

NGHIÊN CỨU TÁC ĐỘNG CỦA CÁC YẾU TỐ TÍNH CÁCH LÊN HIỆU QUẢ THỰC HIỆN DỊCH VỤ TỔNG ĐÀI VÀ Ý ĐỊNH THÔI VIỆC CỦA KHAI THÁC VIÊN

Ngày nhận bài: 06/05/2015

Ngày nhận lại: 25/06/2015

Ngày duyệt đăng: 04/09/2015

*Lê Phước Luông¹
Nguyễn Thị Hồng Yến²
Bành Thị Uyên Uyên³*

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu này là nhằm xác định các đặc điểm tính cách của khai thác viên ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện dịch vụ tổng đài (call center) và ý định thôi việc của họ. Mô hình nghiên cứu được đề xuất bao gồm 7 đặc điểm tính cách: tận tâm, đồng thuận, ổn định cảm xúc, hướng ngoại, cầu thị, định hướng kiểm soát nội lực và định hướng kiểm soát ngoại lực. Nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện với 197 bảng câu hỏi khảo sát được trả lời bởi đối tượng nghiên cứu là các khai thác viên và giám sát viên tại 4 tổng đài thuộc lĩnh vực viễn thông di động tại TP.HCM. Kết quả nghiên cứu cho thấy các đặc điểm tính cách tận tâm và ổn định cảm xúc tác động dương đến hiệu quả thực hiện dịch vụ tổng đài và tác động âm đến ý định thôi việc; định hướng kiểm soát ngoại lực tác động âm đến hiệu quả thực hiện dịch vụ; định hướng kiểm soát ngoại lực và cầu thị tác động dương đến ý định thôi việc.

Từ khóa: *Đặc điểm tính cách, dịch vụ tổng đài, hiệu quả dịch vụ, ý định thôi việc.*

ABSTRACT

This study aims at identifying personality traits of call agents which impact the service performance of call centers and their turnover intention. A proposed research model includes seven personality factors: conscientiousness, agreeableness, emotional stability, extroversion, openness to experience, internal locus of control and external locus of control. The study utilizes the convenient sampling with 197 questionnaires answered by respondents who are call agents and supervisors at the four call centers of the mobile telecommunication industry in Ho Chi Minh City. The results show that conscientiousness and emotional stability have positive impacts on call center service performance and negative impacts on turnover intention; whereas, external locus of control has negative impact on call center service performance. In addition, external locus of control and openness to experience are two factors having positive impacts on turnover intention.

Keywords: *Personality, call center, service performance, turnover intention.*

1. Giới thiệu

Tổng đài hỗ trợ khách hàng (CC - Call Center) ngày càng phát triển với tốc độ cao trên thế giới và đã trở thành một phần quan trọng không thể thiếu trong chiến lược về chất

lượng dịch vụ và tiếp thị của nhiều công ty (Sawyer & cộng sự, 2008). Dịch vụ CC đã mở ra nhiều cơ hội việc làm cho người lao động; tuy nhiên, việc duy trì nguồn lực sau tuyển dụng là những khó khăn thách thức mà

¹ ThS, Trường Đại học Bách Khoa, Đại học Quốc Gia TP.HCM.

² Trường Đại học Bách Khoa, Đại học Quốc Gia TP.HCM.

³ Trường Đại học Bách Khoa, Đại học Quốc Gia TP.HCM.

ngành phải đổi mới. Theo khảo sát của IBIS World tỷ lệ thôi việc của ngành CC là 35 - 50%/năm (Sawyer & cộng sự, 2008). Tại Việt Nam, các tổng đài điện thoại thuộc lĩnh vực viễn thông di động được đánh giá là đứng đầu về mức độ phức tạp, khốc liệt, cần sử dụng nhiều nhân lực nhất và tỷ lệ thôi việc là 30%/tháng; điều này đã làm cho các công ty cung cấp dịch vụ CC phải luôn tuyển dụng mới và đào tạo liên tục hàng tháng có khi lên đến hàng nghìn người (Khánh Linh, 2009). Hệ quả là không những hiệu suất công việc không cao mà còn làm cho chi phí tuyển dụng mới và tái đào tạo ngày càng gia tăng.

Theo Saville (1999), một trong những khía cạnh được xem xét trong quá trình lựa chọn làm công cụ đánh giá hiệu quả công việc đó là tính cách. Trên thế giới đã có nhiều công trình nghiên cứu về sự tác động của yếu tố tính cách đến hiệu quả công việc như Barrick và Mount (1991); Tett (1991); Bergh và Theron (2003), Thoresen (2004), Yesil và Sozbulir (2013),... Nghiên cứu về sự tác động của yếu tố tính cách đến ý định thôi việc như Barrick và Mount (1996); Day (1998); Ashton (2000). Theo đó, nhóm các tác giả này cho rằng mô hình 5 nhân tố FFM (Five Factor Model) bao gồm: tận tâm, đồng thuận, ổn định cảm xúc, hướng ngoại và cầu thị có tác động đến hiệu quả công việc và ý định thôi việc. Ngoài ra, một số nghiên cứu mở rộng cho thấy ngoài 5 nhân tố trên còn có yếu tố định hướng kiểm soát nội lực và ngoại lực cũng góp phần tác động đến hiệu quả công việc như trong nghiên cứu của Judge và Bono (2001); Patten (2005); và tác động đến ý định thôi việc như nghiên cứu của Bernardi (2003); Chiu & cộng sự (2005). Tất cả các nghiên cứu này tập trung ở các ngành nghề như công an, bán hàng, bảo hiểm, quản lý... Đối với nghề khai thác viên ngành CC được nghiên cứu qua các công trình của Skyrme (2005); Sawyer và cộng sự (2008); Echchakoui (2013).

Thực tế tại Việt Nam, nghiên cứu liên quan đến tính cách thường tập trung nhiều vào mảng giáo dục như nghiên cứu của Phan Thị Mai Hương (2006); Đinh Thị Kim Thoa và

Trần Văn Công (2010); Nguyễn Thị Duyên (2012); một vài nghiên cứu đặc điểm tính cách liên quan đến kết quả công việc như mức lương, cơ hội thăng tiến và sự thành đạt gồm có Đoàn Minh Tuấn (2007); Trần Anh Châu (2008) nhưng khảo sát với đối tượng chính là học sinh, sinh viên và cựu sinh viên. Như vậy tính đến nay, nghiên cứu về mối quan hệ giữa các đặc điểm tính cách với hiệu quả công việc và ý định thôi việc cho ngành CC nói chung cũng như nghề khai thác viên nói riêng tại Việt Nam vẫn còn hạn chế. Trên cơ sở đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các đặc điểm tính cách của khai thác viên ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện dịch vụ CC và ý định thôi việc; qua đó đề xuất một số kiến nghị nhằm giải quyết những khó khăn về tình hình nhân sự cũng như nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ cho các CC tại Việt Nam.

2. Cơ sở lý thuyết

Đặc điểm tính cách

Mô hình 5 yếu tố (FFM – Five factor model) thường được sử dụng tại nhiều quốc gia, nhiều tổ chức và thông qua nhiều nguồn đánh giá khác nhau (Digman, 1990). Mô hình 5 yếu tố này bao gồm các đặc điểm tính cách như cầu thị (Openness to experience), tận tâm (Conscientiousness), hướng ngoại (Extroversion), đồng thuận (Agreeableness) và nhiều tâm (Neuroticism); riêng đặc điểm nhiều tâm thường được nhiều nghiên cứu thay thế bằng đặc điểm ổn định cảm xúc (Emotional stability). Tận tâm thể hiện sự chăm chỉ, tỉ mỉ, trách nhiệm, cẩn thận; đồng thuận thể hiện sự tin tưởng, hợp tác, tán thành, linh hoạt; hướng ngoại thể hiện tính mạnh mẽ, thích xã giao, nhiệt tình; ổn định cảm xúc thể hiện sự bình tĩnh, biết cách thư giãn, trạng thái cân bằng; cầu thị thể hiện sự tư duy, sáng tạo, trí tưởng tượng, thích khám phá trải nghiệm mới. Với 5 đặc điểm tính cách trên, Golderg (1999) hình thành nên thang đo 21 biến; John và Srivastava (1999) chia nhỏ thang đo thành 44 biến. Bên cạnh 5 đặc điểm tính cách lớn thường được chú trọng trên thì định hướng kiểm soát (LOC – Locus of control) cũng được xem xét. Theo Rotter

(1966) cho rằng LOC được chia làm 2 loại là định hướng kiểm soát nội lực và định hướng kiểm soát ngoại lực. Trong đó định hướng kiểm soát nội lực cho thấy sự liên kết mạnh mẽ giữa hành động và kết quả; cá nhân có đặc điểm này tin vào khả năng bản thân có thể kiểm soát môi trường bên ngoài. Ngược lại cá nhân có định hướng kiểm soát ngoại lực thường thụ động trước những thay đổi của môi trường bên ngoài và họ tin rằng thành quả thường là kết quả của sự may mắn hoặc do số mệnh. Levenson (1974) đã đưa ra thang đo 6 biến cho 2 đặc điểm tính cách này.

Hiệu quả thực hiện dịch vụ

Hiệu quả thực hiện dịch vụ là sự phát triển nhận biết về các vấn đề đặc biệt của khách hàng và các mối quan tâm liên quan đến tiếp thị, công nghệ, vận hành sử dụng, hoặc các vấn đề khác và cả những giải pháp được yêu cầu có liên quan đến vấn đề đó (Hunter & Perreault, 2006). Từ định nghĩa trên Hunter và Perreault (2006) đã hình thành nên thang đo thể hiện ở 4 khía cạnh: chứng tỏ với khách hàng rằng đã hiểu các vấn đề của họ; giải đáp thắc mắc và khiếu nại của khách hàng; tìm doanh số mới; xác định mối quan tâm của khách hàng. Sawyerr và cộng sự (2008) đã nghiên cứu tổng hợp thang đo hiệu quả thực hiện dịch vụ đặc biệt cho lĩnh vực Call Center gồm 3 yếu tố: độ chính xác thông tin, tốc độ phản ứng trước các yêu cầu của khách hàng và khả năng giải quyết vấn đề cho khách hàng.

Ý định thôi việc

Gul và cộng sự (2012) cho rằng ý định thôi việc được định nghĩa là những suy nghĩ của nhân viên liên quan đến việc rời khỏi tổ chức một cách tự nguyện. Nghiên cứu của Võ Quốc Hưng và Cao Hào Thi (2005) cho rằng ý định thôi việc của nhân viên là dự định rời khỏi môi trường làm việc hiện tại để chuyển sang môi trường làm việc khác; và theo một số nghiên cứu cho rằng nhân viên trong một tổ chức bỏ đi vì nhiều lý do như về hưu, gia đình chuyển đi nơi khác sinh sống,... nhưng những lý do thông thường và phổ biến nhất đó là khi nhân viên nhận thấy hành vi lãnh đạo

hay giám sát không tốt hoặc không phù hợp, vị trí công việc không có sự thách thức, cơ hội thăng tiến bị giới hạn, lương thưởng không tương xứng với công việc đảm nhận.

Tác động của các đặc điểm tính cách đến hiệu quả thực hiện dịch vụ

Từ các nghiên cứu trước đó đã xem xét và đưa ra nhận xét về tác động của các đặc điểm tính cách đến hiệu quả thực hiện dịch vụ. Barrick và Mount (1991) cho rằng đặc điểm tận tâm có tương quan dương với hiệu quả công việc trong môi trường làm việc thiên về đội nhóm. Bing và Lounsbury (2000) thì đánh giá mối tương quan giữa tận tâm và hiệu quả công việc là dương trong trường hợp công việc được thực hiện trong một môi trường có sự khuyến khích học hỏi, năng động, sáng tạo. Skyrme (2005) nhận xét đặc điểm đồng thuận và ổn định cảm xúc có tương quan dương với hiệu quả công việc, đặc biệt trong môi trường làm việc theo đội nhóm thì mối tương quan này là mạnh. Tett và cộng sự (1991) cho thấy có mối tương quan thuận chiều giữa tính "hướng ngoại" và hiệu quả thực hiện công việc đặc biệt đối với những công việc liên quan đến sự tương tác xã hội. Barrick và Mount (1991) nhận định đặc điểm cầu thị có quan hệ đáng kể đặc biệt với hiệu quả đào tạo hơn là hiệu quả công việc. Ngoài ra, cầu thị có mối liên hệ dương với những nhân viên thành công mà đang làm việc trong các công ty có sự khuyến khích học tập, phát huy sáng tạo (Sawyerr, 2008). Nghiên cứu của nhóm tác giả Sawyerr, Srinivas và Wang (2008) lại cho thấy đặc điểm "cầu thị" có tương quan âm với kết quả thực hiện công việc trong môi trường CC. Đặc điểm định hướng kiểm soát nội lực được đánh giá là có tương quan dương với hiệu quả công việc trong nghiên cứu của Judge và Bono (2001). Ngoài ra, Patten (2005) khẳng định người có định hướng nội lực thể hiện hiệu quả công việc tốt hơn người có định hướng ngoại lực.

Tác động của các đặc điểm tính cách đến ý định thôi việc

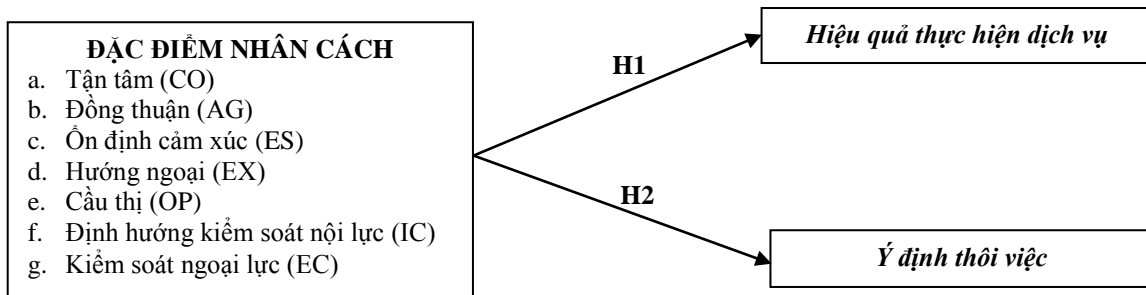
Nghiên cứu của Barrick và Mount (1996) cho rằng đặc điểm tận tâm có tương quan âm

với ý định thôi việc. Day và cộng sự (1998) đánh giá đặc điểm đồng thuận có tương quan âm với ý định thôi việc; ngược lại, đặc điểm hướng ngoại tương quan dương với ý định thôi việc. Nghiên cứu của LeBreton và cộng sự (2004); Sawyerr và cộng sự (2008) nhận định đặc điểm ổn định cảm xúc có tương quan âm với ý định thôi việc. Đặc điểm “cầu thị” được xem xét là có tương quan dương với ý định thôi việc thông qua nghiên cứu của Ashton và cộng sự (2000); Sawyerr và cộng sự (2008). Bernardi (2003) khẳng định đặc điểm định hướng kiểm soát nội lực có tương quan âm với ý định thôi việc và đặc điểm định hướng kiểm soát ngoại lực thì ngược lại.

Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Từ các mô hình nghiên cứu của Sawyerr và cộng sự (2008) và Echchakoui (2013); một mô hình nghiên cứu được đề xuất với các thang đo có hiệu chỉnh cho phù hợp với thực

trạng ngành CC tại Việt Nam. Trong mô hình này, các đặc điểm tính cách của khai thác viên được chia thành 7 nhóm chính: tận tâm (có 5 biến); đồng thuận (5 biến); ổn định cảm xúc (5 biến); hướng ngoại (5 biến); cầu thị (6 biến); định hướng kiểm soát nội lực (3 biến); định hướng kiểm soát ngoại lực (6 biến). Để đo lường hiệu quả thực hiện dịch vụ, dựa trên nghiên cứu của Sawyerr và cộng sự (2008), bộ thang đo gồm 3 yếu tố: cung cấp thông tin chính xác (1 biến); mức độ đáp ứng yêu cầu khách hàng (1 biến); khả năng giải quyết vấn đề (3 biến); doanh số mới (có 1 biến). Dựa trên các công trình nghiên cứu của Cammann, Fichman, Jenkins và Clesh (1979); Gul và cộng sự (2012), nghiên cứu này chọn thang đo lường ý định thôi việc của nhân viên được thiết kế qua 3 biến sau: suy nghĩ về việc từ bỏ công việc hiện tại; ý định tìm công việc mới trong năm sau; ý định rời khỏi tổ chức ngay khi có thể.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Từ mô hình nghiên cứu, các giả thuyết nghiên cứu được phát biểu như trong Bảng 1 dưới đây.

Bảng 1. Các giả thuyết nghiên cứu

Đặc điểm tính cách	Tác động lên hiệu quả thực hiện dịch vụ		Tác động lên ý định thôi việc	
	Giả thuyết	Phát biểu giả thuyết	Giả thuyết	Phát biểu giả thuyết
Tận tâm	H1a	+	H2a	-
Đồng thuận	H1b	+	H2b	-
Ổn định cảm xúc	H1c	+	H2c	-
Định hướng kiểm soát nội lực	H1d	+	H2d	-
Hướng ngoại	H1e	-	H2e	+
Cầu thị	H1f	-	H2f	+
Định hướng kiểm soát ngoại lực	H1g	-	H2g	+

3. Phương pháp nghiên cứu

Từ các thang đo đặc điểm tính cách, hiệu quả thực hiện dịch vụ và ý định thôi việc được chọn lọc trên, bảng câu hỏi được thiết kế với phần đánh giá dựa trên thang đo Likert 5 điểm, từ “hoàn toàn không đồng ý” đến hoàn toàn đồng ý” nhằm khảo sát đặc điểm tính cách và ý định thôi việc của khai thác viên. Tương tự, để đánh giá hiệu quả thực hiện dịch vụ của khai thác viên thông qua giám sát viên, phần đánh giá cũng được xây dựng trên thang Likert 5 điểm, từ “hoàn toàn không tốt” đến “hoàn toàn rất tốt”.

Sau khi xây dựng xong, bảng câu hỏi được gửi đến 10 chuyên gia là các nhà quản lý, kỹ sư, chuyên viên kiểm soát chất lượng CC, tổ trưởng và khai thác viên có thâm niên lâu năm trong lĩnh vực CC viễn thông di động để nghiên cứu sơ bộ nhằm đánh giá cũng như hiệu chỉnh thang đo cho phù hợp với tình hình thực tế. Sau khi phỏng vấn chuyên gia, thang đo được hiệu chỉnh như sau: tận tâm, ổn định cảm xúc, hướng ngoại, định hướng kiểm soát nội lực, ý định thôi việc vẫn giữ đúng số biến ban đầu; đồng thuận, cầu thị, định hướng kiểm soát ngoại lực thì được rút gọn còn 4 biến; hiệu quả thực hiện dịch vụ rút gọn còn 3 biến.

Sau khi hiệu chỉnh, việc khảo sát thử nghiệm được thực hiện với nhóm gồm 5 khai thác viên và một tổ trưởng tại CC Vietnamobile. Kết quả là 2 trong 3 biến đánh giá hiệu quả thực hiện dịch vụ đã được hiệu chỉnh lần 2 và được đưa vào sử dụng chính thức cho nghiên cứu định lượng thông qua việc khảo sát trực tiếp các đối tượng nghiên cứu là khai thác

viên và giám sát viên tại 4 CC: Vinaphone, Vietnamobile, Mobifone và Viettel. Với số biến quan sát là 36 biến, theo Hair và cộng sự (1998), đề xuất cỡ mẫu tối thiểu gấp 5 lần số biến là 180 mẫu. Nghiên cứu được thực hiện với việc chọn mẫu thuận tiện và thu về 197 bảng trả lời hợp lệ, đạt yêu cầu về cỡ mẫu tối thiểu. Dữ liệu thu thập được xử lý và phân tích bởi SPSS 20.0.

4. Kết quả nghiên cứu

Thống kê mô tả cho thấy đối tượng khảo sát phân bố tương đối đồng đều giữa nam (40,10%) và nữ (59,9%). Mẫu khảo sát tập trung vào nhóm tuổi từ 18 đến 25 (62,5%), có trình độ từ trung cấp trở xuống chiếm 70,3%. Về thu nhập trung bình tháng, đa số người được khảo sát có mức lương từ 3-5 triệu/tháng (63,5%). Về thâm niên, số khai thác viên có thâm niên dưới 2 năm chiếm 75,1%.

Phân tích nhân tố và kiểm định Cronbach's alpha

Kết quả cuối cùng của phân tích EFA được trình bày ở bảng 2. Trong đó, các nhân tố được hình thành tại giá trị Eigenvalue = 1,25, hệ số KMO = 0,85 (sig. = 0,00), tổng phương sai trích = 60,13% và tất cả các giá trị của hệ số tải (factor loading) đều lớn hơn 0,5. Các chỉ số này cho thấy phân tích EFA hoàn toàn phù hợp với dữ liệu của nghiên cứu. Vì đây là nghiên cứu mới đối với ngành tổng đài hỗ trợ khách hàng tại Việt Nam nên chọn hệ số tin cậy Cronbach's alpha là 0,6, các hệ số tương quan biến - tổng $\geq 0,3$. Từ kết quả của Bảng 2 cho thấy tất cả thang đo đạt được yêu cầu kiểm định Cronbach's alpha đặt ra.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố và kiểm định Cronbach's alpha

Nhân tố	Tên biến	Mean	EFA	Cronbach's alpha	
			Factor loading	Alpha	Tương quan biến - tổng
Tận tâm (CO)	CO1: Tôi luôn luôn chuẩn bị sẵn sàng cho công việc	4,10	0,83	0,85	0,71
	CO2: Tôi tỉ mỉ chi tiết trong từng công việc	3,77	0,75		0,62
	CO3: Được giao nhiệm vụ là tôi làm ngay tức khắc	3,94	0,72		0,62

Nhân tố	Tên biến	Mean	EFA	Cronbach's alpha	
			Factor loading	Alpha	Tương quan biến – tổng
	CO4: Tôi thích mọi việc được làm theo thứ tự	4,12	0,68		0,63
	CO5: Tôi luôn tuân thủ theo lịch phân công công việc	4,13	0,65		0,72
Ổn định cảm xúc (ES)	ES1: Tôi ít khi cảm thấy buồn chán, tẻ nhạt	3,36	0,78	0,84	0,69
	ES2: Tôi luôn cảm thấy thoải mái, hài lòng với bản thân	3,64	0,76		0,69
	ES3: Tôi dễ dàng vượt qua những thất bại	3,57	0,75		0,66
	ES4: Tôi giữ bình tĩnh trong mọi tình huống xảy ra	3,54	0,70		0,63
Hướng ngoại (EX)	EX1: Tôi luôn hòa đồng với mọi người xung quanh	4,05	0,91	0,89	0,72
	EX2: Tôi chủ động mở đầu cuộc trò chuyện	3,43	0,88		0,67
	EX3: Tôi thích xã giao với nhiều người	3,81	0,75		0,80
	EX4: Tôi là người hoạt bát	3,65	0,70		0,78
	EX5: Tôi rất nhiệt tình với mọi người xung quanh	3,90	0,57		0,66
Định hướng kiểm soát ngoại lực (EC)	EC1: Tôi cảm thấy số phận mình được an bày, định đoạt bởi một đấng quyền lực tối cao nào đó	2,42	0,83	0,87	0,73
	EC2: Khi có mâu thuẫn, xung đột với nhóm người có quyền lực mạnh hơn, tôi ít có cơ hội để bảo vệ quyền lợi cá tính của mình	2,83	0,82		0,72
	EC3: Cuộc sống của bản thân tôi luôn bị kiểm soát bởi những người khác có quyền mạnh hơn	2,48	0,77		0,76
	EC4: Tôi tin mọi việc xảy ra đều có sự may rủi	3,02	0,76		0,69
Cầu thị (OP)	OP1: Tôi luôn có nhiều ý tưởng mới, sáng kiến tuyệt vời	3,44	0,77	0,73	0,58
	OP2: Tôi có trí tưởng tượng phong phú	3,63	0,72		0,58
	IT1: Tôi thường có suy nghĩ bỏ công việc khai thác viên này	2,85	0,73		0,66

Nhân tố	Tên biến	Mean	EFA	Cronbach's alpha	
			Factor loading	Alpha	Tương quan biến - tổng
Ý định thôi việc (IT)	IT2: Tôi sẽ tìm môi trường làm việc mới trong năm sau	3,07	0,78	0,82	0,72
	IT3: Có cơ hội làm việc tốt hơn là tôi rời khỏi chỗ này ngay lập tức	3,21	0,70		0,64
Hiệu quả thực hiện dịch vụ (SP)	SP1: Nhân viên của anh/chị cung cấp thông tin chính xác cho khách hàng	3,09	0,79	0,85	0,74
	SP2: Nhân viên của anh/chị đáp ứng mức độ hài lòng của khách hàng trong khoảng thời gian (AHT) cho phép	3,29	0,78		0,73
	SP3: Nhân viên của anh/chị nắm bắt thông tin khách hàng nhanh, chính xác và tìm ra hướng xử lý các vấn đề của khách hàng trong giới hạn cho phép	3,43	0,75		0,70

Phân tích hồi quy và kiểm định các giả thuyết

Phân tích hồi quy đa biến được sử dụng để kiểm định mức độ phù hợp của mô hình và các giả thuyết nghiên cứu. Với hai biến phụ thuộc là hiệu quả thực hiện dịch vụ (SP), ý định thôi việc (IT) và 5 biến độc lập bao gồm tận tâm (CO), hướng ngoại (EX), định hướng kiểm soát ngoại lực (EC), ổn định cảm xúc (ES) và cầu thị (OP). Kiểm định tính phân phối chuẩn của phân dư cho thấy hệ số Skewness và hệ số Kurtosis của các biến độc lập và biến phụ thuộc đều nằm trong khoảng (-2,+2), điều này có thể coi phân phối của các biến quan sát là xấp xỉ chuẩn.

Đối với phân tích hồi quy các đặc điểm

tính cách và hiệu quả thực hiện dịch vụ, kết quả từ Bảng 3 cho thấy hệ số R^2 hiệu chỉnh = 0,63 (sig.= 0,00), nghĩa là với tập dữ liệu thu thập được thì khoảng 63% phương sai hiệu quả thực hiện dịch vụ được giải thích bởi 5 nhân tố đặc điểm tính cách trên. Tương tự, đối với phân tích hồi quy các đặc điểm tính cách và ý định thôi việc thì hệ số R^2 hiệu chỉnh = 0,59 (sig.= 0,00), nghĩa là với tập dữ liệu thu thập được thì khoảng 59% phương sai ý định thôi việc được giải thích bởi 5 tính tố đặc điểm tính cách trên. Hệ số VIF của cả 2 phân tích đều nhỏ hơn 2, điều này cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra trong mô hình nghiên cứu.

Bảng 3. Thông số phân tích hồi quy đa biến

Mô hình		Chưa chuẩn hóa	Chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
		B	Beta			Tolerance	VIF
<i>Biến phụ thuộc</i>	<i>Hằng số</i>			0,00	1,00		
Hiệu quả thực hiện dịch vụ	Hướng ngoại (EX)	-0,11	-0,10	4,75	0,19	0,58	1,73
	Tận tâm (CO)	0,39	0,37	-2,44	0,00	0,63	1,59
	Định hướng kiểm soát ngoại lực (EC)	-0,18	-0,17	2,35	0,01	0,78	1,27

	Mô hình	Chưa chuẩn hóa	Chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
		B	Beta			Tolerance	VIF
(SP)	Ổn định cảm xúc (ES)	0,18	0,17	-1,74	0,02	0,76	1,31
	Cầu thị (OP)	-0,14	-0,12	-1,30	0,08	0,74	1,35
R^2 hiệu chỉnh = 0,63 (sig = 0,00)							
Ý định thôi việc (IT)	Hằng số			0,00	1,00		
	Hướng ngoại (EX)	0,16	0,15	1,95	0,06	0,58	1,73
	Tận tâm (CO)	-0,28	-0,27	-3,52	0,00	0,63	1,59
	Định hướng kiểm soát ngoại lực (EC)	0,24	0,23	3,38	0,00	0,78	1,27
	Ổn định cảm xúc (ES)	-0,22	-0,21	-3,03	0,00	0,76	1,31
	Cầu thị (OP)	0,26	0,23	3,29	0,00	0,74	1,35
R^2 hiệu chỉnh = 0,59 (sig = 0,00)							

Dựa vào Bảng 3, phương trình hồi quy được rút ra như sau:

$$SP = 0,39*CO + 0,18*ES - 0,18*EC + \varepsilon. (1)$$

$$IT = -0,28*CO + 0,24*EC - 0,22*ES + 0,26*OP + \varepsilon'. (2)$$

Từ các phân tích trên, các giả thuyết được chấp nhận sẽ được trình bày trong Bảng 4.

Bảng 4. Các giả thuyết được chấp nhận

Giả thuyết	Phát biểu giả thuyết	Mức ý nghĩa
H1a	Tận tâm tác động dương (+) đến hiệu quả thực hiện dịch vụ	0,00 < 0,05
H1c	Định hướng kiểm soát ngoại lực tác động âm (-) đến hiệu quả thực hiện dịch vụ	0,01 < 0,05
H1d	Ổn định cảm xúc tác động dương (+) đến hiệu quả thực hiện dịch vụ	0,02 < 0,05
H2a	Tận tâm tác động âm (-) đến ý định thôi việc	0,00 < 0,05
H2c	Định hướng kiểm soát ngoại lực tác động dương (+) đến ý định thôi việc	0,00 < 0,05
H2d	Ổn định cảm xúc tác động âm (-) đến ý định thôi việc	0,00 < 0,05
H2e	Cầu thị tác động dương (+) đến ý định thôi việc	0,00 < 0,05

5. Thảo luận kết quả

Tận tâm tác động dương đến hiệu quả thực hiện dịch vụ và tác động âm đến ý định thôi việc

Xét về mặt thống kê, khi các nhân tố khác không đổi, nếu gia tăng mức độ tận tâm lên 1 lần thì hiệu quả thực hiện dịch vụ tăng lên

0,37 lần. Điều này có thể được giải thích sau: khi khai thác viên biết cách tổ chức, siêng năng, cẩn trọng, có trách nhiệm với công việc thì họ luôn tuân thủ các yêu cầu của công việc CC, cập nhật cẩn thận giao thức kịch bản quy định và nội dung chương trình thay đổi của nhà mạng viễn thông, luôn cố gắng làm tròn

nhệm vụ của một người tư vấn. Chính vì sự tận tâm tận lực với công việc làm cho khách hàng cảm thấy hài lòng hơn, mọi thắc mắc của khách hàng được quan tâm và giải quyết thấu đáo nên hiệu quả dịch vụ sẽ tăng lên.

Ngược lại, tận tâm có hệ số hồi quy chuẩn hóa thấp nhất (- 0,27) nghĩa là tận tâm có tác động nghịch và mạnh nhất. Điều này có thể giải thích như sau: khi khai thác viên có ý thức trách nhiệm với công việc, họ cảm thấy rằng việc họ vắng mặt hoặc bỏ đi sẽ làm trì trệ công việc hiện tại, ảnh hưởng kết quả chung của tập thể nên họ có khuynh hướng làm lâu bền với công ty.

Trong các biến của thành phần tận tâm thì biến “Tôi tỉ mỉ chi tiết trong từng công việc” có giá trị trung bình thấp nhất (3,77). Do đó, để nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ và ngăn ngừa ý định thôi việc, các CC cần có các chương trình đào tạo nhằm nâng cao ý thức trong công việc cho nhân viên thông qua việc kêu gọi họ chăm chút cho công việc nhiều hơn.

Ổn định cảm xúc tác động dương đến hiệu quả thực hiện dịch vụ và tác động âm đến ý định thôi việc

Tương tự đặc điểm tận tâm, ổn định cảm xúc cũng có tác động dương đến hiệu quả thực hiện dịch vụ (hệ số chuẩn hóa 0,17). Điều này có thể được giải thích sau: khi khai thác viên có sự ổn định về mặt tâm lý, họ sẽ không bị nhiễu tâm, lo âu dưới áp lực công việc CC. Họ vẫn giữ được thái độ bình tĩnh khi giao tiếp với khách hàng trong mọi tình huống. Chính sự ổn định này giúp khai thác viên giải đáp những yêu cầu của khách hàng một cách có chất lượng hơn nên hiệu quả thực hiện dịch vụ cũng tăng theo.

Ngược lại, ổn định cảm xúc có tác động âm đến ý định thôi việc là (-0,21). Mỗi quan hệ này có thể được giải thích như sau: khi khai thác viên có sự ổn định cảm xúc, họ bình tĩnh trước mọi tình huống bất ngờ. Với những loại khách hàng khác nhau, họ đều có cách kiểm soát cảm xúc của mình. Ngược lại, khi khai thác viên có sự ổn định cảm xúc kém, dưới áp lực từ công việc, họ sẽ cảm thấy căng

thẳng và chán nản nên kết quả là họ sẽ có thể rời bỏ công việc sớm hơn.

Bốn biến của ổn định cảm xúc có sự chênh lệch không nhiều và được khai thác viên đánh giá ở mức trung bình. Tuy nhiên, biến “Tôi ít khi cảm thấy buồn chán, tẻ nhạt” có giá trị trung bình thấp nhất (3,36). Điều này chứng tỏ hiện tại một số khai thác viên có sự buồn chán trong công việc. Do đó, để nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ và ngăn ngừa ý định thôi việc, các CC cần có các chương trình giao lưu kinh nghiệm giữa các khai thác viên nhằm giúp họ tự tin hơn trong công việc và giảm đi các cảm xúc tiêu cực.

Định hướng kiểm soát ngoại lực tác động âm đến hiệu quả thực hiện dịch vụ và tác động dương đến ý định thôi việc

Định hướng kiểm soát ngoại lực có tác động âm với hiệu quả thực hiện dịch vụ (-0,17). Điều này nói lên rằng định hướng kiểm soát ngoại lực là một nhân tố không phù hợp với nghề khai thác viên. Khi khai thác viên có định hướng kiểm soát ngoại lực cao chứng tỏ tính chủ động thấp, niềm tin vào khả năng bản thân thấp. Họ không tự tin khi giao tiếp với khách hàng nên hiệu quả thực hiện dịch vụ sẽ không cao.

Ngược lại, định hướng kiểm soát ngoại lực có tác động dương với ý định thôi việc (0,23). Điều này được giải thích như sau: trong môi trường làm việc CC, nếu khai thác viên có tính thụ động, không tự tin để vượt qua những khó khăn trong công việc, họ sẽ luôn trông cậy vào sự giúp đỡ quá nhiều từ phía đồng nghiệp dẫn đến kết quả công việc không cao và lương thưởng thấp sẽ khiến họ không gắn bó lâu dài với công ty. Kết quả phân tích cho thấy nhân tố này có giá trị trung bình thấp nhất trong các nhân tố (2,69). Điều này thể hiện rằng đa phần các khai thác viên được khảo sát không bị ảnh hưởng nhiều bởi tác lực bên ngoài.

Cầu thị tác động dương đến ý định thôi việc

Với hệ số chuẩn hóa là 0,23, cầu thị được đánh giá có tác động dương đến ý định thôi việc. Mỗi quan hệ này được giải thích như sau: khi khai thác viên có nhiều ý tưởng, thích

khám phá những điều mới lạ thì công việc CC (vốn tuân theo kịch bản định sẵn) sẽ làm cho họ không có cơ hội sáng tạo, thử nghiệm. Vì thế, họ sẽ có tâm lý chán nản, bỏ việc cao.

Trong hai biến khảo sát của nhân tố cầu thị từ Bảng 2, thì biến “Tôi có trí tưởng tượng phong phú” được khai thác viên đánh giá khá cao (3,63). Điều này cho thấy số lượng khai thác viên được khảo sát trong nghiên cứu này có trí tưởng tượng phong phú trên mức trung bình. Trí tưởng tượng phong phú không phù hợp đối với công việc mang tính khuôn mẫu tại CC. Do đó, các CC cần chú trọng đến khía cạnh này khi tuyển dụng nhân sự.

6. Kết luận và kiến nghị

Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng để gia tăng hiệu quả thực hiện dịch vụ, giảm ý định thôi việc của khai thác viên CC cần phải chú trọng đến các đặc điểm tính cách: tận tâm, ổn định cảm xúc, định hướng kiểm soát ngoại lực và cầu thị. Song song với những mục tiêu đã đạt được, nghiên cứu này còn tồn tại một vài điểm hạn chế trong quá trình thực hiện như là mặc dù đạt yêu cầu về cỡ mẫu nhưng việc chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện, số lượng mẫu chỉ tập trung vào 4 CC nên tính đại diện còn thấp. Hơn nữa, nghiên cứu chỉ mới tập trung vào một lĩnh vực là viễn thông di động. Hướng nghiên cứu tiếp theo được đề xuất là: phát triển nghiên cứu về CC thuộc các lĩnh vực khác nhau; nghiên cứu thêm vai trò trung gian của sự cạn kiệt cảm xúc, chính sách công ty, vai trò của lãnh đạo trong mối quan hệ giữa đặc điểm tính cách với hiệu quả công việc và ý định thôi việc.

Thực tế cho thấy rằng khi tuyển dụng người không phù hợp dẫn đến hiệu quả công việc không cao, tỷ lệ thôi việc ngày càng tăng kéo theo các chi phí tuyển dụng cũng tăng theo. Bên cạnh việc tuyển dụng đúng nguồn lực thì việc duy trì và phát triển nguồn lực phụ thuộc nhiều vào chính sách, chiến lược phát triển của công ty. Để khai thác viên có trách nhiệm, tận tâm trong công việc, công ty cung cấp dịch vụ CC phải xây dựng hệ thống quản lý công việc hiệu quả thông qua các bảng mô tả công việc và bảng tiêu chuẩn công việc rõ ràng. Ngoài việc hỗ trợ giải quyết những khó khăn về công cụ tác nghiệp, công ty cần có thêm những khóa học về tâm lý, hướng dẫn cho khai thác viên biết cách kiểm soát sự nhiễu tâm và cạn kiệt cảm xúc của bản thân. Với những nhân viên có năng lực tốt và có sự tận tâm tận tâm gắn bó lâu năm, công ty cần có các chính sách bồi dưỡng, phát triển bằng cách thiết kế lại công việc, tạo cho họ cơ hội thăng tiến trong công việc, khuyến khích họ đưa ra các giải pháp cải tiến nghiệp vụ CC, đánh giá và khen thưởng xứng đáng cho những giải pháp có tính khả thi cao. Với những vấn đề nội bộ đặc biệt là chính sách lương thưởng, công ty cần xem xét lại việc đánh giá nhân viên sao cho phù hợp với tình hình thực tế và phải đảm bảo tính công bằng, minh bạch. Quan trọng hơn hết, để khai thác viên có được niềm tin và cống hiến hết mình, lãnh đạo công ty phải gương mẫu trong việc tuân thủ nghiêm túc các yêu cầu pháp luật cũng như các chuẩn mực đạo đức mà công ty đề ra.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ashton, C., Lee, K., Vernon, P., A. & Jang, K., L. (2000). Fluid intelligence, crystallized intelligence and openness/intellect factor. *Journal of Research in Personality*, 34(2), 198-207.
- Barrick, M. & Mount, M. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1- 26.
- Barrick, M. & Mount, M. (1996). Effect of impression management and self-deception on the predictive validity of personality constructs. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 261 -272.

- Bergh, Z. & Theron, A. (2003). *Psychology in a work context (2nd Ed.)*. Cape Town: Oxford University Press.
- Bernardi, R. (2003). A theoretical model for the relationship among: stress, locus of control, and longevity. *Business Forum*, 26, Summer-Fall, 27-33.
- Bing, M. & Lounsbury, J. (2000). Openness and job performance in US-based Japanese manufacturing companies. *Journal of Business and Psychology*, 14(3), 515-522.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). The Michigan Organizational Assessment Questionnaire. Ann Arbor, MI: University of Michigan.
- Chiu, C., Chien, C., Lin, C. & Hsiao, C. (2005). Understanding hospital employee job stress and turnover intentions in a practical setting: the moderating role of locus of control. *Journal of Management Development*, 24 (10), 837-45.
- Day, D., Bedein, A. & Conte, J. (1998). Personality as predictor of work-related outcomes: test of a mediated latent structural model. *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 2068-2088.
- Digman, J. (1990). Personality structure: emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417- 440.
- Đinh Thị Kim Thoa & Trần Văn Công (2010). Một số đặc điểm nhân cách sinh viên học các ngành học khác nhau. *Tạp chí Khoa học ĐHQG Hà Nội, KHXH&NV*, 26, 198-202.
- Đoàn Minh Tuấn (2009). Đánh giá các yếu tố nhân cách ảnh hưởng đến kết quả công việc. Luận văn Thạc Sĩ, Trường ĐH Bách Khoa TP.HCM.
- Echchakoui, S. (2013). Personality traits and Performance: The Mediating Role of Adaptive Behavior in Call Centers. *American Journal of Industrial and Business Management*, 31(3), 17-27.
- Goldberg, L. (1999). A broad-bandwidth, public domain, personality inventory measuring the lower-level facets of several five-factor models in Mervielde, I., Deary, I., De Fruyt, F. and Ostendorf, F. (Eds). *Personality Psychology in Europe*, 7, Tilburg University Press, Tilburg, 7-28.
- Gul, S., Ahmad, B., Rehman, S., Shabir, N., & Razzaq, N. (2012). Leadership Styles, Turnover Intentions and the Mediating Role of Organizational Commitment. *Journal of Information and Knowledge Management*, 2 (7), 44-51.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1998). *Multivariate Data Analysis*, (5th Ed.), Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hunter, G. & Perreault, W. (2006). Sales Technology Orientation, Information Effectiveness and Sales Performance. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 26(2), 95 -113.
- John, O., & Srivastava, S. (1999). The Big-Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.). *Handbook of personality: Theory and research*, 2, 102–138. New York: Guilford Press.
- Judge, T. & Bono, J. (2001). Relationship of core self-evaluation traits – self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability – with job satisfaction and job performance: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(2), 80-92.
- Khánh Linh (2009). Nghề nghe мэng. Truy cập ngày: 10/9/2014, từ <http://kinhdoanh.vnexpress.net/tin-tuc/vi-mo/nghe-nghe-mang-2700724.html>.

- Levenson, H., (1974). Activism and powerful others: distinctions within the concept of internal-external control. *Journal of Personality Assessment*, 38(4), 377-383.
- Nguyễn Thị Duyên, (2012). Nghiên cứu mối liên hệ giữa đặc điểm nhân cách và hiện tượng bất nạt học sinh phổ thông trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Luận văn Thạc Sĩ, Trường ĐH Giáo Dục, ĐHQG Hà Nội.
- Patten, D. (2005). An analysis of the impact of locus of control on internal auditor job performance and satisfaction. *Managerial Auditing Journal*, 20(8), 1016-1029.
- Phan Thị Mai Hương (2006). Đặc điểm nhân cách và trình độ học vấn. *Tạp chí Tâm lý học*, 10(91), 18-26.
- Rotter, J. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement, *Psychological Monographs*, 80(1), 609-621.
- Saville, P., Cramp, L. & Henley, S. (1995). *OPQ Course handbook*. Thames Ditton: Saville & Holdsworth.
- Sawyer, O., Srinivas, S. & Wang, S. (2009). Call center employee personality factors and service performance. *Journal of Service Marketing*, 23(5), 301-317.
- Skyrme, P., Wilkinson, L., Abraham, J., & Morrison, J. (2005). Using personality to predict outbound call center job performance. *Applied HRM Research*, 10(2), 89-98.
- Tett, R., Jackson, D. & Rothstein, M. (1991). Personality measures as predictors of job performance: a meta-analytic review. *Personnel Psychology*, 44(1), 703-742.
- Thoresen, C., Bradley, J., & Bliese, P. (2004). The big five personality traits and individual job performance growth trajectories in maintenance and transitional job stages. *Journal of Applied Psychology*, 89(5), 835-53.
- Trần Anh Châu (2008). Tác động của một số đặc điểm nhân cách đến động cơ thành đạt của thanh niên. *Tạp chí Tâm lý học*, 8(113), 22-26.
- Võ Quốc Hưng & Cao Hà Thi (2005). Các yếu tố ảnh hưởng đến dự định nghỉ việc của công chức viên chức nhà nước. *Tạp chí Phát triển KH&CN*, 1(13), 5-16.
- Yesil, S. & Sozbilir, F. (2013). An empirical investigation into the impact of personality on individual innovation behavior in workplace. *Social and behavioral sciences*, 81, 540-551.