

# ẢNH HƯỞNG CỦA HÀNH VI CÔNG DÂN TRONG TỔ CHỨC (OCB) TỚI KẾT QUẢ LÀM VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG TẠI CÔNG TY TNHH MTV CAO SU BÌNH LONG

● TRẦN QUỐC BÌNH

## TÓM TẮT:

Thông qua mô hình đo lường hành vi OCB với 5 thành phần, hành vi tận tâm, hành vi lịch thiệp, hành vi cao thượng, hành vi tận tâm và hành vi phẩm hạnh nhân viên. Kết quả phân tích đa biến cho minh chứng về sự tồn tại tác động của 5 thành phần nêu trên ảnh hưởng đến kết quả làm việc của người lao động tại Công ty thực hiện nghiên cứu. Trong đó, hành vi tận tâm và phẩm hạnh nhân viên có ảnh hưởng nhiều đến kết quả làm việc của người lao động. Điều này cho thấy sự nghiêm túc, tuân thủ quy định, có ý thức, trách nhiệm trong công việc, luôn đặt niềm tin và có ý thức bảo vệ tổ chức có tác động lớn đến chất lượng công việc. Nghiên cứu có ý nghĩa thực tiễn quan trọng, đồng thời còn là tài liệu tham khảo cho các nhà quản trị và nhà nghiên cứu.

**Từ khóa:** Hành vi công dân, người lao động, tổ chức, Công ty TNHH MTV Cao su Bình Long.

## 1. Tổng quan về tình hình nghiên cứu

Hiện nay, số lượng doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt Nam đang chiếm đa số do các chính sách đã được nới lỏng, tạo điều kiện cho nhiều doanh nghiệp mới được mở ra. Sau khi Việt Nam ngày càng hội nhập với quốc tế cũng mở ra rất nhiều cơ hội mới, nhưng đồng thời cũng mang lại những thách thức to lớn như sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt hơn từ các doanh nghiệp lớn nước ngoài. Các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong ngành Cao su Việt Nam nói riêng hiện đang gặp rất nhiều khó khăn, do cao su xuống giá, dẫn đến việc cạnh tranh gay gắt hơn. Do đó, bên cạnh những giải pháp truyền thống như tăng vốn, đầu tư vào khoa học công nghệ, Nhà nước có chính sách hỗ trợ,... việc chủ động nâng cao nhất lương bộ máy nhân

lực của Công ty cũng là một trong những yếu tố then chốt để tăng tính cạnh tranh. Xuất phát từ những vấn đề trên, nghiên cứu này góp phần hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của hành vi công dân tổ chức đối với hiệu quả làm việc trong tổ chức, cũng như góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ công nhân viên chức trong Công ty một cách khoa học. Nghiên cứu OCB giúp cho các nhà quản lý của Công ty có được cách nhìn đầy đủ và toàn diện về người lao động để đưa ra những chính sách, biện pháp phù hợp, nhằm khuyến khích đổi mới sáng tạo và tạo động lực cho người lao động. Đây là cơ sở quan trọng nhằm nâng cao năng suất và hiệu quả làm việc của người lao động, đảm bảo sự công bằng, tin tưởng và tăng sự gắn kết người lao động với tổ chức.

**2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu**

**2.1. Khái niệm về hành vi công dân tổ chức**

Hành vi công dân trong tổ chức được Dennis Organ và các cộng sự (Smith, Organ, & Near, 1983) định nghĩa thành "hành vi công dân trong tổ chức (*Organizational commitment behavior - OCB*)" - đây được xem là nghiên cứu đầu tiên về hành vi công dân trong tổ chức trên thế giới. Nghiên cứu này cho rằng, OCB là "hành vi mang tính cá nhân, tự nguyện, không trực tiếp hoặc rõ ràng được công nhận bởi hệ thống khen thưởng của tổ chức nhưng điều này lại thúc đẩy hoạt động hiệu quả của tổ chức". Các đặc điểm này bao gồm: hợp tác, hữu ích và thiện chí.

Năm 1988, Organ một lần nữa đã làm rõ lại bản chất của OCB đó là "một hành vi mang tính cá nhân, tự nguyện, không được thừa nhận một cách trực tiếp hoặc rõ ràng trong các hoạt động khen thưởng thông thường nhưng lại có tác dụng thúc đẩy các hoạt động hiệu quả của tổ chức. Hành vi này không xuất phát từ yêu cầu mệnh lệnh, đặc điểm của công việc hay sự thỏa thuận trong công việc".

Mô hình của Organ (1988) đã tổng hợp nghiên cứu và đưa ra OCB có:

- + 7 loại hành vi, bao gồm: Hành vi tận tình, hành vi tuân thủ quy định, hành vi cao thượng, hành vi phẩm hạnh nhân viên và hành vi lịch thiệp, hành vi trung thành và hành vi phát triển bản thân;
- + 5 thành phần, bao gồm: Tận tình, lương tâm, cao thượng, lịch thiệp và phẩm hạnh nhân viên;

Trong một tổ chức, đặc tính tiêu sử cá nhân của từng người bao gồm tâm niệm làm việc, độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn và vị trí công việc. Những đặc tính này thường khách quan và để

dàng thu thập thông qua lý lịch của nhân viên tại Công ty.

**2.2. Vai trò của OCB đối với tổ chức**

+ Ảnh hưởng của OCB đối với tổ chức thể hiện ở kết quả sản xuất, kinh doanh tại đó. Đối với nhân viên mới vào tổ chức làm việc, sự hỗ trợ, giúp đỡ và chia sẻ kinh nghiệm của những người đi trước sẽ giúp họ nhanh chóng làm quen với môi trường mới, đồng thời nâng cao khả năng làm việc của mỗi người.

+ Khi người lao động làm việc với tinh thần, trách nhiệm cao trong công việc hằng ngày của mình, thân thiện và vui vẻ với đồng nghiệp xung quanh sẽ làm cho môi trường làm việc trở nên gần kết và thoải mái hơn.

+ OCB là hành vi cá nhân của người lao động, tuy nhiên lại ảnh hưởng trực tiếp đến cấp quản lý, đồng thời tiết kiệm nguồn nhân lực cho tổ chức.

**2.3. Mô hình nghiên cứu của đề tài**

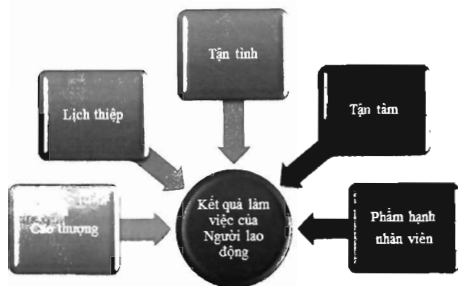
Theo nhận xét của LePine, Erex (2002), cho thấy, mô hình đo lường OCB của Organ (1988) đã có từ rất lâu, ông và các cộng sự đã xuất bản nhiều sách và tạp chí về OCB. Không những thế, những nghiên cứu của họ đã dẫn đường cho một số nghiên cứu thành công với thang đo này, như các nghiên cứu của Podsakoff và cộng sự. Vì vậy, nghiên cứu này dùng mô hình thang đo OCB của Organ (1988).

Hành vi công dân trong tổ chức tới kết quả làm việc của người lao động tại Công ty, tác giả sử dụng cách đánh giá của bản thân người lao động dựa trên những tiêu chí của CIPD (2003). Từ đó, mối quan hệ giữa OCB tới kết quả làm việc của người lao động tại Công ty được thể hiện như ở Bảng 1, Hình 1.

**Bảng 1. Bảng thể hiện mô hình nghiên cứu**

STT	Nhân tố độc lập	Mã Hóa	Nguồn tham khảo
1	Hành vi tận tình	TT	Organ (1988)
2	Hành vi lịch thiệp	LT	Organ (1988)
3	Hành vi cao thượng	CT	Organ (1988)
4	Hành vi tận tâm	TD	Organ (1988)
5	Hành vi phẩm hạnh nhân viên	PH	Organ (1988)
STT	Nhân tố phụ thuộc	Mã Hóa	Nguồn tham khảo
1	Kết quả làm việc của người lao động	KOCB	Organ (1988)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



#### 2.4. Về thang đo CIPD

Hiệu chỉnh thang đo kết quả làm việc cá nhân của Viện Nghiên cứu con người và phát triển "Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD)" vào năm 2003. Bao gồm:

✓ Nhóm đáp ứng yêu cầu làm việc, tính linh hoạt và chất lượng công việc (Nhóm năng suất - Chất lượng - Đạt mục tiêu), bao gồm:

- KOCB1: Tôi luôn chú tâm, cẩn thận và tỉ mỉ trong công việc;

- KOCB2: Tôi luôn làm việc với tâm trạng vui vẻ và tích cực;

- KOCB4: Tôi luôn tuân thủ các quy định về an toàn lao động tại vườn cây/nhà máy của Công ty;

- KOCB9: Tôi luôn tuân thủ những yêu cầu của cấp trên trong công việc;

✓ Nhóm Quan hệ công việc, sự đóng góp cho nhóm, bao gồm:

- KOCB3: Tôi duy trì và phát triển các mối quan hệ tốt trong công việc ở Công ty;

- KOCB11: Tôi thường xuyên trao đổi về kinh nghiệm công việc với đồng nghiệp để nâng cao hiệu quả làm việc;

✓ Nhóm Phát triển năng lực, trình độ chuyên môn trong quá trình làm việc (Yếu tố Phát triển bản thân), bao gồm:

- KOCB5: Tôi có trách nhiệm trong công việc và tâm huyết với Công ty.

- KOCB7: Tôi không dùn đẩy trách nhiệm cho người khác;

- KOCB10: Tôi mong muốn nâng cao kỹ năng

của bản thân để có thể cống hiến nhiều hơn cho Công ty;

✓ Nhóm ý thức vai trò trách nhiệm, nhận thức hoạt động kinh doanh, nhận thức hoạt động tài chính xác định mục tiêu của cá nhân với tổ chức, bao gồm:

- KOCB6: Tôi luôn ưu tiên lợi ích của tập thể, xây dựng và bảo vệ tài sản của Công ty, tránh xảy ra thất thoát;

- KOCB8: Tôi luôn ưu tiên hoàn thành công việc và những lợi ích của tập thể hơn là quyền lợi cá nhân;

- KOCB12: Tôi nhận được sự giúp đỡ, hướng dẫn của

quản lý trực tiếp khi có sự cố nằm ngoài khả năng xử lý.

Tác giả đã cụ thể hóa thang đo Hành vi cá nhân với 12 biến quan sát để phân tích nhân tố kiểm tra mức độ tác động đến hành vi cá nhân tới kết quả làm việc tại Công ty.

#### 3. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài được thực hiện qua các nghiên cứu sau:

Nghiên cứu định tính bao gồm việc khảo sát, thu thập và tổng hợp lại thông tin đã khảo sát được, đánh giá tài liệu đồng thời trao đổi, tham khảo ý kiến chuyên gia lựa chọn mô hình và xây dựng thang đo (Organ 1988 và thang đo kết quả làm việc cá nhân CIPD 2003 gồm 6 yếu tố với 37 biến quan sát). Các nhân tố và biến quan sát của thang đo được đưa vào bảng câu hỏi khảo sát để nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định lượng với 320 mẫu khảo sát đạt yêu cầu. Sử dụng phần mềm SPSS để tiến hành kiểm định độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan và hồi quy, kiểm định sự khác biệt các nhân tố liên quan đến đặc điểm cá nhân của người lao động...

#### 4. Kết quả nghiên cứu

Hệ thống thang đo đo lường được đánh giá và kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha để kiểm tra hệ số tương quan và mối quan hệ giữa các biến, thông qua phân tích nhân tố khám phá EFA để kiểm tra sự tương tác giữa biến đo lường trong từng nhân tố. (Bảng 2)

Bảng 2. Kết quả Cronbach's Alpha của các thang đo

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Tận tình (TT), Cronbach's Alpha= 0.862</b>				
TT1	10.95	7.398	.608	.864
TT2	10.78	6.861	.688	.833
TT3	10.88	6.383	.768	.799
TT4	10.94	6.859	.784	.796
<b>Lịch thiệp (LT), Cronbach's Alpha=0.821</b>				
LT1	10.10	7.386	.645	.775
LT2	9.92	7.063	.705	.745
LT3	9.96	8.161	.621	.785
LT4	10.23	8.507	.614	.789
<b>Cao thượng (CT), Cronbach's Alpha= 0.835</b>				
CT1	10.75	8.011	.648	.800
CT2	10.64	8.444	.673	.791
CT3	10.68	7.311	.697	.779
CT5	10.70	8.085	.655	.797
<b>Tận tâm (TD), Cronbach's Alpha=0.868</b>				
TD1	12.48	9.235	.677	.844
TD2	12.48	9.554	.666	.846
TD3	12.51	8.727	.709	.836
TD4	12.51	9.110	.746	.827
TD5	12.54	9.164	.663	.847
<b>Phẩm hạnh (PH), Cronbach's Alpha=0.834</b>				
PH1	10.30	9.309	.585	.824
PH2	10.20	8.441	.670	.788
PH4	10.42	8.338	.657	.795
PH5	10.26	9.058	.770	.753
<b>Kết quả làm việc của người lao động (KOCB), Cronbach's Alpha=0.938</b>				
KOCB1	28.95	49.838	.664	.937
KOCB3	28.89	48.127	.772	.930
KOCB4	28.89	49.001	.698	.935
KOCB5	28.83	50.047	.794	.929
KOCB6	28.94	50.034	.762	.931
KOCB7	29.03	49.617	.870	.925
KOCB9	28.88	49.263	.802	.928
KOCB11	29.13	51.889	.709	.934
KOCB12	28.81	48.019	.854	.925

Các thành phần tận tình, lịch thiệp, cao thượng, tận tâm, phẩm hạnh, hành vi công dân của nhân viên được thể hiện trong Bảng 2 và được thể hiện bằng biến quan sát. Các thang đo này đều có hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đạt yêu cầu ( $> 0.6$ ).

Kết quả tổng hợp các yếu tố tác động đến kết quả làm việc của người lao động theo thứ tự tầm quan trọng là: Tận tâm, Phẩm hạnh nhân viên, Lịch thiệp, Tận tình và Cao thượng.

#### 4.1. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA)

+ Đối với các biến độc lập:

Thước đo KMO (Kaiser - Meyer-Olkin) có giá trị  $= 0.837$  thỏa mãn  $0.5 \leq KMO \leq 1$ . Phù hợp với dữ liệu thực tế. Kiểm định Bartlett có giá trị sig  $= 0.0000 < 0.05$ , kết luận các biến quan sát có tương quan với nhau trong mỗi nhóm nhân tố.

Kết quả phân tích có thể thấy, tổng phương sai trích ở dòng component số 5 và cột cumulative có giá trị phương sai cộng dồn của các yếu tố là  $69.069\% > 50\%$  đáp ứng tiêu chuẩn. Có 5 nhân tố được phương pháp phân tích nhân tố. Mỗi nhân tố có một biến quan sát như sau:

Nhân tố 1 là hành vi tận tâm bao gồm TD5, TD4, TD1, TD3, TD2

Nhân tố 2 là hành vi tận tình thiệp bao gồm TT4, TT3, TT2, TT1

Nhân tố 3 là hành vi cao thượng bao gồm CT5, CT3, CT2, CT1

Nhân tố 4 là hành vi phẩm hạnh nhân viên bao gồm PH5, PH4, PH2, PH1

Nhân tố 5 là hành vi lịch thiệp bao gồm LT2, LT1, LT4, LT3

Kết quả phân tích EFA cho thấy, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều thỏa mãn điều kiện khi phân tích nhân tố là hệ số Factor loading  $\geq 0.4$  và số nhân tố tạo ra khi phân tích nhân tố là 5 nhân tố với 21 biến quan sát.

+ Đối với các biến phụ thuộc:

Thước đo KMO (Kaiser - Meyer-Olkin) có giá trị  $= 0.879$  thỏa mãn  $0.5 \leq KMO \leq 1$ . Như vậy, phân tích nhân tố phù hợp với dữ liệu thực tế.

Kiểm định Bartlett có giá trị sig  $= 0.0000 < 0.05$ , kết luận các biến quan sát có tương quan với nhau trong nhóm nhân tố.

Trong kết quả phân tích trên cho thấy, tổng phương sai trích của trường hợp này có giá trị phương sai cộng dồn của yếu tố là  $67,844\% > 50\%$  đáp ứng tiêu chuẩn.

✓ Kết luận:  $67,844\%$  thay đổi của nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát

Kết quả phân tích EFA cho các biến phụ thuộc trên cho thấy, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều thỏa mãn điều kiện khi phân tích nhân tố là hệ số Factor loading  $\geq 0.4$  và số nhân tố tạo ra khi phân tích nhân tố là 1 nhân tố, không có biến quan sát nào bị loại. Đồng thời, giá trị Cronbach's Alpha của biến phụ thuộc là  $0.938$ .

#### 4.2. Kết quả hồi quy

Kết quả cho thấy 5 biến độc lập trong mô hình đều ảnh hưởng đến hành vi công dân và sự ảnh hưởng này có ý nghĩa thống kê.

Mỗi quan hệ giữa biến phụ thuộc hành vi công dân của nhân viên và các biến độc lập được thể hiện trong phương trình hồi quy tuyến tính sau:

Dựa vào hệ số  $\beta$  chưa chuẩn hóa, ta có phương trình như sau

$$\begin{aligned} \text{MeanKOCB} = & -0.49 + 0.237 * \text{meanLT} \\ & + 0.195 * \text{meanTT} + 0.174 * \text{meanCT} \\ & + 0.369 * \text{meanTD} + 0.242 * \text{meanPH} \end{aligned}$$

Kết quả cho thấy, các biến độc lập tác động lên biến phụ thuộc theo chiều tích cực, nên sự thay đổi của biến phụ thuộc hành vi công dân của nhân viên trong tổ chức tới kết quả làm việc tăng bao nhiêu phụ thuộc hoàn toàn vào mức độ ảnh hưởng của từng biến độc lập tới biến phụ thuộc. Sử dụng giá trị tuyệt đối của các hệ số Beta hiệu chỉnh để đánh giá mức độ tác động của các biến độc lập lên biến phụ thuộc. Có thể khẳng định, các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi công dân của nhân viên trong tổ chức tới kết quả làm việc của nhân viên theo thứ tự tầm quan trọng là: tận tâm, phẩm hạnh, lịch thiệp, tận tình, cao thượng. (Bảng 3)

Kết quả thu được cho thấy, 02 thành phần: Trình độ học vấn và Thâm niên làm việc có hệ số Sig là  $0,046 < 5\%$ : Khác biệt hành vi công dân của nhân viên tới kết quả làm việc có ý nghĩa thống kê (sig  $< 0.05$ ). Còn lại các thành phần khác không có sự khác biệt.

**Bảng 3. Kết quả thu được sau khi phân tích các đặc điểm cá nhân**

Đặc điểm		N	Mean	SD	Sig
Giới tính	Nam	195	3.63	0.82	0.685
	Nữ	125	3.59	0.96	
Độ tuổi	Dưới 30 tuổi	106	3.48	0.84	0.255
	Từ 30-40 tuổi	73	3.68	0.79	
	Từ 41-50 tuổi	95	3.72	0.81	
	Trên 50 tuổi	46	3.61	1.00	
Trình độ học vấn	THPT	116	3.50	0.88	0.046
	Trung cấp	106	3.60	0.84	
	Cao đẳng	51	3.64	0.96	
	Đại học	47	3.92	0.80	
Vị trí làm việc	Công nhân/nhân viên	253	3.60	0.84	0.139
	Tổ phó/ Tổ trưởng	34	3.48	1.01	
	Phó/trưởng phòng	28	3.69	0.95	
	Giám đốc/ Phó giám đốc	5	4.42	0.49	
Thâm niên làm việc	Dưới 5 năm	69	3.48	0.85	0.046
	Từ 5-10 năm	66	3.44	0.85	
	Từ 11-20 năm	105	3.68	0.91	
	Trên 20 năm	80	3.79	0.84	

**5. Thảo luận và kết quả nghiên cứu**

**5.1. Về thang đo Hành vi công dân tổ chức (OCB)**

Trong nghiên cứu này qua việc sử dụng mô hình đo lường hành vi OCB với 5 thành phần của Organ (1988). Sau khi loại trừ, thang đo được cụ thể hóa bằng 21 biến quan sát. Độ tin cậy của thang đo OCB khá cao, được kiểm định thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Đồng thời, kết quả phân tích EFA đã rút trích được 5 biến thành phần với 21 biến quan sát và chứng minh thang đo OCB là phù hợp với môi trường tại Công ty TNHH MTV Cao su Bình Long.

Các kiểu hành vi đều ảnh hưởng đến kết quả làm việc của người lao động tại Công ty. Trong

đó, hành vi tận tâm và phẩm hạnh nhân viên có ảnh hưởng nhiều đến kết quả làm việc của người lao động. Điều này còn cho thấy sự nghiêm túc, tuân thủ quy định, có ý thức, trách nhiệm trong công việc, luôn đạt niềm tin và có ý thức bảo vệ tổ chức có tác động lớn đến chất lượng công việc.

**5.2. Về thang đo CIPD**

Kết hợp báo cáo kết quả điều tra năm 2003 của CIPD, tác giả đã cụ thể hóa bằng thang đo Hành vi cá nhân với 9 biến quan sát. Sau khi phân tích nhân tố, nhìn chung cả 9 biến quan sát này đều đại diện hành vi cá nhân, có ảnh hưởng trực tiếp đến năng suất làm việc, chất lượng sản phẩm đầu ra, tài chính, uy tín của Công ty và vì thế cạnh tranh trên thị trường khốc liệt hiện nay.

**5.3. Một số giải pháp đề xuất**

Dựa trên kết quả đã nghiên cứu về hành vi công dân trong tổ chức đến kết quả làm việc của người lao động tại Công ty TNHH MTV Cao su Bình Long, kết hợp một số kinh nghiệm có được trong thời gian công tác tại đơn vị, tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao việc thực hiện của người lao động tại Công ty trên quan điểm khách quan, thực tế và mang tính khả thi.

Việc đề xuất giải pháp dựa trên phương trình hồi quy tuyến tính:

$$\text{MeanKOCB} = -0.49 + 0.237*\text{meanLT} + 0.195*\text{meanTT} + 0.174*\text{meanCT} + 0.369*\text{meanTD} + 0.242*\text{meanPH}$$

+ Nhóm giải pháp thông qua kết quả phân tích hồi quy:

Các kết quả phân tích hồi quy cho thấy, cả 5 yếu tố thành phần đều được đánh giá là có ý nghĩa tác động tích cực đến kết quả làm việc của người lao động ở tất cả các khía cạnh. Mỗi yếu tố có những tác động khác nhau với từng tiêu thức. Thành phần Tận tâm (TD) và Phẩm hạnh nhân viên (PH) được đánh giá có tác động nhiều nhất đến kết quả làm việc của người lao động.

+ Nhóm giải pháp phân tích sự khác biệt của các biến độc lập thông qua các đặc điểm cá nhân:

Các kết quả kiểm định cho thấy, đối với 3 thành phần: giới tính, vị trí công tác và độ tuổi, không có sự khác biệt về hành vi công dân trong các thành phần này. Đối với 2 thành phần: trình độ học vấn và thâm niên làm việc có sự tồn tại sự khác nhau giữa hành vi công dân đến kết quả làm việc. Vì vậy, cần tập trung nghiên cứu phát huy hiệu quả đóng góp đối với 2 thành phần này.

**5.4. Đóng góp chính của nghiên cứu**

Luận văn đưa ra một kết quả kiểm nghiệm cụ thể đối với thang đo OCB theo quan điểm của Organ (1988) khi còn khá ít nghiên cứu về lĩnh vực này tại Việt Nam. Điều này góp phần bổ sung thêm tài liệu cho các nghiên cứu về OCB của Việt Nam.

Ngoài ra, nghiên cứu còn chỉ ra những mức độ ảnh hưởng của từng hành vi đến kết quả làm việc của người lao động tại Công ty và mức độ ảnh hưởng của từng hành vi cụ thể. Sự khác biệt về hành vi OCB cũng được tìm thấy ở trình độ học vấn và thâm niên nhân viên. Điều này sẽ giúp cho các nhà quản lý tìm ra biện pháp phù hợp với từng nhóm, từng đối tượng, để phát huy những hành vi có ảnh hưởng tích cực đến kết quả làm việc của người lao động, qua đó nâng cao hiệu suất làm việc, chất lượng sản phẩm và hiệu quả tài chính của Công ty ■

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

**Tài liệu tiếng Việt:**

1. Nguyễn Thu Thủy (2011), Ảnh hưởng của hành vi công dân tổ chức đến kết quả làm việc cá nhân tại các doanh nghiệp có vốn đầu tư Nhật Bản khu vực kinh tế trọng điểm phía Nam, Luận văn Thạc sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế TP.HCM.
2. Trần Thị Bích Thảo (2016). Luận văn thạc sỹ “Ảnh hưởng của cam kết gắn bó với tổ chức của nhân viên đến hành vi công dân trong tổ chức của nhân viên - Nghiên cứu tại các ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng”. Đại học Đà Nẵng.
3. Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, NXB Hồng Đức.

**Tài liệu tiếng Anh:**

1. Dennis Organ (1997) Organizational Citizenship Behavior: It's construct Clean – Up time. Human Performance, 10(2), 85- 97.
2. Koslowsky, M., Sagie, A., Krausz, M., & Singer, A. D. (1997). Correlates of employee lateness: Some theoretical considerations. Journal of Applied Psychology, 82(1), 79-88.

3. Kish-Gephart, J.J., Harrison, D.A. and Trevino, L.K. (2010) *Bad Apples, Bad Cases, and Bad Barrels: Meta-Analytic Evidence about Sources of Unethical Decisions at Work*. *Journal of Applied Psychology*, 95, 1-31.
4. LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). *The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis*. *Journal of Applied Psychology*, 87, 52-65.
5. Morrison, E. W., & Phelps, C. C. (1999). *Taking charge at work: Extrarole efforts to initiate workplace change*. *Academy of Management Journal*, 42(4), 403-419.

Ngày nhận bài: 5/10/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 15/10/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 25/10/2019

Thông tin tác giả:

**TRẦN QUỐC BÌNH**

Công ty TNHH MTV Cao su Bình Long

## INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT BINH LONG RUBBER COMPANY LIMITED

● **TRAN QUOC BINH**

Binh Long Rubber Company Limited

### ABSTRACT:

Through OCB behavior measurement model with five components, namely, altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy and civic Virtue. The results of multivariate analysis demonstrate the existence of five components affecting the performance of employees of Binh Long rubber company. In particular, altruism and conscientiousness have a great influence on the performance of employees. This shows that the seriousness, compliance with regulations, sense of responsibility at work, and the awareness toward protecting the organization have a great impact on the quality of work. Research has important practical and referential implications for administrators and researchers.

**Keywords:** Citizenship Behavior, workers, organizations, Binh Long Rubber Company Limited.