

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại Trung tâm kinh doanh VNPT Bình Dương

Factors affecting the work stress of employees at VNPT Binh Duong Business Center

Huỳnh Văn Hoàng Lâm

Trường Đại học Bình Dương, Bình Dương

Email: lamhvh509509@gmail.com

Tóm tắt: Mục tiêu của đề tài nhằm nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương; từ đó, đưa ra được các giải pháp nhằm góp phần kiểm soát căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương. Dựa trên bộ số liệu sơ cấp gồm 150 quan sát là nhân viên hiện nay đang làm việc toàn thời gian và có thời gian công tác từ 06 tháng trở lên tại VNPT tỉnh Bình Dương, chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện. Phương pháp xử lý số liệu được sử dụng trong đề tài này bao gồm: Thống kê mô tả (tần số, so sánh số tuyệt đối, và số tương đối (%)), phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy đa biến với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS. Kết quả phân tích hồi quy đa biến chỉ ra 05 yếu tố (F1, F2, F3, F4 và F7) có hệ số hồi quy có Sig. nhỏ hơn mức ý nghĩa 1% và 5%, tức có nghĩa các biến này có ảnh hưởng đến Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương, các yếu tố được xếp theo thứ tự tác động giảm dần bao gồm: Áp lực công việc ($\beta=0,775$); Mối quan hệ với đồng nghiệp ($\beta=0,394$); Mâu thuẫn vai trò ($\beta=0,223$); Tính ổn định công việc ($\beta=0,240$); Áp lực thời gian ($\beta=0,069$).

Từ khóa: *Căng thẳng; Công việc; Nhân viên; Trung tâm kinh doanh; VNPT Bình Dương*

Abstract: The objective of the study is to study the factors affecting the work stress of employees at VNPT, Binh Duong province; from there, providing solutions to contribute to controlling work stress for employees at VNPT in Binh Duong province. Based on a primary data set of 150 observations who are current employees who are working full-time and have worked for 6 months or more at VNPT, Binh Duong province, sampling is done by convenience method. Data processing methods used in this study include: Descriptive statistics (frequency, absolute number comparison, and relative number (%)), EFA exploratory factor analysis, regression analysis. Multivariate regression with the help of SPSS software. The results of multivariable regression analysis showed that 05 factors (F1, F2, F3, F4 and F7) had regression coefficients with Sig. less than 1% and 5% significance level, which means that these variables have an effect on Employee stress at VNPT Binh Duong province, the factors are ranked in descending order of impact including: : Work pressure ($\beta=0,775$); Relationship with colleagues ($\beta=0,394$); Role conflict ($\beta=0,223$); Job stability ($\beta=0,240$); Time pressure ($\beta=0,069$).

Keywords: *Business center; Stress; Staff; VNPT Binh Duong; Work*

1. Đặt vấn đề

Theo nhà tâm lý học người Mỹ Hans Selye và chính là người đặt ra từ stress - căng thẳng, đã nói rằng “chỉ có chết mới hoàn toàn tránh khỏi căng thẳng bởi vì mọi hoạt động của của con người đều liên quan đến căng thẳng”. Thật vậy, cuộc sống con người ngày nay gần như không thể thiếu căng thẳng, căng thẳng có mặt ở khắp mọi nơi và ở tất cả các mặt đời sống con người. Nhưng loại căng thẳng phổ biến nhất hiện nay có lẽ là căng thẳng công việc và nó đang diễn ra tại các tổ chức, đặc biệt là các tổ chức kinh doanh. Theo mô hình nguồn gốc và hậu quả của căng thẳng công việc (Sharma, 2013) [1], hậu quả của căng thẳng ảnh hưởng rất xấu đến sức khỏe (huyết áp tăng, rối loạn trao đổi chất, phụ thuộc chất có cồn, rối loạn cơ xương, rối loạn cảm xúc), và ảnh hưởng xấu đến tổ chức bởi sự vắng mặt tăng lên, trễ nải công việc, giảm doanh thu, chi phí tăng, và nhất là nó thể khiến cho kết quả công việc bị giảm sút. Nhưng mong muốn của những người đứng đầu các tổ chức chính là đạt được kết quả công việc tối ưu và dĩ nhiên điều này chỉ có thể đạt được khi các nhân viên của họ cũng đạt được hiệu quả cao trong công việc. Nhưng có một sự thật đã được xác nhận trong các tài liệu có liên quan đến kết quả công việc của nhân viên là căng thẳng công việc. Do đó, để đạt được các mục tiêu đề ra của tổ chức thì người lao động và các nhà quản lý không thể bỏ qua những ảnh hưởng của căng thẳng đến kết quả công việc. Trong bối cảnh khi mà thị trường thông tin di động các nước cạnh tranh mạnh mẽ do mở cửa thị trường, mạng

thông tin di động không còn độc quyền như trước đây, với sự tham gia của nhiều nhà cung cấp. Họ có nhiều chiến lược cạnh tranh hỗn hợp về giá cước, chất lượng dịch vụ, dịch vụ gia tăng, quảng cáo, khuyến mãi, giảm giá, chăm sóc khách hàng... đã tạo cho khách hàng ngày càng có nhiều sự lựa chọn, với xu hướng chuyển sang mạng khác hấp dẫn hơn, tác động lớn đến sự ổn định và bền vững của nhà mạng. Trong bối cảnh cạnh tranh này, vai trò của người lao động trong công ty càng trở nên quan trọng hơn. Bởi vì, họ là người trực tiếp cung cấp dịch vụ đến khách hàng, đồng thời là nhân tố rất quan trọng quyết định kết quả kinh doanh của công ty. Nhu cầu sử dụng mạng thuê bao ngày càng tăng, thị trường ngày càng năng động, nhưng cạnh tranh giữa các nhà mạng chủ yếu dựa vào chiến lược giảm giá cước, khuyến mãi liên tục để thu hút thuê bao. Kết cục của kiểu cạnh tranh bằng giá cước dẫn tới tình trạng phát triển được khoảng 10 triệu thuê bao/năm, nhưng chỉ có 1-2 triệu là thuê bao thực. Hiện nay, khi số thuê bao ngày càng tiến đến điểm bão hòa và giá cước đã được điều chỉnh ở mức tương đương nhau, thì lợi thế của các đại gia nhà mạng hiện nay như VNPT, Mobifone, Viettel, S-Phone không còn nữa thì việc tìm kiếm và tạo khách hàng mới sẽ rất khó khăn đòi hỏi nhiều chi phí dành cho quảng cáo khuyến mãi.

Vì vậy, trước áp lực cạnh tranh hiện nay nhiều nhân viên tại Trung tâm Kinh doanh VNPT Bình Dương (VNPT Bình Dương) phải gánh khối lượng công việc quá tải, lịch làm việc kéo dài, không tìm thấy niềm vui khi làm việc, thời gian

dành cho sở thích bản thân và gia đình, bè bạn hạn hẹp... đã khiến nhiều người rơi vào tình trạng “khủng hoảng” tinh thần lẫn sức khỏe. Bạn đang cảm thấy bị “tảng đá” áp lực công việc đè nặng lên người và cảm thấy không thể thoát khỏi. Do đó, để có thể hiểu rõ hơn về bản chất căng thẳng công việc mà tôi quyết định chọn đề tài “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại Trung tâm kinh doanh VNPT Bình Dương” dựa trên kết quả nghiên cứu này, giúp doanh nghiệp có những cách thức để kiểm soát căng thẳng trong công việc, làm giảm ý định nghỉ việc, góp phần nâng cao năng suất lao động và làm giảm tình trạng thiếu hụt nhân viên là việc làm có ý nghĩa trong bối cảnh hiện nay.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung: Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương; từ đó, đưa ra được các giải pháp nhằm góp phần kiểm soát căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương.

Mục tiêu cụ thể:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về căng thẳng với công việc của nhân viên tại doanh nghiệp.

- Phân tích mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương.

- Đề ra các hàm ý quản trị góp phần kiểm soát căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương.

2.2. Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu thứ cấp được thu thập từ các nguồn: Thông qua các bảng báo cáo hàng năm của VNPT. Ngoài ra còn thu thập các thông tin về chính sách, báo, internet, tạp chí,...kết hợp với những kiến thức đã học áp dụng vào thực tế.

Số liệu sơ cấp được thu thập từ các nguồn: Bằng hình thức điều tra, phỏng vấn trực tiếp, tiếp xúc với đối tượng phỏng vấn thông qua bảng câu hỏi được soạn sẵn. Phương pháp chọn mẫu: Kỹ thuật lấy mẫu phi xác suất, với phương pháp chọn mẫu thuận tiện được xem là phù hợp nhất để đạt được mục tiêu nghiên cứu của đề tài này. Lý do chọn phương pháp chọn mẫu này là vì dễ tiếp cận đáp viên, ít tốn kém về mặt thời gian và chi phí để thu thập thông tin nghiên cứu. Để tiếp cận được đối tượng khảo sát, tác giả đã trực tiếp gửi phiếu khảo sát đến các nhân viên. Tác giả đã phỏng vấn trực tiếp một số đáp viên, đồng thời, những đáp viên không đủ thời gian tiếp xúc trực tiếp với tác giả đã phản hồi lại cho tác giả bằng cách điền vào phiếu khảo sát.

2.3. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu đề xuất các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương

2.3.1. Cơ sở lý thuyết

Phạm Khắc Hiếu và cộng sự (1998) [2] chỉ ra căng thẳng công việc được dịch từ thuật ngữ “Stress” là một từ tiếng Anh gốc từ tiếng La tinh, nghĩa nguyên thủy là nỗi đau, sự thử thách, tai họa. Từ stress được Hans Selye lần đầu tiên dùng để chỉ những xâm lấn về lâu dài có thể gây ra những bệnh thể chất hoặc tinh

thần ở con người. Căng thẳng công việc còn là một trạng thái thể hiện của cơ thể với những triệu chứng đặc thù, bao gồm tất cả những biến đổi không đặc hiệu xảy ra trong phạm vi một hệ thống sinh học.

Theo Đặng Phương Kiệt (1998) [3] thì căng thẳng công việc có ít nhất ba định nghĩa khác nhau, thứ nhất căng thẳng công việc có thể chỉ bất cứ sự kiện nào hoặc bất cứ kích thích nào từ môi trường khả dĩ khiến con người cảm thấy căng thẳng hoặc bị thức tỉnh (kích thích). Theo định nghĩa này, căng thẳng công việc ở bên ngoài con người. Thứ hai, stress có thể chỉ là một đáp ứng chủ quan. Theo định nghĩa này, Căng thẳng công việc là trạng thái căng thẳng hoặc kích thích tâm lý bên trong. Nó là các quá trình lý giải, gây cảm xúc, mang tính phòng vệ và ứng phó diễn ra bên trong một con người. Các quá trình như vậy có thể thúc đẩy sự lớn lên và sự trưởng thành (sự thành thực). Nó lại cũng có thể gây ra sự căng thẳng tâm trí. Cuối cùng, căng thẳng công việc có thể là phản ứng thực thể của cơ thể trước những đòi hỏi hoặc những sự xâm phạm có thể gây tổn thương. Bên cạnh đó, tác giả cũng cho rằng khi người lao động đã mắc phải căng thẳng công việc, họ thường có các ứng xử một cách tiêu cực đối với tổ chức như chần chừ và né tránh công việc, thành tích và năng suất giảm, không có ý thức trách nhiệm với công việc, không quan tâm đến tổ chức và đồng nghiệp dẫn đến mối quan hệ với đồng nghiệp cũng trở nên xấu đi.

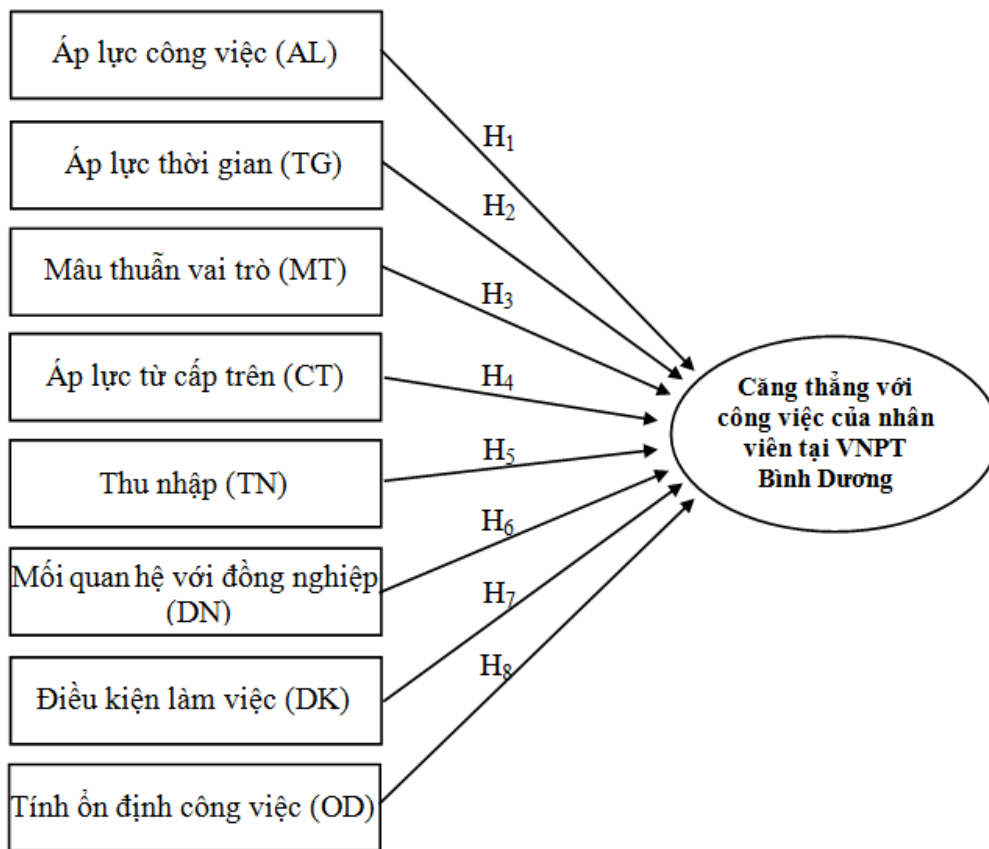
Shahu và Gole (2008) [4] thực hiện nghiên cứu mối quan hệ giữa căng thẳng

công việc - sự thỏa mãn công việc, căng thẳng công việc công việc - kết quả thực hiện công việc đối với 100 giám đốc của 15 công ty sản xuất, chế tạo khác nhau ở Ấn Độ, để đo lường thang đo căng thẳng công việc công việc tác giả đã dùng 11 nhân tố quá tải công việc, áp lực chính trị và nhóm, ít mối quan hệ, và điều kiện làm việc, mâu thuẫn vai trò, vai trò nhập nhằng, trách nhiệm, quyền tự chủ kém, địa vị thấp, sự kiệt quệ sức lực bên trong, môi trường không sinh lợi.

Trần Thị Cẩm Tú và Trương Quang Được (2019) [5] nghiên cứu cho thấy rằng năm nguồn chính gây ra căng thẳng nghề nghiệp của giảng viên được xác định đó là: khối lượng công việc, thu nhập và phúc lợi, điều kiện phát triển cá nhân, cân bằng công việc cuộc sống, và hoạch định nghề nghiệp. Nghiên cứu này cung cấp những minh chứng thực tế về tình trạng căng thẳng nghề nghiệp của đội ngũ giảng viên trong các trường đại học.

2.3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương

Thông qua một số cơ sở lý thuyết, các nghiên cứu đã lược khảo. Căn cứ vào mục tiêu nghiên cứu của đề tài thì mô hình nghiên cứu được đề xuất vẫn kế thừa các mô hình của các nghiên cứu trước đó nhưng vẫn có sự điều chỉnh và bổ sung để phù hợp với đặc thù của địa bàn nghiên cứu. Tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu được minh họa qua Hình 1 sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Từng nhân tố trong mô hình được giải thích như sau:

- Áp lực công việc (AL): Áp lực kết quả công việc có thể xảy ra khi người lao động cảm thấy lo lắng về mức độ hoàn thành công việc mà mình đạt được, về những hậu quả có thể xảy ra khi kết quả thực hiện công việc không được như mong đợi. Áp lực kết quả công việc cao có thể khiến cho các đối tượng là công chức thành phố mắc phải căng thẳng việc cao hơn Bemana và cộng sự (2013) [6].

- Áp lực thời gian (TG): Áp lực thời gian xảy ra khi một người phải làm một khối lượng công việc lớn trong một thời gian ngắn, hoặc khi họ phải tuân theo một quy định thời gian cụ thể khắt khe nào đó. Đây cũng là một trong những

nguyên nhân chủ yếu gây ra căng thẳng công việc đã được chỉ ra trong các nghiên cứu của Bashir (2010) [7], Karunaithy & Ponnampalam (2013) [8].

- Mâu thuẫn vai trò (MT): Mâu thuẫn vai trò xảy ra khi con người đảm nhiệm cùng lúc nhiều vai trò và mong muốn của các vai trò này trái ngược nhau. Mâu thuẫn vai trò cũng là một trong những nguyên nhân gây ra căng thẳng công việc cho nhân viên trong các nghiên cứu của Bashir (2010) [9].

- Áp lực từ cấp trên (CT): Việc đặt mục tiêu công việc quá cao và khó có thể đạt được có thể khiến cho người lao động cảm thấy chán nản, thất vọng. Họ cũng luôn cảm thấy có áp lực khi phải đối mặt và giải thích với cấp trên lý do tại sao họ không thể hoàn thành nhiệm

vụ được giao. Badar (2011) [5] cũng nhận thấy rằng đây có thể là một trong những yếu tố góp phần gây ra căng thẳng công việc.

- Thu nhập (TN): Các nhà nghiên cứu đã nhận thấy rằng khi nhân viên nhận thức mức thu nhập mà mình nhận được quá thấp không đủ đáp ứng các nhu cầu chi phí cho cuộc sống và điều này có thể dẫn đến stress công việc (Karunaithy & Ponnampalam, 2013) [8]. Cũng liên quan đến vấn đề thu nhập của nhân viên, Ali và cộng sự (2013) cũng phát hiện ra rằng khi người lao động nhận thức hệ thống lương thưởng trong tổ chức không công bằng cũng có thể ảnh hưởng đến mức độ căng thẳng công việc của họ.

- Mối quan hệ với đồng nghiệp (DN): Mối quan hệ tại nơi làm việc đề cập đến mối quan hệ tương tác cá nhân giữa người lao động với đồng nghiệp xung quanh và những người quản lý của mình. Nếu các mối quan hệ này trở nên xấu đi, người lao động có thể mắc phải mức căng thẳng công việc. Nguyên nhân này cũng đã được đề cập trong nghiên cứu của Karunaithy & Ponnampalam (2013) [8] đối với các nhân viên ngân hàng.

- Điều kiện làm việc (DK): Điều kiện nơi làm việc như ánh sáng, nhiệt độ, không gian, trang thiết bị là nền tảng cơ bản hỗ trợ cho người lao động có thể thực hiện tốt công việc của mình. Nếu môi trường nơi làm việc không đủ tốt, công việc không thể thực hiện thuận lợi, người lao động cảm thấy khó khăn,... Các nghiên cứu cũng cho thấy môi trường làm việc kém có thể khiến cho

nhân viên mắc phải căng thẳng công việc (Ali, 2013) [10].

- Tính ổn định công việc (OD): Sự gắn kết lâu dài giữa người lao động với một tổ chức nào đó sẽ tạo ra một sự ổn định công việc. Tuy nhiên nếu chỉ người lao động mong muốn được gắn kết công việc lâu dài với tổ chức, nhưng tổ chức lại sẵn sàng chấm dứt mối liên hệ gắn kết này bất cứ lúc nào thu tính ổn định công việc sẽ mất đi. Một công việc không có tính ổn định có thể là nguyên nhân gây ra căng thẳng công việc cho người lao động. Nguyên nhân này cũng đã được chỉ ra trong nghiên cứu của Shahu và Gole (2008) [11].

2.4. Các thang đo chính thức

Từ mô hình nghiên cứu gồm 8 nhân tố độc lập, tác giả thảo luận nhóm xây dựng bảng câu hỏi chính thức phù hợp với tình hình thực tế tại VNPT Bình Dương với 28 biến quan sát thuộc các nhân tố độc lập và 04 biến quan sát để đo lường sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương. Tất cả các biến quan sát trong các thành phần đều sử dụng thang đo Likert 5 bậc với mức độ tương ứng: Mức 1 là hoàn toàn không đồng ý với phát biểu, mức 2 không đồng ý, mức 3 là bình thường, mức 4 đồng ý và mức 5 là hoàn toàn đồng ý với phát biểu. Các biến trong mô hình nghiên cứu đề xuất như sau:

- Áp lực công việc (AL) với 4 biến quan sát như sau: Cảm thấy áp lực với các chỉ tiêu được giao; Khối lượng công việc quá tải; Mức độ cạnh tranh trong công việc cao; Mức độ xảy ra rủi ro trong công việc cao.

- Áp lực thời gian (TG) với 3 biến quan sát như sau: Thời gian thực hiện chỉ tiêu công việc quá ngắn; Cảm thấy rất mệt mỏi vì phải làm việc hơn 8 tiếng/ngày; Luôn có trạng thái căng thẳng khi đến các kỳ báo cáo công việc.

- Mâu thuẫn vai trò (MT) với 3 biến quan sát như sau: Không có thời gian chăm lo cho gia đình; Phải thực hiện nhiều yêu cầu mâu thuẫn nhau từ cấp trên; Thường phải đứng giữa các mối quan hệ căng thẳng trong tổ chức.

- Áp lực từ cấp trên (CT) với 4 biến quan sát như sau: Cấp trên không quan tâm, không thông cảm với nhân viên; Cấp trên không lắng nghe, không tôn trọng ý kiến của nhân viên dưới quyền; Cấp trên luôn gây áp lực hoàn thành công việc; Cấp trên không hỗ trợ hoàn thành công việc.

- Thu nhập (TN) với 3 biến quan sát như sau: Tiền lương không tương xứng với công sức; Mức trợ cấp hiện tại không hợp lý; Chính sách khen thưởng hiện tại không hợp lệ.

- Mối quan hệ với đồng nghiệp (DN) với 3 biến quan sát như sau: Thường xảy ra mâu thuẫn với đồng nghiệp; Đồng nghiệp không nhiệt tình hỗ trợ hoàn thành công việc; Cảm thấy khó khi chia sẻ khó khăn với đồng.

- Điều kiện làm việc (DK) với 4 biến quan sát như sau: Nơi làm việc không tiện nghi, thoải mái; Cảm thấy không thoải mái với quy định nơi làm việc (trang phục, ăn uống, rời khỏi chỗ làm, ...); Thiếu thông tin để thực hiện công việc; Quyền tự chủ trong công việc kém.

- Tính ổn định công việc (OD) với 4 biến quan sát như sau: Đồng nghiệp thường bị thuyên chuyển; Đồng nghiệp bị sa thải thường xuyên; Bản thân phải đối mặt với khả năng bị mất việc; Công việc hiện tại không ổn định, lâu dài.

- Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương (Y) với 4 biến quan sát như sau: Tôi cảm thấy lo lắng về kết quả công việc; Công việc của tôi nhiều đến nỗi tôi cảm thấy căng thẳng; Công ty tôi tạo ra rất nhiều áp lực; Tôi cảm thấy mọi thứ nằm ngoài tầm kiểm soát của tôi tại nơi làm việc.

3. Kết quả nghiên cứu định lượng

Mục đích của nội dung này là mục đích kiểm định mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương. Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để hỗ trợ phân tích, kết quả ước lượng mô hình nghiên cứu theo từng bước được trình bày như sau:

3.1. Kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Các thang đo sẽ được kiểm tra độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Trong đề tài này, thang đo sẽ được sử dụng khi thỏa mãn 3 điều kiện sau: (i) Thang đo có hệ số Cronbach's Alpha $\geq 0,6$; (ii) Mỗi biến quan sát trong thang đo có hệ số tương quan biến-tổng (Corrected Item-Total Correlation) $> 0,3$; (iii) Mỗi biến quan sát trong thang đo có hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến (Cronbach's Alpha if Item Deleted) nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha của thang đo.

Bảng 1. Kết quả kiểm định Cronbach's alpha

STT	Thang đo	Cronbach's Alpha
1	Áp lực từ cấp trên (AL)	0,797
2	Tính ổn định công việc (OD)	0,689
3	Áp lực thời gian (TG)	0,834
4	Mối quan hệ với đồng nghiệp (DN)	0,705
5	Áp lực công việc (CV)	0,869
6	Điều kiện làm việc (DK)	0,717
7	Mâu thuẫn vai trò (MT)	0,764
8	Thu nhập (TN)	0,752
9	Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương (Y)	0,810

Nguồn: Số liệu khảo sát của tác giả năm (2022)

Từ kết quả phân tích các thang đo của các nhân tố cho thấy, độ tin cậy thang đo của 08 nhân tố là biến độc lập và thang đo Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương (Y) cho thấy các thang đo đều đạt độ tin cậy. Một điểm cần chú ý, các biến: CT1 - Cấp trên không quan tâm, không thông cảm với nhân viên; DK4 - Quyền tự chủ trong công việc kém; OD1 - Đồng nghiệp thường bị thuyên chuyển có hệ số tương quan biến - tổng là nhỏ, nếu loại các biến này Cronbach Alpha của nhân tố sẽ tăng hay nói cách khác độ tin cậy của thang đo nhân tố đó sẽ tăng. Vì vậy sau khi loại 03 biến quan sát, 25 biến quan sát còn lại sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá (EFA) tiếp theo.

3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá được ứng dụng để nhận diện các yếu

tố mới là các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương. Quá trình phân tích nhân tố được thực hiện qua các bước:

(1) Hệ số KMO = 0,790 > 0,5 thỏa mãn tính thích hợp của phân tích nhân tố nếu $0,5 \leq KMO \leq 1$, hay nói cách khác phân tích nhân tố là thích hợp với các dữ liệu;

(2) Hệ số Sig. = 0,000 < 0,005 của kiểm định Bartlett cho biết có các biến quan sát tương quan với nhau trong tổng thể có ý nghĩa thống kê, do đó các quan sát phù hợp cho việc phân tích nhân tố;

(3) Theo tiêu chuẩn eigenvalues lớn hơn 1 thì có 7 yếu tố mới được tập hợp từ 25 biến quan sát với tổng phương sai trích được là 70,206% > 50%, tức là 7 yếu tố này giải thích được 70,206% biến thiên của dữ liệu.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Ký hiệu	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
AL1	0,833						
AL2	0,829						
AL4	0,796						
AL3	0,760						
CT4	0,741						
DN3	0,712						
CT3	0,710						
TG3		0,816					
TG2		0,804					
TG1		0,796					
DN1			0,822				
DN2			0,735				
CT2			0,708				
MT2				0,716			
MT3				0,665			
MT1				0,615			
TN3					0,828		
TN2					0,794		
TN1					0,794		
DK2						0,840	
DK3						0,788	
DK1						0,737	
OD4							0,818
OD2							0,795
OD3							0,698

Nguồn: Số liệu khảo sát của tác giả năm (2022)

Từ Bảng 2 kết quả xoay nhân tố cho thấy, có 7 yếu tố (F1, F2, F3, F4, F5, F6 và F7) được hình thành, gồm những biến quan sát tương quan chặt chẽ với nhau. Sau khi xác định các nhân tố mới được hình thành từ các biến quan sát của các nhân tố khác nhau, nên phải đặt tên lại cho các yếu tố mới sau khi thực hiện phép xoay nhân tố, nhằm để thực hiện phân tích hồi qui đa biến tiếp theo. Các yếu tố mới được đặt tên như sau:

- Nhân tố 1 (F1): có 7 biến quan sát tương quan chặt chẽ với nhau, được hình thành từ các biến quan sát của các yếu tố Áp lực công việc, Áp lực từ cấp trên và Môi quan hệ với đồng nghiệp. Các biến quan sát này thể hiện áp lực từ các phía trong tổ chức để hoàn thành công việc nên đặt tên “Áp lực công việc”.

- Nhân tố 2 (F2): được hình thành từ 3 biến quan sát của yếu tố Áp lực thời gian nên đặt tên là “Áp lực thời gian”.

- Nhân tố 3 (F3): được hình thành từ 3 biến quan sát, các biến này thể hiện sự giúp đỡ, hỗ trợ từ cấp trên và đồng nghiệp để có thể hoàn thành công việc một cách tốt nhất, nên được đặt tên là “Mối quan hệ với đồng nghiệp”.

- Nhân tố 4 (F4): gồm 3 biến quan sát của yếu tố Mâu thuẫn vai trò nên đặt tên là “Mâu thuẫn vai trò”.

- Nhân tố 5 (F5): được hình thành từ 3 biến quan sát của yếu tố Thu nhập, đặt tên là “Thu nhập”.

- Nhân tố 6 (F6): gồm 3 biến quan sát của yếu tố Điều kiện làm việc nên đặt tên là “Điều kiện làm việc”.

- Nhân tố 7 (F7): gồm 3 biến quan sát của yếu tố Tính ổn định công việc, nên đặt tên là yếu tố “Tính ổn định công việc”.

Bảng 3. Các yếu tố mới được rút ra

Nhân tố	Tên nhân tố
F1	Áp lực công việc (CV)
F2	Áp lực thời gian (TG)
F3	Mối quan hệ với đồng nghiệp (DN)
F4	Mâu thuẫn vai trò (MT)
F5	Thu nhập (TN)
F6	Điều kiện làm việc (DK)
F7	Tính ổn định công việc (OD)

Nguồn: Số liệu khảo sát của tác giả năm (2022)

3.3. Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Việc xem xét mức độ tác động của các nhân tố từ F_1 đến F_7 đến sự căng thẳng

với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương sẽ được thực hiện bằng phân tích hồi quy đa biến. Kết quả phân tích hồi quy như sau:

Bảng 4: Tóm tắt mô hình hồi quy tuyến tính đa biến

Tóm tắt mô hình ^b				
Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	Hệ số R ² điều chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng
1	0,932 ^a	0,868	0,862	0,679

a. Biến độc lập: (Hệ số chặn), CV, TG, DN, MT, TN, DK, OD
b. Biến phụ thuộc (Y): Y

Nguồn: Số liệu khảo sát của tác giả năm (2022)

Mô hình hồi quy được xây dựng với một tập biến gồm 5 nhân tố, với thủ tục chọn biến Enter. Để mô hình hồi quy đảm bảo khả năng tin cậy và hiệu quả, quá trình phân tích thực hiện các bước như sau:

(1) Đánh giá độ phù hợp của mô hình: Hệ số xác định $R^2 = 0,868$. Như vậy, 86,80% thay đổi của Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương được giải thích bởi mối liên hệ tuyến tính của các biến độc lập, còn lại là do các yếu tố khác chưa đưa vào mô hình nghiên cứu.

(2) Kiểm định độ phù hợp của mô hình: Mô hình được xem là không phù hợp khi tất cả các hệ số hồi quy đều bằng không (giả thiết H_0). Ta dùng giá trị sig. của kiểm định F (bảng ANOVA), kết quả cho thấy giá trị sig. = 0,000 < 0,01 (mức ý nghĩa). Như vậy, bác bỏ giả thiết H_0 , mô hình hồi quy có ý nghĩa về thống kê, tức là các biến độc lập đưa vào trong mô hình hồi quy có tác động đến biến phụ thuộc hay có sự tồn tại mối quan hệ tuyến tính giữa Sự căng thẳng với công

việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương với ít nhất một trong các yếu tố là biến độc lập.

(3) Kiểm định tự tương quan: Sử dụng kiểm định Durbin – Watson Để kiểm tra giả định về tính độc lập của các sai số (không có tương quan giữa các phần dư). Hiện tượng tự tương quan không xảy ra khi đại lượng thống kê Durbin – Watson (d) thỏa mãn $du \leq d \leq 4 - du$ (du là giá trị tra bảng). Giá trị d tra bảng Durbin – Watson với 7 biến độc lập và 180 quan sát là ($dL = 1,530$; $du = 1,772$), giá trị d tính được rơi vào miền chấp nhận nên không có tự tương quan ($du = 1,772 \leq 1,873 \leq 4 - du = 2,228$).

(4) Kiểm định đa cộng tuyến: Kết quả phân tích ở bảng 4.7 chỉ ra rằng, các biến đưa vào mô hình đều có hệ số phóng đại phương sai VIF (Varian Inflation Factor) nhỏ hơn nhiều so với 10 nên không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Bảng 5. Các hệ số của mô hình hồi quy tuyến tính đa biến

Tên biến	Hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa	Hệ số hồi qui được chuẩn hóa	Sig.	Hệ số phóng đại phương sai
Hằng số	10,098E-16		1,000	-
F ₁ : Áp lực công việc	0,625	0,775	0,000	1,188
F ₂ : Áp lực thời gian	0,044	0,069	0,014	1,363
F ₃ : Mối quan hệ với đồng nghiệp	0,394	0,378	0,000	1,346
F ₄ : Mâu thuẫn vai trò	0,322	0,274	0,000	1,063
F ₅ : Thu nhập	0,030	0,022	0,285	1,128
F ₆ : Điều kiện làm việc	0,034	0,029	0,225	1,302
F ₇ : Tính ổn định công việc	0,240	0,131	0,039	1,167

Nguồn: Số liệu khảo sát của tác giả năm (2022)

Bảng 5 cho thấy kết quả phân tích hồi qui đa biến cho thấy, trong 7 biến đưa vào phân tích, thì có 5 yếu tố (F₁, F₂, F₃, F₄ và F₇) có hệ số hồi qui có Sig. nhỏ hơn mức ý nghĩa 1% và 5%, tức là có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy đảm bảo yêu cầu của phân tích hồi quy. Có nghĩa các biến này có ảnh hưởng đến Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương.

Yếu tố Áp lực công việc (F₁) có hệ số hồi quy β_1 là 0,775 và có quan hệ cùng chiều với Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương. Khi nhân viên tăng cảm giác bị áp lực công việc thêm 1 đơn vị, giữ các biến độc lập còn lại không đổi thì Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tăng thêm 0,775 đơn vị, cho thấy mức độ rất quan trọng của nhân tố này là rất quan trọng. Thật vậy, áp lực kết quả công việc có thể xảy ra khi người lao động cảm thấy lo lắng về mức độ hoàn thành công

việc mà mình đạt được, về những hậu quả có thể xảy ra khi kết quả thực hiện công việc không được như mong đợi. Thật vậy, áp lực kết quả công việc có thể xảy ra khi người lao động cảm thấy lo lắng về mức độ hoàn thành công việc mà mình đạt được, về những hậu quả có thể xảy ra khi kết quả thực hiện công việc không được như mong đợi. Áp lực kết quả công việc cao có thể khiến cho các đối tượng là công nhân viên chức mắc phải stress công việc cao hơn (Bemana và cộng sự (2013) [12]).

Yếu tố F₃ (Mối quan hệ đồng nghiệp) là yếu tố tác động tích cực và thuận chiều đến Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương. Biến F₃ có tương quan có ý nghĩa với biến Y với độ tin cậy là 99%. Mặt khác, biến F₃ có hệ số hồi qui chuẩn hóa là 0,394 có nghĩa là khi các mâu thuẫn giữa nhân viên và đồng nghiệp giảm 1 đơn vị thì Sự căng thẳng

với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương cũng giảm 0,378 đơn vị trong khi các biến độc lập khác không đổi. Từ đó, cho thấy mức độ quan trọng của yếu tố này đến Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương. Đồng nghiệp chính là những người làm việc cùng nhau, có vị trí hay vai trò ngang với nhau trong tổ chức, do đó mối quan hệ đồng nghiệp thường được nhắc đến như là mối quan hệ giữa những người đồng cấp với nhau. Khi mối quan hệ với đồng nghiệp xấu đi sẽ là một trong những nguyên nhân dẫn đến căng thẳng công việc. Kết quả nghiên cứu của Jackson và Rothmann (2006) [13] cũng chỉ ra kết quả tương tự, đồng nghiệp chính là những người làm việc cùng nhau, có vị trí hay vai trò ngang với nhau trong tổ chức, do đó mối quan hệ đồng nghiệp thường được nhắc đến như là mối quan hệ giữa những người đồng cấp với nhau. Khi mối quan hệ với đồng nghiệp xấu đi sẽ là một trong những nguyên nhân dẫn đến stress công việc.

Tương tự, yếu tố F4 (Mâu thuẫn vai trò) cũng là yếu tố tác động tích cực và thuận chiều đến Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương. Biến F4 có hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,274 có nghĩa là khi việc mâu thuẫn giữa vai trò với công việc và vai trò với gia đình của người nhân viên được giảm xuống 1 đơn vị thì Sự căng thẳng với công việc cũng giảm 0,274 đơn vị trong khi các biến độc lập khác không đổi. Điều này hoàn toàn phù hợp với thực tế, do nếu một người cùng lúc phải đảm nhận nhiều vai trò khác nhau như: Vai trò nhân viên trong công ty; vai

trò thành viên trong gia đình; vai trò làm cha, mẹ;... thì quỹ thời gian nhân viên dành cho công việc sẽ bị giảm xuống dẫn đến nhiều công việc có thể bị dồn lại mà không xử lý được một cách kịp thời, nếu tình trạng này kéo dài lâu thì điều sẽ gây ảnh hưởng cho tất cả mọi người rơi vào trường hợp đó. Kết quả này cũng trùng khớp với nhiều tác giả khác như Bashir (2010) [7] đã chỉ ra mâu thuẫn vai trò xảy ra khi con người đảm nhiệm cùng lúc nhiều vai trò và mong muốn của các vai trò này trái ngược nhau.

Bên cạnh đó, yếu tố Tính ổn định công việc (F7) cũng là yếu tố tác động tích cực và thuận chiều đến Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương. Biến F7 có $\text{Sig.} = 0,039 < 0,05$, với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,240, có nghĩa Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương giảm 0,131 đơn vị khi khả năng bị mất việc hoặc sự lo sợ mất việc của nhân viên được giảm 1 đơn vị trong khi các biến độc lập khác không đổi. Sự gắn kết lâu dài giữa người lao động với một tổ chức nào đó sẽ tạo ra một sự ổn định công việc. Tuy nhiên nếu chỉ người lao động mong muốn được gắn kết công việc lâu dài với tổ chức, nhưng tổ chức lại sẵn sàng chấm dứt mối liên hệ gắn kết này bất cứ lúc nào thì tính ổn định công việc sẽ mất đi. Một công việc không có tính ổn định có thể là nguyên nhân gây ra căng thẳng công việc cho người lao động. Một công việc không có tính ổn định có thể là nguyên nhân gây ra căng thẳng công việc cho người lao động, nguyên nhân này cũng đã được chỉ ra trong nghiên cứu của Shahu và Gole (2008) [4].

Yếu tố Áp lực thời gian (F2) cũng là yếu tố tác động tích cực và thuận chiều đến Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương. Biến F2 tương quan có ý nghĩa với biến Y với độ tin cậy là 95%. Với hệ số hồi quy chuẩn hóa là 0,069, có nghĩa Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương giảm 0,069 đơn vị khi áp lực thời gian của nhân viên được giảm 1 đơn vị trong khi các biến độc lập khác không đổi. Khi khối lượng công việc quá tải, lịch làm việc kéo dài, không tìm thấy niềm vui khi làm việc, thời gian dành cho sở thích bản thân và gia đình, bè bạn hạn hẹp... sẽ khiến nhiều nhân viên dễ rơi vào tình trạng “khủng hoảng” tinh thần lẫn sức khỏe. Trong các nghiên cứu của Bashir (2010) [7], Karunaithy & Ponnampalam (2013) [8] cũng chỉ ra kết quả tương tự khi nghiên cứu nhân viên làm việc tại các ngân hàng thương mại, áp lực thời gian xảy ra khi một người phải làm một khối lượng công việc lớn trong một thời gian ngắn, hoặc khi họ phải tuân theo một quy định thời gian cụ thể khắt khe nào đó, đây cũng là một trong những nguyên nhân chủ yếu gây ra căng thẳng công việc.

Yếu tố “Thu nhập” có giá trị Sig. trong kiểm định t là Sig.=0,285 (>0,05) cho thấy nhân tố này không có ý nghĩa thống kê. Thực tế cho thấy, đối với chế độ lương, thưởng tại VNPT Bình Dương luôn ở mức khá cao so với mặt bằng chung nếu so sánh với nhiều lĩnh vực khác, do Ban Giám đốc Công ty thường xuyên chỉ đạo rà soát, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống nội quy, quy chế bao gồm: quy chế trả lương, thưởng... theo hướng vừa nâng cao tính chủ động,

sáng tạo của từng cá nhân, vừa đảm bảo sự kiểm tra của tổ chức đối với từng cá nhân trong thực hiện công việc. Do đó, sự biến động không đáng kể của nhập nhập của nhân viên cũng sẽ không làm ảnh hưởng đến sự căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương.

Yếu tố “Điều kiện làm việc” có giá trị Sig. trong kiểm định t là Sig.=0,225 (>0,05) cho thấy nhân tố này không có ý nghĩa thống kê. Kết quả này cũng phù hợp với thực tế vì môi trường, cơ sở vật chất, trang thiết bị, tư liệu lao động để cho nhân viên tại VNPT Bình Dương đã được các cấp lãnh đạo quan tâm, đầu tư từ rất lâu nhằm tạo điều kiện cho nhân viên làm việc, phát huy hết khả năng và tận tâm với nghề nghiệp, khuyến khích họ sáng tạo nhiều hơn trong công việc. Do điều kiện làm việc của các nhân viên đã rất đầy đủ nếu tăng thêm một tỷ lệ nhỏ thì cũng sẽ không ảnh hưởng đến sự căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương.

4. Kết luận

4.1. Kết luận

Đề tài “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại Trung tâm kinh doanh VNPT Bình Dương” được thực hiện nhằm nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương; từ đó, đưa ra được các giải pháp nhằm góp phần kiểm soát căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương.

Nghiên cứu này được thực hiện thông qua 02 bước chính: Nghiên cứu sơ bộ sử dụng phương pháp định tính và

nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp định lượng. Nghiên cứu sơ bộ thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua cơ sở lý thuyết, lược khảo tài liệu kết hợp với kỹ thuật phỏng vấn chuyên sâu người am hiểu (KIP). Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng.

Các số liệu thứ cấp được thu thập từ các nguồn: Sử dụng phương pháp thu thập số liệu thứ cấp là thông qua các bảng báo cáo hàng năm của VNPT. Ngoài ra còn thu thập các thông tin về chính sách, báo, internet, tạp chí,...kết hợp với những kiến thức đã học áp dụng vào thực tế. Bên cạnh đó, dựa trên bộ số liệu sơ cấp gồm 150 quan sát là nhân viên hiện nay đang làm việc toàn thời gian và có thời gian công tác từ 06 tháng trở lên tại VNPT tỉnh Bình Dương, chọn mẫu theo phương pháp thuận tiện.

Phương pháp xử lý số liệu được sử dụng trong đề tài này bao gồm: Thống kê mô tả (tần số, so sánh số tuyệt đối, và số tương đối (%)), phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy đa biến với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 18.

Kết quả phân tích EFA cho thấy có 07 yếu tố 25 biến quan sát với tổng phương sai trích được là 70,206% > 50%, tức là 7 yếu tố này giải thích được 70,206% biến thiên của căng thẳng công việc gồm: Áp lực công việc; Áp lực thời gian; Mối quan hệ với đồng nghiệp; Mâu thuẫn vai trò; Thu nhập; Điều kiện làm việc và Tính ổn định công việc. Kết quả phân tích hồi quy đa biến chỉ ra 05 yếu tố (F1, F2, F3, F4 và F7) có hệ số

hồi qui có Sig. nhỏ hơn mức ý nghĩa 1% và 5%, tức có nghĩa các biến này có ảnh hưởng đến Sự căng thẳng với công việc của nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương, các yếu tố được xếp theo thứ tự tác động giảm dần bao gồm: Áp lực công việc ($\beta=0,775$); Mối quan hệ với đồng nghiệp ($\beta=0,394$); Mâu thuẫn vai trò ($\beta=0,223$); Tính ổn định công việc ($\beta=0,240$); Áp lực thời gian ($\beta=0,069$).

4.2. Những hàm ý quản trị đề xuất từ kết quả nghiên cứu

4.2.1. Hàm ý quản trị liên quan đến yếu tố áp lực công việc

Để hoạt động “Áp lực công việc” có thể góp phần kiểm soát căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương thì có thể thực hiện một số hàm ý sau:

- Công ty cần tham khảo ý kiến của nhân viên trong quá trình ra các quyết định liên quan đến công việc của họ. Việc tham khảo ý kiến có thể thực hiện thông qua các cuộc họp; thông qua việc phát phiếu (vô danh) để thăm dò ý kiến của nhân viên. Khi nhân viên được quyền cũng như có cơ hội được thể hiện ý kiến của mình trong các quyết định của công ty thì họ sẽ cảm nhận được tầm quan trọng của mình đối với công ty cũng như sự quan tâm của lãnh đạo dành cho họ. Từ đó họ sẽ làm việc một cách tích cực và đóng góp ngày càng nhiều hơn cho sự thành công của VNPT, gắn kết nhiều hơn với công việc và với VNPT.

- Nên khuyến khích và tạo mọi điều kiện thuận lợi để nhân viên có quyền và luôn cảm thấy thoải mái khi đóng góp ý kiến về các hoạt động của công ty.

Những người giữ các vị trí quản lý trong công ty nên chủ động tiếp xúc và tham khảo ý kiến nhân viên trong các vấn đề liên quan đến công việc hàng ngày của họ.

- Nên có các chính sách khen thưởng phù hợp với từng ý kiến đóng góp, từng sáng kiến cải tiến của nhân viên trong việc hoàn thiện các hoạt động của công ty.

4.2.2. Hàm ý quản trị liên quan đến yếu tố môi trường với đồng nghiệp

Để hoạt động “Mối quan hệ với đồng nghiệp” có thể góp phần kiểm soát căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương thì có thể thực hiện một số hàm ý sau:

- Công ty cần xây dựng chế độ khen thưởng với các tiêu chí rõ ràng, minh bạch, khách quan và dân chủ đảm bảo nhân viên luôn được đánh giá đúng và kịp thời kết quả lao động của từng cá nhân, tập thể. Các chế độ khen thưởng và kỷ luật đảm bảo đúng người, đúng việc, tạo sự dân chủ trong tập thể, củng cố lòng tin của nhân viên vào chính sách khen thưởng của công ty.

- Lãnh đạo công ty phải thường xuyên nhắc nhở nhân viên luôn hòa đồng tương trợ nhau trong công việc để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; sự phân công phải hợp lý “đúng người, đúng việc”. Lãnh đạo cần tạo điều kiện để nhân viên phát huy những kỹ năng riêng, quản lý và giám sát chặt chẽ nhân viên trong thời gian làm việc để rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp trên tinh thần trách nhiệm cao. Từ đó, nhân viên luôn cảm nhận được sự quan tâm hỗ trợ của lãnh đạo và của các đồng

nghiệp, thúc đẩy tinh thần làm việc tích cực, góp phần tạo dựng và phát triển tốt thương hiệu của VNPT trên địa bàn, dần dần họ thấy tự hào khi làm việc tại VNPT Bình Dương.

4.2.3. Hàm ý quản trị liên quan đến yếu tố mâu thuẫn vai trò

Để hoạt động “Mâu thuẫn vai trò” có thể góp phần kiểm soát căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương thì có thể thực hiện một số hàm ý sau:

- Học cách điều chỉnh suy nghĩ: thực tế cảm nhận, suy nghĩ và thái độ của người lao động đối với một sự việc, một tình huống nào đó có thể làm ảnh hưởng mức độ căng thẳng trong công việc. Các suy nghĩ tiêu cực làm tăng mức độ căng thẳng công việc và ngược lại những suy nghĩ tích cực có thể làm cho người lao động giảm căng thẳng công việc. Việc thay đổi suy nghĩ được cho là điều cơ bản nhất để có thể làm giảm căng thẳng công việc của người lao động, đặc biệt là điều chỉnh lại những suy nghĩ tiêu cực, suy nghĩ sai lầm mà người lao động hòng hay mắc phải.

- Quản lý tốt thời gian, Những nhân viên không quản lý tốt thời gian thường cảm thấy có quá nhiều việc cần phải làm trong thời gian sẵn có, lúc nào cũng thấy gấp gáp khi thực hiện công việc. Và điều đó sẽ làm cho họ cảm thấy căng thẳng, không tạo được sự hứng thú và thoải mái khi thực hiện công việc.

- Lập kế hoạch công việc: Việc lập kế hoạch làm việc một cách chi tiết theo thứ tự ưu tiên vào hàng tuần có thể nói là điều rất cần thiết cho bất cứ ai muốn quản lý tốt quỹ thời gian hạn hẹp của mình. Nên thường xuyên tham khảo kế hoạch công

việc và điều chỉnh sao cho phù hợp thực tế công việc.

4.2.4. Hàm ý quản trị liên quan đến yếu tố tính ổn định công việc

Để hoạt động “Tính ổn định công việc” có thể góp phần kiểm soát căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương thì có thể thực hiện một số hàm ý sau:

- Tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh: Mọi nhân viên đều muốn những đóng góp của mình cho Công ty được công nhận và muốn có cơ hội để phát triển nghề nghiệp. Vì vậy, Công ty có thể đưa ra các tiêu chí, điều kiện phát triển, khen thưởng cho một số vị trí cụ thể và tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, chế độ thăng tiến rõ ràng, minh bạch để cho nhân viên phấn đấu. Môi trường cạnh tranh tốt, không có yếu tố tình cảm, bè phái, phân biệt đối xử thì sẽ tạo ra động lực làm việc cho nhân viên và nhân viên thấy được họ luôn được quan tâm, tạo điều kiện và cơ hội phát triển.

- Tạo môi trường làm việc lành mạnh: Chia sẻ thông tin với mọi người và có thể sử dụng thông tin hiệu quả. Đây là thời đại thông tin, môi trường nào ngăn cản lực lượng lao động tiếp cận với những gì diễn ra trong tổ chức là môi trường độc hại. Sự nghi ngờ, mất lòng tin và bất mãn sẽ tăng lên. Hãy để tất cả nhân viên biết rằng công ty đang hướng về đâu; kế hoạch đạt được điều đó như thế nào, công việc của họ đóng vai trò thế nào trong kế hoạch tổng thể; và tại sao họ lại quan trọng đối với sự thành công của Công ty. Sự đóng góp của họ cũng quan trọng như của lãnh

đạo, và họ cần biết điều đó. Sự lan tỏa thông tin tự do trong công ty sẽ mang lại cho nhân viên cảm giác rằng họ là một phần trong đó và từ đó họ sẽ khó mà từ bỏ công ty khi họ cảm thấy mình là một mảnh ghép quan trọng trong thành công của công ty.

4.2.5. Hàm ý quản trị liên quan đến yếu tố áp lực thời gian

Để hoạt động “Áp lực thời gian” có thể góp phần kiểm soát căng thẳng công việc cho các nhân viên tại VNPT tỉnh Bình Dương thì có thể thực hiện một số hàm ý sau:

- Tự lượng sức mình: điều này hàm ý rằng con người nên biết khả năng của mình và không nên ôm đồm quá nhiều công việc. Đối với người quản lý, trao quyền là cách tốt nhất giảm thiểu khối lượng công việc. Đối với người lao động, ngoài những công việc cấp trên giao, đừng quá cố gắng tự nguyện tham gia vào bất cứ hoạt động nào trừ khi đảm bảo được rằng có thể hoàn thành tốt tất cả mọi việc.

- Học cách từ chối: đôi khi trong công việc người nhân viên có khả năng sẽ gặp phải những lời đề nghị không phù hợp. Khi đó, học cách từ chối khi cần thiết sẽ giúp cho nhân viên tránh được lãng phí thời gian cho những việc không liên quan và tập trung thời gian cho những việc quan trọng hơn.

Tài liệu tham khảo

- [1] Sharma J. & Devi A., “Role stress among employees: An empirical study of commercial banks”, *Gurukul Business Review*, 7, 53-61, 2013.
- [2] Phạm Khắc Hiếu, Lê Thị Ngọc Diệp, Trần Thị Lộc, “*Stress trong đời sống của người và vật nuôi*”. Hà Nội: Nxb Nông nghiệp, 1998.
- [3] Đặng Phương Kiệt, “*Stress và đời sống*”, Hà Nội: Nxb Khoa học xã hội, 1998.
- [4] Shahu, R., & Gole, S.V., “Effects of Job Stress and Job Satisfaction on Performance: An Empirical Study”, *International Journal of Management*, 2 (3), 237-248, 2008.
- [5] Trần Thị Cẩm Tú và Trương Quang Được, “Các yếu tố ảnh hưởng tới căng thẳng nghề nghiệp của giảng viên các trường đại học tại thành phố Hồ Chí Minh”, *Tạp Chí Khoa học Giáo dục Kỹ thuật Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh*, 53 (2019), 106-114, 2019.
- [6] Bemana, S., Moradi, H., Ghasemi, M., Taghavi, S.M., and Ghayoor, A.H., “The Relationship among Job stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran”, *World Applied Sciences Journal*, 22 (2), 223-238, 2013.
- [7] Bashir, U., Ramay, M.I., “Impact of Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan”, *International Journal of Marketing Studies*, 2 (1), 122-126, 2013.
- [8] Karunanithy, K. & Ponnampalam, A., “A study on the effect of stress on performance of employees in Commercial Bank of Ceylon in the Eastern Province”, *European Journal of Business and Management*, 5 (27), 12-40, 2013.
- [9] Badar, M. R, 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, 2011.
- [10] Ali, M. M, “Occupational Stress and Turnover Intention: Implications for Nursing Management”, *Int J Health Policy Manag*, 1 (2), 169-176, 2013.
- [11] Shahu, R., & Gole, S.V., “Effects of Job Stress and Job Satisfaction on Performance: An Empirical Study”, *International Journal of Management*, 2 (3): 237-248, 2008.
- [12] Bemana, S., Moradi, H., Ghasemi, M., Taghavi, S.M., and Ghayoor, A.H., “The Relationship among Job stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran”, *World Applied Sciences Journal*, 22 (2), 223-238, 2013.
- [13] Jackson, L. T. B., Rothmann, S., & van de Vijver, F. J. R., “A model of work-related well-being for educators in South Africa”, *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 22 (4), 263-274, 2006.

Ngày nhận bài: 15/11/2022

Ngày hoàn thành sửa bài: 22/12/2022

Ngày chấp nhận đăng: 25/12/2022