

Mối quan hệ giữa tính cách cá nhân, vốn tâm lý và sự hài lòng trong công việc đến cam kết gắn bó đối với tổ chức của nhân viên khu vực công - Nghiên cứu trường hợp tỉnh Kiên Giang

The relationship between personality traits, psychological capital and job satisfaction to organisational commitment of employees in the public sector - A case study of Kien Giang Province

Nguyễn Danh Nam^{1*}, Uông Thị Ngọc Lan²

¹Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội, Việt Nam

²Nghiên cứu tự do, Việt Nam

*Tác giả liên hệ, Email: ndnam.dr.90@gmail.com

THÔNG TIN

DOI:10.46223/HCMCOUJS.
econ.vi.17.3.1964.2022

Ngày nhận: 25/06/2021

Ngày nhận lại: 17/08/2021

Duyệt đăng: 25/08/2021

Từ khóa:

cam kết gắn bó đối với tổ chức;
sự hài lòng trong công việc;
tính cách cá nhân; vốn tâm lý

Keywords:

organisational commitment; job
satisfaction; personality traits;
psychological capital

TÓM TẮT

Nghiên cứu được thực hiện nhằm phân tích mối quan hệ giữa tính cách cá nhân, vốn tâm lý và sự hài lòng trong công việc đến cam kết gắn bó đối với tổ chức của đội ngũ nhân viên khu vực công tại tỉnh Kiên Giang. Từ dữ liệu khảo sát 359 nhân viên làm việc trong khu vực công, nghiên cứu vận dụng phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) nhằm đánh giá tác động của tính cách cá nhân, vốn tâm lý tới sự hài lòng trong công việc và mối quan hệ giữa sự hài lòng đối với cam kết gắn bó của đội ngũ nhân lực. Kết quả nghiên cứu cho thấy có mối quan hệ tích cực giữa tính cách cá nhân, vốn tâm lý tới sự hài lòng trong công việc và sự hài lòng trong công việc đó có ảnh hưởng tích cực đến cam kết gắn bó đối với tổ chức. Kết quả nghiên cứu đạt được đã gợi ý một số hàm ý quản trị cho các cơ quan tổ chức khu vực công nhằm gia tăng sự hài lòng trong công việc và cam kết gắn bó với tổ chức của đội ngũ nhân viên.

ABSTRACT

The study is done to analyse the relationship between personality traits, psychological capital and job satisfaction to organisational commitment of employees in the public sector of Kien Giang Province. From the data provided by 359 employees working in the public sector, the Structural Equation Model (SEM) was applied to evaluate the impact of personality traits, psychological capital on job satisfaction, and the relationship between job satisfaction with organisational commitment. The results show that there is a positive relationship between personality traits, psychological capital to job satisfaction, and job satisfaction has a positive impact on organisational commitment. The result of the study suggested some important implications for organisation in public sector to increase job satisfaction and organisational commitment of employees.

1. Giới thiệu

Trong những năm gần đây, kỳ vọng của tổ chức đối với nhân viên ngày càng tăng cùng với sự cạnh tranh toàn cầu trong nền kinh tế thị trường như hiện nay. Sự phát triển về kinh tế, xã hội, khoa học công nghệ đã dẫn đến sự phân hóa về những mong muốn và kỳ vọng của các nhân viên trong tổ chức. Tất cả những phát triển này đòi hỏi các tổ chức phải nhấn mạnh nhiều hơn vào nhân viên như những nguồn lực đặc biệt nhất của họ. Trong hoàn cảnh đó, tác động của tính cách cá nhân, vốn tâm lý, sự hài lòng trong công việc đối với cam kết gắn bó đối với tổ chức của đội ngũ nhân viên là một vấn đề quan trọng đối với các tổ chức. Điều đặc biệt quan trọng là phải nhận thức được sự tồn tại của những ưu điểm, tích cực của nhân viên, để gia tăng những đặc điểm này và đảm bảo rằng họ sử dụng những đặc điểm này phù hợp với mục đích của tổ chức. Việc duy trì và tạo ra các khả năng này cũng gây tác động tới cam kết gắn bó đối với tổ chức của nhân viên.

Khu vực công hiện nay đang đối mặt với xu hướng chuyển dịch công việc của những nhân viên có trình độ cao, điều đó đang tác động đến mức độ phục vụ và việc đạt được lợi ích quốc gia. Tầm quan trọng của gắn kết tổ chức tập trung vào mối quan hệ tích cực của hành vi, thái độ nhân viên ảnh hưởng đến tổ chức (Naquin & Holton, 2002). Trong các nghiên cứu về hành vi tổ chức gần đây đều cho rằng tính cách cá nhân và vốn tâm lý có tác dụng nâng cao nội lực cho tổ chức và gia tăng hiệu quả công việc. Các thành phần cấu thành tính cách cá nhân có ảnh hưởng mạnh mẽ tới thái độ và hành vi của nhân viên trong công việc được biểu thị qua mô hình năm tính cách cá nhân gồm: tính hướng ngoại, tính ổn định cảm xúc, tính tận tâm, tính dễ chịu và tính sẵn sàng trải nghiệm (Judge, Heller, & Mount, 2002). Hơn nữa, theo nghiên cứu của Luthans, Youssef, và Avolio (2007) đã nhận thấy mối tương quan giữa vốn tâm lý và cam kết gắn bó đối với tổ chức là vô cùng quan trọng. Vốn tâm lý thể hiện thái độ tích cực của mỗi cá nhân (Luthans & ctg., 2007). Cá nhân nào sở hữu vốn tâm lý tốt, cá nhân đó sẽ có những ưu điểm nhất định trong cuộc sống nói chung và trong công việc nói riêng, nhân viên nào nắm giữ được các đặc tính tốt của vốn tâm lý có thể tạo ra động lực làm việc đồng thời làm tăng hiệu quả công việc.

Một số nghiên cứu trong nước đã tập trung vào cam kết gắn bó đối với tổ chức của đội ngũ nhân viên. Tuy nhiên, các nghiên cứu đó không bắt đầu từ góc độ của tính cách cá nhân và vốn tâm lý cũng như khảo sát thực nghiệm tại khu vực công. Do đó, việc đi sâu tìm hiểu mối quan hệ giữa tính cách cá nhân, vốn tâm lý và sự hài lòng trong công việc đến cam kết gắn bó đối với tổ chức của nhân viên trong khu vực công tại tỉnh Kiên Giang trở nên cần thiết.

Do đó, nghiên cứu này nhằm xác định mối quan hệ giữa tính cách cá nhân, vốn tâm lý, sự hài lòng trong công việc và cam kết gắn bó đối với tổ chức của nhân viên trong khu vực công tại tỉnh Kiên Giang. Dựa trên kết quả nghiên cứu đạt được, một số hàm ý quản trị quan trọng đã được khuyến nghị nhằm gia tăng sự hài lòng trong công việc và cam kết gắn bó đối với tổ chức của nhân viên trong khu vực công tại tỉnh Kiên Giang trong tương lai.

2. Cơ sở lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Lý thuyết về tính cách cá nhân

Tính cách cá nhân là nhân cách tồn tại trong mỗi con người. Mỗi tính cách cá nhân là một biểu hiện không giống nhau về mặt tâm lý và sự khác biệt đó giúp phân biệt đối với mỗi cá nhân với nhau, khiến cá nhân đó chuyển biến thành một cá thể duy nhất có những đặc tính tâm lý riêng biệt. Tính cách cá nhân có tác động mạnh mẽ đến hành vi và suy nghĩ của mỗi cá nhân, do

đó ảnh hưởng tới công việc và các mối quan hệ trong xã hội (Bradberry, 2007). Đặc điểm tính cách cá nhân là một chuỗi những suy nghĩ, cảm xúc, hành vi và các xu hướng quy luật lặp đi lặp lại trong mỗi cá nhân (Colquitt, LePine, Piccolo, & Cindy, 2011).

Mô hình Big Five đã được nghiên cứu một cách rộng rãi và khám phá ra 05 yếu tố nổi bật tồn tại trong tính cách của mỗi cá nhân (Goldberg, 1993; Judge & ctg., 2002). Smith và Canger (2004) đã đưa ra ba kết luận về mô hình Big Five: (i) Mô hình cho phép phân loại thành năm yếu tố tính cách cá nhân vào những mục có ý nghĩa; (ii) Mô hình cung cấp cấu trúc chung và ngôn ngữ dành cho việc nghiên cứu; (iii) Mô hình được tin rằng có thể giải thích hầu hết tất cả về năm yếu tố tính cách cá nhân. Mô hình Big Five của Costa và MacCrae (1992) bao gồm năm yếu tố: tính hướng ngoại, tính ổn định cảm xúc, tính dễ chịu, tính tận tâm và tính sẵn sàng trải nghiệm được sử dụng trong các nghiên cứu John và Don (2009), Nguyen (2015), Le (2018). Trong đó:

Tính hướng ngoại: người hướng ngoại luôn mong muốn được khen ngợi, được công nhận của xã hội và có được quyền lực (Costa & MacCrae, 1992).

Tính ổn định cảm xúc: người có tính thần ổn định thường có sự bình tĩnh, điềm đạm, không dễ nổi nóng, có tính cách vô tư và đặc biệt có thể đối diện với các tình huống áp lực mà không cảm thấy khó chịu (Costa & MacCrae, 1985).

Tính dễ chịu: người có tính dễ chịu thường có lòng vị tha, khoan dung, cảm thông, mềm lòng và sẵn sàng giúp đỡ người khác (Costa & MacCrae, 1992).

Tính tận tâm: người có tính tận tâm thường dễ đạt được sự tin cậy, chăm chỉ hướng tới mục tiêu, có tính kiên trì, có tinh thần trách nhiệm và cẩn thận (Murray & Michael, 1991).

Tính sẵn sàng trải nghiệm: người có tính sẵn sàng trải nghiệm sẽ giàu trí tưởng tượng, tò mò, mong muốn được khám phá, tìm hiểu, trải nghiệm mọi thứ xung quanh trong cuộc sống (Costa & McCrae, 1992).

2.1.2. Lý thuyết vốn tâm lý

Vốn tâm lý có sự tương quan tích cực tới bản chất mỗi cá nhân, khiến cá nhân đó có được kết quả tốt trong công việc (Luthans & Youssef, 2004) và vốn tâm lý chính là đáp án cho câu hỏi bạn là ai và những gì mà bạn sẽ đạt được từ góc độ phát triển tích cực (Avolio & Luthans, 2006). Có thể thấy vốn tâm lý được mô tả là bản tính của mỗi cá nhân hay mức độ tâm lý tích cực đối với sự phát triển của cá nhân đó, nó còn được dựa vào lý thuyết hành vi tổ chức để phát triển (Avey, Luthans, & Jensen, 2009).

Luthans và cộng sự (2007) nhấn mạnh vốn tâm lý là mức độ phát triển tâm lý tích cực của mỗi cá nhân được thể hiện qua (i) sự tin tưởng vào bản thân từ đó chấp nhận và hoàn thiện công việc có tính thách thức cao được giao, thông qua sự nỗ lực hết mình để đạt được kết quả; (ii) trạng thái lạc quan về kết quả ở hiện thực và tương lai; (iii) kiên trì theo đuổi các mục đích và khi cần thiết luôn biến chuyển các mục tiêu để đạt được kết quả cao; (iv) khi đối mặt với mọi thách thức, trở ngại họ luôn thích nghi và kiên cường vượt qua để đạt được kết quả. Vốn tâm lý được coi như là khái niệm bậc hai, cấu thành từ bốn thành phần: sự tự tin, sự hy vọng, tính kiên trì và sự lạc quan (Luthans & ctg., 2007).

Sự tự tin: liên quan đến việc theo đuổi các mục tiêu cao hơn của mỗi cá nhân; luôn sẵn sàng vượt qua thử thách để nâng cao khả năng bản thân; luôn tràn đầy năng lượng và tạo ra sự thúc đẩy cho bản thân; luôn cố gắng hết sức để vượt khó khăn để đạt được kết quả tốt; luôn cố gắng kiên trì vượt qua thách thức (Luthans & ctg., 2007).

Sự hy vọng: tạo ra sự thúc đẩy và kiên quyết tìm mọi cách với những cách thức để vượt

qua mọi thách thức để hoàn thành những mục tiêu xác định (Luthans & Youssef, 2004), và thúc đẩy mỗi cá nhân đạt được những mục tiêu, khác biệt hoàn toàn với những suy nghĩ viển vông (Luthans & ctg., 2007).

Sự lạc quan: là thành phần ảnh hưởng mạnh nhất của vốn tâm lý (Luthans & ctg., 2007) những người lạc quan luôn tin vào khả năng của bản thân, có thái độ tích cực với cuộc sống và tự thoát khỏi những suy nghĩ tiêu cực (Luthans & Youssef, 2004).

Tính kiên trì: được thể hiện qua sự bền bỉ của mỗi cá nhân vượt qua nghịch cảnh và nhanh chóng phục hồi trở về trạng thái tinh thần lúc đầu hoặc có thể đạt mức độ cao hơn để đạt được kết quả mong đợi (Luthans & ctg., 2007).

2.1.3. Lý thuyết về sự hài lòng trong công việc

Theo Spector (1997) nhận định sự hài lòng trong công việc là việc nhân viên nhận thấy yêu thích công việc của mình và các thành phần khác nhau có liên quan, yếu tố đó phụ thuộc chung vào cảm nhận của nhân viên nên có thể coi như là một biến thái độ bởi lúc này công việc là một phần trong cuộc sống mỗi nhân viên. Cũng theo khái niệm đó sự hài lòng trong công việc được tiếp cận, đo lường theo các thành phần công việc và tổng thể công việc.

Cách tiếp cận theo các thành phần khác nhau trong công việc được sử dụng để tìm ra thành phần nào của công việc tạo ra sự hài lòng hoặc không hài lòng. Điều này có thể rất hữu ích cho việc tổ chức muốn xác định các thành phần nhân viên không hài lòng cái mà họ có thể cải thiện. Đôi khi cả hai cách tiếp cận đều được sử dụng để tạo ra một bức tranh hoàn chỉnh mô tả sự hài lòng trong công việc của nhân viên.

Cách tiếp cận tổng thể công việc đã được dùng để xác định thái độ tổng thể hoặc điểm mấu chốt được quan tâm về nhận thức chung của nhân viên có sự hài lòng về công việc của họ hay không.

Nghiên cứu của Tran (2005), Slatten (2008) đều có cùng quan điểm như trên và cho rằng cần xem xét một cách cẩn thận trước khi nghiên cứu. Chiva và Alegre (2009) nhấn mạnh việc đánh giá sự hài lòng tổng thể trong công việc chỉ cần đo lường bằng một biến duy nhất. Mặc dù chỉ sử dụng thang đo một biến để làm câu hỏi nhưng độ giá trị và độ tin cậy của thang đo một biến không bị mất đi so với thang đo đánh giá sự hài lòng trong công việc theo các thành phần khác nhau. Yu và Dean (2001) cho thấy sự hài lòng tổng thể trong công việc có tác động mạnh mẽ hơn sự hài lòng theo các thành phần đối với lòng trung thành, chuyển đổi và sẵn sàng cống hiến. Điều này là hoàn toàn phù hợp với nhận định về tầm quan trọng của sự hài lòng chung của Slatten (2008).

2.1.4. Lý thuyết về sự cam kết gắn bó đối với tổ chức

Allen và Meyer (1990) định nghĩa cam kết gắn bó đối với tổ chức là biểu hiện về mặt tâm lý thể hiện mối quan hệ giữa nhân viên và tổ chức, có ảnh hưởng đến quyết định tiếp tục duy trì là thành viên trong tổ chức. Khái niệm, ba thành phần về cam kết gắn bó đối với tổ chức của Meyer, Allen, và Smith (1993) được chấp nhận rộng rãi và trở thành mô hình chủ đạo khi nghiên cứu về cam kết gắn bó đối với tổ chức (Benkhoff, 1997; Tran, 2006). Cam kết gắn bó đối với tổ chức bao gồm ba thành phần: (i) Cam kết tình cảm: được thể hiện như là những cảm xúc gắn bó của nhân viên đối với tổ chức. Nhân viên có cam kết tình cảm ở mức độ cao sẽ tự nguyện ở lại với tổ chức vì đơn giản họ mong muốn điều này. (ii) Cam kết duy trì: là sự ràng buộc do các chi phí liên quan mà nhân viên phải hoàn trả nếu rời tổ chức. Nhân viên luôn cam kết duy trì với tổ chức vì điều này là bắt buộc. (iii) Cam kết đạo đức: phản ánh nghĩa vụ đạo đức của nhân viên đối với tổ chức, trung thành đối với tổ chức, có trách nhiệm đối với tổ chức và mọi nhân viên khác

trong tổ chức. Nhân viên cảm thấy họ cần phải ở lại với tổ chức.

2.2. Giả thuyết nghiên cứu

Kết cấu vốn tâm lý có tác dụng xác định mức độ tâm lý của một cá nhân và được đo lường, phát triển và được khám phá với mục tiêu cải thiện hiệu quả trong công việc do Luthans và cộng sự (2007) khơi dậy dựa trên các ý tưởng về tâm lý học tích cực, sự hiểu biết của tổ chức, hành vi tích cực (Luthans & Youssef, 2004). Seligman và Csikszentmihalyi (2000) nhận thấy tâm lý học tích cực ảnh hưởng mạnh đến cách thức tạo dựng nguồn sức mạnh của con người. Ví dụ đặc điểm, tính cách tốt, thể mạnh nhằm mục tiêu giúp cuộc sống của họ có giá trị hơn, hiệu quả hơn. Luthans và cộng sự (2007) mô tả hành vi tổ chức tích cực là khuôn mẫu của vốn tâm lý và được sử dụng để định hình một phương pháp tích cực mới xuất hiện về phát triển, quản lý nguồn nhân lực và tách biệt với các phương pháp tích cực thường được sử dụng. Hành vi tổ chức tích cực bắt buộc phải có các nội dung sau: (i) dựa hoàn toàn vào lý thuyết và nghiên cứu, (ii) đánh giá một cách hợp lý, (iii) gần như là duy nhất trong lĩnh vực hành vi tổ chức, (iv) có thể coi là thái độ dễ phát triển, dễ đổi thay và trái ngược hoàn toàn với những đặc tính cố định, (v) có tác động lớn đến hiệu quả và sự hài lòng ở mức độ cá nhân liên kết tới công việc. Thuyết về vốn tâm lý do Luthans và cộng sự (2007) được coi như là lý thuyết nền tảng cho các nghiên cứu về vốn tâm lý.

Lý thuyết này đã cho thấy rằng mỗi cá nhân đều có những đặc trưng, đặc điểm hay yếu tố tiêu biểu (tính cách). Các yếu tố tiêu biểu này được tạo thành thông qua quá trình mỗi cá nhân cảm nhận về môi trường xung quanh (môi trường) và chính mỗi cá nhân (di truyền), Slocum và Hellriegel (2007) cho thấy nguồn gốc các đặc điểm nhân cách. Các yếu tố tiêu biểu này tương đối ổn định và có sự khác nhau giữa mỗi cá nhân, tác động đến hành vi của cá nhân đó. Theo Gregory (2011), tác giả nổi bật của thuyết này là Cattell, một trong những nhà tâm lý học về nhân cách và ông đã đưa ra 16 đặc điểm nguồn gốc đặc trưng cho các khuôn mẫu nhân cách cơ bản. Ngoài ra, ông đã phát triển bộ câu hỏi chứa đựng 16 nhân tố nhân cách. Từng đặc điểm nhân cách của 16 yếu tố là một thể thống nhất các quan điểm, tình cảm, sở thích, thói quen và các phản ứng xã hội được khởi đầu từ những nghiên cứu tìm hiểu tính khí của con người - đây là biểu hiện của tư duy, hành động và nhận thức khác nhau của mỗi con người trong khoảng thời gian tương đối dài và trong những hoàn cảnh khác nhau trên diện rộng. Mỗi đặc tính của nhân cách gồm 16 yếu tố là sự tổng hợp của các quan điểm, thói quen, sở thích, các phản ứng xã hội và tình cảm.

Thuyết nhu cầu - sự hài lòng trong công việc (Salancik & Pfeffer, 1978) đã đề xuất các giả thuyết về con người và công việc. Giả thuyết đặt ra con người được có những thuộc tính cơ bản tương đối ổn định, khó thay đổi và dễ dàng nhận biết. Giả thuyết công việc là một tập hợp bao gồm các đặc tính ổn định, dễ nhận dạng và có mối liên kết với nhu cầu của con người. Dựa vào lý thuyết trên, thái độ trong công việc được coi là kết quả đem lại được từ mối quan hệ nhân quả giữa các nhu cầu cá nhân và đặc tính trong công việc hoặc tình huống trong công việc. Do đó, nếu các đặc điểm trong công việc phù hợp với nhu cầu của mỗi cá nhân thì họ sẽ đạt được sự hài lòng với công việc và được thúc đẩy nhiều hơn để làm việc. Ngược lại, nếu một cá nhân không có sự hài lòng trong công việc thì công việc đó sẽ không mang lại sự thỏa mãn, đáp ứng nhu cầu họ. Lý thuyết trên đã được nghiên cứu và ứng dụng như là một trong những lý thuyết nền tảng về thái độ trong công việc của nhân viên, giúp tạo dựng các thang đo lường về thái độ đối với công việc và lý giải mọi mối quan hệ giữa thái độ đối với công việc dưới góc nhìn khách quan của nhân viên.

2.2.1. Mối quan hệ giữa tính cách cá nhân và sự hài lòng trong công việc

Mô hình năm tính cách có tác động tới sự hài lòng trong công việc trên các ngành nghề lĩnh vực khác nhau (Tariq & ctg., 2014). Judge và cộng sự (2002), Ilies và Judge (2003) kết luận rằng tính hướng ngoại, tính tận tâm có sự tương quan tích cực tới sự hài lòng trong công việc. Cheng và Furnham (2002) cũng đồng thuận với nhận định trên. Judge và cộng sự (2002), Ilies và Judge (2003) đều cho thấy tính dễ chịu, tính sẵn sàng trải nghiệm đã ảnh hưởng không lớn tới sự hài lòng trong công việc. Mặt khác, Cooper, Carpenter, Reine, và McCord (2014); Geogory, Alan, David, và Conor (2010) đã nhận định tính dễ chịu, tính sẵn sàng trải nghiệm có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng trong công việc của đội ngũ nhân viên trong khu vực công. Ngoài ra, Judge và cộng sự (2002) đã nhận thấy tính bất ổn về cảm xúc có mối quan hệ nghịch chiều tới sự hài lòng trong công việc nhưng Ilies và Judge (2003) đã đưa ra tính ổn định cảm xúc có tác động thuận chiều mạnh tới sự hài lòng trong công việc. Khẳng định của Peltokorpi (2008) về mối quan hệ thuận chiều giữa tính ổn định cảm xúc và sự hài lòng trong công việc.

H1.1: Tính hướng ngoại có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc

H1.2: Tính tận tâm có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc

H1.3: Tính dễ chịu có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc

H1.4: Tính ổn định cảm xúc có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc

H1.5: Tính sẵn sàng trải nghiệm có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc

2.2.2. Mối quan hệ giữa vốn tâm lý và sự hài lòng trong công việc

Luthans và cộng sự (2007); Abbas, Raja, Darr, và Bouckenoghe (2014); Badran và Morgan (2015) đều kết luận rằng vốn tâm lý có ảnh hưởng lớn tới sự hài lòng trong công việc. Badran và Morgan (2015); Kwok, Cheng, và Wong (2015) đều đã cho thấy sự tự tin có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc. Nghiên cứu của Luthans và Avolio (2003); Luthans, Avey, Avolio, Norman, và Combs (2006); Luthans và cộng sự (2007) đã chứng minh mối tương quan thuận chiều giữa sự hy vọng và sự hài lòng trong công việc. Nghiên cứu của Luthans và cộng sự (2007) khẳng định sự kiên trì và sự lạc quan có mối tương quan thuận chiều tới sự hài lòng trong công việc. Sự lạc quan có ảnh hưởng mạnh mẽ tới sự hài lòng trong công việc (Al-Mashaan, 2003; Badran & Morgan, 2015). Ngoài ra, nghiên cứu của Matos, Griffin, Fitzpatrick, và Neushotz (2010); Siu, Spector, Cooper, và Lu (2005) cũng đưa ra kết luận sự kiên trì có ảnh hưởng tích cực tới sự hài lòng trong công việc.

H2.1: Sự tự tin có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc

H2.2: Sự hy vọng có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc

H2.3: Sự lạc quan có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc

H2.4: Tính kiên trì có tác động tích cực tới sự hài lòng trong công việc

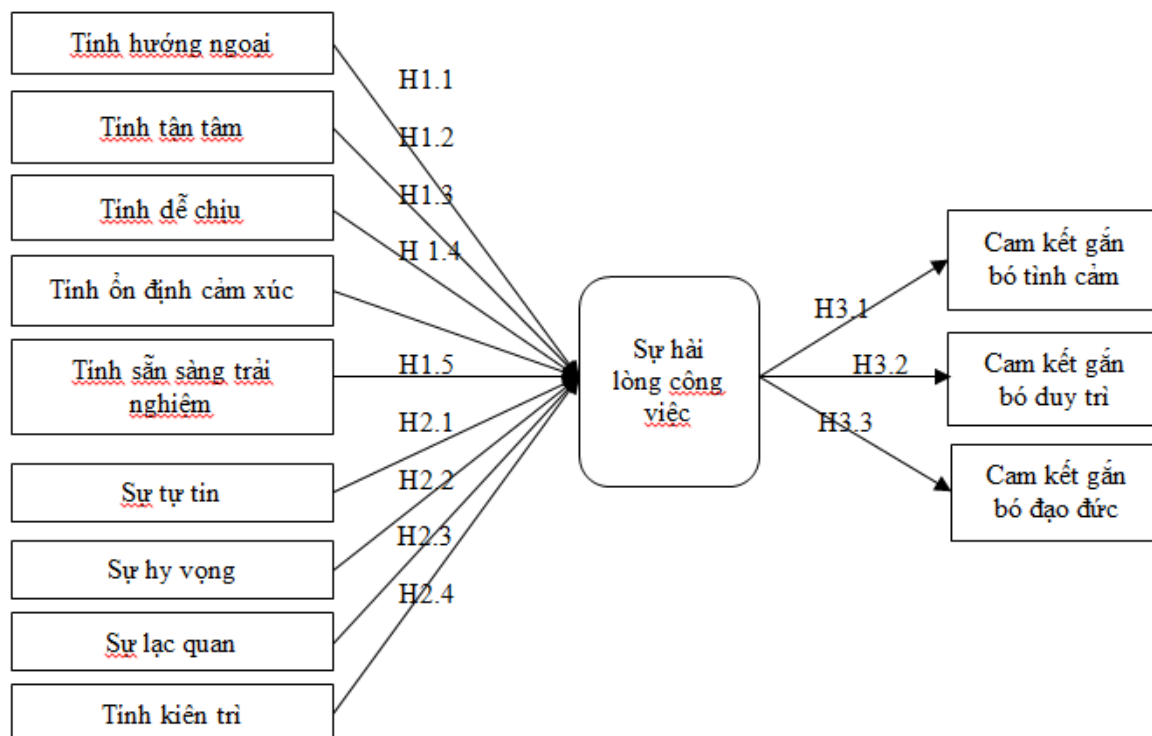
2.2.3. Mối quan hệ giữa sự hài lòng công việc và cam kết gắn bó với tổ chức

Có một bằng chứng mạnh mẽ rằng sự hài lòng công việc có mối tương quan thuận chiều dương đến cam kết gắn bó đối với tổ chức (Aydogdu & Asikgil, 2011; Kim & Back, 2012; Youn, Lee, & Lee, 2018). Sự hài lòng công trong việc đạt mức độ lớn sẽ ảnh hưởng tích cực và có mối quan hệ qua lại với cam kết gắn bó tình cảm. Theo Allen và Meyer (1996), Iverson và Roy (1994) đã nhận ra sự hài lòng công việc là tiền đề có ảnh hưởng đặc biệt đến sự cam kết gắn bó đối với tổ chức, đặc biệt là cam kết gắn bó tình cảm. Hơn nữa, Rutherford (2009) đã tìm thấy mối quan hệ giữa sự hài lòng tổng thể trong công việc tới cam kết gắn bó đối với tổ chức.

H3.1: Sự hài lòng trong công việc có tác động tích cực tới cam kết gắn bó tình cảm

H3.2: Sự hài lòng trong công việc có tác động tích cực tới cam kết gắn bó duy trì

H3.3: Sự hài lòng trong công việc có tác động tích cực tới cam kết gắn bó đạo đức



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Xây dựng thang đo

Nghiên cứu trải qua hai quá trình nghiên cứu định tính và định lượng. Kế thừa các nghiên cứu từ nước ngoài, trong đó thang đo gốc được dịch lại từ tiếng Anh. Các yếu tố cấu thành tính cách cá nhân được dựa vào nghiên cứu của Costa và McCrae (1992), 05 nhân tố mô tả tính cách cá nhân bao gồm: tính hướng ngoại, tính tận tâm, tính ổn định cảm xúc, tính sẵn sàng trải nghiệm, tính dễ chịu được đo lường theo 16 biến quan sát. Các yếu tố cấu thành vốn tâm lý được dựa vào Psychological Capital Questionnaire của Luthans và cộng sự (2007), trong đó, vốn tâm lý sẽ được đo lường theo 24 biến quan sát bao gồm 04 yếu tố: sự tự tin, sự lạc quan, tính kiên trì, sự hy vọng. Nghiên cứu của Chiva và Alegre (2009) đã đo lường sự hài lòng trong công việc bằng 01 biến quan sát. Các thành phần của cam kết gắn bó với tổ chức được tổng hợp dựa vào nghiên cứu của Meyer và Allen (1991) cho thấy sự cam kết gắn bó với tổ chức gồm 03 thành phần: cam kết gắn bó tình cảm, cam kết gắn bó duy trì, cam kết gắn bó đạo đức được đo lường theo 17 biến quan sát. Để giữ hoàn toàn giá trị nội dung thang đo, nghiên cứu định tính đã được sử dụng thông qua thảo luận với 10 nhà nghiên cứu trong lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực và kết hợp với khảo sát 10 nhân viên hiện đang làm việc trong khu vực công để khám phá, từ đó bổ sung và hiệu chỉnh thang đo. Nhóm tác giả đã phỏng vấn chuyên sâu 10 chuyên gia thuộc lĩnh vực quản trị nguồn nhân lực để phát triển thêm các giả thuyết nghiên cứu để tìm hiểu sâu hơn các yếu tố tác động. Hơn nữa, nhóm tác giả đã sử dụng phương thức thảo luận nhóm với 10 nhân viên có kinh nghiệm, bề dày làm việc lâu năm trong các cơ quan hành chính Nhà nước tại tỉnh Kiên

Giang bằng phương pháp thuận tiện. Kết quả đã cho thấy nghiên cứu định tính của thang đo phù hợp với lĩnh vực nghiên cứu. Thang đo được đo lường bằng thang Likert - 5 mức độ (1-Rất không đồng ý; 2-Không đồng ý; 3-Bình thường; 4-Đồng ý đến 5-Rất đồng ý).

3.2. Mẫu nghiên cứu

Để đáp ứng độ tin cậy trong phân tích nhân tố khám phá (EFA), nhóm tác giả thực hiện khảo sát 377 phiếu và thu về được 359 phiếu khảo sát hợp lệ, điều này đảm bảo cỡ mẫu phân tích lớn hơn cỡ mẫu tối thiểu (cỡ mẫu tối thiểu: $58 * 5 = 290$) theo quy định là gấp 04 hoặc 05 lần số biến quan sát (Hoang & Chu, 2008).

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất thuận tiện để tiến hành tập hợp thông tin của đội ngũ nhân viên đang làm việc tại khu vực công trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Thời gian khảo sát bắt đầu từ 01/03/2021 đến 31/03/2021. Phiếu khảo sát được phát bằng hình thức trực tiếp đến đội ngũ nhân viên làm việc trong khu vực công tại tỉnh Kiên Giang. Nghiên cứu đã tiến hành khảo sát tại 19 cơ quan nhà nước của tỉnh Kiên Giang.

Bảng 1

Phân bổ mẫu nghiên cứu

	Số mẫu
Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang	19
Sở Công Thương	18
Sở Giao thông Vận tải	18
Sở Giáo dục và Đào tạo	18
Sở Kế hoạch và Đầu tư	15
Sở Khoa học và Công nghệ	18
Sở Lao động Thương binh và Xã hội	18
Sở Nội vụ	18
Sở Ngoại Vụ	18
Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	19
Sở Quy hoạch Kiến trúc	18
Sở Tài chính	18
Sở Tài nguyên và Môi trường	18
Sở Tư Pháp	18
Sở Thông tin và Truyền thông	17
Sở Văn hóa Thể thao	18
Sở Du lịch	18
Sở Xây dựng	18
Sở Y tế	18
Tổng	359

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

Bảng 2

Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Đặc điểm	Nội dung	Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	136	37.9
	Nữ	223	62.1
Độ tuổi	Dưới 30 tuổi	20	5.7
	Từ 30 tuổi đến 50 tuổi	300	83.7
	Trên 50 tuổi	39	10.6
Trình độ tốt nghiệp	Cao đẳng, trung cấp	17	4.7
	Đại học	317	88.2
	Sau đại học	25	7.1
Thời gian công tác	Dưới 05 năm	9	2.6
	Từ 05 năm đến 15 năm	336	93.7
	Trên 15 năm	14	3.7
Mức độ thu nhập	Dưới 05 triệu	56	15.6
	Từ 05 triệu đến dưới 10 triệu	256	71.3
	Từ 10 triệu đến dưới 15 triệu	32	8.9
	Từ 15 triệu đến dưới 25 triệu	15	4.2
	Từ 25 triệu đến dưới 35 triệu	0	0

Nguồn: Phân tích SPSS

Đặc điểm về giới tính có 62.1% là nữ, độ tuổi từ 30 đến 50 chiếm 83.7%; phần lớn người trả lời tốt nghiệp đại học (88.2%) và thời gian công tác chủ yếu từ 05 đến 15 năm chiếm tỷ lệ 93.7%. Ngoài ra, chủ yếu là đối tượng có mức thu nhập từ 05 đến dưới 10 triệu đồng mỗi tháng (71.3%). Đặc tính của mẫu nghiên cứu thích hợp với thực tế khu vực công của Việt Nam, số lượng nhân viên làm việc trong khu vực công phần nhiều là nữ giới, ở độ tuổi 30 đến 50 tuổi, với trình độ học vấn tương đối cao, có nhiều năm kinh nghiệm làm việc.

3.3. Phân tích và xử lý dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng kết hợp các phương pháp phân tích bao gồm thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM).

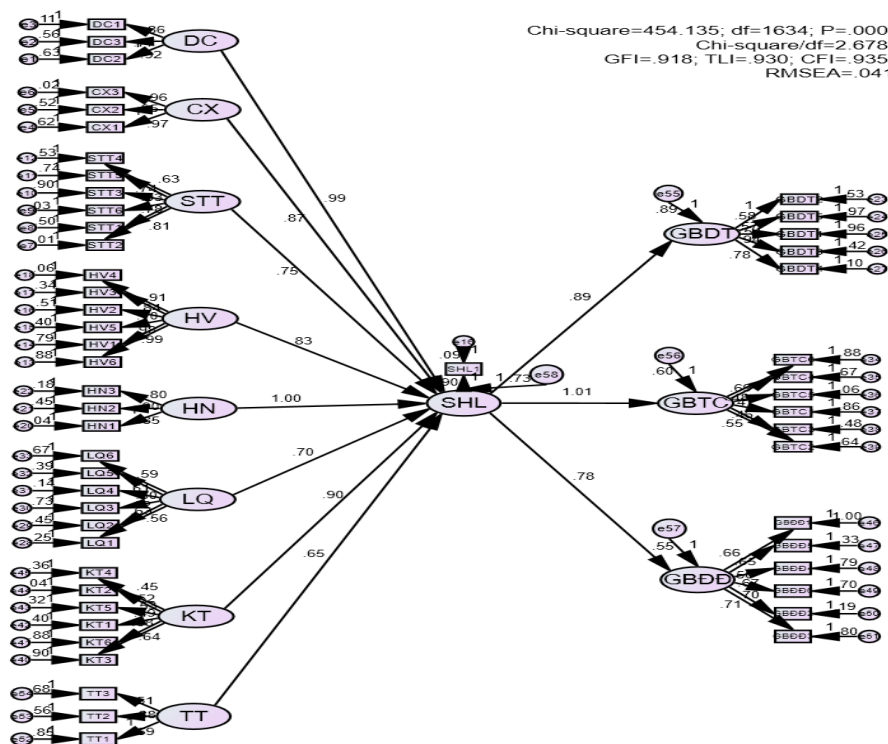
4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo của mô hình nghiên cứu cho thấy hệ số Cronbach's Alpha nhỏ nhất là 0.799 và lớn nhất là 0.892. So với chuẩn 0.6 thì tất cả thang đo các biến quan sát đều đạt yêu cầu. 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 58 biến quan sát đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha tổng nên không có biến nào bị loại (Nunnally & Bernstein, 1994). Tất cả các thang đo đều đạt được 02 giá trị phân biệt và giá trị tin cậy. Do đó, thang đo được công nhận là tốt và đủ điều kiện đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

Nghiên cứu phân tích nhân tố khám phá của thang đo tổng thể bao gồm các biến quan sát của tính cách cá nhân, vốn tâm lý, sự hài lòng công việc và cam kết gắn bó đối với tổ chức bằng phép quay Promax. Sau lần thứ nhất xoay nhân tố, các biến TN1, TN2, TN3, TN4 bị loại khỏi thang đo tính cách cá nhân vì không đảm bảo giá trị hội tụ < 0.5 (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998). Ở lần thứ 02, kết quả phân tích cho thấy có 12 nhân tố được rút trích với hệ số Eigenvalue = 1.452; hệ số KMO = 0.806 > 0.5 ; kiểm định Bartlett Test có ý nghĩa thống kê với Sig. = 0.000 (< 0.05) và tổng phương sai trích = 80.325% (lớn hơn 50%). Mười hai nhân tố này đã lý giải được 80.325% sự biến thiên của dữ liệu nghiên cứu (Hair & ctg., 1998) thể hiện dữ liệu đó đã đạt mức ý nghĩa cao.

Phân tích CFA thang đo mô hình tổng thể đã chỉ ra trọng số tại các biến quan sát đều phù hợp với tiêu chuẩn (≥ 0.5). Do đó, các thang đo đạt giá trị hội tụ (Anderson & Gerbing, 1988). Kết quả cũng cho thấy mô hình có 1,524 bậc tự do; giá trị kiểm định CMIN (Chi-square) = 418.351 với $p_{\text{value}} = 0.000$; chỉ số CMIN/df (Chi-square/df) = 2.543 < 3 (Carmines & McIver, 1981) và các chỉ số GFI = 0.914; TLI = 0.928; CFI = 0.933 đều lớn hơn 0.9 (Tabachnick & Fidell, 2007); RMSEA = 0.038 nhỏ hơn 0.08 (Hu & Bentler, 1999). Do đó, mô hình nghiên cứu là phù hợp với dữ liệu thu thập được. Ngoài ra, không có tương quan giữa các sai số đo lường nên các biến quan sát đạt được tính đơn hướng. Hệ số tương quan của mỗi khái niệm nghiên cứu đều có sự khác biệt so với 01 có ý nghĩa thống kê, nên các thành phần đạt giá trị phân biệt. Kết quả phân tích cũng cho thấy các thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy (Steenkamp & Trijp, 1991).

Ứng dụng phần mềm AMOS để kiểm định mô hình SEM. Kế thừa kết quả phân tích CFA, kết quả ước lượng đầu tiên của mô hình SEM đã chỉ ra mô hình có 1,634 bậc tự do; chỉ tiêu CMIN/df (Chi-square/df) = 2.678 < 3 (Carmines & McIver, 1981) và các chỉ số GFI = 0.918; TLI = 0.930; CFI = 0.935 đều cao hơn 0.9 (Tabachnick & Fidell, 2007); RMSEA = 0.041 nhỏ hơn 0.08 (Hu & Bentler, 1999). Như vậy, có thể kết luận mô hình đáp ứng tốt với dữ liệu khảo sát.



Hình 2. Kết quả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM)

Nguồn: Kết quả phân tích AMOS

Đồng thời, căn cứ trên kết quả phân tích, giá trị P_{value} của các mối quan hệ tác động giữa các nhân tố, ta thấy, giá trị P_{value} đều bé hơn 0.05. Vì vậy, mỗi quan hệ giữa các yếu tố thuộc tính cách cá nhân, vốn tâm lý, sự hài lòng trong công việc và cam kết gắn bó đối với tổ chức đều có ý nghĩa thống kê trong mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM).

Bảng 3

Kết quả phân tích mô hình SEM

Mối quan hệ	Hệ số hồi quy	Sai lệch chuẩn	Giá trị tới hạn	Giá trị P
Sự hài lòng trong công việc $\leftarrow$ Tính dễ chịu	0.166	0.047	3.527	0.000
Sự hài lòng trong công việc $\leftarrow$ Tính cảm xúc	0.310	0.060	3.156	0.001
Sự hài lòng trong công việc $\leftarrow$ Sự tự tin	0.648	0.074	3.559	0.000
Sự hài lòng trong công việc $\leftarrow$ Sự hy vọng	0.458	0.125	1.028	0.001
Sự hài lòng trong công việc $\leftarrow$ Tính hướng ngoại	0.247	0.096	0.407	0.000
Sự hài lòng trong công việc $\leftarrow$ Sự lạc quan	0.578	0.141	1.143	0.000
Sự hài lòng trong công việc $\leftarrow$ Sự kiên trì	0.350	0.74	3.458	0.000
Sự hài lòng trong công việc $\leftarrow$ Tính tận tâm	0.211	0.053	4.158	0.000
Cam kết gắn bó duy trì $\leftarrow$ Sự hài lòng	0.413	0.106	1.5	0.000
Cam kết gắn bó tình cảm $\leftarrow$ Sự hài lòng	0.527	0.103	1.249	0.000
Cam kết gắn bó đạo đức $\leftarrow$ Sự hài lòng	0.374	0.143	2.365	0.000

Nguồn: Kết quả phân tích AMOS

Kết quả phân tích SEM cho thấy các yếu tố thuộc tính cách cá nhân, vốn tâm lý có ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên đang làm việc ở khu vực công tại tỉnh Kiên Giang. Theo đó, đối với yếu tố vốn tâm lý thì sự tự tin, sự hy vọng và sự lạc quan có ảnh hưởng mạnh nhất tới sự hài lòng trong công việc của đội ngũ nhân viên với ý nghĩa thống kê ở mức 1% và hệ số hồi quy lần lượt là 0.648; 0.578 và 0.458. Sự kiên trì có mức tác động yếu hơn so với 03 yếu tố còn lại nhưng không đáng kể với hệ số hồi quy là 0.350. Đối với yếu tố tính cách cá nhân, tính cảm xúc có tác động tích cực nhất đến sự hài lòng trong công việc của đội ngũ nhân viên với ý nghĩa thống kê ở mức 1% và hệ số hồi quy là 0.310. Bên cạnh đó, kết quả đã chỉ ra được sự hài lòng trong công việc có tác động tích cực đến sự cam kết gắn bó với tổ chức, trong đó sự hài lòng công việc có tác động mạnh nhất đến sự gắn kết tình cảm có hệ số hồi quy = 0.527.

Kết quả thu về đã chỉ ra các yếu tố thuộc tính cách cá nhân bao gồm tính dễ chịu, tính cảm xúc, tính tận tâm và tính hướng ngoại có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên khu vực công. Kết quả này đạt được sự tương đồng với các nghiên cứu của Cheng và Furnham (2002), Judge và cộng sự (2002). Trong đó, nhân viên làm việc trong khu vực công có sự ổn định về cảm xúc tốt, họ sẽ có sự an tâm khi làm việc, do đó mang lại hiệu quả công việc tốt hơn so với những nhân viên chưa có sự ổn định cảm xúc, họ luôn trong trạng thái lo lắng, bất an dẫn đến hiệu quả công việc kém. Và tính cảm xúc cũng chính là nhân tố tác động mạnh nhất đối với sự hài lòng trong công việc của đội ngũ nhân viên làm việc tại khu vực công. Ngoài ra, tính hướng ngoại cũng có ảnh hưởng nhất định tới sự hài lòng trong công việc. Môi trường làm việc dù bất kể khu vực công hay khu vực tư đều đánh giá cao những nhân viên có tính hướng ngoại. Những nhân viên đó sẽ luôn có sự giao tiếp cởi mở với người khác, đặc biệt trong giao

tiếp với người dân. Kết quả nghiên cứu này đồng quan điểm với nghiên cứu của Judge và cộng sự (2002), Ilies và Judge (2003). Các yếu tố sự tận tâm và sự dễ chịu cũng là hai yếu tố tác động đáng kể của sự hài lòng trong công việc.

Ngoài các yếu tố thuộc tính cách cá nhân, vốn tâm lý cũng gây ra các tác động vô cùng mạnh mẽ tới sự hài lòng trong công việc. Cụ thể, sự tự tin, sự lạc quan, tính kiên trì và sự hy vọng đều có ảnh hưởng lớn tới sự hài lòng trong công việc. Kết quả thu được này có sự tương đồng với các nghiên cứu của Luthans và cộng sự (2007), Abbas và cộng sự (2014). Sự tự tin có tác động tích cực nhất tới sự hài lòng trong công việc. Khi một nhân viên luôn có sự tự tin vào năng lực của chính bản thân mình sẽ giúp họ gia tăng khả năng tư duy và biết điều chỉnh hành vi của bản thân nhằm thực hiện các nhiệm vụ được giao có tính thử thách cao, kiểm soát quá trình thực hiện để đạt được mục tiêu. Kết quả này hoàn toàn ủng hộ quan điểm của Badran và Morgan (2015). Sự lạc quan cũng đóng một vai trò quan trọng góp phần xác định sự hài lòng trong công việc của đội ngũ nhân viên. Những người này sở hữu sự lạc quan cao thì năng lực xử lý các tình huống khó khăn tốt hơn, theo chiều hướng tích cực hơn so với những nhân viên luôn có những suy nghĩ tiêu cực khi gặp một tình huống khó khăn.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Trong nghiên cứu này đã chứng minh mối quan hệ giữa tính cách cá nhân, vốn tâm lý và sự hài lòng trong công việc đến cam kết gắn bó đối với tổ chức bằng việc phân tích bộ dữ liệu thu thập được bằng phương pháp điều tra trực tiếp nhân viên làm việc trong khu vực công trên địa bàn tỉnh Kiên Giang. Phân tích nhân tố khẳng định, phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính được thực hiện nhằm xác định mối quan hệ giữa các thang đo trong mô hình nghiên cứu. Kết quả phân tích cho thấy có mối quan hệ tích cực giữa các yếu tố tính cách cá nhân và các yếu tố vốn tâm lý đối với sự hài lòng trong công việc và sự hài lòng trong công việc cũng có ảnh hưởng lớn tới cam kết gắn bó đối với tổ chức của đội ngũ nhân lực.

Dựa vào kết quả thu được, nghiên cứu đã đề xuất một số hàm ý chính sách nhằm giúp các cơ quan tổ chức trong khu vực công của tỉnh Kiên Giang có được sự hài lòng trong công việc và cam kết gắn bó với tổ chức của nhân viên:

Theo kết quả nghiên cứu thu được, các cơ quan tổ chức có thể sắp xếp nhân viên đảm nhiệm các công việc dựa trên đặc điểm tính cách của họ từ đó sẽ tạo ra sự hài lòng trong công việc và cam kết gắn bó lâu dài với tổ chức. Bên cạnh đó, thường xuyên triển khai các bài kiểm tra đánh giá theo hình thức trắc nghiệm về tính cách của nhân viên để nắm được những tính cách cơ bản của họ để có những phương hướng giúp họ phát huy và sắp xếp vị trí công việc phù hợp.

Từ kết quả nghiên cứu trên, các cơ quan tổ chức khu vực công được khuyến nghị để gia tăng sự hài lòng trong công việc và cam kết gắn bó đối với tổ chức của nhân viên bằng cách coi vốn tâm lý như một yếu tố giúp nâng cao sự hài lòng trong công việc, cam kết gắn bó với tổ chức cũng như hiệu quả công việc của nhân viên. Do đó, các cơ quan tổ chức trong khu vực công cần xây dựng bộ câu hỏi để xác định vốn tâm lý theo đặc điểm của mỗi nhân viên, lĩnh vực công tác, đánh giá định kỳ và tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn về tâm lý cho nhân viên. Các cơ quan trong khu vực công cũng nên tạo ra một môi trường làm việc thân thiện với nhiều hoạt động gắn kết và các kế hoạch phát triển cho cam kết gắn bó đối với tổ chức của nhân viên.

Tài liệu tham khảo

Abbas, M., Raja, U., Darr, W., & Bouckenooghe, D. (2014). Combined effects of perceived politics and psychological capital on job satisfaction, turnover intentions, and performance. *Journal of Management*, 40(7), 1813-1830.

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.
- Al-Mashaan, O. S. (2003). Associations among job satisfaction, optimism, pessimism, and psychosomatic symptoms for employees in the government sector in Kuwait. *Psychological Reports*, 93(1), 17-25.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677-693.
- Avolio, B., & Luthans, F. (2006). *High impact leader: Moments matter in authentic leadership development*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Aydogdu, S., & Asikgil, B. (2011). An empirical study of the relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 43-53.
- Badran, M. A., & Morgan, C. M. Y. (2015). Psychological capital and job satisfaction in Egypt. *Journal of Managerial Psychology*, 30(3), 354-370.
- Benkhoff, B. (1997). Ignoring commitment is costly: New approaches established the missing link between commitment and performance. *Human Relations*, 50, 701-727.
- Bradberry, T. (2007). *The personality code*. New York, NY: Putnam.
- Carmines, E. G., & McIver, J. P. (1981). Analyzing Models with unobserved variables: Analysis of covariance structures. In G. W. Bohrnstedt & E. F. Borgatta (Eds.), *Social measurement: Current issues* (pp. 65-115). Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., Piccolo, R. F., & Cindy, P. Z. (2011). Explaining the justice-performance relationship: Trust as exchange deepener or trust as uncertainty reducer? *Journal of Applied Psychology*, 97(1), 1-15.
- Cooper, C. A., Carpenter, D., Reiner, A., & McCord, D. M. (2014). Personality and job satisfaction: Evidence from a sample of street-level bureaucrats. *International Journal of Public Administration*, 37(3), 155-161.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1985). Concurrent validation after 20 years: Implications of personality stability for its assessment. In J. N. Butcher & C. D. Spielberger (Eds.), *Advances in personality assessment*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO personality inventory (NEO-PI-R) and NEO five-factor inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Cheng, H., & Furnham, A. (2002). Personality, peer relations, and self-confidence as predictors of happiness and loneliness. *Journal of Adolescence*, 25(3), 327-339.

- Chiva, R., & Alegre, J. (2009). Organizational learning capability and job satisfaction: An empirical assessment in the ceramic tile industry. *British Journal Management*, 20(3), 323-340.
- Geogory, A. H., Alan, S. G., David, D., & Conor, M. D. (2010). Personality traits and participation in political processes. *The Journal of Politics*, 73(3), 692-706.
- Goldberg, L. R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist*, 48(1), 26-34.
- Gregory, R. J. (2011). *Psychological testing: History, principles, and applications* (6th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Hair, J. F. J., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hoang, T., & Chu, N. N. M. (2008). *Analyze research data with SPSS*. Ho Chi Minh City, Vietnam: Statistical Publishing House.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- Ilies, R., & Judge, T. A. (2003). On the heritability of job satisfaction: The mediating role of personality. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 750-759.
- Iverson, R. D., & Roy, P. (1994). A causal model of behavioral commitment: Evidence from a study of Australian blue-collar employees. *Journal of Management*, 20(1), 15-41.
- John, W. S., & Don, H. (2009). *Organizational behavior*. Mason, OH: South - Western Cengage Learning Publisher.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five - Factor model of personality and job satisfaction: A meta- analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530-541.
- Kim, Y. K., & Back, K. J. (2012). Antecedents and consequences of flight attendants' job satisfaction. *Service Industries Journal*, 32(16), 1-20
- Kwok, S., Cheng, L., & Wong, D. F. K. (2015). Family emotional support, positive psychological capital and job satisfaction among Chinese white-collar workers. *Journal of Happiness Studies*, 16(3), 1-20.
- Le, V. C. (2018). Impact of psychological capital, personality traits on work commitment of Vietnamese bank employees. *Science & Technology Development Journal: Economics - Law and Management*, 2(2), 50-60.
- Luthans, F., & Avolio, B. J. (2003). Authentic leadership: A positive developmental approach. In K. S. Cameron, J. E. Dutton & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship*. San Francisco, CA: Barrett-Koehler.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2004). Human, social, and now positive psychological capital management: Investing in people for competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S., & Combs, G. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387-393.

- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Matos, P. S., Griffin, M. T. Q., Fitzpatrick, J., & Neushotz, L. A. (2010). An exploratory study of resilience and job satisfaction among psychiatric nurses working in inpatient units. *International Journal of Mental Health Nursing*, 19(5), 307-312.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Murray, R. B., & Michael, K. M. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personal Psychology*, 44(1), 1-26.
- Naquin, S. S., & Holton, E. F. (2002). The effects of personality, affectivity, and work commitment on motivation to improve work through learning. *Human Resource Development Quarterly*, 13(4), 357-376.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). The assessment of reliability. *Psychometric Theory*, 3, 248-292.
- Nguyen, T. T. (2015). *The impact of personality traits the work positivity of software companies' employees in Ho Chi Minh City* (Master's thesis). Ho Chi Minh City Open University, Ho Chi Minh City, Vietnam.
- Peltokorpi, V. (2008). Cross-cultural adjustment of expatriates in Japan. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(9), 1588-1606.
- Rutherford, B. (2009). The role of the seven dimensions of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors. *Journal of Business Research*, 62(11), 1146-1151.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*, 23(2), 224-253.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
- Siu, O. L., Spector, P. E., Cooper, C. L., & Lu, C. Q. (2005). Work stress, self-efficacy, chinese work values, and work well-being in Hong Kong and Beijing. *International Journal of Stress Management*, 12(3), 274 -288.
- Slatten, T. (2008). Antecedents and effects of emotional satisfaction on employee-perceived service quality. *Journal of Service Theory and Practice*, 18(4), 370-386.
- Slocum, J. W., & Hellriegel, D. (2007). *Fundamentals of organizational behavior*. Boston, MA: South-Western/Cengage Learning.
- Smith, M. A., & Canger, J. M. (2004). Effects of supervisor big five personality on subordinate attitudes. *Journal of Business and Psychology*, 18(4), 465-481.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication Inc.
- Steenkamp, J. B. E., & Trijp, H. V. (1991). The use of LISREL in validating marketing constructs. *International Journal of Research in Marketing*, 8, 283-299.

- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5th ed.). Boston, MA: Pearson Allyn and Bacon.
- Tariq, R., Faisal, S. B., Arslan, B. K., Naveed, A., Atif, H., & Muhammad, B. (2014). Factors affecting Job Satisfaction of employees working in private organizations. *Research journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 7(7), 1149-1157.
- Tran, D. K. (2005). Measuring job satisfaction in Vietnam. *Science & Technology Development Journal*, 11, 1-20.
- Tran, D. K. (2006). Scale of organisational commitment. *Journal of Economics & Development*, 184, 50-52.
- Youn, H., Lee, K., & Lee, S. (2018). Effects of corporate social responsibility on employees in the casino industry. *Tourism Management*, 68, 328-335.
- Yu, T., & Dean, A. M. (2001). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3), 234-250.

PHỤ LỤC

Thang đo các yếu tố trong mô hình nghiên cứu

Mã hoá	Thang đo các biến quan sát	Nguồn
Tính tận tâm		
TT1	Anh/chị làm việc tỉ mỉ và cẩn thận, không dễ bị phân tâm khi đang làm việc	Costa và McCrae (1992)
TT2	Anh/chị là người có tổ chức, thường lập kế hoạch và cố gắng theo kế hoạch đến cùng	
TT3	Anh/chị là người siêng năng	
Tính hướng ngoại		
HN1	Anh/chị luôn cảm thấy tràn đầy năng lượng và luôn sẵn sàng làm một việc gì đó	Costa và McCrae (1992)
HN2	Anh/chị là người thích nói chuyện và giao tiếp với người khác, thích tham gia các hoạt động ngoại khóa, các cuộc giao lưu, các hoạt động đoàn hội, ...	
HN3	Anh/chị hành xử và quyết định một cách dứt khoát, không do dự và tự tin vào quyết định, lời nói của mình	
Tính dễ chịu		
DC1	Anh/chị thích cộng tác với những người khác trong công việc, thích làm việc tập thể	Costa và McCrae (1992)
DC2	Anh/chị là người hữu ích đối với đồng nghiệp và sẵn sàng chia sẻ, không ích kỷ	
DC3	Anh/chị là người có niềm tin vào người khác, sẵn sàng tha thứ cho người khác và không để bụng	
Tính ổn định cảm xúc		
CX1	Anh/chị rất khó bị stress và có thể dễ dàng vượt qua tình trạng stress	Costa và McCrae (1992)
CX2	Anh/chị có thể giữ bình tĩnh trong các tình huống căng thẳng	
CX3	Anh/chị là người có tâm lý ổn định, không dễ dàng bị ảnh hưởng bởi ngoại cảnh dẫn đến cảm xúc tiêu cực	
Tính sẵn sàng trải nghiệm		
TN1	Anh/chị thường có những ý tưởng mới khi gặp phải những vấn đề	Costa và McCrae (1992)
TN2	Anh/chị thích thú với những sáng kiến, ý tưởng mới	
TN3	Anh/chị dễ dàng thích nghi với những ý tưởng mới	
TN4	Anh/chị thường xuyên suy nghĩ vấn đề một cách sâu sắc	
Sự tự tin		
STT1	Anh/chị luôn tự tin để phân tích một vấn đề trong dài hạn nhằm tìm ra giải pháp	Luthans và cộng sự

Mã hoá	Thang đo các biến quan sát	Nguồn
STT2	Anh/chị cảm thấy tự tin khi thuyết trình về thành tích của mình trước lãnh đạo	(2007)
STT3	Anh/chị cảm thấy tự tin khi tham gia thảo luận trong nhóm	
STT4	Anh/chị cảm thấy tự tin khi đặt ra mục tiêu cho bản thân	
STT5	Anh/chị cảm thấy tự tin khi liên hệ với đối tác để thảo luận các vấn đề	
STT6	Anh/chị cảm thấy tự tin khi thuyết trình trước đồng nghiệp	
Sự hy vọng		
HV1	Nếu anh/chị gặp khó khăn, anh/chị có thể tìm được nhiều giải pháp để thoát khỏi nó	Luthans và cộng sự (2007)
HV2	Vào thời điểm hiện tại, anh/chị luôn hăng say theo đuổi các mục tiêu của bản thân	
HV3	Có rất nhiều phương án để giải quyết bất kỳ vấn đề nào	
HV4	Ngay bây giờ anh/chị nhận thấy bản thân đã đạt được những thành công nhất định trong công việc	
HV5	Anh/chị có thể nghĩ được nhiều cách để đạt được các mục tiêu hiện tại trong công việc	
HV6	Hiện tại, anh/chị đã đạt được những mục tiêu mà bản thân đặt ra	
Sự lạc quan		
LQ1	Khi mọi thứ trở nên không chắc chắn, anh/chị thường mong đợi điều tốt nhất	Luthans và cộng sự (2007)
LQ2	Nếu có điều gì không tốt xảy ra, thì sớm muộn gì nó cũng phải xảy ra	
LQ3	Anh/chị luôn luôn nhìn vào mặt tốt của công việc	
LQ4	Anh/chị lạc quan về những điều tốt trong công việc sẽ trong tương lai	
LQ5	Anh/chị nghĩ mọi thứ không bao giờ xảy ra theo ý mình	
LQ6	Đối với anh/chị, không có khó khăn nào mà không thể vượt qua	
Tính kiên trì		
KT1	Khi gặp rắc rối trong công việc, anh/chị không gặp vấn đề trong việc trở lại trạng thái cũ	Luthans và cộng sự (2007)
KT2	Anh/chị thường tìm ra nhiều giải pháp để vượt qua những rào cản trong công việc	
KT3	Anh/chị có thể làm việc độc lập	
KT4	Đôi khi anh/chị cảm thấy căng thẳng khi làm việc	
KT5	Anh/chị có thể trải qua những thời điểm khó khăn trong quá trình làm việc vì trước đây mình đã gặp nhiều khó khăn	
KT6	Anh/chị cảm thấy mình có thể xử lý đa nhiệm khi làm việc	

Mã hoá	Thang đo các biến quan sát	Nguồn
Sự hài lòng		
SHL	Nhìn chung, anh/chị hài lòng khi làm việc tại cơ quan, tổ chức	Chiva và Alegre (2009)
Cam kết gắn bó tình cảm		
GBTC1	Anh/chị xem cơ quan là ngôi nhà thứ hai	Meyer và Allen (1991)
GBTC2	Anh/chị hãnh diện vì được làm việc tại cơ quan	
GBTC3	Anh/chị hạnh phúc vì đã chọn cơ quan để làm việc	
GBTC4	Cơ quan chiếm một vị trí đặc biệt đối với anh/chị	
GBTC5	Anh/chị nhận thấy mình là một phần của cơ quan	
GBTC6	Anh/chị cảm nhận thuộc về cơ quan	
Cam kết gắn bó duy trì		
GBDT1	Việc ở lại cơ quan bây giờ là cần thiết đối với anh/chị	Meyer và Allen (1991)
GBDT2	Anh/chị cho rằng việc rời khỏi cơ quan lúc này là khó khăn	
GBDT3	Cuộc sống của anh/chị sẽ bị ảnh hưởng rất nhiều khi rời bỏ cơ quan	
GBDT4	Anh/chị sẽ rất khó kiếm việc làm khác khi rời bỏ cơ quan	
GBDT5	Anh/chị đã đầu tư rất nhiều công sức vào cơ quan nên khó từ bỏ	
Cam kết gắn bó đạo đức		
GBĐĐ1	Anh/chị cảm nhận trách nhiệm đối với mọi người trong cơ quan	Meyer và Allen (1991)
GBĐĐ2	Anh/chị nhận thấy không nên rời bỏ cơ quan	
GBĐĐ3	Anh/chị nhận thấy có lỗi nếu rời bỏ cơ quan	
GBĐĐ4	Cơ quan xứng đáng với lòng trung thành của anh/chị	
GBĐĐ5	Cơ quan đã mang lại quá nhiều thứ, anh/chị cảm thấy mắc nợ cơ quan	
GBĐĐ6	Anh/chị cảm nhận nghĩa vụ và trách nhiệm đối với cơ quan	

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả

