



MODELLING THE IMPACT OF PROJECT ORGANIZATION BEHAVIORS ON QUALITY PERFORMANCE OF TRANSPORT INFRASTRUCTURE CONSTRUCTION PROJECTS IN VIETNAM

Nguyen Luong Hai*

University of Transport and Communications, No 3 Cau Giay Street, Hanoi, Vietnam

ARTICLE INFO

TYPE: Research Article

Received: 11/03/2020

Revised: 13/06/2020

Accepted: 15/06/2020

Published online: 28/06/2020

<https://doi.org/10.25073/tcsj.71.5.1>

* *Corresponding author*

Email: hainl@utc.edu.vn

Abstract. The paper is aimed to clarify the model of the impact of project organization behaviors on the quality of transport infrastructure construction in Vietnam. Through the literature review and adaptation of the characteristics of construction project organizations, criteria of project organization behavior are proposed. Explanatory factor and linear regression analysis were used to simulate prognostic models based on specific-data collected from 185 transport infrastructure construction projects in Vietnam. The findings indicate that the project organizational behaviors significantly affect the quality performance achieved, providing scientific evidence in the implementation of keys to improve the quality of transport infrastructure project in Vietnam.

Keywords: Organizational behavior, project organization, impact model, infrastructure.

© 2020 University of Transport and Communications



NGHIÊN CỨU MÔ HÌNH ẢNH HƯỞNG CỦA HÀNH VI TỔ CHỨC DỰ ÁN ĐẾN CHẤT LƯỢNG ĐẠT ĐƯỢC CỦA CÁC CÔNG TRÌNH XÂY DỰNG CƠ SỞ HẠ TẦNG GIAO THÔNG TẠI VIỆT NAM

Nguyễn Lương Hải*

Trường Đại học Giao thông vận tải, Số 3 Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

THÔNG TIN BÀI BÁO

CHUYÊN MỤC: Công trình khoa học

Ngày nhận bài: 11/03/2020

Ngày nhận bài sửa: 13/06/2020

Ngày chấp nhận đăng: 15/06/2020

Ngày xuất bản Online: 28/06/2020

<https://doi.org/10.25073/tcsj.71.5.1>

* Tác giả liên hệ

Email: hainl@utc.edu.vn

Tóm tắt. Bài báo nhằm làm rõ mô hình ảnh hưởng của các hành vi tổ chức dự án đến chất lượng đạt được của các công trình xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông tại Việt Nam. Thông qua việc phân tích tổng quan và sự vận dụng các đặc điểm của tổ chức dự án xây dựng, các chỉ tiêu đo lường hành vi tổ chức dự án được đề xuất. Phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy tuyến tính được sử dụng để mô phỏng mô hình tiên lượng trên cơ sở số liệu khảo sát thu thập từ 185 dự án xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông tại Việt Nam. Kết quả phân tích cho thấy các hành vi tổ chức dự án ảnh hưởng rất có ý nghĩa thống kê đến chất lượng đạt được, cung cấp bằng chứng khoa học trong việc thực hiện các giải pháp nhằm cải thiện chất lượng công trình xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông tại Việt Nam.

Từ khóa: hành vi tổ chức, tổ chức dự án, mô hình ảnh hưởng, cơ sở hạ tầng.

© 2020 Trường Đại học Giao thông vận tải

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Lĩnh vực nghiên cứu hành vi tổ chức đã được phát triển vào cuối năm 1940, bắt nguồn từ khoa học hành vi, đặc biệt là tâm lý học và xã hội học. Trong lịch sử, nó đã tập trung vào các vấn đề thực nghiệm hơn là các vấn đề lý thuyết và việc này gây ra nhiều sự chỉ trích. Ví dụ, nghiên cứu của Naylor và cộng sự [1] về chủ nghĩa hành vi bao gồm bốn nguyên tắc (1) hành vi quan sát được quan tâm hàng đầu, (2) tần số đáp ứng là hình thức chính của đo lường hành vi, (3) đặc tả rõ ràng và đo lường mong muốn các hành vi phải được thực hiện, (4) các tình huống rõ ràng phải được thiết lập giữa hành vi công việc và phần thưởng tương xứng; sự tập trung vào thực nghiệm này bị chỉ trích là không đủ để thúc đẩy nghiên cứu khoa học và tạo

điều kiện cho sự hiểu biết về lĩnh vực nghiên cứu và sự phát triển của lý thuyết dựa trên nhận thức và nghiên cứu trong tâm lý học hành vi đã chứng minh rằng các cấu trúc nhận thức là cần thiết trong bất kỳ lý thuyết nào về hành vi của con người [2]. Do đó, nghiên cứu hành vi tổ chức được biết đến là vận dụng công nghệ tổ chức [3]. Sau này, các xu hướng nghiên cứu tương tự được phát triển để nhấn mạnh tầm quan trọng của các khái niệm về hành vi trong các tổ chức dẫn đến sự phát triển các lý thuyết khác nhau về động lực của nhân viên, hành vi lãnh đạo và hiệu quả, thay đổi và phát triển tổ chức. Tuy vậy, hiện nay trên thế giới nói chung và tại Việt Nam nói riêng, nghiên cứu hành vi tổ chức vận dụng vào điều kiện tổ chức dự án trong thực hiện các dự án đầu tư xây dựng CSHT giao thông chưa được tiến hành nghiên cứu thực hiện. Hơn nữa, vận dụng các lý thuyết hành vi rất hữu ích đối với lĩnh vực quản lý dự án cả về mặt lý luận và thực tiễn [3]. Hành vi tổ chức dự án sẽ tác động lên kết quả thực hiện của tổ chức dự án đó [4]. Kết quả của một tổ chức dự án xây dựng nói chung và dự án CSHT giao thông nói riêng thường được đo lường thông qua ba yếu tố “tam giác vàng” [5] là chất lượng, tiến độ, chi phí. Mặt khác, trong thời gian qua, chất lượng các công trình CSHT giao thông tại Việt Nam được sự quan tâm rộng rãi của xã hội và tồn tại nhiều vấn đề về chất lượng công trình xây dựng hoàn thành [6]. Do vậy, trong phạm vi nghiên cứu của bài báo, mô hình ảnh hưởng của hành vi tổ chức dự án đối với chất lượng công trình được tiến hành nghiên cứu và kiểm định thông qua các số liệu khảo sát từ các dự án xây dựng CSHT giao thông tại Việt Nam.

2. PHƯƠNG PHÁP LUẬN NGHIÊN CỨU

2.1. Xây dựng mô hình nghiên cứu

Một tổ chức (organization) được định nghĩa là một hệ thống mà trong đó con người và các nguồn lực khác được kết hợp với nhau để thực hiện các hoạt động nhằm đạt được các mục tiêu của tổ chức đó [2, 7]. Sự đa dạng của các quan điểm liên quan đến định nghĩa về tổ chức đã từng được biết đến trong giới học thuật, một trong số đó Porter et al. [8] phát biểu rằng “các tổ chức phải có nghĩa là tất cả mọi thứ vì tất cả mọi người trong đó”. Do đó, hành vi của những người này cấu thành hành vi của tổ chức (tức là hành vi tổ chức). Do đó, người ta đã lập luận rằng không có nghiên cứu nào gọi là hành vi của tổ chức [1], mà thực chất nghiên cứu hành vi tổ chức là nghiên cứu về hành vi của các cá nhân trong các tổ chức và điều này có thể được nhìn thấy từ các định nghĩa khác nhau về hành vi tổ chức trong đó nhấn mạnh đến hành vi cá nhân trong tổ chức. Trên cơ sở các khái niệm nêu trên, nghiên cứu hành vi tổ chức là nghiên cứu những cái gì mà con người làm trong một tổ chức và hành vi của họ có ảnh hưởng như thế nào đến hiệu suất/kết quả của tổ chức đó [2].

Người ta thường cho rằng một tổ chức dự án có những đặc điểm riêng khác với bản chất của các loại tổ chức khác (các tổ chức thông thường). Có một số tính năng phổ biến được biết đến bởi hầu hết các dự án nói chung. Bốn đặc điểm đáng chú ý nhất là tổ chức dự án (1) được hình thành tạm thời trong suốt thời gian thực hiện dự án, (2) sản phẩm thường là thực hiện một lần, (3) có mức độ đa dạng kỹ năng cao và (4) tổ chức bao gồm các thành viên được tập hợp từ các thực thể/ hay tổ chức khác nhau. Tính chất tạm thời của dự án có nghĩa là mọi dự án đều có một khởi đầu và kết thúc rõ ràng; tạm thời không có nghĩa là thời gian của dự án là ngắn. Điều này đề cập đến sự tham gia các bên của dự án và tuổi thọ của nó [9]. Đồng thời, hầu hết các dự án được thực hiện bởi một nhóm được tạo ra đặc biệt cho dự án. Nhóm dự án quản lý dự án từ khi bắt đầu đến khi hoàn thành dưới sự lãnh đạo của người quản lý dự án [10]. Nhóm bị giải tán khi dự án hoàn thành, điều đó có nghĩa là nhóm dự án hiếm khi tồn tại lâu hơn dự án. Tính chất duy nhất của dự án có nghĩa là mỗi dự án tạo ra một sản phẩm, dịch

vụ hoặc kết quả duy nhất với một địa điểm khác nhau, thiết kế khác nhau, hoàn cảnh và tình huống khác nhau, các bên liên quan khác nhau, v.v. [9].

Môi trường dự án rất năng động, phức tạp và đa dạng, chúng được đặc trưng với các giai đoạn khác nhau và những người tham gia khác nhau tham gia vào một quá trình của dự án. Nhìn chung, mỗi dự án được tách thành nhiều giai đoạn dự án, giúp nâng cao hiệu quả quản lý [9, 11]. Tập hợp các giai đoạn này được biến đến phổ biến là vòng đời dự án. Nói chung, vòng đời dự án sẽ xác định: 1) công việc kỹ thuật phải làm trong từng giai đoạn; 2) khi các sản phẩm có thể được tạo ra trong từng giai đoạn và cách thức phân phối được xem xét, xác minh và xác nhận; 3) người tham gia vào từng giai đoạn; và 4) cách kiểm soát và phê duyệt từng giai đoạn [9]. Các giai đoạn của dự án được đánh dấu bằng việc hoàn thành một hoặc nhiều sản phẩm được bàn giao. Tính đại diện của vòng đời dự án xây dựng bao gồm: tính khả thi, quy hoạch và thiết kế, xây dựng và vận hành [9]. Các thực thể đa dạng có nghĩa là có một số bên liên quan của dự án tham gia vào quá trình dự án. Các bên liên quan của dự án là các cá nhân và tổ chức tham gia tích cực vào dự án hoặc lợi ích của họ có thể bị ảnh hưởng tích cực hoặc tiêu cực do thực hiện dự án hoặc hoàn thành dự án [9, 12]. Các bên tham gia vào tổ chức dự án thường có các mục tiêu rất khác nhau có thể xảy ra xung đột. Do đó, việc quản lý các kỳ vọng của các bên liên quan có thể khó khăn và cần có mối quan hệ hợp tác và tin tưởng giữa các bên liên quan. Bên cạnh các đặc điểm chung tồn tại trong các dự án chung, hầu hết tất cả các dự án xây dựng đều có chung một số đặc điểm khác biệt với các dự án trong các ngành công nghiệp khác. Các dự án xây dựng có thời gian tương đối dài, được xây dựng ngoài trời và phân tán theo địa lý [13]. So với các dự án trong các ngành công nghiệp khác, các dự án xây dựng được thực hiện bởi một số lượng lớn các doanh nghiệp (ví dụ: các chủ đầu tư, nhà thầu và giám sát) và số lượng các tổ chức tham gia vào quá trình dự án không ngừng tăng lên [14]. Những người ra quyết định có ảnh hưởng là đại diện của các tổ chức tham gia [15]. Các tổ chức khác nhau chỉ được tích hợp lỏng lẻo trong tổ chức dự án [16]. Các nền văn hóa khác nhau tồn tại trong các tổ chức khác nhau cũng như trình độ kỹ năng chuyên nghiệp khác nhau [15]. Các tổ chức tham gia vào mỗi dự án là các công ty độc lập với mục tiêu và mục tiêu riêng [13]. Điều này tạo ra tiềm năng xung đột giữa nhu cầu của từng công ty và của từng dự án và có thể gây ra các mối quan hệ bất lợi cho hiệu suất của tổ chức dự án mong muốn.

Bản chất của tổ chức dự án là tính tạm thời, duy nhất và đa dạng, xuất phát từ thực tế là nó chỉ được hình thành trong suốt thời gian thực hiện của dự án, khác với các loại hình tổ chức khác hoạt động trên cơ sở lâu dài hơn. Cho dù tạm thời hoặc vĩnh viễn, duy nhất hoặc phổ biến, một tổ chức dự án tồn tại là để đạt được các mục tiêu vì nhu cầu tồn tại của nó và tổ chức dự án (mặc dù là tạm thời) được xác lập theo cơ chế là định hướng mục tiêu. Mục tiêu được định hướng theo trách nhiệm của nhóm dự án để thực hiện dự án và để đạt được các mục tiêu của dự án (nghĩa là kỳ vọng của chủ đầu tư). Như vậy, hiệu suất của dự án luôn được đánh giá dựa trên việc liệu mục tiêu của dự án có đạt được hay không, ví dụ như chất lượng kỳ vọng của dự án cần đạt được. Do đó, về mặt lý thuyết, nghiên cứu tổ chức dự án cũng phải tuân theo cùng một khuôn khổ chung trong việc nghiên cứu hành vi trong bất kỳ tổ chức nào. Tuy nhiên, để xem xét một cách thích hợp hơn những đặc điểm về bản chất tạm thời vốn có, cần phải đề xuất một mô hình nghiên cứu hành vi tổ chức dự án trong ngành công nghiệp xây dựng trên cơ sở phương pháp luận chung của lý thuyết nghiên cứu hành vi tổ chức. Mô hình này phải là kết quả của việc tích hợp các khái niệm về hành vi tổ chức và các đặc điểm mua sắm trong lĩnh vực xây dựng, ví dụ trong lĩnh vực xây dựng CSHT giao thông, mà trong đó tổ chức dự án được xác định bằng các hành vi và hiệu suất của tổ chức dự án.

Nghiên cứu về hành vi tổ chức tập trung vào cá nhân và sự tương tác của các cá nhân trong tổ chức. Cũng cần lưu ý rằng con người trong đó nên được quản lý để đạt được các mục tiêu của dự án [13]. Con người đóng một vai trò quan trọng trong việc đạt được kết quả dự án thành công trong bối cảnh quản lý dự án [10]. Ngoài ra, các tổ chức dự án đóng vai trò là một tổ chức, là một tập đoàn gồm hai người/thực thể trở lên (nghĩa là, các bên liên quan của dự án). Như vậy, rất hợp lý khi tiến hành nghiên cứu hành vi tổ chức dự án bằng cách vận dụng và điều chỉnh phù hợp các kiến thức và lý thuyết về hành vi tổ chức nói chung. Do đó, khái niệm về hành vi tổ chức dự án được đề xuất là nghiên cứu về những hoạt động của người/các bên tham gia vào tổ chức dự án bao gồm chủ đầu tư, nhà thầu và nhà tư vấn và hành vi của họ ảnh hưởng đến hiệu suất dự án như thế nào. Mô hình nghiên cứu hành vi tổ chức dự án giúp định hình một cách tiếp cận cho các nghiên cứu cụ thể trong thiết kế nghiên cứu. Dữ liệu sẽ được thu thập tập trung vào các mức độ phù hợp của phạm vi nghiên cứu, trong đó có thể đo lường các khía cạnh hành vi tổ chức dự án và cho phép đánh giá mức độ mà các khía cạnh hành vi đó ảnh hưởng đến kết quả dự án. Giả thuyết nghiên cứu vì thế được phát biểu sẽ hỗ trợ đáng kể trong các phân tích sâu hơn về nghiên cứu này. Như vậy, giả thuyết cơ bản có thể được rút ra từ mô hình và các bàn luận trước đó, tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm định dữ liệu cho các mối quan hệ thiết kế trong nghiên cứu.

Mặc dù mối liên hệ giữa hành vi và hiệu suất trong tổ chức dự án đã được nghiên cứu trong một số nghiên cứu trước đây, tuy vậy giả thuyết nghiên cứu này phát biểu trong trường hợp tổ chức thực hiện dự án xây dựng cơ sở hạ tầng giao thông vẫn cần được hỗ trợ bởi các bằng chứng thực nghiệm. Vì vậy, để xây dựng mô hình gồm các chỉ tiêu nghiên cứu như mục đích đặt ra thì trước hết rất cần thiết là phải tìm kiếm được bằng chứng thực nghiệm về mối quan hệ giữa hành vi tổ chức và chất lượng đạt được trong cấp độ tổ chức dự án, giả thuyết được đề xuất là một cách tiếp cận phù hợp để xác nhận yêu cầu nghiên cứu theo quan điểm của dữ liệu được thu thập để đạt được mục tiêu của nghiên cứu. Để kiểm tra tính hợp lệ của giả thuyết được đề xuất ở trên, việc thu thập, phân tích và thảo luận dữ liệu phân tích tiếp theo cần được tiến hành. Để thực hiện điều này đòi hỏi phải phát triển các chỉ tiêu bằng khảo sát thực nghiệm nhằm đo lường hóa các hành vi tổ chức dự án và đo lường hiệu suất của tổ chức dự án xây dựng. Trên cơ sở định nghĩa về hành vi tổ chức dự án được áp dụng cho nghiên cứu này, Schein [17] lập luận rằng hành vi chỉ phát sinh khi các giả định riêng dẫn đến những chia sẻ kinh nghiệm chung để giải quyết các vấn đề của nhóm. Kinh nghiệm học tập của các thành viên trong nhóm khi tổ chức của họ phát triển là nguồn gốc của nền tảng hành vi tổ chức [17]. Để xác định hành vi tổ chức của từng tổ chức dự án, do đó cần phải xem xét các nguồn gốc của các khía cạnh hành vi đó. Các khía cạnh hành vi bắt nguồn từ những vấn đề cơ bản mà một nhóm người phải giải quyết hoặc họ phải tìm giải pháp [18, 19]. Do đó, khi tìm kiếm các khía cạnh của hành vi tổ chức dự án xây dựng, người ta có thể lập luận rằng một nguồn thông tin hữu ích là những vấn đề cơ bản mà những người tham gia dự án gặp phải trong quá trình thực hiện dự án. Ví dụ, các loại vấn đề ngành xây dựng ở Anh được ghi lại trong các báo cáo chính của ngành xây dựng đã được công bố kể từ báo cáo Simon (1944) và tiếp theo là báo cáo Egan [20]. Các báo cáo này xem xét các vấn đề của ngành xây dựng và phần lớn kể lại những thất bại của ngành này được lặp lại trong nhiều chu kỳ. Tuy nhiên, các báo cáo như vậy không có sẵn trên toàn cầu cho ngành xây dựng nói chung. Như vậy, từ góc độ thực tiễn của ngành, nghiên cứu này dựa trên những vấn đề khó khăn trong ngành xây dựng của Việt Nam nói chung và trong việc thực hiện các dự án CSHT giao thông nói riêng, các khía cạnh hành vi tổ chức trên cơ sở nghiên cứu tổng quan và sự điều chỉnh thông qua các khảo sát mẫu từ các cá nhân hoạt động trong lĩnh vực quản lý dự án CSHT giao thông. Các thang đo hành vi tổ chức dự án (bảng 1) được hiệu chỉnh thông qua hai bước. Bước 1, danh mục các chỉ tiêu và mô tả

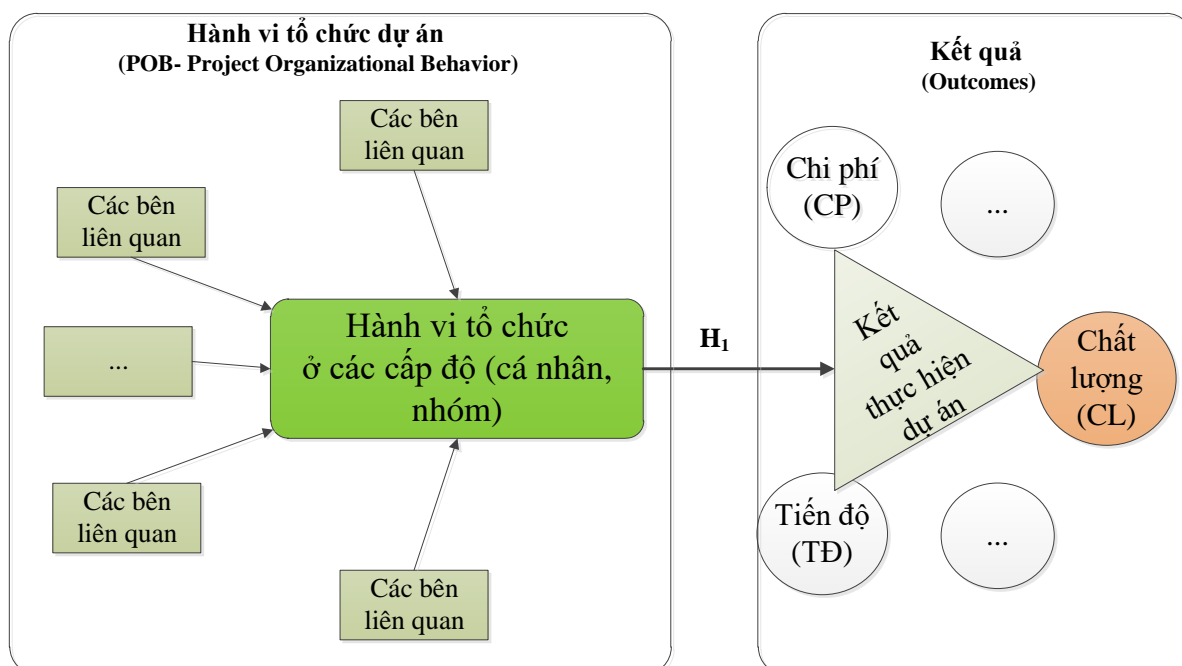
được liệt kê trên cơ sở các nghiên cứu tổng quan [2-4, 17], tiếp theo danh mục này được thảo luận trực tiếp với một nhóm các chuyên gia bao gồm những người đang công tác trong lĩnh vực quản lý các dự án CSHT giao thông, nhằm hiệu chỉnh, sửa đổi và bổ sung các chỉ tiêu và thang đo cho phù hợp với điều kiện thực tiễn quản lý của Việt Nam. Bước 2, các chỉ tiêu và thang đo sau được thiết kế thành các bảng hỏi mẫu và được gửi tới các chuyên gia ở bước 1 và 10 đối tượng khảo sát mục tiêu theo khuyến nghị ở bước 1 để yêu cầu cung cấp các thông tin theo bảng hỏi (bước khảo sát thử nghiệm), ở bước này chủ yếu các đối tượng được khảo sát thử nghiệm sẽ đánh giá lại về tính rõ ràng của thông tin mô tả, thuật ngữ chuyên môn và đối tượng khảo sát. Các chỉ tiêu và mô tả được thể hiện cụ thể tại bảng 1:

Bảng 1. Hành vi tổ chức dự án [2-4, 17].

TT	Chỉ tiêu	Mô tả chỉ tiêu
1	HV1	Các bên liên quan tham gia trong tổ chức dự án hiểu rõ các mục tiêu mà dự án được thiết kế
2	HV2	Các nhà thầu hiểu rõ ràng các yêu cầu của mình trong tổ chức dự án
3	HV3	Chủ đầu tư hiểu rõ ràng các yêu cầu của mình trong tổ chức dự án
4	HV4	Các bên liên quan tham gia trong tổ chức dự án hiểu biết mục tiêu của các bên khi tham vào tổ chức dự án
5	HV5	Các bên liên quan tham gia trong tổ chức dự án hiểu rõ và ưu tiên lợi ích của tổ chức dự án
6	HV6	Các bên liên quan tham gia trong tổ chức dự án hướng tới xây dựng mối quan hệ công việc hiệu quả
7	HV7	Các bên liên quan tham gia trong tổ chức dự án sẵn sàng trong việc chia sẻ thông tin trong quá trình tác nghiệp
8	HV8	Các vị trí lãnh đạo trong tổ chức dự án đưa ra các quyết định rõ ràng trong vận hành của tổ chức DA
9	HV9	Các bên liên quan tham gia trong tổ chức dự án coi trọng vấn đề xây dựng lòng tin trong tổ chức dự án
10	HV10	Các bên liên quan tham gia trong tổ chức dự án coi trọng xây dựng cơ chế giao tiếp hiệu quả trong tổ chức dự án
11	HV11	Các bên liên quan tham gia trong tổ chức dự án hợp tác hiệu quả khi xảy ra sự cố trong tổ chức dự án
12	HV12	Sự sáng tạo và đổi mới được khuyến khích trong tổ chức dự án
13	HV13	Các bên liên quan tham gia trong tổ chức dự án đề cao thái độ học hỏi và cải thiện năng suất của tổ chức dự án
14	HV14	Các thành viên trong tổ chức dự án được đánh giá quan trọng trong việc đóng góp vào sự thành công của tổ chức dự án
15	HV15	Các thành viên trong tổ chức dự án được trao các điều kiện và cơ hội học hỏi để phát triển bản thân

16	HV16	Các vị trí quản lý ở mọi cấp độ trong tổ chức dự án được phân quyền tự quyết định đối trong phạm vi công việc mình quản lý
17	HV17	Các thành viên tổ chức dự án được khuyến khích bằng các động lực để hoàn thành nhiệm vụ
18	HV18	Yếu tố con người được chú trọng để phục vụ cho việc cải thiện năng suất của tổ chức dự án
19	HV19	Các vị trí lãnh đạo trong tổ chức dự án thể hiện năng lực lãnh đạo trong quá trình tác nghiệp
20	HV20	Thông tin lãnh đạo luôn được truyền đạt rõ ràng, cụ thể trong tổ chức dự án
21	HV21	Các bên tham gia trong tổ chức dự án được khuyến khích tham gia vào các quá trình ra quyết định
	OHV	Sự hài lòng của chủ đầu tư / chủ sở hữu về chất lượng hoàn thành của sản phẩm

Do vậy, trên cơ sở mô hình hành vi tổ chức (Organizational Behavior) được Robbins và Judge [2] phát triển như đã đề cập ở trên, mô hình nghiên cứu được phát triển vận dụng cho trường hợp Tổ chức dự án (Project Organization) được xây dựng (hình 1) trong đó các bên liên quan trong tổ chức dự án xây dựng được xác định và giới hạn bao gồm Chủ đầu tư, các Nhà thầu, các đơn vị Tư vấn-là những bên trực tiếp, thường xuyên tương tác với các hành vi ở các cấp độ khác nhau. Mô hình nghiên cứu (hình 1) và giả thuyết nghiên cứu được phát triển trong giới hạn như sau, H1: *Các hành vi tổ chức dự án ảnh hưởng đến kết quả thực hiện dự án của tổ chức xem xét ở khía cạnh chất lượng công trình đạt được.* Vì vậy, trong phạm vi nghiên cứu này, chất lượng được tập trung nghiên cứu trong tổng thể nhiều kết quả khác của tổ chức dự án.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu.

Chất lượng công trình xây dựng là một tiêu chí chủ yếu trong “tam giác vàng” về hiệu năng dự án, được biết đến rộng rãi trong hầu hết các công trình nghiên cứu về kết quả, hiệu năng hoặc hiệu quả của một dự án nói chung và công trình xây dựng nói riêng [21]. Theo tổ chức Quốc tế về Tiêu chuẩn hóa ISO 9000 – 2000 [22]: Chất lượng là tập hợp các đặc tính của một thực thể, tạo cho thực thể đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã được công bố hay còn tiềm ẩn. Theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9000:2015 [23]: “Chất lượng sản phẩm và dịch vụ của tổ chức được xác định bằng khả năng thỏa mãn khách hàng và ảnh hưởng mong muốn và không mong muốn tới các bên quan tâm liên quan”. Và “Chất lượng của sản phẩm và dịch vụ không chỉ bao gồm chức năng và công dụng dự kiến mà còn bao gồm cả giá trị và lợi ích được cảm nhận đối với khách hàng”. Cũng theo TCVN ISO 9000: 2015, trình bày hệ thống quản lý chất lượng đã khẳng định “Một tổ chức định hướng vào chất lượng sẽ thúc đẩy văn hóa giúp dẫn đến hành vi, thái độ, hoạt động và quá trình mang lại giá trị thông qua việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm khác có liên quan”. Do đó, trong nghiên cứu này sản phẩm là các công trình xây dựng, tiêu chí chất lượng công trình là tổng thể những yêu cầu đối với đặc tính về an toàn, bền vững, kỹ thuật của công trình phù hợp với quy chuẩn xây dựng, tiêu chuẩn kỹ thuật, và hợp đồng kinh tế; được đo lường thông qua mức độ hài lòng/thỏa mãn của khách hàng (chủ đầu tư/chủ sở hữu) công trình xây dựng đó.

2.2. Thu thập số liệu và phương pháp phân tích

Từ mô hình và giả thuyết nghiên cứu phát triển có thể thấy các nội dung khảo sát cho các biến trong mô hình tiên lượng được thiết kế bao gồm: 21 nội dung khảo sát cho các biến độc lập thuộc về hành vi tổ chức và 01 nội dung khảo sát cho biến phụ thuộc-chất lượng công trình xây dựng, tổng cộng có 22 nội dung khảo sát được tiến hành cho mô hình nghiên cứu. Theo đó, với mỗi nội dung khảo sát được thiết kế, đối tượng khảo sát mục tiêu là các vị trí quản lý của tổ chức dự án (PO), được yêu cầu cung cấp thông tin dựa trên các trải nghiệm thực tiễn của mình về các nội dung khảo sát, đánh giá nội dung khảo sát và lựa chọn phương án trả lời của mình theo thang đo ‘Likert’ với 5 mức độ lựa chọn (‘đồng ý’/ ‘hài lòng’) [24, 25] cho từng nội dung khảo sát theo các biến tiên lượng.

Số liệu khảo sát để kiểm định mô hình thiếu được tính toán theo đề xuất của Sekara [26], theo đó với mô hình thiết kế và cách tiếp cận của nghiên cứu này cần tối thiểu 105 mẫu và tối đa 500 mẫu khảo sát để có thể thực hiện các phân tích cho mô hình tiên lượng được thiết kế. Tất cả có 185 mẫu khảo sát thu thập được thông qua các giám đốc dự án trực tiếp quản lý các dự án CSHT giao thông đã thực hiện hoàn thành trong thời gian qua tại Việt Nam, phân bố rải rác khắp các địa phương. Phân tích nhân tố khám phá sẽ được thực hiện để giới hạn lại các nhóm nhân tố được tải trên cơ sở các chỉ tiêu hành vi đề xuất ban đầu. Tiếp theo, mô hình tiên lượng được mô phỏng thông qua các kỹ thuật phân tích hồi quy tuyến tính để xác định mức độ ảnh hưởng giữa các biến trong mô hình.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ BÀN LUẬN

3.1. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Tổng số 21 hành vi này được dùng kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá để xác định các nhân tố chính được tải lên từ 21 hành vi này, phương pháp xoay “Varimax” được lựa chọn và kiểm định KMO and Bartlett được thực hiện để kiểm tra mức độ phù hợp của phép xoay.

Bảng 2. Kiểm định KMO and Bartlett.

Phương pháp Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.923
Giá trị Bartlett's Test of Sphericity	Chỉ số Approx. Chi-Square	2624.493
	Bậc tự do (df)	351
	Mức ý nghĩa (Sig.)	.000

Bảng 3. Tổng phương sai được diễn giải.

Chỉ tiêu	Giá trị Initial Eigenvalues			Chỉ số tải tổng nhân tố			Giá trị tải tổng sau khi xoay		
	Tổng cộng	% phương sai	Giá trị lũy tích %	Tổng cộng	% phương sai	Giá trị lũy tích %	Tổng cộng	% phương sai	Giá trị lũy tích %
1	11.102	41.120	41.120	11.102	41.120	41.120	5.413	20.048	20.048
2	1.764	6.533	47.653	1.764	6.533	47.653	4.961	18.373	38.421
3	1.361	5.042	52.694	1.361	5.042	52.694	3.243	12.010	50.432
4	1.204	4.461	57.155	1.204	4.461	57.155	1.815	6.723	57.155
5	.979	3.627	60.783						
6	.933	3.456	64.238						
7	.898	3.327	67.566						
8	.799	2.959	70.525						
9	.726	2.691	73.215						
10	.687	2.546	75.761						
11	.601	2.227	77.988						
12	.584	2.164	80.152						
13	.579	2.146	82.298						
14	.547	2.024	84.322						
15	.482	1.787	86.109						
16	.464	1.719	87.828						
17	.431	1.598	89.426						
18	.408	1.512	90.937						
19	.346	1.281	93.605						
20	.327	1.212	94.817						
21	.305	1.129	95.946						

Bảng 4. Ma trận xoay các nhân tố khám phá.

	Nhân tố			
	HV_D1	HV_D2	HV_D3	HV_D4
HV1	.752			
HV2	.543		.417	
HV3	.712			
HV4	.663			
HV5	.413	.459		
HV6	.510	.411		
HV7	.618			
HV8	.611			
HV9	.562			
HV10	.451	.753		
HV11		.787		
HV12		.619		
HV13				.829
HV14	.513			
HV15	.464			.517
HV16				.496
HV17		.589		
HV18		.697	.417	
HV19			.771	
HV20			.877	
HV21			.781	

Từ kết quả phân tích nhân tố khám phá (Bảng 4) có thể thấy, tất cả 21 hành vi tổ chức dự án được sắp xếp (tải lên) 4 nhân tố chính (nhân tố khám phá): HV_D1, HV_D2, HV_D3, HV_D4. Kiểm định KMO and Bartlett được tiến hành (bảng 2) cho thấy kết quả phân tích nhân tố được giải thích bằng tổng phương sai và véc tơ riêng rất có ý nghĩa thống kê ($p < 0.000$).

3.2. Kết quả phân tích hồi quy

Kết quả phân tích hồi quy được thể hiện trong bảng 5 và bảng 7. Từ kết quả phân tích cho thấy chấp nhận giả thuyết nghiên cứu, trong đó mô hình tiên lượng chọn lọc các biến độc lập HV_D1, HV_D2, HV_D3 có thể giải thích được 57.4 % sự khác biệt của biến phụ thuộc.

Bảng 5. Tóm tắt mô hình tiên lượng.

Mô hình	Giá trị R	Giá trị R Square	Giá trị hiệu chỉnh của R Square	Giá trị sai số chuẩn ước lượng	Giá trị Durbin-Watson
1	.762 ^b	.581	.574	.44356	1.893

Phân tích phương sai (bảng 6) cũng cho thấy mô hình tiên lượng chọn lọc rất có ý nghĩa thống kê với giá trị F = 16.282 (P<<0.000) trong việc giải thích sự phù hợp của mô hình lý thuyết và mô hình thực tiễn.

Bảng 6. Phân tích phương sai ANOVA^a mô hình.

Mô hình	Giá trị tổng bình phương	Bậc tự do (df)	Giá trị trung vị	Giá trị F	Mức ý nghĩa Sig.	
1	Giá trị hồi quy	48.847	3	16.282	82.757	.000 ^c
	Giá trị phần dư	35.218	179	.197		
	Tổng cộng	84.066	182			

Bảng 7. Bảng Coefficientsa mô hình.

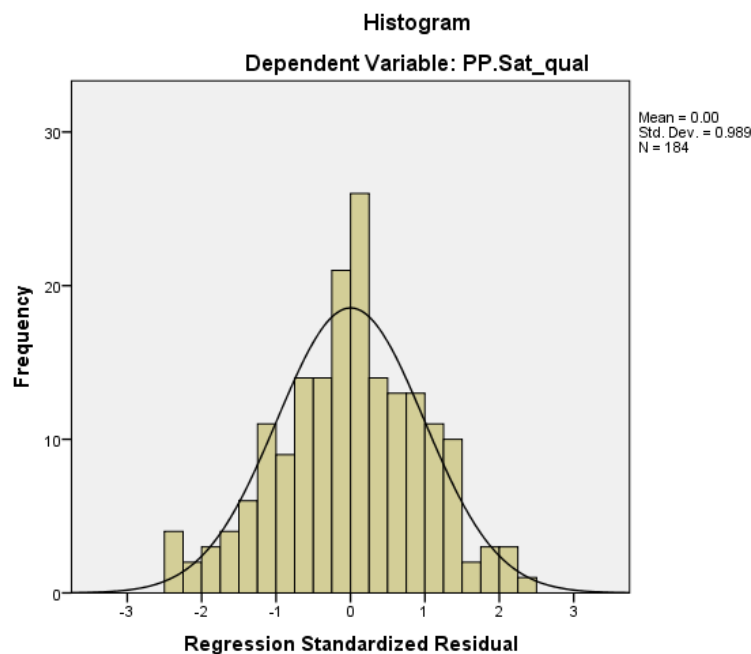
Mô hình	Giá trị Bê ta chưa chuẩn hóa		Giá trị Bê ta chuẩn hóa	Kiểm định -t	Mức ý nghĩa Sig.	
	B	Sai số chuẩn	Beta			
2	Giá trị Constant	.388	.228	1.697	.091	
	HV_D1	.416	.095	.332	4.376	.000
	HV_D2	.275	.082	.259	3.365	.001
	HV_D3	.249	.056	.279	4.411	.000

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, hầu hết các hành vi tổ chức dự án đóng vai trò quan trọng trong việc giải thích sự khác biệt đối với kết quả thực hiện dự án trên khía cạnh chất lượng đạt được. Kết quả này là phù hợp và có thể giải thích được, các hành vi tương tác giữa các bên trong một tổ chức hiển nhiên sẽ ảnh hưởng đến kết quả (outcomes) của tổ chức đó đã được chứng minh qua các công trình nghiên cứu thực nghiệm trên thế giới như đã nêu ở trên. Tuy vậy, kết quả nghiên cứu này cho thấy sự khẳng định mô hình trong trường hợp vận dụng cho các tổ chức dự án đối với các dự án CSHT giao thông tại Việt Nam. Kết quả phân tích mô hình hồi quy cũng đồng nhất với những nhận định được đúc kết trong tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9000-2015, Khi một tổ chức dự án định hướng vào chất lượng sẽ thúc đẩy văn hóa giúp dẫn đến hành vi, thái độ, hoạt động của các bên liên quan và quá trình mang lại giá trị thông qua việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm khác có

liên quan đến dự án. Kết quả của mô hình là sự cụ thể hóa các hành vi nào và mức độ ảnh hưởng như thế nào đến chất lượng công trình. Bên cạnh đó, kết quả phân tích cũng cho thấy biến độc lập HV_D4 không được chọn lọc trong mô hình tiên lượng, về mặt thực tiễn trong quản lý dự án có thể giải thích một cách hợp lý khi các chỉ tiêu hành vi đưa vào đo lường có thể chưa phản ánh được hết sự tác động của nó đến kết quả của tổ chức dự án, điều này cũng thúc đẩy các thiết kế nghiên cứu tiếp theo cần được tập trung vào những khía cạnh chưa được tính đến khi thiết kế mô hình nghiên cứu. Vì vậy, các hành vi tổ chức dự án phải được phát triển và bồi đắp bởi nhiều nghiên cứu, và nó không bị giới hạn bởi bất kỳ kết quả hay tiêu chuẩn nào miễn là những sự bổ sung về các hành vi phù hợp với cơ sở lý luận và thực tiễn được kiểm định.

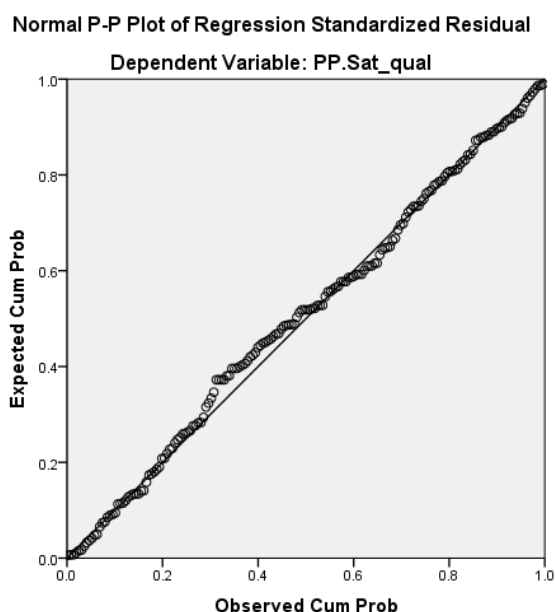
3.3. Kiểm định sự phù hợp của mô hình tiên lượng

Mô hình tiên lượng cũng được tiến hành kiểm định để loại bỏ các trường hợp như, phần giao động dư của mô hình có thể không tuân theo phân phối chuẩn vì những lý do như: sử dụng sai mô hình phương pháp luận và xây dựng sai giả thuyết nghiên cứu, chất lượng và/hoặc số lượng khảo sát số liệu không đạt yêu cầu... Vì vậy, cần thực hiện các cách kiểm định khác nhau. Do đó, biểu đồ tần số của các dao động phần dư Histogram (hình 2) và/hoặc biểu đồ P-P Plot (hình 3) được xây dựng để đối sánh.



Hình 2. Biểu đồ phân phối dao động dư cho mô hình.

Từ biểu đồ ta thấy được, đường cong phân phối chuẩn được đặt chồng lên gần trùng với biên độ của biểu đồ tần số. Đường cong này có dạng hình chuông, phù hợp với dạng đồ thị của phân phối chuẩn. Giá trị trung bình Mean gần bằng 0, độ lệch chuẩn là 0.989 gần bằng 1, như vậy có thể nói, phân phối phần dao động dư của mô hình tiên lượng xấp xỉ chuẩn. Do đó, có thể kết luận rằng: Giả thiết phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.



Hình 3. Biểu đồ phân phối điểm vi phân cho mô hình.

Với biểu đồ P-P Plot (hoặc có thể dùng biểu đồ Q-Q Plot), có thể thấy các điểm vi phân trong phân phối của dao động dư tập trung thành một đường chéo, cho thấy dao động dư có phân phối chuẩn. Như vậy, có thể khẳng định giả định phân phối chuẩn của phần dao động dư không bị vi phạm.

4. KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu mô hình ảnh hưởng của các hành vi tổ chức dự án cho thấy các hành vi tổ chức dự án ảnh hưởng rất có ý nghĩa thống kê ($P < 0.000$) đến kết quả thực hiện dự án trên phương diện chất lượng đạt được. Kết quả nghiên cứu là cơ sở khoa học và thực tiễn trong việc thiết kế các mô hình quản lý phù hợp trong việc tổ chức thực hiện các dự án CSHT giao thông tại Việt Nam. Trong mỗi mô hình tổ chức dự án thiết kế, các bên liên quan chủ yếu bao gồm Chủ đầu tư/Ban quản lý dự án, các nhà thầu, các đơn vị tư vấn cần được chú trọng hơn trong việc khuyến khích và tạo điều kiện bằng cả chính sách, luật pháp, hướng dẫn, quy định,... cụ thể nhằm thúc đẩy các hành vi ảnh hưởng tích cực đến kết quả thực hiện dự án. Mô hình tiên lượng đã cho thấy việc nghiên cứu các hành vi tổ chức là hết sức có ý nghĩa nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện các dự án CSHT giao thông nói riêng và các dự án đầu tư xây dựng nói chung. Đồng thời, các nghiên cứu được tiến hành cho các loại hình dự án khác cần thiết được thực hiện bởi trong các tổ chức dự án khác nhau thì thành phần tham gia khác nhau sẽ quyết định tổ hợp và mức độ cam kết các hành vi là khác nhau.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. J.C. Naylor, R.D. Pritchard, D.R. Ilgen, A theory of behavior in organizations, Academic Press, 2013.
- [2]. S.P. Robbins, T. Judge, Organizational Behavior, 15 ed., England: Pearson Education Limited,

2013.

- [3]. L.H. Nguyen, Relationships between Critical Factors Related to Team Behaviors and Client Satisfaction in Construction Project Organizations, *Journal of Construction Engineering and Management*, 145 (2019). [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0001620](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0001620)
- [4]. A. Walker, *Organizational behaviour in construction*: John Wiley & Sons, 2011.
- [5]. M.L. Todorovic et al., Project success analysis framework: A knowledge-based approach in project management, *International Journal of Project Management*, **33** (2015) 772-783. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2014.10.009>
- [6]. Nguyễn Lương Hải, Hoàng Đăng Hùng, Rủi ro trong vòng đời dự án xây dựng tại Việt Nam: Nhận diện và định hướng giải pháp giảm thiểu các tác động tiêu cực, *Tạp chí Giao thông vận tải*, 10 (2018) 113-117.
- [7]. Bùi Tuấn Anh, Phạm Thúy Hương, *Giáo trình Hành vi tổ chức*, NXB: Đại học Kinh tế quốc dân, 2009.
- [8]. L.W. Porter, E.E. Lawler, J. R. Hackman, *Behaviour in Organisations*, McGraw Hill, 1975.
- [9]. PMI, A guide to the project management body of knowledge (PMBOK guide), in *Project Management Institute*, 2013.
- [10]. M. Loosemore, *Essentials of construction project management*, UNSW Press, 2003.
- [11]. J.R. Meredith, S.J. Mantel Jr, S.M. Shafer, *Project management: a managerial approach*, John Wiley & Sons, 2017.
- [12]. Institute, P.M, A.N.S, Institute. A guide to the project management body of knowledge, *Project Management Institute*, 2008.
- [13]. Walker, A., *Project management in construction*, John Wiley & Sons, 2015.
- [14]. Murray, M., et al., *Organisational design, in Procurement systems: A guide to best practice in construction*, pp. 50-72, 1999.
- [15]. Liu, A., R. Fellows, *Cultural issues, Procurement systems: a guide to best practice in construction*, pp. 141-162, 1999.
- [16]. Kwakye, A., *Construction project administration in practice*, Routledge, 2014.
- [17]. Schein, E.H., *Organizational culture and leadership*, John Wiley & Sons, 2010.
- [18]. Schein, E.H., *Organisational culture and leadership: A dynamic view*, San Francisco, 1985.
- [19]. Hofstede, G., *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*, Sage publications, 2003.
- [20]. Egan, J., *Rethinking Construction*, London: Department of the Environment, Transport and the Region HMSO, 1998.
- [21]. A.P.C. Chan, D. Scott, A.P.L. Chan, Factors Affecting the Success of a Construction Project, *Journal of Construction Engineering and Management*, 130 (2004) 153-155. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)0733-9364\(2004\)130:1\(153\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)0733-9364(2004)130:1(153))
- [22]. Self, B, G. Roche, *Customer satisfaction measurement for ISO 9000: 2000*, Routledge, 2007.
- [23]. Tiêu chuẩn Việt Nam, *Tiêu chuẩn ISO 9000-2015: Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng*, 2015.
- [24]. J.D. Brown, Likert items and scales of measurement, *Statistics*, **15** (2011) 10-14.
- [25]. N.L.Hai, Relationships between post appraisal criteria and performance of official development assistance infrastructure projects: The case studies of Vietnam, *Journal of Science and Technology in Civil Engineering (STCE)-NUCE*, **14** (2020) 146-157. [https://doi.org/10.31814/stce.nuce2020-14\(1\)-13](https://doi.org/10.31814/stce.nuce2020-14(1)-13)
- [26]. U. Sekaran, R. Bougie, *Research methods for business: A skill building approach*, John Wiley & Sons, 2016.