

MỤC LỤC

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Nguyễn Thị Mỹ Linh và Đoàn Thị Thu Trang** - Ngưỡng nợ nước ngoài tối ưu đối với tăng trưởng kinh tế: nghiên cứu trường hợp các quốc gia ASEAN. *Mã số: 173.1DEco.11* 3
The Optimal Threshold of External Debt for Economic Growth: A Case Study of Asean Countries
- 2. Nguyễn Đắc Thành, Đỗ Phương Thảo và Phạm Hà Châu Quế** - Ảnh hưởng của đầu tư R&D đến kết quả tài chính của doanh nghiệp chế biến thực phẩm niêm yết trên sàn giao dịch chứng khoán Việt Nam. *Mã số: 173.1TrEM.11* 16
Impact of R&D Investment on Business Financial of Food Processing Firm Group on Vietnam Stock Exchange
- 3. Bùi Quang Bình** - Vốn giáo dục, vốn sức khỏe và tăng trưởng kinh tế: Trường hợp ở Duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên của Việt Nam. *Mã số: 173.1GEMg.11* 29
Educational Capital, Health Capital and Economic Growth: Case in Southern Central Content and West Central Highlands of Vietnam

QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 4. Nguyễn Thị Hoàng Yến và Phạm Long Châu** - Tác động của đánh giá trực tuyến và sự tương đồng giữa hình ảnh bản thân, hình ảnh điểm đến đến thái độ và ý định lựa chọn điểm đến du lịch của gen Y. *Mã số: 173.2BMkt.21* 38
Impact of online review and self-image congruence on attitude and destination choice intention of gen Y

- 5. Bùi Thị Hiền và Nguyễn Thu Trang** - Ảnh hưởng của các đặc điểm hội đồng quản trị đến hành vi quản trị lợi nhuận tại các doanh nghiệp niêm yết trên thị trường chứng khoán Việt Nam. **Mã số: 173.2HRMg.21** 52

The Effect of Board Characteristics on Earnings Management: the Case of Firms Listed on Vietnam Stock Exchange

- 6. Nguyễn Việt Bằng và Nguyễn Thị Hoàng Yến** - Tích hợp lý thuyết U&G và lý thuyết hành vi hoạch định để đánh giá tác động của quảng cáo Facebook đối với Ý định mua hàng. **Mã số: 173.2BMkt.21** 65

Integrating the U&G theory and theory of planned behavior to test the impact of Facebook advertising on Purchase Intention

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 7. Bùi Thị Thu Loan, Thân Thanh Sơn và Ngô Văn Quang** - Các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết giữa nhà trường và doanh nghiệp: Nghiên cứu tại trường đại học công nghiệp Hà Nội. **Mã số: 173.3OMIs.32** 85

Determinants Affecting the Cooperation Between University and Enterprise: the Case Study at Hanoi University of Industry

- 8. Ngô Đức Chiến** - Vai trò của động lực dịch vụ công trong việc nâng cao hành vi công dân tổ chức của công chức trên địa bàn Thành Phố Đà Nẵng. **Mã số: 173.3OMIs.31** 99

The Role of Public Services Motivation in Improving Organizational Citizen Behaviors of Civilities in Danang City

VAI TRÒ CỦA ĐỘNG LỰC DỊCH VỤ CÔNG TRONG VIỆC NÂNG CAO HÀNH VI CÔNG DÂN TỔ CHỨC CỦA CÔNG CHỨC TRÊN ĐỊA BÀN TP. ĐÀ NẴNG

Ngô Đức Chiến

Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

Email: chiennd@dau.edu.vn

Ngày nhận: 23/07/2022

Ngày nhận lại: 10/11/2022

Ngày duyệt đăng: 14/11/2022

Thông qua kết quả khảo sát từ 289 cá nhân là các công nhân viên chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng, nghiên cứu này đã áp dụng các lý thuyết nền tảng, các kết quả nghiên cứu đi trước trong việc phân tích và đánh giá tác động của Động lực dịch vụ công đến Sự hài lòng công việc và Hành vi công dân tổ chức của công chức. Kết hợp các phép phân tích cơ bản trong nghiên cứu định lượng như thống kê, đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha, phân tích nhân tố EFA & CFA, mô hình SEM từ các phần mềm SPSS và AMOS. Kết quả nghiên cứu cho thấy: (1) Động lực dịch vụ công (thể hiện qua các nhân tố thành phần: Lý do dành cho cộng đồng, Tình cảm cộng đồng, Tiêu chuẩn cộng đồng) tác động tích cực đến Sự hài lòng công việc; (2) Động lực dịch vụ công (thể hiện qua các nhân tố thành phần: Lý do dành cho cộng đồng, Tình cảm cộng đồng, Tiêu chuẩn cộng đồng) tác động tích cực đến Hành vi công dân tổ chức và (3) Sự hài lòng công việc tác động tích cực đến Hành vi công dân tổ chức.

Từ khóa: động lực dịch vụ công, sự hài lòng công việc, hành vi công dân.

JEL Classifications: C51, C81.

1. Giới thiệu

Luôn song hành cùng nhau trong cùng một nền kinh tế của mỗi quốc gia đó là Khu vực công và Khu vực tư, trong đó, Khu vực công có vai trò hỗ trợ và đảm bảo về mặt pháp lý để Khu vực tư (các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân) được phát triển một cách bền vững (OECD, 2020); (Gerson, 2020). Theo đó, Khu vực công để vận hành tốt thì việc duy trì nguồn lực cho Khu vực công là điều rất thiết yếu, điều đó xuất phát từ việc các công chức có thật sự hài lòng và nhận thức được vai trò của mình đối với tổ chức, đối với xã hội và đối với người dân hay không

(Gerson, 2020). Chính vì vậy, việc nghiên cứu các vấn đề liên quan đến Khu vực công mà cụ thể điển hình là các công chức là điều rất cần thiết.

Trong nhiều nghiên cứu về Khu vực công, thì khái niệm Động lực dịch vụ công được nhắc đến và là vấn đề quan trọng trong việc cải thiện và thúc đẩy hơn nữa sự hài lòng và hành vi công dân của các công chức (Cun, 2012). Các công chức có động lực dịch vụ công tốt thì họ sẵn sàng cống hiến vì lợi ích, vì người dân và đồng nghiệp để phục vụ và phát triển công việc. Khác với các cá nhân làm việc trong các tổ chức/doanh nghiệp về kinh tế, các công chức

mong muốn được hy sinh bản thân cho sự tiến bộ và tăng trưởng bền vững của xã hội, của đất nước, do đó, việc thúc đẩy động lực dịch vụ công của các công chức và giúp các công chức nhìn nhận rõ được các hành vi công dân của họ là điều rất cần thiết (OECD, 2020).

Đặc biệt, trong bối cảnh kinh tế xã hội hiện đại như ngày nay, nguy cơ dịch bệnh và các tiềm ẩn về rủi ro cho sự phát triển bền vững của nền kinh tế dễ bị phá vỡ (như: sự mất cân đối về giới tính, già hóa dân số và rủi ro do công nghệ hiện đại làm phát sinh nhiều bệnh tật) là điều rất thiết yếu, các tổ chức công phải vận hành tốt hơn, xác định được vai trò và trách nhiệm của công chức ngày một cao hơn. Do đó, động lực dịch vụ công và hành vi công dân của công chức rất cần thiết phải đạt mức cao nhất trong mỗi người công chức (OECD, 2020); (Gerson, 2020).

Chính vì vậy, tác giả quyết định thực hiện nghiên cứu *“Vai trò của động lực dịch vụ công trong việc nâng cao hành vi công dân tổ chức của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng”*.

2. Các lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu:

2.1. Khái niệm Động lực dịch vụ công

Những lúc đầu động lực dịch vụ công được hiểu là khuynh hướng của cá nhân để đáp ứng với động cơ được căn cứ chủ yếu hoặc duy nhất trong các tổ chức công hoặc tổ chức công (Perry, 2014). Theo đó, xác định ba thành phần chính của động lực dịch vụ công: thứ nhất, dựa vào tiêu chuẩn cộng đồng; thứ hai, là tình cảm đối với cộng đồng; thứ ba, là có cơ hội tối đa hóa tiện ích cá nhân; động cơ dựa trên tiêu chuẩn liên quan đến mong muốn phục vụ lợi ích công; động cơ tình cảm được đặt nền tảng trong cảm xúc của con người và được đặc trưng bởi một mong muốn và sẵn sàng giúp đỡ người khác (Perry, 2014).

Các giá trị vị tha được nhấn mạnh như các thành phần chính của Động lực dịch vụ công, động lực dịch vụ công là thái độ, giá trị và niềm tin vượt ra

khỏi những tiêu chuẩn, quy định của tổ chức, bất cứ khi nào các cá nhân cũng được thúc đẩy hành động phù hợp và quan tâm đến quyền lợi khác lớn hơn (Vandenabeele, 2007). Động lực dịch vụ công là sự tha thứ nên được hiểu là một loại động lực đặc biệt (Perry & Hondeghem, 2008). Vào năm 2010, Lewis đề xuất các mối quan tâm quy định cơ bản, chẳng hạn như ý thức hệ chính trị đều có sự liên quan đến động lực dịch vụ công (Lewis, 2010). Ngoài ra, động lực dịch vụ công là một loại động lực cụ thể nhưng động lực của các tình nguyện viên cũng có liên quan nếu tiến hành nghiên cứu, ban đầu bốn nhân tố của động lực dịch vụ công gồm “tự hy sinh”, “cam kết với lợi ích công”, “thu hút chính trị và hoạch định chính sách” và “tha thứ” được phát triển cho bối cảnh Bắc Mỹ (Clerkin, Paynter, & Taylor, 2008); (Perry & Hondeghem, 2008).

Đối với khung “lý thuyết nhu cầu”, Động lực dịch vụ công bao gồm việc đáp ứng các nhu cầu bậc cao hơn. Vì thế, mọi người có thể lập luận rằng ở khu vực công, sự thống nhất trong ý chí hành động cùng với sự công khai là một động lực hoặc nhu cầu cụ thể của nhân viên (Taylor, 2008). Dựa trên quan điểm về động lực dịch vụ công các nhà nghiên cứu Perry và Hondeghem, Vandenabeele cho rằng, động lực của nhân viên trong khu vực công hướng tới việc thực hiện các giá trị và mục tiêu của dịch vụ công bởi vì họ xác định được cho mình hành vi và cũng là một phần bản sắc của một số nhân viên trong khu vực công (Vandenabeele, 2007); (Perry & Hondeghem, 2008).

Đối với nghiên cứu này, động lực dịch vụ công là khuynh hướng của cá nhân để đáp ứng với các động cơ trong công việc và động lực dịch vụ được đo lường thông qua ba thành phần chính: tiêu chuẩn cộng đồng, tình cảm đối với cộng đồng và lý do dành cho cộng đồng.

Theo đó, lý do dành cho cộng đồng đề cập đến công việc của người lao động thúc đẩy được sự phát triển của xã hội, mang lại sự công bằng và giải quyết mâu thuẫn trong xã hội, cũng như giúp đỡ người khác bất hạnh và tạo điều kiện cho người lao động đóng góp cho xã hội. Trong khi đó, tình cảm cộng đồng đề cập đến việc người lao động yêu thích việc xây dựng chính sách công, quan tâm đến các vấn đề trong xã hội, đồng nghiệp và hạnh phúc của người khác, hơn hết đó là việc cảm thông với những người khác. Và tiêu chuẩn cộng đồng đề cập đến việc tham gia các hoạt động, làm việc trong môi trường công là hành vi cao quý, mong muốn đóng góp cho xã hội, thực hiện nghĩa vụ công dân và chia sẻ các khó khăn, hỗ trợ và giải quyết những điều không may đối với mọi người (Cun, 2012).

Qua đó cho thấy, các tiêu thức thành phần tiêu chuẩn cộng đồng, tình cảm đối với cộng đồng và lý do dành cho cộng đồng đã phản ánh được động cơ và khuynh hướng làm việc của người lao động trong môi trường công cộng. Do đó, động lực dịch vụ công trong nghiên cứu này được đo lường thông qua tiêu chuẩn cộng đồng, tình cảm đối với cộng đồng và lý do dành cho cộng đồng.

2.2. Khái niệm Hành vi công dân tổ chức

Hành vi công dân tổ chức là những hành vi mang bản tính cá nhân, nhưng lại thúc đẩy tổ chức có được sự vận hành hiệu quả và nó không phải là một phần của những yêu cầu chính thức đối với người lao động (Organ, Konovsky, & Lingl, 1990).

Có tổng số 7 loại Hành vi công dân tổ chức: (1) Giúp đỡ khách hàng, ông chủ, đồng nghiệp - Giúp đỡ (Helping); (2) Xây dựng đội, nhóm, tổ chức, bộ phận - Hành vi tuân thủ (Compliance); (3) Không phản ứng mạnh trước sự thiếu công bằng hoặc thể hiện sự bất mãn với người quản lý, nhà quản trị, tổ chức - Hành vi cao thượng (Sportsmanship); (4) Luôn chủ động tham gia có trách nhiệm và tinh thần

xây dựng tổ chức - Phẩm hạnh nhân viên (Civic virtue); (5) Luôn nêu cao lòng tự hào về tổ chức đối với những người ngoài tổ chức - Trung thành (loyalty); (6) Tự nâng cao trình độ bản thân để có thêm những kiến thức liên quan đến công việc và bước tiến phát triển kỹ năng - Phát triển bản thân (self-development) và (7) Hầu hết các hành vi đều vượt qua mức cần thiết để đề phòng hay giải quyết vấn đề - Cá nhân khởi xướng (Individual Initiative) (Organ, Konovsky, & Lingl, 1990).

Hành vi công dân tổ chức có những vai trò quan trọng trong việc phát triển của một tổ chức, cụ thể hành vi công dân tổ chức có những vai trò chính như: (1) Thứ nhất, nâng cao năng suất làm việc. Những kinh nghiệm và sự hỗ trợ của những nhân viên có thâm niên đối với những nhân viên mới sẽ giúp cho những người này hòa nhập nhanh chóng và nâng cao khả năng làm việc, từ đó cải thiện năng suất làm việc; (2) Thứ hai, nguồn lực tổ chức được tiết kiệm. Hiệu quả công việc sẽ cao hơn nếu tại cuộc họp các nhân viên thể hiện tinh thần tích cực phát biểu, thảo luận, chủ động trong việc thực hiện nhiệm vụ, nhờ đó sẽ có nhiều sáng kiến được đưa ra, giúp nhà quản lý có nhiều hơn những lựa chọn để giải quyết công việc tốt hơn; (3) Thứ ba, tổ chức sẽ có sức hấp dẫn cao đối với nguồn nhân lực chất lượng cao trong tương lai do chính những nhân viên thân thiện và có tinh thần trách nhiệm cao tạo ra (Organ, Konovsky, & Lingl, 1990).

Đối với nghiên cứu này, hành vi công dân tổ chức được hiểu đó là hành vi cá nhân của các công chức để công việc của tổ chức được vận hành một cách hiệu quả nhất và các công chức luôn sẵn sàng dùng tri thức và kỹ năng của mình để hỗ trợ đồng nghiệp và phục vụ người dân một cách tốt nhất.

2.3. Tổng quan các nghiên cứu đi trước

Liu và cộng sự (2008) đã cho thấy được ba trong bốn khía cạnh của động lực phục vụ công

(cam kết vì lợi ích công, sự hy sinh bản thân và hoạch định chính sách công) ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc sau khi phân tích hồi quy cấu trúc tuyến tính SEM.

Ellahi, Yousaf và Zafar (2014) cho thấy sức hấp dẫn là một trong những khía cạnh của động lực dịch vụ công, điều này thể hiện qua nghiên cứu các ưu đãi và sự hài lòng công việc phát hiện được sự liên quan trong việc đưa ra chính sách, cam kết về nhiệm vụ dân sự và quy mô phục vụ. Trong khi đó, đóng vai trò kiểm duyệt tích cực giữa mối liên hệ này chính là tính tự hy sinh và lòng vị tha thuộc động lực dịch vụ công.

Juana-Espinosa và Rakowska (2018) đã cho thấy sự hài lòng và các nhân tố động lực có mối quan hệ rất tích cực, cụ thể đó là sự công bằng, nhận thức hỗ trợ tổ chức, phần thưởng bên ngoài và phần thưởng nội bộ.

Như vậy, hầu hết các nghiên cứu trước đây, chẳng hạn như nghiên cứu của Liu và cộng sự (2008), Ellahi, Yousaf và Zafar (2014), Juana-Espinosa và Rakowska (2018) chỉ cho thấy được tác động của động lực dịch vụ công đến sự hài lòng công việc nhưng chưa cho thấy được tác động đến hành vi công dân tổ chức cũng như mối quan hệ giữa sự hài lòng công việc và hành vi công dân tổ chức. Do đó, việc xác định được tác động của sự hài lòng công việc đến hành vi công dân tổ chức rất quan trọng nhằm gia tăng khả năng làm việc và sẵn sàng hy sinh vì công việc của các công chức trong công việc vì lợi ích cộng đồng. Cùng với đó, tại Việt Nam, hầu hết rất hiếm có các nghiên cứu về động lực dịch vụ công và hành vi công dân tổ chức. Do đó, nghiên cứu này của tác giả sẽ chỉ rõ vai trò của động lực dịch vụ công trong việc nâng cao hành vi công dân tổ chức của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

2.4. Các lý thuyết nền tảng của nghiên cứu

2.4.1. Lý thuyết tháp nhu cầu của Maslow (1943)

Maslow (1943) đã xây dựng học thuyết về nhu cầu của con người, đây là lý thuyết về động lực làm việc được nhắc đến nhiều nhất, được xem là một trong những lý thuyết quan trọng ứng dụng trong quản trị nhân sự. Maslow sắp xếp các nhu cầu của con người theo thứ tự tăng dần, từ nhu cầu thấp nhất đến nhu cầu cao nhất. Các nhu cầu được sắp xếp theo cấu trúc được Maslow đề xuất là: nhu cầu sinh lý, nhu cầu an toàn, nhu cầu xã hội, nhu cầu được tôn trọng và cao nhất là nhu cầu hoàn thiện.

2.4.2. Lý thuyết hai nhân tố của Herzberg, Mausner và Snyderman (1959)

Thuyết hai nhân tố này chia các nhân tố thành hai loại có tác dụng tạo động lực: (1) Nhóm nhân tố động viên: là các nhân tố thuộc bên trong công việc. Đó là các nhân tố tạo nên sự thỏa mãn, sự thành đạt, sự thừa nhận thành tích, bản thân công việc của người lao động, trách nhiệm và chức năng lao động, sự thăng tiến. Đặc điểm của nhóm này là nếu không được thỏa mãn sẽ dẫn đến bất mãn, nếu được thỏa mãn thì sẽ có tác dụng tạo động lực và (2) Nhóm nhân tố duy trì: là các nhân tố thuộc về môi trường làm việc của người lao động, các chính sách, chế độ quản trị của doanh nghiệp, tiền lương, sự hướng dẫn công việc, các quan hệ với con người, các điều kiện làm việc. Các yếu tố này khi được tổ chức tốt sẽ ngăn ngừa sự không thỏa mãn đối với công việc của người lao động.

2.4.3. Lý thuyết kỳ vọng của Vroom (1964)

Một cách tiếp cận khác để giải thích động cơ thúc đẩy lao động, giải thích xem con người được thúc đẩy bằng cách nào là lý thuyết kỳ vọng của Vroom vào năm 1964. Học thuyết kỳ vọng của Vroom cho rằng, con người sẽ được thúc đẩy trong việc thực hiện những công việc để đạt tới một mục tiêu nếu họ tin vào giá trị của mục tiêu đó và họ có

thể thấy được rằng những công việc họ làm sẽ giúp cho họ đạt được mục tiêu đó... Học thuyết đi vào lý giải việc người lao động muốn gì mà thúc đẩy họ dồn hết nỗ lực để hoàn thành công việc. Theo Vroom (1964), động lực là chức năng kỳ vọng của mỗi cá nhân, với một nỗ lực nhất định sẽ đem lại một thành tích nhất định và thành tích đó sẽ dẫn đến một kết quả hoặc phần thưởng tương ứng.

2.5. Các giả thuyết nghiên cứu

Mối quan hệ giữa Động lực dịch vụ công và Sự hài lòng công việc

Các nghiên cứu cho thấy động lực dịch vụ công có liên quan đến sự hài lòng trong công việc (Taylor, 2008), cam kết của tổ chức (Camilleri, 2006); (Taylor, 2008), hiệu suất tổ chức (Pandey, Wright, & Moynihan, 2008), thái độ và hành vi của tổ chức như lòng vị tha, tin tưởng vào chính phủ, phục vụ công chúng hoặc sự tham gia của công dân và sự tham gia chính trị (Brewer, Selden, & Facer, 2000). Khi động lực dịch vụ công cao thì sự hài lòng trong công việc sẽ cao hơn và ngược lại (Brewer, Selden, & Facer, 2000).

Theo lý thuyết động lực, nhân viên công cộng có động lực dịch vụ công cao hơn sẽ cống hiến hết mình cho các mục đích công cộng và dễ dàng tìm thấy sự hài lòng và thích thú trong công việc hàng ngày. Dựa trên dữ liệu từ 10.000 nhân viên liên bang ở Hoa Kỳ, kết quả nghiên cứu của Pandey và cộng sự cho thấy động lực dịch vụ công đã đóng góp đáng kể vào sự hài lòng trong công việc và khiến họ không muốn rời khỏi vị trí của mình (Pandey, Wright, & Moynihan, 2008). Khi công việc của chính phủ cung cấp nhiều cơ hội để phục vụ lợi ích công cộng, các nhân viên có động cơ được gắn kết với nhu cầu theo đuổi lợi ích chung có thể sẽ hài lòng với công việc của họ (Taylor, 2008).

Khi nhân viên nhận thấy động lực dịch vụ công tốt, họ đáp lại bằng cách làm việc chăm chỉ để cải

thiện hiệu quả của tổ chức (Brunetto, et al., 2013). Bên cạnh đó, động lực dịch vụ công phần nào đã đáp ứng nhu cầu xã hội của nhân viên (Kurtessis, Eisenberger, Ford, Buffardi, Stewart, & Adis, 2015), nâng cao sự hài lòng trong công việc của họ (Taylor, 2008), cam kết của tổ chức (Rhoades, 2002) và hành vi công dân tổ chức (Tekleab & Chiaburu, 2011), cũng như làm giảm ý định không hài lòng cho nhân viên khu vực công (Coyle-Shapiro, 2003); (Kim & Stoner, 2008). Không những thế, nghiên cứu mở rộng xác nhận rằng động lực dịch vụ công ảnh hưởng đến trao đổi giữa người quản lý và cấp dưới (Wayne, Shore, & Liden, 1997), giúp nhân viên giải quyết các yêu cầu công việc của họ (Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004) và xây dựng niềm tin vào quyết định của người lãnh đạo để nâng cao sự hài lòng trong công việc (Macey & Schneider, 2008). Sự tin tưởng vào mối quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới tạo ra bầu không khí giúp cải thiện sự tham gia và hài lòng của công việc (Ellinger, Allinger, Hamlin, & Beattie, 2010).

Cùng với đó, các thành phần chính của động lực dịch vụ công: Lý do làm việc cho khu vực công, dựa trên tiêu chuẩn và tình cảm đối với cộng đồng. Lý do làm việc cho khu vực công là có cơ sở trong việc tối đa hóa tiện ích cá nhân; động cơ dựa trên tiêu chuẩn liên quan đến mong muốn phục vụ lợi ích công cộng; động cơ tình cảm được đặt nền tảng trong cảm xúc của con người và được đặc trưng bởi một mong muốn và sẵn sàng giúp đỡ người khác (Perry, 2014).

Dựa trên các phân tích như vậy, tác giả đề xuất các giả thuyết sau:

H1: Nhân tố thành phần Lý do dành cho cộng đồng của Động lực dịch vụ công có ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng công việc của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

H2: Nhân tố thành phần Tình cảm cộng đồng của Động lực dịch vụ công có ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng công việc của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

H3: Nhân tố thành phần Tiêu chuẩn cộng đồng của Động lực dịch vụ công có ảnh hưởng tích cực đến Sự hài lòng công việc của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

Mối quan hệ giữa Động lực dịch vụ công và Hành vi công dân tổ chức

Động lực phục vụ công cộng là một khuynh hướng cá nhân để đáp ứng các động cơ chủ yếu hoặc duy nhất trong các tổ chức công cộng (Perry, 2014). Động lực phục vụ công cộng có thể được mô tả như một sự phụ thuộc vào phần thưởng nội tại (tiền thưởng, các chuyến du lịch) hơn phần thưởng bên ngoài (các mối quan hệ, thù lao). Phần thưởng nội tại bắt nguồn từ sự hài lòng mà một cá nhân nhận được từ việc thực hiện một nhiệm vụ. Nhân viên của khu vực công có giá trị cao hơn trong việc giúp đỡ người khác, phục vụ xã hội và lợi ích cộng đồng và thực hiện công việc có giá trị cho xã hội (Houston, 2006).

Nhân viên công cộng đặt giá trị cao hơn vào việc giúp đỡ người khác và thực hiện công việc có giá trị cho xã hội. Các nhân viên của khu vực công đánh giá cảm giác hoàn thành và thực hiện công việc hữu ích cho xã hội và cho những người khác vì đặc điểm công việc quan trọng hơn so với nhân viên của khu vực tư nhân (Cun, 2012). Cùng với đó, tồn tại một mối quan hệ đáng kể giữa động lực phục vụ công cộng và nhân viên liên bang, sự hài lòng, hiệu suất, ý định ở lại và hỗ trợ cho các nỗ lực tái cấu trúc của chính phủ (Pandey, Wright, & Moynihan, 2008). Và động lực phục vụ công cộng sẽ ảnh hưởng tích cực đến hành vi công dân tổ chức (Houston, 2006). Động lực dịch vụ công cộng là một nhân tố dự báo quan trọng về hành vi công dân tổ chức (Brewer, Selden, & Facer, 2000).

Các nhân viên công cộng có động lực phục vụ công cộng cao nhất bị thu hút bởi lý tưởng phục vụ công cộng, họ cam kết vì lợi ích công cộng và đặc trưng bởi một đạo đức được xây dựng dựa trên lòng nhân từ, một cuộc sống phục vụ người khác và mong muốn ảnh hưởng đến cộng đồng (Kim, 2006). Họ muốn đạt được các mục tiêu chính sách và nâng cao lợi ích cộng đồng, giúp đỡ những người khác trong chính phủ và công dân, tự nguyện nhận thêm trách nhiệm và tham gia vào các hành vi ủng hộ xã hội (Kim, 2006). Vì vậy, có thể giả định rằng động lực phục vụ công cộng sẽ liên quan tích cực với hành vi công dân tổ chức. Vì vậy, động lực phục vụ công cộng càng cao thì mức độ hành vi công dân tổ chức càng cao (Kim, 2006).

Chính vì vậy, tác giả đề xuất các giả thuyết sau:

H4: Nhân tố thành phần Lý do dành cho cộng đồng của Động lực dịch vụ công có ảnh hưởng tích cực đến Hành vi công dân tổ chức của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

H5: Nhân tố thành phần Tình cảm cộng đồng của Động lực dịch vụ công có ảnh hưởng tích cực đến Hành vi công dân tổ chức của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

H6: Nhân tố thành phần Tiêu chuẩn cộng đồng của Động lực dịch vụ công có ảnh hưởng tích cực đến Hành vi công dân tổ chức của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

Mối quan hệ giữa Sự hài lòng công việc và Hành vi công dân tổ chức

Sự hài lòng trong công việc là một trạng thái cảm xúc dễ chịu hoặc tích cực do việc đánh giá một công việc hoặc kinh nghiệm làm việc (Locke, 1976); và có sự hỗ trợ đáng kể cho mối quan hệ giữa sự hài lòng công việc và hành vi công dân (Bateman & Organ, 2017). Thực sự có một mối quan hệ đáng kể giữa hành vi ủng hộ xã hội và sự hài lòng với phần thưởng vật chất (Schneider & Vaught, 1993). Đã có

rất nhiều bằng chứng thực nghiệm ủng hộ mối quan hệ giữa sự hài lòng và hành vi công dân tổ chức (Organ & Konovsky, 1989). Cùng với đó, Moorman tìm thấy sự hỗ trợ cho tầm quan trọng tương đối của sự hài lòng công việc nhận thức so với sự hài lòng công việc tình cảm trong việc dự đoán hành vi công dân tổ chức (Moorman, 1993).

Nhân viên khu vực công hài lòng với công việc của họ, lúc đó họ hy vọng có điều kiện thuận lợi hơn trong công việc, có mối quan hệ tốt và tiếp tục làm việc. Đó là, họ muốn tổ chức của họ là một nơi tốt để làm việc cả trong hiện tại và tương lai. Ngoài việc quan tâm đến kết quả nhiệm vụ được giao, các chỉ tiêu, kế hoạch của tổ chức có hoàn thành hay không, họ còn quan tâm nhiều hơn đến đồng nghiệp trong việc hoàn thành nhiệm vụ và thành công của tổ chức (Kim, 2006). Chính vì lẽ đó, họ sẵn sàng giúp đỡ, hỗ trợ đồng nghiệp trong xử lý các vấn đề có liên quan, tình nguyện đảm nhận vai trò phụ giúp, đồng thời khuyến khích những đồng nghiệp để đạt được hiệu suất công việc, đặc biệt là trong văn hóa tập thể. Thông qua những biểu hiện trên cho thấy, các nhân viên công có hành vi công dân tổ chức tương ứng với mức độ hài lòng công việc.

Chính vì vậy, tác giả đề xuất giả thuyết sau:

H7: Sự hài lòng công việc tác động tích cực đến Hành vi công dân tổ chức của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu áp dụng các phương pháp cụ thể như sau:

Nghiên cứu định tính thông qua việc tổng hợp các lý thuyết và kết quả từ các nhà nghiên cứu đi trước liên quan đến chủ đề tác giả nghiên cứu để đề xuất các giả thuyết và xây dựng mô hình nghiên cứu; sau đó, tác giả tiến hành thảo luận cùng với 10 chuyên gia để hiệu chỉnh và bổ sung các thang đo

cũng như mô hình nghiên cứu cho phù hợp hơn với bối cảnh nghiên cứu.

Nghiên cứu định lượng được tác giả thực hiện thông qua các phép phân tích cơ bản như thống kê, đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha, phân tích nhân tố EFA & CFA, mô hình SEM từ dữ liệu điều tra khảo sát 300 công nhân viên chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng và thu về 289 mẫu phiếu hợp lệ. Kết quả nghiên cứu định lượng phản ánh cụ thể vai trò của động lực dịch vụ công trong việc nâng cao hành vi công dân tổ chức của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng.

Căn cứ vào số lượng biến trong mô hình nghiên cứu, đồng thời dựa vào lý thuyết cỡ mẫu cho các nghiên cứu có áp dụng phép phân tích nhân tố EFA, cỡ mẫu tối thiểu được xác định là 4 hoặc 5 lần số biến (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Như vậy, theo nghiên cứu này, cỡ mẫu tối thiểu là $5 \times 18 = 90$ mẫu, tuy nhiên để đảm bảo tính thuyết phục và gia tăng độ tin cậy, tác giả đã tiến hành khảo sát 300 mẫu và thu về 289 mẫu hợp lệ.

Trong 289 cá nhân được khảo sát có 113 nữ chiếm tỷ lệ 39,1% và 176 nam chiếm tỷ lệ 60,9%. Trình độ học vấn chủ yếu là đại học chiếm 45,3%. Độ tuổi chủ yếu từ 30 đến 50 tuổi chiếm tỷ lệ 67,5%. Thâm niên công tác từ 5 - 10 năm chiếm tỷ lệ cao nhất 55,0%.

4. Kết quả nghiên cứu

Thực việc việc đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha là bước đầu tiên trong việc thực hiện mô hình cấu trúc SEM, với 18 biến số của 5 nhóm nhân tố đưa vào phân tích (bao gồm: Lý do dành cho cộng đồng (LD), Tình cảm cộng đồng (TC), Tiêu chuẩn cộng đồng (TCH), Sự hài lòng công việc (HL), Hành vi công dân tổ chức (HV)), tất cả các biến đều đạt yêu cầu ngoại trừ biến LD2 thuộc nhân tố Lý do dành cho cộng đồng có hệ số tương quan biến tổng là 0,038 nhỏ hơn 0,3. Cùng với đó, tất cả các hệ số

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

Bảng 1: Các thang đo thuộc các nhân tố trong mô hình nghiên cứu

STT	Nhân tố	Mã hóa	Thang đo	Nguồn
1	Lý do dành cho cộng đồng	LD1	Công việc tại tổ chức của Anh/Chị giúp thúc đẩy sự phát triển hài hòa của xã hội	Kim (2006), Cun (2012)
2		LD2	Công việc tại tổ chức của Anh/Chị có thể đảm bảo công bằng xã hội	
3		LD3	Công việc tại tổ chức của Anh/Chị có thể giúp giải quyết mâu thuẫn của công dân	
4		LD4	Công việc tại tổ chức của Anh/Chị có thể giúp đỡ những người bất hạnh	
5		LD5	Anh/Chị muốn làm một công việc có thể đóng góp lợi ích cho xã hội	
6	Tình cảm cộng đồng	TC1	Anh/Chị quan tâm đến việc xây dựng chính sách công	Kim (2006), Cun (2012)
7		TC2	Anh/Chị quan tâm đến hạnh phúc của người khác	
8		TC3	Anh/Chị quan tâm đến hành động của các quan chức	
9		TC4	Anh/Chị quan tâm đến những gì xảy ra trong xã hội	
10	Tiêu chuẩn cộng đồng	TCH1	Hoạt động trong dịch vụ công là hành vi công dân cao quý nhất	Kim (2006), Cun (2012)
11		TCH2	Anh/Chị thường giúp đỡ những người xung quanh giải quyết xung đột	
12		TCH3	Quan tâm đến người dân là nghĩa vụ của Anh/Chị	
13	Sự hài lòng công việc	HL1	Anh/Chị hài lòng với chính sách thưởng của tổ chức của mình	Cun (2012), Bateman và Organ (2017)
14		HL2	Anh/Chị hài lòng với thành công trong sự nghiệp	
15		HL3	Công việc của Anh/Chị rất thú vị, không nhàm chán	
16	Hành vi công dân tổ chức	HV1	Anh/Chị hay giúp đỡ người khác (người dân, đồng nghiệp)	Kim (2006), Cun (2012)
17		HV2	Anh/Chị quan tâm đến tin tức, các chính sách mới của tổ chức	
18		HV3	Anh/Chị thường xuyên giúp đồng nghiệp mới làm quen với công việc của họ	

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Bảng 2: Kết quả thống kê mô tả

Biến	Nội dung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	176	60,9
	Nữ	113	39,1
Trình độ học vấn	Trung cấp, cao đẳng	104	36,0
	Đại học	131	45,3
	Sau đại học	54	18,7
Độ tuổi	Dưới 30 tuổi	36	12,5
	Từ 30 đến 40 tuổi	95	32,9
	Từ 41 đến 50 tuổi	100	34,6
	Trên 50 tuổi	58	20,1
Thâm niên công tác	Dưới 5 năm	29	10,0
	Từ 5 - 10 năm	159	55,0
	Trên 10 năm	101	35,0

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS)

Cronbach's alpha đều từ 0,8 trở lên; giao động từ mức thấp nhất là 0,803 (nhân tố Hành vi công dân tổ chức) cho đến mức cao nhất là 0,927 (nhân tố Tinh cảm cộng đồng).

Tiêu chuẩn cộng đồng (TCH), Sự hài lòng công việc (HL), Hành vi công dân tổ chức (HV).

Phân tích nhân tố EFA với hệ số KMO đạt mức 0,698 lớn hơn 0,5; điều này khẳng định kết quả EFA

Bảng 3: Tổng hợp hệ số Cronbach's Alpha

Nhân tố	Số biến ban đầu	Cronbach's alpha	Số biến hợp lệ
Lý do dành cho cộng đồng	5	0,881	4 (Loại LD2)
Tình cảm cộng đồng	4	0,927	4
Tiêu chuẩn cộng đồng	3	0,836	3
Sự hài lòng công việc	3	0,874	3
Hành vi công dân tổ chức	3	0,803	3

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS)

Như vậy, sau khi đánh giá độ tin cậy Cronbach's alpha, nghiên cứu có 17 biến phù hợp thuộc 5 nhân tố để đưa vào phân tích nhân tố EFA nhằm khám phá cấu trúc thang đo của 5 nhóm nhân tố Lý do dành cho cộng đồng (LD), Tình cảm cộng đồng (TC),

hoàn toàn phù hợp cho việc khám phá cấu trúc các thang đo; cùng với đó, kiểm định Barlett đạt giá trị Chi-Square là 4.001,063 với hệ số Sig. nhỏ hơn 5%, cho thấy, kết quả phân tích nhân tố EFA hoàn toàn có ý nghĩa thống kê.

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

Bảng 4: Kết quả phân tích nhân tố EFA

	Giá trị KMO	0,698
Kiểm định Bartlett's	Giá trị Chi-Square	4.001,063
	df	136
	Sig.	0,000

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS)

Bảng 5: Kết quả xoay nhân tố

	Thành phần				
	1	2	3	4	5
TC2	0,971				
TC4	0,969				
TC3	0,968				
TC1	0,702				
LD3		0,976			
LD4		0,914			
LD5		0,724			
LD1		0,721			
HL3			0,953		
HL1			0,941		
HL2			0,775		
TCH1				0,933	
TCH3				0,930	
TCH2				0,765	
HV3					0,870
HV2					0,809
HV1					0,787
Giá trị riêng	4,164	3,452	2,456	2,185	1,106
Phương sai trích (%)	24,497	20,305	14,448	12,852	6,507
Phương sai trích tích lũy (%)	24,497	44,802	59,250	72,102	78,609

(Nguồn: Kết quả phân tích SPSS)

Bảng 6: Các chỉ tiêu đánh giá kết quả phân tích CFA theo hệ số chuẩn hóa

STT	Chỉ tiêu	Giá trị
1	Chi-square/df	2,690
2	P-value của Chi-square	0,000
3	GFI	0,896
4	TLI	0,943
5	CFI	0,956
6	RMSEA	0,079

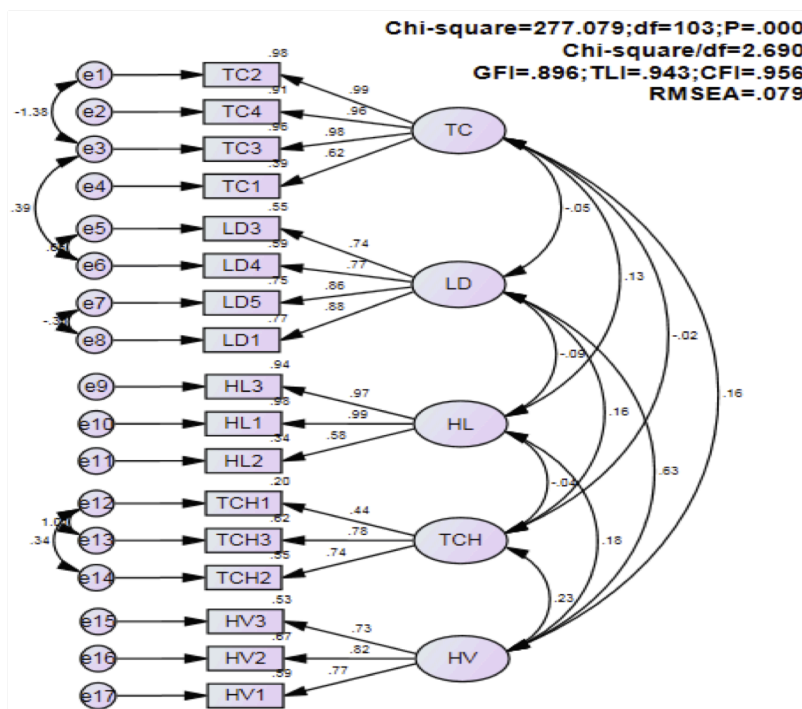
(Nguồn: Kết quả phân tích AMOS)

Bên cạnh đó, kết quả phân tích nhân tố EFA cho thấy điểm dừng tại dòng thứ 5 với giá trị riêng là 1,106 lớn hơn 1, điều này khẳng định các biến đưa vào phân tích sắp xếp thành 5 nhóm nhân tố và tổng phương sai trích tại dòng thứ 5 là 78,609% lớn hơn 50%; cho thấy được mức độ biến thiên của dữ liệu được giải thích đến 78,609%.

Không những thế, kết quả xoay nhân tố cho thấy 17 biến số đưa vào phân tích sắp xếp cụ thể thành 5

nhóm nhân tố Lý do dành cho cộng đồng (LD), Tình cảm cộng đồng (TC), Tiêu chuẩn cộng đồng (TCH), Sự hài lòng công việc (HL), Hành vi công dân tổ chức (HV) theo kết quả cụ thể tại Bảng 5.

Sử dụng kết quả xoay nhân tố EFA, tác giả đưa vào phân tích nhân tố CFA và thu được các hệ số Chi-square/df = 2,690 nhỏ hơn 3, GFI = 0,896 lớn hơn 0,8; TLI = 0,943 lớn hơn 0,9; CFI = 0,956 lớn hơn 0,95 và RMSEA = 0,079 nhỏ hơn 0,08; điều này



(Nguồn: Kết quả phân tích AMOS)

Hình 1: Kết quả phân tích CFA theo hệ số chuẩn hóa của các nhân tố

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

cho thấy kết quả phân tích CFA phù hợp với dữ liệu thị trường và tất cả các trọng số chuẩn hóa đều lớn hơn 0,5 nên tất cả các biến đều phù hợp; hay nói cách khác các khái niệm đạt giá trị hội tụ.

các hệ số tương quan từng cặp đều có hệ số Sig. nhỏ hơn 5% tức hệ số tương quan từng cặp của các khái niệm khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95%.

Tiếp theo, tác giả chuyển hóa kết quả phân tích

Bảng 7: Tổng hợp giá trị độ tin cậy tổng hợp và tổng phương sai trích các nhân tố

STT	Nhân tố	Độ tin cậy tổng hợp	Tổng phương sai trích
1	Lý do dành cho cộng đồng	0,706	0,699
2	Tình cảm cộng đồng	0,895	0,795
3	Tiêu chuẩn cộng đồng	0,856	0,725
4	Sự hài lòng công việc	0,823	0,719
5	Hành vi công dân tổ chức	0,799	0,701

(Nguồn: Kết quả tính toán của tác giả)

Bảng 8: Các chỉ tiêu đánh giá mô hình SEM theo hệ số chuẩn hóa

STT	Chỉ tiêu	Giá trị
1	Chi-square/df	2,690
2	P-value của Chi-square	0,000
3	GFI	0,896
4	TLI	0,943
5	CFI	0,956
6	RMSEA	0,079

(Nguồn: Kết quả phân tích AMOS)

Sử dụng kết quả phân tích CFA, tác giả tính toán các chỉ số độ tin cậy tổng hợp và tổng phương sai trích của tất cả các nhân tố; kết quả thu được các hệ số độ tin cậy tổng hợp các nhân tố đều lớn hơn 0,7 và tổng phương sai trích của các nhân tố đều lớn hơn 0,5. Và các khái niệm đạt giá trị phân biệt vì

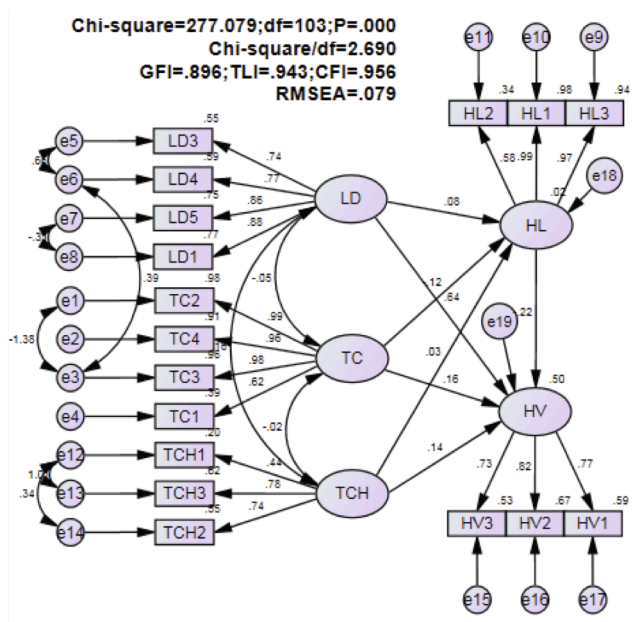
CFA sang mô hình SEM và thu được các hệ số Chi-square/df = 2,690 nhỏ hơn 3, GFI = 0,896 lớn hơn 0,8; TLI = 0,943 lớn hơn 0,9; CFI = 0,956 lớn hơn 0,95 và RMSEA = 0,079 nhỏ hơn 0,08; điều này cho thấy kết quả phân tích CFA phù hợp với dữ liệu thị trường.

Bảng 9: Kết quả mô hình SEM

Mối quan hệ		Estimate	S.E.	C.R.	P
Sự hài lòng công việc	<--- Lý do dành cho cộng đồng	0,082	0,065	3,260	0,008
Sự hài lòng công việc	<--- Tình cảm cộng đồng	0,120	0,060	1,992	0,046
Sự hài lòng công việc	<--- Tiêu chuẩn cộng đồng	0,062	0,123	2,503	0,015
Hành vi công dân tổ chức	<--- Lý do dành cho cộng đồng	0,583	0,070	8,307	***
Hành vi công dân tổ chức	<--- Tình cảm cộng đồng	0,145	0,049	2,984	0,003
Hành vi công dân tổ chức	<--- Tiêu chuẩn cộng đồng	0,271	0,130	2,084	0,037
Hành vi công dân tổ chức	<--- Sự hài lòng công việc	0,199	0,050	3,941	***

(Nguồn: Kết quả phân tích AMOS)

Lưu ý: *** tức là 0% (0,000)



(Nguồn: Kết quả phân tích AMOS)

Hình 2: Kết quả mô hình cấu trúc SEM thể hiện tác động của các nhân tố

Kết quả mô hình SEM thể hiện mối quan hệ của các nhân tố đều cho thấy các hệ số Sig. (P) của các mối quan hệ đều nhỏ hơn 5%; do đó, các mối quan hệ giữa các nhân tố đều có ý nghĩa thống kê. Và các hệ số hồi quy đều lớn hơn 0; điều này thể hiện mối quan hệ dương (tác động tích cực) giữa các nhân tố với nhau.

Theo kết quả mô hình SEM cho thấy nhân tố Lý do dành cho cộng đồng, Tình cảm cộng đồng và Tiêu chuẩn cộng đồng tác động tích cực đến Sự hài lòng công việc với hệ số hồi quy lần lượt là 0,08; 0,12; 0,03; điều này có nghĩa khi nhân tố Lý do dành cho cộng đồng, Tình cảm cộng đồng và Tiêu chuẩn cộng đồng tốt hơn/gia tăng thêm 1 đơn vị thì Sự hài

Bảng 10: Kết quả mô hình SEM theo hệ số chuẩn hóa

Mối quan hệ			Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Hệ số làm tròn theo sơ đồ
Sự hài lòng công việc	<---	Lý do dành cho cộng đồng	0,081	0,08
Sự hài lòng công việc	<---	Tình cảm cộng đồng	0,121	0,12
Sự hài lòng công việc	<---	Tiêu chuẩn cộng đồng	0,029	0,03
Hành vi công dân tổ chức	<---	Lý do dành cho cộng đồng	0,639	0,64
Hành vi công dân tổ chức	<---	Tình cảm cộng đồng	0,162	0,16
Hành vi công dân tổ chức	<---	Tiêu chuẩn cộng đồng	0,141	0,14
Hành vi công dân tổ chức	<---	Sự hài lòng công việc	0,220	0,22

(Nguồn: Kết quả phân tích AMOS)

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

lòng công việc lần lượt tăng thêm 0,08; 0,12; 0,03 đơn vị.

Nhân tố Lý do dành cho cộng đồng, Tình cảm cộng đồng và Tiêu chuẩn cộng đồng tác động tích cực đến Hành vi công dân tổ chức với hệ số hồi quy lần lượt là 0,64; 0,16; 0,14; điều này có nghĩa khi nhân tố Lý do dành cho cộng đồng, Tình cảm cộng đồng và Tiêu chuẩn cộng đồng tốt hơn/gia tăng thêm 1 đơn vị thì Hành vi công dân tổ chức lần lượt tăng thêm 0,64; 0,16; 0,14 đơn vị.

Và các nhân tố Sự hài lòng công việc tác động tích cực đến Hành vi công dân tổ chức với hệ số hồi quy là 0,22; điều này có nghĩa khi nhân tố Sự hài lòng công việc tốt hơn/gia tăng thêm 1 đơn vị thì Hành vi công dân tổ chức tăng thêm 0,22 đơn vị.

trên địa bàn TP. Đà Nẵng, cụ thể: (1) Động lực dịch vụ công (thể hiện qua các nhân tố thành phần: Lý do dành cho cộng đồng, Tình cảm cộng đồng, Tiêu chuẩn cộng đồng) tác động tích cực đến Sự hài lòng công việc; (2) Động lực dịch vụ công (thể hiện qua các nhân tố thành phần: Lý do dành cho cộng đồng, Tình cảm cộng đồng, Tiêu chuẩn cộng đồng) tác động tích cực đến Hành vi công dân tổ chức và (3) Sự hài lòng công việc tác động tích cực đến Hành vi công dân tổ chức.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Kết luận

Căn cứ vào kết quả nghiên cứu của các nhà nghiên cứu đi trước, tác giả tiến hành tổng hợp các thang đo và đề xuất mô hình nghiên cứu đề xuất

Bảng 11: Kết quả kiểm định Bootstrap

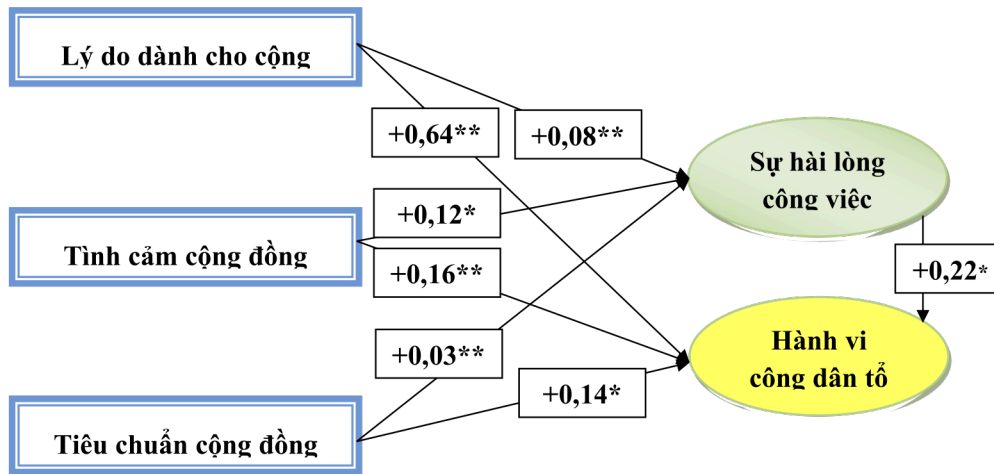
Mối quan hệ			Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Bias	SE-Bias	Giá trị CR
Sự hài lòng công việc	<---	Lý do dành cho cộng đồng	0,081	0,006	0,004	1,500
Sự hài lòng công việc	<---	Tình cảm cộng đồng	0,121	0,004	0,003	1,333
Sự hài lòng công việc	<---	Tiêu chuẩn cộng đồng	0,029	0,002	0,002	1,000
Hành vi công dân tổ chức	<---	Lý do dành cho cộng đồng	0,639	0,005	0,005	1,000
Hành vi công dân tổ chức	<---	Tình cảm cộng đồng	0,162	0,003	0,003	1,000
Hành vi công dân tổ chức	<---	Tiêu chuẩn cộng đồng	0,141	0,002	0,003	0,667
Hành vi công dân tổ chức	<---	Sự hài lòng công việc	0,220	0,005	0,004	1,250

(Nguồn: Kết quả Phân tích AMOS)

Cùng với đó, căn cứ vào kết quả mô hình SEM, tác giả tiến hành kiểm định Bootstrap và thu được giá trị tuyệt đối của hệ số CR của các mối quan hệ giữa các nhân tố đều nhỏ hơn 2; điều này khẳng định kết quả mô hình SEM hoàn toàn có thể tin cậy vì độ lệch chuẩn là rất nhỏ.

Như vậy, sau khi thực hiện phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM, nghiên cứu đã cho thấy được vai trò của động lực dịch vụ công trong việc nâng cao hành vi công dân tổ chức của công chức

cùng với việc thực hiện nghiên cứu định tính để điều chỉnh thang đo và mô hình cho phù hợp hơn với bối cảnh nghiên cứu. Nghiên cứu này tập trung cho thấy vai trò của động lực dịch vụ công trong việc nâng cao hành vi công dân tổ chức của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng. Do đó, dựa vào nghiên cứu này, tác giả đã cho thấy được các lý thuyết nền tảng liên quan đến các vấn đề về động lực dịch vụ công, hành vi công dân tổ chức.



(Nguồn: Kết quả phân tích của tác giả)

Hình 3: Kết quả mô hình SEM thể hiện vai trò của động lực dịch vụ công trong việc nâng cao hành vi công dân tổ chức của công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng

Ghi chú: * Có ý nghĩa 5 % và ** Có ý nghĩa 1%

Kết quả chính của nghiên cứu cho thấy được tác động của Động lực dịch vụ công đến Sự hài lòng công việc và Hành vi công dân tổ chức của công chức TP. Đà Nẵng, cụ thể: (1) Động lực dịch vụ công (thể hiện qua các nhân tố thành phần: Lý do dành cho cộng đồng, Tình cảm cộng đồng, Tiêu chuẩn cộng đồng) tác động tích cực đến Sự hài lòng công việc; (2) Động lực dịch vụ công (thể hiện qua các nhân tố thành phần: Lý do dành cho cộng đồng, Tình cảm cộng đồng, Tiêu chuẩn cộng đồng) tác động tích cực đến Hành vi công dân tổ chức và (3) Sự hài lòng công việc tác động tích cực đến Hành vi công dân tổ chức.

Thông qua kết quả nghiên cứu, tác giả cho thấy được tác động của động lực dịch vụ công đến sự hài lòng công việc và hành vi công dân tổ chức; không những thế nghiên cứu còn chỉ rõ tác động của sự hài lòng công việc đến hành vi công dân tổ chức; đây là điểm mới trong nghiên cứu của tác giả.

Các hàm ý quản trị

Căn cứ vào kết quả mô hình nghiên cứu đạt được, tác giả đề xuất các hàm ý quản trị nhằm gia tăng Hành vi công dân tổ chức của các công chức trên địa bàn TP. Đà Nẵng cụ thể như sau:

Các hàm ý chính sách đối với nhân tố Lý do dành cho cộng đồng: (1) Các công chức cần phải nâng cao ý thức của mình dành cho xã hội thông qua công việc mình đang đảm nhận, nhằm đóng góp tích cực cho sự phát triển nghề nghiệp, đóng góp lợi ích cho xã hội. (2) Chủ động hỏi thăm, hỗ trợ và giải đáp các thắc mắc của người dân trong việc thực thi các thủ tục hành chính tại đơn vị của mình. (3) Không những thế, các đơn vị trên địa bàn cần có các chương trình hỗ trợ và giúp ích cho những người bất hạnh. Để thực hiện điều này, các đơn vị có thể trích một phần quỹ, một ngày lương để giúp ích với người dân, những người khó khăn trong cuộc sống. Bên cạnh đó, còn chủ động phối hợp với các công ty/đơn vị thiện nguyện trong việc giúp đỡ và hỗ trợ những người dân khó khăn trên địa bàn. Điều này góp phần gia tăng hành vi công dân tổ chức của các công chức nhiều hơn.

Các hàm ý chính sách đối với nhân tố Tình cảm cộng đồng: (1) Tạo điều kiện thuận lợi cho các công chức trong việc được quan tâm và hoạch định chính sách, để thực hiện điều này các đơn vị cần phải luôn tạo điều kiện cho các công chức thể hiện tài năng lãnh đạo của mình thông qua các hoạt động nhỏ

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

như: góp ý hoàn thiện, cải thiện quy trình làm việc tốt hơn, đề xuất các sáng kiến trong công việc, các giải pháp để phát huy tính đoàn kết, gắn bó giữa các đồng nghiệp với nhau, các kỹ năng ứng xử khi người dân phản hồi. (2) Đẩy mạnh việc khuyến khích các công chức quan tâm đến người dân, để thực hiện điều này thiết nghĩ các đơn vị nên giao chỉ tiêu cho các công chức thuộc bộ phận tiếp dân, bộ phận giải quyết thủ tục hành chính cho người dân mỗi tháng cần phải thu thập và lấy ý kiến của bao nhiêu người dân mà đang giao dịch hoặc đã phát sinh giao dịch với mình trong vòng 1 tháng qua bằng nhiều cách thức khác nhau như thông qua các cuộc gọi điện thoại hỏi thăm tình hình của người dân, các ý kiến đánh giá về các thủ tục hành chính, các ý kiến về cách tiếp dân. (3) Và điều đặc biệt, các công chức cần phải biết cảm thông với người khác, điều đó có thể là với chính đồng nghiệp và với người dân.

Các hàm ý chính sách đối với nhân tố Tiêu chuẩn cộng đồng: (1) Đề cao tinh thần làm việc của công chức, quy định rõ vai trò, trách nhiệm và nghĩa vụ của các công chức, để các công chức nhận thức rõ vị trí công việc của mình với người dân, qua đó cho các công chức thấy được việc phục vụ cho cộng đồng, cho xã hội và cho cá nhân mỗi một người dân là điều rất cao quý, góp phần cải thiện những điều tốt đẹp và mang đến những lợi ích thiết thực cho người dân và toàn xã hội. (2) Nâng cao sự hy sinh bản thân trong việc giúp đỡ người khác, đây không phải là một vấn đề đơn giản bởi bản thân mỗi công chức luôn có những công việc, các trách nhiệm và nghĩa vụ riêng cho chính mình. (3) Bên cạnh đó, các đơn vị cần có kế hoạch đánh giá lại nhu cầu đào tạo từ đội ngũ công chức của đơn vị mình. Từ đó, đề xuất các nội dung, hình thức và chương trình đào tạo bám sát với nhu cầu hơn, đảm bảo tính thực tế và vận dụng cao. Đa dạng hóa về thời gian đào tạo, có thể đưa đi đào tạo ngắn hạn để trao đổi nghiệp vụ chuyên môn cho công chức hoặc đào tạo dài hạn các khóa tập trung dành cho các công chức chủ chốt. Chú trọng bồi dưỡng theo chiều sâu, thực hiện đào

trào, bồi dưỡng năng lực thực tiễn gắn với trình độ học vấn theo chức vụ và quy hoạch đúng với quy trình sử dụng từng loại công chức; kết hợp đào tạo chính quy với các hình thức đào tạo lại, đào tạo bổ sung, tăng cường đưa công chức đi nghiên cứu thực tế ở các địa phương; các đơn vị cần tổ chức các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng mềm cho các công chức.

Mặc dù cố gắng hoàn thiện nghiên cứu một cách tốt nhất, tuy nhiên, do sự giới hạn về thời gian và kiến thức, nghiên cứu vẫn còn những hạn chế nhất định như cỡ mẫu còn khá ít, phạm vi nghiên cứu chỉ thực hiện tại địa bàn TP. Đà Nẵng. Do đó, các nghiên cứu theo sau có thể gia tăng cỡ mẫu và mở rộng phạm vi nghiên cứu trên nhiều tỉnh, thành khác nhằm gia tăng mức độ ứng dụng của kết quả nghiên cứu. ♦

Tài liệu tham khảo:

1. Bakker, A.B., Demerouti, E. and Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 83-104.
2. Liu, B., Tang, N. and Zhu, X. (2008). Public service motivation and job satisfaction in China: An investigation of generalisability and instrumentality. *International Journal of Manpower*, 29(8), 101-112.
3. Bateman, T.S. and Organ, D.W. (2017). Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
4. Brewer, G.A., Selden, S.C. and Facer, R.L. (2000). Individual conceptions of public service motivation. *Public Administration Review*, 60, 254-264.
5. Brunetto, I., Xerri, M., Shriberg, A., Farr-Wharton, R., Shacklock, K., Newman, S. and Dieng, J. (2013). The impact of workplace relationships on engagement, well-being, commitment and turnover for nurses in Australia and the USA. *Journal of Advanced Nursing*, 69(12), 2786-2799.

6. Camilleri, E. (2006). Towards developing an organizational commitment - public service motivation model for the Maltese public service employees. *Public Policy and Administration*, 21(1), 63-84.
7. Clerkin, R.M., Paynter, S.R., and Taylor, J.K. (2008). Public Service Motivation in Undergraduate Giving and Volunteering Decisions. *The American Review of Public Administration*, 39(6), 675-698.
8. Coyle-Shapiro, J. a. (2003). The employment relationship in the U.K. Public sector: a psychological contract perspective. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(2), 213-230.
9. Cun, X. (2012). Public service motivation and job satisfaction, organizational citizenship behavior: An empirical study based on the sample of employees in Guangzhou public sectors. *Chinese Management Studies*, 6(2), 330-340.
10. Ellinger, A.D., Ellinger, A.E., Hamlin, R.G. and Beattie, R.S. (2010). Achieving improved performance through managerial coaching, in Watkins, R. and Leigh, D. (Eds). *Handbook for the Selection and Implementation of Human Performance Interventions*, Jossey-Bass, San Francisco, CA, 275-298.
11. Ellahi, A.A., Yousaf, M. and Zafar, S. (2014). Do public service motivation, red tape and resigned work satisfaction triangulate together?. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(7), 923-945
12. Gerson, D. (2020). Leadership for a high performing civil service: Towards a senior civil service systems in OECD countries. *OECD Working Papers on Public Governance*, 40, OECD Publishing, Paris , 1-13.
13. Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons, Inc., New York, 195.
14. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2008). *Giáo trình Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 1 & 2)*. Hồ Chí Minh, Việt Nam: Nhà xuất bản Hồng Đức.
15. Houston, D.J. (2006). Walking the walk of public service motivation: public employees and charitable gifts of time, blood, and money. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16, 67-86.
16. Juana-Espinosa, S.D. and Rakowska, A. (2018). Public sector motivational practices and their effect on job satisfaction: country differences. *European Journal of Management and Business Economics*, 27(2), 141-154.
17. Kim, H. and Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
18. Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27(8), 722-740.
19. Kurtessis, J.N., Eisenberger, R., Ford, M.T., Buffardi, L.C., Stewart, K.A. and Adis, C.A. (2015). Perceived organisational support: a meta-analytic evaluation of organisational support theory. *Journal of Management*, 43(6), 1854-1884.
20. Lewis, D. E. (2010). Measurement and Public Service Motivation: New Insights, Old Questions. *International Public Management Journal*, 13(1), 46-55.
21. Locke, E.A. (1976). The nature and cause of job satisfaction, in Dunnette, M.D. (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Rand McNally, Chicago, IL, 1297-349.
22. Macey, W.H. and Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organisational Psychology*, 1(1), 3-30.
23. Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*, *Psychological Review*, 50, 370-396.
24. Moorman, R.H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction on the relationship between satisfaction and organization citizenship behavior. *Human Relations*, 46, 759-776.
25. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang. (2011). *Giáo trình nghiên cứu thị trường*. TP. Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Lao động.

26. OECD. (2020). Policy coherence in times of COVID-19: Making the recovery work for people, planet and economy. *Civil Service Capacities in the SDG Era. 20th Meeting of the Informal Network of National Focal Points for Policy Coherence*, 1-13.
27. Organ, D. W., Konovsky, M. and Lingl, A. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12,43-72.
28. Organ, D.W. and Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74, 157-164.
29. Pandey, S.K., Wright, B.E. and Moynihan, D.P. (2008). Public Service Motivation and Interpersonal Citizenship Behavior in Public Organizations: Testing a Preliminary Model. *International Public Management Journal*, 11(1), 89-108.
30. Perry, J. L. and Hondeghem, A. (2008). Building Theory and Empirical Evidence About Public Service Motivation. *International Public Management Journal*, 11(1), 3-12.
31. Perry, J.L. (2014). The motivational bases of public service: foundations for a third wave of research. *Asia Pacific journal of public administration*, 36(1), 34-47.
32. Rhoades, L. a. (2002). Perceived organisational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
33. Schneider, D. and Vaught, B. (1993). A comparison of job satisfaction between public and private sector managers. *Public Administration Quarterly*, 17(1), 68-83.
34. Taylor, J. (2008). Organizational Influences, Public Service Motivation and Work Outcomes: An Australian Study. *International Public Management Journal*, 11(1), 67-88.
35. Tekleab, A.G. and Chiaburu, D.S. (2011). Social exchange: Empirical examination of form and focus. *Journal of Business Research*, 64(5), 460-466.
36. Vandenberg, W. (2007). Toward a Public Administration Theory of Public Service Motivation: An Institutional Approach. *Public Management Review*, 9(4), 545-556.
37. Vroom. V.H. (1964). Work and motivation. *John Wiley & Sons, Inc.*
38. Wayne, S., Shore, L. and Liden, R. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.

Summary

Through survey results from 289 individuals who are public employees in Danang city, this study has applied foundational theories and previous research results in analyzing and assessing the impact of Public Service Motivation on Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of civil servants. Combining basic analysis in quantitative research such as statistics, Cronbach's alpha reliability, EFA & CFA factor analysis, SEM model from SPSS and AMOS software. The research results show that: (1) Public service motivation (expressed through the components: Reasons for the community, Community sentiment, Community standards) has a positive impact on Satisfaction. Work; (2) Public service motivation (expressed through the components: Reasons for the community, Community sentiment, Community standards) positively affects organizational citizenship behavior and (3) Job satisfaction has a positive impact on organizational citizenship behavior.