

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA QTKD – MARKETING



HÀ THỊ THUỶ DUNG

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
TẠI VINPEARL SAFARI PHÚ QUỐC**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số ngành: 7340101

Tháng 5 - năm 2025

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA QTKD – MARKETING

HÀ THỊ THUỶ DUNG
MSSV: 210864
LỚP: DH21QTK03

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN
TẠI VINPEARL SAFARI PHÚ QUỐC**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số ngành: 7340101

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
LÊ THỊ THANH THUỶ

Tháng 5 - năm 2025

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận tốt nghiệp đại học, do sinh viên Hà Thị Thuỳ Dung thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Lê Thị Thanh Thuý. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày

Ủy viên

Thư ký

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

Phản biện 2

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

LỜI CẢM ƠN

Kính gửi: Ban Giám đốc, các anh chị đồng nghiệp tại Vinpearl Safari Phú Quốc, cùng các thầy cô giáo và bạn bè.

Trong suốt thời gian thực tập tại Vinpearl Safari Phú Quốc, tôi đã nhận được sự hỗ trợ, giúp đỡ nhiệt tình và những chỉ dẫn quý báu từ Ban Giám đốc và các anh chị đồng nghiệp. Tôi xin chân thành cảm ơn sự tận tâm và tạo điều kiện cho tôi có cơ hội học hỏi và phát triển trong môi trường làm việc chuyên nghiệp tại đây.

Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các thầy cô giáo trong trường đã luôn tạo động lực và định hướng cho tôi trong suốt quá trình học tập, cũng như các bạn bè đồng hành đã chia sẻ, hỗ trợ tôi trong suốt thời gian qua.

Cuối cùng, tôi xin cảm ơn gia đình và những người thân yêu đã luôn động viên, khích lệ tôi hoàn thành tốt báo cáo thực tập này. Mỗi lời động viên của mọi người đều là nguồn sức mạnh lớn lao giúp tôi vượt qua khó khăn và đạt được những kết quả như hôm nay.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm

Người thực hiện

Hà Thị Thuỳ Dung

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết rằng báo cáo thực tập của tôi là kết quả công việc của bản thân, được thực hiện trong suốt quá trình thực tập tại Vinpearl Safari Phú Quốc. Mọi số liệu, thông tin, kết quả nghiên cứu và phân tích trong báo cáo đều là thông tin chính xác và trung thực. Tôi cam đoan không sao chép hoặc sử dụng tài liệu, kết quả nghiên cứu của người khác mà không có sự trích dẫn đầy đủ theo quy định.

Báo cáo này là một sản phẩm học thuật của tôi và không vi phạm bất kỳ quy định nào liên quan đến đạo đức nghiên cứu, đạo văn hay bản quyền.

Tôi chịu trách nhiệm hoàn toàn về nội dung và kết quả của báo cáo thực tập này.

Cần Thơ, ngày tháng năm

Người thực hiện

Hà Thị Thuỳ Dung

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi trong khuôn khổ của đề tài “Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Vinpearl Safari Phú Quốc”. Dự án có quyền sử dụng kết quả của khóa luận này để phục vụ cho dự án.

Cần Thơ, ngày tháng năm

Người thực hiện

Hà Thị Thuỳ Dung

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
TRANG CAM KẾT	ii
TRANG CAM KẾT	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC BIỂU BẢNG	viii
DANH MỤC HÌNH.....	x
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	xi
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU CỦA ĐỀ TÀI.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung.....	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Đối tượng khảo sát	2
1.3.3 Phạm vi nghiên cứu	2
1.3.3.1 Không gian	2
1.3.3.2 Thời gian.....	2
1.4 Ý NGHĨA KHOA HỌC.....	3
1.5 KẾT CẤU KHOA LUẬN	3
Tóm tắt chương 1	4
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	5
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	5
2.1.1 Khái niệm về động lực làm việc.....	5
2.1.2 Vai trò của tạo động lực làm việc.....	5
2.1.3 Các lý thuyết nền tảng về động lực làm việc và sự phù hợp với bối cảnh nghiên cứu	6

2.1.3.1 Thuyết nhu cầu của Maslow (Maslow, 1943):	6
2.1.3.2 Thuyết hai nhân tố của Herzberg (Herzberg et al., 1959):	7
2.1.3.3 Thuyết kỳ vọng của Vroom (Vroom, 1964):.....	8
2.1.4 Tổng quan các nghiên cứu trước đây về động lực làm việc trong ngành du lịch - dịch vụ và các ngành liên quan.....	9
2.2 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI VINPEARL SAFARI PHÚ QUỐC.....	10
2.3 GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT.....	11
2.3.1 Giả thuyết nghiên cứu.....	11
2.3.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	12
2.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	13
2.4.1 Phương pháp định tính.....	13
2.4.2 Phương pháp định lượng	13
2.4.3 Tổng quan về phương pháp nghiên cứu	14
Tóm tắt chương 2.....	15
CHƯƠNG 3 TỔNG QUAN VỀ VINPAERL SAFARI PHÚ QUỐC	16
3.1 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN.....	16
3.1.1 Giai đoạn hình thành	16
3.1.2 Giai đoạn phát triển	16
3.1.3 Các thành tựu và giải thưởng.....	16
3.2 CƠ CẤU TỔ CHỨC.....	17
3.2.1 Mô hình tổ chức	17
3.2.2 Sơ đồ tổ chức.....	17
3.2.3 chức năng và nhiệm vụ của các bộ phận chính.....	18
3.3 CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CHÍNH CỦA DOANH NGHIỆP	19
3.3.1 Dịch vụ tham quan và trải nghiệm Safari	19
3.3.2 Chương trình biểu diễn động vật.....	23
3.3.3 Dịch vụ trải nghiệm đặc biệt.....	24
3.3.4 Dịch vụ ẩm thực và mua sắm	25
3.3.5 Hoạt động giáo dục và bảo tồn	26

3.4. TỔNG QUAN HOẠT ĐỘNG SẢN XUẤT KINH DOANH/HOẠT ĐỘNG CHÍNH.....	27
3.4.1. Quy mô hoạt động	27
3.4.2. Thị trường hoạt động	27
3.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh	28
3.4.4. Các hoạt động chính	28
3.5. PHÂN TÍCH SWOT	29
3.5.1. Điểm mạnh (Strengths).....	29
3.5.2. Điểm yếu (Weaknesses)	30
3.5.3. Cơ hội (Opportunities).....	30
3.5.4. Thách thức (Threats).....	30
3.6. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN	31
3.6.1. Mục tiêu ngắn hạn	31
3.6.2. Mục tiêu dài hạn	31
3.6.3. Chiến lược phát triển chính.....	32
Tóm tắt chương 3.....	33
CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ PHÂN TÍCH.....	34
4.1. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	34
4.1.1 Quy trình nghiên cứu.....	34
4.1.2 Thiết kế bảng câu hỏi	35
4.1.3 Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc.....	35
4.1.4 Phân tích nghiên cứu	39
4.1.5 Độ tin cậy và giá trị của thang đo.....	40
4.2. MÔ TẢ MẪU NGHIÊN CỨU	40
4.3 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TẠI VINPEARL SAFARI PHÚ QUỐC	42
4.3.1 Thống kê mô tả mức độ làm việc trung bình của nhân viên	42
4.3.2 Đánh giá chung về động lực làm việc.....	42
4.4 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐLLV CỦA NHÂN VIÊN TẠI VINPEARL SAFARI PHÚ QUỐC.....	43

4.5. KIỂM ĐỊNH ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO (CROBACH’S ALPHA)	45
4.5.1 Kiểm định độ tin cậy thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	45
4.5.2 Kiểm định độ tin cậy thang đo tạo ĐLLV	50
4.6 PHÂN TÍCH NHÂN TỔ KHÁM PHÁ (EFA).....	51
4.6.1 Phân tích EFA các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	51
4.6.2 Phân tích EFA thang đo ĐLLV	55
4.7 PHÂN TÍCH HỒI QUY ĐA BIẾN.....	55
4.8. THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	58
4.8.1 So sánh kết quả nghiên cứu với cơ sở lý thuyết và các công trình trước	58
4.8.2 Lý giải các kết quả nổi bật.....	59
4.8.3 Xác định yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất và yếu nhất.....	59
Tóm tắt chương 4.....	59
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	60
5.1. KẾT LUẬN	60
5.2. KIẾN NGHỊ.....	62
Tóm tắt chương 5.....	62
TÀI LIỆU THAM KHẢO	63
PHỤ LỤC A: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT	65
PHỤ LỤC B: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH SỐ LIỆU	68

DANH MỤC BIỂU BẢNG

Bảng 2.1 Phân loại các yếu tố theo thuyết hai nhân tố của Herzberg	8
Bảng 2.2 Các yếu tố có khả năng ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên tại Vinpearl Safari Phú Quốc	10
Bảng 3.1 Mô tả chi tiết giá vé tại Vinpearl Safari Phú Quốc.....	23
Bảng 3.2 Lịch biểu diễn Safari Phú Quốc	24
Bảng 4.1 Thang đo “Thu nhập và phúc lợi”	36
Bảng 4.2 Thang đo “Môi trường làm việc”	36
Bảng 4.4 Thang đo “Phát triển cá nhân”	36
Bảng 4.5 Thang đo “Công nhận và khen thưởng”	37
Bảng 4.6 Thang đo “Tính chất công việc”	37
Bảng 4.7 Thang đo “Động lực làm việc”	38
Bảng 4.3 Thang đo “Mối quan hệ trong công việc”	38
Bảng 4.8 Đặc điểm mẫu nghiên cứu.....	41
Bảng 4.9 Thống kê mô tả biến định lượng thuộc tạo ĐLLV cho nhân viên	42
Bảng 4.10 Thống kê biến định lượng thuộc thang đo ảnh hưởng đến ĐLLV.....	44
Bảng 4.11 Kiểm định thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	45
Bảng 4.12 Kiểm định thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	46
Bảng 4.13 Kiểm định thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	47
Bảng 4.14 Kiểm định thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	48
Bảng 4.15 Kiểm định thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	49
Bảng 4.16 Kiểm định thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	50
Bảng 4.17 Cronbach’s Alpha của thang đo ĐLLV	51
Bảng 4.18 Kết quả kiểm định thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	51
Bảng 4.19 Phương sai trích của thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	52
Bảng 4.20 Ma trận xoay yếu tố thuộc thang đo yếu tố ảnh hưởng đến ĐLLV	54
Bảng 4.21 Kiểm định KMO, Bartlett thang đo ĐLLV	55
Bảng 4.22 Kết quả phân tích EFA thang đo ĐLLV	55
Bảng 4.24 Các chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình.....	56
Bảng 4.25 Phân tích phương sai ANOVA mô hình hồi quy.....	56

Bảng 4.26 Các thông số của mô hình hồi quy bội	56
--	----

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1.2 Tháp nhu cầu của Maslow	7
Hình 2.1 Mô hình nghiên cứu đề xuất	13
Hình 3.1 Hình ảnh tại khu Safari Phú Quốc	17
Hình 3.2 : Cơ cấu tổ chức của Vinpearl Safari Phú Quốc	18
Hình 3.3 Bản đồ tại Vinpearl Safari Phú Quốc.....	20
Hình 3.4 Tê giác trắng tại Vinpearl Safari Phú Quốc	21
Hình 3.5 Hươu cao cổ tại Vinpearl Safari Phú Quốc.....	21
Hình 3.6 Khu bán hoang dã tại Vinpearl Safari Phú Quốc	22
Hình 3.7 Thường thức show diễn Safari Phú Quốc	23
Hình 3.8 Hoạt động trải nghiệm chăm sóc động vật.....	25
Hình 3.9 Cửa hàng ăn nhanh tại Vinpearl Safari Phú Quốc	25
Hình 3.10 Cửa hàng lưu niệm tại Vinpearl Safari Phú Quốc.....	26
Hình 3.11 Vinpearl Safari Phú Quốc nơi bảo tồn sự sống hoang dã	26
Hình 3.12 Giáo dục môi trường.....	27
Hình 3.13 Du khách tại Vinpearl Safari Phú Quốc.....	29
Hình 4.1 Quy trình nghiên cứu	34
Hình 4.2 Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hoá Histogram	57
Hình 4.3 Biểu đồ P-P Plot	57
Hình 4.4 Biểu đồ Scatterplot	58

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	TBP	Trưởng bộ phận
2	ĐLLV	Động lực làm việc
3	TC	Tính chất
4	CN	Công nhận
5	MT	Môi trường