

NGHIÊN CỨU TÁC ĐỘNG CỦA CÁC NHÂN TỐ CĂNG THẲNG TRONG CÔNG VIỆC ĐẾN HIỆU QUẢ LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÀNH NGÂN HÀNG TẠI VIỆT NAM

Nguyễn Thị Mỹ Hạnh

Khoa Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

Email: ntmhanh.ntmh@gmail.com

Ngày nhận: 26/8/2017

Ngày nhận bản sửa: 30/10/2017

Ngày duyệt đăng: 25/02/2018

Tóm tắt:

Với sự phát triển của xã hội cũng như của nền kinh tế, căng thẳng trong công việc là điều không thể tránh khỏi trong hầu hết các tổ chức, ngành nghề, đặc biệt là ngành ngân hàng trong những năm gần đây. Nghiên cứu này tập trung vào mối tương quan giữa xung đột vai trò công việc, mơ hồ vai trò công việc, quá tải công việc và căng thẳng công việc; đồng thời nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố trên đến hiệu quả làm việc của nhân viên ngành ngân hàng. Bằng phân tích cấu trúc tuyến tính, kết quả nghiên cứu cho thấy căng thẳng trong công việc có mối quan hệ thuận chiều với xung đột vai trò và quá tải công việc trong khi không có mối tương quan với mơ hồ vai trò. Hơn nữa, nghiên cứu còn phát hiện quá tải công việc, mơ hồ vai trò trong yêu cầu công việc và căng thẳng trong công việc có ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả làm việc của những nhân viên ngân hàng.

Từ khóa: Hiệu quả làm việc, căng thẳng công việc, mơ hồ vai trò, xung đột vai trò, quá tải công việc.

Impacts of Job Stressors on Employee Performance in Banking Sector in Vietnam

Abstract:

With the development of society and economy, job stress has been inevitable to most employees working in different organizations and industries, especially in banking sector in recent years. This study focuses on the relationship between role conflict, role ambiguity, work overload and job stress as well as its impact on employee performance. By applying SEM (Structural Equation Modelling), the result shows that job stress has a significant positive relationship with role conflict, work overload, but has no relationship with role ambiguity. In addition, the study finds out that work overload, role ambiguity in tasks and job stress have negative impacts on employee performance.

Keywords: Employee performance, job stress, role ambiguity, role conflict, work overload.

1. Giới thiệu

Số liệu thống kê của Tổ chức Lao động Quốc tế chỉ ra rằng khoảng 20% dân số thế giới đang chịu những áp lực căng thẳng ở nơi làm việc. Tại Việt Nam, theo Careerlink, con số này được ước tính vào khoảng 52%, đặc biệt những căng thẳng trong công việc mà nhân viên ngân hàng phải đối mặt đang có

dấu hiệu ngày càng gia tăng. Vấn đề này được xem là một trong những lý do gây ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc kém của nhân viên ngành ngân hàng. Tuy nhiên, ở Việt Nam, số lượng các nghiên cứu về mối quan hệ nhân quả này trong lĩnh vực ngân hàng vẫn còn hạn chế. Vì thế, nghiên cứu này nhằm nhận diện, kiểm định và phân tích các nhân tố gây ra sự

căng thẳng trong công việc và tác động của những nhân tố này đến hiệu quả làm việc của nhân viên ngành ngân hàng. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, một số gợi ý/khuyến nghị được đề xuất nhằm hạn chế sự căng thẳng tại nơi làm việc và duy trì, nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên ngân hàng.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Căng thẳng công việc, xung đột vai trò, mơ hồ vai trò, quá tải công việc và hiệu quả làm việc của nhân viên

Theo Palmer (1989), *căng thẳng* là phản ứng tâm lý, sinh lý và hành vi của một cá nhân khi họ cảm thấy thiếu cân bằng giữa những yêu cầu và khả năng họ có thể đáp ứng những yêu cầu đó. Điều này lặp đi lặp lại trong một khoảng thời gian sẽ dẫn đến “bệnh căng thẳng”. Căng thẳng trong công việc xảy ra khi công việc gây ra sự thiếu cân bằng này, tạo nên những áp lực. Căng thẳng trong công việc xuất phát từ nhiều nguyên nhân. Đa phần các nghiên cứu cho thấy xung đột vai trò trong công việc, mơ hồ vai trò, quá tải công việc là những yếu tố phổ biến nhất, quan trọng nhất và có tác động lớn nhất gây ra căng thẳng trong công việc. Theo Rizzo & cộng sự (1970), khái niệm “vai trò” được biết đến phổ biến nhất như là một tập hợp những kỳ vọng trong hành vi được thể hiện bởi một người nắm giữ một vị trí cụ thể trong xã hội. “*Mơ hồ vai trò*” thể hiện những mong đợi, yêu cầu, kỳ vọng trong một vai trò, vị trí là không rõ ràng. Các nhà nghiên cứu như Kahn & cộng sự (1964), Burney & Widner (2007), Brown & Uehara (2008) chỉ ra rằng sự không rõ ràng này liên quan đến sự thiếu thông tin về các mục tiêu, điều kiện, nhiệm vụ mà trong đó công việc sẽ được thực hiện, và sự thiếu thông tin về các tiêu chí đánh giá để thực hiện công việc hiệu quả. Kahn & cộng sự (1992) cho rằng “*xung đột vai trò*” xảy ra khi có những nhận thức khác biệt giữa những gì mà một cá nhân mong đợi trong vai trò mà họ nắm giữ ở một tổ chức với các nhiệm vụ công việc thực tế, kết quả là tạo nên xung đột trong vai trò. Trong khi đó, “*quá tải công việc*” là sự vượt quá số giờ làm việc, sự hy sinh về mặt thời gian bao hàm sự thất vọng, bất lực để hoàn thành nhiệm vụ trong thời gian nhất định. Buckingham (2004), Rizzo & cộng sự (1970) cũng nhấn mạnh thời gian là vấn đề chính hình thành nên tình trạng quá tải công việc. Cuối cùng, “*hiệu quả làm việc*” được Campell (1990) định nghĩa đơn giản là các yêu cầu, nhiệm vụ công việc được hoàn thành tốt bởi một nhân viên, kèm theo hành vi và thái độ tích cực của nhân viên đó trong công việc.

2.2. Các nghiên cứu thực nghiệm

Có nhiều nhân tố gây ra sự căng thẳng trong công việc ở các lĩnh vực ngành nghề khác nhau, nhưng hầu hết các nghiên cứu tập trung vào ba nhân tố

chính bao gồm xung đột vai trò, mơ hồ vai trò và quá tải công việc. Nghiên cứu của Vanishree (2014) cho thấy sự căng thẳng liên quan đến sự quá tải công việc, mơ hồ vai trò và xung đột vai trò. Cả 3 nhân tố nguyên nhân này đều lần lượt có mối tương quan dương có ý nghĩa với căng thẳng công việc ($\beta = 0,21, p < 0,01$; $\beta = 0,46, p < 0,01$; $\beta = 0,33, p = 0,01$). Tuy nhiên, một số nghiên cứu khác lại chỉ ra những kết quả trái ngược. Mô hình của Safaria & cộng sự (2011) cho thấy mơ hồ vai trò và xung đột vai trò không có ảnh hưởng trực tiếp đến căng thẳng trong công việc. Trong một nghiên cứu được thực hiện cho 150 nhân viên ngân hàng ở Pakistan, Rizwan & cộng sự (2014) chỉ ra căng thẳng trong công việc có mối tương quan với các biến xung đột vai trò, quá tải công việc nhưng không có mối tương quan với mơ hồ vai trò.

Những nghiên cứu về mối quan hệ giữa các nhân tố căng thẳng trong công việc và hiệu quả làm việc cũng cho thấy nhiều kết quả trái ngược. Một luồng nghiên cứu chỉ ra rằng tồn tại mối tương quan dương giữa các nhân tố căng thẳng công việc và hiệu quả làm việc (Rizzo & cộng sự, 1970; Imtiaz & Ahmad, 2009; Bashir & Ramay, 2010; Kazmi & cộng sự, 2008; Trương Hồng Ngọc, 2014). Chẳng hạn, Rizzo & cộng sự (1970) khám phá ra rằng mơ hồ vai trò làm tăng sự lo lắng và bất mãn, dẫn đến hiệu suất công việc giảm. Theo Buckingham (2004), tình trạng quá tải công việc nhân tố chính yếu, ảnh hưởng lớn nhất đến hiệu quả làm việc. Số lượng công việc quá lớn là lý do làm cho nhân viên không thể hoàn thành nhiệm vụ của mình và kết quả là giảm hiệu suất. Imtiaz & Ahmad (2009) khẳng định rằng bất kể môi trường làm việc nào tồn tại sự căng thẳng thì hiệu quả làm việc của nhân viên tại đó giảm. Ngược lại, một số nghiên cứu như Parker & DeCotiis (1983), Tang & Chang (2010), Munir & Rana (2011) lại lập luận rằng một khi các nhân tố căng thẳng được kiểm soát, chúng có tác động tích cực nhằm tạo động lực cho nhân viên và làm tăng hiệu suất công việc. Chẳng hạn, nghiên cứu của Munir & Rana (2011) chỉ ra rằng mức độ xung đột vai trò càng cao thì mức độ hiệu quả công việc càng tăng.

Tại Việt Nam, các nghiên cứu trong nước về sự căng thẳng trong công việc và những ảnh hưởng của nó đến nhân viên, người lao động trong các ngành nghề khác nhau còn tương đối ít. Trần Thị Thanh Tâm (2011) nghiên cứu về ảnh hưởng của sự căng thẳng đến sự hài lòng của giảng viên và cán bộ khối quản lý của trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh. Lưu Thị Thùy Dương (2013) nghiên cứu sự căng thẳng trong công việc và kết quả công việc của nhân viên kinh doanh tại thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu này chỉ tập trung vào 5 yếu tố căng thẳng trong công việc liên quan đến công việc

của nhân viên kinh doanh (các chỉ tiêu tài chính của công ty, căng thẳng từ phía khách hàng, xung đột vai trò, quá tải công việc và căng thẳng trong quan hệ đồng nghiệp-cấp trên). Kết quả cho thấy chỉ có căng thẳng từ các chỉ tiêu công nợ là có mối tương quan nghịch với kết quả công việc. Nhân Ngọc Dũng (2015) nghiên cứu tác động của các yếu tố gây căng thẳng trong công việc đến kết quả làm việc của công nhân tại Tổng công ty cơ khí giao thông vận tải Sài Gòn. Mô hình đề xuất 6 yếu tố căng thẳng trong công việc ảnh hưởng đến kết quả làm việc gồm: Sự không ổn định trong công việc; khối lượng công việc quá tải; thiếu sự hỗ trợ từ công ty; môi trường làm việc ô nhiễm, độc hại; sự khó khăn về công nghệ mới; thiếu sự đam mê, hứng thú đối với công việc. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng cả 6 yếu tố này đều có ảnh hưởng tiêu cực đến kết quả làm việc. Trong ngành Ngân hàng, nghiên cứu của Trương Hồng Ngọc (2014) chỉ tập trung vào mối quan hệ giữa các yếu tố nguyên nhân và sự căng thẳng trong công việc, kết quả nghiên cứu cho thấy tình trạng quá tải công việc gây ra sự căng thẳng cho các nhân viên ngân hàng, đặc biệt là đối với bộ phận giao dịch viên.

Qua các nghiên cứu thực nghiệm trước đây, chúng ta có thể thấy rằng có những kết quả khác nhau về mối quan hệ giữa các nhân tố căng thẳng trong công việc và hiệu quả làm việc của người lao động. Trong điều kiện môi trường Việt Nam, dựa trên các nghiên cứu trước đây, nghiên cứu này sẽ làm rõ hơn liệu có mối quan hệ cùng chiều của các yếu tố xung đột vai trò, mơ hồ vai trò và quá tải công việc với căng thẳng trong công việc, cụ thể trong ngành Ngân hàng, cũng như ảnh hưởng tiêu cực của các yếu tố này đến hiệu quả làm việc của nhân viên.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Dữ liệu nghiên cứu

Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ bảng câu hỏi được thiết kế bởi ứng dụng tài liệu của Google và được khảo sát trực tuyến gửi đến các nhân viên toàn thời gian làm việc tại các ngân hàng khác nhau (không bao gồm các ngân hàng nước ngoài và chi nhánh ngân hàng nước ngoài) ở 3 thành phố lớn Hà Nội, Hồ Chí Minh và Đà Nẵng với tỉ lệ lần lượt là 28,9%; 30,5% và 40,6% người tham gia trả lời ở mỗi thành phố. Tổng số bảng câu hỏi thu được là 152/152, theo đó 152 người trả lời này đều hợp lệ sau khi được tác giả kiểm tra. Bảng câu hỏi bao gồm: 21 phát biểu liên quan đến các nhân tố căng thẳng nghề nghiệp, 9 phát biểu về hiệu quả làm việc (bảng 1) dựa trên nghiên cứu của Rizzo & cộng sự (1970), Beehr & cộng sự (2001), Koopmans & cộng sự (2014). Bên cạnh đó, 5 câu hỏi về nhân khẩu học chỉ ra đặc tính nhân khẩu học của 152 người trả lời như sau:

- Giới tính: 68,2% người trả lời là nữ và 31,8% là nam.

- Tuổi tác: Số người trả lời từ 25-35 tuổi chiếm đa số (69,7%).

- Trình độ học vấn chủ yếu là đại học (68,2%), và cao học (28,8%).

- Chức vụ: 72,4% là nhân viên, còn lại 25,8% ở cấp quản lý.

- Số năm kinh nghiệm làm việc: dưới 5 năm chiếm 42,4%; 5-10 năm kinh nghiệm chiếm 40,9%; 11-15 năm chiếm 9,8%, còn lại là những nhân viên trên 15 năm kinh nghiệm (6,9%).

Bước đầu, tác giả kiểm tra sơ bộ độ tin cậy của thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích EFA, qua đó, tiếp tục chỉnh sửa các quan sát không đạt yêu cầu, hình thành thang đo chính thức của mô hình. Kết quả cho thấy hệ số Cronbach's Alpha đạt được của mỗi nhóm nhân tố đều lớn hơn 0,8 cho thấy bộ thang đo có độ tin cậy cao.

Kết quả EFA của các nhân tố cho thấy hệ số $0,5 \leq KMO \leq 1$ và $sig < 0,05$; các hệ số tải nhân tố $> 0,5$; các nhân tố được rút trích tại Eigenvalue ≥ 1 có tổng phương sai trích $\geq 50\%$ nên dữ liệu nghiên cứu là phù hợp. Bằng phương pháp trích Principal Axis Factoring với phép xoay Promax, ta có được 6 nhân tố cho nghiên cứu, trong đó thang đo RA được chia tách thành 2 nhân tố. Dựa trên cơ sở lý thuyết và bảng câu hỏi, 2 nhân tố này được đặt tên lại thành 2 biến gồm biến mơ hồ yêu cầu công việc (kí hiệu RAT) được mã hóa từ RA1 đến RA4 và mơ hồ cách đánh giá kết quả công việc (kí hiệu RAP) được mã hóa từ RA5 đến RA7. Như vậy, phân tích EFA cho thấy, có 6 thang đo với 30 biến thỏa mãn điều kiện được sử dụng cho nghiên cứu chính thức (Bảng 2).

2.3.2. Giả thuyết nghiên cứu

Các giả thuyết nghiên cứu được xây dựng trên cơ sở những nghiên cứu thực nghiệm trước đó như sau:

H1: Tồn tại mối tương quan dương giữa xung đột vai trò và căng thẳng trong công việc.

H2: Tồn tại mối tương quan dương giữa mơ hồ yêu cầu công việc và căng thẳng trong công việc.

H3: Tồn tại mối tương quan dương giữa mơ hồ cách đánh giá công việc và căng thẳng trong công việc.

H4: Tồn tại mối tương quan dương giữa quá tải công việc và căng thẳng trong công việc.

H5: Tồn tại mối tương quan âm giữa xung đột vai trò và hiệu quả làm việc của nhân viên.

H6: Tồn tại mối tương quan âm giữa mơ hồ yêu cầu công việc và hiệu quả làm việc của nhân viên.

H7: Tồn tại mối tương quan âm giữa mơ hồ vai trò cách đánh giá công việc và hiệu quả làm việc của nhân viên.

H8: Tồn tại mối tương quan âm giữa quá tải công

Bảng 1: Bảng mô tả các biến

Biến		Mô tả
OS (Căng thẳng nghề nghiệp)	OS1	Tôi cảm thấy không thể giải quyết được công việc.
	OS2	Tôi cảm thấy mệt mỏi/lo lắng/buồn bực với khối lượng công việc của mình.
	OS3	Tôi thấy rất khó khăn để kiểm soát cảm xúc của mình.
	OS4	Tôi có cảm giác lo lắng, bối rối và không chú tâm vào công việc.
WO (Quá tải công việc)	WO1	Công việc ảnh hưởng quá nhiều đến cuộc sống riêng tư của tôi.
	WO2	Công việc tốn quá nhiều thời gian nên tôi có rất ít thời gian cho bản thân mình.
	WO3	Tôi thường tự hỏi thời gian tôi dành cho công việc có thực sự xứng đáng.
	WO4	Tôi cảm thấy khó khăn để cân bằng giữa công việc và gia đình.
RC (Xung đột vai trò)	RC1	Tôi thường nhận được những yêu cầu, nhiệm vụ công việc không đồng nhất từ nhiều cấp trên khác nhau.
	RC2	Công việc mà tôi hoàn thành thường được chấp nhận bởi đồng nghiệp/cấp trên này, nhưng lại không được chấp nhận bởi đồng nghiệp/cấp trên khác.
	RC3	Tôi thường phải làm những việc không cần thiết ở cơ quan.
	RC4	Tôi thường phải làm việc với những chính sách và các hướng dẫn không thống nhất nhau của ngân hàng.
	RC5	Ngân hàng thiếu các tài liệu hướng dẫn cho công việc của tôi.
	RC6	Tôi thường phải làm những việc không phù hợp với chuyên môn công việc của tôi.
RA (Mơ hồ vai trò)	RA1	Tôi có mục tiêu nghề nghiệp rõ ràng.
	RA2	Tôi biết trách nhiệm/vai trò của mình ở cơ quan là gì.
	RA3	Tôi biết chính xác điều gì mà cơ quan trông đợi ở tôi trong công việc.
	RA4	Tôi biết chắc chắn những quyền hạn mà tôi có trong phạm vi công việc của mình.
	RA5	Tôi biết rõ cách cơ quan đánh giá hiệu quả công việc của tôi để xem xét tăng lương hoặc thăng chức.
	RA6	Tôi thường nhận được những đánh giá của cấp trên về hiệu quả công việc tôi làm.
	RA7	Tôi thường nhận được những giải thích rõ ràng về yêu cầu trong công việc tôi làm.
EP (Hiệu quả làm việc)	EP1	Tôi biết cách lên kế hoạch cho công việc nên tôi luôn hoàn thành công việc đúng thời gian.
	EP2	Tôi biết cách tập trung cho những công việc cần được ưu tiên.
	EP3	Tôi luôn ghi nhớ những yêu cầu kết quả công việc mà tôi phải đạt được.
	EP4	Tôi hoàn thành tốt các công việc được phòng/ban và lãnh đạo ngân hàng giao phó.
	EP5	Tôi dành ra đủ thời gian và suy nghĩ để hoàn thành các yêu cầu công việc.
	EP6	Khối lượng công việc mà tôi hoàn thành thường đáp ứng hoặc vượt quá những yêu cầu đặt ra.
	EP7	Tôi tự tin với lượng kiến thức liên quan đến công việc mà tôi đang có.
	EP8	Tôi giao tiếp tốt và có mối quan hệ hòa hợp với mọi người trong cơ quan.
	EP9	Tôi làm việc một cách hợp tác và có hiệu quả với các phòng/ban khác trong ngân hàng.

Nguồn: Dựa trên nghiên cứu của Rizzo & cộng sự (1970); Beehr & cộng sự (2001); Koopmans & cộng sự (2014)

việc và hiệu quả làm việc của nhân viên.

H9: Tồn tại mối tương quan âm giữa căng thẳng trong công việc và hiệu quả làm việc của nhân viên.

Dựa trên kết quả của nghiên cứu định lượng sơ bộ, thang đo được điều chỉnh và sử dụng cho nghiên cứu chính thức. Dữ liệu sau đó được tiến hành phân tích bằng phần mềm SPSS và AMOS thông qua

phân tích nhân tố khẳng định CFA và mô hình cấu trúc tuyến tính SEM nhằm kiểm định chất lượng bộ thang đo, mức độ phù hợp của mô hình và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khẳng định

Bảng 2: Kết quả EFA của các thang đo

Biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
RC1	,743					
RC2	,958					
RC3	,960					
RC4	,906					
RC5	,865					
RC6	,801					
RA1		,557				
RA2		,954				
RA3		,830				
RA4		,869				
RA5				,897		
RA6				,735		
RA7				,682		
WO1			,865			
WO2			,886			
WO3			,672			
WO4			,793			
OS1					,910	
OS2					,936	
OS3					,930	
OS4					,715	
EP1						,828
EP2						,880
EP3						,837
EP4						,897
EP5						,874
EP6						,852
EP7						,842
EP8						,800
EP9						,789

Phân tích CFA của 4 thành phần độc lập (RC, RAT, RAP, WO) với 17 biến quan sát thỏa mãn điều kiện được thực hiện bằng phần mềm AMOS 18, kết quả lần đầu như sau: Về mức độ phù hợp chung, phân tích CFA cho kết quả: giá trị $p = 0,000$, Chi-bình phương điều chỉnh theo bậc tự do (CMIN/df) là 2,466 (<3), chỉ số CFI = 0,929 ($>0,9$), TLI = 0,914 ($>0,9$) và chỉ số RMSEA = 0,099 (chưa nhỏ hơn 0,08). Các chỉ số của mô hình chưa thật sự tốt,

việc cải thiện các chỉ số này được thực hiện bằng việc điều chỉnh sai số của các biến dựa vào chỉ số MI, bằng cách móc lần lượt các mũi tên hai đầu vào cặp sai số (e5-e6). Kết quả phân tích sau đó cho thấy Chi-bình phương điều chỉnh theo bậc tự do (CMIN/df) là 1,668 (<2), chỉ số CFI = 0,968 ($>0,9$), TLI = 0,961 ($>0,9$) và chỉ số RMSEA = 0,067 ($<0,08$), các chỉ số đã được cải thiện và mô hình này phù hợp với dữ liệu nghiên cứu (Hình 1).

Tương tự, ta đánh giá thang đo cho 2 biến căng thẳng nghề nghiệp OS và hiệu quả làm việc EP. Về mức độ phù hợp chung, phân tích CFA cho kết quả: giá trị $p = 0,000$, Chi-bình phương điều chỉnh theo bậc tự do (CMIN/df) là 2,550 (<3), chỉ số CFI = 0,956 ($>0,9$), TLI = 0,946 ($>0,9$) và chỉ số RMSEA = 0,101 (chưa nhỏ hơn 0,08). Các chỉ số của mô hình chưa thật sự tốt, việc cải thiện các chỉ số mô hình tiếp tục được thực hiện bằng việc điều chỉnh sai số của các biến dựa vào chỉ số MI bằng cách móc lần lượt các mũi tên hai đầu vào các cặp sai số (e2-e6) và (e8-e9). Kết quả phân tích sau đó cho thấy Chi-bình phương điều chỉnh theo bậc tự do (CMIN/df) là 1,944 (<2), chỉ số CFI = 0,974 ($>0,9$), TLI = 0,967 ($>0,9$) và chỉ số RMSEA = 0,079 ($<0,08$), các chỉ số đã được cải thiện và mô hình này phù hợp với dữ liệu nghiên cứu (Hình 1).

Về tính đơn hướng, mô hình đo lường CFA này phù hợp với dữ liệu nghiên cứu và không có trường hợp tương quan giữa các sai số của các biến nên nó đạt được tính đơn hướng. Kết quả các trọng số chuẩn hóa của thang đo đều lớn hơn 0,5 và có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa 5% ($p < 0,05$), do vậy, thang đo đạt được giá trị hội tụ. Kết quả hệ số tương quan giữa các khái niệm có sự khác biệt so với 1 và có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa 5% ($p < 0,05$). Do vậy, các khái niệm nghiên cứu đạt được giá trị phân biệt.

Như vậy, qua đánh giá 6 thang đo với 30 biến bằng phân tích CFA cho thấy các thang đo phù hợp và được tiếp tục sử dụng trong phân tích SEM.

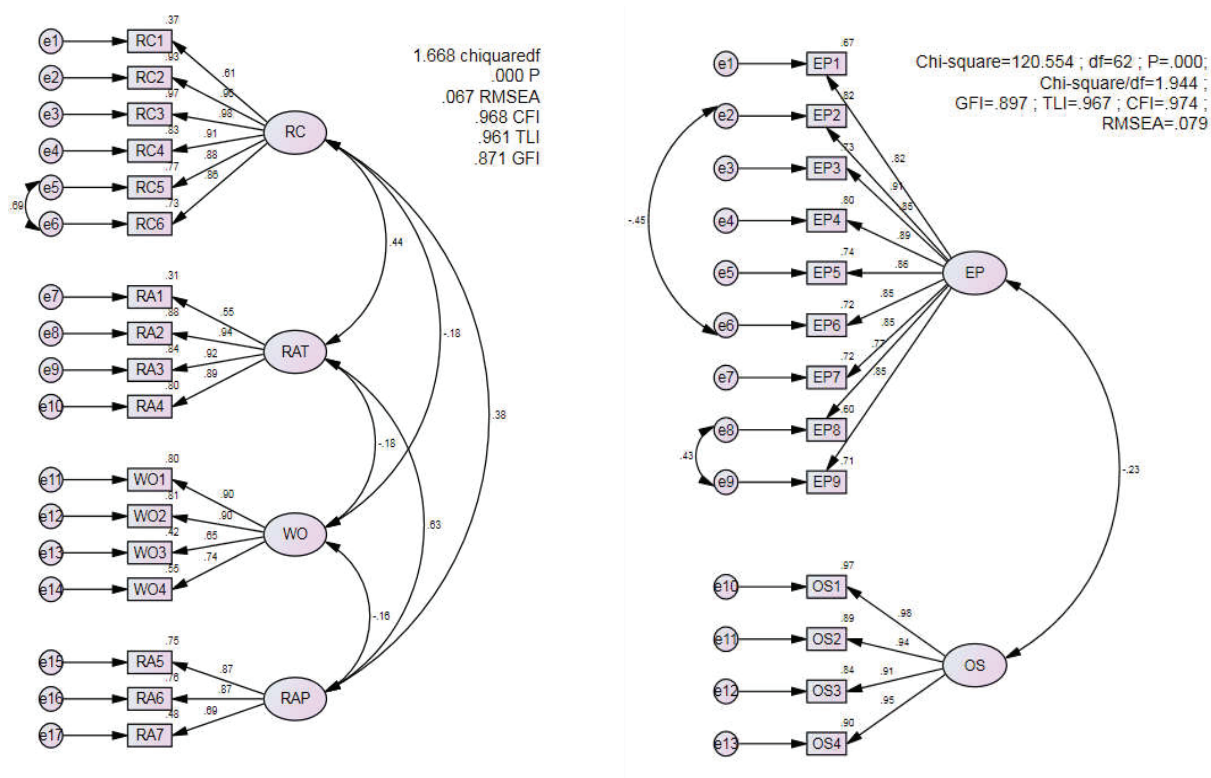
3.2. Kết quả kiểm định mô hình bằng phân tích cấu trúc tuyến tính

Sau khi đánh giá các thang đo, phân tích cấu trúc tuyến tính được sử dụng để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu. Kết quả cho thấy, mô hình nghiên cứu có 391 bậc tự do với Chi-bình phương là 1021,263 và giá trị $p = 0,000$, Chi-bình phương điều chỉnh theo bậc tự do là 2,612 (<3), chỉ số CFI = 0,887 (chưa lớn hơn 0,9), TLI = 0,874 (chưa lớn hơn 0,9), và chỉ số RMSEA = 0,103 (chưa nhỏ hơn 0,08) nên mô hình cần được cải thiện. Dựa vào chỉ số MI, ta điều chỉnh sai số của các biến bằng cách móc lần lượt các mũi tên hai đầu vào các cặp sai số (e3-e5), (e5-e6), (e18-e21), (e20-e21), (e29-e30). Kết quả phân tích sau đó cho thấy Chi-bình phương điều chỉnh theo bậc tự do (CMIN/df) là 1,999 (<2), chỉ số CFI = 0,931 ($>0,9$), TLI = 0,922 ($>0,9$) và chỉ số RMSEA = 0,081. Các chỉ số đã được cải thiện và mô hình SEM phù hợp với dữ liệu nghiên cứu (Hình 2).

3.3. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả ước lượng chưa chuẩn hóa của các tham số (Bảng 3) cho thấy mối quan hệ nghịch chiều giữa căng thẳng trong công việc (OS), mơ hồ vai trò yêu cầu công

Hình 1: Kết quả phân tích CFA



Nguồn: Tính toán của tác giả.

việc (RAT) và quá tải công việc (WO) với hiệu quả làm việc (EP) của nhân viên ngân hàng có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa lần lượt 5% và 1%. Trong các yếu tố tạo ra căng thẳng trong công việc, nhân tố xung đột vai trò (RC) và quá tải công việc (WO) có mối quan hệ thuận chiều với căng thẳng công việc (OS) ở mức ý nghĩa lần lượt là 1% và 10%.

Kết quả của nghiên cứu là tương đồng với nhiều nghiên cứu trước đó của Bashir & Ramay (2010), Kazmi và cộng sự (2008) khi kết luận mối tương quan nghịch giữa căng thẳng trong công việc và hiệu quả làm việc của các nhân viên ngành ngân hàng ở Việt Nam ($\beta = -0,357$).

Nhân tố mơ hồ vai trò trong yêu cầu công việc (RAT) có ảnh hưởng mạnh nhất đến hiệu quả làm việc với tương quan nghịch ở mức ý nghĩa 1% ($\beta = -0,747$) trong khi mơ hồ cách đánh giá công việc (RAP) được tìm thấy không có mối tương quan với hiệu quả công việc. Kết quả này là tương đồng với nghiên cứu của Kahn & cộng sự (1964), Burney & Widner (2007), Brown & Uehara (2008). Sự không rõ ràng xảy ra khi nhân viên thiếu thông tin về những yêu cầu công việc phải thực hiện, trách nhiệm, quyền hạn của họ trong công việc. Sự thiếu thông tin này cộng với sự tương tác hàng ngày với

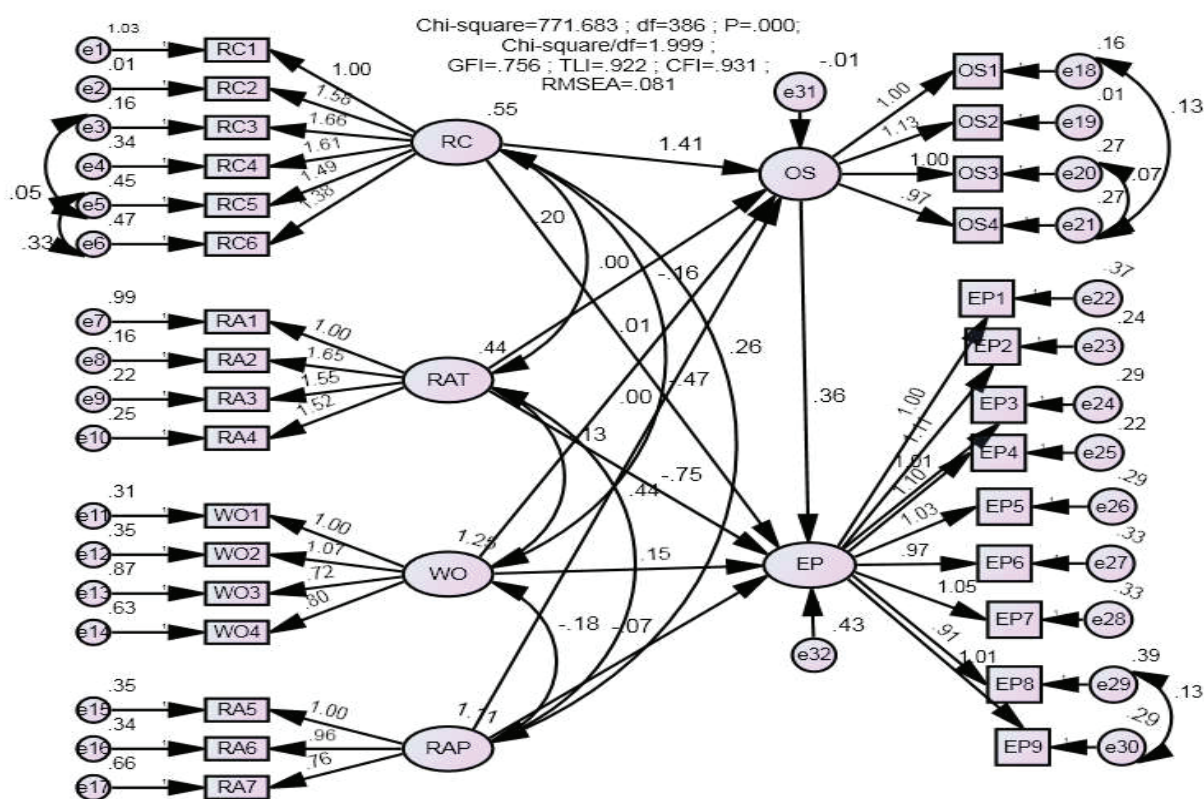
khối lượng khách hàng lớn cũng như tương tác với đồng nghiệp khiến họ phải làm việc lâu hơn và cảm thấy quá tải trong vai trò của mình, dẫn đến hiệu suất công việc giảm (Brown & Uehara, 2008). Tuy nhiên, các nghiên cứu chưa phân định ảnh hưởng riêng lẻ của mơ hồ yêu cầu công việc và mơ hồ cách đánh giá kết quả công việc như ở nghiên cứu của tác giả.

Tiếp đến, quá tải công việc có tương quan nghịch với hiệu quả làm việc ở mức ý nghĩa 1% ($\beta = -0,149$). Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Szilagyi (1977), Bauer & Green (1994). Theo Buckingham (2004), tình trạng quá tải công việc là một nhân tố quan trọng gây ra sự căng thẳng, làm cho nhân viên không thể hoàn thành nhiệm vụ của mình và kết quả là giảm hiệu suất.

Nhân tố xung đột vai trò được thấy có mối tương quan nghịch với hiệu quả làm việc nhưng lại không có ý nghĩa thống kê.

Các giả thuyết được chấp nhận của nghiên cứu cũng đi đến kết luận rằng trong các yếu tố tạo ra căng thẳng trong công việc, nhân tố xung đột vai trò (RC) có ảnh hưởng mạnh nhất, tương quan thuận chiều với nhân tố căng thẳng công việc (OS) ở mức ý nghĩa 1%. Nhân tố quá tải công việc cũng có mối

Hình 2: Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính



Nguồn: Tính toán của tác giả.

Bảng 3: Kiểm định quan hệ nhân quả của các biến

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Giả thuyết	Kết quả
OS	<---	RC	1,414	,160	8,820	,000	H1	Chấp nhận
OS	<---	RAT	,000	,017	-,026	,979	H2	Không chấp nhận
OS	<---	RAP	,003	,011	,275	,783	H3	Không chấp nhận
OS	<---	WO	,012	,007	1,677	,093	H4	Chấp nhận
EP	<---	RC	-,470	,697	-,675	,500	H5	Không chấp nhận
EP	<---	RAT	-,747	,161	-4,649	,000	H6	Chấp nhận
EP	<---	RAP	-,066	,078	-,841	,400	H7	Không chấp nhận
EP	<---	WO	-,149	,055	2,680	,007	H8	Chấp nhận
EP	<---	OS	-,357	,494	,723	,047	H9	Chấp nhận

Nguồn: Tính toán của tác giả từ phần mềm SPSS.

quan hệ thuận chiều với căng thẳng công việc nhưng ở mức ý nghĩa 10% trong khi nhân tố mơ hồ yêu cầu công việc và mơ hồ cách đánh giá công việc (RAT và RAP) không có mối quan hệ với căng thẳng công việc ở mức ý nghĩa thống kê. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Rizwan & cộng sự (2014) trong lĩnh vực ngân hàng ở Pakistan khi cũng chỉ ra căng thẳng trong công việc có mối tương quan với các biến xung đột vai trò, quá tải công việc và không có mối tương quan với mơ hồ vai trò. Rizwan & cộng sự (2014) giải thích rằng vai trò không rõ ràng dẫn đến những mâu thuẫn trong công việc của nhân viên, từ đó dẫn đến xung đột vai trò, những mâu thuẫn xung đột này sẽ gây ra sự căng thẳng trong công việc cho nhân viên. Vì vậy, khi nhân tố xung đột vai trò được tìm thấy là nguyên nhân chính yếu gây ra căng thẳng trong công việc thì ảnh hưởng của mơ hồ vai trò là không rõ ràng.

4. Kết luận và gợi ý khuyến nghị

Căng thẳng trong công việc luôn là vấn đề đáng quan tâm trong hầu hết các tổ chức, doanh nghiệp, đặc biệt ngành ngân hàng trong những năm gần đây. Do có nhiều thay đổi nhanh chóng trong cả công nghệ lẫn nhu cầu của khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng, các nhân viên ngân hàng đang chịu mức độ lớn của sự căng thẳng. Hầu hết các kết quả nghiên cứu cho thấy ba yếu tố chính gây ra căng thẳng trong công việc bao gồm xung đột vai trò, mơ hồ vai trò và quá tải công việc. Trong đó, nghiên cứu này tìm thấy xung đột vai trò và quá tải công việc là nguyên nhân chính gây ra căng thẳng công việc, trong khi nghiên cứu không tìm thấy mối liên quan giữa mơ hồ vai trò và căng thẳng công việc. Căng thẳng trong công việc khiến nhân viên luôn ở trạng thái lo lắng, bất mãn, kèm theo sự không rõ ràng trong những yêu

cầu công việc được giao, quyền hạn, trách nhiệm mơ hồ dẫn đến những mâu thuẫn, xung đột trong vai trò mà họ đảm nhiệm, kết quả là hiệu quả làm việc của nhân viên giảm.

Để cải thiện hiệu suất làm việc của nhân viên, các ngân hàng phải tìm cách để giảm quá tải công việc và áp lực làm việc căng thẳng. Tình trạng các nhân viên ngân hàng thường xuyên ở lại văn phòng hàng giờ để xử lý hồ sơ, hoàn thiện các công việc liên quan đến giấy tờ cuối ngày sau giờ đóng cửa là khá phổ biến ở Việt Nam. Theo đó, với sự tiến bộ của công nghệ cũng như xu hướng hội nhập ngày càng tăng, đặc biệt sau sự thành lập của cộng đồng kinh tế ASEAN, các nhà quản lý ngân hàng nên đầu tư sử dụng các phần mềm hiện đại, hệ thống lưu trữ dữ liệu online để giảm khối lượng công việc giấy tờ cho nhân viên, đảm bảo đúng thủ tục, thời gian xử lý công việc. Tăng tiện ích của các dịch vụ ngân hàng trên Internet, sử dụng các ứng dụng dịch vụ ngân hàng trên điện thoại thông minh cũng là phương pháp rất khả thi để giảm bớt một số lượng lớn khách hàng trực tiếp đi đến các điểm giao dịch cũng như giảm khối lượng công việc cho nhân viên. Sự thống nhất trong các quy trình nghiệp vụ, thực hiện bảng mô tả công việc rõ ràng (bao gồm yêu cầu công việc và tiêu chí đánh giá công việc rõ ràng gắn liền với trách nhiệm và quyền hạn cụ thể) cho từng phòng, ban, chi nhánh của toàn ngân hàng là điều cần thiết để tránh xung đột, mâu thuẫn trong vai trò công việc. Điều này sẽ giúp nhân viên làm việc có hiệu quả hơn và cung cấp cho họ thêm động lực để gắn bó với tổ chức. Ngoài ra, các ngân hàng cũng nên giúp nhân viên giảm thiểu tình trạng căng thẳng tại nơi làm việc bằng cách tổ chức các hoạt động giảm căng thẳng như các lớp yoga, các câu lạc bộ thể thao, các chương trình văn nghệ, các hoạt động dã ngoại...

Tài liệu tham khảo:

- Bashir, U. & Ramay, M.I. (2010), 'Impact of stress on employees' job performance: A study on banking sector of Pakistan', *International Journal of Marketing Studies*, 2(1), 122-126.
- Bauer, T.N. & Green, S.G. (1994), 'Effect of newcomer involvement in work-related activities: A longitudinal study of socialization', *Journal of Applied Psychology*, 79(2), 211-223.
- Beehr, T.A., Walsh, J.T. & Taber, T.D. (1976), 'Relationships of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator', *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 41-47.
- Brown, Z.A. & Uehara, D.L. (2008), 'Coping with teacher stress: A research synthesis for Pacific Educator', *Pacific Resources for Education and Learning*, retrieved on July 23rd 2016, from <<http://www.prel.org/products/>>.
- Buckingham, D.A. (2004), 'Associations among stress, work overload, role conflict, and self-efficacy in Maine principals', Doctoral dissertation, The University of Maine.
- Burney, L. & Widner, S.K. (2007), 'Strategic Performance Measurement Systems, Job-Relevant Information, and Managerial Behavioral Responses – Role Stress and Performance', *Behavioral Research in Accounting*, 19(1), 43-69.
- Campbell, J.P., McHenry, J.J. & Wise, L.L. (1990), 'Modeling job performance in a population of jobs', *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575.
- Imtiaz, S. & Ahmad, S. (2009), 'Impact of stress on employee productivity, performance and turnover; An important managerial issue', *International Review of Business Research Papers*, 5(4), 468-477.
- Kahn, R.L., Byosiore, P. & Dunnette, M.D. (1992), 'Stress in organizations', in *Handbook of industrial and organizational psychology*, Hough, L.M. (ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 571-650.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D. & Rosenthal, R.A. (1964), *Occupational Stress: Studies in role conflict and ambiguity*, New York: Wiley.
- Kazmi, R., Amjad, S. & Khan, D. (2008), 'Occupational stress and its effect on job performance: A case study of medical house officers of district Abbottabad', *J Ayub Med Coll Abbottabad*, 20(3), 135-139.
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Van Buuren, S., Van der Beek, A.J. & De Vet, H.C. (2014), 'Improving the individual work performance questionnaire using rasch analysis', *Journal ApplMeas*, 15(2), 160-175.
- Luu Thị Thùy Dương (2013), 'Nghiên cứu về căng thẳng trong công việc và kết quả công việc của nhân viên kinh doanh tại thành phố Hồ Chí Minh', Luận văn thạc sĩ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- Munir, K. & Rana, B. (2011), 'Impact of stressors on the performance of employees', *Munich Personal RePEc Archive Paper*, 32729, retrieved on August 01st 2016, from <<https://mpra.ub.uni-muenchen.de/32729/>>.
- Nhân Ngọc Dũng (2015), 'Tác động của các yếu tố gây căng thẳng trong công việc đến kết quả làm việc của công nhân tại Tổng công ty cơ khí giao thông vận tải Sài Gòn', Luận văn thạc sĩ chuyên ngành Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tài chính Marketing.
- Palmer, S. (1989), 'Occupational stress', *The health and safety practitioner*, 7(8), 16-18.
- Parker, D.F. & DeCotiis, T.A. (1983), 'Organizational determinants of job stress', *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 160-177.
- Rizzo, J.R., House, R.J. & Lirtzman, S.I. (1970), 'Role conflict and ambiguity in complex organizations', *Administrative science quarterly*, 15, 150-163.
- Rizwan, M., Raza, M.A., Mateen, M.A., Tehseen, F., Farooq, M.S., Javed, A. & Javed, S. (2014), 'Investigating the Causes of Job Stress: A Study on Banking Sector of Bahawalpur, Pakistan', *International Journal of Learning & Development*, 2(4), retrieved on July 20th 2016, from <<http://www.macrothink.org/journal/index.php/ijld/article/view/6099/4956>>.
- Safaria, T., Othman, A. & Wahab, M.N.A. (2011), 'Role Ambiguity, Role Conflict, the Role of Job Insecurity as Mediator toward Job Stress among Malay Academic Staff: A SEM Analysis', *Journal of Social Sciences*, 3(3), 229-235.
- Szilagyi, A.D. (1977), 'An empirical test of causal inference between role perceptions, satisfaction with work performance and organizational level', *Personnel Psychology*, 30(3), 375-388.
- Tang, Y.T. & Chang, C.H. (2010), 'Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity', *African Journal of Business Management*, 4(6), 869-881.
- Trần Thị Thanh Tâm (2011), 'Ảnh hưởng của sự căng thẳng đến sự hài lòng trong công việc của giảng viên và cán bộ khối quản lý trường Đại học Kinh tế Thành Phố Hồ Chí Minh', Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- Trương Hồng Ngọc (2014), 'The relationship between employee job satisfaction and productivity in the banking industry: the case of Vietnam', *African Journal of Social Sciences*, 4(3), 60-82.
- Vanishree, P. (2014), 'Impact of Role Ambiguity, Role Conflict and Role Overload on Job Stress in Small and Medium Scale Industries', *Research Journal of Management Sciences*, 3(1), 10-13.