

# ẢNH HƯỞNG CỦA CĂNG THẲNG CÔNG VIỆC ĐẾN HIỆU QUẢ LÀM VIỆC CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG: NGHIÊN CỨU TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THỪA THIÊN HUẾ

● TRẦN HOÀNG

## TÓM TẮT:

Nghiên cứu kiểm định ảnh hưởng các yếu tố Căng thẳng công việc (CTCV) đến hiệu quả làm việc (HQLV) của người lao động tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thừa Thiên Huế (BIDV Thừa Thiên Huế). Kết quả cho thấy, mức độ ảnh hưởng của các yếu tố gây nên CTCV - theo mức độ quan trọng giảm dần đến hiệu làm việc của nhân viên, bao gồm: áp lực cấp trên, áp lực thu nhập, áp lực môi trường làm việc, áp lực đồng nghiệp, áp lực công việc, áp lực thời gian và áp lực gia đình. Nghiên cứu đề ra một số hàm ý quản trị đến các nhà quản lý Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thừa Thiên Huế nhằm giảm CTCV và nâng cao HQLV.

**Từ khóa:** căng thẳng công việc, hiệu quả làm việc, người lao động, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Thừa Thiên Huế.

## 1. Đặt vấn đề

Trạng thái căng thẳng không còn là thuật ngữ quá xa lạ trong cuộc sống hiện đại. Theo Selye (1956), căng thẳng là tất cả sự hao mòn do cuộc sống gây ra, căng thẳng không chỉ làm cho chất lượng cuộc sống bị suy giảm, mà còn phát sinh nhiều căn bệnh. Mỗi ngành nghề đều có những đặc thù và tiềm ẩn những nguy cơ CTCV khác nhau. Tuy nhiên, theo nghiên cứu của Sharma & Devi (2011), ngân hàng là 1 trong 10 công việc có mức độ stress cao ở Ấn Độ và điều này lại được chứng minh thêm lần nữa trong nghiên cứu của Badar (2011) ở Pakistan.

HQLV của nhân viên được xem là một trong

những chủ đề thu hút được nhiều sự quan tâm của các nhà khoa học quản trị và các nhà quản lý. Với sự toàn cầu hóa và sự gia tăng của cạnh tranh quốc tế, việc quản lý tất cả các loại nguồn lực, giữ chân nhân viên và cải thiện HQLV là yếu tố then chốt cho sự thành công của các doanh nghiệp (Nadiri và Tanova, 2010). HQLV của nhân viên ảnh hưởng trực tiếp đến HQLV của tổ chức và đóng góp trực tiếp vào sự thành công của tổ chức. Vì vậy, việc nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên đã trở thành ưu tiên hàng đầu của các nhà quản lý. Phương thức quản lý được phát triển liên tục trong thời gian qua và sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày càng trở nên gay gắt hơn. Do đó, để

giúp nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhân viên và gia tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp, một số học giả đã phát triển các nghiên cứu về hiệu quả công việc của nhân viên và các yếu tố ảnh hưởng của nó (Alamir và cộng sự, 2019).

Cho đến nay, ở Việt Nam chưa có nhiều nghiên cứu sâu về nguồn gốc gây ra CTCV và tác động của nó tới hiệu quả công việc của nhân viên trong hệ thống ngân hàng. Vì vậy, nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá sự tác động của CTCV đến HQLV, cũng như kiểm định lại mối quan hệ giữa sự CTCV và HQLV của nhân viên, đồng thời giúp xác định mức độ tác động của từng nhân tố, từ đó đưa ra các kiến nghị giúp kiểm soát sự căng thẳng và nâng cao HQLV của nhân viên ngân hàng tại địa bàn thành phố Huế.

Hiện nay, chúng ta đang ở thời kỳ phát triển mới của đất nước, khi xu thế công nghệ phát triển mạnh mẽ, cùng bối cảnh dịch bệnh Covid-19 chưa được đẩy lùi hoàn toàn đã làm cho hình thái kinh tế và hành vi tiêu dùng của con người thay đổi, nhu cầu dịch vụ tài chính trở nên đa dạng hơn. Đây vừa là khó khăn, thách thức, vừa là động lực, cơ hội, để ngành Ngân hàng tiếp tục hành trình chuyển đổi công nghệ ngân hàng mạnh mẽ và táo bạo hơn. Sự thay đổi quá phức tạp của môi trường kinh doanh kéo theo sự thay đổi của bộ máy hoạt động, cách thức làm việc, môi trường làm việc sẽ dẫn đến sự thay đổi đáng kể về mặt quản trị nhân sự. Hoạt động trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, BIDV Thừa Thiên Huế cũng chịu ảnh hưởng rất nhiều từ những thay đổi của môi trường và bối cảnh toàn cầu.

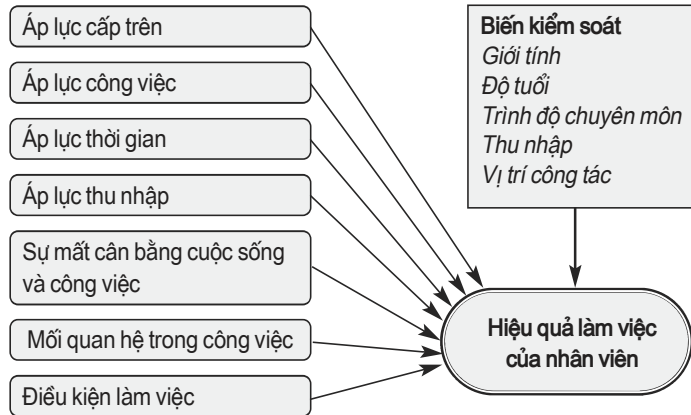
Do đó, việc nghiên cứu ảnh hưởng của CTCV đến HQLV của người lao động tại ngân hàng là rất cần thiết, từ đó đưa ra các giải pháp giúp ngân hàng nâng cao HQLV cho người lao động và là cơ sở để tạo được hiệu quả trong hoạt động kinh doanh, cũng như sức cạnh tranh trên thị trường.

**2. Mô hình nghiên cứu đề xuất**

Dựa vào cơ sở lý thuyết và kết quả nghiên cứu liên quan, mô hình nghiên cứu về CTCV được tác giả

đề xuất mô hình nghiên cứu tại BIDV Thừa Thiên Huế với 7 thành phần, bao gồm: áp lực cấp trên, áp lực công việc, áp lực thời gian, áp lực thu nhập, sự mất cân bằng cuộc sống và công việc, mối quan hệ trong công việc, điều kiện làm việc. (Hình 1)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Đề xuất của tác giả

Các giả thuyết nghiên cứu liên quan:

*H<sub>1</sub>: Áp lực cấp trên có tương quan âm với HQLV của người lao động.*

*H<sub>2</sub>: Áp lực công việc có tương quan âm với HQLV của người lao động.*

*H<sub>3</sub>: Áp lực thời gian có tương quan âm đến HQLV của người lao động.*

*H<sub>4</sub>: Áp lực thu nhập có tương quan âm đến HQLV của người lao động.*

*H<sub>5</sub>: Sự mất cân bằng cuộc sống và công việc có tương quan âm đến HQLV của người lao động.*

*H<sub>6</sub>: Mối quan hệ trong công việc có tương quan âm đến HQLV của người lao động.*

*H<sub>7</sub>: Điều kiện làm việc có tương quan âm đến HQLV của người lao động.*

**3. Phương pháp nghiên cứu**

**3.1. Thiết kế nghiên cứu**

Nghiên cứu được thực hiện thông qua 2 giai đoạn: (1) Nghiên cứu định tính sơ bộ và (2) Nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định tính sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn chuyên gia, nhằm xác định các biến hình thành thang đo sơ bộ, cũng như bổ sung các biến còn thiếu trong mô hình nghiên cứu sao cho phù hợp với địa bàn

nghiên cứu. Những đối tượng này gồm: giảng viên đại học và cán bộ quản lý tại ngân hàng. Sau đó, nhóm nghiên cứu đã tiến hành thảo luận với một số cán bộ, người lao động làm việc tại ngân hàng (đối tượng nghiên cứu trực tiếp) để đánh giá và điều chỉnh thang đo. Các hiệu chỉnh này bao gồm chỉnh sửa từ ngữ, nội dung câu hỏi, hình thức thang đo và hình thức bản câu hỏi. Nghiên cứu định lượng gồm định lượng sơ bộ thang đo và nghiên cứu chính thức nhằm kiểm định mô hình và thống kê mô tả để đánh giá ảnh hưởng của CTCV đến HQLV của nhân viên ngân hàng.

### **3.2. Thu thập và xử lý dữ liệu**

Đối tượng nghiên cứu trong đề tài này gồm các cán bộ, nhân viên đang làm việc tại Ngân hàng BIDV Thừa Thiên Huế. Quá trình thu thập dữ liệu được thực hiện bằng cách gửi bản khảo sát trực tiếp đến từng người lao động tại ngân hàng, phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Với cách thu thập dữ liệu như trên, sau 1 tháng thu thập, tác giả và nhóm nghiên cứu thu về được 110 phiếu khảo sát. Việc xác định kích thước mẫu bao nhiêu là phù hợp vẫn còn nhiều tranh cãi với nhiều quan điểm khác nhau. Trên thực tế, việc lựa chọn kích thước mẫu còn phụ thuộc vào 2 yếu tố hết sức quan trọng, đó là năng lực tài chính và thời gian nhà nghiên cứu đó có được. Đối với đề tài này, kích thước mẫu sẽ được xác định ở mức tối thiểu cần thiết, nhưng vẫn đáp ứng được nhu cầu của quá trình nghiên cứu. Do vậy, số lượng mẫu 110 chấp nhận được đối với đề tài nghiên cứu này.

Dữ liệu sau khi mã hóa được phân tích bằng phần mềm SPSS để kiểm tra hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích khám phá nhân tố (EFA) và phân tích hồi quy tuyến tính bội.

## **4. Kết quả nghiên cứu**

### **4.1. Mô tả dữ liệu**

Tác giả tiến hành điều tra tổng số mẫu là 110, trong đó số lượng nam là 49 người, chiếm khoảng 44,5% và số lượng mẫu nữ là 61 mẫu, chiếm khoảng 55,5%. Tỷ lệ nam, nữ có sự chênh lệch, do đặc thù kinh doanh của ngân hàng với việc cung cấp các dịch vụ liên quan đến tài chính, nên với những công việc này nữ giới luôn có ưu thế hơn nam giới về ngoại hình, giọng nói, cử chỉ,...

Nhân sự tại BIDV Thừa Thiên Huế phần lớn tập trung ở độ tuổi từ 22 đến 39 tuổi, trong đó nhân viên từ 22 đến 29 tuổi chiếm khoảng 49,1%, từ 30 đến 39 tuổi chiếm 28,2%. Điều này cho thấy đội ngũ nhân lực có tuổi đời tương đối trẻ, phù hợp với đặc thù hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong giai đoạn hiện nay.

Lao động tại Ngân hàng có trình độ đại học và trên đại học chiếm chủ yếu (trình độ đại học chiếm 78,2% và trên đại học là 19,1%). Điều này cho thấy Ngân hàng có đội ngũ lao động rất chất lượng, đó là điều kiện thuận lợi để nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Xét về thâm niên công tác, phần lớn nhân viên làm việc tại ngân hàng trên 3 năm (thâm niên từ 3-5 năm chiếm 36,4%, thâm niên trên 5 năm chiếm 30,9%). Điều này cho thấy nhân viên làm việc tại BIDV Thừa Thiên Huế là những người có nhiều kinh nghiệm làm việc và có sự gắn kết lâu dài đối với tổ chức.

Về chức danh/vị trí công tác thì có 85 người là nhân viên và 25 người làm vị trí quản lý.

### **4.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha**

Để đánh giá độ tin cậy của thang đo, hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để loại bỏ các biến rác. Các biến có hệ số tương quan tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 (Nunnally & Burnstein, 1994). Kết quả tại Bảng 1 cho thấy các thang đo đều có hệ số tin cậy Cronbach's Alpha > 0,6 và tương quan biến tổng > 0,3 nên kết luận các thang đo thỏa mãn yêu cầu và bảo đảm độ tin cậy cho phân tích.

### **4.3. Phân tích nhân tố EFA**

Sau khi phân tích nhân tố lần 1, một số biến bị loại do hệ số tải nhân tố (factor loading) < 0,5. Tiến hành phân tích nhân tố lần 2, kết quả phân tích nhân tố của căng thẳng trong công việc ảnh hưởng đến HQLV cho ra 7 nhân tố có giá trị Eigenvalues đều lớn hơn 1 và tổng phương sai trích bằng 63,57% thỏa mãn điều kiện yêu cầu. Các nhân tố đều được đặt tên lại cho phù hợp với 7 nhân tố ban đầu trong mô hình đề xuất. Phân tích nhân tố thang đo hiệu quả làm việc của nhân

**Bảng 1. Đánh giá độ tin cậy thang đo qua đại lượng Cronbach's Alpha**

STT	Thang đo	Cronbach's alpha	Hệ số tương quan Biến- tổng	
			Nhỏ nhất	Lớn nhất
1	Áp lực công việc	0,735	0,431	0,616
2	Áp lực cấp trên	0,685	0,323	0,546
3	Áp lực thời gian	0,702	0,491	0,543
4	Áp lực thu nhập	0,806	0,626	0,698
5	Sự mất cân bằng cuộc sống và công việc	0,713	0,440	0,574
6	Điều kiện làm việc	0,727	0,542	0,557
7	Mối quan hệ	0,724	0,461	0,599
8	Hiệu quả công việc	0,804	0,568	0,656

Nguồn: Xử lý số liệu bằng SPSS

viên với tổ chức, kiểm định Barlett có sig = 0.000, KMO = 0,780 (giữa 0,5 và 1), các biến qua sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố (EFA) là thích hợp. Phân tích EFA với phương pháp trích nhân tố principal component, phép quay Varimax, trích được một nhân tố với 4 biến quan sát.

**4.4. Phân tích hồi quy tuyến tính**

Giá trị R<sup>2</sup> = 0,73 cho thấy độ phù hợp của mô hình là 73%, nghĩa là 73% biến thiên của HQLV được giải thích bởi các biến có trong mô hình, còn

lại là các yếu tố ngoài mô hình. Các kiểm tra khác như hệ số Durbin-Watson là 1,834 thuộc khoảng [d<sub>u</sub>; 4 - d<sub>u</sub>], nên không có tương quan giữa các biến có trong mô hình. Hiện tượng đa cộng tuyến cũng không xảy ra khi hệ số phóng đại phương sai VIF < 10. Vậy, ta có phương trình hồi quy như sau:

$$HQLV = 5,548 - 0,059*Áp lực công việc - 0,064*Áp lực đồng nghiệp - 0,002*Áp lực gia đình - 0,131*Áp lực thu nhập - 0,024*Áp lực thời gian - 0,253*Áp lực cấp trên - 0,068*Áp lực môi trường làm việc$$

**Bảng 2. Tóm tắt hệ số hồi quy từng phần khi đưa vào mô hình**

Thành phần	Hệ số không chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn				Beta	Tolerance
(Constant)	5,458	0,098		55,451	0,000		
Áp lực công việc	-0,059	0,066	-0,090	-0,904	0,036	0,249	4,023
Áp lực đồng nghiệp	-0,064	0,069	-0,103	-0,922	0,035	0,198	5,052
Áp lực gia đình	-0,002	0,069	-0,003	-0,030	0,000	0,229	4,366
Áp lực thu nhập	-0,131	0,070	-0,206	-1,872	0,046	0,206	4,863
Áp lực thời gian	-0,024	0,067	-0,038	-0,359	0,021	0,223	4,492
Áp lực cấp trên	-0,253	0,073	-0,393	-3,447	0,001	0,191	5,232
Áp lực môi trường làm việc	-0,068	0,065	-0,106	-1,035	0,030	0,235	4,250
Hệ số R <sup>2</sup> điều chỉnh	0,73						
Durbin - Watson	1,834						

Nguồn: Xử lý số liệu bằng SPSS

## **5. Kết luận**

### **5.1. Kết luận**

Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố CTCV ảnh hưởng đến HQLV của người lao động. Toàn bộ thang đo được sử dụng trong nghiên cứu là đáng tin cậy (Cronbach's Alpha > 0.6). Nghiên cứu chỉ ra rằng có 7 yếu tố CTCV có quan hệ nghịch biến đến HQLV của nhân viên tại ngân hàng, sắp xếp theo thứ tự mức độ ảnh hưởng giảm dần: áp lực cấp trên, áp lực thu nhập, áp lực môi trường làm việc, áp lực đồng nghiệp, áp lực công việc, áp lực thời gian và áp lực gia đình.

### **5.2. Đề xuất và hàm ý quản trị**

Áp lực cấp trên là nhân tố có tác động lớn nhất đến hiệu quả công việc. Cấp trên nên quan tâm hơn tới mong muốn và nguyện vọng của nhân viên, tạo mọi điều kiện để nhân viên có thể phát triển bản thân một cách tốt nhất. Các nhà quản lý Ngân hàng BIDV Thừa Thiên Huế nên tạo ra văn hóa chia sẻ và góp ý một cách tích cực, để công việc trôi chảy và suôn sẻ hơn.

Về yếu tố áp lực thu nhập, Ngân hàng BIDV nên tiếp tục đánh giá mức lương tương xứng với kết quả công việc. Phòng nhân sự nên so sánh lương với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn, nên có chính sách tăng lương định kỳ hàng năm và phù hợp theo thời gian cống hiến của nhân viên, hiệu quả công việc của từng người. Nhà quản trị của Ngân hàng cần quan tâm đặc biệt đến sự công bằng, định mức thưởng cho nhân viên có thành tích cao, điều chỉnh lương thưởng theo đúng định kỳ, giảm thiểu thấp nhất những áp lực thu nhập nhằm hạn chế căng thẳng xuất phát từ thu nhập, tạo động lực làm việc của nhân viên.

Về môi trường làm việc, nhà quản trị nên thường xuyên đổi mới điều kiện làm việc thông qua nâng cấp các trang thiết bị hỗ trợ công việc tạo không gian làm việc thoải mái, giảm bớt các nội quy quá cứng nhắc. Đồng thời, cần quan tâm đến các chương trình vui chơi, nghỉ mát hàng năm, nhằm duy trì sức khỏe, tinh thần tích cực cho nhân viên, tạo sự kết nối nhân viên với nhau, kết nối nhân viên với lãnh đạo, nhằm xây dựng môi trường làm việc thân thiện.

Đối với mối quan hệ đồng nghiệp, các nhà quản lý cần có chính sách hỗ trợ mở rộng mối quan hệ của nhân viên, hòa đồng với tập thể, chia sẻ những vướng mắc phát sinh trong công việc, nhằm giảm bớt áp lực và sự quá tải công việc. Nhân viên cần tìm hiểu tính cách, quan điểm của cấp cộng sự và đồng nghiệp để có cách tiếp cận, cư xử sao cho phù hợp nhất. Ngoài ra, sự thân thiện, hỗ trợ, tôn trọng đồng nghiệp và cấp trên là những yêu cầu không thể thiếu trong một tập thể.

Liên quan đến áp lực do tính chất công việc, Ngân hàng nên hỗ trợ cho nhân viên những quy trình làm việc đối với những vấn đề phức tạp; nên giảm bớt các báo cáo, thủ tục giấy tờ không cần thiết. Chi nhánh BIDV Thừa Thiên Huế cũng nên thường xuyên tổ chức các khóa huấn luyện nghiệp vụ, kiến thức, để đảm bảo nhân viên có đủ khả năng và kiến thức để hoàn thành công việc được giao. Các nhà quản trị ngân hàng cần bổ sung công việc cho nhân viên hợp lý, quan tâm đến lượng công việc hiện tại mà nhân viên đang phụ trách, từ đó phân bổ thời gian hoàn thành công việc mới, nhằm tránh tình trạng quá tải công việc cho nhân viên.

Về yếu tố thời gian, Ngân hàng nên thường xuyên dành thời gian trong giờ làm việc và nguồn kinh phí để tổ chức các lớp bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng chuyên môn, nâng cao nghiệp vụ, song hành với bồi dưỡng kỹ năng mềm về quản lý công việc và thời gian. Ngân hàng cần tổ chức chuyên môn hóa theo bản mô tả công việc và bố trí nhân sự thích hợp với năng lực, tính chất công việc đó. Giảm bớt tính đa dạng, tăng tính chuyên sâu trong công vi và đặc biệt khi người lao động được bố trí công việc phù hợp với năng lực và chuyên môn là cơ sở để sử dụng hợp lý quỹ thời gian khi thực hiện công việc.

Về yếu tố áp lực từ gia đình, Ngân hàng cần thiết lập quy trình đào tạo cho nhân viên từng cấp bậc, thâm niên để mọi người giải quyết tốt hơn công việc hiện tại, giúp tiết kiệm thời gian cho công việc. Áp lực công việc được giải phóng, người lao động sẽ dành thời gian nhiều hơn cho cuộc sống và gia đình. Đó cũng là một giải pháp mà các nhà quản lý ngân hàng cần cân nhắc ■

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Alamir, I., Ayoubi, R. M., Massoud, H., & Al Hallak, L. (2019). Transformational leadership, organizational justice and organizational outcomes. *Leadership & Organization Development Journal*, 40 (7), 749-763.
2. Muhammad Rashid Badar (2011). Factors Causing Stress and Impact on Job Performance: A case study of banks of Bahawalpur, Pakistan. *European Journal of Business and Management*, 3(12): 9-17.
3. Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International journal of hospitality management*, 29(1), 33-41.
4. Nunnally, J. and Berstein, I.H., (1994). *Psychometric Theory*. (3rd ed.), New York: McGraw-Hill.
5. Sharma and Arti Devi (2011). Role stress among employees: An empirical study of commercial banks. *Gurukul Business Review*, 7: 53-61.
6. Selye, H., (1956). *The stress of life*. New York, NY: McGraw-Hill.

**Ngày nhận bài: 8/2/2024**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 16/2/2024**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 8/3/2024**

*Thông tin tác giả:*

**ThS. TRẦN HOÀNG**

**Giảng viên, Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế**

**THE INFLUENCE OF JOB STRESS ON JOB PERFORMANCE  
OF EMPLOYEE IN BANK FOR INVESTMENT AND DEVELOPMENT  
OF VIET NAM - THUA THIEN HUE BRANCH**

● **Master. TRAN HOANG**

Lecturer, Faculty of Business Administration,  
University of Economics - Hue University

**ABSTRACT:**

The objective of this research is to examine how the factors of Job stress influence on Job performance at Bank for Investment and Development of Vietnam (BIVD) by interviewing 110 staffs who working in Thua Thien Hue Province. The method of Cronbach's Alpha analysis, EFA analysis, and multiple regression analysis were used with the SPSS software. The result showed that seven aspects of Job stress impact on Job performance of employee decreasingly: Pressure from manager, Income pressure, Work environment pressure, Pressure from colleagues, Overloading work, Time pressure and Family pressure; The study also suggested bank managers should reduce job stress of employee which lead to enhance their performance.

**Keywords:** Job stress, Job performance, the Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam, BIDV Thua Thien Hue.