong nghiên cứu này sử dụng 2 tiêu chuẩn theo Gerbing & Anderson (1988):

- Tiêu chuẩn Kaiser (Kaiser Criterion) nhằm xác định số nhân tố được trích từ thang đo. Các nhân tố kém quan trọng bị loại bỏ, chỉ giữ lại những nhân tố quan trọng bằng cách xem xét giá trị Eigenvalue. Giá trị Eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố, chỉ có nhân tố nào có Eigenvalue > 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích.
- Tiêu chuẩn phương sai trích (Variance Explained Criteria): Phân tích nhân tố là thích hợp nếu tổng phương sai trích không được nhỏ hơn 50%.

Phương pháp trích được chọn để phân tích là Principal Component Analysis với phép xoay Varimax.

4.4.1. Phân tích EFA biến độc lập

Tác giả thực hiện chạy phân tích biến độc lập và thu được kết quả ngay tại lần 1 như sau:

Bảng 4.4. Phân tích EFA nhóm biến độc lập

Hệ số KMO		0,864
Kiểm định Bartlett	Chi Bình Phương	2811,516
	Số bậc	351
	Mức ý nghĩa	0,000

(Nguồn: Kết quả phân tích khám phá)

Theo kết quả được thể hiện trong bảng 4.4 thì $KMO = 0.864 > 0.5$ cho thấy nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kết quả kiểm định Bartlett = 2811,516 cho mức ý nghĩa Sig. = $0.000 < 0.05$ vì vậy bác bỏ giả thuyết H_0 (các biến quan sát không có sự tương quan với nhau trong tổng thể) tức là các biến có sự tương quan với nhau.

Điều này cho thấy tập dữ liệu để nghiên cứu và phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp.

Bảng 4.5. Kết quả phân tích nhân tố EFA

	Component					
	1	2	3	4	5	6
PCLD3	0,762					
PCLD4	0,713					
PCLD1	0,706					
PCLD2	0,663					
PCLD5	0,660					
PCLD6	0,649					
BCCV4		0,766				
BCCV1		0,747				
BCCV3		0,741				
BCCV2		0,733				
QHDN2			0,753			
QHDN3			0,747			
QHDN1			0,744			
QHDN4			0,731			
DKLV5				0,724		
DKLV1				0,680		
DKLV4				0,648		
DKLV2				0,638		
DKLV3				0,621		
TNPL2					0,779	
TNPL4					0,688	
TNPL3					0,667	
TNPL1					0,658	
DTTT3						0,729
DTTT4						0,721
DTTT2						0,715
DTTT1						0,631

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Kết quả trong bảng Tổng phương sai giải thích (Total Variance Explained – Phụ lục 05) cho thấy Eigenvalue = 1.113 > 1; Kết quả đã rút ra 6 nhân tố với phương sai trích giải thích cho 57,130% sự biến thiên của tập dữ liệu.

Toàn bộ 27 biến quan sát được đưa vào phân tích đều cho hệ số tải (Factor Loading) > 0.4. Các nhân tố không bị xáo trộn và được sắp xếp cho 6 nhân tố ban đầu mà tác giả đề xuất.

Từ những kiểm định đánh giá trên cho thấy bộ dữ liệu và các biến quan sát này là hoàn toàn phù hợp để đưa vào phân tích tiếp theo.

4.4.2. Phân tích EFA biến phụ thuộc

Đối với thang đo yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức: trường hợp nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt - chi nhánh Bình Thuận, EFA trích được gom vào một yếu tố chỉ số KMO là 0,907.

Bảng 4.6. EFA nhóm biến phụ thuộc

Hệ số KMO		0,907
Kiểm định Bartlett	Chi Bình Phương	1000,145
	Số bậc	21
	Mức ý nghĩa	0,000

(Nguồn: Kết quả phân tích khám phá)

Kết quả cho thấy nhân tố mức độ hài lòng chung của người khách hàng có 7 mục hỏi và nhóm thành một nhân tố duy nhất với hệ số KMO có giá trị 0,907. Với số liệu này cho thấy dữ liệu phù hợp cho phân tích nhân tố khám phá. Bartlett's Test có ý nghĩa thống kê (Sig. < 0,05) nên các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể. Ngoài ra, tổng phương sai trích = 59,023% > 50% đã chứng tỏ 7 nhân tố này giải thích được 59,023% biến thiên của dữ liệu. Vậy thang đo vẫn được sử dụng cho các phân tích tiếp theo.

Bảng 4.7. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của các biến phụ thuộc

Nhân tố	Eigenvalues ban đầu			Tổng bình Phương hệ số tải đã trích xuất		
	Toàn phần	Phần trăm của Phương sai (%)	Phần trăm tích lũy (%)	Toàn phần	Phần trăm của Phương sai (%)	Phần trăm tích lũy (%)

1	4,132	59,023	59,023	4,132	59,023	59,023
2	0,662	9,455	68,477			
3	0,535	7,637	76,114			
4	0,497	7,105	83,219			
5	0,475	6,781	90,000			
6	0,369	5,277	95,277			
7	0,331	4,723	100,000			

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Phương pháp trích nhân tố chính, phép xoay Varimax để xoay nhân tố; xoay nguyên gốc nhân tố để tối thiểu hóa số lượng biến có hệ số lớn tại cùng một nhân tố, vì vậy sẽ tăng cường khả năng giải thích nhân tố. (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc 2008).

Bảng 4.8. Kết quả phân tích nhân tố EFA

	Nhân tố
	1
GKNV7	0,820
GKNV3	0,798
GKNV4	0,788
GKNV6	0,762
GKNV5	0,752
GKNV1	0,751
GKNV2	0,700

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Từ những kiểm định đánh giá trên cho thấy bộ dữ liệu và các biến quan sát này là hoàn toàn phù hợp để đưa vào phân tích tiếp theo.

4.5. Kiểm định mô hình nghiên cứu

Trước tiên chúng ta cần phân tích tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc xem các biến này có liên hệ tuyến tính với nhau không. Nếu các biến độc lập và biến phụ thuộc có tương quan cao với nhau thì báo hiệu một mối quan hệ tiềm ẩn giữa hai biến. Thông qua phân tích sự tương quan để kiểm định sự vi phạm giả định của phân tích hồi quy tuyến tính: các biến độc lập có tương quan cao với nhau hay xuất hiện đa cộng tuyến.

4.5.1. Phân tích tương quan

Kiểm định hệ số tương quan Pearson dùng để kiểm tra mối liên hệ tuyến tính giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc. Nếu các biến độc lập có tương quan chặt chẽ thì phải lưu ý đến vấn đề đa cộng tuyến khi phân tích hồi quy. Các nhân tố được mã hóa thành như sau: (1) Phong cách lãnh đạo; (2) Điều kiện làm việc; (3) Thu nhập và Phúc lợi; (4) Đào tạo và thăng tiến; (5) Quan hệ đồng nghiệp và (6) Bản chất công việc, biến phụ thuộc sự gắn kết của nhân viên với tổ chức (GKNV). Sự tương qua giữa các biến được thể hiện dưới bảng sau:

Bảng 4.9. Kết quả chạy kiểm định sự tương quan Pearson

		GKNV	PCLD	DKLV	TNPL	DTT	QHDN	BCCV
GKNV	Pearson Correlation	1	.461**	.446**	.611**	.257**	.555**	.484**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	320	320	320	320	320	320	320
PCLD	Pearson Correlation	.461**	1	.429**	.331**	.116*	.402**	.223**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,038	0,000	0,000
	N	320	320	320	320	320	320	320
DKLV	Pearson Correlation	.446**	.429**	1	.394**	.117*	.339**	.346**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,037	0,000	0,000
	N	320	320	320	320	320	320	320
TNPL	Pearson Correlation	.611**	.331**	.394**	1	.215**	.437**	.344**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	320	320	320	320	320	320	320

DTTT	Pearson Correlation	.257**	.116*	.117*	.215**	1	.160**	.207**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,038	0,037	0,000		0,004	0,000
	N	320	320	320	320	320	320	320
QHĐN	Pearson Correlation	.555**	.402**	.339**	.437**	.160**	1	.491**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004		0,000
	N	320	320	320	320	320	320	320
BCCV	Pearson Correlation	.484**	.223**	.346**	.344**	.207**	.491**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	320	320	320	320	320	320	320
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Từ kết quả kiểm định sự tương quan cho thấy giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc có sự tương quan khá cao hầu hết hệ số Pearson > 0.5 , mức ý nghĩa Sig. < 0.05 , vì vậy các biến này phù hợp để đưa vào phân tích hồi quy.

4.5.2. Phân tích hồi quy

Giá trị của các biến độc lập được tính trung bình dựa trên các biến quan sát thành phần của các biến độc lập đó. Giá trị của biến phụ thuộc là giá trị trung bình của các biến quan sát về Sự sẵn sàng của kinh doanh thông minh. Phân tích được thực hiện bằng phương pháp Enter. Các biến được đưa vào cùng một lúc để chọn lọc dựa trên tiêu chí loại những biến có Sig. (Significant) > 0.05 .

Ở bảng Model Summary ta thu được kết quả $R^2 > R^2$ hiệu chỉnh nên dùng nó để đánh giá sự phù hợp của mô hình sẽ an toàn hơn vì nó không thổi phồng mức độ phù hợp của mô hình theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). R^2 hiệu chỉnh (Adjusted R Square) có giá trị $0.754 > 0.5$ phản ánh mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc là khá cao, 6 biến độc lập đưa vào mô hình ảnh hưởng tới

54.6% sự thay đổi của biến phụ thuộc, còn lại là 24,6% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Thống kê Durbin Watson = 1.981, gần bằng 2, cho thấy không xảy ra hiện tượng tự tương quan giữa phần dư của các biến độc lập trong mô hình hồi quy.

Bảng 4.10. Kết quả phương sai hiệu chỉnh trong phân tích hồi quy

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Ước lượng sai số chuẩn	Durbin-Watson
1	.744 ^a	0,554	0,546	0,403	1,981

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu từ SPSS 26.0 của tác giả)

Ở bảng ANOVA cho ra kết quả để kiểm định F về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể, xem liệu biến phụ thuộc có liên hệ tuyến tính với toàn bộ tập hợp các biến độc lập hay không.

Bảng 4.11. Bảng ANOVA trong phân tích hồi quy

Mô hình		Tổng các chênh lệch bình phương	Độ tự do df	Trung bình các chênh lệch bình phương	Giá trị kiểm định F	Xác suất >F.
1	Hồi quy	63,382	6	10,564	64,852	.000 ^b
	Phần dư	50,985	313	0,163		
	Tổng	114,367	319			

a. Dependent Variable: GKNV

b. Predictors: (Constant), BCCV, DTTT, PCLD, TNPL, DKL, QHDN

(Nguồn: Kết quả hồi qui)

Kiểm định F là một phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình. Theo kết quả bảng ANOVA ta thấy F có Sig = 0,000^b < 0,05 chứng tỏ hồi quy tuyến tính bội là phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Bảng 4.12. Kết quả hồi qui

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
Hằng số	0,058	0,224		0,258	0,797		
PCLD	0,192	0,048	0,175	3,965	0,000	0,731	1,367
DKLV	0,105	0,050	0,095	2,117	0,035	0,709	1,410
TNPL	0,360	0,046	0,349	7,807	0,000	0,711	1,407
DTTT	0,089	0,043	0,081	2,083	0,038	0,933	1,072
QHND	0,189	0,045	0,200	4,188	0,000	0,624	1,602
BCCV	0,175	0,045	0,177	3,930	0,000	0,701	1,428

(Nguồn: Kết quả hồi qui)

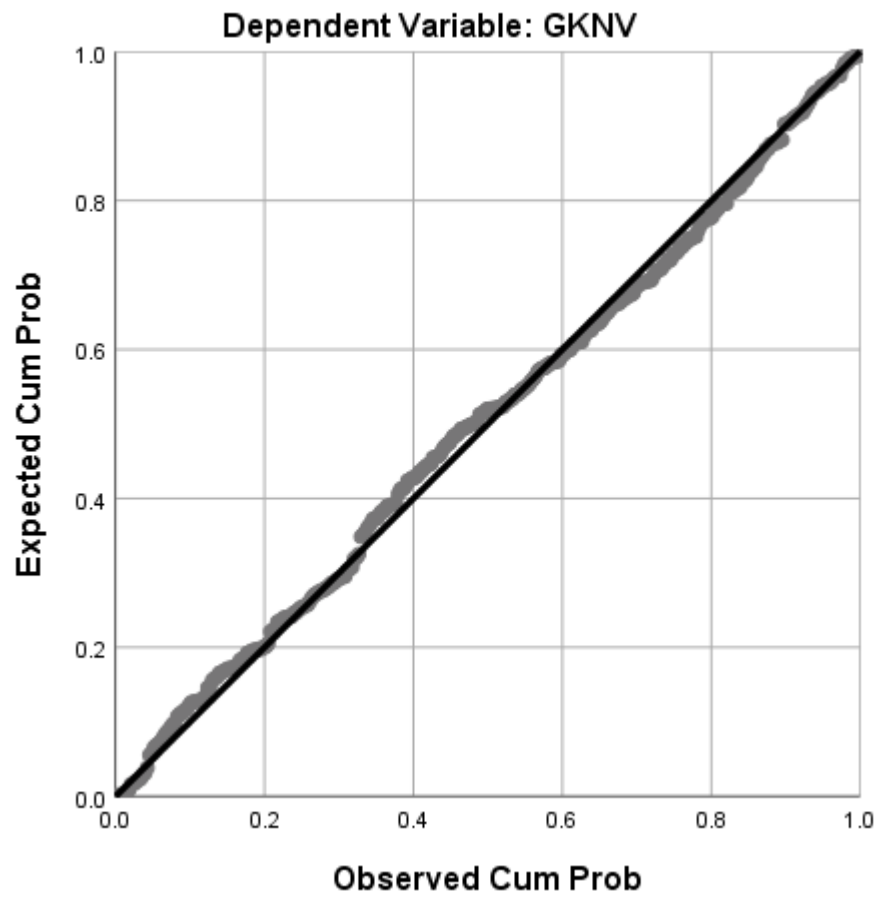
Hệ số phóng đại phương sai VIF của từng nhân tố có giá trị phóng đại rất nhỏ chứng tỏ mô hình hồi quy không quy phạm hiện tượng đa cộng tuyến (các biến độc lập có tương quan chặt chẽ với nhau).

Để dò tìm sự vi phạm giả định phân phối chuẩn của phần dư ta sẽ dùng hai công cụ vẽ của phần mềm SPSS 26.0 là biểu đồ Histogram và đồ thị P-P plot.

Như vậy, với các kết quả kiểm định trên ta thấy mô hình hồi quy là phù hợp và có ý nghĩa thống kê. Ta có phương trình hồi quy là:

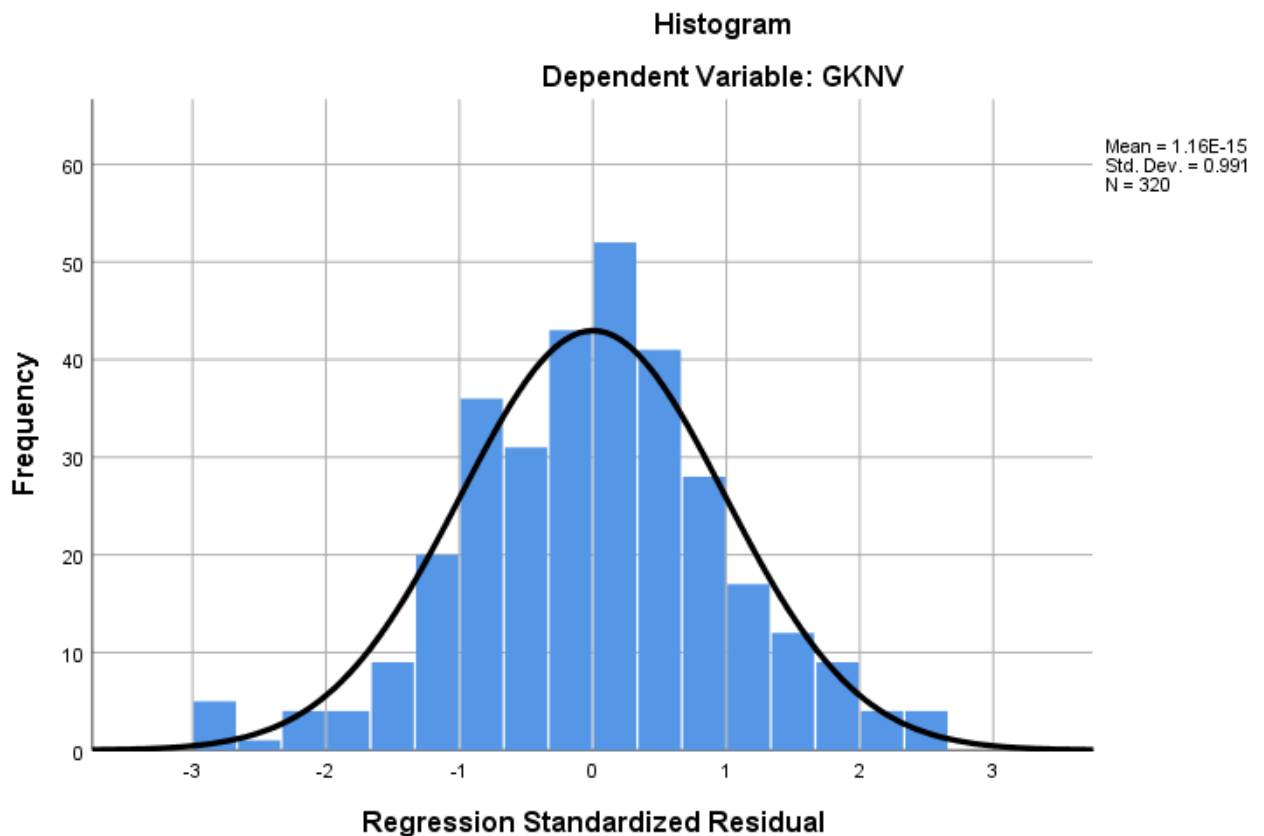
$$GKNV = 0,058 + 0,192 \cdot PCLD + 0,105 \cdot DKLV + 0,360 \cdot TNVL + 0,089 \cdot DTTT + 0,189 \cdot QHND + 0,175 \cdot BCCV$$

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hình 4.2. Đồ thị P-P Plot

Nguồn: Xử lý số liệu điều tra bằng phần mềm SPSS 26.0



Hình 4.3. Biểu đồ Histogram

Nguồn: Xử lý số liệu điều tra bằng phần mềm SPSS 26.0

Nhìn vào biểu đồ Histogram (Hình 4.2) ta thấy phần dư có phân phối chuẩn với giá trị gần bằng 0 và độ lệch chuẩn của nó gần bằng $SD = 0,991$. Nhìn vào đồ thị P-P Plot (Hình 4.2) biểu diễn các điểm quan sát thực tế tập trung khá sát đường chéo những giá trị kỳ vọng, có nghĩa là dữ liệu phần dư phân phối chuẩn. Dựa vào đồ thị phân tán của phần dư chuẩn hóa và các giá trị dự đoán chuẩn hóa cho thấy các giá trị dự đoán chuẩn hóa và phần dư phân tán chuẩn hóa phân tán ngẫu nhiên trong một vùng xung quanh đường đi qua tung độ 0. Như vậy, giả định liên hệ tuyến tính và phương sai không thay đổi sự thỏa mãn.

Dựa vào biểu đồ tần số của các phần dư cho thấy phần dư phân phối xấp xỉ chuẩn (trung bình Mean = $1.16E-15$ và độ lệch chuẩn $SD = 0,991$, tức gần bằng 1). Do đó, có thể kết luận rằng giả thuyết phân phối chuẩn không bị vi phạm (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Do đó, các kết quả của mô hình hồi quy là đáng tin cậy.

CHƯƠNG 5

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

5.1 Tóm tắt kết quả chính của nghiên cứu

Qua quá trình thực hiện đề tài “*Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức: trường hợp nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt - chi nhánh Bình Thuận*”, tác giả đưa ra những tóm tắt như sau:

Thứ nhất, tác giả đã nêu ra quan điểm về tính cấp thiết, lý do chọn đề tài nghiên cứu, tổng hợp hệ thống lý thuyết và phương pháp nghiên cứu của các công trình nghiên cứu có liên quan trước đó. Đồng thời, đề tài đã xác định được mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu, đối tượng phạm vi nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu thực hiện trong đề tài cũng như hình thành nên cấu trúc của bài nghiên cứu.

Thứ hai, về cơ sở lý thuyết, đề tài này nghiên cứu đã vận dụng các lý thuyết về các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức, từ đó đưa ra mô hình nghiên cứu ban đầu gồm tám nhân tố độc lập bao gồm: (1) Phong cách lãnh đạo; (2) Điều kiện làm việc; (3) Thu nhập và Phúc lợi; (4) Đào tạo và thăng tiến; (5) Quan hệ đồng nghiệp và (6) Bản chất công việc. Dựa trên những cơ sở lý thuyết này, đề tài tìm hiểu xem những yếu tố này có ảnh hưởng như thế nào đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức.

Thứ ba, sau khi đã xây dựng các giả thuyết nghiên cứu cũng như đề xuất mô hình nghiên cứu nháp, nghiên cứu tiến hành xây dựng quy trình nghiên cứu chi tiết cho đề tài. Xây dựng thang đo Likert cho các nhân tố độc lập và phụ thuộc bao gồm 27 biến quan sát và 7 biến quan sát là các câu hỏi liên quan đến đặc tính cá nhân của nhân viên LPBank được khảo sát. Trình bày cách thức xử lý dữ liệu sau khi thu thập được bằng phần mềm SPSS 26.0 bao gồm: Thống kê mô tả dữ liệu, đánh giá độ tin cậy thang đo bằng kiểm định Cronbach's alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan biến Pearson, phân tích hồi quy tuyến tính kiểm định các giả thuyết, sử dụng kiểm định phương sai ANOVA để đánh giá sự khác biệt của mẫu đối với sự gắn kết của nhân viên với LPBank.

Thứ tư, sau khi đánh giá độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha và phân tích nhân tố (EFA), kết quả cho thấy có 6 biến độc lập tác động đến sự gắn kết. Các biến này khi được phân tích cho kết quả là các biến quan sát có độ hội tụ cao và hoàn toàn phù hợp với mô hình nghiên cứu nháp.

Thứ năm, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu chính thức và tiến hành kiểm định bằng phân tích hồi quy đa biến, kết quả phân tích hồi quy đa biến đã xác định được 6 yếu tố bao gồm: (1) Phong cách lãnh đạo; (2) Điều kiện làm việc; (3) Thu nhập và Phúc lợi; (4) Đào tạo và thăng tiến; (5) Quan hệ đồng nghiệp và (6) Bản chất công việc đều có tác động dương đến sự gắn kết của nhân viên đối với tổ chức. Từ đó, đề tài nghiên cứu đưa ra kết luận 6 giả thuyết của mô hình nghiên cứu ban đầu đặt ra đều được chấp nhận.

5.2 Đề xuất các hàm ý quản trị

5.2.1 Phong cách lãnh đạo

Trong nghiên cứu này, cảm nhận của nhân viên về lãnh đạo ở mức bình thường, trên trung bình do đó, các cấp lãnh đạo cần quan tâm hơn về vị trí và vai trò của mình đối với nhân viên như hành động, cử chỉ đúng mực, tôn trọng nhân viên, thể hiện những chuẩn mực để nhân viên lấy đó mà noi theo.

Theo kết quả thống kê khảo sát thì mức độ ảnh hưởng của yếu tố lãnh đạo có tác động tới sự gắn kết của nhân viên với tổ chức. Người lãnh đạo biết lắng nghe sẽ giúp thấu hiểu cấp dưới của mình nhiều hơn, hiểu được tâm tư, nguyện vọng của cấp dưới sẽ giúp người lãnh đạo đánh trực tiếp vào tâm lý của cấp dưới và nhanh chóng làm cho nhân viên cảm nhận được sự quan tâm của lãnh đạo dành cho mình, lúc này nhân viên sẽ cống hiến hết khả năng, nhân viên không thể rời bỏ tổ chức cho dù có những nơi khác đề nghị với những điều kiện hấp dẫn hơn vì chưa chắc điều kiện hấp dẫn hơn nhưng được lãnh đạo quan tâm nhiều hơn, hay chỉ là trao đổi qua lại lẫn nhau. Chính vì vậy, nhà quản lý LPBank cần chú ý đến những yếu tố này nhằm đem lại những cảm hứng tích cực từ phía người lao động để nâng cao hiệu quả làm việc.

Đồng thời người lãnh đạo tại LPBank cần thể hiện sự tin tưởng của bản thân đối với nhân viên bằng cách như: yêu cầu nhân viên lập kế hoạch, giảm bớt sự kiểm soát, trao quyền cho nhân viên. Việc làm này của nhà quản lý sẽ khiến cho nhân viên cảm thấy được coi trọng và sẽ là động lực thúc đẩy họ cống hiến cho LPBank nhiều hơn. Việc động viên nhân viên không chỉ ở lời nói trước tập thể nhân viên hay bằng văn bản, vật chất mà đôi khi chỉ cần vỗ vai động viên cũng có tác dụng rất lớn đến tinh thần làm việc của nhân viên. Người lãnh đạo có thể lựa chọn những hình thức khen thưởng người lao động bằng những việc làm có ý nghĩa đối với người lao động như: Tuyên dương những người nhân viên bán hàng có thành tích xuất sắc lên bảng tin của

toàn công ty; Gửi danh thiếp hoặc thư hoặc bằng khen chúc mừng người lao động có thành tích cao; Khen ngợi và trao tặng phần thưởng cho những nhân viên xuất sắc trong những buổi họp toàn công ty.

Lãnh đạo cũng cần thẳng thắn nhìn nhận khuyết điểm của mình, trao đổi thẳng thắn với nhân viên về những kế hoạch, mục tiêu trong thời gian tới và hiện tại có những thuận lợi hay khó khăn như thế nào mà dưới sự lãnh đạo của mình chưa thể hoàn thành được. Bởi vì, sự thừa nhận khuyết điểm của lãnh đạo được đánh giá như một hành động dũng cảm, có tính khích lệ nhân viên, vì họ nhìn thấy ở người lãnh đạo của họ một nhiệt huyết và cái tâm, trách nhiệm đối với toàn bộ nhân viên trong tổ chức. Và người lãnh đạo cũng cần khuyến khích nhân viên thử sức với những công việc khó khăn, đòi hỏi chuyên môn cao và tin tưởng tuyệt đối rằng nhân viên của mình sẽ thành công, khơi dậy tiềm năng của nhân viên. Chúng tôi, lãnh đạo coi trọng tài năng và năng lực của nhân viên, nhất định nhân viên của mình sẽ hoàn thành công việc ngoài sự mong đợi, đó là sức mạnh của sự tin tưởng và trao niềm tin. Ngoài ra người lãnh đạo cần tạo điều kiện và quan tâm hơn đến đời sống của nhân viên, tạo điều kiện về mặt thời gian để nhân viên có thể cân bằng giữa công việc và cuộc sống, giúp nhân viên tái tạo sức lao động để làm việc hiệu quả hơn. Ví dụ như các chế độ nghỉ phép, nghỉ linh hoạt... Việc này tuy nhỏ nhưng có thể tác động ít nhiều tới tâm lý gắn kết của nhân viên với tổ chức.

5.2.2 Điều kiện làm việc

Việc xây dựng và duy trì điều kiện làm việc tốt chịu trách nhiệm đối với sự gắn kết của cán bộ nhân viên trong một tổ chức là thành tố quan trọng trong quản trị hiện đại. Điều kiện làm việc không chỉ bao gồm môi trường vật chất như cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại, mà còn liên quan đến môi trường văn hóa, chính sách nhân sự và khả năng công bằng trong cơ hội thăng tiến. Điều này yêu cầu các nhà lãnh đạo phải nhận thức sâu sắc về tầm quan trọng của việc đầu tư vào các nguồn lực nhân sự.

Đầu tiên, xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, sáng tạo và động viên là bước đầu tiên và cơ bản nhất. Điều này không chỉ giúp nhân viên cảm thấy thoải mái và an toàn, mà còn khuyến khích họ thể hiện hết khả năng và sáng tạo của mình. Bên cạnh đó, việc tích cực đáp ứng nhu cầu về công nghệ và trang thiết bị hỗ trợ công tác cũng là yếu tố giúp nâng cao hiệu suất và chất lượng công việc.

Tiếp theo, chính sách nhân sự phải minh bạch và công bằng. Các chính sách này bao gồm việc đánh giá hiệu quả công việc một cách công bằng, các chính sách đãi ngộ, bảo hiểm, lương thưởng và cơ hội thăng tiến. Khi nhân viên nhận thấy mình được đánh giá dựa trên công sức và hiệu quả công việc, sự gắn kết với tổ chức cũng sẽ được củng cố mạnh mẽ. Thêm vào đó, cơ hội phát triển nghề nghiệp phải rõ ràng và có kế hoạch chi tiết. Các chương trình đào tạo và phát triển năng lực cần được thiết kế không chỉ phù hợp với nhu cầu công việc mà còn với khả năng và mục tiêu nghề nghiệp của nhân viên. Qua đó, nhân viên sẽ cảm thấy tổ chức của mình quan tâm đến sự phát triển cá nhân và chuyên môn, từ đó họ sẵn sàng gắn bó lâu dài hơn.

Việc tạo dựng một môi trường làm việc tích cực, nơi mà sự tôn trọng, lắng nghe và chia sẻ được khuyến khích, sẽ tạo điều kiện cho nhân viên không chỉ cảm thấy mình là một phần của một tổ chức mà còn là một phần của một gia đình lớn. Khi các nhân viên cảm thấy được quý trọng, chắc chắn họ sẽ đáp lại bằng sự cam kết và trung thành với tổ chức.

5.2.3 Thu nhập và Phúc lợi

Thu nhập của nhân viên là một yếu tố vô cùng quan trọng trong mọi tổ chức, nó đóng vai trò thúc đẩy người lao động làm việc và với một chính sách phù hợp, nhà quản trị sẽ có thể gia tăng sự gắn kết của nhân viên qua yếu tố này. Tuy nhiên việc sử dụng hệ thống lương thưởng lại là con dao hai lưỡi có thể động viên nhân viên mà cũng có thể gây ra sự bất mãn của nhân viên, phụ thuộc phần lớn vào năng lực của cấp trên. Vì vậy, LPBank cần đảm bảo hệ thống lương công bằng và đạt được bốn mục tiêu cơ bản của tiền lương là thu hút lao động, duy trì lao động giỏi, khuyến khích động viên nhân viên.

Trong nghiên cứu này, thu nhập được nhân viên đánh giá trên mức bình thường, họ cảm thấy quan tâm về vấn đề này rất nhiều, chính vì vậy LPBank cần phải quan tâm nhiều hơn để giúp gắn kết nhân viên với tổ chức. Tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị như sau:

- Hoàn thiện hệ thống đánh giá KPI, thông qua đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ và công việc được giao để xác định chính xác mức độ hoàn thành và từ đó có chế độ thưởng phù hợp cho nhân viên, xứng đáng với những đóng góp của nhân viên cho tổ chức.

- Các đãi ngộ khác có thể quy đổi lại thành thu nhập cho nhân viên nếu nhân viên trong trường hợp người nhân viên không có nhu cầu.

- Tổ chức các cuộc thi đua và đề ra giải thưởng bằng vật chất để cải thiện thu nhập cho nhân viên, tuy là khoản nhỏ nhưng sẽ giúp động viên khuyến khích nhân viên làm việc tốt hơn.

5.2.4 Đào tạo và thăng tiến

Trong 7 yếu tố thì cơ hội phát triển được nhân viên đánh giá ở mức thấp nhất tuy nhiên lại có tác động lớn nhất đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức, điều này chứng tỏ mối quan tâm của nhân viên đến yếu tố này thì rất lớn tuy nhiên khả năng đáp ứng của tổ chức thì vẫn ở mức chưa đạt yêu cầu. Chính vì vậy nhân viên tham gia khảo sát chỉ đánh giá yếu tố cơ hội phát triển ở mức trên trung bình.

Theo tháp nhu cầu của Maslow thì thăng tiến đóng một vai trò quan trọng trong sự phát triển của của mỗi cá nhân, tạo ra sự thỏa mãn cho nhân viên trong quá trình làm việc, nó có vai trò động viên cấp cao khi họ đã thỏa mãn được các nhu cầu cấp thấp khác. Do đó để có thể giữ chân được nhân viên có kinh nghiệm ở lại cống hiến thì nhất thiết phải cải thiện yếu tố này. Để sự cải thiện đạt được hiệu quả, tác giả đề xuất một số các giải pháp như sau:

- Rất cần thiết phải xây dựng thang đo thăng tiến cụ thể cho nhân viên với lộ trình cụ thể, giúp cho những người có tài năng và tâm huyết có thể tự do lựa chọn phát triển theo hướng đi được đề ra từ đầu. Ngoài cơ chế thăng tiến thì LPBank cũng cần xây dựng cơ chế thăng bậc, thăng cấp cho nhân viên với các cơ chế đãi ngộ nâng dần theo bậc đối với những nhân sự này, điều này sẽ giúp cho LPBank tận dụng toàn bộ nhân sự tại chỗ, tận dụng kinh nghiệm làm việc mà mối quan hệ lâu năm của những nhân viên này. Xây dựng bộ tiêu chuẩn cụ thể đối với cơ chế thăng tiến dành cho mỗi cá nhân, để nhân viên biết được sự thăng tiến trong tương lai, đặc biệt xây dựng quy chế đánh giá KPI chuẩn xác, minh bạch. Tổ chức công khai minh bạch các cuộc thi ứng tuyển vào các vị trí lãnh đạo cấp trung trên toàn hệ thống, tận dụng nguồn nhân lực tại chỗ của các chi nhánh, đồng thời tạo động lực cho nhân viên trên hệ thống. Tiếp tục phát triển công tác đào tạo mà LPBank đã và đang triển khai hiện nay như tổ chức các lớp học định kỳ để trau dồi thêm kiến thức mới, kỹ năng mới, cũng như những khóa học tiền quản lý dành cho nhân viên được quy hoạch hoặc có nhiều tiềm năng phát huy vai trò lãnh đạo trong tổ chức.

5.2.5 Quan hệ đồng nghiệp

Nếu một tổ chức có mối quan hệ tốt sẽ tác động tích cực đến hiệu quả làm việc và điều này ngược lại đối với những tổ chức mất đoàn kết nội bộ, có khoảng cách giữa cấp trên và cấp dưới. Đồng nghiệp là một nhân tố quan trọng tác động đến sự gắn kết của nhân viên tại LPBank. Vì vậy, khi yếu tố này thay đổi tích cực sẽ tác động tốt đến sự gắn kết của nhân viên. Tại môi trường cơ quan công sở của bất kỳ tổ chức nào thì đồng nghiệp là người mà chúng ta sẽ gặp gỡ và làm việc hằng ngày với họ. Qua khảo sát có thể thấy các biến quan sát trong yếu tố Đồng nghiệp đều có sự đồng ý rất cao của đa số nhân viên, chứng tỏ đồng nghiệp tại LPBank có tinh thần đoàn kết, chia sẻ công việc rất tốt. Vì vậy, ban lãnh đạo Ngân hàng cần tiếp tục phát huy môi trường làm việc thân thiện, tạo mối quan hệ thân thiết, gắn bó giữa các đồng nghiệp để tăng thêm động lực làm việc. Cụ thể: Xây dựng tinh thần làm việc nhóm, đồng nghiệp giúp đỡ nhau cùng tiến bộ trong công việc và cuộc sống để lan tỏa cảm xúc từ người này sang người khác. Từ đó thúc đẩy năng suất là việc và tăng cường hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh. Cần phát triển các cuộc thi đua khen thưởng giữa những nhân viên và giữa các bộ phận trong Ngân hàng để tạo thêm sự hứng khởi trong quá trình làm việc. Ngoài ra tạo điều kiện cho các đồng nghiệp gặp gỡ nhau ngoài môi trường công sở để không những họ là đồng nghiệp mà còn là những người bạn ở ngoài xã hội, từ đó khiến họ thấy gắn kết hơn với nhau, tạo ra động lực và ý muốn gắn bó hơn với tổ chức cho dù là có những yếu tố khác tiêu cực tác động họ vẫn sẽ quyết định ở lại với tổ chức.

5.2.6 Bản chất công việc

Theo khảo sát thì người lao động rất mong muốn LPBank chú trọng hơn vào công tác phân công công việc phù hợp, giảm bớt áp lực cho nhân viên. Ngoài ra môi trường làm việc cần phải được cải thiện để trở nên thân thiện hơn năng động hơn, ví dụ như có thể cải thiện cảnh quan làm việc xung quanh như thêm ánh sáng, thêm cây xanh, thay đổi thiết kế văn phòng phù hợp với nhận diện thương hiệu mà vẫn toát lên sự năng động, tươi sáng giúp nhân viên cảm thấy thoải mái khi làm việc, hơn nữa có thể đề ra quy định phù hợp trong nội bộ các phòng ban để tạo ra sự thoải mái và thân thiện khi làm việc chung trong văn phòng. Từ đó giảm áp lực của công việc hiện tại và giúp nhân viên cảm thấy gắn kết hơn với tổ chức.

Để nhân viên có thể làm tốt công việc của mình cũng như gia tăng sự cam kết gắn bó của nhân viên đối với tổ chức, LPBank cần đảm bảo rằng các nhân viên có tất cả những gì họ cần để làm công việc của họ. Cũng giống như thị trường và nhu cầu khách hàng có thể thay thế hàng ngày và nhu cầu của nhân viên cũng vậy nên tổ chức không chỉ dừng lại ở việc cung cấp cho nhân viên các công cụ lao động khi nhận việc mà còn cần phải quan tâm chặt chẽ đến nhân viên hơn nữa trong quá trình công tác để biết được họ cần gì và những điều kiện làm việc hiện tại mà tổ chức cung cấp cho họ đã thực sự phù hợp và hỗ trợ tốt cho nhân viên chưa. Đồng thời, các thông tin liên quan đến công việc cũng như những nguồn lực hỗ trợ công việc dành cho nhân viên cũng nên công khai trong nội bộ và đảm bảo nhân viên có thể dễ dàng nhận biết.

5.3 Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

5.3.1. Hạn chế

Do những giới hạn về thời gian cũng như kinh nghiệm nghiên cứu nên bài nghiên cứu này cũng không tránh khỏi những hạn chế nhất định:

- Do thời gian có hạn nên số lượng mẫu đề xuất chỉ là 340 mẫu, tuy nhiên tác giả mới chỉ thu thập được 320 mẫu phù hợp với yêu cầu.
- Các yếu tố mà tác giả đưa vào nghiên cứu mới chỉ có 75.4% tác động lên sự gắn kết của nhân viên vẫn còn 24.6% thuộc về các yếu tố khác mà trong nghiên cứu này vẫn chưa đề cập tới như: Yếu tố về công tác tuyển dụng, yếu tố về quy trình nghiệp vụ, yếu tố về văn hóa doanh nghiệp, yếu tố về quản trị nguồn nhân lực,...

5.3.2. Hướng nghiên cứu trong tương lai

+ Tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước đây ở trong và ngoài nước. Tuy mang tính thực tiễn cao khi áp dụng vào môi trường LPBank nhưng mô hình đề xuất và kiểm chứng chưa có nhiều sự khác biệt về mặt học thuật so với các công trình trước đây. Với sự biến động và áp lực ngày càng tăng cao từ bên ngoài cũng như những biến động từ yếu tố nội tại từ phía ngân hàng, sẽ là thiếu sót nếu không tính đến tác động của những nhân tố này đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức. Vì vậy cần phải nghiên cứu các nhân tố nội tại của doanh nghiệp có khả năng ảnh hưởng đến sự gắn kết của nhân viên như: sản phẩm dịch vụ của ngân hàng; sự thay đổi trong cách mạng công nghệ 4.0 và công nghệ ứng dụng trong ngân hàng; sự thay đổi trong văn hóa doanh nghiệp của Ngân hàng, sự thay đổi về chiến lược phát triển của Ngân hàng;... Nghiên cứu các nhân tố ngoại lực có khả năng ảnh

hướng đến sự gắn kết của nhân viên như áp lực về đổi mới các sản phẩm, dịch vụ, quy trình công nghệ của đối thủ cạnh tranh; sự thay đổi từ các chính sách của chính phủ, ngân hàng nhà nước; sự thay đổi về môi trường kinh doanh tại khu vực hoạt động. Đề mở rộng mô hình không chỉ có 6 yếu tố mà tác giả đã chỉ ra trong nghiên cứu này.

- + Tăng kích thước mẫu khảo sát và thực hiện khảo sát với quy mô lớn hơn bao gồm cả các công ty con, công ty liên kết của LPBank, các chi nhánh khu vực các tỉnh thành khác.

- + Thực hiện phân tích định lượng bằng phương pháp tiên tiến hơn như phương pháp mô hình cấu trúc tuyến tính SEM sử dụng phần mềm AMOS để có thể cho kết quả của nghiên cứu có độ tin cậy cao hơn. Từ đó, đề xuất những hàm ý quản trị cụ thể và sát sao với thực tế hơn so với nghiên cứu này LPBank duy trì và tăng cường sự gắn kết của nhân viên với tổ chức.

- + Nghiên cứu sâu và chi tiết hơn về sự khác biệt giữa từng phòng ban hoặc cấp bậc trong LPBank để có thể đánh giá chính xác nhất về sự gắn bó của nhân viên trong từng phòng ban hoặc mỗi cấp bậc.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Bùi Quang Tín, Cạnh Tranh Thu Hút Nhân Sự Ngân Hàng, (2016). tapchitaichinh.vn .
2. Đặng Thị Ngọc Hà, Ảnh Hưởng Của Mức Độ Thỏa Mãn Công Việc Đến Sự Gắn Kết Của Nhân Viên Với Tổ Chức Tại Các Đơn Vị Vận Tải Đường Bộ Trên Địa Bàn, (2010).
3. Đỗ Thị Thanh Vinh, 2015. Bài giảng quản trị nguồn nhân lực. Khoa kinh tế, Trường Đại học Nha Trang.
4. Hoàng Trọng, and Chu Nguyễn Mộng Ngọc, Phân Tích Dữ Liệu Với Spss, Nhà Xuất Bản Thống Kê Hà Nội (2005).
5. Phạm Thế Anh, and Nguyễn Thị Hồng Đào, Quản Trị Nguồn Nhân Lực Và Sự Gắn Kết Của Người Lao Động Với Doanh Nghiệp, VNU Journal of Science: Economics and Business, 29 (2013).
6. Nguyễn Thị Minh Hòa, Ghi Nhận Và Khen Thưởng Bị Lãng Quên: Bằng Chứng Từ Một Khảo Sát Thực Nghiệm Về Lòng Trung Thành Của Nhân Viên Tại Một Số Doanh Nghiệp, Tổ Chức Ở Hà Nội, (2019).
7. Nguyễn Đình Thọ, Nghiên Cứu Khoa Học Trong Kinh Doanh: Thiết Kế Và Thực Hiện, (2011).
8. Nguyễn Hữu Hiệu, 2011. Thuyết hai nhân tố của Herzberg với việc quản lý nhân viên.
9. Lam, N. H. (2007). Nghệ thuật lãnh đạo, NXB Lao động-Xã hội.
10. Trần Thị Cẩm Thúy, Ảnh Hưởng Của Lãnh Đạo Tạo Sự Thay Đổi Đến Sự Thỏa Mãn Với Công Việc Và Lòng Trung Thành Đối Với Tổ Chức Của Nhân Viên, (2011).
11. Văn Toàn Châu, Các Nhân Tố Ảnh Hưởng Đến Sự Thỏa Mãn Công Việc Của Nhân Viên Khối Văn Phòng Ở Tp. Hcm (2009).
12. Trần Kim Dung, Quản Trị Nguồn Nhân Lực, Nxb Tổng Hợp Thành Phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh (2011).
13. Trần Kim Dung, and Văn Mỹ Lý, Ảnh Hưởng Của Thực Tiễn Quản Trị Nguồn Nhân Lực Đến Kết Quả Hoạt Động Của Doanh Nghiệp Nhỏ Và Vừa, Tạp chí phát triển kinh tế (2006), 1-1.

14. Trần Kim Dung, and Abraham Morris, 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), 2005.

15. Quang Thoại Trần, Các Nhân Tố Ảnh Hưởng Đến Sự Gắn Kết Công Việc Của Người Lao Động Đối Với Tổng Công Ty Phát Điện 2 (2016).

Tiếng Anh

16. Philip C Abrami, and Sylvia d'Apollonia, 'Multidimensional Students' Evaluations of Teaching Effectiveness: Generalizability of" N= 1" Research: Comment on Marsh (1991)', (1991).

17. Howard S Becker, 'Notes on the Concept of Commitment', American journal of Sociology, 66 (1960), 32-40.

18. Thomas E Becker, Donna M Randall, and Carl D Riegel, 'The Multidimensional View of Commitment and the Theory of Reasoned Action: A Comparative Evaluation', Journal of Management, 21 (1995), 617-38.

19. Peter Berg, Arne L Kalleberg, and Eileen Appelbaum, 'Balancing Work and Family: The Role of High-Commitment Environments', Industrial Relations: A Journal of Economy and Society, 42 (2003), 168-88.

20. Kenneth A Bollen, 'A New Incremental Fit Index for General Structural Equation Models', Sociological methods & research, 17 (1989), 303-16.

21. Scott D Diehl Copper, Sebastian Kratz, Kim, Sarnelle, orlando, 'Implications of Scale for Patterns and Processes in Stream Ecology', Australian Journal of Ecology, 23 (1998), 27-40.

22. Stefan Gaertner, 'Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models', Human resource management review, 9 (1999), 479-93.

23. Richard L Gorsuch, and G Daniel Venable, 'Development of an" Age Universal" Ie Scale', Journal for the scientific study of religion (1983), 181-87.

24. Mark A Griffin, Malcolm G Patterson, and Michael A West, 'Job Satisfaction and Teamwork: The Role of Supervisor Support', Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 22 (2001), 537-50.

25. Jalal Hanaysha, 'Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment', *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 229 (2016), 289-97.
26. Jon W Hoelter, 'The Analysis of Covariance Structures: Goodness-of-Fit Indices', *Sociological Methods & Research*, 11 (1983), 325-44.
27. George C Homans, 'Social Behavior as Exchange', *American journal of sociology*, 63 (1958), 597-606.
28. Remus Ilies, and Timothy A Judge, 'On the Heritability of Job Satisfaction: The Mediating Role of Personality', *Journal of applied psychology*, 88 (2003), 750.
29. Karen A Jehn, Gregory B Northcraft, and Margaret A Neale, 'Why Differences Make a Difference: A Field Study of Diversity, Conflict and Performance in Workgroups', *Administrative science quarterly*, 44 (1999), 741-63.
30. M.Madigan, J.Norton, and I.Testa, 'The Quest for Work', *Life Balance*. [Online]. Rogers Media. Available from:[Accessed 10 November 2014] (1999).
31. John.P.Meyer, Natalie.J.Allen, and Ian.R.Gellatly, 'Affective and Continuance Commitment to the Organization: Evaluation of Measures and Analysis of Concurrent and Time-Lagged Relations', *Journal of applied psychology*, 75 (1990), 710.
32. John P Meyer, Natalie J Allen, and Catherine A Smith, 'Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three- Component Conceptualization', *Journal of applied psychology*, 78 (1993), 538.
33. Richard T Mowday, Richard M Steers, and Lyman W Porter, 'The Measurement of Organizational Commitment', *Journal of vocational behavior*, 14 (1979), 224-47.
34. Charles W Mueller, Jean E Wallace, and James L Price, 'Employee Commitment: Resolving Some Issues', *Work and occupations*, 19 (1992), 211-36.
35. Tung N Nguyen, Khuong N Mai, and Phuong V Nguyen, 'Factors Affecting Employees' Organizational Commitment—a Study of Banking Staff in Ho Chi Minh City, Vietnam', *Journal of Advanced Management Science* Vol, 2 (2014), 7-11.
36. Charles A O'Reilly, and Jennifer Chatman, 'Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and

Internalization on Prosocial Behavior', *Journal of applied psychology*, 71 (1986), 492.

37. Linda Rhoades, and Robert Eisenberger, 'Perceived Organizational Support: A Review of the Literature', *Journal of applied psychology*, 87 (2002), 698.

38. Judith W Tansky, and Debra J Cohen, 'The Relationship between Organizational Support, Employee Development, and Organizational Commitment: An Empirical Study', *Human resource development quarterly*, 12 (2001), 285-300.

39. M UlHaq, Yan Jindong, Nazar Hussain, and Z Anjum, 'Factors Affecting Organizational Commitment among Bank Officers in Pakistan', *IOSR Journal of Business and Management*, e-ISSN-487X, 16 (2014).

40. Carolyn Wiley, 'What Motivates Employees According to over 40 Years of Motivation Surveys', *International journal of manpower* (1997).

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: DANH SÁCH CHUYÊN GIA

STT	Họ Tên	Đơn Vị Công Tác	Liên Hệ
1	Võ Đức Trường	LPBank Bình Thuận	truongvd@lpbank.com.vn
2	Nguyễn Thành Long	LPBank Bình Thuận	longnt4@lpbank.com.vn
3	Lục Tấn Hùng	LPBank Bình Thuận	hunglt2@lpbank.com.vn
4	Đậu Đăng Quyền	LPBank Bình Thuận	quyendd@lpbank.com.vn
5	Thanh Thị Vân Kiều	LPBank Bình Thuận	kieuttv@lpbank.com.vn
6	Phan Hồng Trung Quốc	LPBank Bình Thuận	quocpht@lpbank.com.vn
7	Đồng Ngọc Vương Thái	LPBank Bình Thuận	thaidnv1@lpbank.com.vn
8	Huỳnh Thu Thảo	LPBank Bình Thuận	thaoht1@lpbank.com.vn
9	Nguyễn Ngọc Chiến	LPBank Bình Thuận	chiennn@lpbank.com.vn
10	Lê Thị Kim Ngân	LPBank Bình Thuận	nganltk1@lpbank.com.vn
11	Nguyễn Thị Anh	LPBank Bình Thuận	anhnt3@lpbank.com.vn
12	Nguyễn Minh Thúc	LPBank Bình Thuận	thucntm2@lpbank.com.vn
13	Đỗ Thị Bích Trang	LPBank Bình Thuận	trangdtb@lpbank.com.vn
14	Vũ Hoài Trúc Ly	LPBank Bình Thuận	lyvht@lpbank.com.vn
15	Trần Thị Mỹ Dung	LPBank Bình Thuận	dungttm1@lpbank.com.vn
16	Võ Hoàng Tuyền	LPBank Bình Thuận	tuyenvh@lpbank.com.vn
17	Nguyễn Thị Thu Vân	LPBank Bình Thuận	vannt2@lpbank.com.vn
18	Nguyễn Tấn Hậu	LPBank Bình Thuận	haunt2@lpbank.com.vn
19	Nguyễn Thị Nhật Oanh	LPBank Bình Thuận	oanhntn@lpbank.com.vn
20	Dương Lê Phúc Hậu	LPBank Bình Thuận	haudlp@lpbank.com.vn

PHIẾU KHẢO SÁT

Thân gửi quý Anh/Chị cán bộ, nhân viên đang công tác tại Ngân hàng TMCP
Bưu Điện Liên Việt - chi nhánh Bình Thuận,

Tôi là Nguyễn Thị Miên, là học viên cao học Quản trị Kinh doanh trường Đại học Phan Thiết. Hiện tại, tôi đang thực hiện khảo sát nghiên cứu: “*Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của cán bộ nhân viên đối với tổ chức: trường hợp nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt - chi nhánh Bình Thuận*”. Dưới đây là nội dung bài khảo sát, tất cả ý kiến của Anh/Chị có ý nghĩa rất lớn đối với bài nghiên cứu này. Chính vì vậy, tôi rất mong Anh/Chị có thể bớt chút thời gian quý báu để tham gia thực hiện khảo sát này một cách chân thành nhất.

Xin các Anh/Chị lưu ý, sẽ không có đánh giá đúng sai cho các ý kiến dưới đây, Anh/Chị sẽ trả lời khảo sát bằng cách chọn mức độ đồng ý của Anh/Chị với các phát biểu trong phần nội dung khảo sát.

Tôi xin cam đoan sẽ bảo mật các ý kiến của Anh/Chị, khảo sát này chỉ đơn thuần mang tính chất nghiên cứu khoa học và chỉ duy nhất phục vụ cho nghiên cứu này!

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cách điền thông tin cá nhân:

Anh/Chị vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân. Việc phân chia các đặc điểm về nhân khẩu học để thu thập thông tin cá nhân như dưới đây Anh/Chị có ý kiến gì khác không? Hãy đánh dấu “x” vào ô chọn tương ứng với Anh/Chị.

Giới tính của Anh/Chị:

☐ Nam ☐ Nữ

Tuổi của Anh/Chị là:

☐ Dưới 25 tuổi ☐ Từ 25 đến dưới 30 tuổi

☐ Từ 30 đến dưới 40 tuổi ☐ Trên 40 tuổi

Trình độ học vấn của Anh/Chị:

☐ Trung cấp/Cao đẳng ☐ Đại học ☐ Sau đại học

Thâm niên công tác tại LPBank của Anh/Chị:

☐ Dưới 3 năm ☐ Từ 3 đến 5 năm

☒ Từ 5 năm đến 10 năm ☐ Trên 10 năm

Cấp bậc của Anh/Chị tại LPBank:

☐ Cán bộ/Nhân viên ☐ Trưởng/Phó phòng

☐ Giám đốc/Phó Giám đốc Chi nhánh

Thu nhập bình quân của Anh/Chị:

☐ Dưới 8 triệu VNĐ ☐ Từ 8 đến 15 triệu VNĐ

☐ Từ 15 đến 20 triệu VNĐ ☐ Trên 20 triệu VNĐ

Cách điền thông tin bảng câu hỏi:

Các Anh/Chị vui lòng cố gắng tìm và chọn một ô mà các Anh/Chị cho rằng thích hợp nhất trên mỗi hàng và khoanh tròn (hoặc đánh dấu “x”) vào ô đó, tương ứng với mức độ đánh giá của các Anh/Chị cho từng câu hỏi.

Thang đo mức độ đồng ý: 1 – Hoàn toàn không đồng ý; 2 – Không đồng ý; 3 – Bình thường; 4 – Đồng ý; 5 – Hoàn toàn đồng ý.

STT	Câu hỏi khảo sát	Mức độ				
		1	2	3	4	5
Phong cách lãnh đạo (PCLD)						
1	Lãnh đạo của Anh/Chị luôn là người tiên phong trong các hoạt động của tổ chức	☐	☐	☐	☐	☐
2	Lãnh đạo của Anh/Chị là người gần gũi, thân thiện	☐	☐	☐	☐	☐
3	Lãnh đạo của Anh/Chị đối xử công bằng với Anh/Chị và nhân viên khác	☐	☐	☐	☐	☐
4	Lãnh đạo của Anh/Chị định hướng rõ ràng về công việc và cơ hội thăng tiến, đào tạo cho Anh/Chị và những đồng nghiệp khác	☐	☐	☐	☐	☐
5	Lãnh đạo của Anh/Chị luôn quan tâm, khuyến khích và động viên Anh/Chị, cũng như những nhân viên khác	☐	☐	☐	☐	☐
6	Lãnh đạo của Anh/Chị luôn tạo điều kiện cho Anh/Chị sắp xếp thời gian để cân bằng công việc với gia đình và bản thân (nghỉ phép, nghỉ lễ,...)	☐	☐	☐	☐	☐
Điều kiện làm việc (DKLV)						
7	Không khí và môi trường làm việc của Anh/Chị rất thân thiện và năng động?	☐	☐	☐	☐	☐

8	Chế độ, thời gian, trang thiết bị, điều kiện làm việc tại Ngân hàng của Anh/Chị rất tốt	☐	☐	☐	☐	☐
9	Anh/Chị hiểu rất rõ về công việc hiện tại	☐	☐	☐	☐	☐
10	Công việc của Anh/Chị thường xuyên gây áp lực cho Anh/Chị	☐	☐	☐	☐	☐
11	Công việc được giao cho Anh/Chị hoàn toàn phù hợp với năng lực, kiến thức của Anh/Chị	☐	☐	☐	☐	☐
Thu nhập và Phúc lợi (TNPL)						
12	Anh/Chị rất hài lòng về thu nhập hiện tại	☐	☐	☐	☐	☐
13	Mức thu nhập của Anh/Chị khá cao so với thu nhập của hầu hết các Ngân hàng khác	☐	☐	☐	☐	☐
14	Chính sách về thu nhập, đãi ngộ của Ngân hàng công bằng, minh bạch và rõ ràng đối với tất cả các nhân viên	☒	☐	☐	☐	☐
15	Ngoài tiền lương, Anh/Chị nhận thêm được nhiều đãi ngộ khá tốt như khám sức khỏe, nghỉ dưỡng,...	☐	☐	☐	☐	☐
Đào tạo và thăng tiến (DTT)						
16	Ngân hàng thường tổ chức các khóa đào tạo nâng cao trình độ cho nhân viên	☐	☐	☒	☐	☐
17	Ngân hàng định hướng và cam kết rõ ràng về lộ trình thăng tiến của nhân viên	☐	☐	☒	☐	☐
18	Ngân hàng còn nhiều cơ hội để Anh/Chị được thăng tiến	☐	☐	☐	☐	☐
19	Ngân hàng luôn thực hiện việc minh bạch, công bằng và rõ ràng trong việc bổ nhiệm hoặc luân chuyển vị trí công việc	☐	☐	☐	☐	☐
Quan hệ đồng nghiệp (QHĐN)						
20	Đồng nghiệp của Anh/Chị rất quan tâm và thân thiện với Anh/Chị	☐	☐	☐	☐	☐
21	Đồng nghiệp của Anh/Chị luôn sẵn sàng giúp đỡ (trong công việc và cuộc sống)	☐	☐	☐	☐	☐

22	Anh/Chị phối hợp làm việc với đồng nghiệp cảm thấy rất thoải mái và dễ dàng	☐	☐	☐	☐	☐
23	Bên ngoài môi trường công sở thì có rất nhiều đồng nghiệp trở thành bạn bè của Anh/Chị.	☐	☐	☐	☐	☒
Bản chất công việc (BCCV)						
24	Công việc tại Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt - chi nhánh Bình Thuận luôn áp lực	☐	☐	☐	☐	☐
25	Công việc tại LPBank - chi nhánh Bình Thuận luôn phải tiếp xúc với khách hàng	☐	☐	☐	☐	☐
26	Công việc tại LPBank - chi nhánh Bình Thuận có đặc thù riêng của ngành	☐	☐	☐	☐	☐
27	Công việc tại LPBank - chi nhánh Bình Thuận tuy áp lực nhưng đúng chuyên ngành	☐	☐	☐	☐	☐
Sự gắn kết cán bộ nhân viên với tổ chức (GKNV)						
28	Anh/Chị cảm thấy muốn làm việc lâu dài cùng Ngân hàng	☐	☐	☐	☐	☐
29	Anh/Chị sẽ luôn ở lại Ngân hàng cho dù Công ty/Ngân hàng khác đề nghị thu nhập và phúc lợi hấp dẫn hơn	☐	☐	☐	☐	☐
30	Anh/Chị xem Ngân hàng như là mái nhà thứ hai của mình	☐	☐	☐	☐	☐
31	Anh/Chị luôn nỗ lực và cố gắng nhất có thể để hoàn thành công việc được phân công	☐	☐	☐	☐	☐
32	Anh/Chị luôn tự nguyện nâng cao kỹ năng để có thể cống hiến nhiều hơn cho Ngân hàng	☐	☐	☐	☐	☐
33	Anh/Chị vui mừng rất nhiều vì những cố gắng của Anh/Chị đã đóng góp rất tích cực cho Ngân hàng	☐	☐	☐	☐	☐
34	Anh/Chị luôn sẵn sàng hy sinh quyền lợi cá nhân khi cần thiết để giúp Ngân hàng thành công	☐	☐	☐	☐	☐

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã nhiệt tình hỗ trợ!

PHỤ LỤC THỐNG KÊ

Frequencies

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:32
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES= Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 PCLD1 PCLD2 PCLD3 PCLD4 PCLD5 PCLD6 DKLV1 DKLV2 DKLV3 DKLV4 DKLV5 TNPL1 TNPL2 TNPL3 TNPL4 DTTT1 DTTT2 DTTT3 DTTT4 QHDN1 QHDN2 QHDN3 QHDN4 BCCV1 BCCV2 BCCV3 BCCV4 GKNV1 GKNV2 GKNV3 GKNV4 GKNV5 GKNV6 GKNV7 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Frequency Table

Q1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nam	155	48.4	48.4	48.4
	Nữ	165	51.6	51.6	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

Q2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dưới 25 tuổi	33	10.3	10.3	10.3
	Trên 40 tuổi	96	30.0	30.0	40.3
	Từ 25 đến dưới 30 tuổi	113	35.3	35.3	75.6
	Từ 30 đến dưới 40 tuổi	78	24.4	24.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

Q3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Đại học	191	59.7	59.7	59.7
	Sau đại học	102	31.9	31.9	91.6
	Trung cấp/Cao đẳng	27	8.4	8.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

Q4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dưới 3 năm	54	16.9	16.9	16.9
	Trên 10 năm	12	3.8	3.8	20.6
	Từ 3 đến 5 năm	115	35.9	35.9	56.6
	Từ 5 năm đến 10 năm	139	43.4	43.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

Q5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cán bộ/Nhân viên	299	93.4	93.4	93.4
	Giám đốc/Phó Giám đốc Chi nhánh	4	1.3	1.3	94.7
	Trưởng/Phó phòng	17	5.3	5.3	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

Q6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dưới 8 triệu VNĐ	72	22.5	22.5	22.5
	Trên 20 triệu VNĐ	11	3.4	3.4	25.9

	Từ 15 đến 20 triệu VNĐ	44	13.8	13.8	39.7
	Từ 8 đến 15 triệu VNĐ	193	60.3	60.3	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

PCLD1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	1	.3	.3	.3
	Không đồng ý	43	13.4	13.4	13.8
	Bình thường	160	50.0	50.0	63.7
	Đồng ý	109	34.1	34.1	97.8
	Hoàn toàn đồng ý	7	2.2	2.2	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

PCLD2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	4	1.3	1.3	1.3
	Không đồng ý	58	18.1	18.1	19.4
	Bình thường	155	48.4	48.4	67.8
	Đồng ý	96	30.0	30.0	97.8
	Hoàn toàn đồng ý	7	2.2	2.2	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

PCLD3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	3	.9	.9	.9
	Không đồng ý	45	14.1	14.1	15.0
	Bình thường	169	52.8	52.8	67.8
	Đồng ý	97	30.3	30.3	98.1
	Hoàn toàn đồng ý	6	1.9	1.9	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

PCLD4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	2	.6	.6	.6
	Không đồng ý	48	15.0	15.0	15.6
	Bình thường	159	49.7	49.7	65.3
	Đồng ý	99	30.9	30.9	96.3
	Hoàn toàn đồng ý	12	3.8	3.8	100.0

	Total	320	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

PCLD5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	3	.9	.9	.9
	Không đồng ý	47	14.7	14.7	15.6
	Bình thường	158	49.4	49.4	65.0
	Đồng ý	95	29.7	29.7	94.7
	Hoàn toàn đồng ý	17	5.3	5.3	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

PCLD6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	2	.6	.6	.6
	Không đồng ý	48	15.0	15.0	15.6
	Bình thường	155	48.4	48.4	64.1
	Đồng ý	109	34.1	34.1	98.1
	Hoàn toàn đồng ý	6	1.9	1.9	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

DKLV1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	6	1.9	1.9	1.9
	Không đồng ý	63	19.7	19.7	21.6
	Bình thường	177	55.3	55.3	76.9
	Đồng ý	68	21.3	21.3	98.1
	Hoàn toàn đồng ý	6	1.9	1.9	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

DKLV2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	4	1.3	1.3	1.3
	Không đồng ý	60	18.8	18.8	20.0
	Bình thường	163	50.9	50.9	70.9
	Đồng ý	88	27.5	27.5	98.4
	Hoàn toàn đồng ý	5	1.6	1.6	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

DKLV3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	3	.9	.9	.9
	Không đồng ý	53	16.6	16.6	17.5
	Bình thường	163	50.9	50.9	68.4
	Đồng ý	91	28.4	28.4	96.9
	Hoàn toàn đồng ý	10	3.1	3.1	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

DKLV4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	5	1.6	1.6	1.6
	Không đồng ý	57	17.8	17.8	19.4
	Bình thường	160	50.0	50.0	69.4
	Đồng ý	90	28.1	28.1	97.5
	Hoàn toàn đồng ý	8	2.5	2.5	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

DKLV5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	2	.6	.6	.6
	Không đồng ý	59	18.4	18.4	19.1
	Bình thường	170	53.1	53.1	72.2
	Đồng ý	76	23.8	23.8	95.9
	Hoàn toàn đồng ý	13	4.1	4.1	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

TNPL1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	1	.3	.3	.3
	Không đồng ý	72	22.5	22.5	22.8
	Bình thường	149	46.6	46.6	69.4
	Đồng ý	85	26.6	26.6	95.9
	Hoàn toàn đồng ý	13	4.1	4.1	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

TNPL2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	5	1.6	1.6	1.6
	Không đồng ý	55	17.2	17.2	18.8
	Bình thường	167	52.2	52.2	70.9
	Đồng ý	89	27.8	27.8	98.8
	Hoàn toàn đồng ý	4	1.3	1.3	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

TNPL3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	7	2.2	2.2	2.2
	Không đồng ý	55	17.2	17.2	19.4
	Bình thường	156	48.8	48.8	68.1
	Đồng ý	94	29.4	29.4	97.5
	Hoàn toàn đồng ý	8	2.5	2.5	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

TNPL4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	3	.9	.9	.9
	Không đồng ý	68	21.3	21.3	22.2
	Bình thường	162	50.6	50.6	72.8
	Đồng ý	83	25.9	25.9	98.8
	Hoàn toàn đồng ý	4	1.3	1.3	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

DTT1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	4	1.3	1.3	1.3
	Không đồng ý	49	15.3	15.3	16.6
	Bình thường	168	52.5	52.5	69.1
	Đồng ý	89	27.8	27.8	96.9
	Hoàn toàn đồng ý	10	3.1	3.1	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

DTTT2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	6	1.9	1.9	1.9
	Không đồng ý	60	18.8	18.8	20.6
	Bình thường	167	52.2	52.2	72.8
	Đồng ý	76	23.8	23.8	96.6
	Hoàn toàn đồng ý	11	3.4	3.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

DTTT3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	3	.9	.9	.9
	Không đồng ý	60	18.8	18.8	19.7
	Bình thường	171	53.4	53.4	73.1
	Đồng ý	78	24.4	24.4	97.5
	Hoàn toàn đồng ý	8	2.5	2.5	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

DTTT4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	7	2.2	2.2	2.2
	Không đồng ý	56	17.5	17.5	19.7
	Bình thường	173	54.1	54.1	73.8
	Đồng ý	77	24.1	24.1	97.8
	Hoàn toàn đồng ý	7	2.2	2.2	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

QHDN1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	1	.3	.3	.3
	Không đồng ý	16	5.0	5.0	5.3
	Bình thường	119	37.2	37.2	42.5
	Đồng ý	140	43.8	43.8	86.3
	Hoàn toàn đồng ý	44	13.8	13.8	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

QHDN2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	14	4.4	4.4	4.4
	Bình thường	117	36.6	36.6	40.9
	Đồng ý	146	45.6	45.6	86.6
	Hoàn toàn đồng ý	43	13.4	13.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

QHDN3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	22	6.9	6.9	6.9
	Bình thường	91	28.4	28.4	35.3
	Đồng ý	158	49.4	49.4	84.7
	Hoàn toàn đồng ý	49	15.3	15.3	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

QHDN4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	1	.3	.3	.3
	Không đồng ý	17	5.3	5.3	5.6
	Bình thường	107	33.4	33.4	39.1
	Đồng ý	152	47.5	47.5	86.6
	Hoàn toàn đồng ý	43	13.4	13.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

BCCV1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	17	5.3	5.3	5.3
	Bình thường	115	35.9	35.9	41.3
	Đồng ý	149	46.6	46.6	87.8
	Hoàn toàn đồng ý	39	12.2	12.2	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

BCCV2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	1	.3	.3	.3
	Không đồng ý	16	5.0	5.0	5.3
	Bình thường	112	35.0	35.0	40.3
	Đồng ý	144	45.0	45.0	85.3

	Hoàn toàn đồng ý	47	14.7	14.7	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

BCCV3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	15	4.7	4.7	4.7
	Bình thường	111	34.7	34.7	39.4
	Đồng ý	151	47.2	47.2	86.6
	Hoàn toàn đồng ý	43	13.4	13.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

BCCV4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	12	3.8	3.8	3.8
	Bình thường	106	33.1	33.1	36.9
	Đồng ý	155	48.4	48.4	85.3
	Hoàn toàn đồng ý	47	14.7	14.7	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

GKNV1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	1	.3	.3	.3
	Không đồng ý	29	9.1	9.1	9.4
	Bình thường	160	50.0	50.0	59.4
	Đồng ý	101	31.6	31.6	90.9
	Hoàn toàn đồng ý	29	9.1	9.1	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

GKNV2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	1	.3	.3	.3
	Không đồng ý	28	8.8	8.8	9.1
	Bình thường	156	48.8	48.8	57.8
	Đồng ý	102	31.9	31.9	89.7
	Hoàn toàn đồng ý	33	10.3	10.3	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

GKNV3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	2	.6	.6	.6
	Không đồng ý	28	8.8	8.8	9.4
	Bình thường	132	41.3	41.3	50.6
	Đồng ý	128	40.0	40.0	90.6
	Hoàn toàn đồng ý	30	9.4	9.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

GKNV4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	2	.6	.6	.6
	Không đồng ý	26	8.1	8.1	8.8
	Bình thường	140	43.8	43.8	52.5
	Đồng ý	129	40.3	40.3	92.8
	Hoàn toàn đồng ý	23	7.2	7.2	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

GKNV5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	1	.3	.3	.3
	Không đồng ý	19	5.9	5.9	6.3
	Bình thường	143	44.7	44.7	50.9
	Đồng ý	124	38.8	38.8	89.7
	Hoàn toàn đồng ý	33	10.3	10.3	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

GKNV6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	23	7.2	7.2	7.2
	Bình thường	148	46.3	46.3	53.4
	Đồng ý	127	39.7	39.7	93.1
	Hoàn toàn đồng ý	22	6.9	6.9	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

GKNV7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Hoàn toàn không đồng ý	1	.3	.3	.3
	Không đồng ý	32	10.0	10.0	10.3
	Bình thường	140	43.8	43.8	54.1
	Đồng ý	122	38.1	38.1	92.2
	Hoàn toàn đồng ý	25	7.8	7.8	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

Descriptives

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=PCLD1 PCLD2 PCLD3 PCLD4 PCLD5 PCLD6 DKLV1 DKLV2 DKLV3 DKLV4 DKLV5 TNPL1 TNPL2 TNPL3 TNPL4 DTTT1 DTTT2 DTTT3 DTTT4 QHDN1 QHDN2 QHDN3 QHDN4 BCCV1 BCCV2 BCCV3 BCCV4 GKNV1 GKNV2 GKNV3 GKNV4 GKNV5 GKNV6 GKNV7 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PCLD1	320	1	5	3.24	.719
PCLD2	320	1	5	3.14	.776
PCLD3	320	1	5	3.18	.725
PCLD4	320	1	5	3.22	.766
PCLD5	320	1	5	3.24	.800
PCLD6	320	1	5	3.22	.739
DKLV1	320	1	5	3.02	.749
DKLV2	320	1	5	3.09	.754
DKLV3	320	1	5	3.16	.767
DKLV4	320	1	5	3.12	.780
DKLV5	320	1	5	3.12	.772
TNPL1	320	1	5	3.12	.809
TNPL2	320	1	5	3.10	.744
TNPL3	320	1	5	3.13	.799
TNPL4	320	1	5	3.05	.747
DTTT1	320	1	5	3.16	.763
DTTT2	320	1	5	3.08	.796
DTTT3	320	1	5	3.09	.750
DTTT4	320	1	5	3.07	.767
QHDN1	320	1	5	3.66	.788
QHDN2	320	2	5	3.68	.758
QHDN3	320	2	5	3.73	.801
QHDN4	320	1	5	3.68	.782
BCCV1	320	2	5	3.66	.760
BCCV2	320	1	5	3.69	.793
BCCV3	320	2	5	3.69	.759
BCCV4	320	2	5	3.74	.750
GKNV1	320	1	5	3.40	.789
GKNV2	320	1	5	3.43	.805
GKNV3	320	1	5	3.49	.807
GKNV4	320	1	5	3.45	.770
GKNV5	320	1	5	3.53	.771
GKNV6	320	2	5	3.46	.729
GKNV7	320	1	5	3.43	.789
Valid N (listwise)	320				

Multiple Response

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each table are based on all the cases with valid data in the specified range(s) for all variables in each table.
Syntax		MULT RESPONSE GROUPS= \$AQ (aq1 aq2 aq3 aq4 aq5 (1,10)) \$BQ (bq1 bq2 bq3 bq4 bq5 (1,10)) \$CQ (cq1 cq2 cq3 (1,10)) \$DQ (dq1 dq2 dq3 (1,10)) /FREQUENCIES=\$AQ \$BQ \$CQ \$DQ
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Warnings
Text: aq1 Command: MULT RESPONSE An undefined variable name, or a scratch or system variable was specified in a variable list which accepts only standard variables. Check spelling and verify the existence of this variable. Execution of this command stops.

Reliability

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=PCLD1 PCLD2 PCLD3 PCLD4 PCLD5 PCLD6 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	320	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	320	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.819	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PCLD1	15.99	7.781	.610	.784
PCLD2	16.10	7.783	.546	.798
PCLD3	16.06	7.677	.634	.779
PCLD4	16.02	7.727	.571	.792
PCLD5	16.00	7.467	.604	.785
PCLD6	16.02	7.965	.536	.800

Reliability

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=DKLV1 DKLV2 DKLV3 DKLV4 DKLV5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	320	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	320	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.750	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DKLV1	12.50	4.915	.550	.693
DKLV2	12.42	4.966	.527	.701
DKLV3	12.35	4.931	.524	.702
DKLV4	12.39	5.086	.457	.727
DKLV5	12.39	4.935	.516	.705

Reliability

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=TNPL1 TNPL2 TNPL3 TNPL4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	320	100.0

	Excluded ^a	0	.0
	Total	320	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.740	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TNPL1	9.28	3.231	.523	.687
TNPL2	9.30	3.250	.597	.646
TNPL3	9.27	3.326	.495	.703
TNPL4	9.34	3.411	.521	.688

Reliability

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=DTT1 DTT2 DTT3 DTT4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources		Processor Time 00:00:00,00

	Elapsed Time	00:00:00,00
--	--------------	-------------

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	320	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	320	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.674	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DTTT1	9.23	3.070	.424	.628
DTTT2	9.32	2.950	.440	.619
DTTT3	9.31	3.004	.468	.600
DTTT4	9.33	2.912	.491	.584

Reliability

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=QHDN1 QHDN2 QHDN3 QHDN4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	320	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	320	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QHDN1	11.10	3.818	.655	.781
QHDN2	11.07	3.973	.631	.792
QHDN3	11.02	3.746	.667	.776
QHDN4	11.07	3.826	.660	.779

Reliability

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	320
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=BCCV1 BCCV2 BCCV3 BCCV4 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	320	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	320	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.802	4			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BCCV1	11.12	3.505	.633	.743
BCCV2	11.09	3.468	.605	.758
BCCV3	11.08	3.588	.598	.760
BCCV4	11.04	3.553	.625	.747

Reliability

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=TC1 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Warnings
Text: TC1 Command: RELIABILITY An undefined variable name, or a scratch or system variable was specified in a variable list which accepts only standard variables. Check spelling and verify the existence of this variable. Execution of this command stops. Error in the variable list.

Reliability

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES= /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Warnings
Text: / Command: RELIABILITY No variables were specified where a list of variables was required. Execution of this command stops. Error in the variable list.

Reliability

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=GKNV1 GKNV2 GKNV3 GKNV4 GKNV5 GKNV6 GKNV7 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	320	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	320	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
.883	7			
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GKNV1	20.79	13.192	.654	.869
GKNV2	20.76	13.404	.597	.876
GKNV3	20.71	12.829	.707	.862
GKNV4	20.74	13.083	.698	.863
GKNV5	20.67	13.302	.653	.869
GKNV6	20.73	13.482	.664	.868
GKNV7	20.76	12.809	.733	.859

Factor Analysis

Notes

Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		FACTOR /VARIABLES PCLD1 PCLD2 PCLD3 PCLD4 PCLD5 PCLD6 DKLV1 DKLV2 DKLV3 DKLV4 DKLV5 TNPL1 TNPL2 TNPL3 TNPL4 DTTT1 DTTT2 DTTT3 DTTT4 QHDN1 QHDN2 QHDN3 QHDN4 BCCV1 BCCV2 BCCV3 BCCV4 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS PCLD1 PCLD2 PCLD3 PCLD4 PCLD5 PCLD6 DKLV1 DKLV2 DKLV3 DKLV4 DKLV5 TNPL1 TNPL2 TNPL3 TNPL4 DTTT1 DTTT2 DTTT3 DTTT4 QHDN1 QHDN2 QHDN3 QHDN4 BCCV1 BCCV2 BCCV3 BCCV4 /PRINT INITIAL KMO EXTRACTION ROTATION /FORMAT SORT BLANK(0.5) /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Maximum Memory Required	86176 (84,156K) bytes

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.864
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2811.516
	df	351
	Sig.	.000

Communalities		
	Initial	Extraction
PCLD1	1.000	.566
PCLD2	1.000	.487
PCLD3	1.000	.613
PCLD4	1.000	.543
PCLD5	1.000	.549
PCLD6	1.000	.520
DKLV1	1.000	.547
DKLV2	1.000	.515
DKLV3	1.000	.505
DKLV4	1.000	.449
DKLV5	1.000	.566
TNPL1	1.000	.566
TNPL2	1.000	.649
TNPL3	1.000	.511
TNPL4	1.000	.549
DTT1	1.000	.476
DTT2	1.000	.519
DTT3	1.000	.548
DTT4	1.000	.566
QHDN1	1.000	.665
QHDN2	1.000	.668
QHDN3	1.000	.675
QHDN4	1.000	.661
BCCV1	1.000	.634
BCCV2	1.000	.609
BCCV3	1.000	.609
BCCV4	1.000	.657
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.728	24.919	24.919	6.728	24.919	24.919	3.207	11.878	11.878
2	2.424	8.979	33.898	2.424	8.979	33.898	2.626	9.725	21.603
3	1.917	7.100	40.998	1.917	7.100	40.998	2.579	9.553	31.156
4	1.675	6.205	47.203	1.675	6.205	47.203	2.568	9.510	40.666
5	1.548	5.732	52.935	1.548	5.732	52.935	2.377	8.803	49.469
6	1.133	4.195	57.130	1.133	4.195	57.130	2.068	7.661	57.130
7	.949	3.517	60.646						
8	.840	3.111	63.757						
9	.801	2.965	66.722						
10	.750	2.776	69.499						
11	.694	2.569	72.068						
12	.659	2.443	74.510						
13	.633	2.346	76.856						
14	.598	2.213	79.070						
15	.568	2.105	81.175						
16	.554	2.053	83.228						
17	.509	1.885	85.113						
18	.499	1.848	86.961						
19	.494	1.829	88.790						
20	.475	1.758	90.548						
21	.464	1.717	92.265						
22	.402	1.490	93.755						
23	.395	1.463	95.218						
24	.372	1.376	96.594						
25	.319	1.183	97.777						
26	.304	1.127	98.904						
27	.296	1.096	100.000						
Extraction Method: Principal Component Analysis.									

Component Matrix^a						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
QHDN3	.633					
QHDN1	.620					
QHDN4	.617					
QHDN2	.609					
PCLD5	.598					
TNPL1	.574					
BCCV4	.546					

DKLV3	.545					
BCCV1	.543					
DKLV1	.533					
DKLV2	.529					
PCLD1	.513					
PCLD3	.512					
PCLD6	.508					
TNPL4	.507					
BCCV3	.503					
BCCV2	.503					
PCLD2						
TNPL3						
DKLV5						
PCLD4						
DTTT3			.692			
DTTT2			.593			
DTTT4			.582			
DTTT1			.537			
DKLV4						
TNPL2					-.556	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 6 components extracted.

Rotated Component Matrix ^a						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
PCLD3	.762					
PCLD4	.713					
PCLD1	.706					
PCLD2	.663					
PCLD5	.660					
PCLD6	.649					
BCCV4		.766				
BCCV1		.747				
BCCV3		.741				
BCCV2		.733				
QHDN2			.753			
QHDN3			.747			
QHDN1			.744			
QHDN4			.731			
DKLV5				.724		
DKLV1				.680		
DKLV4				.648		

DKLV2				.638		
DKLV3				.621		
TNPL2					.779	
TNPL4					.688	
TNPL3					.667	
TNPL1					.658	
DTT3						.729
DTT4						.721
DTT2						.715
DTT1						.631
Extraction Method: Principal Component Analysis.						
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. ^a						
a. Rotation converged in 6 iterations.						

Component Transformation Matrix						
Component	1	2	3	4	5	6
1	.489	.416	.463	.428	.402	.168
2	-.696	.543	.224	-.217	.119	.330
3	.142	-.302	-.278	-.065	.161	.884
4	-.395	-.026	-.447	.760	.245	-.075
5	.154	.416	-.174	.273	-.804	.229
6	.277	.517	-.654	-.336	.304	-.154
Extraction Method: Principal Component Analysis.						
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.						

Factor Analysis

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		FACTOR /VARIABLES GKNV1 GKNV2 GKNV3 GKNV4 GKNV5 GKNV6 GKNV7 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS GKNV1 GKNV2 GKNV3 GKNV4 GKNV5 GKNV6 GKNV7 /PRINT INITIAL KMO EXTRACTION ROTATION /FORMAT SORT BLANK(0.5) /CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /CRITERIA ITERATE(25) /ROTATION VARIMAX /METHOD=CORRELATIO N.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Maximum Memory Required	7376 (7,203K) bytes

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.907
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1000.145
	df	21
	Sig.	.000

Communalities		
	Initial	Extraction
GKNV1	1.000	.564
GKNV2	1.000	.490
GKNV3	1.000	.638
GKNV4	1.000	.621
GKNV5	1.000	.566
GKNV6	1.000	.580
GKNV7	1.000	.672

Extraction Method: Principal Component Analysis.
--

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4.132	59.023	59.023	4.132	59.023	59.023
2	.662	9.455	68.477			
3	.535	7.637	76.114			
4	.497	7.105	83.219			
5	.475	6.781	90.000			
6	.369	5.277	95.277			
7	.331	4.723	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

Component Matrix ^a	
	Component
	1
GKNV7	.820
GKNV3	.798
GKNV4	.788
GKNV6	.762
GKNV5	.752
GKNV1	.751
GKNV2	.700
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

Rotated Component Matrix ^a
a. Only one component was extracted. The solution cannot be rotated.

Correlations

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES= GKNV PCLD DKLV TNPL DTTT QHDN BCCV /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Correlations								
		GKNV	PCLD	DKLV	TNPL	DTTT	QHDN	BCCV
GKNV	Pearson Correlation	1	.461**	.446**	.611**	.257**	.555**	.484**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	320	320	320	320	320	320	320
PCLD	Pearson Correlation	.461**	1	.429**	.331**	.116*	.402**	.223**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.038	.000	.000
	N	320	320	320	320	320	320	320
DKLV	Pearson Correlation	.446**	.429**	1	.394**	.117*	.339**	.346**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.037	.000	.000
	N	320	320	320	320	320	320	320
TNPL	Pearson Correlation	.611**	.331**	.394**	1	.215**	.437**	.344**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	320	320	320	320	320	320	320
DTTT	Pearson Correlation	.257**	.116*	.117*	.215**	1	.160**	.207**
	Sig. (2-tailed)	.000	.038	.037	.000		.004	.000
	N	320	320	320	320	320	320	320
QHDN	Pearson Correlation	.555**	.402**	.339**	.437**	.160**	1	.491**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.004		.000
	N	320	320	320	320	320	320	320
BCCV	Pearson Correlation	.484**	.223**	.346**	.344**	.207**	.491**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	320	320	320	320	320	320	320
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Regression

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT GKNV /METHOD=ENTER PCLD DKLV TNPL DTTT QHDN BCCV /SCATTERPLOT=(*ZPRE D ,*ZRESID) /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,13
	Memory Required	7248 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	600 bytes

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
GKNV	3.45625000000 0000	.598763333270 134	320
PCLD	3.20625000000 0001	.546349622618 924	320
DKLV	3.103	.5405	320
TNPL	3.0992	.58128	320
DTTT	3.0992	.54690	320
QHDN	3.6883	.63522	320
BCCV	3.6945	.60646	320

Correlations								
		GKNV	PCLD	DKLV	TNPL	DTTT	QHDN	BCCV
Pearson Correlation	GKNV	1.000	.461	.446	.611	.257	.555	.484
	PCLD	.461	1.000	.429	.331	.116	.402	.223

	DKLV	.446	.429	1.000	.394	.117	.339	.346
	TNPL	.611	.331	.394	1.000	.215	.437	.344
	DTTT	.257	.116	.117	.215	1.000	.160	.207
	QHDN	.555	.402	.339	.437	.160	1.000	.491
	BCCV	.484	.223	.346	.344	.207	.491	1.000
	GKNV	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	PCLD	.000	.	.000	.000	.019	.000	.000
	DKLV	.000	.000	.	.000	.018	.000	.000
	TNPL	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	DTTT	.000	.019	.018	.000	.	.002	.000
Sig. (1-tailed)	QHDN	.000	.000	.000	.000	.002	.	.000
	BCCV	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	GKNV	320	320	320	320	320	320	320
	PCLD	320	320	320	320	320	320	320
	DKLV	320	320	320	320	320	320	320
	TNPL	320	320	320	320	320	320	320
	DTTT	320	320	320	320	320	320	320
N	QHDN	320	320	320	320	320	320	320
	BCCV	320	320	320	320	320	320	320

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	BCCV, DTTT, PCLD, TNPL, DKLV, QHDN ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: GKNV			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.744 ^a	.554	.546	.403596785303092	1.981
a. Predictors: (Constant), BCCV, DTTT, PCLD, TNPL, DKLV, QHDN					
b. Dependent Variable: GKNV					

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.382	6	10.564	64.852	.000 ^b
	Residual	50.985	313	.163		

	Total	114.367	319			
a. Dependent Variable: GKNV						
b. Predictors: (Constant), BCCV, DTTT, PCLD, TNPL, DKLV, QHDN						

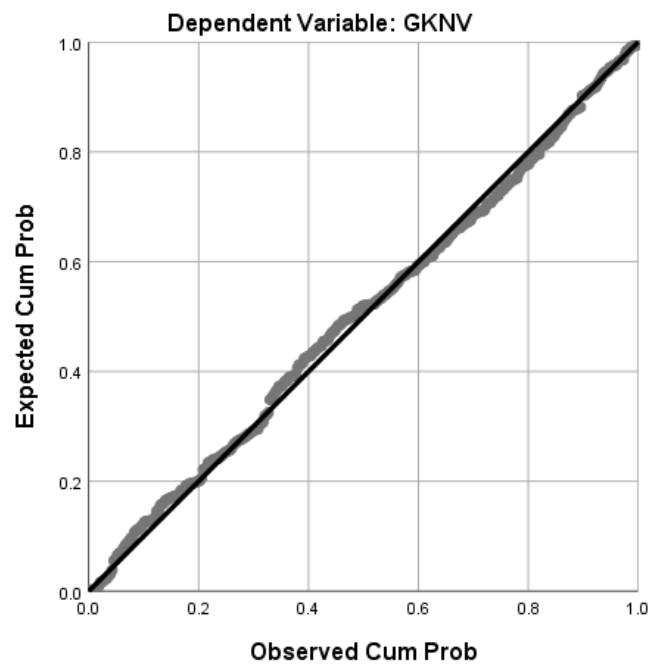
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.219	.208		-1.053	.293		
	PCLD	.192	.048	.175	3.965	.000	.731	1.367
	DKLV	.105	.050	.095	2.117	.035	.709	1.410
	TNPL	.360	.046	.349	7.807	.000	.711	1.407
	DTTT	.089	.043	.081	2.083	.038	.933	1.072
	QHDN	.189	.045	.200	4.188	.000	.624	1.602
	BCCV	.175	.045	.177	3.930	.000	.701	1.428
a. Dependent Variable: GKNV								

Collinearity Diagnostics ^a										
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	PCLD	DKLV	TNPL	DTTT	QHDN	BCCV
1	1	6.887	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.030	15.041	.01	.06	.07	.03	.66	.03	.00
	3	.023	17.474	.01	.30	.13	.13	.03	.12	.18
	4	.021	18.244	.01	.01	.00	.79	.02	.07	.18
	5	.018	19.630	.00	.29	.55	.00	.00	.17	.10
	6	.012	23.929	.05	.17	.24	.06	.09	.60	.36
	7	.010	26.761	.92	.17	.01	.00	.21	.01	.18
a. Dependent Variable: GKNV										

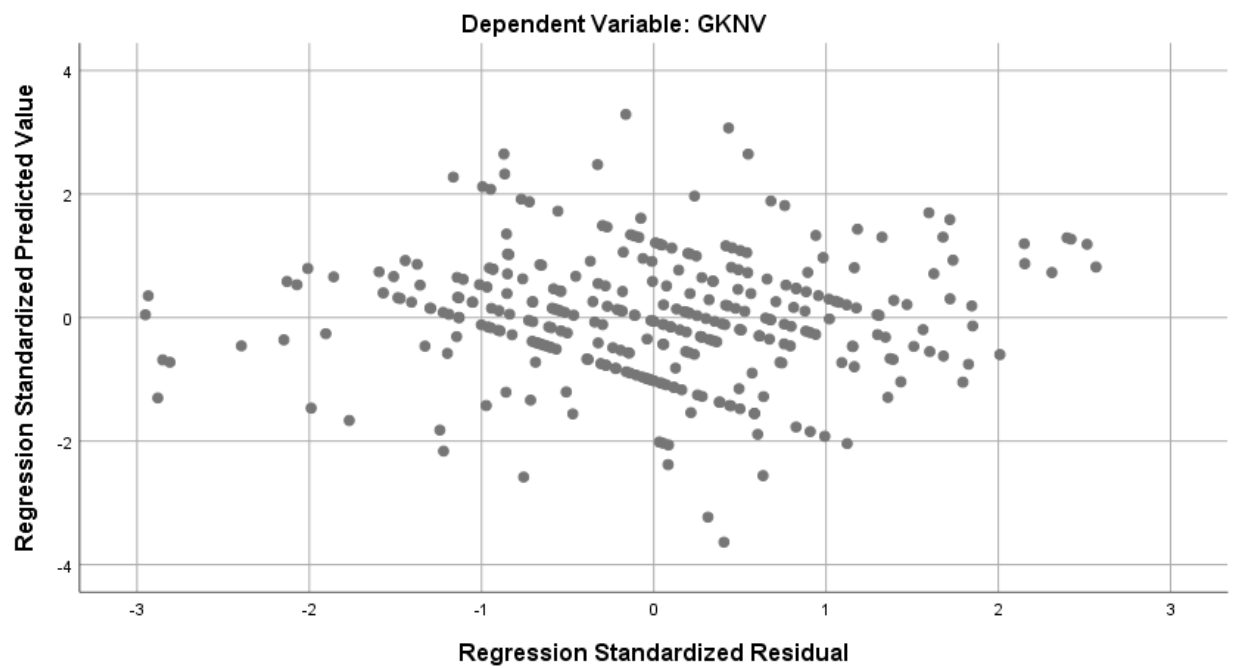
Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.835636138916016	4.922841072082520	3.456250000000000	.445747611081063	320
Residual	-1.191304326057434	1.036067128181458	.000000000000000	.399783186845430	320
Std. Predicted Value	-3.636	3.290	.000	1.000	320
Std. Residual	-2.952	2.567	.000	.991	320
a. Dependent Variable: GKNV					

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Nonparametric Correlations

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		NONPAR CORR /VARIABLES=ABSR PCLD DKLV TNPL DTTT QHDN BCCV /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00
	Number of Cases Allowed	314572 cases ^a
a. Based on availability of workspace memory		

Correlations									
			ABSR	PCLD	DKLV	TNPL	DTTT	QHDN	BCCV
Spearman's rho	ABSR	Correlation Coefficient	1.000	.081	.158**	.094	-.127*	.145**	.035
		Sig. (2-tailed)	.	.147	.005	.093	.023	.009	.534
		N	320	320	320	320	320	320	320
	PCLD	Correlation Coefficient	.081	1.000	.402**	.328**	.113*	.351**	.152**
		Sig. (2-tailed)	.147	.	.000	.000	.044	.000	.006
		N	320	320	320	320	320	320	320
	DKLV	Correlation Coefficient	.158*	.402**	1.000	.337**	.072	.283**	.322**
		Sig. (2-tailed)	.005	.000	.	.000	.196	.000	.000

		N	320	320	320	320	320	320	320	
	TN PL	Correlation Coefficient	.094	.328**	.337**	1.000	.179**	.441**	.337**	
		Sig. (2-tailed)	.093	.000	.000	.	.001	.000	.000	
		N	320	320	320	320	320	320	320	
	DT TT	Correlation Coefficient	-.127*	.113*	.072	.179**	1.000	.129*	.154**	
		Sig. (2-tailed)	.023	.044	.196	.001	.	.021	.006	
		N	320	320	320	320	320	320	320	
	QH DN	Correlation Coefficient	.145*	.351**	.283**	.441**	.129*	1.000	.443**	
		Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.021	.	.000	
		N	320	320	320	320	320	320	320	
	BC CV	Correlation Coefficient	.035	.152**	.322**	.337**	.154**	.443**	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.534	.006	.000	.000	.006	.000	.	
		N	320	320	320	320	320	320	320	
	**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
	*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

T-Test

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.

Syntax		T-TEST /TESTVAL=4 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=PCLD1 PCLD2 PCLD3 PCLD4 PCLD5 PCLD6 DKLV1 DKLV2 DKLV3 DKLV4 DKLV5 TNPL1 TNPL2 TNPL3 TNPL4 DTTT1 DTTT2 DTTT3 DTTT4 QHDN1 QHDN2 QHDN3 QHDN4 BCCV1 BCCV2 BCCV3 BCCV4 GKNV1 GKNV2 GKNV3 GKNV4 GKNV5 GKNV6 GKNV7 /CRITERIA=CI(.95).
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PCLD1	320	3.24	.719	.040
PCLD2	320	3.14	.776	.043
PCLD3	320	3.18	.725	.041
PCLD4	320	3.22	.766	.043
PCLD5	320	3.24	.800	.045
PCLD6	320	3.22	.739	.041
DKLV1	320	3.02	.749	.042
DKLV2	320	3.09	.754	.042
DKLV3	320	3.16	.767	.043
DKLV4	320	3.12	.780	.044
DKLV5	320	3.12	.772	.043
TNPL1	320	3.12	.809	.045
TNPL2	320	3.10	.744	.042
TNPL3	320	3.13	.799	.045
TNPL4	320	3.05	.747	.042
DTTT1	320	3.16	.763	.043
DTTT2	320	3.08	.796	.044
DTTT3	320	3.09	.750	.042
DTTT4	320	3.07	.767	.043
QHDN1	320	3.66	.788	.044
QHDN2	320	3.68	.758	.042
QHDN3	320	3.73	.801	.045

QHDN4	320	3.68	.782	.044
BCCV1	320	3.66	.760	.042
BCCV2	320	3.69	.793	.044
BCCV3	320	3.69	.759	.042
BCCV4	320	3.74	.750	.042
GKNV1	320	3.40	.789	.044
GKNV2	320	3.43	.805	.045
GKNV3	320	3.49	.807	.045
GKNV4	320	3.45	.770	.043
GKNV5	320	3.53	.771	.043
GKNV6	320	3.46	.729	.041
GKNV7	320	3.43	.789	.044

One-Sample Test						
	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
PCLD1	-18.811	319	.000	-.756	-.84	-.68
PCLD2	-19.890	319	.000	-.862	-.95	-.78
PCLD3	-20.213	319	.000	-.819	-.90	-.74
PCLD4	-18.168	319	.000	-.778	-.86	-.69
PCLD5	-17.059	319	.000	-.763	-.85	-.67
PCLD6	-18.992	319	.000	-.784	-.87	-.70
DKLV1	-23.513	319	.000	-.984	-1.07	-.90
DKLV2	-21.511	319	.000	-.906	-.99	-.82
DKLV3	-19.539	319	.000	-.837	-.92	-.75
DKLV4	-20.130	319	.000	-.878	-.96	-.79
DKLV5	-20.341	319	.000	-.878	-.96	-.79
TNPL1	-19.558	319	.000	-.884	-.97	-.80
TNPL2	-21.626	319	.000	-.900	-.98	-.82
TNPL3	-19.515	319	.000	-.872	-.96	-.78
TNPL4	-22.669	319	.000	-.947	-1.03	-.86
DTTT1	-19.644	319	.000	-.837	-.92	-.75
DTTT2	-20.659	319	.000	-.919	-1.01	-.83
DTTT3	-21.758	319	.000	-.913	-1.00	-.83
DTTT4	-21.795	319	.000	-.934	-1.02	-.85
QHDN1	-7.801	319	.000	-.344	-.43	-.26
QHDN2	-7.518	319	.000	-.319	-.40	-.24
QHDN3	-5.999	319	.000	-.269	-.36	-.18
QHDN4	-7.219	319	.000	-.316	-.40	-.23
BCCV1	-8.093	319	.000	-.344	-.43	-.26
BCCV2	-7.047	319	.000	-.312	-.40	-.23
BCCV3	-7.214	319	.000	-.306	-.39	-.22

BCCV4	-6.186	319	.000	-.259	-.34	-.18
GKNV1	-13.596	319	.000	-.600	-.69	-.51
GKNV2	-12.646	319	.000	-.569	-.66	-.48
GKNV3	-11.355	319	.000	-.513	-.60	-.42
GKNV4	-12.700	319	.000	-.547	-.63	-.46
GKNV5	-10.945	319	.000	-.472	-.56	-.39
GKNV6	-13.189	319	.000	-.538	-.62	-.46
GKNV7	-12.898	319	.000	-.569	-.66	-.48

Oneway

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY PCLD DKLV TNPL DTTT QHDN BCCV GKNV BY Q1 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for		Minimum	Maximum
						Mean			
						Lower Bound	Upper Bound		
PCLD	Nam	155	3.29784946 2365592	.5637520846 77035	.0452816571 12167	3.2083960894 83464	3.3873028352 47719	1.6666666666 66667	4.666666666666666 7
	Nũ	165	3.12020202 0202019	.5165249867 33472	.0402114156 80505	3.0408031895 96665	3.1996008508 07374	1.6666666666 66667	4.500000000000000 0

	Total	320	3.20625000 0000000	.5463496226 18925	.0305418723 91432	3.1461610532 67963	3.2663389467 32036	1.6666666666 66667	4.66666666666666 7
DKLV	Nam	155	3.116	.5629	.0452	3.027	3.205	2.0	4.8
	Nür	165	3.091	.5201	.0405	3.011	3.171	1.6	4.2
	Total	320	3.103	.5405	.0302	3.044	3.163	1.6	4.8
TNPL	Nam	155	3.0645	.61623	.04950	2.9667	3.1623	1.50	4.75
	Nür	165	3.1318	.54630	.04253	3.0478	3.2158	1.75	4.50
	Total	320	3.0992	.58128	.03249	3.0353	3.1631	1.50	4.75
DTTT	Nam	155	3.0645	.52752	.04237	2.9808	3.1482	1.75	4.75
	Nür	165	3.1318	.56415	.04392	3.0451	3.2185	1.50	4.50
	Total	320	3.0992	.54690	.03057	3.0391	3.1594	1.50	4.75
QHDN	Nam	155	3.7194	.65424	.05255	3.6155	3.8232	2.00	5.00
	Nür	165	3.6591	.61739	.04806	3.5642	3.7540	2.00	5.00
	Total	320	3.6883	.63522	.03551	3.6184	3.7581	2.00	5.00
BCCV	Nam	155	3.7435	.61035	.04902	3.6467	3.8404	1.75	5.00
	Nür	165	3.6485	.60100	.04679	3.5561	3.7409	2.00	5.00
	Total	320	3.6945	.60646	.03390	3.6278	3.7612	1.75	5.00
GKNV	Nam	155	3.48755760 3686635	.6493257521 11124	.0521550994 84981	3.3845258274 78057	3.5905893798 95214	1.7142857142 85714	5.000000000000000 0
	Nür	165	3.42683982 6839828	.5474016361 10539	.0426151595 74435	3.3426947208 04402	3.5109849328 75253	2.0000000000 00000	5.000000000000000 0
	Total	320	3.45625000 0000000	.5987633332 70133	.0334718878 90659	3.3903964576 00720	3.5221035423 99280	1.7142857142 85714	5.000000000000000 0

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
PCLD	Based on Mean	2.721	1	318	.100
	Based on Median	2.499	1	318	.115
	Based on Median and with adjusted df	2.499	1	317.999	.115
	Based on trimmed mean	2.697	1	318	.102
DKLV	Based on Mean	1.178	1	318	.279
	Based on Median	.404	1	318	.526
	Based on Median and with adjusted df	.404	1	315.034	.526
	Based on trimmed mean	.995	1	318	.319
TNPL	Based on Mean	.985	1	318	.322
	Based on Median	1.302	1	318	.255
	Based on Median and with adjusted df	1.302	1	316.252	.255
	Based on trimmed mean	.887	1	318	.347
DTTT	Based on Mean	1.532	1	318	.217

	Based on Median	1.500	1	318	.222
	Based on Median and with adjusted df	1.500	1	317.474	.222
	Based on trimmed mean	1.531	1	318	.217
QHDN	Based on Mean	.605	1	318	.437
	Based on Median	.904	1	318	.343
	Based on Median and with adjusted df	.904	1	317.970	.343
	Based on trimmed mean	.639	1	318	.425
BCCV	Based on Mean	.165	1	318	.685
	Based on Median	.019	1	318	.890
	Based on Median and with adjusted df	.019	1	317.822	.890
	Based on trimmed mean	.166	1	318	.684
GKNV	Based on Mean	5.333	1	318	.022
	Based on Median	4.847	1	318	.028
	Based on Median and with adjusted df	4.847	1	311.897	.028
	Based on trimmed mean	5.318	1	318	.022

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PCLD	Between Groups	2.522	1	2.522	8.652	.004
	Within Groups	92.699	318	.292		
	Total	95.221	319			
DKLV	Between Groups	.051	1	.051	.174	.677
	Within Groups	93.146	318	.293		
	Total	93.197	319			
TNPL	Between Groups	.362	1	.362	1.072	.301
	Within Groups	107.425	318	.338		
	Total	107.787	319			
DTTT	Between Groups	.362	1	.362	1.211	.272
	Within Groups	95.050	318	.299		
	Total	95.412	319			
QHDN	Between Groups	.290	1	.290	.719	.397
	Within Groups	128.428	318	.404		
	Total	128.719	319			
BCCV	Between Groups	.722	1	.722	1.970	.161
	Within Groups	116.606	318	.367		
	Total	117.328	319			
GKNV	Between Groups	.295	1	.295	.821	.365

	Within Groups	114.072	318	.359		
	Total	114.367	319			

Robust Tests of Equality of Means					
		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
PCLD	Welch	8.605	1	311.028	.004
DKLV	Welch	.173	1	311.765	.678
TNPL	Welch	1.064	1	307.795	.303
DTTT	Welch	1.216	1	317.994	.271
QHDN	Welch	.716	1	313.448	.398
BCCV	Welch	1.968	1	316.070	.162
GKNV	Welch	.813	1	301.908	.368
a. Asymptotically F distributed.					

Oneway

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY PCLD DKLV TNPL DTTT QHDN BCCV GKNV BY Q2 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
PCLD	Dưới 25 tuổi	33	3.26767677	0.56356288	0.0981037	3.06784606	3.46750747	1.83333333	4.66666667
	Trên 40 tuổi	96	3.16319444	0.50086426	0.05111924	3.06170991	3.26467898	2	4.5
	Từ 25 đến dưới 30 tuổi	113	3.23451327	0.58657144	0.05518	3.12518118	3.34384537	1.66666667	4.5
	Từ 30 đến dưới 40 tuổi	78	3.19230769	0.537938	0.06090948	3.07102141	3.31359397	1.83333333	4.33333333
	Total	320	3.20625	0.54634962	0.03054187	3.14616105	3.26633895	1.66666667	4.66666667
DKLV	Dưới 25 tuổi	33	3.164	0.5465	0.0951	2.97	3.357	1.6	4.2
	Trên 40 tuổi	96	3.119	0.5268	0.0538	3.012	3.225	2	4.8
	Từ 25 đến dưới 30 tuổi	113	3.087	0.5535	0.0521	2.984	3.19	1.6	4.2
	Từ 30 đến dưới 40 tuổi	78	3.082	0.5436	0.0616	2.959	3.205	1.8	4.8
	Total	320	3.103	0.5405	0.0302	3.044	3.163	1.6	4.8
TNPL	Dưới 25 tuổi	33	3.0606	0.67323	0.11719	2.8219	3.2993	1.75	4.5
	Trên 40 tuổi	96	3.1536	0.56355	0.05752	3.0395	3.2678	2	4.75
	Từ 25 đến dưới 30 tuổi	113	3.0774	0.58064	0.05462	2.9692	3.1857	1.5	4.25
	Từ 30 đến dưới 40 tuổi	78	3.0801	0.56908	0.06444	2.9518	3.2084	1.75	4.25
	Total	320	3.0992	0.58128	0.03249	3.0353	3.1631	1.5	4.75
DTTT	Dưới 25 tuổi	33	2.9545	0.60742	0.10574	2.7392	3.1699	1.5	4
	Trên 40 tuổi	96	3.0807	0.52877	0.05397	2.9736	3.1879	2	4.5
	Từ 25 đến dưới 30 tuổi	113	3.0907	0.52298	0.0492	2.9932	3.1882	1.75	4.25
	Từ 30 đến dưới 40 tuổi	78	3.1955	0.5693	0.06446	3.0672	3.3239	2	4.75
	Total	320	3.0992	0.5469	0.03057	3.0391	3.1594	1.5	4.75
QHDN	Dưới 25 tuổi	33	3.7576	0.74079	0.12895	3.4949	4.0202	2	5
	Trên 40 tuổi	96	3.724	0.61289	0.06255	3.5998	3.8481	2.25	5
	Từ 25 đến dưới 30 tuổi	113	3.5819	0.60545	0.05696	3.469	3.6947	2	5
	Từ 30 đến dưới 40 tuổi	78	3.7692	0.64814	0.07339	3.6231	3.9154	2.25	5
	Total	320	3.6883	0.63522	0.03551	3.6184	3.7581	2	5
BCCV	Dưới 25 tuổi	33	3.7273	0.6476	0.11273	3.4976	3.9569	2.25	5
	Trên 40 tuổi	96	3.6563	0.58405	0.05961	3.5379	3.7746	2	5
	Từ 25 đến dưới 30 tuổi	113	3.7102	0.59252	0.05574	3.5997	3.8206	1.75	5
	Từ 30 đến dưới 40 tuổi	78	3.7051	0.64434	0.07296	3.5599	3.8504	2	5
	Total	320	3.6945	0.60646	0.0339	3.6278	3.7612	1.75	5
GKNV	Dưới 25 tuổi	33	3.53246753	0.70373704	0.12250489	3.28293323	3.78200184	2	5
	Trên 40 tuổi	96	3.44940476	0.54800847	0.05593088	3.33836793	3.5604416	2	4.85714286
	Từ 25 đến dưới 30 tuổi	113	3.43994943	0.60643464	0.05704857	3.326915	3.55298386	1.71428571	5
	Từ 30 đến dưới 40 tuổi	78	3.45604396	0.60917001	0.06897492	3.31869734	3.59339057	2	5
	Total	320	3.45625	0.59876333	0.03347189	3.39039646	3.52210354	1.71428571	5

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
PCLD	Based on Mean	1.424	3	316	.236
	Based on Median	1.175	3	316	.319

	Based on Median and with adjusted df	1.175	3	315.174	.319
	Based on trimmed mean	1.433	3	316	.233
DKLV	Based on Mean	.025	3	316	.995
	Based on Median	.026	3	316	.994
	Based on Median and with adjusted df	.026	3	315.000	.994
	Based on trimmed mean	.027	3	316	.994
TNPL	Based on Mean	.359	3	316	.783
	Based on Median	.293	3	316	.831
	Based on Median and with adjusted df	.293	3	311.104	.831
	Based on trimmed mean	.355	3	316	.786
DTTT	Based on Mean	.829	3	316	.479
	Based on Median	.815	3	316	.486
	Based on Median and with adjusted df	.815	3	314.006	.486
	Based on trimmed mean	.780	3	316	.506
QHDN	Based on Mean	.570	3	316	.635
	Based on Median	.701	3	316	.552
	Based on Median and with adjusted df	.701	3	311.259	.552
	Based on trimmed mean	.587	3	316	.624
BCCV	Based on Mean	.364	3	316	.779
	Based on Median	.363	3	316	.780
	Based on Median and with adjusted df	.363	3	312.892	.780
	Based on trimmed mean	.365	3	316	.778
GKNV	Based on Mean	1.232	3	316	.298
	Based on Median	1.171	3	316	.321
	Based on Median and with adjusted df	1.171	3	304.828	.321
	Based on trimmed mean	1.262	3	316	.287

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PCLD	Between Groups	0.408	3	0.136	0.453	0.715
	Within Groups	94.813	316	0.3		
	Total	95.221	319			
DKLV	Between Groups	0.209	3	0.07	0.237	0.87
	Within Groups	92.988	316	0.294		
	Total	93.197	319			
TNPL	Between Groups	0.416	3	0.139	0.408	0.748
	Within Groups	107.37	316	0.34		
	Total	107.79	319			
DTTT	Between Groups	1.455	3	0.485	1.631	0.182
	Within Groups	93.957	316	0.297		
	Total	95.412	319			
QHDN	Between Groups	2.072	3	0.691	1.723	0.162
	Within Groups	126.65	316	0.401		
	Total	128.72	319			
BCCV	Between Groups	0.212	3	0.071	0.191	0.902
	Within Groups	117.12	316	0.371		
	Total	117.33	319			
GKNV	Between Groups	0.226	3	0.075	0.209	0.89
	Within Groups	114.14	316	0.361		
	Total	114.37	319			

Robust Tests of Equality of Means					
		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
PCLD	Welch	.461	3	120.102	.710
DKLV	Welch	.233	3	120.500	.874
TNPL	Welch	.411	3	117.552	.745

DTT	Welch	1.401	3	117.527	.246
QHDN	Welch	1.746	3	116.693	.161
BCCV	Welch	.196	3	118.497	.899
GKNV	Welch	.158	3	116.969	.925
a. Asymptotically F distributed.					

Oneway

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY PCLD DKL TNPL DTT QHDN BCCV GKNV BY Q3 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
PCLD	Đại học	191	3.21553229	0.52336925	0.03786967	3.1408333	3.29023128	1.83333333	4.5
	Sau đại học	102	3.18300654	0.57949458	0.05737851	3.069183	3.29683007	1.66666667	4.66666667
	Trung cấp/Cao đẳng	27	3.22839506	0.59403759	0.11432259	2.99340162	3.46338851	1.66666667	4.33333333
	Total	320	3.20625	0.54634962	0.03054187	3.14616105	3.26633895	1.66666667	4.66666667
DKLV	Đại học	191	3.079	0.5194	0.0376	3.004	3.153	1.6	4.6
	Sau đại học	102	3.122	0.5905	0.0585	3.006	3.238	1.6	4.8
	Trung cấp/Cao đẳng	27	3.207	0.4914	0.0946	3.013	3.402	1.8	4.2
	Total	320	3.103	0.5405	0.0302	3.044	3.163	1.6	4.8
TNPL	Đại học	191	3.123	0.56943	0.0412	3.0418	3.2043	1.75	4.75
	Sau đại học	102	3.0564	0.60106	0.05951	2.9383	3.1744	1.5	4.25
	Trung cấp/Cao đẳng	27	3.0926	0.60107	0.11568	2.8548	3.3304	2	4.5
	Total	320	3.0992	0.58128	0.03249	3.0353	3.1631	1.5	4.75
DTTT	Đại học	191	3.0916	0.57076	0.0413	3.0102	3.1731	1.5	4.5
	Sau đại học	102	3.1299	0.48585	0.04811	3.0345	3.2253	2	4.5
	Trung cấp/Cao đẳng	27	3.037	0.60329	0.1161	2.7984	3.2757	2	4.75
	Total	320	3.0992	0.5469	0.03057	3.0391	3.1594	1.5	4.75
QHDN	Đại học	191	3.6728	0.62376	0.04513	3.5837	3.7618	2	5
	Sau đại học	102	3.7034	0.63493	0.06287	3.5787	3.8281	2	5
	Trung cấp/Cao đẳng	27	3.7407	0.7321	0.14089	3.4511	4.0303	2	5
	Total	320	3.6883	0.63522	0.03551	3.6184	3.7581	2	5
BCCV	Đại học	191	3.7186	0.5863	0.04242	3.6349	3.8023	2.25	5
	Sau đại học	102	3.6544	0.66007	0.06536	3.5248	3.7841	1.75	5
	Trung cấp/Cao đẳng	27	3.6759	0.54515	0.10491	3.4603	3.8916	2.5	5
	Total	320	3.6945	0.60646	0.0339	3.6278	3.7612	1.75	5
GKNV	Đại học	191	3.46522064	0.60842892	0.04402437	3.37838133	3.55205996	2	5
	Sau đại học	102	3.41876751	0.56832958	0.05627301	3.30713699	3.53039803	1.71428571	4.85714286
	Trung cấp/Cao đẳng	27	3.53439153	0.65296401	0.12566298	3.27608758	3.79269549	2	5
	Total	320	3.45625	0.59876333	0.03347189	3.39039646	3.52210354	1.71428571	5

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
PCLD	Based on Mean	.196	2	317	.822
	Based on Median	.284	2	317	.753

	Based on Median and with adjusted df	.284	2	310.821	.753
	Based on trimmed mean	.189	2	317	.828
DKLV	Based on Mean	.949	2	317	.388
	Based on Median	.519	2	317	.596
	Based on Median and with adjusted df	.519	2	307.454	.596
	Based on trimmed mean	.861	2	317	.424
TNPL	Based on Mean	.022	2	317	.979
	Based on Median	.089	2	317	.915
	Based on Median and with adjusted df	.089	2	314.621	.915
	Based on trimmed mean	.048	2	317	.953
DTTT	Based on Mean	1.767	2	317	.173
	Based on Median	1.537	2	317	.217
	Based on Median and with adjusted df	1.537	2	314.799	.217
	Based on trimmed mean	1.754	2	317	.175
QHDN	Based on Mean	.353	2	317	.703
	Based on Median	.416	2	317	.660
	Based on Median and with adjusted df	.416	2	313.739	.660
	Based on trimmed mean	.359	2	317	.699
BCCV	Based on Mean	1.017	2	317	.363
	Based on Median	.817	2	317	.443
	Based on Median and with adjusted df	.817	2	305.667	.443
	Based on trimmed mean	.923	2	317	.398
GKNV	Based on Mean	.119	2	317	.888
	Based on Median	.045	2	317	.956
	Based on Median and with adjusted df	.045	2	307.307	.956
	Based on trimmed mean	.114	2	317	.893

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PCLD	Between Groups	0.085	2	0.042	0.141	0.868
	Within Groups	95.136	317	0.3		
	Total	95.221	319			
DKLV	Between Groups	0.444	2	0.222	0.758	0.469
	Within Groups	92.753	317	0.293		
	Total	93.197	319			
TNPL	Between Groups	0.297	2	0.148	0.438	0.646
	Within Groups	107.49	317	0.339		
	Total	107.79	319			
DTTT	Between Groups	0.211	2	0.106	0.352	0.704
	Within Groups	95.201	317	0.3		
	Total	95.412	319			
QHDN	Between Groups	0.144	2	0.072	0.177	0.838
	Within Groups	128.58	317	0.406		
	Total	128.72	319			
BCCV	Between Groups	0.284	2	0.142	0.385	0.681
	Within Groups	117.04	317	0.369		
	Total	117.33	319			
GKNV	Between Groups	0.324	2	0.162	0.45	0.638
	Within Groups	114.04	317	0.36		
	Total	114.37	319			

Robust Tests of Equality of Means					
		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
PCLD	Welch	.129	2	68.456	.879
DKLV	Welch	.864	2	71.702	.426

TNPL	Welch	.423	2	69.719	.657
DTTT	Welch	.352	2	69.873	.704
QHDN	Welch	.155	2	68.195	.857
BCCV	Welch	.359	2	72.096	.700
GKNV	Welch	.429	2	69.620	.653
a. Asymptotically F distributed.					

Oneway

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY PCLD DKLV TNPL DTTT QHDN BCCV GKNV BY Q4 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
PCLD	Dưới 3 năm	54	3.2345679	0.55088886	0.07496648	3.08420419	3.38493161	2	4.33333333
	Trên 10 năm	12	3.36111111	0.50668926	0.14626859	3.03917611	3.68304611	2.5	4.33333333
	Từ 3 đến 5 năm	115	3.20724638	0.55479098	0.05173453	3.10476068	3.30973207	1.66666667	4.66666667
	Từ 5 năm đến 10 năm	139	3.18105516	0.54376943	0.04612192	3.08985812	3.27225219	1.66666667	4.5
	Total	320	3.20625	0.54634962	0.03054187	3.14616105	3.26633895	1.66666667	4.66666667
DKLV	Dưới 3 năm	54	3.089	0.4955	0.0674	2.954	3.224	2	4
	Trên 10 năm	12	3.05	0.5469	0.1579	2.703	3.397	2	4.2
	Từ 3 đến 5 năm	115	3.059	0.5324	0.0497	2.961	3.157	1.8	4.2
	Từ 5 năm đến 10 năm	139	3.15	0.5647	0.0479	3.055	3.244	1.6	4.8
	Total	320	3.103	0.5405	0.0302	3.044	3.163	1.6	4.8
TNPL	Dưới 3 năm	54	3.1296	0.63643	0.08661	2.9559	3.3033	2	4.5
	Trên 10 năm	12	3.25	0.54356	0.15691	2.9046	3.5954	2.5	4.25
	Từ 3 đến 5 năm	115	3.0391	0.54167	0.05051	2.9391	3.1392	1.5	4.25
	Từ 5 năm đến 10 năm	139	3.1241	0.59464	0.05044	3.0244	3.2238	1.75	4.75
	Total	320	3.0992	0.58128	0.03249	3.0353	3.1631	1.5	4.75
DTTT	Dưới 3 năm	54	2.9954	0.4988	0.06788	2.8592	3.1315	2	4.25
	Trên 10 năm	12	3.0625	0.6042	0.17442	2.6786	3.4464	2.25	4.25
	Từ 3 đến 5 năm	115	3.1348	0.59538	0.05552	3.0248	3.2448	1.75	4.75
	Từ 5 năm đến 10 năm	139	3.1133	0.51799	0.04394	3.0264	3.2002	1.5	4.5
	Total	320	3.0992	0.5469	0.03057	3.0391	3.1594	1.5	4.75
QHDN	Dưới 3 năm	54	3.75	0.6143	0.08359	3.5823	3.9177	2.75	5
	Trên 10 năm	12	3.7917	0.68119	0.19664	3.3589	4.2245	2.75	5
	Từ 3 đến 5 năm	115	3.6804	0.62174	0.05798	3.5656	3.7953	2	5
	Từ 5 năm đến 10 năm	139	3.6619	0.65446	0.05551	3.5521	3.7716	2	5
	Total	320	3.6883	0.63522	0.03551	3.6184	3.7581	2	5
BCCV	Dưới 3 năm	54	3.7639	0.56095	0.07634	3.6108	3.917	2.75	5
	Trên 10 năm	12	3.5208	0.51631	0.14904	3.1928	3.8489	3	4.5
	Từ 3 đến 5 năm	115	3.6565	0.66099	0.06164	3.5344	3.7786	1.75	5
	Từ 5 năm đến 10 năm	139	3.714	0.58403	0.04954	3.6161	3.812	2	5

Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
PCLD	Based on Mean	.111	3	316	.954
	Based on Median	.106	3	316	.957
	Based on Median and with adjusted df	.106	3	309.044	.957
	Based on trimmed mean	.107	3	316	.956
DKLV	Based on Mean	.287	3	316	.835
	Based on Median	.289	3	316	.833
	Based on Median and with adjusted df	.289	3	311.133	.833
	Based on trimmed mean	.272	3	316	.845
TNPL	Based on Mean	1.161	3	316	.325
	Based on Median	1.035	3	316	.377
	Based on Median and with adjusted df	1.035	3	312.124	.377
	Based on trimmed mean	1.132	3	316	.336
DTTT	Based on Mean	1.852	3	316	.138
	Based on Median	1.699	3	316	.167
	Based on Median and with adjusted df	1.699	3	313.041	.167
	Based on trimmed mean	1.815	3	316	.144
QHND	Based on Mean	.178	3	316	.911
	Based on Median	.204	3	316	.894
	Based on Median and with adjusted df	.204	3	312.370	.894
	Based on trimmed mean	.168	3	316	.918
BCCV	Based on Mean	1.468	3	316	.223
	Based on Median	1.171	3	316	.321
	Based on Median and with adjusted df	1.171	3	309.617	.321
	Based on trimmed mean	1.454	3	316	.227
GKNV	Based on Mean	.152	3	316	.928
	Based on Median	.204	3	316	.894
	Based on Median and with adjusted df	.204	3	311.682	.894
	Based on trimmed mean	.182	3	316	.909

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PCLD	Between Groups	0.419	3	0.14	0.466	0.706
	Within Groups	94.801	316	0.3		
	Total	95.221	319			
DKLV	Between Groups	0.568	3	0.189	0.646	0.586
	Within Groups	92.629	316	0.293		
	Total	93.197	319			
TNPL	Between Groups	0.824	3	0.275	0.811	0.488
	Within Groups	106.96	316	0.338		
	Total	107.79	319			
DTTT	Between Groups	0.772	3	0.257	0.859	0.463
	Within Groups	94.641	316	0.299		
	Total	95.412	319			
QHDN	Between Groups	0.438	3	0.146	0.36	0.782
	Within Groups	128.28	316	0.406		
	Total	128.72	319			
BCCV	Between Groups	0.841	3	0.28	0.76	0.517
	Within Groups	116.49	316	0.369		
	Total	117.33	319			
GKNV	Between Groups	0.493	3	0.164	0.456	0.713
	Within Groups	113.87	316	0.36		
	Total	114.37	319			

Robust Tests of Equality of Means					
		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
PCLD	Welch	.507	3	48.915	.679
DKLV	Welch	.610	3	48.713	.612

TNPL	Welch	.873	3	48.568	.461
DTTT	Welch	.933	3	48.089	.432
QHDN	Welch	.346	3	48.237	.792
BCCV	Welch	.881	3	49.675	.457
GKNV	Welch	.448	3	49.117	.720
a. Asymptotically F distributed.					

Oneway

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY PCLD DKLV TNPL DTTT QHDN BCCV GKNV BY Q5 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
PCLD	Cán bộ/Nhân viên	299	3.20401338	0.54461524	0.03149591	3.14203079	3.26599596	1.66666667	4.66666667
	Giám đốc/Phó Giám đốc Chi nhánh	4	3.20833333	1.04858812	0.52429406	1.53979565	4.87687102	1.66666667	4
	Trường/Phó phòng	17	3.24509804	0.46814367	0.11354152	3.00440077	3.4857953	2.5	4.16666667
	Total	320	3.20625	0.54634962	0.03054187	3.14616105	3.26633895	1.66666667	4.66666667
DKLV	Cán bộ/Nhân viên	299	3.098	0.54	0.0312	3.036	3.159	1.6	4.8
	Giám đốc/Phó Giám đốc Chi nhánh	4	3.3	0.5292	0.2646	2.458	4.142	2.8	4
	Trường/Phó phòng	17	3.153	0.5724	0.1388	2.859	3.447	2	4
	Total	320	3.103	0.5405	0.0302	3.044	3.163	1.6	4.8
TNPL	Cán bộ/Nhân viên	299	3.0978	0.58419	0.03378	3.0313	3.1643	1.5	4.75
	Giám đốc/Phó Giám đốc Chi nhánh	4	2.75	0.73598	0.36799	1.5789	3.9211	2	3.5
	Trường/Phó phòng	17	3.2059	0.48602	0.11788	2.956	3.4558	2	4
	Total	320	3.0992	0.58128	0.03249	3.0353	3.1631	1.5	4.75
DTTT	Cán bộ/Nhân viên	299	3.0953	0.54081	0.03128	3.0338	3.1569	1.5	4.75
	Giám đốc/Phó Giám đốc Chi nhánh	4	3	0.86603	0.43301	1.622	4.378	2.25	4.25
	Trường/Phó phòng	17	3.1912	0.60292	0.14623	2.8812	3.5012	2.25	4.5
	Total	320	3.0992	0.5469	0.03057	3.0391	3.1594	1.5	4.75
QHND	Cán bộ/Nhân viên	299	3.6839	0.63028	0.03645	3.6122	3.7557	2	5
	Giám đốc/Phó Giám đốc Chi nhánh	4	3.125	0.52042	0.26021	2.2969	3.9531	2.5	3.75
	Trường/Phó phòng	17	3.8971	0.68499	0.16613	3.5449	4.2492	2	5
	Total	320	3.6883	0.63522	0.03551	3.6184	3.7581	2	5
BCCV	Cán bộ/Nhân viên	299	3.6747	0.60944	0.03524	3.6054	3.7441	1.75	5
	Giám đốc/Phó Giám đốc Chi nhánh	4	3.5625	0.42696	0.21348	2.8831	4.2419	3	4
	Trường/Phó phòng	17	4.0735	0.46574	0.11296	3.8341	4.313	3.25	5
	Total	320	3.6945	0.60646	0.0339	3.6278	3.7612	1.75	5
GKNV	Cán bộ/Nhân viên	299	3.44433827	0.59187751	0.03422916	3.37697677	3.51169977	1.71428571	5
	Giám đốc/Phó Giám đốc Chi nhánh	4	3.07142857	0.37796447	0.18898224	2.47000275	3.67285439	2.57142857	3.42857143
	Trường/Phó phòng	17	3.75630252	0.67906881	0.16469838	3.40715755	4.10544749	2	5
	Total	320	3.45625	0.59876333	0.03347189	3.39039646	3.52210354	1.71428571	5

Test of Homogeneity of Variances						
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.	
PCLD	Based on Mean	2.519	2	317	.082	
	Based on Median	1.287	2	317	.278	
	Based on Median and with adjusted df	1.287	2	260.931	.278	
	Based on trimmed mean	2.333	2	317	.099	
DKLV	Based on Mean	.176	2	317	.839	
	Based on Median	.231	2	317	.794	
	Based on Median and with adjusted df	.231	2	315.396	.794	

	Based on trimmed mean	.168	2	317	.846
TNPL	Based on Mean	.957	2	317	.385
	Based on Median	.828	2	317	.438
	Based on Median and with adjusted df	.828	2	314.675	.438
	Based on trimmed mean	.951	2	317	.388
DTTT	Based on Mean	.795	2	317	.452
	Based on Median	.128	2	317	.879
	Based on Median and with adjusted df	.128	2	294.455	.879
	Based on trimmed mean	.683	2	317	.506
QHDN	Based on Mean	.584	2	317	.558
	Based on Median	.702	2	317	.497
	Based on Median and with adjusted df	.702	2	301.503	.497
	Based on trimmed mean	.710	2	317	.493
BCCV	Based on Mean	2.735	2	317	.066
	Based on Median	3.030	2	317	.050
	Based on Median and with adjusted df	3.030	2	315.983	.050
	Based on trimmed mean	2.813	2	317	.062
GKNV	Based on Mean	.455	2	317	.635
	Based on Median	.428	2	317	.652
	Based on Median and with adjusted df	.428	2	305.791	.652
	Based on trimmed mean	.446	2	317	.641

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PCLD	Between Groups	0.027	2	0.014	0.045	0.956
	Within Groups	95.194	317	0.3		
	Total	95.221	319			
DKLV	Between Groups	0.206	2	0.103	0.351	0.704
	Within Groups	92.991	317	0.293		
	Total	93.197	319			
TNPL	Between Groups	0.682	2	0.341	1.009	0.366
	Within Groups	107.11	317	0.338		
	Total	107.79	319			
DTTT	Between Groups	0.188	2	0.094	0.312	0.732
	Within Groups	95.225	317	0.3		
	Total	95.412	319			
QHDN	Between Groups	2.016	2	1.008	2.522	0.082
	Within Groups	126.7	317	0.4		
	Total	128.72	319			
BCCV	Between Groups	2.629	2	1.314	3.632	0.028
	Within Groups	114.7	317	0.362		
	Total	117.33	319			
GKNV	Between Groups	2.165	2	1.083	3.059	0.048
	Within Groups	112.2	317	0.354		
	Total	114.37	319			

Robust Tests of Equality of Means					
		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
PCLD	Welch	.055	2	6.926	.946
DKLV	Welch	.325	2	6.992	.733

TNPL	Welch	.778	2	6.987	.495
DTTT	Welch	.211	2	6.887	.815
QHDN	Welch	2.859	2	7.051	.123
BCCV	Welch	5.412	2	7.216	.037
GKNV	Welch	3.423	2	7.189	.090
a. Asymptotically F distributed.					

Oneway

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY PCLD DKLV TNPL DTTT QHDN BCCV GKNV BY Q6 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Descriptives									
		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
PCLD	Dưới 8 triệu VNĐ	72	3.24305556	0.5684297	0.06699008	3.10948113	3.37662998	1.66666667	4.66666667
	Trên 20 triệu VNĐ	11	3.04545455	0.4835684	0.14580135	2.72058888	3.37032021	2	3.66666667
	Từ 15 đến 20 triệu VNĐ	44	3.15151515	0.547272	0.08250437	2.98512924	3.31790106	1.83333333	4.16666667
	Từ 8 đến 15 triệu VNĐ	193	3.21416235	0.5426442	0.03906038	3.13711978	3.29120491	1.66666667	4.5
	Total	320	3.20625	0.5463496	0.03054187	3.14616105	3.26633895	1.66666667	4.66666667
DKLV	Dưới 8 triệu VNĐ	72	3.125	0.573	0.0675	2.99	3.26	2	4.8
	Trên 20 triệu VNĐ	11	3.055	0.6006	0.1811	2.651	3.458	2.2	4
	Từ 15 đến 20 triệu VNĐ	44	3.023	0.6444	0.0972	2.827	3.219	1.6	4.8
	Từ 8 đến 15 triệu VNĐ	193	3.116	0.5002	0.036	3.045	3.187	1.6	4.6

	Based on trimmed mean	.283	3	316	.837
DKLV	Based on Mean	.715	3	316	.544
	Based on Median	.836	3	316	.475
	Based on Median and with adjusted df	.836	3	305.183	.475
	Based on trimmed mean	.675	3	316	.568
TNPL	Based on Mean	.042	3	316	.989
	Based on Median	.123	3	316	.946
	Based on Median and with adjusted df	.123	3	303.609	.946
	Based on trimmed mean	.040	3	316	.989
DTTT	Based on Mean	.642	3	316	.589
	Based on Median	.639	3	316	.590
	Based on Median and with adjusted df	.639	3	312.803	.590
	Based on trimmed mean	.611	3	316	.608
QHDN	Based on Mean	.624	3	316	.600
	Based on Median	.597	3	316	.618
	Based on Median and with adjusted df	.597	3	313.649	.618
	Based on trimmed mean	.628	3	316	.597
BCCV	Based on Mean	1.638	3	316	.181
	Based on Median	1.345	3	316	.260
	Based on Median and with adjusted df	1.345	3	313.595	.260
	Based on trimmed mean	1.607	3	316	.188
GKNV	Based on Mean	.308	3	316	.820
	Based on Median	.158	3	316	.924
	Based on Median and with adjusted df	.158	3	298.544	.924
	Based on trimmed mean	.237	3	316	.871

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
PCLD	Between Groups	0.526	3	0.175	0.585	0.625
	Within Groups	94.695	316	0.3		
	Total	95.221	319			
DKLV	Between Groups	0.377	3	0.126	0.428	0.733
	Within Groups	92.82	316	0.294		
	Total	93.197	319			
TNPL	Between Groups	2.2	3	0.733	2.194	0.089
	Within Groups	105.59	316	0.334		
	Total	107.79	319			
DTTT	Between Groups	1.211	3	0.404	1.354	0.257
	Within Groups	94.201	316	0.298		
	Total	95.412	319			
QHDN	Between Groups	1.191	3	0.397	0.984	0.401
	Within Groups	127.53	316	0.404		
	Total	128.72	319			
BCCV	Between Groups	1.342	3	0.447	1.219	0.303
	Within Groups	115.99	316	0.367		
	Total	117.33	319			
GKNV	Between Groups	2.05	3	0.683	1.923	0.126
	Within Groups	112.32	316	0.355		
	Total	114.37	319			
Robust Tests of Equality of Means						
		Statistic ^a	df1	df2	Sig.	
PCLD	Welch	.645	3	42.243	.591	
DKLV	Welch	.313	3	40.516	.816	
TNPL	Welch	2.050	3	40.949	.122	
DTTT	Welch	1.190	3	40.630	.326	
QHDN	Welch	.965	3	41.852	.418	

BCCV	Welch	1.237	3	40.876	.309
GKNV	Welch	1.972	3	40.958	.133
a. Asymptotically F distributed.					

Oneway

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	320
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY PCLD DKLV TNPL DTTT QHDN BCCV GKNV BY Q7 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Warnings
Text: Q7 Command: ONEWAY An undefined variable name, or a scratch or system variable was specified in a variable list which accepts only standard variables. Check spelling and verify the existence of this variable. Execution of this command stops.

Oneway

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
Syntax		ONEWAY PCLD DKLV TNPL DTTT QHDN BCCV GKNV BY Q8 /STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY WELCH /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Warnings
Text: Q8 Command: ONEWAY An undefined variable name, or a scratch or system variable was specified in a variable list which accepts only standard variables. Check spelling and verify the existence of this variable. Execution of this command stops.

Output Export

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

Syntax		OUTPUT EXPORT /CONTENTS EXPORT=VISIBLE LAYERS=PRINTSETTING /HTML DOCUMENTFILE='C:\Users\Admin\Desktop\spsstonghop\Kết quả định dạng web.htm' NOTESCAPTIONS=YES INTERACTLAYERS=YES STYLING=YES IMAGEFORMAT=PNG /PNG PERCENTSIZE=100 DEPTH=TRUE32BIT.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,86
Files Saved	Viewer	Document9
	Document File	C:\Users\Admin\Desktop\spsstonghop\Kết quả định dạng web.htm
	Image File Count	0

Export Summary		
Viewer		Document9
Document File		C:\Users\Admin\Desktop\spsstonghop\Kết quả định dạng web.htm
Image Files	Count	0
	Format	PNG

Output Export

Notes		
Output Created		26-APR-2024 13:02:34
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

Syntax		OUTPUT EXPORT /CONTENTS EXPORT=VISIBLE LAYERS=PRINTSETTING MODEL VIEWS=PRINTSETTING /DOC DOCUMENTFILE='C:\Users\Admin\Desktop\spsstonghop\Phụ lục.doc' NOTESCAPTIONS=YES WIDETABLES=WRAP PAGEBREAKS=YES PAGESIZE=INCHES(8.5, 11.0) TOPMARGIN=INCHES(1.0) BOTTOMMARGIN=INCHES(1.0) LEFTMARGIN=INCHES(1.0) RIGHTMARGIN=INCHES(1.0).
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,68
Files Saved	Viewer	Document9
	Document File	C:\Users\Admin\Desktop\spsstonghop\Phụ lục.doc
	Image File Count	0

Export Summary	
Viewer	Document9
Document File	C:\Users\Admin\Desktop\spsstonghop\Phụ lục.doc