

VŨ THỊ THANH TRÚC

**CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN LÒNG TRUNG
THÀNH CỦA NHÂN VIÊN: TRƯỜNG HỢP
CÔNG TY KMS TECHNOLOGY VIỆT NAM**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã số: 22014952

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: PGS.TS VŨ THỊ NGỌC THÚY

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, 2023

MỤC LỤC

LỜI CAM KẾT	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	x
DANH MỤC HÌNH	xi
DANH MỤC BẢNG	xii
TÓM TẮT	xiv
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU NGHIÊN CỨU	1
1.1. Lý do thực hiện đề tài	1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu	3
1.2.1. Mục tiêu nghiên cứu tổng quát	3
1.2.2. Mục tiêu nghiên cứu cụ thể	4
1.3. Câu hỏi nghiên cứu	4
1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	4
1.4.1. Đối tượng nghiên cứu	4
1.4.2. Phạm vi nghiên cứu	4
1.5. Phương pháp nghiên cứu	4
1.5.1. Phương pháp nghiên cứu định tính	4
1.5.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng	5
1.6. Ý nghĩa dự kiến của đề tài	5
1.6.1. Về mặt học thuật	5
1.6.2. Về mặt thực tiễn	5
1.7. Cấu trúc luận văn	6

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN	7
2.1. Các khái niệm nghiên cứu có liên quan	7
2.1.1. Quản trị nguồn nhân lực	7
2.1.2. Khái niệm về lòng trung thành	8
2.1.3. Lòng trung thành tác động đến hoạt động tổ chức	9
2.2. Các lý thuyết nghiên cứu có liên quan	9
2.2.1. Thuyết cấp bậc nhu cầu Maslow (1943)	10
2.2.2. Thuyết hai nhân tố Frederick Herzberg (1950)	11
2.2.3. Thuyết về sự công bằng của Adams (1963)	12
2.2.4. Thuyết kỳ vọng của Victor Vroom (1964)	13
2.3. Tổng quan các nghiên cứu trước	15
2.3.1. Nghiên cứu nước ngoài	15
2.3.2. Nghiên cứu trong nước	18
2.4. Các yếu tố tác động đến lòng trung thành của nhân viên trong những nghiên cứu trước	23
2.5. Các giả thuyết và mô hình nghiên cứu	25
2.5.1. Các giả thuyết nghiên cứu	25
2.5.2. Mô hình nghiên cứu	30
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP LUẬN	32
3.1. Thiết kế nghiên cứu	32
3.1.1. Quy trình nghiên cứu	32
3.1.2. Nghiên cứu định tính	33
3.1.3. Nghiên cứu định lượng	34
3.2. Kích cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu	34
3.3. Thu thập và xử lý số liệu	34

3.3.1. Thống kê mô tả	34
3.3.2. Phân tích độ tin cậy của thang đo	35
3.3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA	35
3.3.4. Phân tích hệ số tương quan Pearson-r	36
3.3.5. Phân tích hồi quy tuyến tính	37
3.3.6. Phân tích phương sai (ANOVA)	37
3.4. Thiết kế thang đo	38
3.4.1. Thang đo điều kiện làm việc	38
3.4.2. Thang đo mối quan hệ cộng tác	39
3.4.3. Thang đo tính chất công việc	40
3.4.4. Thang đo sự trao quyền	41
3.4.5. Thang đo đào tạo và phát triển	42
3.4.6. Thang đo lương, thưởng	43
3.4.7. Chiến lược thích ứng và phục hồi của doanh nghiệp	44
3.4.8. Thang đo lòng trung thành	45
3.4.9. Thông tin nhóm biến kiểm soát	46
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	49
4.1. Giới thiệu doanh nghiệp	49
4.1.1. Tầm nhìn	51
4.1.2. Sứ mệnh	51
4.1.3. Giá trị cốt lõi	51
4.2. Sơ đồ tổ chức	52
4.3. Mô tả thông tin mẫu và thống kê mô tả	56
4.3.1. Mô tả thông tin mẫu	56

4.3.2. Thống kê mô tả giá trị các biến quan sát.....	58
4.4. Kết quả kiểm định thang đo và mô hình nghiên cứu.....	64
4.4.1. Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha.....	64
4.4.2. Phân tích nhân tố khám phá Exploratory Factor Analysis.....	68
4.4.3. Phân tích tương quan Pearson.....	79
4.4.4. Phân tích hồi quy tuyến tính bội.....	82
4.4.5. Kiểm định phân phối chuẩn phần dư.....	85
4.4.6. Kiểm định phần dư có liên hệ tuyến tính.....	87
4.5. Kiểm định và phân tích sự khác biệt trung bình giữa các biến định tính.....	88
4.5.1. Giới tính tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	89
4.5.2. Độ tuổi tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	90
4.5.3. Trình độ học vấn tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	91
4.5.4. Bộ phận làm việc tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	92
4.5.5. Thâm niên công tác tại KMS tác động đến lòng trung thành của nhân viên..	93
4.5.6. Cấp độ vị trí tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	93
4.6. Thảo luận về kết quả.....	94
4.6.1. Kết quả của kiểm định thang đo định danh tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	94
4.6.2. Kết quả của kiểm định thang đo các biến độc lập tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	95
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	99
5.1. Kết luận.....	99
5.2. Hàm ý quản trị.....	100
5.2.1. Điều kiện làm việc tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	100
5.2.2. Tính chất công việc tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	101

5.2.3. Đào tạo và phát triển tác động đến lòng trung thành của nhân viên	101
5.2.4. Lương, thưởng tác động đến lòng trung thành của nhân viên	102
5.2.5. Chiến lược thích ứng và phục hồi của doanh nghiệp tác động đến lòng trung thành của nhân viên.....	103
5.3. Hạn chế và hướng nghiên cứu trong tương lai	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO	105