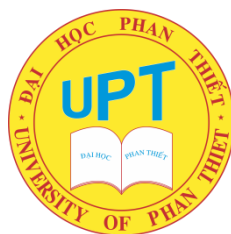


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT



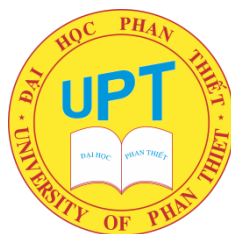
KIỀU VŨ PHỐ

**CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC
CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI VNPT TRÊN ĐỊA BÀN
HUYỆN ĐỨC LINH – TÁNH LINH, TỈNH BÌNH THUẬN**

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

Bình Thuận - 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT



KIỀU VŨ PHỐ

**CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC
CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI VNPT TRÊN ĐỊA BÀN
HUYỆN ĐỨC LINH – TÁNH LINH, TỈNH BÌNH THUẬN**

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8340101

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS ĐINH PHI HỒ

Bình Thuận - 2024

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện Đề án tốt nghiệp, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ và động viên từ gia đình, quý Thầy Cô và các bạn bè. Vì vậy, tôi xin phép được gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến:

PGS.TS Đinh Phi Hồ, người đã tận tình giúp đỡ và hỗ trợ tôi trong suốt quá trình tìm kiếm tài liệu, thực hiện đề cương đến khi hoàn tất Đề án tốt nghiệp;

Quý Thầy Cô giáo đã truyền đạt cho tôi vô vàng kiến thức và kinh nghiệm quý giá trong thời gian theo học tại trường;

Lãnh đạo và nhân viên VNPT Huyện Đức Linh – Tánh Linh đã tạo điều kiện, hỗ trợ trong quá trình thu thập dữ liệu cần thiết phục vụ cho nghiên cứu;

Bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã nhiệt tình hỗ trợ và động viên tôi trong suốt quá trình học tập cũng như giai đoạn thực hiện Đề án tốt nghiệp.

Trân trọng cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên Kiều Vũ Phấn, là học viên cao học, chuyên ngành Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Phan Thiết xin cam đoan rằng công trình nghiên cứu này là của tôi và do tôi thực hiện. Số liệu và kết quả nghiên cứu này chưa được công bố cho bất kỳ tổ chức hay đơn vị nào và cũng chưa được sử dụng cho bất kỳ hình thức bằng cấp nào. Các thông tin, dữ liệu khảo sát mà tôi sử dụng trong nghiên cứu này hoàn toàn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình.

Bình Thuận, ngày tháng năm 2024

Người thực hiện Đề án

Kiều Vũ Phấn

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận với mục tiêu xác định các nhân tố chính tác động đến động lực làm việc của người lao động. Mô hình nghiên cứu của đề tài gồm 06 nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, đó là: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Cơ hội đào tạo và thăng tiến, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích. Kết quả phân tích dữ liệu từ 198 phiếu trả lời khảo sát hợp lệ của người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cho thấy rằng có 05 nhân tố cho thấy sự ảnh hưởng tích cực đến Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, đó là: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích. Trong đó, nhân tố cho thấy sự tác động mạnh nhất đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT là Điều kiện làm việc ($\beta = 0.390$); nhân tố Thu nhập và phúc lợi là nhân tố cho thấy sự tác động yếu nhất trong 5 nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận ($\beta = 0.160$); các nhân tố còn lại bao gồm: Công nhận thành tích ($\beta = 0.334$), Sự hỗ trợ của cấp trên ($\beta = 0.323$), Sự hỗ trợ của đồng nghiệp ($\beta = 0.245$). Kết quả nghiên cứu là cơ sở để nghiên cứu đưa ra các hàm ý nhằm nâng cao hơn nữa động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận trong thời gian tới thông qua mức độ ảnh hưởng các nhân tố.

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
TÓM TẮT	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC BẢNG.....	viii
DANH MỤC HÌNH	ix
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	x
PHẦN 1: MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
2.1 Mục tiêu tổng quát	2
2.2 Mục tiêu cụ thể	3
3. Câu hỏi nghiên cứu	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4.1 Đối tượng nghiên cứu	3
4.2 Phạm vi nghiên cứu	4
5. Phương pháp nghiên cứu	4
6. Ý nghĩa thực tiễn của đề tài	4
7. Kết cấu của Đề án tốt nghiệp	5
PHẦN 2: NỘI DUNG	6
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6

1.1 Động lực làm việc	6
1.1.1 Khái niệm động lực làm việc.....	6
1.1.2 Vai trò của động lực làm việc.....	7
1.2 Các học thuyết liên quan.....	9
1.2.1 Học thuyết nhu cầu của Maslow (1943).....	9
1.2.2 Học thuyết hai yếu tố của Herzberg (1959)	11
1.2.3 Học thuyết kỳ vọng của Victor Vrom (1964).....	14
1.2.4 Thuyết ERG của Alderfer (1969)	15
1.3 Tổng quan các nghiên cứu liên quan	16
1.3.1 Các nghiên cứu trong nước.....	16
1.3.2 Các nghiên cứu nước ngoài	18
1.4 Mô hình và giả thuyết nghiên cứu đề xuất.....	20
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	23
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI VNPT TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐỨC LINH – TÁNH LINH, TỈNH BÌNH THUẬN	24
2.1 Giới thiệu chung về VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tân Linh Tỉnh Bình Thuận	24
2.2 Phân tích các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tân Linh, Tỉnh Bình Thuận	27
2.2.1 Xây dựng thang đo sơ bộ.....	27
2.2.2 Nghiên cứu định tính	30
2.2.2.1 Thiết kế nghiên cứu định tính	30

2.2.2.2 Kết quả nghiên cứu định tính	31
2.2.3 Nghiên cứu định lượng.....	31
2.2.3.1 Phương pháp chọn mẫu và quy mô mẫu	31
2.2.3.2 Dữ liệu thu thập và công cụ phân tích dữ liệu	32
2.2.4 Đặc điểm mẫu nghiên cứu	36
2.2.5 Kiểm định thang đo	41
2.2.5.1 Kiểm định Cronbach's alpha.....	41
2.2.5.2 Phân tích nhân tố khám phá	44
2.2.6 Tương quan Pearson	51
2.2.7 Phân tích hồi quy tuyến tính	52
2.2.7.1 Ý nghĩa hệ số hồi quy	52
2.2.7.2 Mức độ phù hợp của mô hình	53
2.2.7.3 Dò tìm vi phạm giả thuyết hồi quy	54
2.2.8 Kiểm định giả thuyết mô hình.....	58
2.2.9 Thảo luận kết quả nghiên cứu	59
TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....	62
CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT HÀM Ý NÂNG CAO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI VNPT TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐỨC LINH – TÁNH LINH, TỈNH BÌNH THUẬN	63
3.1 Đối với nhân tố “Điều kiện làm việc”	63
3.2 Đối với nhân tố “Công nhận thành tích”	64
3.3 Đối với nhân tố “Sự hỗ trợ của cấp trên”	65

3.4 Đối với nhân tố “Sự hỗ trợ của đồng nghiệp”	66
3.5 Đối với nhân tố “Thu nhập và phúc lợi”	67
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	69
PHẦN 3: KẾT LUẬN	70
TÀI LIỆU THAM KHẢO	xi
PHỤ LỤC	xiii

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Thang đo nháp	28
Bảng 2.2 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha.....	42
Bảng 2.3 Kiểm định KMO và Bartlett của biến độc lập	44
Bảng 2.4 Giá trị Eigenvalue và Tổng phương sai trích của các biến độc lập	45
Bảng 2.5 Kết quả ma trận xoay nhân tố của các biến độc lập	46
Bảng 2.6 Kiểm định KMO và Bartlett của biến phụ thuộc	48
Bảng 2.7 Giá trị Eigenvalue và Tổng phương sai trích của biến phụ thuộc	49
Bảng 2.8 Kết quả ma trận xoay của biến phụ thuộc	49
Bảng 2.9 Tổng hợp kết quả đánh giá thang đo	50
Bảng 2.10 Phân tích tương quan giữa các biến độc lập và phụ thuộc	51
Bảng 2.11 Kết quả phân tích hệ số hồi quy	53
Bảng 2.12 Mức độ phù hợp của mô hình.....	54
Bảng 2.13 Bảng phân tích phương sai ANOVA.....	54
Bảng 2.14 Kết luận giả thuyết nghiên cứu.....	58

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Tháp nhu cầu Maslow	10
Hình 1.2 Thuyết hai nhân tố của Herzberg	13
Hình 1.3 Mô hình thuyết kỳ vọng của Victor Vrom.....	15
Hình 1.4 Thuyết ERG của Alderfer	16
Hình 1.5 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	22
Hình 2.1 Sơ đồ tổ chức nhân sự VNPT trên địa bàn huyện Đức Linh – Tánh Linh tỉnh Bình Thuận.....	26
Hình 2.2 Mô tả mẫu nghiên cứu theo đặc điểm giới tính	37
Hình 2.3 Mô tả mẫu nghiên cứu về đặc điểm độ tuổi.....	38
Hình 2.4 Mô tả mẫu nghiên cứu về đặc điểm trình độ học vấn	39
Hình 2.5 Mô tả mẫu nghiên cứu về đặc điểm thâm niên làm việc.....	40
Hình 2.6 Mô tả mẫu nghiên cứu về đặc điểm thu nhập	41
Hình 2.7 Biểu đồ phân phối chuẩn của phân dư	55
Hình 2.8 Đồ thị tương quan giữa Phân dư bình phương và biến phụ thuộc	56

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Diễn giải
1	DN	Sự hỗ trợ của đồng nghiệp
2	DK	Điều kiện làm việc
3	LD	Sự hỗ trợ của cấp trên
4	DTT	Cơ hội đào tạo và thăng tiến
5	TNPL	Thu nhập và phúc lợi
6	CN	Công nhận thành tích
7	DLLV	Động lực làm việc của người lao động
8	ANOVA	Phân tích phương sai
9	EFA	Phân tích nhân tố khám phá
10	KMO	Chỉ số được dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố
11	SPSS	Phần mềm xử lý số liệu thống kê
12	VIF	Nhân tố phóng đại phương sai

PHẦN 1: MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Nguồn nhân lực là một nhân tố quan trọng quyết định sự tồn tại và phát triển của mọi tổ chức. Việc phát huy năng lực, sức mạnh của nguồn nhân lực sẽ giúp cho các doanh nghiệp nâng cao được tính đặc thù trong cạnh tranh cũng như đảm bảo cho doanh nghiệp phát triển ổn định, bền vững trên thị trường. Cho nên, việc nâng cao năng lực của nhân viên luôn được xem là mối quan tâm hàng đầu của mỗi doanh nghiệp. Các nghiên cứu về nguồn nhân lực đã cho thấy rằng động lực và năng lực làm việc quyết định đến năng suất làm việc của nhân viên trong doanh nghiệp (Moorhead và cộng sự, 1998). Động lực làm việc sẽ giúp cho người lao động làm việc hăng say, nhiệt huyết, nỗ lực hết mình để cống hiến cho tổ chức. Farhaan và Arman (2009) cho rằng: người lao động có động lực thì họ sẽ làm việc 80 - 90% hiệu suất, tỷ lệ nghỉ việc và nghỉ phép thấp. Do đó, một trong những vấn đề lớn nhất mà các nhà quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp luôn rất quan tâm là cảm nhận một cách chính xác nhất các yếu tố thúc đẩy động lực làm việc của nhân viên trong doanh nghiệp để góp phần nâng cao năng lực hoạt động của doanh nghiệp. Việc hiểu được những mong muốn, kỳ vọng của người lao động đối với công việc, mục đích làm việc của người lao động sẽ giúp cho doanh nghiệp dễ dàng giữ chân người lao động và sử dụng được tối đa năng suất của người lao động.

Trong xu thế hội nhập cạnh tranh hiện nay, để doanh nghiệp tồn tại và phát triển bền vững thì vai trò nguồn nhân lực là rất quan trọng, đây là nhân tố quyết định thành công của các doanh nghiệp nói chung. Riêng đối với VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh Tỉnh Bình Thuận, vấn đề tạo động lực cho nhân viên luôn được Ban quản trị Công ty quan tâm, nhiều chính sách khuyến khích, đãi ngộ nhằm nâng cao động lực làm việc của nhân viên đã được đưa ra với mục đích thúc đẩy người lao động phát huy hết năng lực làm việc và nâng cao năng suất lao động của nhân viên. Tuy nhiên, theo kết quả khảo sát không chính thức mà phòng nhân sự đã thực hiện vào cuối năm 2023,

một lượng lớn nhân viên (chiếm 23% trong tổng số nhân viên) cảm thấy họ có vấn đề với động lực làm việc của bản thân dẫn đến năng suất công việc không đạt như mong muốn. Theo khảo sát, nhiều nguyên nhân làm giảm động lực làm việc được người lao động đưa ra như: thiếu đam mê trong công việc, làm vì trách nhiệm, đối phó, đùn đẩy trách nhiệm, nhiều vấn đề giải quyết công việc chậm trễ, nhiều bức xúc nhưng chưa được giải quyết thỏa đáng... Đây là những vấn đề nếu không được giải quyết kịp thời sẽ gây ra tình trạng chán nản của người lao động, góp phần tăng cao khả năng rời bỏ tổ chức của người lao động và ảnh hưởng rất lớn đến sự thành công của tổ chức.

Với mong muốn đóng góp một phần công sức cho VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh Tỉnh Bình Thuận trong công tác quản trị nguồn nhân lực để nâng cao động lực làm việc của nhân viên trong Công ty nhằm mang lại hiệu quả làm việc của người lao động phục vụ cho chiến lược phát triển của Công ty trong tương lai, tác giả chọn đề tài: **“Các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận”** làm đề tài nghiên cứu Đề án tốt nghiệp. Hy vọng rằng, kết quả của nghiên cứu sẽ là cơ sở khoa học nhằm giúp nâng cao động lực làm việc của người lao động tại đơn vị, góp phần vào thành công chung của VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận trong tương lai.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu tổng quát

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài này là xác định được các nhân tố chính tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng như mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố. Từ đó, tác giả cũng đề xuất một số hàm ý quản trị cần thiết để nâng cao động lực làm việc của người lao động tại đơn vị trong thời gian tới.

2.2 Mục tiêu cụ thể

Với mục tiêu tổng quát như trên, đề tài cần thực hiện các mục tiêu chi tiết như sau:

(i) Xác định các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận;

(ii) Xác định mức độ tác động của các nhân tố đó đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận;

(iii) Đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Đề tài cần thực hiện các nội dung để trả lời các câu hỏi nghiên cứu sau:

(i) Các nhân tố nào tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận?

(ii) Các nhân tố đó tác động như thế nào đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận?

(iii) Các hàm ý quản trị nào giúp nâng cao động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

Đối tượng khảo sát: Người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

4.2 Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nghiên cứu về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

Phạm vi nghiên cứu về nội dung: Đề tài chỉ tập trung nghiên cứu về những vấn đề liên quan đến việc xác định các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

Thời gian thực hiện khảo sát: Từ ngày 01/07/2024 đến 30/07/2024.

5. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện qua 2 giai đoạn, bao gồm giai đoạn nghiên cứu sơ bộ định tính và nghiên cứu chính thức bằng phương pháp định lượng:

Nghiên cứu sơ bộ định tính được thực hiện bằng phương pháp tham khảo ý kiến các chuyên gia hiện đang giữ các chức vụ quản lý của VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận với mục tiêu hiệu chỉnh các biến trong mô hình nghiên cứu đề xuất và nội dung của các biến quan sát đo lường cho các khái niệm nghiên cứu trong mô hình. Thông qua nghiên cứu định tính, tác giả sẽ xây dựng được phiếu khảo sát để làm công cụ thu thập dữ liệu phục vụ cho phân tích định lượng;

Phương pháp nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua phân tích dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát 200 người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận. Thông qua các bước phân tích thống kê mô tả, phân tích Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy, nghiên cứu sẽ xác định được kết quả để đáp ứng các mục tiêu mà nghiên cứu đã đặt ra ban đầu.

6. Ý nghĩa thực tiễn của đề tài

Đề án tốt nghiệp có những đóng góp sau đây:

(i) Chỉ ra những nhân tố chính tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng như mức độ tác động của các yếu tố đó;

(ii) Cung cấp các luận cứ khoa học nhằm giúp các nhà quản trị nhân sự của VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh Tỉnh Bình Thuận nhìn nhận một cách chi tiết hơn các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên để kịp thời đưa ra các chính sách nhân sự thích hợp góp phần nâng cao động lực làm việc của nhân viên vì sự phát triển chung của Công ty trong tương lai;

(iii) Nghiên cứu cũng là tài liệu tham khảo hữu ích cho các nghiên cứu sau trong việc thực hiện các nghiên cứu về động lực làm việc của người lao động trong các tổ chức.

7. Kết cấu của Đề án tốt nghiệp

Kết cấu của Đề án tốt nghiệp gồm có các nội dung như sau:

Phần I: Mở đầu

Phần II: Nội dung

- Chương 1: Cơ sở lý luận và mô hình nghiên cứu

- Chương 2: Phân tích thực trạng các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận

- Chương 3: Đề xuất hàm ý nâng cao động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận

Phần III: Kết luận

PHẦN 2: NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

1.1 Động lực làm việc

1.1.1 *Khái niệm động lực làm việc*

Động lực là lực đẩy từ bên trong cá nhân để đáp ứng các nhu cầu chưa được thỏa mãn (Higgins, 1994). Động lực lao động là những nhân tố bên trong kích thích con người nỗ lực làm việc trong điều kiện cho phép tạo ra năng suất, chất lượng, hiệu quả cao. Biểu hiện của động lực là sự sẵn sàng nỗ lực, say mê làm việc nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức cũng như của người lao động.

Kraitner (1995) định nghĩa “Động lực lao động là một quá trình diễn biến tâm lý trong đó định hướng cho hành vi của cá nhân bởi các mục tiêu cụ thể”. Theo Robbins (1998) thì động lực làm việc là “sự sẵn lòng thể hiện mức độ cao của nỗ lực để hướng tới các mục tiêu của tổ chức, trong điều kiện một số nhu cầu cá nhân được thỏa mãn theo khả năng nỗ lực của họ”. Còn Theo Herzberg (1959) cho rằng: “Động lực làm việc là sự khao khát và tự nguyện của người lao động để tăng cường nỗ lực nhằm hướng tới việc đạt các mục tiêu của tổ chức.”

Động lực làm việc của người lao động còn có thể được hiểu là: những nhân tố bên trong kích thích con người tích cực làm việc trong điều kiện cho phép tạo ra năng suất, hiệu quả cao. Biểu hiện của động lực là sự sẵn sàng, nỗ lực, say mê làm việc nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức cũng như bản thân người lao động (Bùi Anh Tuấn, 2009).

Bản chất của động lực làm việc: Động lực làm việc được thể hiện thông qua những công việc cụ thể mà mỗi người lao động đang đảm nhiệm và trong thái độ của họ đối với tổ chức, điều này có nghĩa mọi lao động không có chung động lực làm việc. Động lực làm việc được gắn liền với một công việc, một tổ chức và một môi trường làm việc cụ thể.

Động lực làm việc không phụ thuộc hoàn toàn phụ thuộc vào những đặc điểm tính cách cá nhân, nó có thể thay đổi thường xuyên phụ thuộc và các yếu tố khách quan trong công việc. Động lực làm việc mang tính tự nguyện, phụ thuộc vào bản thân người lao động là chính, người lao động thường chủ động làm việc hăng say khi họ cảm thấy không có sức ép hay áp lực nào trong công việc.

Chính vì những lợi ích mà động lực lao động đem lại cho người lao động cũng như cho tổ chức đã khẳng định cho sự cần thiết của công tác nâng cao động lực làm việc cho người lao động tại các doanh nghiệp.

1.1.2 Vai trò của động lực làm việc

❖ Đối với người lao động

Tạo động lực trong làm việc, lao động vì sứ mệnh có ý nghĩa rất lớn đối với tổ chức và người lao động. Tạo động lực cho người lao động giúp họ có nhiều sáng kiến, đổi mới, sáng tạo hơn trong công việc hơn. Điều này có ý nghĩa hết sức quan trọng cho doanh nghiệp mà cho cả bản thân người lao động. Người lao động sẽ tự nguyện làm việc một cách hăng say, nhiệt tình hơn và có hiệu quả, nâng cao năng suất lao động. Đối với người lao động mới sẽ giúp cho việc nhanh hòa nhập vào doanh nghiệp dễ dàng hơn, rút ngắn thời gian lãng phí không cần thiết. Còn đối với người lao động gắn bó lâu năm thì làm cho họ trở nên gắn bó mật thiết với doanh nghiệp nhiều hơn, tạo ra các cơ hội khác cho bản thân người lao động như cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp, có thu nhập cao, có môi trường làm việc chuyên nghiệp... (Nguyễn Mạnh Cường, 2017).

Người lao động không có hay hết động lực làm việc thì người lao động làm việc theo một khuôn mẫu hay thậm chí làm việc theo kiểu “gượng ép”, mất hết hứng khởi và tinh thần điều này không những không mang lại hiệu quả mà còn gây ra những tác hại tiêu cực không chỉ cho tổ chức, công ty mà cho ngay chính bản thân mỗi người lao động như: không được lãnh đạo tin tưởng, không có sự quan tâm lẫn nhau giữa các đồng nghiệp với nhau và có thể gây mâu thuẫn, mất đoàn kết nội bộ.

Cùng với sự cố gắng của người lao động là hiệu quả công việc ngày một nâng cao, chính nhờ sự cố gắng của mỗi người lao động đã tạo nên môi trường làm việc năng động, hiệu quả, điều này tác động vào người lao động khiến họ được cống hiến sức lao động trong môi trường chuyên nghiệp, con người sẽ được phát triển, năng động và sáng tạo hơn. Trong khi người lao động đang cố gắng để tạo thêm thu nhập cho mình thì họ cũng đã làm cho môi trường làm việc của họ ngày càng tốt hơn. Mỗi người sẽ có trách nhiệm với công việc hơn và thi đua nhau cùng cố gắng.

❖ Đối với tổ chức

Động lực làm việc của người lao động đóng vai trò quyết định sức mạnh của tổ chức. Động lực làm việc là cơ sở đem lại sự sáng tạo, đổi mới trong doanh nghiệp. Người lao động có động lực làm việc thường cảm thấy thoải mái và đam mê, tâm huyết với công việc, nhiệm vụ và có trách nhiệm cao. Chính vì vậy, họ luôn thể hiện tính sáng tạo trong công việc, từ đó giúp tổ chức có thêm những ý tưởng sáng tạo, đổi mới, tạo ra sự đột phá trong doanh nghiệp, giúp tổ chức, doanh nghiệp thích ứng với những thay đổi và chủ động đưa ra những thay đổi tích cực (Nguyễn Mạnh Cường, 2017).

Động lực làm việc giúp giảm thiểu những vấn đề có tác động tiêu cực nảy sinh trong hoạt động của tổ chức: khi người lao động có động lực làm việc thì tai nạn nghề nghiệp ít xảy ra hơn, các vấn đề vi phạm đạo đức, bỏ việc hoặc tỉ lệ vi phạm nội qui, kỷ luật công ty cũng ít hơn. Người có động lực làm việc ít bị bệnh trầm cảm và thường có sức khỏe về thể chất và tinh thần tốt. Người có động lực làm việc cao sẽ gắn kết với tổ chức, sáng tạo hơn và phục vụ nhu cầu của khách hàng tốt hơn, do đó họ sẽ đóng góp vào sự thành công của tổ chức. Chính vì vậy, những người lao động có động lực làm việc được coi là tài sản quý giá nhất của một tổ chức, doanh nghiệp.

Giúp tổ chức thu hút được nhiều nhân tài: Khi chính sách tạo động lực của tổ chức tốt thì sẽ tạo được sự chú ý của người lao động có trình độ và năng lực trên thị trường lao động và họ rất có thể sẽ đến với tổ chức.

Giữ chân nhân tài: Tổ chức trong quá trình hoạt động chắc chắn sẽ không tránh khỏi những lúc gặp khó khăn, nếu việc giữ chân nhân tài không được tốt thì doanh nghiệp sẽ gặp tổn thất rất lớn, và tạo động lực giúp tổ chức làm được điều đó.

Ngoài ra, động lực làm việc trong tổ chức cũng giúp xây dựng bầu không khí làm việc thân thiện, có sự hợp tác chia sẻ, ít tranh chấp. Người lao động của tổ chức sẵn sàng thích ứng với thay đổi và không phản ứng tiêu cực với những thay đổi. Đây chính là cơ sở quan trọng để nâng cao hiệu quả hoạt động của một tổ chức kinh tế.

❖ Đối với xã hội

Tạo động lực thể hiện sự thỏa mãn ngày càng cao các nhu cầu của con người, đảm bảo cho họ hạnh phúc, phát triển toàn diện, nhờ vậy mà thúc đẩy xã hội đi lên, góp phần phát triển nền kinh tế đất nước. Khi động lực người lao động được phát huy làm cho năng suất lao động xã hội được tăng lên, từ đó nền kinh tế xã hội sẽ tăng trưởng theo... Đồng thời, khi đó con người sẽ cảm thấy yêu thích lao động, cảm thấy vui khi được lao động, lúc đó xã hội sẽ phát triển và văn minh hơn.

1.2 Các học thuyết liên quan

1.2.1 Học thuyết nhu cầu của Maslow (1943)

Nhà tâm lý học Abraham Maslow được xem như một trong những người tiên phong trong trường phái tâm lý học nhân văn. Năm 1943, ông đã đề xuất rằng con người có một số các nhu cầu cơ bản cần phải được thực hiện trong cuộc đời của mình. Đây là lý thuyết phát triển con người rộng rãi và được ứng dụng khi con người ở giai đoạn trưởng thành. Theo ông nhu cầu của con người được chia làm năm cấp bậc: Nhu cầu sinh lý; nhu cầu an toàn; nhu cầu xã hội; nhu cầu được tôn trọng; nhu cầu tự thể hiện, khẳng định mình và có thể được phân thành những cấp độ nhu cầu cơ bản sau:

+ Nhu cầu sinh học: Là các nhu cầu cơ thể hoặc nhu cầu sinh lý của con người như các nhu cầu ăn, uống, không khí để thở, các nhu cầu làm con người thoải mái... Đây

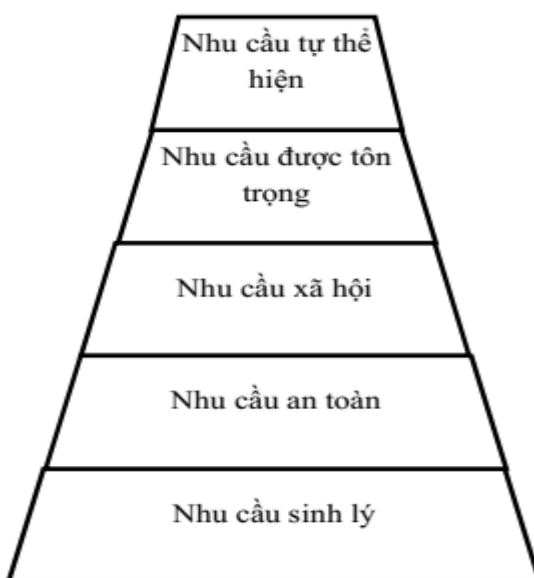
là những nhu cầu cơ bản nhất và mạnh nhất của con người. Bậc này là bậc thấp nhất, bậc cơ bản nhất.

+ Nhu cầu an toàn: Khi con người đã đáp ứng được các nhu cầu cơ bản, tức là các nhu cầu này không còn là điều khiến suy nghĩ và hành động của họ nữa, khi đó các nhu cầu về an toàn, an ninh sẽ bắt đầu được xuất hiện. Nhu cầu an toàn thể hiện trong cả vật chất lẫn tinh thần.

+ Nhu cầu xã hội: Đó là nhu cầu mong muốn là thành viên của một tập thể, một tổ chức nào đó hoặc nhu cầu về tình cảm, tình thương.

+ Nhu cầu được tôn trọng: Là nhu cầu có địa vị, được người khác công nhận và tôn trọng, cũng như nhu cầu tự tôn của mình.

+ Nhu cầu tự khẳng định: Đây là nhu cầu cao nhất và khó thỏa mãn nhất trong thang đo bậc nhu cầu Maslow, bao gồm nhu cầu được phát triển cá nhân và tự hoàn thiện, biến các năng lực của mình thành hiện thực và sử dụng hết khả năng để tự khẳng định mình.



Hình 1.1 Tháp nhu cầu Maslow

Maslow cho rằng con người có nhiều nhu cầu mong muốn được thỏa mãn và được sắp xếp theo thứ tự nhất định. Theo ông con người có năm nhu cầu cần được thỏa mãn và được sắp xếp theo thứ tự thỏa mãn từng nhu cầu. Học thuyết của Maslow cho rằng khi mỗi một nhu cầu trong số các nhu cầu trên được thỏa mãn thì nhu cầu tiếp theo trở nên quan trọng hơn. Sự thỏa mãn nhu cầu của các cá nhân sẽ di theo thứ bậc như trên và mặc dù không có nhu cầu nào được thỏa mãn hoàn toàn nhưng một nhu cầu đã được thỏa mãn thì không còn tạo ra động lực được nữa. Do vậy Maslow cho rằng để tạo ra được động lực cho nhân viên người quản lý cần phải hiểu nhân viên đó đang nằm trong thứ bậc nào của nhu cầu.

1.2.2 Học thuyết hai yếu tố của Herzberg (1959)

Frederick Herzberg (1959) bắt đầu nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến gắn kết làm việc từ giữa năm 1950. Năm 1959, ông đã phát triển thuyết hai yếu tố về sự thỏa mãn công việc và tạo gắn kết trong lao động. Ông chia các yếu tố ảnh hưởng đến người lao động thành hai nhóm, nhóm (1) yếu tố có tác dụng tạo sự gắn kết cho người lao động (yếu tố thúc đẩy) và nhóm (2) các yếu tố duy trì (thuộc về môi trường tổ chức). Tuy nhiên, trong mô hình của mình, Herzberg cho rằng vẫn tồn tại một khoảng trung tâm là trung tính, nghĩa là người công nhân không cảm thấy thỏa mãn mà cũng không cảm thấy không thỏa mãn.

Herzberg đưa ra lý thuyết hai yếu tố về sự thỏa mãn trong công việc và tạo động lực, ông chia các yếu tố thành 2 nhóm như sau.

Nhóm 1 bao gồm các yếu tố then chốt để tạo động lực và sự thỏa mãn trong công việc như sau: Sự thành đạt, Sự thừa nhận thành tích, Bản chất bên trong công việc, Trách nhiệm lao động, Sự thăng tiến. Đó là các yếu tố thuộc về công việc và về nhu cầu bản thân của người lao động. Khi các nhu cầu này được thỏa mãn thì sẽ tạo được động lực cho người lao động.

Nhóm 2 bao gồm các yếu tố thuộc về môi trường tổ chức: Các chế độ và chính sách quản trị của công ty, Sự giám sát công việc, Tiền lương, Các mối quan hệ con người trong tổ chức, Các điều kiện làm việc.

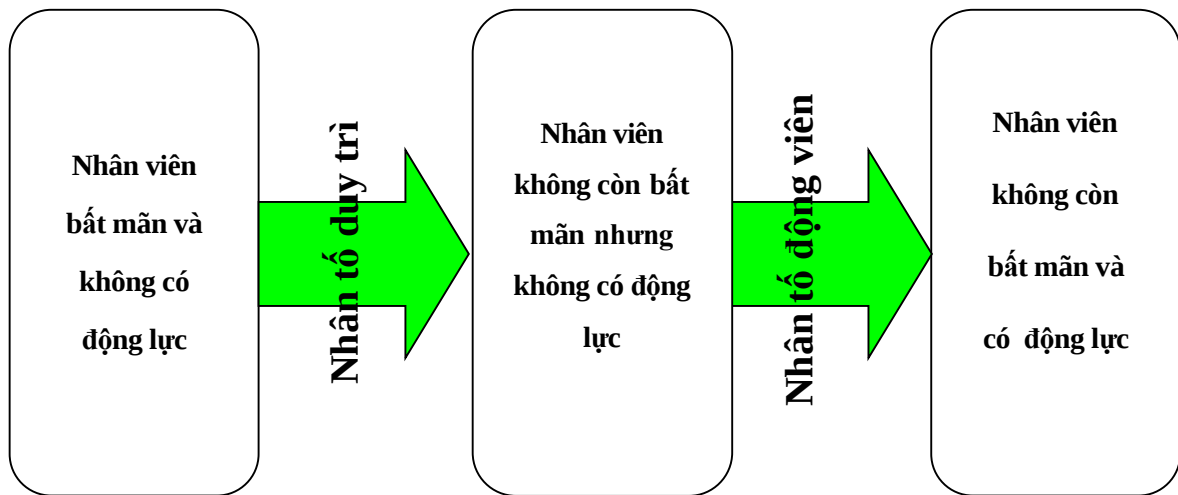
Học thuyết này đã chỉ ra hàng loạt nhưng yếu tố tác động tới tạo động lực và sự thỏa mãn nhu cầu của người lao động, đồng thời cũng gây được ảnh hưởng cơ bản tới thiết kế và thiết kế lại ở nhiều công ty. Các yếu tố then chốt để tạo động lực làm việc như sự thành đạt, sự công nhận, bản thân công việc, trách nhiệm, bản chất công việc và cơ hội phát triển được xem như là những yếu tố nội tại. Các yếu tố duy trì như điều kiện làm việc, chính sách của công ty, sự giám sát, mối quan hệ giữa các cá nhân, tiền lương, địa vị và công việc an toàn được xem là những yếu tố tác động từ bên ngoài. Trên thực tế không phải yếu tố nào ảnh hưởng đến người lao động đều ảnh hưởng đến gắn kết lao động (nhóm 1) hay duy trì gắn kết (nhóm 2), mặc dù vậy qua học thuyết này của Herzberg đã giúp các nhà quản lý nhận ra được vai trò của việc tạo gắn kết cho người lao động.

Như vậy, nhóm yếu tố đầu tiên liên quan đến thuộc tính công việc, nhóm thứ hai là về môi trường mà trong đó công việc được thực hiện. Herzberg cho rằng nguyên nhân đem đến sự hài lòng nằm ở nội dung công việc, còn nguyên nhân gây bất mãn nằm ở môi trường làm việc. Vì thế nhà quản lý muốn tăng cường gắn kết cho người lao động cần phải cải thiện môi trường làm việc, tạo nhiều cơ hội và khen ngợi kịp thời những người lao động có thành tích tốt, tạo nhân viên sự yêu thích, đam mê gắn bó với công việc của mình.

Đối với các nhân tố thúc đẩy nếu giải quyết tốt sẽ tạo ra sự thỏa mãn, từ đó sẽ tạo sự gắn kết cho nhân viên làm việc tích cực và chăm chỉ hơn. Nhưng nếu giải quyết không tốt thì tạo ra tình trạng không thỏa mãn chứ chưa chắc đã bất mãn. Đối với các nhân tố duy trì, nếu giải quyết không tốt sẽ tạo ra sự bất mãn, nhưng nếu giải quyết tốt thì tạo ra tình trạng không bất mãn chứ chưa chắc đã có tình trạng thỏa mãn. Sự bất mãn chỉ xảy ra khi những yếu tố mang tính duy trì không hiện diện trong công việc: Lương, an toàn

trong công việc, điều kiện làm việc, chính sách công ty, mối quan hệ với đồng nghiệp, địa vị và sự giám sát.

Phát hiện của Herzberg đã tạo ra sự ngạc nhiên lớn vì nó đã đảo lộn nhận thức thông thường. Các nhà quản lý thường cho rằng đối ngược với thỏa mãn là bất mãn và ngược lại. Các nhân tố liên quan đến sự thỏa mãn đối với công việc được gọi là nhân tố động viên - nhân tố bên trong. Các nhân tố liên quan đến bất mãn được gọi là các nhân tố duy trì - nhân tố bên ngoài.



Hình 1.2 Thuyết hai nhân tố của Herzberg

Học thuyết này giúp cho các Nhà quản trị biết được các yếu tố gây ra sự bất mãn cho người lao động và từ đó tìm ra cách loại bỏ những nhân tố này. Yếu tố duy trì không tạo ra sự thúc đẩy để thỏa mãn cao hơn nhưng nó là điều kiện cần không thể không làm tốt, do đó, tổ chức nên cố gắng tạo điều kiện làm việc an toàn, môi trường làm việc không quá ồn ào, quan hệ tốt với nhân viên... Còn yếu tố thúc đẩy là điều kiện đủ để công việc được hoàn thành tốt hơn, nhân viên có động lực cao hơn. Do đó, tổ chức nên sử dụng các yếu tố này để đáp ứng nhu cầu ở mức cao và đẩy nhân viên hướng tới thành tích và sự thỏa mãn cao hơn.

1.2.3 Học thuyết kỳ vọng của Victor Vroom (1964)

Vroom cho rằng hành vi và động cơ làm việc của con người không nhất thiết được quyết định bởi hiện thực mà nó được quyết định bởi nhận thức của con người về những kỳ vọng của họ trong tương lai. Khác với Maslow và Herzberg, Vroom không tập trung vào nhu cầu của con người mà tập trung vào kết quả. Lý thuyết này xoay quanh ba khái niệm cơ bản (Kreitner và Kinicki, 2007) hay ba mối quan hệ (Robbins, 2002):

+ Kỳ vọng: Là niềm tin rằng nỗ lực sẽ dẫn đến kết quả tốt. Khái niệm này được thể hiện thông qua mối quan hệ giữa nỗ lực và kết quả. Khái niệm này ảnh hưởng bởi các nhân tố như:

Sự sẵn có của các nguồn lực phù hợp (thời gian, con người...).

Kỹ năng để thực hiện.

Sự hỗ trợ cần thiết để thực hiện nhiệm vụ (thông tin, sự giám sát, định hướng...).

+ Tính chất công cụ: Là niềm tin rằng kết quả tốt sẽ dẫn đến phần thưởng xứng đáng. Khái niệm này được thể hiện qua mối quan hệ giữa kết quả và phần thưởng cụ thể bị ảnh hưởng bởi các nhân tố như:

Sự rõ ràng trong mối liên kết giữa hiệu quả làm việc và phần thưởng người lao động được nhận.

Tin tưởng vào sự công bằng người có quyền quyết định thưởng/phạt.

Tin tưởng vào tính minh bạch trong việc quyết định thưởng/phạt.

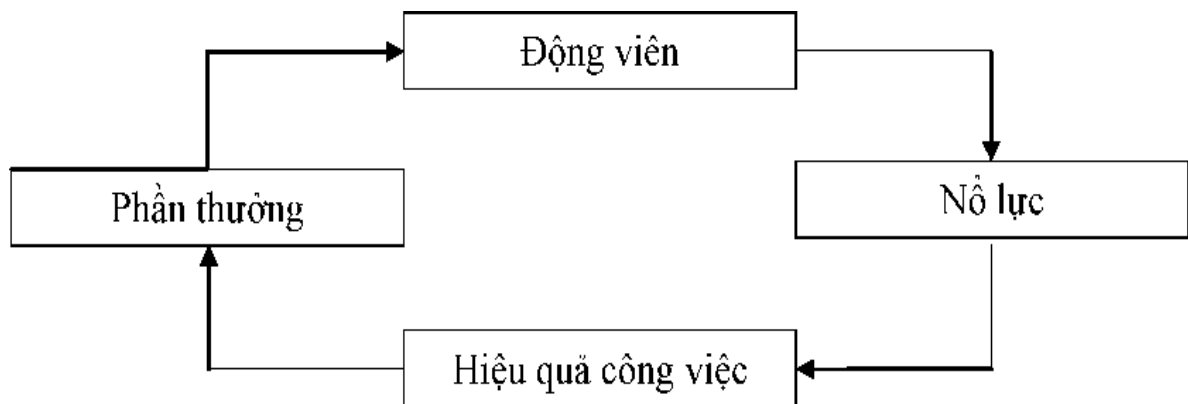
+ Hóa trị: Là mức độ quan trọng của phần thưởng đối với người thực hiện công việc. Khái niệm này được thể hiện thông qua mối quan hệ giữa phần thưởng và mục tiêu cá nhân. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoá trị như:

Nỗ lực khuyến khích làm việc.

Hiệu quả công việc đạt được tương xứng với phần thưởng nhận được.

Sự quan tâm đến những kết quả/phần thưởng mà cá nhân nhận được.

Vroom cho rằng người nhân viên chỉ được động viên khi nhận thức của họ về cả ba nhân tố trên là tích cực.



(Nguồn: Victor Vroom, 1964)

Hình 1.3 Mô hình thuyết kỳ vọng của Victor Vroom

Vì lý thuyết này được dựa trên sự nhận thức của người lao động nên có thể xảy ra trường hợp là cùng làm ở một công ty và cùng một vị trí như nhau nhưng một người có động lực làm việc còn người kia thì không. Nguyên nhân xuất phát từ nhận thức của họ về các khái niệm trên là khác nhau.

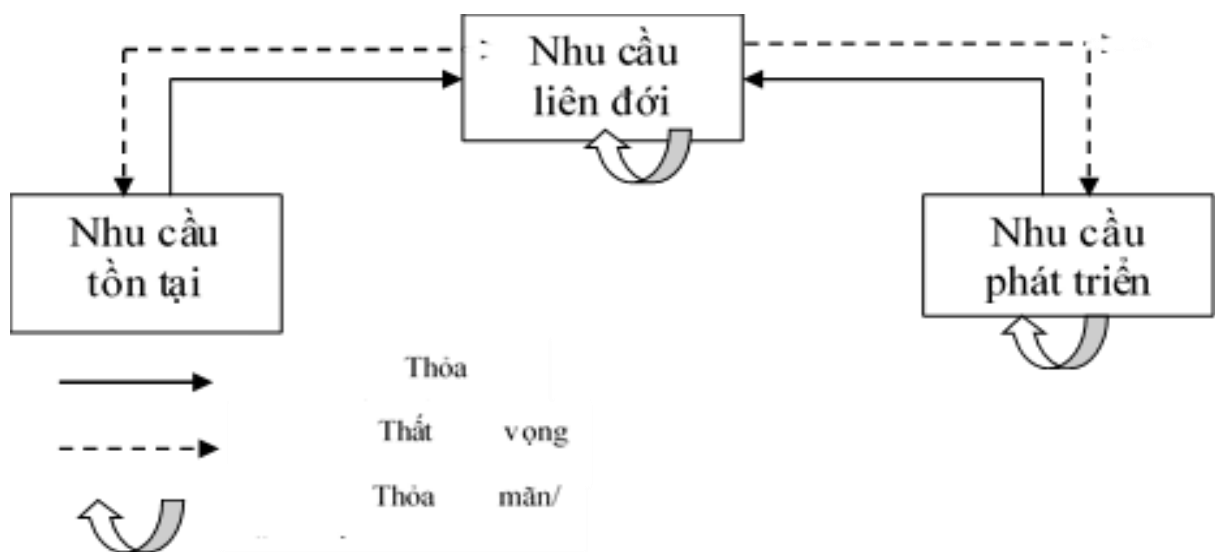
Thuyết mong đợi đòi hỏi các nhà quản lý phải hiểu biết những mong đợi của người lao động và gắn những mong đợi này với những mục tiêu của tổ chức. Muốn vậy nhà quản trị nên: Tạo ra các kết cục mà người lao động mong muốn, tạo ra sự cần thiết thực hiện để đạt mục tiêu tổ chức, bảo đảm mức độ thực hiện mong muốn là có thể đạt tới, gắn chặt kết quả mong đợi với việc thực hiện cần thiết, đánh giá tình thế đối với những mong đợi khác nhau, bảo đảm phần thưởng là đủ sức hấp dẫn cần thiết và công bằng đối với tất cả mọi người (Giáo Trình Quản Trị Chiến Lược, Nguyễn Hữu Lam, 1996).

1.2.4 Thuyết ERG của Alderfer (1969)

Thuyết ERG do học giả Clayton Alderfer đưa ra, là một sự bổ sung, sửa đổi thành công cho lý thuyết về Tháp nhu cầu của Abraham Maslow. Còn được biết đến dưới cái tên “Thuyết nhu cầu Tồn tại/Quan hệ/Phát triển” (Existence, Relatedness and Growth).

Mô hình này được xây dựng trên cơ sở Tháp nhu cầu của Maslow và là một sự bổ trợ tốt cho mô hình tháp này. Thực tế có nhiều nghiên cứu hỗ trợ thuyết này hơn thuyết của Maslow.

Nhìn chung lý thuyết ERG của Alderfer tương tự thuyết nhu cầu cấp bậc của Maslow, tuy nhiên có một số khác biệt như sau: thứ nhất, số lượng nhu cầu được rút gọn còn ba thay vì năm, đó là nhu cầu tồn tại, nhu cầu liên đới, và nhu cầu phát triển; thứ hai, Alderfer cho rằng có thể có nhiều nhu cầu xuất hiện trong cùng một thời điểm; thứ ba là yếu tố bù đắp giữa các nhu cầu, một nhu cầu không được đáp ứng có thể được bù đắp bởi nhu cầu khác, trong khi Maslow không công nhận điều đó.



Hình 1.4 Thuyết ERG của Alderfer

1.3 Tổng quan các nghiên cứu liên quan

1.3.1 Các nghiên cứu trong nước

Nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016) được thực hiện nhằm đánh giá các yếu tố tác động đến động lực làm việc của công nhân trực tiếp tại Công ty Điện lực Tân Thuận, bằng việc khảo sát 200 công nhân, công cụ Cronbach's alpha, EFA và phân tích hồi quy bội được sử dụng. Kết quả đã đưa ra được mô hình 07 yếu tố có tác

động dương đến Động lực làm việc, sắp theo thứ tự giảm dần: Thu nhập và phúc lợi, Điều kiện làm việc, Mối quan hệ với đồng nghiệp, Cân bằng giữa công việc và cuộc sống, Sự hỗ trợ của cấp trên, Công nhận thành tích, Cơ hội đào tạo và thăng tiến.

Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018) trong nghiên cứu: “Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của viên chức và người lao động tại Trường Đại học Tài chính – Marketing”. Nghiên cứu này đã sử dụng mô hình phân tích yếu tố khám phá EFA với 251 phiếu điều tra VC-NLĐ đang công tác ở các đơn vị trong Trường Đại học Tài chính – Marketing để phân tích sự ảnh hưởng của các yếu tố tới động lực làm việc của VC-NLĐ. Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của VC-NLĐ Trường Đại học Tài chính – Marketing là rất khác nhau và phản ánh được 54.8% vấn đề nghiên cứu. Trong đó, nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất là yếu tố phúc lợi và thăng tiến với hệ số hồi quy Beta chuẩn hóa là 0.358; 2 yếu tố lãnh đạo trực tiếp và tính chất công việc đều có mức tác động như nhau 0.257, đào tạo là 0.137 và cuối cùng là đồng nghiệp 0.117. Kết quả nghiên cứu này có thể sử dụng làm cơ sở để xây dựng các kế hoạch và chiến lược phát triển nhân sự phù hợp với định hướng phát triển của Trường.

Nghiên cứu của Cao Thị Thanh và cộng sự (2018) thực hiện kiểm định mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của người lao động tại Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu thể dục thể thao tỉnh Thanh Hóa. Áp dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, tác giả đã phân tích dữ liệu từ một mẫu 370 người lao động của Trung tâm. Kết quả nghiên cứu cho thấy, động lực làm việc của người lao động tại Trung tâm chịu ảnh hưởng bởi 04 yếu tố, bao gồm: Công việc, Sự phù hợp mục tiêu, Cơ hội đào tạo và thăng tiến và Lãnh đạo; trong đó, yếu tố Công việc có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất, tiếp đến là Sự phù hợp mục tiêu, Cơ hội đào tạo và thăng tiến, cuối cùng là yếu tố Lãnh đạo.

Nguyễn Quýt Thắng (2021) trong nghiên cứu: “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của cán bộ công chức tại Cục Hải quan tỉnh Bình Dương”. Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc

của đội ngũ cán bộ, công chức Cục Hải quan tỉnh Bình Dương, từ đó, đề xuất các hàm ý quản trị để nâng cao động lực làm việc cho cán bộ, công chức Cục Hải quan tỉnh Bình Dương. Kết quả phân tích EFA cho thấy có 6 nhân tố với 24 biến quan sát đo lường được 70.4% các hoạt động liên quan đến tạo động lực làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức: Đào tạo và phát triển, Quan hệ với đồng nghiệp, Thu nhập và phúc lợi, Công việc ổn định, Lãnh đạo trực tiếp, Môi trường và điều kiện làm việc. Sau khi tiến hành thu thập dữ liệu và sử dụng các công cụ nghiên cứu cần thiết, kết quả đã đưa ra được mô hình 6 yếu tố có tác động dương đến Động lực làm việc, sắp theo thứ tự giảm dần: Đào tạo và phát triển, Thu nhập và phúc lợi, Công việc ổn định, Quan hệ với đồng nghiệp, Môi trường và điều kiện làm việc, Lãnh đạo trực tiếp.

1.3.2 Các nghiên cứu nước ngoài

Naeem Akhtar và cộng sự (2014) trong nghiên cứu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại các ngân hàng ở Pakistan. Nghiên cứu đã tiến hành phân tích các yếu tố bao gồm: phần thưởng tài chính, đặc điểm cá nhân, kế hoạch lương cao, thiết kế và giám sát công việc đối với động lực của nhân viên. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập thông qua khảo sát 150 nhân viên đang làm việc trong các ngân hàng khác nhau ở Pakistan. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng tất cả những yếu tố được phân tích đều có ảnh hưởng tích cực đến động lực của nhân viên.

Nghiên cứu của Mohammad Kamal Hossain và cộng sự (2012), được thực hiện với mục tiêu xác định các yếu tố ảnh hưởng và đánh giá mức độ tạo động lực của nhân viên làm việc tại KFC ở Anh. Nghiên cứu được thực hiện dựa trên cả dữ liệu sơ cấp và thứ cấp. Với mục đích thu thập dữ liệu sơ cấp, một bảng câu hỏi đã được cung cấp cho 70 nhân viên của ba cửa hàng thực phẩm của KFC đặt tại London. Nghiên cứu đã xác định 6 yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến động lực, bao gồm: Bản thân công việc và môi trường, Quan hệ với người giám sát, Hình ảnh công ty, Sự công nhận, Sự phát triển và thăng tiến, Lương và phúc lợi. Nghiên cứu cũng phát hiện ra rằng các yếu tố phi tài chính có tác động đến động lực của nhân viên cao hơn đáng kể so với các yếu tố tài chính.

Nghiên cứu của Rasheed và cộng sự (2014) được thực hiện với mục đích là khám phá các yếu tố tác động chính đến động lực của giáo viên và được thực hiện tại các trường Đại học khu vực công nổi tiếng của Pakistan. Dữ liệu sơ cấp đã được thu thập thông qua bảng câu hỏi và phỏng vấn sâu. Kết quả của nghiên cứu đã chỉ ra rằng mặc dù các lương thưởng và khuyến khích tài chính là những yếu tố quan trọng đối với người lao động trong môi trường thị trường cạnh tranh của khu vực giáo dục đại học nhưng một số yếu tố khác như thiết kế công việc và môi trường làm việc, hệ thống quản lý hiệu suất, đào tạo và phát triển cũng rất quan trọng.

Luddy (2005) đã sử dụng chỉ số mô tả công việc JDI để tìm hiểu động lực làm việc của người lao động ở Viện y tế công cộng ở Western Cape, Nam Phi. Luddy đã khảo sát sự thỏa mãn ở năm khía cạnh thỏa mãn trong công việc, đó là thu nhập, thăng tiến, sự giám sát của cấp trên, đồng nghiệp và bản chất công việc. Kết quả phân tích 203 phiếu trả lời khảo sát hợp lệ cho thấy rằng người lao động ở Viện y tế công cộng ở Western Cape hài lòng nhiều nhất với yếu tố Đồng nghiệp, kế đến là Bản chất công việc và Sự giám sát của cấp trên. Bên cạnh đó, Cơ hội thăng tiến và Tiền lương là hai nhân tố mà người lao động ở đây cảm thấy bất mãn.

Muhammad và cộng sự (2023) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa nhân viên và sự hạnh phúc trong công việc, tập trung vào bảy khía cạnh chính: sự gắn kết, cảm xúc, giá trị chung, kiến thức, phần thưởng, trao quyền và chất lượng hiệu suất làm việc. Thông qua khảo sát 376 nhân viên tại các tổ chức tư nhân ở Jordan, nghiên cứu sử dụng mô hình SM-PLUS để phân tích dữ liệu. Kết quả chỉ ra rằng các yếu tố này đều có tác động tích cực đến mối quan hệ giữa nhân viên, góp phần cải thiện sự hài lòng, gắn bó và hiệu quả làm việc. Đặc biệt, sự công nhận, trao quyền và môi trường làm việc hỗ trợ đóng vai trò then chốt trong việc giữ chân nhân tài và nâng cao hiệu suất tổ chức. Bài báo nhấn mạnh rằng các công ty cần xây dựng văn hóa công sở lành mạnh, khuyến khích sự hợp tác và tạo điều kiện để nhân viên phát huy tối đa năng lực. Ngoài ra, nghiên

cứu đề xuất mở rộng áp dụng mô hình này vào các lĩnh vực và bối cảnh văn hóa khác để đạt được cái nhìn toàn diện hơn.

Afif và cộng sự (2023) tập trung nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên nhằm cải thiện hiệu suất hoạt động của các ngân hàng Sharia tại Indonesia. Sử dụng phương pháp định lượng với công cụ phân tích SEM SmartPLS trên mẫu gồm 200 nhân viên từ 34 ngân hàng Sharia, nghiên cứu đã xác định bốn yếu tố chính: phong cách lãnh đạo, sự hài lòng trong công việc, môi trường làm việc, và động lực làm việc. Kết quả cho thấy, phong cách lãnh đạo tích cực khuyến khích sự gắn kết và hài lòng của nhân viên, trong khi sự hài lòng và môi trường làm việc thuận lợi tạo nền tảng cho sự gia tăng động lực làm việc. Động lực làm việc, đến lượt mình, có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu suất hoạt động của ngân hàng. Bài báo cũng nhấn mạnh rằng việc áp dụng các nguyên tắc quản lý theo hướng Hồi giáo không chỉ giúp cải thiện động lực và hiệu suất làm việc của nhân viên mà còn thúc đẩy tăng trưởng và mở rộng thị phần của các ngân hàng Sharia tại Indonesia.

1.4 Mô hình và giả thuyết nghiên cứu đề xuất

Trên cơ sở lý thuyết về động lực làm việc của người lao động trong tổ chức, các học thuyết liên quan đến việc tạo động lực làm việc cho người lao động và trên cơ sở tham khảo các biến trong mô hình của các nghiên cứu trong và ngoài nước có mục tiêu nghiên cứu tương đồng với mục tiêu của đề tài như nghiên cứu của Luddy (2005), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016), Nguyễn Quyết Thắng (2021), tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu về các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tân Lĩnh, Tỉnh Bình Thuận bao gồm 6 nhân tố: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Cơ hội đào tạo và thăng tiến, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích.

Thông qua cơ sở lý thuyết nền, các học thuyết liên quan và kết quả trong các nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước đã được phân tích, các giả thuyết của nghiên cứu được trình bày như sau:

Giả thuyết H₁: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H₂: Điều kiện làm việc có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

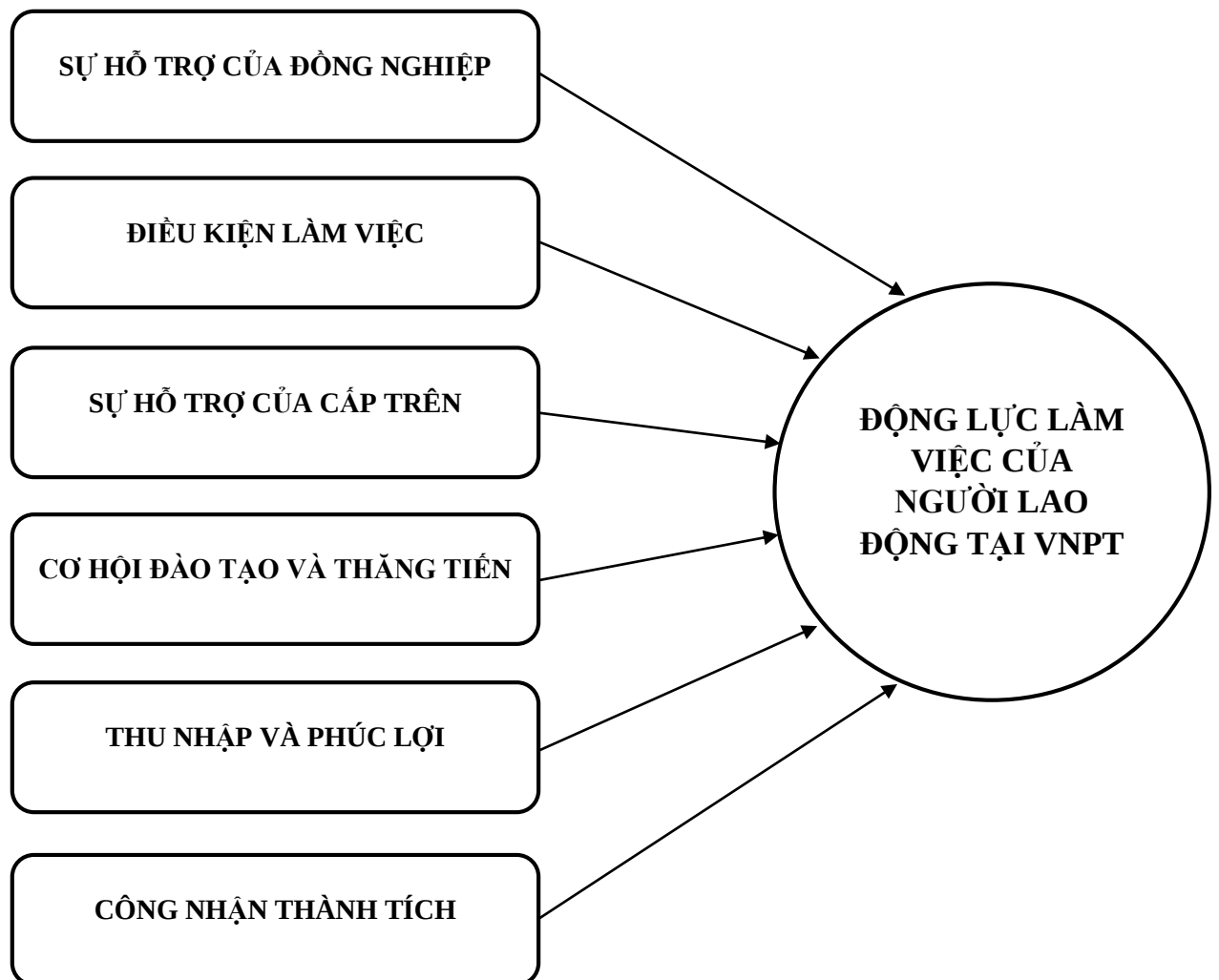
Giả thuyết H₃: Sự hỗ trợ của cấp trên có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H₄: Cơ hội đào tạo và thăng tiến có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H₅: Thu nhập và phúc lợi có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

Giả thuyết H₆: Công nhận thành tích có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

Mô hình nghiên cứu đề xuất của đề tài được trình bày như hình 2.1 bên dưới như sau:



Hình 1.5 Mô hình nghiên cứu đề xuất

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã đề xuất mô hình nghiên cứu lý thuyết và các giả thuyết đi kèm về các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận trên cơ sở trình bày lý thuyết nền về động lực làm việc, các học thuyết liên quan đến việc nâng cao động lực làm việc của người lao động trong tổ chức và phân tích sơ lược các nghiên cứu về sự tuân thủ thuế của các tác giả trong và ngoài nước. Mô hình nghiên cứu lý thuyết gồm 06 nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, đó là: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Cơ hội đào tạo và thăng tiến, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI VNPT TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐỨC LINH – TÁNH LINH, TỈNH BÌNH THUẬN

2.1 Giới thiệu chung về VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh Tỉnh Bình Thuận

VNPT trên địa bàn Đức Linh – Tánh Linh là một trong các đơn vị trực thuộc Trung tâm Kinh doanh VNPT – Bình Thuận, được thành lập theo quyết định số 342/QĐ-TTKD BTn-NSTH ngày 23/11/2021 trên cơ sở sáp nhập VNPT huyện Đức Linh và VNPT huyện Tánh Linh tỉnh Bình Thuận.

Văn phòng đặt tại số 475, đường Cách Mạng Tháng 8, Khu Phố 1, Thị Trấn Võ Xu, Huyện Đức Linh, Tỉnh Bình Thuận.

❖ Quá trình hình thành và phát triển của VNPT trên địa bàn huyện Đức Linh – Tánh Linh tỉnh Bình Thuận

VNPT trên địa bàn huyện Đức Linh – Tánh Linh tỉnh Bình Thuận là một trong những đơn vị trực thuộc Trung tâm Kinh doanh VNPT – Bình Thuận được sáp nhập và đổi tên theo quyết định số 342/QĐ-TTKD BTn-NSTH ngày 23/11/2021.

❖ Chức năng, nhiệm vụ của VNPT trên địa bàn huyện Đức Linh – Tánh Linh tỉnh Bình Thuận

VNPT trên địa bàn huyện Đức Linh – Tánh Linh tỉnh Bình Thuận có chức năng hoạt động sản xuất kinh doanh và phục vụ chuyên ngành viễn thông - công nghệ thông tin như sau:

- Tổ chức, xây dựng, quản lý, vận hành, lắp đặt, khai thác, bảo dưỡng, sửa chữa mạng viễn thông trên địa bàn huyện;
- Tổ chức, quản lý, kinh doanh và cung cấp các dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin trên địa bàn huyện;

- Sản xuất, kinh doanh, cung ứng, đại lý vật tư, thiết bị viễn thông - công nghệ thông tin theo yêu cầu sản xuất kinh doanh của đơn vị và yêu cầu của khách hàng;

Khảo sát, tư vấn, thiết kế, lắp đặt, bảo dưỡng các công trình viễn thông - công nghệ thông tin;

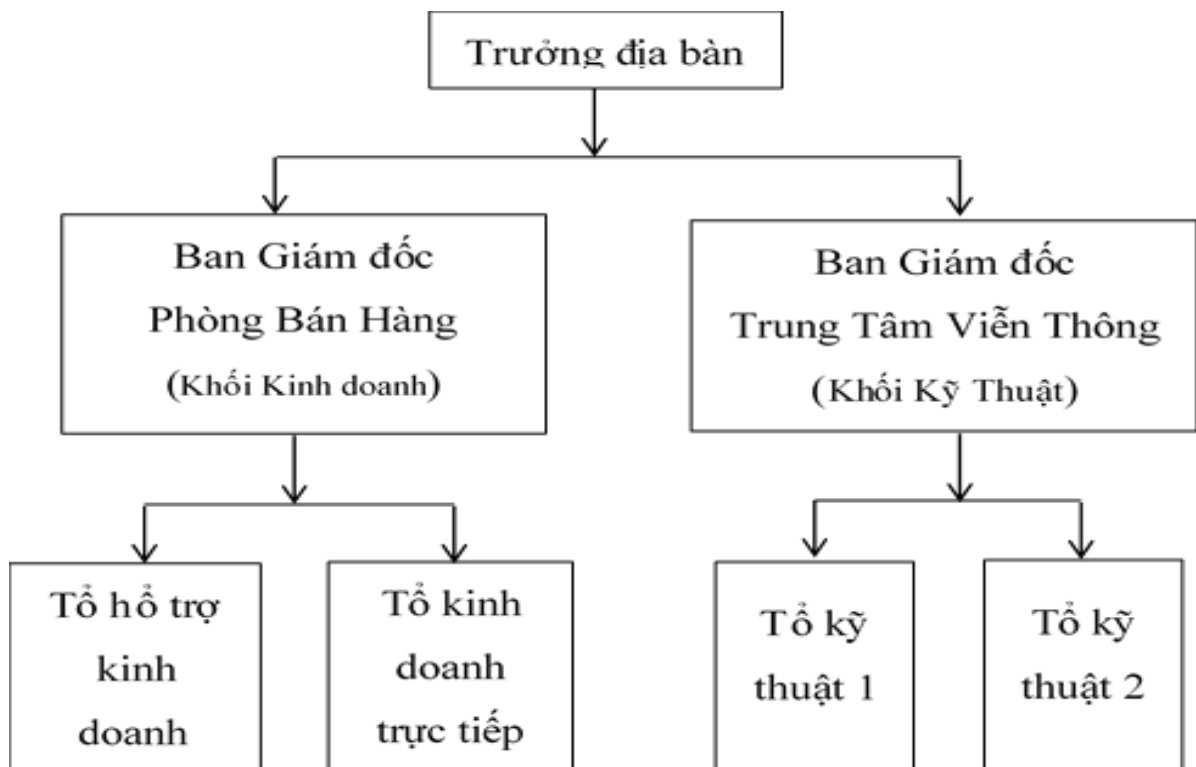
- Kinh doanh dịch vụ quảng cáo, dịch vụ truyền thông;

- Tổ chức phục vụ thông tin đột xuất theo yêu cầu của cấp uỷ Đảng, Chính quyền địa phương và cấp trên;

- Kinh doanh các ngành nghề khác trong phạm vi được Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam cho phép và phù hợp với quy định của pháp luật.

VNPT trên địa bàn huyện Đức Linh – Tánh Linh tỉnh Bình Thuận là doanh nghiệp Nhà nước, có tư cách pháp nhân, được đăng ký kinh doanh, có con dấu riêng theo tên gọi, được mở tài khoản tại Ngân hàng và Kho bạc Nhà nước, chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Trung tâm Kinh doanh VNPT-Bình Thuận về các hoạt động của đơn vị mình trong phạm vi quyền hạn và nghĩa vụ được quy định.

❖ Cơ cấu tổ chức của VNPT trên địa bàn huyện Đức Linh – Tánh Linh tỉnh Bình Thuận



Hình 2.1 Sơ đồ tổ chức nhân sự VNPT trên địa bàn huyện Đức Linh – Tánh Linh tỉnh Bình Thuận

Chức năng các phòng ban:

Tổ hỗ trợ kinh doanh

Tham mưu giúp Ban Giám đốc quản lý, chỉ đạo, điều hành công tác tổ chức; công tác cán bộ, đào tạo phát triển nguồn nhân lực; tuyển dụng; công tác quản lý lao động, tiền lương, chế độ chính sách; trang bị bảo hộ lao động, vệ sinh lao động, văn hóa doanh nghiệp; công tác pháp chế và những vấn đề pháp lý Công ty; công tác hành chính, quản trị; văn thư, lưu trữ; y tế; thi đua khen thưởng; quan hệ cộng đồng và thông tin truyền thông; bảo vệ, quốc phòng, an ninh, bảo vệ bí mật nhà nước, hỗ trợ, xử lý giải quyết các vấn đề bộ phận kinh doanh trực tiếp cần hỗ trợ

Tổ kinh doanh trực tiếp

Bộ phận trực tiếp bán dịch vụ, trực tiếp gặp khách hàng để bán dịch vụ, chăm sóc khách hàng và thu cước. Phối hợp cùng tổ kỹ thuật tại từng ô địa bàn để phát triển, và

giữ khách hàng. Tư vấn giới thiệu các dịch vụ viễn thông công nghệ thông tin đến khách hàng.

Tổ kỹ thuật 1

Chịu trách nhiệm lắp đặt, sửa chữa và cùng tổ kinh doanh trực tiếp phát triển dịch vụ tại địa bàn khu vực huyện Đức Linh.

Tổ kỹ thuật 2

Chịu trách nhiệm lắp đặt, sửa chữa và cùng tổ kinh doanh trực tiếp phát triển dịch vụ tại địa bàn khu vực huyện Tánh Linh.

2.2 Phân tích các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận

2.2.1 Xây dựng thang đo sơ bộ

Trên cơ sở lý thuyết nền, tham khảo tài liệu nghiên cứu được phân tích ở Chương 1, tác giả xây dựng thang đo nháp ban đầu cho nghiên cứu này.

Các thang đo trong đề tài này được kế thừa từ các thang đo các nghiên cứu của Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016). Có 06 thang đo đo lường cho 06 nhân tố độc lập bao gồm: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp (04 biến quan sát), Điều kiện làm việc (03 biến quan sát), Sự hỗ trợ của cấp trên (05 biến quan sát), Cơ hội đào tạo và thăng tiến (04 biến quan sát), Thu nhập và phúc lợi (05 biến quan sát), Công nhận thành tích (04 biến quan sát) và 01 thang đo đo lường cho yếu tố phụ thuộc của mô hình là: Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận (03 biến quan sát).

Tổng hợp nội dung các thang đo sơ bộ được trình bày trong Bảng 2.1 bên dưới như sau:

Bảng 2.1 Thang đo nháp

STT	MÃ HÓA	NỘI DUNG BIẾN QUAN SÁT	NGUỒN
Sự hỗ trợ của đồng nghiệp - DN			
1	DN1	Đồng nghiệp thân thiện, cởi mở.	Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016)
2	DN2	Đồng nghiệp tận tâm, nhiệt tình với công việc.	
3	DN3	Đồng nghiệp sẵn sàng giúp đỡ, phối hợp trong công việc.	
4	DN4	Đồng nghiệp được học hỏi chuyên môn lẫn nhau.	
Điều kiện làm việc - DK			
5	DK1	Nhân viên được trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết cho công việc.	Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016)
6	DK2	Nơi làm việc vệ sinh, gọn gàng, sạch sẽ.	
7	DK3	Môi trường làm việc thân thiện, cởi mở, hòa đồng.	
Sự hỗ trợ của cấp trên - LD			
8	LD1	Lãnh đạo luôn hỗ trợ nhân viên.	Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018)
9	LD2	Lãnh đạo luôn đánh giá cao năng lực và sự đóng góp của nhân viên.	
10	LD3	Lãnh đạo đối xử công bằng với tất cả nhân viên.	
11	LD4	Lãnh đạo luôn biết lắng nghe ý kiến của nhân viên.	
12	LD5	Lãnh đạo có năng lực, tầm nhìn và khả năng điều hành.	

Cơ hội đào tạo và thăng tiến - DTTT			
13	DTTT1	Cơ quan thường xuyên quan tâm đầu tư nâng cao trình độ cho nhân viên.	Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016)
14	DTTT2	Các khóa đào tạo có hiệu quả tốt đối với công việc.	
15	DTTT3	Nhân viên thường xuyên được tham gia các khóa đào tạo cần thiết cho công việc.	
16	DTTT4	Chính sách thăng tiến công bằng.	
Thu nhập và phúc lợi - TNPL			
17	TNPL1	Thu nhập tương xứng với kết quả công việc.	Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016)
18	TNPL2	Thu nhập đủ để đáp ứng các nhu cầu của cuộc sống.	
19	TNPL3	Chính sách thưởng công bằng, thỏa đáng.	
20	TNPL4	Cơ quan tham gia đóng đầy đủ các loại bảo hiểm theo quy định.	
21	TNPL5	Hàng năm cơ quan đều tổ chức đi du lịch, nghỉ dưỡng.	
Công nhận thành tích - CN			
22	CN1	Cơ quan ghi nhận đầy đủ, kịp thời những đóng góp của nhân viên.	Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016)
23	CN2	Lãnh đạo luôn động viên và khen thưởng khi nhân viên làm việc tốt.	
24	CN3	Lãnh đạo đánh giá đúng năng lực của từng nhân viên	
25	CN4	Hệ thống đánh giá hiệu quả công việc chính xác, công bằng, khách quan.	

Động lực làm việc của người lao động - DLLV			
26	DLLV1	Nhân viên luôn cảm thấy hứng thú trong công việc.	Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016)
27	DLLV2	Nhân viên sẽ duy trì sự nỗ lực thực hiện công việc trong thời gian dài.	
28	DLLV3	Nhân viên thực hiện công việc với hiệu quả cao nhất.	

Nguồn: Kế thừa từ các nghiên cứu trước

2.2.2 Nghiên cứu định tính

2.2.2.1 Thiết kế nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được thực hiện để khám phá các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, bổ sung nội dung của các thang đo cho phù hợp với điều kiện nghiên cứu tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận. Kết quả của nghiên cứu định tính này nhằm xây dựng một bảng câu hỏi để phỏng vấn chính thức dùng cho nghiên cứu định lượng tiếp theo.

Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng phương pháp tham khảo ý kiến 07 chuyên gia đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận và đang giữ các vị trí quản lý quan trọng tại đơn vị cũng như có thâm niên công tác tại đơn vị từ 10 năm trở lên, am hiểu tình hình hoạt động và phát triển của VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận trong nhiều năm.

Phương thức tham vấn ý kiến các chuyên gia được thực hiện dưới sự chủ trì của tác giả, các nội dung thảo luận và xin ý kiến đóng góp của các chuyên gia được tác giả lần lượt trình bày theo dàn bài chuẩn bị trước và đã gửi trước nội dung cuộc thảo luận cho các chuyên gia. Trên cơ sở các ý kiến trong cuộc thảo luận tác giả tiến hành hiệu

chỉnh, bổ sung, phát triển các biến quan sát, lập bảng câu hỏi phỏng vấn hoàn chỉnh nhằm phục vụ cho quá trình nghiên cứu định lượng.

2.2.2.2 Kết quả nghiên cứu định tính

Kết quả tham khảo ý kiến các chuyên gia cho thấy đa phần các chuyên gia thống nhất với các khái niệm nghiên cứu được tác giả xây dựng trong mô hình nghiên cứu gồm 06 nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, đó là: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Cơ hội đào tạo và thăng tiến, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích; Về các thang đo sơ bộ mà nghiên cứu xây dựng, kết quả tham khảo ý kiến các chuyên gia mà tác giả tham vấn ý kiến cho thấy rằng các chuyên gia cũng thống nhất giữ nguyên số lượng cũng như nội dung của các biến quan sát đo lường cho các khái niệm nghiên cứu của mô hình.

Sau khi tổng hợp các kết quả có được từ nghiên cứu định tính, tác giả tiếp tục bổ sung các câu hỏi về thông tin cá nhân như giới tính, độ tuổi, thu nhập cũng như trình độ học vấn của người được khảo sát để hoàn chỉnh Phiếu điều tra khảo sát chính thức.

Phiếu khảo sát sẽ được tác giả sử dụng để điều tra thí điểm bằng việc phỏng vấn thử 20 nhân viên ngẫu nhiên hiện đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận nhằm giúp hiệu chỉnh từ ngữ trong bảng câu hỏi dùng để khảo sát chính thức cho phù hợp và dễ hiểu đối với người được khảo sát. Kết quả khảo sát cho thấy, đa phần các đáp viên đều cho rằng các từ ngữ trong bảng khảo sát đều dễ hiểu, rõ ràng và phù hợp với mục tiêu nghiên cứu. Do đó, phiếu khảo sát đạt được độ tin cậy cần thiết trước khi được sử dụng để thu thập thông tin khảo sát cho nghiên cứu.

2.2.3 Nghiên cứu định lượng

2.2.3.1 Phương pháp chọn mẫu và quy mô mẫu

- Phương pháp chọn mẫu: Phương pháp chọn mẫu của nghiên cứu là chọn mẫu thuận tiên. Phương pháp lấy mẫu này giúp tác giả tiết kiệm chi phí, thời gian và dễ dàng

trong việc tiếp cận và thu thập mẫu cho nghiên cứu. Đây cũng được cho là phương pháp phù hợp cho các nghiên cứu có nội dung mang tính khám phá và thuận lợi cho việc thu thập dữ liệu khảo sát nhằm đáp ứng các yêu cầu chọn mẫu của nghiên cứu. Trên cơ sở số lượng nhân viên làm việc toàn thời gian và bán thời gian của công ty, tác giả tiến hành gửi phiếu khảo sát thông qua 2 hình thức trực tuyến (qua email) và trực tiếp để thuận tiện trong việc thu thập dữ liệu khảo sát cho nghiên cứu này.

- Kích thước mẫu nghiên cứu: Kích thước mẫu phụ thuộc vào phương pháp phân tích, nghiên cứu này có sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA). Theo Hair và cộng sự (2010), khi phân tích EFA kích thước mẫu tối thiểu là 50, tốt hơn là 100, tốt hơn nữa là 200 hoặc tỷ lệ 5:1 (5 đối tượng cho 1 biến quan sát cần ước lượng). Đề tài có tất cả 28 biến quan sát (25 biến quan sát của 06 nhân tố độc lập và 3 biến quan sát của nhân tố phụ thuộc) nên theo nghiên cứu của Hair và cộng sự (2010), kích thước mẫu tối thiểu mà đề tài cần cho phân tích phải bằng 140 người được khảo sát.

Tuy nhiên, để đảm bảo độ tin cậy và giảm sai sót trong vấn đề chọn mẫu nghiên cứu và đáp ứng tốt hơn các yêu cầu khi phân tích dữ liệu nhằm mang lại hiệu quả cao nhất cho kết quả nghiên cứu, mẫu nghiên cứu cần được chọn với kích thước lớn hơn so với kích thước mẫu tối thiểu theo công thức của Hair và cộng sự (2010). Tác giả tiến hành thu thập dữ liệu từ 200 nhân viên hiện đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận để phục vụ cho việc phân tích nhằm đáp ứng tốt nhất các mục tiêu của nghiên cứu.

2.2.3.2 Dữ liệu thu thập và công cụ phân tích dữ liệu

Dữ liệu sơ cấp là loại dữ liệu chủ yếu được sử dụng trong nghiên cứu và được thu thập thông qua khảo sát 200 nhân viên hiện đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

Các dữ liệu được thu thập từ khảo sát khách hàng sẽ được xử lý làm sạch và phân tích qua các bước Phân tích Cronbach's Alpha, Phân tích nhân tố khám phá, Phân tích hồi quy.

*** Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha:**

Một thang đo được coi là có giá trị khi nó đo lường đúng cái cần đo, có ý nghĩa là phương pháp đo lường đó không có sai lệch mang tính hệ thống và sai lệch ngẫu nhiên. Điều kiện đầu tiên cần phải có thang đo áp dụng phải đạt độ tin cậy. Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach alpha từ 0.8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0.7 đến gần 0.8 là sử dụng được. Cũng có nhiều nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach alpha từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Hair và cộng sự, 2010). Trong nghiên cứu này, tác giả quyết định sử dụng tiêu chuẩn Cronbach alpha bằng 0.6 và các biến quan sát hệ số tương quan biến – tổng (Corrected item – total correlation) nhỏ hơn 0.3 sẽ bị loại.

*** Phân tích nhân tố khám phá EFA:**

Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) là kỹ thuật sử dụng để thu nhỏ và tóm tắt dữ liệu. Phân tích khám phá nhân tố sẽ giúp tác giả thu gọn các biến quan sát thành các biến tiềm ẩn ít hơn, có ý nghĩa hơn trong việc giải thích mô hình nghiên cứu.

Một số tiêu chuẩn áp dụng khi phân tích EFA trong nghiên cứu như sau:

- + Kiểm định sự thích hợp của phân tích nhân tố với dữ liệu của mẫu thông qua giá trị thống kê Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Theo đó, trị số của KMO lớn hơn 0,5 thì phân tích nhân tố là thích hợp (Hair và cộng sự, 2010), ngược lại nếu trị số KMO nhỏ hơn 0,5 thì áp dụng phương pháp phân tích nhân tố không thích hợp với dữ liệu đang có.

- + Số lượng nhân tố: Số lượng nhân tố được xác định dựa vào chỉ số eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Theo tiêu chuẩn Kaiser thì

những nhân tố có eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu (Đinh Bá Hùng Anh, 2017).

+ Phương sai trích (variance explained criteria): Tổng phương sai trích phải lớn hơn 50% (Hair và cộng sự, 2010).

+ Độ giá trị hội tụ: Để thang đo đạt giá trị hội tụ thì hệ số tương quan đơn giữa các biến và các hệ số chuyển tải nhân tố (factor loading) phải lớn hơn hoặc bằng 0,5 trong một nhân tố (Hair và cộng sự, 2010).

+ Phương pháp trích hệ số yếu tố Principal components với phép xoay Varimax để đảm bảo số lượng nhân tố là bé nhất (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

*** 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. Theo Gayen (1951), các nhà nghiên cứu sử dụng hệ số tương quan Pearson (ký hiệu r) để lượng hóa mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính giữa hai biến định lượng. Nếu một trong hai hoặc cả hai biến không phải là biến định lượng (biến định tính, biến nhị phân...) chúng ta sẽ không thực hiện phân tích tương quan Pearson cho các biến này. Hệ số tương quan Pearson r có giá trị dao động từ -1 đến 1.

Andy Field (2009) cho rằng mặc dù có thể đánh giá mối liên hệ tuyến tính giữa hai biến qua hệ số tương quan Pearson, nhưng chúng ta cần thực hiện kiểm định giả thuyết hệ số tương quan này có ý nghĩa thống kê hay không. Giả thuyết được đặt ra $H_0: r = 0$. Phép kiểm định t được sử dụng để kiểm định giả thuyết này. Kết quả kiểm định: $\text{Sig} < 0.05$: Bác bỏ giả thuyết H_0 , nghĩa là $r \neq 0$ một cách có ý nghĩa thống kê, hai biến có tương quan tuyến tính với nhau; $\text{Sig} > 0.05$: Chấp nhận giả thuyết H_0 , nghĩa là $r = 0$ một cách có ý nghĩa thống kê, hai biến không có tương quan tuyến tính với nhau.

*** Phân tích hồi quy:**

Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến bằng phương pháp bình phương nhỏ nhất thông thường (Ordinary Least Square – OLS) được thực hiện nhằm kiểm định mô hình lý thuyết và qua đó xác định cường độ tác động của từng yếu tố ảnh hưởng.

Hồi quy tuyến tính là phép hồi quy xem xét mối quan hệ tuyến tính giữa biến độc lập với biến phụ thuộc. Phương trình hồi quy bội:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e$$

Trong đó:

Y: biến phụ thuộc, là biến chịu tác động của biến khác.

X, X₁, X₂, X_n: biến độc lập, là biến tác động lên biến khác.

β_0 : hằng số hồi quy, hay còn được gọi là hệ số chặn. Đây là chỉ số nói lên giá trị của Y sẽ là bao nhiêu nếu tất cả X cùng bằng 0.

$\beta_1, \beta_2, \beta_n$: hệ số hồi quy, hay còn được gọi là hệ số góc. Chỉ số này cho chúng ta biết về mức thay đổi của Y gây ra bởi X tương ứng.

e: sai số. Chỉ số này càng lớn càng khiến cho khả năng dự đoán của hồi quy trở nên kém chính xác hơn hoặc sai lệch nhiều hơn so với thực tế.

Chúng ta sẽ đánh giá hệ số hồi quy của mỗi biến độc lập có ý nghĩa trong mô hình hay không dựa vào kiểm định t với giả thuyết H₀: Hệ số hồi quy của biến độc lập X_i bằng 0. Mô hình hồi quy có bao nhiêu biến độc lập, chúng ta sẽ đi kiểm tra bấy nhiêu giả thuyết H₀. Kết quả kiểm định: Sig < 0.05: Bác bỏ giả thuyết H₀, nghĩa là hệ số hồi quy của biến X_i khác 0 một cách có ý nghĩa thống kê, biến X₁ có tác động lên biến phụ thuộc; Sig > 0.05: Chấp nhận giả thuyết H₀, nghĩa là hệ số hồi quy của biến X_i bằng 0 một cách có ý nghĩa thống kê, biến X_i không tác động lên biến phụ thuộc.

Trình tự phân tích hồi quy tuyến tính trong bài nghiên cứu này được thực hiện như sau:

+ Sử dụng hệ số R^2 hiệu chỉnh (Adjusted R Square) để đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy đối với tập dữ liệu.

+ Kiểm định F để xem xét mức độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Kiểm định t để bác bỏ giả thuyết các hệ số hồi quy của tổng thể bằng 0.

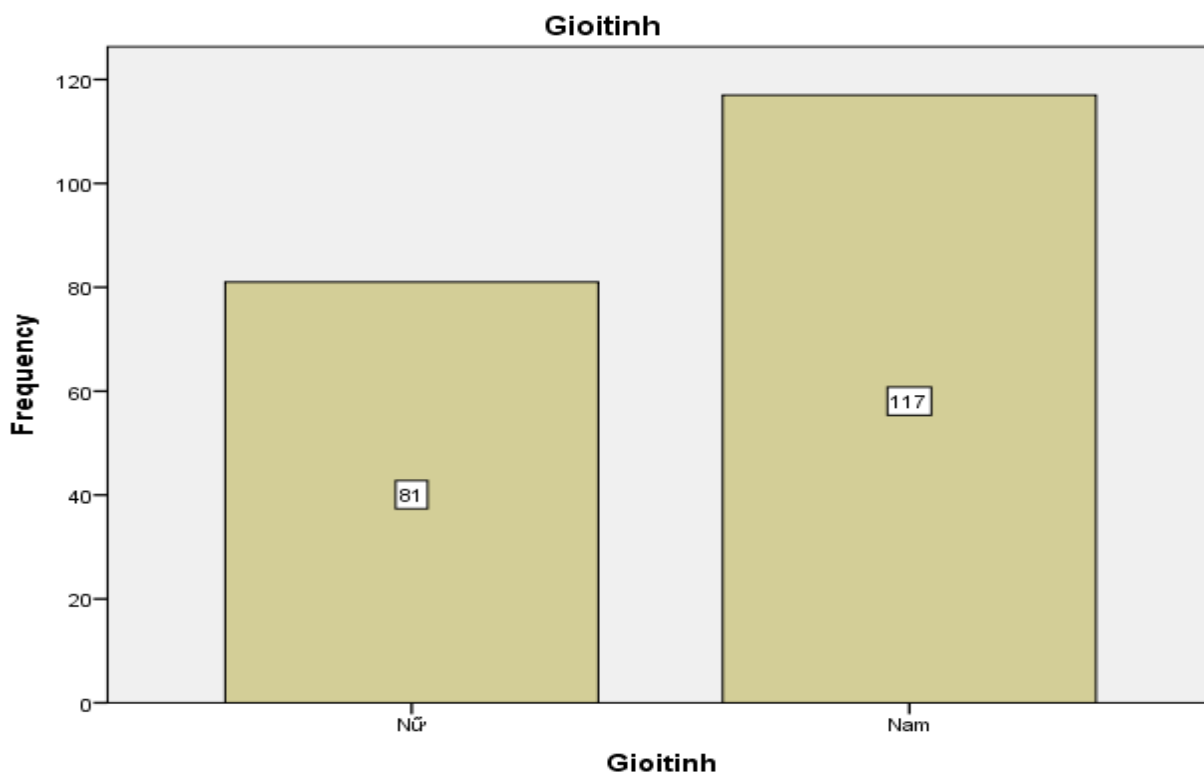
+ Đánh giá mức độ tác động (mạnh hay yếu) giữa các biến tác động thông qua hệ số Beta.

Sau cùng, nhằm đảm bảo độ tin cậy của phương trình hồi quy được xây dựng cuối cùng là phù hợp, một loạt các dò tìm vi phạm của giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính cũng được thực hiện. Các giả định được kiểm định trong phần này gồm giả định liên hệ tuyến tính, phương sai của phần dư không đổi, phân phối chuẩn của phần dư, tính độc lập của phần dư, hiện tượng đa cộng tuyến.

2.2.4 Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tỉnh Bình Thuận thông qua việc phân tích dữ liệu được thu thập thông qua khảo sát 200 người lao động đang làm việc tại đơn vị. Với 200 phiếu khảo sát được phát ra, nghiên cứu thu về 199 phiếu trả lời, trong đó có 01 phiếu trả lời bị loại sau khi tác giả tiến hành xử lý, làm sạch dữ liệu để đáp ứng các yêu cầu dữ liệu cho nghiên cứu. Do đó, số lượng mẫu hợp lệ được sử dụng cho phân tích của nghiên cứu là 198.

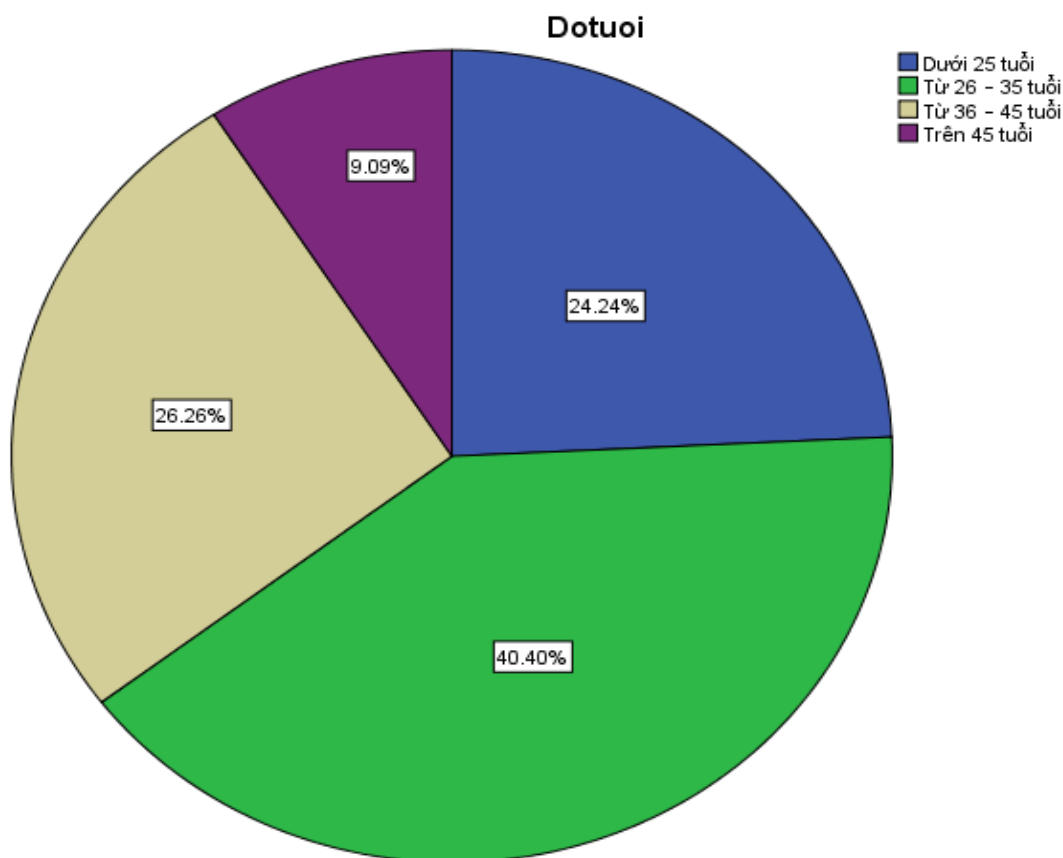
Về giới tính của người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tỉnh Bình Thuận: đa số người lao động tham gia khảo sát của nghiên cứu là nam với 117 người và chiếm 59.1%; còn lại là các nhân viên nữ với 81 người và chiếm 40.9% trong tổng thể mẫu nghiên cứu.



Hình 2.2 Mô tả mẫu nghiên cứu theo đặc điểm giới tính

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Về độ tuổi của người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh Tỉnh Bình Thuận: đa phần các đối tượng tham gia trả lời của nghiên cứu đều có độ tuổi nằm trong khoảng từ 26 đến 35 tuổi với 80 người và chiếm 40.4%; tiếp đến là các nhân viên có độ tuổi từ 36 đến 45 tuổi với 52 người và chiếm 26.3%; tiếp đến nữa là người lao động có độ tuổi dưới 25 tuổi với 48 người và chiếm 24.2%; còn lại là người lao động có độ tuổi trên 45 tuổi với 18 người và chiếm 9.1% trong tổng thể mẫu nghiên cứu.



Hình 2.3 Mô tả mẫu nghiên cứu về đặc điểm độ tuổi

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

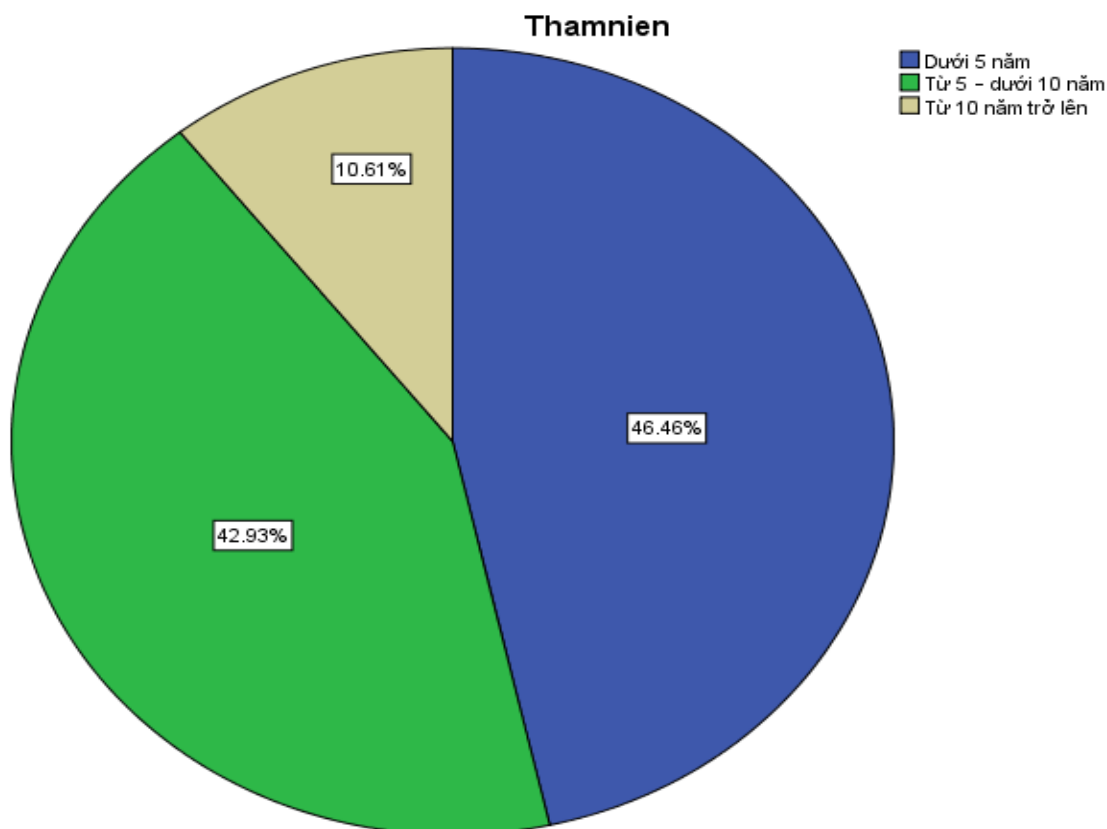
Về trình độ chuyên môn của người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh Tỉnh Bình Thuận: đa phần người lao động có trình độ chuyên môn từ cao đẳng đến đại học, trong đó cao nhất là số lượng người lao động có trình độ đại học tham gia trả lời khảo sát của nghiên cứu với 107 người và chiếm 54.0%; số lượng người lao động có trình độ cao đẳng là 72 người và chiếm 36.4%; có 14 người có trình độ chuyên môn từ trung cấp trở xuống và chiếm 7.1%; và có 5 nhân viên tham gia trả lời khảo sát của nghiên cứu có trình độ sau đại học, chiếm 2.5% trong tổng thể mẫu nghiên cứu.



Hình 2.4 Mô tả mẫu nghiên cứu về đặc điểm trình độ học vấn

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

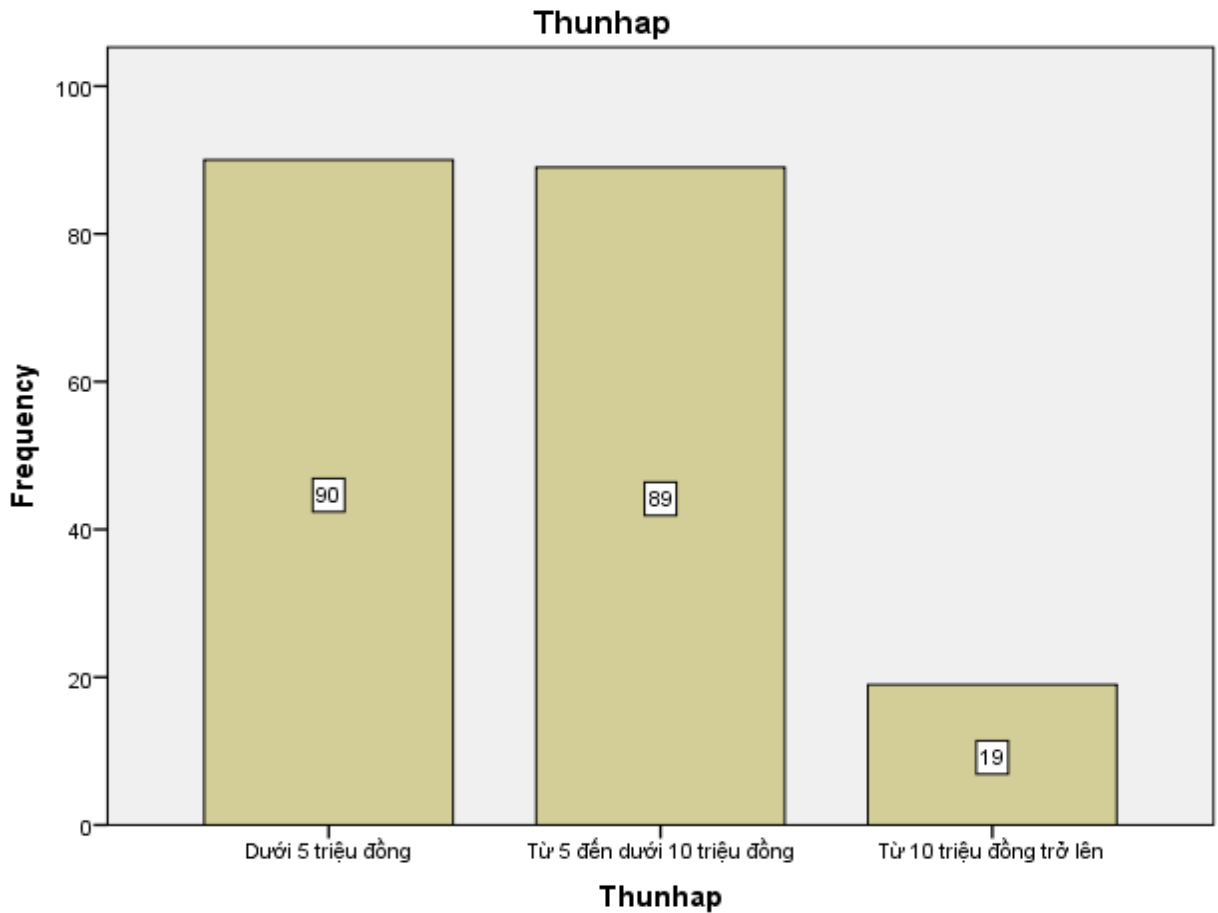
Về thâm niên làm việc của người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh Tỉnh Bình Thuận: đa phần người lao động tham gia trả lời khảo sát của nghiên cứu có thâm niên làm việc từ 10 năm trở xuống, trong đó có 92 người có thời gian làm việc tại đơn vị dưới 5 năm và chiếm 46.5%; 85 người có thời gian làm việc tại đơn vị từ 5 đến dưới 10 năm và chiếm 42.9%; còn lại 21 người tham gia trả lời khảo sát của nghiên cứu có thâm niên công tác tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh Tỉnh Bình Thuận từ 10 năm trở lên và chiếm 10.6% trong tổng thể mẫu nghiên cứu.



Hình 2.5 Mô tả mẫu nghiên cứu về đặc điểm thamnien làm việc

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Về thu nhập bình quân hàng tháng của người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh Tỉnh Bình Thuận: đa phần người lao động tham gia trả lời khảo sát của nghiên cứu có thu nhập dưới 10 triệu đồng/ tháng. Trong đó, có 90 người lao động có thu nhập dưới 5 triệu đồng và chiếm 45.5%; 89 người lao động có thu nhập từ 5 đến dưới 10 triệu đồng và chiếm 44.9%; còn lại là các nhân viên có thu nhập bình quân hàng tháng từ 10 triệu đồng trở lên với 19 người và chiếm 9.6% trong tổng thể mẫu nghiên cứu.



Hình 2.6 Mô tả mẫu nghiên cứu về đặc điểm thu nhập
(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

2.2.5 Kiểm định thang đo

2.2.5.1 Kiểm định Cronbach's alpha

Kết quả phân tích độ tin cậy của các thang đo dùng trong nghiên cứu thông qua phân tích Cronbach's Alpha (Bảng 4.1) bên dưới cho thấy tất cả các thang đo đều đạt được độ tin cậy cần thiết (hệ số Alpha tổng của thang đo đều lớn hơn 0.6), nhỏ nhất là hệ số Alpha tổng của thang đo Điều kiện làm việc (0.740) và lớn nhất là hệ số Alpha tổng của thang đo Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tân Linh, Tỉnh Bình Thuận (0.886);

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha còn cho thấy có 01 biến quan sát TNPL4 của thang đo Thu nhập và phúc lợi bị loại do có hệ số tương quan biến tổng không đạt yêu cầu do có hệ số tương quan biến tổng < 0.3 và có giá trị Cronbach's Alpha nếu loại biến lớn hơn giá trị Cronbach's Alpha ban đầu nên đảm bảo độ tin cậy cho thang đo sau khi loại biến và phù hợp để sử dụng cho bước phân tích nhân tố khám phá tiếp theo.

Tổng hợp kết quả phân tích độ tin cậy của các thang đo thông qua kiểm định Cronbach's Alpha được trình bày trong Bảng 2.2 bên dưới như sau:

Bảng 2.2 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Mã hóa	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến - tổng hiệu chỉnh	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Cronbach's Alpha = 0.801				
DN1	11.086	2.810	0.640	0.742
DN2	11.343	2.511	0.591	0.768
DN3	11.217	2.699	0.629	0.744
DN4	11.217	2.729	0.612	0.752
Điều kiện làm việc, Cronbach's Alpha = 0.740				
DK1	7.237	2.020	0.598	0.618
DK2	7.354	2.169	0.642	0.590
DK3	7.510	1.835	0.492	0.772
Sự hỗ trợ của cấp trên, Cronbach's Alpha = 0.815				
LD1	14.606	12.514	0.650	0.766
LD2	14.773	13.618	0.472	0.817
LD3	15.126	12.080	0.602	0.781
LD4	14.758	12.753	0.669	0.762
LD5	14.616	12.177	0.645	0.766

Cơ hội đào tạo và thăng tiến, Cronbach's Alpha = 0.839				
DTTT1	11.328	4.567	0.650	0.808
DTTT2	11.449	4.594	0.677	0.794
DTTT3	11.495	4.921	0.685	0.792
DTTT4	11.348	4.817	0.683	0.792
Thu nhập và phúc lợi, Cronbach's Alpha = 0.719 - Lần 01				
TNPL1	15.525	4.819	0.537	0.650
TNPL2	15.571	4.906	0.534	0.653
TNPL3	15.556	4.939	0.586	0.640
TNPL4	16.096	4.615	0.268	0.806
TNPL5	15.495	4.657	0.642	0.614
Thu nhập và phúc lợi, Cronbach's Alpha = 0.806 - Lần 02				
TNPL1	12.061	2.748	0.582	0.776
TNPL2	12.106	2.826	0.575	0.778
TNPL3	12.091	2.976	0.566	0.781
TNPL5	12.030	2.507	0.771	0.681
Công nhận thành tích, Cronbach's Alpha = 0.879				
CN1	11.970	3.380	0.698	0.861
CN2	12.005	3.193	0.681	0.868
CN3	11.975	3.081	0.774	0.831
CN4	11.975	2.999	0.806	0.818
Động lực làm việc của người lao động, Cronbach's Alpha = 0.886				
DLLV1	7.717	2.041	0.766	0.847
DLLV2	7.768	1.793	0.790	0.830
DLLV3	7.717	2.072	0.783	0.835

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

2.2.5.2 Phân tích nhân tố khám phá

Phân tích nhân tố khám phá cho các biến độc lập

Kết quả phân tích EFA cho các biến độc lập cho kết quả như sau: hệ số KMO: $0.5 < KMO = 0.710 < 1$, điều này có nghĩa phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu;

Kết quả phân tích ở Bảng 2.3 bên dưới cũng cho thấy Mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett's Test = $0.000 < 0.05$, điều này có nghĩa rằng phân tích nhân tố là phù hợp với tập dữ liệu khảo sát thu thập được.

Bảng 2.3 Kiểm định KMO và Bartlett của biến độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.710
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2107.500
	df	276
	Sig.	0.000

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

Bảng 2.4 bên dưới cho thấy, phân tích rút trích được 6 nhân tố mang ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất tại giá trị Eigenvalue bằng $1.968 > 1$ với tổng phương sai trích bằng $66.453\% > 50\%$ (đạt yêu cầu của phân tích EFA), điều này cho thấy rằng phân tích EFA là phù hợp và 6 nhân tố được trích giải thích được 66.453% sự biến thiên trong dữ liệu của các biến độc lập.

Bảng 2.4 Giá trị Eigenvalue và Tổng phương sai trích của các biến độc lập

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	3.699	15.414	15.414	3.699	15.414	15.414	2.992	12.466	12.466
2	3.257	13.569	28.983	3.257	13.569	28.983	2.965	12.355	24.821
3	2.634	10.977	39.960	2.634	10.977	39.960	2.781	11.589	36.411
4	2.341	9.756	49.716	2.341	9.756	49.716	2.589	10.786	47.197
5	2.048	8.535	58.251	2.048	8.535	58.251	2.544	10.601	57.798
6	1.968	8.202	66.453	1.968	8.202	66.453	2.077	8.655	66.453
7	0.847	3.530	69.983						
8	0.766	3.192	73.175						
9	0.686	2.857	76.032						
10	0.649	2.704	78.737						
11	0.611	2.548	81.284						
12	0.547	2.279	83.564						
13	0.516	2.149	85.713						
14	0.490	2.040	87.752						
15	0.439	1.828	89.581						
16	0.387	1.613	91.194						
17	0.361	1.503	92.696						
18	0.354	1.476	94.172						
19	0.335	1.397	95.569						
20	0.304	1.265	96.834						

21	0.249	1.036	97.870						
22	0.232	0.968	98.838						
23	0.209	0.869	99.707						
24	0.070	0.293	100.000						
Extraction Method: Principal Component Analysis.									

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

Kết quả ma trận xoay (Bảng 2.5) cho thấy, không có biến nào tải lên trên 1 nhân tố nên không vi phạm tính phân biệt trong ma trận xoay nhân tố; tất cả 24 biến quan sát trong 6 nhân tố được trích đều có hệ số tải nhân tố Factor Loading lớn hơn 0.5 (đạt yêu cầu của phân tích EFA).

Bảng 2.5 Kết quả ma trận xoay nhân tố của các biến độc lập

Rotated Component Matrix^a						
	Component					
	1	2	3	4	5	6
CN4	0.895					
CN3	0.872					
CN1	0.817					
CN2	0.816					
LD1		0.801				
LD5		0.796				
LD4		0.786				
LD3		0.760				
LD2		0.628				
DTT3			0.840			
DTT4			0.831			
DTT2			0.813			

DTTT1			0.787			
TNPL5				0.888		
TNPL2				0.770		
TNPL1				0.762		
TNPL3				0.723		
DN1					0.807	
DN3					0.801	
DN4					0.793	
DN2					0.741	
DK2						0.860
DK1						0.831
DK3						0.754
Extraction Method: Principal Component Analysis.						
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.						
a. Rotation converged in 6 iterations.						

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

Các biến quan sát trong 06 nhân tố được trích đều giải thích cho các nhân tố độc lập ban đầu nên tác giả sẽ giữ nguyên tên gọi như ban đầu cho từng nhân tố được trích, theo đó:

- Nhân tố 01: bao gồm 04 biến quan sát: CN4, CN3, CN1, CN2 và giải thích cho nhân tố Công nhận thành tích, ký hiệu là CN;

- Nhân tố 02: bao gồm 05 biến quan sát: LD1, LD5, LD4, LD3, LD2 và giải thích cho nhân tố Sự hỗ trợ của cấp trên, ký hiệu là LD;

- Nhân tố 03: bao gồm 04 biến quan sát: DTTT3, DTTT4, DTTT2, DTTT1 và giải thích cho nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến, ký hiệu là DTTT;

- Nhân tố 04: bao gồm 04 biến quan sát: TNPL5, TNPL2, TNPL1, TNPL3 và giải thích cho nhân tố Thu nhập và phúc lợi, ký hiệu là TNPL;

- Nhân tố 05: bao gồm 04 biến quan sát: DN1, DN3, DN4, DN2 và giải thích cho nhân tố Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, ký hiệu là DN;

- Nhân tố 06: bao gồm 03 biến quan sát: DK2, DK1, DK3 và giải thích cho nhân tố Điều kiện làm việc, ký hiệu là DK.

Phân tích nhân tố khám phá đối với biến phụ thuộc

Kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc cho kết quả như sau: hệ số KMO: 0.5 < KMO = 0.747 < 1, điều này có nghĩa phân tích nhân tố được chấp nhận với tập dữ liệu nghiên cứu;

Kết quả phân tích ở Bảng 2.6 bên dưới cũng cho thấy Mức ý nghĩa của kiểm định Barlett's Test = 0.000 < 0.05, điều này có nghĩa rằng phân tích nhân tố là phù hợp với tập dữ liệu khảo sát thu thập được.

Bảng 2.6 Kiểm định KMO và Bartlett của biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.747
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	328.569
	df	3
	Sig.	0.000

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

Bảng 2.7 bên dưới cho thấy, phân tích rút trích được 01 nhân tố tại giá trị Eigenvalue bằng 2.448 > 1 với tổng phương sai trích bằng 81.596% > 50% (đạt yêu cầu của phân tích EFA), điều này cho thấy rằng phân tích EFA là phù hợp và nhân tố được trích giải thích được 81.596% sự biến thiên dữ liệu.

Bảng 2.7 Giá trị Eigenvalue và Tổng phương sai trích của biến phụ thuộc

Total Variance Explained						
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.448	81.596	81.596	2.448	81.596	81.596
2	0.295	9.820	91.416			
3	0.258	8.584	100.000			
Extraction Method: Principal Component Analysis.						

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

Kết quả ma trận xoay nhân tố của biến phụ thuộc (Bảng 2.8) cho thấy, tất cả 03 biến quan sát trong nhân tố phụ thuộc được trích đều có hệ số tải nhân tố Factor Loading lớn hơn 0.5 (đạt yêu cầu của phân tích EFA) và cùng giải thích cho nhân tố phụ thuộc: Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tỉnh Bình Thuận, ký hiệu DLLV.

Bảng 2.8 Kết quả ma trận xoay của biến phụ thuộc

Component Matrix^a	
	Component
	1
DLLV2	0.909
DLLV3	0.905
DLLV1	0.896
Extraction Method: Principal Component Analysis.	
a. 1 components extracted.	

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

Tổng hợp kết quả phân tích độ tin cậy các thang đo dùng trong nghiên cứu thông qua kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA được trình bày trong Bảng 2.9 bên dưới như sau:

Bảng 2.9 Tổng hợp kết quả đánh giá thang đo

STT	Loại biến	Nhân tố	Ký hiệu biến	Tên các biến quan sát	Số biến quan sát còn lại	Biến quan sát bị loại
1	Độc lập	Sự hỗ trợ của đồng nghiệp	DN	DN1, DN2, DN3, DN4	4	
2		Điều kiện làm việc	DK	DK1, DK2, DK3	3	
3		Sự hỗ trợ của cấp trên	LD	LD1, LD2, LD3, LD4, LD5	5	
4		Cơ hội đào tạo và thăng tiến	DTTT	DTTT1, DTTT2, DTTT3, DTTT4	4	
5		Thu nhập và phúc lợi	TNPL	TNPL1, TNPL2, TNPL3, TNPL5	4	TNPL4
6		Công nhận thành tích	CN	CN1, CN2, CN3, CN4	4	
7	Phụ thuộc	Động lực làm việc của người lao động	DLLV	DLLV1, DLLV2, DLLV3	3	
Tổng số lượng biến quan sát độc lập còn lại: 24 biến						
Tổng số lượng biến quan sát phụ thuộc: 03 biến						

(Nguồn: Kết quả tổng hợp của tác giả)

2.2.6 Tương quan Pearson

Tương quan Pearson được sử dụng để xem xét mối quan hệ tương quan giữa 6 nhân tố độc lập của mô hình bao gồm: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Cơ hội đào tạo và thăng tiến, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích với yếu tố phụ thuộc của nghiên cứu là Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

Kết quả phân tích tương quan (Bảng 2.10) cho thấy, Mức ý nghĩa (Sig.) của tương quan Pearson của tất cả các biến độc lập đều bằng $0.000 < 0.05$ nên ở độ tin cậy 95%, ngoại trừ nhân tố Cơ hội đào tạo và thăng tiến (Sig. tương quan Pearson bằng 0.167); tất cả các biến độc lập đều cho thấy sự tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc của mô hình nghiên cứu. Do đó, tất cả các biến độc lập đều cho thấy sự phù hợp để được sử dụng cho bước phân tích hồi quy tiếp theo.

Bảng 2.10 Phân tích tương quan giữa các biến độc lập và phụ thuộc

Correlations								
		F_DLLV	F_DN	F_DK	F_LD	F_DTTT	F_TNPL	F_CN
F_DLLV	Pearson Correlation	1	0.386**	0.440**	0.363**	0.099	0.283**	0.406**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.167	0.000	0.000
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_DN	Pearson Correlation	0.386**	1	0.079	0.142*	0.103	0.168*	0.106
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.272	0.046	0.150	0.018	0.137
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_DK	Pearson Correlation	0.440**	0.079	1	0.021	-0.008	0.056	0.048
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.272		0.773	0.909	0.437	0.499
	N	198	198	198	198	198	198	198

F_LD	Pearson Correlation	0.363**	0.142*	0.021	1	0.114	-0.008	-0.013
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.046	0.773		0.109	0.910	0.857
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_DTTT	Pearson Correlation	0.099	0.103	-0.008	0.114	1	-0.007	0.048
	Sig. (2-tailed)	0.167	0.150	0.909	0.109		0.926	0.502
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_TNPL	Pearson Correlation	0.283**	0.168*	0.056	-0.008	-0.007	1	0.191**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.018	0.437	0.910	0.926		0.007
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_CN	Pearson Correlation	0.406**	0.106	0.048	-0.013	0.048	0.191**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.137	0.499	0.857	0.502	0.007	
	N	198	198	198	198	198	198	198
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

2.2.7 Phân tích hồi quy tuyến tính

2.2.7.1 Ý nghĩa hệ số hồi quy

Kết quả ước lượng hệ số hồi quy (Bảng 2.11) cho thấy, mức ý nghĩa (giá trị Sig.) của kiểm định t của biến Cơ hội đào tạo và thăng tiến – F_DTTT bằng 0.605 > 0.05 nên ở độ tin cậy 95%, biến độc lập này không cho thấy sự ảnh hưởng đến Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận – F_DLLV;

Kết quả phân tích hệ số hồi quy cũng cho thấy các biến độc lập còn lại bao gồm: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp – F_DN, Điều kiện làm việc – F_DK, Sự hỗ trợ của cấp trên

– F_LD, Thu nhập và phúc lợi – F_TNPL, Công nhận thành tích – F_CN đều cho thấy có mối quan hệ tuyến tính với Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tân Linh, Tỉnh Bình Thuận – F_DLLV (Sig của kiểm định t đều nhỏ hơn 0.05).

Tổng hợp kết quả phân tích hệ số hồi quy được trình bày trong Bảng 2.11 bên dưới như sau:

Bảng 2.11 Kết quả phân tích hệ số hồi quy

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.193	0.424		-5.168	0.000		
	F_DN	0.315	0.064	0.245	4.962	0.000	0.934	1.071
	F_DK	0.399	0.049	0.390	8.138	0.000	0.990	1.010
	F_LD	0.253	0.038	0.323	6.663	0.000	0.968	1.033
	F_DTTT	0.024	0.047	0.025	0.518	0.605	0.977	1.024
	F_TNPL	0.203	0.062	0.160	3.248	0.001	0.939	1.065
	F_CN	0.392	0.057	0.334	6.852	0.000	0.954	1.048
a. Dependent Variable: F_DLLV								

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

2.2.7.2 Mức độ phù hợp của mô hình

Kết quả đánh giá mức độ phù hợp của mô hình hồi quy (Bảng 2.12) cho thấy mức độ phù hợp của mô hình đạt 53.3% (Giá trị hệ số R^2 hiệu chỉnh bằng 0.553), điều này nói lên khả năng giải thích của 06 yếu tố độc lập lên yếu tố phụ thuộc của mô hình là 53.3%.

Bảng 2.12 Mức độ phù hợp của mô hình

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.753 ^a	0.566	0.553	0.45627	1.590
a. Predictors: (Constant), F_CN, F_LD, F_DK, F_DTTT, F_TNPL, F_DN					
b. Dependent Variable: F_DLLV					

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

Kết quả phân tích phương sai ANOVA trong hồi quy cho thấy mức ý nghĩa của Kiểm định F trong phân tích hồi quy bằng $0.000 < 0.05$, điều này cho thấy sự kết hợp giữa các biến trong mô hình có thể giải thích được sự thay đổi của biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu, hay có thể nói rằng mô hình hồi quy xây dựng phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Bảng 2.13 Bảng phân tích phương sai ANOVA

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.957	6	8.660	41.596	0.000 ^b
	Residual	39.763	191	0.208		
	Total	91.720	197			
a. Dependent Variable: F_DLLV						
b. Predictors: (Constant), F_CN, F_LD, F_DK, F_DTTT, F_TNPL, F_DN						

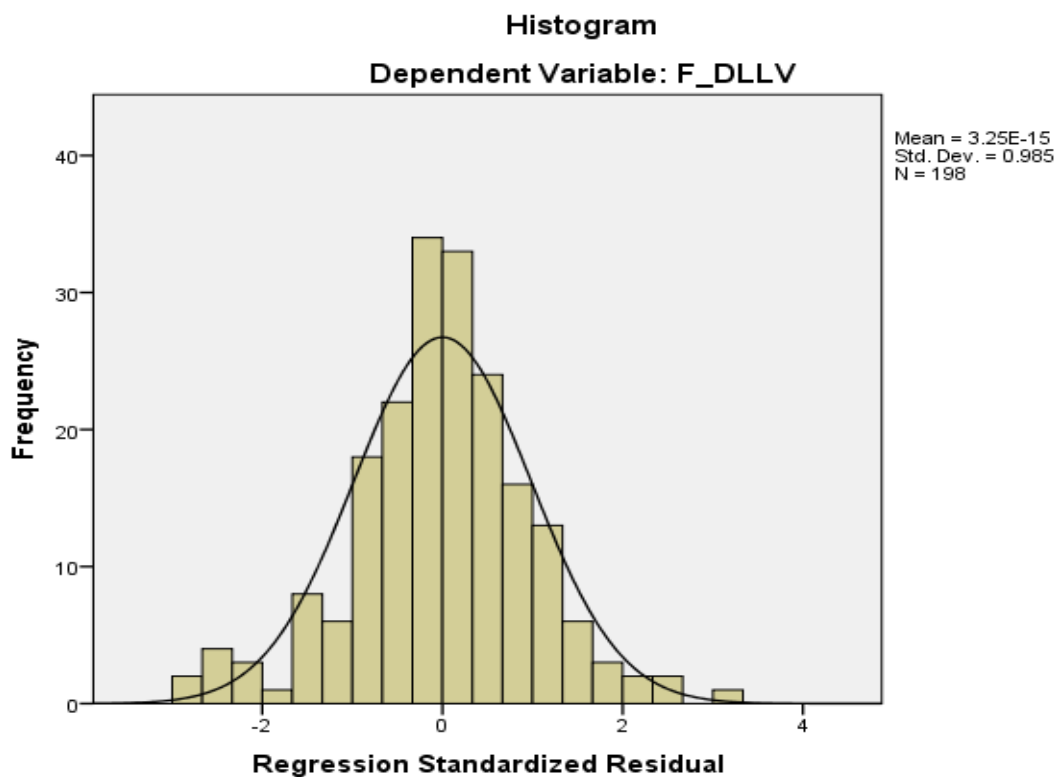
(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

2.2.7.3 Dò tìm vi phạm giả thuyết hồi quy

Để đảm bảo mô hình hồi quy xây dựng không vi phạm các giả định cần thiết, nghiên cứu tiến hành kiểm tra lần lượt các giả định vi phạm hồi quy, bao gồm: Giả định

phần dư của phân phối chuẩn, giả định không có hiện tượng cộng tuyến của các biến độc lập, giả định phương sai phần dư không đổi.

Giả định phần dư phân phối chuẩn



Hình 2.7 Biểu đồ phân phối chuẩn của phần dư

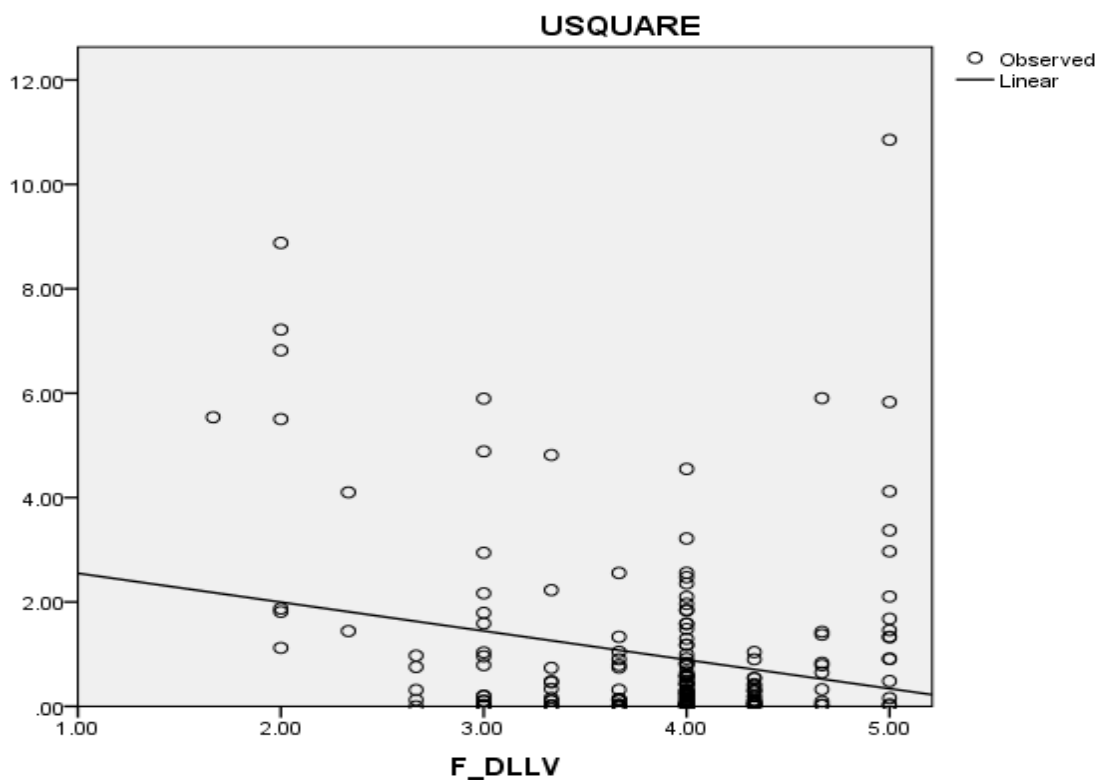
(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

Biểu đồ 2.7 cho thấy, Giá trị trung bình Mean = 3.25E-15 gần bằng 0, độ lệch chuẩn là 0.985, như vậy có thể nói, phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn. Do đó, có thể kết luận rằng, giả định phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

Giả định phương sai phần dư không đổi

Kiểm định Park với dạng đồ thị được sử dụng để kiểm định phương sai phần dư không đổi. Dựa vào đồ thị 2.8 bên dưới, có thể thấy rằng tương quan giữa Phần dư bình

phương và biến phụ thuộc của mô hình có hình dáng theo đường thẳng, như vậy có thể kết luận rằng không có hiện tượng phương sai phân dư thay đổi.



Hình 2.8 Đồ thị tương quan giữa Phần dư bình phương và biến phụ thuộc

(Nguồn: Kết quả chạy mô hình bằng chương trình SPSS)

✚ Giả định không có hiện tượng cộng tuyến

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), thước đo mức độ phóng đại phương sai đòi hỏi phải nhỏ hơn 10 thì mô hình hồi quy không có hiện tượng cộng tuyến.

Kết quả trong Bảng 2.11 bên trên cho thấy độ phóng đại phương sai của các biến độc lập (VIF) đều nhỏ hơn 10. Như vậy, các biến độc lập không có tương quan với nhau và giả định về hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập trong mô hình hồi quy không bị vi phạm.

Như vậy, qua các kiểm định trên, có thể kết luận các biến độc lập có ảnh hưởng tuyến tính đến biến phụ thuộc của mô hình. Từ kết quả phân tích trên, phương trình hồi quy tuyến tính trình bày sự ảnh hưởng của các nhân tố đến Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận được trình bày như sau:

$$F_DLLV = 0.245 * F_DN + 0.390 * F_DK + 0.323 * F_LD + 0.160 * F_TNPL + 0.334 * F_CN.$$

Trong đó:

F_DLLV: Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận

F_DN: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp

F_DK: Điều kiện làm việc

F_LD: Sự hỗ trợ của cấp trên

F_TNPL: Thu nhập và phúc lợi

F_CN: Công nhận thành tích

Như vậy, dựa vào kết quả hồi quy, nghiên cứu đã xác định 5 nhân tố cho thấy sự ảnh hưởng tích cực đến Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, đó là: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích. Hệ số hồi quy của các nhân tố cho thấy rằng: khi nhân tố Sự hỗ trợ của đồng nghiệp tăng hay giảm 01 đơn vị trong khi các yếu tố khác không thay đổi thì Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng sẽ thay đổi cùng chiều 0.245 đơn vị; khi nhân tố Điều kiện làm việc tăng hay giảm 01 đơn vị trong khi các yếu tố khác không thay đổi thì Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng sẽ thay đổi cùng chiều 0.390 đơn vị; khi nhân tố Sự hỗ trợ của cấp trên tăng hay giảm 01 đơn vị trong khi các yếu tố khác không thay đổi thì Động lực làm việc của người lao

động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng sẽ thay đổi cùng chiều 0.323 đơn vị; khi nhân tố Thu nhập và phúc lợi tăng hay giảm 01 đơn vị trong khi các yếu tố khác không thay đổi thì Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng sẽ thay đổi cùng chiều 0.160 đơn vị; khi nhân tố Công nhận thành tích tăng hay giảm 01 đơn vị trong khi các yếu tố khác không thay đổi thì Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng sẽ thay đổi cùng chiều 0.334 đơn vị.

2.2.8 Kiểm định giả thuyết mô hình

Với 6 giả thuyết từ H_1 đến H_6 tác giả đã đặt ra ban đầu, có 05 giả thuyết được chấp nhận, bao gồm: H_1 , H_2 , H_3 , H_5 , H_6 tương ứng với các biến độc lập: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích; Biến độc lập: Cơ hội đào tạo và thăng tiến tương ứng với giả thuyết H_4 bị bác bỏ.

Kết luận chung về giả thuyết nghiên cứu được trình bày trong bảng 2.14 bên dưới như sau:

Bảng 2.14 Kết luận giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Nội dung giả thuyết	Mức ý nghĩa	Kết quả
H_1	Sự hỗ trợ của đồng nghiệp có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.	0.000	Chấp nhận
H_2	Điều kiện làm việc có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.	0.000	Chấp nhận

H₃	Sự hỗ trợ của cấp trên có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.	0.000	Chấp nhận
H₄	Cơ hội đào tạo và thăng tiến có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.	0.605	Bác bỏ
H₅	Thu nhập và phúc lợi có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.	0.001	Chấp nhận
H₆	Công nhận thành tích có tác động dương đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.	0.000	Chấp nhận

(Nguồn: Kết quả tổng hợp của tác giả)

2.2.9 Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 05 trong 06 nhân tố được phân tích cho thấy sự ảnh hưởng tích cực đến Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, đó là: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích.

Nhân tố Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, đây là yếu tố cho thấy sự ảnh hưởng mạnh thứ tư đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận ($\beta = 0.245$). Nghiên cứu cho thấy rằng đồng nghiệp thân thiện, cởi mở; đồng nghiệp tận tâm, nhiệt tình với công việc và đồng nghiệp sẵn sàng giúp đỡ, phối hợp trong công việc sẽ giúp cho người lao động trong tổ chức nâng cao động lực làm việc. Ngoài ra, việc đồng nghiệp có thể giúp học hỏi chuyên môn lẫn nhau cũng là một nội dung quan trọng giúp nâng cao động lực làm việc cho người lao động trong tổ chức. Kết quả này cho thấy sự tương đồng với các kết quả trong các nghiên cứu

của Luddy (2005), Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016), Nguyễn Quyết Thắng (2021).

Nhân tố Điều kiện làm việc, đây là yếu tố cho thấy sự ảnh hưởng mạnh nhất đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận ($\beta = 0.390$). Nghiên cứu cho thấy rằng khi nhân viên được trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết cho công việc sẽ giúp nhân viên nâng cao được năng suất lao động và nâng cao được động lực làm việc của người lao động trong tổ chức. Ngoài ra, môi trường làm việc thân thiện, cởi mở, hòa đồng và nơi làm việc luôn đảm bảo đủ vệ sinh, gọn gàng, sạch sẽ cũng là động lực giúp nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên. Kết quả này cho thấy sự tương đồng với các kết quả trong các nghiên cứu của Luddy (2005), Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016), Nguyễn Quyết Thắng (2021).

Nhân tố Sự hỗ trợ của cấp trên, đây là yếu tố cho thấy sự ảnh hưởng mạnh thứ ba đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận ($\beta = 0.323$). Nghiên cứu cho thấy rằng việc lãnh đạo có năng lực, tầm nhìn và khả năng điều hành sẽ giúp nâng cao động lực làm việc của nhân viên. Bên cạnh đó, việc lắng nghe tiếng nói của nhân viên, hỗ trợ nhân viên trong công việc, luôn đối xử công bằng với tất cả nhân viên và luôn đánh giá cao năng lực và sự đóng góp của nhân viên là những nội dung quan trọng giúp nâng cao năng lực làm việc và động lực làm việc của người lao động trong tổ chức. Kết quả này cho thấy sự tương đồng với các kết quả trong các nghiên cứu của Luddy (2005), Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016), Nguyễn Quyết Thắng (2021).

Nhân tố Thu nhập và phúc lợi, đây là yếu tố cho thấy sự ảnh hưởng yếu nhất đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận ($\beta = 0.160$). Nghiên cứu cho thấy rằng khi công ty đảm bảo thu nhập tương xứng với kết quả công việc và thu nhập đủ để đáp ứng các nhu cầu của cuộc sống sẽ giúp nhân viên thuận tiện trong đời sống và nâng cao động lực làm việc của

người lao động. Ngoài ra, chính sách thưởng công bằng, thỏa đáng cũng được xem là động lực quan trọng giúp nâng cao năng lực làm việc của người lao động. Bên cạnh đó, việc cơ quan đảm bảo định kỳ hàng năm tổ chức đi du lịch, nghỉ dưỡng cũng được xem là những ghi nhận mà cơ quan dành cho người lao động, việc này cũng vô hình đóng góp và nâng cao động lực làm việc của người lao động trong tổ chức. Kết quả này cho thấy sự tương đồng với các kết quả trong các nghiên cứu của Luddy (2005), Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016), Nguyễn Quyết Thắng (2021).

Nhân tố Công nhận thành tích, đây là yếu tố cho thấy sự ảnh hưởng mạnh thứ hai đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tân Linh, Tỉnh Bình Thuận ($\beta = 0.334$). Nghiên cứu cho thấy rằng việc cơ quan ghi nhận đầy đủ, kịp thời những đóng góp của nhân viên, luân động viên và khen thưởng khi nhân viên làm việc tốt và lãnh đạo đánh giá đúng năng lực của từng nhân viên sẽ giúp nâng cao động lực làm việc của người lao động. Ngoài ra, hệ thống đánh giá hiệu quả công việc chính xác, công bằng, khách quan cũng là một nội dung quan trọng giúp ghi nhận kịp thời, chính xác sự đóng góp của người lao động trong tổ chức và giúp nâng cao động lực làm việc của người lao động. Kết quả này cho thấy sự tương đồng với các kết quả trong các nghiên cứu của Luddy (2005), Nguyễn Ngọc Hạnh và cộng sự (2018), Hà Nam Khánh Giao và cộng sự (2016), Nguyễn Quyết Thắng (2021).

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã trình bày kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ khảo sát 200 người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận. Dữ liệu nghiên cứu được phân tích qua các bước: Phân tích thống kê mô tả, Phân tích Cronbach's Alpha, Phân tích nhân tố khám phá, Phân tích tương quan và Phân tích hồi quy. Kết quả nghiên cứu xác định được 05 nhân tố cho thấy sự ảnh hưởng tích cực đến Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, đó là: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích. Kết quả này sẽ là cơ sở để nghiên cứu đề xuất các hàm ý nhằm nâng cao động lực làm việc của người lao động tại công ty trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT HÀM Ý NÂNG CAO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI VNPT TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN ĐỨC LINH – TÁNH LINH, TỈNH BÌNH THUẬN

3.1 Đối với nhân tố “Điều kiện làm việc”

Qua khảo sát cho thấy Điều kiện làm việc là nhân tố quan trọng nhất tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT là Điều kiện làm việc ($\beta = 0.390$). Do đó, để nâng cao động lực làm việc của người lao động tại công ty, lãnh đạo VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cần dành sự tập trung nhiều nhất đến các chính sách liên quan đến nhân tố này. Theo đó, việc đảm bảo cung cấp đầy đủ các trang thiết bị cần thiết để đáp ứng nhu cầu công việc của người lao động trong tổ chức cần được lãnh đạo đơn vị chú ý hơn, đảm bảo các trang thiết bị luôn đầy đủ và được cập nhật trạng thái hoạt động tốt nhất để phục vụ tốt nhất nhu cầu sử dụng cho công việc của người lao động. Hàng năm, lãnh đạo công ty cũng cần lên kế hoạch mua sắm các trang thiết bị phù hợp cũng như có kế hoạch hiệu chỉnh, sửa chữa những trang thiết bị không đạt yêu cầu kỹ thuật để đáp ứng cho công việc. Lãnh đạo VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng cần dành nhiều sự quan tâm hơn trong việc tạo môi trường làm việc tốt, giúp ổn định tâm lý nhân viên, giúp họ an tâm gắn bó với công việc và đồng thời kích thích người lao động nỗ lực hơn trong công việc. Để làm được điều này, VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh cần chú ý đến việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp hiệu quả và nâng cao hiệu quả công tác bố trí, phân cấp, phân công việc cho người lao động, đảm bảo xây dựng hệ thống công việc nhằm tạo ra sự ổn định nhưng năng động, tích cực chứ không nhàm chán, điều đó mới góp phần kích thích động lực làm việc cho công nhân viên đặc biệt là những nhân viên trẻ. Bởi vì được làm điều mình thích và đam mê thì tính kích thích động viên sẽ cao hơn cho đội ngũ nhân sự Công ty.

Lãnh đạo VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng nên quan tâm hơn trong công tác trao quyền, ủy quyền cho cán bộ cấp dưới, giảm độ trách nhiệm cho nhân viên quản lý và nâng cao tinh thần trách nhiệm cho nhân viên cấp dưới. Đó cũng là cách để tạo nên phong cách làm việc chuyên nghiệp và năng động hơn. Công việc ổn định giúp nhân viên an tâm và không lo lắng về việc phải thay đổi công việc đồng thời giúp họ gắn bó chặt chẽ hơn trong công tác. Phối hợp với việc xây dựng các chính sách linh hoạt và năng động hơn trong công việc sẽ tác động tích cực lên động lực làm việc cho nhân viên công ty.

3.2 Đối với nhân tố “Công nhận thành tích”

Sự đánh giá và công nhận kịp thời sự đóng góp của người lao động trong tổ chức được xem là một hoạt động quan trọng của các tổ chức trong công tác quản trị nhân sự công ty, bởi việc đánh giá và công nhận kịp thời các đóng góp của người lao động sẽ giúp nâng cao được động lực làm việc của người lao động và kích thích, nâng cao năng suất làm việc của người lao động trong tổ chức và ngược lại. Sự ghi nhận và đánh giá hiệu quả các đóng góp của người lao động cần được lượng hóa chi tiết và minh bạch, đảm bảo tính công bằng và phù hợp, kịp thời thông qua các tiêu chí đánh giá cụ thể. Cho nên, để đạt hiệu quả cao trong công tác này, lãnh đạo của VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cần quan tâm nhiều hơn trong việc thường xuyên cập nhật và hoàn thiện các tiêu chuẩn đánh giá năng lực và hiệu quả công việc của nhân viên theo từng vị trí công việc, nhằm đảm bảo cho người lao động được ghi nhận kết quả công việc của nhân viên một cách chính xác, đầy đủ và kịp thời, tránh các hoạt động đánh giá mang tính hình thức, chủ quan và không minh bạch gây tác dụng ngược trong việc nâng cao động lực làm việc của nhân viên trong công việc. Do đó, các tiêu chí đánh giá hiệu quả công việc của người lao động trong tổ chức phải thường xuyên được cập nhật, phù hợp với thực tiễn công việc của từng vị trí người lao động và việc đánh giá hiệu suất công việc của nhân viên có thể được tiến hành định kỳ theo từng quý, điều này giúp cho nhà quản trị công ty nắm được một cách chính xác và chi tiết hơn kết quả làm

việc của nhân viên để mau chóng điều chỉnh cũng như tiến hành khen thưởng kịp thời cho các cá nhân có thành tích xuất sắc. Ngoài ra, công ty cũng cần thường xuyên thu thập những ý kiến góp ý về hệ thống tiêu chí đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên trong công ty ở từng bộ phận riêng biệt để có những đánh giá phù hợp hơn với đặc thù công việc theo từng vị trí công việc. Hệ thống đánh giá và công nhận thành tích của người lao động cũng cần được lãnh đạo công ty xem như một công cụ quan trọng, làm cơ sở cho việc bổ nhiệm các vị trí chủ chốt những như những vị trí quản lý trong công ty, đáp ứng sự phát triển của công ty trong thời gian tới.

3.3 Đối với nhân tố “Sự hỗ trợ của cấp trên”

Lãnh đạo luôn được xem là kim chỉ nam, là đầu tàu quan trọng giúp định hướng phát triển của doanh nghiệp luôn phù hợp với mục tiêu của tổ chức. Bên cạnh đó, trong công tác quản trị nhân sự, lãnh đạo được xem là một nhân tố cốt lõi giúp gia tăng sự gắn kết của người lao động đối với tổ chức cũng như giúp nâng cao động lực làm việc và hiệu suất làm việc của nhân viên. Cho nên, việc lãnh đạo có năng lực chuyên môn và năng lực quản lý hiệu quả được xem là một chỗ dựa vững chắc cho người lao động trong tổ chức trong quá trình nhân viên thực hiện các công việc của họ. Do vậy mà, lãnh đạo của VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cần quan tâm hơn trong việc nâng cao năng lực chuyên môn của bản thân, tích cực tham gia các chương trình đào tạo nâng cao năng lực quản lý cũng như các chương trình đào tạo chuyên sâu về chuyên môn nghề nghiệp để luôn đảm bảo hoạt động vận hành tổ chức được hiệu quả. Ngoài ra, để hoạt động quản lý được hiệu quả, việc nắm bắt tâm tư, ý nguyện của người lao động trong tổ chức cần được lãnh đạo đơn vị quan tâm nhiều hơn nữa, lãnh đạo cần luôn lắng nghe ý kiến của nhân viên; đánh giá cao năng lực và sự đóng góp của nhân viên; đối xử công bằng với tất cả nhân viên; có năng lực, tầm nhìn và khả năng quản lý cũng như luôn hỗ trợ nhân viên cả trong công việc lẫn cuộc sống sẽ là động lực to lớn giúp nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Để hoạt động này được thực hiện hiệu quả, lãnh đạo công ty cần quan tâm hơn trong việc tổ chức các chương trình gặp

mặt, đối thoại với người lao động, đây là hoạt động nhằm gắn kết người lao động cũng như là dịp để người lao động có thể dễ dàng chia sẻ những khó khăn, vướng mắc trong công việc cũng như trong đời sống người lao động, giúp cho các nhà quản trị công ty có các chiến lược nhân sự hiệu quả hơn, nâng cao hiệu quả làm việc và động lực làm việc cho nhân viên. Ngoài ra, việc nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân viên trong công ty cũng là hoạt động cơ sở cho việc hoàn thiện các chiến lược quản lý trong công ty; đây cũng là cơ hội để lãnh đạo hiểu được điểm mạnh, yếu của các nhân sự trong công ty, làm cơ sở cho việc phân bổ nhân sự phù hợp với đặc tính của từng vị trí công việc cụ thể sau này. Do đó, lãnh đạo công ty cần quan tâm nhiều hơn trong việc phát triển hoạt động của tổ chức công đoàn trong công ty, khuyến khích công đoàn thường xuyên tổ chức các buổi giao lưu họp mặt tại đơn vị, các buổi tiệc tùng cơ quan hay cả những giờ giải lao trong ngày làm việc để tạo cơ hội cho lãnh đạo công ty có thể dễ dàng trao đổi thẳng thắn các tâm tư mà người lao động đang còn vướng mắc, tìm hiểu được điểm mạnh, điểm yếu, sở thích cũng như năng lực của nhân viên trong công việc cũng như trong cuộc sống đời tư để có thể hoàn thiện các chính sách quản trị nhân sự hợp lý hơn.

3.4 Đối với nhân tố “Sự hỗ trợ của đồng nghiệp”

Đồng nghiệp là nhân tố cho thấy sự ảnh hưởng mạnh thứ tư trong 5 nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận. Đây cũng được xem là một nhân tố quan trọng trong mối quan hệ ở các tổ chức giúp nâng cao động lực và năng lực làm việc của nhân viên trong các tổ chức, bởi đồng nghiệp là những người thường xuyên tương tác, làm việc trực tiếp với nhau, cùng nhau thực hiện các nhiệm vụ mà tổ chức giao cho nên việc nâng cao sự hỗ trợ, giúp đỡ giữa các đồng nghiệp sẽ giúp người lao động gia tăng sự gắn kết với nhau cũng như gắn kết tốt hơn với tổ chức. Do đó, để nâng cao được động lực làm việc của nhân viên, lãnh đạo VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cần quan tâm đến sự phối hợp thực hiện công việc giữa các nhân viên nhằm kịp thời có các chính sách điều phối phù hợp, tạo sự gắn gũi, chia sẻ, giúp đỡ lẫn nhau

giữa nhân viên để hoàn thành tốt công việc, góp phần vào thành công chung của tổ chức. Việc thường xuyên có kế hoạch luân chuyển nhân viên giữa các bộ phận cũng sẽ là cơ hội để nhân viên trong công ty có thể hiểu được tính chất công việc, học hỏi kinh nghiệm, mở rộng được thêm kiến thức đồng thời tránh sự nhàm chán trong công việc. Khi đó nhân viên sẽ cảm thấy họ được tổ chức quan tâm, nhìn nhận những đóng góp của họ và cảm thấy sự phát triển của tổ chức luôn có phần đóng góp của mình, điều này giúp cho nhân viên nâng cao được năng suất làm việc.

Việc quan tâm tổ chức các hoạt động tập thể trong đơn vị cũng được xem là một giải pháp hữu ích nhằm tạo cơ hội cho các nhân viên ở các bộ phận khác nhau trong công ty nâng cao được sự gắn kết và tạo động lực làm việc cho người lao động. Lãnh đạo công ty có thể quan tâm nhiều hơn trong việc tổ chức các chương trình, hội thi liên quan đến các hoạt động văn thể mỹ để người lao động có thể tham gia và gặp gỡ lẫn nhau. Để làm được hiệu quả công tác này, tổ chức Công đoàn của công ty cần được thực hiện và tổ chức hiệu quả nhằm nâng cao hiệu quả các chương trình mà công ty tổ chức, đảm bảo đây không chỉ là các cuộc thi cạnh tranh mà còn là sân chơi giúp gắn kết người lao động, nhằm nâng cao sự hài lòng, lòng trung thành cũng như nâng cao động lực làm việc của nhân viên trong công ty. Bên cạnh đó, lãnh đạo công ty cũng quan tâm nhiều hơn trong việc xây dựng và tổ chức các chương trình vì cộng đồng, các hoạt động xã hội như: hiến máu nhân đạo, thăm và động viên người già, bà mẹ Việt Nam anh hùng... Đây là cơ hội để cán bộ công chức ngành tăng sự đoàn kết và chia sẻ lẫn nhau. Ngoài ra, lãnh đạo VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tân Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng cần quan tâm, tạo điều kiện để người lao động trong tổ chức được tham gia các tour du lịch hằng năm để gia tăng sự giao tiếp, nâng cao tinh thần gắn kết, phối hợp trong giải quyết công việc.

3.5 Đối với nhân tố “Thu nhập và phúc lợi”

Đãi ngộ vật chất là công cụ quan trọng nhất để tạo và tăng cường động lực làm việc của nhân viên. Tiền lương và phụ cấp không chỉ là khoản thu nhập chính mà còn biểu hiện uy tín, địa vị và giá trị đóng góp của mỗi nhân viên. Do đó, thu nhập tương

xứng ảnh hưởng rất lớn đến động lực làm việc của người lao động trong các tổ chức. Khi người lao động cảm nhận được sự tương xứng về thu nhập so với công sức đóng góp của họ cho tổ chức, họ sẽ sẵn lòng đầu tư nhiều hơn đến công việc, nâng cao năng suất lao động và động lực làm việc của họ. Tuy nhiên, để tổ chức chi trả mức thu nhập như thế nào cho phù hợp với sự đóng góp của nhân viên là bài toán không hề dễ mà các nhà quản trị của các tổ chức luôn dành sự quan tâm lớn vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý và hành vi của người lao động. Một khi thu nhập không tương xứng với công sức người lao động cống hiến, họ sẽ có những suy nghĩ, hành vi tiêu cực, gây ảnh hưởng xấu đến lợi ích của tổ chức. Cho nên, một trong các nội dung quan trọng liên quan đến thu nhập của người lao động đó là sự cạnh tranh trong quy chế tính lương, đảm bảo được các nguyên tắc như trả lương theo cơ chế thị trường, trả lương theo vị trí công việc, trả lương theo kết quả công việc... Và việc xây dựng cơ chế tính lương cho người lao động trong công ty cần phải đáp ứng đủ 3 tiêu chí: công bằng, hợp lý, cạnh tranh. Lương phải công bằng trong nội bộ và hợp lý, nghĩa là phải thể hiện được năng lực, thành tích và tiềm năng của nhân viên, đảm bảo phù hợp theo từng vị trí việc làm riêng biệt. Để có cơ sở cho việc xây dựng thang - bảng lương thì bản thân công ty nên thu thập thông tin về tiền lương của các đối thủ cạnh tranh, cũng như thông tin về mức lương bình quân trên thị trường. Một điều quan trọng mà các nhà quản trị của VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tân Lĩnh, Tỉnh Bình Thuận cần chú ý hơn đó là hệ thống lương không thể định vị cảm tính mà nó phải dựa trên nền tảng mục tiêu và khả năng tài chính cũng như sự đóng góp của nhân viên trong công ty theo từng vị trí công việc.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu có được từ phân tích dữ liệu thu thập từ khảo sát khách hàng người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, nghiên cứu đi đến kết luận chung cho đề tài. Dựa trên cơ sở của kết quả, nghiên cứu đề xuất các hàm ý nhằm nâng cao hơn nữa động lực làm việc của người lao động trong tổ chức.

PHẦN 3: KẾT LUẬN

Với mục tiêu xác định các nhân tố chính tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, nghiên cứu đã sử dụng tổng hợp giữa hai phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng để đáp ứng được các mục tiêu mà nghiên cứu đã đưa ra. Thông qua cơ sở lý thuyết nền và các nghiên cứu thực nghiệm về động lực làm việc của người lao động trong tổ chức của các tác giả trong và ngoài nước, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 06 nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, đó là: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Cơ hội đào tạo và thăng tiến, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích.

Kết quả phân tích dữ liệu từ 198 phiếu trả lời khảo sát hợp lệ của người lao động đang làm việc tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cho thấy rằng có 05 nhân tố cho thấy sự ảnh hưởng tích cực đến Động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận, đó là: Sự hỗ trợ của đồng nghiệp, Điều kiện làm việc, Sự hỗ trợ của cấp trên, Thu nhập và phúc lợi, Công nhận thành tích. Trong đó, nhân tố cho thấy sự tác động mạnh nhất đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT là Điều kiện làm việc ($\beta = 0.390$); nhân tố Thu nhập và phúc lợi là nhân tố cho thấy sự tác động yếu nhất trong 5 nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận ($\beta = 0.160$); các nhân tố còn lại bao gồm: Công nhận thành tích ($\beta = 0.334$), Sự hỗ trợ của cấp trên ($\beta = 0.323$), Sự hỗ trợ của đồng nghiệp ($\beta = 0.245$).

Kết quả nghiên cứu đã trả lời được các câu hỏi mà đề tài đã đặt ra cũng như đáp ứng được các mục tiêu mà nghiên cứu quan tâm giải quyết. Đây cũng là cơ sở để nghiên cứu đề xuất các hàm ý quản trị nhằm giúp lãnh đạo VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh

– Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận có cơ sở trong việc nâng cao động lực làm việc của người lao động và sử dụng hiệu quả nhân sự của đơn vị trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TIẾNG VIỆT

1. Bùi, A. T. (2009). *Giáo trình hành vi tổ chức*. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc Dân.
2. Giao, H. N. K., & van Minh, H. (2016). Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của công nhân tại công ty Điện lực Tân Thuận (No. z94v8). *Center for Open Science*.
3. Hạnh, N. N., Triều, N. Đ., Thoa, N. T., An, H. T., & Minh, T. T. H. (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của viên chức và người lao động trường Đại học Tài chính – Marketing. *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính - Marketing*, 62(2), 81-92. <https://doi.org/10.52932/jfm.vi62.146>
4. Hoàng, T., & Chu, N. M. N. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Hà Nội: Nhà xuất bản Hồng Đức.
5. Nguyễn, Đ. T. (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Hà Nội: Nhà xuất bản Lao Động – Xã Hội.
6. Nguyễn, Q. T., & Đào, T. N. T. (2021). Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của cán bộ công chức tại Cục Hải quan tỉnh Bình Dương. *Tạp chí Công Thương - Các kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ*, 27(11), 62-71.
7. Thanh, C. T., & Hưng, T. Q. (2018). Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của người lao động tại Trung tâm Huấn luyện và Thi đấu thể dục thể thao tỉnh Thanh Hóa. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội*, 78-84.

TIẾNG ANH

8. Adams, J. S. (1963). Equity theory on job motivation. *Retrieved on*, 18(10).

9. Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2), 142-175.
10. Alshurideh, M. T., Al Kurdi, B., Alzoubi, H. M., Akour, I., Obeidat, Z. M., & Hamadneh, S. (2023). Factors affecting employee social relations and happiness: SM-PLUS approach. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(2), 100033.
11. Akhtar, N., Aziz, S., Hussain, Z., Ali, S., & Salman, M. (2014). Factors affecting employees' motivation in the banking sector of Pakistan. *Journal of Asian Business Strategy*, 4(10), 125.
12. Afif, M., Mariyanti, T., Septiani, N., & Dolan, E. (2023). Factors affecting employee motivation to increase performance of Sharia bank in Indonesia on Islamic perspective. *APTISI Transactions on Management*, 7(2), 128-136.
13. Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
14. Herzberg, F. (1959). *Two-factor theory: Motivation factors, hygiene factors*.
15. Higgins, J. M. (1994). *The management challenge* (2nd ed.). New York: Macmillan.
16. Kreitner, R. (1995). *Management* (6th ed.). Boston: Houghton Mifflin.
17. Luddy, N. (2005). Job satisfaction amongst employees at a public health institution in the Western Cape (Doctoral dissertation, University of the Western Cape).
18. Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
19. Rasheed, M. I., & Humayon, A. A. (2016). Factors affecting teachers' motivation. *International Journal of Educational Management*, 30(1), 101-114.
20. Hossain, M. K., & Hossain, A. (2012). Factors affecting employees' motivation in the fast-food industry: The case of KFC UK Ltd. *Research Journal of Economics Business and ICT*, 5, 1-7.
21. Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: DÀN BÀI THẢO LUẬN CHUYÊN GIA

Xin chào Anh/ Chị, tôi là Kiều Vũ Phổ, là học viên Chương trình đào tạo thạc sỹ Ngành quản trị kinh doanh của Trường Đại học Phan Thiết. Hiện nay, tôi đang thực hiện nghiên cứu về “**Các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận**” với mục đích học tập và thực hiện Đề án tốt nghiệp.

Qua buổi gặp mặt này, tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của Anh/ Chị về những nhận định có liên quan trong đề tài nghiên cứu của tôi. Kính mong Anh/ Chị có thể dành chút thời gian để trao đổi một số suy nghĩ của Anh/ Chị. Các ý kiến đóng góp của Anh/ Chị đều đóng góp vào sự thành công của nghiên cứu này.

Mục đích của cuộc thảo luận:

Khám phá, bổ sung, điều chỉnh và khẳng định các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận cũng như các khía cạnh đo lường cho các yếu tố này.

Gợi ý:

1. Theo Anh/ Chị, những nhân tố nào tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận?

2. Ngoài những nhân tố mà Anh/ Chị nêu, theo Anh/ Chị những nhân tố bên dưới có ảnh hưởng đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận hay không? Vì sao?

(i) Sự hỗ trợ của đồng nghiệp,

(ii) Điều kiện làm việc,

- (iii) *Sự hỗ trợ của cấp trên,*
- (iv) *Cơ hội đào tạo và thăng tiến,*
- (v) *Thu nhập và phúc lợi,*
- (vi) *Công nhận thành tích*

3. Anh/ Chị hãy cho ý kiến đánh giá của mình về những nội dung đo lường cho các nhân tố mà tác giả đã đưa ra ở trên:

Thang đo “Sự hỗ trợ của đồng nghiệp”

- Đồng nghiệp thân thiện, cởi mở.
- Đồng nghiệp tận tâm, nhiệt tình với công việc.
- Đồng nghiệp sẵn sàng giúp đỡ, phối hợp trong công việc.
- Đồng nghiệp được học hỏi chuyên môn lẫn nhau.

Thang đo “Điều kiện làm việc”

- Nhân viên được trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết cho công việc.
- Nơi làm việc vệ sinh, gọn gàng, sạch sẽ.
- Môi trường làm việc thân thiện, cởi mở, hòa đồng.

Thang đo “Sự hỗ trợ của cấp trên”

- Lãnh đạo luôn hỗ trợ nhân viên.
- Lãnh đạo luôn đánh giá cao năng lực và sự đóng góp của nhân viên.
- Lãnh đạo đối xử công bằng với tất cả nhân viên.
- Lãnh đạo luôn biết lắng nghe ý kiến của nhân viên.
- Lãnh đạo có năng lực, tầm nhìn và khả năng điều hành.

Thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến”

Cơ quan thường xuyên quan tâm đầu tư nâng cao trình độ cho nhân viên.

Các khóa đào tạo có hiệu quả tốt đối với công việc.

Nhân viên thường xuyên được tham gia các khóa đào tạo cần thiết cho công việc.

Chính sách thăng tiến công bằng.

Thang đo “Thu nhập và phúc lợi”

Thu nhập tương xứng với kết quả công việc.

Thu nhập đủ để đáp ứng các nhu cầu của cuộc sống.

Chính sách thưởng công bằng, thỏa đáng.

Cơ quan tham gia đóng đầy đủ các loại bảo hiểm theo quy định.

Hàng năm cơ quan đều tổ chức đi du lịch, nghỉ dưỡng.

Thang đo “Công nhận thành tích”

Cơ quan ghi nhận đầy đủ, kịp thời những đóng góp của nhân viên.

Lãnh đạo luôn động viên và khen thưởng khi nhân viên làm việc tốt.

Lãnh đạo đánh giá đúng năng lực của từng nhân viên

Hệ thống đánh giá hiệu quả công việc chính xác, công bằng, khách quan.

Thang đo “Động lực làm việc của người lao động”

Nhân viên luôn cảm thấy hứng thú trong công việc.

Nhân viên sẽ duy trì sự nỗ lực thực hiện công việc trong thời gian dài.

Nhân viên thực hiện công việc với hiệu quả cao nhất.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác, giúp đỡ của Anh/ Chị.

PHỤ LỤC 2: PHIẾU KHẢO SÁT

Xin chào Anh/ Chị, tôi là Kiều Vũ Phổ, là học viên Chương trình đào tạo thạc sỹ Ngành quản trị kinh doanh của Trường Đại học Phan Thiết. Hiện nay, tôi đang thực hiện nghiên cứu về “**Các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận**” với mục đích học tập và thực hiện Đề án tốt nghiệp.

Kính mong Anh/ Chị dành ít thời gian trả lời các nội dung khảo sát bên dưới. Các ý kiến của Anh/ Chị đều đóng góp vào sự thành công của nghiên cứu này.

Phần 1: Quy định chung

Anh/chị vui lòng chỉ chọn 1 trả lời cho mỗi phát biểu, với quy ước:

1	2	3	4	5
<i>Hoàn toàn không đồng ý</i>	<i>Không đồng ý</i>	<i>Trung dung, không ý kiến</i>	<i>Đồng ý</i>	<i>Hoàn toàn đồng ý</i>

Phần 2: Nội dung khảo sát

Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của Anh/Chị đối với các phát biểu dưới đây về các nhân tố tác động đến động lực làm việc của người lao động tại VNPT trên địa bàn Huyện Đức Linh – Tánh Linh, Tỉnh Bình Thuận.

NỘI DUNG	1	2	3	4	5
Đồng nghiệp thân thiện, cởi mở.					
Đồng nghiệp tận tâm, nhiệt tình với công việc.					

Đồng nghiệp sẵn sàng giúp đỡ, phối hợp trong công việc.					
Đồng nghiệp được học hỏi chuyên môn lẫn nhau.					
Nhân viên được trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết cho công việc.					
Nơi làm việc vệ sinh, gọn gàng, sạch sẽ.					
Môi trường làm việc thân thiện, cởi mở, hòa đồng.					
Lãnh đạo luôn hỗ trợ nhân viên.					
Lãnh đạo luôn đánh giá cao năng lực và sự đóng góp của nhân viên.					
Lãnh đạo đối xử công bằng với tất cả nhân viên.					
Lãnh đạo luôn biết lắng nghe ý kiến của nhân viên.					
Lãnh đạo có năng lực, tầm nhìn và khả năng điều hành.					
Cơ quan thường xuyên quan tâm đầu tư nâng cao trình độ cho nhân viên.					
Các khóa đào tạo có hiệu quả tốt đối với công việc.					
Nhân viên thường xuyên được tham gia các khóa đào tạo cần thiết cho công việc.					
Chính sách thăng tiến công bằng.					
Thu nhập tương xứng với kết quả công việc.					

Thu nhập đủ để đáp ứng các nhu cầu của cuộc sống.					
Chính sách thưởng công bằng, thỏa đáng.					
Cơ quan tham gia đóng đầy đủ các loại bảo hiểm theo quy định.					
Hàng năm cơ quan đều tổ chức đi du lịch, nghỉ dưỡng.					
Cơ quan ghi nhận đầy đủ, kịp thời những đóng góp của nhân viên.					
Lãnh đạo luôn động viên và khen thưởng khi nhân viên làm việc tốt.					
Lãnh đạo đánh giá đúng năng lực của từng nhân viên					
Hệ thống đánh giá hiệu quả công việc chính xác, công bằng, khách quan.					
Nhân viên luôn cảm thấy hứng thú trong công việc.					
Nhân viên sẽ duy trì sự nỗ lực thực hiện công việc trong thời gian dài.					
Nhân viên thực hiện công việc với hiệu quả cao nhất.					

Phần 3: Thông tin nhân khẩu học

Câu 1. Giới tính

- ☐ 1. Nữ
- ☐ 2. Nam

Câu 2. Độ tuổi

- ☐ 1. Dưới 25 tuổi
- ☐ 2. Từ 26 – 35 tuổi
- ☐ 3. Từ 36 – 45 tuổi
- ☐ 4. Trên 45 tuổi

Câu 3. Trình độ học vấn

- ☐ 1. Trung cấp trở xuống
- ☐ 2. Cao đẳng
- ☐ 3. Đại học
- ☐ 4. Sau đại học

Câu 4. Thâm niên

- ☐ 1. Dưới 5 năm
- ☐ 2. Từ 5 – dưới 10 năm
- ☐ 3. Từ 10 năm trở lên

Câu 5. Thu nhập

- ☐ 1. Dưới 5 triệu đồng
- ☐ 2. Từ 5 đến dưới 10 triệu đồng
- ☐ 3. Từ 10 triệu đồng trở lên

Phần khảo sát đã hoàn tất.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác, giúp đỡ của Anh/ Chị.

PHỤ LỤC 3: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

PHỤ LỤC 3.1 KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH CRONBACH

3.1.1 Kết quả đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha Thang đo “Sự hỗ trợ của đồng nghiệp”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	198	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	198	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DN1	3.869	.6070	198
DN2	3.611	.7508	198
DN3	3.737	.6543	198
DN4	3.737	.6543	198

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DN1	11.086	2.810	.640	.742
DN2	11.343	2.511	.591	.768
DN3	11.217	2.699	.629	.744
DN4	11.217	2.729	.612	.752

3.1.2 Kết quả đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha Thang đo “Điều kiện làm việc”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	198	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	198	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DK1	3.813	.7936	198
DK2	3.697	.7047	198
DK3	3.540	.9484	198

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DK1	7.237	2.020	.598	.618
DK2	7.354	2.169	.642	.590
DK3	7.510	1.835	.492	.772

3.1.3 Kết quả đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha Thang đo “Sự hỗ trợ của cấp trên”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	198	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	198	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
LD1	3.864	1.1114	198
LD2	3.697	1.1351	198
LD3	3.343	1.2476	198
LD4	3.712	1.0485	198
LD5	3.854	1.1767	198

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LD1	14.606	12.514	.650	.766
LD2	14.773	13.618	.472	.817
LD3	15.126	12.080	.602	.781
LD4	14.758	12.753	.669	.762
LD5	14.616	12.177	.645	.766

3.1.4 Kết quả đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha Thang đo “Cơ hội đào tạo và thăng tiến”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	198	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	198	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DTT1	3.879	.9210	198
DTT2	3.758	.8909	198
DTT3	3.712	.7953	198
DTT4	3.859	.8249	198

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DTT1	11.328	4.567	.650	.808
DTT2	11.449	4.594	.677	.794
DTT3	11.495	4.921	.685	.792
DTT4	11.348	4.817	.683	.792

3.1.5 Kết quả đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha Thang đo “Thu nhập và phúc lợi”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	198	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	198	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TNPL1	4.035	.7080	198
TNPL2	3.990	.6833	198
TNPL3	4.005	.6332	198
TNPL4	3.465	1.0693	198
TNPL5	4.066	.6765	198

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TNPL1	15.525	4.819	.537	.650
TNPL2	15.571	4.906	.534	.653
TNPL3	15.556	4.939	.586	.640
TNPL4	16.096	4.615	.268	.806
TNPL5	15.495	4.657	.642	.614

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	198	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	198	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TNPL1	4.035	.7080	198
TNPL2	3.990	.6833	198
TNPL3	4.005	.6332	198
TNPL5	4.066	.6765	198

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TNPL1	12.061	2.748	.582	.776
TNPL2	12.106	2.826	.575	.778
TNPL3	12.091	2.976	.566	.781
TNPL5	12.030	2.507	.771	.681

3.1.6 Kết quả đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha Thang đo “Công nhận thành tích”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	198	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	198	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CN1	4.005	.6332	198
CN2	3.970	.7047	198
CN3	4.000	.6834	198
CN4	4.000	.6908	198

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CN1	11.970	3.380	.698	.861
CN2	12.005	3.193	.681	.868
CN3	11.975	3.081	.774	.831
CN4	11.975	2.999	.806	.818

3.1.7 Kết quả đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha Thang đo “Động lực làm việc của người lao động”

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	198	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	198	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DLLV1	3.884	.7347	198
DLLV2	3.833	.8170	198
DLLV3	3.884	.7136	198

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DLLV1	7.717	2.041	.766	.847
DLLV2	7.768	1.793	.790	.830
DLLV3	7.717	2.072	.783	.835

PHỤ LỤC 3.2 KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA

3.2.1 Kết quả phân tích EFA – Biến độc lập

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.710
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	2107.500
df	276
Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
DN1	1.000	.669
DN2	1.000	.614
DN3	1.000	.652
DN4	1.000	.649
DK1	1.000	.723
DK2	1.000	.758
DK3	1.000	.602
LD1	1.000	.651
LD2	1.000	.433
LD3	1.000	.613
LD4	1.000	.644
LD5	1.000	.639
DTT1	1.000	.643
DTT2	1.000	.672
DTT3	1.000	.724
DTT4	1.000	.712
TNPL1	1.000	.603
TNPL2	1.000	.618
TNPL3	1.000	.561
TNPL5	1.000	.803
CN1	1.000	.690
CN2	1.000	.680
CN3	1.000	.787
CN4	1.000	.810

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.699	15.414	15.414	3.699	15.414	15.414	2.992	12.466	12.466
2	3.257	13.569	28.983	3.257	13.569	28.983	2.965	12.355	24.821
3	2.634	10.977	39.960	2.634	10.977	39.960	2.781	11.589	36.411
4	2.341	9.756	49.716	2.341	9.756	49.716	2.589	10.786	47.197
5	2.048	8.535	58.251	2.048	8.535	58.251	2.544	10.601	57.798
6	1.968	8.202	66.453	1.968	8.202	66.453	2.077	8.655	66.453
7	.847	3.530	69.983						
8	.766	3.192	73.175						
9	.686	2.857	76.032						
10	.649	2.704	78.737						
11	.611	2.548	81.284						
12	.547	2.279	83.564						
13	.516	2.149	85.713						
14	.490	2.040	87.752						
15	.439	1.828	89.581						
16	.387	1.613	91.194						
17	.361	1.503	92.696						
18	.354	1.476	94.172						
19	.335	1.397	95.569						
20	.304	1.265	96.834						
21	.249	1.036	97.870						
22	.232	.968	98.838						
23	.209	.869	99.707						
24	.070	.293	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
CN1	.579					
DN2	.560					
CN2	.553					
CN4						
DN4						
TNPL1						
TNPL3						
LD4		.591				
LD5		.576				
LD1		.555				
LD3						
CN3						
LD2						
DTT3			-.709			
DTT4			-.611			
DTT2			-.582			
DTT1			-.550			
DN1						
DK3					.591	
TNPL5						
TNPL2						
DK1						.603
DK2						.581
DN3						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 6 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
CN4	.895					
CN3	.872					
CN1	.817					
CN2	.816					
LD1		.801				
LD5		.796				
LD4		.786				
LD3		.760				
LD2		.628				
DTT3			.840			
DTT4			.831			
DTT2			.813			
DTT1			.787			
TNPL5				.888		
TNPL2				.770		
TNPL1				.762		
TNPL3				.723		
DN1					.807	
DN3					.801	
DN4					.793	
DN2					.741	
DK2						.860
DK1						.831
DK3						.754

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6
1	.563	.352	.310	.446	.497	.131
2	-.477	.688	.407	-.347	.114	-.012
3	-.293	.350	-.772	.269	.262	.234
4	-.570	-.485	.313	.333	.456	.153
5	.198	-.183	-.064	-.623	.334	.651
6	-.076	.106	.200	.331	-.594	.693

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

3.2.2 Kết quả phân tích EFA – Biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.747
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	328.569
	df
	3
	Sig.
	.000

Communalities

	Initial	Extraction
DLLV1	1.000	.803
DLLV2	1.000	.826
DLLV3	1.000	.819

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	2.448	81.596	81.596	2.448	81.596	81.596
2	.295	9.820	91.416			
3	.258	8.584	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
DLLV2	.909
DLLV3	.905
DLLV1	.896

Extraction Method:
Principal Component
Analysis.

a. 1 components
extracted.

PHỤ LỤC 3.3 KẾT QUẢ PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN

		Correlations						
		F_DLLV	F_DN	F_DK	F_LD	F_DTTT	F_TNPL	F_CN
F_DLLV	Pearson Correlation	1	.386**	.440**	.363**	.099	.283**	.406**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.167	.000	.000
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_DN	Pearson Correlation	.386**	1	.079	.142*	.103	.168*	.106
	Sig. (2-tailed)	.000		.272	.046	.150	.018	.137
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_DK	Pearson Correlation	.440**	.079	1	.021	-.008	.056	.048
	Sig. (2-tailed)	.000	.272		.773	.909	.437	.499
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_LD	Pearson Correlation	.363**	.142*	.021	1	.114	-.008	-.013
	Sig. (2-tailed)	.000	.046	.773		.109	.910	.857
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_DTTT	Pearson Correlation	.099	.103	-.008	.114	1	-.007	.048
	Sig. (2-tailed)	.167	.150	.909	.109		.926	.502
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_TNPL	Pearson Correlation	.283**	.168*	.056	-.008	-.007	1	.191**
	Sig. (2-tailed)	.000	.018	.437	.910	.926		.007
	N	198	198	198	198	198	198	198
F_CN	Pearson Correlation	.406**	.106	.048	-.013	.048	.191**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.137	.499	.857	.502	.007	
	N	198	198	198	198	198	198	198

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

PHỤ LỤC 3.4 KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
F_DLLV	3.8670	.68234	198
F_DN	3.7386	.52916	198
F_DK	3.6835	.66645	198
F_LD	3.6939	.86855	198
F_DTTT	3.8018	.70587	198
F_TNPL	4.0240	.53707	198
F_CN	3.9937	.58124	198

Correlations

		F_DLLV	F_DN	F_DK	F_LD	F_DTTT	F_TNPL	F_CN
Pearson Correlation	F_DLLV	1.000	.386	.440	.363	.099	.283	.406
	F_DN	.386	1.000	.079	.142	.103	.168	.106
	F_DK	.440	.079	1.000	.021	-.008	.056	.048
	F_LD	.363	.142	.021	1.000	.114	-.008	-.013
	F_DTTT	.099	.103	-.008	.114	1.000	-.007	.048
	F_TNPL	.283	.168	.056	-.008	-.007	1.000	.191
	F_CN	.406	.106	.048	-.013	.048	.191	1.000
Sig. (1-tailed)	F_DLLV	.	.000	.000	.000	.083	.000	.000
	F_DN	.000	.	.136	.023	.075	.009	.069
	F_DK	.000	.136	.	.386	.455	.218	.249
	F_LD	.000	.023	.386	.	.055	.455	.428
	F_DTTT	.083	.075	.455	.055	.	.463	.251
	F_TNPL	.000	.009	.218	.455	.463	.	.004
	F_CN	.000	.069	.249	.428	.251	.004	.
N	F_DLLV	198	198	198	198	198	198	198
	F_DN	198	198	198	198	198	198	198
	F_DK	198	198	198	198	198	198	198
	F_LD	198	198	198	198	198	198	198
	F_DTTT	198	198	198	198	198	198	198

F_TNPL	198	198	198	198	198	198	198
F_CN	198	198	198	198	198	198	198

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	F_CN, F_LD, F_DK, F_DTTT, F_TNPL, F_DN ^b		Enter

a. Dependent Variable: F_DLLV

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.753 ^a	.566	.553	.45627	1.590

a. Predictors: (Constant), F_CN, F_LD, F_DK, F_DTTT, F_TNPL, F_DN

b. Dependent Variable: F_DLLV

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.957	6	8.660	41.596	.000 ^b
	Residual	39.763	191	.208		
	Total	91.720	197			

a. Dependent Variable: F_DLLV

b. Predictors: (Constant), F_CN, F_LD, F_DK, F_DTTT, F_TNPL, F_DN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-2.193	.424		-5.168	.000		
	F_DN	.315	.064	.245	4.962	.000	.934	1.071
	F_DK	.399	.049	.390	8.138	.000	.990	1.010
	F_LD	.253	.038	.323	6.663	.000	.968	1.033
	F_DTTT	.024	.047	.025	.518	.605	.977	1.024
	F_TNPL	.203	.062	.160	3.248	.001	.939	1.065
	F_CN	.392	.057	.334	6.852	.000	.954	1.048

a. Dependent Variable: F_DLLV

Collinearity Diagnostics^a

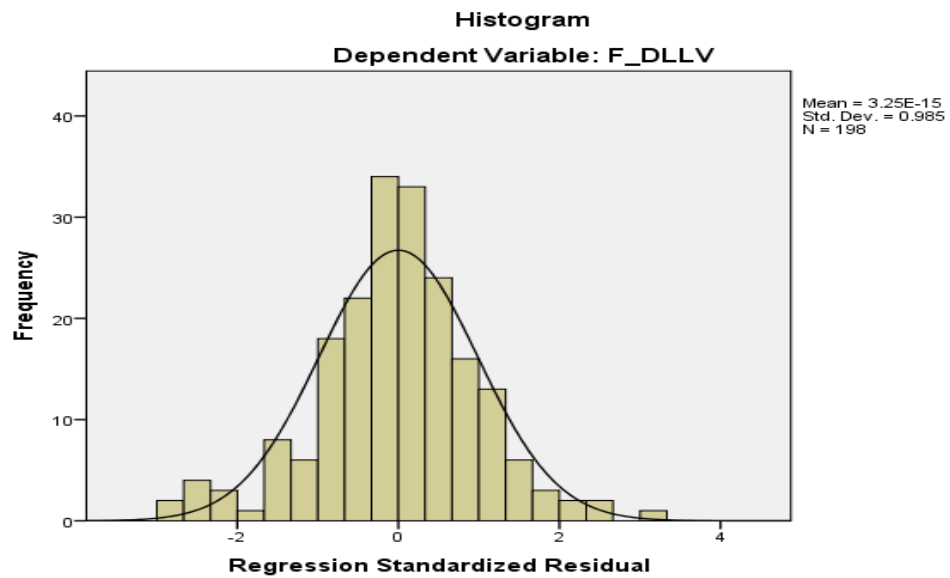
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions						
				(Constant)	F_DN	F_DK	F_LD	F_DTTT	F_TNPL	F_CN
1	1	6.858	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.047	12.098	.00	.00	.05	.88	.00	.01	.02
	3	.032	14.563	.00	.00	.33	.04	.63	.00	.00
	4	.026	16.161	.00	.04	.50	.00	.25	.09	.13
	5	.017	19.822	.00	.55	.01	.03	.00	.02	.49
	6	.014	21.801	.00	.31	.00	.00	.01	.67	.22
	7	.005	37.360	1.00	.10	.11	.04	.10	.21	.14

a. Dependent Variable: F_DLLV

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.4829	4.9491	3.8670	.51356	198
Residual	-1.35945	1.50319	.00000	.44927	198
Std. Predicted Value	-2.695	2.107	.000	1.000	198
Std. Residual	-2.979	3.295	.000	.985	198

a. Dependent Variable: F_DLLV



Model Description

Model Name		MOD_2
Dependent Variable	1	USQUARE
Equation	1	Linear
Independent Variable		F_DLLV
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

Case Processing Summary

	N
Total Cases	198
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

		Variables	
		Dependent	Independent
		USQUARE	F_DLLV
Number of Positive Values		198	198
Number of Zeros		0	0
Number of Negative Values		0	0
Number of Missing Values User-Missing		0	0
System-Missing		0	0

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: USQUARE

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.052	10.773	1	196	.001	3.100	-.552

The independent variable is F_DLLV.

