

MỐI QUAN HỆ GIỮA CĂNG THẲNG TRONG CÔNG VIỆC VÀ HIỆU SUẤT CÔNG VIỆC, ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC

Nguyễn Thảo Nguyễn¹

TÓM TẮT

Title: *The relationship between job stress and employees' performance, motivation.*

Từ khóa: *Căng thẳng công việc, hiệu suất công việc, động lực làm việc*

Keywords: *Job stress, job performance, motivation.*

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 18/8/2017;

Ngày nhận kết quả bình duyệt: 20/10/2017;

Ngày chấp nhận đăng bài: 25/7/2019.

Tác giả:

¹ Trường ĐH Kinh Tế TP.HCM

Email: nguyennnt@ueh.edu.vn

Nghiên cứu tìm hiểu tác động của căng thẳng trong công việc lên hiệu suất làm việc của nhân viên văn phòng và vai trò của động lực làm việc. Nghiên cứu được tiến hành ở khu vực Thành phố Hồ Chí Minh. Mẫu gồm 382 nhân viên bao gồm quản lý và nhân viên được lựa chọn từ các công ty khác nhau. Tác giả thực hiện nghiên cứu định lượng và dùng phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích nhân tố khẳng định CFA, mô hình cấu trúc SEM để kiểm định mô hình nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy có mối quan hệ tiêu cực giữa căng thẳng công việc và hiệu suất công việc. Động lực đóng vai trò điều tiết mối quan hệ giữa căng thẳng công việc và hiệu suất công việc.

ABSTRACT

This study explores the impact of job stress on the performance of office workers and the role of motivation. The study was conducted in the Ho Chi Minh city. The sample of 382 employees including managers and employees selected from different companies. The author performs quantitative research and uses the exploratory factor analysis EFA, confirmatory factor analysis CFA, structural Equation Modeling SEM to validate the research model. Results show that there is significant negative relationship between job stress and employee's performance. Motivation plays moderating role in the relationship between job stress and employee's performance.

1. Giới thiệu

Cuộc sống hiện đại đem đến cho con người rất nhiều tiện ích, tuy nhiên con người cũng phải chịu nhiều áp lực hơn và một trong số những áp lực đó đến từ công việc. Sự cạnh tranh gay gắt giữa các công ty, tổ chức gây áp lực cho nhân viên phải làm việc nhiều hơn, nỗ lực hơn, hiệu quả hơn. Điều này cũng đã dẫn đến mối quan hệ giữa lao động và người sử dụng lao động không ổn định, gây ra nhiều căng thẳng giữa các nhân viên và ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu suất làm việc và cam kết đối với tổ

chức. Theo lời của Blake, Saleh, và Whorms (1996) có rất nhiều hậu quả mà cá nhân và tổ chức phải đối mặt do căng thẳng công việc. Những hậu quả ảnh hưởng đến cá nhân là giảm sự hài lòng trong công việc, giảm động lực, thúc đẩy nghỉ việc, tăng khối lượng công việc, năng suất và chất lượng công việc kém, tăng hút thuốc và uống rượu. Tương tự, căng thẳng công việc cũng ảnh hưởng đến hiệu suất tổng thể của tổ chức. Căng thẳng công việc gây ra bởi nhiều yếu tố trong các tổ chức như công việc quá tải,

các yếu tố tổ chức và môi trường, điều kiện vật chất, yếu tố tài chính và kinh tế, yếu tố gây căng thẳng trong các mối quan hệ, đào tạo và các vấn đề phát triển sự nghiệp... (Blake et.al, 2006). Căng thẳng có thể được phân biệt thành 2 loại tích cực và tiêu cực gọi là “Eustress” và “Distress”. Eustress là dạng căng thẳng tích cực và có lợi. Chúng ta có thể cảm thấy bị thách thức, và cho chúng ta năng lượng, động lực hoàn thành nhiệm vụ và đạt được mục tiêu. Distress là một sự liên tục của cảm giác choáng ngợp, bị áp lực trong trách nhiệm, bị áp đặt bởi những khó khăn (Babin, B. B. (1998)).

Các nhân viên ở khu vực văn phòng được đánh giá là có mức độ căng thẳng trong công việc cao, điều này là cần thiết để tác giả tìm hiểu tác động của căng thẳng công việc và hiệu suất công việc trong bối cảnh nhân viên văn phòng. Hơn nữa, nghiên cứu cũng điều tra vai trò của động lực trong mối quan hệ giữa căng thẳng công việc và hiệu suất công việc. Mục đích của nghiên cứu này cung cấp hướng dẫn cho các nhà hoạch định chính sách, doanh nghiệp, quản lý nhân sự ở Việt Nam các yếu tố của căng thẳng trong công việc sẽ ảnh hưởng như thế nào đến hiệu suất công việc và vai trò của động lực trong mối quan hệ này. Nghiên cứu này đề cập đến ba câu hỏi nghiên cứu.

- Có tác động tiêu cực của căng thẳng công việc lên hiệu suất công việc không?
- Động lực của nhân viên có giúp giảm bớt căng thẳng trong công việc không?
- Động lực nhân viên có nâng cao hiệu suất công việc không?

2. Cơ sở lý thuyết

Căng thẳng trong công việc

Những năm gần đây, đã có rất nhiều báo cáo về căng thẳng tại nơi làm việc trên toàn thế giới. Các nhân viên cảm thấy căng thẳng đều có liên quan đến công việc. Nhiều nhà tuyển dụng phàn nàn về công việc của họ, ông chủ, cấp dưới của họ. Sự căng thẳng luôn tồn tại tại nơi làm việc nhưng các nhà quản lý đã không coi nó là vấn đề nghiêm trọng và thường bỏ qua. Căng thẳng trong công việc không phải là một khái niệm mới. Nó là một phần của cuộc sống con người và tồn tại xuyên suốt nền văn minh nhân loại (Cannon, 1927). Sự căng thẳng được sử dụng lần đầu tiên bởi Selye (1956). Ông định nghĩa sự căng thẳng như phản ứng vật lý/tâm lý với một điều kiện cụ thể. Tuy nhiên các học giả nghiên cứu khác nhau đã thảo luận về các khía cạnh khác nhau của sự căng thẳng.

Kahn Wolf, Quinn, Snoek và Rosenthal (1964) lập luận rằng căng thẳng là kết quả của ba yếu tố gây căng thẳng khác nhau, tức là xung đột vai trò, vai trò quá tải và không rõ ràng. Đôi khi sự yếu kém của một người về quản lý cảm xúc và nhận thức sẽ trở thành lý do để phát triển căng thẳng công việc (Lazarus, 1993). Theo quan điểm lý thuyết điều khiển học của Cummings và Cooper (1998), căng thẳng phụ thuộc vào bối cảnh và tình huống. Một tình huống cụ thể gây ra căng thẳng tạm thời cho một người trong khi trong tình huống khác, nó được coi là động lực của một người. Căng thẳng là kết quả của sự tương tác môi trường và các yếu tố cá nhân. Căng thẳng ảnh hưởng đến hiệu suất của nhân viên bằng cách ảnh hưởng đến tâm lý, thể chất, hành vi của họ. Tóm lại, sự căng thẳng của nhân viên đang dần tăng lên và trở thành thách thức đối với các nhà sử dụng lao động.

Hiệu suất làm việc của nhân viên

Blake et.al., (2006) cho rằng căng thẳng công việc có tác động tiêu cực đến hiệu suất của nhân viên và căng thẳng công việc dẫn đến việc không hài lòng, giảm tinh thần, động lực, hiệu suất làm việc. Theo quan điểm của Otley (1999) hiệu suất của các tổ chức phụ thuộc vào các yếu tố như hiệu suất của nhân viên và môi trường tổ chức. Hiệu suất của nhân viên là khả năng của các nhân viên làm việc hiệu quả để thực hiện các mục tiêu tổ chức và mục tiêu cá nhân (Kovach, 1995).

Knights và Willmott (2006) lập luận rằng nhân viên không thể thực hiện tốt hơn, trừ khi và cho đến khi mục tiêu của tổ chức rõ ràng trong tâm trí của họ. Các mục tiêu càng rõ ràng thì họ sẽ thực hiện tốt hơn. Hiệu suất công việc được biết đến như là một thang đo đa hướng (Borman & Motowidlo, 1993). Các khía cạnh của hiệu suất đã được thảo luận, hai khía cạnh tổng quát đã nhận được sự chú ý nhất, đó là hiệu suất công việc theo nhiệm vụ và hiệu suất công việc theo ngữ cảnh (Borman & Motowidlo, 1993). Hiệu suất theo nhiệm vụ bao gồm các hành vi đóng góp vào các hoạt động chuyển đổi và duy trì cốt lõi trong một tổ chức, chẳng hạn như sản xuất sản phẩm, bán hàng, quản lý hàng tồn kho, quản lý cấp dưới hoặc cung cấp các dịch vụ (Motowidlo & Schmit, 1997). Trong bài nghiên cứu này tác giả tập trung nghiên cứu hiệu suất theo nhiệm vụ.

Động lực làm việc

Các học giả khác nhau đã đưa ra các giải thích khác nhau về cách thức đẩy động lực trong một công ty hoặc một tổ chức. Nổi bật trong số đó là Maslow với lý thuyết "Maslow's Hierarchy of needs". Vào năm

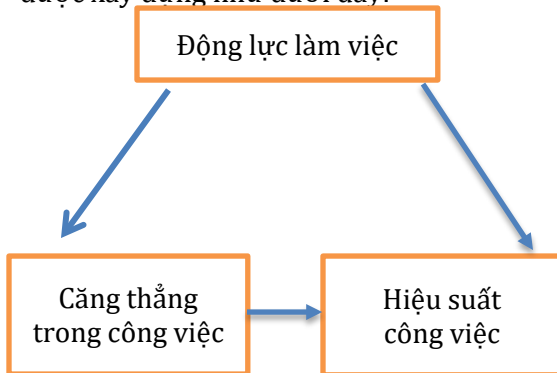
1943 Maslow đã đưa ra lý luận rằng con người có nhu cầu nội tại thúc đẩy họ tiến tới tự hành động hóa (hoàn thành) và sự vượt trội cá nhân. Maslow đưa ra quan điểm cho rằng có năm mức độ nhu cầu khác nhau và một khi chúng ta đáp ứng được nhu cầu ở một giai đoạn hoặc cấp độ của hệ thống phân cấp nó sẽ ảnh hưởng đến hành vi của chúng ta. Động lực có khả năng điều khiển một người đến hành động và thúc đẩy họ bắt đầu làm việc. Động lực có vai trò phát triển và tăng cường mong muốn của mọi thành viên trong tổ chức làm việc hiệu quả ở vị trí của mình. "Động lực của người lao động đã được chứng minh là một yếu tố thành công lâu dài trong nhiều tổ chức. Tuy nhiên, nhiều tổ chức vẫn bỏ qua chủ đề này" (Kovach, 1995).

Mô hình nghiên cứu

Nhiều nghiên cứu tiến hành tìm hiểu tác động của căng thẳng công việc lên hiệu suất của nhân viên và cho thấy có tác động đáng kể của căng thẳng công việc lên hiệu suất nhân viên (Barsky, Thoresen, Warren & Kaplan, 2004) tài liệu cho thấy rằng mối quan hệ giữa căng thẳng và hiệu suất của nhân viên là tùy theo ngữ cảnh, bối cảnh và tình huống khác nhau xác định bản chất và loại mối quan hệ (Cummings & Cooper, 1998).

Các nghiên cứu hiện tại cho thấy rằng động lực của các nhân viên đều đóng vai trò quan trọng trong các nghiên cứu liên quan đến hành vi tổ chức (Buford, Bedeian, & Lindner, 1995). Động lực của nhân viên dẫn đến sự hài lòng mà cuối cùng tạo ra hiệu suất tốt hơn (Buford et. al., 1995). Động lực của nhân viên khuyến khích người lao động nâng cao năng suất. Tài liệu cho thấy căng thẳng có tác động tiêu cực đến

hiệu suất còn động lực làm giảm căng thẳng (Barsky, Thoresen, Warren & Kaplan, 2004) của nhân viên. Nhân viên giảm căng thẳng khi họ được thúc đẩy đúng cách. Do đó rõ ràng là động lực làm giảm căng thẳng và cải thiện hiệu suất của nhân viên. Thách thức đối với mỗi tổ chức là đảm bảo động lực của nhân viên. Dựa vào các tài liệu trên mô hình khái niệm của nghiên cứu có thể được xây dựng như dưới đây:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu mối quan hệ giữa căng thẳng công việc, hiệu suất công việc và động lực làm việc

Nghiên cứu hiện tại nhằm mục đích điều tra tác động điều hòa của động lực trong mối quan hệ giữa căng thẳng công việc và hiệu suất công việc theo nhiệm vụ của nhân viên văn phòng với 3 giả thuyết được đặt ra:

H₁: Căng thẳng công việc tác động tiêu cực lên hiệu suất công việc theo nhiệm vụ.
 H₂: Động lực làm việc của nhân viên tác động tiêu cực lên căng thẳng trong công việc
 H₃: Động lực làm việc của nhân viên tác động tích cực lên hiệu suất công việc theo nhiệm vụ.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua 2 giai đoạn: Nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Giai đoạn nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng việc: Phát phiếu lấy ý kiến của 10 nhân viên, 10 quản lý làm việc tại văn

phòng trong các lĩnh vực như kế toán, nhân sự, nghiên cứu, marketing... để khám phá những yếu tố được coi là căng thẳng của nhân viên, kết hợp với các biến quan sát trong các nghiên cứu trước đây về căng thẳng trong công việc, động lực làm việc và hiệu suất công việc tác giả tổng hợp được, xây dựng thang đo nháp, trên cơ sở thang đo nháp đã xây dựng, tiến hành thảo luận 1 nhóm nhân viên để khám phá bổ sung các biến mới và loại bỏ các biến không được nhất trí, thống nhất các thành phần của thang đo sơ bộ. Giai đoạn nghiên cứu định lượng chính thức, điều tra trực tiếp 400 nhân viên để kiểm định mô hình nghiên cứu. Nghiên cứu được thực hiện tại TP. HCM thông qua phương pháp phỏng vấn trực tiếp các nhân viên/ quản lý đang làm việc tại văn phòng. Số quan sát hợp lệ là 382.

Thực hiện kiểm định thang đo nghiên cứu bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích nhân tố khẳng định CFA và kiểm định giả thuyết thông qua mô hình cấu trúc SEM bằng phần mềm SPSS 20.0 và AMOS.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Bảng 1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

		Tần số	Tần suất %
Giới tính	Nữ	227	59,4
	Nam	155	40,6
Nhóm tuổi	Trẻ (18 - 25 tuổi)	214	56,0
	Trung niên (26 - 45 tuổi)	168	44,0
Giáo dục	Trung cấp/phổ thông trung học	6	1,6
	Tốt nghiệp cao đẳng/ĐH	372	97,4
	Tốt nghiệp thạc sĩ trở lên	4	1,0

Vị trí	Quản lý	62	16,2
	Nhân viên	320	83,8
Loại hình công ty	Dịch vụ	136	35,6
	Kinh doanh	114	29,8
	Sản xuất	34	8,9
	Khác	98	25,7
Tình trạng hôn nhân	Đã có GĐ	98	25,7
	Độc thân	284	74,3
Tổng		382	100,0

Tổng số 382 quan sát hợp lệ: Về giới tính 40,6% là nam, 59,4% là nữ; về độ tuổi nhóm trẻ (18 - 25 tuổi) chiếm 56%, nhóm trung niên (26 - 45 tuổi) chiếm 44%. Về trình độ học vấn đa phần là tốt nghiệp Cao đẳng/Đại học chiếm 97,4%. Vị trí công việc đa số là nhân viên chiếm 83,8%, quản lý chiếm 16,2%.

4.2. Kiểm định mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc, động lực làm việc và hiệu suất trong công việc theo nhiệm vụ

Độ tin cậy của thang đo

Kết quả sau khi phân tích nhân tố khám phá cho thấy thang đo căng thẳng trong công việc gồm 2 nhân tố, nhân tố thứ nhất là các áp lực về thời gian (Stress_Time) được đo lường bằng 5 biến quan sát như “Làm công việc này khiến tôi không dành đủ thời gian cho gia đình của tôi”, “Tôi cảm thấy như không bao giờ có một ngày nghỉ”,... (Stress1, Stress2, Stress3, Stress4, Stress11), nhân tố thứ hai là các áp lực về công việc (Stress_Worry) được đo lường bằng 5 biến quan sát như: “Đôi khi tôi sợ điện thoại đổ chuông ở nhà vì cuộc gọi có thể liên quan đến công việc”, “Nhiều khi công việc của tôi khiến tôi khó chịu, bức bối”,...(Stress6,

Stress7, Stress8, Stress9, Stress10); động lực làm việc bao gồm 2 nhân tố: Nhân tố 1 là sự yêu nghề, yêu công việc (Mov_Love) gồm 6 biến quan sát như: “Tôi yêu thích công việc này”, “Công việc này đem lại cho tôi những giây phút vui vẻ”, “Tôi chọn công việc này vì nó giúp tôi đạt được mục tiêu sống” (Mov1, Mov2, Mov3, Mov4, Mov5, Mov6), nhân tố thứ 2 là động lực kiếm tiền (Mov_Salary) gồm 3 biến quan sát: “Công việc này cho tôi một sự đảm bảo trong cuộc sống”, “Công việc này cho phép tôi kiếm được nhiều tiền”, “Tôi làm công việc này vì được trả lương” (Mov10, Mov11, Mov12); hiệu suất trong công việc theo nhiệm vụ (Task_performace) gồm 6 biến quan sát như: “Tôi biết sắp xếp thời gian/kế hoạch làm việc để nó được thực hiện đúng thời hạn”, “Kế hoạch của tôi rất linh hoạt” (Task_perform1, Task_perform2,..., Task_perform6).

Sau khi phân tích nhân tố khám phá, tác giả tiến hành điều chỉnh thang đo và thực hiện phân tích nhân tố khẳng định (CFA) để kiểm tra thang đo một lần nữa. Phân tích nhân tố khẳng định (CFA - Confirmatory Factor Analysis) được sử dụng để kiểm tra lại mô hình đo lường (measurement model) mà chúng ta đã tìm ra từ phân tích EFA. Sau khi phân tích CFA ta thu được các chỉ số đánh giá mức độ phù hợp của mô hình đo lường với dữ liệu thị trường.

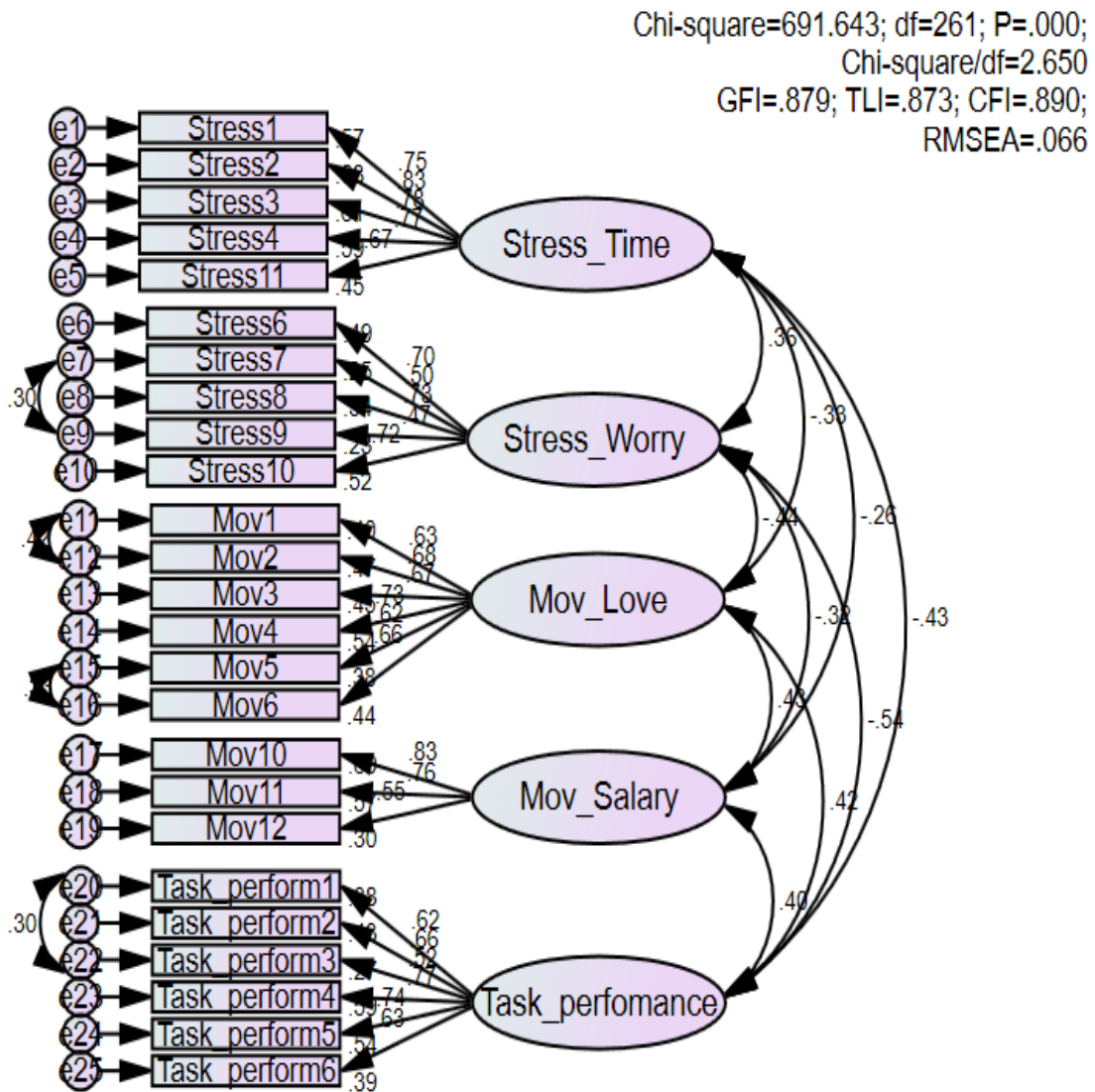
$$+ 2/df (CMIN/DF) = 2,650 \leq 3$$

$$+ TLI = 0,873 > 0,8$$

$$+ CFI = 0,890 > 0,8$$

$$+ RMSEA = 0,066 < 0,08$$

Do đó ta có thể kết luận là mô hình phù hợp với dữ liệu thị trường.

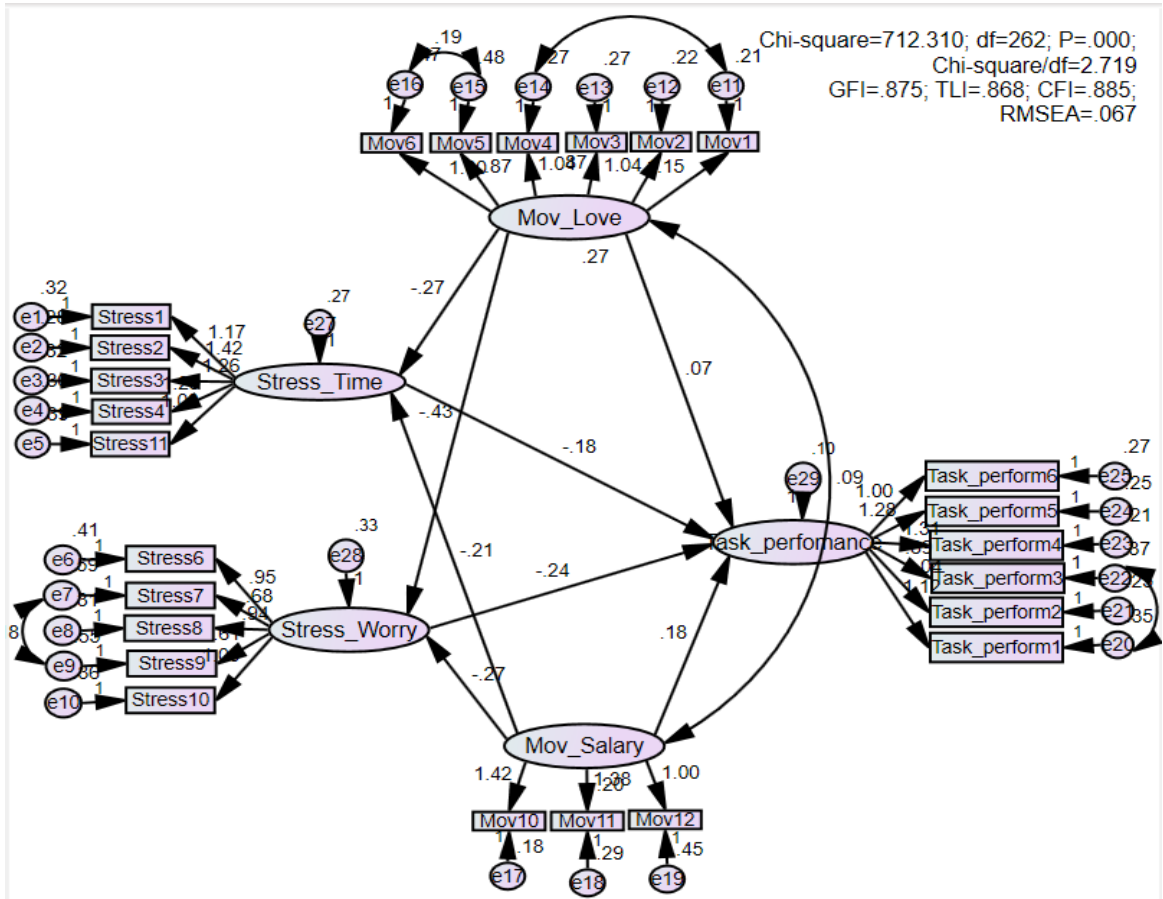


Hình 2. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA

Sau khi mô hình đo lường (measurement model) đã được thẩm định tính hợp lệ bằng phân tích nhân tố khẳng định (CFA), chúng ta xác định mô hình cấu trúc (SEM - Structural Equations Models) dựa trên mô hình nghiên cứu được chọn và thẩm định mô hình nghiên cứu. Xét tác động của căng thẳng trong công việc đến hiệu suất

làm việc theo nhiệm vụ, vai trò điều tiết của động lực làm việc.

Xây dựng mô hình SEM và kiểm định mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc, động lực làm việc và hiệu suất trong công việc theo nhiệm vụ:



Hình 3. Kết quả ước lượng mô hình tác động của căng thẳng trong công việc đến hiệu suất công việc

Bảng 2. Hệ số hồi quy mô hình tác động của căng thẳng trong công việc đến hiệu suất công việc

			Hệ số chưa chuẩn hóa	Hệ số chuẩn hóa	Sai số	Giá trị kiểm định T	P- value
Stress_Time	<---	Mov_Love	-0,271	-0,256	0,070	-3,862	0,000
Stress_Worry	<---	Mov_Salary	-0,274	-0,189	0,101	-2,726	0,006
Stress_Time	<---	Mov_Salary	-0,207	-0,166	0,084	-2,462	0,014
Stress_Worry	<---	Mov_Love	-0,434	-0,353	0,087	-5,019	0,000
Task_performace	<---	Mov_Love	0,073	0,093	0,051	1,436	0,151
Task_performace	<---	Mov_Salary	0,177	0,190	0,061	2,889	0,004
Task_performace	<---	Stress_Time	-0,182	-0,243	0,044	-4,083	0,000
Task_performace	<---	Stress_Worry	-0,236	-0,367	0,045	-5,191	0,000

Đánh giá mức độ phù hợp chung của mô hình SEM ở hình 3, ta có các chỉ số đánh giá tổng quát như sau:

- + $2/df$ (CMIN/DF) = 2,719 < 3
- + TLI = 0,875 > 0,8
- + CFI = 0,885 > 0,8
- + RMSEA = 0,067 < 0,08

Do đó mô hình SEM ở Hình 3 tương đối phù hợp với dữ liệu thị trường. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất công việc theo nhiệm vụ (Task_performance) bao gồm Stress_Time, Stress_Worry, Mov_salary có ý nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95% (P-value < 0,05).

Xem Bảng 2, các trọng số đã chuẩn hóa, ta rút ra được nhận xét: Stress_Time và Stress_Worry tác động âm đến hiệu suất theo nhiệm vụ (Task_performance), trong đó Stress_worry tác động mạnh hơn. Động lực làm việc đóng vai trò tương tác tác động âm đến Stress_Time, Stress_Worry và tác động dương đến hiệu suất công việc theo nhiệm vụ.

Kiểm tra sự khác biệt mức độ căng thẳng trong công việc, động lực làm việc, hiệu suất công việc giữa nam và nữ

Bảng 3. Kiểm định T-Test sự khác biệt giữa hai nhóm nam và nữ

	Giới tính					
	Nữ		Nam		Khác biệt trung bình	Giá trị kiểm định T (p-value)
	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Trung bình	Độ lệch chuẩn		
Stress_Time	2,87	0,72	2,75	0,74	0,13	1,67 (0,096)
Stress_Worry	2,84	0,63	2,54	0,59	0,30	4,74 (0,000)
Mov_Love	3,33	0,60	3,61	0,49	-0,28	-4,98(0,000)
Mov_Salary	3,50	0,65	3,65	0,65	-0,15	-2,21(0,027)
Task_performance	3,52	0,53	3,75	0,47	-0,23	-4,39(0,000)

Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê tại mức ý nghĩa 10% giữa hai nhóm nam và nữ về căng thẳng trong công việc, động lực làm việc, hiệu suất công việc. Cụ thể nữ phải chịu

căng thẳng hơn trong công việc và hiệu suất công việc cũng thấp hơn nam giới.

Kiểm tra sự khác biệt mức độ căng thẳng trong công việc, động lực làm việc, hiệu suất công việc giữa quản lý và nhân viên.

Bảng 4. Kiểm định T-Test sự khác biệt giữa hai nhóm quản lý và nhân viên

	Vị trí					
	Quản lý		Nhân viên		Khác biệt trung bình	Giá trị kiểm định T (p-value)
	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Trung bình	Độ lệch chuẩn		
Stress_Time	2,93	0,86	2,80	0,70	0,13	1,11 (0,269)
Stress_Worry	2,63	0,63	2,73	0,63	-0,10	-1,18 (0,240)
Mov_Love	3,58	0,60	3,42	0,57	0,16	1,96(0,050)
Mov_Salary	3,63	0,69	3,54	0,64	0,09	1,00(0,317)
Task_performance	3,75	0,64	3,59	0,49	0,16	1,83(0,072)

Không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê tại mức ý nghĩa 10% giữa hai nhóm quản lý và nhân viên về căng thẳng trong công việc, động lực làm việc (Move_Salary). Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê tại mức ý nghĩa 10% giữa hai nhóm về động lực làm việc (Move_Love) và hiệu suất công việc. Cụ thể nhóm quản lý có động lực ở việc yêu thích công việc và hiệu suất công việc cũng cao hơn nhóm nhân viên.

5. Thảo luận kết quả nghiên cứu và hàm ý đề nghị

Nghiên cứu hiện tại kết luận rằng động lực có tác động tích cực đáng kể đến hiệu suất làm việc của nhân viên và ảnh hưởng tiêu cực đáng kể đến sự căng thẳng trong công việc. Nữ căng thẳng trong công việc nhiều hơn nam và do đó hiệu suất công việc cũng thấp hơn nam. Nhóm quản lý có động lực trong công việc vì sự yêu thích và tự hào về công việc cũng như hiệu suất làm việc cao hơn nhân viên. Vì vậy, động lực đóng vai trò kiểm soát trong mối quan hệ giữa căng thẳng công việc và hiệu suất của nhân viên. Ở các nghiên cứu trước cũng cho thấy căng thẳng trong công việc, động lực làm việc và hiệu suất công việc có mối quan hệ chặt chẽ lẫn nhau.

Theo giả thuyết, tình trạng căng thẳng trong công việc có mối liên hệ tiêu cực với hiệu suất công việc mà khi căng thẳng xảy ra, nó ảnh hưởng xấu tới năng suất của nhân viên. Động lực trong công việc mà nhân viên văn phòng đạt được càng cao thì sẽ làm giảm đi những căng thẳng gặp phải và hiệu suất công việc được nâng cao.

Nhân viên văn phòng có thể được khuyến khích động viên bằng cách đảm bảo việc làm, tiền lương và họ phải được tạo điều kiện thuận

lợi trong công việc, đánh giá đúng năng lực của họ. Điều này sẽ tạo ra sự nhiệt tình, hứng thú trong việc thực hiện nhiệm vụ của họ. Việc tạo động lực là cần thiết để giảm căng thẳng trong công việc và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên. Các doanh nghiệp cũng có thể thay đổi chính sách, tổ chức để cho phép cá nhân kiểm soát nhiều hơn các hoạt động của chính họ, phát triển hệ thống hỗ trợ, chia sẻ mục tiêu và định hướng, phát huy vai trò đội nhóm, tôn trọng nhu cầu cá nhân.

Hạn chế của nghiên cứu và hướng nghiên cứu tiếp theo

Thứ nhất, nghiên cứu chỉ tập trung tại địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh cho nên chỉ có giá trị thực tiễn cho khu vực này. Vì thế, các nghiên cứu tiếp theo có thể tiến hành điều tra thêm các tỉnh thành khác để đạt tính tổng quát hơn.

Thứ hai, nghiên cứu chỉ tập trung vào đối tượng nhân viên văn phòng, tuy nhiên trong thực tế thì hiệu suất làm việc của hầu hết nhân viên cũng như nhà quản lý đều chịu ảnh hưởng bởi căng thẳng trong công việc và động lực làm việc. Do đó, nghiên cứu trong tương lai có thể nên tiến hành điều tra thêm các đối tượng là nhân viên cũng như các nhà quản lý làm việc ở nhiều lĩnh vực khác.

Thứ ba, phương pháp lấy mẫu được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, số lượng còn ít nên tính đại diện chưa cao, tính khái quát của kết quả nghiên cứu có thể chưa chính xác. Do đó, nghiên cứu trong tương lai có thể nên lấy mẫu lớn hơn, phương pháp lấy mẫu theo xác suất kết hợp theo tỷ lệ thì mẫu sẽ đại diện hơn, kết quả nghiên cứu sẽ chính xác hơn

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Babin, B. B. (1998). Employee behavior in a service environment: a model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62 (No 2), 77-91.
- Barrick, M. R., & Mount, M.K. (1991). The Big Five Personality Dimension and Employee performance: A Meta- Analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26.
- Barsky, Carl J. Thoresen, Christopher R. Warren, (2004). Modeling Negative Affectivity and Job Stress: A Contingency-Based Approach. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25, No. 8 (Dec., 2004), 915-936
- Blake et.al (2006) Phenotypic Consequences of Promoter-Mediated Transcriptional Noise. *Molecular Cell*, 24, 853-865, December 28, 2006, <https://doi.org/10.1016/j.molcel.2006.11.003>
- Borman, W. C. & Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W.C. B. a. Associates (Eds.). "Personnel Selections in Organizations". San Francisco: Jossey-Bass.
- Buford, J. A., Bedeian, A. G., & Lindner, J. R. (1995). *Management in Extension*. Columbus, Ohio: Ohio State University Extension.
- Cannon, W.B. (1927). The James-Lange theory of emotions: A critical examination and an alternative theory". *The American Journal of Psychology*. 39: 106-124.
- Cummings, T.G., & Cooper, C.L. (1998). "Acybernetic theory of organizational stress". in Cooper, C.L. New York, NY: Oxford University Press.
- Kahn, R. L., Wolf, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D., & Rosenthal, R.A. (1964). "Occupational stress: Studies in role conflict and ambiguity". New York.
- Knights, D., & Willmott, H. (2006). "Introducing organizational behaviour and management". London: Thomson Learning.
- Kovach, K.A. (1995). Employee motivation: addressing a crucial factor in your organization's performance. *Employment Relations Today*, 22 (2), 93-107.
- Lazarus, R.S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual review of psychology*, 44.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71-83.
- Otley, D. (1999). Performance management: a framework for management control systems research. *Management Accounting Research*, 10, 363-382.
- Selye H. 1956. "The stress of life". New York: McGraw-Hill Book Co

ID:

PHỤ LỤC

Trường Đại Học Kinh Tế TP. HCM

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

Xin chào anh/chị, chúng tôi đang thăm dò ý kiến của anh/chị đang làm việc tại các văn phòng công ty về những căng thẳng trong công việc sẽ ảnh hưởng như thế nào tới hiệu suất trong công việc. Rất mong nhận được ý kiến trả lời của anh/chị để giúp kiểm định mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và hiệu suất công việc của nhân viên văn phòng.

Q1. Sau đây là những phát biểu về những căng thẳng mà anh chị gặp phải trong công việc, anh/chị vui lòng dùng thang điểm đánh giá theo qui ước là:

1. Rất không đồng ý 2. Không đồng ý 3. Trung lập
4. Đồng ý 5. Rất đồng ý

	Điểm đánh giá				
1. Làm công việc này khiến tôi không dành đủ thời gian cho gia đình của tôi.	1	2	3	4	5
2. Làm việc ở công ty này tôi có ít thời gian cho các hoạt động khác.	1	2	3	4	5
3. Tôi dành rất nhiều thời gian cho công việc, thậm chí tôi không có thời gian để đi bộ thư giãn.	1	2	3	4	5
4. Tôi cảm thấy như không bao giờ có một ngày nghỉ.	1	2	3	4	5
5. Tôi thường xuyên có cảm giác như tôi đang kết hôn với công việc.	1	2	3	4	5
6. Đôi khi tôi sợ điện thoại đổ chuông ở nhà vì cuộc gọi có thể liên quan đến công việc.	1	2	3	4	5
7. Nhiều khi công việc của tôi khiến tôi khó chịu, bức bối.	1	2	3	4	5
8. Khi nghĩ về công việc của tôi, tôi cảm giác có lực ép trong lồng ngực (khó thở).	1	2	3	4	5
9. Tôi cảm thấy bồn chồn lo lắng về kết quả công việc của tôi.	1	2	3	4	5
10. Quá nhiều người ở vị trí giống như tôi trong công ty bị kiệt sức do nhu cầu công việc.	1	2	3	4	5
11. Tôi không có đủ thời gian để phát triển bản thân.	1	2	3	4	5

Q2. Như là động lực để anh/chị đi làm mỗi ngày, sau đây là những phát biểu về những động lực trong công việc mà anh/chị cảm nhận được. Vui lòng dùng thang điểm đánh giá theo qui ước là:

1. Rất không đồng ý 2. Không đồng ý 3. Trung lập
4. Đồng ý 5. Rất đồng ý

	Điểm đánh giá				
1. Tôi yêu thích công việc này.	1	2	3	4	5
2. Tôi vui vẻ khi làm công việc này.	1	2	3	4	5
3. Công việc này đem lại cho tôi những giây phút vui vẻ.	1	2	3	4	5
4. Tôi chọn công việc này vì nó giúp tôi đạt được mục tiêu sống.	1	2	3	4	5
5. Công việc này đáp ứng kế hoạch nghề nghiệp của tôi.	1	2	3	4	5
6. Công việc này phù hợp với giá trị bản thân.	1	2	3	4	5
7. Tôi phải làm tốt nhất trong công việc của tôi, tôi phải là một người chiến thắng.	1	2	3	4	5
8. Công việc là cuộc sống của tôi, tôi không muốn thất bại.	1	2	3	4	5
9. Công việc đem lại danh tiếng cho tôi.	1	2	3	4	5
10. Công việc này cho tôi một sự đảm bảo trong cuộc sống.	1	2	3	4	5
11. Công việc này cho phép tôi kiếm được nhiều tiền.	1	2	3	4	5
12. Tôi làm công việc này vì được trả lương.	1	2	3	4	5

Q3. Để đo lường hiệu suất trong công việc mà anh/chị đạt được, sau đây là những phát biểu về hiệu suất công việc của anh chị. Vui lòng dùng thang điểm đánh giá theo qui ước là:

1. Rất không đồng ý

2. Không đồng ý

3. Trung lập

4. Đồng ý

5. Rất đồng ý

	Điểm đánh giá				
Hiệu suất theo nhiệm vụ (Task performance)					
1. Tôi biết sắp xếp thời gian/kế hoạch làm việc để nó được thực hiện đúng thời hạn.	1	2	3	4	5
2. Kế hoạch của tôi rất linh hoạt.	1	2	3	4	5
3. Tôi luôn suy nghĩ về kết quả mà tôi đạt được trong công việc của tôi.	1	2	3	4	5
4. Tôi chia sẻ các vấn đề chính để giải quyết trong công việc.	1	2	3	4	5
5. Tôi biết sắp xếp/thiết lập thứ tự ưu tiên cho các công việc.	1	2	3	4	5
6. Tôi có thể thực hiện công việc của tôi với thời gian ít nhất và nỗ lực cao nhất.	1	2	3	4	5
7. Hợp tác với những người khác là rất hiệu quả.	1	2	3	4	5

THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Giới tính:

Nam	1	Nữ	2
-----	---	----	---

2. Độ tuổi:

Từ 18 - 25 tuổi	1	Từ 36 - 45 tuổi	3
Từ 26 - 35 tuổi	2	Từ 46 - 60 tuổi	4

3. Thời gian làm việc tại công ty hiện tại:năm

4. Trình độ học vấn:

Trung cấp/phổ thông trung học	1	Tốt nghiệp thạc sĩ trở lên	3
Tốt nghiệp cao đẳng/đại học	2	Từ chối trả lời	4

5. Tình trạng hôn nhân:

Độc thân	1	Ly thân/ly dị	4
Đã có gia đình, chưa có con	2	Góa chồng/vợ	5
Đã có gia đình, có con	3	Từ chối trả lời	6

6. Chức vụ trong công ty

Nhân viên	1
Tổ trưởng/trưởng nhóm	2
Quản lý/giám đốc	3

7. Bộ phận công tác

Dịch vụ	1
Kinh doanh	2
Sản xuất	3
Nhân sự	4
Khác:.....	5

Chúc bạn sức khỏe và thành công!