

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HCM**

NGUYỄN THỊ PHƯƠNG DUNG

**ĐỘNG CƠ LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
KHỐI VĂN PHÒNG Ở VIỆT NAM**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, 2016

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP.HCM**

NGUYỄN THỊ PHƯƠNG DUNG

**ĐỘNG CƠ LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
KHỐI VĂN PHÒNG Ở VIỆT NAM**

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 62.34.05.01

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

PGS.TS NGUYỄN ĐÌNH THỌ

TS. HOÀNG LÂM TỊNH

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, 2016

MỤC LỤC

	Trang
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 Vấn đề nghiên cứu.....	1
1.2 Tình hình nghiên cứu liên quan đến luận án.....	3
1.2.1 Tình hình nghiên cứu ở nước ngoài.....	3
1.2.2 Tình hình nghiên cứu trong nước.....	8
1.3 Sự cần thiết của nghiên cứu	10
1.4 Mục tiêu nghiên cứu.....	16
1.5 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	17
1.6 Phương pháp nghiên cứu.....	18
1.6.1 Phương pháp thu thập số liệu.....	18
1.6.2 Phương pháp phân tích số liệu.....	18
1.7 Ý nghĩa của nghiên cứu.....	19
1.8 Kết cấu của nghiên cứu	20
Tóm tắt chương 1	21
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	22
2.1 Giới thiệu.....	22
2.2 Lý thuyết động cơ làm việc.....	22
2.2.1 Các định nghĩa về động cơ làm việc	24
2.2.2 Tổng quan các lý thuyết về động cơ làm việc.....	26
2.2.3 Cơ sở của việc lựa chọn thuyết sự tự quyết về động cơ làm việc.....	35
2.3 Tổng quan về các lý thuyết được sử dụng trong nghiên cứu	38
2.3.1 Tổng quan lý thuyết về niềm tin ở tổ chức	38
2.3.1.1 Định nghĩa về niềm tin.....	38
2.3.1.2 Lý thuyết về niềm tin ở tổ chức	41
2.3.1.3 Cơ sở của việc lựa chọn thuyết niềm tin ở tổ chức	42
2.3.2 Tổng quan lý thuyết về mối quan hệ cá nhân	45

2.3.2.1 Định nghĩa về mối quan hệ cá nhân	45
2.3.2.2 Phân loại các mối quan hệ cá nhân	47
2.3.2.3 Lý thuyết quan hệ cá nhân	48
2.3.3 Tổng kết lý thuyết về kết quả thực hiện công việc	53
2.3.3.1 Định nghĩa kết quả thực hiện công việc.....	53
2.3.3.2 Lý thuyết kết quả thực hiện công việc	55
2.3.3.3 Cơ sở cho việc lựa chọn lý thuyết kết quả thực hiện công việc.....	57
2.4 Xây dựng mô hình nghiên cứu.....	59
Tóm tắt chương 2	67
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	68
3.1 Quy trình nghiên cứu.....	68
3.1.1 Giới thiệu về chương trình nghiên cứu	68
3.1.2 Quy trình nghiên cứu.....	68
3.2 Xây dựng thang đo	71
3.2.1 Phương pháp xây dựng thang đo.....	71
3.2.2 Nghiên cứu định tính cho các thang đo trong mô hình động cơ làm việc	72
3.2.2.1 Phát triển thang đo động cơ làm việc.....	72
3.2.2.2 Phát triển thang đo kết quả hành vi của nhân viên.....	76
3.2.2.3 Phát triển thang đo nhận thức của nhân viên về niềm tin ở tổ chức	78
3.2.2.4 Phát triển thang đo về mối quan hệ đặc biệt ở nơi làm việc	82
3.2.2.5 Phát triển thang đo mối quan hệ cá nhân	86
3.2.3 Thiết kế bảng câu hỏi điều tra sơ bộ	89
3.3 Đánh giá sơ bộ thang đo.....	90
3.3.1 Mẫu nghiên cứu.....	90
3.3.2 Đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	91
3.4 Nghiên cứu định lượng sơ bộ.....	91
3.4.1 Kiểm định thang đo sơ bộ bằng độ tin cậy.....	92
3.4.2 Đánh giá giá trị thang đo – phân tích nhân tố khám phá (EFA)	97
3.4.2.1 Phân tích nhân tố khám phá EFA cho khái niệm động cơ làm việc	98

3.4.2.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA cho khái niệm kết quả hành vi	100
3.4.2.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA cho khái niệm niềm tin ở tổ chức.....	101
3.4.2.4 Phân tích nhân tố khám phá EFA cho khái niệm các mối quan hệ đặc biệt ở nơi làm việc	102
3.4.2.5 Phân tích nhân tố khám phá EFA cho khái niệm quan hệ cá nhân.....	103
3.5 Kết luận về nghiên cứu sơ bộ.....	104
3.6 Phương pháp kiểm định thang đo cho mô hình nghiên cứu	107
Tóm tắt chương 3	110

CHƯƠNG 4: PHÂN TÍCH KẾT QUẢ VÀ KIỂM ĐỊNH MÔ HÌNH

NGHIÊN CỨU	111
4.1 Giới thiệu.....	111
4.2 Thiết kế nghiên cứu chính thức.....	111
4.2.1 Mẫu nghiên cứu.....	111
4.2.2 Phương pháp điều tra	112
4.2.3 Đối tượng nghiên cứu.....	112
4.2.4 Mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu	112
4.3 Kiểm định thang đo bằng CFA và hệ số tin cậy tổng hợp	114
4.3.1 Kiểm định thang đo bằng phân tích nhân tố khẳng định CFA.....	114
4.3.1.1 Kiểm định thang đo động cơ làm việc	115
4.3.1.2 Kiểm định thang đo các mối quan hệ.....	121
4.3.1.3 Kiểm định thang đo niềm tin ở tổ chức.....	128
4.3.1.4 Kiểm định thang đo kết quả hành vi	130
4.3.2 Kết quả CFA cho mô hình tối hạn	132
4.3.3 Kết luận kiểm định thang đo bằng CFA và hệ số tin cậy tổng hợp	133
4.4 Kiểm định mô hình lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu bằng SEM.....	135
4.4.1 Kiểm định mô hình lý thuyết	135
4.4.2 Kiểm định các giả thuyết của mô hình.....	137
4.4.3 Kiểm định ước lượng mô hình bằng Bootstrap.....	141
4.4.4 Kiểm định sự khác biệt của mô hình nghiên cứu.....	142

Tóm tắt chương 4	146
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ Ý NGHĨA CỦA NGHIÊN CỨU	147
5.1 Giới thiệu.....	147
5.2 Kết quả chính của nghiên cứu	148
5.3 Hàm ý của nghiên cứu và các đề xuất quản trị cho lãnh đạo	150
5.3.1 Hàm ý có liên quan đến nhận thức của nhân viên về niềm tin ở tổ chức	150
5.3.2 Hàm ý có liên quan đến nhận thức của nhân viên về các mối quan hệ phi chính thức bên trong và bên ngoài tổ chức.....	152
5.4 Những đóng góp chính của nghiên cứu	153
5.5 Hạn chế và gợi ý hướng nghiên cứu tiếp theo	157
5.5.1 Hạn chế của nghiên cứu	157
5.5.2 Gợi ý hướng nghiên cứu tiếp theo.....	157
KẾT LUẬN	159
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CỦA TÁC GIẢ ĐÃ	
CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN	160
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	161
PHỤ LỤC	

DANH MỤC BIỂU BẢNG

	Trang
Bảng 2.1: Bảng tổng hợp khái niệm niềm tin.....	39
Bảng 2.2: Tóm tắt các giả thuyết.....	67
Bảng 3.1: Thang đo động cơ làm việc.....	75
Bảng 3.2: Thang đo kết quả hành vi của nhân viên	78
Bảng 3.3: Thang đo nhận thức niềm tin của nhân viên ở tổ chức	81
Bảng 3.4: Thang đo về mối quan hệ đặc biệt ở nơi làm việc	85
Bảng 3.5: Thang đo mối quan hệ cá nhân	88
Bảng 3.6: Bảng kiểm định trung bình thang đo động cơ làm việc.....	93
Bảng 3.7: Kết quả Cronbach's alpha thang đo kết quả hành vi	94
Bảng 3.8: Niềm tin của nhân viên ở tổ chức	95
Bảng 3.9: Thang đo mối quan hệ đặc biệt ở nơi làm việc.....	96
Bảng 3.10: Thang đo mối quan hệ cá nhân	97
Bảng 3.11: Kết quả phân tích EFA của thang đo động cơ làm việc.....	99
Bảng 3.12: Quá trình chạy EFA cho thang đo động cơ làm việc.....	99
Bảng 3.13: Kết quả phân tích EFA của thang đo kết quả hành vi của nhân viên	100
Bảng 3.14: Quá trình chạy EFA của thang đo kết quả hành vi	100
Bảng 3.15: EFA cho khái niệm niềm tin ở tổ chức	101
Bảng 3.16: Quá trình chạy EFA của thang đo niềm tin ở tổ chức	102
Bảng 3.17: EFA khái niệm quan hệ đặc biệt ở nơi làm việc.....	103
Bảng 3.18: EFA cho khái niệm mối quan hệ cá nhân	104
Bảng 4.1: Đặc điểm mẫu nghiên cứu	114
Bảng 4.2: Kết quả kiểm định giá trị phân biệt giữa các biến trong khái niệm động cơ làm việc.....	117
Bảng 4.3: Kết quả kiểm định giá trị phân biệt giữa các biến trong khái niệm động cơ làm việc.....	119
Bảng 4.4: Kiểm định độ tin cậy của thang đo động cơ làm việc.....	119

Bảng 4.5: Kết quả Cronbach's alpha các thành phần của thang đo động cơ làm việc	120
Bảng 4.6: Kết quả kiểm định giá trị phân biệt giữa các biến trong khái niệm quan hệ đặc biệt ở nơi làm việc	123
Bảng 4.7: Kiểm định độ tin cậy của thang đo quan hệ đặc biệt ở nơi làm việc	124
Bảng 4.8: Kết quả Cronbach's alpha các thành phần của thang đo quan hệ đặc biệt ở nơi làm việc.....	125
Bảng 4.9: Kết quả kiểm định giá trị phân biệt giữa các biến trong khái niệm quan hệ cá nhân.....	126
Bảng 4.10: Kiểm định độ tin cậy của thang đo quan hệ cá nhân	126
Bảng 4.11: Kết quả Cronbach's alpha các thành phần của thang đo quan hệ cá nhân	127
Bảng 4.12: Kết quả kiểm định giá trị phân biệt giữa các thành phần trong khái niệm niềm tin ở tổ chức	129
Bảng 4.13: Kiểm định độ tin cậy của thang đo niềm tin ở tổ chức	129
Bảng 4.14: Kết quả Cronbach's alpha các thành phần của thang đo niềm tin ở tổ chức	130
Bảng 4.15: Kết quả kiểm định giá trị phân biệt giữa các thành phần trong khái niệm kết quả hành vi.....	131
Bảng 4.16: Kiểm định độ tin cậy của thang đo kết quả hành vi.....	132
Bảng 4.17: Kết quả Cronbach's alpha các thành phần của thang đo kết quả hành vi	132
Bảng 4.18: Hệ số hồi quy của các mối quan hệ (chuẩn hóa)	138
Bảng 4.19: Tác động trực tiếp, gián tiếp và tổng (chuẩn hóa)	141
Bảng 4.20: Kết quả ước lượng bằng bootstrap.....	142
Bảng 4.21: Kết quả kiểm định sự khác biệt theo đặc điểm cá nhân.....	144
Bảng 4.22: Kết quả phân tích bảng chéo kinh nghiệm, thu nhập và khu vực làm việc	145

DANH MỤC HÌNH

	Trang
Hình 2.1. Mô hình động cơ thúc đẩy của Porter và Lawler (1968).....	31
Hình 2.2. Khung nghiên cứu của luận án	38
Hình 2.3. Mô hình nghiên cứu động cơ làm việc	66
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu.....	70
Hình 4.1. Kết quả CFA (chuẩn hóa) các thành phần của thang đo động cơ làm việc.....	115
Hình 4.2. Kết quả CFA (chuẩn hóa) các thành phần của thang đo động cơ làm việc sau khi loại biến	117
Hình 4.3. Kết quả CFA (chuẩn hóa) các thành phần của thang đo động cơ làm việc sau kiểm tra giá trị phân biệt.....	119
Hình 4.4. Kết quả CFA (chuẩn hóa) các thành phần của thang đo động cơ làm việc sau kiểm tra giá trị phân biệt.....	121
Hình 4.5. Kết quả CFA (chuẩn hóa) các thành phần của khái niệm quan hệ cá nhân	126
Hình 4.6. Kết quả CFA (chuẩn hóa) các thành phần của khái niệm niềm tin ở tổ chức	128
Hình 4.7. Kết quả CFA (chuẩn hóa) các thành phần của khái niệm kết quả hành vi...	131
Hình 4.8 Mô hình lý thuyết sau khi điều chỉnh	135
Hình 4.9. Kết quả SEM mô hình lý thuyết (chuẩn hóa).....	136

DANH MỤC GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

<u>Tiếng Anh</u>	<u>Tiếng Việt</u>
<i>Amotivation</i>	<i>Sự thụ động</i>
<i>Cognitive Evaluation Theory</i>	<i>Thuyết đánh giá nhận thức</i>
<i>Cognitive theory</i>	<i>Thuyết nhận thức</i>
<i>Conformatory factor analysis</i>	<i>Phân tích nhân tố khẳng định CFA</i>
<i>Convergent validity</i>	<i>Giá trị hội tụ</i>
<i>Discriminant validity</i>	<i>Giá trị phân biệt</i>
<i>Equity theory</i>	<i>Thuyết công bằng</i>
<i>External regulation</i>	<i>Điều chỉnh bên ngoài</i>
<i>Expectancy</i>	<i>Niềm hy vọng</i>
<i>Expectancy theory</i>	<i>Thuyết kỳ vọng</i>
<i>Exploratory factor analysis</i>	<i>Phân tích nhân tố khám phá EFA</i>
<i>Goal setting</i>	<i>Thuyết thiết lập mục tiêu</i>
<i>Identified regulation</i>	<i>Điều chỉnh do mục tiêu</i>
<i>Instrumentality</i>	<i>Mức ham mê</i>
<i>Integrated regulation</i>	<i>Điều chỉnh để hòa nhập</i>
<i>Introjected regulation</i>	<i>Điều chỉnh do ý thức</i>
<i>Job performance</i>	<i>Kết quả thực hiện công việc</i>
<i>Job satisfaction</i>	<i>Sự thỏa mãn công việc</i>
<i>Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy</i>	<i>Kiểm định KMO</i>
<i>Nomological validity</i>	<i>Giá trị liên hệ lý thuyết</i>
<i>Organismic Integration Theory</i>	<i>Thuyết cơ chế hội nhập</i>
<i>Performance theory</i>	<i>Thuyết kết quả thực hiện</i>
<i>Personal interaction</i>	<i>Tương tác cá nhân</i>
<i>Pure moderator</i>	<i>Biến điều tiết thuần túy</i>
<i>Planned behavior theory</i>	<i>Lý thuyết hành vi có kế hoạch</i>
<i>Reliability</i>	<i>Độ tin cậy tổng hợp</i>
<i>Reinforcement theory</i>	<i>Thuyết củng cố</i>
<i>Social identity theory</i>	<i>Thuyết bản sắc xã hội</i>
<i>Social exchange theory</i>	<i>Thuyết trao đổi xã hội</i>
<i>Standardized residuals</i>	<i>Sai số chuẩn</i>
<i>Trust</i>	<i>Niềm tin</i>
<i>Unidimensionality</i>	<i>Tính đơn hướng</i>
<i>Valence</i>	<i>Quyết tâm</i>
<i>Willingness to recommend the organization</i>	<i>Sẵn sàng giới thiệu về tổ chức</i>
<i>Work motivation</i>	<i>Động cơ làm việc</i>