



TÁC ĐỘNG TỪ CĂNG THẲNG NGHỀ NGHIỆP ĐẾN CAM KẾT, Ý ĐỊNH NGHỈ VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG TẠI TP. HỒ CHÍ MINH

TRẦN THÀNH TRUNG

Nghiên cứu này xem xét tác động của các yếu tố căng thẳng nghề nghiệp đến cam kết và ý định nghỉ việc của nhân viên ngân hàng tại TP. Hồ Chí Minh. Thông qua khảo sát 397 nhân viên ngân hàng khu vực TP. Hồ Chí Minh, kết quả nghiên cứu cho thấy, nhóm yếu tố căng thẳng nghề nghiệp có ảnh hưởng tiêu cực đến cam kết của nhân viên đối với tổ chức, đồng thời, cam kết của nhân viên đối với tổ chức có ảnh hưởng tiêu cực đến ý định nghỉ việc của nhân viên ngân hàng ở khu vực TP. Hồ Chí Minh.

Từ khóa: Căng thẳng nghề nghiệp, sự cam kết, ý định nghỉ việc, ngân hàng

IMPACT OF OCCUPATIONAL STRESS ON COMMITMENT AND TURNOVER INTENTION OF BANK EMPLOYEES IN HO CHI MINH CITY

Tran Thanh Trung

This study examines the impact of occupational stress factors on the commitment and turnover intentions of bank employees in Ho Chi Minh City. Based on a survey of 397 bank employees in the area, the research results indicate that occupational stress factors negatively affect employees' commitment to their organization. Additionally, employees' commitment to the organization negatively influences their turnover intentions.

Keywords: Occupational stress, commitment, turnover intentions, banking

Ngày nhận bài: 22/5/2024

Ngày hoàn thiện biên tập: 14/6/2024

Ngày duyệt đăng: 26/6/2024

Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng các lý thuyết để giải thích mô hình nghiên cứu như: lý thuyết về sự điều chỉnh công việc của Dawis và cộng sự (1964), lý thuyết công bằng của Adams (1965), lý thuyết củng cố về động lực của Skinner (1969) và lý thuyết kỳ vọng của Victor Vroom (1964).

Nghiên cứu của Coetzer và cộng sự (2006) về sự căng thẳng nghề nghiệp tại các công ty bảo hiểm ở Nam Phi và dựa vào mô hình ASSET của Faragher, Cooper và Cartwright (2004), đã đề xuất 7 yếu tố

gây căng thẳng nghề nghiệp, lần lượt là: Sự căng thẳng do kiểm soát công việc; Sự căng thẳng do quá tải công việc; Sự căng thẳng trong các mối quan hệ của công việc; Sự căng thẳng trong cân bằng giữa công việc và cuộc sống; Sự căng thẳng trong nguồn lực và truyền thông; Sự căng thẳng trong đảm bảo việc làm; Sự căng thẳng về lương và phúc lợi. Trong nghiên cứu này, tác giả sẽ kế thừa và kiểm định lại 7 yếu tố gây căng thẳng nghề nghiệp trong nghiên cứu thực nghiệm tại TP. Hồ Chí Minh.

Fareed và cộng sự (2016) nghiên cứu mối quan hệ giữa căng thẳng nghề nghiệp đến sự cam kết làm việc trong lĩnh vực ngân hàng tại Pakistan đã chỉ ra được các nhân tố gây căng thẳng nghề nghiệp bao gồm: Thiếu sự hỗ trợ từ cấp trên, mối quan hệ đồng nghiệp có vấn đề (mối quan hệ công việc), áp lực công việc lớn (sự quá tải), xung đột giữa gia đình và công việc (cân bằng giữa công việc và cuộc sống) đều tương quan có ý nghĩa tới sự cam kết làm việc của nhân viên. Nghiên cứu của Ngirande (2021) cũng chứng minh được mối quan hệ giữa 4 khía cạnh: sự căng thẳng công việc, sự không chắc chắn, sự thỏa mãn công việc và cam kết với tổ chức tại Nam Phi.

Nghiên cứu trong nước tiêu biểu có thể kể đến nghiên cứu của: Nguyễn Quốc Nghi (2018), Trần Quang Cảnh (2021), Phan Long Lâm và Trần Thị Ngọc Lan (2023)...

Kế thừa kết quả nghiên cứu của các học giả trong và ngoài nước, cũng như các nghiên cứu trước đây về căng thẳng nghề nghiệp và sự cam kết của nhân viên, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình 1.

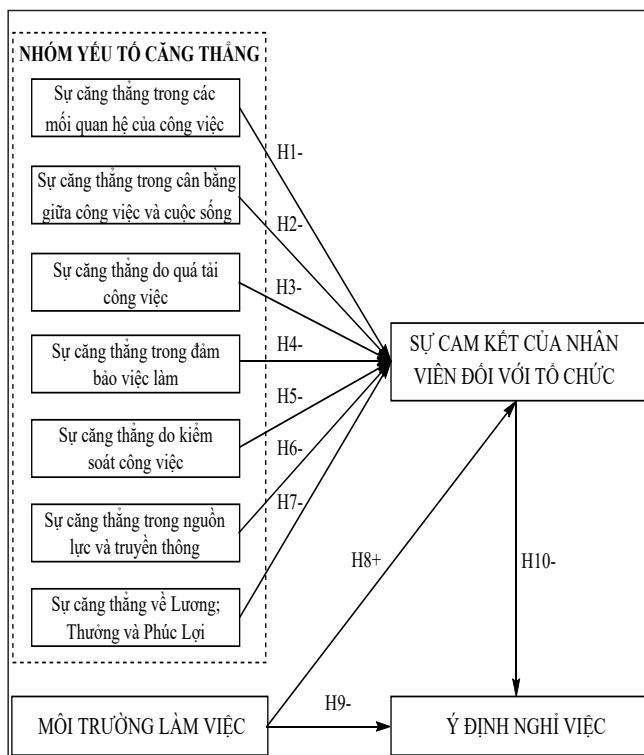


Phương pháp nghiên cứu và thang đo

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp định tính và định lượng; Mẫu khảo sát sử dụng kỹ thuật lấy mẫu thuận tiện. Bảng câu hỏi khảo sát được gửi đến nhân viên khối văn phòng đang làm việc trong ngành ngân hàng tại TP. Hồ Chí Minh từ tháng 10/2023 – 02/2024. Tác giả lựa chọn kích thước mẫu là 397 để đảm bảo được độ tin cậy với kết quả phân tích.

Các thang đo về sự căng thẳng nghề nghiệp: sự căng thẳng do kiểm soát công việc, sự căng thẳng do quá tải công việc, sự căng thẳng trong các mối quan hệ của công việc, sự căng thẳng trong cân bằng giữa công việc và cuộc sống, sự căng thẳng trong đảm bảo việc làm, sự căng thẳng về lương, thưởng và phúc lợi và thang đo sự cam kết của nhân viên, được tác giả dựa vào thang đo gốc của Coetzer và cộng sự (2006) trên mô hình ASSET. Thang đo ý định nghỉ việc của nhân viên tác giả dựa theo thang đo của Frank và cộng sự (2018). Thang đo môi trường làm việc được tác giả xây dựng và hiệu chỉnh dựa theo thang đo của Kurniawaty và cộng sự (2019), Ahmed và Almaamari (2020). Các thang đo trên đều được tác giả hiệu chỉnh cho phù hợp với nhân viên ngành ngân hàng tại TP. Hồ Chí Minh thông qua quá trình nghiên cứu định tính.

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Tác giả đề xuất (2023)

Kết quả nghiên cứu

Đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha, độ tin cậy tổng hợp, phương sai trích trung bình

Bảng 1 cho thấy, tất cả các thang đo đều đạt độ tin cậy Cronbach's Alpha, độ tin cậy tổng hợp (CR), phương sai trích trung bình (AVE) và các thang đo đều có giá trị nghiên cứu.

Đánh giá giá trị hội tụ của thang đo

Thông qua việc kiểm định hệ số tải nhân tố, kết quả cho thấy, hệ số Outer Loadings (thể hiện mức độ liên quan của biến quan sát) của tất cả các biến quan sát đều lớn hơn 0,7 và phương sai trích AVE đều lớn hơn 0,5 (Bảng 1) thì theo Fornell và Larcker (1981), các thang đo đề xuất đều đạt giá trị hội tụ.

Đánh giá giá trị phân biệt

Kết quả đánh giá cho thấy, giá trị căn bậc 2 của phương sai trích trung bình AVE của mỗi khái niệm đều lớn hơn các hệ số tương quan giữa các biến tương ứng. Như vậy, các khái niệm trong mô hình nghiên cứu đạt được giá trị phân biệt. Ngoài ra, để đánh giá tính phân biệt của thang đo, còn có thể xem xét thông qua chỉ số Heterotrait-monotrait (HTMT). Bảng 2 cho thấy, các chỉ số HTMT đều nhỏ hơn 0,8 chứng tỏ các khái niệm phân biệt lẫn nhau (Hu và Bentler, 1999).

Đánh giá mô hình cấu trúc

Kết quả phân tích mức độ phù hợp của mô hình, chỉ số R² của sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức = 0,688 cho thấy, mức độ giải thích của các biến độc lập lên biến sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức ở mức khá cao; chỉ số R² của ý định nghỉ việc = 0,502 cho thấy mức độ giải thích của biến độc lập lên biến này ở mức trung bình cao, đây cũng là biến có chỉ số R² thấp nhất trong mô hình. Ngoài ra, mô hình không có hiện tượng tự tương quan thông qua kiểm định hệ số Durbin-Watson (d) khi 1 < d < 3 và hệ số phóng đại phương sai VIF đều < 3, chứng tỏ không có hiện tượng đa cộng tuyến (Hair và cộng sự, 2016).

Kết luận và hàm ý

Thông qua khảo sát 397 nhân viên ngân hàng tại TP. Hồ Chí Minh, kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố: sự căng thẳng do kiểm soát công việc, sự căng thẳng do quá tải công việc, sự căng thẳng trong các mối quan hệ của công việc, sự căng thẳng trong cân bằng giữa công việc và cuộc sống, sự căng thẳng trong nguồn lực và truyền thông, sự

BẢNG 1: BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ CRONBACH'S ALPHA, CR VÀ AVE					
Kiểm định thang đo	Số lượng biến quan sát	Cronbach's Alpha	rho_A	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Phương sai trích trung bình (AVE)
Môi trường làm việc	5	0,832	0,878	0,877	0,589
Sự căng thẳng do kiểm soát công việc	4	0,846	0,850	0,907	0,765
Sự căng thẳng do quá tải công việc	4	0,825	0,837	0,883	0,655
Sự căng thẳng trong các mối quan hệ của công việc	8	0,918	0,922	0,934	0,669
Sự căng thẳng trong cân bằng giữa công việc và cuộc sống	4	0,865	0,872	0,907	0,710
Sự căng thẳng trong nguồn lực và truyền thông	4	0,816	0,819	0,890	0,730
Sự căng thẳng trong đảm bảo việc làm	4	0,905	0,919	0,933	0,777
Sự căng thẳng về Lương; Thưởng và Phúc lợi	4	0,875	0,902	0,910	0,718
Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức	9	0,884	0,886	0,908	0,552
Ý định nghỉ việc	3	0,918	0,919	0,948	0,859

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả (2024)

BẢNG 2: KẾT QUẢ KIỂM TRA CHỈ SỐ HTMT CHO MÔ HÌNH ĐO LƯỜNG										
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
(1)										
(2)	0,27									
(3)	0,10	0,06								
(4)	0,11	0,09	0,09							
(5)	0,15	0,04	0,09	0,29						
(6)	0,12	0,14	0,07	0,07	0,08					
(7)	0,05	0,09	0,07	0,07	0,06	0,29				
(8)	0,08	0,06	0,05	0,10	0,06	0,07	0,03			
(9)	0,17	0,42	0,37	0,38	0,39	0,56	0,48	0,08		
(10)	0,14	0,32	0,31	0,35	0,34	0,41	0,38	0,05	0,78	

Ghi chú: (1) Môi trường làm việc; (2) Sự căng thẳng do kiểm soát công việc; (3) Sự căng thẳng do quá tải công việc; (4) Sự căng thẳng trong các mối quan hệ của công việc; (5) Sự căng thẳng trong cân bằng giữa công việc và cuộc sống; (6) Sự căng thẳng trong nguồn lực và truyền thông; (7) Sự căng thẳng trong đảm bảo việc làm; (8) Sự căng thẳng về Lương; Thưởng và Phúc lợi; (9) Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức; (10) Ý định nghỉ việc.

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả (2024)

căng thẳng trong đảm bảo việc làm có ảnh hưởng tiêu cực (-) đến cam kết của nhân viên đối với tổ chức. Đồng thời, cam kết của nhân viên đối với tổ chức có ảnh hưởng tiêu cực (-) đến ý định nghỉ việc của nhân viên ngân hàng. Trong nghiên cứu này đã không chứng minh được mối quan hệ của môi trường làm việc đến sự cam kết của nhân viên và ý định nghỉ việc của nhân viên ngân hàng tại khu vực TP. Hồ Chí Minh.

Theo báo cáo tài chính năm 2023 của 27 ngân hàng thương mại tại Việt Nam, thu nhập bình quân (bao gồm

lương và phụ cấp) của nhân viên ngân hàng vẫn duy trì mặt bằng thu nhập tốt. Trong bối cảnh nhiều doanh nghiệp khó khăn, cắt giảm lao động, lương thưởng thì nhóm ngân hàng vẫn có thu nhập tương đối cao so với thu nhập bình quân của người Việt Nam. Điều này phù hợp với kết quả nghiên cứu về lương, thưởng và phúc lợi sẽ không tạo sự căng thẳng cho nhân viên ngân hàng. Đồng thời, theo kết quả nghiên cứu môi trường làm việc cũng không có tác động đến ý định nghỉ việc của nhân viên ngân hàng, điều này hoàn toàn phù hợp với thực trạng tại TP. Hồ Chí Minh. Hiện nay, các ngân



BẢNG 3: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH CÁC GIẢ THUYẾT (BOOTSTRAPPING N = 5.000)

	Giả thuyết nghiên cứu	Hệ số Beta	Giá trị t	Giá trị P	Kết quả kiểm định
H1 (-)	Sự căng thẳng trong các mối quan hệ của công việc -> Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức	-0,224	6,095	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H2 (-)	Sự căng thẳng trong cân bằng giữa công việc và cuộc sống -> Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức	-0,300	8,713	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H3 (-)	Sự căng thẳng do quá tải công việc -> Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức	-0,299	9,018	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H4 (-)	Sự căng thẳng trong đảm bảo việc làm -> Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức	-0,335	8,175	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H5 (-)	Sự căng thẳng do kiểm soát công việc -> Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức	-0,285	8,294	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H6 (-)	Sự căng thẳng trong nguồn lực và truyền thông -> Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức	-0,335	9,896	0,000	Chấp nhận giả thuyết
H7 (-)	Sự căng thẳng về Lương; Thưởng và Phúc lợi -> Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức	-0,084	1,786	0,074	Bác bỏ giả thuyết
H8 (+)	Môi trường làm việc -> Sự cam kết của nhân viên đối với tổ chức	0,024	0,650	0,516	Bác bỏ giả thuyết
H9 (-)	Môi trường làm việc -> Ý định nghỉ việc	0,033	0,656	0,512	Bác bỏ giả thuyết
H10 (-)	Sự gắn cam của nhân viên đối với tổ chức -> Ý định nghỉ việc	-0,702	16,270	0,000	Chấp nhận giả thuyết

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả (2024)

hàng luôn quan tâm, chăm sóc toàn diện cả về chế độ lương và đãi ngộ hấp dẫn, lẫn đời sống tinh thần và văn hoá doanh nghiệp cho nhân viên. Từ đó, các cán bộ nhân viên sẽ gắn bó lâu dài với ngân hàng.

Tuy nhiên, các nhà lãnh đạo cũng cần phải quan tâm, xây dựng một môi trường làm việc mà người lãnh đạo luôn tạo cho cán bộ nhân viên niềm tin vào công việc, tạo cơ hội thăng tiến và đào tạo phát triển bản thân, luôn hỗ trợ cho nhân viên của mình... từ đó sẽ tạo ra một lực lượng lao động hùng mạnh. Các nhà lãnh đạo cần nghiên cứu tham mưu tổ chức đào tạo, hội nhập người lao động để giúp người lao động mới nắm bắt và nhanh chóng hòa nhập với môi trường, văn hóa làm việc của ngân hàng; Đề xuất các giải pháp xây dựng văn hóa doanh nghiệp mạnh và đẹp, theo đó văn hóa doanh nghiệp phải thành niềm tin, lợi ích và động lực thúc đẩy nhân viên hành động, thúc đẩy văn hóa học hỏi, đổi mới sáng tạo.

Các phòng ban trong ngân hàng nên phân công công việc hợp lý đối với từng nhân viên để bất kỳ ai cũng có đóng góp công việc, thường xuyên họp giao ban để các nhân viên rà soát, đánh giá và kiểm soát được các khía cạnh công việc của mình đang làm. Ban lãnh đạo ngân hàng nên tuyển dụng mới nguồn nhân lực có chất lượng cao, đáp ứng được yêu cầu công việc để bổ sung cho nguồn nhân lực đang thiếu hụt...

Ngoài ra, ngân hàng nên thực hiện nghiêm, đầy đủ các chế độ thời giờ làm việc, thời giờ nghỉ ngơi (nghỉ phép, nghỉ cuối tuần, lễ, tết, nghỉ việc riêng, nghỉ thâm niên) cho các nhân viên, tránh trường hợp nhân viên ngân hàng phải thường xuyên tăng ca (do chưa hoàn thành khối lượng công việc trong thời gian làm việc) dẫn đến nhân viên không còn đủ thời gian cho bản thân và gia đình.

Tài liệu tham khảo:

1. Nguyễn Quốc Nghi (2018). Tác động của stress công việc đến kết quả công việc của nhân viên ngân hàng. *Tạp chí Khoa học và Đào tạo Ngân hàng*, 194, 47-54;
2. Phan Long Lâm, Trần Thị Ngọc Lan (2023). Ảnh hưởng của các yếu tố căng thẳng nghề nghiệp đến sự gắn kết của nhân viên với Ngân hàng Quân đội khu vực TP. Hồ Chí Minh. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, Số 27 (854), 95-98;
3. Trần Quang Cảnh (2021), Những nhân tố ảnh hưởng đến sự gắn kết của người lao động. *Sử dụng mô hình sem nghiên cứu trường hợp bảo hiểm xã hội tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu*. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*, 5(3), 1627-1637;
4. Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange*. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press;
5. Ahmed, F., & Almaamari, Q. (2020). *Understanding the relationship between training, motivation and working environment and employee performance in the banking sector in Bahrain*. *International Journal of Intellectual Human Resource Management (IJHRM)*, 1(01), 64-68.

Thông tin tác giả:

ThS.NCS. Trần Thành Trung, Trường Đại học Công Thương TP. Hồ Chí Minh.
Email: trungtran0011@gmail.com, 6013223001@hufi.edu.vn