

TRẠNG THÁI CĂNG THẲNG TRONG CÔNG VIỆC: TRƯỜNG HỢP NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

Đặng Hùng Vũ¹, Lê Thị Thiên Hương²

Tóm tắt

Nghiên cứu về trạng thái căng thẳng của nhân viên ngân hàng thương mại nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến trạng thái căng thẳng của nhân viên ngân hàng. Dữ liệu nghiên cứu định lượng được thu thập bằng bản câu hỏi, được gửi trực tiếp hoặc trực tuyến đến nhân viên của các ngân hàng thương mại. Có 150 hồi đáp đủ điều kiện đưa vào phân tích. Kết quả cho thấy có 5 loại áp lực công việc bao gồm: quan hệ đồng nghiệp, quan hệ cấp trên, thu nhập, đào tạo thăng tiến, bản chất công việc. Nhân viên các ngân hàng thương mại ở lứa tuổi trung niên, sau hơn 10 năm công tác, có mức lương từ 7-20 triệu cảm nhận căng thẳng nhiều hơn so với các nhóm khác. Mặc dù vậy, trạng thái căng thẳng của nhân viên nhìn chung ở mức không quá cao. Để giảm bớt trạng thái căng thẳng trong công việc cho nhân viên các ngân hàng cần có chính sách lương thưởng hợp lý, gia tăng các hoạt động tập thể để tạo sự gắn kết nội bộ, tạo cảm giác thoải mái khi làm việc.

Keywords: Căng thẳng trong công việc, quan hệ đồng nghiệp, quan hệ với cấp trên, thu nhập, đào tạo-thăng tiến, thiết kế công việc.

WORK STRESS: THE CASE OF COMMERCIAL BANK EMPLOYEES

Abstract

This study investigates the factors influencing work stress among employees in commercial banks. Data were collected quantitatively through a questionnaire distributed both directly and online. A total of 150 valid responses were used for analysis. The findings reveal five primary sources of work stress: relationships with colleagues, relationships with supervisors, income, promotion training, and work design. Middle-aged employees with over 10 years of experience and earnings between 7 to 20 million VND report experiencing higher levels of stress compared to other demographics. Nevertheless, the overall stress levels among these employees remain relatively low. To alleviate work stress, banks should implement reasonable salary and bonus policies, enhance collective activities to foster internal cohesion, and create a comfortable work environment.

Từ khóa: work stress, relationships with colleagues, relationships with supervisors, income, promotion training, work design.

JEL classification: M14, G21, I15

1. Giới thiệu

Theo Thời Báo Tài chính ngày 07/05/2024, tính đến ngày 31 tháng 3 năm 2024, tổng số nhân viên tại 27 ngân hàng niêm yết là 234.635, giảm 1.437 nhân viên so với đầu năm. Trong số các ngân hàng này, chỉ có bảy ngân hàng báo cáo tăng số lượng nhân viên, trong đó MB tăng thêm 254 nhân viên và Vietcombank tăng 204 nhân viên. Ngược lại, 20 ngân hàng đã trải qua sự giảm biên chế, với BIDV mất nhiều nhất, lên đến 670 nhân viên, tiếp theo là TPBank với 472 nhân viên – đại diện cho tỷ lệ giảm cao nhất là 5,95%. Các ngân hàng khác cũng giảm biên chế hơn 100 nhân viên gồm VIB (221), VPBank (163), Sacombank (139), Techcombank (129) và ABBank (101).

Cũng tại thời điểm này, 27 ngân hàng niêm yết đã chi tổng cộng 25.202 tỷ đồng cho các khoản chi phí liên quan đến nhân viên, bao gồm lương, phụ cấp, các khoản đóng góp và trợ cấp. Cam kết tài chính này mang lại mức lương trung bình hàng tháng là 35,8 triệu đồng cho mỗi nhân viên. Các ngân hàng có đội ngũ nhân viên đông đảo như BIDV, Vietcombank và VietinBank đóng góp đáng kể vào con số này. Mặc dù tổng số nhân viên giảm 1.437 người từ đầu năm, các ngân hàng vẫn duy trì cấu trúc lương cạnh tranh để thu hút và giữ chân nhân tài. Sự chú trọng vào bồi thường cho nhân viên phản ánh cam kết của các ngân hàng trong việc đảm bảo lực lượng lao động của họ luôn được động viên và gắn bó, ngay cả trong bối cảnh việc làm đầy thách thức.

Trước đó, theo một khảo sát đăng trên Thể Thao & Văn hóa ngày 4/5/2023, công việc trong ngân hàng đem đến nguồn thu nhập giúp nuôi sống bản thân và gia đình của nhân viên ngân hàng (Nguyễn Quỳnh Trang, 2023). Tuy nhiên, đến một thời điểm nào đó, thu nhập không còn là tất cả đối với nhân viên vì những áp lực mà nhân viên ngân hàng phải trải qua, khiến cho họ phải đối mặt với trạng thái căng thẳng. Câu hỏi đặt ra là nhân viên ngân hàng phải chịu những áp lực gì. Nghiên cứu này nhằm cung cấp bằng chứng khoa học từ lý thuyết và thực tiễn qua một khảo sát và đánh giá những áp lực công việc của các nhân viên ngân hàng thương mại cổ phần.

Theo báo cáo thường niên năm 2023 của Ngân hàng nhà nước Việt Nam, đến cuối năm 2023 có 4 ngân hàng thương mại nhà nước, 28 ngân hàng thương mại cổ phần và 50 chi nhánh ngân hàng nước ngoài hoạt động trên địa bàn tỉnh An Giang. Thành phố Long Xuyên là trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa và khoa học kỹ thuật của tỉnh An Giang, nằm trong vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Ngoài 4 ngân hàng lớn – Vietcombank, Agribank, BIDV và VietinBank (Big4), Các ngân hàng thương mại cổ phần khác tiêu biểu như Eximbank, VPBank, MBBANK, ACB, SHB, Techcombank và HDBank.

Các nghiên cứu trên các tạp chí khoa học liên quan đến tình hình lao động làm việc trong ngành ngân hàng và những áp lực của nhân viên ngân hàng nói riêng tại thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang còn hạn chế. Các bài viết đăng trên báo chí cũng không đề cập nhiều đến nội dung này. Nghiên cứu này được thực hiện tại thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang nhằm đánh giá trạng thái căng thẳng và các tác nhân gây nên tình trạng căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng thương mại tại thành phố Long Xuyên. Nghiên cứu này, cung cấp thông tin khoa học và thực tiễn về trạng thái tâm lý của người lao động trong ngân hàng tại TP Long Xuyên, tỉnh An Giang. Mặt khác, kết quả nghiên cứu có thể sử dụng để đối chiếu với các bài viết đăng trên báo chí Việt Nam về tình trạng lao động trong ngành ngân hàng, đồng thời được tham khảo cho các tỉnh lân cận, có điều kiện kinh tế-xã hội tương tự trong khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Nói cách khác, mẫu nghiên cứu

được chọn ở thành phố Long Xuyên có thể được xem xét đại diện cho các thành phố lân cận có cùng điều kiện kinh tế-xã hội.

Phần tiếp theo của bài viết là cơ sở lý thuyết, trình bày các giả thuyết về những nguyên nhân gây nên trạng thái căng thẳng của nhân viên ngân hàng. Kế đến là phần trình bày phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu. Cuối cùng kết quả nghiên cứu, kết luận và khuyến nghị được trình bày.

2. Mô hình nghiên cứu

2.1. Các khái niệm trong nghiên cứu

Trạng thái căng thẳng trong công việc (*work stress*) xảy ra khi nhân viên bị tác động bởi một sự kiện từ môi trường làm việc. Những sự kiện này mang tính chất đe dọa, có hại đối với họ và buộc mỗi người phải tìm cách thích nghi, ứng phó. Kết quả là nhân viên cảm thấy lo lắng, hồi hộp, thất vọng. Phần lớn trạng thái stress thường do những tác động của sự kiện từ bên ngoài hơn là từ bên trong mỗi người mặc dù cùng một sự kiện có thể gây căng thẳng khác nhau ở mỗi người, tùy thuộc vào năng lực ứng phó của họ (Trần Kim Dung và Trần Thị Thanh Tâm, 2012).

Áp lực công việc (*stressors*) liên quan đến trạng thái căng thẳng khi làm việc. Nhân viên sẽ luôn cảm thấy bản thân có quá nhiều công việc cần giải quyết và họ không thể làm hết việc trong ngày, điều này khiến đầu óc luôn căng thẳng, tinh thần và cơ thể luôn xuất hiện tình trạng mệt mỏi không thể tập trung vào công việc (Nguyễn Danh Nam và Uông Thị Ngọc Lan, 2021).

Theo Đỗ Tiến Danh (2017), phần lớn các nhân viên ngân hàng đều cảm thấy mệt mỏi vì khối lượng công việc quá lớn, bên cạnh đó lịch làm việc thì quá dài dẫn đến không có thời gian nghỉ ngơi, thời gian cho gia đình bị rút ngắn và các ngày nghỉ ngày càng ít đi. Từ đó, họ cảm thấy chán nản, kiệt sức về mặt thể xác lẫn tinh thần.

2.2. Lược khảo nghiên cứu

Bài viết này lược khảo các tài liệu đa phần là nghiên cứu trong nước, với một số công trình tập trung vào các khu vực cụ thể như Bình Dương, Trà Vinh và Thành phố Hồ Chí Minh. Trong số này, chỉ có nghiên cứu của Huang, Feuerstein và Sauter (2002) là được thực hiện tại nước ngoài. Nguyễn Minh Hà và Nguyễn Hoàng Tiên (2015) đã chỉ ra 05 nhân tố tạo ra áp lực công việc cho

nhân viên: Môi trường làm việc, khối lượng công việc, không rõ ràng vai trò, hiệu quả làm việc và quan hệ nơi làm việc. Nghiên cứu của Lâm Thị Ngọc Thuận (2015) chỉ ra 5 nhân tố tạo áp lực trong công việc đối với công chức ngành thuế Trà Vinh: Bản chất công việc, việc nhà – cơ quan, môi trường làm việc, mối quan hệ và chính sách đãi ngộ. Mô hình nghiên cứu của Hà Nam Khánh Giao và Nguyễn Quốc Lộc (2021) cho thấy áp lực công việc ảnh hưởng bởi 4 yếu tố: Cơ hội phát triển, quan hệ trong công việc, sự công bằng trong trả lương, tính chất công việc. Nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi (2018) cho thấy áp lực cấp trên, áp lực thu nhập, áp lực thời gian, mối quan hệ, điều kiện làm việc.

Kết quả lược khảo cho thấy nhiều yếu tố góp phần vào áp lực công việc, bao gồm: mối quan hệ trong công việc, tính chất và khối lượng công việc, áp lực thời gian cũng như việc cân bằng giữa công việc và gia đình. Ngoài ra, các yếu tố khác như áp lực về thu nhập, áp lực từ cấp trên, và chính sách đào tạo - thăng tiến cũng được cho là có liên quan đến áp lực công việc.

Các nghiên cứu này chủ yếu tập trung vào áp lực công việc đối với công nhân, công chức, viên chức và nhân viên khách sạn. Riêng nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi (2018) hướng tới đối tượng là nhân viên ngân hàng. Nghiên cứu này được thực hiện tại tỉnh An Giang nhằm đánh giá trạng thái căng thẳng của nhân viên ngân hàng tại địa phương, đồng thời đưa ra những hàm ý quản lý và chính sách nhân sự cho các viên ngân hàng trong khu vực này. Kết quả nghiên cứu cũng cung cấp thông tin quý giá cho người lao động và các cơ sở đào tạo ngành kinh doanh, ngân hàng tại địa phương, giúp họ chuẩn bị tâm lý tốt khi lựa chọn làm việc trong lĩnh vực ngân hàng.

2.3. Đề xuất mô hình nghiên cứu

Đối với nhân viên ngân hàng, do tính chất công việc nên họ phải sử dụng phần lớn thời gian dành cho công việc, không chỉ tại nơi làm việc mà còn tại nhà của họ. Bởi vì khối lượng công việc quá lớn, các nhân viên phải sử dụng khoảng thời gian nghỉ ngơi để hoàn thành công việc. Điều này làm cho thời giờ nghỉ ngơi của họ ngắn đi, do đó họ không còn thời gian dành cho bản thân cũng như gia đình của mình. Kết quả nghiên cứu của

Nguyễn Quốc Nghi (2018) cũng cho rằng áp lực thời gian có ảnh hưởng đến stress công việc của nhân viên ngân hàng. Giả thiết thứ nhất cho bài nghiên cứu này là:

H1: Áp lực thời gian gây ra tình trạng căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng.

Đồng nghiệp là những người cùng làm chung trong cùng một tổ chức hay cùng một bộ phận với nhau (Trịnh Thị Thanh Huyền, 2017). Tại nơi làm việc nếu những người làm chung hòa đồng, giúp đỡ lẫn nhau, hợp tác làm việc một cách hiệu quả và giữa họ tồn tại sự tin tưởng lẫn nhau thì mối quan hệ ấy sẽ mang lại những điều tích cực và ngược lại.

Theo Nguyễn Minh Hà và Nguyễn Hoàng Tiên (2015) thì áp lực công việc sẽ tăng lên khi mối quan hệ nơi làm việc không tốt, trong điều kiện các yếu tố khác không đổi. Đồng thời, Nguyễn Quốc Nghi (2018) cũng có kết quả tương đồng với Nguyễn Minh Hà và Nguyễn Hoàng Tiên (2015) khi chứng minh được rằng mối quan hệ có tác động đến stress công việc, cụ thể là đối với nhân viên ngân hàng. Giả thiết thứ hai là:

H2: Áp lực trong mối quan hệ với đồng nghiệp gây ra tình trạng căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng.

Yếu tố lãnh đạo của cấp trên cũng được đề cập là một trong những nhân tố tạo nên sự căng thẳng trong công việc. Cấp trên có thể tạo cho nhân viên động lực làm việc thông qua sự đối đãi công bằng, khối lượng công việc vừa đủ... Ngược lại, cấp trên có thể tạo ra mối quan hệ tiêu cực và gây áp lực cho nhân viên, chẳng hạn như: cấp trên không quan tâm nhân viên, phân biệt đối xử, cấp trên giao khối lượng công việc quá sức nhân viên, cấp trên không lắng nghe và tôn trọng nhân viên... (Trịnh Thị Thanh Huyền, 2017). Kết quả nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi (2018) cũng cho rằng áp lực cấp trên có ảnh hưởng đến căng thẳng công việc của nhân viên ngân hàng. Giả thiết thứ ba cho bài nghiên cứu này là:

H3: Áp lực trong mối quan hệ với cấp trên gây ra tình trạng căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng.

Thu nhập được xem là tất cả các hình thức mà người lao động nhận được bao gồm tiền lương,

tiền thưởng định kỳ và đột xuất và một số khoản thu nhập khác nhằm khích lệ, động viên nhân viên trong quá trình thực hiện công việc (Huỳnh Thanh Tú và Trương Văn Nghiệm, 2015). Đối với nhân viên ngân hàng, thu nhập là số tiền mà họ nhận được sau khi cống hiến cho ngân hàng trong một thời gian nhất định. Kết quả nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi (2018) cũng cho rằng áp lực thu nhập có ảnh hưởng đến căng thẳng công việc của nhân viên ngân hàng. Giả thiết thứ tư cho bài nghiên cứu này là:

H4: Áp lực thu nhập gây ra tình trạng căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng.

Đào tạo là quá trình mà nhân viên học tập những kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc. Thăng tiến là việc một nhân viên di chuyển lên một vị trí hoặc một công việc với mức độ cao và quan trọng hơn. (Huỳnh Thanh Tú và Trương Văn Nghiệm, 2015). Kim (2005), dẫn theo Vũ Việt Hằng và Nguyễn Văn Thông (2018) cho rằng nhân viên có nhận thức tích cực về cơ hội được đào tạo, thăng tiến và được phát triển bản thân thì sẽ vượt qua được các trở ngại đồng thời giảm áp lực trong công việc. Nếu nhân viên cảm thấy áp lực về những chính sách đào tạo thăng tiến của ngân hàng thì họ sẽ càng cảm thấy căng thẳng và ngược lại. Giả thiết thứ năm cho nghiên cứu này là:

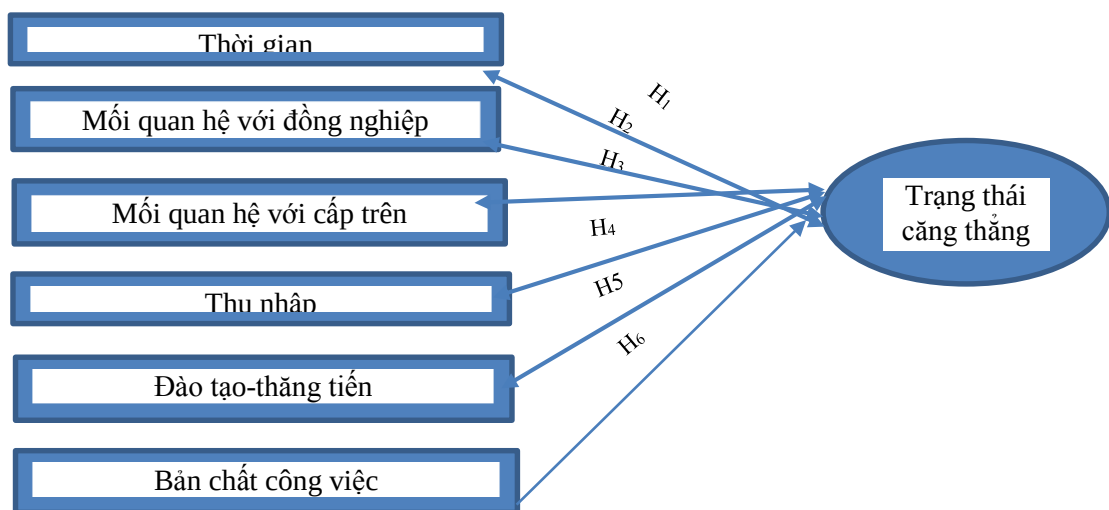
H5: Áp lực đào tạo và thăng tiến gây ra tình trạng căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng.

Theo Huỳnh Thanh Tú và Trương Văn Nghiệm (2015), “Bản chất của công việc được thể hiện thông qua các yêu cầu cho công việc”. Theo Trịnh Thị Thanh Huyền (2017), sự phù hợp với công việc được thể hiện qua nhiều khía cạnh thuộc về bản chất công việc như: công việc đó có phù hợp với năng lực chuyên môn của họ hay không; công việc đó có đem lại động lực để thúc đẩy sự cống hiến và sáng tạo cho họ hay không; công việc đó có đem lại những thách thức và phát huy năng lực cá nhân của họ hay không. Nếu công việc được bố trí phù hợp với năng lực và trình độ của họ sẽ giúp họ cảm thấy hài lòng. Kết quả nghiên cứu của Lâm Thị Ngọc Thuận (2015) cho rằng bản chất công việc có ảnh hưởng thuận chiều đến áp lực công việc. Vì vậy, giả thuyết thứ sáu cho nghiên cứu này là:

H6: Áp lực bản chất công việc có mối quan hệ với trạng thái căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng.

Áp lực công việc liên quan đến trạng thái căng thẳng khi làm việc. Nhân viên sẽ luôn cảm thấy bản thân có quá nhiều công việc cần giải quyết và họ không thể làm hết việc trong ngày, khiến đầu óc luôn căng thẳng, tinh thần và cơ thể luôn xuất hiện tình trạng mệt mỏi không thể tập trung vào công việc (Nguyễn Danh Nam & Ưông Thị Ngọc Lan, 2021).

Mô hình nghiên cứu và 6 giả thuyết trên được thể hiện thông qua Hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng nghiên cứu định tính với kỹ thuật thảo luận nhóm. Trên cơ sở những thông tin có được, dựa vào các mô hình và thang đo trong các nghiên cứu trước đây (ví dụ nghiên cứu của Nguyễn Quốc Nghi, 2018), các biến của thang đo và bảng câu hỏi được xây dựng phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại địa phương.

Nghiên cứu chính thức để kiểm định thang đo và mô hình nghiên cứu được tiến hành theo phương pháp nghiên cứu định lượng. Thang đo Likert 5 mức độ (1: Rất không đồng ý, 2: Không đồng ý, 3: Trung lập, 4: Đồng ý và 5: Rất đồng ý). Sau khi phỏng vấn thử, bản câu hỏi được hiệu chỉnh và làm công cụ thu thập dữ liệu cho nghiên cứu chính thức. Thống kê mẫu nghiên cứu thu được, kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố EFA. Phân tích tương quan, hồi quy tuyến tính đa biến, kiểm định khác biệt dựa trên các nhóm biến nhân

khẩu học. Trong nghiên cứu này, cỡ mẫu được xác định thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện (phi xác suất).

Đối tượng được khảo sát là nhân viên ngân hàng thương mại tại thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang. Cỡ mẫu 150 phù hợp quy chuẩn mẫu nghiên cứu cho phân tích nhân tố khám phá – EFA (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Thành phố Long Xuyên, nơi có hơn 30 chi nhánh ngân hàng thương mại đang hoạt động. Phiếu khảo sát được gửi đến nhân viên ngân hàng tiêu biểu. Nhóm 1 bao gồm 27 đáp viên từ các ngân hàng trong nhóm Big4. Nhóm 2 bao gồm 123 đáp viên làm việc cho các ngân hàng thương mại cổ phần khác. Phương pháp lấy mẫu theo mẫu được sử dụng. Mẫu được thu từ một số ngân hàng tiêu biểu như Eximbank, VPBank, MBBANK, ACB, SHB, Techcombank và HDBank.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đánh giá áp lực công việc và trạng thái căng thẳng trong công việc

Bảng 1: Áp lực và trạng thái căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng

Nhân tố	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Mối quan hệ với ĐN (DN)	3,12	0,74
Mối quan hệ với cấp trên (CT)	2,54	0,93
Áp lực về thu nhập (TN)	3,12	0,84
Đào tạo thăng tiến (DT)	3,06	0,74
Bản chất công việc (BC)	3,89	0,63
Trạng thái căng thẳng trong công việc (CT)	3,26	0,43

Giá trị trung bình của các yếu tố được khảo sát nằm trong khoảng từ 2,5 đến 3,9 cho thấy rằng áp lực đối với nhân viên ngân hàng không quá nghiêm trọng, Tuy nhiên, có thể nhận thấy rằng bản chất công việc trong ngành ngân hàng có mức áp lực cao hơn, với giá trị trung bình là 3,9. Yếu tố thứ hai gây căng thẳng là mối quan hệ với đồng nghiệp (3,1). Điều này được xác nhận qua nhiều phản hồi từ nhân viên ngân hàng, đó là hai yếu tố chính dẫn đến tình trạng stress. Dù vậy, mức độ căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng vẫn được đánh giá là ở mức không quá cao, đạt 3,3. Mối quan hệ với cấp trên của nhân viên ngân hàng được cho là khá tốt, với giá trị 2,5; tiếp theo là thu nhập (3,1),

và cơ hội đào tạo thăng tiến (3,1). Những yếu tố này đã giúp làm giảm bớt mức độ căng thẳng trong công việc trong ngành ngân hàng.

4.2. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các thành phần đều đạt độ tin cậy tốt lớn hơn 0,6 nên không có nhân tố nào bị loại khỏi thang đo và tổng số 51 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 thỏa yêu cầu kiểm định độ tin cậy. Như vậy thang đo thiết kế trong nghiên cứu có ý nghĩa thống kê và được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 2: Hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo

STT	Tên nhân tố	Mã hoá	Hệ số Cronbach's Alpha
1	Áp lực thời gian	TG	0,855
2	Mối quan hệ với đồng nghiệp	DN	0,903
3	Mối quan hệ với cấp trên	CT	0,950
4	Áp lực về thu nhập	TN	0,945
5	Cơ hội đào tạo thăng tiến	DT	0,887
6	Bản chất công việc	BC	0,857
7	Căng thẳng trong công việc	CT	0,872

4.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Phân tích nhân tố EFA được tiến hành để kiểm tra các chỉ số đánh giá trong từng nhân tố có thật sự đáng tin cậy và có sự liên kết chặt chẽ hay không? Sau quá trình phân tích nhân tố khám phá EFA, từ 6 nhân tố được tác giả đề xuất trong mô hình nghiên cứu ban đầu, với phương pháp rút trích Principal Components và phép quay Varimax đã trích được 7 nhân tố với tổng 44 biến

quan sát. Biến BC4 bị tách ra thành nhân tố thứ 7 nên loại khỏi thang đo Bản chất công việc. Thực hiện lại phân tích yếu tố EFA lần 2 và kết quả cho thấy: KMO = 0,876 > 0,5; Kiểm định Bartlett có Sig. = 0,000 < 0,05; trị số phương sai trích = 67,323% > 50% và giá trị Eigenvalues = 1,992 > 1. Như vậy, các biến có tương quan chặt chẽ và mô hình phân tích là phù hợp.

Bảng 3: Ma trận xoay nhân tố

	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
TN8	0,819					
TN6	0,817					
TN4	0,814					
TN7	0,800					
TN10	0,797					
TN2	0,797					
TN11	0,791					
TN3	0,739					
TN1	0,736					
TN5	0,721					
TN9	0,546					
CT1		0,841				
CT7		0,833				
CT6		0,806				
CT3		0,804				
CT2		0,797				
CT5		0,785				
CT8		0,770				
CT4		0,761				
CT9		0,743				
DN5			0,828			
DN6			0,795			

DN3	0,793	
DN4	0,772	
DN2	0,766	
DN1	0,756	
BC5		0,794
BC6		0,738
BC3		0,736
BC2		0,704
BC7		0,689
BC1		0,678
TG3		0,792
TG2		0,782
TG5		0,713
TG1		0,713
TG4		0,707
TG6		0,689
DT4		0,795
DT2		0,781
DT3		0,766
DT5		0,750
DT1		0,694

Kết quả phân tích nhân tố khám phá đã cho thấy thang đo sự căng thẳng trong công việc được đo bởi 6 nhân tố bao gồm áp lực thời gian, mối quan hệ với đồng nghiệp, mối quan hệ với cấp

trên, áp lực về thu nhập, cơ hội đào tạo thăng tiến, bản chất công việc. Như vậy, mô hình nghiên cứu không có sự thay đổi so với ban đầu.

4.4. Phân tích tương quan

Bảng 4: Kết quả phân tích hệ số tương quan

	TG	DN	CT	TN	DT	BC	CT
TG	1						
DN	0,370**	1					
CT	0,309**	0,343**	1				
TN	0,202*	0,125	0,439**	1			
DT	0,207*	0,349**	0,483**	0,394**	1		
BC	0,190*	0,129	0,129	0,387**	0,275**	1	
CT	0,290**	0,451**	0,638**	0,607**	0,614**	0,360**	1

***: Tương quan đạt mức ý nghĩa 0,01 (2-tailed)*

Kết quả phân tích hệ số tương quan trong Bảng 4 cho thấy sự căng thẳng trong công việc có mối quan hệ tương quan tuyến tính với 6 biến độc lập và có mức ý nghĩa ở mức 0,01. Hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc và đào tạo, thăng tiến là cao nhất đạt 0,614. Các biến độc lập này có thể đưa vào mô hình để giải thích cho trạng thái căng thẳng trong công việc. Bên cạnh đó, hệ số tương quan

giữa các biến độc lập không lớn ($< 0,7$) nên các biến đều có thể đưa vào phương trình hồi quy, tuy nhiên cũng cần lưu ý phân tích hiện tượng đa cộng tuyến trong bước phân tích hồi quy bội tiếp theo.

4.5. Mô hình hồi quy tuyến tính

Phân tích hồi quy nhằm xây dựng mô hình, xác định các nhân tố có ảnh hưởng trạng thái căng thẳng trong công việc, theo đó các biến được đưa

vào cùng một lúc để chọn lọc và sẽ loại các biến có hệ số Sig. > 0,05. Theo kết quả phân tích hồi quy đa biến, hệ số R^2 hiệu chỉnh = 0,650, điều này thể hiện mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập đến trạng thái căng thẳng trong công việc là 65%, còn lại là ảnh hưởng của sai số tự nhiên và các biến ngoài mô hình.

Hệ số Durbin – Watson của mô hình có giá trị là 1,759 thỏa điều kiện $1 \leq DW \leq 3$. Bên cạnh đó, kết quả phân tích các hệ số hồi quy cho thấy mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến khi các biến độc lập trong mô hình đều có hệ số phóng đại phương sai (VIF) nhỏ hơn 2.

Tại mức ý nghĩa 5%, các biến độc lập trong mô hình sẽ có tác động lên biến phụ thuộc nếu Sig. < 0,05. Kết quả cho thấy, Áp lực thời gian có giá trị Sig. > 0,05 không có ý nghĩa thống kê. Nghĩa là giả thuyết H_2, H_3, H_4, H_5, H_6 được chấp nhận và giả thuyết H_1 bị bác bỏ. Mức độ tác động của các nhân tố theo chiều hướng giảm dần, lần lượt là: Áp lực về thu nhập, Mối quan hệ với cấp trên, Đào tạo và thăng tiến, Mối quan hệ với đồng nghiệp, Bản chất công việc. Kết quả được trình bày trong Bảng 5.

Bảng 5: Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Mô hình	Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Sai số	Sig.	VIF
Hằng số		0,165	0,000	
Áp lực thời gian (TG)	-0,017	0,034	0,749	1,239
Mối quan hệ với ĐN (DN)	0,217	0,033	0,000	1,318
Mối quan hệ với cấp trên (CT)	0,299	0,028	0,000	1,591
Áp lực về thu nhập (TN)	0,314	0,030	0,000	1,492
Đào tạo thăng tiến (DT)	0,244	0,035	0,000	1,499
Bản chất công việc (BC)	0,108	0,037	0,048	1,240
Giá trị R^2 hiệu chỉnh		0,648		
Durbin-Watson		1,759		
Giá trị Sig. của mô hình		0,000 ^b		

4.6. Kiểm định sự khác biệt theo các biến nhân khẩu học

Bảng 6: Kết quả kiểm định sự khác biệt

Nhân tố	Giới tính	Học vấn	Nhóm ngân hàng	Thời gian làm việc	Tuổi	Thu nhập
Mối quan hệ với đồng nghiệp	0,114	0,796	0,327	0,912	0,320	0,690
Mối quan hệ với cấp trên	0,324	0,117	0,058	0,431	0,656	0,764
Áp lực về thu nhập	0,167	0,274	0,036	0,001	0,001	0,487
Đào tạo thăng tiến	0,100	0,131	0,765	0,961	0,948	0,174
Bản chất công việc	0,826	0,890	0,234	0,386	0,462	0,034
Trạng thái căng thẳng	0,105	0,064	0,181	0,295	0,222	0,253

Chú thích: Các số trong bảng là giá trị P – value; Các biến nhân khẩu học được phân thành 2 nhóm như sau: Giới tính (nam/nữ); Học vấn (Đại học/khác); Nhóm ngân hàng (Big 4/ khác); Thời gian làm việc ($\leq 10/ > 10$ năm); Tuổi (30-49 tuổi/ khác); Thu nhập (7-20 triệu tháng/khác).

Bảng 6 trình bày kết quả kiểm định sự khác biệt giữa các nhóm nhân viên. Theo đó, không có sự khác biệt giữa các nhóm trên phương diện mối quan hệ với đồng nghiệp, mối quan hệ với cấp trên, đào tạo thăng tiến và trạng thái căng thẳng

trong công việc. Tuy nhiên, nhân viên làm trong nhóm ngân hàng Big4, nhân viên có thời gian làm việc tại ngân hàng hơn 10 năm và nhân viên trong nhóm tuổi từ 30 – 49 tuổi chịu áp lực thu nhập cao hơn các nhóm còn lại. Nói cách khác, nhân viên

làm trong Big4, nhân viên làm việc nhiều năm, có tuổi đời cao (30-49) có cảm nhận về áp lực thu nhập cao. Đây là những nhóm có cảm nhận đang chịu áp lực về thu nhập, nhưng không hẳn là họ có thu nhập thấp hơn nhóm khác. Trong khi đó, các nhân viên có thu nhập từ 7 – 20 triệu chịu áp lực về bản chất công việc cao hơn các nhóm còn lại.

5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng có 5 yếu tố ảnh hưởng đến trạng thái căng thẳng trong công việc cụ thể như sau: Áp lực về thu nhập của nhân viên càng tăng thì trạng thái căng thẳng trong công việc sẽ tăng lên; nhân viên càng cảm thấy áp lực trong mối quan hệ với cấp trên càng cảm thấy càng căng thẳng; cảm nhận không tích cực về chính sách đào tạo thăng tiến của nhân viên làm tăng sự căng thẳng trong công việc; nhân viên ngân hàng cảm thấy áp lực trong mối quan hệ với đồng nghiệp thì họ sẽ càng cảm thấy căng thẳng; nhân viên ngân hàng cảm thấy áp lực về các chỉ tiêu và tính chất công việc thì họ sẽ càng cảm thấy căng thẳng. Những kết quả nghiên cứu này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Minh Hà và Nguyễn Hoàng Tiên (2015), Nguyễn Quốc Nghi (2018).

Dựa trên kết quả phân tích định lượng và dữ liệu từ các cuộc phỏng vấn định tính, một số khuyến nghị được đưa ra nhằm giảm trạng thái căng thẳng trong công việc. Đầu tiên là ngân hàng cần xây dựng lương, thưởng theo kết quả đóng góp dành cho những cá nhân có những thành tích xuất sắc để khuyến khích nhân viên

làm việc hiệu quả. Mặc dù đồng tình với cách trả lương theo KPIs, nhưng nhân viên vẫn cảm thấy bức xúc trong cách tính KPIs trong một số trường hợp khi họ được đánh giá thành tích. Chương trình đào tạo phải bám sát được tình hình thực tiễn, hạn chế những nội dung trùng lặp, gây nhàm chán cho nhân viên. Kế đến là vai trò của lãnh đạo trong việc tạo sự gắn kết nhân viên trong quá trình làm việc nhóm, khuyến khích nhân viên làm việc vì mục tiêu chung của đơn vị. Thứ ba là lãnh đạo cấp trên cần tạo cho nhân viên cảm giác thoải mái khi làm việc, động viên họ vượt qua những áp lực trong công việc. Nhân viên mong muốn lãnh đạo hiểu rõ thế mạnh của từng nhân viên để được bố trí công việc phù hợp với điểm mạnh riêng của từng người.

Kết quả kiểm định sự khác biệt khẳng định những thông tin đăng tải trên báo chí về cảm nhận của nhân viên ngân hàng. Sau một thời gian dài làm việc (10 năm trở lên) và khi bước vào độ tuổi trung niên (30 đến 49) nhân viên ngân hàng có cảm giác áp lực nhiều hơn, đặc biệt là áp lực thu nhập. Điều này cũng hợp lý, vì đây là độ tuổi con người cần nhiều thu nhập lo cho gia đình, đặc biệt là con cái trong độ tuổi cần nhiều tiền đi học. Xét về góc độ chuyên môn, ở độ tuổi này, nhân viên còn sức lực và có năng lực chuyên môn vững vàng. Các ngân hàng nên chú trọng tạo cơ hội giữ chân và bố trí công việc phù hợp, có chính sách lương, thưởng tốt để tạo động lực tinh thần làm việc cho những nhân viên này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Hà Nam Khánh Giao, & Bùi Nhất Vương. (2016). *Ảnh hưởng của các yếu tố văn hóa doanh nghiệp đến sự gắn bó với tổ chức của nhân viên Công Ty Cổ Phần CMC Telecom Tại TP, Hồ Chí Minh*, 13(3), 87-101.
- [2]. Lâm Thị Ngọc Thuận. (2015). *Nghiên cứu các nhân tố tạo áp lực trong công việc đối với công chức ngành Thuế tỉnh Trà Vinh* (Doctoral dissertation, Trường Đại học Trà Vinh).
- [3]. Nguyễn Danh Nam và Ưông Thị Ngọc Lan. (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc và sự cam kết gắn bó với tổ chức của cán bộ công chức tại cơ quan cung ứng dịch vụ công: nghiên cứu tại Tổng cục thủy sản Việt Nam. *Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế*, số 141 (10/2021).
- [4]. Nguyễn Minh Hà và Nguyễn Hoàng Tiên. (2015). Những yếu tố ảnh hưởng đến áp lực công việc của công nhân tại khu công nghiệp Tân Đông Hiệp A. *Tạp Chí Khoa Học Đại Học Mở Thành Phố Hồ Chí Minh-Kinh Tế Và Quản Trị Kinh Doanh*, 10(3), 3-14.
- [5]. 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.

- [6]. Nguyễn Quỳnh Trang. (2023). Làm ngân hàng lương 30 triệu/tháng nhưng bỏ: Áp lực đến năm viện, "quay xe" làm việc khác kiếm 10 triệu vẫn hơn. *Thế Thao & Văn hoá*. <https://thethaovanhoa.vn/lam-ngan-hang-luong-30-trieu-thang-nhung-bo-ap-luc-den-nam-vien-quay-xe-lam-viec-khac-kiem-10-trieu-van-hon-20230504152256216.htm>.
- [7]. Phạm Minh Huy. (2020). Sự gắn bó công việc của nhân viên tại Ngân hàng VPBank. *Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh* [Mã số: 83.40. 101], Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (Khoa Quản trị kinh doanh).
- [8]. Phạm Thị Hương, Nguyễn Thành Long và Đặng Hùng Vũ. (2021). Áp lực công việc của giáo viên trung học phổ thông tại Thành phố Hồ Chí Minh, *Tạp chí Khoa học*, 18(8), 1470.
- [9]. Trần Kim Dung và Trần Thị Thanh Tâm. (2012). Đo lường mức độ căng thẳng đối với công việc của viên chức trong các trường đại học, *Tạp Chí Phát Triển Kinh Tế*, 262(08-2012).
- [10]. Trần Thế Nam, Nguyễn Ngọc Hạnh và Phạm Thị Tuyết Nhung. (2020). Ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc, căng thẳng trong công việc và sự hỗ trợ của tổ chức đến ý định nghỉ việc của nhân viên, *Tạp chí Khoa học Thương Mại*, 146, 62-69.

Thông tin tác giả:

1. Đặng Hùng Vũ

- Đơn vị công tác: Khoa Kinh tế-QTKD, Trường Đại học An Giang,
ĐHQG-HCM

2. Lê Thị Thiên Hương

- Đơn vị công tác: Khoa Kinh tế-QTKD, Trường Đại học An Giang,
ĐHQG-HCM

- Địa chỉ email: ltthuong@agu.edu.vn

Ngày nhận bài: 6/12/2024

Ngày nhận bản sửa: 30/12/2024

Ngày duyệt đăng: 31/12/2024