

NĂNG LỰC TÂM LÝ, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC VÀ KẾT QUẢ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

*ThS. Nguyễn Quốc Nghi
NCS Kinh tế (Khóa 1) - Trường ĐH Cần Thơ*

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục tiêu xác định mức độ ảnh hưởng của năng lực tâm lý và môi trường làm việc đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng. Thông qua kết quả khảo sát 252 nhân viên thuộc 18 chi nhánh ngân hàng tại Thành phố Cần Thơ và sử dụng các phương pháp phân tích định lượng, kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhân tố sự tự tin và hy vọng, sự lạc quan và môi trường làm việc có tác động tích cực đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng. Trong đó, nhân tố sự tự tin và hy vọng có ảnh hưởng mạnh nhất đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng.

Từ khóa: năng lực tâm lý, môi trường làm việc, kết quả công việc.

Đặt vấn đề

Trong bất kỳ thời điểm nào, mọi của cải vật chất đều được tạo ra từ bàn tay và khối óc của con người. Do vậy, nguồn nhân lực luôn đóng vai trò quan trọng trong sự tồn tại và phát triển của một doanh nghiệp. Thực tế, rất nhiều doanh nghiệp coi trọng nguồn nhân lực và việc quản trị nguồn nhân lực, tuy vậy việc thực hiện hiệu quả chiến lược quản trị nguồn nhân lực không phải là “bài toán” đơn giản cho doanh nghiệp. Trong nhiều cách để tạo ra năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, thì lợi thế thông qua con người được xem là yếu tố căn bản. Con người được xem là nguồn lực có tính quyết định, là yếu tố bền vững và khó thay đổi nhất trong mọi tổ chức (Đoàn Gia Dũng, 2005).

Thành phố Cần Thơ là trung tâm dịch vụ tài chính ngân hàng của khu vực đồng bằng sông Cửu Long. Đầu năm 2004, Thành phố Cần Thơ chính thức trở thành thành phố loại I trực thuộc Trung ương, sự kiện này đã tạo nên một lực hút mạnh đối với các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước, đồng thời làm cho tình hình cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng khốc liệt.

Trong bối cảnh này, một trong những nhiệm vụ quan trọng được đặt ra cho các nhà quản trị ngân hàng là thực hiện tốt công tác quản trị nguồn nhân lực nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, năng lực cạnh tranh của tổ chức. Thực tế cho thấy, các ngân hàng thành công đều là những ngân hàng quản trị tốt nguồn nhân lực của mình (Sylvie, 2004). Đồng thời, nghiên cứu của Luthans và Avolio (2003) đã cho thấy năng lực tâm lý và môi trường làm việc tích cực, hiệu quả là rất cần thiết cho nguồn nhân lực đạt được sự phát triển và kết quả công việc bền vững. Vì thế, việc thực hiện nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố thuộc năng lực tâm lý và môi trường làm việc có tác động đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng, đây chính là cơ sở khoa học giúp cho các nhà quản trị nhân sự của ngân hàng có thể nghiên cứu, xây dựng các giải pháp nâng cao kết quả công việc của nhân viên.

Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Cơ sở lý thuyết

Năng lực tâm lý được xem là trạng thái phát triển tâm lý tích cực của một cá nhân

được biểu thị qua việc: (i) Đủ tự tin để nỗ lực vượt qua thử thách để thành công; (ii) Lạc quan trong công việc ở hiện tại và tương lai; (iii) Kiên trì theo đuổi mục tiêu và có những nỗ lực cần thiết để vạch ra những chiến lược cụ thể nhằm đạt được mục tiêu và thành công; (iv) Khi gặp khó khăn, kiên trì tìm những phương thức giải quyết hiệu quả để tiến đến thành công (Luthans và các tác giả, 2007). Để xác định các yếu tố cấu thành nguồn năng lực tâm lý, Luthans (2002a, 2002b) cho rằng các yếu tố này phải dựa trên lý thuyết và các nghiên cứu thực tế, có thể đo lường được và mang tính trạng thái. Đồng thời, nghiên cứu của Luthans và các tác giả (2002a, 2002b, 2007) cũng đã chỉ ra bốn nhân tố thuộc trạng thái tâm lý tích cực đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn trên đó là tính tự tin, niềm hi vọng, tính lạc quan và tính kiên cường. Stajkovic (2006) cũng phát triển bốn yếu tố trên cho mô hình động lực “tự tin cốt lõi”, từ đó càng xác nhận thêm tính thực tế của bốn nhân tố.

Cho đến nay, đã có nhiều nghiên cứu tiếp tục khẳng định bốn yếu tố trên là yếu tố cốt lõi của năng lực tâm lý. Năng lực tâm lý cũng có giá trị hội tụ và khác biệt như tính tự đánh giá bản thân hay tính cách của cá nhân như là sự nhận thức (Avey và các tác giả, 2009; Luthans và các tác giả, 2007). Cũng có những nghiên cứu chỉ ra năng lực tâm lý ảnh hưởng đến hành vi, thái độ và kết quả tích cực trong công việc của nhân viên (Avey và các tác giả, 2010; Luthans và các tác giả, 2007). Theo Snyder (2000), niềm hi vọng được cho là “trạng thái động lực tích cực thể hiện năng lượng hướng đến mục tiêu và hướng đi đến mục tiêu” (Snyder và các tác giả, 1991). Tính lạc quan thể hiện “xu hướng duy trì tinh thần lạc quan thường trực mạnh mẽ và thường xuyên” (Seligman, 1998). Tính lạc quan có thể học hỏi và phát triển qua kinh nghiệm từ quá khứ, nhận thức trong hiện tại và tìm kiếm những cơ hội trong tương lai (Luthans và các tác giả, 2006). Tính kiên cường là năng lực có thể

phát triển được dùng để chống lại nghịch cảnh, mâu thuẫn và thất bại, hay dùng để tăng cường phát triển những tiến trình, sự kiện tích cực và nâng cao tinh thần trách nhiệm (Luthans, 2002a). Tính tự tin là sự chắc chắn hoặc tin tưởng của một cá nhân vào khả năng của họ để thúc đẩy nguồn động lực, tri thức và hành động cần thiết để thi hành những nhiệm vụ được đặt ra (Stajkovic và Luthans, 1998b).

Cả năng lực tâm lý và môi trường làm việc tích cực, hiệu quả rất cần thiết cho nguồn nhân lực đạt được sự phát triển và kết quả công việc bền vững (Luthans và Avolio, 2003). Mercer và Bilson (1985) cho rằng có mối quan hệ cùng chiều giữa môi trường làm việc tích cực và kết quả công việc của nhân viên, cụ thể là sự hài lòng trong công việc của họ và việc họ trung thành với tổ chức. Tương tự, Rogg và các tác giả (2001) đã nghiên cứu vấn đề này ở qui mô kết quả công việc của cả tổ chức chứ không phải cá nhân. Kết quả nghiên cứu đã tạo ra tiền đề cho các nghiên cứu tiếp theo nhằm đánh giá vai trò của môi trường làm việc tích cực trong kết quả làm việc của nhân viên (bao gồm: kết quả công việc hiệu quả, sự hài lòng trong công việc và trung thành với tổ chức). Các nghiên cứu trên là những nghiên cứu gần đây tiếp cận vấn đề môi trường làm việc tích cực bằng những khía cạnh khác nhau.

Kết quả công việc là thuật ngữ thường được dùng trong khoa học tâm lý nhân sự để chỉ kết quả công việc tại công sở. Kết quả công việc cũng là một phần của khoa học quản trị nguồn nhân lực. Kết quả công việc của một người cho biết người đó có thể hiện tốt ở nơi làm việc hay không. Theo Campell (1990) thì kết quả công việc được mô tả mang tính chất độc lập và ở mức độ cá nhân. Kết quả công việc là một sự việc cụ thể do một cá nhân độc lập tạo nên trong quá trình làm việc. Định nghĩa này làm người đọc hiểu rõ hơn và có thể phân biệt được giữa kết quả công việc của cá nhân với kết quả công việc của một tổ chức hay một đất nước.

Mô hình nghiên cứu

Thông qua nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước cho thấy, các thành phần của năng lực tâm lý (tính tự tin, tính lạc quan, niềm hi vọng và tính kiên cường) và môi trường làm việc có mối quan hệ với kết quả công việc của nhân viên (Stajkovic và Luthans, 1998; Yousef và Luthans, 2007; Luthans và các tác giả 2007; Luthans và các tác giả, 2008; Nguyễn Thị Mai Trang, 2011). Bên cạnh đó, tác giả sử dụng phương pháp thảo luận nhóm (nghiên cứu định tính) với 14 nhân viên ngân hàng để xác định 16 tiêu chí (biến quan sát) thuộc các thành phần năng lực tâm lý và môi trường làm việc được cho là ảnh hưởng đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng (Hình 1). Theo Parasuraman và các tác giả (1985), các thang đo của biến quan sát sử dụng thang đo likert (năm mức độ) được lựa chọn cho phù hợp để tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA).

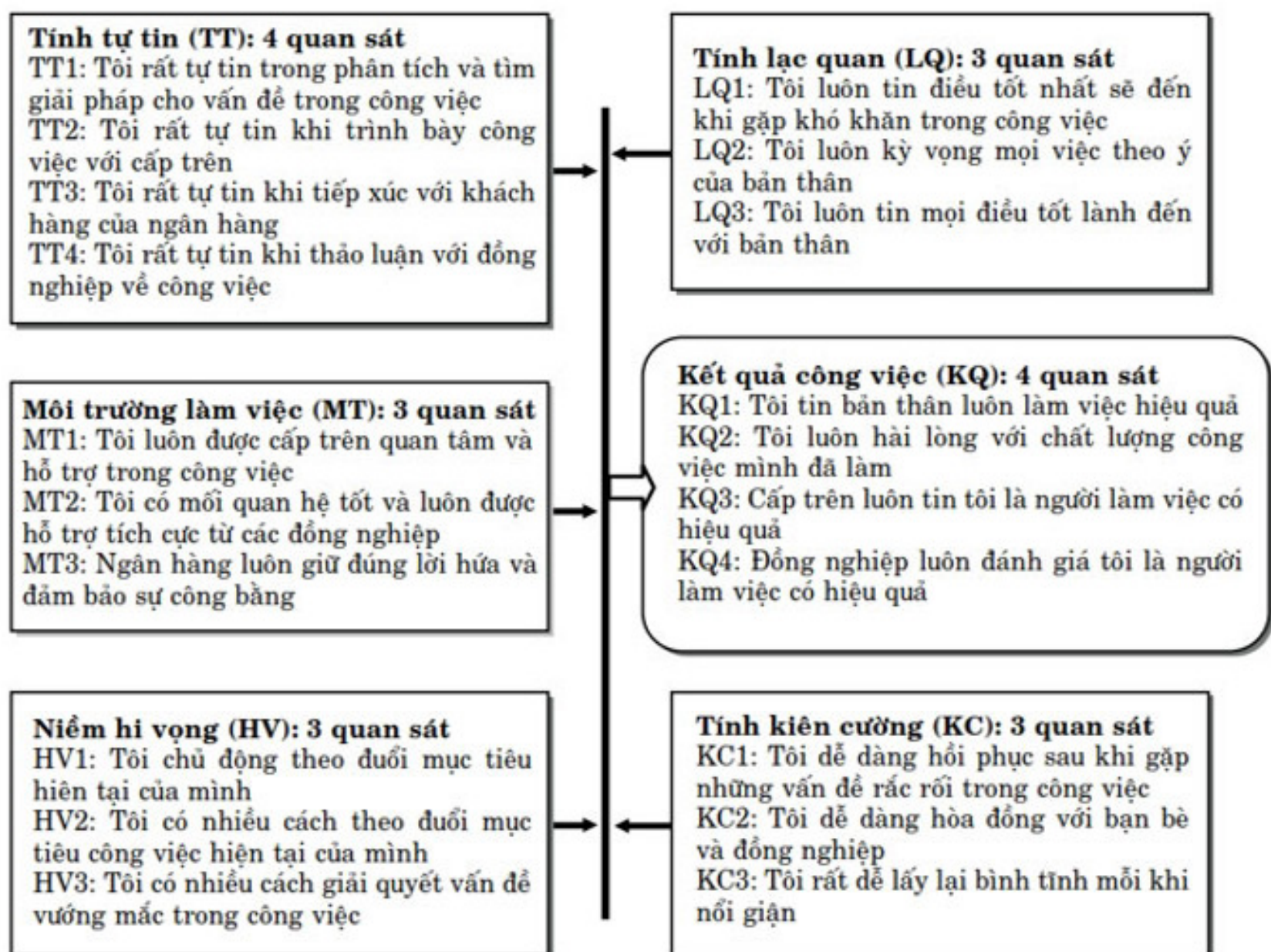
Mô hình xác định mức độ ảnh hưởng của năng lực tâm lý và môi trường làm việc đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng được thiết lập như sau:

$$\text{Kết quả công việc (KQ)} = f(\text{TT, LQ, HV, KC, MT})$$

Trong đó: KQ là biến phụ thuộc, các biến TT, LQ, HV, KC, MT là biến độc lập.

Việc định lượng các nhân tố thuộc năng lực tâm lý và môi trường làm việc ảnh hưởng đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng được tiến hành qua ba bước: (i) Sử dụng hệ số tin cậy Cronbach Alpha để kiểm định mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau; (ii) Sử dụng mô hình phân tích các nhân tố khám phá (EFA) để kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các yếu tố được cho là phù hợp; (iii) Sử dụng mô hình hồi qui tuyến tính xác định các nhân tố thuộc năng lực tâm lý và môi trường làm việc ảnh

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



hưởng đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng.

Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Số liệu được sử dụng trong nghiên cứu được thu thập bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Cuộc khảo sát được tiến hành trong khoảng thời gian từ tháng 9-11/2011. Cỡ mẫu được chọn là 252 mẫu, với đối tượng khảo sát là các nhân viên đang làm việc tại 18 chi nhánh ngân hàng trên địa bàn Thành phố Cần Thơ.

Bước 1: Kiểm định thang đo

Kiểm định độ tin cậy của thang đo (kiểm định Cronbach Alpha) ảnh hưởng của năng lực tâm lý và môi trường làm việc đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng với 16 biến quan sát thuộc năm nhân tố. Hệ số Cronbach Alpha đạt 0,905 nằm trong khoảng từ 0,8-1,0 chứng tỏ thang đo này là tốt. Xét hệ số tương quan biến – tổng, trong tổng số 16 biến không có biến nào nhỏ hơn 0,3 chứng tỏ 16 biến này đều sử dụng tốt (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995). Vì vậy, 16 biến này sẽ tiếp tục được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá tiếp theo.

Bước 2: Phân tích nhân tố khám phá

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) sau ba vòng với các kiểm định được đảm bảo: (i) Độ tin cậy của các biến quan sát (Factor loading > 0,5); (ii) Kiểm định tính thích hợp của mô hình ($0,5 < KMO = 0,89 < 1$); (iii) Kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát (Sig. < 0,05); (iv) Kiểm định phương sai cộng dồn = 56,6% > 50%.

Kết quả phân tích cho thấy, ba nhân tố (F1, F2, F3) được hình thành. Trong đó, nhân tố F1 bao gồm sáu biến tương quan chặt chẽ với nhau đó là: tôi rất tự tin trong phân tích và tìm giải pháp cho vấn đề trong công việc (TT1), tôi rất tự tin khi tiếp xúc với khách hàng của ngân hàng (TT3), tôi rất tự tin khi thảo luận với đồng nghiệp về công việc (TT4), tôi chủ động theo đuổi mục tiêu trong công việc hiện tại của mình (HV1), tôi có nhiều cách theo đuổi mục tiêu trong công việc hiện tại của mình (HV2), tôi có nhiều cách giải quyết vấn đề đang vướng mắc trong công việc (HV3). Nhân tố F1 là sự tổng hợp của hai nhân tố tính tự tin và niềm hy vọng nên nhân tố F1 được đặt tên mới là “sự tự tin và hy

Bảng 1: Kết quả phân tích nhân tố khám phá

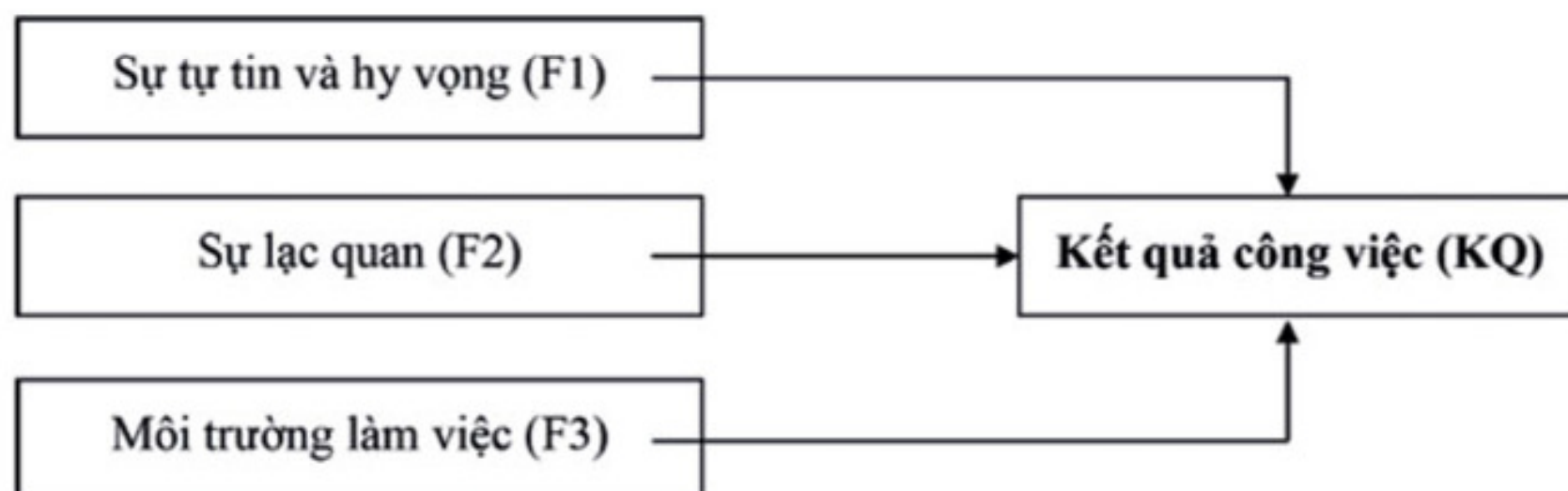
Nhân tố	Ma trận nhân tố			Nhân tố	Ma trận xoay nhân tố		
	F1	F2	F3		F1	F2	F3
TT1	0,692	-0,279	-0,133	TT1	0,715	0,136	0,210
TT3	0,798	-0,188	0,001	TT3	0,715	0,329	0,229
TT4	0,788	-0,092	-0,070	TT4	0,655	0,309	0,332
LQ1	0,625	0,068	0,556	LQ1	0,339	0,767	-0,034
LQ2	0,598	0,481	0,296	LQ2	0,086	0,724	0,381
LQ3	0,732	0,285	0,351	LQ3	0,306	0,754	0,281
HV1	0,740	-0,215	-0,072	HV1	0,700	0,233	0,234
HV2	0,679	-0,474	0,126	HV2	0,796	0,247	-0,084
HV3	0,712	-0,260	-0,245	HV3	0,733	0,069	0,302
MT1	0,611	0,402	-0,451	MT1	0,255	0,131	0,810
MT2	0,631	0,471	-0,344	MT2	0,209	0,250	0,795

Nguồn: Kết quả phân tích nhân tố từ số liệu điều tra năm 2011

vọng”. Đối với nhân tố F2, nhân tố này gồm ba biến tương quan chặt chẽ với nhau: khi gặp khó khăn trong công việc tôi luôn tin đều tốt nhất sẽ đến với tôi (LQ1), tôi luôn kỳ vọng mọi việc theo ý tôi (LQ2), tôi tin mọi việc luôn tốt lành với tôi (LQ3), nhân tố F2 thể hiện tinh thần lạc quan của nhân viên nên được gọi là “tính lạc quan”. Còn đối với nhân tố F3, nhân tố này gồm hai biến tương quan chặt chẽ với nhau: tôi luôn được cấp trên quan tâm và hỗ trợ trong công việc (MT1), tôi luôn được hỗ trợ tích cực trong công việc (MT2), nhân tố F3 được đặt tên là “môi trường làm việc”. Như vậy, mô hình nghiên cứu chính thức được hiệu chỉnh (Hình 2).

đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng được xác định là $KQ = f(F1, F2, F3)$. Với KQ là biến phụ thuộc, KQ được định lượng bằng cách tính điểm trung bình của bốn biến quan sát thuộc nhóm nhân tố này. Các biến F1, F2, F3 là các biến độc lập được định lượng bằng cách tính điểm trung bình của các quan sát thuộc nhóm nhân tố đó. Kết quả phân tích hồi cho thấy, hệ số R^2 hiệu chỉnh bằng 48,7%, có nghĩa là 48,7% mức độ biến thiên của kết quả công việc được giải thích bởi các yếu tố đưa vào mô hình, còn lại các yếu tố khác chưa thể hiện trong mô hình nghiên cứu. Hệ số Sig.F = 0,00 nhỏ hơn rất nhiều so với mức ý nghĩa $\alpha = 5\%$ chứng tỏ mô hình hồi qui có ý

Hình 2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh



Bước 3: Phân tích hồi qui

Mô hình xác định mức độ ảnh hưởng của năng lực tâm lý và môi trường làm việc ảnh hưởng

nghĩa, tức là các biến độc lập có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc Y. Hệ số Durbin-Watson của mô hình là 2,023, chứng tỏ mô hình không có hiện tượng tự tương quan. Bên cạnh đó, độ

Bảng 2: Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính

Tên biến	Hệ số hồi qui chưa được chuẩn hóa	Hệ số hồi qui được chuẩn hóa	Sig.	VIF
	(Unstandardized Coefficients) Bi	(Standardized Coefficients) Bi		
Hằng số	0,737	-	0,000	-
F1: Sự tự tin và hy vọng	0,485	0,473	0,000	1,844
F2: Sự lạc quan	0,120	0,146	0,012	1,623
F3: Môi trường làm việc	0,150	0,192	0,001	1,547
Hệ số Sig.F		0,000		
Hệ số R2 hiệu chỉnh		0,487		
Hệ số Durbin-Watson		2,023		

Nguồn: Kết quả phân tích hồi qui từ số liệu điều tra, năm 2011

phóng đại phương sai (VIF) của các biến trong mô hình nhỏ hơn nhiều so với 10 nên ta kết luận các biến đưa vào mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến (Mai Văn Nam, 2008).

Kết quả phân tích hồi qui (Bảng 2) cho thấy, cả ba nhân tố sự tự tin và hy vọng, sự lạc quan, môi trường làm việc đều có ý nghĩa về mặt thống kê, các nhân tố này đều tương quan thuận với kết quả công việc. Điều này có nghĩa là khi nhân viên thay đổi mức độ đánh giá tăng thêm cho nhân tố sự tự tin và hy vọng (F1) 1 điểm thì kết quả công việc của nhân viên ngân hàng tăng 0,485 điểm. Còn khi nhân viên đánh giá tăng 1 điểm đối với nhân tố sự lạc quan (F2) thì kết quả công việc của nhân viên sẽ tăng 0,12 điểm. Tương tự, khi nhân viên đánh giá môi trường làm việc (F3) tăng 1 điểm thì kết quả công việc sẽ tăng 0,15 điểm trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Như vậy, khi sự tự tin và hy vọng, sự lạc quan của nhân viên được phát huy, đồng thời

môi trường làm việc được cải thiện tốt hơn thì thành quả công việc của nhân viên ngân hàng sẽ càng tốt.

Kết luận

Thông qua ứng dụng mô hình định lượng đánh giá năng lực tâm lý và môi trường làm việc tác động đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng, kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, các nhân tố sự tự tin và hy vọng, sự lạc quan và môi trường làm việc có tác động tích cực đối với kết quả công việc của nhân viên ngân hàng. Trong đó, nhân tố sự tự tin và hy vọng có ảnh hưởng mạnh nhất đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng. Kết quả nghiên cứu là căn cứ khoa học và là tài liệu tham khảo hữu ích cho các nhà quản trị nhân sự trong các ngân hàng nhằm hoạch định chính sách nhân sự, nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên.

Tài liệu tham khảo

1. Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. (2009). *Psychological capital: A positive resource for combating stress and turnover. Human Resource Management, 48*, 677-693.
2. Avey, J.B., Luthans, F. & Youssef, C.M. (2010). *The additive value of psychological capital in predicting workplace attitudes and behaviors. Journal of Management, 36 (2)*, 430-452.
3. Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc.*
4. Đoàn Gia Dũng (2005). *Bàn về sự tích hợp chiến lược nguồn nhân lực với chiến lược công ty. Tạp chí Khoa học Đại học Đà Nẵng, số 11/2005.*
5. Luthans, F., Bruce J. Avolio, Steven M. Norman & James B. Avey (2007). *Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. Personnel Psychology 60*, 541-572.
6. Luthans, F. (2002a). *The need for and meaning of positive organizational behavior. Journal of Organizational Behavior, 23*, 695-706.
7. Luthans, F. (2002b). *Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. Academy of Management Executive, 16*, 57-72.
8. Luthans, F., Youssef, C.M., & Avolio, B.J. (2007). *Psychological capital. New York: Oxford University Press. ISBN 0195187520.*
9. Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S. M. (2007). *Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. Personnel Psychology, 60*, 541-572.
10. Luthans, F., & Avolio, B. (2003). *Authentic leadership: A positive development approach. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), Positive organizational scholarship (pp. 241-258). San Francisco, CA: Berrett-Koehler.*

11. Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. J. (2006). *Psychological capital development: Toward a micro-intervention. Journal of Organizational Behavior*, 27, 387-393.
12. Mai Văn Nam (2008). *Kinh tế lượng*. Nhà Xuất bản Văn hóa Thông tin.
13. Mercer, A., & Bilson, K. (1985). *Factors influencing organizational commitment by physicians. Academy of Management Proceedings*, p.72-76.
14. Nguyễn Thị Mai Trang (2011). *Năng lực tâm lý và kết quả công việc của nhân viên marketing. Kỳ yếu hội thảo khoa học "Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao – Nhu cầu cấp bách"*.
15. Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York, McGraw-Hill.
16. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing*, Vol. 49: 41-50.
17. Peterson, R. (1994). *A Meta-Analysis of Cronbachs Coefficient Alpha. Journal of Consumer Research*, No. 21 Vo.2.
18. Seligman, M. E. P. (1998). *Learned optimism*. New York: Pocket Books. Rogg, K.L., Schmidt, D.B., Shull, C., & Schmitt, N. (2001). *Human resource practices, organizational climate, and customer satisfaction. Journal of Management*, 27, 431-449.
19. Slater, S. (1995). *Issues in Conducting Marketing Strategy Research. Journal of Strategic*.
20. Snyder, C.R. (2000). *Hypothesis: There is Hope. In C.R. Snyder (Eds.), Handbook of Hope Theory, Measures and Applications (pp.3-21). San Diego: Academic Press*.
21. Snyder, C.R., Irving, L., & Anderson, J.R. (1991). *Hope and Health: Measuring the will and the ways. In C.R. Snyder & D.R. Forsyth (Eds.) Handbook of social and clinical psychology: The health perspective (pp.285-305)*.
22. Sylvie St-Onge, Michel Audet, Victor Haines, Andre Petit (2004). *Rélever les défis de la gestion des ressources humaines. 2e édition. Gaetan morin Editeur*.
23. Stajkovic, A.D. (2006). *Development of a core confidence higher-order construct. Journal of Applied Psychology*, 91, 1208-1224.
24. Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998b). *Social cognitive theory and self efficacy: Going beyond traditional motivational and behavioral approaches. Organizational Dynamics*, 26, 62-74.