

TP. Hồ Chí Minh, ngày 19 tháng 08, năm 2025

**TRANG THÔNG TIN VỀ NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI
VỀ MẶT HỌC THUẬT, LÝ LUẬN CỦA LUẬN ÁN**

Tên luận án: **Promoting employees' service outcome in the public sector: The role of ethical leadership**

Chuyên ngành: **Quản trị**

Mã số: **9340101**

Nghiên cứu sinh: **Nguyễn Lê Hoàng Long**

Khóa: **2021**

Cơ sở đào tạo: Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

Người hướng dẫn luận án: **TS. Đinh Công Khải và PGS.TS Lưu Trọng Tuấn**

Nội dung ngắn gọn những đóng góp mới về mặt học thuật, lý luận, những luận điểm mới rút ra được từ kết quả nghiên cứu, khảo sát của luận án;

Đầu tiên, thông qua khám phá tác động của phong cách lãnh đạo đạo đức (ethical leadership), luận án đã có những đóng góp đặc biệt để mở ra mối liên hệ giữa các giá trị đạo đức của người giám sát và hành vi định hướng dịch vụ của cấp dưới trong các tổ chức công. Trong kỷ nguyên kỹ thuật số, khu vực công đã và đang chuyển đổi thành một mô hình năng động hơn và xem công dân là khách hàng tương tự như các tổ chức tư nhân với những đòi hỏi về dịch vụ ngày càng cao (Waheduzzaman, 2019). Do đó, các nhà quản lý cần đề cao hơn các hành vi tùy nguyện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân hơn là tập trung vào các thủ tục cứng nhắc (Waheduzzaman, 2019). Mặc dù quá trình chuyển đổi từ dịch vụ công truyền thống sang dịch vụ công định hướng thị trường (market-based service) đã được nhận thức bởi các học giả và những nhà thực hành quản lý nhưng vẫn thiếu vắng nghiên cứu tập trung vào hành vi định hướng dịch vụ của các nhân viên trong khu vực này. Bằng chứng là phần lớn nghiên cứu liên quan đến hành vi dịch vụ đã được thực hiện trong khu vực tư nhân, chẳng hạn như lĩnh vực khách sạn (ví dụ: Gip và cộng sự, 2023). Do đó, luận án sử dụng lý thuyết nhận thức xã hội và lý thuyết học hỏi xã hội để giải thích giá trị của phong cách lãnh đạo đạo đức trong khu vực công. Hơn nữa, bằng cách khám phá hành vi của nhân viên trong cả tình huống cung cấp dịch vụ (hành vi thích ứng dịch vụ) và tình huống thất bại dịch vụ (hiệu

suất phục hồi dịch vụ), luận án là một trong những nghiên cứu đầu tiên xem xét đồng thời hai tình huống dịch vụ này, đặc biệt là trong khu vực công.

Thứ hai, các nghiên cứu trước đây đã gợi ý rằng mức độ tự hiệu quả (self-efficacy) cao của một cá nhân có thể thúc đẩy định hướng dịch vụ, chẳng hạn như điều chỉnh hành vi để đáp ứng nhu cầu của khách hàng (Charoensukmongkol, 2020) hoặc báo cáo lỗi và các vấn đề không mong muốn (Wang và cộng sự, 2020). Tuy nhiên, luận án chuyển sự chú ý sang một quan điểm khác và sử dụng một cách tiếp cận khác so với các luồng nghiên cứu hiện tại. Cụ thể, tự hiệu quả về đạo đức (moral self-efficacy), vốn nhận được ít sự chú ý hơn từ các học giả (Rullo và cộng sự, 2022) so với tự hiệu quả nói chung nhưng đóng một vai trò quan trọng trong đặc điểm của các cá nhân trong khu vực công (Sulitzeanu-Kenan và cộng sự, 2022), là một ưu tiên nghiên cứu trong luận án này. Do bản chất của dịch vụ công có một số khác biệt so với các loại hình dịch vụ khác (ví dụ: ngân hàng, bảo hiểm), trong đó người lao động không chỉ phải thay đổi hành vi của họ để bán sản phẩm hoặc dịch vụ mà còn phải đảm bảo các giá trị công (ví dụ: cấp giấy chứng tử ngay lập tức). Do đó, luận án đã thiết lập một kênh đạo đức mà nhân viên khu vực công áp dụng các giá trị đạo đức từ người giám sát của họ và tuân tự thúc đẩy hiệu quả đạo đức, thăng hoa trong công việc (thriving at work) và sau đó dẫn dắt hành vi thích ứng với dịch vụ. Kênh trung gian chuỗi thông qua nhận thức đạo đức và thăng hoa trong công việc để liên kết tác động của lãnh đạo đạo đức đối với hành vi thích ứng dịch vụ là đóng góp mới cho các tài liệu quản lý, chưa từng được nghiên cứu trước đây. Hơn nữa, kết quả này đã góp phần làm phong phú thêm các nghiên cứu trước đây cho thấy tự hiệu quả có thể kích hoạt hiệu suất phục hồi dịch vụ thông qua hành vi học tập (Wang và cộng sự, 2020). Trong bối cảnh dịch vụ công, tự hiệu quả đạo đức có thể nâng cao hiệu suất phục hồi dịch vụ thông qua việc khơi dậy sức sống và định hướng học tập (thăng hoa trong công việc). Do đó, chuỗi trung gian tuân tự mà tự hiệu quả đạo đức đóng vai trò là biến trung gian ban đầu và thăng hoa trong công việc đóng vai trò là yếu tố trung gian tiếp theo để chuyển tác động của phong cách lãnh đạo đạo đức đến hiệu suất phục hồi dịch vụ là một đóng góp mới khác trong nghiên cứu này.

Thứ ba, bên cạnh tự hiệu quả đạo đức với vai trò là yếu tố trung gian ban đầu, kết quả phân tích dữ liệu cho thấy động lực vì xã hội (prosocial motivation) cũng có vai trò tương tự. Ngoài ra, bằng cách mở ra tác động của động lực vì xã hội, luận án góp phần vào những hiểu biết hạn chế đối với tác động của phong cách lãnh đạo và động lực vì xã

hội (Eva và cộng sự, 2020). Hơn nữa, động lực vì xã hội cũng tạo ra một trạng thái sống động cho công chức, thúc đẩy sức sống, xu hướng học tập và tăng khả năng thích ứng trong công việc. Có hai sự khác biệt trong những phát hiện về động lực vì xã hội so với tự hiệu quả đạo đức. Thứ nhất, hiệu quả đạo đức đã được xác định là tiền đề của động lực ủng hộ xã hội trong việc kết nối ảnh hưởng từ lãnh đạo. Do đó, phát hiện trên đã dẫn đến dòng nghiên cứu sau: các học giả có thể chú ý đến chuỗi các yếu tố bên ngoài (ví dụ: phong cách lãnh đạo và thực tiễn nhân lực) ảnh hưởng đến nhận thức đạo đức (ví dụ: nhận thức đạo đức, sự chú ý về đạo đức) và dẫn đến động lực vì xã hội để thúc đẩy các hành vi mong muốn. Thứ hai, không giống như tự hiệu quả đạo đức trang bị cho nhân viên năng lực đạo đức để giải quyết các tình huống thất bại trong công việc, động lực vì xã hội chỉ khuyến khích nhân viên khu vực công nỗ lực nhiều hơn vào việc học hỏi và áp dụng để phục vụ tốt hơn cho khách hàng của họ (hành vi thích ứng dịch vụ).

Thứ tư, mối quan hệ giữa phong cách lãnh đạo và động lực vì xã hội được xem là khoảng trống nghiên cứu vì các học giả ít chú ý đến các cơ chế nghiên cứu để nâng cao động lực của nhân viên (Eva và cộng sự, 2020). Ví dụ, khi nghiên cứu ảnh hưởng của phong cách lãnh đạo đạo đức đối với nhân viên, các nghiên cứu gần đây chủ yếu tập trung vào cách phong cách lãnh đạo có thể thúc đẩy động lực của nhân viên nhưng bỏ qua việc đề xuất một khuôn khổ toàn diện để trả lời KHI NÀO (hiệu ứng điều tiết) các nhà lãnh đạo có đạo đức có thể chuyển các giá trị cho nhân viên (ví dụ: Eva và cộng sự, 2020; Shareef và Atan, 2019; Yidong và Xinxin, 2013). Luận án đưa ra một cách tiếp cận toàn diện hơn để hiểu rõ hơn về mối liên hệ giữa lãnh đạo và động lực phục vụ của nhân viên khu vực công. Theo đó, môi trường tư lợi đạo đức (ethical self-interest climate) là một đóng góp mới của luận án cho tài liệu quản lý, cung cấp cái nhìn sâu sắc về điều kiện mà ảnh hưởng của phong cách lãnh đạo đạo đức đối với động lực vì xã hội có thể bị vô hiệu hóa. Nói cách khác, thông qua lăng kính của lý thuyết nhận thức xã hội, luận án phát hiện ra rằng nhân viên chịu ảnh hưởng từ nhiều nguồn tại nơi làm việc bao gồm cả người giám sát và môi trường làm việc, để định hình mức độ động lực của họ. Do đó, môi trường làm việc bất lợi, nơi các đồng nghiệp có xu hướng ưu tiên lợi ích cá nhân (môi trường tư lợi có đạo đức), có thể làm giảm tác động của những nỗ lực của nhà lãnh đạo trong tăng cường động lực vì xã hội.

Thứ năm, vì nhân viên học hỏi từ nhiều nguồn tại nơi làm việc để định hình hành vi của họ. Quan điểm từ lý thuyết nhận thức xã hội cung cấp một lời giải thích cho cơ

chế điều tiết mới, trong đó môi trường tự lợi đạo đức có thể làm giảm hình mẫu hành vi đạo đức của người giám sát. Theo đó, các nghiên cứu trước đây đã xác nhận vai trò của ảnh hưởng tích cực của tổ chức (ví dụ: môi trường dịch vụ) trong việc tăng cường mối liên hệ giữa lãnh đạo và hành vi của nhân viên (Tuan và Ngan, 2021). Tuy nhiên, không giống như hướng đi của các nghiên cứu trước đây, luận án đi sâu vào mặt tối của môi trường đạo đức. Kết quả phân tích dữ liệu ủng hộ các giả thuyết rằng nhân viên khu vực công có xu hướng bỏ qua hình mẫu quan sát được từ người giám sát của họ khi họ nhận thức được mức độ cao hơn của môi trường tự lợi đạo đức. Do đó, luận án xác định rằng nhân viên khu vực công có thể tiếp thu các nguồn học tập khác (môi trường tự lợi đạo đức) ở một cấp độ tổ chức khác để thống trị nguồn học tập cấp độ nhóm (lãnh đạo có đạo đức) và dẫn đến ít hành vi định hướng dịch vụ hơn (hành vi thích ứng với dịch vụ và hiệu suất phục hồi dịch vụ) để duy trì lợi ích cho bản thân.

Cuối cùng, đóng góp rõ rệt trong luận án có liên quan đến những nỗ lực mở rộng lý thuyết nhận thức xã hội. Theo đó, luận án đã mở rộng tập hợp các yếu tố quyết định cá nhân trong việc thu hẹp khoảng cách từ các yếu tố quyết định bên ngoài (lãnh đạo có đạo đức, môi trường tự lợi đạo đức) đến các yếu tố quyết định hành vi (hành vi thích ứng dịch vụ, hiệu suất phục hồi dịch vụ). Đáng chú ý, sự kết hợp của các yếu tố nhận thức, động lực và cảm xúc này trong lý thuyết nhận thức xã hội chưa được khám phá trong các nghiên cứu trước đây. Hơn nữa, lý thuyết học tập xã hội cũng được tích hợp vào SCT để cung cấp thông tin chi tiết về cách mà hình mẫu lãnh đạo có đạo đức có thể định hình kết quả hành vi của nhân viên. Quan trọng hơn, luận án đã mở rộng dòng nghiên cứu liên quan đến đạo đức trong các tổ chức bằng cách giải thích ranh giới của lý thuyết nhận thức xã hội để giải thích ảnh hưởng của các nguồn khác trong các tổ chức và cách các nguồn thay thế này có thể ảnh hưởng đến nguồn trọng tâm của các tổ chức (ví dụ: phong cách lãnh đạo đạo đức). Nghiên cứu cũng đưa ra đề xuất cho các nghiên cứu khác tập trung vào các nguồn thay thế để tăng cường hiểu biết về những gì và làm thế nào các nguồn học tập khác nhau có thể tăng cường hoặc vô hiệu hóa các tác động từ các nguồn bên ngoài (ví dụ: ở cấp độ nhóm và tổ chức).

Tài liệu tham khảo

- Waheduzzaman, W. (2019). Challenges in transitioning from new public management to new public governance in a developing country context. *International Journal of Public Sector Management*, 32(7), 689-705.
- Gip, H., Guchait, P., Paşamehmetoğlu, A., & Khoa, D. T. (2023). How organizational dehumanization impacts hospitality employees service recovery performance and sabotage behaviors: the role of psychological well-being and tenure. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1), 64-91.
- Charoensukmongkol, P. (2020). The efficacy of cultural intelligence for adaptive selling behaviors in cross-cultural selling: The moderating effect of trait mindfulness. *Journal of Global Marketing*, 33(3), 141-157.
- Rullo, M., Lalot, F., & Heering, M. S. (2022). Moral identity, moral self-efficacy, and moral elevation: A sequential mediation model predicting moral intentions and behaviour. *The Journal of Positive Psychology*, 17(4), 545-560.
- Sulitzeanu-Kenan, R., Tepe, M., & Yair, O. (2022). Public-sector honesty and corruption: field evidence from 40 countries. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(2), 310-325.
- Wang, J., Zhang, Z., & Jia, M. (2020). Echoes of corporate social responsibility: how and when does CSR influence employees' promotive and prohibitive voices?. *Journal of Business Ethics*, 167, 253-269.
- Eva, N., Newman, A., Zhou, A. J., & Zhou, S. S. (2020). The relationship between ethical leadership and employees' internal and external community citizenship behaviors: The mediating role of prosocial motivation. *Personnel Review*, 49(2), 636-652.
- Shareef, R. A., & Atan, T. (2019). The influence of ethical leadership on academic employees' organizational citizenship behavior and turnover intention: Mediating role of intrinsic motivation. *Management Decision*, 57(3), 583-605.

- Yidong, T., & Xinxin, L. (2013). How ethical leadership influence employees' innovative work behavior: A perspective of intrinsic motivation. *Journal of business ethics*, 116, 441-455.
- Tuan, L. T., & Ngan, V. T. (2021). Leading ethically to shape service-oriented organizational citizenship behavior among tourism salespersons: Dual mediation paths and moderating role of service role identity. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60, 102421.

Nghiên cứu sinh

Nguyễn Lê Hoàng Long