

CAM KẾT GẮN BÓ CHUẨN MỰC CỦA NHÂN VIÊN TRONG CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN

Hoàng Thị Huệ¹, Trần Thị Kim Oanh²

Tóm tắt

Bài viết nghiên cứu cam kết gắn bó chuẩn mực của nhân viên trong các ngân hàng thương mại cổ phần (TMCP) tại Hà Nội và nhằm kiểm định các yếu tố có ảnh hưởng đến cam kết gắn bó chuẩn mực của nhân viên trong các ngân hàng TMCP. Nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp phân tích Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá cùng với phân tích hồi quy, kết quả cho thấy mức độ tác động tới cam kết duy trì của nhân viên trong các ngân hàng TMCP gồm các yếu tố: Giao tiếp trong tổ chức; đào tạo và phát triển; phần thưởng và sự công nhận; làm việc nhóm; định hướng về kế hoạch tương lai; sự công bằng và nhất quán trong chính sách quản trị. Dựa trên kết quả nghiên cứu là cơ sở đề xuất các khuyến nghị nhằm tăng cường sự cam kết duy trì của nhân viên cho các ngân hàng TMCP tại Hà Nội.

Từ khóa: Văn hóa tổ chức, cam kết gắn bó, cam kết chuẩn mực, đào tạo và phát triển, phần thưởng và sự công nhận, ngân hàng TMCP.

NORMATIVE COMMITMENT OF EMPLOYEES IN JOINT STOCK COMMERCIAL BANKS

Abstract

The paper explores employees' normative commitment in joint stock commercial banks in Hanoi and examines the factors that affect the normative commitment of employees in these banks. The authors use Cronbach's Alpha analysis method, exploratory factor analysis along with regression analysis. The results show that employees' normative commitment is determined by: Communication in the organization; training and development; rewards and recognition; team work; orientation to future plans; equity and consistency in governance policies. These results are the basis for proposing recommendations to enhance employee normative commitment in joint stock commercial banks in Hanoi.

Key words: Organizational culture, commitment, normative commitment, training and development, rewards and recognition, joint stock commercial banks.

JEL classification: M; M12 M5; M51

1. Giới thiệu

Sự gắn kết với tổ chức được định nghĩa và xác định theo nhiều cách khác nhau, Mowday và Poter (1982) định nghĩa sự gắn kết tổ chức là một niềm tin mạnh mẽ, chấp nhận những mục tiêu và các giá trị của tổ chức, một sự sẵn sàng phát huy, nỗ lực đối với tổ chức là một mong muốn nhất định để duy trì thành viên tổ chức, cho đến nay, định nghĩa này được nhiều học giả sử dụng trong các công trình nghiên cứu.

Meyer và Allen (1990) đã đề xuất 3 thành phần của cam kết là: Cam kết tình cảm, liên quan đến việc gắn bó tình cảm của nhân viên với nhận dạng và tham gia vào tổ chức; cam kết duy trì, dựa trên các chi phí mà nhân viên liên kết với việc rời khỏi tổ chức và cam kết chuẩn mực liên quan đến cảm giác của nhân viên về nghĩa vụ ở lại trong tổ chức.

Cam kết gắn bó chuẩn mực là mong muốn của người lao động ở lại tổ chức do họ cảm thấy đó là nghĩa vụ của họ. Những người lao động có

cam kết dựa trên chuẩn mực cao sẽ ở lại tổ chức bởi vì đó là họ nghĩ đó là điều nên làm (Meyer và Allen, 1990). Trong nghiên cứu của mình Meyer và Parfyonova (2010) tin rằng, cam kết dựa trên chuẩn mực bao gồm hai khía cạnh đó là “trách nhiệm đạo đức” và “nghĩa vụ dựa trên sự mang ơn” với tổ chức. Vì thế cam kết dựa trên chuẩn mực tồn tại khi những người lao động có cảm giác rằng việc ở lại tổ chức là “đúng” hay “có đạo đức” (Colquitt và cộng sự, 2010; Meyer và Allen, 1990). Do vậy, những người lao động sẽ có gắn kết chuẩn mực cao nếu như họ được những người khác tác động tới họ khi nhấn mạnh vào sự trung thành với tổ chức.

Chủ đề nghiên cứu về cam kết gắn bó là một đề tài thu hút sự quan rất nhiều nhà nghiên cứu bởi rất nhiều khía cạnh trong đó cần kiểm định và khai thác, Deal & Kennedy (1982) đưa ra giả thuyết rằng văn hóa tổ chức (VHTC) có tác động đáng kể tới những hoạt động chức năng của tổ chức cụ thể trong những khía cạnh như hiệu quả

hoạt động và cả cam kết với tổ chức trong các nghiên cứu của mình.

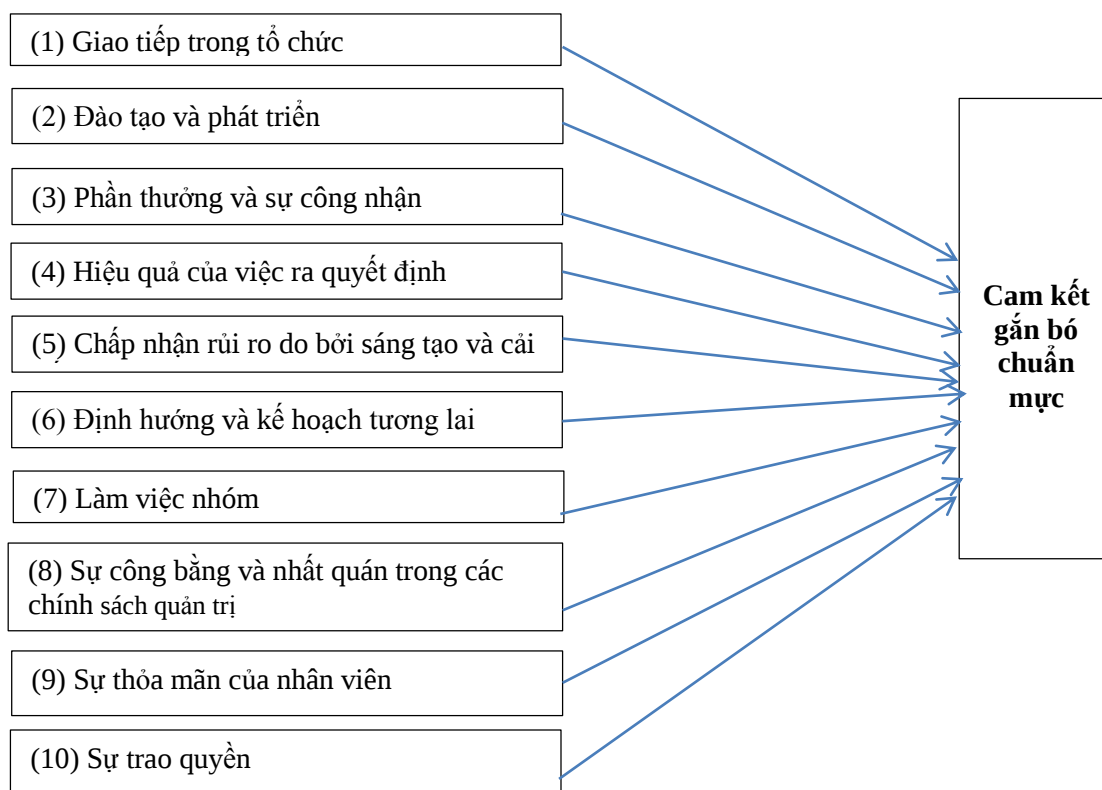
Trong bối cảnh nguồn nhân lực tại các ngân hàng TMCP đang bị cạnh tranh và lôi kéo khiến nhiều ngân hàng TMCP rất khó tuyển người cũng như giữ người, ngoài sức hút thương hiệu ngân hàng trong ngành thì môi trường văn hóa của ngân hàng được khẳng định có tầm quan trọng lớn trong việc giữ chân nhân viên. Theo báo cáo khảo sát của Navigos Group (2018) có đến 89% ngân hàng cho biết thu nhập trung bình của nhân viên từ 10-30 triệu đồng/tháng, trong khi đó 62% ứng viên được hỏi cho biết nhận thưởng trung bình từ 1-3 tháng lương/năm; 18% nhận từ 3-5 tháng lương. Tuy nhiên, có 26% nhà tuyển dụng cho rằng mức lương và chế độ đãi ngộ đang là khó khăn lớn nhất đối với họ trong công tác tuyển dụng. Để tăng hiệu quả trong tuyển dụng, 37% ngân hàng cho biết họ nên cân nhắc áp dụng những chế độ đãi ngộ về tài chính để thu hút ứng viên; 56% ngân hàng tham gia khảo sát cho rằng về tổng thể, họ có những chính sách cơ bản và hợp lý, tuy nhiên có thể đa dạng và mở rộng những chính sách này hơn để thực sự hấp dẫn đối với nhân viên; 78% nhà tuyển dụng tham gia khảo sát cho rằng, để giữ chân người tài cho doanh nghiệp, họ cần áp dụng lộ trình thăng

tiến nghề nghiệp rõ ràng cho nhân viên. Ngoài ra, có đến 52% ứng viên cho biết họ không có nhiều cơ hội thăng tiến do không có nhiều thay đổi với những vị trí quản lý và ngân hàng thường tuyển mới đối với những vị trí quản lý trống. Có thể thấy, cam kết gắn bó của nhân viên đã được các ngân hàng TMCP rất chú ý tìm hiểu, nghiên cứu để gia tăng mức độ cam kết của nhân viên trong ngành.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng 8 yếu tố thuộc văn hóa tổ chức Ricardo & Jolly (1997) bao gồm: (1) Giao tiếp trong tổ chức, (2) Đào tạo và phát triển, (3) Phần thưởng và sự công nhận, (4) Hiệu quả của việc ra quyết định, (5) Chấp nhận rủi ro do bởi sáng tạo và cải tiến, (6) Định hướng và kế hoạch tương lai, (7) Làm việc nhóm, (8) Sự công bằng và nhất quán trong các chính sách quản trị và 2 yếu tố theo David H. Maister (2001) là: Sự thỏa mãn của nhân viên và sự trao quyền để kiểm định tác động của các yếu tố này đến cam kết gắn bó chuẩn mực với mục đích có thêm các nghiên cứu, biện pháp quản lý nhằm gia tăng sự cam kết gắn bó của nhân viên đối với các ngân hàng thương mại cổ phần (TMCP).



Hình 1: Mô hình nghiên cứu về các yếu tố VHTC tác động tới sự cam kết gắn bó của nhân viên

Nguồn: Phát triển từ mô hình các yếu tố VHTC của Ricardo & Jolly (1997) và David H. Maister (2001)

2.2. Nguồn số liệu và phương pháp thu thập

Tính đến nay, ở Việt Nam có 31 ngân hàng TMCP và ngày càng được mở rộng về phạm vi hoạt động, quy mô vốn chủ sở hữu cũng như tổng tài sản. Để nâng cao năng lực cạnh tranh đặc biệt là để tăng cường cam kết gắn bó của nhân viên, các ngân hàng TMCP này đã ngày càng chú trọng đến vấn đề nâng cao hiệu quả quản trị trong đó có việc xây dựng VHTC. Do hạn chế về nguồn lực nên phạm vi thu thập số liệu của bài viết chỉ thực hiện tại Hà Nội, là trung tâm văn hóa, kinh tế của cả nước có 25/31 trụ sở ngân hàng TMCP và có nhiều chi nhánh, văn phòng giao dịch có thể mang tính đại diện cho các ngân hàng TMCP tại Việt Nam.

Bài viết đã thực hiện phỏng vấn sâu chuyên gia là quản lý, chuyên viên của ngân hàng có thâm niên công tác trên 10 năm nhằm điều chỉnh, bổ sung các thang đo cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại các ngân hàng TMCP kết hợp điều tra diện rộng các nhân viên đang làm ở các bộ phận và vị trí công tác khác nhau. Nghiên cứu mô tả và khám phá sẽ cung cấp thông tin liên quan đến các yếu tố của VHTC và cam kết gắn bó chuẩn mực để từ đó có thể rút ra hệ thống các tiêu chí đánh giá các yếu tố này đồng thời đánh giá được tác động của các yếu tố thuộc VHTC đến cam kết gắn bó chuẩn mực, các tiêu chí đo lường cam kết gắn bó chuẩn mực được thể hiện ở hộp 1.

Hộp 1. Tiêu chí đo lường cam kết gắn bó chuẩn mực

1. Tôi nghĩ rằng ngày nay mọi người chuyển từ ngân hàng (NH) này sang NH khác thường xuyên.
2. Tôi tin rằng một người phải luôn luôn trung thành với ngân hàng của mình
3. Nhảy việc từ ngân hàng này sang ngân hàng khác dường như không hợp đối với tôi.
4. Một trong những lý do chính tôi tiếp tục làm việc trong ngân hàng này là tôi tin rằng sự trung thành là rất quan trọng và do đó cảm thấy có nghĩa vụ về đạo đức để duy trì
5. Nếu tôi nhận được một đề nghị cho một công việc tốt hơn ở nơi khác tôi sẽ không cảm thấy nó là đúng để rời khỏi ngân hàng của tôi.
6. Tôi tin tưởng trung thành với một ngân hàng là có giá trị
7. Mọi thứ trở nên tốt đẹp hơn khi mọi người gắn bó với một NH trong phần lớn sự nghiệp của họ.

Phương pháp thu thập số liệu: Gửi bảng câu hỏi đến người được khảo sát là các nhân viên của Ngân hàng TMCP tại Thành phố Hà Nội. Nhóm nghiên cứu đã gửi đến mỗi ngân hàng 20 phiếu với tổng số là 500 phiếu và đã nhận được 320 phiếu phản hồi, tuy nhiên, sau khi kiểm tra lại đã xác định có 255 phiếu hợp lệ và được đưa vào sử dụng để phân tích.

2.3. Các phương pháp phân tích

Theo kết quả khảo sát, tỷ lệ giữa nam và nữ được phỏng vấn khá tương đồng (49.4% và 50.6%). Trong đó, có đến hơn 66% số người được phỏng vấn nằm trong khoảng 25 đến 30 tuổi; số người trên 40 tuổi chỉ chiếm chưa đến 4%; số người từ 30 - 40 tuổi chiếm gần 24%, còn lại khoảng 6% là những người có độ tuổi dưới 25 tuổi. Phần lớn là người có thâm niên từ 3-5 năm (57.9%); đối với thâm niên dưới 3 năm chiếm 4.7%; thâm niên từ 5 đến 10 năm chiếm khoảng 27% và trên 10 năm chiếm 10.4%. Hầu hết số người tham gia phỏng vấn đều tốt nghiệp đại học (85.5%). Bên cạnh đó, có đến 43.9% số người được phỏng vấn làm việc tại bộ phận kinh doanh,

33.3% đến từ dịch vụ khách hàng và phần còn lại đến từ bộ phận hỗ trợ. Về thu nhập bình quân, chiếm đa số là mức từ 5 đến 10 triệu đồng (69%), mức từ 10 đến 15 triệu đồng chiếm 28.2%, và trên 15 triệu chiếm 2,8%.

Sau khi khảo sát, dữ liệu thu về được nhập liệu và làm sạch dữ liệu để tiến hành phân tích thống kê mô tả, kiểm định thang đo, phân tích khám phá, phân tích hồi quy tuyến tính và kiểm định sự khác biệt.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Đối với các yếu tố là: Giao tiếp trong tổ chức; đào tạo và phát triển; phần thưởng và sự công nhận; làm việc nhóm; định hướng và kế hoạch tương lai; sự công bằng và nhất quán trong các chính sách quản trị; sự thỏa mãn của nhân viên và sự trao quyền có chỉ số Cronbach's Alpha của các thang đo đạt yêu cầu đưa ra $\geq 0,6$. Về hệ số tương quan biến - tổng của 8 yếu tố này đều cao hơn yêu cầu tối thiểu ($> 0,3$) nên tiếp tục sử dụng dữ liệu của 8 yếu tố này để phân tích EFA.

Bảng 1: Kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho các yếu tố thuộc VHTC

TT	Các yếu tố	Ký hiệu	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan với biến tổng thấp nhất	Kết quả
1	Giao tiếp trong tổ chức	GTTTC	4	0,851	0,56	Đạt
2	Đào tạo và phát triển	ĐTPT	4	0,707	0,467	Đạt
3	Phần thưởng và sự công nhận	PTCN	4	0,799	0,556	Đạt
4	Làm việc nhóm	LVN	4	0,883	0,615	Đạt
5	Hiệu quả trong việc ra quyết định	HQQĐ	4	0,257	0,031	Không đạt
6	Chấp nhận rủi ro, sáng tạo và cải tiến	CNRR	4	0,291	0,154	Không đạt
7	Định hướng và kế hoạch tương lai	ĐHKH	4	0,765	0,532	Đạt
8	Sự công bằng và nhất quán trong các chính sách quản trị	SCB	4	0,868	0,673	Đạt
9	Sự thỏa mãn của nhân viên	STM	3	0,738	0,484	Đạt
10	Sự trao quyền	STQ	3	0,780	0,570	Đạt

Nguồn: Tổng hợp, tính toán từ kết quả khảo sát

Bảng 2: Kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho thang đo cam kết gắn bó chuẩn mực

Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Cam kết gắn bó chuẩn mực (Cronbach's Alpha =0.898)		
GBCM1	0.743	0.882
GBCM2	0.871	0.879
GBCM3	0.812	0.822
GBCM4	0.734	0.883
GBCM5	0.726	0.912
GBCM6	0.766	0.830
GBCM7	0.658	0.820

Nguồn: Tính toán từ dữ liệu khảo sát với sự trợ giúp của phần mềm SPSS

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha cho thang đo của cam kết gắn bó chuẩn mực được thể hiện trong Bảng 2

Từ bảng 2 có thể nhận thấy, các biến quan sát đều đạt tiêu chuẩn với hệ số Cronbach's Alpha từ 0.6 trở lên, hệ số tương quan biến - tổng đều đạt giá trị 0.3 trở lên. Tuy nhiên, trong nhóm biến cam kết gắn bó chuẩn mực, biến quan sát

GBCM5, có hệ số Cronbach's Alpha sau khi loại biến GBCM5 (0.912) cao hơn Cronbach's Alpha ban đầu (0.898). Do đó, nghiên cứu quyết định bỏ biến GBCM5 ra khỏi mô hình nghiên cứu.

3.2. Phân tích khám phá

Kết quả phân tích yếu tố khám phá cho biến cam kết gắn bó chuẩn mực được thể hiện trong Bảng 3

Bảng 3: Kết quả phân tích yếu tố khám phá cho biến gắn bó chuẩn mực

STT	Biến số	Yếu tố 1
1	GBCM1	0,833
2	GBCM2	0,892
3	GBCM3	0,812
4	GBCM4	0,879
5	GBCM6	0,816
6	GBCM7	0,687
	Eigenvalues	4,110
	Phương sai trích (%)	68,54
	Sig.	0,000
	KMO	0,854

Nguồn: Tính toán từ dữ liệu khảo sát với sự trợ giúp của phần mềm SPSS

Kết quả từ Bảng 3 cho biết, số lượng yếu tố trích được là 01 yếu tố. Hệ số KMO đạt 0.854, điều này có nghĩa phân tích yếu tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Mặt khác, kết quả kiểm định Bartlett cho giá trị Sig.=0.000 <5%. Chứng tỏ các biến quan sát trong phân tích yếu tố có tương quan với nhau trong tổng thể. Bên cạnh đó, tổng trích phương sai là 68.540% (lớn hơn 50%). Điều này cho biết 01 yếu tố trên giải thích được 68.54% sự biến thiên của dữ liệu. Giá trị hệ số Eigenvalue của các yếu tố đều đạt yêu cầu là lớn hơn 1. Cuối cùng, kết quả phân tích yếu tố cho thấy, tất cả các biến đều có hệ số tải yếu tố đạt yêu cầu (Factor loading lớn hơn 0.5). Như vậy, thang đo “Cam kết gắn bó chuẩn mực” đạt giá trị hội tụ.

3.3. Phân tích tương quan

Ma trận tương quan cho thấy các biến độc lập đều có tương quan khá chặt và cùng chiều

Bảng 4: Kết quả ước lượng mô hình ảnh hưởng của VHTC đến cam kết gắn bó chuẩn mực

Biến số	Hệ số hồi quy	t	Sig.
Hệ số chặn	0,894	4,360	0,000
GTTTC	0,081	1,698	0,093
ĐTPT	0,300	4,735	0,000
PTCN	0,153	2,640	0,009
LVN	0,131	1,910	0,057
STM	0,019	0,319	0,750
STQ	0,046	0,818	0,414
ĐHKH	0,137	1,587	0,116
SCB	0,226	3,495	0,001
Hệ số xác định hiệu chỉnh			0,411
Số quan sát			254

Nguồn: Tính toán từ dữ liệu khảo sát với sự trợ giúp của phần mềm SPSS

Theo kết quả ước lượng từ Bảng 4, hệ số hồi quy của các biến: Giao tiếp trong tổ chức, đào tạo và phát triển; phần thưởng và sự công nhận; làm việc nhóm; sự công bằng và nhất quán trong chính sách quản trị có ý nghĩa thống kê ở mức 10%. Điều này hàm ý, các biến trên có ảnh hưởng đến cam kết gắn bó chuẩn mực của nhân viên tại các ngân hàng TMCP trên địa bàn Hà Nội. Ngược lại, các hệ số hồi quy của các biến số còn lại là: Sự

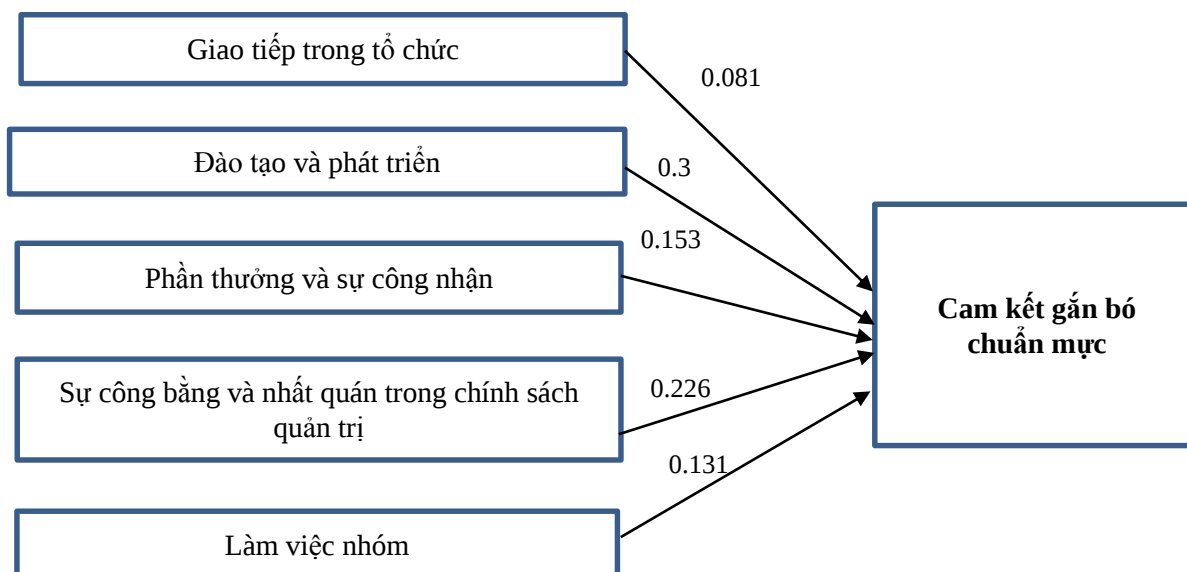
với biến phụ thuộc, Biện cam kết gắn bó chuẩn mực, có tương quan mạnh nhất với các biến Giao tiếp trong tổ chức (51.5%) và Sự công bằng (54.8%). Sự tương quan này rất phù hợp với kỳ vọng nghiên cứu, bởi vì chính những mối tương quan chặt chẽ, tuyến tính giữa các biến sẽ giải thích được sự ảnh hưởng của các biến độc lập đến biến phụ thuộc. Do đó, các biến độc lập này có thể đưa vào mô hình phân tích hồi quy để đánh giá sự ảnh hưởng của chúng đến cam kết gắn bó của nhân viên tại các ngân hàng TMCP ở Hà Nội.

3.4. Phân tích hồi quy

Kết quả phân tích hồi quy ảnh hưởng của VHTC đến cam kết gắn bó chuẩn mực được thể hiện trong Bảng 4

thoả mãn của nhân viên; sự trao quyền; định hướng kế hoạch tương lai không có ý nghĩa thống kê nên các biến này không ảnh hưởng đến cam kết gắn bó chuẩn mực của nhân viên tại các ngân hàng TMCP trên địa bàn Hà Nội.

Với kết quả phân tích hồi quy ở trên, tác giả đưa ra mô hình ảnh hưởng của VHTC đến sự cam kết gắn bó chuẩn mực của nhân viên ngân hàng TMCP tại Hà Nội như hình 2.



Hình 2. Mô hình ảnh hưởng của VHTC đến Cam kết gắn bó chuẩn mực

Nguồn: Tổng hợp và xây dựng từ kết quả ước lượng

3.5. Kiểm định sự khác biệt

Nhóm nghiên cứu sử dụng phân tích ANOVA 1 nhân tố để phân tích vai trò của các biến định tính là Giới tính; độ tuổi; trình độ học vấn; thâm niên công tác; bộ phận công tác và thu nhập bình quân đến cam kết gắn bó chuẩn mực. Kết quả phân tích cho thấy có dấu hiệu về sự khác biệt trong cam kết gắn bó chuẩn mực theo độ tuổi; theo thâm niên công tác và thu nhập bình quân. Ngược lại, không tìm thấy dấu hiệu của sự khác biệt trong cam kết gắn bó chuẩn mực theo giới tính, trình độ học vấn và chức năng bộ phận.

4. Kết luận

Kết quả nghiên cứu đã xác định những yếu tố tác động đến cam kết gắn bó chuẩn mực của nhân viên tại các ngân hàng TMCP trên địa bàn Hà Nội gồm có: Giao tiếp trong tổ chức; đào tạo và phát triển; phần thưởng và sự công nhận; định hướng và kế hoạch tương lai. Kết quả này phù hợp với một số nghiên cứu về sự gắn kết của nhân viên với tổ chức trong các ngân hàng BIDV chi nhánh Bắc Sài Gòn và ngân hàng TMCPÁ Châu có 2 yếu tố ảnh hưởng là đào tạo và phát triển; phần thưởng và sự công nhận theo Hà Nam Khánh Giáo (2017) và Bùi Nhất Vương (2017)

Để tăng cam kết gắn bó của nhân viên tại các ngân hàng TMCP tại Hà Nội, các ngân hàng cần tập trung vào các yếu tố sau:

Giao tiếp trong tổ chức: Sự quan tâm của lãnh đạo sẽ là một yếu tố rất quan trọng tạo động lực cho cấp dưới làm việc tốt hơn, lãnh đạo cần ghi nhận những đóng góp của cấp dưới để có thể khen thưởng hay xử phạt đúng đối tượng.

Đào tạo và phát triển: Nên cập nhật các kỹ năng, kiến thức mới cho nhân viên giúp họ có thể áp dụng thành công các thay đổi, kỹ thuật trong ngành. Hướng dẫn cho nhân viên mới thường gặp khó khăn trong những ngày đầu làm việc, các chương trình định hướng công tác.

Phần thưởng và sự công nhận: Các chương trình thi đua, khen thưởng hoàn thành công việc hoặc chỉ tiêu kinh doanh, định hướng kinh doanh cấp hệ thống, vùng, khu vực cần diễn ra thường xuyên hơn. Đây cũng là cơ hội cho các nhân viên luôn nỗ lực thể hiện năng lực và được ghi nhận của cấp trên đối bản thân mình. Qua đó động viên, khuyến khích nhân viên hoàn thành tốt các chỉ tiêu kinh doanh đã đề ra, đồng thời giúp họ gắn bó hơn với ngân hàng

Làm việc nhóm: Các ngân hàng nên duy trì mô hình nhóm hiệu quả, đồng nghĩa với việc hình thành được một nét văn hóa đẹp cho tổ chức: văn hóa chia sẻ và hợp tác trên cơ sở các mối quan hệ bình đẳng tôn trọng lẫn nhau.

Sự công bằng và nhất quán trong chính sách quản trị: Đánh giá năng lực thực hiện công việc là việc quan trọng cần làm, khi đánh giá đúng

về năng lực thực hiện công việc của nhân viên sẽ giúp tăng năng suất. Nhân viên khi được đánh giá đúng về năng lực của mình họ sẽ hài lòng vì được công nhận và từ đó làm việc hăng say hơn, hiệu quả cao hơn, qua đó họ cũng cảm thấy gắn bó hơn với nơi làm việc của mình.

Nghiên cứu còn một số hạn chế, đó là mới chỉ thực hiện cho các ngân hàng TMCP nên mẫu

nghiên cứu chưa phản ánh chính xác cho toàn bộ nhân viên của các ngân hàng TMCP trên cả nước nên tính khái quát chưa cao và nhóm nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, số lượng mẫu nhỏ và phân bố không đồng đều giữa các chi nhánh ngân hàng trên các địa bàn khu vực nên trong tương lai sẽ có các nghiên cứu mới khắc phục các hạn chế này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Colquitt và cộng sự. (2011). Explaining the Justice-Performance Relationship: Trust as Exchange Deepener or Trust as Uncertainty Reducer? *Journal of Applied Psychology*, 97(1):1-15, September 2011.
- [2]. David H. Maister. (2001). *Practice what you preach: What managers must do to create a high achievement culture*. Simon and Schuster Publishing Company, USA.
- [3]. Deal & Kennedy .(1982). *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*. Addison Wesley Publishing Company, Reading, 126.
- [4]. Kotter & Heskett. (1992). *Corporate Culture and Performance*, Reprint edition, New York: Free Press.
- [5]. Meyer, J.P. & Allen, J.N. (1990). *Commitment in the Workplace - Theory, Research and Application*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- [6]. Meyer, J.P. and Parfyonova, N.M. (2010). Normative Commitment in the Workplace: A Theoretical Analysis and Re-Conceptualization. *Human Resources Management Review*, 20,283-294. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.09.001>
- [7]. Recardo, R. and Jolly, J. (1997). Organizational Culture and Teams. *SAM Advanced Management Journal*, 62, 4-7.
- [8]. Navigos Group. (2018). Báo cáo “Một số vấn đề nổi bật về nhân sự ngành ngân hàng”
- [9]. Hà Nam Khánh Giao (2017). Các yếu tố ảnh hưởng đến lòng trung thành của nhân viên ngân hàng BIDV chi nhánh Bắc Sài Gòn, Tạp Chí Công Thương số 12 tháng 11 năm 2017
- [10]. Bùi Nhất Vương (2017) Ảnh hưởng của các yếu tố chất lượng cuộc sống nơi làm việc đến sự gắn kết với tổ chức của nhân viên ngân hàng TMCP Á Châu, HUFLIT Journal Science tháng 4 năm 2017

Thông tin tác giả:

1. Hoàng Thị Huệ

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD
- Địa chỉ email: hueqtkd@tueba.edu.vn

2. Trần Thị Kim Oanh

- Đơn vị công tác: Trường ĐH Kinh tế & QTKD

Ngày nhận bài: 4/3/2020

Ngày nhận bản sửa: 21/3/2020

Ngày duyệt đăng: 29/3/2020