

ẢNH HƯỞNG CỦA SỰ HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC ĐẾN HÀNH VI PHÁT TRIỂN TỔ CHỨC CỦA NHÂN VIÊN TRONG DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI VIỆT NAM

Huỳnh Thành Công*, Lê Thị Mỹ Linh**

Ngày nhận: 14/12/2015

Ngày nhận bản sửa: 22/12/2015

Ngày duyệt đăng: 25/12/2015

Tóm tắt:

Nghiên cứu này đã kiểm định giả thuyết và kết luận rằng sự hài lòng trong công việc có ảnh hưởng tích cực đến hành vi phát triển tổ chức, trong đó nó có tác động mạnh hơn đến nhóm nhân tố thứ 2 của hành vi phát triển tổ chức (sự sáng tạo và cống hiến thời gian). Đa số nhân viên đều hài lòng trên trung bình và khá với công việc của mình, trong đó sự hài lòng với sự nghiệp của bản thân và sự hài lòng với mức thu nhập, chính sách khen thưởng của công ty là thấp nhất. Tác giả đã đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao hành vi phát triển tổ chức ở các doanh nghiệp: công khai và minh bạch trong công tác khen thưởng, đánh giá; đưa ra cơ hội thăng tiến trong sự nghiệp cho nhân viên; giao việc đa dạng hơn cho nhân viên và đưa ra nhiều thử thách khác nhau trong công việc. Nghiên cứu dựa vào kết quả khảo sát 287 nhân viên tại hơn 18 doanh nghiệp dịch vụ vừa và nhỏ tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Từ khóa: sự hài lòng trong công việc, hành vi phát triển tổ chức.

The impact of Career satisfaction on Organizational Citizenship Behaviors in Small and Medium enterprises in Vietnam

Abstract

This study tested the hypothesis and concluded that career satisfaction had positive impact on organizational citizenship behavior (OCB), of which it had stronger impact on the second item group of OCB (i.e. creativity and devoting time). Most employees were found to be satisfied with their job at more than average and good level. Among the items, the satisfaction for career development and for income, and reward had lowest impact. The authors then provide some solutions to increase organizational citizenship behaviors in the enterprises: public and transparency in reward, evaluation, employees' promotion opportunities, offering more job's challenges and job diversity. The research based on survey's data of 287 employees in over 18 Small and Medium service Enterprises in Ho Chi Minh City.

Key words: career satisfaction, organizational citizenship behaviors.

1. Giới thiệu

Nâng cao hiệu quả công việc, phát huy tính tự duy và sáng tạo của nhân viên, thúc đẩy sự quan tâm giúp đỡ giữa đồng nghiệp với đồng nghiệp, phát triển môi trường làm việc khoa học và tích cực,... là những vấn đề mà một doanh nghiệp cần hướng tới trong quá trình hoạt động của mình. Làm cách nào để doanh nghiệp có thể đạt được những mục tiêu nhân sự đó?

Các doanh nghiệp nhỏ và vừa có vị trí rất quan

trọng trong nền kinh tế của một đất nước, đặc biệt trong tạo ra việc làm cho xã hội. Trong xu thế toàn cầu hóa như hiện nay thì doanh nghiệp nhỏ và vừa đều được các quốc gia hỗ trợ như một sự huy động nguồn lực, thúc đẩy phát triển kinh tế. Doanh nghiệp nhỏ và vừa trong lĩnh vực dịch vụ tại Việt Nam đang làm đa dạng và phong phú trong nền kinh tế vì cung cấp các dịch vụ trong quá trình phân phối, sản xuất, thương mại, sinh hoạt, giải trí, tư vấn,... Tuy nhiên, các doanh nghiệp này đều đang còn gặp

hiều khó khăn về nguồn lực và đặc biệt là năng lực quản lý. Các nhà quản trị của các doanh nghiệp nhỏ và vừa thường kiêm nhiệm nhiều công việc và quản lý toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp vì vậy nhiều kỹ năng và nghiệp vụ về quản trị nguồn nhân lực còn yếu.

Bất kỳ một doanh nghiệp nào muốn thành công trong các hoạt động của mình đều phải chú trọng đến vai trò và tầm quan trọng của yếu tố con người trong tổ chức. Cascio (1992) tin rằng con người quản lý và gây dựng nên tổ chức, tổ chức không tồn tại khi không có con người. Trong một tổ chức, mỗi cá nhân người lao động đều có mức thỏa mãn về công việc riêng biệt cũng như có những hành vi khác nhau và mức độ hoàn thành công việc của mỗi cá nhân cũng hoàn toàn khác nhau.

Sự hài lòng trong công việc của người lao động bao gồm nhiều khía cạnh thu nhập, thăng tiến, quyền lợi,... Người lao động có sự hài lòng trong công việc thường sẽ có những hành vi tích cực trong việc phát triển tổ chức như các hành vi giúp đỡ đồng nghiệp, tự giám sát bản thân trong công việc, nâng cao mức độ hoàn thành công việc, nỗ lực phát triển tổ chức,... Hiểu được tầm ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc đối với hành vi phát triển tổ chức sẽ giúp cho các chủ doanh nghiệp và các nhà quản lý tìm ra các giải pháp nhằm hài hòa mục tiêu của cá nhân người lao động và tổ chức nhằm thu hút nhân tài, đẩy mạnh và nâng cao hiệu quả làm việc của đội ngũ nhân sự, phát huy tính sáng tạo nhằm phát triển tổ chức, qua đó củng cố vị thế của doanh nghiệp trên thị trường.

Vậy, trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa trong lĩnh vực dịch vụ Việt Nam, sự hài lòng của nhân viên trong công việc như thế nào? Nó có mối quan hệ và mức độ ảnh hưởng như thế nào với hành vi phát triển tổ chức? Tổ chức phải làm gì để cá nhân người lao động đạt được sự thỏa mãn trong công việc nhằm nâng cao những hành vi phát triển tổ chức của người lao động? Đây là các câu hỏi mà nghiên cứu này sẽ trả lời.

Kết quả nghiên cứu sẽ làm phong phú thêm lý thuyết về vai trò của sự hài lòng trong công việc và hành vi phát triển tổ chức và là bài học có giá trị cho doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam trong việc tạo ra sự hài lòng cho công việc cho nhân viên của mình để từ đó họ sẽ có nhiều hành vi tích cực góp phần phát triển tổ chức và nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp.

2. Cơ sở lý thuyết, mô hình và giả thuyết nghiên cứu:

2.1. Sự hài lòng trong công việc

Sự hài lòng trong công việc tương quan tích cực đến việc có một công việc quản lý nói chung, mức lương, mức thưởng nhận được, nhận thức được có khả năng thăng tiến trong công việc, sự bảo trợ của tổ chức, quyền hạn trong công việc, sự hỗ trợ và chiến lược công việc, nhận thức về sự tương quan giữa các nhân và tổ chức, sự hiện diện của công đoàn, và hiệu suất làm việc. Nó tương quan tiêu cực với việc đạt được sự ổn định sự nghiệp (Greenhaus & cộng sự, 1990).

Một khái niệm khác chỉ đơn giản là trạng thái của cá nhân về công việc, cho dù người đó thích công việc hay không. Nó được đánh giá ở cả hai cấp độ có hoặc không có hài lòng với công việc tổng thể, hoặc ở cấp độ khía cạnh có hoặc không có hài lòng với những khía cạnh khác nhau của công việc (Spector, 1997).

Hulin & Judge (2003) tin rằng sự hài lòng công việc bao gồm các phản ứng tâm lý đa chiều với công việc của một cá nhân, và những phản ứng cá nhân có nhận thức, tình cảm (hay cảm xúc), và các hành vi.

Thang đo sự hài lòng trong công việc được phát triển bởi Greenhaus & cộng sự (1990). Nó đo lường sự hài lòng với sự thành công trong công việc, một kết quả trong công việc. Bên cạnh sự hài lòng chung về thăng tiến công việc, các mức độ khác mà thang đo đề cập đến mức thu nhập, tiến bộ, và phát triển các kỹ năng.

2.2. Hành vi phát triển tổ chức (Organizational citizenship behaviors)

Hành vi phát triển tổ chức đã trải qua sửa đổi định nghĩa tinh tế từ thuật ngữ được đặt ra vào cuối những năm 1980, nhưng cấu trúc vẫn giữ nguyên cốt lõi của nó. Hành vi phát triển tổ chức đề cập đến bất cứ điều gì mà nhân viên chọn để làm, một cách tự nhiên và theo cách riêng của họ, mà thường nằm bên ngoài các nghĩa vụ công việc. Nói cách khác, nó là tùy ý. Hành vi phát triển tổ chức có thể không luôn luôn được công nhận hoặc khen thưởng trực tiếp và chính thức của công ty, thông qua tăng lương hoặc thưởng, dù rằng hành vi phát triển tổ chức có thể được phản ánh trong giám sát và xếp hạng đồng nghiệp, hoặc đánh giá hiệu quả tốt hơn. Bằng cách này nó có thể tạo điều kiện cho tăng phần thưởng trong tương lai một cách gián tiếp. Cuối cùng, hành vi phát triển tổ chức phải thúc đẩy các hoạt động một cách hiệu quả trong tổ chức (Organ, 1988).

Khi định nghĩa của Organ được đưa ra, ông đã nhận được rất nhiều chỉ trích của các nhà phân biện. Và từ đó nhiều câu hỏi được đưa ra là có hay không có hành vi phát triển tổ chức. Nhưng thị trường việc

làm đã ngày càng khắc nghiệt, các doanh nghiệp đòi hỏi ở người lao động không chỉ là hoàn thành các mục tiêu trong mô tả công việc; để cạnh tranh trong môi trường làm việc, người lao động buộc phải có những hành vi vượt lên trên những gì được yêu cầu. Lúc này câu trả lời đã được xác định.

Từ nhiều định nghĩa, hành vi phát triển tổ chức được coi là tổ hợp những hành vi đa chiều. Nhưng lần đầu tiên Smith & cộng sự (1983) cho rằng hành vi phát triển tổ chức thành hai phương diện đó là: lòng vị tha và nhân nhện. Cả hai đều nâng cao hiệu quả tổ chức theo những cách khác nhau.

Và gần đây hơn, Podsakoff & cộng sự (2009) tin rằng hành vi phát triển tổ chức có một mối quan hệ tích cực với xếp hạng hiệu suất làm việc và phần thưởng.

Kiểm tra tác động của năng lực của ứng viên vào quyết định lựa chọn ứng viên trong bối cảnh của một cuộc phỏng vấn việc làm. Các nhà nghiên cứu phát hiện ra rằng các ứng viên trong phỏng vấn tuyển dụng nếu họ thể hiện khả năng tham gia vào việc giúp đỡ những người khác, thách thức hiện trạng bằng cách đưa ra ý kiến của họ, hỗ trợ và bảo vệ tổ chức thường được cho rằng có năng lực hơn, nhận được đánh giá cao hơn, và nhận được mức lương khởi điểm cao hơn những người khác (Podsakoff & cộng sự, 2010).

Thang đo hành vi phát triển tổ chức này được phát triển bởi Smith & cộng sự (1983). Mô tả hai khía cạnh của hành vi phát triển tổ chức, đó là lòng vị tha và sự tuân thủ.

2.3. Mô hình và giả thuyết

Từ những khái niệm đã đưa ra ở trên, ta thấy rõ sự quan trọng của hành vi phát triển tổ chức của cá nhân người lao động trong doanh nghiệp. Vậy làm cách nào để tổ chức có thể thúc đẩy những hành vi đó? Làm thế nào để tạo ra được động lực cho nhân viên tự nhận thức và tự thực hiện những hành vi được xem như là những hành vi tùy ý đó?

Như chúng ta đã biết, nguồn nhân lực rất khác với máy móc thiết bị. Họ có cuộc sống riêng, lợi ích, và nhu cầu riêng. Theo tháp nhu cầu của Maslow, chúng ta thấy rằng sự hài lòng đi từ thấp đến cao, từ vật chất đến tinh thần. Một nhân viên đã chán nản và thất vọng với công việc của mình, nhân viên đó sẽ quan tâm, giúp đỡ và hỗ trợ đồng nghiệp của họ hay không? Hoặc một nhân viên hài lòng với công việc hiện tại sẽ quan tâm và giúp đỡ cho các đồng nghiệp của họ hay không? Một nhân viên không hài lòng với công việc sẽ tận tâm và trung thành với tổ chức hay không? Một nhân viên nếu không hài lòng với công việc sẽ đứng ra bảo vệ tổ chức của mình

hay không? Một nhân viên không hài lòng với công việc sẽ có những sáng kiến mới trong công việc, hay sẽ chỉ là hoàn thành những công việc được giao một cách chậm rãi?

Đó là những câu hỏi mà các nhà quản lý cần phải hiểu rõ câu trả lời. Khi một nhân viên đang hài lòng với công việc của họ thì họ luôn hào hứng; luôn cố gắng vươn lên để đạt được một mục đích cao hơn trong công việc và, họ sẽ sẵn sàng để hỗ trợ, giúp đỡ đồng nghiệp khi cần thiết. Khi tâm lý thoải mái, tinh thần họ sẽ luôn luôn lạc quan và tinh thần làm việc theo nhóm và hoàn thiện bản thân cũng tốt hơn. Sự hài lòng trong công việc là một trong những động cơ thúc đẩy nhân viên làm việc cùng nhau để đạt được các mục tiêu của tổ chức.

Có nhiều nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng sự hài lòng trong công việc có ảnh hưởng tích cực đến hành vi phát triển tổ chức. Bateman & Organ (1983) đã tìm thấy một mối quan hệ mạnh mẽ và tích cực giữa hành vi phát triển tổ chức và sự hài lòng công việc. Williams & Anderson (1991) tìm thấy mối quan hệ tích cực cả bên ngoài lẫn bên trong của sự hài lòng công việc đối với hành vi phát triển tổ chức. Ngược lại, một số nhà nghiên cứu khác khẳng định không có quan hệ giữa hành vi phát triển tổ chức và sự hài lòng công việc, Chen & cộng sự (1998) đã kiểm tra mối quan hệ giữa sự hài lòng công việc với hành vi phát triển tổ chức và không tìm thấy một mối tương quan giữa hai biến. Randall & cộng sự (1999) cũng không tìm thấy bất kỳ mối liên hệ giữa hai biến này.

Để kiểm tra và tìm hiểu mâu thuẫn này, tác giả sẽ nghiên cứu mối quan hệ giữa sự hài lòng công việc và hành vi phát triển tổ chức trong bối cảnh các doanh nghiệp dịch vụ nhỏ và vừa tại thành phố Hồ Chí Minh.

Giả thuyết bài nghiên cứu là: *Sự hài lòng trong công việc có ảnh hưởng tích cực đến hành vi phát triển tổ chức.*

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Phương pháp định tính được thực hiện thông qua việc tham khảo các tài liệu, nghiên cứu trước để xây dựng mô hình và giả thuyết. Phương pháp nghiên cứu định lượng được thực hiện qua việc phân tích thông tin có được từ bảng câu hỏi khảo sát.

Bảng hỏi được phát triển dựa trên tổng hợp các thang đo đo lường sự hài lòng trong công việc mà các nhà nghiên cứu Greenhaus & cộng sự (1990) đã sử dụng, đo lường hành vi phát triển tổ chức mà Smith & cộng sự (1983) đã phát triển (Cụ thể ở

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: tác giả

trong bảng 1). Các câu hỏi đều dùng thang đo likert với 5 mức độ từ 1 đến 5 trong đó 1=hoàn toàn không đồng ý, 2=không đồng ý, 3=trung lập, 4=đồng ý, và 5=hoàn toàn đồng ý.

Dữ liệu được thu thập bằng cách phát phiếu khảo sát để người tham gia tự trả lời ở 18 doanh nghiệp thương mại dịch vụ nhỏ và vừa tại Thành phố Hồ Chí Minh. Mỗi doanh nghiệp chúng tôi đã phát 20 phiếu và thu lại được 296 phiếu trả lời và chỉ có 287 phiếu hợp lệ được dùng để phân tích cho nghiên cứu này. Qui mô mẫu này đáp ứng được số mẫu tối thiểu là 100 để kiểm định giá trị của biến và vượt qua số mẫu tối thiểu để phân tích hồi quy đa biến (Hair & cộng sự, 2010, 102).

Dữ liệu thu thập từ khảo sát được mã hóa, làm sạch và tiến hành phân tích dựa trên phần mềm thống kê SPSS. Tác giả đã tiến hành phân tích nhân tố khám phá (factor analysis) và phân tích độ tin cậy (reliability analysis) để đo lường độ tin cậy và hiệu lực của các thang đo. Sau đó phân tích tương quan theo cặp (bi-vairate corelation) được thực hiện để kiểm định quan hệ theo cặp của các biến và cuối cùng hồi qui đã được thực hiện để kiểm định giả

thuyết. Bên cạnh đó thống kê mô tả các biến cũng được thực hiện để miêu tả hiện trạng về mức độ hài lòng trong công việc và hành vi phát triển tổ chức trong các doanh nghiệp.

Tác giả sử dụng thang đo về sự hài lòng trong công việc được xây dựng bởi Greenhaus & cộng sự (1990) nên không phân tích sâu được về tâm lý hài lòng công việc của nhân viên.

4. Kết quả phân tích

4.1. Phân tích nhân tố khám phá và độ tin cậy của thang đo

4.1.1. Phân tích nhân tố khám phá

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) thể hiện như trong bảng 2.

Bảng 3 cho thấy hệ số KMO và kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê. Trị số KMO=0,889 (>0.5) và kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê ở mức $p=0,000$ chứng tỏ rằng các biến có tương quan với nhau và phân tích nhân tố là thích hợp.

Phương pháp trích trong phân tích nhân tố của nghiên cứu này là phân tích nhân tố chính với giá trị trích Eigenvalue>1. Kết quả cho thấy, các nhân tố

Bảng 1: Thang đo nhân tố

Thang đo nhân tố	Nguồn tham khảo
1. Sự hài lòng trong công việc	
Bạn có hài lòng với thành công đã đạt được trong sự nghiệp.	Greenhaus & cộng sự (1990)
Bạn có hài lòng với mức thu nhập hiện có và chính sách khen thưởng của công ty.	Greenhaus & cộng sự (1990)
Bạn có hài lòng với sự tiến bộ về việc trau dồi và phát triển kỹ năng cá nhân.	Greenhaus & cộng sự (1990)
Bạn có hài lòng với sự tiến bộ đã thực hiện trong việc thăng tiến.	Greenhaus & cộng sự (1990)
Bạn có hài lòng với sự tiến bộ đã thực hiện trong việc đạt mục tiêu nghề.	Greenhaus & cộng sự (1990)
2. Hành vi phát triển tổ chức	
Hỗ trợ đồng nghiệp có khối lượng công việc nặng.	Smith & cộng sự (1983)
Tình nguyện làm các công việc không có trong bảng mô tả	Smith & cộng sự (1983)
Giúp đỡ và định hướng cho nhân viên mới	Smith & cộng sự (1983)
Giúp đỡ những đồng nghiệp vắng mặt.	Smith & cộng sự (1983)
Hỗ trợ tự giám sát công việc của mình	Smith & cộng sự (1983)
Đưa ra các ý kiến, đề xuất sáng tạo nhằm cải thiện và nâng cao hiệu quả công việc	Smith & cộng sự (1983)
Tham dự các hoạt động không cần thiết nhưng điều này giúp nâng cao hình ảnh công ty.	Smith & cộng sự (1983)
Không sử dụng thời gian nghỉ phép không cần thiết.	Smith & cộng sự (1983)
Không yêu cầu nghỉ việc thêm không cần thiết.	Smith & cộng sự (1983)
Không dành nhiều thời gian trong cuộc trò chuyện nhàn rỗi.	Smith & cộng sự (1983)

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp từ Greenhaus & cộng sự (1990) và Smith & cộng sự (1983)

Bảng 2 : Phân tích độ tin cậy và phân tích nhân tố

Nhân tố	Câu hỏi	Hệ số tải			Cronbach's Alpha
Sự hài lòng trong công việc	Bạn có hài lòng với thành công đã đạt được trong sự nghiệp.	0,539			0,809
	Bạn có hài lòng với mức thu nhập hiện có và chính sách khen thưởng của công ty.	0,743			
	Bạn có hài lòng với sự tiến bộ về việc trau dồi và phát triển kỹ năng cá nhân.	0,776			
	Bạn có hài lòng với sự tiến bộ đã thực hiện trong việc thăng tiến.	0,768			
	Bạn có hài lòng với sự tiến bộ đã thực hiện trong việc đạt mục tiêu nghề.	0,691			
Hành vi phát triển tổ chức 1	Hỗ trợ đồng nghiệp có khối lượng công việc nặng.			0,805	0,888
	Tình nguyện làm các công việc không có trong bảng mô tả			0,788	
	Giúp đỡ và định hướng cho nhân viên mới			0,616	
Hành vi phát triển tổ chức 2	Giúp đỡ những đồng nghiệp vắng mặt.		0,547		
	Hỗ trợ tự giám sát công việc của mình		0,787		
	Đưa ra các ý kiến, đề xuất sáng tạo nhằm cải thiện và nâng cao hiệu quả công việc		0,848		
	Tham dự các hoạt động không cần thiết nhưng điều này giúp nâng cao hình ảnh công ty.		0,588		
	Không sử dụng thời gian nghỉ phép không cần thiết.		0,547		
	Không yêu cầu nghỉ việc thêm không cần thiết.		0,738		
	Không dành nhiều thời gian trong cuộc trò chuyện nhàn rỗi.		0,747		

Nguồn: kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 3: Hệ số Kaiser-Meyer-Olkin và kiểm định Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,889
Approx. Chi-Square		1988,730
Bartlett's Test of Sphericity	df	105
Sig.		0,000

Nguồn: kết quả khảo sát của tác giả

được chia làm 3 nhóm: 1 nhóm nhân tố về sự hài lòng trong công việc, nhân tố hành vi phát triển tổ chức được chia thành 2 nhóm nhân tố: hành vi phát triển tổ chức 1 (giúp đỡ đồng nghiệp và làm thêm công việc), hành vi phát triển tổ chức 2 (sự sáng tạo và cống hiến thời gian). Sau khi áp dụng phương pháp ma trận xoay nhân tố, ta có bảng ma trận xoay nhân tố được thể hiện ở bảng 2 và sự tập trung của các nhóm nhân tố đã thể hiện rõ ràng. Các nhân tố đều có hệ số tải trên 0,5, điều này nói lên rằng các câu hỏi đều có mối tương quan đạt yêu cầu với nhân

tố mà chúng đo lường và có thể được sử dụng để phân tích.

4.1.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả bảng 2 ta thấy Cronbach's Alpha của sự hài lòng trong công việc (bao gồm 5 biến quan sát) là 0,809 và của hành vi phát triển tổ chức (bao gồm 10 biến quan sát) là 0,888 đều lớn hơn 0,8 (Nunnally, 1970) nên các biến này không vi phạm tính chất thống nhất nội tại và các thang đo đều có giá trị cao khi được sử dụng để đo biến tương ứng và như vậy kết quả có thể dùng để phân tích.

Bảng 4: Môi tương quan

		SHLCV	HVPTTC1	HVPTTC2
SHLCV	Pearson Correlation	1	0,484**	0,515**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000
	N	287	287	287
HVPTTC1	Pearson Correlation	0,484**	1	0,578**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000
	N	287	287	287
HVPTTC2	Pearson Correlation	0,515**	0,578**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	287	287	287

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nguồn: kết quả khảo sát của tác giả

Từ viết tắt: SHLCV: Sự hài lòng trong công việc

HVPTTC1: Hành vi phát triển tổ chức 1

HVPTTC2: Hành vi phát triển tổ chức 2

4.2. Phân tích tương quan và hồi quy

Phân tích nhân tố đã chia biến phụ thuộc thành 2 nhóm nhân tố, tác giả sẽ đi phân tích hồi quy từng nhóm nhân tố, cụ thể là: tác động của sự hài lòng trong công việc lên từng nhóm nhân tố hành vi phát triển tổ chức.

Bảng 4 mô tả môi tương quan giữa các biến, ta thấy được mối quan hệ tương quan các yếu tố khá chặt và có ý nghĩa thống kê ở mức $p < 0,01$. Đặc biệt hiện tượng đa cộng tuyến khó xảy ra vì giá trị VIF trong kết quả hồi quy ở bảng 5 và 6 đều bằng 1 (nhỏ hơn 10, Pallant, 2007).

Kết quả phân tích hồi qui sự tác động của sự hài lòng trong công việc lên hành vi phát triển tổ chức 1 được thể hiện ở bảng 5.

Kết quả phân tích hồi qui sự tác động của sự hài lòng trong công việc lên hành vi phát triển tổ chức 2 thể hiện ở bảng 6.

Đối với nhóm nhân tố đầu tiên của biến phụ thuộc (hành vi phát triển tổ chức 1) với hệ số R^2 điều chỉnh là 0,232 điều này có nghĩa 23,2% phương sai của hành vi phát triển tổ chức 1 được giải thích bởi sự hài lòng công việc. Và nhóm nhân tố thứ 2 của biến phụ thuộc với hệ số R^2 điều chỉnh là 0,263 nghĩa là 26,3% biến thiên của hành vi phát triển tổ chức 2 được giải thích bởi sự hài lòng công việc.

Cả hai mô hình hồi quy đều có ý nghĩa thống kê cao với mức $p < 0,001$. Như vậy, giả thuyết nghiên cứu đã được chứng minh: *Sự hài lòng trong công việc có ảnh hưởng tích cực đến hành vi phát triển tổ chức.*

4.3. Phân tích thống kê mô tả

Kết quả phân tích thống kê mô tả đánh giá thực trạng của sự hài lòng công việc và hành vi phát triển tổ chức của các nhân viên trong các doanh nghiệp

Bảng 5: Hệ số tương quan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Toleranc e	VIF
1 (Constant)	1,994	0,199		10,004	0,000		
SHLCV	0,484	0,052	0,484	9,344	0,000	1,000	1,000
a. Dependent Variable: HVPTTC1							
b. F = 87,308							
c. Adjusted R square = 0,232							

Nguồn: kết quả khảo sát của tác giả

Bảng 6: Hệ số tương quan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,476	0,216		6,820	0,000		
SHLCV	0,571	0,056	0,515	10,146	0,000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: HVPTTC2

b. F = 102,196

c. Adjusted R square = 0,263

Nguồn: kết quả khảo sát của tác giả

thương mại dịch vụ nhỏ và vừa thể hiện trong bảng 7.

Theo số liệu thống kê có được, đối với sự hài lòng trong công việc tất cả đều có giá trị trung bình từ 3,5 đến 3,9 có nghĩa là đa số nhân viên trong các doanh nghiệp dịch vụ nhỏ và vừa đều hài lòng trên trung bình và khá với công việc hiện tại của mình,

giá trị trung bình thấp nhất là sự hài lòng với sự nghiệp của bản thân (3,55) và cao nhất là hài lòng đối với sự phát triển của các kỹ năng trong công việc (3,94). Đây là giá trị thống kê khá cao về sự hài lòng của nhân viên trong công việc. Đối với hành vi phát triển tổ chức, số liệu thống kê cho thấy nhân viên

Bảng 7: Số liệu thống kê mô tả

Nhân tố	Câu hỏi	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình
Sự hài lòng trong công việc	Bạn có hài lòng với thành công đã đạt được trong sự nghiệp.	287	1	5	3,55
	Bạn có hài lòng với mức thu nhập hiện có và chính sách khen thưởng của công ty.	287	1	5	3,76
	Bạn có hài lòng với sự tiến bộ về việc trau dồi và phát triển kỹ năng cá nhân.	287	1	5	3,94
	Bạn có hài lòng với sự tiến bộ đã thực hiện trong việc thăng tiến.	287	1	5	3,92
	Bạn có hài lòng với sự tiến bộ đã thực hiện trong việc đạt mục tiêu nghề.	287	1	5	3,88
Hành vi phát triển tổ chức	Hỗ trợ đồng nghiệp có khối lượng công việc nặng.	287	2	5	3,92
	Tình nguyện làm các công việc không có trong bảng mô tả	287	2	5	3,83
	Giúp đỡ và định hướng cho nhân viên mới	287	1	5	3,77
	Giúp đỡ những đồng nghiệp vắng mặt.	287	1	5	3,75
	Hỗ trợ tự giám sát công việc của mình	287	1	5	3,52
	Đưa ra các ý kiến, đề xuất sáng tạo nhằm cải thiện và nâng cao hiệu quả công việc	287	1	5	3,42
	Tham dự các hoạt động không cần thiết nhưng điều này giúp nâng cao hình ảnh công ty.	287	2	5	3,82
	Không sử dụng thời gian nghỉ phép không cần thiết.	287	1	5	3,79
	Không yêu cầu nghỉ việc thêm không cần thiết.	287	1	5	3,54
	Không dành nhiều thời gian trong cuộc trò chuyện nhân rồi.	287	1	5	3,71
	Valid N (listwise)	287			

Nguồn: kết quả khảo sát của tác giả

trong công ty đều đóng góp vào phát triển tổ chức, bằng chứng là các giá trị trung bình của biến đều từ 3,42 (đưa ra các ý kiến, đề xuất sáng tạo nhằm cải thiện và nâng cao hiệu quả công việc) đến 3,92 (hỗ trợ đồng nghiệp có khối lượng công việc nặng). Những hoạt động được họ chú trọng thực hiện là: tình nguyện làm các công việc không có trong bảng mô tả, tham dự các hoạt động không cần thiết nhưng điều này giúp nâng cao hình ảnh công ty (giá trị trung bình đều hơn 3,8).

5. Kết luận và khuyến nghị

Sự hài lòng trong công việc của nhân viên có ảnh hưởng tích cực đến hành vi phát triển tổ chức của họ. Cụ thể, sự hài lòng trong công việc có tác động mạnh hơn đến nhóm nhân tố thứ 2 của hành vi phát triển tổ chức (sự sáng tạo và cống hiến thời gian): 26,3% biến thiên của nhóm nhân tố thứ 2 của hành vi phát triển tổ chức được giải thích bởi sự hài lòng công việc. Sự hài lòng trong công việc cũng có tác động mạnh đến hành vi phát triển tổ chức 1 (giúp đỡ đồng nghiệp và làm thêm công việc): 23,2% phương sai của hành vi phát triển tổ chức 1 được giải thích bởi sự hài lòng công việc. Đa số nhân viên trong các doanh nghiệp dịch vụ nhỏ và vừa đều hài lòng trên trung bình và khá với công việc hiện tại của mình, trong đó sự hài lòng với sự nghiệp của bản thân và sự hài lòng với mức thu nhập hiện có và chính sách khen thưởng của công ty là thấp nhất. Họ đều có hành vi phát triển tổ chức tích cực, tuy nhiên hạn chế nhất là đưa ra các ý kiến, đề xuất sáng tạo nhằm cải thiện và nâng cao hiệu quả công việc. Kết luận này rất có ý nghĩa về mặt quản trị nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp.

Một doanh nghiệp muốn phát triển bền vững luôn cần phải có một đội ngũ nhân viên sáng tạo, năng động và tích cực. Và doanh nghiệp muốn có một đội ngũ nhân viên giỏi phục vụ hết mình vì mục tiêu chung của doanh nghiệp, cần phải có các chính sách nhân sự để có được sự hài lòng trong công việc của nhân viên, có chính sách khuyến khích sự đổi mới sáng tạo trong doanh nghiệp. Sau đây là cụ thể về các chính sách mà doanh nghiệp cần áp dụng:

Công khai và minh bạch trong công tác đánh giá kết quả thực hiện công việc và khen thưởng: xây dựng một quy trình, hệ thống đánh giá và khen thưởng với những tiêu chuẩn rõ ràng và nhất quán cho mỗi phòng ban trong doanh nghiệp và cụ thể cho các vị trí công việc; Cần thông báo rõ ràng tới mọi thành viên về các tiêu chuẩn đánh giá, khen thưởng, thực hiện đánh giá và khen thưởng phải công bằng; Thực hiện tăng lương thưởng cho những người hoàn thành tốt công việc và có nhiều đóng góp cho sự phát triển của tổ chức.

Xây dựng chính sách khuyến khích nhân viên luôn đổi mới sáng tạo trong công việc của cá nhân cũng như trong tổ chức: Các chính sách khuyến khích có thể là hình thức khen thưởng, mức thưởng, được đào tạo và phát triển, xây dựng văn hóa đổi mới sáng tạo trong doanh nghiệp. Khuyến khích nhân viên, các phòng ban bộ phận thực hiện 4 loại hình đổi mới sáng tạo: đổi mới về sản phẩm, đổi mới về quy trình, đổi mới về marketing và đổi mới về tổ chức (OECD, 2005). Họ có thể đóng góp các ý tưởng, sáng kiến trong công việc, trong quản lý, trong kinh doanh nhằm xây dựng và phát triển doanh nghiệp, tăng giá trị lợi nhuận hoặc giảm chi phí sản xuất...

Thực hiện chính sách phát triển nghề nghiệp cho nhân viên. Nhân viên đều có mong muốn thăng tiến trong sự nghiệp của mình, vì vậy, các nhà quản lý cần hướng rõ cho tất cả nhân viên về khả năng thăng tiến của họ, công khai các vị trí phát triển và tiêu chuẩn đạt được để nhân viên phấn đấu. Doanh nghiệp cần hiểu rõ khả năng của nhân viên, điểm mạnh điểm yếu, nhằm giao việc một cách hợp lý; tổ chức những buổi huấn luyện đào tạo cho nhân viên, đưa ra các chính sách bổ nhiệm và thực hiện bổ nhiệm minh bạch giúp nhân viên thấy rõ cơ hội của cá nhân.

Đưa ra các thử thách khác nhau trong công việc: nhân viên sẽ mất đi sự hài lòng trong công việc nếu chỉ ngày này qua ngày khác phải lặp đi lặp lại cùng một công việc nhàm chán và công có cơ hội thể hiện được khả năng của bản thân, không được sự thừa nhận của tổ chức; doanh nghiệp nên giao việc một cách đa dạng hơn bằng cách chuyển hay giao cho nhân viên một công việc mới, tạo ra sự tự do trong môi trường làm việc và trao quyền cũng như trách nhiệm cho nhân viên theo đúng công việc.

Vì thời gian nghiên cứu tương đối ngắn nên bài viết không tránh khỏi một số hạn chế như số liệu thu thập chỉ nói lên một bộ phận nhỏ các doanh nghiệp dịch vụ nhỏ và vừa trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu này sử dụng thang đo sự hài lòng công việc của Greenhaus & cộng sự (1990) nên không đi sâu vào phân tích các yếu tố tâm lý trong sự hài lòng công việc và ảnh hưởng của các yếu tố đến hành vi phát triển tổ chức. Bên cạnh sự hài lòng trong công việc còn có rất nhiều yếu tố tác động đến hành vi phát triển tổ chức cần được tìm hiểu và nghiên cứu. Các nghiên cứu sau sẽ khắc phục và đề cập đến những vấn đề và các yếu tố ảnh hưởng này. □

Tài liệu tham khảo:

- Bateman, T.S. & Organ, D. W. (1983), 'Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship"', *Academy of Management Journal*, 26(4), trang 587-595.
- Cascio, F. Wayne (1992), *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work life, Profits*, 3rd ed., McGraw-Hill, New York.
- Chen, X.P., Hui, C. & Sego, D.J. (1998), 'The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and Preliminary tests of key hypotheses', *Journal of Applied Psychology*, 83, 922-931.
- Greenhaus, J.H., Parasuraman, A., & Wormley, W.M. (1990), 'Effects of race on organizational experiences, job performance evaluations, and career outcomes', *Academy of Management Journal*, 33(1), 64-86
- Hulin, C.L. & Judge, T.A. (2003), 'Job attitudes', In Borman, W.C., Ligen, D.R. & Klimoski, R.J. (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*, Wiley, Hoboken, NJ, 255-276.
- Hair, J.F., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L. & Black, Villiam C. (2010), *Multivariate Data Analysis*, 7th ed., Pearson Prentice Hall.
- Locke, E.A. (1976), 'The nature and causes of job satisfaction', In Dunnette, M.D. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Rand McNally, Chicago.
- OECD (2005), *Oslo Manual, Guidelines for collecting and interpreting innovation data*, 3rd ed., Organisation for Economic Co-Operation and Development.
- Organ, D.W. (1988), *Organizational Citizenship behavior: The good soldier syndrome*, Lexington Books, Lexington, MA.
- Organ, D.W. (1997), 'Organizational citizenship behavior: It's construct cleanup time', *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M. & MacKenzie, S.P. (2006), 'Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences', *Sage Publications*, London.
- Podsakoff, N.P., Blume, B.D., Whiting, S.W. & Podsakoff, P.M. (2009), 'Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis', *Journal of Applied Psychology*, 94(1), trang 122-141.
- Podsakoff, N.P., Whiting, S.W., Podsakoff, P.M. & Mishra, P. (2010), 'Effects of organizational citizenship behaviors on selection decisions in employment interviews', *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 310-326.
- Randall, Marjorie L., Cropanzano, Russell, Borman, Carol A. & Birjulin, Andrej (1999), 'Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior', *Journal of Organizational Behavior*, 20(2), 159-174.
- Smith, A., Organ, D.W. & Near, J. (1983), 'Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents', *Journal of Applied Psychology*, 68(4), trang 653-663.
- Spector, P.E. (1997), 'Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences', SAGE, Thousand Oaks, CA.
- Williams, L.J. & Anderson, S.E. (1991), 'Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors', *Journal of Management*, 17, 601-617.

Thông tin tác giả:

***Huỳnh Thành Công**, Thạc sỹ

- Tổ chức tác giả công tác: Công ty TNHH Hào Hưng

- Lĩnh vực nghiên cứu chuyên sâu: Hành vi phát triển tổ chức, sự hài lòng trong công việc, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- Địa chỉ Email: thanhcongh@gmail.com

****Lê Thị Mỹ Linh**, Tiến sỹ

- Tổ chức tác giả công tác: Viện Quản trị Kinh doanh, Đại học Kinh tế quốc dân

- Lĩnh vực nghiên cứu chuyên sâu: Đào tạo, Phát triển nguồn nhân lực; hành vi người tiêu dùng; năng lực đổi mới sáng tạo.

- Địa chỉ Email: lmlinh@bsneu.edu.vn