

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HÀNH VI CÔNG DÂN TỔ CHỨC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI CÔNG TY ĐIỆN LỰC THỪA THIÊN HUẾ

Nguyễn Ánh Dương*, Nguyễn Hoàng Bảo Trâm và Trương Thị Ngọc Anh
Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế
 (*Email: anhduong@hce.edu.vn)

Ngày nhận: 01/11/2022

Ngày phản biện: 26/3/2023

Ngày duyệt đăng: 20/4/2023

TÓM TẮT

Một tổ chức thành công cần có những người lao động sẵn sàng làm nhiều hơn những nhiệm vụ được nêu trong bản mô tả công việc. Mục tiêu của nghiên cứu này là xác định và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế. Số người lao động đang làm việc tham gia vào quá trình khảo sát là 203. Nghiên cứu sử dụng kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy đa biến. Kết quả nghiên cứu cho thấy có bốn nhân tố ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến hành vi công dân tổ chức của người lao động, với mức độ tác động giảm dần, bao gồm: cam kết tổ chức, hỗ trợ từ tổ chức, sự hài lòng và sự gắn kết, với hệ số tương quan $R^2 = 0,60$. Trong khi đó, nghiên cứu này không phát hiện tác động có ý nghĩa thống kê của lãnh đạo đến biến phụ thuộc. Truyền cảm hứng, tăng cường các chính sách hỗ trợ, khảo sát sự hài lòng cũng như sắp xếp vị trí công việc phù hợp cho người lao động là những hàm ý quản trị được đề xuất đến lãnh đạo Công ty nhằm thúc đẩy hành vi công dân tổ chức của người lao động trong thời gian tới.

Từ khóa: Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế, Hành vi công dân tổ chức, nhân tố ảnh hưởng

Trích dẫn: Nguyễn Ánh Dương, Nguyễn Hoàng Bảo Trâm và Trương Thị Ngọc Anh, 2023. Các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế Trường Đại học Tây Đô. 17: 66-80.

*Ths. Nguyễn Ánh Dương – Giảng viên Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế

1. GIỚI THIỆU

Đề cạnh tranh trong thế giới toàn cầu hóa hiện nay, cần có những nguồn lực có năng lực (Putra, 2019). Một trong những nguồn lực sẵn có là nguồn nhân lực, đây là nguồn lực quan trọng so với các nguồn lực khác. Nhiều tổ chức đã và đang sử dụng nguồn nhân lực làm năng lực cốt lõi của mình (Dong and Phuong, 2018). Một tổ chức thành công cần có những người lao động làm nhiều việc hơn những nhiệm vụ chính thức (Bismala, 2018), điều này sẽ mang lại hiệu suất ngoài mong đợi (Aponno et al., 2017).

Những nỗ lực của nhân viên để vượt ra ngoài vai trò chính thức là nền tảng cho khái niệm hành vi công dân tổ chức (Aponno et al., 2017). Hay nói cách khác, trong nỗ lực phát triển công ty, đội ngũ nhân sự cần có động lực cao để thực hiện các nhiệm vụ không được nêu trong bản mô tả công việc để có thể tồn tại trong môi trường đầy thách thức của thời đại kỹ thuật số (Putra, 2019). Hành vi công dân tổ chức mang lại nhiều lợi thế cho tổ chức như cải thiện mối quan hệ giữa các nhân viên, cải thiện hiệu quả hoạt động của tổ chức, tăng sự hài lòng trong công việc, cải thiện hiệu suất (Bismala, 2018).

Với nhiệm vụ cung cấp điện phục vụ phát triển kinh tế - xã hội, củng cố quốc phòng - an ninh và đời sống sinh hoạt của nhân dân, Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế đang ngày càng khẳng định vai trò quan trọng của mình. Đặc biệt, trong các điều kiện thiên tai ngày càng khắc nghiệt của khu vực Thừa Thiên Huế như bão lụt, nắng nóng, đặc biệt là cuộc khủng hoảng năng lượng đang diễn ra, sự phát triển của công ty là mối quan tâm hàng đầu. Do đó,

thúc đẩy hành vi công dân tổ chức của người lao động là chính sách cần được thực hiện của ban lãnh đạo công ty. Thực tế cho thấy, Công ty có đặc điểm là quy mô lớn, lao động đa dạng và làm việc trong những điều kiện khó khăn, các công việc mang tính chất tình huống nên các nhiệm vụ khó nêu một cách cụ thể trong bản mô tả công việc. Do đó, người lao động của Công ty cần có tinh thần xung phong, tình nguyện, không quản ngại khó khăn. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định và đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức của người lao động, từ đó đề xuất các hàm ý quản trị nhằm thúc đẩy hành vi này tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế trong thời gian tới.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1. Hành vi công dân tổ chức

Theo Pelozo and Hassay (2006), hành vi công dân tổ chức là hành vi mà cá nhân lựa chọn thực hiện nhằm mang lại lợi ích cho người khác, vượt ra ngoài vai trò yêu cầu trong tổ chức và cuối cùng chính những hành vi này sẽ mang lại lợi ích cho tổ chức. Do những hành vi này không được yêu cầu bởi vai trò nhiệm vụ, cũng như không được nêu trong các bản mô tả công việc mà là lựa chọn của mỗi cá nhân nên những hành vi này sẽ không được trả thù lao và mang tính tự nguyện (Organ et al., 2006). Từ những nghiên cứu đi trước, Organ et al. (2006) đã xác định hành vi công dân tổ chức có 7 loại: Hành vi tận tình (*Altruism*), Hành vi tuân thủ quy định (*Generalized complacance*), Hành vi cao thượng (*Sportsmanship*), Phẩm hạnh nhân viên (*Civic virtue*), Lịch thiệp

(*Courtesy*), Trung thành (*Loyalty*), Phát triển bản thân (*Self-development*).

2.2. Lý thuyết trao đổi xã hội

Lý thuyết trao đổi xã hội có lẽ là lý thuyết có ảnh hưởng nhất trong việc giải thích các hành vi trong tổ chức, trong đó có hành vi công dân tổ chức của người lao động (Ma and Qu, 2011; Ngô Thị Thanh Huyền, 2019). Theo đó, các cá nhân đưa ra các quyết định xã hội dựa trên chi phí mà họ nhận thức được và các loại lợi ích khác nhau. Trao đổi xã hội là những hành động tự nguyện của các cá nhân được thúc đẩy bởi những đền đáp mà họ mong đợi từ những người khác. Tương tự như trao đổi kinh tế, trao đổi xã hội tạo ra kỳ vọng về một số lợi ích trong tương lai cho các đóng góp, tuy nhiên, không giống như trao đổi kinh tế, bản chất của những lợi ích là không xác định. Trong hành vi công dân tổ chức, những người nhận được nhiều từ người khác thường chịu áp lực phải cung cấp nhiều lại cho họ và sự “cho lại” này thường xảy ra dưới nhiều hình thức hành vi công dân tổ chức khác nhau với nhiều mục tiêu khác nhau (tổ chức, đồng nghiệp và khách hàng) (Ma and Qu, 2011).

2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Có nhiều nghiên cứu liên quan về các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức của người lao động, kể cả trong và ngoài nước. Số lượng các nhân tố ảnh hưởng đưa vào mô hình nghiên cứu cũng có nhiều sự khác biệt ở các nghiên cứu khác nhau.

Dựa trên lý thuyết về hành vi công dân tổ chức và kết quả của các nghiên cứu đi trước, Phuc (2022) xác định mô hình

nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức của cán bộ và nhân viên đang làm việc tại Cảng Hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất. Bằng các kỹ thuật phân tích định lượng như EFA, hồi quy đa biến, kết quả cho thấy lãnh đạo, sự công bằng trong tổ chức, sự hài lòng, sự gắn kết, sự hỗ trợ của tổ chức và vốn tâm lý là các nhân tố ảnh hưởng đến biến phụ thuộc, trong đó, lãnh đạo là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất, với hệ số $R^2 = 0,703$.

Xuất phát từ lý thuyết trao đổi xã hội, Ngô Thị Thanh Huyền (2019) thực hiện nghiên cứu hành vi công dân tổ chức định hướng dịch vụ tại các doanh nghiệp ngành hàng không Việt Nam. Kết quả phân tích hồi quy dựa trên mẫu khảo sát là 298 nhân viên cho thấy sự hài lòng và sự gắn kết có tác động mạnh mẽ đến những hành vi ngoài vai trò của nhân viên. Ngoài ra, vốn tâm lý và sự hỗ trợ của tổ chức cũng ảnh hưởng không nhỏ đến biến phụ thuộc.

Fathiyah and Pasla (2021) thực hiện nghiên cứu trên mẫu là 120 nhân viên đang làm việc tại cơ quan chính quyền tỉnh Jambi, Indonesia để phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng hỏi, sau đó được xử lý thông qua công cụ phân tích nhân tố khẳng định (CFA). Kết quả xác định rằng hành vi công dân tổ chức của người lao động bị ảnh hưởng bởi các nhân tố bên trong, cụ thể là sự hài lòng trong công việc, cam kết của tổ chức, tinh thần của nhân viên và động lực làm việc, và các nhân tố bên ngoài, cụ thể là phong cách lãnh đạo và văn hóa doanh nghiệp.

Tiếp cận theo hướng khác, thông qua cơ sở lý luận và các nghiên cứu đi trước, Bismala (2018) xác định rằng các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức bao gồm sự hài lòng, lãnh đạo và văn hóa doanh nghiệp. Tương tự cách tiếp cận, Putra (2019) xác định lãnh đạo, sự gắn kết, sự cam kết, động lực làm việc, các nhân tố cá nhân (ngoại trừ giới tính) là những nhân tố tác động đến biến phụ thuộc.

Như vậy, dựa trên những nghiên cứu đi trước, đồng thời thông qua quá trình trao đổi với lãnh đạo, nhân viên phòng Nhân sự và một số người lao động của công ty, các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế được xác định như sau:

Sự hài lòng

Sự hài lòng trong công việc đề cập đến những mong muốn hoặc cảm giác tích cực mà người lao động có được sau khi thực hiện công việc của họ (Bismala, 2018). Những người lao động hài lòng với công việc thì có hành vi công dân tổ chức cao hơn những người khác vì họ muốn đáp lại tổ chức đã đối xử tốt với họ (Dong and Phuong, 2018). Mối quan hệ này được củng cố được ủng hộ bởi Fathiyah and Pasla (2021). Do đó, giả thuyết được phát biểu như sau:

H₁: Sự hài lòng có ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế

Lãnh đạo

Với bất cứ tổ chức nào, lãnh đạo luôn đóng vai trò quan trọng trong ảnh hưởng và

thay đổi hành vi của nhân viên. Người lãnh đạo với các kỹ năng hiệu quả có thể giúp họ có được sự tin tưởng của nhân viên, từ đó các nhiệm vụ được thực hiện một cách dễ dàng hơn (Bismala, 2018). Nhiều nghiên cứu trước đây cho thấy để khuyến khích và gia tăng các hành vi mang lại lợi ích cho tổ chức thì các nhân tố thuộc về nhà lãnh đạo đóng vai trò quan trọng. Sự hiện diện của lãnh đạo có thể cải thiện hành vi công dân tổ chức bằng cách trở thành người hỗ trợ, hướng dẫn nhằm cải thiện hiệu suất làm việc của cấp dưới (Putra, 2019). Nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

H₂: Lãnh đạo có ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế

Sự hỗ trợ của tổ chức

Nhận thức được sự hỗ trợ của tổ chức dựa trên quan điểm của lý thuyết trao đổi xã hội và đã thu hút được sự quan tâm nghiên cứu đáng kể trong lĩnh vực hành vi công dân tổ chức (Ngô Thị Thanh Huyền, 2019). Thực tế cho thấy, khi người lao động cảm nhận được sự hỗ trợ của tổ chức, và khi người lao động cảm thấy rằng tổ chức coi trọng các giá trị cá nhân của mình thì họ sẽ đáp lại thông qua các hành vi công dân tổ chức (Piercy et al., 2012 trích trong Nguyễn Hoàng Kim và Nguyễn Lê Hoàng Long, 2021). Hay nói cách khác, nhận thức được sự hỗ trợ của tổ chức đã được chấp nhận như là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến thái độ và hành vi công việc của cá nhân (Ngô Thị Thanh Huyền, 2019). Các nghiên cứu Ngô Thị Thanh Huyền (2019), Phuc (2022), Nguyễn Hoàng Kim và Nguyễn Lê Hoàng Long (2021) đã chứng minh mối quan hệ này. Do đó, giả thuyết sau được đề xuất:

H₃: Sự hỗ trợ của tổ chức có ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế

Cam kết tổ chức

Cam kết với tổ chức là một trong những nhân tố quan trọng xác định hành vi làm việc của người lao động (Meyer et al., 2002). Các cá nhân có cam kết mạnh mẽ sẽ thể hiện các hành vi có lợi cho tổ chức và những hành vi này thường không được tổ chức quy định rõ ràng (Nguyễn Hoàng Kim và Nguyễn Lê Hoàng Long, 2021). Tương tự như sự hỗ trợ trong tổ chức, cam kết của tổ chức dựa trên lý thuyết trao đổi xã hội, nơi nhân viên đáp lại trải nghiệm tích cực của tổ chức. Nhiều nghiên cứu ủng hộ mối quan hệ này như Nguyễn Hoàng Kim và Nguyễn Lê Hoàng Long (2021), Fathiyah and Pasla (2021), Nazarian et al. (2020). Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết sau:

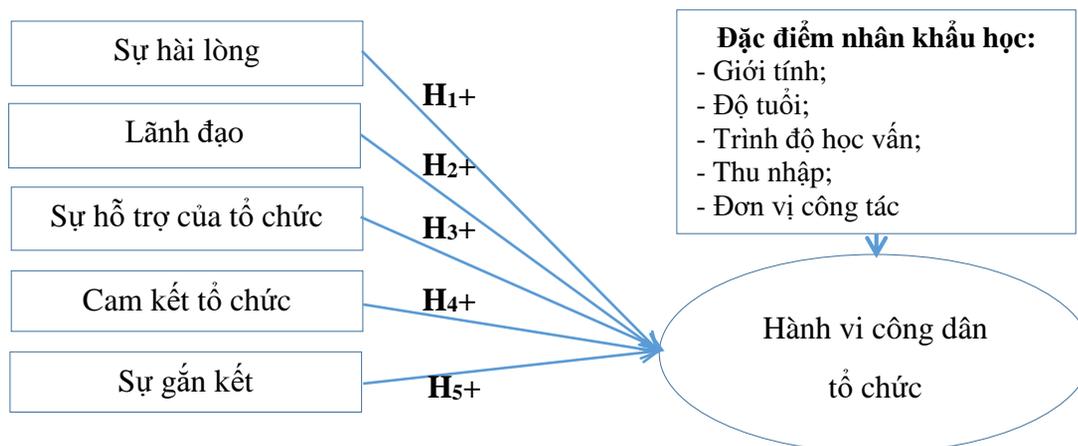
H₄: Cam kết tổ chức có ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế

Sự gắn kết

Theo Schaufeli et al. (2002), sự gắn kết với công việc là một trạng thái tinh thần tích cực liên quan đến việc một người nhân viên hoàn thành công việc với sự nhiệt tình, cống hiến và đam mê. Sự gắn kết công việc đang là một trong những nhân tố chính để nâng cao hiệu quả hoạt động của chính bản thân nhân viên và sự phát triển của tổ chức (Ngô Thị Thanh Huyền, 2019). Khi nhân viên có sự gắn kết với công việc thì họ có ít hành vi tiêu cực (như nghỉ việc hoặc trì hoãn công việc) và có nhiều hành vi tích cực hơn (như hành vi công dân tổ chức). Hay nói cách khác, khi người lao động gắn kết hơn thì hành vi công dân tổ chức cũng sẽ được thể hiện rõ hơn (Putra, 2019). Giả thuyết sau được phát biểu:

H₅: Sự gắn kết có ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế

Do đó, mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế được đề xuất như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu sơ cấp được thu thập từ người lao động đang làm việc tại Công ty thông qua bảng hỏi được thiết kế sẵn. Bảng hỏi được chia thành hai phần, phần một là những thông tin nhân khẩu học của đối tượng được điều tra bao gồm giới tính, độ tuổi, thu nhập, trình độ học vấn,... Phần hai là các câu hỏi nhằm phát hiện và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến hành vi công dân tổ chức của người lao động, bao gồm các câu hỏi thuộc về: Sự hài lòng, lãnh đạo, hỗ trợ của tổ chức, cam kết tổ chức, sự gắn kết.

Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng được sử dụng trong nghiên cứu này. Tiêu chí phân tầng được lựa chọn là vị trí việc làm. Do đó, có 3 tầng được phân chia là Cán bộ lãnh đạo và quản lý (Cán bộ chủ chốt), Chuyên viên và nhân viên, Công nhân. Theo lãnh đạo của Công ty, Chuyên viên/Nhân viên là lực lượng yêu cầu có chuyên môn, nghiệp vụ cơ bản, chịu trách nhiệm tham mưu, xây dựng các ý tưởng để nâng cao hiệu suất công ty, tạo nên thế mạnh của doanh nghiệp. Đồng thời, căn cứ vào quy mô của tổng thể người lao động của Công ty, nhóm tác giả lựa chọn số lượng từng nhóm được phân bổ như sau: Cán bộ chủ chốt (20%), Chuyên viên và nhân viên (50%), Công nhân (30%). Do đối tượng điều tra phân bố rộng nên nhóm tác giả lựa chọn một số đơn vị có tính đại diện để nghiên cứu, cụ thể: Các phòng/ban tại trụ sở chính, các đơn vị điện lực Nam Sông Hương, Bắc Sông Hương, Phong Điền, Phú Vang và A Lưới. Việc điều tra được thực hiện theo hình thức trực tiếp và trực

tuyến. Đối với hình thức trực tiếp, các đáp viên sẽ được phỏng vấn thông qua bảng hỏi bằng giấy trong khuôn viên Công ty. Nhóm tác giả liên hệ trước bằng số điện thoại hoặc email và các đáp viên sẽ lựa chọn thời gian phù hợp nhất, đảm bảo không ảnh hưởng đến công việc. Đối với hình thức trực tuyến, bảng câu hỏi được thiết kế trên Google Form và đường link sẽ được gửi đến người lao động thông qua đầu mối là các trưởng đơn vị.

Để tính cỡ mẫu, theo Hair et al. (1998), thì số lượng mẫu được chọn phải gấp 5 lần biến quan sát. Nghiên cứu này sử dụng 28 biến quan sát nên kích cỡ mẫu tối thiểu là 140. Theo Tabachnick et al. (2007), để tiến hành phân tích hồi quy một cách tốt nhất, cỡ mẫu tối thiểu cần đạt được tính theo công thức $n \geq 8m + 50$ (trong đó n là cỡ mẫu, m là tổng số biến độc lập của mô hình). Nhưng nhằm mang tính tin cậy cao hơn nhóm tác giả đã phát ra 210 phiếu, kết quả thu về được 203 phiếu hợp lệ.

3.2. Phương pháp phân tích số liệu

Kết quả khảo sát được phân tích với phần mềm thống kê SPSS 20. Các thang đo sẽ được kiểm định độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Yêu cầu để thang đo được chấp nhận là các biến có hệ số tương quan biến tổng (item – total correlation) lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến lớn hơn 0,6 (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Đối với phân tích nhân tố khám phá, theo Hair et al. (1998), những biến có hệ số tải nhân tố (Factor Loading) nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại. Ngoài ra, hệ số KMO phải đạt giá trị 0,5 trở lên; Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê

(sig. < 0,05); Tiêu chuẩn phương sai trích phải lớn hơn 50%. Phân tích hồi quy đa biến được thực hiện với mức ý nghĩa 10%. Các vi phạm của mô hình cũng được dò tìm bao gồm tương quan chuỗi bậc nhất thông qua hệ số Durbin – Watson, hiện tượng đa cộng tuyến thông qua hệ số VIF (Variance inflation factor) (VIF < 2 thì không có hiện tượng đa cộng tuyến). Cuối cùng, kiểm định sự khác biệt về giá trị trung bình để đo lường sự khác nhau giữa các nhóm người lao động. Phương pháp kiểm định giá trị trung bình của hai tổng thể - trường hợp mẫu độc lập

(Independent samples T-Test) được sử dụng để kiểm định có sự khác nhau về hành vi công dân tổ chức giữa hai nhóm người lao động nam và nữ hay không. Kiểm định ANOVA cũng được áp dụng trong trường hợp các tiêu chí so sánh có từ ba nhóm trở lên.

3.3. Thang đo

Thang đo Likert với 5 mức độ từ 1 là hoàn toàn không đồng ý đến 5 là hoàn toàn đồng ý được sử dụng. Bảng 1 trình bày chi tiết về các thang đo được sử dụng trong nghiên cứu này.

Bảng 1. Các thang đo sử dụng trong nghiên cứu

Nhân tố	Biến quan sát	Mã biến	Nguồn
Sự hài lòng	Tôi hài lòng với tính chất công việc.	HL1	Ngô Thị Thanh Huyền, 2019
	Tôi hài lòng với người quản lý của tôi.	HL2	
	Tôi hài lòng với mối quan hệ với đồng nghiệp.	HL3	
	Tôi hài lòng với mức thu nhập nhận được.	HL4	
	Tôi hài lòng với cơ hội thăng tiến.	HL5	
	Nhìn chung, tôi hài lòng về tình trạng công việc hiện tại.	HL6	
Lãnh đạo	Lãnh đạo chỉ ra những trục trặc nếu có liên quan đến công việc của tôi.	LD1	Nazarian et al., 2020
	Lãnh đạo quan tâm và định hướng phát triển sự nghiệp của tôi.	LD2	
	Tôi sẽ tìm kiếm sự giúp đỡ từ lãnh đạo nếu có vấn đề riêng tư của cá nhân.	LD3	
	Lãnh đạo quan tâm, khuyến khích tôi tích cực đóng góp cho công ty.	LD4	
	Lãnh đạo đặt lợi ích của tôi trên lợi ích của công ty.	LD5	
	Lãnh đạo cho phép tôi tự do giải quyết các vấn đề khó khăn trong công việc.	LD6	
	Lãnh đạo không vi phạm vấn đề đạo đức để đạt được thành công.	LD7	

	Tôi tôn trọng và nỗ lực làm việc vì những mục tiêu của công ty.	CK1	
	Đối với tôi, làm việc tại công ty là sự lựa chọn tốt nhất.	CK2	
Cam kết với tổ chức	Tôi tự hào khi nói với mọi người rằng tôi là một phần của công ty.	CK3	Nazarian et al., 2020
	Dựa trên môi trường hiện tại, tôi tiếp tục muốn gắn bó với công ty.	CK4	
	Làm việc tại công ty có nhiều ý nghĩa đối với tôi	CK5	
	Để ở lại với công ty, tôi chấp nhận tất cả công việc được giao.	CK6	
Sự hỗ trợ từ tổ chức	Công ty quan tâm đến việc tôi hoàn thành các công việc được giao.	HT1	Ngô Thị Thanh Huyền, 2019
	Công ty quan tâm đến đời sống cá nhân của tôi.	HT2	
	Công ty coi trọng những đóng góp của tôi.	HT3	
	Công ty rất lưu tâm đến các mục tiêu và quan điểm của tôi.	HT4	
	Công ty sẵn sàng giúp đỡ tôi nếu tôi cần được ưu đãi đặc biệt.		
	Công ty tạo điều kiện cho tôi học tập để nâng cao trình độ.		
Sự gắn kết công việc	Tại công việc của tôi, tôi cảm thấy mạnh mẽ và đầy năng lượng.	GK1	Salas-Vallina và Alegre, 2018
	Tôi nhiệt tình và tích cực tham gia các công việc.	GK2	
	Tôi tập trung và hăng say trong lúc thực hiện công việc.	GK3	
Hành vi công dân tổ chức	Tôi sắp xếp công việc của mình để giúp đỡ các đồng nghiệp khác.	CD1	Nguyễn Hoàng Kim và Nguyễn Lê Hoàng Long, 2021
	Tôi cố gắng giúp đỡ nhân viên mới để họ có thể hòa nhập vào công ty.	CD2	
	Tôi tích cực theo dõi sự phát triển của công ty.	CD3	
	Tôi tham gia vào các công việc không được yêu cầu nhưng có thể giúp ích cho hình ảnh của công ty.	CD4	
	Tôi đưa ra những ý tưởng nhằm cải thiện hiệu quả hoạt động của công ty.	CD5	

(Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả)

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thống kê mẫu nghiên cứu

Đối tượng điều tra được phân thành các nhóm tiêu chí khác nhau. Xét về giới tính, tỷ lệ người lao động là nam giới chiếm hơn 77% và số nữ giới chiếm 23%. Điều này phù hợp với ngành Điện, nơi yêu cầu nhiều về thể chất. Nếu phân theo độ tuổi, nhóm tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất là từ 36 đến 45 tuổi (chiếm 48,8%), tiếp theo là nhóm tuổi dưới 35 tuổi (chiếm 32,5%) và cuối cùng là nhóm trên 45 tuổi (chiếm 18,7%). Những người lao động có trình độ đại học chiếm đa số (69,5%), trong khi những người có trình độ trung cấp, công nhân kỹ thuật chiếm hơn 17%. Những người tham gia phỏng vấn có mức thu nhập hàng tháng khá cao, đa số là có thu nhập từ 21 đến 30 triệu đồng/tháng (67%), có 11,3% người có thu nhập trên 30 triệu đồng/tháng. Nếu theo tiêu chí đơn vị công tác, khoảng 35% là những người đang làm việc tại trụ sở chính, phần còn lại thuộc các đơn vị sản xuất trực tiếp như Điện lực Nam Sông Hương (20%), Điện lực Phú Vang (18%), Điện lực A Lưới (14%),...

4.2. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha cho thấy, biến LD5 và LD6 của thang đo "Lãnh đạo" không đảm bảo điều kiện tương quan với biến tổng lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn hệ số Cronbach's Alpha của thang đo tổng nên loại ra khỏi thang đo. Đối với các biến quan sát đo lường ở các thang đo khác đều thỏa mãn các điều kiện của phân tích

độ tin cậy và được giữ lại để sử dụng cho các phân tích tiếp theo trong nghiên cứu này.

4.3. Phân tích nhân tố khám phá

Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để tiến hành kiểm định lần lượt tính thích hợp của phân tích nhân tố khám phá (EFA). Kết quả phân tích nhân tố lần thứ nhất, tác giả loại biến HT1 (thuộc thang đo Hỗ trợ của tổ chức) do biến quan sát tải lên ở cả 2 nhân tố và không đảm bảo mức chênh lệch hệ số tải từ 0,3.

Kết quả phân tích nhân tố lần thứ hai đảm bảo các điều kiện của EFA. Cụ thể, kết quả KMO thu được là 0,914 (thỏa mãn tiêu chí $0,5 \leq KMO \leq 1$), nên kết luận là phân tích nhân tố phù hợp với dữ liệu thực tế, ngoài ra, các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện do $sig. = 0,000$ (thỏa mãn $\leq 0,05$). Kết quả phương sai trích (% cumulation variance) của các nhân tố cho thấy, phương sai cộng dồn của các nhân tố (cumulation %) là 70,12% (thỏa mãn tiêu chí phương sai trích > 50%). Điều này có nghĩa là 70,12% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát.

Kết quả từ Bảng 2 cho thấy có 5 nhân tố đại diện đảm bảo được tiêu chuẩn có Eigenvalue > 1. Không có sự xáo trộn các nhân tố, nghĩa là các phát biểu đại diện cho các biến quan sát thể hiện ý nghĩa đồng nhất trên cùng một phương diện (nhân tố). Kết quả sau khi phân tích nhân tố cho thấy các nhân tố độc lập này được giữ nguyên như ban đầu. Cụ thể, nhân tố 1 đặt tên là *Sự hài lòng*; nhân tố 2 đặt tên là *Cam kết tổ chức*; nhân tố 3 đặt tên là *Hỗ trợ của tổ chức*; nhân tố 4 đặt tên là

Lãnh đạo và nhân tố 5 đặt tên là *Sự gắn kết*.

Đối với biến phụ thuộc, kết quả EFA cũng cho thấy các điều kiện được đảm

bảo. Cụ thể, hệ số KMO thu được là 0,875, mức ý nghĩa sig. = 0,000 (thỏa mãn $\leq 0,05$), phương sai cộng dồn của các nhân tố là 70,96%.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá lần 2

Mã biến	Nhân tố					Tên nhân tố
	1	2	3	4	5	
HL6	0,799					Sự hài lòng
HL1	0,762					
HL4	0,715					
HL3	0,714					
HL2	0,684					
HL5	0,646					
CK4		0,852				Cam kết tổ chức
CK5		0,840				
CK1		0,814				
CK2		0,771				
CK3		0,742				
CK6		0,548				
HT5			0,823			Hỗ trợ của tổ chức
HT4			0,720			
HT2			0,698			
HT3			0,651			
HT6			0,601			
LD1				0,859		Lãnh đạo
LD2				0,826		
LD3				0,650		
LD4				0,610		
LD7				0,580		
GK2					0,932	Sự gắn kết
GK3					0,910	
GK1					0,898	

(Nguồn: Kết quả khảo sát 203 người lao động Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế, 2022)

4.4. Phân tích hồi quy đa biến

Theo kết quả Hệ số xác định R^2 là 0,605 có nghĩa là 60,5% sự thay đổi của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập có trong mô hình. Kết quả kiểm định F cho thấy giá trị sig. = 0,000 < 0,05 nên mô hình hồi quy tuyến tính

xây dựng được phù hợp với tổng thể. Mô hình cũng không có hiện tượng tương quan chuỗi bậc nhất do hệ số Durbin – Watson bằng 1,993 ($d_u = 1,820 < 1,993 < 4 - d_u = 2,007$). Giá trị VIF đều nhỏ hơn 2, nên không có hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình.

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Sig.	VIF
	B	Sai số chuẩn	Beta		
(Hằng số)	0,508	0,234		0,031	
Sự hài lòng	0,194	0,060	0,207	0,001	1,996
Lãnh đạo	0,046	0,050	0,053	0,352	1,624
Hỗ trợ của tổ chức	0,237	0,056	0,266	0,000	1,993
Cam kết tổ chức	0,355	0,057	0,372	0,000	1,769
Sự gắn kết	0,067	0,035	0,088	0,059	1,060
<i>Durbin – Watson</i>		1,993			
<i>Hệ số xác định R^2</i>		0,605			
<i>Sig.</i>		0,000			

(Nguồn: Kết quả khảo sát 203 người lao động Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế, 2022)

Kết quả Bảng 3 cho thấy, ngoại trừ biến “Lãnh đạo”, các biến còn lại trong mô hình đề xuất đều ảnh hưởng cùng chiều có ý nghĩa thống kê đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế. Cụ thể:

Sự hài lòng của người lao động ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi công dân tổ chức với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,207, độ tin cậy 99%. Như vậy giả thuyết H_1 được chấp nhận. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Ngô Thị Thanh Huyền (2019), Phuc (2022), Fathiyah and Pasla (2021). Một khi người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế hài

lòng, họ sẽ vui vẻ và sẵn sàng giúp đỡ người khác và cũng như dân thân hơn đối với tổ chức.

Giả thuyết H_3 được chấp nhận do sự hỗ trợ từ tổ chức ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi công dân tổ chức với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,266, độ tin cậy 99%. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Ngô Thị Thanh Huyền (2019), Phuc (2022), Nguyễn Hoàng Kim và Nguyễn Lê Hoàng Long (2021). Khi Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế quan tâm, giúp đỡ và tạo điều kiện cho người lao động làm việc và học tập, thì người lao động sẽ cảm thấy biết ơn và sẽ hoàn thành các nhiệm vụ đề

ra cũng như những nhiệm vụ không được quy định.

Tương tự, với độ tin cậy 99%, sự cam kết với tổ chức của người lao động ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi công dân tổ chức với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,372. Đây cũng là nhân tố có mức độ ảnh hưởng lớn nhất. Như vậy giả thuyết H₄ được chấp nhận. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Nguyễn Hoàng Kim và Nguyễn Lê Hoàng Long (2021), Fathiyah and Pasla (2021), Nazarian et al. (2020). Rõ ràng, khi người lao động cam kết gắn bó lâu dài với công ty thì họ sẽ làm mọi thứ trở nên tốt đẹp hơn và quan tâm nhiều hơn đến sự tồn tại và phát triển của công ty.

Nhân tố sự gắn kết ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi công dân tổ chức với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,088, độ tin cậy 90%. Như vậy giả thuyết H₅ được chấp nhận. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Ngô Thị Thanh Huyền (2019), Phuc (2022). Nếu người lao động nhiệt tình và say mê với công việc thì họ sẵn sàng làm những nhiệm vụ không được nêu trong bản mô tả công việc.

Trong khi đó, nhân tố lãnh đạo không ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty. Do đó, giả thuyết H₂ không được chấp nhận. Nghiên cứu của Nazarian et al. (2020) tại Tây Ban Nha, Navis et al. (2020), Huda et al. (2021) cũng có kết quả tương tự. Điều này có thể lý giải do lãnh đạo Công ty quan tâm nhiều hơn đến tính tập thể. Hay nói cách khác, cá nhân người lao động chưa cảm nhận được sự quan tâm của lãnh đạo trong công việc của mình.

4.5. Kiểm định sự khác biệt

Thông qua kiểm định (t) mẫu độc lập và phương pháp phân tích phương sai một yếu tố cho thấy giá trị các kiểm định T-Test (Sig.)/ ANOVA (Sig.)/ Robust Tests (Sig.) của các biến đặc điểm cá nhân đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế đều lớn hơn 0,05. Như vậy, không có sự khác biệt về các đặc điểm cá nhân của người được phỏng vấn như giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, thu nhập và đơn vị công tác.

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả nghiên cứu cho thấy, so với mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 5 nhân tố, 28 biến quan sát thì có 4 nhân tố tác động tích cực có ý nghĩa thống kê đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty Điện lực Thừa Thiên Huế. Trong đó, nhân tố cam kết với tổ chức có mức độ ảnh hưởng lớn nhất, tiếp theo là sự hỗ trợ từ tổ chức. Hai nhân tố còn lại lần lượt là sự hài lòng và sự gắn kết. Các nhân tố này giải thích được hơn 60% sự thay đổi của biến phụ thuộc. Trong khi đó, nghiên cứu chưa chỉ ra được sự tác động của nhân tố lãnh đạo đến hành vi công dân tổ chức của người lao động tại Công ty.

Dựa trên cơ sở đó, để nâng cao hành vi công dân tổ chức của người lao động, nhóm tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị như sau:

- Công ty cần truyền cảm hứng cho người lao động để nâng cao sự cam kết của họ. Ban lãnh đạo cần vạch rõ tầm nhìn, sứ mệnh, mục tiêu và truyền thông

đến từng thành viên trong Công ty; Cần khơi dậy nhận thức của người lao động về một tương lai tươi sáng, xây dựng tinh thần đoàn kết, nhất trí tập thể để tạo nên một lực hướng tâm chung nhằm nâng cao mức độ cam kết gắn bó, từ đó nâng cao hành vi công dân tổ chức của mỗi thành viên trong tổ chức. Công ty cũng cần chú trọng tới huy động trí tuệ, khuyến khích những đóng góp, chia sẻ tri thức để mọi người cùng nhau xây dựng và phát triển Công ty.

- Tăng cường các chính sách hỗ trợ cho người lao động. Nhà quản trị cần tính đến các mục tiêu và quan điểm của các cá nhân trong quá trình xây dựng mục tiêu và chiến lược phát triển của doanh nghiệp. Cần phát huy tinh thần tương thân, tương ái, nhất là đối với những người lao động lâu năm; Cần chia sẻ và giúp đỡ những người mới vào ngành. Cần lắng nghe và quan tâm người lao động cả công việc cũng như đời sống hằng ngày của họ.

- Công ty nên thường xuyên khảo sát sự hài lòng trong công việc của người lao động. Với đặc điểm lao động có quy mô lớn, đa dạng, làm việc ở những địa hình, thời điểm khác nhau nên hiểu được những mối quan tâm, những áp lực trong công việc cũng như những nhu cầu cơ bản như lương, thưởng, phụ cấp, phúc lợi,... là điều cần thiết. Đặc biệt cần hỗ trợ cả về tinh thần và vật chất đối với những người làm việc trong các điều kiện thời tiết như bão, lũ hoặc vào các dịp lễ, tết.

- Cuối cùng, sự nhiệt tình và say mê với công việc của người lao động tăng lên nếu như Công ty sắp xếp các vị trí công việc một cách phù hợp. Đối với đặc trưng

của ngành điện, Công ty cần hỗ trợ các công cụ, dụng cụ, thiết bị bảo hộ phù hợp và đúng tiêu chuẩn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Aponno EH, Brasit N, Amar, MY, 2017. Factors that influence organizational citizenship behavior and employees performance with local culture moderation “Pela Gandong”. Scientific Research Journal (SCIRJ). số 5(6). 10-26.
2. Bismala, L., 2018. Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior: A Literature Review, Proceedings of the 1st International Conference on Economics, Management, Accounting and Business. ICEMAB. 8-9.
3. Dong, L.N.T and Phuong, N.N.D., 2018. Organizational Justice, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior in Higher Education Institutions: A Research Proposition in Vietnam. Journal of Asian Finance, Economics and Business. Vol 5(3). 113-119.
4. Fathiyah, F. and Pasla, B.N., 2021. Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Jambi Province Government Employees. Jurnal Prajaiswara. vol 2(2). 127–136.
5. Hair J F, Anderson, R E, Tatham, R L, & Black, WC, 1998. Multivariate data analysis with readings. 5th ed. Prentice-Hall. New Jersey.
6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. NXB Hồng Đức.

7. Huda, MN, Nawangsari, LC, and Sutawidjaya, AH, 2021. The Factors That Influence Organizational Citizenship Behaviour For The Environment. *International Review of Management and Marketing*. vol 11(3). 85–95.

8. Ma, E. and Qu, H., 2011. Social exchanges as motivators of hotel employees' organizational citizenship behavior: The proposition and application of a new three-dimensional framework. *International Journal of Hospitality Management*. vol 30(3). 680-688.

9. Meyer, JP, David, JS, Lynne, H, Laryssa, T, 2002. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*. vol 61(1). 20-52.

10. Nazarian, A, Atkinson, P, Foroudi, P and Edirisinghe, D, 2020. Leaders or organisations? A comparison study of factors affecting organisational citizenship behaviour in independent hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. vol 32(6). 2055-2074.

11. Navis, MW, Widiastuti, NPE, Sumardjo, M, 2020. Factors affecting organizational citizenship behavior on the environment of community organizations in Indonesia. *Journal of Applied Management (JAM)*. vol 18(3). 449-460.

12. Ngô Thị Thanh Huyền, 2019. Các yếu tố tác động lên hành vi công dân tổ

chức định hướng dịch vụ của nhân viên tại các doanh nghiệp ngành hàng không Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*. số 14(1). 114-127.

13. Nguyễn Hoàng Kim và Nguyễn Lê Hoàng Long, 2021. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi công dân tổ chức của nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ nhà hàng: Nghiên cứu trường hợp tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*. số 16(1). 94-107.

14. Organ, DW, Podsakoff, P M, MacKenzie, SB, 2006. *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*, Thousand Oaks. CA: Sage Publications.

15. Peloza, J. and Hassay, DN, 2006. Intra-organizational volunteerism: Good soldiers, good deeds and good politics. *Journal of Business Ethics*. vol 64(4). 357-379.

16. Phuc, V. T, 2022. Factors affecting organizational citizenship behavior of officials and employees of Tan Son Nhat International Airport. *Journal of Finance & Accounting Research*. vol 4(17). 52-59.

17. Putra, BS, 2019. The Factors Influencing Organizational Citizenship Behavior. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. vol 395. 77-80.

18. Salas-Vallina, A. and Alegre, J, 2018. Happiness at work: Developing a shorter measure. *Journal of Management & Organization*. 1-21.

19. Schaufeli, WB, Martinez, IM, Pinto, AM, Salanova, M. and Bakker, AB, 2002. Burnout and engagement in university students: A cross national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*. vol 33. 464-481.

20. Tabachnick, BG, Fidell, LS, Ullman, JB, 2007. Using multivariate statistics. 481-498. Pearson.

FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF EMPLOYEES AT THUA THIEN HUE POWER COMPANY

Nguyen Anh Duong^{*}, Nguyen Hoang Bao Tram and Truong Thi Ngoc Anh
University of Economics, Hue University
(*Email: anhduong@hce.edu.vn)

ABSTRACT

A successful organization is achieved when employees are willing to do more than the tasks in their job descriptions. This research aimed to identify and evaluate the factors affecting the organizational citizenship behavior of employees at Thua Thien Hue Power Company. A survey was conducted with 203 laborers working at the company. The study used the Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis (EFA) and multivariate regression. The results show that there are four factors that have a statistically significant influence on the employee's organizational citizenship behavior, with a decreasing impact, including: Organizational commitment, Organizational support, Job satisfaction and Engagement, with a correlation coefficient of $R^2 = 0,60$. Meanwhile, this study does not detect a statistically significant effect of leadership on the dependent variable. Inspiring, strengthening, support policies comprising the surveying of satisfaction and the arrangement of suitable job positions are solutions for Thua Thien Hue Power Company leaders to promote employees' organizational citizenship behavior in the upcoming time.

Keywords: *Factor affecting, organizational citizenship behavior, Thua Thien Hue Power Company*