

NGHIÊN CỨU HÀNH VI LỆCH CHUẨN CỦA NHÂN VIÊN TRONG TỔ CHỨC

STUDY THE BEHAVIOR OF EMPLOYEES IN THE ORGANIZATION

Phạm Thị Phương¹, Quách Công Sơn², Phạm Thị Lan Anh³,
Lương Thúy Hằng⁴, Vũ Đình Khoa^{5,*}

TÓM TẮT

Nhóm nghiên cứu đã chọn đối tượng nghiên cứu là những người sống và làm việc tại TP. Hà Nội, độ tuổi từ 15 đến trên 50 tuổi, có khả năng nhận thức và hiểu biết các khái niệm liên quan đến hành vi lệch chuẩn. Kết quả đã chỉ ra được các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi lệch chuẩn của nhân viên, bao gồm nhóm những yếu tố thuộc về hiểu biết, nhóm yếu tố thuộc về thói quen, môi trường làm việc, ý định và hành động lệch chuẩn.

Từ khóa: Hành vi, lệch chuẩn, sai lệch, chuẩn mực, ý định.

ABSTRACT

The team selected the study subjects as people living and working in Hanoi, aged between 15 and over 50, has the ability to perceive and understand concepts related to standard deviant behavior. The results showed factors that influenced employee behavior, including the group of factors that belonged to knowledge, the group of factors belonging to habits, the work environment, the intentions, and the standard deviant action.

Keywords: Hành vi, lệch chuẩn, sai lệch, chuẩn mực, ý định.

¹Lớp ĐH Quản trị nhân lực 02- K12, Khoa Quản lý Kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

²Lớp ĐH Marketing 01- K12, Khoa Quản lý Kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

³Lớp ĐH Kinh tế đầu tư 01- K12, Khoa Quản lý Kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

⁴Lớp ĐH Tài chính - Ngân hàng 01- K12, Khoa Quản lý Kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

⁵Khoa Quản lý Kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

*Email: khoa.hau@gmail.com

1. GIỚI THIỆU

Hiện tượng nhân viên có hành vi lệch chuẩn đang ngày càng gia tăng và trở thành mối quan tâm của các nhà quản lý. Số vụ phạm pháp, lừa đảo, tham ô, hối lộ gia tăng không chỉ mất số lượng mà về cả mức độ nghiêm trọng.

Hành vi lệch chuẩn của nhân viên và các nguyên nhân dẫn đến hành vi lệch chuẩn được nhiều ngành khoa học nghiên cứu như triết học, xã hội học, giáo dục học, đạo đức học, tâm lý học... Tuy nhiên, khi tìm hiểu nguyên nhân của hành vi lệch chuẩn trong tổ chức, các tác giả mới chỉ tập trung phân tích những hiện tượng vi phạm cụ thể, sử dụng

phương pháp thống kê các vụ vi phạm để đánh giá thực trạng vi phạm chuẩn mực về hành vi trong tổ chức

2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

Thông qua các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước, các hành vi lệch lạc tại nơi làm việc có thể bắt nguồn từ các chuẩn mực và xu hướng vì lợi ích bản thân. Nghiên cứu này khám phá các yếu tố chính ảnh hưởng đến các hành vi lệch lạc tại nơi làm việc dựa trên nhiều khía cạnh khác nhau như lệch lạc tổ chức, lệch lạc giữa các cá nhân, trao đổi lãnh đạo - thành viên và văn hóa doanh nghiệp, đạo đức, tâm linh.

Nghiên cứu khám phá các yếu tố chính, ảnh hưởng bao gồm các hành vi lệch chuẩn tại nơi làm việc dựa trên nhiều khía cạnh khác nhau như lệch lạc tổ chức, lệch lạc giữa các cá nhân, trao đổi lãnh đạo - thành viên và văn hóa doanh nghiệp, đạo đức, tâm linh.

Tuy nhiên, các nghiên cứu trước còn một số khoảng trống: chưa đề cập đến một số các yếu tố như thói quen, hiểu biết và môi trường. Từ đó, nhóm tác giả đi đến nghiên cứu sự ảnh hưởng của các nhân tố này đến hành vi lệch chuẩn của nhân viên để đề xuất các giải pháp cần thiết và phù hợp hơn.

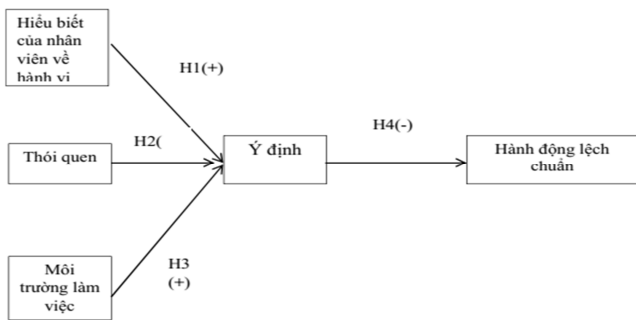
3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Nhóm tác giả thực hiện hai phương pháp nghiên cứu là phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng

Phương pháp nghiên cứu định tính: Nghiên cứu sơ bộ sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, kỹ thuật là thảo luận tay đôi và diễn dịch. Nghiên cứu định tính nhằm khám phá, điều chỉnh và bổ sung để các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm trong mô hình. Từ đó các thang đo sơ bộ khái niệm được điều chỉnh phù hợp. Thông tin có được từ thảo luận sẽ được tổng hợp và là cơ sở cho việc hiệu chỉnh, bổ sung các biến trong thang đo.

Phương pháp nghiên cứu định lượng: Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Sau khi hoàn chỉnh bảng câu hỏi, thỏa mãn với các tiêu chí ngôn từ dễ hiểu, không gây hiểu lầm về ý nghĩa, các phát biểu không bị trùng lặp, cấu trúc và số lượng câu hỏi hợp lý thì tiến hành thu thập dữ liệu.

Mô hình nghiên cứu đề xuất



Giả thiết trong mô hình nghiên cứu

H1: Hiểu biết của nhân viên tương quan dương với ý định thực hiện hành động lệch chuẩn trong tổ chức

H2: Thói quen của nhân viên tương quan dương với ý định thực hiện hành động lệch chuẩn trong tổ chức

H3: Môi trường làm việc tương quan dương với ý định thực hiện hành động lệch chuẩn trong tổ chức.

H4: Ý định thực hiện hành vi của nhân viên tương quan âm đến hành động lệch chuẩn của nhân viên trong tổ chức.

Các thang đo trong nghiên cứu được mô tả chi tiết trong bảng 1.

Bảng 1. Bảng thang đo về hành động đúng chuẩn

Thang đo	Mã	Mô tả
Hiểu biết về hành động đúng chuẩn	HB1	Anh/chị có hiểu biết tốt về nội quy, quy định của tổ chức
	HB2	Ngoài hiểu biết anh chị có nắm rõ về văn hóa của tổ chức
	HB3	Anh/chị có được định hướng lộ trình nghề nghiệp rõ ràng
	HB4	Anh/chị có hiểu biết về quy định pháp luật đối với quyền lợi và nghĩa vụ của người lao động
	HB5	Anh/chị có am hiểu về quyền hạn và trách nhiệm của mình
Thói quen	TQ1	A/c không có thói quen sử dụng thuốc lá, chất kích thích tại nơi làm việc
	TQ2	A/c có thói quen sử dụng trang phục phù hợp tại nơi làm việc
	TQ3	A/c có thói quen vệ sinh cá nhân và nơi làm việc
	TQ4	A/c có thói quen sử dụng hợp lý và tiết kiệm tài sản công ty (điện, nước, văn phòng phẩm,...)
	TQ5	A/c có thường xuyên trao đổi thẳng thắn với đồng nghiệp các vấn đề trong cuộc sống và công việc
Môi trường làm việc	MT1	Đồng nghiệp có đối xử bình đẳng, thân thiện
	MT2	Tổ chức có các hình thức thưởng phạt, động viên, đãi ngộ công khai và phù hợp
	MT3	Cơ sở vật chất đáp ứng đầy đủ cho nhu cầu công việc
	MT4	Tính chất công việc, đặc điểm công việc phù hợp với từng đối tượng trong tổ chức
	MT5	Lãnh đạo đối xử khách quan, công bằng với toàn bộ nhân viên trong tổ chức
	MT6	Lãnh đạo đoàn kết, tập hợp, quy tụ được mọi người, có chiến lược rõ ràng

Ý định	YD1	Có ý thức thực hiện tốt nội quy, quy định của công ty
	YD2	Có ý thức thực hiện tốt tài sản công ty và bí mật kinh doanh
	YD3	Nghiêm chỉnh chấp hành các quy định về người lao động
	YD4	Không có ý định bao che cho các sai phạm của đồng nghiệp
Hành động lệch chuẩn	HD1	Thực hiện tốt an toàn lao động và vệ sinh lao động
	HD2	Nghiêm chỉnh chấp hành quy định của pháp luật về người lao động
	HD3	Tôn trọng đồng nghiệp
	HD4	Không vi phạm thời gian làm việc và thời gian nghỉ ngơi
	HD5	Chấp hành tốt mệnh lệnh cấp trên

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Kết quả khảo sát hành vi lệch chuẩn của nhân viên trong tổ chức trên địa bàn Hà Nội, tổng số phiếu hợp lệ thu về là 110 phiếu của 110 bạn sinh viên.

Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện, phi xác suất. Kết quả phân tích thống kê mô tả về đặc điểm của mẫu khảo sát về giới tính, nhóm công việc, trình độ học vấn, nhóm tuổi được trình bày trong bảng 2, 3.

Bảng 2. Bảng thống kê theo giới tính, nhóm công việc, trình độ học vấn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Thống kê theo giới tính	Nam	39	35,1	35,5	35,5
	Nữ	71	64,0	64,5	100,0
Thống kê công việc của người tham gia khảo sát	Công nhân	20	18,0	18,2	18,2
	Nhân viên văn phòng	55	49,5	50,0	68,2
	Nhân viên kỹ thuật	24	21,6	21,8	90,0
Thống kê trình độ học vấn	Khác	11	9,9	10,0	100,0
	Dưới cấp 3 hoặc tốt nghiệp cấp 3	3	2,7	2,7	2,7
	Trung cấp cao đẳng	16	14,4	14,5	17,3
	Đại học	77	69,4	70,0	87,3
	Trên đại học	14	12,6	12,7	100,0

Bảng 3. Bảng thống kê theo độ tuổi

Thống kê độ tuổi trong khảo sát					
Thống kê độ tuổi trong khảo sát	Dưới 24	65	58,6	59,1	59,1
	Từ 25 - 35	25	22,5	22,7	81,8
	Từ 36 - 49	3	2,7	2,7	84,5
	Trên 50	17	15,3	15,5	100,0
	Total	110	99,1	100,0	
Missing	System	1	0,9		
Total		111	100,0		

4.2. Kiểm tra độ tin cậy của thang đo

Các thang đo được đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả phân tích cho thấy hệ số Cronbach Alpha của các nhân tố HB,MT,YD,HD đều lớn hơn 0,6.

Hệ số tương quan biến tổng Corrected Item-Total Correlation của các biến quan sát đều lớn hơn 0,3. Từ đó cho thấy các khái niệm nghiên cứu được xây dựng từ các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng cho phân tích nhân tố tiếp theo.

Đặc biệt, TQ1 có Hệ số tương quan biến tổng Corrected Item-Total Correlation = 0,280 < 0,3 nên bị loại

Khi đó Hệ số Cronbach's Alpha của TQ khi TQ1 bị loại là 0,822

Sau khi phân tích hệ số Cronbach Alpha cho thấy thang đo về hiểu biết của nhân viên về hành vi đúng chuẩn, thói quen, môi trường làm việc, hiểu biết, ý định và hành động lệch chuẩn trong nghiên cứu này đều cho thấy độ tin cậy cao, biến quan sát TQ1 bị loại bỏ.

4.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Phương pháp nhân tố khám phá được sử dụng để xác định các nhóm tiêu chí đánh giá ý định thực hiện hành vi lệch chuẩn của nhân viên trong tổ chức.

Phương pháp phân tích EFA thuộc nhóm phân tích đa biến phụ thuộc lẫn nhau (interdependence techniques), nghĩa là không có biến phụ thuộc và biến độc lập mà nó dựa vào mối tương quan giữa các biến với nhau (interrelationships).

EFA dùng để rút gọn một tập k biến quan sát thành một tập F (F < k) các nhân tố ý nghĩa hơn. Cơ sở của việc rút gọn này dựa vào mối quan hệ tuyến tính của các nhân tố với các biến quan sát.

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy chỉ số KMO là 0,851 > 0,5, điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp.

Kết quả kiểm định Bartlett's Test of Sphericity là 2128.281 với mức ý nghĩa (p value) sig 0,000 < 0,05, như vậy các biến có tương quan và thỏa điều kiện phân tích nhân tố.

4.4. Phân tích nhân tố khẳng định (CFA)

Phân tích nhân tố khẳng định (Confirmatory Factor Analysis) là một trong các kỹ thuật thống kê của mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM).

CFA cho chúng ta kiểm định các biến quan sát (measured variables) đại diện cho các nhân tố (constructs) tốt đến mức nào.

Phương pháp CFA được sử dụng để khẳng định lại tính đơn biến, đa biến, giá trị hội tụ và phân biệt của bộ thang đo đánh giá ý định thực hiện hành vi lệch chuẩn của nhân viên trong tổ chức.

Với kết quả phân tích dữ liệu:

Chi - square/df=1,437

GFI = 0,828

CFI = 0,958

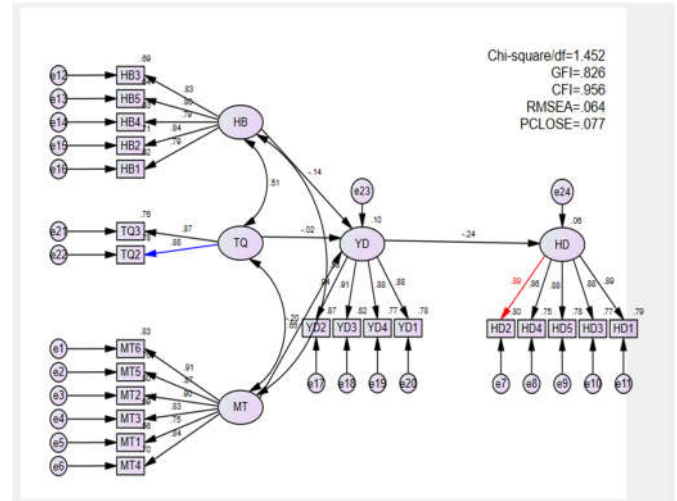
RMSEA = 0,063

PCLOSE = 0,096

Qua kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA mô hình đo lường mối liên hệ giữa hiểu biết về hành vi lệch chuẩn

của nhân viên trong tổ chức, thói quen của cá nhân nhân viên, môi trường làm việc, ý định thực hiện hành động và hành động lệch chuẩn đều phù hợp dữ liệu khảo sát, đạt tính đơn hướng, đảm bảo giá trị hội tụ, đảm bảo độ tin cậy và giá trị phân biệt.

4.5. Kiểm định giả thuyết bằng mô hình SEM



Hình 1. Mô hình về mối quan hệ giữa hiểu biết về hành vi lệch chuẩn, thói quen, môi trường, ý định và hành động lệch chuẩn của nhân viên trong tổ chức

Mô hình cấu trúc SEM đã được phát triển để kiểm tra các giả thuyết. Hình trên cho thấy mô hình cấu trúc được đề xuất. phân tích kết quả cho thấy mô hình phân tích tốt với:

Chi - square/df=1,452<3

GFI=0,826 >0,8

CFI = 0,956 >0,9

RMSEA = 0,064 < 0,07

Các kết quả từ mô hình phương trình cấu trúc được trình bày có ý nghĩa với giá trị p < 0,05

Các đường dẫn trong mô hình trên minh họa mối tương quan giữa các biến.

Bảng 4. Bảng hệ số hồi quy của mô hình

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
H1	YD <--- HB	0,485	0,168	-1,097	***	Chấp nhận
H2	YD <--- TQ	0,029	0,181	-0,161	0,872	Không chấp nhận
H3	YD <--- MT	0,540	0,174	-1,381	***	Chấp nhận
H4	HD <--- YD	-0,223	0,093	-2,381	***	Chấp nhận

Kết quả mối quan hệ nhân quả cho thấy các tác động của các tác nhân trong mô hình nghiên cứu như sau:

Hiểu biết của nhân viên về hành vi đúng chuẩn, môi trường làm việc tác động thuận chiều đến ý định thực hiện hành vi lệch chuẩn.

Ý định thực hiện hành vi lệch chuẩn tác động ngược chiều với hành động lệch chuẩn của nhân viên trong tổ chức.

Tất cả các tác động được ghi nhận như trên đều được chấp nhận với giả thuyết H1, H3,H4 với mức ý nghĩa thống

kê p-value nhỏ hơn 0,05. Ngược lại, giả thuyết H2 bị bác bỏ vì mức ý nghĩa thống kê p-value lớn hơn 0,05.

Như vậy, kết quả theo bảng trên ta thấy các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đạt được giá trị lý thuyết. Để phân tích về mối quan hệ giữa các khái niệm nghiên cứu trong mô hình lý thuyết, cần lưu ý rằng tuyệt đối của các hệ số hồi quy càng lớn thì khái niệm độc lập tương ứng tác động càng mạnh đến khái niệm phụ thuộc.

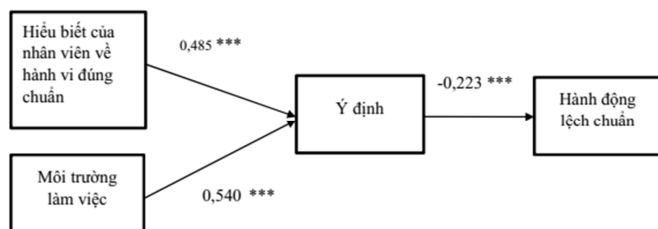
Qua việc phân tích, có thể thấy rằng các tác nhân tác động cụ thể như sau:

Môi trường làm việc tác động đến ý định thực hiện hành vi đúng chuẩn và tác động này dương với trọng số đã chuẩn hóa là 0,540

Tiếp đến là tác động trực tiếp của hiểu biết của nhân viên về hành vi đúng chuẩn đối với ý định thực hiện hành vi là dương, đây là hướng tác động được mong đợi vì có ý nghĩa trong lý thuyết cũng như thực tế để khuyến khích các nhân viên tăng cường trao đổi hiểu biết, trọng số chuẩn hóa đạt được của mối quan hệ này là 0,485

Và một mối quan hệ cũng được kỳ vọng đó là ý định tác động ngược chiều đến hành động lệch chuẩn, với hệ số chuẩn hóa là -0,223

Mô hình thực tế



Tóm lại, môi trường làm việc tại tổ chức và hiểu biết của nhân viên về hành vi đúng chuẩn có tác động gián tiếp đến hành động lệch chuẩn của nhân viên. Điều này có thể kết luận được rằng nếu doanh nghiệp thực hiện tốt việc nâng cao môi trường làm việc, nâng cao hiểu biết của nhân viên thì sẽ giảm thiểu các hành động lệch chuẩn hơn.

5. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

Các biện pháp nâng cao sự hiểu biết của nhân viên trong công ty

Cần nâng cao ý thức tuân thủ nội quy lao động cho nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên nắm rõ và thấm nhuần văn hóa của công ty, định hướng lộ trình nghề nghiệp rõ ràng cho nhân viên, đảm bảo mỗi nhân viên đều hiểu biết về quy định pháp luật đối với quyền và nghĩa vụ của người lao động và cuối cùng là nhân viên cần hiểu biết đúng về quyền hạn và trách nhiệm của mình trong công việc.

Cải thiện và phát triển môi trường làm việc

Cải thiện môi trường làm việc tốt hơn, thoải mái hơn (lựa chọn và trang trí văn phòng làm việc phù hợp, tạo không gian văn phòng sạch sẽ và thoải mái, trang bị đầy đủ thiết bị làm việc cho nhân viên hoàn thành tốt công việc, hăm sóc sức khỏe cho nhân viên, tăng cường hoạt động vui chơi).

Bên cạnh việc cải thiện điều kiện làm việc cần phải có những biện pháp để xây dựng môi trường làm việc tốt.

Lãnh đạo cần là người đi đầu làm gương, tạo ra sức mạnh tập thể, đối xử với nhân viên khách quan công bằng.

Các hoạt động trừng phạt, khiển trách nhân viên khi nhân viên phạm sai lầm cần phải phân minh, xử lý khéo léo, linh hoạt, cần thực hiện công khai, phù hợp.

6. KẾT LUẬN

Hành vi lệch chuẩn tại nơi làm việc là một trong những vấn đề tồn tại trong mọi tổ chức và nó đòi hỏi sự chú ý và hành động của tất cả các bên để đối phó với nó. Nguyên nhân của sự lệch lạc hành vi có thể làm suy yếu hiệu suất chung của tổ chức làm mờ hình ảnh cá nhân và tạo ấn tượng xấu cho tổ chức. Trong đó, môi trường làm việc có tác động và quyết định đến ý định thực hiện hành động. Tiếp đến là tác động trực tiếp của hiểu biết đối với ý định thực hiện hành động là dương, đây là hướng tác động được mong đợi để khuyến khích các nhân viên tăng cường hiểu biết. Mối quan hệ cũng được kỳ vọng đó là ý định tác động ngược chiều đến hành động lệch chuẩn.

Nghiên cứu chỉ ra cấu trúc của nơi làm việc lệch lạc hành vi có tác động to lớn đến mục tiêu phát triển bền vững cũng như việc sử dụng hiệu quả nguồn lực của tổ chức. Do đó, để tài khuyến nghị thêm các nghiên cứu về hành vi lệch lạc tại nơi làm việc nên được tiến hành sâu hơn, đặc biệt với đối tượng là những nhân viên trẻ trong tổ chức, để đảm bảo tối ưu hóa chất lượng và năng suất tại nơi làm việc cũng như khắc phục tình trạng thực hiện các hành vi không đúng chuẩn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Workplace Deviance Behaviors, Ahmed Mohamed Fathi Agwa
- [2]. Jeffrey Lawrence D'Silva, Azham Bachok, Dahlia Zawawi, 2020. *Factors Affecting Deviant Behaviour At Workplace Among Young Public Sector Employees.*
- [3]. Paul- Titus Rogoan, 2009. *Deviant Workplace Behavior in Organizations: Antecedents, Influences, and Remedies.*
- [4]. African Journal of Business Management. *Key factors affecting deviant workplace behavior.*
- [5]. *Organizational behavior essential theories of motivation and leader ship, adam j.s.*
- [6]. Argyle, 1985. *Do happy workers work hader? The effect of job satifiction on work performance.*
- [7]. R. Arzu Kalemci, Ipek Kalemci-Tuzun, Ela Ozkan-Canbolat, 2019. *Employee deviant behavior: role of culture and organizational relevant support.book and case studies.*
- [8]. Deviant Workplace Behaviors in Organizations in Pakistan, Maimoona Waseem. *The Lahore Journal of Business.*
- [9]. Dane K. Peterson, 2002. *Deviant Workplace Behavior and the Organization's Ethical Climate.* Rebeca J, 2018 *Workplace deviance.*
- [10]. Huỳnh Văn Sơn, 2012. *Hành vi lệch chuẩn của vị thành niên tại các trường, trung tâm cai nghiện trực thuộc lực lượng thanh niên xung phong trong thành phố Hồ Chí Minh.* Luận văn thạc sĩ tâm lý.
- [12]. Lê Thị Ngọc Lan, 2017. *Mối quan hệ giữa phong cách giáo dục của cha mẹ và hành vi lệch chuẩn của trẻ vị thành niên.* Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [13]. Lê Ba Phong, 2020. *Hành vi tổ chức.* Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.