

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



NGUYỄN ANH KHOA

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT TỈNH SÓC TRĂNG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Cần Thơ, tháng 6/2023

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ



NGUYỄN ANH KHOA

**PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT TỈNH SÓC TRĂNG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ
Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã ngành: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
PGS.TS NGUYỄN TRI KHIÊM

Cần Thơ, tháng 5/2023

TRANG CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tựa tài “*Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng*”, do học viên Nguyễn Anh Khoa thực hiện theo sự hướng dẫn của PGS.TS Nguyễn Tri Khiêm. Luận văn đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày

Ủy viên

(ký tên)

Thư ký

(ký tên)

Phản biện 1

(ký tên)

Phản biện2

(ký tên)

Cán bộ hướng dẫn

(ký tên)

Chủ tịch hội đồng

(ký tên)

PGS.TS Nguyễn Tri Khiêm

LỜI CẢM TẠ

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu Trường, Ban Lãnh đạo, các Thầy Cô khoa Kinh tế Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo mọi điều kiện tốt nhất để tôi hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

Tôi vô cùng biết ơn đến PGS.TS Nguyễn Tri Khiêm, người hướng dẫn đề tài, đã tận tình hướng dẫn, truyền đạt những tri thức bổ ích, kinh nghiệm thực tế, tác phong làm việc, tư duy khoa học, đã quan tâm và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi trong suốt thời gian thực hiện và hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến toàn thể anh, chị, em của Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng đã giúp đỡ và tạo điều kiện thuận lợi để tôi hoàn thành luận văn.

Kính chúc Quý Thầy Cô, các Anh, Chị và các bạn được dồi dào sức khỏe, hạnh phúc và thành đạt.

Xin trân trọng cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2023

Học viên thực hiện

Nguyễn Anh Khoa

TÓM TẮT

Đề tài “*Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng*” được xây dựng dựa trên các cơ sở lý thuyết có liên quan như các khái niệm chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Thực tế cho thấy động lực làm việc của nhân viên là nhân tố quan trọng đóng góp vào sự phát triển của các doanh nghiệp nói chung và của Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng nói riêng. Tuy nhiên, chưa có một nghiên cứu nào về động lực làm việc của nhân viên được thực hiện tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng trong thời gian qua. Trong khi đó, qua ghi nhận của phòng nhân sự tại Ngân hàng, thời gian qua có hiện tượng nghỉ việc của một số nhân viên để tìm kiếm cơ hội làm việc ở các nơi khác, thời gian gắn bó với công việc của nhân viên ngày càng ngắn, sức sáng tạo của một số bộ phận còn nhiều hạn chế, có tình trạng sao nhãng khi làm việc, hiệu quả làm việc không đồng đều, thả trôi và thiếu ý chí phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu. Vì vậy nghiên cứu này là rất cần thiết và có ý nghĩa thực tiễn cao.

Nghiên cứu đã đạt được các mục tiêu đề ra như đã xác định các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng, từ đó đề xuất những điều chỉnh cơ chế, chính sách phù hợp nhằm gia tăng động lực làm việc của nhân viên để đạt được hiệu quả công việc cao hơn cũng như gắn bó hơn với công việc, với Ngân hàng.

Thông qua phương pháp phân tích đánh giá độ tin cậy Cronbach’s Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy, cho thấy nhân tố Động lực làm việc của nhân viên tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng (DLLV) chịu tác động bởi 6 nhân tố là: lương, thưởng phúc lợi; văn hóa doanh nghiệp; điều kiện làm việc; mục tiêu công việc; lãnh đạo và đào tạo, thăng tiến.

Từ kết quả nghiên cứu đạt được tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị giúp tăng động lực làm việc của nhân viên tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng trong thời gian tới như: hàm ý quản trị đối với nhân tố lương thưởng, phúc lợi; hàm ý quản trị đối với nhân tố văn hóa doanh nghiệp; hàm ý quản trị đối với nhân tố điều kiện làm việc; hàm ý quản trị đối với nhân tố mục tiêu công việc; hàm ý quản trị đối với nhân tố lãnh đạo; hàm ý quản trị đối với nhân tố đào tạo và thăng tiến.

ABSTRACT

The topic "Analyzing factors affecting employee motivation at Lien Viet Post Commercial Joint Stock Bank in Soc Trang province" is built on relevant theoretical foundations such as service quality concepts, service and customer satisfaction. Reality shows that employee motivation is an important factor contributing to the development of businesses in general and of Lien Viet Post and Telecommunications Joint Stock Commercial Bank in Soc Trang province in particular. However, no research on employee motivation has been conducted at Lien Viet Post Commercial Joint Stock Bank in Soc Trang province in recent times. Meanwhile, as recorded by the human resources department at the Bank, in recent times there has been a phenomenon of some employees quitting their jobs to look for work opportunities elsewhere, and the length of time employees have been attached to their jobs. The days are getting shorter, the creativity of some departments is still limited, there is a state of distraction while working, uneven work efficiency, drifting and lack of will to strive to complete targets. Therefore, this research is very necessary and has high practical significance.

The research has achieved the set objectives such as identifying factors affecting the work motivation of employees at Lien Viet Post and Telecommunications Joint Stock Commercial Bank in Soc Trang province, thereby proposing adjustments to the mechanism, Appropriate policies to increase employee motivation to achieve higher work efficiency as well as greater attachment to work and the Bank.

Through Cronbach's Alpha reliability assessment analysis method, EFA exploratory factor analysis and regression analysis, it shows the Motivation factor of employees at Lien Viet Post Commercial Joint Stock Bank in Soc Trang province (DLLV) is affected by 6 factors: salary, bonus and benefits; corporate culture; working conditions; job goals; leadership, training, and advancement.

From the research results achieved, the author proposes some management implications to help increase the working motivation of employees at Lien Viet Post Commercial Joint Stock Bank in Soc Trang province in the coming time such as: management implications for employees. salary, bonus and benefits; management implications for corporate cultural factors; management implications for the work-saving factor; management implications for the work goal factor; management implications for leadership factors; Management implications for training and promotion factors.

TRANG CAM KẾT KẾT QUẢ

Tôi xin cam kết nghiên cứu “*Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Ngân hàng TMCP Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng*”, được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ luận văn cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2023

Người thực hiện

Nguyễn Anh Khoa

MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
LỜI CẢM ƠN.....	i
TÓM TẮT	ii
ABSTRACT	iii
TRANG CAM KẾT KẾT QUẢ.....	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC HÌNH	viii
DANH MỤC BẢNG.....	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	x
Chương 1: GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 Câu hỏi nghiên cứu	2
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu.....	3
1.5 Ý nghĩa của nghiên cứu.....	3
1.6 Dự kiến kết cấu luận văn.....	3
Chương 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	5
2.1 Cơ sở lý thuyết về động lực làm việc.....	5
2.1.1 Khái niệm về động lực làm việc	5
2.1.2 Vai trò của động lực làm việc	7
2.1.3 Các học thuyết về động lực làm việc	7
2.2 Lược khảo các nghiên cứu trước có liên quan	18
2.2.1 Một số nghiên cứu trong nước	18
2.2.2 Một số nghiên cứu nước ngoài.....	20
2.2.3 Tổng quan về tài liệu đã lược khảo	21
2.3 Giả thuyết và mô hình nghiên cứu	24
2.3.1 Các giả thuyết nghiên cứu.....	24
2.3.2 Mô hình nghiên cứu	28
2.3.3 Xây dựng thang đo nghiên cứu	29
Chương 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
3.1 Quy trình nghiên cứu	32
3.2 Phương pháp nghiên cứu.....	33
3.2.1 Phương pháp nghiên cứu định tính	33

3.2.2 Phương pháp nghiên cứu định lượng	34
3.2.3 Xác định cỡ mẫu	34
3.2.4 Phương pháp thu thập số liệu	35
3.2.6 Phương pháp phân tích dữ liệu	35
Chương 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	41
4.1 Tổng quan về Ngân hàng Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng	41
4.1.1 Giới thiệu về Ngân hàng Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng	41
4.1.2 Cơ cấu tổ chức Ngân hàng Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng	42
4.2 Các nhân tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên Ngân hàng Bưu điện Liên Việt tỉnh Sóc Trăng	43
4.2.1 Đặc điểm mẫu nghiên cứu.....	43
4.2.2 Đánh giá độ tin cậy của thang đo	45
4.2.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	50
4.2.4 Phân tích tương quan Pearson	54
4.2.5 Phân tích hồi quy tuyến tính bội	55
4.2.6 Kiểm định phần dư.....	57
4.3 Thảo luận kết quả nghiên cứu	59
Chương 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	63
5.1 Kết luận	63
5.2 Các hàm ý quản trị	63
5.2.1 Chính sách lương thưởng, phúc lợi.....	63
5.2.2 Phát triển văn hóa doanh nghiệp tại Ngân hàng.....	64
5.2.3 Tạo điều kiện làm việc thuận lợi cho nhân viên	65
5.2.4 Xác định rõ mục tiêu công việc	66
5.2.5 Tạo mối quan hệ thân thiết, cởi mở giữa lãnh đạo và nhân viên	66
5.2.6 Tăng cường đào tạo và tạo điều kiện thăng tiến cho nhân viên.....	66
5.3 Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo	67
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	69

DANH MỤC HÌNH

<i>Hình</i>	<i>Trang</i>
Hình 2.1. Các cấp bậc nhu cầu của Maslow	8
Hình 2.2. Thuyết hai nhân tố của Herzberg	9
Hình 2.3. Thuyết kỳ vọng của Victor Vroom	15
Hình 2.4. Mô hình đặc điểm công việc của Hackman & Oldham	16
Hình 2.5. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	29
Hình 3.1 Quy trình nghiên cứu	32
Hình 4.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Chi nhánh	42
Hình 4.2 Biểu đồ tần số phần dư chuẩn hóa Histogram	57
Hình 4.3 Biểu đồ phần dư chuẩn hóa Normal P-P Plot	58
Hình 4.4 Biểu đồ Scatter Plot kiểm tra giả định liên hệ tuyến tính	58

DANH MỤC BẢNG

<i>Bảng</i>	<i>Trang</i>
Bảng 2.1. Tổng hợp nghiên cứu liên quan	22
Bảng 2.2. Thang đo trong nghiên cứu.....	29
Bảng 4.1 Đặc điểm mẫu nghiên cứu về giới tính, tình trạng hôn nhân	44
Bảng 4.2 Đặc điểm mẫu nghiên cứu về độ tuổi nhân viên	44
Bảng 4.3 Đặc điểm mẫu nghiên cứu về thời gian công tác.....	44
Bảng 4.4 Đặc điểm mẫu nghiên cứu về thu nhập hàng tháng.....	45
Bảng 4.5 Phân tích hệ số Cronbach's Alpha thang đo mục tiêu công việc	45
Bảng 4.6 Hệ số Cronbach's Alpha thang đo lương thưởng, phúc lợi.....	46
Bảng 4.7 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo điều kiện làm việc	47
Bảng 4.8 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo đào tạo, thăng tiến.....	47
Bảng 4.9 Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha thang đo lãnh đạo.....	48
Bảng 4.10 Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo nhân tố đồng nghiệp.	49
Bảng 4.11 Hệ số Cronbach's Alpha thang đo nhân tố văn hóa doanh nghiệp.....	49
Bảng 4.12 Hệ số Cronbach's Alpha thang đo nhân tố động lực làm việc	50
Bảng 4.13 Kiểm định KMO and Bartlett's Test.....	51
Bảng 4.14. Tổng phương sai trích.....	51
Bảng 4.15. Ma trận nhân tố đã xoay (Rotated Component Matrix).....	52
Bảng 4.16. Kiểm định KMO and Bartlett's Test trong phân tích EFA	53
Bảng 4.17. Tổng phương sai trích.....	53
Bảng 4.18. Kết quả phân tích nhân tố biến phụ thuộc	53
Bảng 4.19 Ma trận hệ số tương quan giữa các biến.....	54
Bảng 4.20. Hệ số R ² và kiểm định Durbin-Watson.....	55
Bảng 4.21. Kiểm định ANOVA	55
Bảng 4.22 Kết quả phân tích hồi quy.....	56

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
DN	Doanh nghiệp
DKLV	Điều kiện làm việc
DLLV	Động lực làm việc
DTT	Đào tạo, thăng tiến
LD	Lãnh đạo
DN	Đồng nghiệp
LTPL	Lương thưởng, phúc lợi
MT	Mục tiêu công việc
TMCP	Thương mại cổ phần