

MỐI QUAN HỆ GIỮA HÀI LÒNG TRONG CÔNG VIỆC VÀ GẮN KẾT VỚI TỔ CHỨC CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TẠI CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG: NGHIÊN CỨU TẠI TỈNH CÀ MAU

Relationship between job satisfaction and organization commitment of civil servants at non-business public service providers: A case study of Ca Mau Province

NGUYỄN DANH NAM
ÔNG THỊ NGỌC LAN

Nghiên cứu này phân tích mối quan hệ giữa hài lòng trong công việc và gắn kết với tổ chức của cán bộ, công chức tại các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công tại tỉnh Cà Mau từ dữ liệu khảo sát 297 cán bộ, công chức và sử dụng phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM). Kết quả nghiên cứu cho thấy, có mối quan hệ tích cực giữa hài lòng trong công việc và gắn kết với tổ chức. Kết quả nghiên cứu đã gợi ý một số hàm ý quản trị cho các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công.

Từ khóa: hài lòng trong công việc, gắn kết với tổ chức, cán bộ, công chức.

The study aims to evaluate the impact of job satisfaction on organization commitment of civil servants at non-business public service providers in Ca Mau Province by applying the data provided by 297 civil servants and the structural equation model (SEM). The result shows that there is a positive relationship between job satisfaction and organization commitment. This relation suggests some important managerial implications for non-business public service providers.

Keywords: job satisfaction, organization commitment, civil servants.

1. Giới thiệu

Trong các cơ quan Nhà nước, đội ngũ cán bộ, công chức được coi là nguồn tài nguyên quý giá, nếu khai thác tốt lợi thế này sẽ tận dụng được tối đa giá trị nhằm nâng cao chất lượng và đạt hiệu quả cao trong công việc. Việc sắp xếp, bố trí cán bộ, công chức phù hợp với công việc, tăng cường các điều kiện làm việc, nâng cao năng lực chuyên môn, phẩm chất chính trị của đội ngũ cán bộ, công chức theo hướng chuyên nghiệp, cũng như các chế độ khen thưởng, động viên nhằm tạo sự hài lòng

trong công việc, dẫn tới sự gắn kết và lòng trung thành đối với cơ quan Nhà nước là việc hết sức cần thiết để hoàn thành tốt các mục tiêu đã đặt ra. Trong môi trường cạnh tranh phức tạp này, sự gắn kết của nhân viên với tổ chức là một trong những nhân tố quyết định đến năng suất và hiệu quả trong khu vực công (Huỳnh Thị Thu Sương, 2017). Tỷ lệ từ chức của các nhân viên trong

Nguyễn Danh Nam, TS., Trường đại học Tài nguyên và môi trường Hà Nội; Ông Thị Ngọc Lan, Trường đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.

khu vực công có xu hướng tăng lên, làm mất đi những nhân viên được đào tạo và cống hiến. Mặc dù nhân viên khu vực công được đảm bảo công việc gần như trọn đời, nhưng họ vẫn không hài lòng và cảm thấy thiếu thốn (Imran và cộng sự, 2020). Các vấn đề như: tỷ lệ nghỉ việc cao, sự vắng mặt không có lý do chính đáng, xung đột vai trò, căng thẳng trong công việc, kiệt sức... đang đặt ra thách thức cho các tổ chức, do nhân viên thiếu sự hài lòng trong công việc và gắn kết với tổ chức (Azeem và Akhtar, 2014).

Mặc dù, khái niệm về sự hài lòng trong công việc và sự gắn kết với tổ chức được nghiên cứu rộng rãi trong các tổ chức khu vực công và tư nhân ở các quốc gia trên thế giới và trên nhiều khu vực khác nhau, nhưng chưa được nghiên cứu theo cách tương tự tại các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công tại tỉnh Cà Mau.

Do đó, nghiên cứu này nhằm khám phá mối quan hệ giữa sự hài lòng trong công việc và gắn kết với tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công tại tỉnh Cà Mau. Điều quan trọng là phải hiểu điều gì góp phần nâng cao sự hài lòng và sự gắn kết với tổ chức của nhân viên tại các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công tại tỉnh Cà Mau, từ đó có thể nâng cao hiệu quả hoạt động của họ.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Đã có rất nhiều các nhà nghiên cứu đưa ra khái niệm về sự hài lòng trong công việc, mỗi nghiên cứu có một cách tiếp cận vấn đề khác nhau, do vậy chưa có sự thống nhất chung về khái niệm sự hài lòng trong công việc. Theo Kreitner và Kinicki (2007), Jolodar và Jolodar (2012), sự hài lòng trong công việc là biểu lộ cảm xúc thích hay không thích công việc của mình. Spector (1997) cho rằng, sự hài lòng trong công việc là thái độ cá nhân đối với công việc: thích

hoặc không thích công việc nói chung và các khía cạnh công việc nói riêng. Robert và Samuel (1935) chỉ ra hai cách đo lường sự hài lòng trong công việc, bao gồm đo lường bằng sự hài lòng chung và đo lường bằng sự hài lòng theo các khía cạnh khác nhau trong công việc. Đồng tình với quan điểm đó có các nghiên cứu của Schwepker (2001), Chiva và Alegre (2009), Voris và Brenda (2011). Tóm lại, có thể hiểu sự hài lòng trong công việc chính là thái độ và cảm xúc của nhân viên đối với công việc. Deconinck và Stilwell (2004), Jolodar và Jolodar (2012) đều cho rằng, tiếp cận theo các khía cạnh khác nhau trong công việc sẽ đo lường sự hài lòng với công việc của nhân viên một cách toàn diện nhất. Nghiên cứu của Kreitner và Kinicki (2007), Adams (1963), Smith và cộng sự (1969), Yousef (2000) đều tiếp cận sự hài lòng theo các khía cạnh khác nhau trong công việc. Price (1997), Kinicki và cộng sự (2002) kết luận rằng, cách đo lường sự hài lòng theo các khía cạnh khác nhau trong công việc phổ biến nhất là dùng chỉ số mô tả công việc JDI của Smith và cộng sự (1969). Thống kê của Al-Ajmi (2001), Worrell (2004) cho thấy, thang đo JDI thường xuyên được sử dụng trong các nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Để phù hợp với điều kiện và tình hình thực tế tại Việt Nam, Trần Kim Dung (2005) đã xây dựng thang đo AJDI dựa trên cơ sở kế thừa và phát triển thang đo gốc JDI, bổ sung thêm hai yếu tố là phúc lợi và điều kiện làm việc. Trần Kim Dung (2005) đã kết luận, thang đo AJDI có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Thang đo AJDI đã được kiểm chứng qua nhiều nghiên cứu tại các lĩnh vực khác nhau trong nước đều cho rằng, các yếu tố trong thang đo đều phản ánh một cách đầy đủ, tổng quát và rõ nét các khía cạnh ảnh hưởng tới sự hài lòng trong công việc của nhân viên (Võ Thị Thiện Hải và Phạm Đức

Kỳ, 2010; Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương, 2011). Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả kế thừa thang đo AJDI của Trần Kim Dung (2005) bao gồm các yếu tố: bản chất công việc, đào tạo và thăng tiến, lãnh đạo, đồng nghiệp, thu nhập, phúc lợi và điều kiện làm việc.

Có rất nhiều nghiên cứu khác nhau về sự gắn kết với tổ chức của nhân viên, mỗi nghiên cứu đưa ra khái niệm và phát triển thang đo khác nhau. Nổi bật nhất là ba nghiên cứu của Mowday và cộng sự (1979), O'Reilly và Chatman (1986), Allen và Meyer (1991) thường xuyên được các nhà nghiên cứu sử dụng và trích dẫn. Nhìn chung, cho đến nay vẫn chưa có sự thống nhất về khái niệm sự gắn kết với tổ chức. Mowday và cộng sự (1979) đưa ra khái niệm gắn kết với tổ chức là sự kiên định của một cá nhân mong muốn làm thành viên của tổ chức và sự tham gia tích cực vào các hoạt động của một tổ chức cụ thể. Tại Việt Nam, nghiên cứu của Trần Kim Dung (2005) đã kế thừa và phát triển khái niệm, thang đo của Mowday và cộng sự (1979) để xác định, gắn kết với tổ chức là sức mạnh của sự đồng nhất của cá nhân với tổ chức và sự tham gia tích cực trong tổ chức. Họ đã đề xuất thang đo gắn kết với tổ chức bao gồm ba thành phần: (i) tự hào: có niềm tin mạnh mẽ và chấp nhận mục tiêu cùng các giá trị của tổ chức; (ii) nỗ lực: sự tự nguyện cố gắng, đóng góp công sức và hết mình vì tổ chức; (iii) trung thành: có ý định, mong ước mạnh mẽ sẽ ở lại cùng tổ chức. Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả kế thừa nghiên cứu của Trần Kim Dung (2005). Khái niệm và thang đo sự gắn kết với tổ chức của Trần Kim Dung (2005) là hoàn toàn phù hợp với hoàn cảnh và điều kiện áp dụng tại Việt Nam.

Các nghiên cứu của Kacmar và Baron (1999), Mowday và cộng sự (1979), Schwegker (2001), Yousef (2000), Giritli

và cộng sự (2013) đã cho thấy mối tương quan thuận chiều giữa sự hài lòng trong công việc và gắn kết với tổ chức. Nghiên cứu Trần Kim Dung và Abraham Morris (2005) đã nhấn mạnh rằng, có mối quan hệ cùng chiều tích cực giữa sự hài lòng trong công việc và sự gắn kết với tổ chức. Vandenberg và Lance (1992) cho rằng, mức độ gắn kết của nhân viên đối với tổ chức sẽ dẫn đến làm họ hài lòng trong công việc. Nghiên cứu của Rutherford và cộng sự (2009) đã chỉ ra mối quan hệ giữa sự hài lòng đối với cơ hội thăng tiến và sự gắn kết với tổ chức, sự hài lòng đối với công việc chung.

2.2. Mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng quy tắc xác định cỡ mẫu tối thiểu của Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), theo đó với 48 biến quan sát cần cỡ mẫu tối thiểu là 240 phần tử. Từ đó, nghiên cứu quyết định phát ra 312 phiếu khảo sát (tăng 30% so với số mẫu) để tránh trường hợp có những phiếu khảo sát không hợp lệ. Kết quả thu về 297 phiếu khảo sát hợp lệ.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện để tiến hành thu thập thông tin của cán bộ, công chức làm việc tại các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Cà Mau. Thời gian nghiên cứu từ ngày 1-12-2020 đến ngày 31-12-2020. Phiếu khảo sát được phát trực tiếp đến đội ngũ cán bộ, công chức làm việc tại các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

Trong 297 cán bộ, công chức được khảo sát, có 141 nữ chiếm tỷ lệ 47,5% và 156 nam chiếm tỷ lệ 52,5%; trình độ học vấn chủ yếu là đại học và sau đại học chiếm 83,9%. Độ tuổi chủ yếu từ 25 đến trên 50 tuổi chiếm 98,3%. Thu nhập từ 5 đến trên 10 triệu đồng/tháng chiếm 91,6%. Thuộc tính của mẫu khảo sát phù hợp với thực tế khu vực công của Việt Nam hiện nay.

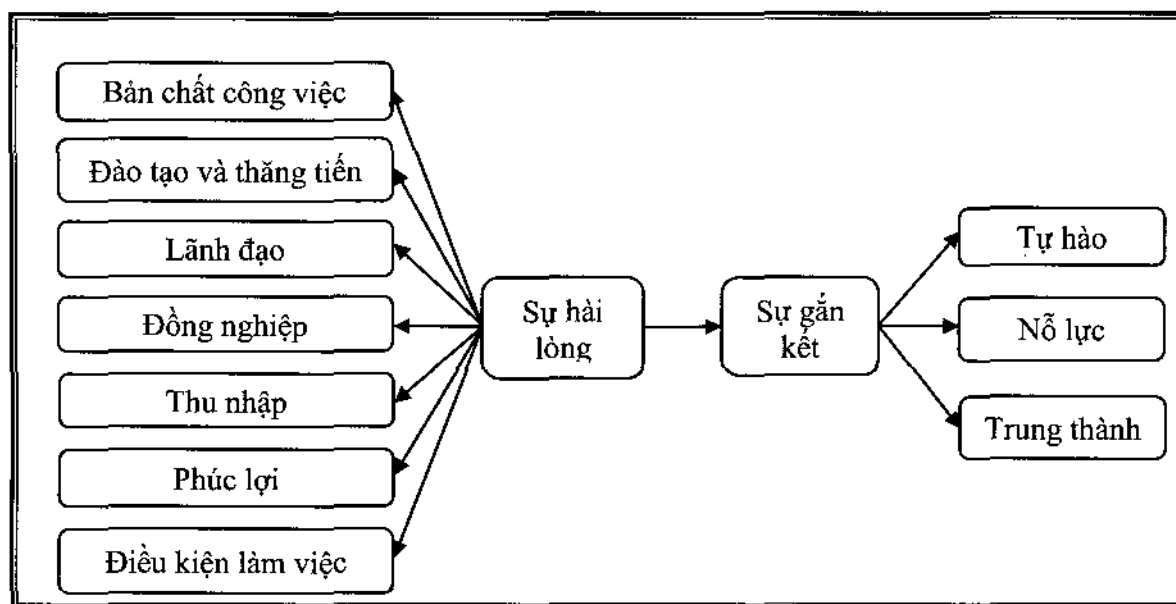
BẢNG 1: Thống kê mô tả

Đặc điểm	Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	156	52,5
Nữ	141	47,5
Độ tuổi		
Dưới 25 tuổi	5	1,7
Từ 25 đến 50 tuổi	213	71,7
Trên 50 tuổi	79	26,6
Trình độ học vấn		
Trung cấp, cao đẳng	48	16,1
Đại học	187	63,0
Trên đại học	62	20,9
Thâm niên công tác		
Dưới 5 năm	5	1,7
Từ 5 năm đến 15 năm	226	76,1
Trên 15 năm	66	22,2
Mức thu nhập bình quân		
Dưới 5 triệu đồng/tháng	25	8,4
Từ 5 đến 10 triệu đồng/tháng	171	57,6
Trên 10 triệu đồng/tháng	101	34,0

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả.

2.3. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

HÌNH 1: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất.

Nghiên cứu đưa ra giả thuyết nghiên cứu như sau:

Nhóm giả thuyết H₁: Sự hài lòng có tác động đến tự hào

H_{1.1}: Bản chất công việc có tác động thuận chiều dương (+) đến tự hào

H_{1.2}: Đào tạo và thăng tiến có tác động thuận chiều dương (+) đến tự hào

H_{1.3}: Lãnh đạo có tác động thuận chiều dương (+) đến tự hào

H_{1.4}: Đồng nghiệp có tác động thuận chiều dương (+) đến tự hào

H_{1.5}: Thu nhập có tác động thuận chiều dương (+) đến tự hào

H_{1.6}: Phúc lợi có tác động thuận chiều dương (+) đến tự hào

H_{1.7}: Điều kiện làm việc có tác động thuận chiều dương (+) đến tự hào

Nhóm giả thuyết H₂: Sự hài lòng có tác động đến nỗ lực

H_{2.1}: Bản chất công việc có tác động thuận chiều dương (+) đến nỗ lực

H_{2.2}: Đào tạo và thăng tiến có tác động thuận chiều dương (+) đến nỗ lực

H_{2.3}: Lãnh đạo có tác động thuận chiều dương (+) đến nỗ lực

H_{2.4}: Đồng nghiệp có tác động thuận chiều dương (+) đến nỗ lực

H_{2.5}: Thu nhập có tác động thuận chiều dương (+) đến nỗ lực

H_{2.6}: Phúc lợi có tác động thuận chiều dương (+) đến nỗ lực

H_{2.7}: Điều kiện làm việc có tác động thuận chiều dương (+) đến nỗ lực

Nhóm giả thuyết H₃: Sự hài lòng có tác động đến trung thành

H_{3.1}: Bản chất công việc có tác động thuận chiều dương (+) đến trung thành

H_{3.2}: Đào tạo và thăng tiến có tác động thuận chiều dương (+) đến trung thành

H_{3.3}: Lãnh đạo có tác động thuận chiều dương (+) đến trung thành

H_{3.4}: Đồng nghiệp có tác động thuận chiều dương (+) đến trung thành

H_{3.5}: Thu nhập có tác động thuận chiều dương (+) đến trung thành

H_{3.6}: Phúc lợi có tác động thuận chiều dương (+) đến trung thành

H_{3.7}: Điều kiện làm việc có tác động thuận chiều dương (+) đến trung thành.

2.4. Thiết kế thang đo nghiên cứu

Nghiên cứu trải qua hai giai đoạn nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định tính bao gồm việc phỏng vấn chuyên gia và phỏng vấn thử nhằm hiệu chỉnh thang đo. Tổng số biến sau khi hiệu chỉnh bao gồm 45 biến quan sát. Các biến được đo lường bằng thang đo Likert năm mức độ tương ứng với mức từ 1: Hoàn toàn không đồng ý đến 5: Hoàn toàn đồng ý.

BẢNG 2: Các thang đo thuộc các yếu tố trong mô hình nghiên cứu

Mã hoá	Các biến quan sát
Bản chất công việc	
BCCV1	Công việc của anh/chị rất thú vị và ổn định
BCCV2	Công việc phù hợp với tính cách và năng lực của anh/chị
BCCV3	Anh/chị yêu thích công việc đang làm
BCCV4	Công việc của anh/chị có nhiều thách thức
BCCV5	Công việc của anh/chị không bị áp lực cao
Đào tạo và thăng tiến	
ĐTTT1	Anh/chị biết được những điều kiện để thăng tiến
ĐTTT2	Cơ quan tạo cho anh/chị nhiều cơ hội thăng tiến
ĐTTT3	Chính sách thăng tiến của cơ quan nơi anh/chị công tác rất công bằng
ĐTTT4	Luôn có sự cạnh tranh công bằng trong công việc

Mối quan hệ giữa hài lòng...

Lãnh đạo	
LĐ1	Anh/chị luôn có sự hỗ trợ từ lãnh đạo trực tiếp trong mọi vấn đề
LĐ2	Lãnh đạo đánh giá cao năng lực của anh/chị
LĐ3	Mọi người ghi nhận sự đóng góp của anh/chị vào sự phát triển của cơ quan
LĐ4	Anh/chị thường được cấp trên khen ngợi khi hoàn thành tốt công việc hoặc có những đóng góp hữu ích cho cơ quan
LĐ5	Cấp trên có tham khảo ý kiến của anh/chị khi có vấn đề liên quan đến công việc
LĐ6	Lãnh đạo khuyến khích anh/chị tham gia vào những quyết định quan trọng
LĐ7	Anh/chị được tôn trọng và tin cậy trong công việc
LĐ8	Lãnh đạo có tác phong lịch sự, hòa nhã
LĐ9	Nhân viên được đối xử công bằng, không phân biệt
Đồng nghiệp	
ĐN1	Đồng nghiệp luôn vui vẻ, thân thiện
ĐN2	Đồng nghiệp sẵn sàng hợp tác, phối hợp làm việc tốt
ĐN3	Đồng nghiệp sẵn sàng chia sẻ kinh nghiệm, chia sẻ thông tin
ĐN4	Đồng nghiệp thường quan tâm, giúp đỡ lẫn nhau
Thu nhập	
TN1	Tiền lương của anh/chị tương xứng với kết quả thực hiện công việc
TN2	Tiền lương, thu nhập được trả công bằng, hợp lý
TN3	Anh/chị có thể sống hoàn toàn dựa vào tiền lương
TN4	Anh/chị thường xuyên được tăng lương
Phúc lợi	
PL1	Anh/chị hài lòng với chính sách phúc lợi ở cơ quan
PL2	Cơ quan có chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế tốt
PL3	Công việc của anh/chị không đòi hỏi thường xuyên phải làm việc ngoài giờ
Điều kiện làm việc	
ĐKLV1	Cơ quan trang bị đầy đủ trang thiết bị, dụng cụ làm việc cho anh/chị
ĐKLV2	Nơi anh/chị làm việc thoáng mát làm cho anh/chị cảm thấy rất thoải mái
ĐKLV3	Anh/chị cảm thấy rất an toàn tại nơi làm việc
Tự hào	
TH1	Anh/chị tự hào về cơ quan mình
TH2	Anh/chị cảm nhận rõ ràng là anh/chị thuộc về cơ quan này
TH3	Anh/chị cảm thấy tự hào khi ai đó nhắc tới cơ quan mình
Nỗ lực	
NL1	Anh/chị vui mừng vì các nỗ lực của anh/chị đã đóng góp tốt cho cơ quan
NL2	Anh/chị tự nguyện nỗ lực hết mình nâng cao kỹ năng để có thể cống hiến nhiều hơn cho công việc
NL3	Anh/chị tự nguyện cố gắng cao nhất để hoàn thành nhiệm vụ
NL4	Anh/chị nỗ lực vì mình có cùng mục tiêu với cơ quan

Mối quan hệ giữa hài lòng...

Trung thành	
TT1	Anh/chị muốn ở lại cơ quan làm việc đến cuối đời
TT2	Anh/chị cảm thấy trung thành với cơ quan
TT3	Anh/chị trung thành với cơ quan vì một hoặc nhiều quyền lợi đã được hưởng trong quá khứ/tương lai
TT4	Anh/chị trung thành với cơ quan được vì được trao cho cơ hội phát triển nghề nghiệp ở cơ quan
TT5	Anh/chị sẽ ở lại làm việc trong cơ quan dù cho có thỏa mãn với ý kiến lãnh đạo hay không
TT6	Anh/chị sẽ ở lại làm việc lâu dài với cơ quan mặc dù có nơi khác đề nghị lương bổng hấp dẫn hơn

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả từ Trần Kim Dung (2005).

Hệ số Cronbach's alpha được sử dụng để đánh giá độ tin cậy về sự tương quan giữa các biến quan sát của thang đo. Phân tích đánh giá độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's alpha cho thấy, các yếu tố đều có hệ số này lớn hơn 0,6, yếu tố đào tạo và thăng tiến có hệ số lớn nhất là 0,883 và yếu tố đồng nghiệp có hệ số nhỏ nhất là 0,793. Các hệ số tương quan biến - tổng đều

có kết quả lớn hơn 0,3. Hệ số Cronbach's alpha nếu loại biến của tất cả 48 biến quan sát đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's alpha tổng, nên không có biến nào bị loại. Tất cả các thang đo đều đạt được hai giá trị tin cậy và giá trị phân biệt. Do đó, thang đo được đánh giá là tốt và đủ điều kiện đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

BẢNG 3: Tổng hợp hệ số Cronbach's alpha

Thang đo	Hệ số Cronbach's alpha
Bản chất công việc (BCCV)	0,813
Đào tạo và thăng tiến (ĐTTT)	0,883
Lãnh đạo (LĐ)	0,850
Đồng nghiệp (ĐN)	0,793
Thu nhập (TN)	0,849
Phúc lợi (PL)	0,840
Điều kiện làm việc (ĐKLV)	0,842
Tự hào (TH)	0,803
Nỗ lực (NL)	0,811
Trung thành (TT)	0,823

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của nhóm tác giả.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích EFA thang đo tổng thể cho thấy, hệ số KMO lớn hơn 0,5 với kiểm định Bartlett có giá trị Sig. nhỏ hơn 0,05. Điều đó khẳng định kết quả phân tích EFA

hoàn toàn có thể tin cậy. Đồng thời, phân tích phương sai trích cho thấy, phương sai trích đạt giá trị 78,157%. Giá trị này khá cao với 78,157% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi mười nhân tố. Các thang đo được rút ra và chấp nhận, điểm dừng khi

Mối quan hệ giữa hài lòng...

trích các nhân tố tại nhân tố thứ mười với giá trị riêng lớn hơn 1 (điều này khẳng định các biến đưa vào được sắp xếp thành mười nhóm nhân tố). Cùng với đó, kết quả phép

xoay nhân tố cho thấy được các hệ số đều thỏa mãn yêu cầu (các giá trị hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5) và sắp xếp theo mười nhóm nhân tố riêng biệt.

BẢNG 4: Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo tổng thể

Biến quan sát	Nhân tố									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
LD6	0,897									
LD1	0,888									
LD5	0,880									
LD9	0,878									
LD3	0,872									
LD2	0,870									
LD4	0,861									
LD7	0,857									
LD8	0,800									
ĐTTT1		0,847								
ĐTTT4		0,798								
ĐTTT2		0,752								
ĐTTT3		0,698								
ĐKLV1			0,889							
ĐKLV2			0,839							
ĐKLV3			0,817							
TN2				0,899						
TN3				0,873						
TN1				0,862						
TN4				0,789						
PL3					0,799					
PL1					0,748					
PL2					0,712					
BCCV1						0,875				
BCCV5						0,860				
BCCV2						0,853				
BCCV4						0,849				
BCCV3						0,837				
TT4							0,871			
TT6							0,850			
TT1							0,843			
TT2							0,840			
TT3							0,836			
TT5							0,788			
ĐN1								0,881		

Mối quan hệ giữa hài lòng...

ĐN2										0,874			
ĐN4										0,855			
ĐN3										0,846			
TH3													0,833
TH2													0,808
TH1													0,793
NL2													0,784
NL1													0,771
NL3													0,762
NL4													0,658

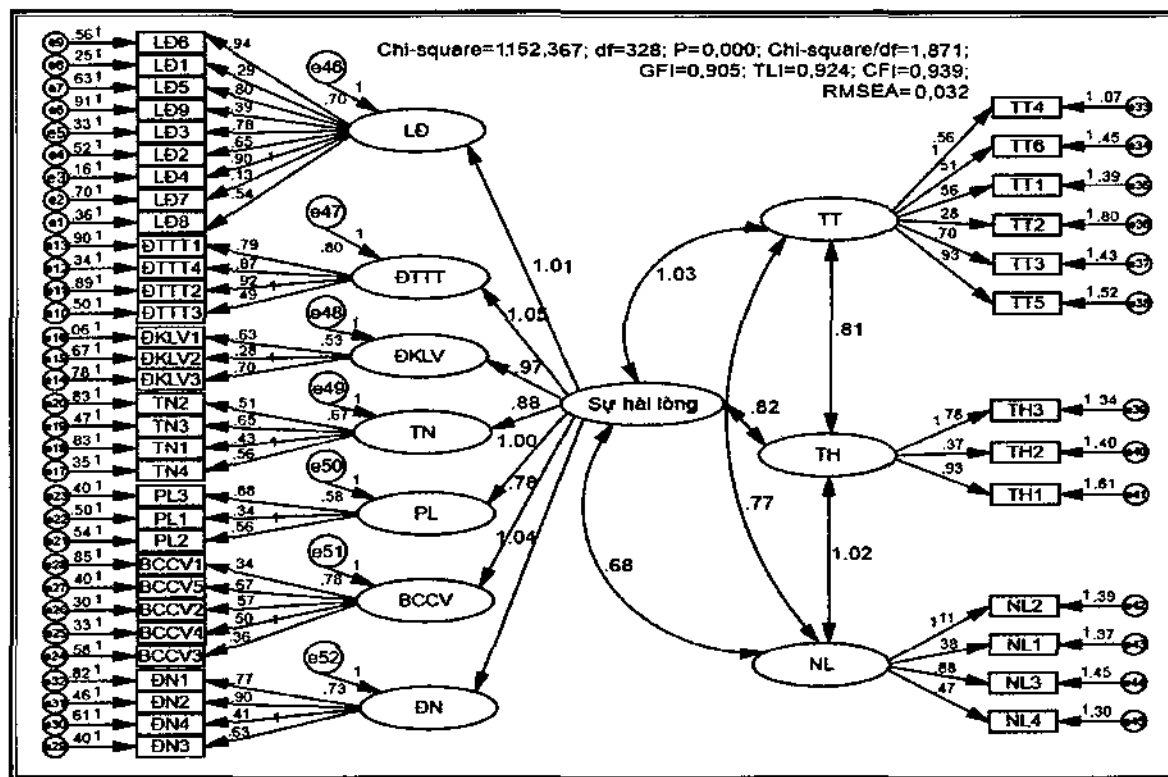
Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của nhóm tác giả.

3.2. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định

Kết quả phân tích nhân tố khẳng định thang đo mô hình tổng thể cho thấy, trọng số các biến quan sát đều đạt chuẩn (lớn hơn hoặc bằng 0,5). Do đó, các thang đo đạt giá trị hội tụ. Kết quả cũng cho thấy, mô hình có 328 bậc

tự do, giá trị kiểm định CMIN (Chi-square) bằng 1152,367 với giá trị P bằng 0,000; chỉ số CMIN/df (Chi-square/df) nhỏ hơn 3 và các chỉ số GFI, TLI, CFI đều lớn hơn 0,9; RMSEA nhỏ hơn 0,08. Do đó, có thể khẳng định mô hình nghiên cứu là phù hợp với dữ liệu thu thập được (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

HÌNH 2: Kết quả phân tích nhân tố khẳng định thang đo mô hình tổng thể



Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của nhóm tác giả.

3.3. Phân tích mô hình cấu trúc SEM

Kế thừa từ kết quả phân tích nhân tố khẳng định thang đo mô hình tổng thể, kết quả của mô hình cấu trúc SEM cũng phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Điều đó được thể hiện qua các chỉ số CMIN/df (Chi-square/df) nhỏ hơn 3 và các chỉ số GFI, TLI, CFI đều lớn hơn 0,9, RMSEA nhỏ hơn 0,08.

Đồng thời, căn cứ trên kết quả phân tích giá trị P của các mối quan hệ tác động giữa các nhân tố cho thấy, giá trị P đều nhỏ hơn 0,05. Do đó, mối quan hệ giữa các yếu tố thuộc sự hài lòng trong công việc và sự gắn kết với tổ chức đều có ý nghĩa thống kê trong mô hình cấu trúc tuyến tính SEM.

BẢNG 5: Kết quả mô hình SEM đã chuẩn hóa

Mối quan hệ		Hệ số hồi quy	Sai lệch chuẩn	Giá trị tới hạn	Giá trị P
Trung thành	← Sự hài lòng	0,496	0,074	3,725	0,000
Tự hào	← Sự hài lòng	0,487	0,062	3,651	0,000
Nỗ lực	← Sự hài lòng	0,387	0,069	0,704	0,000
Sự hài lòng	← Lãnh đạo	0,547	0,082	2,261	0,000
Sự hài lòng	← Đào tạo và thăng tiến	0,689	0,188	2,171	0,000
Sự hài lòng	← Điều kiện làm việc	0,341	0,093	3,394	0,000
Sự hài lòng	← Thu nhập	0,583	0,197	2,363	0,000
Sự hài lòng	← Phúc lợi	0,577	0,194	2,953	0,000
Sự hài lòng	← Bản chất công việc	0,301	0,078	1,918	0,000
Sự hài lòng	← Đồng nghiệp	0,356	0,062	1,283	0,000

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu của nhóm tác giả.

4. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả phân tích cho thấy, sự hài lòng trong công việc có tác động tích cực đến sự gắn kết với tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức. Tại các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Cà Mau, cơ hội đào tạo và thăng tiến là yếu tố mà đội ngũ cán bộ, công chức đặc biệt quan tâm. Đây cũng là nét tương đồng đối với phần lớn các nghiên cứu về sự hài lòng trong công việc và sự gắn kết với tổ chức của Trần Kim Dung (2005), Smith và cộng sự (1969). Khi cán bộ, công chức nhận thấy rằng, họ có cơ hội được thăng tiến tại tổ chức cùng với mức thu nhập và phúc lợi hấp dẫn, họ sẽ càng hài lòng với công việc và mong muốn được cam kết gắn bó lâu dài với tổ chức. Do đó, các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công cần tạo cơ hội cho cán bộ, công chức được học tập, đào tạo

chuyên môn kết hợp với cơ chế thăng tiến rõ ràng và minh bạch để thúc đẩy tinh thần làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức.

Bên cạnh đó, thu nhập và phúc lợi là những yếu tố mà đội ngũ cán bộ, công chức coi trọng. Đội ngũ cán bộ, công chức tại các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công hầu hết đều đã có gia đình, là những người phải chịu nhiều gánh nặng về tài chính, nhưng thu nhập của cán bộ, công chức Nhà nước chỉ ở mức trung bình, khá. Do đó, chính sách tiền lương, trợ cấp và phúc lợi tốt sẽ giúp cán bộ, công chức cải thiện đời sống, qua đó giúp nâng cao sự tận tụy, hài lòng hơn với công việc, đồng thời, cán bộ, công chức có thể an tâm cống hiến hết mình cho tổ chức. Ngoài ra, các nhà lãnh đạo nên tạo ra sự gắn gũi, tạo bầu không khí làm việc thân thiện, thường xuyên lắng nghe ý kiến đóng góp xây dựng công việc từ cấp

dưới của mình, điều này làm cho môi trường làm việc cởi mở hơn, giúp tổ chức không ngừng đổi mới và phát triển.

Như vậy, nếu cải thiện được các yếu tố thuộc sự hài lòng trong công việc thì sẽ nâng cao sự gắn kết với tổ chức của đội ngũ cán bộ, công chức tại các đơn vị sự nghiệp cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Cà Mau. Vì chỉ khi tạo được sự hài lòng trong công việc cho cán bộ, công chức mới có thể giữ chân họ ở lại một cách tự nguyện và cống hiến hết mình cho tổ chức.

5. Kết luận

Kết quả phân tích cho thấy, sự hài lòng trong công việc có mối quan hệ tích cực với gắn kết trung thành, gắn kết tự hào và gắn kết nỗ lực. Kết quả nghiên cứu góp phần thiết thực trong việc hoạch định công tác quản lý nguồn nhân lực tại các đơn vị cung ứng dịch vụ công trên địa bàn tỉnh Cà Mau, giúp các nhà lãnh đạo hiểu được tâm tư, nguyện vọng của cán bộ, công chức, từ đó, có những chính sách nhằm nâng cao sự hài lòng trong công việc, thúc đẩy tinh thần làm việc hăng say và thắt chặt sự gắn kết của cán bộ, công chức với tổ chức.

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Adams J. S. (1963), 'Wage inequities, productivity and work quality', *Industrial Relations*, 3, p.9-10.
2. Al-Ajmi R. (2001), 'The effect of personal characteristics on job satisfaction: A study among male managers in the Kuwait oil industry', *International Journal of Commerce and Management*, 11 (3/4), p.91-110.
3. Allen N. J. and Meyer J. P. (1991), 'A three-component conceptualization of organizational commitment', *Human Resource Management Review*, 1, p.61-89.
4. Azeem S. M. and Akhtar N. (2014), 'Job satisfaction and organizational commitment among public sector employees in Saudi Arabia', *International Journal of Business and Social Science*, 5 (7), p.128-133.
5. Chiva R. and Alegre J. (2009), 'Organizational learning capability and job satisfaction: An empirical assessment in the ceramic tile industry', *British Journal of Management*, 20 (3), p. 323-340.
6. Deconinck J. B. and Stilwell C. (2004), 'Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions', *Journal of Business Research*, 57, p.225-231.
7. Giritli H., Sertyesilisik B. and Horman B. (2013), 'An investigation into job satisfaction and organizational commitment of construction personnel', *Global Advanced Research Journal of Social Science*, 2 (1), p.1-11.
8. Hà Nam Khánh Giao và Võ Thị Mai Phương (2011), "Đo lường sự thỏa mãn công việc của nhân viên sản xuất tại Công ty TNHH thương mại - dịch vụ Tân Hiệp Phát", *Tạp chí Phát triển kinh tế*, số 248, tr. 15-21.
9. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Thống kê, Thành phố Hồ Chí Minh.
10. Huỳnh Thị Thu Sương (2017), "Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của công chức tại Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh", *Tạp chí Đại học Cửu Long*, số 5, tr. 29-39.
11. Imran Y., Tasneem F. and Ali H. (2020), 'Impact of ethical leadership on employees helping behavior: Role of moral attentiveness and moral courage', *International Review of Management and Business Research*, 9 (2), p.193-206.
12. Jolodar S. Y. E. and Jolodar S. R. E. (2012), 'The relationship between organizational learning capability and job satisfaction', *International Journal of Human Resource Studies*, 2 (1), p.15-27.
13. Kacmar K. M. and Baron R. A. (1999), 'Organizational politics: The state of the

- field, links to related processes and an agenda for future research', *Research in Human Resources Management*, 17, p.1-39.
14. Kinicki A. J. et al. (2002), 'Assessing the construct validity of the job descriptive index: A review and meta-analysis', *Journal of Applied Psychology*, 48 (4), p.112-136.
15. Kreitner R. and Kinicki A. (2007), *Organizational Behavior*, 7th ed, McGraw-Hill Inc, New York.
16. Mowday R. T., Steers R. M. and Porter L. W. (1979), 'The measurement of organizational commitment', *Journal of Vocational Behavior*, 14 (2), p.224-247.
17. Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Nxb Lao động xã hội, Hà Nội.
18. O'Reilly C. A. and Chatman J. (1986), 'Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior', *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), p.492-499.
19. Price J. L. (1997), 'Handbook of organizational measurement', *International Journal of Manpower*, 18 (4/5/6), p.305-558.
20. Robert H. and Samuel S. (1935), 'Job satisfaction', *The Vocational Guidance Journal*, 16 (7), p.636-643.
21. Rutherford B. et al. (2009), 'The role of the seven dimensions of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors', *Journal of Business Research*, 62 (11), p.1146-1151.
22. Schwepker C. H. (2001), 'Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in the salesforce', *Journal of Business Research*, 54 (1), p.39-52.
23. Smith P. C., Kendall L. M. and Hulin C. L. (1969), *The measurement of satisfaction in work and retirement*, Chicago: Rand McNally.
24. Spector P. E. (1997), *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*, United Kingdom: Sage Publications Ltd.
25. Trần Kim Dung (2005), "Đo lường sự thỏa mãn công việc trong điều kiện của Việt Nam", *Tạp chí Phát triển khoa học và công nghệ*, số 11, tr. 1-20.
26. Trần Kim Dung và Abraham Morris (2005), "Đánh giá ý thức gắn kết với tổ chức và sự thỏa mãn công việc trong bối cảnh Việt Nam", *Hội nghị khoa học quốc tế*, tháng 9-2005, Thành phố Hồ Chí Minh.
27. Vandenberg R. and Lance C. (1992), 'Examining the causal order of job satisfaction and organizational commitment', *Journal of Management*, 18, p.153-167.
28. Võ Thị Thiện Hải và Phạm Đức Kỳ (2010), "Xây dựng mô hình đánh giá sự thỏa mãn của điện thoại viên tổng đài giải đáp khách hàng dịch vụ viễn thông tại Việt Nam". *Tạp chí Công nghệ thông tin và truyền thông*, 1 (12), p. 1-12.
29. Voris and Brenda C. (2011), *Teacher efficacy, job satisfaction and alternative certification in early career special education teachers*, University of Kentucky Doctoral Dissertations, p.159, https://uknowledge.uky.edu/gradschool_diss/159.
30. Worrell T. G. (2004), *School psychologists' job satisfaction: Ten years later*, University of Polytechnic Virginia, United State.
31. Yousef D. A. (2000), 'Organizational commitment: A mediator of the relationships of leadership behavior with job satisfaction and performance in a non-western country', *Journal of Managerial Psychology*, 15 (1), p.6-24.

Ngày nhận bài : 28-6-2021

Ngày nhận bản sửa : 02-7-2021

Ngày duyệt đăng : 05-7-2021