

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG SỰ HÀI LÒNG VÀ GẮN KẾT CỦA VIÊN CHỨC ĐỐI VỚI ĐÀI PHÁT THANH VÀ TRUYỀN HÌNH THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Nguyễn Thị Diễm⁸

Tóm tắt: Nghiên cứu phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và gắn kết của viên chức Đài Phát thanh và Truyền hình thành phố Cần Thơ. Kết quả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM cho thấy các nhân tố: Lãnh đạo và đồng nghiệp, Môi trường làm việc, Kiến thức chuyên môn, Lương thưởng phúc lợi, Tính chất công việc và Cơ hội đào tạo và phát triển có ảnh hưởng đến sự hài lòng và gắn kết. Trên cơ sở này nghiên cứu đưa ra các hàm ý quản trị để gia tăng sự gắn kết.

Từ khóa: Hài lòng, gắn kết, động lực, lãnh đạo, trung thành

Abstract: This study analyzed factors affecting the satisfaction and cohesion of officials of Can Tho Radio and Television City. The results of analyzing the linear structure model showed that the factors: Leadership and co-operation, Working environment, Professional knowledge, Wages and benefits, Job characteristics and Training and development opportunities have influence on satisfaction and cohesion. On the basis of the results the study provides management implications to increase cohesion.

Key words: satisfaction, cohesion, work motivation, leadership, loyalty.

1. GIỚI THIỆU NGHIÊN CỨU

Một tổ chức sẽ tồn thất rất lớn khi để mất những nhân viên thật sự có năng lực (Gostick & Elton, 2006) vì vậy làm thế nào tạo sự gắn kết luôn là vấn đề thời sự đối với các tổ chức, trong đó có Đài Phát thanh và Truyền hình Thành phố Cần Thơ, vì hàng năm có đến 10% viên chức giỏi ra đi. Vì vậy, đề tài: “Các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng và gắn kết của viên chức đối với Đài Phát thanh và Truyền hình Thành phố Cần Thơ”, được thực hiện với mục tiêu tìm Các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng và gắn kết của viên chức đối với Đài Phát thanh và Truyền hình Thành phố Cần Thơ và mối quan hệ giữa chúng.

2. LƯỢC KHẢO CÁC TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU TRƯỚC

Gaertner (1999) trong nghiên cứu “Structural determinants of Job satisfaction and Organizational commitment” đã áp dụng mô hình cấu trúc tuyến tính để tìm các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người làm việc. Tương tự trong nghiên cứu của Saks et al. (2006) đã dùng phương pháp định lượng để kiểm định các yếu tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của người lao động với công việc và tổ chức dựa trên lý thuyết trao đổi xã hội (SET - Social

⁸ Đài Phát thanh và Truyền hình Thành Phố Cần Thơ

Exchange Theory). Các nghiên cứu ứng dụng mô hình của Kahn (1990) như Maslach et al. (2001), Bates (2004), Frank et al. (2004), Colquitt et al. (2001); Rhoades et al. (2001) với sáu nhân tố độc lập gồm: (1) Đặc điểm công việc; (2) Khen thưởng và công nhận; (3) Sự hỗ trợ từ tổ chức; (4) Sự hỗ trợ từ cấp trên; (5) Công bằng phân phối; (6) Công bằng thủ tục và 4 nhân tố phụ thuộc gồm: (1) Thỏa mãn công việc, (2) Cam kết tổ chức, (3) Ý định rời bỏ, (4) Thành viên trung thành. Kết quả cho thấy sự gắn kết của người lao động có ý nghĩa rất lớn đến sự phát triển của tổ chức. Đặng Thị Ngọc Hà (2010) trong nghiên cứu về “Ảnh hưởng của mức độ thỏa mãn công việc đến sự gắn kết của nhân viên với tổ chức phát thanh truyền hình TPHCM” đã ứng dụng mô hình gồm các nhân tố: Bản chất công việc, lãnh đạo, tiền lương, đào tạo và thăng tiến, đồng nghiệp, thương hiệu, sự đổi mới và áp lực công nghiệp. Nghiên cứu này thực hiện phương pháp định tính, định lượng kiểm tra độ tin cậy bằng hệ số Cronbach’s Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, hồi quy và thống kê mô tả. Chưa có nghiên cứu nào liên quan đến Đài Truyền hình Tp. Cần Thơ.

3. LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Thuật ngữ “gắn kết” là một khái niệm trong tâm lý học xuất hiện từ những năm 70, bắt đầu ở Mỹ do Ainsworth, sau đó Zazzo và một số tác giả khác đưa vào nghiên cứu ở Âu Châu. Nghiên cứu của Mowday et al. (1982), Allen và Mayer (1990), Hackett et al. (1994), Herscovitch và Mayer (2002), Al Kahtani (2004), Shaw et al. (2003), Yousef (2000) đều chỉ ra rằng nhân tố chính ảnh hưởng đến quá trình và kết quả làm việc của nhân viên chính là sự gắn kết với tổ chức. Tuy nhiên các nhà nghiên cứu không nhất quán trong việc định nghĩa cũng như đo lường sự gắn kết với tổ chức, nên có rất nhiều định nghĩa về việc gắn kết với tổ chức được đưa ra như sau: Mowday và cộng sự (1979) đưa ra định nghĩa: “Sự gắn kết với tổ chức là sức mạnh tương đối về sự đồng nhất của nhân viên đối với tổ chức và sự tham gia tích cực của nhân viên trong một tổ chức nhất định”. Theo đó, sự gắn kết này bao gồm sự đồng nhất, sự cố gắng và cam kết gắn kết lâu dài với tổ chức. Các học giả (Becker, 1960; Brown, 1969; Buchanan, 1974; Hall, Schneider & Nygren, 1970; Hrebiniak & Alutto, 1972; Kanter, 1968; Salancik, 1977; Sheldon, 1971; Weiner & Gechman, 1977) đặc biệt tập trung vào gắn kết hành vi của cá nhân, và đã có những nhận định rất rõ ràng về gắn kết nhằm tìm ra các biểu hiện của sự gắn kết. March và Simon (1958) đã ghi nhận sự gắn kết của cá nhân đối với tổ chức đơn giản như là một mối quan hệ trao đổi (có qua có lại) giữa hai bên với nhau và được xem như là một yếu tố tích cực cho cả hai bên (Romzek, 1989).

Gắn kết tồn tại khi có “sự đồng nhất của cá nhân đối với tổ chức” (Sheldon, 1971), hay là “sự thống nhất giữa mục tiêu của tổ chức và mục tiêu cá nhân” (Hall et al., 1970), hoặc theo tổng hợp của Porter, Steers, Mowday, và Boulian (1974), đó là: Gắn kết với tổ chức là sức mạnh tương đồng về sự đồng nhất của nhân viên với tổ chức và sự tham gia tích cực của nhân viên trong một tổ chức nhất định. Sau này, Mowday, Porter, và Steers (1982) đã xem xét gắn kết là sự đồng nhất và quan tâm của một cá nhân đối với tổ chức, điều này có thể được

thể hiện bằng một niềm tin mạnh mẽ và chấp nhận các giá trị và mục tiêu của tổ chức. Trước đó, quan điểm này đã được đo lường bởi một bảng câu hỏi (OCQ) được xây dựng bởi Porter và cộng sự (1974) và được bổ sung bởi Mowday và cộng sự (1979, 1982) (xem Kaur et al., 2010). Kết quả, Mowday và cộng sự đã nhận định rằng, sự gắn kết của nhân viên với tổ chức được biểu hiện qua 3 thành tố: (i) Tin tưởng tuyệt đối vào tổ chức, chấp nhận các mục tiêu và giá trị của tổ chức, (ii) Sẵn sàng nỗ lực làm việc vì tổ chức, và (iii) Mong muốn một cách mạnh mẽ là thành viên của tổ chức (Mowday et al., 1979).

Gắn kết có cả khía cạnh gắn kết hành vi và gắn kết thái độ, và cả hai đều thu hút được rất nhiều sự quan tâm của các nhà nghiên cứu (Jacoby & Chesnut, 1978). Các học giả cho rằng sự gắn kết của nhân viên với tổ chức không chỉ thể hiện bằng niềm tin hay ý thức quan điểm của mỗi cá nhân mà nó còn là hành động của cá nhân đó đối với tổ chức (Mowday, Steers, & Porter, 1979).

Mối quan hệ giữa sự hài lòng và sự gắn kết. Có nhiều quan điểm và nghiên cứu về mối quan hệ nhân quả giữa sự thỏa mãn đối với công việc và gắn kết đối với tổ chức của nhân viên; có quan điểm cho rằng sự thỏa mãn của nhân viên với công việc sẽ làm dẫn đến sự gắn kết của họ đối với tổ chức (Lincoln & Kalleberg, 1990; Mowday; Porter, & Steer, 1982 ; Mueller, Boyer, Price & Iverson, 1994 ; Williams & Hazer, 1986) và ngược lại cũng có quan điểm cho rằng mức độ gắn kết của nhân viên đối với tổ chức sẽ dẫn đến làm họ thỏa mãn trong công việc (Vandenberg & Lance, 1992). Tuy nhiên, sự gắn kết với tổ chức chắc chắn có liên quan hay bị ảnh hưởng bởi sự thỏa mãn công việc đã được khám phá trong nhiều nghiên cứu của Kacmar et al (1979); Cook và Wall (1980); Krueger et al (2002); Mathieu và Zajac (1990); Mowday et al (1979); Schwepker (2001); và Yousel (2000).

4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu định tính - Do đối tượng nghiên cứu của đề tài có sự khác biệt so với các nghiên cứu trước đây, nghiên cứu này phỏng vấn 9 nhà quản lý đang làm việc tại Đài để xây dựng các thang đo cho phù hợp. Sau khi nghiên cứu sơ bộ đã hiệu chỉnh thang đo, mô hình nghiên cứu phù hợp như sau:

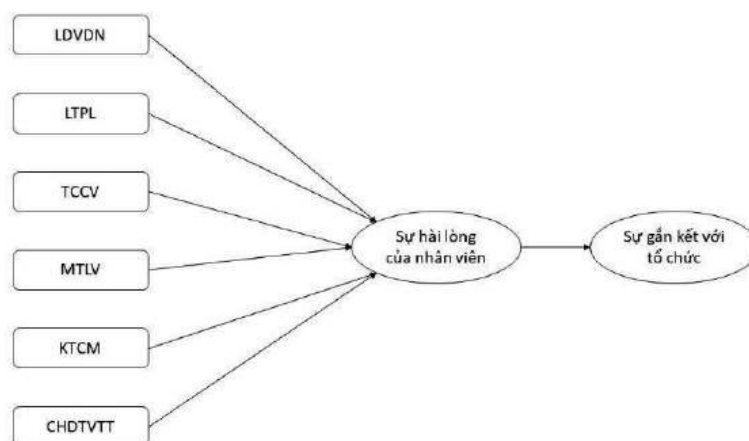
Bảng 1: Thang đo hiệu chỉnh sau khi hỏi ý kiến các chuyên gia

STT	BIỂU QUAN SÁT	Mã hóa	Nguồn
I	Thương hiệu		
1	Anh/Chị có tự hào khi là nhân viên tại Đài	TH1	Saks et al. (2006)
2	Đài là tổ chức có uy tín để làm việc	TH2	Saks et al. (2006)
3	Đài có tiềm năng phát triển tốt	TH3	Saks et al. (2006)
4	Đài có trách nhiệm tốt đối với cộng đồng	TH4	Saks et al. (2006)

STT	BIẾN QUAN SÁT	Mã hóa	Nguồn
II Môi trường làm việc			
5	Anh/Chị không bị áp lực công việc quá cao	MTLV1	Đặng T. Ngọc Hà (2010)
6	Nơi làm việc rất vệ sinh, sạch sẽ và rộng rãi	MTLV2	Đặng T. Ngọc Hà (2010)
7	Trang thiết bị phục vụ công tác thuộc loại tiên tiến	MTLV3	Đặng T. Ngọc Hà (2010)
8	Nơi làm việc bảo đảm tốt điều kiện an toàn lao động	MTLV4	Đặng T. Ngọc Hà (2010)
III Cơ hội đào tạo và thăng tiến			
9	Anh / chị hài lòng với các chương trình đào tạo của Đài	CHDTVTT1	Bates (2004);
10	Thường xuyên quan tâm đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên	CHDTVTT2	Bates (2004);
11	Các chương trình đào tạo của Đài có hiệu quả tốt	CHDTVTT3	Bates (2004);
12	Đài có tạo nhiều cơ hội thăng tiến cho nhân viên	CHDTVTT4	Bates (2004);
13	Chính sách thăng tiến của Đài là công bằng	CHDTVTT5	Bates (2004);
14	Anh/chị hài lòng với chính sách thăng tiến của Đài	CHDTVTT6	Bates (2004);
IV Quan hệ đồng nghiệp			
15	Đồng nghiệp của Anh/Chị luôn thân thiện, hòa đồng	QHDN1	Rhoades et al. 2001
16	Đồng nghiệp của Anh/Chị có sự đoàn kết nội bộ cao	QHDN2	Rhoades et al. 2001
17	Các đồng nghiệp của Anh/Chị luôn hỗ trợ, giúp đỡ, động viên nhau trong công việc	QHDN3	Rhoades et al. 2001
18	Quan tâm đến sở thích và chia sẻ với người khác về những vấn đề trong công việc và cuộc sống	QHDN4	Rhoades et al. 2001
V Tiền lương-Phúc lợi			
19	Tiền lương đảm bảo cuộc sống của nhân viên	TLPL1	Đặng T. Ngọc Hà (2010)

STT	BIẾN QUAN SÁT	Mã hóa	Nguồn
20	Tiền lương nhận được tương xứng với kết quả làm việc	TLPL2	Đặng T. Ngọc Hà (2010)
21	Việc chi trả lương cho nhân viên là công bằng	TLPL3	Đặng T. Ngọc Hà (2010)
22	Tiền lương mà Đái chi trả cho nhân viên cao hơn mặt bằng chung của thị trường	TLPL4	Đặng T. Ngọc Hà (2010)
VI	Sự hài lòng của nhân viên		
23	Anh/Chị tự hào về thương hiệu và uy tín của Đái	SHL1	Vandenberg & Lance, 1992
24	A/C hài lòng về môi trường, điều kiện làm việc của Đái	SHL2	Vandenberg & Lance, 1992
25	Anh/Chị hài lòng về hình thức trả công của Đái	SHL3	Vandenberg & Lance, 1992
26	A/C hài lòng về mối quan hệ với đồng nghiệp trong công việc	SHL4	Vandenberg & Lance, 1992
27	Anh/Chị hài lòng với chính sách tạo cơ hội đào tạo, thăng tiến	SHL5	Vandenberg & Lance, 1992
VII	Sự gắn kết với tổ chức		
28	A/C cảm thấy rất hạnh phúc làm việc ở Đái đến cuối đời	SGK1	Đặng T. Ngọc Hà (2010)
29	Anh/Chị thật sự cảm nhận vấn đề của Đái là vấn đề của chính bản thân mình	SGK2	Đặng T. Ngọc Hà (2010)
30	Anh/Chị cảm nhận mạnh mẽ mình thuộc về Đái	SGK3	Đặng T. Ngọc Hà (2010)
31	Anh/Chị cảm thấy Đái là một phần của gia đình	SGK4	Đặng T. Ngọc Hà (2010)

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Hình 1: Mô hình sau khi nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định lượng

Dữ liệu được thu thập dựa trên phỏng vấn trực tiếp 188 đáp viên theo bảng câu hỏi. Sau đó tiến hành phân tích như thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA, CFA, SEM để xác định sự tương quan giữa các mối quan hệ.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐẠT ĐƯỢC

4.1. Phân tích và kiểm định các nhân tố các yếu tố độc lập

Tổng phương sai giải thích của các yếu tố độc lập cho thấy hệ số tải của các biến này đều lớn hơn 0,5 đạt yêu cầu, tổng cộng 6 nhân tố được rút trích từ 24 quan sát. Kết quả phân tích nhân tố khám phá các yếu tố độc lập cho thấy: Hệ số KMO là $0,759 > 0,5$ và độ tin cậy của kiểm định Bartlett là $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$ cho thấy phương pháp phân tích nhân tố là phù hợp với bộ dữ liệu hiện tại. Tổng phương sai trích là 66,267% nghĩa là 66,267% sự biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 6 nhân tố được rút trích. Tất cả các hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5 nên các quan sát đều được giữ lại.

Phân tích nhân tố khái niệm sự hài lòng cho thấy Hệ số KMO là $0,671 > 0,5$ và độ tin cậy của kiểm định Bartlett là $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$ cho thấy phương pháp phân tích nhân tố là phù hợp với bộ dữ liệu hiện tại. Tổng phương sai trích là 62,197% nghĩa là 62,197% sự biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 1 nhân tố được rút trích. Tất cả các hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5 nên các quan sát đều được giữ lại.

Phân tích nhân tố khái niệm “Sự gắn kết” cho thấy: Hệ số KMO là $0,688 > 0,5$ và độ tin cậy của kiểm định Bartlett là $\text{Sig.} = 0,000$ cho thấy phương pháp phân tích nhân tố là phù hợp với bộ dữ liệu hiện tại. Tổng phương sai trích là 68,4% nghĩa là 68,4% sự biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 1 nhân tố được rút trích. Tất cả các hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5 nên các quan sát đều được giữ lại.

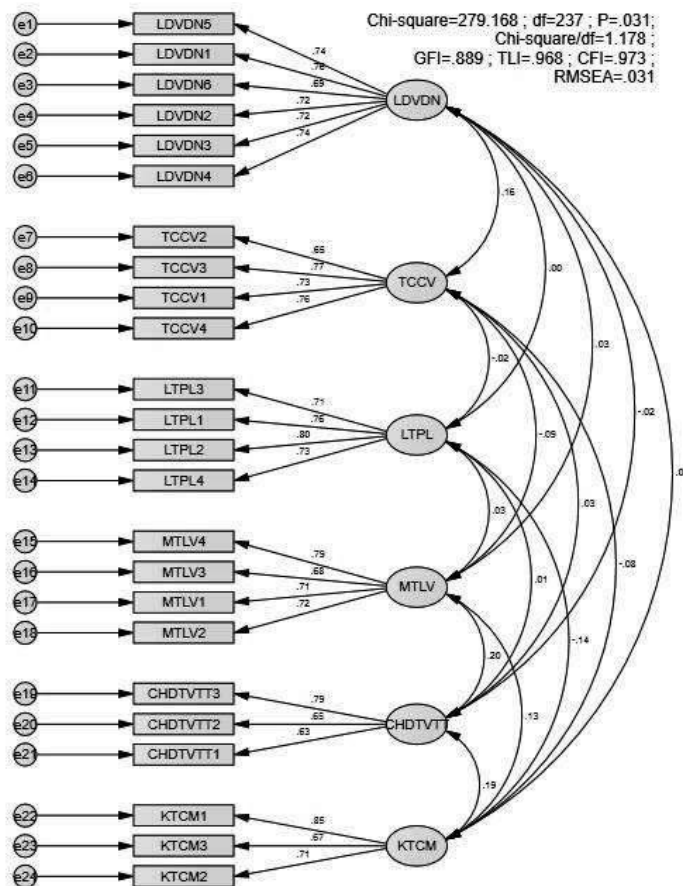
Mô hình nghiên cứu điều chỉnh là mô hình sau nghiên cứu định tính.

Giả thuyết nghiên cứu:

- H₁: Lãnh đạo và đồng nghiệp có ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên.
- H₂: Lương thưởng và phúc lợi có ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên.
- H₃: Tính chất công việc có ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên.
- H₄: Môi trường làm việc có ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên.
- H₅: Kiến thức chuyên môn ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên.
- H₆: Cơ hội đào tạo và phát triển ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên.
- H₇: Sự hài lòng của nhân viên có ảnh hưởng đến Sự gắn kết với tổ chức

4.2. Mô hình đo lường tối hạn

Mô hình đo lường tối hạn (saturated model) có 237 bậc tự do. Kết quả CFA cho thấy mô hình đạt được độ tương thích với dữ liệu thị trường: Chi-square = 279,168; df = 237; p = 0,031; GFI = 0,889; TLI = 0,968; CFI = 0,973, RMSEA = 0,031.



Hình 2. Kết quả mô hình đo lường tối hạn

Kết quả cho thấy trọng số CFA của các biến quan sát đều $> 0,5$ khẳng định tính đơn hướng và giá trị hội tụ của các thang đo trong mô hình nghiên cứu. Hệ số tương quan các khái niệm trong mô hình đều nhỏ hơn 1, khẳng định giá trị phân biệt của các khái niệm (Steenkamp & Van Trip, 1991).

4.3. Độ tin cậy tổng hợp

Bảng 2. Độ tin cậy tổng hợp của các thang đo

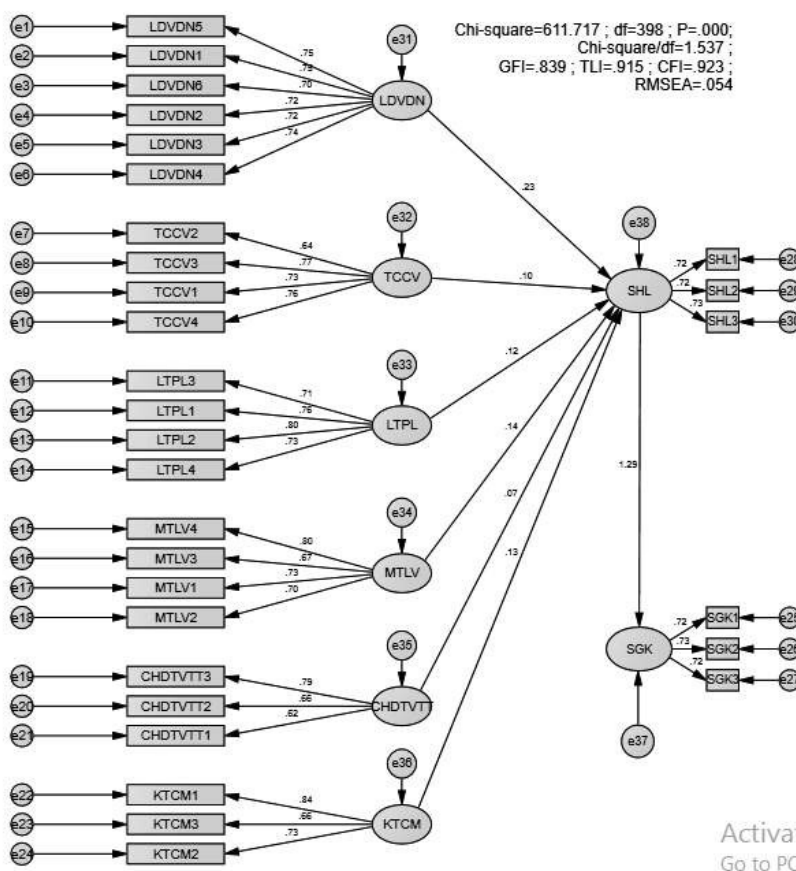
Thang đo	CR
Lương thưởng và phúc lợi - LTPL	0.837
Tính chất công việc - TCCV	0.819
Môi trường làm việc - MTLV	0.817
Kiến thức chuyên môn - KTCM	0.789
Cơ hội đào tạo và phát triển - CHDTVTT	0.735
Lãnh đạo và đồng nghiệp - LDVDN	0.872

Kết quả cho thấy CR đều lớn hơn 0.5, như vậy độ tin cậy tổng hợp của các thang đo này tốt và được chấp nhận.

4.4. Kiểm định mô hình lý thuyết

Mô hình lý thuyết có 398 bậc tự do. Kết quả SEM cho thấy mô hình đạt độ tương thích với dữ liệu thị trường: Chi-square = 611; df = 398; p = 0,00; GFI = 0,84; TLI = 0,91; CFI = 0,92, RMSEA = 0,054

Hình 3. Kết quả kiểm định mô hình bằng SEM



4.5. Kết quả kiểm định Bootstrap

Nhìn vào kết quả kiểm định Bootstrap ở bảng 4.23 ta thấy trị tuyệt đối của C.R < 1.96 có thể nói độ lệch chuẩn là rất nhỏ, không có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Và như vậy ta có thể kết luận là các ước lượng trong mô hình là có thể tin cậy được.

Bảng 3. Kết quả kiểm định Bootstrap

Parameter	Estimate	SE	SE-SE	Mean	Bias	SE-Bias	CR
SHL <--- LDVDN	0.234	0.068	0.002	0.236	0.003	0.002	1.5
SHL <--- TCCV	0.095	0.044	0.001	0.095	0	0.001	0
SHL <--- LTPL	0.124	0.046	0.001	0.124	0	0.001	0
SHL <--- MTLV	0.141	0.048	0.001	0.142	0.001	0.002	0.5
SHL <--- CHDTVTT	0.068	0.05	0.001	0.07	0.002	0.002	1
SHL <--- KTCM	0.127	0.056	0.001	0.131	0.003	0.002	1.5

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng và gắn kết của viên chức Đài Phát thanh và Truyền hình thành phố Cần Thơ cho thấy sự hài lòng của nhân viên có tác động đáng kể vào sự gắn kết với tổ chức. Sau khi tiến hành kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, mô hình nghiên cứu được rút gọn lại còn 24 biến quan sát đo lường sự hài lòng của nhân viên Đài Phát thanh và Truyền hình thành phố Cần Thơ và được trích ra thành 6 thành phần: (1) Lãnh đạo và đồng nghiệp, (2) Lương thưởng và phúc lợi, (3) Tính chất công việc, (4) Môi trường làm việc, (5) Kiến thức chuyên môn, (6) Cơ hội đào tạo và phát triển.

6. HÀM Ý QUẢN TRỊ

Lãnh đạo và đồng nghiệp. Đối với các cấp quản trị nên quan tâm hơn nữa công tác lãnh đạo, động viên, khuyến khích họ khi họ làm việc tốt hay khi họ làm việc chưa tốt, thưởng phạt công bằng, phân minh “thấu tình đạt lý”; luôn lắng nghe những ý kiến đóng góp về các phương pháp để thực hiện công việc, tin tưởng nhân viên, cùng họ trao đổi ý kiến trước khi ra quyết định trong công việc; Kịp thời hỗ trợ nhân viên khi họ gặp khó khăn trong công việc, giúp đỡ họ để họ vượt qua khó khăn và hoàn thành công việc đúng kế hoạch và đạt hiệu quả;

Môi trường làm việc. Cần quan tâm tạo môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết, để phối hợp làm việc với nhau tốt hơn; kịp thời xử lý, tháo gỡ vướng mắc, từ đó nhân viên sẽ cảm thấy hài lòng và muốn gắn bó lâu dài với Đài.

Kiến thức chuyên môn. Nhà quản trị cần trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng làm việc cho nhân viên. Từ đó, giúp cho nhân viên tự tin, chủ động với công việc được phân công. Cần tổ chức các lớp tập huấn thường xuyên, đào tạo nghiệp vụ ngắn hạn tại chỗ. Bên cạnh đó, việc cập nhật, bổ sung kiến thức cũng như một số kỹ năng để phục vụ cho công việc cũng rất cần thiết cho nhân viên trong ngành phát thanh và truyền hình.

Lương thưởng và phúc lợi. Cần đảm bảo việc chi trả nhuận bút cho nhân viên tương xứng với công việc mà họ đang đảm nhận. Chính sách này, cần được xây dựng với các tiêu chí rõ ràng, gắn với năng suất, năng lực và kết quả công việc của từng vị trí trong toàn đơn vị. Điều này vừa đảm bảo tính công bằng, khích lệ nhân viên làm việc, thúc đẩy sự gắn kết lợi ích giữa cá nhân và tập thể.

Tính chất công việc. Nhà quản lý cần rà soát, bố trí, sắp xếp lại công việc của nhân viên trên cơ sở trình độ chuyên môn, năng lực, thể mạnh của từng nhân viên để phát huy hết khả năng của họ, thực hiện bố trí công việc, luân chuyển nhân viên nhằm tạo điều kiện cho nhân viên nắm rõ quy trình nghiệp vụ, nâng cao kiến thức.

Cơ hội đào tạo và phát triển. Rà soát lại các vị trí công việc, nếu có các vị trí làm việc chưa đúng với chuyên môn mà không bố trí được việc cho đúng với chuyên môn, nên đưa những nhân viên này đi đào tạo đúng chuyên môn với công việc mà họ đang đảm nhiệm. Hạn chế của nghiên cứu là chưa khảo sát được toàn bộ viên chức. Các nghiên cứu trước về đài truyền hình quá ít nên chưa kế thừa được nhiều.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Trần Kim Dung, 2005 “Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam.
- [2]. Đặng Thị Ngọc Hà, 2010. Ảnh hưởng của mức độ thỏa mãn công việc đến sự gắn kết của nhân viên TP.HCM. Luận văn thạc sĩ. Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- [3]. Nguyễn Đình Thọ, 2011. Phương pháp nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh. Nhà xuất bản Lao động xã hội.
- [4]. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Nhà xuất bản Hồng Đức.
- [5]. Abdulaziz R. and Nazarmahd F., 2011. Quality of work Life of Librarians in government academic libraries in the KlangValley, Malaysia. *Journal home page*, 43:149-158.
- [6]. Allen and Meyer J.P., 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *J. of Occupational Psychology*, 23(5).
- [7]. Allen, N. and J Meyer, 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *J. of Occupational Psychology*, 63.
- [8]. Anbarasan, V. and N. Mehta, 2010. Importance of Emotional Intelligence for Enhancing Employee’s Perception on Quality of Working Life. *Synergy*, 8(2): 24-42.
- [9]. Antonakis, J. and et al., 2003. Context and Leadership: an examination of the nine - factor full - range leadership theory using the Multifactor Leadership Questionnaire, Science Direct. *The Leadership*, 14: 261-295.
- [10]. Avazpur A., 2007. Organizational commitment. *Management Monthly*, 128: 31-48.
- [11]. Ayesha Tabassum and et al., 2011. Quality of Working Life Among Male and Female Employees of Private Commercial Banks in Bangladesh. *Journal of Economics and Management*, 5(1): 266-282.
- [12]. Dessler, G., 1997. *Human resource management*. Seventh edition. London: Prentice Hall International, 385-387.
- [13]. Duyan, E. C and et al., 2013. Mesuring Work Related Quality of Work Life and Affective Well-being in Turkey. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(1): 105-116.
- [14]. Esmaili K., 2001. Organizational commitment. *Tadbir Magazine*, 112:

