

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÁCH KHOA

HUYỀN THỊ MINH CHÂU

**HIỆU QUẢ LÀM VIỆC CÁ NHÂN TRONG ĐỘI ẢO:
MỘT TIẾP CẬN HỆ THỐNG**

Ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số ngành: 62340102

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ

TP. HỒ CHÍ MINH - NĂM 2022

Công trình được hoàn thành tại **Trường Đại học Bách Khoa – ĐHQG-HCM**

Người hướng dẫn 1: PGS. TS. Nguyễn Mạnh Tuấn

Người hướng dẫn 2: TS. Trương Thị Lan Anh

Phản biện độc lập 1:

Phản biện độc lập 2:

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Phản biện 3:

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng đánh giá luận án họp tại Trường Đại học Bách Khoa – ĐHQG-HCM

vào lúc giờ ngày tháng năm

Có thể tìm hiểu luận án tại thư viện:

- Thư viện Trường Đại học Bách Khoa – ĐHQG-HCM
- Thư viện Đại học Quốc gia Tp.HCM
- Thư viện Khoa học Tổng hợp Tp.HCM

CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

1.1 Hình thành đề tài nghiên cứu

Đội ảo (*viết tắt là “ĐA”*) được kỳ vọng là tận dụng được ưu điểm của đội lẫn công nghệ tương tác (*viết tắt là “công nghệ TT”*) để giúp các tổ chức vượt qua các ranh giới, tiếp cận nguồn nhân lực tốt hơn, nhanh hơn, rẻ hơn, thông minh hơn (Ludden & Ledwith, 2014; Wise, 2016), nhờ đó kết quả làm việc chung được cải thiện, năng suất lao động tăng (Mai & cộng sự, 2020; Eisenberg & cộng sự, 2021), trải nghiệm cá nhân trong công việc cũng tốt hơn (Elyousfi & cộng sự, 2021; McKinsey, 2021a, b). Đặc biệt, trong đại dịch Covid-19, ĐA là giải pháp hữu ích để duy trì hoạt động của tổ chức (Belzunegui-Eraso & Erro-Garcés, 2020). Mặc dù ĐA mang lại những lợi ích nhất định, nhưng hiệu quả ĐA chưa được như mong đợi (Kniffin & cộng sự, 2021; McKinsey, 2021a, b; Newman & Ford, 2021).

Trong các tổ chức dựa trên đội, hiệu quả đội được đánh giá không chỉ bằng các tiêu chí cấp đội mà còn bằng các tiêu chí cấp cá nhân, trong đó, các tiêu chí cấp cá nhân dùng để đánh giá hiệu quả làm việc cá nhân của mỗi thành viên đội (*viết tắt là “HieuQua”*). Ở bất kỳ mức độ ảo nào, hiệu quả đội cũng phụ thuộc vào HieuQua (Ahuja & cộng sự, 2003; Saunders & Ahuja, 2006; trích từ Hosseini & cộng sự, 2015, tr. 394). Đối với các tổ chức có triển khai công việc theo ĐA, để góp phần cải thiện hiệu quả làm việc của tổ chức, các nhà quản lý (*viết tắt là “nhà QL”*) cần cải thiện hiệu quả ĐA. Để góp phần cải thiện hiệu quả ĐA, các nhà QL cần cải thiện HieuQua. Để góp phần cải thiện HieuQua, các nhà QL cần hiểu biết về ảnh hưởng của các yếu tố quan trọng lên HieuQua. Cho đến nay, hầu hết các nghiên cứu về hiệu quả ĐA chỉ tập trung vào các vấn đề cấp đội, rất ít nghiên cứu được tiến hành nhằm tìm hiểu các vấn đề cấp cá nhân. Đây là một khoảng trống nghiên cứu đáng chú ý.

Quan điểm hệ thống là một trong những quan điểm lâu đời trong lĩnh vực nghiên cứu về hiệu quả đội. Để góp phần thu hẹp khoảng trống nghiên cứu trên, Luận Án này (*viết tắt là “LA”*) dựa vào quan điểm hệ thống để nghiên cứu ảnh hưởng

của các yếu tố cấp cá nhân quan trọng lên HieuQua. Chủ đề nghiên cứu là: “HieuQua: một tiếp cận hệ thống”. Có hai câu hỏi nghiên cứu: **(1)** Đối với mỗi thành viên ĐA, hành vi sử dụng công nghệ TT trong ĐA (viết tắt là “SuDungCN”) ảnh hưởng như thế nào lên HieuQua thông qua hành vi học tập không chính thức trong ĐA (viết tắt là “HocTap”) và với sự điều tiết của sự phân tán địa lý của ĐA (viết tắt là “PhanTanDL”)?. **(2)** “Đối với mỗi thành viên ĐA, ý định tiếp tục sử dụng công nghệ TT trong ĐA (viết tắt là “YDinhCN”), sự hài lòng với việc sử dụng công nghệ TT trong ĐA (viết tắt là “HaiLongCN”), thói quen sử dụng công nghệ TT trong ĐA (viết tắt là “ThoiQuenCN”) và sự trao quyền tâm lý trong ĐA (viết tắt là “TraoQuyen”) có ảnh hưởng như thế nào lên SuDungCN?”.

1.2 Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu tổng quát của LA là dựa trên quan điểm hệ thống để đề xuất và kiểm định định lượng một mô hình lý thuyết mô tả ảnh hưởng của một số yếu tố cấp cá nhân liên quan đến SuDungCN lên một số tiêu chí đo lường HieuQua. Mô hình này có thể dùng để đo lường và kiểm soát HieuQua thông qua các yếu tố ảnh hưởng quan trọng liên quan đến SuDungCN.

Để đạt được mục tiêu tổng quát, LA hướng đến 02 mục tiêu cụ thể: **(1)** Kiểm tra ảnh hưởng của SuDungCN lên HieuQua, thông qua HocTap, với sự điều tiết của PhanTanDL; **(2)** Kiểm tra ảnh hưởng của YDinhCN, HaiLongCN, ThoiQuenCN và TraoQuyen lên SuDungCN.

1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Cách thức và mức độ ảnh hưởng của một số yếu tố cấp cá nhân liên quan đến SuDungCN (bao gồm: SuDungCN, HocTap, YDinhCN, HaiLongCN, ThoiQuenCN, TraoQuyen và PhanTanDL) lên một số tiêu chí đo lường HieuQua (bao gồm: thành quả công việc trong ĐA (viết tắt là “ThanhQuaCV”), sự hài lòng về công việc của thành viên ĐA (viết tắt là “HaiLongCV”), sự hài lòng về cuộc sống của thành viên ĐA (viết tắt là “HaiLongCS”)). **Phạm vi lý thuyết:** (1) Lý thuyết về sự năng động của nhóm;

(2) Lý thuyết hệ thống; (3) Lý thuyết xác nhận - kỳ vọng; (4) Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (*viết tắt là "UTAUT"*); (5) Lý thuyết về học tập không chính thức. **Đối tượng khảo sát:** Các cá nhân đang tham gia làm việc trong các ĐA thuộc các doanh nghiệp. **Phạm vi lấy mẫu:** Mẫu được thu thập từ các ĐA thuộc các doanh nghiệp có cơ sở tại Việt Nam và thỏa các điều kiện sau: doanh nghiệp được lấy mẫu phải đang chỉ định các ĐA trong doanh nghiệp sử dụng chung ít nhất một loại công nghệ TT; ĐA được lấy mẫu phải có thời gian sử dụng loại công nghệ TT đó ít nhất một tháng tính đến thời điểm khảo sát; người được lấy mẫu phải từng được doanh nghiệp đó đánh giá HieuQua trong một tháng trước thời điểm khảo sát.

1.4 Ý nghĩa của nghiên cứu

1.4.1 Ý nghĩa khoa học

(1) LA đóng góp cho lĩnh vực nghiên cứu về hiệu quả ĐA một mô hình đã được kiểm định định lượng mô tả ảnh hưởng của một số yếu tố cấp cá nhân liên quan đến SuDungCN lên HieuQua. So với các nghiên cứu trước đây về hiệu quả ĐA, mô hình này có 04 điểm mới: **(i)** Được xây dựng bằng cách kết hợp hai cách tiếp cận dựa trên quan điểm hệ thống, gồm tiếp cận bằng khung đầu vào-trung gian-kết quả (*viết tắt là "IMO"*) và tiếp cận bằng hệ thống kỹ thuật-xã hội (*viết tắt là "KT-XH"*). Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định sự phù hợp của quan điểm hệ thống trong nghiên cứu hiệu quả ĐA. **(ii)** Tập trung vào các yếu tố liên quan đến SuDungCN mà có thể ảnh hưởng lên HieuQua. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định sự cần thiết của việc nghiên cứu khía cạnh sử dụng công nghệ TT trong nghiên cứu hiệu quả ĐA. **(iii)** Tập trung vào các yếu tố cấp cá nhân liên quan đến hiệu quả ĐA. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định sự cần thiết của việc nghiên cứu các yếu tố cấp cá nhân trong nghiên cứu hiệu quả ĐA. **(iv)** Khám phá thêm một tiêu chí đánh giá HieuQua là HaiLongCS. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định các tiêu chí đánh giá hiệu quả ĐA là rất đa dạng, trong đó, HaiLongCS là một tiêu chí đáng chú ý. **(2)** LA cũng đóng góp cho lĩnh vực nghiên cứu về mối quan hệ giữa sự hài lòng về công việc và sự hài lòng về cuộc sống

một bằng chứng thực nghiệm ủng hộ cách tiếp cận từ dưới lên của quan điểm lan tỏa. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định rằng HaiLongCV có ảnh hưởng tích cực lên HaiLongCS. **(3)** LA còn đóng góp cho lĩnh vực nghiên cứu về sự tiếp tục sử dụng công nghệ thông tin (*viết tắt là “CNTT”*) thêm một bằng chứng thực nghiệm chỉ ra bản chất của SuDungCN là hành vi tiếp tục sử dụng. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định rằng các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA có ảnh hưởng lên SuDungCN.

1.4.2 Ý nghĩa thực tiễn

(1) LA cung cấp một mô hình mà các nhà QL có thể dùng để đo lường và kiểm soát HieuQua thông qua các yếu tố ảnh hưởng quan trọng liên quan đến SuDungCN. **(2)** LA giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA đối với các quá trình hiện tại trong ĐA. Qua đó, LA lưu ý rằng để gia tăng các quá trình trong ĐA ở tương lai, các nhà QL cần cải thiện các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trong ĐA ở hiện tại. **(3)** LA giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của các quá trình mang tính kỹ thuật và các quá trình mang tính xã hội đối với HieuQua. Qua đó, LA lưu ý rằng để nâng cao HieuQua, các nhà QL cần tăng cường đồng thời các quá trình mang tính kỹ thuật lẫn các quá trình mang tính xã hội trong ĐA. **(4)** LA cũng giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về mối quan hệ giữa các tiêu chí đánh giá HieuQua. Qua đó, LA lưu ý rằng để nâng cao thái độ chung về cuộc sống của một thành viên ĐA, các nhà QL cần nâng cao đồng thời cả thành quả lẫn thái độ mà thành viên đó thu được từ công việc trong ĐA. **(5)** LA còn giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về ảnh hưởng điều tiết của các yếu tố thuộc về cấu trúc tổ chức (hoặc thiết kế công việc) đối với quá trình làm việc của thành viên ĐA. Qua đó, LA lưu ý rằng để nâng cao HieuQua, các nhà QL cần quan tâm đến các yếu tố thuộc về cấu trúc tổ chức (hoặc thiết kế công việc) trong ĐA.

CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH LÝ THUYẾT

2.1 Các lý thuyết liên quan

2.1.1 Lý thuyết về sự năng động của nhóm

Lý thuyết về sự năng động của nhóm cung cấp cơ sở lý thuyết về khái niệm ĐA và khái niệm hiệu quả đội. Lý thuyết này do Lewin (1947) đề xuất để giải thích cách mà các cá nhân và các nhóm hành động để phản ứng trước sự thay đổi của hoàn cảnh, phát triển mạnh mẽ theo thời gian và phục vụ hiệu quả cho các nghiên cứu về nhóm, đội và ĐA. Lý thuyết này tập trung vào 17 chủ đề trọng tâm, trong đó có chủ đề đội (Forsyth, 2018, tr. 19-21).

2.1.1.1 Khái niệm ĐA

ĐA trước hết là đội. Theo Hosseini & cộng sự (2015), khái niệm ĐA được tiếp cận chủ yếu theo 02 cách: **(1)** tiếp cận nhị phân; **(2)** tiếp cận tính ảo. Theo cách tiếp cận tính ảo, hầu hết các đội đang hoạt động trong môi trường làm việc hiện đại đều là đội có tính ảo, được gọi là ĐA. Sử dụng công nghệ TT là khía cạnh quan trọng nhất của tính ảo của đội. Theo Chinowsky & Rojas (2003, tr. 99-100), công nghệ TT gồm các ứng dụng CNTT hỗ trợ cho việc giao tiếp, hợp tác và cộng tác giữa các thành viên ĐA. Trong LA, áp dụng cách tiếp cận tính ảo, ĐA được hiểu là đội sở hữu một số đặc điểm thể hiện tính ảo, trong đó, sử dụng công nghệ TT là đặc điểm quan trọng nhất.

2.1.1.2 Khái niệm hiệu quả đội

Hiệu quả đội là năng lực mà đội có thể hoàn thành mục tiêu được giao bởi cá nhân hay tổ chức có thẩm quyền (Aubé & Rousseau, 2011). Hiệu quả đội được đánh giá theo nhiều cách, trong đó phổ biến là sử dụng cách đánh giá chủ quan và các bộ tiêu chí đa hướng. Trong các bộ tiêu chí đa hướng, các tiêu chí thường gồm: **(1)** các tiêu chí cấp đội (đánh giá hiệu quả làm việc chung của toàn đội); **(2)** các tiêu chí cấp cá nhân (đánh giá hiệu quả làm việc cá nhân của mỗi thành viên đội).

2.1.2 Lý thuyết hệ thống

Lý thuyết hệ thống cung cấp cơ sở lý thuyết về quan điểm hệ thống trong nghiên cứu hiệu quả đội. Lý thuyết hệ thống do Von Bertalanffy (1933, 1956) đề xuất với triết lý chủ đạo là chỉnh thể bao giờ cũng lớn hơn phép cộng cơ học của các yếu tố cấu thành (Vượng, 2014). Quan điểm hệ thống được ứng dụng để nghiên cứu đa ngành và đa lĩnh vực, điểm chung là xem mỗi hệ thống là tập hợp các phần tử tương tác với nhau theo một cấu trúc nhất định và tạo nên một chỉnh thể tương đối độc lập. Theo Forsyth (2018), quan điểm hệ thống là một trong 05 quan điểm lý thuyết chủ yếu về sự năng động của nhóm.

2.1.2.1 Cách tiếp cận bằng khung IMO trong nghiên cứu hiệu quả đội

Quan điểm hệ thống là một trong những quan điểm lâu đời đã được ứng dụng phổ biến trong nhiều nghiên cứu về hiệu quả đội. Được xây dựng dựa vào quan điểm hệ thống, khung IMO về hiệu quả đội của Ilgen & cộng sự (2005) được ứng dụng phổ biến trong các nghiên cứu về hiệu quả đội và ĐA. Khung IMO đã phục vụ tốt cho việc nghiên cứu hiệu quả đội (Mathieu & cộng sự, 2008), là công cụ cơ bản để xác định và tăng cường các yếu tố quan trọng đối với hiệu quả ĐA (Dulebohn & Hoch, 2017). Cách tiếp cận bằng khung IMO trong nghiên cứu hiệu quả đội cung cấp cơ sở lý thuyết để đề xuất khung nghiên cứu tổng quát và các tiêu chí đánh giá HieuQua.

2.1.2.2 Cách tiếp cận hệ thống KT-XH trong nghiên cứu hiệu quả đội

Cũng dựa trên quan điểm hệ thống, lý thuyết về hệ thống KT-XH được Emery & Trist (1965) đề xuất để giải thích cách mà công nghệ ảnh hưởng lên các hệ thống làm việc xã hội. Lý thuyết này cung cấp cách tiếp cận hệ thống KT-XH cho nhiều nghiên cứu thuộc nhiều lĩnh vực, trong đó đáng chú ý là các nghiên cứu về các hệ thống làm việc hiện đại có sử dụng công nghệ, chẳng hạn như ĐA (Appelbaum, 1997, tr. 459; Eason & Abdelnour-Nocera, 2009, tr. 69). Một hệ thống làm việc KT-XH thường được mô tả gồm 04 thành phần chính: **(1)** hệ thống con kỹ thuật; **(2)** hệ thống con xã hội; **(3)** cấu trúc tổ chức/thiết kế công việc; **(4)** môi trường bên ngoài. Trong đó, tồn tại sự tương tác giữa hệ thống con kỹ thuật và hệ thống con xã hội trong quá trình hệ thống KT-XH làm việc tạo ra

các kết quả, đồng thời tồn tại ảnh hưởng của cấu trúc tổ chức cấu trúc tổ chức (hoặc thiết kế công việc) và môi trường bên ngoài lên quá trình này (Bostrom & Heinen, 1977, tr. 17-18; Badham & cộng sự, 2000; Chen & Nath, 2008; Patnayakuni & Ruppel, 2010; Bélanger & cộng sự, 2013, tr. 1258-1260). Nhiều học giả đã công nhận sự phù hợp của cách tiếp cận hệ thống KT-XH trong nghiên cứu hiệu quả đội và ĐA. Cách tiếp cận bằng hệ thống KT-XH trong nghiên cứu hiệu quả đội cung cấp cơ sở lý thuyết để đề xuất khung nghiên cứu tổng quát và các kết quả của SuDungCN.

2.1.3 Lý thuyết xác nhận - kỳ vọng

Lý thuyết xác nhận - kỳ vọng cung cấp cơ sở lý thuyết để đề xuất các yếu tố ảnh hưởng lên SuDungCN. Lý thuyết này được Oliver (1980) đề xuất để giải thích sự hài lòng của người tiêu dùng và quyết định mua lại trong một loạt các bối cảnh sau khi mua hàng. Dựa trên lý thuyết này, Bhattacharjee (2001) đề xuất mô hình đầu tiên về sự tiếp tục sử dụng CNTT mô tả các yếu tố liên quan đến ý định tiếp tục sử dụng hệ thống thông tin và đưa ra lời giải thích ban đầu cho việc ngưng sử dụng hệ thống thông tin bất thường. Lý thuyết xác nhận - kỳ vọng đã được ứng dụng, mở rộng, tích hợp với nhiều lý thuyết khác, trong đó có lý thuyết UTAUT để nghiên cứu sự tiếp tục sử dụng CNTT.

2.1.4 Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ

Lý thuyết UTAUT cung cấp cơ sở lý thuyết để đề xuất các yếu tố ảnh hưởng lên SuDungCN và đề xuất các kết quả của SuDungCN. Lý thuyết này được Venkatesh & cộng sự (2003) xây dựng dựa trên 08 lý thuyết trước đó để giải thích ý định và hành vi sử dụng công nghệ của người dùng. Mô hình UTAUT mô tả 04 yếu tố cốt lõi của ý định và hành vi sử dụng công nghệ: **(1)** kỳ vọng thành quả; **(2)** kỳ vọng nỗ lực; **(3)** ảnh hưởng xã hội; **(4)** điều kiện thuận lợi. Venkatesh & cộng sự (2016) đề xuất một mô hình khái niệm nhằm gợi ý mở rộng lý thuyết UTAUT với 04 cơ chế chính: **(1)** Cơ chế ngoại sinh mới, **(2)** Cơ chế nội sinh mới, **(3)** Cơ chế điều tiết mới, **(4)** Cơ chế kết quả mới. Lý thuyết UTAUT đã được ứng dụng để nghiên cứu ý định và SuDungCN, được mở rộng để khám phá các tiền tố và các kết quả của ý định và hành vi sử dụng CNTT, được tích hợp với lý

thuyết xác nhận - kỳ vọng để nghiên cứu ảnh hưởng của sự hài lòng với việc sử dụng CNTT lên ý định và hành vi tiếp tục sử dụng CNTT.

2.1.5 Lý thuyết về học tập không chính thức

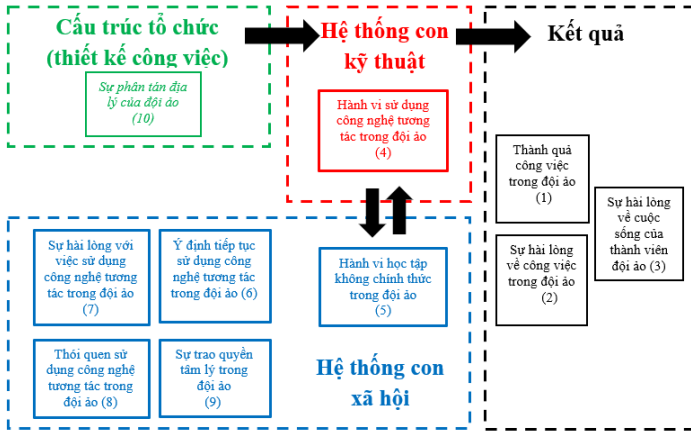
Lý thuyết về học tập không chính thức cung cấp cơ sở lý thuyết để đề xuất các yếu tố ảnh hưởng lên SuDungCN và đề xuất các kết quả của SuDungCN. Theo Cerasoli & cộng sự (2018, tr. 204), học tập không chính thức là các hành vi và hoạt động ngoại khóa được các cá nhân theo đuổi khi làm việc, có đặc điểm là tự định hướng, cố ý, liên tục và không theo giáo trình, nhằm tiếp thu kiến thức và kỹ năng bên ngoài bối cảnh học tập được chỉ định chính thức. Có 02 yếu tố có thể được xem xét như là tiền tố của hành vi học tập không chính thức: (1) công cụ và nguồn lực làm việc; (2) sự hỗ trợ của lãnh đạo/quản lý/giám sát; và 02 yếu tố có thể được xem xét như là kết quả của hành vi học tập không chính thức: (1) thành quả; (2) thái độ làm việc tích cực.

2.2 Mô hình khái niệm

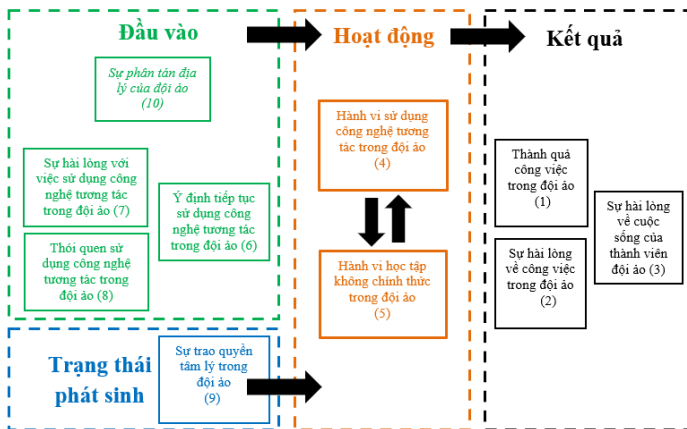
Bảng 2.8 Ứng dụng các lý thuyết liên quan để đề xuất mô hình khái niệm

STT	Lý thuyết		Ứng dụng trong LA
1	Lý thuyết về sự năng động của nhóm		- Cung cấp cơ sở lý thuyết về khái niệm ĐA và hiệu quả đội
2	Lý thuyết hệ thống	Cách tiếp cận bằng khung IMO trong nghiên cứu hiệu quả đội	- Cung cấp cơ sở lý thuyết để đề xuất khung nghiên cứu tổng quát
		Cách tiếp cận bằng hệ thống KT-XH trong nghiên cứu hiệu quả đội	- Cung cấp cơ sở lý thuyết để đề xuất các tiêu chí đánh giá HiệuQua
3	Lý thuyết xác nhận - kỳ vọng		- Cung cấp cơ sở lý thuyết để đề xuất các yếu tố ảnh hưởng lên SuDungCN
4	Lý thuyết UTAUT		- Cung cấp cơ sở lý thuyết để đề xuất các yếu tố ảnh hưởng lên SuDungCN - Cung cấp cơ sở lý thuyết để đề xuất các kết quả của SuDungCN

(Nguồn: Nghiên cứu sinh đề xuất)



Hình 2.7 Mô hình khái niệm về HieuQua - tiếp cận bằng lý thuyết về hệ thống KT-XH trong nghiên cứu hiệu quả đội
(Nguồn: Nghiên cứu sinh đề xuất)



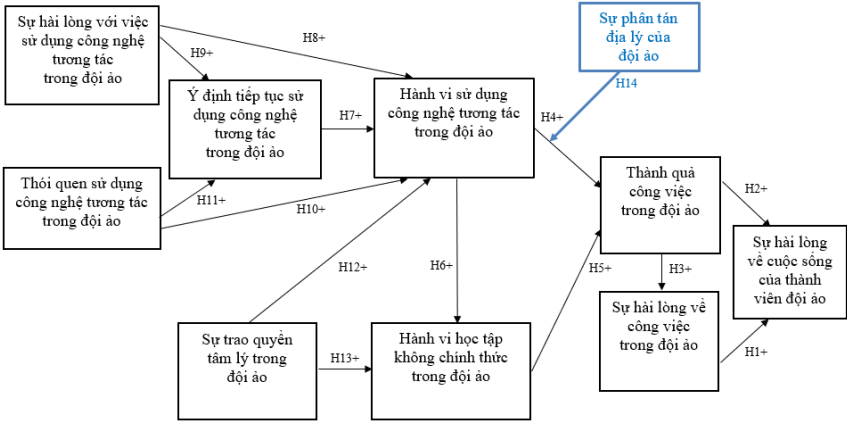
Hình 2.6 Mô hình khái niệm về HieuQua - tiếp cận bằng lý thuyết về khung IMO trong nghiên cứu hiệu quả đội (Nguồn: Nghiên cứu sinh đề xuất)

2.3 Phát triển các giả thuyết nghiên cứu

Có 14 giả thuyết nghiên cứu được đề xuất: (H1) HaiLongCV có ảnh hưởng tích cực lên HaiLongCS; (H2) ThanhQuaCV có ảnh hưởng tích cực lên HaiLongCS; (H3) ThanhQuaCV có ảnh hưởng tích cực lên HaiLongCV; (H4) SuDungCN có ảnh hưởng tích cực lên ThanhQuaCV; (H5) HocTap có ảnh hưởng tích cực lên

ThanhQuaCV; (H6) SuDungCN có ảnh hưởng tích cực lên HocTap; (H7) YDinhCN có ảnh hưởng tích cực lên SuDungCN; (H8) HaiLongCN có ảnh hưởng tích cực lên SuDungCN; (H9) HaiLongCN có ảnh hưởng tích cực lên YDinhCN; (H10) ThoiQuenCN có ảnh hưởng tích cực lên SuDungCN; (H11) ThoiQuenCN có ảnh hưởng tích cực lên YDinhCN; (H12) TraoQuyen có ảnh hưởng tích cực lên SuDungCN; (H13) TraoQuyen có ảnh hưởng tích cực lên HocTap; (H14) PhanTanDL điều tiết ảnh hưởng tích cực trực tiếp của SuDungCN lên ThanhQuaCV.

2.4 Mô hình nghiên cứu



Hình 2.7 Mô hình nghiên cứu đề xuất về HieuQua: một tiếp cận hệ thống (Nguồn: Nghiên cứu sinh đề xuất)

CHƯƠNG 3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 Nhận thức luận và cách tiếp cận nghiên cứu

LA sử dụng hệ nhận thức luận hậu thực chứng làm nền tảng tiếp cận nghiên cứu (Popper, 2005). Cách tiếp cận định lượng được sử dụng để kiểm định thực nghiệm cho lý thuyết (Hunt, 2002; Creswell & Creswell, 2017).

3.2 Thiết kế nghiên cứu

Quy trình nghiên cứu gồm 03 giai đoạn: (1) Hình thành đề tài nghiên cứu; (2) Nghiên cứu sơ bộ (gồm: nghiên cứu định tính sơ bộ, nghiên cứu định lượng sơ bộ); (3) Nghiên cứu chính thức. **Giai đoạn nghiên cứu chính thức:** Mục tiêu: Kiểm định thang đo và kiểm định cấu trúc của mô hình lý thuyết, thảo luận kết quả, kết luận và kiến nghị. Phương pháp: Khảo sát bằng bản câu hỏi chính thức. Đáp viên là các cá nhân đang tham gia làm việc trong các ĐA thuộc các doanh nghiệp.

3.3 Thiết kế mẫu

Giai đoạn nghiên cứu chính thức: Phạm vi lấy mẫu: Mẫu được thu thập từ các ĐA thuộc các doanh nghiệp có cơ sở tại Việt Nam và thỏa các điều kiện sau: doanh nghiệp được lấy mẫu phải đang chỉ định các ĐA trong doanh nghiệp sử dụng chung ít nhất một loại công nghệ TT; ĐA được lấy mẫu phải có thời gian sử dụng loại công nghệ TT đó ít nhất một tháng tính đến thời điểm khảo sát; người được lấy mẫu phải từng được doanh nghiệp đó đánh giá HieuQua trong vòng một tháng trước thời điểm khảo sát. Do nguồn lực bị giới hạn, mẫu chỉ được lấy tại 07 tỉnh thành gồm Hà Nội, Đà Nẵng, Đồng Nai, TPHCM, Long An, Đồng Tháp, Cần Thơ. Phương pháp lấy mẫu: thuận tiện và phát triển mầm. Cỡ mẫu: cỡ mẫu cho mỗi nhóm “không bị phân tán địa lý” và “bị phân tán địa lý” là từ 200 đến 400.

3.4 ĐỀ XUẤT BỘ THANG ĐO

Thang đo đề xuất của các yếu tố đo lường trong mô hình lý thuyết của LA được kế thừa và hiệu chỉnh cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Sau khi hiệu chỉnh hai lần dựa trên kết quả nghiên cứu sơ bộ định tính và định lượng, bộ thang đo chính thức gồm 42 biến (không bao gồm 02 biến chỉ danh của thang đo PhanTanDL). Có 02 yếu tố được đo bằng thang đo thứ tự 05 điểm là SuDungCN và HocTap. Các yếu tố còn lại được đo bằng thang đo Likert 5 điểm.

CHƯƠNG 4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

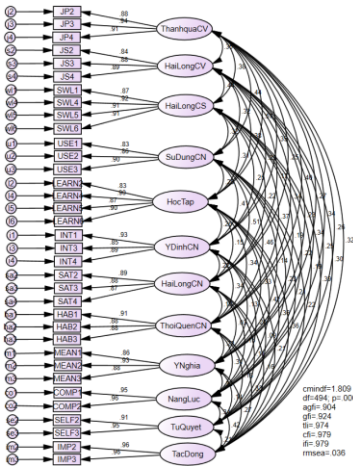
4.1 Tình hình thu thập dữ liệu

Thời gian thu thập dữ liệu khoảng 4,5 tháng. Có 972 bản câu hỏi chính thức được phát ra, 639 bản được thu về (tỉ lệ hồi đáp 65,74%), có 619 bản đạt chất lượng (tỉ lệ đạt chất lượng 96,87%), đạt yêu cầu về cỡ mẫu tối thiểu. Tính phân phối chuẩn của tất cả các biến được đảm bảo.

4.2 Kiểm tra sơ bộ thang đo

Từ 42 biến quan sát, sau khi kiểm tra sơ bộ độ tin cậy và độ giá trị bằng phân tích Cronbach's Alpha và phân tích EFA, loại 07 biến, còn lại 35 biến.

4.3 Kiểm định thang đo

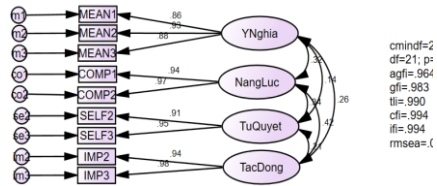


Hình 4.2 Kết quả phân tích CFA (chuẩn hóa) cho 12 thang đo bậc một

Mô hình phân tích nhân tố khẳng định (CFA) cho các thang đo bậc một được xây dựng như Hình 4.2. Kết quả phân tích cho thấy: (i) các chỉ số Chi - square (χ^2)/DF = 1,809 (<3) ($p = 0,000 < 0,05$), AGFI = 0,904 (>0,8), GFI = 0,924 (>0,9), TLI = 0,974 (>0,9), CFI = 0,979 (>0,9), IFI = 0,979 (>0,9), RMSEA = 0,036 (<0,08), vì vậy, mô hình phù hợp với thông tin thị trường. Ứng với mỗi thang đo, (ii) hệ số tải chuẩn hóa của tất cả các biến đều đạt mức độ lý tưởng >0,7 và có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$), phương sai trích trung bình (AVE) của thang đo >0,5, vì vậy, thang đo đạt độ giá trị hội tụ; (iii) hệ số tin cậy tổng hợp (CR) của thang đo đều đạt mức độ lý tưởng >0,7, tổng phương

sai trích trung bình (total AVE) >0,5, vì vậy, thang đo đạt độ tin cậy; (iv) căn bậc hai AVE của thang đo (trên đường chéo) đều lớn hơn hệ số tương quan giữa thang đo đó với các thang đo khác, vì vậy, thang đo đạt độ giá trị phân biệt.

Tiếp tục kiểm định mô hình đo lường cho thang đo bậc hai cho yếu tố TraoQuyen. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định (CFA) cho thang đo bậc hai được xây dựng như *Hình 4.3*. Kết quả phân tích cho thấy **(i)** các chỉ số Chi - square (χ^2)/dF = 2,354 (<3)

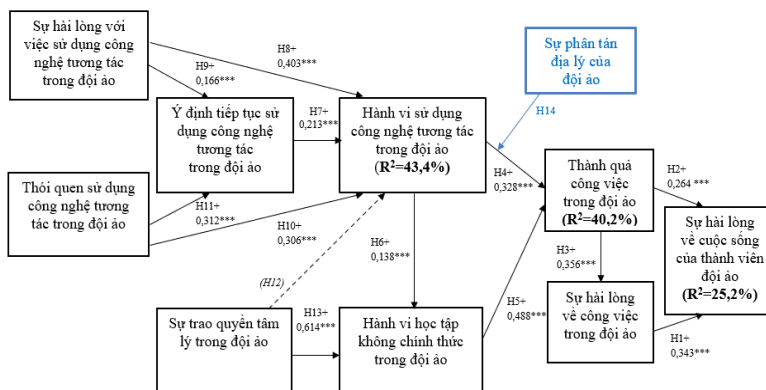


Hình 4.3 Kết quả phân tích CFA (chuẩn hóa) cho thang đo bậc hai

($p=0,000<0,05$); AGFI = 0,964 (>0,8), GFI = 0,983 (>0,9), TLI = 0,990 (>0,9); CFI = 0,994 (>0,9); IFI = 0,994 (>0,9); RMSEA = 0,047 (<0,08), mô hình phù hợp với thông tin thị trường. Ứng với mỗi thang đo, **(ii)** hệ số tải chuẩn hóa của tất cả các biến đều đạt mức độ lý tưởng >0,7 và có ý nghĩa thống kê ($p<0,05$), phương sai trích trung bình (AVE) của thang đo >0,5, vì vậy, thang đo đạt độ giá trị hội tụ; **(iii)** hệ số tin cậy tổng hợp (CR) của thang đo đều đạt mức độ lý tưởng >0,7, tổng phương sai trích trung bình (total AVE) >0,5, vì vậy, thang đo đạt độ tin cậy; **(iv)** căn bậc hai AVE của thang đo (trên đường chéo) đều lớn hơn hệ số tương quan giữa thang đo đó với các thang đo khác, vì vậy, thang đo đạt độ giá trị phân biệt.

4.4 Kiểm định cấu trúc của mô hình lý thuyết

Tiến hành phân tích SEM để kiểm định cấu trúc của mô hình bằng ước lượng ML, kết quả cho thấy các chỉ số Chi - square (χ^2)/dF = 2,255 (<3) ($p = 0,000 < 0,05$); AGFI= 0,884 (>0,8), GFI= 0,900 (>0,9), TLI = 0,960 (>0,9), CFI = 0,964 (>0,9), IFI = 0,964 (>0,9), RMSEA = 0,045 (<0,08), vì vậy, mô hình đạt độ phù hợp. Tiến hành kiểm định và xác nhận vai trò trung gian của YDinhCN, HocTap và HaiLongCV. Tiến hành kiểm định và xác nhận vai trò điều tiết của PhanTanDL. Mô hình nghiên cứu sau khi kiểm định trình bày trong *Hình 4.5*, có 13/14 giả thuyết được ủng hộ, gồm *Bảng 4.15* và giả thuyết (H14).



Ghi chú: *** $p < 0,001$
 -----> Giả thuyết bị bác bỏ

Hình 4.5 Mô hình nghiên cứu đã kiểm định về HieuQua: một tiếp cận hệ thống

Bảng 4.15 Kết quả ước lượng mối quan hệ giữa các yếu tố

Giả thuyết	Quan hệ		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Hệ số hồi quy				Kết luận	
				Estimate	S.E	CR	p-value		
H1	Thanh QuaCV	->	Hailong CS	0,264	0,286	0,045	6,411	0,000	Ứng hộ
H2	HaiLon gCV	->	Hailong CS	0,343	0,345	0,043	8,080	0,000	Ứng hộ
H3	Thanh QuaCV	->	HaiLon gCV	0,356	0,383	0,046	8,391	0,000	Ứng hộ
H4	SuDun gCN	->	Thanh QuaCV	0,328	0,294	0,033	8,903	0,000	Ứng hộ
H5	HocTap	->	Thanh QuaCV	0,488	0,472	0,036	13,025	0,000	Ứng hộ
H6	SuDun gCN	->	HocTap	0,138	0,128	0,036	3,524	0,000	Ứng hộ
H7	YDinh CN	->	SuDun gCN	0,213	0,225	0,041	5,507	0,000	Ứng hộ
H8	Hailong CN	->	SuDun gCN	0,403	0,393	0,037	10,534	0,000	Ứng hộ
H9	Hailong CN	->	YDinh CN	0,166	0,154	0,039	3,949	0,000	Ứng hộ
H10	ThoiQu enCN	->	SuDun gCN	0,306	0,292	0,037	7,875	0,000	Ứng hộ
H11	ThoiQu enCN	->	YDinh CN	0,312	0,282	0,038	7,355	0,000	Ứng hộ
H12	TraoQuy yen	->	SuDun gCN	0,060	0,123	0,085	1,452	0,146 > 0,05	Bác bỏ
H13	TraoQuy yen	->	HocTap	0,614	1,158	0,146	7,937	0,000	Ứng hộ
	YNghia	->	TraoQuy yen	0,458	1,000				TraoQuy yen gồm 4 thành phần
	NangLuc	->	TraoQuy yen	0,696	1,702	0,207	8,232	***	
	TuQuy et	->	TraoQuy yen	0,465	1,078	0,156	6,909	***	
	TacDon g	->	TraoQuy yen	0,565	1,325	0,171	7,762	***	

4.5 Thảo luận về kết quả nghiên cứu

4.5.1 Thảo luận về các tiêu chí đánh giá HieuQua

Theo kết quả nghiên cứu, HieuQua được đánh giá bằng 03 tiêu chí: **(1)** ThanhQuaCV; **(2)** HaiLongCV; **(3)** HaiLongCS. Trong đó, ThanhQuaCV vừa có ảnh hưởng tích cực trực tiếp ($\gamma=0,264$), vừa có ảnh hưởng tích cực gián tiếp lên HaiLongCS thông qua trung gian là HaiLongCV ($\gamma=0,067$). Mức độ ảnh hưởng của ThanhQuaCV lên HaiLongCS ($\gamma=0,386$) tương đương với mức độ ảnh hưởng của HaiLongCV lên HaiLongCS ($\gamma=0,343$). ThanhQuaCV và HaiLongCV giải thích được 25,2% phương sai của HaiLongCS.

Về mặt lý thuyết, một số nghiên cứu lý thuyết về hiệu quả ĐA trước đây (ví dụ: Hackman, 2002; Cordery & Soo, 2008; Forsyth, 2018) đã đề xuất HaiLongCS là một trong các tiêu chí đánh giá hiệu quả ĐA tuy nhiên chưa kiểm chứng bằng thực nghiệm. Kết quả nghiên cứu này đóng góp cho lĩnh vực nghiên cứu về hiệu quả ĐA một bằng chứng thực nghiệm rằng HaiLongCS là một tiêu chí đánh giá HieuQua.

Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu này cũng là một bằng chứng thực nghiệm ủng hộ cách tiếp cận từ dưới lên của quan điểm lan tỏa trong lĩnh vực nghiên cứu về mối quan hệ giữa sự hài lòng về công việc và sự hài lòng về cuộc sống. Theo quan điểm lan tỏa, thời gian làm việc chiếm phần lớn trong tổng thể thời gian sống, làm việc là một hoạt động trọng tâm trong cuộc sống con người, vì vậy tồn tại mối quan hệ giữa sự hài lòng về công việc và sự hài lòng về cuộc sống. Theo cách tiếp cận từ dưới lên, sự hài lòng về cuộc sống là một thái độ tổng thể được tạo thành bởi các thành phần là sự hài lòng trong các lĩnh vực khác nhau của cuộc sống, trong đó có lĩnh vực công việc, nói cách khác, theo cách tiếp cận này, sự hài lòng về công việc ảnh hưởng lên sự hài lòng về cuộc sống.

Về mặt quản trị, kết quả nghiên cứu này giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về mối quan hệ giữa các tiêu chí đánh giá HieuQua như ThanhQuaCV (một thành quả thu được từ công việc trong ĐA), HaiLongCV (một thái độ thu được từ công việc

trong ĐA), HaiLongCS (một thái độ chung về cuộc sống). Thành quả thu được từ công việc trong ĐA và thái độ thu được từ công việc trong ĐA đều ảnh hưởng tích cực lên thái độ chung về cuộc sống với mức độ ảnh hưởng tương đương. Thái độ thu được từ công việc trong ĐA không chỉ đồng thời ảnh hưởng lên thái độ chung về cuộc sống mà còn là trung gian giúp tăng cường mức độ ảnh hưởng của thành quả thu được từ công việc trong ĐA lên thái độ chung về cuộc sống. Kết quả nghiên cứu này nhắc nhở rằng để nâng cao thái độ chung về cuộc sống của một thành viên ĐA, các nhà QL cần cải thiện cả thành quả lẫn thái độ mà thành viên đó thu được từ công việc trong ĐA.

4.5.2 Thảo luận về ảnh hưởng của SuDungCN lên HieuQua thông qua HocTap với sự điều tiết của PhanTanDL

Theo kết quả nghiên cứu, SuDungCN vừa có ảnh hưởng tích cực trực tiếp ($\gamma=0,328$), vừa có ảnh hưởng gián tiếp lên ThanhQuaCV thông qua trung gian là HocTap ($\gamma=0,067$). Mức độ ảnh hưởng của SuDungCN lên ThanhQuaCV ($\gamma=0,395$) yếu hơn mức độ ảnh hưởng của HocTap lên ThanhQuaCV ($\gamma=0,488$). SuDungCN và HocTap giải thích được 40,2% phương sai của ThanhQuaCV.

Về mặt lý thuyết, theo cách tiếp cận bằng hệ thống KT-XH, tồn tại sự tương tác giữa hệ thống con kỹ thuật và hệ thống con xã hội trong quá trình một hệ thống KT-XH làm việc tạo ra các kết quả. Kết quả nghiên cứu này cho thấy tồn tại ảnh hưởng của SuDungCN (một hoạt động thuộc hệ thống con kỹ thuật) lên HocTap (một hoạt động thuộc hệ thống con xã hội) và tồn tại ảnh hưởng của hai hành vi này lên ThanhQuaCV (một tiêu chí đánh giá HieuQua). Vì vậy, kết quả nghiên cứu này góp phần khẳng định sự phù hợp của cách tiếp cận bằng hệ thống KT-XH trong nghiên cứu hiệu quả ĐA.

Bên cạnh đó, trong lĩnh vực nghiên cứu về sự tiếp tục sử dụng CNTT, lý thuyết UTAUT đã được tích hợp với lý thuyết xác nhận - kỳ vọng để nghiên cứu các tiền tố của hành vi tiếp tục sử dụng CNTT. Kết quả nghiên cứu này đóng góp cho lĩnh vực nghiên cứu về sự tiếp tục sử dụng CNTT một bằng chứng thực nghiệm rằng HocTap và ThanhQuaCV là hai cơ chế kết quả của SuDungCN.

Mặt khác, theo cách tiếp cận bằng hệ thống KT-XH, tồn tại ảnh hưởng của cấu trúc tổ chức (hoặc thiết kế công việc) và môi trường bên ngoài lên quá trình một hệ thống KT-XH làm việc tạo ra các kết quả. Kết quả nghiên cứu này cho thấy tồn tại vai trò điều tiết của PhanTanDL (một yếu tố thuộc về thiết kế công việc) lên ảnh hưởng tích cực trực tiếp của SuDungCN lên ThanhQuaCV. Vì vậy, kết quả nghiên cứu này cũng góp phần khẳng định sự phù hợp của cách tiếp cận bằng hệ thống KT-XH trong nghiên cứu hiệu quả ĐA.

Về mặt quản trị, kết quả nghiên cứu này giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của SuDungCN (một hoạt động thuộc hệ thống con kỹ thuật) và HocTap (một hoạt động thuộc hệ thống con xã hội) đối với ThanhQuaCV (một tiêu chí đánh giá HieuQua). SuDungCN có ảnh hưởng tích cực lên ThanhQuaCV, tuy nhiên điều đáng ngạc nhiên là mức độ ảnh hưởng của hành vi này lên ThanhQuaCV lại yếu hơn nhiều so với mức độ ảnh hưởng của HocTap lên ThanhQuaCV. HocTap không chỉ đồng thời ảnh hưởng lên ThanhQuaCV mà còn là trung gian giúp tăng cường mức độ ảnh hưởng của SuDungCN lên ThanhQuaCV. Kết quả nghiên cứu này nhắc nhở rằng để nâng cao HieuQua, các nhà QL cần tăng cường đồng thời các quá trình mang tính kỹ thuật lẫn quá trình mang tính xã hội trong ĐA.

Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu này cũng giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của PhanTanDL (một yếu tố thuộc về thiết kế công việc) đối với quá trình làm việc của thành viên ĐA. Trong các ĐA bị phân tán địa lý, mức độ ảnh hưởng trực tiếp của SuDungCN lên ThanhQuaCV cao hơn trong các ĐA không bị phân tán địa lý. Kết quả nghiên cứu này nhắc nhở rằng để nâng cao HieuQua, các nhà QL cần quan tâm đến tác động của các yếu tố thuộc về cấu trúc tổ chức (hoặc thiết kế công việc) đối với quá trình làm việc của thành viên ĐA.

4.5.3 Thảo luận về ảnh hưởng của các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA lên SuDungCN

Theo kết quả nghiên cứu, có 03 kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA ảnh hưởng lên SuDungCN là: (1) YDinhCN; (2) HaiLongCN; (3)

ThoiQuenCN. Trong đó, HaiLongCN vừa có ảnh hưởng tích cực trực tiếp ($\gamma=0,403$), vừa có ảnh hưởng tích cực gián tiếp lên SuDungCN thông qua trung gian là YDinhCN ($\gamma=0,035$). ThoiQuenCN vừa có ảnh hưởng tích cực trực tiếp ($\gamma=0,306$), vừa có ảnh hưởng tích cực gián tiếp lên SuDungCN thông qua trung gian là YDinhCN ($\gamma=0,006$). Mức độ ảnh hưởng của 03 yếu tố này lên SuDungCN giảm dần theo thứ tự sau: HaiLongCN ($\gamma=0,439$), ThoiQuenCN ($\gamma=0,372$), YDinhCN ($\gamma=0, 213$). Ba yếu tố này giải thích được 43,4% phương sai của SuDungCN.

Về mặt lý thuyết, theo cách tiếp cận bằng khung IMO, hoạt động của đội có tính tuần hoàn, một số kết quả làm việc trước đó của đội có thể trở thành yếu tố đầu vào, ảnh hưởng lên các yếu tố trung gian hiện tại, từ đó gián tiếp ảnh hưởng lên các kết quả hiện tại của đội. Đồng thời, theo cách tiếp cận bằng hệ thống KT-XH, tồn tại sự tương tác giữa hệ thống con kỹ thuật và hệ thống con xã hội trong quá trình một hệ thống KT-XH làm việc tạo ra các kết quả. Kết quả nghiên cứu này cho thấy tồn tại ảnh hưởng của YDinhCN, HaiLongCN, ThoiQuenCN (các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA, cũng là các yếu tố đầu vào hiện tại mang tính xã hội trong ĐA) lên SuDungCN (một hoạt động hiện tại mang tính kỹ thuật trong ĐA), từ đó gián tiếp ảnh hưởng lên ThanhQuaCV (một tiêu chí đánh giá HieuQua). Vì vậy, kết quả nghiên cứu này góp phần khẳng định sự phù hợp của cách tiếp cận bằng khung IMO và bằng hệ thống KT-XH trong nghiên cứu hiệu quả ĐA. Ngoài ra, trong lĩnh vực nghiên cứu về sự tiếp tục sử dụng CNTT, nhiều nghiên cứu đã được tiến hành nhằm khám phá các tiền tố của hành vi tiếp tục sử dụng CNTT. Kết quả nghiên cứu này đóng góp cho lĩnh vực nghiên cứu về sự tiếp tục sử dụng CNTT một bằng chứng thực nghiệm khẳng định rằng ngoài YDinhCN thì HaiLongCN và ThoiQuenCN là hai cơ chế nội sinh có ảnh hưởng lên SuDungCN.

Về mặt quản trị, kết quả nghiên cứu này giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của YDinhCN, HaiLongCN, ThoiQuenCN (các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA) đối với SuDungCN (một hoạt động hiện tại trong ĐA). Kết quả nghiên cứu này nhắc nhở rằng để tăng cường các quá

trình trong ĐA ở tương lai, các nhà QL cần cải thiện các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trong ĐA ở hiện tại.

Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu này cũng cho thấy các thành viên ĐA có thể sử dụng một (hoặc một số) loại công nghệ TT mà họ cảm thấy hài lòng hoặc quen thuộc, ngay cả khi họ không có ý thức và kế hoạch về việc sử dụng. Giữa HaiLongCN và ThoiQuenCN thì HaiLongCN có ảnh hưởng mạnh hơn lên SuDungCN. Vì vậy, để tăng cường SuDungCN, các nhà QL cần đưa ra giải pháp giúp các thành viên ĐA cảm thấy hài lòng và quen thuộc hơn đối với loại công nghệ TT mà họ được chỉ định sử dụng để làm việc trong ĐA. Trong đó, HaiLongCN là chiếc chìa khóa quan trọng giúp gia tăng SuDungCN.

4.5.4 Một số thảo luận khác

Có căn cứ để đề xuất giả thuyết về ảnh hưởng tích cực của TraoQuyền lên SuDungCN. Tuy nhiên, trong LA, khi kiểm định trên mẫu, mối quan hệ nhân quả giữa TraoQuyền (một trạng thái phát sinh trong ĐA) và SuDungCN (một hoạt động thuộc hệ thống con kỹ thuật) không đạt mức ý nghĩa thống kê vì có $p\text{-value}=0,146 (>0,05)$. Giả thuyết (H12) không được ủng hộ. Điều này có nghĩa là không có bằng chứng thực nghiệm rằng nếu một thành viên ĐA càng cảm thấy được trao quyền trong ĐA thì càng gia tăng mức độ sử dụng công nghệ TT để làm việc trong ĐA.

Cũng theo kết quả nghiên cứu, tồn tại ảnh hưởng của TraoQuyền (một trạng thái phát sinh trong ĐA) lên HocTap (một hoạt động hiện tại trong ĐA), từ đó gián tiếp ảnh hưởng lên ThanhQuaCV (một tiêu chí đánh giá HieuQua). Vì vậy, về mặt lý thuyết, kết quả nghiên cứu này cũng góp phần khẳng định sự phù hợp của cách tiếp cận bằng khung IMO trong nghiên cứu hiệu quả ĐA. Về mặt quản trị, kết quả này cũng nhắc nhở các nhà QL rằng để tăng cường các quá trình trong ĐA ở tương lai, cần cải thiện các trạng thái tâm lý tinh cảm xuất hiện trong quá trình ĐA hoạt động, chẳng hạn như cần đưa ra giải pháp giúp các thành viên ĐA cảm thấy được trao quyền nhiều hơn.

CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

5.1 Tóm tắt kết quả nghiên cứu

Mục tiêu tổng quát của LA là dựa trên quan điểm hệ thống để đề xuất và kiểm định định lượng một mô hình lý thuyết mô tả ảnh hưởng của một số yếu tố cấp cá nhân liên quan đến SuDungCN lên một số tiêu chí đánh giá HieuQua. Mô hình này có thể dùng để đo lường và kiểm soát HieuQua thông qua các yếu tố ảnh hưởng quan trọng liên quan đến SuDungCN. Hai mục tiêu cụ thể là: (1) Kiểm tra ảnh hưởng của SuDungCN lên HieuQua, thông qua HocTap, với sự điều tiết của PhanTanDL; (2) Kiểm tra ảnh hưởng của YDinhCN, HaiLongCN, ThoiQuenCN và TraoQuyen lên SuDungCN.

Đối tượng nghiên cứu là cách thức và mức độ ảnh hưởng của một số yếu tố cấp cá nhân liên quan đến SuDungCN (bao gồm: SuDungCN, HocTap, YDinhCN, HaiLongCN, ThoiQuenCN, TraoQuyen và PhanTanDL) lên một số tiêu chí đo lường HieuQua (bao gồm: ThanhQuaCV, HaiLongCN, HaiLongCS). Có 05 lý thuyết chính phục vụ cho nghiên cứu: (1) Lý thuyết về sự năng động của nhóm; (2) Lý thuyết hệ thống; (3) Lý thuyết xác nhận - kỳ vọng; (4) Lý thuyết UTAUT; (5) Lý thuyết về học tập không chính thức. LA sử dụng hệ nhận thức luận hậu thực chứng làm nền tảng tiếp cận nghiên cứu và sử dụng cách tiếp cận định lượng để kiểm định thực nghiệm cho lý thuyết. Quy trình nghiên cứu gồm 03 giai đoạn: (1) Hình thành đề tài nghiên cứu; (2) Nghiên cứu sơ bộ - gồm 02 bước: (i) nghiên cứu định tính sơ bộ, (ii) nghiên cứu định lượng sơ bộ; (3) Nghiên cứu chính thức. Trong đó, mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 10 yếu tố và 14 giả thuyết nghiên cứu. Thang đo của các yếu tố này được kế thừa từ các nghiên cứu có trước rồi hiệu chỉnh thông qua nghiên cứu sơ bộ cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu.

Nghiên cứu chính thức được tiến hành nhằm kiểm định thang đo và kiểm định cấu trúc của mô hình nghiên cứu. Đối tượng khảo sát là các cá nhân đang tham gia làm việc trong các ĐA thuộc các doanh nghiệp. Mẫu được thu thập theo kiểu thuận tiện và phát triển mầm từ các ĐA thuộc các doanh nghiệp có cơ sở tại Việt Nam và thỏa các điều kiện sàng lọc. Cỡ mẫu chính thức là 619. Dữ liệu được xử

lý bằng phần mềm SPSS và Amos với các phương pháp phân tích Cronbach's Alpha, phân tích EFA, phân tích CFA, phân tích SEM và phân tích MGA. Bộ thang đo sau khi kiểm gồm 35 biến quan sát định (không bao gồm 02 biến chỉ danh của thang đo PhanTanDL), đạt độ tin cậy và độ giá trị. Mô hình sau khi kiểm định gồm 13 mối quan hệ, mô tả ảnh hưởng của 07 yếu tố cấp cá nhân liên quan đến SuDungCN lên 03 tiêu chí đánh giá HieuQua.

Theo kết quả nghiên cứu, có 03 kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA ảnh hưởng lên SuDungCN là: **(1) YDinhCN; (2) HaiLongCN; (3) ThoiQuenCN**. Trong đó, HaiLongCN vừa có ảnh hưởng tích cực trực tiếp, vừa có ảnh hưởng tích cực gián tiếp lên SuDungCN thông qua trung gian là YDinhCN. ThoiQuenCN vừa có ảnh hưởng tích cực trực tiếp, vừa có ảnh hưởng tích cực gián tiếp lên SuDungCN thông qua trung gian là YDinhCN. Mức độ ảnh hưởng của 03 yếu tố này lên SuDungCN giảm dần theo thứ tự sau: HaiLongCN, ThoiQuenCN, YDinhCN. Ba yếu tố này giải thích được 43,4% phương sai của SuDungCN.

SuDungCN vừa có ảnh hưởng tích cực trực tiếp, vừa có ảnh hưởng gián tiếp lên ThanhQuaCV thông qua trung gian là HocTap. Mức độ ảnh hưởng của SuDungCN lên ThanhQuaCV yếu hơn mức độ ảnh hưởng của HocTap lên thành ThanhQuaCV. SuDungCN và HocTap giải thích được 40,2% phương sai của ThanhQuaCV.

HieuQua được đánh giá bằng 03 tiêu chí: **(1) ThanhQuaCV; (2) HaiLongCV; (3) HaiLongCS**. Trong đó, ThanhQuaCV vừa có ảnh hưởng tích cực trực tiếp, vừa có ảnh hưởng tích cực gián tiếp lên HaiLongCS thông qua trung gian là HaiLongCV. Mức độ ảnh hưởng của ThanhQuaCV lên HaiLongCS tương đương với mức độ ảnh hưởng của HaiLongCV lên HaiLongCS. ThanhQuaCV và HaiLongCV giải thích được 25,2% phương sai của HaiLongCS.

Từ kết quả nghiên cứu, một số thảo luận được đưa ra xoay quanh: **(1) các tiêu chí đánh giá HieuQua, (2) ảnh hưởng của SuDungCN lên HieuQua thông qua HocTap và với sự điều tiết của PhanTanDL, (3) ảnh hưởng của các kết quả làm**

việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA lên SuDungCN, (4) một số thảo luận khác. Từ đó, các hàm ý về mặt lý thuyết và quản trị từ các kết quả nghiên cứu được rút ra.

5.2 Các đóng góp của LA

5.2.1 Các đóng góp về mặt khoa học

(1) LA đóng góp cho lĩnh vực nghiên cứu về hiệu quả ĐA một mô hình đã được kiểm định định lượng mô tả ảnh hưởng của một số yếu tố cấp cá nhân liên quan đến SuDungCN lên HieuQua. So với các nghiên cứu trước đây về hiệu quả ĐA, mô hình này có 04 điểm mới: (i) Được xây dựng bằng cách kết hợp hai cách tiếp cận dựa trên quan điểm hệ thống, gồm tiếp cận bằng khung IMO và tiếp cận bằng hệ thống KT-XH. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định sự phù hợp của quan điểm hệ thống trong nghiên cứu hiệu quả ĐA. (ii) Tập trung vào các yếu tố liên quan đến SuDungCN mà có thể ảnh hưởng lên HieuQua. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định sự cần thiết của việc nghiên cứu khía cạnh sử dụng công nghệ TT trong nghiên cứu hiệu quả ĐA. (iii) Tập trung vào các yếu tố cấp cá nhân liên quan đến hiệu quả ĐA. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định sự cần thiết của việc nghiên cứu các yếu tố cấp cá nhân trong nghiên cứu hiệu quả ĐA. (iv) Khám phá thêm một tiêu chí đánh giá HieuQua là HaiLongCS. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định các tiêu chí đánh giá hiệu quả ĐA là rất đa dạng, trong đó, HaiLongCS là một tiêu chí đáng chú ý. (2) LA cũng đóng góp cho lĩnh vực nghiên cứu về mối quan hệ giữa sự hài lòng về công việc và sự hài lòng về cuộc sống một bằng chứng thực nghiệm ủng hộ cách tiếp cận từ dưới lên của quan điểm lan tỏa. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định rằng HaiLongCV có ảnh hưởng tích cực lên HaiLongCS. (3) LA còn đóng góp cho lĩnh vực nghiên cứu về sự tiếp tục sử dụng CNTT hêm một bằng chứng thực nghiệm chỉ ra bản chất của SuDungCN là hành vi tiếp tục sử dụng. Kết quả nghiên cứu góp phần khẳng định rằng các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA có ảnh hưởng lên SuDungCN, SuDungCN có ảnh hưởng lên các hành vi khác trong ĐA và các tiêu chí đánh giá HieuQua.

5.2.2 Các đóng góp về mặt thực tiễn

(1) LA cung cấp một mô hình mà các nhà QL có thể dùng để đo lường và kiểm soát HieuQua thông qua các yếu tố ảnh hưởng quan trọng liên quan đến SuDungCN. (2) LA giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA đối với các quá trình hiện tại trong ĐA. Qua đó, LA lưu ý rằng để gia tăng các quá trình trong ĐA ở tương lai, các nhà QL cần cải thiện các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trong ĐA ở hiện tại. (3) LA giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của các quá trình mang tính kỹ thuật và các quá trình mang tính xã hội đối với HieuQua. Qua đó, LA lưu ý rằng để nâng cao HieuQua, các nhà QL cần tăng cường đồng thời các quá trình mang tính kỹ thuật lẫn các quá trình mang tính xã hội trong ĐA.

(4) LA cũng giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về mối quan hệ giữa các tiêu chí đánh giá HieuQua. Qua đó, LA lưu ý rằng để nâng cao thái độ chung về cuộc sống của một thành viên ĐA, các nhà QL cần nâng cao đồng thời cả thành quả lẫn thái độ mà thành viên đó thu được từ công việc trong ĐA. (5) LA còn giúp các nhà QL hiểu rõ hơn về ảnh hưởng điều tiết của các yếu tố thuộc về cấu trúc tổ chức (hoặc thiết kế công việc) đối với quá trình làm việc của thành viên ĐA. Qua đó, LA lưu ý rằng để nâng cao HieuQua, các nhà QL cần quan tâm đến các yếu tố thuộc về cấu trúc tổ chức (hoặc thiết kế công việc) trong ĐA.

5.3 Các hạn chế và định hướng nghiên cứu

(1) Theo cách tiếp cận bằng khung IMO, hoạt động của đội có tính tuần hoàn, một trong những biểu hiện của tính tuần hoàn là một số trạng thái phát sinh hoặc kết quả làm việc trước đó của đội có thể trở thành yếu tố đầu vào, ảnh hưởng lên các yếu tố trung gian hiện tại, từ đó gián tiếp ảnh hưởng lên các kết quả hiện tại của đội. Điều này ngụ ý rằng dữ liệu về các yếu tố đầu vào nên được thu thập trước, dữ liệu về các hoạt động và các kết quả làm việc của đội nên được thu thập sau. Tuy nhiên, do nguồn lực bị giới hạn, dữ liệu nghiên cứu chỉ được thu thập

theo kiểu cắt lát thời gian. Đây là một hạn chế cần được khắc phục trong các nghiên cứu sau này.

(2) Cũng do nguồn lực bị giới hạn nên mẫu chỉ được lấy tại một số địa phương. Điều này làm hạn chế tính tổng quát của kết quả nghiên cứu. Một nghiên cứu với cỡ mẫu lớn hơn, được thu thập ngẫu nhiên ở nhiều địa phương hơn, có thể tăng tính đại diện của mẫu và tính tổng quát của kết quả nghiên cứu.

(3) Mức độ ảnh hưởng của hành vi sử dụng công nghệ TT lên thành quả công việc và sự hài lòng công việc trong các ĐA thuộc các lĩnh vực khác nhau có thể khác nhau. Mặt khác, nhiều kết quả nghiên cứu đã cho thấy độ tuổi của con người có thể ảnh hưởng hoặc liên quan đến việc sử dụng công nghệ. Vì vậy, bên cạnh yếu tố sự phân tán địa lý của đội, có thể tiến hành lấy mẫu theo nhóm dựa trên các yếu tố khác thuộc về cấu trúc tổ chức (hoặc thiết kế công việc) trong ĐA để kiểm tra thêm vai trò điều tiết của các yếu tố này lên các mối quan hệ quan trọng trong mô hình, hoặc kiểm tra thêm vai trò kiểm soát của các yếu tố này lên các yếu tố đầu vào, các hoạt động và các tiêu chí đánh giá HieuQua. Các kết quả này là căn cứ để khẳng định mạnh mẽ hơn về sự phù hợp của cách tiếp cận bằng hệ thống KT-XH trong nghiên cứu hiệu quả ĐA.

(4) Trong số các yếu tố cấp cá nhân có thể ảnh hưởng lên HieuQua, LA chỉ tập trung nghiên cứu các yếu tố liên quan đến SuDungCN. Trong số các yếu tố cấp cá nhân có thể can thiệp vào ảnh hưởng của SuDungCN lên HieuQua, LA chỉ tập trung nghiên cứu HocTap. Trong số các yếu tố cấp cá nhân có thể ảnh hưởng lên SuDungCN, LA chỉ tập trung nghiên cứu các kết quả làm việc thông qua công nghệ TT trước đó trong ĐA. Mặc dù các yếu tố trong mô hình đã giải thích được đáng kể phương sai của các tiêu chí đánh giá HieuQua, tuy nhiên, còn nhiều yếu tố khác có thể tham gia vào mô hình để gia tăng mức độ giải thích của mô hình. Vì vậy, trong các nghiên cứu sau này, có thể lược khảo thêm lý thuyết để lựa chọn thêm yếu tố phù hợp đưa vào mô hình nghiên cứu.

(5) Sau bước nghiên cứu chính thức, có thể tiến hành thêm các nghiên cứu mở rộng dưới dạng thảo luận nhóm hay phỏng vấn sâu trên đối tượng phù hợp để tìm

hiểu về thực tiễn sử dụng ĐA trong các doanh nghiệp, từ đó đưa ra thêm các thảo luận sâu sắc hơn về việc bác bỏ giả thuyết nghiên cứu hay loại bỏ biến quan sát, thay vì chỉ thuần túy dựa trên kỹ thuật thống kê. (6) LA chỉ tập trung vào các yếu tố ở cấp độ cá nhân. Để có cái nhìn đa chiều hơn về hiệu quả ĐA, trong các nghiên cứu sau này, có thể sử dụng thêm các quan điểm khác, các lý thuyết khác để lựa chọn thêm các yếu tố cấp đội đưa vào mô hình nghiên cứu, khám phá thêm về mối liên hệ giữa các yếu tố cấp cá nhân với các hiện tượng đội, từ đó góp phần khẳng định tầm quan trọng của các yếu tố cấp cá nhân đối với hiệu quả ĐA.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ

Tạp chí trong nước

1. Huỳnh Thị Minh Châu, Nguyễn Mạnh Tuấn, Trương Thị Lan Anh, *Một số tiền tố và kết quả của hành vi học tập không chính thức trong đội ảo*, Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ, Industrial Management 3(SI), I14 - SI23, 2020
2. Huỳnh Thị Minh Châu, Nguyễn Mạnh Tuấn, Trương Thị Lan Anh, *Sử dụng công nghệ cộng tác, học tập không chính thức và thành quả công việc trong đội ảo*, Tạp chí Kinh tế và Phát triển, 265, 24 - 33, 2019
3. Huỳnh Thị Minh Châu, Nguyễn Mạnh Tuấn, Trương Thị Lan Anh, *Ảnh hưởng của việc sử dụng phương tiện truyền thông điện tử lên thành quả công việc trong các đội gia công phần mềm từ xa - Một khảo sát tại Việt Nam*, Tạp chí Khoa học Đại học Mở TPHCM, 14(5)2019, 129 - 140, 2019
4. Huỳnh Thị Minh Châu, Trương Thị Lan Anh, Nguyễn Mạnh Tuấn, *Mô hình lý thuyết về hiệu quả đội trong doanh nghiệp Việt Nam*, Tạp chí Khoa học Trường Đại học Mở TPHCM, 4(43)2015, 63-77, 2015

Kỷ yếu hội nghị quốc tế

5. Huynh Thi Minh Chau, Nguyen Manh Tuan, Truong Thi Lan Anh, *Virtual team effectiveness under socio-technical perspective: a proposed IMOJ model and measurement instrument*, The UHD-CTU-UEL International Economics And Business Conference 2018, 2018, Hochiminh City - Việt Nam