

CĂNG THẲNG CÔNG VIỆC VÀ Ý ĐỊNH NGHỈ VIỆC THÔNG QUA THÁI ĐỘ LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN: NGHIÊN CỨU TẠI BỆNH VIỆN QUẬN 12, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● TRẦN THỊ THÚY VÂN - NGUYỄN VĂN NHÂN - NGUYỄN MẠNH HOÀNG

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này thực hiện trong môi trường bệnh viện đối với nhân viên y tế, nhằm khám phá mối quan hệ giữa căng thẳng công việc (CT) và ý định nghỉ việc (NV) thông qua vai trò trung gian là thái độ làm việc gồm hai yếu tố là hài lòng công việc (HL), cam kết với tổ chức (CK). Nghiên cứu này áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính và được thực hiện tại Bệnh viện Quận 12, gồm quá trình phỏng vấn sâu với 10 người, thảo luận nhóm với 5 người. Kết quả nghiên cứu đã khám phá mối quan hệ giữa căng thẳng công việc (CT) và ý định nghỉ việc (NV) thông qua vai trò trung gian là thái độ làm việc gồm hai yếu tố là hài lòng công việc (HL) và cam kết với tổ chức (CK): Căng thẳng công việc tỷ lệ thuận với Ý định nghỉ việc, Căng thẳng công việc tỷ lệ nghịch với Hài lòng trong công việc và Cam kết với tổ chức; Hài lòng công việc và Cam kết tổ chức tỷ lệ nghịch với Ý định nghỉ việc. Đồng thời, nghiên cứu cũng tìm ra các thuộc tính của Căng thẳng trong công việc, Hài lòng trong công việc, Cam kết với tổ chức và Ý định nghỉ việc.

Từ khóa: căng thẳng, hài lòng, cam kết với tổ chức, nhân viên, ý định nghỉ việc, TP. Hồ Chí Minh.

1. Đặt vấn đề

Hoạt động của doanh nghiệp lớn hay nhỏ nói chung, luôn cần đến nhân sự. Nhân sự đóng một vai trò hết sức quan trọng trong hoạt động của doanh nghiệp (Nhân, 2021) và nguồn nhân sự được xem là tài sản quý giá nhất của tổ chức vì các chức năng kinh doanh, thực hiện các giao dịch, giao tiếp truyền thông và giao dịch với khách hàng, sẽ không

hoàn thành nếu không có nhân sự (Haslinda, 2009). Tuy nhiên, đối với hoạt động của ngành Y tế, nguồn nhân lực là các nhân viên hoạt động ở các lĩnh vực lâm sàng và phi lâm sàng khác nhau, chịu trách nhiệm can thiệp sức khỏe cộng đồng và cá nhân (WHO, 2003), các yếu tố văn hóa, địa lý, môi trường làm việc, căng thẳng, áp lực công việc ảnh hưởng rất lớn đến khả năng cung cấp dịch vụ y tế,

ảnh hưởng đến cung và cầu nguồn nhân lực y tế (Zurn và cộng sự, 2004).

Nguồn nhân sự trong các doanh nghiệp hoạt động theo lĩnh vực ngành nghề khác nhau đang phải đối mặt với những áp lực và căng thẳng trong công việc. Căng thẳng đã xuất hiện từ rất lâu trong xã hội và đến đầu thế kỷ XXI càng trở nên nghiêm trọng (Sharmin và cộng sự, 2017) và như cảnh báo của Aqeel và Sher (2016) đã nêu, căng thẳng trong công việc là tình trạng cảnh báo cấp thiết trong cuộc sống ngày càng phát triển như hiện nay.

Công việc chăm sóc sức khỏe là ngành thường xuyên chịu áp lực, căng thẳng nặng nề, luôn đối mặt với ranh giới sinh tử để cứu sống bệnh nhân, từng thao tác, hành vi, kỹ thuật của nhân viên y tế ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến sức khỏe và tính mạng con người, vì thế, đó là mối quan tâm lâu dài của ngành y tế các quốc gia, ngay trong giai đoạn bình thường, khi không có bất kỳ cuộc khủng hoảng hay đại dịch nào (Karabulak và cộng sự, 2021).

Theo số liệu nhân viên y tế nghỉ việc trên trang mạng của Bộ Y tế (2022), trong 18 tháng tính từ ngày 01/01/2021 đến ngày 30/6/2022, cả nước đã có 9.680 nhân viên y tế nghỉ việc (Bảng 1).

Cũng trên trang Cổng thông tin điện tử của Bộ Y tế (2022), cụ thể các tỉnh thành trong cả nước tính từ ngày 01/01/2021 đến ngày 30/6/2022, số lượng nhân viên y tế nghỉ việc như trình bày tại Bảng 2).

Số liệu trên mới tính ở một số tỉnh, thành phố (Bộ Y tế, 2022), cho thấy, sự biến động về nguồn lực nhân viên y tế là rất lớn.

Tại Bệnh viện Quận 12, đội ngũ nhân viên y tế sau thời gian dài tham gia chống dịch nhiều căng thẳng, chưa kịp nghỉ dưỡng sức, lại tiếp tục gánh nặng trên vai với nhiệm vụ phục hồi công năng

Bảng 1. Số lượng nhân viên y tế nghỉ việc (từ ngày 01/01/2021 - đến ngày 30/6/2022)

STT	Nội dung	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Bác sĩ	3,094	32%
2	Điều dưỡng	2,874	30%
3	Kỹ thuật y	551	6%
4	Hộ sinh	276	3%
5	Dược	593	6%
6	Nhân viên khác	2,292	24%
Cả nước		9,680	100%

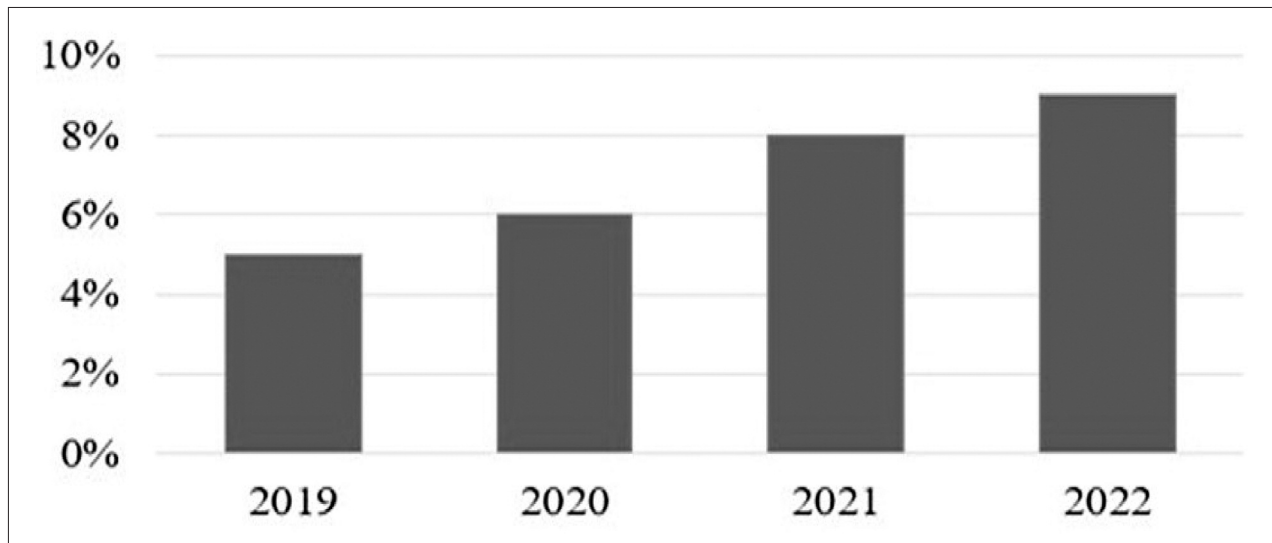
Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

Bảng 2. Số lượng nhân viên y tế nghỉ việc tại các tỉnh, thành phố

STT	Tỉnh/Thành	Số lượng	Tỷ lệ %
1	TP. Hồ Chí Minh	2,035	39%
2	TP. Hà Nội	1,032	20%
3	Đồng Nai	496	10%
4	Bình Dương	368	7%
5	An Giang	297	6%
6	Long An	266	5%
7	TP. Đà Nẵng	248	5%
8	TP. Cần Thơ	238	5%
9	Đồng Tháp	204	4%

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

khám chữa bệnh phục vụ bệnh nhân; đối mặt với những nguy cơ diễn biến của nhiều dịch bệnh khác nhau, đồng thời bước đầu xuất hiện những khó khăn của một bệnh viện tự chủ tài chính. Trước khối lượng công việc và áp lực từ gia đình, người thân, áp lực trong trách nhiệm ngành nghề là điều quá lớn đối với sự chịu đựng của nhân viên y tế trong lúc này, một số nhân viên y tế đã xin nghỉ việc tại Bệnh viện Quận 12. Số lượng nghỉ việc được thống kê cụ thể như sau:

Hình 1: Tỷ lệ nghỉ việc theo các năm

Tính trong giai đoạn 2019-2022, số nhân viên nghỉ việc như sau: năm 2019 là 14 người, năm 2020 là 16 người, năm 2021 là 22 người, năm 2022 là 26 người. Tính trung bình các năm từ 2019 đến năm 2022 là 20 người/năm, tương ứng tỷ lệ % trung bình là 7%. Khi tính tỷ lệ % cho từng năm 2019 đến năm 2022, tỷ lệ % lần lượt là 5%, 6%, 8%, 9%, được thể hiện theo biểu đồ (Hình 1):

Như vậy, so với trước khi có dịch (năm 2019), nếu như tỷ lệ nghỉ việc chỉ chiếm 5% thì đến giai đoạn sau dịch (năm 2021, 2022), tỷ lệ nghỉ việc tăng gần gấp 2 lần (tỷ lệ tăng là 1,6 đến 1,8 lần). Bên cạnh đó, so với số liệu nghỉ việc của nhân viên y tế các Tỉnh, Thành phố đăng trên trang Cổng thông tin điện tử của Bộ Y tế (Bảng 2) thì tỷ lệ nghỉ việc của Bệnh viện Quận 12 giai đoạn 2021-2022 chiếm 2% của TP. Hồ Chí Minh. Như vậy, tỷ lệ nghỉ việc của Bệnh viện Quận 12 là một mối lo lắng. Việc quản trị rủi ro trong vận hành cũng là điều cần phải quan tâm của hầu hết các cơ quan, doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh, sản xuất nói chung và đặc biệt là những đơn vị hoạt động trong lĩnh vực ngành Y tế. Vì vậy, quản lý rủi ro tốt sẽ mang đến sự thành công (Kishk và Ukaga, 2008). Trong hoạt động ngành Y tế, quản trị rủi ro là điều cần thiết phải quan tâm nhằm giảm tối đa các thiệt hại trong hoạt động

(Pretagostini và cộng sự, 2010). Và trong hoạt động ngành Y tế, quản trị rủi ro đối với nhân lực ngành Y tế là điều phải chú trọng quan tâm, vì sự ảnh hưởng lớn đến hoạt động tổng thể của đơn vị (Noorian và cộng sự, 2022).

Với những trình bày nêu trên, trước tình hình biến động về nhân sự trong ngành Y tế nói chung trong cả nước, để quản trị rủi ro tốt trong hoạt động của các đơn vị trong lĩnh vực y tế nói chung, nghiên cứu này được thực hiện, nhằm khám phá mối quan hệ giữa căng thẳng công việc và ý định nghỉ việc của nhân viên thông qua thái độ của nhân viên y tế. Với kết quả có được, Ban lãnh đạo các đơn vị hoạt động trong lĩnh vực y tế nói chung, Bệnh viện Quận 12 nói riêng có thêm dữ liệu và giải pháp để tham khảo nhằm tối ưu hóa trong vận hành đồng thời, tránh được những rủi ro nghỉ việc của nhân viên y tế tại đơn vị.

2. Tổng quan tài liệu

2.1. Các nghiên cứu liên quan

Trong lĩnh vực y tế, đã có các nghiên cứu về căng thẳng trong công việc, sự hài lòng công việc, sự cam kết với tổ chức, ý định nghỉ việc. Nhóm tác giả thống kê tại Bảng 3.

Qua Bảng 3, có thể nhận thấy, chưa có nghiên cứu nào nghiên cứu về căng thẳng công việc và ý định nghỉ việc thông qua thái độ làm việc của nhân

Bảng 3. Tổng hợp các nghiên cứu liên quan

Nguồn	Biến			
	Căng thẳng trong công việc	Sự hài lòng trong công việc	Sự cam kết với tổ chức	Ý định nghỉ việc
Tabur và cộng sự (2022)	✦	-	-	✦
George Ochieng (2021)	✦	-	-	✦
Labrague và cộng sự (2021)	✦	-	-	✦
Said và cộng sự (2021)	✦	✦	-	✦
Wahyono và cộng sự (2020)	✦	✦	✦	✦
Bautista và cộng sự (2019)	✦	✦		✦
Christy và cộng sự (2019)	✦	-	✦	✦
Dwiputra và cộng sự (2019)	✦	-	✦	✦
Dishop và cộng sự (2019)	-	✦	✦	✦
Lo và cộng sự (2018)	✦	✦	-	✦
Suifan và cộng sự (2017)	-	✦	✦	✦
Chao và cộng sự (2015)	✦	✦	-	✦
Trần Thế Nam và cộng sự (2020)	✦	✦	-	✦
Vũ Việt Hằng và cộng sự (2018)	✦	✦	✦	✦

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

viên, thái độ làm việc được thể hiện qua sự hài lòng công việc và cam kết với tổ chức. Đây là những khoảng trống trong nghiên cứu.

Mặt khác, tại Bệnh viện Quận 12 chưa có nghiên cứu nào đề cập đến về mối quan hệ giữa căng thẳng công việc và ý định nghỉ việc thông qua những thái độ làm việc của nhân viên.

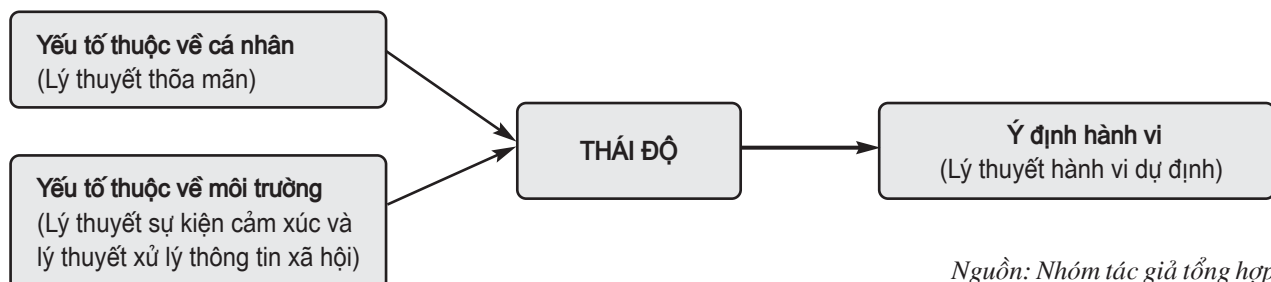
Vì thế, nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu này nhằm hoàn thiện khoảng trống nghiên cứu: Xác

định mối quan hệ giữa căng thẳng trong công việc và ý định nghỉ việc thông qua thái độ làm việc của nhân viên trong bối cảnh là Bệnh viện Quận 12.

2.2. Lý thuyết nền

Nhóm tác giả sử dụng 4 lý thuyết sau cho nghiên cứu này gồm (1) Thuyết thỏa mãn nhu cầu (2) Thuyết xử lý thông tin xã hội, (3) Thuyết sự kiện cảm xúc, (4) Thuyết hành vi dự định và khung lý thuyết được thể hiện như Hình 2.

Hình 2: Khung lý thuyết



Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

Trong Lý thuyết thỏa mãn nhu cầu (Salancik và Pfeffer, 1977) lý giải thái độ trong công việc được xem là trung gian của quan hệ giữa yếu tố thuộc về cá nhân con người và hành vi. Lý thuyết môi trường gồm lý thuyết xử lý thông tin xã hội do Salancik và Pfeffer (1978) và Lý thuyết sự kiện cảm xúc do Weiss và Cropanzano (1996) xây dựng cho rằng thái độ là trung gian mối quan hệ giữa các yếu tố thuộc về môi trường và hành vi. Đối với thuyết hành vi dự định, Ajzen (1985, 1991) trình bày về mối quan hệ giữa ý định hành vi và hành vi. Hành vi có thể được hiểu và dự đoán bằng ý định hành vi, cụ thể là khi một người có thái độ tích cực về việc hình thành một hành vi, có những chuẩn mực tồn tại hỗ trợ cho hành vi và người đó nhận thức rằng mình kiểm soát việc hình thành hành vi, người đó sẽ có ý định thực hiện hành vi, điều đó dẫn đến hành vi thực sự. Vì thế, lý thuyết hành vi, ý định hành vi nêu lên sự phụ thuộc vào 3 yếu tố: (1) Thái độ của cá nhân đối với một hành vi cụ thể; (2) Các tiêu chuẩn chủ quan liên quan đến việc thực hiện hành vi và (3) Mức độ nhận thức kiểm soát hành vi. Vì thế, hành vi của người nào đó chỉ thay đổi khi ý định hành vi thay đổi, muốn thay đổi hành vi có thể uốn nắn hoặc thay đổi thái độ, chuẩn mực chủ quan và nhận thức kiểm soát hành vi của người đó.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thiết kế nghiên cứu

Như đã trình bày tại Mục 2, để hoàn thiện khoảng trống nghiên cứu, nhóm tác giả sẽ tiến hành nghiên cứu này tại Bệnh viện Quận 12 với phương pháp phỏng vấn sâu nhằm tìm ra các thuộc tính, yếu tố tạo nên căng thẳng, hài lòng, cam kết và ý định nghỉ việc. Vì theo Kvale (1996), phỏng vấn sâu còn được gọi là phỏng vấn trực tiếp là phương pháp trích xuất thông tin chi tiết hơn hoặc hiểu sâu hơn về một chủ đề hoặc khái niệm đang tiến hành nghiên cứu.

Tiếp đến, nhóm tác giả thực hiện thảo luận phỏng vấn nhóm chuyên gia nhằm tìm ra các khía cạnh và thông tin mới. Theo Gundumogula (2020), thảo luận nhóm tập trung giúp khám phá các khía

cạnh và thông tin mới về nghiên cứu. Đối với Collins và O'Brien (2003), cuộc thảo luận, phỏng vấn nhóm về một chủ đề cụ thể, được điều hành bởi 1 người, với mục tiêu của nhóm tập trung là cung cấp những hiểu biết hữu ích về chủ đề cụ thể đó.

Với thông tin có được từ quá trình phỏng vấn sâu và thảo luận nhóm chuyên gia, nhóm tác giả sẽ tổng hợp, phân tích đưa ra kết quả.

Kết thúc quá trình nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất mô hình và các giả thuyết liên quan.

3.2. Quy trình thu thập dữ liệu

Với sự đồng ý của Ban lãnh đạo Bệnh viện Quận 12, nhóm tác giả tiến hành thu thập dữ liệu gồm danh sách quản lý, nhân viên y tế hiện đang làm việc tại Bệnh viện Quận 12.

Tiếp đến, nhóm tác giả lập kế hoạch cho việc tiến hành phỏng vấn sâu và kế hoạch cho thảo luận nhóm chuyên gia. Kết quả thông tin thu được, nhóm tác giả sử dụng Excel 2010 và kết hợp phần mềm SPSS 22.0 để thống kê, phân tích và xử lý dữ liệu.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kết quả nghiên cứu từ phỏng vấn sâu

Đối tượng tham gia phỏng vấn sâu là các thành viên, đại diện của các khoa phòng tại Bệnh viện Quận 12, với vị trí công việc là người quản lý, nhân viên. Nội dung buổi phỏng vấn sâu thực hiện trực tiếp tại khoa/phòng của đối tượng phỏng vấn đang làm việc với thời gian trung bình cho 1 cuộc phỏng vấn là 60 phút.

Nhóm tác giả tiến hành phỏng vấn sâu theo phương pháp hỏi đáp và ghi nhận các nội dung thông tin cá nhân, công việc thực hiện, nhận xét về sự căng thẳng trong công việc hiện tại đảm nhiệm, sự căng thẳng công việc có tạo nên ý định nghỉ việc không, những thái độ biểu hiện đó sẽ là gì. Mỗi người được phỏng vấn sâu, đều được thực hiện theo kịch bản đã xây dựng trước.

Số lượng người tham gia phỏng vấn sâu được nhóm tác giả thực hiện theo Hennink và cộng sự (2022), cỡ mẫu của nghiên cứu định tính, có thể đạt được bão hòa trong phạm vi phỏng vấn sâu từ 09 đến 17 người.

Khi tiến hành thực hiện phỏng vấn sâu, nhóm

tác giả đã tiến hành phỏng vấn tới người thứ 9, thì thuộc tính nhận được có sự trùng lặp về nội dung. Tác giả tiếp tục phỏng vấn thêm 1 người nữa, nội dung thu được không thêm thông tin mới. Vì thế, số

mẫu trong phỏng vấn sâu được xác định $n=9$.

Kết quả đạt được sau khi thống kê, phân tích cho ra kết quả là các thuộc tính với các trọng số cao theo nhóm và thể hiện trong Bảng 4.

Bảng 4. Bảng tổng hợp các thuộc tính từ kết quả phỏng vấn

STT	Thuộc tính Căng thẳng trong công việc	Lặp lại	Tỷ lệ (%)
1	Môi trường công việc (tự nhiên)	5	17%
2	Sẵn sàng	5	17%
3	Tập trung	4	13%
4	Trách nhiệm	4	13%
5	Năng lượng	4	13%
6	Tổng các thuộc tính khác	8	27%
STT	Thuộc tính Ý định nghỉ việc	Lặp lại	Tỷ lệ (%)
1	Xem thông tin tuyển dụng	6	23%
2	Liên hệ nhà tuyển dụng	4	15%
3	Hỏi bạn bè công việc khác	4	15%
4	Dự định rời bệnh viện	3	12%
5	Nghỉ việc	3	12%
6	Tổng các thuộc tính khác	6	23%
STT	Thuộc tính Hải lòng công việc	Lặp lại	Tỷ lệ (%)
1	Phúc lợi	5	17%
2	Môi trường làm việc	5	17%
3	Lương	4	13%
4	Cống hiến năng lực	4	13%
5	Niềm tự hào nghề nghiệp	4	13%
6	Quy trình làm việc	3	10%
7	Tổng các thuộc tính khác	5	17%
STT	Thuộc tính Cam kết với tổ chức	Lặp lại	Tỷ lệ (%)
1	Trung thành	6	20%
2	Hạnh phúc	5	17%
3	Rời bỏ bệnh viện	4	13%
4	Trách nhiệm với vấn đề của bệnh viện	4	13%

STT	Thuộc tính Cam kết với tổ chức	Lặp lại	Tỷ lệ (%)
5	Cuộc sống rối loạn	3	10%
6	Kể cho người khác về nơi làm việc	3	10%
7	Tổng các thuộc tính khác	5	17%

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

Bên cạnh đó, các cá nhân tham gia phỏng vấn sâu đa số cho rằng khi căng thẳng công việc càng cao thì nhân viên có ý định nghỉ việc càng nhiều, đồng thời khi nhân viên bị căng thẳng thì sự hài lòng của họ đối với công việc bị giảm sút và sự gắn kết với tổ chức cũng giảm đi. Ngược lại, nếu nhân viên càng hài lòng với công việc, sự gắn kết với công việc càng cao thì ý định nghỉ việc càng giảm.

4.2. Kết quả nghiên cứu từ thảo luận nhóm

Thảo luận nhóm tập trung là một công cụ rất có giá trị cho nghiên cứu định tính, có thể được sử dụng để tạo ra những ý tưởng hoặc kiến thức mới một cách độc lập trong nghiên cứu (Barnett, 2002). Số người tham gia thảo luận nhóm được nhóm tác giả áp dụng theo Twinn (1998) đề xuất là 5 người. Việc thảo luận nhóm chuyên gia này, nhằm mục đích chọn lọc, bổ sung các thuộc tính mới, xác nhận các thuộc tính và biến đã được khám phá từ phỏng vấn sâu, đồng thời thảo luận xác nhận về thang đo cho từng yếu tố và biến quan sát.

Tiến hành thảo luận nhóm, theo Bhattacharjee (2012) và Lewis (2015), sẽ do một người điều hành buổi thảo luận và đưa ra các nội dung cần thảo luận, để những thành viên tham gia sẽ xem. Buổi thảo luận được tổ chức tại phòng họp, thời lượng kéo dài 90 phút, nội dung buổi thảo luận sẽ được ghi nhận bởi một thư ký, các công cụ dụng cụ sẽ gồm bảng trắng kết hợp với ghi âm, bút, giấy để ghi chép lại các ý kiến của thành viên.

Quá trình thảo luận xem xét các thuộc tính có tỷ lệ cao đã được nhóm tác giả tổng hợp, đề xuất từ giai đoạn phỏng vấn sâu. Các thuộc tính đề xuất đều được sự đồng ý chấp thuận của nhóm chuyên gia với tỷ lệ đồng ý là 5/5 tương ứng 100% đồng ý và không có thêm các thuộc tính mới. Nhóm tác giả tổng hợp tại Bảng 5.

Quá trình thảo luận nhóm chuyên gia, không có yếu tố mới được phát hiện, tất cả các chuyên gia đều đồng ý các yếu tố đã nêu ra, tương ứng với các thuộc tính. Cụ thể, yếu tố Căng thẳng trong công việc gồm các thuộc tính: (Môi trường công việc (tự nhiên), Sẵn sàng, Tập trung, Trách nhiệm, Năng lượng). Yếu tố Hài lòng công việc gồm: (Phúc lợi, Môi trường làm việc, Lương, Cống hiến năng lực, Niềm tự hào nghề nghiệp, Quy trình làm việc). Yếu tố cam kết tổ chức gồm (Trung thành, Hạnh phúc, Rời bỏ bệnh viện, Trách nhiệm với vấn đề của bệnh viện, Cuộc sống rối loạn, Kể cho người khác về nơi làm việc) và yếu tố Ý định nghỉ việc gồm (Xem thông tin tuyển dụng, Liên hệ nhà tuyển dụng, Hỏi bạn bè công việc khác, Dự định rời bệnh viện, Nghỉ việc). Đồng thời kết quả thảo luận nhóm cũng xác nhận mối quan hệ giữa căng thẳng công việc và ý định nghỉ việc thông qua thái độ làm việc bao gồm 2 yếu tố là hài lòng công việc và cam kết tổ chức. (Bảng 5)

Nhóm tác giả đưa thang đo tương ứng để nhóm chuyên gia thảo luận và xem xét, đồng thời có điều chỉnh ngôn từ, thuộc tính phù hợp với lĩnh vực ngành nghề mà nghiên cứu đang thực hiện. Kết quả được tổng hợp trong Bảng 6.

4.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa trên kết quả có được từ phỏng vấn sâu với n=10 thành viên và thảo luận nhóm chuyên gia với n=5 thành viên, là những người đại diện cho khoa phòng, có kinh nghiệm lâu năm làm việc trong ngành y tế, nhóm tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất sau (Hình 3).

Từ mô hình đề xuất trên nêu lên sự phản ánh mối quan hệ giữa căng thẳng công việc và ý định nghỉ việc thông qua thái độ làm việc của nhân viên, nhóm tác giả đề xuất các giả thuyết:

Bảng 5. Các thuộc tính của các yếu tố tương ứng

	STT	Thuộc tính	Lặp lại	Tỷ lệ (%)	Ý kiến chuyên gia
Căng thẳng	1	Môi trường công việc (tự nhiên)	5	17%	Đồng ý 5/5 (100%)
	2	Sẵn sàng	5	17%	
	3	Tập trung	4	13%	
	4	Trách nhiệm	4	13%	
	5	Năng lượng	4	13%	
Hài lòng công việc	1	Phúc lợi	5	17%	Đồng ý 5/5 (100%)
	2	Môi trường làm việc	5	17%	
	3	Lương	4	13%	
	4	Cống hiến năng lực	4	13%	
	5	Niềm tự hào nghề nghiệp	4	13%	
	6	Quy trình làm việc	3	10%	
Cam kết tổ chức	1	Trung thành	6	20%	Đồng ý 5/5 (100%)
	2	Hạnh phúc	5	17%	
	3	Rời bỏ bệnh viện	4	13%	
	4	Trách nhiệm với vấn đề của bệnh viện	4	13%	
	5	Cuộc sống rối loạn	3	10%	
	6	Kể cho người khác nơi làm việc	3	10%	
Ý định nghỉ việc	1	Xem thông tin tuyển dụng	6	23%	Đồng ý 5/5 (100%)
	2	Liên hệ nhà tuyển dụng	4	15%	
	3	Hỏi bạn bè công việc khác	4	15%	
	4	Dự định rời bệnh viện	3	12%	
	5	Nghỉ việc	3	12%	

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

H1: Căng thẳng công việc tác động cùng chiều đến ý định nghỉ việc.

H2: Căng thẳng công việc tác động ngược chiều đến hài lòng trong công việc.

H3: Hài lòng trong công việc tác động ngược chiều đến ý định nghỉ việc.

H4: Căng thẳng công việc tác động ngược chiều đến cam kết với tổ chức.

H5: Cam kết với tổ chức tác động ngược chiều ý định nghỉ việc.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Nghiên cứu đã khám phá mối quan hệ giữa căng thẳng công việc (CT) và ý định nghỉ việc (NV) thông qua vai trò trung gian là thái độ làm việc gồm hai yếu tố là hài lòng công việc (HL) và cam kết

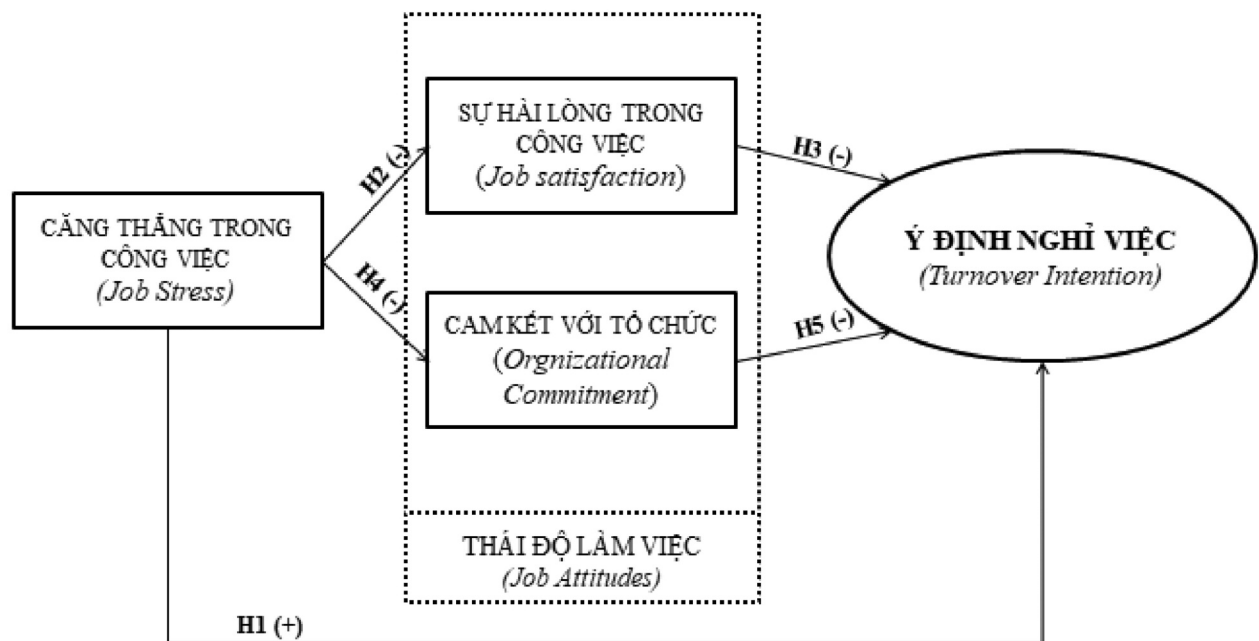
Bảng 6. Tổng hợp đồng ý về điều chỉnh thang đo

Thang đo	Thang đo gốc	Ký hiệu	Thang đo điều chỉnh	Thuộc tính	Ý kiến nhóm
Căng Thẳng Chao và Cộng sự (2015)	My job requires high concentration for a long time and it is energy consuming.	CT1	Công việc của tôi đòi hỏi sự tập trung cao độ trong một thời gian dài.	Tập trung	Đồng ý 5/5 100%
		CT2	Công việc của tôi rất tiêu tốn năng lượng.	Năng lượng	Đồng ý 5/5 100%
	Im overloaded with much responsibility and always on stand-by.	CT3	Tôi quá tải vì trách nhiệm công việc nặng nề.	Trách nhiệm	Đồng ý 5/5 100%
		CT4	Tôi quá tải vì phải luôn ở trạng thái sẵn sàng thực hiện nhiệm vụ.	Sẵn sàng	Đồng ý 5/5 100%
	The work environment for us (temperature, lightness etc) makes me feel uncomfortable.	CT5	Môi trường công việc của tôi (nhiệt độ, ánh sáng...) khiến tôi cảm thấy không thoải mái.	Môi trường công việc (tự nhiên)	Đồng ý 5/5 100%
Hài lòng công việc Chao và Cộng sự (2015)	Im satisfied with my pay and benefits.	HL1	Tôi hài lòng với mức lương của mình ở đây.	Lương	Đồng ý 5/5 100%
		HL2	Tôi hài lòng với lợi ích của mình khi làm việc ở đây.	Lợi ích	Đồng ý 5/5 100%
	Im content with the fame that comes with my job title.	HL3	Tôi tự hào nghề nghiệp mình đang làm.	Tự hào nghề nghiệp	Đồng ý 5/5 100%
	Im glad to take advantage of my expertise in medial duties.	HL4	Tôi rất vui khi được cống hiến năng lực chuyên môn của mình cho công việc.	Cống hiến năng lực	Đồng ý 5/5 100%
	Im satisfied with my work environment.	HL5	Tôi hài lòng với môi trường làm việc của mình.	Môi trường làm việc	Đồng ý 5/5 100%
	Im satisfied with the way of our working system (including scheduling and transferring).	HL6	Tôi hài lòng với cách thức, quy trình làm việc Bệnh viện tôi.	Quy trình làm việc	Đồng ý 5/5 100%

Thang đo	Thang đo gốc	Ký hiệu	Thang đo điều chỉnh	Thuộc tính	Ý kiến nhóm
Cam kết với tổ chức Allen & Meyer (1990)	I would be very happy to spend the rest of my career in this organization.	CK1	Tôi cảm thấy rất hạnh phúc được dành toàn bộ sự nghiệp của mình ở bệnh viện này.	Hạnh phúc	Đồng ý 5/5 100%
	I really feel as if this organization's problems are my own.	CK2	Tôi cảm thấy những vấn đề của bệnh viện cũng là vấn đề của chính bản thân mình.	Trách nhiệm với vấn đề của bệnh viện	Đồng ý 5/5 100%
	I enjoy discussing my organization with people outside it.	CK3	Tôi thích kể những ưu điểm của bệnh viện mình với mọi người.	Kể những ưu điểm của bệnh viện	Đồng ý 5/5 100%
	Too much of my life would be disrupted if I decided I wanted to leave my organization.	CK4	Nếu tôi rời bỏ bệnh viện, rất nhiều thứ liên quan cuộc sống tôi bị rối loạn.	Cuộc sống rối loạn	Đồng ý 5/5 100%
	It would be very hard for me to leave my organization right now, even if I wanted to.	CK5	Thật sự khó khăn cho tôi để rời bỏ bệnh viện ngay lúc này, cho dù tôi rất muốn làm điều đó.	Rời bỏ bệnh viện	Đồng ý 5/5 100%
	I was taught to believe in the value of remaining loyal to one organization.	CK6	Tôi hiểu được giá trị trung thành với một tổ chức.	Trung thành	Đồng ý 5/5 100%
Ý định nghỉ việc Walsh và cộng sự (1985)	I am starting to ask my friend/ contact about other job possibilities.	NV1	Tôi đang bắt đầu hỏi bạn bè về công việc khác.	Hỏi bạn bè về công việc	Đồng ý 5/5 100%
	I am thinking about quitting my job.	NV2	Tôi đang nghĩ đến việc nghỉ việc ở đây.	Nghỉ việc	Đồng ý 5/5 100%
	I intend to leave this company within the next 6 months.	NV3	Tôi dự định rời bệnh viện này trong vòng 6 tháng tới.	Dự định rời bệnh viện	Đồng ý 5/5 100%
	I am thinking about contacting a recruiter about other job possibilities.	NV4	Tôi có ý định liên hệ nhà tuyển dụng cho công việc ở đơn vị/bệnh viện khác.	Liên hệ nhà tuyển dụng	Đồng ý 5/5 100%
	I often look to see if sales positions in other firms are open	NV5	Tôi thường xem các thông tin tuyển dụng ở các đơn vị/bệnh viện khác.	Xem các thông tin tuyển dụng	Đồng ý 5/5 100%

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

Hình 3: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Nhóm tác giả

với tổ chức (CK), đề xuất mô hình nghiên cứu với các giả thuyết Căng thẳng công việc tỷ lệ thuận với Ý định nghỉ việc, khi Căng thẳng công việc càng cao thì Hạnh phúc trong công việc và Cam kết với tổ chức của nhân viên giảm đi, khi Hạnh phúc trong công việc và Cam kết tổ chức giảm thì Ý định nghỉ việc của nhân viên tăng; đồng thời tìm ra các thuộc tính của Căng thẳng trong công việc (gồm môi trường công việc (tự nhiên), Sẵn sàng, Tập trung, Trách nhiệm, Năng lượng), Hạnh phúc trong công việc (gồm thuộc tính Phúc lợi, Môi trường làm việc, Lương, Cống hiến năng lực, Niềm tự hào nghề nghiệp, Quy trình làm việc), Cam kết với tổ chức (gồm Trung thành, Hạnh phúc, Rời bỏ bệnh viện, Trách nhiệm với vấn đề của bệnh viện, Cuộc sống rối loạn, Kể cho người khác về nơi làm việc), Ý định nghỉ việc (Xem thông tin tuyển dụng, Liên hệ nhà tuyển dụng, Hỏi bạn bè công việc khác, Dự định rời bệnh viện, Nghỉ việc).

5.2. Hàm ý quản trị và khuyến nghị

Kết quả nghiên cứu đóng góp phần nhỏ cho kiến thức về quản trị nguồn nhân lực, cho các nhà quản lý, lãnh đạo của các đơn vị hoạt động lĩnh vực

ngành y tế có thêm nhìn nhận để có những giải pháp nhằm tránh được rủi ro vì sự biến động của nhân viên y tế, nâng cao sự hài lòng của nhân viên y tế nhằm tránh được sự phát sinh ý định nghỉ việc của nhân viên y tế, tạo sự ổn định trong hoạt động của đơn vị. Mặt khác, nghiên cứu này cũng có giới hạn vì quá trình thực hiện nghiên cứu mới chỉ giới hạn trong việc nghiên cứu định tính và mới thực hiện ở một đơn vị. Có nghĩa là đang giới hạn về không gian địa lý. Cần thực hiện khảo sát định lượng để kiểm định và đánh giá mức độ ảnh hưởng cách cụ thể, từ đó có thể đề xuất giải pháp phù hợp với đơn vị.

Trong tương lai, các nghiên cứu thực hiện với cùng nội dung bài nghiên cứu này, có thể kế thừa bảng thang đo đã được xây dựng trong Mục 4.2 và có thể khám phá thêm các thuộc tính mới cho biến quan sát, đồng thời, chọn lựa thêm các nghiên cứu liên quan trong cùng ngành y tế, để xây dựng thêm cho bảng câu hỏi khảo sát định lượng. Mở rộng khảo sát ở nhiều đơn vị y tế hơn để kết quả có tính bao phủ rộng, đề xuất giải pháp phù hợp cho những đơn vị y tế khác nhau ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Allen, N.J., & Meyer, J.P., 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18. doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x
2. Barnett, V. (2002). *Sample survey principles and methods*. Arnold.
3. Bautista, J. R., Lauria, P. A. S., Contreras, M. C. S., Marañon, M. M. G., Villanueva, H. H., Sumaguingsing, R. C., & Abeleda, R. D. (2019). Specific stressors relate to nurses' job satisfaction, perceived quality of care, and turnover intention. *International journal of nursing practice*, 26 (1), e12774. https://doi.org/10.1111/ijn.12774
4. Bộ Y tế: https://moh.gov.vn/tin-tong-hop/-/asset_publisher/k206Q9qkZOqn/content/18-thang-co-9-680
5. Chao, M. C., Jou, R. C., Liao, C. C., & Kuo, C. W. (2015). Workplace stress, job satisfaction, job performance, and turnover intention of health care workers in rural Taiwan. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 27(2), NP1827-NP1836. https://doi.org/10.1177/101053951350660
6. Christy, M. Y. P., & Priartini, P. S. (2019). Role of work stress and organizational commitments in educating workload effect on intention to quit. *International research journal of management, IT and social sciences*, 6(4), 8-16. https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n4.632
7. Dishop, C. R., Green, A. E., Torres, E., & Aarons, G. A. (2019). Predicting turnover: The moderating effect of functional climates on emotional exhaustion and work attitudes. *Community mental health journal*, 55(5), 733-741. 10.1007/s10597-019-00407-7
8. Dwiputra, I M. A., Putra, I. B. (2019). Ability of Organizational Commitment and Emotional Intelligence Moderating Effect of Role Stress on Turnover Intention. *International research journal of management, IT and social sciences*, 6(4), 44-53. doi:10.21744/IRJMIS.V6N4.641
9. Karabulak, H., & Fadime, K. A. Y. A. (2021). The relationship between psychological resilience and stress perception in nurses in Turkey during the Covid-19 pandemic. *Journal of Nursing Research*, 29(6), e175. doi:10.1097/jnr.0000000000000454
10. Kishk, M., & Ukaga, C. (2008). The impact of effective risk management on project success. <http://openair.rgu.ac.uk>
11. Labrague, L. J., & de Los Santos, J. A. A. (2021). Fear of Covid-19, psychological distress, work satisfaction and turnover intention among frontline nurses. *Journal of nursing management*, 29(3), 395-403. https://doi.org/10.1111/jonm.13168
12. Labrague, L. J., McEnroe-Petitte, D. M., Tsaras, K., Cruz, J. P., Colet, P. C., & Gloe, D. S. (2018). Organizational commitment and turnover intention among rural nurses in the Philippines: Implications for nursing management. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(4), 403-408. https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.09.001
13. Lo, W. Y., Chien, L. Y., Hwang, F. M., Huang, N., & Chiou, S. T. (2018). From job stress to intention to leave among hospital nurses: A structural equation modelling approach. *Journal of advanced nursing*, 74(3), 677-688.
14. Nhân Nguyễn Văn, kỷ yếu Hội thảo (2021) *Đại học Nguyễn Tất Thành: Quản trị nguồn nhân lực bối cảnh covid-19*.
15. Noorian-Zavare, S., & Sadeqi-Arani, Z. (2022). Interactive and process model of human resource risks in the health sector: A structural-interpretive modeling approach. *Journal of Health Administration*, 24(4).
16. Pretagostini, R., Gabbrielli, F., Fiaschetti, P., Olivetti, A., Cenci, S., Peritore, D., & Stabile, D. (2010, May). Risk management systems for health care and safety development on transplantation: A review and a

proposal. In *Transplantation proceedings* (Vol. 42, No. 4, pp. 1014-1016). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/j.transproceed.2010.03.100>

17. Ochieng, G. (2021). *Job-Related Stress and Burnout on Turnover Intention of Nurses in Dallas, Texas, During COVID-19* (Doctoral dissertation, Walden University).

18. Suifan, T. S., Diab, H., & Abdallah, A. B. (2017). Does organizational justice affect turnover-intention in a developing country? The mediating role of job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Management Development*.

19. Tabur, A., Choudhury, A., Emhan, A., Mengenci, C., & Asan, O. (2022, January). Clinicians social support, job stress, and intent to leave healthcare during COVID-19. In *Healthcare* (Vol. 10, No. 2, p. 229). MDPI. <https://doi.org/10.3390/healthcare10020229>

20. Trần Thế Nam (2019). Ảnh hưởng của sự căng thẳng trong công việc, sự hài lòng về công việc và sự hỗ trợ của tổ chức được nhận thức bởi người lao động đến ý định nghỉ việc của bản thân. *Ảnh hưởng của sự căng thẳng trong công việc, sự hài lòng về công việc và sự hỗ trợ của tổ chức được nhận thức bởi người lao động đến ý định nghỉ việc của bản thân* 10, 10.

21. Trần Thế Nam, Nguyễn Ngọc Hạnh và Phạm Thị Tuyết Nhung (2020). Ảnh hưởng của sự hài lòng trong công việc, căng thẳng trong công việc và sự hỗ trợ của tổ chức đến ý định nghỉ việc của nhân viên. *Tạp chí Khoa học Thương mại*, 146, 62-69. ISSN 1859-3666

22. Vũ Việt Hằng và Nguyễn Văn Thông (2018). Sự hài lòng trong công việc, mối quan hệ với cam kết tổ chức và ý định nghỉ việc - Trường hợp các nhân viên kỹ thuật ngành dịch vụ cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin. *Tạp chí khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh - kinh tế và quản trị kinh doanh*, 13(2), 188-204. 10.46223/HCMCOUJS.econ.vi.13.2.518.2018

23. Wahyono, I., & Riyanto, S. (2020). Effect of organizational commitment, job stress, and job satisfaction on turnover intention. *International Journal for Innovation Education and Research*, 8(10), 286-316. ISSN 2411-2933.

24. Weiss, H. M., & Cropanzano, R., 1996. Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.

25. World Health Organization. (2003). The World health report: 2003: Shaping the future. *World Health Organization*.

26. Zurn, P., Dal Poz, M. R., Stilwell, B., & Adams, O. (2004). Imbalance in the health workforce. *Human resources for health*, 2(1), 1-12. doi:10.1186/1478-4491-2-13.

Ngày nhận bài: 1/3/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 1/4/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 10/4/2023

Thông tin tác giả:

1. TRẦN THỊ THÚY VÂN

Bệnh viện Quận 12 - TP. Hồ Chí Minh

2. NGUYỄN VĂN NHÂN

Công ty TNHH TM DV Nội thất Lộc Lâm

3. TS. NGUYỄN MẠNH HOÀNG

Trường Đại học Nguyễn Tất Thành - TP. Hồ Chí Minh

**THE IMPACT OF THE JOB STRESS ON THE INTENTION
TO QUIT THE JOB OF HEALTHCARE WORKERS AT HOSPITALS
THROUGH THE MEDIATING ROLE OF THE JOB ATTITUDE:
A CASE STUDY OF HOSPITAL OF DISTRICT 12,
HO CHI MINH CITY**

● **TRAN THI THUY VAN**¹

● **NGUYEN VAN NHAN**²

● **Ph.D NGUYEN MANH HOANG**³

¹Hospital of District 12, Ho Chi Minh City

²Loc Lam Furniture Trading Service Co., Ltd

³Nguyen Tat Thanh University

ABSTRACT:

This study is to explore the relationship between the job stress and the intention to quit the job of healthcare workers at hospitals through the mediating role of the job attitude factor which consists of job satisfaction and organizational commitment. The qualitative research method is used in this study. Ten people are interviewed in-depth and five people are observed through group discussions. The study finds out that the job stress is positively associated with the intention to quit the job but it is negatively associated with the job satisfaction and the organizational commitment. Meanwhile, the job satisfaction and the organizational commitment are in inverse ratio to the intention to quit the job. The study also finds out the characteristics of the job stress, job satisfaction, organizational commitment and intention to quit the job.

Keywords: stress, job satisfaction, organizational commitment, intention to quit the job, Ho Chi Minh City.