

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH NGHỈ VIỆC CỦA NHÂN VIÊN: NGHIÊN CỨU TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● NGÔ THỊ MỸ THÚY - LÊ THỊ HỒNG LINH

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này thông qua khảo sát nhân viên đang làm việc tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam tại Thành phố Hồ Chí Minh (Vietinbank TP. Hồ Chí Minh) và vận dụng công cụ dữ liệu được sử dụng bao gồm: thống kê mô tả, Cronbach's Alpha test, phân tích EFA... từ phần mềm SPSS để xác định những nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên. Từ đó, đưa ra một số hàm ý cho nhà quản trị cần thực hiện giúp nhân viên tin tưởng, nâng cao sự hài lòng, giữ chân nhân viên và đóng góp nhiều hơn cho sự phát triển của ngành Ngân hàng nói chung và Vietinbank nói riêng. Bên cạnh đó, thông qua các hàm ý nhằm giảm thiểu rủi ro chảy máu chất xám và đồng thời định hướng rõ ràng, thực hiện các chính sách hợp lý trong việc chiêu mộ nhân sự và sử dụng nhân sự.

Từ khóa: ý định nghỉ việc, ngân hàng, nhân viên, ngân hàng thương mại, Vietinbank.

1. Đặt vấn đề

Với đặc trưng của ngành ngân hàng là kinh doanh tiền tệ, luôn chứa đựng nhiều rủi ro, do đó cần đòi hỏi phải có một lực lượng nhân sự có trình độ chuyên môn chuyên nghiệp để đáp ứng được với các yêu cầu của công việc cũng như sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng. Thực tế hiện nay, nhân viên ngân hàng càng phải đối mặt với nhiều áp lực như chạy chỉ tiêu doanh số, chạy KPI,... Gần đây, liên tiếp xảy ra nhiều vụ án liên quan tới sai phạm trong cho vay, huy động vốn trong ngân hàng đã được báo chí đề cập. Vì vậy, nhân viên ngân hàng vừa cho vay, song vẫn cảm thấy bất an trong việc thu hồi vốn trong tương lai, vì có nhiều rủi ro không thể kiểm soát hết, đặc biệt là những rủi ro từ phía

khách hàng. Bên cạnh đó, nhân viên ngân hàng luôn phải làm việc ngoài giờ trong nhiều ngày liên tục. Những yếu tố này ít nhiều làm ảnh hưởng tới sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống của nhân viên, đặc biệt đối với những người đã lập gia đình, làm giảm thời gian nghỉ ngơi và tái tạo sức lao động của họ. Từ đó, dẫn tới nhiều nhân viên ngân hàng bất mãn, không thỏa mãn với công việc hiện tại và phải nộp đơn xin nghỉ việc. Điều này có thể gây ảnh hưởng đến lợi ích của ngân hàng do nhân viên nghỉ việc chuyển sang ngân hàng khác làm việc, bí mật kinh doanh công ty bị tiết lộ nếu đó là nhân viên cấp cao trong ngân hàng và có lẽ hệ lụy xấu nhất đó là những nhân viên đó ra đi sẽ kéo theo các nhân viên khác cùng rời bỏ tổ chức.

Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank) được ra đời vào ngày 26/3/1988, trên cơ sở tách ra từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam theo Nghị định số 53/HĐBT của Hội đồng Bộ trưởng. Trải qua nhiều giai đoạn phát triển, với những thành quả đạt được, VietinBank đã lọt vào top một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam và là ngân hàng duy nhất lọt vào Top 400 Thương hiệu ngân hàng giá trị nhất thế giới với giá trị thương hiệu đạt 249 triệu USD.

Các hoạt động chính của VietinBank là thực hiện các giao dịch ngân hàng, như: huy động và nhận tiền gửi ngắn hạn, trung hạn và dài hạn từ các tổ chức và cá nhân; cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức và cá nhân trên cơ sở tính chất và khả năng nguồn vốn của ngân hàng; thanh toán giữa các tổ chức và cá nhân.

Với quy mô như vậy, Vietinbank cần số lượng lao động lớn đáp ứng được khối lượng công việc tại tất cả các chi nhánh trên cả nước, Vietinbank TP. Hồ Chí Minh là một trong những chi nhánh lớn của Vietinbank, với số lượng nhân viên khá đông, do đó, bất kỳ sự biến động nhân sự nào cũng ảnh hưởng đến hoạt động chung của tổ chức. Chính vì vậy, những nhân tố tác động đến ý định nghỉ việc của nhân viên tại một tổ chức cụ thể, ngành nghề cụ thể mà ở đây chính là Vietinbank TP. Hồ Chí Minh được tác giả quan tâm và trình bày trong nghiên cứu này.

Theo báo cáo tài chính của Vietinbank, tính đến cuối năm 2022, Ngân hàng Vietinbank có 22.879 người lao động, giảm nhẹ so với năm 2021 là 221 người. Nhân viên nghỉ việc dẫn đến nhiều hệ lụy cho ngân hàng và các tổ chức tín dụng, như: làm giảm năng suất, tinh thần sa sút, đồng nghiệp phải nhận thêm số lượng công việc nhiều hơn. Vì vậy, việc nghiên cứu về ý định nghỉ việc của nhân viên ngân hàng là rất cần thiết.

2. Cơ sở nghiên cứu

2.1. Nghiên cứu trên thế giới

Nghiên cứu của Paillé (2011)

Pascal Paillé (2011) đã thực hiện nghiên cứu để kiểm tra các mối quan hệ giữa áp lực công việc, sự hài lòng trong công việc, ý định nghỉ việc và hành vi cá nhân trong tổ chức. Nghiên cứu thực hiện khảo sát các cựu sinh viên tốt nghiệp từ một trường kỹ thuật Pháp đã được liên lạc để thực hiện nghiên cứu này, trong đó có 138 người cung cấp trả lời câu hỏi hợp lệ. Nghiên cứu của ông cho

thấy sự hài lòng của công việc được xem là một trung gian hòa giải giữa căng thẳng và ý định rời đi và hành vi cá nhân trong tổ chức. Nghiên cứu cho thấy một nhân viên có kinh nghiệm làm việc, sự hài lòng có thể hỗ trợ giảm áp lực công việc nhờ môi trường chuyên nghiệp, làm giảm ý định nghỉ việc

Nghiên cứu của Yamazakia và Petchdee (2015)

Nghiên cứu của Yamazakia C Petchdee (2015) cũng đã thực hiện một nghiên cứu để kiểm tra xem ý định nghỉ việc có liên quan đến các biến cam kết của tổ chức và sự hài lòng của công việc như thế nào. Đồng thời, nhấn mạnh ba khía cạnh cụ thể của sự hài lòng trong công việc, phát triển cá nhân, chính sách nhân sự và giám sát, trong bối cảnh nghiên cứu tại một doanh nghiệp trong ngành đánh bắt cá của Thái Lan. Nghiên cứu thực hiện khảo sát 255 nhân viên đã làm việc cho công ty với kết quả nghiên cứu đã đưa ra nhận định sự hài lòng của nhân viên với các quản lý ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc, trong khi chính sách phát triển con người và chính sách nhân sự ảnh hưởng không nhiều đến ý định nghỉ việc của nhân viên. Cam kết tổ chức là yếu tố quyết định trực tiếp và ngược chiều đến ý định nghỉ việc, trong khi hai khía cạnh phát triển cá nhân và chính sách nhân sự có thể là yếu tố quyết định gián tiếp qua cam kết của tổ chức và có tác động tích cực đến cam kết tổ chức.

Nghiên cứu của Abouraia và Othman (2017)

Abouraia và Othman (2017) đã thực hiện một nghiên cứu nhằm xác định mối quan hệ giữa lãnh đạo chuyển hóa, sự hài lòng trong công việc, cam kết tổ chức và ý định nghỉ việc. Nghiên cứu này thực hiện bằng khảo sát tại 4 tổ chức tài chính của Jeddah, Saudi Arabia gồm Al Bilad, Al Rajhi, Riyadh, and Saudi British. Trong tổng cộng 300 câu hỏi được khảo sát ở 4 ngân hàng thì có 181 bộ câu hỏi được đáp lại, với tỷ lệ trả lời là 60,33%. Kết quả nghiên cứu cho thấy mối liên hệ tích cực và có ý nghĩa được đề xuất giữa lãnh đạo chuyển hóa, sự hài lòng trong công việc và cam kết tổ chức của đại diện ngân hàng. Các kết quả cũng cho thấy mối quan hệ ngược chiều của cam kết tổ chức, sự hài lòng trong công việc với ý định nghỉ việc.

2.2. Nghiên cứu trong nước

Nghiên cứu của Trần Kim Dung (2005) về đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam cũng cho rằng các tổ chức

sẽ có được sự gắn kết của nhân viên bằng cách làm cho họ thỏa mãn các nhu cầu khía cạnh liên quan đến công việc như: Bản chất công việc; Cơ hội đào tạo và thăng tiến; Lãnh đạo, đồng nghiệp; Tiền lương, phúc lợi và Điều kiện làm việc. Mỗi một yếu tố sẽ tác động đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên theo cách khác nhau.

Nghiên cứu của Cao Hào Thi và Võ Quốc Hưng (2010) về các yếu tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của công chức - viên chức nhà nước, bao gồm: Sự phù hợp; Hành vi lãnh đạo; Quan hệ nơi làm việc; Huấn luyện và phát triển; Lương, thưởng và công nhận; Truyền thông; Sự yêu thích; và Môi trường làm việc. Tuy nhiên, nghiên cứu chỉ tập trung vào đối tượng công chức - viên chức nhà nước và tỉnh thành khác nhau trong cả nước mang những đặc tính cá biệt về cách thức làm việc, cũng như môi trường làm việc.

Nghiên cứu của Nguyễn Đông Triều (2011) về các nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của người lao động có trình độ cao đẳng trở lên tại địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, bao gồm: Tình trạng căng thẳng trong công việc; Sự cam kết mang tính liên tục; Nhân thức tái định hướng nghề nghiệp. Tuy nhiên, mô hình tập trung vào nhiều đối tượng trong nhiều lĩnh vực, ngành nghề khác nhau và khu vực khác nhau.

Như vậy, nghiên cứu về ý định nghỉ việc của nhân viên là đề tài được khá nhiều nước trên thế giới và ở Việt Nam quan tâm. Các nghiên cứu về ý định nghỉ việc không chỉ ở rất nhiều các lĩnh vực, các hình thức tổ chức và cả các đối tượng được khảo sát khác nhau. Ngành Tài chính ngân hàng luôn có vai trò rất quan trọng đối với sự phát triển của mỗi quốc gia, sự phát triển của nền kinh tế bao giờ cũng gắn liền với sự phát triển của một hệ thống tài chính lành mạnh, bền vững.

3. Phương pháp và mô hình nghiên cứu

3.1. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu chủ yếu của nội dung bài viết là nghiên cứu định lượng, có kết hợp với nghiên cứu định tính.

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua các cơ sở lý thuyết và tìm hiểu các nghiên cứu trước đây có liên quan tới đối tượng nghiên cứu nhằm hình thành thang đo ban đầu với các biến quan sát là các nhân tố tác động tới ý định nghỉ việc của nhân viên Vietinbank tại TP. Hồ Chí Minh.

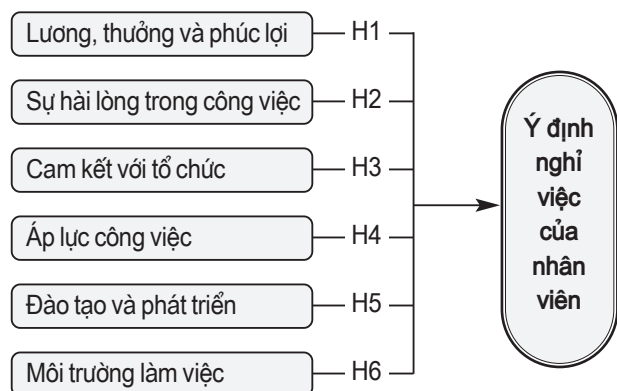
Sau khi xây dựng được thang đo và bảng câu

hỏi hoàn chỉnh, phương pháp nghiên cứu định lượng được thực hiện khảo sát thông qua bảng câu hỏi đến các nhân viên đang làm việc tại Vietinbank khu vực TP. Hồ Chí Minh. Mục đích của quá trình này nhằm kiểm định lại mô hình nghiên cứu đề xuất. Dữ liệu sau khi thu thập được sẽ được xử lý bằng phần mềm thống kê phân tích dữ liệu SPSS 20.0.

3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Sau khi tổng hợp tài liệu các nghiên cứu trước và ý kiến từ kết quả khảo sát, 6 nhân tố có tác động đến ý định nghỉ việc của nhân viên được đề xuất nghiên cứu.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả

H1: Lương, thưởng và phúc lợi càng cao thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

H2: Sự hài lòng trong công việc càng cao thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

H3: Cam kết với tổ chức càng chặt chẽ thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

H4: Áp lực công việc càng ít thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

H5: Đào tạo và phát triển càng tốt thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

H6: Môi trường làm việc càng tốt thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

4. Kết quả nghiên cứu

Trong tổng số 300 bảng câu hỏi khảo sát được gửi đi, kết quả thu về được 288 bảng (tương ứng 96% tổng số phiếu phát ra). Các phiếu được kiểm tra và loại bỏ những bảng khảo sát không hợp lệ do thông tin trả lời không đầy đủ, hoặc đối tượng làm khảo sát không thuộc phạm vi đối tượng nghiên cứu như thuộc cấp quản lý, kết quả nhận về cũng là 288 bảng khảo sát hợp lệ.

4.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

4.1.1. Thang đo lương thưởng và phúc lợi của nhân viên (LTPL)

Thang đo lương thưởng và phúc lợi được tiến hành đánh giá độ tin cậy và đạt được kết quả như sau: hệ số tin cậy Cronbach's alpha $\alpha = 0.667$. Trong tất cả các biến quan sát của thang đo chỉ có duy nhất biến LTPL1 có hệ số tương quan biến tổng là 0.245 (nhỏ hơn 0.3). Do vậy, cần loại bỏ biến LTPL1 và tính giá trị độ tin cậy lần 2. Lần 2 có hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.764, tất cả các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0.3. Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến đều nhỏ hơn 0.764. Như vậy, thang đo lương thưởng và phúc lợi có độ tin cậy cao, đạt yêu cầu để đưa vào phân tích nhân tố khám phá. (Bảng 1)

4.1.2. Thang đo sự hài lòng trong công việc (HLCV)

Thang đo sự hài lòng trong công việc được tiến hành đánh giá độ tin cậy và đạt được kết quả: hệ số tin cậy Cronbach's Alpha $\alpha = 0.828$. Trong tất cả các biến quan sát của thang đo đều có hệ số

Cronbach's Item - Total Correlation lớn hơn 0.3 và hệ số Cronbach's Alpha của thang đo lớn hơn 0.6. Như vậy, thang đo sự hài lòng trong công việc có độ tin cậy cao, đạt yêu cầu để đưa vào phân tích nhân tố khám phá. (Bảng 2)

4.1.3. Thang đo Cam kết với tổ chức (CKTC)

Kết quả đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy hệ số Cronbach's Alpha $\alpha = 0.837$ ($\alpha > 0.7$). Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0.3, hệ số tương quan biến tổng thấp nhất là của biến CKTC5 (0.601). Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến đều nhỏ hơn 0.837. Do đó, thang đo cam kết với tổ chức có độ tin cậy cao, đạt yêu cầu để đưa vào phân tích nhân tố khám phá. (Bảng 3)

4.1.4. Thang đo áp lực công việc (ALCV)

Kết quả đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy hệ số Cronbach's Alpha $\alpha = 0.833$ ($\alpha > 0.7$). Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0.3, hệ số tương quan biến tổng thấp nhất là của biến ALCV3 (0.595). Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến đều nhỏ hơn 0.833. Do đó,

Bảng 1. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha của thang đo lương thưởng và phúc lợi

Cronbach's Alpha	.764			
Biến quan sát	Giá trị trung bình nếu bỏ biến	Phương sai nếu bỏ biến	Tương quan biến- Tổng	Cronbach's Alpha nếu bỏ biến
LTPL2	7.40	2.944	.581	.699
LTPL3	6.70	2.599	.598	.683
LTPL4	7.44	2.805	.611	.665

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Bảng 2. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha của thang đo sự hài lòng trong công việc

Cronbach's Alpha	.828			
Biến quan sát	Giá trị trung bình nếu bỏ biến	Phương sai nếu bỏ biến	Tương quan biến- Tổng	Cronbach's Alpha nếu bỏ biến
HLCV1	16.66	10.914	.587	.803
HLCV2	15.91	10.783	.599	.801
HLCV3	16.67	11.051	.617	.797
HLCV4	16.44	12.393	.574	.810
HLCV5	16.68	10.804	.629	.794
HLCV6	17.51	10.620	.612	.798

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Bảng 3. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha của thang đo cam kết với tổ chức

Cronbach's Alpha	.837			
Biến quan sát	Giá trị trung bình nếu bỏ biến	Phương sai nếu bỏ biến	Tương quan biến- Tổng	Cronbach's Alpha nếu bỏ biến
CKTC1	17.22	14.072	.621	.808
CKTC2	16.41	14.151	.606	.811
CKTC3	15.72	12.982	.615	.812
CKTC4	16.36	14.251	.618	.809
CKTC5	16.34	14.366	.601	.812
CKTC6	16.41	13.887	.620	.808

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Bảng 4. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha của thang đo áp lực công việc

Cronbach's Alpha	.833			
Biến quan sát	Giá trị trung bình nếu bỏ biến	Phương sai nếu bỏ biến	Tương quan biến- Tổng	Cronbach's Alpha nếu bỏ biến
ALCV1	16.40	13.641	.611	.805
ALCV2	16.38	13.909	.610	.806
ALCV3	16.47	13.532	.595	.808
ALCV4	16.42	13.437	.600	.807
ALCV5	17.16	12.499	.615	.805
ALCV6	15.64	12.998	.614	.804

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

thang đo áp lực công việc có độ tin cậy cao, đạt yêu cầu để đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

4.1.5. Thang đo đào tạo và phát triển (DTPT)

Độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo đào tạo và phát triển là $\alpha = 0.725$ (>0.7), hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường đều lớn hơn 0,3. Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến đều nhỏ hơn 0.725. Như vậy, các biến đo lường thang đo từ DTPT1, DTPT2, DTPT3, DTPT4 và DTPT5 được sử dụng cho phân tích nhân tố trong bước sau. (Bảng 5)

4.1.6. Thang đo môi trường làm việc (MTLV)

Tiến hành đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với thang đo, cho thấy hệ số Cronbach's Alpha $\alpha = 0.850$ ($\alpha > 0.7$). Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0,3, hệ số tương quan biến tổng thấp nhất là của biến MTLV2 (0.597). Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến

đều nhỏ hơn 0.850. Do đó, thang đo môi trường làm việc có độ tin cậy cao, đạt yêu cầu để đưa vào phân tích nhân tố khám phá. (Bảng 6)

4.1.7. Thang đo ý định nghỉ việc (YDNV)

Độ tin cậy Cronbach's Alpha của thang đo ý định nghỉ việc là 0.797, hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường đều lớn hơn 0,3, hệ số Cronbach's Alpha nếu loại bỏ biến đều nhỏ hơn 0.797. Vì vậy, các biến đo lường thang đo từ YDNV1 đến YDNV4 đều được sử dụng cho phân tích EFA tiếp theo. (Bảng 7, 8)

4.2. Phân tích nhân tố khám phá

4.2.1. Phân tích nhân tố khám phá đối với các biến độc lập

Tiến hành phân tích nhân tố và kiểm định Bartlett's Test lần thứ nhất với 33 biến quan sát thuộc thành phần độc lập cho thấy: Kết quả kiểm định KMO & Bartlett's đối với các biến độc lập lần 1

Bảng 5. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha của thang đo đào tạo và phát triển

Cronbach's Alpha	.725			
Biến quan sát	Giá trị trung bình nếu bỏ biến	Phương sai nếu bỏ biến	Tương quan biến- Tổng	Cronbach's Alpha nếu bỏ biến
DTPT1	13.04	7.761	.618	.787
DTPT2	13.75	7.770	.627	.784
DTPT3	13.48	8.466	.694	.777
DTPT4	13.77	7.705	.594	.795
DTPT5	14.58	7.506	.593	.797

*Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu***Bảng 6. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha của thang đo môi trường làm việc**

Cronbach's Alpha	.833			
Biến quan sát	Giá trị trung bình nếu bỏ biến	Phương sai nếu bỏ biến	Tương quan biến- Tổng	Cronbach's Alpha nếu bỏ biến
MTLV1	20.06	18.686	.618	.828
MTLV2	19.41	18.444	.597	.831
MTLV3	20.12	17.863	.617	.828
MTLV4	20.87	18.728	.615	.828
MTLV5	20.09	18.700	.603	.830
MTLV6	20.06	18.254	.609	.829
MTLV7	20.06	18.585	.606	.829

*Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu***Bảng 7. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha của thang đo ý định nghỉ việc**

Cronbach's Alpha	.797			
Biến quan sát	Giá trị trung bình nếu bỏ biến	Phương sai nếu bỏ biến	Tương quan biến- Tổng	Cronbach's Alpha nếu bỏ biến
DDNV1	9.49	3.052	.617	.742
DDNV2	9.50	3.136	.624	.739
DDNV3	9.53	3.051	.594	.754
DDNV4	9.53	3.114	.599	.751

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

có hệ số KMO = 0.881 ($0.5 < \text{KMO} < 1$) cho thấy dữ liệu nghiên cứu phù hợp cho phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả kiểm định Bartlett's với giá trị Chi-Square = 4200.416 với mức ý nghĩa Sig. = .000 ($p < 0.05$). Kiểm định có ý nghĩa thống kê, bác bỏ giả thuyết H_0 : các biến không có tương quan với

nhau trong tổng thể. Như vậy, các biến độc lập trong mô hình có tương quan với nhau và dữ liệu nghiên cứu hoàn toàn thích hợp để tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA.

Có 6 nhân tố được rút trích có điểm dừng Eigenvalues >1, giá trị Eigenvalues thấp nhất đạt

Bảng 8. Tóm tắt kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach's alpha

STT	Thang đo	Hệ số Cronbach's Alpha	Số biến		Biến loại
			Trước	Sau	
1	Lương thưởng và phúc lợi	0.764	4	3	LTPL1
2	Sự hài lòng trong công việc	0.828	6	6	
3	Cam kết với tổ chức	0.837	6	6	
4	Áp lực công việc	0.833	6	6	
5	Đào tạo và phát triển	0.075	5	5	
6	Môi trường làm việc	0.850	7	7	
7	Dự định nghỉ việc	0.797	4	4	
Tổng			38	37	

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

1.162, giá trị tổng phương sai trích = 58.679% > 50% đạt yêu cầu, khi đó có thể nói rằng 6 nhân tố này có khả năng giải thích được 58.679% mức độ biến thiên của dữ liệu. (Bảng 9)

Bảng 9. Kết quả kiểm định KMO & Barlett's đối với các biến độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.890
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3328.412
	df	465
	Sig.	.000

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Kết quả cho thấy kết quả chỉ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) = 0.890 > 0.5, điều này chứng tỏ dữ liệu nghiên cứu được sử dụng phương pháp vào phân tích nhân tố là hoàn toàn thích hợp. Kết quả kiểm định Barlett's Test là 3328.412 với mức ý nghĩa Sig. = 0.000 < 0.05 cho thấy phân tích nhân tố là phù hợp. Kết quả phân tích nhân tố EFA biến độc lập trình bày trong Bảng 10.

Kết quả xoay nhân tố lần 2 cho thấy thang đo còn lại bao gồm 31 biến quan sát với 6 nhân tố có tổng phương sai trích là 57.779% > 50%, tức là 6 nhân tố trích được giải thích được 57.779% biến thiên của dữ liệu; điểm dừng khi trích các nhân tố có eigenvalue > 1 tại nhân tố thứ 6. Trọng số nhân tố của các biến quan sát tại các thành phần đều lớn hơn 0,5 nên các khái niệm nghiên cứu đạt giá trị hội

tụ. Như vậy, mô hình EFA đúng với giả thiết ban đầu là mô hình nghiên cứu bao gồm 6 biến độc lập, các biến quan sát đều quan trọng trong việc đo lường các khái niệm nghiên cứu nên được giữ lại cho phân tích tiếp theo.

4.2.2. Phân tích nhân tố khám phá đối với biến phụ thuộc

Kiểm định KMO & Bartlett's trong phân tích nhân tố cho thấy hệ số KMO = 0,794 (> 0,5), cho thấy phân tích nhân tố EFA là thích hợp với dữ liệu nghiên cứu.

Kết quả kiểm định Barlett's Test là 328.446 với mức ý nghĩa sig = 0.000 < 0.05 (bác bỏ giả thuyết Ho: các biến quan sát không có tương quan với nhau trong tổng thể). Điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là hoàn toàn phù hợp.

Có 01 nhân tố được rút trích có điểm dừng Eigenvalues lớn hơn 1, giá trị Eigenvalues = 2.489. Tổng phương sai trích đạt 62.219% (>50%) cho thấy phân tích nhân tố rút trích giải thích được 62.219% biến thiên của dữ liệu. Trọng số nhân tố của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5 nên các biến đo lường khái niệm đều quan trọng và được sử dụng cho phân tích tiếp theo.

Như vậy, sau khi thực hiện kiểm tra độ tin cậy nội bộ và độ tin cậy bên ngoài bằng kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích EFA, có 6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc được tạo thành đúng như giả thiết ban đầu.

4.2.3. Phân tích kết quả hồi quy

Sau kết quả phân tích, tác giả tiến hành phân tích hồi quy để xác định cụ thể trọng số của từng

Bảng 10. Kết quả phân tích nhân tố EFA biến độc lập

Biến	Nhân tố (Component)					
	1	2	3	4	5	6
MTLV3	.716					
MTLV7	.712					
MTLV5	.712					
MTLV4	.706					
MTLV6	.705					
MTLV1	.699					
MTLV2	.671					
ALCV2		.743				
ALCV4		.731				
ALCV3		.698				
ALCV1		.691				
ALCV6		.685	0.799			
ALCV5		.665	0.736			
CKTC3			.753			
CKTC6			.739			
CKTC1			.693			
CKTC2			.692			
CKTC4			.684			
CKTC5			.666			
HL5				.748		
HL1				.742		
HL2				.721		
HL3				.701		
HL6				.688		
DTPT5					.728	
DTPT4					.723	
DTPT2					.693	
DTPT1					.664	
LTPL4						.739
LTPL2						.738
LTPL3						.724
Eigenvalues	7.646	3.302	2.485	2.048	1.292	1.138
Cumulative	24.665	10.650	8.017	6.608	4.168	3.671

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

yếu tố đến dự định nghỉ việc của nhân viên. Phân tích hồi quy sẽ được thực hiện với 6 nhân tố độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc.

Bảng 11 cho thấy, giá trị thống kê F của mô hình bằng 103.931 với mức ý nghĩa quan sát rất nhỏ ($\text{sig} = 0.000 < 0.05$). Như vậy mô hình hồi quy có ý nghĩa, có thể khẳng định tồn tại mô hình hay tồn tại mối quan hệ giữa biến dự định nghỉ việc với các biến độc lập khác trên tổng thể. Phân tích hồi quy tuyến tính bội là phù hợp và có thể sử dụng để kiểm định mô hình đề xuất.

Qua kết quả phân tích ở Bảng 12 cho ta thấy R^2 hiệu chỉnh = 0.683, nghĩa là phương trình hồi quy tuyến tính bội được xây dựng phù hợp với tập dữ liệu là 68.3%. Hay nói cách khác, các biến độc lập đưa vào chạy hồi quy ảnh hưởng tới 68.3% sự thay đổi của biến phụ thuộc. Tra bảng thống kê Durbin - Watson để tìm dL và dU với N là số quan sát, k là số biến độc lập. Đại lượng thống kê Durbin - Watson (d) = 1,997: $dU < d < 2$ nên mô hình không có hiện tượng tự tương quan.

Hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation Factor) nhỏ hơn 5 cho thấy các biến độc lập này không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Các hệ số hồi quy của các yếu tố đều mang dấu dương thể hiện các yếu tố này có mối quan hệ cùng chiều đến ý định nghỉ việc của nhân viên.

Từ kết quả Bảng 13, ta

Bảng 11. Phân tích Anova trong hồi quy bội
ANOVA^a

	Mô hình	Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
1	Hồi quy	63.588	6	10.598	103.931	.000 ^b
	Phần dư	28.654	281	.102		
	Tổng	92.242	287			

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Bảng 12. Các chỉ số đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy

	Mô hình	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn	Durbin-Watson
1	.830 ^a	.689	.683	.31933	1.997

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

thấy hệ số phóng đại phương sai của mỗi biến đều nhỏ hơn 2 nên hiện tượng đa cộng tuyến không có ảnh hưởng đến kết quả giải thích của mô hình. Trong 6 nhân tố đo lường ý định nghỉ việc của nhân viên nêu trên, các nhân tố ảnh hưởng đều có ý nghĩa thống kê

4.2.4. Kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Dựa vào kết quả phân tích hồi quy, tiến hành kiểm định các giả thuyết của mô hình đưa ra.

Chấp nhận các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 trong mô hình nghiên cứu đề xuất vì có giá trị Sig.< 0.05 nên các yếu tố này đều có ý nghĩa về mặt thống kê.

Giả thuyết H1: Cam kết với tổ chức càng chặt chẽ thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

Kết quả kiểm định nhân tố Cam kết với tổ chức có hệ số beta hiệu chỉnh $\beta_1 = -0.281$ (sig.=0.000)

cho thấy yếu tố này có tác động ngược chiều với biến phụ thuộc, phù hợp với giả thuyết đặt ra.

Giả thuyết H2: Đào tạo và phát triển càng tốt thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

Kết quả kiểm định nhân tố Đào tạo và phát triển có hệ số beta hiệu chỉnh $\beta_2 = -0.122$ (sig.=0.003<0.05) cho thấy yếu tố này có tác động ngược chiều với biến phụ thuộc, phù hợp với giả thuyết đặt ra.

Giả thuyết H3: Áp lực công việc càng ít thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

Kết quả kiểm định nhân tố Áp lực công việc có hệ số beta hiệu chỉnh $\beta_3 = 0.270$ (sig.=0.000) cho thấy yếu tố này có tác động cùng chiều với biến phụ thuộc, phù hợp với giả thuyết đặt ra.

Giả thuyết H4: Sự hài lòng trong công việc càng cao thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

Bảng 13. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Tổng kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	β			Độ chấp nhận của biến	VIF
1	(Constant)	-.094	.135		.484		
	CKTC	-.217	.031	-.281	7.019	.688	1.453
	DTPT	-.095	.032	-.122	2.965	.003	1.523
	ALCV	.213	.032	.270	6.742	.000	1.454
	HL	-.184	.032	-.228	5.780	.000	1.408
	LTPL	-.063	.029	-.087	2.124	.035	1.521
	MTLV	-.211	.030	-.263	7.034	.000	1.266

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Kết quả kiểm định nhân tố Sự hài lòng trong công việc có hệ số beta hiệu chỉnh $\beta_4 = -0.228$ (sig.= 0.000) cho thấy yếu tố này có tác động ngược chiều với biến phụ thuộc, phù hợp với giả thuyết đặt ra.

Giả thuyết H5: Lương thưởng và phúc lợi càng cao thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

Kết quả kiểm định nhân tố Lương thưởng và phúc lợi có hệ số beta hiệu chỉnh $\beta_5 = -0.087$ (sig.= 0.035<0.005) cho thấy yếu tố này có tác động ngược chiều với biến phụ thuộc, phù hợp với giả thuyết đặt ra.

Giả thuyết H6: Môi trường làm việc càng tốt thì ý định nghỉ việc của nhân viên càng giảm.

Kết quả kiểm định nhân tố Môi trường làm việc có hệ số beta hiệu chỉnh $\beta_6 = -0.263$ (sig.= 0.000) cho thấy yếu tố này có tác động ngược chiều với biến phụ thuộc, phù hợp với giả thuyết đặt ra.

Mức độ tác động của các biến độc lập đến biến phụ thuộc bằng hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta và dấu của từng yếu tố cho biết xu hướng tác động. (Bảng 14)

Bảng 14. Mô hình hồi quy hiệu chỉnh

Cam kết với tổ chức	$\beta_1 = -0.281$	Ý định nghỉ việc của nhân viên
Đào tạo và phát triển	$\beta_2 = -0.122$	
Áp lực công việc	$\beta_3 = 0.270$	
Sự hài lòng trong công việc	$\beta_4 = -0.228$	
Lương thưởng và phúc lợi	$\beta_5 = -0.087$	
Môi trường làm việc	$\beta_6 = -0.263$	

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

4.3. Thảo luận về kết quả nghiên cứu

Nội dung trên đã trình bày những nhân tố tác động đến ý định nghỉ việc của nhân viên, nghiên cứu tại trường hợp tại Ngân hàng Vietinbank khu vực TP. Hồ Chí Minh. Các kết quả nghiên cứu có được từ việc xử lý và phân tích số liệu thu thập được.

Với 288 mẫu khảo sát được đưa vào xử lý thông qua phương pháp thống kê mô tả được sử dụng để mô tả mẫu nghiên cứu, đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha cho từng thang đo các khái niệm, phân tích nhân tố khám phá EFA, rút trích được sáu nhân tố độc lập và một nhân tố phụ thuộc.

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy có sáu nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên

ngân hàng. Trong đó: Cam kết với tổ chức tác động mạnh mẽ nhất ($\beta = 0.281$), Áp lực công việc ($\beta = 0.270$), Môi trường làm việc ($\beta = 0.263$) tiếp đến là Sự hài lòng trong công việc ($\beta = 0.228$), Đào tạo và phát triển ($\beta = 0.122$) và cuối cùng là Lương thưởng và phúc lợi ($\beta = 0.087$).

5. Hàm ý quản trị

Dựa trên kết quả nghiên cứu qua số liệu khảo sát nhân viên làm việc tại Ngân hàng Vietinbank TP Hồ Chí Minh, nhóm tác giả đưa ra một số hàm ý quản trị nhằm gia tăng sự hài lòng của nhân viên đang làm việc tại Ngân hàng Vietinbank, tạo sự gắn kết của nhân viên với ngân hàng, từ bỏ ý định nghỉ việc và gắn bó lâu dài với ngân hàng:

- *Nâng cao mức độ cam kết của nhân viên với tổ chức:* các nhà quản lý ở ngân hàng Vietinbank cần cho nhân viên nhận thức được tầm quan trọng của vị trí họ đang đảm nhận. Truyền đạt mục tiêu, tầm nhìn, sứ mệnh của ngân hàng cho nhân viên để họ nhận thức vai trò của họ trong việc giúp ngân hàng đạt được những mục tiêu chung.

- *Giảm thiểu tình trạng áp lực công việc:* phân công đúng người, đúng năng lực, giúp nhân viên phát huy được tốt năng lực của mình, làm việc có năng suất, hiệu quả, cũng như không ngừng nâng cao tay nghề và tạo sự hứng thú trong công việc.

- *Xây dựng môi trường làm việc thân thiện, gắn kết và minh bạch:* xây dựng môi trường làm việc minh bạch, rõ ràng cho hiệu quả làm việc cao. Tuy nhiên, để người lao động gắn bó với tổ chức, cần phải xây dựng mối liên hệ đoàn kết, thân ái, vui vẻ phấn khởi trong công ty, để mỗi người đều cảm thấy mình có mối liên hệ rất mật thiết, có vai trò không thể thiếu trong tập thể. Phát triển những chính sách chăm sóc, đãi ngộ cho nhân viên, tạo cơ hội giúp nhân viên phát triển một cách toàn diện, an tâm cống hiến cho doanh nghiệp.

- *Nâng cao sự hài lòng của nhân viên đối với công việc:* xây dựng chính sách lương thưởng và phúc lợi công bằng, minh bạch tương xứng với kết quả công việc và mang tính cạnh tranh trên thị trường giữa các nhân viên và các ngân hàng khác.

- *Nâng cao hiệu quả công tác đào tạo và phát triển nghề nghiệp nhân viên:* ban lãnh đạo nên trao đổi trực tiếp với nhân viên, tìm hiểu định hướng phát triển của họ để có định hướng giúp đỡ họ phát triển sự nghiệp. Thường xuyên tổ chức các khóa học nâng cao các kỹ năng chuyên môn và đào tạo thêm các kỹ năng mới phục vụ công việc.

- *Xây dựng và hoàn thiện chính sách lương, thưởng và chế độ phúc lợi cho nhân viên*: xây dựng cơ chế lương thưởng hiệu quả thông qua cơ chế trả lương gắn với hiệu quả công việc. Cách khen thưởng công bằng, mang tính khích lệ cao hơn và lâu bền nhất đó chính là thưởng theo hiệu quả làm việc của nhân viên. Bên cạnh khoản thu nhập phụ trội, chính là sự khích lệ tinh thần. Khi tổ chức nhìn nhận thấy những nỗ lực và chi trả xứng đáng, họ sẽ có thêm mục tiêu để phấn đấu và động lực phát triển tốt hơn.

6. Kết luận

Nghiên cứu đã đưa ra một số nhân tố tác động

đến ý định nghỉ việc của người lao động trong Ngân hàng, trên cơ sở đó hàm ý quản trị cho nhà quản trị đưa ra một số giải pháp nhằm gia sự hài lòng của người lao động, cũng như tạo sự gắn kết bền vững của người lao động đối với tổ chức, đặc biệt trong ngành Ngân hàng. Nghiên cứu đã chỉ ra được các nhân tố tác động trực tiếp đến ý định nghỉ việc của người lao động để giúp nhà quản trị có cái nhìn thấu đáo trong việc sử dụng và chế độ đãi ngộ cho người lao động, tránh tình trạng người lao động biến động giảm đột ngột, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của ngân hàng, gây ra hậu quả khó lường đối với hoạt động của tổ chức, đặc biệt là ngành Ngân hàng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Lê Thị Hồng Linh (2023). Các nhân tố tác động đến ý định nghỉ việc của nhân viên ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam tại Thành phố Hồ Chí Minh. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Tài chính - Marketing.
2. Nguyễn Đình Thọ (2011). Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh. Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh. Nhà xuất bản Tài chính.
3. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang (2009). Nghiên cứu thị trường. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
4. Nguyễn Đông Triều (2011). Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của người lao động có trình độ cao đang trở lên tại địa bàn TP. Hồ Chí Minh. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
5. Trần Kim Dung (2005). Đo lường mức độ thỏa mãn đối với công việc trong điều kiện của Việt Nam. Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ, 8, 12.
6. Võ Quốc Hưng, Cao Hào Thi (2009). Các yếu tố ảnh hưởng đến dự định nghỉ việc của công chức - viên chức Nhà nước. Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ, trang 5-16.
7. Ngân hàng Vietinbank (2013). Quyết định số 369/2013/QĐ-HĐQT-NHCT2 về việc ban hành chi trả tiền lương trong hệ thống Ngân hàng Vietinbank.
8. Ngân hàng Vietinbank (2016). Quyết định số 336/2016/QĐ-HĐQT-NHCT1.1 về việc ban hành quy định chế độ phúc lợi - đãi ngộ tổng thể đối với cán bộ nhân viên trong hệ thống Ngân hàng Vietinbank..
9. Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam (2022). Báo cáo thường niên năm 2022. Truy cập tại: <https://www.vietinbank.vn/web/home/vn/bao-cao-thuong-nien>.
10. Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam (2022). Truy cập tại: <https://www.vietinbank.vn>.
11. Tuấn Nguyễn (2023). Nhân sự ngân hàng biến động ra sao trong năm qua. Truy cập tại: <https://vietnamnet.vn/nhan-su-ngan-hang-bien-dong-ra-sao-trong-nam-qua-2107331.html>.
12. Abouraia, M. K., & Othman, S. M. (2017). Transformational leadership, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intentions: the direct effects among bank representatives. American Journal of Industrial and Business Management, 7(4), 404-423.
13. Paillé, P. (2011). Stressful work, citizenship behaviour and intention to leave the organization in a high turnover environment: Examining the mediating role of job satisfaction. Journal of Management Research, 3(1), 1-14.
14. Yamazakia, Y., & Petchdee, S. (2015). Turnover intention, organizational commitment, and specific job satisfaction among production employees in Thailand. Journal of Business and Management, 4(4), 22-38.

Ngày nhận bài: 6/9/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 17/9/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 6/10/2023

Thông tin tác giả:

1. TS. NGÔ THỊ MỸ THÚY¹

2. LÊ THỊ HỒNG LINH²

¹ **Trường Đại học Tài chính - Marketing**

² **Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam tại Thành phố Hồ Chí Minh**

**FACTORS AFFECTING
THE RESIGNATION INTENTION OF EMPLOYEES:
A CASE STUDY OF VIETINBANK
- HO CHI MINH CITY BRANCH**

● **Ph.D NGO THI MY THUY¹**

● **LE THI HONG LINH²**

¹ **University of Finance - Marketing**

² **Vietnam Joint Stock Commercial Bank
for Industry and Trade - Ho Chi Minh City Branch**

ABSTRACT:

This study explored the factors affecting the resignation intention of employees working for Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade (Vietinbank) - Ho Chi Minh City Branch. In this study, data was collected through a survey of Vietinbank – Ho Chi Minh City Branch's employees. Descriptive statistics, Cronbach's alpha test, Exploratory Factor Analysis, and SPSS software were used to analyze the data. Based on the study's findings, some implications were made to help managers improve employees's trust and satisfaction to retain and motivate them. This paper is also expected to minimize the risk of brain drain and provide clear direction in recruiting and using personnel.

Keywords: resignation intention, bank, employee, commercial bank, Vietinbank.