

Ảnh hưởng của trí tuệ cảm xúc và cảm nhận sự hỗ trợ của tổ chức đến hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng tại Thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Văn Điệp

Tóm tắt: Bài viết này phân tích ảnh hưởng của trí tuệ cảm xúc (EI) và cảm nhận sự hỗ trợ của tổ chức (POS) đến hiệu quả công việc (JP) của nhân viên. Dữ liệu sử dụng trong nghiên cứu này được thu thập thông qua bảng câu hỏi khảo sát trực tuyến từ một mẫu gồm 174 nhân viên làm việc trong các ngân hàng ở Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM). Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS thông qua các kỹ thuật kiểm định độ tin cậy, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích tương quan và hồi quy giữa các biến nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy EI và POS có tác động tích cực đến JP của nhân viên ngân hàng. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng cho thấy ảnh hưởng của các khía cạnh EI lên JP, đó là đánh giá cảm xúc bản thân và đánh giá cảm xúc của người khác có ảnh hưởng tích cực đến JP của nhân viên. Các kết quả này làm cơ sở cho các hàm ý quản trị tương ứng. Phân tích dữ liệu chi tiết, thảo luận và kết luận với những hạn chế và hướng nghiên cứu trong tương lai cũng được trình bày.

Từ khóa: Cảm nhận sự hỗ trợ của tổ chức, đánh giá cảm xúc, hiệu quả công việc, nhân viên ngân hàng, trí tuệ cảm xúc.

Mã phân loại JEL: M53, M54.

Tài liệu tham khảo

- Akhtar, W., Ghufuran, H., Husnain, M., & Shahid, A. (2017). The effect of emotional intelligence on employee's job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Journal of Accounting & Marketing*, 6(3), 2-8.
- Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A., & Masa'deh, R. E. (2019). The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 19(3), 225-265.
- Bar-On, R. (1988). *The Development of an Operational Concept of Psychological Well-Being*. Doctoral dissertation, Rhodes University, South Africa.
- Bar-On, R., & Parker, J. D. A. (2000). *BarOn emotional quotient inventory: Youth version*. Toronto, ON, Canada: Multi-Health system, Incorporated.
- Befort, N., & Hattrup, K. (2003). Valuing task and contextual performance: Experience, job roles, and ratings of the importance of job behaviors. *Applied HRM Research*, 8(1), 17-32.
- Bhuvanewari, R., & Natarajan, P. (2018). The impact of emotional intelligence on work performance - An empirical investigation. *Journal of Management Research and Analysis*, 5(2), 154-160.
- Butler, E. A., Egloff, B., Wilhelm, F. H., Smith, N. C., Erickson, E. A., & Gross, J. J. (2003). The social consequences of expressive suppression. *Emotion*, 3(1), 48-67.

- Carroll, J. B. (1993). *Human cognitive abilities: A survey of factor analytic studies*. New York, NY: Cambridge University Press.
- Chen, M. F., & Mau, L. H. (2009). The impacts of ethical sales behaviour on customer loyalty in the life insurance industry. *The Service Industries Journal*, 29(1), 59-74.
- Cherniss, C. (2010). Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. *Industrial and Organizational Psychology*, 3(2), 110-126.
- Cherniss, C., Extein, M., Goleman, D., & Weissberg, R. P. (2006). Emotional intelligence: What does the research really indicate? *Educational Psychologist*, 41(4), 239-245.
- Day, A. L., & Carroll, S. A. (2004). Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviours. *Personality and Individual Differences*, 36(6), 1443-1458.
- Dhani, P., & Sharma, T. (2016). Emotional Intelligence: History, Models and Measures. *International Journal of Science Technology and Management*, 5(7), 189-201.
- Dincer, H., & Orhan, N. (2012). Relationship between emotional intelligence and innovative work behaviors in Turkish banking sector. *International Journal of Finance & Banking Studies*, 1(1), 21-28.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500-507.
- Erdogan, B., & Enders, J. (2007). Support from the top: Supervisors' perceived organizational support as a moderator of leader-Member exchange to satisfaction and performance relationships. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 321-330.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences* (10th ed.). New York, NY: Basic Books.
- Giang Hán Minh & Nguyễn Văn Điệp (2016). Vốn tâm lý, sự tham gia công việc tích cực và hiệu quả công việc của các trình dược viên ở Tp. Hồ Chí Minh. *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, 240, 77-85.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books, New York.
- Horn, J. L., & Cattell, R. B. (1966). Refinement and test of the theory of fluid and crystallized general intelligences. *Journal of Educational Psychology*, 57(5), 253-270.
- Kanesan, P., & Fauzan, N. (2019). Models of Emotional Intelligence: A Review. *e-Bangi*, 16(7), 1-9.
- Kappagoda, U., Othman, H., & Alwis, G. (2014). Psychological Capital and Job Performance: The Mediating Role of Work Attitudes. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2, 102-116.
- Karatepe, O.M., & Tekinkus, M. (2006). The Effects of Work-Family Conflict, Emotional Exhaustion, and Intrinsic Motivation on Job Outcomes of Front-Line Employees. *International Journal of Bank Marketing*, 24, 173-193.

- Kou, T. (2012). The Effect of Perceived Organizational Support on Employee Work Engagement: A Case Study Analysis. In: Xie A., Huang X. (Eds.), *Advances in Computer Science and Education*. Advances in Intelligent and Soft Computing, vol 140 (pp. 183-187). Berlin, Heidelberg: Springer.
- Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of applied Psychology*, 89(3), 483-496.
- Law, K. S., Wong, C. S., Huang, G. H., & Li, X. (2008). The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25(1), 51-69.
- Lê Cát Vi, Nguyễn Văn Điệp & Ngô Thọ Thiện (2018). Đề xuất mô hình kinh doanh cho các ngân hàng thương mại Việt Nam trong bối cảnh fintech. *Tạp chí Kinh tế và Ngân hàng châu Á*, 153, 18-28.
- Lynch, P.D., Eisenberger, R., Armeli, S., (1999). Perceived organizational support: inferior versus superior performance by wary employees. *Journal of Applied Psychology*, 84(4), 467-483.
- Masa'deh, R., Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance. *Journal of Management Development*, 35(5), 681-705.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey, & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: educational implications* (pp. 3-34). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298.
- Mensah, J.K. (2015). A 'coalesced framework' of talent management and employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 64(4), 544-556.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?. *Academy of Management journal*, 41(3), 351-357.
- Morris, C. G., & Maisto, A. A. (2002). *Psychology: An introduction* (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Ngô Thị Thanh Huyền (2019). Các yếu tố tác động lên hành vi công dân tổ chức định hướng dịch vụ của nhân viên tại các doanh nghiệp ngành hàng không Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh*, 14(1), 104-114.
- Nguyen, P., Nguyen, L., & Nguyen, N. (2019). Improvement Strategies of Job Performance: A Perspective on Nursing Profession in Vietnam. *Proceedings of the International Conference on Public Health*, 4(1), 60-72.
- O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organisational Behaviour*, 32(5), 788-818.
- Ortony, A., Revelle, W., & Zinbarg, R. (2007). Why emotional intelligence needs a fluid component. In G. Matthews, M. Zeidner, & R. D. Roberts (Eds.), *The science of*

- emotional intelligence: Knowns and unknowns* (pp. 288-304). New York, NY: Oxford University Press.
- Osman-Gani, A., Hashim, J., & Ismail, Y. (2013). Establishing linkages between religiosity and spirituality on employee performance. *Employee Relations*, 35(4), 360-376.
- Petrides, K. V. (2009). Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence questionnaire (TEIQue). In: C. Stough, D. H. Saklofske, & J. D. Parker (Eds.), *Assessing emotional intelligence. Theory, research, and applications* (pp. 85-101). Boston, MA: Springer.
- Petrides, K. V. (2010). Trait emotional intelligence theory. *Industrial and Organizational Psychology*, 3, 136-139.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15(6), 425-448.
- Phạm Thị Kim Phượng & Nguyễn Văn Điệp (2014). Ảnh hưởng của tính cách cá nhân đến kết quả công việc của nhân viên ngành ngân hàng tại TP.HCM. *Tạp chí Kinh tế và Ngân hàng châu Á*, 94+95, 52-59.
- Phan Thị Kim Hồng (2019). *Tác động của nhận thức về sự hỗ trợ từ tổ chức, mối quan hệ lãnh đạo – nhân viên đến sự gắn kết công việc và kết quả công việc của nhân viên tại các ngân hàng TMCP trên địa bàn TP.HCM*. Luận văn thạc sĩ: Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Riyanto, D. W. U., & Zulkifly, M. (2019). The Effect of Perceived Organizational Support to Employee Performance at University of Muhammadiyah Malang Hospital. In: *6th International Conference on Community Development (ICCD 2019)*. Atlantis Press.
- Rotundo, M., & Sackett, P.R. (2002). A relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 60-80.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
- Schulte, M. J., Ree, M. J., & Carretta, T. R. (2004). Emotional intelligence: Not much more than g and personality. *Personality and Individual Differences*, 37(5), 1059-1068.
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader–member exchange, and employee reciprocity. *Journal of applied psychology*, 81(3), 219-227.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 78(5), 774-780.
- Sonnentag, S., Volmer, J., & Sychala, A. (2008). Job performance. In: Barling, J. and Cooper, C.L. (Eds.), *The Sage Handbook of Organizational Behaviour*, pp.427-447, Sage, London.
- Taute, H. A., Huhmann, B. A., & Thakur, R. (2010). Emotional information management: Concept development and measurement in public service announcements. *Psychology & Marketing*, 27(5), 417-444.

- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Trudel, J. (2009). *Workplace Incivility: Relationship with Conflict Management Styles and Impact on Perceived Job Performance, Organizational Commitment and Turnover* (Doctoral dissertation). University of Louisville, Louisville, KY.
- Viswesvaran, C., & Ones, D.S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216–226.
- Vo, T. N. H. (2019). Offshoring Medium-Skilled Jobs and Wage Inequality in Task-Based Approach - From Practical to Theoretical Perspectives. *Asian Journal of Economics and Banking*, 3(1), 150-169.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274.
- Wong, C. S., Wong, P. M., & Law, K. S. (2007). Evidence of the practical utility of Wong's emotional intelligence scale in Hong Kong and mainland China. *Asia Pacific Journal of Management*, 24(1), 43-60.