

ẢNH HƯỞNG CỦA TÍNH CÁCH CÁ NHÂN ĐẾN KẾT QUẢ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÀNH NGÂN HÀNG TẠI TP.HCM

Ngày nhận: 11/11/2013
Ngày nhận lại: 10/12/2013
Ngày duyệt đăng: 10/01/2014
Mã số: 01+02-14-NCTĐ-52

Phạm Thị Kim Phượng ()
Nguyễn Văn Điệp (**)*

Tóm tắt: Nghiên cứu này đo lường ảnh hưởng của tính cách cá nhân (nhân cách) đến kết quả công việc cảm nhận của 318 nhân viên làm việc tại các ngân hàng thương mại (NHTM) cổ phần ở TP.HCM. Nghiên cứu sử dụng mô hình 5 nhân tố lớn (Big-Five Model) của McCrae và Costa (1985) để xác định đặc điểm tính cách cá nhân. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 3 xu hướng tính cách cá nhân tác động đến kết quả công việc cảm nhận của nhân viên ngân hàng, các xu hướng tính cách đó là: hướng ngoại, sẵn sàng trải nghiệm và sự tận tâm. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu nhằm đưa ra các hàm ý giúp cho nhà quản lý nhân sự trong ngân hàng nâng cao kết quả công việc của nhân viên.

Từ khóa: Tính cách cá nhân, mô hình 5 nhân tố lớn, kết quả công việc cảm nhận.

Đặt vấn đề

Hệ thống tài chính, phần lớn do các NHTM chi phối, luôn đóng vai trò vô cùng quan trọng trong nền kinh tế của mỗi quốc gia trên thế giới. Đối với Việt Nam, hệ thống tài chính đã phát triển mạnh mẽ kể từ đầu thập niên 90 thế kỷ XX đến nay với sự ra đời liên tục của các ngân hàng và chi nhánh, đặc biệt trong thời gian gần đây. Nhiều NHTM và các tổ chức tín dụng đã phát triển mô hình tập đoàn cung cấp gần như đầy đủ các dịch vụ tài chính, tiền tệ cho khách hàng tổ chức và cá nhân (Vũ Đình Ánh, 2012). Tuy nhiên, hội nhập kinh tế đã làm cho các ngân hàng trong nước chịu sự cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng nước ngoài, vốn có năng lực tài chính mạnh, kinh nghiệm quản trị rủi ro tốt và đặc biệt có quy trình nghiệp vụ chuẩn mực, tiên tiến. Công cuộc tái cấu trúc và sáp nhập đang diễn ra bên cạnh các giải pháp khác nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Trong đó, nguồn lực con người được coi như là yếu tố quyết định đối với chất lượng dịch vụ cung cấp của các ngân hàng. Sylvie và các tác giả (2004) phát hiện rằng, các ngân hàng

thành công đều là những ngân hàng đã làm tốt công tác quản trị nguồn nhân lực và đồng thời các nghiên cứu về hành vi tổ chức đã cho thấy hành vi con người - thể hiện qua tính cách cá nhân - đóng một vai trò quan trọng trong việc tối đa hóa kết quả công việc, bất kể sự phát triển của công nghệ.

Trên cơ sở đó, nghiên cứu tập trung vào các mục tiêu: (i) Xác định các nhân tố của tính cách cá nhân ảnh hưởng đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng; (ii) Đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tính cách cá nhân đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng; (iii) Gợi ý một số giải pháp giúp cho nhà quản trị nhân sự trong ngân hàng nâng cao kết quả công việc của nhân viên.

Cơ sở lý thuyết

Kết quả công việc

Kết quả công việc (Job Performance) đề cập đến tính hiệu quả của hành vi cá nhân góp phần vào mục tiêu của tổ chức (Motowidlo, 2003). Kết quả công việc của nhân viên trong