

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐÔNG ĐÔ

PHẠM HOÀNG HIỂN

NGHIÊN CỨU LÒNG TRUNG THÀNH
ĐỐI VỚI TỔ CHỨC CỦA ĐỘI NGŨ Y BÁC SĨ
TẠI CƠ SỞ Y TẾ TƯ NHÂN KHU VỰC
ĐÔNG NAM BỘ

Chuyên ngành : Quản trị Kinh doanh

Mã số : 934 01 01

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ

Hà Nội - 2024

CHƯƠNG 1.

GIỚI THIỆU VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

1.1. Tính cấp thiết của đề tài

Khu vực Đông Nam Bộ, với vị trí địa lý chiến lược ở phía Nam của Việt Nam, đóng một vai trò vô cùng quan trọng trong sự phát triển kinh tế của đất nước. Với trung tâm là Thành phố Hồ Chí Minh, một trong những trung tâm kinh tế lớn nhất không chỉ ở Việt Nam mà còn trên cả khu vực Đông Nam Á, khu vực này đã và đang định hình một bức tranh phát triển vượt bậc. Theo báo cáo chính thức tổng điều tra kinh tế 2021, khu vực Đông Nam Bộ có số lượng doanh nghiệp nhiều nhất cả nước với 281.100 doanh nghiệp, chiếm 41,1% số doanh nghiệp cả nước, tăng 32,2% so với năm 2016; thu hút 5,4 triệu lao động, chiếm 36,6% tổng số lao động làm việc trong doanh nghiệp, tăng 1,5% so với năm 2016 (Tổng cục Thống kê, 2021). Vì vậy nhu cầu khám chữa bệnh của người dân tại khu vực này cao hơn so với các khu vực khác trong cả nước.

Những năm gần đây đã có dấu hiệu xuất hiện tình trạng chảy máu chất xám trong các bệnh viện tư nhân tại khu vực Đông Nam Bộ và trở thành một vấn đề đáng lo ngại trong ngành y tế đặc biệt tại nhóm các bệnh viện tư nhân vừa và nhỏ với dưới 100 giường bệnh (*Nguyễn Thị Phương Thùy, 2022*). Nguyên nhân xuất phát từ sự tăng trưởng không cân đối giữa nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng tăng với sự hạn chế về nguồn lực và cơ sở vật chất của các bệnh viện tư nhân vừa và nhỏ.

Những năm qua, với sự tham gia tích cực của hệ thống các cơ sở y tế tư nhân trong công tác khám chữa bệnh đã góp phần nâng số giường bệnh/10.000 dân từ 23,56 năm 2011 lên khoảng 29 giường/vạn dân/2018 (bao gồm cả giường lưu của trạm y tế, phòng khám đa khoa khu vực, giường điều trị của các đơn vị y tế dự phòng), trong đó giường bệnh viện công lập đạt khoảng 27 giường bệnh kế hoạch/10.000 dân (*Thùy Giang, 2019*). Theo đánh giá từ Bộ Y tế, những năm qua, nhiều tập đoàn, doanh nghiệp lớn đã có kế hoạch đầu tư mới bệnh viện với quy mô hàng nghìn giường, kỹ thuật hiện đại, một số tỉnh đã có bệnh viện quốc tế do tư nhân đầu tư, nhưng vẫn là con số ít, chưa tương xứng với tiềm năng của xã hội. Mặc dù các cơ sở y tế tư nhân phát triển khá

nhanh trong thời gian gần đây nhưng quy mô còn khiêm tốn so với ngành nghề khác.

Hệ thống y tế tư nhân phát triển đã mang lại nhiều lựa chọn về dịch vụ y tế cho người dân, giảm tải cho y tế công lập và tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh. Tại Việt Nam, cơ sở y tế tư nhân được phân loại theo chuyên môn và quy mô hoạt động để nâng cao chất lượng dịch vụ. Theo thống kê, khu vực Đông Nam Bộ có 104 bệnh viện tư nhân quy mô vừa và nhỏ. Nhóm bệnh viện này đang phát triển và đóng góp quan trọng trong giảm tải cho hệ thống y tế công.

Việc quản lý và nâng cao chất lượng đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân còn gặp nhiều hạn chế. Một thách thức lớn là khó khăn trong việc giữ chân nhân viên y tế cho các kế hoạch dài hạn (Phạm Xuân Giang, 2016; Nguyễn Thị Phương Thùy, 2022). Lòng trung thành của nhân viên là yếu tố then chốt, quyết định hiệu quả hoạt động và thành công của bệnh viện (Phan Cảnh Giáp & Mai Ngọc Khương, 2020).

Một thách thức nữa đối với sự phát triển của hệ thống dịch vụ y tế tư nhân ngoài việc đầu tư cơ sở hạ tầng, hiện đại hóa trang thiết bị khám chữa bệnh còn cần đầu tư rất lớn vào đội ngũ y bác sỹ. Trình độ đội ngũ nhân viên y tế cũng đóng góp rất lớn vào sự thành công của chất lượng dịch vụ y tế tư nhân bởi nhiều lý do khách quan và chủ quan. Hằng năm, số lượng y bác sỹ ra trường cung cấp vào hệ thống dịch vụ khám chữa bệnh vẫn còn rất ít so với nhu cầu ngày càng tăng của xã hội. Năm 2011, số bác sỹ (kể cả thạc sỹ và tiến sỹ, các chuyên khoa I, II) cả nước là 64.422 người; số dược sỹ là 16.785 người (kể cả thạc sỹ, tiến sỹ); đến năm 2013, con số tương ứng là 68.466; năm 2014 là 70.362 bác sỹ và 19.083 dược sỹ, đến năm 2015 là 73.567 bác sỹ và 22.230 dược sỹ (Thanh Quý, 2019). Tuy nhiên, tỷ lệ bác sỹ, dược sỹ so với số dân cũng còn ở tỷ lệ khá thấp. Theo thống kê của Bộ Y tế, tại các bệnh viện công lập, tỷ lệ bác sỹ, dược sỹ so với số dân năm 2011 là 7,3 bác sỹ và 1,92 dược sỹ/1 vạn dân; năm 2013 là 7,6 bác sỹ và 2,12 dược sỹ/1 vạn dân; năm 2015 là 8,0 bác sỹ và 2,41 dược sỹ/1 vạn dân (Bộ Y tế, 2016). Điều này cho thấy nhu cầu và cơ hội việc làm tại khu vực công lập cực kỳ lớn dành cho đội ngũ nhân viên y tế, nhất là đối với nhân viên y tế trẻ, cần tìm các cơ hội thực hành kỹ năng nghề nghiệp cũng như thu thập kinh nghiệm làm việc nhiều hơn. Vì vậy, đối với hệ thống y tế tư nhân, việc

thu hút và giữ chân đội ngũ y bác sỹ là một trong những thách thức rất lớn đối với các nhà quản lý y tế tư nhân.

Đội ngũ y bác sỹ là người nắm vai trò trực tiếp trong chẩn đoán và điều trị cho bệnh nhân, phản ánh chất lượng khám chữa bệnh, niềm tin của bệnh nhân và sự thành công của bệnh viện. Với vai trò rất quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe con người như vậy nên việc nghiên cứu về vấn đề quản trị nguồn nhân lực trong đội ngũ y bác sỹ trở nên hết sức cần thiết, đặc biệt là nghiên cứu về lòng trung thành đối với tổ chức của nhóm đối tượng lao động đặc thù này. Điều này sẽ làm cơ sở giúp các nhà lãnh đạo và quản lý bệnh viện có thể nâng cao sự hiểu biết và xây dựng chiến lược phát triển nhân sự tại cơ sở khám chữa bệnh của mình ngày một tốt hơn.

Cả ba vấn đề trên làm nền tảng cho việc cần có một nghiên cứu sâu hơn về lòng trung thành của đội ngũ y bác sỹ đối với tổ chức trong lĩnh vực y tế tư nhân tại khu vực Đông Nam Bộ. Chính vì sự cần thiết đó, luận án **“Nghiên cứu lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ tại cơ sở y tế tư nhân khu vực Đông Nam Bộ”** ra đời nhằm giúp các nhà quản lý hệ thống dịch vụ y tế tư nhân xác định được các yếu tố chính ảnh hưởng đến lòng trung thành cũng như có chiến lược phù hợp để nâng cao lòng trung thành của đội ngũ y bác sỹ đang công tác tại đơn vị mình một cách hiệu quả hơn.

1.2. Câu hỏi nghiên cứu

Để đạt được các mục tiêu trên, nội dung của luận án cần phải trả lời các câu hỏi nghiên cứu như sau:

- Thứ nhất, lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân được thể hiện như thế nào?
- Thứ hai, các yếu tố nào ảnh hưởng đến lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân vừa và nhỏ?
- Thứ ba, mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân vừa và nhỏ như thế nào?
- Thứ tư, có sự khác biệt giữa đội ngũ y bác sỹ đến lòng trung thành đối với tổ chức phân theo đặc điểm cá nhân hay không?
- Thứ năm, những hàm ý quản trị nào được đề xuất nhằm nâng cao lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân vừa và nhỏ tại khu vực Đông Nam Bộ?

1.3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

1.3.1. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu cần đạt được của đề tài này là đánh giá thực trạng và ảnh hưởng của các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ và đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao lòng trung thành đối với tổ chức tại các cơ sở y tế tư nhân vừa và nhỏ.

1.3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Tổng quan hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về lòng trung thành tổ chức.
- Đánh giá thực trạng lòng trung thành của đội ngũ y bác sỹ.
- Xác định các yếu tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng đến lòng trung thành.
- Phân tích sự khác biệt về lòng trung thành của đội ngũ y bác sỹ.
- Đề xuất các hàm ý quản trị nâng cao lòng trung thành của đội ngũ y bác sỹ.

1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1.4.1. Đối tượng nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu:* các nhân tố ảnh hưởng đến lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ tại các bệnh viện tư nhân quy mô vừa và nhỏ (dưới 100 giường bệnh) tại khu vực Đông Nam Bộ.
- *Đối tượng khảo sát:* đội ngũ y bác sỹ đang công tác tại các bệnh viện tư nhân quy mô vừa và nhỏ (dưới 100 giường bệnh) tại khu vực Đông Nam Bộ.

1.4.2. Phạm vi nghiên cứu

- *Không gian nghiên cứu:* đề tài chỉ khảo sát tại các cơ sở y tế tư nhân vừa và nhỏ tại khu vực Đông Nam Bộ.
- *Thời gian thực hiện nghiên cứu:* tháng 09 năm 2022 đến tháng 03 năm 2023.

1.5. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu kết hợp hai phương pháp: phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Cụ thể, phương pháp định tính như phỏng vấn sâu, quan sát tham gia sẽ cho phép thu thập thông tin sâu rộng về các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của đối tượng nghiên cứu. Trong khi đó, phương pháp định lượng dựa trên khảo sát

bằng bảng câu hỏi quy mô lớn, phân tích thống kê đa dạng như (1) kiểm định độ tin cậy thang đo và kiểm định độ phù hợp với dữ liệu của mô hình nghiên cứu; (2) Phân tích nhân tố khám phá EFA để rút gọn các biến quan sát và xác định lại các nhóm trong mô hình nghiên cứu; (3) Đánh giá mô hình đo lường (Độ tin cậy tổng hợp, đánh giá trị hội tụ của thang đo, độ giá trị phân biệt và dò tìm đa cộng tuyến); (4) Kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính; và (5) Kiểm định sự khác biệt phân theo đặc điểm cá nhân.

1.6. Ý nghĩa khoa học của luận án

- *Về mặt lý thuyết:* nghiên cứu đóng góp và củng cố lý thuyết về lòng trung thành của đội ngũ y bác sĩ đối với tổ chức trong lĩnh vực y tế tư nhân, tạo điều kiện cho các nghiên cứu sâu hơn.
- *Về mặt thực tiễn:* kết quả nghiên cứu sẽ giúp các nhà quản trị bệnh viện tư nhân hiểu được các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sĩ đang công tác tại các bệnh viện tư nhân quy mô vừa và nhỏ (dưới 100 giường bệnh) tại khu vực Đông Nam Bộ. Từ đó đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sĩ này trong hệ thống dịch vụ y tế tư nhân.

1.7. Kết cấu của luận án

Luận án hoàn chỉnh bao gồm 5 chương:

Chương 1: Giới thiệu chung về đề tài nghiên cứu.

Chương 2: Tổng quan lý thuyết và mô hình nghiên cứu.

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu.

Chương 4: Kết quả nghiên cứu và thảo luận.

Chương 5: Kết luận, hàm ý quản trị và hướng nghiên cứu tiếp theo.

CHƯƠNG 2.

TỔNG QUAN VỀ CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Các khung lý thuyết liên quan

2.1.1. Lý thuyết bảo tồn nguồn lực (*COR-Conservation of Resources Theory*)

Theo lý thuyết Bảo tồn nguồn lực (COR), tài nguyên là những thứ được cá nhân đánh giá cao và sử dụng để đạt được mục tiêu (Hobfoll & Ford, 2007). Nguyên tắc cơ bản của COR là nhân viên có xu hướng muốn có được và bảo vệ những tài nguyên mà họ coi trọng (Hobfoll, 1998). Lý thuyết này được dùng để giải thích các mối quan hệ trong nghiên cứu.

2.1.2. Lý thuyết trao đổi xã hội (*SET-Social Exchange Theory*)

Lý thuyết trao đổi xã hội giải thích các hành vi của con người trong giao lưu xã hội (Blau, 1964). Nó cho rằng các cá nhân hành xử theo những cách tối đa hóa lợi ích của họ (Molm, 1997) và rằng họ chỉ tham gia vào một cuộc trao đổi khi họ mong đợi được hưởng lợi từ nó (Gefen và Ridings, 2002). Trao đổi xã hội khác với trao đổi kinh tế ở chỗ việc trao đổi không bị chi phối bởi các quy tắc hoặc thỏa thuận rõ ràng.

2.1.3. Lý thuyết về tháp nhu cầu của Maslow (1943)

Theo lý thuyết của Maslow (1943), để tăng lòng trung thành của nhân viên cần đáp ứng 5 nhu cầu cơ bản: (1) Nhu cầu sinh lý thông qua chính sách lương, thưởng; (2) Nhu cầu an toàn qua điều kiện làm việc; (3) Nhu cầu xã hội thông qua mối quan hệ đồng nghiệp; (4) Nhu cầu được tôn trọng thông qua công nhận và công bằng; (5) Nhu cầu tự thể hiện thông qua đào tạo và phát triển bản thân.

2.1.4. Lý thuyết về hai nhân tố của Herzberg (1959)

Lý thuyết hai nhân tố đã được thử nghiệm bởi nhiều nhà nghiên cứu khác và cho rất nhiều kết quả khác nhau. Một số nghiên cứu đã chỉ ra rằng nhân tố duy trì trong tuyên bố của Herzberg (1966) có một vài yếu tố thực sự là động lực. Kết quả cho lý thuyết của Herzberg có thể khác nhau nếu thử nghiệm được tiến hành trong các ngành khác nhau.

2.1.5. Lý thuyết về công bằng của Adam (1963)

Theo thuyết công bằng, cá nhân không chỉ quan tâm đến phần thưởng từ nỗ lực của họ, mà còn mong muốn được đối xử công bằng trong tổ chức (Robbins, 1993). Họ so sánh với người khác dựa trên năng lực để đánh giá mức độ công bằng về lương, thăng tiến, v.v. Khi cảm nhận bất công so với người khác, họ trở nên bất mãn. Sự bất mãn này là nền tảng của động cơ khi họ cố gắng nhưng nhận được đối xử không công bằng.

2.1.6. Lý thuyết về quyền tự quyết (SDT- Self-Determination Theory)

Theo thuyết tự quyết, con người được thúc đẩy phát triển và thay đổi thông qua ba nhu cầu tâm lý bẩm sinh: quyền tự chủ, năng lực và sự gắn kết (Ryan & Deci, 2000). Động cơ nội tại, tức tham gia vào các hoạt động vì phần thưởng từ chính hành vi, đóng vai trò quan trọng. Theo đó, con người có khả năng tự quyết khi các nhu cầu về năng lực, sự gắn kết và quyền tự chủ được đáp ứng.

2.2. Phát triển giả thuyết nghiên cứu

2.2.1. Hỗ trợ của lãnh đạo, sự hài lòng của nhân viên, Niềm tin của nhân viên, Sự cam kết của nhân viên và Lòng trung thành của nhân viên

Lòng trung thành phản ánh mối quan hệ giữa nhân viên và cấp trên. Sự hỗ trợ của lãnh đạo thúc đẩy lòng trung thành của nhân viên. Các nghiên cứu chỉ ra mối quan hệ tích cực giữa hỗ trợ lãnh đạo và lòng trung thành nhân viên. Cụ thể, hỗ trợ lãnh đạo càng lớn thì lòng trung thành của nhân viên càng cao. Một nghiên cứu tương tự được thực hiện bởi *Brashear (2006)*, phát hiện ra rằng khi các nhà lãnh đạo hỗ trợ về mặt phát triển nghề nghiệp cho nhân viên, thì sự trung thành của nhân viên sẽ tăng lên rõ ràng (*Roehling và cộng sự, 2001*); ảnh hưởng tích cực từ sự hỗ trợ của lãnh đạo đến lòng trung thành của nhân viên cũng được nghiên cứu của *Henderson và cộng sự (2008)* khẳng định thêm lần nữa. Vì vậy, tầm quan trọng của hỗ trợ lãnh đạo nên được ưu tiên và sự hỗ trợ như vậy được cho là sẽ ảnh hưởng đến lòng trung thành. Trên cơ sở đó, các giả thuyết tác giả nghiên cứu đề xuất như sau:

- H1: Hỗ trợ của lãnh đạo ảnh hưởng tích cực đến Niềm tin của nhân viên.
- H2: Hỗ trợ của lãnh đạo ảnh hưởng tích cực đến Sự cam kết của nhân viên.

- H3: *Hỗ trợ của lãnh đạo ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng với công việc của nhân viên.*
- H4: *Hỗ trợ của lãnh đạo ảnh hưởng tích cực đến Lòng trung thành của nhân viên.*

2.2.2. Niềm tin của nhân viên, Sự hài lòng với công việc của nhân viên, Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức và Lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức

Niềm tin của nhân viên có vai trò quan trọng trong việc tăng sự hài lòng và hiệu suất của nhân viên (Ababneh, 2020). Mặc dù niềm tin không tác động trực tiếp đến hiệu suất, nhưng có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng (Roberts & David, 2020). Các nghiên cứu cho thấy mối quan hệ đáng kể giữa niềm tin và sự hài lòng của nhân viên (Ko & Choi, 2019; Meng & Berger, 2019). Niềm tin là động lực mạnh mẽ cho sự hài lòng, từ đó ảnh hưởng đến lòng trung thành (Cook & Wall, 1980). Niềm tin có tác động mạnh mẽ và trực tiếp đến sự hài lòng của nhân viên. Trên cơ sở đó, giả thuyết sau được đề xuất:

- H5: *Niềm tin của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng với công việc của nhân viên.*
- H6: *Niềm tin của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức.*
- H7: *Niềm tin của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Lòng trung thành của nhân viên.*

2.2.3. Sự hài lòng với công việc của nhân viên, Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức và Lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức

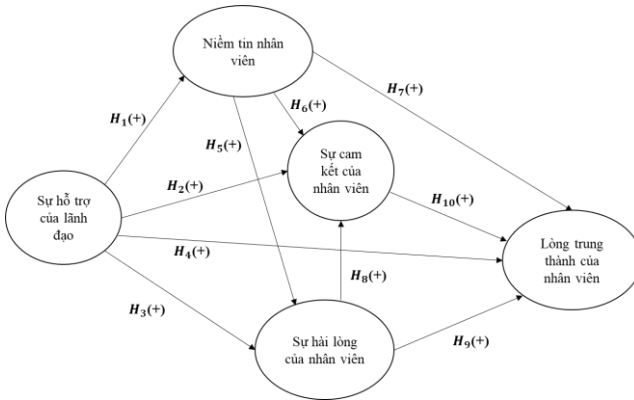
Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức đã được sử dụng như một biến trung gian để kiểm tra tác động tích cực của ảnh hưởng lãnh đạo đến các hành vi của nhân viên như sự hài lòng và lòng trung thành (Gyensare et al., 2017). Sự cam kết liên quan đến mong muốn nâng cao hiệu quả, giữ chân nhân viên và thúc đẩy thành công của tổ chức (Bates, 2004). Sự cam kết của nhân viên được cho là ảnh hưởng đến các yếu tố như nghỉ việc, luân chuyển lao động, hiệu suất và lòng trung thành (Alkhatani, 2016; Donkor & Zhou, 2020; Peng et al., 2019). Trên cơ sở đó, giả thuyết sau được đề xuất:

- H8: *Sự hài lòng với công việc của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức.*

- H_9 : Sự hài lòng với công việc của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Lòng trung thành của nhân viên.
- H_{10} : Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức ảnh hưởng tích cực đến Lòng trung thành của nhân viên.

2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Tác giả nghiên cứu dựa trên cơ sở các lý thuyết nền tảng liên quan đến hành vi của nhân viên (lý thuyết COR, lý thuyết SET) trong tổ chức cùng với kết quả nghiên cứu từ các tác giả trong nước và nước ngoài, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như hình:

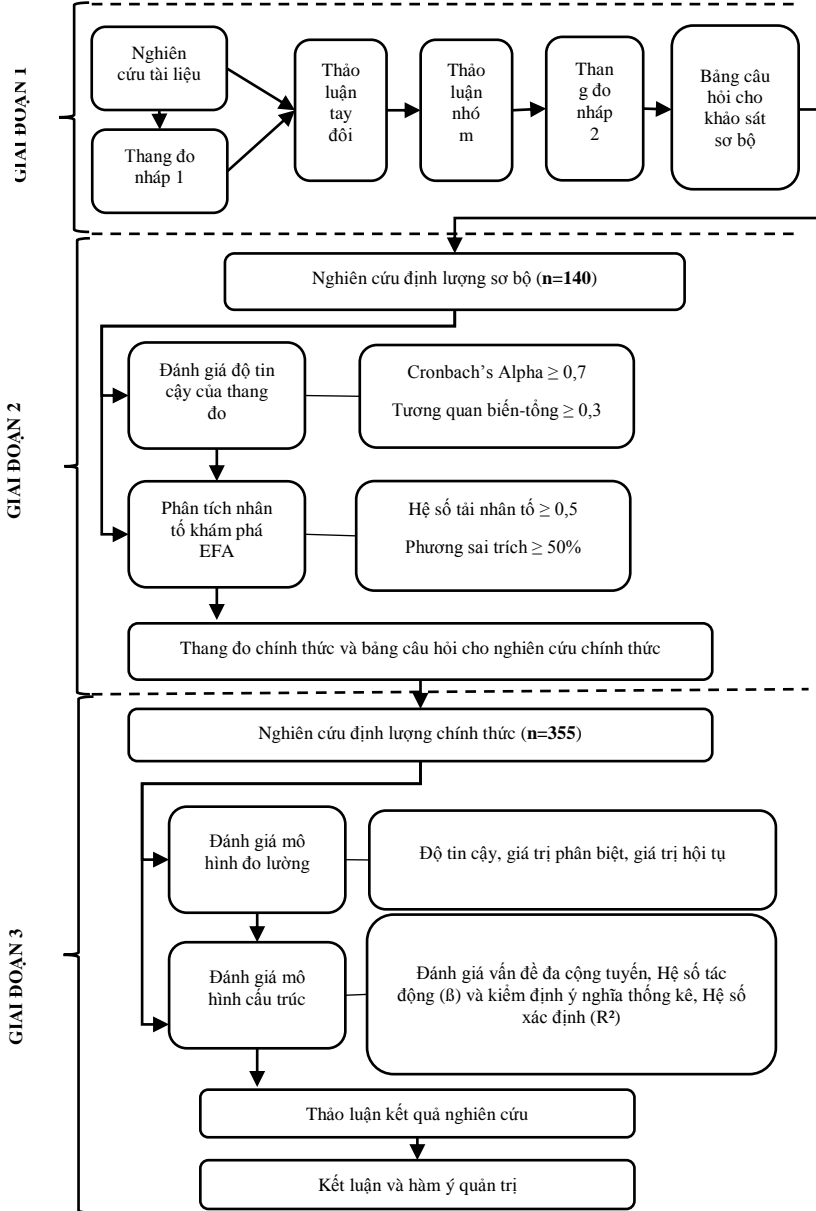


Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Quy trình nghiên cứu

Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu



3.2. Phương pháp chọn mẫu và cỡ mẫu

Đối tượng khảo sát được lựa chọn theo phương pháp thuận tiện. Đối tượng khảo sát là đội ngũ y bác sĩ tại các cơ sở y tế tư nhân tại khu vực Đông Nam Bộ. Kết quả trong mô hình nghiên cứu có tổng số biến quan sát là 25 nên cỡ mẫu tối thiểu là 125 (25*5).

3.3. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Để đảm bảo độ tin cậy và đánh giá chất lượng của các thang đo, tác giả tiến hành kiểm định thông qua hệ số Cronbach's Alpha để loại các biến không phù hợp.

Bảng 3.1. Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo sơ bộ

Yếu tố	Ký hiệu	Biến quan sát	Tương quan biến - tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<i>Sự hỗ trợ của lãnh đạo</i> ($\alpha = 0,918$)	LD1	Tôi được ban lãnh đạo bệnh viện trao quyền tự chủ trong công việc	0.828	0.810
	LD2	Tôi được ban lãnh đạo bệnh viện tạo cơ hội tham gia xây dựng tổ chức	0.798	0.896
	LD3	Tôi được ban lãnh đạo bệnh viện tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp	0.856	0.915
	LD4	Ban lãnh đạo bệnh viện tôn trọng ý kiến của nhân viên	0.821	0.911
	LD5	Ban lãnh đạo bệnh viện luôn giúp đỡ nhân viên trong công việc cũng như trong cuộc sống	0.838	0.910
	LD6	Ban lãnh đạo bệnh viện có các chính sách hỗ trợ riêng phù hợp với từng nhân viên	0.768	0,935
<i>Niềm tin của nhân viên</i> ($\alpha = 0,935$)	NT1	Tôi luôn làm việc có trách nhiệm	0.820	0.921
	NT2	Tôi luôn tin tưởng vào các quyết định tại bệnh viện	0.848	0.916
	NT3	Tôi luôn cống hiến hết mình vì bệnh viện	0.822	0.921
	NT4	Tôi luôn chấp hành tốt mọi quy định của bệnh viện	0.843	0.917
	NT5	Tôi luôn trung thực trong công việc chuyên môn của tôi	0.817	0.923
<i>Sự cam kết của nhân viên</i> ($\alpha = 0,923$)	CK1	Tôi cảm thấy có một cảm giác thân thuộc với tổ chức tôi đang làm việc	0.782	0.910
	CK2	Tôi cảm thấy tổ chức như một phần của gia đình tôi	0.792	0.908
	CK3	Tôi cảm thấy gắn bó tình cảm với tổ chức	0.784	0.909
	CK4	Tôi cảm thấy hạnh phúc khi dành sự nghiệp còn lại ở tổ chức	0.813	0.903

Yếu tố	Ký hiệu	Biến quan sát	Trương quan biến - tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
	CK5	Tôi cảm thấy việc rời bỏ tổ chức lúc này là không đúng đắn	0.831	0.900
Sự hài lòng của nhân viên ($\alpha = 0,928$)	HL1	Tôi cảm thấy thích hợp với công việc hiện tại	0.858	0.902
	HL2	Bệnh viện cung cấp mọi điều kiện về vật chất phục vụ công việc của tôi	0.796	0.915
	HL3	Tôi cảm thấy bệnh viện trả lương cho nhân viên phù hợp với năng lực của tôi	0.802	0.914
	HL4	Tôi ấn tượng với bệnh viện mà tôi đang làm việc	0.780	0.918
	HL5	Bệnh viện mà tôi đang làm việc tốt hơn những chỗ khác	0.822	0.91
Lòng trung thành của nhân viên ($\alpha = 0,922$)	LTT1	Tôi không bao giờ phàn nàn về công việc	0.722	0.924
	LTT2	Tôi luôn mong muốn trở thành một phần của tổ chức	0.864	0.896
	LTT3	Tôi luôn quảng bá bệnh viện hiện tại cho mọi người mà tôi biết	0.835	0.903
	LTT4	Tôi luôn tự hào khi làm việc tại bệnh viện hiện tại	0.774	0.914
	LTT5	Bệnh viện hiện tại là một trong những ưu tiên mà tôi sẽ lựa chọn	0.834	0.902

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra bằng phần mềm SPSS 26.0)

Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo sơ bộ cho thấy, tất cả các quan sát đều thỏa mãn yêu cầu của kỹ thuật phân tích, chỉ có quan sát LD6 nếu loại ra khỏi bảng câu hỏi sẽ làm tăng độ tin cậy chung của nhóm quan sát về nhân tố “Sự hỗ trợ của lãnh đạo”. Vì vậy, tác giả quyết định loại câu hỏi quan sát LD6 này ra khỏi bộ câu hỏi chính thức.

3.4. Lựa chọn kỹ thuật phân tích dữ liệu

Trong nghiên cứu này, kỹ thuật phân tích dữ liệu được sử dụng là phương pháp PLS-SEM.

3.4.1. Đánh giá mô hình đo lường

Để đánh giá mô hình đo lường, nghiên cứu này được tiến hành đo (1) Độ tin cậy thang đo thông qua hệ số tin cậy tổng hợp (composite reliability), (2) Giá trị hội tụ được đánh giá dựa vào hệ số tải hệ số tải ngoài (outer loadings) của các biến quan sát; và (3) Giá trị phân biệt dựa trên tiêu chí là hệ số square root of AVE và tiêu chí HTMT.

3.4.2. Đánh giá mô hình cấu trúc

Bước thứ hai trong phân tích PLS-SEM là đánh giá mô hình cấu trúc thông qua phương pháp bootstraps với kích thước mẫu là 5000 (lấy mẫu có hoàn lại). *Hair và cộng sự (2017)* đề xuất các tiêu chí trong việc đánh giá mô hình cấu trúc bao gồm: Đánh giá vấn đề đa cộng tuyến trong mô hình; Đánh giá sự phù hợp của các mối quan hệ qua hệ số tác động (β) và kiểm định ý nghĩa thống kê; đánh giá hệ số xác định sự biến thiên của mô hình (R^2); xem xét mức độ phù hợp của dữ liệu đối với mô hình lý thuyết hay mức độ dự báo (Q^2); mức độ (cường độ) tác động (f^2); đánh giá mức độ ảnh hưởng (q^2).

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1. Thông tin chung về mẫu khảo sát

Kết quả phỏng vấn thu về được 360 phiếu khảo sát, nghiên cứu sàng lọc và giữ lại được 355 bảng khảo sát hợp lệ để nhập liệu và phân tích dữ liệu (chiếm 98,6%), 05 bảng hỏi bị loại do có nhiều câu trả lời gần như giống nhau về điểm số đánh giá về các biến quan sát.

Bảng 4.1. Cơ cấu mẫu theo các đặc điểm nhân khẩu học

Nhân khẩu học		SL	Tỷ lệ (%)	Nhân khẩu học		SL	Tỷ lệ (%)	
Giới tính	Nam	169	47,61	Kinh nghiệm làm việc	dưới 3 năm	204	57,46	
	Nữ	186	52,39		từ 3 đến 5 năm	47	13,24	
Nhóm tuổi	dưới 25	56	15,77		từ 5 đến 10 năm	69	19,44	
	từ 26 đến 35	102	28,73		trên 10 năm	35	9,86	
	từ 36 đến 45	98	27,61		Thu nhập (tiền/tháng)	dưới 10	51	14,37
	từ 46 đến 50	86	24,23			từ 10 đến 15	74	20,85
trên 50	13	3,66	từ trên 15 đến 20	111		31,27		
Trình độ học vấn	Trung cấp - Cao đẳng	47	13,24	từ trên 20 đến 30	98	27,61		
	Đại học	201	56,62	trên 30	21	5,92		
	Sau đại học	107	30,14	Nơi công tác	TP. Hồ Chí Minh	190	53,52	
	Khác	0	0,00		Đồng Nai	90	25,35	
Vị trí chức vụ	Kỹ thuật viên/nhân viên	47	13,24		Bà Rịa - Vũng Tàu	40	11,27	
	Y tá	113	31,83		Bình Dương	30	8,45	
	Y sĩ	67	18,87		Tây Ninh	5	1,41	
	Dược sỹ	54	15,21		Bình Phước	0	0,00	
	Bác sỹ	74	20,85	TỔNG	355	100		

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra bằng phần mềm SPSS 26.0)

4.2. Đánh giá mô hình cấu trúc

Đánh giá mô hình cấu trúc bao gồm các nội dung sau: (1) Đánh giá sự phù hợp của mô hình, (2) Đo lường hệ số R^2 và (3) Kiểm định giả thuyết nghiên cứu bằng hệ số đường dẫn Path coefficient và giá trị T-value.

4.2.1. Đánh giá sự phù hợp của mô hình

Để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với thực tế nghiên cứu, chỉ số SRMR (standardized root mean square residual) cần được xem xét. Theo Hu và Bentler (1999) thì chỉ số SRMR phải đạt giá trị nhỏ hơn 0,08 hoặc 0,1.

Bảng 4.2. Kết quả sự phù hợp của mô hình với thực tế nghiên cứu

	Estimated model
SRMR	0.056
d_ULS	1.033
d_G	0.924
Chi-square	1731.058
NFI	0.808

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra bằng phần mềm SmartPLS 4)

4.2.2. Đo lường hệ số R^2

Bảng 4.3. Bảng giá trị hệ số R^2

	R^2	R^2 hiệu chỉnh
NT	0.172	0.170
CK	0.374	0.369
HL	0.285	0.281
LTT	0.736	0.733

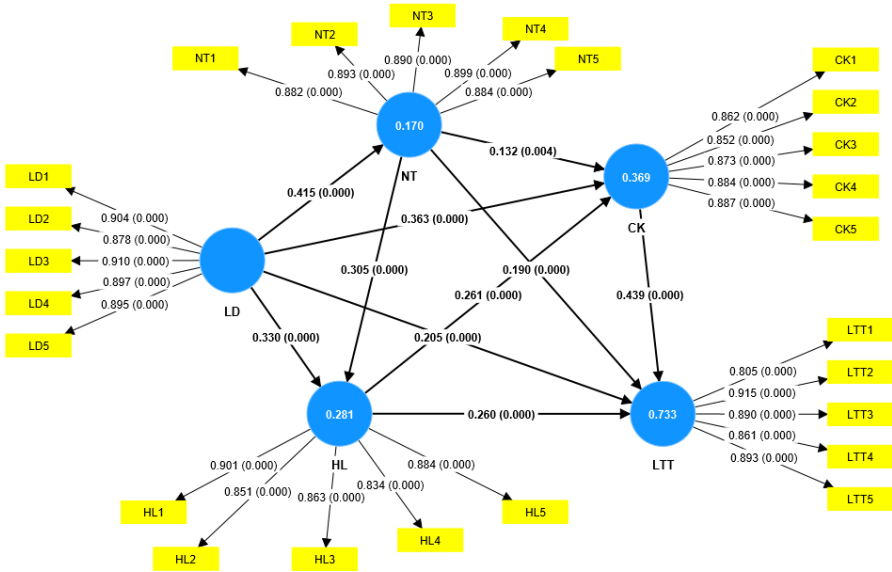
(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra bằng phần mềm SmartPLS 4)

Kết quả độ chính xác dự đoán của mô hình (R^2) được trình bày trong Bảng 4.3 cho thấy các biến trong mô hình giải thích được 73,3% sự biến thiên của Lòng trung thành của nhân viên. Điều này có nghĩa là Hỗ trợ của lãnh đạo tác động đến biến trung gian và sau đó cùng tác động tới Lòng trung thành của nhân viên, đồng thời Hỗ trợ của lãnh đạo cũng tác động trực tiếp tới Lòng trung thành của nhân viên.

4.2.3. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Kết quả của mô hình đề xuất được thể hiện trong Hình 4.1, giá trị t-value (bootstrapping) được sử dụng để ước tính ý nghĩa thống kê của từng hệ số đường dẫn như được trình bày trong Bảng 4.13. Kết quả trong Hình 4.1 cho thấy rằng tất cả các đường dẫn đều tác động (+) tới Lòng trung thành của nhân viên.

Các hệ số trên đường dẫn là hệ số tác động, các số trong các biến tiềm ẩn là R^2 . R^2 ở Lòng trung thành của nhân viên là 0,733 có nghĩa là các biến trong mô hình giải thích được 73,3% sự biến thiên cho biến phụ thuộc Lòng trung thành của nhân viên, còn lại 26,7% các biến giải thích cho sự biến thiên của Lòng trung thành của nhân viên chưa được đưa vào mô hình.



Hình 4.1. Kết quả hệ số đường dẫn mô hình cấu trúc PLS-SEM

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra bằng phần mềm SmartPLS 4)

Các hệ số giữa biến quan sát và biến tiềm ẩn là hệ số tải và tất cả đều lớn hơn 0,5. Hệ số đường dẫn (hệ số tác động) là hệ số đường dẫn giữa các biến tiềm ẩn như trong Hình 4.1.

Để kiểm tra tác động có ý nghĩa thống kê hay không sẽ căn cứ vào giá trị p-value. Bảng dưới đây hệ thống kết quả các mối quan hệ, hệ số tác động và ý nghĩa thống kê. Đó chính là kết quả kiểm định giả thuyết. Với mức ý nghĩa 5%, tác giả tóm tắt kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu liên quan đến mô hình.

Bảng 4.4. Bảng hệ số đường dẫn và giá trị t-value

Giả thuyết	Mối quan hệ	Path Coefficient	T-value (Bootstrap)	P-value	Kết quả
H₁	LD -> NT	0.415	9.696	0.000	Chấp nhận
H₂	LD -> CK	0.363	7.214	0.000	Chấp nhận
H₃	LD -> HL	0.330	6.767	0.000	Chấp nhận
H₄	LD -> LTT	0.205	5.540	0.000	Chấp nhận
H₅	NT -> HL	0.305	7.705	0.000	Chấp nhận
H₆	NT -> CK	0.132	2.903	0.004	Chấp nhận
H₇	NT -> LTT	0.190	5.367	0.000	Chấp nhận
H₈	HL -> CK	0.261	5.401	0.000	Chấp nhận

H₉	HL -> LTT	0.260	6.605	0.000	Chấp nhận
H₁₀	CK -> LTT	0.439	12.313	0.000	Chấp nhận

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra bằng phần mềm SmartPLS 4)

Kết quả cho thấy 10 giả thuyết đặt ra đều được chứng minh ở mức ý nghĩa 5% do p-value < 0.05. Tất cả hệ số mang dấu dương cho thấy các nhân tố tác động thuận chiều.

Giả thuyết H1, H2, H3 và H4 cho rằng Hỗ trợ của lãnh đạo ảnh hưởng tích cực đến Niềm tin của nhân viên, Cam kết của nhân viên, Sự hài lòng với công việc của nhân viên cũng như Lòng trung thành của nhân viên. Kết quả kiểm định thống kê cho thấy các mối quan hệ này lần lượt có mức tác động tương ứng là 0,415 (p-value < 0,05); 0,363 (p-value < 0,05); 0,330 (p-value < 0,05) và 0,205 (p-value < 0,05).

Giả thuyết H5, H6 và H7 cho rằng Niềm tin của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng với công việc, Sự cam kết của nhân viên và Lòng trung thành của nhân viên. Kết quả kiểm định thống kê cho thấy các mối quan hệ này lần lượt có mức tác động tương ứng là 0,305 (p-value < 0,05); 0,132 (p-value < 0,05) và 0,190 (p-value < 0,05).

Giả thuyết H8 và H9 cho rằng Sự hài lòng với công việc của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Sự cam kết của nhân viên và Lòng trung thành của nhân viên. Kết quả kiểm định thống kê cho thấy các mối quan hệ này lần lượt có mức tác động tương ứng là 0,261 (p-value < 0,05) và 0,260 (p-value < 0,05).

Cuối cùng, giả thuyết H10 cho rằng Cam kết của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Lòng trung thành của nhân viên. Kết quả kiểm định thống kê cho thấy các mối quan hệ này có mức tác động tương ứng là 0,439 (p-value < 0,05).

4.3.4. Phân tích tác động trực tiếp và gián tiếp

Bảng 4.5. Kết quả phân tích tác động trực tiếp và gián tiếp

Giả thuyết	Mối quan hệ	Tổng	Trực tiếp	Gián tiếp		Kết luận
H₁	LD -> NT	0.415	0.415			Chấp nhận
H₂	LD -> CK	0.537	0.363	LD -> NT -> CK	0.055	Chấp nhận
				LD -> NT -> HL -> CK	0.033	Chấp nhận
H₃	LD -> HL	0.457	0.330	LD -> NT -> HL	0.127	Chấp nhận
H₄	LD -> LTT	0.638	0.205	LD -> CK -> LTT	0.159	Chấp nhận
				LD -> HL -> CK -> LTT	0.038	Chấp nhận
				LD -> HL -> LTT	0.086	Chấp nhận
				LD -> NT -> CK -> LTT	0.024	Chấp nhận

Giả thuyết	Mối quan hệ	Tổng	Trực tiếp	Gián tiếp		Kết luận
				LD -> NT -> HL -> CK -> LTT	0.014	Chấp nhận
				LD -> NT -> HL -> LTT	0.033	Chấp nhận
				LD -> NT -> LTT	0.079	Chấp nhận
H₅	NT -> HL	0.305	0.305			Chấp nhận
H₆	NT -> CK	0.212	0.132	NT -> HL -> CK	0.080	Chấp nhận
				NT -> CK -> LTT	0.058	Chấp nhận
H₇	NT -> LTT	0.362	0.190	NT -> HL -> CK -> LTT	0.035	Chấp nhận
				NT -> HL -> LTT	0.079	Chấp nhận
H₈	HL -> CK	0.261	0.261			Chấp nhận
H₉	HL -> LTT	0.374	0.260	HL -> CK -> LTT	0.115	Chấp nhận
H₁₀	CK -> LTT	0.439	0.439			Chấp nhận

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra bằng phân mềm SmartPLS 4)

Do mô hình có 5 khái niệm ảnh hưởng lẫn nhau, tác giả sẽ phân tích tác động trực tiếp và gián tiếp để đánh giá vai trò trung gian của các yếu tố niềm tin, sự hài lòng và cam kết của nhân viên trong mối quan hệ giữa sự hỗ trợ của lãnh đạo và lòng trung thành của đội ngũ y bác sỹ. Tác động trực tiếp là giữa hỗ trợ lãnh đạo và lòng trung thành; tác động gián tiếp là thông qua các yếu tố trung gian.

CHƯƠNG 5:

KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Kết luận

Từ các thang đo đạt được trong thảo luận nhóm, với tổng cộng 5 khái niệm bậc nhất với 25 biến quan sát, nghiên cứu định lượng sơ bộ với 140 quan sát được tiến hành nhằm kiểm định sơ bộ thang đo. Kết quả phân tích thang đo sơ bộ đã giữ nguyên 25 biến quan sát cho 5 khái niệm. Kết quả sau nghiên cứu định lượng sơ bộ được sử dụng làm cơ sở thiết kế bảng câu hỏi cho nghiên cứu chính thức với dữ liệu khảo sát là 355 y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân trung bình (trên 30 giường) tại khu vực Đông Nam Bộ. Kết quả kiểm định thang đo chính thức cũng giữ lại 5 khái niệm bậc nhất với 25 biến quan sát, gồm các khái niệm: Hỗ trợ lãnh đạo (LD - với 5 thang đo LD1, LD2, LD3, LD4, LD5), Niềm tin của nhân viên (TN - với 5 thang đo TN1, TN2, TN3, TN4, TN5), Sự cam kết của nhân viên (CK – với 5 thang đo CK1, CK2, CK3, CK4, CK5), Sự hài lòng của nhân viên (HL - với 5 thang đo HL1, HL2, HL3, HL4, HL5) và Lòng trung thành của nhân viên (LTT - với 5 thang đo LTT1, LTT2, LTT3, LTT4, LTT5).

Kết quả nghiên cứu đã khám phá và kiểm định mô hình đo lường khái niệm lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân tại khu vực Đông Nam Bộ. Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc cho thấy cả 10 giả thuyết được chấp nhận với mức ý nghĩa thống kê 5% ($p\text{-value} < 0,05$).

Kết quả phân tích mô hình cấu trúc cho thấy Hỗ trợ của lãnh đạo ảnh hưởng tích cực trực tiếp đến lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ cũng như tác động tích cực đến các biến trung gian như Niềm tin của nhân viên, Sự hài lòng với công việc của nhân viên và Sự cam kết của nhân viên. Mặt khác các biến trung gian Niềm tin của nhân viên, Sự hài lòng với công việc của nhân viên và Sự cam kết của nhân

viên cũng có tác động tích cực đến lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ.

Bảng 5.1. Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Nội dung	Kết luận
H₁	Hỗ trợ của lãnh đạo ảnh hưởng tích cực đến Niềm tin của nhân viên.	Chấp nhận
H₂	Hỗ trợ của lãnh đạo ảnh hưởng tích cực đến Sự cam kết của nhân viên.	Chấp nhận
H₃	Hỗ trợ của lãnh đạo ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng với công việc của nhân viên.	Chấp nhận
H₄	Hỗ trợ của lãnh đạo ảnh hưởng tích cực đến Lòng trung thành của nhân viên.	Chấp nhận
H₅	Niềm tin của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng với công việc của nhân viên.	Chấp nhận
H₆	Niềm tin của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức.	Chấp nhận
H₇	Niềm tin của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Lòng trung thành của nhân viên.	Chấp nhận
H₈	Sự hài lòng với công việc của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức.	Chấp nhận
H₉	Sự hài lòng với công việc của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến Lòng trung thành của nhân viên.	Chấp nhận
H₁₀	Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức ảnh hưởng tích cực đến Lòng trung thành của nhân viên.	Chấp nhận

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu)

Khi đội ngũ y bác sỹ nhận được sự hỗ trợ của lãnh đạo thì nhân viên cảm thấy tin tưởng vào lãnh đạo, vào tổ chức sẽ tăng Niềm tin của nhân viên đồng thời nhân viên cảm thấy hài lòng với công việc cũng như cam kết với tổ chức hơn. Cuối cùng, nhân viên sẽ có xu hướng tham gia và cam kết tự nguyện của nhân viên đối với tổ chức và chịu trách nhiệm đối với công việc được thực hiện, thúc đẩy và nâng cao lòng trung thành của mình đối với tổ chức. Kết quả nghiên cứu của tác giả được ủng hộ một phần bởi các kết quả nghiên cứu trước đây tại Việt

Nam về lĩnh vực y tế cho rằng Hỗ trợ của lãnh đạo, Niềm tin của nhân viên, Sự hài lòng với công việc của nhân viên và Sự cam kết của nhân viên ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành đối với tổ chức của nhân viên (*Phan Cảnh Pháp & Mai Ngọc Khương, 2020; Đinh Phi Hồ và cộng sự, 2021; Bùi Thị Hồng Thái và cộng sự, 2021*). Tuy nhiên, điểm mới nghiên cứu của tác giả là dựa trên cơ sở các lý thuyết nền tảng liên quan đến hành vi của nhân viên (lý thuyết COR, lý thuyết SET) nghiên cứu mối liên hệ giữa các yếu tố này. Để nâng cao nâng cao lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân tại khu vực Đông Nam Bộ, ban lãnh đạo cần quan tâm đến việc Hỗ trợ của lãnh đạo cũng như giúp cho nhân viên có được Niềm tin từ lãnh đạo, tổ chức và sau đó hài lòng với công việc của mình, cam kết gắn bó, cống hiến cho tổ chức.

5.2. Đề xuất hàm ý quản trị

5.2.1. Hàm ý từ kết quả kiểm định tác động của Hỗ trợ của lãnh đạo

Việc hiểu rõ sự hỗ trợ từ phía nhà quản lý và lãnh đạo các cơ sở dịch vụ y tế tư nhân đối với đội ngũ y bác sỹ đang làm việc tại cơ sở để gia tăng lòng trung thành đối với tổ chức cũng như thông qua Niềm tin của nhân viên, sự hài lòng của nhân viên để thúc đẩy những hành vi cam kết, cống hiến cho tổ chức, nâng cao lòng trung thành từ nhân viên. Một số giải pháp cụ thể được đề xuất như sau:

- *Thứ nhất:* Xây dựng tầm nhìn và truyền đạt tầm nhìn rõ ràng và tích cực về tương lai của tổ chức
- *Thứ hai:* Cư xử bình đẳng với mọi nhân viên, hỗ trợ và khuyến khích sự phát triển của nhân viên
- *Thứ ba:* Khuyến khích và công nhận sự thành công của nhân viên
- *Thứ tư:* Xây dựng niềm tin, sự kết dính và hợp tác giữa các phòng đơn vị
- *Thứ năm:* Khuyến khích nhân viên suy nghĩ về các vấn đề theo những hướng mới và đặt câu hỏi về các giả định

- *Thứ sáu:* Người quản lãnh đạo làm thấm nhuần niềm tự hào và truyền cảm hứng cho nhân viên ở khả năng cao nhất và tôn trọng người khác

5.2.2. Hàm ý từ kết quả kiểm định tác động của Niềm tin của nhân viên

Một số giải pháp mà ban lãnh đạo nên quan tâm đến nhằm gia tăng Niềm tin của nhân viên, qua đó giúp nâng cao lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân tại khu vực Đông Nam Bộ:

- *Thứ nhất,* lãnh đạo trao đổi và đóng góp ý kiến với nhân viên
- *Thứ hai,* lãnh đạo tôn trọng nhân viên
- *Thứ ba,* lãnh đạo đối xử công bằng với tất cả nhân viên
- *Thứ tư,* lãnh đạo quan tâm đến nhân viên

5.2.3. Hàm ý từ kết quả kiểm định tác động của Cam kết của nhân viên

Để thúc đẩy lòng trung thành của nhân viên trong đội ngũ nhân viên y tế, các bệnh viện cần tập trung vào việc xây dựng một môi trường làm việc tích cực và thân thiện. Thông qua các hoạt động team building, đào tạo liên tục và duy trì các kênh giao tiếp cởi mở, bệnh viện có thể khuyến khích tinh thần hợp tác và làm việc nhóm giữa các nhân viên. Bằng cách tạo dựng cam kết của cả nhóm, mỗi cá nhân sẽ cảm thấy mình là một phần quan trọng của tổ chức.

Hơn nữa, việc cung cấp các chính sách phúc lợi và đãi ngộ hấp dẫn sẽ giúp thu hút và giữ chân nhân tài. Bệnh viện cũng nên chú trọng vào việc xây dựng nền văn hóa đa dạng và hòa nhập, trong đó lắng nghe và trân trọng quan điểm độc đáo của mỗi nhân viên. Điều này sẽ tạo nên cảm giác cộng đồng và sự gắn bó, qua đó thúc đẩy lòng trung thành lâu dài của nhân viên đối với tổ chức.

5.2.4. Hàm ý từ kết quả kiểm định tác động của Sự hài lòng với công việc của nhân viên

Một số đề xuất giúp ban lãnh đạo nâng cao sự hài lòng của nhân viên đối với công việc, thông qua đó sẽ gia tăng được lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân tại khu vực Đông Nam Bộ:

- *Thứ nhất*, xây dựng chính sách tiền lương, thưởng rõ ràng
- *Thứ hai*, bố trí công việc phù hợp với nhân viên
- *Thứ ba*, lãnh đạo tạo hứng thú trong công việc cho nhân viên

5.3. Hạn chế nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù đã đạt được một số kết quả nhất định, đề tài luận án không tránh khỏi những hạn chế. Vì thế, một số định hướng nghiên cứu tiếp theo cũng được đề xuất để khắc phục các hạn chế của nghiên cứu này, cụ thể như sau:

Thứ nhất, do sự giới hạn về mặt thời gian, nên mẫu phục vụ cho việc nghiên cứu chưa khai thác hết các đối tượng là đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân tại khu vực Đông Nam Bộ. Do đó, hướng nghiên cứu tiếp theo cần có cỡ mẫu lớn hơn với thời gian thu thập dữ liệu dài hơn, điều này sẽ đem lại hiệu quả nghiên cứu tốt hơn trong việc phân tích lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sỹ.

Thứ hai, do giới hạn về nguồn lực nghiên cứu (thời gian, tài chính, nhân lực), nghiên cứu này chỉ thu thập dữ liệu đội ngũ y bác sỹ tại các cơ sở y tế tư nhân tại khu vực Đông Nam Bộ. Vì thế, các nghiên cứu sau này có thể sử dụng bộ thang đo của luận án hoặc tiếp tục phát triển thang đo mới và nghiên cứu thêm các tỉnh thành phố khác để có thể gia tăng tính đại diện.

Thứ ba, Việc thu thập ý kiến và lựa chọn mẫu mang tính chủ quan, chủ yếu từ đội ngũ y bác sỹ có ít thời gian trao đổi nên đôi khi trả lời không chính xác. Do đó, kết quả chưa phản ánh đầy đủ và đại diện. Cần mở rộng nghiên cứu bằng cách bổ sung các nhân tố mới vào mô

hình, đồng thời tham khảo ý kiến các chuyên gia để nâng cao tính khách quan và đại diện.

Thứ tư, hệ số R^2 điều chỉnh (Adjust R square) của mô hình Hỗ trợ của lãnh đạo của nhân viên tác động đến Lòng trung thành của nhân viên thông qua các biến trung gian như Niềm tin của nhân viên, Sự hài lòng với công việc và Sự cam kết của nhân viên với giá trị 0,733. Mô hình cho thấy bên cạnh các yếu tố được đề xuất và kiểm định thì còn có các nhân tố khác tác động đến như Văn hoá tổ chức, Thương hiệu nội bộ của tổ chức,... Chính vì vậy, các nghiên cứu tiếp theo nên nhận diện và kiểm định sự ảnh hưởng của các nhân tố khác đối với Lòng trung thành của nhân viên.

DANH SÁCH CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ

BÀI BÁO KHOA HỌC

1. Hien, P.H. (2023). The mediating effects of employee trust and job satisfaction in the relationship between empowerment leadership and employee loyalty. *Int. J. Environment, Workplace and Employment*. Vol. 7, No. 2, pp.130–147. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJEWE.2023.134527>
2. Hien, P.H., Tuan, T.T., & Quyen, T.N. (2023). Cải thiện lòng trung thành đối với tổ chức. *Tạp chí Tài chính*. Kỳ 2 (5/2023)
3. Hien, P.H., Tuan, T.T., Hoa, N.T., & Anh, N.V. (2023). The Mediating Effects of Employee Trust and Job Satisfaction in the Relationship between Empowerment Leadership and Employee Loyalty in Vietnam. *Vietnam's Socio-Economic Development*. 28(1). 42-61
4. Hien, P.H. & Tuan, T. T. (2023). Strengthening the Link Between Organizational Culture and Employee Loyalty: Exploring the Mediating Effects of Employee Trust and Job Satisfaction. *Global Business & Finance Review*. 28(3). 68-84. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.3.68>
5. Hien, P.H. & Tuan, T.T. (2023). Nâng cao lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức: Vai trò tác động trung gian của sự tin tưởng và sự hài lòng công việc. *Tạp chí nghiên cứu Tài chính kế toán*, 2(5 (239)), 44-48.
6. Hien, P. H. & Tuan, T. T. (2023). Enhancing the relationship between organizational culture and employee loyalty: The mediating role of employee trust and job satisfaction. *Review of Finance*, 6(1), 71-77.

HỘI THẢO KHOA HỌC

1. Hien, H. P. & Hang, N. T. (2023). *Enhancing the relationship between organizational culture and employee loyalty: the mediating role of employee trust and job satisfaction*. AGBA Conference American University of Ras Al-Khaimah, Dubai. (Proceeding) URL: <http://agba.us/pdf/AGBA-Conference-Brochure-2023.pdf>
2. Hien, H. P. (2023). *Nghiên cứu lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sĩ tại cơ sở y tế tư nhân khu vực Đông Nam Bộ*. Hội thảo chuyên đề tại trường Đại học Đồng Đô

Công trình được hoàn thành tại
Đại học Đông Đô

Người hướng dẫn khoa học:

1. TS. Trần Thanh Tuấn
2. TS. Nguyễn Bích

Phản biện 1: GS,TS. Nguyễn Đình Hương

Phản biện 2: GS,TS. Nguyễn Văn Song

Phản biện 3: PGS,TS. Lục Mạnh Hiến

Luận án được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận án
Cấp Cơ sở, họp tại Đại học Đông Đô

Vào hồi 8 giờ 30 ngày 16 tháng 12 năm 2023

DANH SÁCH CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ

BÀI BÁO KHOA HỌC

1. Hien, P.H. (2023). The mediating effects of employee trust and job satisfaction in the relationship between empowerment leadership and employee loyalty. *Int. J. Environment, Workplace and Employment*. Vol. 7, No. 2, pp.130–147. DOI: <https://doi.org/10.1504/IJEW.2023.134527>
2. Hien, P.H., Tuan, T.T., & Quyen, T.N. (2023). Cải thiện lòng trung thành đối với tổ chức. *Tạp chí Tài chính*. Kỳ 2 (5/2023)
3. Hien, P.H., Tuan, T.T., Hoa, N.T., & Anh, N.V. (2023). The Mediating Effects of Employee Trust and Job Satisfaction in the Relationship between Empowerment Leadership and Employee Loyalty in Vietnam. *Vietnam's Socio-Economic Development*. 28(1). 42-61
4. Hien, P.H. & Tuan, T. T. (2023). Strengthening the Link Between Organizational Culture and Employee Loyalty: Exploring the Mediating Effects of Employee Trust and Job Satisfaction. *Global Business & Finance Review*. 28(3). 68-84. <https://doi.org/10.17549/gbfr.2023.28.3.68>
5. Hien, P.H. & Tuan, T.T. (2023). Nâng cao lòng trung thành của nhân viên đối với tổ chức: Vai trò tác động trung gian của sự tin tưởng và sự hài lòng công việc. *Tạp chí nghiên cứu Tài chính kế toán*, 2(5 (239)), 44-48.
6. Hien, P. H. & Tuan, T. T. (2023). Enhancing the relationship between organizational culture and employee loyalty: The mediating role of employee trust and job satisfaction. *Review of Finance*, 6(1), 71-77.

HỘI THẢO KHOA HỌC

1. Hien, H. P. & Hang, N. T. (2023). *Enhancing the relationship between organizational culture and employee loyalty: the mediating role of employee trust and job satisfaction*. AGBA Conference American University of Ras Al-Khaimah, Dubai. (Proceeding) URL: <http://agba.us/pdf/AGBA-Conference-Brochure-2023.pdf>
2. Hien, H. P. (2023). *Nghiên cứu lòng trung thành đối với tổ chức của đội ngũ y bác sĩ tại cơ sở y tế tư nhân khu vực Đông Nam Bộ*. Hội thảo chuyên đề tại trường Đại học Đồng Đô

