

TÍNH CÁCH CÁ NHÂN CÓ QUAN TRỌNG ĐỐI VỚI HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC?

Nguyễn Danh Nam¹, Uông Thị Ngọc Lan²

Tóm tắt

Mục đích của nghiên cứu này nhằm đo lường tác động của tính cách cá nhân đối với hiệu quả công việc thông qua các yếu tố nội sinh như sự hài lòng công việc, gắn kết với tổ chức và ý định ở lại tổ chức của đội ngũ cán bộ không chuyên trách tại các cơ quan hành chính cấp huyện của Hà Nội. Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua khảo sát 404 cán bộ không chuyên trách. Phân tích SEM đã được sử dụng để kiểm định các giả thuyết và sự phù hợp của mô hình nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, năm yếu tố tính cách cá nhân có tác động tích cực đến hiệu quả công việc thông qua sự hài lòng công việc, gắn kết với tổ chức và ý định ở lại tổ chức. Kết quả nghiên cứu đã mang lại ý nghĩa lý luận và thực tiễn giúp cho các cơ quan hành chính cấp huyện của Hà Nội những thông tin hữu ích về tầm quan trọng của đặc điểm tính cách đối với hiệu quả làm việc của đội ngũ cán bộ không chuyên trách. Từ đó có thể tìm ra những giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả công việc của đội ngũ cán bộ không chuyên trách.

Từ khóa: tính cách cá nhân, hiệu quả công việc, sự hài lòng công việc, gắn kết với tổ chức, ý định ở lại.

DO PERSONALITY TRAITS MATTER FOR JOB PERFORMANCE?

Abstract

This study aims to evaluate the impact of personality traits on job performance through internal factors like job satisfaction, organizational commitment, and intention to stay of part-time civil servants at district-level administrative agencies of Hanoi. Quantitative research was carried out through a survey of 404 part-time civil servants. SEM analysis was used to test the hypotheses and the fit of the research model. The research results showed the Big Five personality traits have a significant positive impact on job performance through factors like job satisfaction, organizational commitment, and intention to stay. In which, conscientiousness has the highest impact on job performance of part-time civil servants. The research results brought theoretical and practical significance to the district-level administrative agencies of Hanoi with useful information about the importance of personality traits to the job performance of the part-time civil servants. Therefore, they can find suitable solutions to enhance the job performance of the part-time civil servants.

Keywords: personality traits, job performance, job satisfaction, organizational commitment, intention to stay.

JEL classification: J24, J27, D23.

1. Đặt vấn đề

Trong vài thập kỷ qua, mối quan hệ giữa đặc điểm tính cách và hiệu quả công việc đã được khám phá nhiều trong các nghiên cứu về hành vi tổ chức (Barrick, Mount, & Judge, 2001). Tính cách cá nhân được coi là một nhân tố quan trọng để phân tích hiệu quả công việc (Tuteja & Sharma, 2018). Tính cách cung cấp một cái nhìn sâu sắc liệu một

cá nhân có thể làm một công việc cụ thể hay không? Hiệu quả công việc là kết quả của các kỹ năng, kiến thức, nỗ lực và khả năng hướng đến hành vi. Các cá nhân có thể được phân biệt dựa trên các đặc điểm tính cách của họ. Những đặc điểm này sẽ khiến họ ít nhiều phù hợp với một công việc cụ thể. Vì vậy, điều quan trọng là phải biết các đặc điểm tính cách

khác nhau đang góp phần vào hiệu quả công việc như thế nào?

Khu vực công đóng vai trò quan trọng đối với sự tăng trưởng của nền kinh tế của thành phố Hà Nội với những trách nhiệm công vụ (Nam & Lan, 2021). Chính vì vậy, đội ngũ cán bộ công chức giữ vị trí then chốt trong việc triển khai, thực hiện các chính sách của Nhà nước để phát triển nền kinh tế và đảm bảo an sinh xã hội. Tuy nhiên, khu vực công Hà Nội đang phải đối mặt với hiệu quả công việc thấp cũng như sự luân chuyển, nghỉ việc của đội ngũ cán bộ công chức tại các cơ quan hành chính cấp huyện. Mặt khác, điều tồi tệ hơn xảy ra đối với đội ngũ cán bộ công chức tại các cơ quan hành chính cấp huyện là tỷ lệ nghỉ việc của đội ngũ cán bộ không chuyên trách tăng lên 937 cán bộ chỉ trong năm 2021 và 6 tháng đầu năm 2022. Điều đó đã ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả phục vụ của cơ quan hành chính Nhà nước cấp huyện của Hà Nội.

Một số nghiên cứu đã khám phá các yếu tố tác động đến hiệu quả công việc của nhân viên tại tổ chức (Thảo & Như, 2021). Mặc dù các nghiên cứu trên đã đo lường các yếu tố khác nhau góp phần ảnh hưởng đến hiệu quả công việc nhưng điểm chung của chúng đều không dựa vào góc độ tính cách cá nhân để đo lường. Hơn nữa, bối cảnh nghiên cứu của chúng không được thực hiện tại khu vực công. Mặt khác, các công trình trên cũng có sự hạn chế về phương pháp nghiên cứu như: hồi quy tuyến tính bội, phương pháp chọn mẫu thực hiện tại một vùng địa lý nhất định chưa đem lại tính đại diện cao, bộ câu hỏi kế thừa từ các nghiên cứu nước ngoài chưa có sự tinh chỉnh để phù hợp với bối cảnh trong nước, đặc biệt là khu vực công tại Việt Nam, mô hình nghiên cứu đơn giản chưa đi sâu xem xét kỹ các yếu tố của hiệu quả công việc... Do đó, việc áp dụng các phương pháp khác nhau tạo ra những đánh giá, kết luận khác nhau về tác động của tính cách cá nhân đến hiệu quả công

việc. Chính vì vậy, nghiên cứu này đóng góp về mặt phương pháp và thực tiễn khi sử dụng phương pháp lấy mẫu phán đoán kết hợp phân tích mô hình SEM để trả lời câu hỏi liệu tính cách cá nhân có thực sự quan trọng đối với hiệu quả công việc thông qua các yếu tố nội sinh: sự hài lòng công việc, gắn kết với tổ chức, ý định ở lại tổ chức của đội ngũ cán bộ không chuyên trách tại các cơ quan hành chính cấp huyện của Hà Nội hay không. Từ đó, gợi mở ra các hàm ý quản trị nhằm nâng cao hiệu quả công việc của họ.

2. Cơ sở lý thuyết và xây dựng giả thuyết

Tâm lý học cá nhân là một nhánh của tâm lý học nhằm mục đích phân biệt tính cách giữa các cá nhân, mỗi tính cách khác nhau sẽ đặc trưng cho một cá nhân duy nhất. Thuyết đặc điểm cho rằng mỗi cá nhân sẽ thể hiện thông qua những đặc điểm nhận dạng hoặc yếu tố đặc thù (tính cách). Các đặc điểm được hình thành từ việc cá nhân tự nhận thức về môi trường sống xung quanh và sự di truyền là nguồn gốc cho khía cạnh của tính cách cá nhân. Những khía cạnh của tính cách tương đối ổn định, khác biệt giữa những cá nhân và tác động tới hành vi của những cá nhân đó. Gerber & cộng sự (2011) nhận định rằng Cattell (1943) là thành công nhất về lý thuyết này, ông đã chứng minh có 16 khía cạnh tượng trưng cho tính cách cá nhân. Mỗi khía cạnh bao gồm các quan điểm, sở thích, các phản ứng xã hội và tình cảm, các thói quen bắt nguồn từ việc quan sát và xem xét tính khí của con người – đó là các kiểu tư duy, cảm nhận và hành động khác nhau của từng cá nhân trong một khoảng thời gian tương đối dài và trong những tình huống khác trên diện rộng.

Thuyết phân loại nhận thấy mỗi cá nhân chỉ tồn tại hai xu hướng duy nhất và xảy ra liên tục bao gồm hướng nội và hướng ngoại hoàn toàn. Có nhiều nhà nghiên cứu đã phát triển lý thuyết này nhưng thành công nhất là Myers (1962) với “Trắc nghiệm tính cách

Myers-Briggs”, và Friedman & Rosenman (1970) đã phân loại tính cách cá nhân theo hai xu hướng A và B. Những cá nhân chứa đựng tính cách A thường có tính gấp gáp, muốn thực hiện và hoàn thành công việc trong thời gian ngắn nhất cho thấy sự thiếu kiên trì, thái độ chống đối và luôn sẵn sàng tranh đấu. Những cá nhân chứa đựng tính cách B là hoàn toàn ngược lại.

Thuyết nhận thức xã hội cho rằng tính cách được hình thành từ những suy nghĩ và phán xét các hiện tượng trong xã hội. Một số mô hình nghiên cứu về tính cách cá nhân được hình thành theo hướng này. Bandura (1997) nhận thấy có những công việc có tính chất đặc thù luôn yêu cầu những người làm công việc đó phải tự tin vào khả năng của bản thân. Thuyết quy kết của Abramson & cộng sự (1978) nhấn mạnh rằng mỗi cá nhân tự đưa ra cách lý giải khác nhau về những sự vật, hiện tượng xảy ra xung quanh, từ đó hình thành nên tính cách đặc trưng của mỗi cá nhân.

Lý thuyết kỳ vọng của Vroom (1964) cho rằng mọi người tham gia tổ chức với những kỳ vọng và nếu chúng được đáp ứng thì tổ chức sẽ giữ chân được họ. Theo lý thuyết này, các quyết định ở lại hay rời bỏ tổ chức được giải thích bằng cách xem xét các mối quan hệ giữa các biến cấu trúc, tâm lý và môi trường. Trong đó, các biến tâm lý bao gồm sự hài lòng công việc và gắn kết với tổ chức.

Lý thuyết hai nhân tố của Herzberg và cộng sự (1959) cho rằng nhân viên được thúc đẩy bằng các giá trị bên trong hơn là các giá trị bên ngoài của công việc. Nói cách khác, động lực làm việc (ĐLLV) được tạo ra từ bên trong và được thúc đẩy bởi các biến nội tại của công việc bao gồm thành tích, sự công nhận, bản thân công việc, trách nhiệm, sự thăng tiến và phát triển.

Lý thuyết kỳ vọng của Vroom (1964) đã phân biệt rõ nét giữa sự cố gắng (có được từ

động lực), hành động và hiệu quả. Hành động và động lực làm việc của nhân viên chưa chắc chắn xuất phát từ quyết định thực hiện mà nó được quyết định từ nhận thức của nhân viên về những mong đợi của chính bản thân họ trong tương lai. Lý thuyết này xoay xung quanh mối quan hệ tích cực giữa kỳ vọng, niềm tin (tính chất công cụ) và phần thưởng (hoá trị).

2.1. Cơ sở lý thuyết

2.1.1. Lý thuyết về tính cách cá nhân

Thuyết Big Five là một trong những chủ đề tâm lý học được trích dẫn nhiều nhất. Trong những năm qua, nó đã trải qua nhiều lần sửa đổi, và các nhà tâm lý học đã giúp hoàn thiện lý thuyết (Johnson, 2017). Phiên bản đầu tiên của lý thuyết này được tạo ra bởi (Fiske, 1949) và sau đó được mở rộng bởi các nhà nghiên cứu khác (Norman, 1967), (Smith, 1967), (Goldberg, 1981), (McCrae & Costa, 1987). Lý thuyết Big Five về tính cách không chỉ áp dụng cho mọi người ở nhiều quốc gia, khu vực, nền văn hóa và với nhiều loại dân cư trên toàn cầu (Schmitt, et al., 2007), nó cung cấp một thang đánh giá chắc chắn để đánh giá tính cách.

Năm yếu tố tính cách gồm: sẵn sàng trải nghiệm, tận tâm, hướng ngoại, dễ chịu và ổn định cảm xúc (Daft, 2007). Nội dung của năm yếu tố tính cách được luận giải như sau:

Tính sẵn sàng trải nghiệm: thể hiện sự tò mò, mong muốn khám phá, hiếu kỳ, tìm hiểu mọi thứ xung quanh, sẵn sàng trải nghiệm và dễ dàng chấp nhận mọi thử thách. Người sở hữu tính cách này thường có trí tưởng tượng phong phú, độc đáo, thông minh, có khả năng sáng tạo, yêu thích nghệ thuật và có năng khiếu thẩm mỹ. Ngoài ra, họ có nhiều sở thích, thường hay mơ mộng viễn vông và luôn mong muốn có cuộc sống đa dạng nhiều màu sắc.

Tính tận tâm: thể hiện sự siêng năng, tỉ mỉ và có tinh thần trách nhiệm cao trong mọi

việc. Người sở hữu tính cách này thường có sự tập trung cao để hoàn thành công việc đúng với kế hoạch đã định và nỗ lực hết khả năng để đạt được kết quả cao trong công việc. Ngoài ra, họ còn là người ngăn nắp, cẩn thận, có tính kỷ luật cao và đáng tin cậy khi giao phó mọi việc.

Tính hướng ngoại: thể hiện sự mạnh mẽ, năng động, quyết đoán, nhiệt tình, thích giao lưu và mở rộng các mối quan hệ, có ý chí tiến thủ và nhiều tham vọng. Người sở hữu tính cách này thường hoạt ngôn, luôn muốn được khen ngợi và khẳng định bản thân với mọi người xung quanh. Ngoài ra, họ luôn giữ thái độ tích cực trong mọi việc, tràn đầy năng lượng, thích làm việc nhóm và rất dễ hành động trước khi suy nghĩ.

Tính dễ chịu: thể hiện sự hoà nhã, tán thành, hưởng ứng, thoải mái, lịch sự, đáng yêu và tốt bụng. Người sở hữu tính cách này thường có xu hướng hòa đồng trong mọi việc, giàu lòng vị tha, dễ dàng hợp tác và sẵn sàng tha thứ cho mọi sai lầm của những người xung quanh. Ngoài ra, họ lương thiện, thường xuyên mở rộng tâm lòng, nhiệt tình giúp đỡ người khác, luôn tin tưởng vào bản chất tốt đẹp bên trong của mỗi người.

Tính ổn định cảm xúc: thể hiện sự tỉnh táo, bình tĩnh, lạc quan, không cáu giận vô cớ và luôn tin tưởng vào bản thân. Người sở hữu tính cách này thường có được sự cân bằng về mặt tâm lý, ứng phó tốt với mọi tình huống khó khăn và quản lý hiệu quả cảm xúc. Ngoài ra, họ luôn cảm thấy thoải mái, an toàn, yên tâm trong mọi mối quan hệ với người khác và biết cách thư giãn để hồi phục mau chóng về cả tinh thần lẫn thể chất.

2.1.2. Sự hài lòng công việc

Lý thuyết kỳ vọng (Vroom, 1964) đã nhấn mạnh sự hài lòng công việc là yếu tố tạo nên sự thành công cho tổ chức. (Locke, 1976) đã mô tả sự hài lòng công việc là nhận thức tâm lý tích cực hoặc cảm xúc

thoải mái của nhân viên xuất hiện trong quá trình thực hiện công việc cũng như kết quả công việc mang lại. Nghiên cứu của (Dung, 2005) chỉ ra có 2 cách tiếp cận và đo lường sự hài lòng công việc:

(i) Sự hài lòng chung công việc là cảm nhận tổng quát nhất của nhân viên đối với công việc.

(ii) Sự hài lòng theo các khía cạnh công việc là cảm nhận cụ thể của nhân viên đối với từng khía cạnh khác nhau đối với công việc.

(Slatten, 2008) nhận định cả 2 cách tiếp cận trên hoàn toàn phù hợp nhưng ông nhấn mạnh đến mức độ quan trọng hơn của sự hài lòng chung công việc. Với lý do trên, sự hài lòng chung công việc được sử dụng trong nghiên cứu này.

2.1.3. Gắn kết với tổ chức

Cùng với sự hài lòng công việc, lý thuyết kỳ vọng (Vroom, 1964) nhận định gắn kết với tổ chức là biến tâm lý quan trọng tạo nên thành công của một tổ chức.

(Allen & Meyer, 1991) nhận định gắn kết với tổ chức là sự kết hợp bền vững về mặt tâm lý giữa nhân viên với tổ chức và được biểu hiện qua 3 thành phần: gắn kết tình cảm, gắn kết duy trì và gắn kết đạo đức. Quan điểm trên được chấp nhận và sử dụng rộng rãi trong các nghiên cứu về hành vi tổ chức.

Như vậy, gắn kết với tổ chức thể hiện mối quan hệ tâm lý đặc trưng giữa nhân viên với tổ chức, biểu thị mong muốn tiếp tục là thành viên hoặc không muốn là thành viên của tổ chức. Gắn kết với tổ chức được đánh giá tốt nhất là gắn kết với tổ chức theo cách tổng thể bao trùm lên 3 thành phần của gắn kết với tổ chức và chúng không loại trừ lẫn nhau (Nam & Lan, 2021).

2.1.4. Ý định ở lại tổ chức

Lý thuyết hành động hợp lý (Ajzen, 1991) cho rằng ý định là sự nhận thức chủ quan của một cá nhân được biểu thị thông qua việc sẵn sàng thực hiện một hành vi và

sẽ được quyết định dựa theo các hành vi trước đó. Do đó, ý định sẽ là tiền đề cho hành vi thực tế.

Ý định ở lại tổ chức là việc nhân viên không xuất hiện những suy nghĩ rời khỏi tổ chức nơi họ đang làm việc và được thể hiện qua sự chủ động, sẵn sàng, ý thức với công việc với tổ chức. Nói cách khác ý định ở lại tổ chức là mức độ cam đoan giữa nhân viên với tổ chức bằng việc tiếp tục làm việc (Tett & Meyer, 1993).

Ý định ở lại tổ chức là sự liên kết bền chặt hoặc dấu hiệu dùng để đánh giá sự gắn kết giữa nhân viên với tổ chức (LLC, 2004). Ý định ở lại tổ chức đã chứng minh cho mức độ yên tâm của nhân viên trong công việc cũng như vị trí của họ trong tổ chức và điều đó khiến nhân viên không xuất hiện ý định thay đổi công việc đang làm hay rời bỏ khỏi tổ chức.

Tóm lại, ý định ở lại tổ chức là yếu tố quan trọng thúc đẩy nhân viên cống hiến và nỗ lực nhiều hơn cho tổ chức bởi sự hài lòng với yêu cầu đặt ra và những giá trị đem lại từ tổ chức.

2.1.5. Hiệu quả công việc

(Campbell, 1990) định nghĩa hiệu quả công việc là một chuỗi các hành vi của nhân viên nhằm thực hiện các mục tiêu của tổ chức và được tạo ra trong quá trình làm việc. Ông chỉ ra rằng hiệu quả công việc được cấu thành bởi hành vi và kết quả.

(Staples, Hulland, & Higgins, 1999) đưa ra 2 cách đánh giá hiệu quả công việc gồm:

- (i) Dựa vào nhận xét của lãnh đạo, đồng nghiệp và các nguồn khách quan khác.
- (ii) Dựa vào nhận xét của chính bản thân người được đánh giá.

Đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên thông thường sẽ dựa vào kết quả hoàn thành một khối lượng công việc cụ thể trong một khoảng thời gian nhất định và khi đó hiệu quả công việc sẽ tạo ra các mức kết quả khác

nhau có được trong một khoảng thời gian cụ thể (Karatepe, 2013). Do vậy, việc đánh giá hiệu quả công việc bằng cách để tự bản thân nhân viên đánh giá sẽ đem lại kết quả tốt hơn.

2.2. Xây dựng giả thuyết

2.2.1. Mối quan hệ giữa tính cách cá nhân và sự hài lòng công việc

Năm yếu tố tính cách cá nhân là một công cụ hiệu quả để đánh giá sự hài lòng công việc. Trong đó tính ổn định cảm xúc có tác động lớn nhất và tính sẵn sàng trải nghiệm có tác động nhỏ nhất đến sự hài lòng công việc (Judge, Heller, & Mount, 2002).

(Van den Berg & Feij, 2003) đã khẳng định tính hướng ngoại là một trong năm tính cách có khả năng tiên đoán cho sự hài lòng công việc. Một nghiên cứu tại các nước Châu Á đã nhận định năm tính cách cá nhân gồm: tính sẵn sàng trải nghiệm, tính tận tâm, tính hướng ngoại, tính dễ chịu và tính ổn định cảm xúc có mối tương quan chặt chẽ với sự hài lòng trong công việc (Templer, 2012)

(Nam & Lan, 2021) đã chứng minh sự tác động của năm tính cách cá nhân đến sự hài lòng trong công việc, trong đó tính hướng ngoại, tính tận tâm, tính dễ chịu, tính sẵn sàng trải nghiệm có tác động cùng chiều và bất ổn cảm xúc có tác động ngược chiều tới sự hài lòng công việc. Giả thuyết được đề xuất:

H1.1: Tính sẵn sàng trải nghiệm có tác động dương tới sự hài lòng công việc.

H1.2: Tính hướng ngoại có tác động dương tới sự hài lòng công việc.

H1.3: Tính tận tâm có tác động dương tới sự hài lòng công việc.

H1.4: Tính dễ chịu có tác động dương tới sự hài lòng công việc.

H1.5: Tính ổn định cảm xúc có tác động dương tới sự hài lòng công việc.

2.2.2. Mối quan hệ giữa tính cách cá nhân và gắn kết với tổ chức

(Chandel, Muscat, Sharma, & Bansal, 2011) đã kết luận chỉ có tính sẵn sàng trải

nghiệm, tính tận tâm, tính dễ chịu và tính ổn định cảm xúc có tác động mạnh mẽ tới gắn kết với tổ chức; tính hướng ngoại không có bất kỳ sự tác động nào.

Gắn kết với tổ chức chịu ảnh hưởng mạnh mẽ (thuận chiều) bởi tính dễ chịu, tính hướng ngoại, tính tận tâm và tính bất ổn cảm xúc, tính sẵn sàng trải nghiệm có ảnh hưởng yếu (ngược chiều) tới gắn kết với tổ chức (Farrukh, Ying, & Mansori, 2017).

(Nam & Lan, 2021) đã chứng minh mối tương quan thuận chiều của 4 tính cách (tính hướng ngoại, tính tận tâm, tính dễ chịu, tính sẵn sàng trải nghiệm) tới gắn kết với tổ chức và tính bất ổn cảm xúc có mối tương quan nghịch chiều. Giả thuyết được đề xuất:

H2.1: Tính sẵn sàng trải nghiệm có tác động dương tới gắn kết với tổ chức.

H2.2: Tính hướng ngoại có tác động dương tới gắn kết với tổ chức.

H2.3: Tính tận tâm có tác động dương tới gắn kết với tổ chức.

H2.4: Tính dễ chịu có tác động dương tới gắn kết với tổ chức.

H2.5: Tính ổn định cảm xúc có tác động dương tới gắn kết với tổ chức.

2.2.3. Mối quan hệ giữa tính cách cá nhân và ý định ở lại tổ chức

Nghiên cứu của (Fauzi & Hashim, 2017) đã chứng minh năm tính cách cá nhân có mối quan hệ tích cực tới ý định ở lại tổ chức. Trong đó tính tận tâm, tính hướng ngoại, tính dễ chịu, tính sẵn sàng trải nghiệm có tác động thuận chiều và tính bất ổn cảm xúc có tác động ngược chiều tới ý định ở lại tổ chức.

(Chen, Perng, Chang, & Lai, 2014) đã chỉ ra rằng những nhân viên có ý định ở lại làm việc cao khi họ sở hữu tính tận tâm và ổn định cảm xúc. Giả thuyết được đề xuất:

H3.1: Tính sẵn sàng trải nghiệm có tác động dương tới ý định ở lại tổ chức.

H3.2: Tính tận tâm có tác động dương tới ý định ở lại tổ chức.

H3.3: Tính hướng ngoại có tác động dương tới ý định ở lại tổ chức.

H3.4: Tính dễ chịu có tác động dương tới ý định ở lại tổ chức.

H3.5: Tính ổn định cảm xúc có tác động dương tới ý định ở lại tổ chức.

2.2.4. Mối quan hệ giữa tính cách cá nhân và hiệu quả công việc

(Gupta & Parimal, 2020) đã tìm thấy mối quan hệ tích cực từ cao tới thấp của năm tính cách cá nhân bao gồm tính hướng ngoại, tính sẵn sàng trải nghiệm, tính dễ chịu, tính tận tâm và cuối cùng là bất ổn cảm xúc với hiệu quả công việc.

(Skyrme, Wilkinson, Abraham, & Morrison, 2005) chứng minh rằng tính dễ chịu và tính ổn định cảm xúc có ảnh hưởng thuận chiều tới hiệu quả công việc. Trong khi đó, (Salgado, 2003) đã kết luận tính sẵn sàng trải nghiệm không xảy ra bất kỳ ảnh hưởng nào đến hiệu quả công việc.

Nghiên cứu của (Luông, Yến, & Uyên, 2015) đã nhận định chỉ có tính tận tâm và tính ổn định cảm xúc có mối tương quan tích cực tới hiệu quả công việc. Giả thuyết được đề xuất:

H4.1: Tính sẵn sàng trải nghiệm có tác động dương tới hiệu quả công việc.

H4.2: Tính tận tâm có tác động dương tới hiệu quả công việc.

H4.3: Tính hướng ngoại có tác động dương tới hiệu quả công việc.

H4.4: Tính dễ chịu có tác động dương tới hiệu quả công việc.

H4.5: Tính ổn định cảm xúc có tác động dương tới hiệu quả công việc.

2.2.5. Mối quan hệ giữa sự hài lòng công việc và gắn kết với tổ chức

(Currivan, 1999) đã khẳng định sự hài lòng công việc là tiền đề cho gắn kết với tổ chức. Ngoài ra, nghiên cứu của (Preez & Bendixen, 2015) đã nhận thấy luôn tồn tại một

mối quan hệ tích cực giữa sự hài lòng công việc và gắn kết với tổ chức.

Tại Việt Nam, (Nam & Lan, 2021) đã tìm thấy sự hài lòng công việc có mối liên kết chặt chẽ và cùng chiều với gắn kết tổ chức của nhân viên trong khu vực công. Giả thuyết được đề xuất:

H5: Sự hài lòng trong công việc có tác động dương tới gắn kết với tổ chức.

2.2.6. Mối quan hệ giữa gắn kết với tổ chức và ý định ở lại tổ chức

(Chaney, 1991) đã khẳng định gắn kết với tổ chức có mối tương quan thuận chiều tới ý định ở lại tổ chức.

(Hải, 2012) kết luận rằng gắn kết với tổ chức càng cao thì ý định ở lại tổ chức càng cao. Giả thuyết được đề xuất:

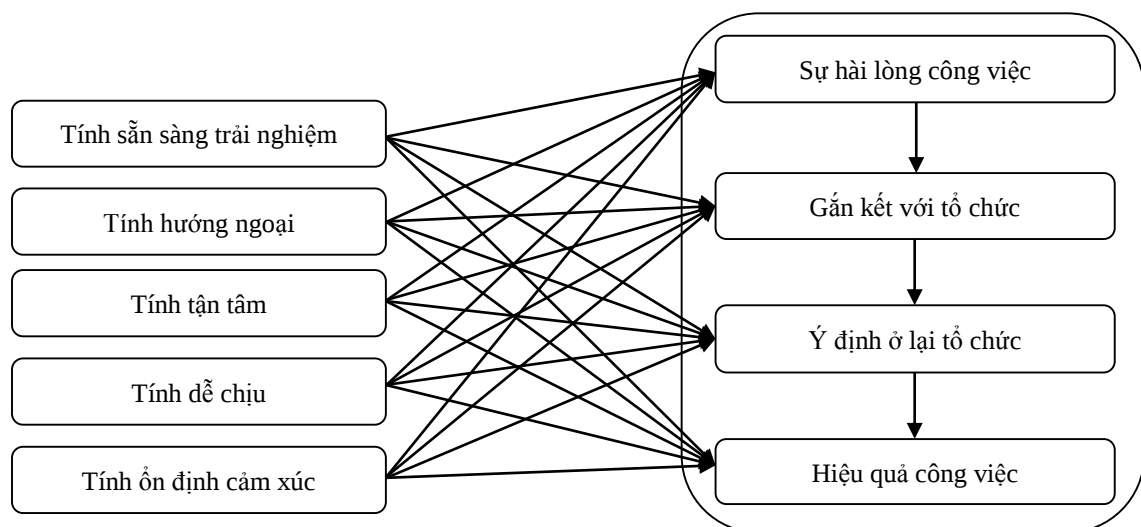
H6: Gắn kết với tổ chức có tác động dương tới ý định ở lại tổ chức.

2.2.7. Mối quan hệ giữa ý định ở lại tổ chức và hiệu quả công việc

(Rahim & Cosby, 2016) đã chứng minh được mối quan hệ tiêu cực giữa ý định rời bỏ tổ chức với hiệu quả công việc nhưng không mang ý nghĩa thống kê. Ngược lại, (Shu, Gong, Xiong, & Hu, 2018) đã khẳng định hiệu quả công việc hoàn toàn bị ảnh hưởng bởi ý định ở lại tổ chức của nhân viên. Giả thuyết được đề xuất:

H7: Ý định ở lại tổ chức có tác động dương tới hiệu quả công việc.

Từ các giả thuyết trên, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu sau (xem Hình 1):



Hình 1: Mô hình nghiên cứu

Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Xây dựng và phát triển thang đo

Thang đo sơ bộ các yếu tố trong mô hình nghiên cứu được kế thừa bởi các nghiên cứu trong và ngoài nước (Bảng 1).

Bảng 1: Thang đo sơ bộ

TT	Thang đo	Nguồn	Số biến quan sát
1	Năm yếu tố tính cách cá nhân	(Sawyer, Srinivas, & Wang, 2009)	21
2	Sự hài lòng công việc	(Nam & Lan, 2021)	4
3	Gắn kết với tổ chức		4
4	Ý định ở lại tổ chức	(Fauzi & Hashim, 2017)	3
5	Hiệu quả công việc	(Williams, 1998)	5

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả

Để thang đo các yếu tố trong mô hình nghiên cứu đề xuất phù hợp với các tổ chức hành chính công và thực tế tại Việt Nam, nhóm tác giả tiến hành thảo luận nhóm và phỏng vấn sâu bán cấu trúc với 2 nhóm chuyên gia: (i) 20 cán bộ không chuyên trách đang đảm nhận vị trí quản lý từ cấp phó các phòng ban trở lên; (ii) 5 chuyên gia trong lĩnh vực quản lý công. Với mục đích tìm hiểu sâu sắc hơn nội dung các yếu tố, ghi nhận các ý kiến đóng góp cho mô hình nghiên cứu đề xuất, điều chỉnh các biến quan sát cho phù hợp với chủ đề nghiên cứu, kiểm tra lại mối quan hệ giữa các yếu tố và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thảo luận.

Kết quả thảo luận cho thấy 100% các thành viên tham gia nhất trí với các yếu tố và các mối quan hệ có trong mô hình nghiên cứu đề xuất. Trong đó, biến quan sát của các thang đo mô hình năm tính cách cá nhân, sự hài lòng trong công việc, gắn kết đối với tổ chức và hiệu quả công việc đã nhận được sự đồng thuận từ các thành viên và được giữ nguyên trạng với thang đo gốc.

Mặt khác, các thành viên tham gia đã nhận thấy sự không phù hợp của các biến quan sát trong thang đo gốc “ý định ở lại tổ chức” khi nghiên cứu tại các cơ quan hành chính công. Do đó, các chuyên gia đã gợi mở xây dựng thang đo mới “ý định ở lại tổ chức” với 4 biến quan sát: (1) Tôi không bao giờ tìm kiếm một công việc mới; (2) Tôi không muốn từ bỏ công việc tại cơ quan; (3) Tôi sẽ làm việc ở cơ quan đến khi nào có thể; (4) Tôi có kế hoạch để trở thành nhân viên chính thức của cơ quan.

Ngoài ra, nhóm tác giả đã hiệu chỉnh một vài từ ngữ để biến quan sát của các thang đo dễ hiểu hơn, mô tả rõ ràng nội dung muốn truyền đạt và tránh gây ra nhầm lẫn cho người được phỏng vấn.

3.2. Quy mô mẫu và thu thập dữ liệu

Theo (Trọng & Ngọc, 2008) sử dụng quy tắc nhân 5, tức là số biến quan sát nhân 5 sẽ ra cỡ mẫu tối thiểu và nhân 10 là cỡ mẫu tối đa của nghiên cứu để đảm bảo tính tin cậy. Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả sử dụng quy tắc nhân 10 với 38 biến quan sát tức là: $38 \times 10 = 380$ số mẫu cần thiết.

Để tránh tình trạng thu hồi phiếu thấp, nhóm tác giả chọn phát ra 415 phiếu khảo sát. Phương pháp chọn mẫu phán đoán đã được sử dụng để thu thập thông tin đối với cán bộ không chuyên trách đang làm việc tại các huyện của Hà Nội. Phiếu khảo sát được gửi bằng thư điện tử đến các cán bộ không chuyên trách trong khoảng thời gian từ 01/09/2021 đến 31/11/2021.

Sau quá trình xử lý số liệu, kết quả thu được 404 phiếu khảo sát hợp lệ với tỷ lệ thu hồi là 96,15%. Trong đó, đặc điểm nổi bật của các cán bộ không chuyên trách tham gia khảo sát là nam chiếm khoảng 65,7% và 74,7% họ trong độ tuổi từ 35 đến trên 50 tuổi. Về trình độ học vấn có đến 68,9% cán bộ tốt nghiệp đại học không chính quy cũng như số cán bộ có trình độ chính trị cao cấp chỉ đạt 1,7%. Ngoài ra, trong tổng số cán bộ tham gia có 97,5% đã kết hôn.

3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

Dữ liệu thu thập được sẽ được làm sạch và tiến hành phân tích bằng phần mềm SPSS 26 và AMOS 20 để đánh giá độ tin cậy của thang đo, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) để kiểm tra giả thuyết nghiên cứu.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kiểm định thang đo

Các phát hiện cho thấy rằng, giá trị tin cậy của các thang đo đã đạt tiêu chuẩn và được chấp nhận với hệ Cronbach's Alpha nằm trong ngưỡng từ 0,790 đến 0,853 vượt ngưỡng 0,7 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2009).

Bên cạnh đó, giá trị độ tin cậy tổng hợp (CR) thu được nằm trong khoảng từ 0,783 đến 0,890 vượt ngưỡng 0,7 và giá trị phương sai trích xuất trung bình (AVE) vượt quá 0,5. Vì vậy, các thang đo đáp ứng độ tin cậy nhất quán nội tại cao và giá trị hội tụ (Fornell & Larcker, 1981).

Kết quả phân tích EFA đã trích xuất được 9 yếu tố. Trong đó, hệ số Kaiser-Meyer-Olkin có giá trị 0,734 vượt ngưỡng 0,5 nhưng dưới 1, kiểm định Bartlett với ý

nghĩa thống kê $Sig. = 0,000 < 0,05$ và trị số Eigenvalue = 1,453 với tổng phương sai trích là 80,31% > 50%. Đồng thời, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều vượt ngưỡng 0,5. Như vậy, 4 yếu tố có thể lý giải 80,31% sự biến thiên của dữ liệu nghiên cứu, còn lại 19,69% sai số hệ thống và các yếu tố khác ngoài mô hình nghiên cứu (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2009). Bảng 2 thể hiện kết quả kiểm định thang đo.

Bảng 2: Kết quả kiểm định của các thang đo

Thang đo	Ký hiệu	Cronbach's Alpha	Hệ số tải	AVE	CR
Tính sẵn sàng trải nghiệm (O)	O1	0,804	0,893	0,674	0,783
	O2		0,885		
	O3		0,870		
	O4		0,867		
Tính hướng ngoại (E)	E1	0,812	0,890	0,567	0,890
	E2		0,879		
	E3		0,862		
	E4		0,855		
Tính tận tâm (C)	C1	0,790	0,888	0,604	0,803
	C2		0,870		
	C3		0,859		
	C4		0,843		
	C5		0,832		
Tính dễ chịu (A)	A1	0,853	0,874	0,704	0,788
	A2		0,863		
	A3		0,850		
	A4		0,844		
Tính ổn định cảm xúc (ES)	ES1	0,836	0,867	0,673	0,800
	ES2		0,835		
	ES3		0,828		
	ES4		0,820		
Sự hài lòng công việc (JS)	JS1	0,815	0,864	0,583	0,832
	JS2		0,859		
	JS3		0,846		
	JS4		0,837		
Gắn kết với tổ chức (OC)	OC1	0,843	0,857	0,606	0,815
	OC2		0,840		
	OC3		0,831		
	OC4		0,822		
Ý định ở lại tổ chức (IT)	IT1	0,809	0,848	0,705	0,837
	IT2		0,830		
	IT3		0,821		
	IT4		0,814		
Hiệu quả công việc (JP)	JP1	0,822	0,839	0,711	0,802
	JP2		0,817		
	JP3		0,789		
	JP4		0,773		
	JP5		0,770		

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát

Để kiểm định giá trị phân biệt, nghiên cứu sử dụng giá trị HTMT. Kết quả phân tích cho thấy, giá trị HTMT của các thang đo

không vượt ngưỡng 0,85. Chính vì vậy, các thang đo đạt giá trị phân biệt (Henseler, Ringle, & Sarstedt, 2015) (xem Bảng 3).

Bảng 3: Giá trị HTMT

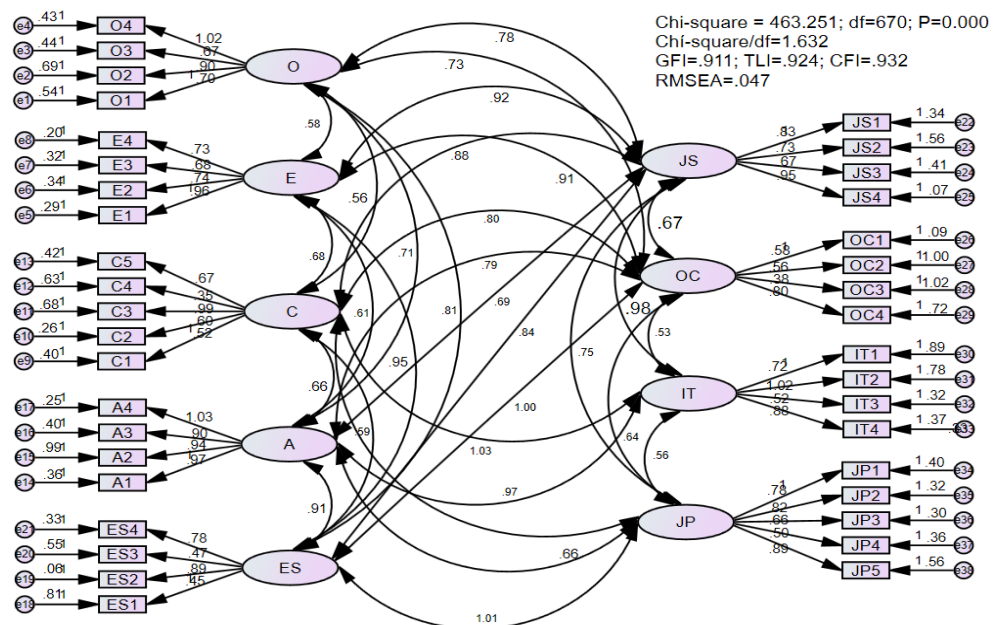
Cấu trúc	JP	IT	OC	JS	O	E	C	A	ES
JP									
IT	0,821								
OC	0,672	0,637							
JS	0,753	0,578	0,793						
O	0,563	0,403	0,673	0,562					
E	0,672	0,521	0,590	0,608	0,425				
C	0,738	0,438	0,467	0,573	0,362	0,493			
A	0,536	0,602	0,378	0,470	0,482	0,500	0,563		
ES	0,463	0,301	0,402	0,508	0,578	0,321	0,469	0,505	

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát

4.2. Phân tích CFA

Kết quả phân tích CFA tại Hình 2 đã chứng minh các thang đo trong mô hình nghiên cứu đáp ứng yêu cầu của những chỉ số ràng buộc. Do đó, mô hình nghiên cứu là hoàn toàn phù hợp với dữ liệu thị trường.

Trong đó, hệ số tải chuẩn hóa của các biến quan sát vượt ngưỡng 0,5; CMIN = 463,251; hệ số bậc tự do (df) = 670, $p = 0,000$; CMIN/df = 1,632 < 2; GFI = 0,911 > 0,9; TLI = 0,924 > 0,9; CFI = 0,932 > 0,9 và RMSEA = 0,047 < 0,08 (Hu & Bentler, 1999).



Hình 2. Mô hình CFA

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát

4.3. Phân tích mô hình phương trình cấu trúc (SEM)

Kết quả phân tích mô hình SEM chuẩn hóa với $CMIN = 489,321$; $df = 732$; $p = 0,000$; $CMIN/df = 1,754 < 2$; $GFI = 0,915 > 0,9$; $TLI = 0,927 > 0,9$; $CFI = 0,935 > 0,9$ và $RMSEA = 0,050 < 0,08$. Như vậy, kết quả phân tích trên đã chứng minh mô hình

nghiên cứu phù hợp với dữ liệu thị trường theo (Hu & Bentler, 1999).

Trong đó, mức độ tác động trực tiếp từ cao tới thấp của các yếu tố lên hiệu quả công việc theo hệ số hồi quy chuẩn hóa lần lượt là “sự hài lòng công việc (JS)” (0,563); “gắn kết với tổ chức (OC)” (0,558); “ý định ở lại tổ chức (IT)” (0,542) và “tính tận tâm (C)” (0,454) (Bảng 4).

Bảng 4: Kết quả phân tích SEM

Cấu trúc	JS		OC		IT		JP	
	Giả thuyết	Hệ số đường dẫn	Giả thuyết	Hệ số đường dẫn	Giả thuyết	Hệ số đường dẫn	Giả thuyết	Hệ số đường dẫn
O	H1.1	0,322**	H2.1	0,335*	H3.1	0,362*	H4.1	0,336**
C	H1.2	0,467**	H2.2	0,489*	H3.2	0,402**	H4.2	0,454**
E	H1.3	0,305**	H2.3	0,367**	H3.3	0,415**	H4.3	0,358**
A	H1.4	0,342*	H2.4	0,341*	H3.4	0,436*	H4.4	0,404*
ES	H1.5	0,402**	H2.5	0,432**	H3.5	0,309**	H4.5	0,412**
JS	-		H5	0,563**	-		-	
OC	-		-		H6	0,558**	-	
IT	-		-		-		H7	0,542**
JP	-		-		-		-	

* hệ số đường dẫn có ý nghĩa 0,1; ** hệ số đường dẫn có ý nghĩa 0,05

4.4. Thảo luận

Hệ số tác động không nên vượt quá ngưỡng 0,75 là tốt (Ringim & cộng sự, 2012). Kết quả phân tích cho thấy, hệ số tác động của các cặp biến đạt giá trị dương và dưới ngưỡng 0,75. Do đó, các nhóm giả thuyết từ H1 đến H4 và các giả thuyết H5 đến H7 được chấp nhận.

Trong bối cảnh các cơ quan hành chính cấp huyện của Hà Nội, kết quả nghiên cứu cho thấy, tính cách cá nhân thực sự quan trọng, tác động tích cực đáng kể đối với hiệu quả công việc thông qua các yếu tố nội sinh: sự hài lòng công việc, gắn kết với tổ chức, ý định ở lại tổ chức của đội ngũ cán bộ không chuyên trách tại các cơ quan hành chính cấp huyện của Hà Nội.

Để xác định cụ thể từng yếu tố của mô hình tác động đến hiệu quả công việc của đội

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát
ngũ cán bộ không chuyên trách tại các cơ quan hành chính cấp huyện của Hà Nội, nghiên cứu đã đưa ra 7 kết quả quan trọng:

Bắt đầu với nhóm giả thuyết H1, năm yếu tố tính cách cá nhân có tác động tích cực đến sự hài lòng công việc, trong đó “sự tận tâm” có tác động mạnh mẽ nhất với $\beta = 0,467$. Kết quả nghiên cứu này có sự tương đồng với (Nam & Lan, 2021). Nhưng có sự mâu thuẫn với (Judge, Heller, & Mount, 2002) cho rằng tính ổn định cảm xúc có tác động lớn nhất đến sự hài lòng công việc của nhân viên.

Tiếp theo, làm sáng tỏ nhóm giả thuyết H2, năm yếu tố tính cách cá nhân có tác động tích cực đáng kể đến gắn kết với tổ chức. Yếu tố “sự tận tâm” cũng có tác động lớn nhất đến gắn kết với công việc ($\beta = 0,489$) trong khi đó yếu tố “tính sẵn sàng trải nghiệm” có tác động thấp nhất đến gắn kết với công việc ($\beta =$

0,335). Phát hiện này có sự mâu thuẫn với nghiên cứu của (Farrukh, Ying, & Mansori, 2017) cho rằng tính sẵn sàng trải nghiệm có tác động tiêu cực đến gắn kết với tổ chức và Chandel & cộng sự (2011) nhận định không có bất kỳ tác động nào của tính hướng ngoại.

Tiếp đến nhóm giả thuyết H3, ý định ở lại tổ chức cũng chịu tác động tích cực bởi năm yếu tố tính cách cá nhân. Trong đó, “tính dễ chịu” có tác động lớn nhất với $\beta = 0,436$ và “tính ổn định cảm xúc” có tác động nhỏ nhất với $\beta = 0,309$. Kết quả này có sự tương đồng với (Fauzi & Hashim, 2017) nhưng mâu thuẫn với (Chen, Perng, Chang, & Lai, 2014) chỉ cho rằng tính tận tâm và ổn định cảm xúc có tác động đến ý định ở lại tổ chức của nhân viên.

Liên quan đến nhóm giả thuyết H4, năm yếu tố tính cách cá nhân có tác động quan trọng đến hiệu quả công việc của đội ngũ cán bộ không chuyên trách. Với “tính tận tâm” có tác động lớn nhất đến hiệu quả công việc ($\beta = 0,454$). Kết quả này có sự tương đồng với (Luông, Yên, & Uyên, 2015). Trong khi đó, “tính sẵn sàng trải nghiệm” có tác động thấp nhất đến hiệu quả công việc với $\beta = 0,336$. Kết quả này mâu thuẫn với Salgado (2003) nhận định tính sẵn sàng trải nghiệm không xảy ra bất kỳ ảnh hưởng nào đến hiệu quả công việc.

Tiếp tục với giả thuyết H5, sự hài lòng công việc có tác động tích cực đến gắn kết với tổ chức với $\beta = 0,563$. Kết quả này hoàn toàn ủng hộ quan điểm của (Preez & Bendixen, 2015). Điều đó chứng tỏ rằng, sự hài lòng công việc càng cao thì gắn kết với tổ chức của đội ngũ cán bộ không chuyên trách càng tăng.

Với giả thuyết H6, gắn kết với tổ chức có tác động tích cực đáng kể đến ý định ở lại tổ chức của đội ngũ cán bộ không chuyên trách với $\beta = 0,558$. Khẳng định này được ủng hộ bởi (Hải, 2012).

Cuối cùng là giả thuyết H7, “ý định ở lại tổ chức” có tác động tích cực đáng kể đến “hiệu quả công việc” của đội ngũ cán bộ không chuyên trách với $\beta = 0,542$. Phát hiện này có sự tương đồng với (Shu, Gong, Xiong, & Hu, 2018).

Như vậy, thông qua việc áp dụng phương pháp lấy mẫu phán đoán kết hợp với mô hình SEM, nghiên cứu này đã tạo ra những đánh giá, kết luận khác so với các nghiên cứu trước đó về tác động của các yếu tố tính cách cá nhân đến hiệu quả công việc thông qua các yếu tố nội sinh: sự hài lòng công việc, gắn kết với tổ chức, ý định ở lại tổ chức của đội ngũ cán bộ không chuyên trách tại các cơ quan hành chính cấp huyện của Hà Nội. Mặt khác, môi trường văn hóa khác nhau thì kết quả nghiên cứu có sự khác biệt.

5. Hàm ý quản trị

Về mặt lý thuyết, nghiên cứu này đã đóng góp quan trọng vào việc xây dựng kiến thức trong lĩnh vực quản lý nguồn nhân lực và xác định mối quan hệ của các yếu tố tính cách cá nhân đến hiệu quả công việc thông qua các yếu tố nội sinh của cơ quan: sự hài lòng công việc, gắn kết với tổ chức, ý định ở lại tổ chức.

Về mặt thực tiễn, nghiên cứu này bổ sung thêm mô hình hiệu quả công việc thông qua các yếu tố: tính cách cá nhân, sự hài lòng công việc, gắn kết với tổ chức và ý định ở lại tổ chức. Ngoài ra, nghiên cứu này sẽ có ý nghĩa sâu rộng đối với các bên liên quan khác nhau vì nó sẽ dẫn đến việc xác định những lĩnh vực mới và tạo ra khuôn khổ mới để thúc đẩy nghiên cứu sâu hơn về chủ đề nâng cao hiệu quả công việc trong cả khu vực nhà nước và tư nhân của nền kinh tế.

Dựa trên mối quan hệ giữa các đặc điểm tính cách và hiệu quả công việc, các nhà quản lý của những cơ quan hành chính cấp huyện tại Hà Nội nên tìm kiếm các phương pháp quản lý dựa trên đặc điểm tính cách và kỹ năng của đội ngũ cán bộ không chuyên trách.

Như vậy, hiệu quả thực hiện công việc sẽ cải thiện đáng kể nhờ xem xét các đặc điểm tâm lý và tính cách của đội ngũ cán bộ. Trên cơ sở phân tích các tác động trực tiếp và gián tiếp thông qua các yếu tố nội sinh có thể kết luận rằng, sự tận tâm có ảnh hưởng cao nhất đến hiệu quả công việc của đội ngũ cán bộ không chuyên trách. Điều đó chứng tỏ, sự tận tâm nên được xem xét ngay từ ban đầu trong việc sử dụng các cán bộ không chuyên trách.

6. Kết luận

Mô hình Big Five có thể sử dụng để dự đoán hiệu quả tại nơi làm việc và đặc điểm tính cách là sự tôn trọng cần thiết đối với một tổ chức đang tìm kiếm những nhân viên chất lượng. Nghiên cứu đã tìm thấy đáp án cho câu hỏi liệu tính cách cá nhân có thực sự quan trọng đối với hiệu quả công việc thông qua các yếu tố nội sinh: sự hài lòng công việc, gắn kết với tổ chức, ý định ở lại tổ chức của

đội ngũ cán bộ không chuyên trách tại các cơ quan hành chính cấp huyện của Hà Nội hay không? Kết quả phân tích cho thấy, 5 yếu tố tính cách cá nhân có tác động tích cực đáng kể đến sự hài lòng công việc, gắn kết với tổ chức, ý định ở lại tổ chức và hiệu quả công việc. Ngoài ra, sự lòng công việc có tác động tích cực đến gắn kết với tổ chức; gắn kết với tổ chức có tác động tích cực đến ý định ở lại tổ chức và ý định ở lại tổ chức có tác động tích cực đến hiệu quả công việc của đội ngũ cán bộ không chuyên trách tại các cơ quan hành chính cấp huyện của Hà Nội.

Mặc dù nghiên cứu tìm thấy một số phát hiện quan trọng, nhưng không thể tránh khỏi hạn chế do chỉ thu thập được dữ liệu tại 1 thời điểm duy nhất. Do đó, để khắc phục hạn chế trên, các nghiên cứu trong tương lai có thể tiến hành thu thập dữ liệu tại 2-3 thời điểm trong quá trình thực hiện nghiên cứu.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- [2]. Allen, N., & Meyer, J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- [3]. Barrick, M., Mount, M., & Judge, T. (2001). Personality and performance at the beginning of the New Millennium: What do we know and Where do we go next?. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1-2), 9-30.
- [4]. Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. Dunnette, & L. Hough, *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687-732). Colorado: Consulting Psychologist Press.
- [5]. Chandel, J., Muscat, S., Sharma, D. S., & Bansal, D. (2011). Linking the 'Big Five' personality domains to organizational commitment'. *International Journal of Leisure and Tourism Marketing*, 3(6), 136-151.
- [6]. Chaney, T. (1991). *Job satisfaction, organizational commitment, and intent to stay among United States Air Force certified registered nurse anesthetists*.
- [7]. Chen, L., Perng, S., Chang, F., & Lai, H. (2014). Influence of work values and personality traits on intent to stay among nurses at various types of hospital in Taiwan. *Journal of Nursing Management*, 24(1), 30-38.
- [8]. Currivan, D. (1999). The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover. *Human Resource Management Review*, 9(4), 495-524.

- [9]. Daft, R. (2007). *Understanding the theory and design of organization*. China: Thomson South Western.
- [10]. Dung, T. K. (2005). Đo lường sự thoả mãn công việc trong điều kiện của Việt Nam. *Tạp chí Phát triển Khoa học Công nghệ*, 12, 85-91.
- [11]. Farrukh, M., Ying, C., & Mansori, S. (2017). Organizational commitment: an empirical analysis of personality traits. *Journal of Work-Applied Management*, 9(1), 18-34.
- [12]. Fauzi, N., & Hashim, R. (2017). Personality traits, job satisfaction and intention to stay among spa therapists in Malaysia. *International Journal of Business and Management*, 1(2), 144-150.
- [13]. Fiske, D. (1949). Consistency of the factorial structures of personality ratings from different sources. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 44(3), 329-344.
- [14]. Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- [15]. Goldberg, L. (1981). Language and individual differences: The search for universals in personality lexicons. In L. Wheeler, *Review of personality and social psychology* (pp. 141-165). California: Sage.
- [16]. Gupta, K., & Parimal, B. (2020). Relationship between personality dimensions and psychological well-being among university students during pandemic lockdown. *Journal of Global Resources*, 6(1), 10-19.
- [17]. Hải, H. T. (2012). *Các nhân tố ảnh hưởng đến gắn kết với tổ chức và ý định ở lại của các nhân viên cốt lõi tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở thành phố Hồ Chí Minh*. Thành phố Hồ Chí Minh: Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- [18]. Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2009). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- [19]. Henseler, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- [20]. Hu, L., & Bentler, P. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- [21]. Johnson, J. (2017). Big Five Model. In *Encyclopedia of Personality and Individual Differences* (pp. 1-16). New York : Springer.
- [22]. Judge, T., Heller, D., & Mount, M. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530-541.
- [23]. Karatepe, O. (2013). High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 132-140.
- [24]. LLC, H. A. (2004). *Research brief: employee engagement higher at double-digit growth companies*.
- [25]. Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. Dunnette, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1343). Chicago: Rand-McNally.
- [26]. Luông, L. P., Yên, N. T., & Uyên, B. T. (2015). 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. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh: Kinh tế và Quản trị Kinh doanh*, 10(3), 63-74.

- [27]. McCrae, R., & Costa, P. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 81-90.
- [28]. Nam, N. D., & Lan, U. T. (2021). The mediating role of job satisfaction in the relationship between personality traits and organizational commitment of public sector employees in Hanoi City. *VNU Journal of Economics and Business*, 37(5), 66-77.
- [29]. Norman, W. (1967). *2.800 personality trait descriptors: Normative operating characteristics for a university population*. Michigan: University of Michigan Press.
- [30]. Preez, R., & Bendixen, M. (2015). The impact of internal brand management on employee job satisfaction, brand commitment and intention to stay. *International Journal of Bank Marketing*, 33(1), 78-91.
- [31]. Rahim, A., & Cosby, D. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255-1265.
- [32]. Salgado, J. (2003). Predicting Job Performance Using FFM and Non-FFM Personality Measures. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 323-346.
- [33]. Sawyerr, O., Srinivas, S., & Wang, S. (2009). Call Center Employee Personality Factors and Service Performance. *Journal of Services Marketing*, 23(5), 301-317.
- [34]. Schmitt, D., Allik, J., McCrae, R., Benet, V., Veríssimo, J., & U.D., R. (2007). The geographic distribution of Big Five personality traits. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38(2), 173-212.
- [35]. Shu, X., Gong, Y., Xiong, J., & Hu, X. (2018). Job Satisfaction, Turnover Intention and Work Performance in Chinese Family Enterprises. *Management International*, 22(2), 84-95.
- [36]. 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.
- [37]. Slatten, T. (2008). Antecedents and effects of emotional satisfaction on employee-perceived service quality. *Journal of Service Theory and Practice*, 18(4), 370-386.
- [38]. Smith, G. (1967). Usefulness of peer ratings of personality in educational research. *Education and Psychological Measurement*, 27(4), 967-984.
- [39]. Staples, D., Hulland, J., & Higgins, C. (1999). A Self-Efficacy Theory Explanation for the Management of Remote Workers in Virtual Organizations. *Organizational science*, 10(6), 758-776.
- [40]. Templer, K. (2012). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: The Importance of Agreeableness in a Tight and Collectivistic Asian Society. *Applied Psychology*, 61(1), 114-129.
- [41]. Tett, R., & Meyer, J. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- [42]. Thảo, H. T., & Như, N. K. (2021). Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, động lực và hiệu quả công việc: Một nghiên cứu tại các công ty dược phẩm đa quốc gia. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh: Kinh tế và Quản trị kinh doanh*, 16(3), 36-49.
- [43]. Trọng, H., & Ngọc, C. N. (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Thành phố Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Thống kê.

- [44]. Tuteja, N., & Sharma, P. (2018). Linking job performance and Big Five personality traits of employees in Chandigarh IT sector. *Scholarly Research Journal for Humanity Science & English Language*, 6(26), 7358-7370.
- [45]. Van den Berg, P., & Feij, J. (2003). Complex Relationships Among Personality Traits, Job Characteristics, and Work Behaviors. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(4), 326-339.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- [46]. Williams, R. (1998). *Performance management: perspectives on employee performance*. London: International Thomson Business Press.

Thông tin tác giả:

1. Nguyễn Danh Nam

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Công nghệ Đông Á
- Địa chỉ email: ndnam.dr.90@gmail.com

2. Ưông Thị Ngọc Lan

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Kinh tế, Đại học quốc gia
- Địa chỉ email: Uongngoclan98@gmail.com

Ngày nhận bài: 21/3/2023

Ngày nhận bản sửa: 24/4/2023

Ngày duyệt đăng: 26/6/2023