

## MỤC LỤC

### KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Nguyễn Trường Sơn và Nguyễn Nhật Minh** - Các nhân tố tác động đến động lực làm việc của nhân viên tại VNPT các tỉnh vùng Tây Nguyên. **Mã số: 166.1HRMg.11** 3  
*Factors affecting employees' motivation at VNPT Highlands*
- 2. Nguyễn Phương Hà và Trương Bá Thanh** - Ảnh hưởng của thanh khoản công ty đến thanh khoản cổ phiếu - nghiên cứu trường hợp các doanh nghiệp niêm yết trên thị trường chứng khoán thành phố Hồ Chí Minh. **Mã số: 166.1FiBa.11** 17  
*The Effect of Corporate Liquidity on Stock Liquidity - A Case Study of Firms Listed on The Ho Chi Minh City Stock Exchange*

### QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 3. Nguyễn Hoàng Việt và Nguyễn Bách Khoa** - Nghiên cứu phát triển năng lực cạnh tranh marketing của các chuỗi siêu thị bán lẻ trên địa bàn Hà Nội. **Mã số: 166.2BMkt.21** 26  
*Study on Holistic Marketing Competitive Capabilities of Vietnam Supermarket Chains in Hanoi City*
- 4. Thanh Kim và Trần Thị Hoàng Hà** - Phát triển bền vững xuất khẩu nông sản Việt Nam - nghiên cứu điển hình mặt hàng cà phê. **Mã số: 166.2IBMg.22** 37  
*Sustainable Development of Vietnam's Agricultural Product Exports - A Coffee Case Study*
- 5. Nguyễn Việt Thái và Bùi Thị Quỳnh Trang** - Nghiên cứu quy trình triển khai quản trị quan hệ khách hàng của các khách sạn trên địa bàn Hà Nội. **Mã số: 166.2TRMg.21** 44  
*Researching the Process of Implementing Customer Relationship Management of Hotels in Hanoi*

- 6. Đinh Thị Phương Anh và Nguyễn Trần Hưng** - Tác động của sự chấp nhận sử dụng truyền thông xã hội tới quyết định kinh doanh của doanh nghiệp trực tuyến Việt Nam. **Mã số: 166.2BAdm.21** 59  
*Impact of Social Media Acceptance on Business Decisions of Vietnam Online Enterprises*
- 7. Trịnh Phương Ly và Phạm Thị Huyền** - Ảnh hưởng của trải nghiệm khách hàng tới ý định mua lặp lại qua sàn thương mại điện tử. **Mã số: 166.2BMkt.21** 74  
*The Impact of Customer Experience on Re-Purchase Intention Through E-Commerce Platforms*
- 8. Bùi Hữu Đức và Vũ Tuấn Dương** - Nghiên cứu sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng thương mại cổ phần trong bối cảnh dịch bệnh Covid 19. **Mã số: 166.2HRMg.21** 84  
*Research on Mental Health and Job Performance of Bank Employees in the Covid 19 Context*
- 9. Lê Mạnh Hùng** - Các yếu tố ảnh hưởng tới động lực làm việc của nhân viên kinh doanh - Nghiên cứu trường hợp ngành hàng hóa mỹ phẩm. **Mã số: 166.2HRMg.21** 98  
*Factors Influencing sales staff motivation - A case study of the cosmetics industry*

## Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 10. Lưu Thanh Thủy, Ao Thu Hoài, Nguyễn Lê Thị Đoan Trang và Trần Minh Hảo** - Mối quan hệ giữa truyền miệng điện tử, hình ảnh thương hiệu và ý định chọn trường đại học của người học ở Việt Nam. **Mã số: 166.3OMIs.31** 108  
*Relationship Between Electronic of Word of Mouth, Brand Image and Intention of Vietnamese Learners' University Choice*

# NGHIÊN CỨU SỨC KHỎE TÂM LÝ VÀ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN TRONG BỐI CẢNH DỊCH BỆNH COVID 19

**Bùi Hữu Đức**

Trường Đại học Thương mại  
Email: [buihuuduc@tmu.edu.vn](mailto:buihuuduc@tmu.edu.vn)

**Vũ Tuấn Dương**

Trường Đại học Thương mại  
Email: [vutuanduong@tmu.edu.vn](mailto:vutuanduong@tmu.edu.vn)

Ngày nhận: 14/02/2022

Ngày nhận lại: 25/03/2022

Ngày duyệt đăng: 28/03/2022

Dịch bệnh Covid-19 mang lại nhiều ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc của các cá nhân. Nghiên cứu này có mục đích kiểm chứng tác động của một số yếu tố đến sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc của nhân viên ngành ngân hàng tại Việt Nam trong bối cảnh dịch bệnh. Thông qua bộ dữ liệu sơ cấp được thu thập từ 826 nhân viên ngân hàng, kết quả phân tích mô hình SEM đã chỉ ra cảm nhận rủi ro sức khỏe, cảm nhận khó khăn trong công việc có ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc. Ngược lại, cảm nhận an toàn nơi làm việc được chứng minh có khả năng cải thiện đáng kể sức khỏe tâm lý và nâng cao hiệu quả công việc của người lao động. Đặc biệt, mối liên hệ thuận chiều giữa sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc cũng được nhấn mạnh trong nghiên cứu này. Những kết quả này giúp làm phong phú các kiến thức, hiểu biết về sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc. Bên cạnh đó, các khám phá cũng hỗ trợ gợi mở các hàm ý chính sách cho đội ngũ quản lý các ngân hàng thương mại trong việc nâng cao hiệu quả quản lý nhân sự, gia tăng chất lượng đầu ra công việc trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19.

**Từ khóa:** Sức khỏe tâm lý; Hiệu quả công việc; Cảm nhận rủi ro sức khỏe; Cảm nhận khó khăn trong công việc; Cảm nhận an toàn nơi làm việc.

**JEL Classifications:** I15; M11; M12; M54.

## 1. Đặt vấn đề

Từ thời điểm được phát hiện lần đầu tiên tại Thành phố Vũ Hán, Trung Quốc, virus Corona đã gây ra rất nhiều những ảnh hưởng đến đời sống kinh tế - văn hóa - xã hội ở phạm vi toàn cầu (World Health Organization, 2021). Nhiều sự kiện quan trọng, nhịp độ các hoạt động thường nhật của xã hội bị gián đoạn do những lo sợ rủi ro về sức khỏe. Ở giai đoạn cao điểm, khi tình hình dịch bệnh phức tạp, số ca nhiễm và tử vong gia tăng với tốc độ cao, nhiều doanh nghiệp và trường học phải đóng cửa

hoặc chuyên đổi hình thức duy trì hoạt động, phân lớn các Chính phủ đều đưa ra các chính sách giãn cách xã hội để đảm bảo an toàn cho công dân. Cho đến nay, mặc dù hiệu quả của vaccine đã dần giúp các quốc gia hồi phục, mức độ nguy hiểm và số ca tử vong được nhận định có thể giảm dần, tuy nhiên các thách thức trong bối cảnh “bình thường mới” đối với các hoạt động kinh doanh vẫn là vô cùng phức tạp.

Sự thay đổi của môi trường sống, những rủi ro về sức khỏe luôn hiện hữu trong hơn hai năm đại dịch

Covid-19 đã làm thay đổi nhận thức, hành vi và cả trạng thái tâm lý của các cá nhân cũng như những phương thức tổ chức kinh doanh (Son và cộng sự, 2020). Trong khi các ngành hàng về hàng hóa tiêu dùng, nhu yếu phẩm không bị ảnh hưởng do nhu cầu ổn định thì các ngành nghề dịch vụ đứng trước những thách thức to lớn. Việc tuân thủ các quy tắc giãn cách xã hội khiến cho mỗi cá nhân dường như hạn chế các nhu cầu tiêu dùng không cần thiết và quá trình cung ứng dịch vụ của các doanh nghiệp cũng bị đứt gãy. Ngoài tác động khách quan, các tổ chức kinh doanh cũng gặp nhiều trở ngại trong việc tạo động lực, nâng cao hiệu quả cho người lao động trong thời kì dịch bệnh đầy khó khăn.

Vai trò ngành ngân hàng trong bối cảnh dịch bệnh vô cùng quan trọng, duy trì ổn định của các ngân hàng giúp hoạt động thị trường tài chính thông suốt, các tổ chức kinh doanh có điều kiện thuận lợi để duy trì và hồi phục hoạt động kinh doanh (M.P, 2021). Một số dự báo cũng đã chỉ ra những khó khăn lớn mà ngành ngân hàng gặp phải trong bối cảnh “bình thường mới” như nguy cơ lạm phát, dòng tiền đứt gãy, rủi ro thu hồi nợ xấu hay ảnh hưởng tiêu cực của các chính sách mở rộng quy mô tín dụng trong trung và dài hạn (Anh Minh, 2022). Trước những thách thức này, rõ ràng khả năng phát huy nguồn lực, năng lực sẽ là vô cùng cần thiết để các ngân hàng thương mại vượt qua giai đoạn nhiều khó khăn.

Do những đặc điểm như khối lượng công việc nặng, yêu cầu cao từ dịch vụ khách hàng nên những nhân viên ngân hàng thường xuyên rơi vào các trạng thái áp lực (Giorgi và cộng sự, 2017). Trên thế giới, các nghiên cứu lý giải cho cảm nhận áp lực của nhân viên ngành ngân hàng là khá phổ biến (George & Zakkariya, 2015). Một số nghiên cứu cũng đã nhấn mạnh đến vai trò của sức khỏe tâm lý đối với hiệu quả công việc của nhân viên ngành ngân hàng (Bashir & Ismail Ramay, 2010). Tuy nhiên theo các hiểu biết lớn nhất của chúng tôi, vẫn chưa có một nghiên cứu chính thức nào về mối liên hệ này đối với bối cảnh nghiên cứu ngành ngân hàng tại Việt Nam. Đặc biệt trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19, các thay đổi từ môi trường kinh tế - xã hội có thể dẫn đến sự biến đổi môi trường làm việc, sức khỏe thể chất và tinh thần của nhân viên. Vì vậy, nhận diện và lý giải được ảnh hưởng của một số yếu tố đến sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc của nhân viên ngành ngân hàng có ý nghĩa về mặt lý luận và thực tiễn.

Trong nghiên cứu, dưới góc tiếp cận vi mô, nhóm tác giả đề cập đến mối liên hệ giữa sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng trong

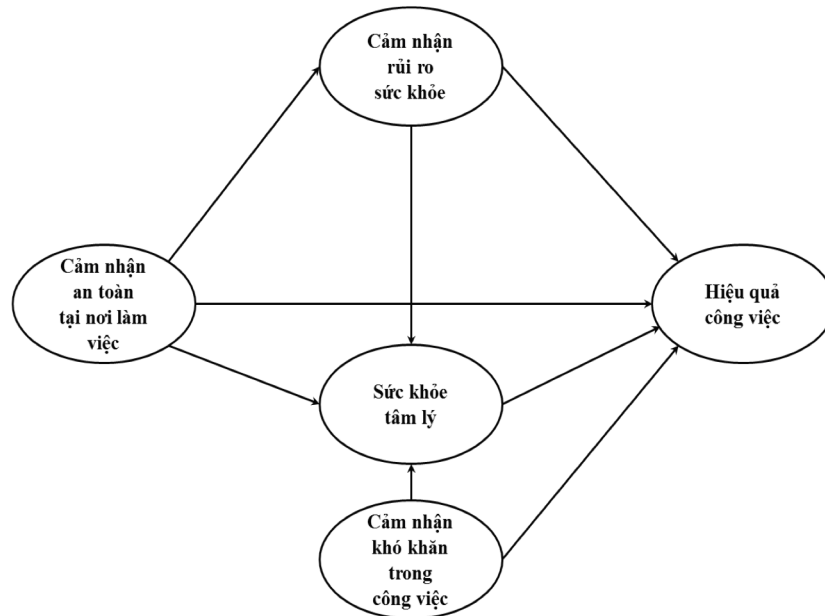
bối cảnh dịch bệnh. Mục đích của nghiên cứu để kiểm chứng vai trò của một số yếu tố ảnh hưởng đến sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng. Những kết quả từ nghiên cứu này kì vọng giúp các nhà quản trị các ngân hàng thương mại nhận diện được các yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến các biến phụ thuộc, từ đó có thể đưa ra các giải pháp hiệu quả để nâng cao hiệu quả quản lý.

## **2. Tổng quan nghiên cứu và khuôn khổ lý thuyết**

### **2.1. Mô hình nghiên cứu lý thuyết đề xuất**

Bên cạnh sức khỏe về mặt thể chất, sức khỏe tâm lý được xem như một khía cạnh sức khỏe quan trọng và có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả các hoạt động trong cuộc sống. Trong nhiều thập kỉ gần đây, số lượng các công trình nghiên cứu về vấn đề này có sự gia tăng đáng kể, đặc biệt trong bối cảnh môi trường sống của nhân loại phải đối mặt với nhiều ảnh hưởng tiêu cực từ môi trường thiên nhiên cũng như môi trường kinh tế - xã hội. Nghiên cứu được thực hiện bởi Wright và cộng sự (1993) được xem là nghiên cứu có nhiều đóng góp cho chủ đề này khi đã chứng minh khả năng thúc đẩy của sức khỏe tâm lý đối với hiệu quả công việc với ba tiêu chí cơ bản: mức độ quan trọng của mục tiêu, cách thức xây dựng nhóm và điều kiện thuận lợi. Thông qua các bằng chứng thực nghiệm, nghiên cứu đã cho thấy mối quan hệ tích cực giữa sức khỏe tâm lý đối với ba mục tiêu đánh giá trên. Tương tự, Bond và cộng sự (2003) đã chứng minh mức độ chấp nhận và kiểm soát công việc cao là tiền đề quan trọng để dự báo sức khỏe tâm lý và những đối tượng có sức khỏe tâm lý tốt sẽ thường có sự hài lòng với công việc và hiệu suất làm việc cao hơn. Không chỉ hai nghiên cứu nổi bật trên, lý thuyết về vai trò của sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc được nhiều học giả áp dụng và cho thấy khả năng giải thích cao trong nhiều bối cảnh nghiên cứu, đặc biệt là ngành dịch vụ (Wright & Cropanzano, 2000).

Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả bổ sung một số yếu tố khám phá dựa trên cảm nhận của cá nhân để lí giải tốt hơn cho thực trạng sức khỏe tâm lý. Do các ảnh hưởng tiêu cực từ dịch bệnh Covid-19 trong hơn hai năm qua, các nghiên cứu khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến sức khỏe tâm lý nhận được sự quan tâm đáng kể của giới nghiên cứu (Son và cộng sự, 2020). Vì vậy, mô hình lý thuyết bên cạnh mối liên hệ giữa sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc, nhóm nghiên cứu mở rộng thông qua việc bổ sung ba yếu tố bao gồm: cảm nhận rủi ro sức khỏe, cảm nhận khó khăn trong công việc, cảm nhận an toàn tại nơi làm việc. Trong khi cảm nhận rủi ro sức khỏe được xem như một yếu tố đặc trưng chi phối hành vi



(Nguồn: Nhóm tác giả đề xuất)

**Hình 1:** Mô hình nghiên cứu lý thuyết đề xuất

cảm nhận trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 (Sánchez-Cañizares và cộng sự, 2021) thì cảm nhận khó khăn trong công việc do những thay đổi từ môi trường và các chính sách của Chính phủ cũng được xem là cần thiết trong bối cảnh dịch bệnh (Rossi và cộng sự, 2020). Cuối cùng, mô hình nghiên cứu xuất hiện cảm nhận an toàn nơi làm việc, đây là yếu tố gắn với các yêu cầu cấp bách từ các tổ chức để hạn chế các rủi ro cho người lao động trong thời kỳ dịch bệnh diễn biến phức tạp (Filimonau và cộng sự, 2020). Từ việc thiết lập mô hình nghiên cứu này, nhóm nghiên cứu kỳ vọng có thể giải thích hiệu quả cho hai biến phụ thuộc chính đó là sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng trong giai đoạn dịch bệnh Covid-19.

**2.2. Một số khái niệm và phát triển các giả thuyết nghiên cứu**

**2.2.1. Sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc**

Wright và cộng sự (1993) nhận định rằng sức khỏe tâm lý là một biến số kết quả và dự báo trong y học, có đặc tính nhất quán và ổn định. Theo World Health Organization (2001) thì sức khỏe tâm lý bao hàm hạnh phúc chủ quan, khả năng tự nhận thức, tự chủ, năng lực, sự phụ thuộc giữa thể hệ và khả năng tự hiện thực hóa tiềm năng trí tuệ và tình cảm của một người. Sức khỏe tâm lý được xem xét và đánh giá với các chỉ số phức tạp và có tính liên kết, phản

ánh cho tổng thể hành vi của cá nhân, cung cấp các thông tin hữu ích về mức độ thỏa mãn với các hoạt động tâm lý và xã hội.

Hiệu quả công việc được đánh giá là một chủ đề nghiên cứu lớn trong các nghiên cứu về kinh tế học, tâm lý học, khoa học quản lý do ý nghĩa của nó với sự phát triển của mỗi tổ chức và xã hội nói chung. Koopman và cộng sự (2011) cho rằng hiệu quả công việc không đơn thuần là hiệu suất công việc (căn cứ theo chất lượng đầu vào/đầu ra) mà là một hàm số được đánh giá dựa trên nhiều tiêu chí như hiệu suất nhiệm vụ cá nhân, mức độ đóng góp cho tổ chức, hiệu suất căn cứ theo bối cảnh làm việc và cả hành vi làm việc phản tác dụng. Tương tự, Welbourne và cộng sự (1998) cũng nhấn mạnh đến việc cần xem xét hiệu quả công việc theo một bộ tiêu chí có tính toàn diện, vượt ra khỏi các quan điểm đo lường chỉ dựa trên nhiệm vụ mà người lao động được phân công, cần chú trọng đến cả các kiến thức, kỹ năng mà người lao động nhận lại, khả năng đổi mới sáng tạo, hiệu quả làm việc nhóm.

Về cơ bản, phần lớn các nghiên cứu trong quá khứ ủng hộ mạnh mẽ cho quan điểm các cá nhân có trạng thái sức khỏe tâm lý tốt sẽ dễ dàng hơn trong việc hoàn thành công việc và cảm thấy hài lòng hơn với công việc được giao phó. Một số bằng chứng thực nghiệm từ các nghiên cứu của Wright và cộng sự

(1993), Bond và cộng sự (2003) đã chỉ ra khả năng thúc đẩy hiệu quả công việc của sức khỏe tâm lý tốt. Hơn nữa, Ford và cộng sự (2011) cũng đã đề cập đến vai trò của sức khỏe tâm lý thông qua các trạng thái cảm xúc, cảm nhận về áp lực công việc có thể ảnh hưởng mạnh mẽ đến hiệu quả công việc. Từ các phân tích trên, giả thuyết nghiên cứu H1 được đề xuất:

*H1: Hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng chịu sự ảnh hưởng tích cực từ sức khỏe tâm lý*

**2.2.2. Cảm nhận rủi ro sức khỏe**

Bối cảnh dịch bệnh Covid-19 kéo dài mang lại đa dạng những cảm nhận rủi ro cho mỗi cá nhân, một trong số các cảm nhận rủi ro được đề cập nhiều và được xem là đặc trưng nhất trong các nghiên cứu giải thích hành vi cá nhân đó là cảm nhận rủi ro sức khỏe (Teeroovengadum và cộng sự, 2021). Menon và cộng sự (2007) định nghĩa cảm nhận rủi ro sức khỏe được hiểu là nhận thức của cá nhân trước mức độ nguy hại của môi trường gây ra cho sức khỏe, khái niệm này liên hệ mật thiết đến các vấn đề tâm lý học như động cơ, nhận thức, tình cảm, bối cảnh và sự cá nhân hóa trong cảm nhận.

Dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp trên phạm vi toàn cầu với khả năng lây nhiễm cao, số lượng ca tử vong lớn mang lại nỗi sợ hãi cho nhân loại và cho thấy ảnh hưởng bao trùm đến mọi hoạt động của các cá nhân, tổ chức. Nghiên cứu của Cai và cộng sự (2020) đã chứng minh nỗi sợ bị lây nhiễm và xa hơn là tử vong trong thời kì dịch bệnh làm gia tăng đáng kể các tổn thương tâm lý các cá nhân. Tương tự, Yildirim và cộng sự (2020) cũng chỉ ra sự sợ hãi và lo âu do virus Corona gây ra khiến thực trạng trầm cảm, sợ hãi trở nên nghiêm trọng hơn đáng kể trong cộng đồng. Đáng kể hơn, van Scheppingen và cộng sự (2013) đã khám phá ra mối liên hệ giữa cảm nhận sức khỏe đối với hiệu quả công việc trong một nghiên cứu định lượng tại Hà Lan. Đặc biệt, Vo và cộng sự (2020) chỉ ra được những tác động tiêu cực của cảm nhận rủi ro sức khỏe đến hiệu quả công việc của nhân viên trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19. Từ các phân tích trên, chúng tôi đề xuất hai giả thuyết nghiên cứu H2 và H3 như sau:

*H2: Hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng chịu sự ảnh hưởng tiêu cực bởi cảm nhận rủi ro sức khỏe*

*H3: Sức khỏe tâm lý của nhân viên ngân hàng chịu sự ảnh hưởng tiêu cực bởi cảm nhận rủi ro sức khỏe*

**2.2.3. Cảm nhận khó khăn trong công việc**

Lĩnh vực ngân hàng được biết đến có môi trường làm việc nhiều áp lực, thách thức cho người lao động do khối lượng công việc lớn và áp lực chất

lượng phục vụ cao (Giorgi và cộng sự, 2017). Theo các lý thuyết hành vi của cá nhân, các quyết định hành vi bị chi phối bởi các cảm nhận kiểm soát (Ajzen, 1991). Xác định chi tiết và cụ thể yếu tố cảm nhận kiểm soát hành vi trong các bối cảnh cụ thể được xem là một nhiệm vụ nghiên cứu thu hút được sự quan tâm của nhiều học giả. Cảm nhận khó khăn (perceived difficulty) được xem như một cấu thành quan trọng của cảm nhận kiểm soát hành vi và được định nghĩa là “mức độ cảm nhận cá nhân về độ khó/hoặc dễ của một công việc cụ thể”. Cảm nhận khó khăn cũng được chỉ ra có mối liên hệ rõ nét đối với thái độ và các hành vi của mỗi cá nhân, khi các cảm nhận khó khăn gia tăng thì sẽ có thể tạo ra các rào cản về tâm lý và dẫn đến rào cản hành vi (Kraft và cộng sự, 2005).

Không dừng lại ở các nhận diện vai trò đối với quá trình ra quyết định, một số nghiên cứu đã đề cập đến mối liên hệ giữa cảm nhận khó khăn trong công việc đối với trạng thái tâm lý của các cá nhân (Callister và cộng sự, 1992). Williams và cộng sự (2005) đã chỉ ra các cảm nhận khó khăn học tập có thể làm tổn thương đến sức khỏe tâm lý của sinh viên. Trong khi đó, Ajayi (2018) đã kiểm chứng vai trò tiêu cực của các áp lực trong công việc đối với hiệu quả công việc của nhân viên ngành ngân hàng. Đặc biệt, Cheng và cộng sự (2007) đã kiểm chứng vai trò kim hãm đến hiệu quả công việc khi các cảm nhận khó khăn mục tiêu được gia tăng và không phù hợp với năng lực của các cá nhân. Từ các phân tích trên, hai giả thuyết nghiên cứu H4 và H5 được đề xuất:

*H4: Hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng chịu sự ảnh hưởng tiêu cực bởi cảm nhận khó khăn trong công việc*

*H5: Sức khỏe tâm lý của nhân viên ngân hàng chịu sự ảnh hưởng tiêu cực bởi cảm nhận khó khăn trong công việc*

**2.2.4. Cảm nhận an toàn tại nơi làm việc**

Trước những rủi ro về sức khỏe trong bối cảnh đại dịch, các tổ chức cần chú trọng đến các giải pháp đảm bảo sức khỏe cho cả khách hàng và nhân viên, đây được xem là những điều kiện quan trọng để vận hành tốt hoạt động kinh doanh hiệu quả (Filimonau và cộng sự, 2020). Cảm nhận an toàn nơi làm việc được định nghĩa có liên hệ mật thiết đến các cảm nhận an toàn đối với nhiều chủ thể như đặc điểm công việc, môi trường, các giải pháp quản trị (Hayes và cộng sự, 1998). Như vậy, các cảm nhận an toàn không chỉ chú trọng đến vấn đề sức khỏe mà được đánh giá ở phạm vi rộng hơn, toàn diện hơn khi bàn đến các bên liên quan khác nhau...

Mayer và cộng sự (2022) đã chứng minh rằng sức khỏe tâm lý của người lao động bị suy giảm đáng kể khi có những cảm nhận không an toàn tại nơi làm việc. Falco và cộng sự (2021) lại chỉ ra các giải pháp nâng cao an toàn tại nơi làm việc có thể chi phối mối liên hệ mức độ cảm nhận rủi ro sức khỏe và cảm xúc của nhân viên. Cuối cùng, một số bằng chứng thực nghiệm đã chứng minh vai trò của cảm nhận an toàn nơi làm việc đến hiệu quả công việc của nhân viên (Kaynak và cộng sự, 2016). Từ các phân tích trên, ba giả thuyết nghiên cứu được đề xuất:

H6: *Hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng chịu ảnh hưởng tích cực từ cảm nhận an toàn tại nơi làm việc*

H7: *Sức khỏe tâm lý của nhân viên ngân hàng chịu ảnh hưởng tích cực từ cảm nhận an toàn tại nơi làm việc*

H8: *Cảm nhận rủi ro sức khỏe chịu ảnh hưởng tiêu cực từ cảm nhận an toàn tại nơi làm việc*

### **3. Phương pháp nghiên cứu, thang đo và thu thập dữ liệu**

#### **3.1. Phương pháp nghiên cứu**

Để thực hiện các mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng được sử dụng. Trong đó, phương pháp nghiên cứu định tính thông qua phỏng vấn chuyên gia và phỏng vấn nhóm tập trung để hiệu chỉnh thang đo đề xuất cũng như kiểm tra nội dung bảng hỏi tiên khảo sát. Các phân tích định lượng trong nghiên cứu được áp dụng nhằm kiểm định độ tin cậy của thang đo, các phân tích thống kê mô tả, kiểm định giả thuyết nghiên cứu và đánh giá tác động giữa các biến quan sát.

Hai phần mềm phân tích thống kê SPSS 24 và AMOS 24 được lựa chọn để hỗ trợ các phân tích định lượng với dữ liệu sơ cấp. Phần mềm SPSS 24 phụ trách các phân tích thống kê mô tả, hệ số tin cậy Cronbach Alpha, kiểm định nhân tố đơn Harman. Trong khi đó, phần mềm AMOS 24 hỗ trợ các phân tích nhân tố khẳng định (CFA), kiểm định nhân tố tiềm ẩn, phân tích mô hình SEM và đánh giá tác động trực tiếp.

Các ngưỡng giá trị đánh giá mức độ tin cậy, phù hợp của mô hình đo lường và mô hình cấu trúc được tuân thủ theo các khuyến nghị của Hair và cộng sự (2010). Cụ thể, hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5, giá trị Cronbach Alpha lớn hơn 0,7, giá trị  $\chi^2/df < 3$ , giá trị  $p < 0,05$ , các giá trị AGFI, GFI, TLI, CFI, NFI lớn hơn 0,9 và RMSEA  $< 0,08$ .

#### **3.2. Thang đo và thiết kế bảng hỏi**

Thang đo nghiên cứu được xây dựng dựa trên việc tham khảo các thang đo từ các nghiên cứu có liên quan trong quá khứ (Vo và cộng sự, 2020; Ware

& Sherbourne, 1992; Lukat và cộng sự, 2016; Shin & Kang, 2020; Sondhi và cộng sự, 2008; Hayes và cộng sự, 1998). Đề gia tăng mức độ phù hợp của các phát biểu trong thang đo, nhóm nghiên cứu áp dụng một số giải pháp bao gồm:

Về ngôn ngữ, hai chuyên gia ngôn ngữ được mời tham gia dịch các nội dung của các biến quan sát từ tiếng Anh sang tiếng Việt một cách độc lập. Tiếp đó, quy trình kiểm tra chéo được sử dụng nhằm đảm bảo độ tin cậy và đồng thuận về mặt nội dung của các phát biểu. Trước khi tiến hành khảo sát chính thức, phỏng vấn nhóm tập trung với sự tham gia của 10 tình nguyện viên được tổ chức nhằm phát hiện các lỗi về diễn đạt, đọc hiểu, cách sử dụng từ ngữ của bảng hỏi.

Về mức độ phù hợp với bối cảnh nghiên cứu, 5 cuộc phỏng vấn chuyên gia được tổ chức với đối tượng mời tham dự bao gồm 2 chuyên gia tâm lý học, 1 Tiên sĩ chuyên ngành Quản trị kinh doanh và 2 Quản lý nhân sự cấp cao tại các ngân hàng thương mại. Các chuyên gia được mời tham gia phỏng vấn trong bối cảnh không chịu bất cứ sức ép nào về thời gian, công việc và xung đột lợi ích. Nội dung phỏng vấn được ghi âm, sau khi kết thúc quá trình phỏng vấn, quá trình tách bằng được thực hiện nhằm tổng hợp các nội dung quan trọng làm căn cứ hiệu chỉnh thang đo.

Sau khi thực hiện các quy trình trên, thang đo nghiên cứu được hình thành bao gồm 28 biến quan sát sau khi loại 11 biến quan sát do không phù hợp với bối cảnh nghiên cứu cũng như cảm nhận của đáp viên từ 39 biến quan sát trong thang đo dự kiến ban đầu. Hiệu quả công việc được đo lường bởi 6 biến quan sát được áp dụng từ Vo và cộng sự (2020). Sức khỏe tâm lý được đo lường bởi 6 biến quan sát được áp dụng từ Ware & Sherbourne (1992) và Lukat và cộng sự (2016). Cảm nhận rủi ro sức khỏe được đo lường bởi 4 biến quan sát được phát triển từ Shin & Kang (2020). Cảm nhận khó khăn trong công việc bao gồm 6 biến quan sát được phát triển từ Sondhi và cộng sự (2008). Cảm nhận an toàn nơi làm việc bao gồm 6 biến quan sát được áp dụng từ Hayes và cộng sự (1998). Chi tiết nội dung thang đo được mô tả tại Bảng 2.

Bảng hỏi của nghiên cứu được thiết kế gồm 3 phần. Phần 1 bao gồm nội dung giới thiệu tổng quan về mục đích, ý nghĩa của nghiên cứu và các hướng dẫn cơ bản để hoàn thành khảo sát. Phần 2 bao gồm các câu hỏi đo lường các yếu tố khảo sát được thiết kế theo thang đo Likert 7 điểm với mức ý nghĩa từ 1 - Rất không đồng ý đến 7 - Rất đồng ý. Phần 3 bao gồm một số câu hỏi thu thập thông tin cá nhân và lời cảm ơn.

**3.3. Thu thập dữ liệu và mẫu nghiên cứu**

Mẫu nghiên cứu được thu thập theo chiến lược chọn mẫu thuận tiện, thông qua phương pháp gửi khảo sát online. Bảng hỏi được gửi đến các nhóm nhân viên ngân hàng trên các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Instagram. Nhóm nghiên cứu đã cố gắng tiếp cận các nhóm có sự đa dạng về nơi làm việc của các ngân hàng thương mại cổ phần. Đặc

biệt, chúng tôi đồng thời chú trọng đến những đáp viên từ các ngân hàng có quy mô nhân sự lớn, phát triển ổn định trong những năm qua... Mặc dù có nhiều hạn chế so với phương pháp phỏng vấn trực tiếp do không thể hỗ trợ tốt nhất cho đáp viên trong quá trình cung cấp thông tin, tuy nhiên phương pháp này giúp giảm thiểu cảm nhận rủi ro sức khỏe đáng kể cho cả nghiên cứu viên và đáp viên.

**Bảng 1:** Đặc điểm mẫu nghiên cứu

<b>Đặc điểm mẫu</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Tỉ lệ (%)</b>
<b>Giới tính</b>		
Nam	352	42,62
Nữ	474	57,38
<b>Độ tuổi</b>		
22-30 tuổi	309	37,41
31-40 tuổi	296	35,84
41-50 tuổi	192	23,24
trên 50 tuổi	29	3,51
<b>Trình độ học vấn</b>		
Cao đẳng	23	2,78
Đại học	592	71,67
Sau đại học	211	25,54
<b>Tình trạng hôn nhân</b>		
Độc thân	229	27,72
Đã lập gia đình	476	57,63
Đã li hôn	101	12,23
Góa	23	2,78
<b>Thu nhập hàng tháng</b>		
5.000.000 - 10.000.000 VNĐ	178	21,55
< 10.000.000 - 20.000.000 VNĐ	466	56,42
< 20.000.000 - 30.000.000 VNĐ	143	17,31
Trên 30.000.000 VNĐ	39	4,72
<b>Ngân hàng đang làm việc</b>		
Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank)	80	9,69
Ngân Hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank)	72	8,72
Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV)	89	10,77
Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank)	85	10,29
	52	6,30
Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank)	86	10,41
Ngân hàng TMCP Quân đội (MB Bank)	71	8,60
Ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam (Techcombank)	48	5,81
Ngân hàng TMCP Hàng hải Việt Nam (MSB)	45	5,45
Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)	30	3,63
Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB)	42	5,08
Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB)	48	5,81
Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà TPHCM (HD Bank)	58	7,02
Ngân hàng TMCP Tiên Phong (TP Bank)	20	2,42
Ngân hàng TMCP An Bình (ABBank)		
<b>Thâm niên công tác trong ngành ngân hàng</b>		
Dưới 1 năm	108	13,08
Từ 1 đến 3 năm	239	28,93
Từ 3 đến 5 năm	302	36,56
Trên 5 năm	177	21,43

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích dữ liệu)



Sau gần 2 tháng thu thập dữ liệu (từ 1/2/2022 đến 25/3/2022), nhóm nghiên cứu thu về 882 phản hồi từ nhân viên làm việc tại 14 ngân hàng thương mại cổ phần (TMCP), sau khi lược bỏ 56 phiếu không hợp lệ do thiếu thông tin trả lời, số phiếu hợp lệ còn 826 phiếu. Theo khuyến nghị từ Krejcie và Morgan (1970) về quy mô mẫu tối thiểu trong trường hợp không thể nắm bắt được thông số chi tiết về quy mô mẫu tổng thể thì mức quy mô 826 là hoàn toàn phù hợp. Mẫu nghiên cứu có đáp viên nằm trong độ tuổi chủ yếu dưới 40 tuổi, trình độ học vấn cao, mức thu nhập phổ biến từ 10 triệu đồng đến 20 triệu đồng, thâm niên làm việc tại ngân hàng hiện tại chủ yếu dưới 5 năm. Những đặc điểm này tương đối phù hợp với các đặc điểm nhân sự ngành ngân hàng. Chi tiết đặc điểm mẫu nghiên cứu được mô tả chi tiết tại Bảng 1.

#### **4. Kết quả nghiên cứu**

##### **4.1. Kiểm định độ sai lệch phương pháp**

Nhằm hạn chế các sai lệch do phương pháp khiến chỉ hiệu suất đo lường bị suy giảm. Nghiên cứu này đã áp dụng một số khuyến nghị của Podsakoff và cộng sự (2012) bao gồm: (1) Đảm bảo tính bảo mật các thông tin cá nhân cho đáp viên; (2) Thay đổi thứ tự các câu hỏi để hạn chế các cảm nhận về cấu trúc mô hình nghiên cứu từ phía đáp viên và (3) Áp dụng một số phân tích định lượng để xem xét khả năng xuất hiện của sai lệch do phương pháp.

Dựa vào các kết quả phân tích định lượng có thể thấy, phương pháp phân tích nhân tố đơn Harman trên phần mềm SPSS 24 cho thấy tổng phương sai chỉ giải thích được 23,922% (nhỏ hơn 50%). Bên cạnh đó, phương pháp kiểm định nhân tố tiềm ẩn bằng phần mềm AMOS 24 đã kết luận tổng nhân tố tiềm ẩn chỉ giải thích ở mức 9,61% (nhỏ hơn 25%). Như vậy, sai lệch do phương pháp dường như không xuất hiện trong nghiên cứu này (Malhotra và cộng sự, 2006).

##### **4.2. Kiểm định thang đo và thống kê mô tả**

Phương pháp phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và hệ số tin cậy Cronbach Alpha được áp dụng để kiểm định độ tin cậy của mô hình đo lường. Dựa vào kết quả được mô tả tại Bảng 3, các ngưỡng giá trị đánh giá mức độ phù hợp của mô hình đo lường và dữ liệu thu thập được đảm bảo theo các khuyến nghị của Hair và cộng sự (2010). Bên cạnh đó, các hệ số tải nhân tố trong phân tích CFA đều lớn hơn 0,5, giá trị độ tin cậy tổng hợp (CR) dao động từ 0,857 đến 0,901 (lớn hơn 0,7), giá trị phương sai

trung bình trích (AVE) đều lớn hơn 0,5, các giá trị Cronbach Alpha đều đạt ngưỡng lý tưởng (lớn hơn 0,7 và nhỏ hơn 0,95). Như vậy, mô hình đo lường đảm bảo độ tin cậy và hội tụ.

Dựa vào kết quả Bảng 4, các giá trị phương sai trung bình trích (AVE) đều lớn hơn phương sai riêng lớn nhất (MSV), các giá trị căn bậc hai AVE (SQRT-AVE) đều lớn hơn giá trị tương quan. Cuối cùng, các giá trị tương quan đều không vượt quá 0,6. Nên theo Hair và cộng sự (2010), Fornell & Larcker (1981) và Grewal và cộng sự (2004) thì giá trị phân biệt được đảm bảo và không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến (hình 2).

Các phân tích thống kê mô tả chỉ ra rằng nhân viên ngân hàng đánh giá cao mức độ cảm nhận rủi ro sức khỏe với giá trị trung bình đạt 5,900. Tiếp đó là cảm nhận an toàn nơi làm việc và hiệu quả công việc với giá trị trung bình lần lượt là 4,801 và 4,384. Ngược lại, sức khỏe tâm lý và cảm nhận khó khăn lại có mức đánh giá thấp hơn với giá trị trung bình lần lượt là 3,488 và 3,075.

##### **4.3. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu và đánh giá tác động**

Phương pháp phân tích mô hình SEM (Structural Equation Modeling) được áp dụng để kiểm định 8 giả thuyết nghiên cứu và đánh giá mức độ tác động. Kết quả mức độ phù hợp cho thấy  $\chi^2/df = 1,737$  (nhỏ hơn 3), giá trị  $p = 0,000$  (nhỏ hơn 0,05), giá trị AGFI = 0,943; GFI = 0,954; TLI = 0,976; CFI = 0,979; NFI = 0,951 (đều lớn hơn 0,9); giá trị RMSEA = 0,030 (nhỏ hơn 0,08). Như vậy, các ngưỡng giá trị được đánh giá là rất lý tưởng theo các đề xuất của Hair và cộng sự (2010), nên mô hình cấu trúc phù hợp với dữ liệu thu thập thực tế. Hình ảnh mô hình SEM được mô tả tại Hình 3.

Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu cho thấy, ngoại trừ các mối liên hệ giữa cảm nhận khó khăn trong công việc và sức khỏe tâm lý, hiệu quả công việc bị bác bỏ thì 6 giả thuyết còn lại được chấp nhận với mức ý nghĩa thống kê nhỏ hơn 0,001. Sức khỏe tâm lý với  $\beta = 0,363$  (t-value = 9,089; p-value < 0,001) được nhận định là yếu tố thúc đẩy mạnh nhất đối với hiệu quả công việc. Tiếp đến, cảm nhận an toàn cho thấy vai trò quan trọng khi có thể nâng cao sức khỏe tâm lý thông qua  $\beta = 0,258$  (t-value = 6,188; p-value < 0,001) cũng như cải thiện tích cực hiệu quả công việc với  $\beta = 0,260$  (t-value = 6,779; p-value < 0,001). Bên cạnh đó, yếu tố này

**Bảng 2:** Chi tiết nội dung thang đo, kết quả kiểm định độ tin cậy và giá trị hội tụ

Nội dung biến quan sát	Fls	CR	AVE	$\alpha$
<b>Hiệu quả công việc (Job performance - JD)</b>				
Tôi hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19	0,796			
Tôi đảm bảo tốt các tiêu chuẩn về hiệu quả và kì vọng của công việc trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19	0,698			
Hiệu quả công việc của tôi trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 làm hài lòng nhà quản lý	0,734			
Hiệu quả công việc của tôi là tương đương với giai đoạn trước khi dịch bệnh Covid-19 diễn ra	0,686	0,859	0,505	0,852
Tôi cảm thấy mình đủ năng lực thực hiện tốt các công việc được giao trong bối cảnh dịch bệnh	0,636			
Chất lượng các công việc tôi thực hiện trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 là rất tốt	0,702			
<b>Sức khỏe tâm lý (Mental health - MH)</b>				
Tôi cảm thấy bình yên và thanh thản trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19	0,740			
Trong bối cảnh dịch bệnh, tôi có trạng thái tâm lý ổn định	0,747			
Trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19, tôi cảm thấy bản thân đã trang bị đủ kiến thức, kĩ năng để đương đầu với khó khăn	0,706	0,857	0,501	0,856
Tôi cảm thấy hạnh phúc trong thời kì dịch bệnh	0,688			
Tôi quản lý tốt các vấn đề để đáp ứng các nhu cầu của mình trong bối cảnh dịch bệnh	0,725			
Tôi cảm thấy vô tư và có tinh thần tốt trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19	0,636			
<b>Cảm nhận rủi ro sức khỏe (Perceived health risk - PHR)</b>				
Tôi cảm thấy ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 đến sức khỏe là vô cùng trầm trọng	0,821			
Tôi muốn hạn chế các hoạt động tiếp xúc trực tiếp trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 để hạn chế rủi ro sức khỏe	0,709			
Tôi tránh đi chuyển đến các khu vực đông người, thành phố lớn để giảm thiểu các rủi ro về sức khỏe	0,869	0,877	0,641	0,879
Tôi hạn chế các chuyến đi không cần thiết trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 do lo ngại rủi ro về sức khỏe	0,795			
<b>Cảm nhận khó khăn trong công việc (Perceived difficulty - PD)</b>				
Trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19, số lượng các nhiệm vụ trong công việc nhiều hơn tôi mong muốn	0,714			
Tôi phải cố gắng, thúc đẩy bản thân để hoàn thành các nhiệm vụ được giao trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19	0,822			
Tôi cảm thấy áp lực từ khối lượng công việc được giao phó trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19	0,828			
Tôi bỏ lỡ nhiều cơ hội tham gia các hoạt động vì áp lực công việc trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19	0,709	0,901	0,603	0,898
Trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19, tôi thường xuyên phải dành thêm thời gian ngoài giờ hành chính để xử lí công việc	0,767			
Tôi cho rằng số lượng các công việc cần xử lí là một rào cản lớn đối với cách tôi hoàn thành tốt các nhiệm vụ	0,811			
<b>Cảm nhận an toàn nơi làm việc (Perceived workplace safety - PWS)</b>				
Tôi cảm thấy an toàn vì công ty đã áp dụng nhiều chính sách đảm bảo sức khỏe cho người lao động	0,820			
Tôi cảm thấy công việc mình đang làm có sự an toàn trong bối cảnh dịch bệnh	0,746			
Tôi cảm thấy an toàn vì các đồng nghiệp cũng tuân thủ các giải pháp an toàn trong bối cảnh dịch bệnh	0,756			
Các chương trình đảm bảo an toàn cho người lao động của công ty vận hành hiệu quả	0,785	0,886	0,565	0,884
Tôi cảm thấy an toàn vì luôn được giám sát để hạn chế các rủi ro trong thời kì dịch bệnh Covid-19	0,683			
Công ty khuyến khích nhân viên có các hành động đảm bảo sự an toàn cho bản thân và đồng nghiệp	0,714			

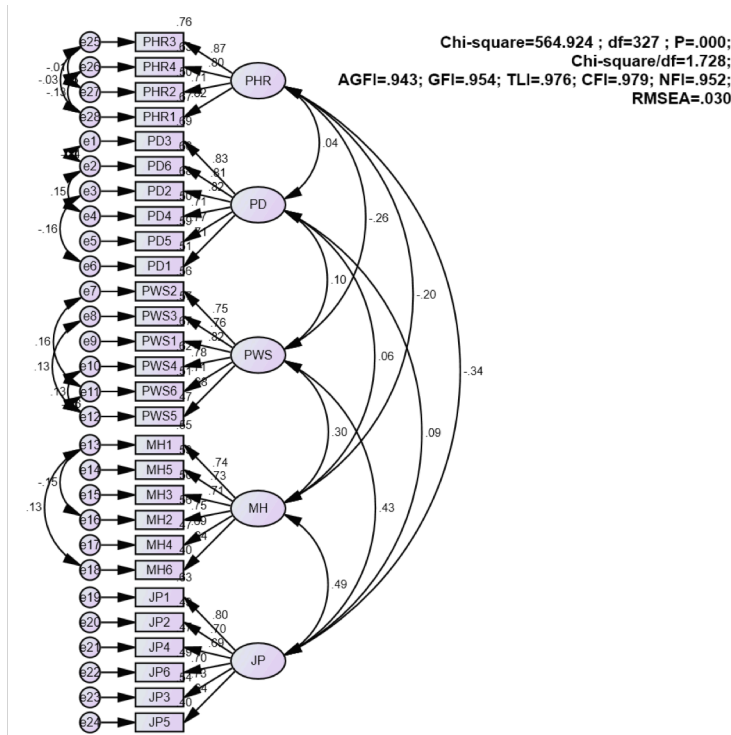
Ghi chú: Fls-hệ số tải nhân tố; CR-độ tin cậy tổng hợp; AVE-phương sai trung bình trích;  $\alpha$ -hệ số Cronbach Alpha

(Nguồn: Tổng hợp kết quả phân tích dữ liệu)

**Bảng 3:** Kết quả các chỉ số đánh giá mức độ phù hợp của mô hình

	$\chi^2/df$	AGFI	GFI	CFI	TLI	NFI	RMSEA	p-value
Mô hình đo lường (CFA)	1,728	0,943	0,954	0,979	0,976	0,952	0,030	0,000
Mô hình cấu trúc (SEM)	1,731	0,943	0,954	0,979	0,976	0,951	0,030	0,000

(Nguồn: Tổng hợp kết quả phân tích dữ liệu bằng AMOS 24)



(Nguồn: Tổng hợp kết quả phân tích dữ liệu)

**Hình 2:** Hình ảnh phân tích mô hình đo lường

**Bảng 4:** Kết quả phân tích tương quan và thống kê mô tả

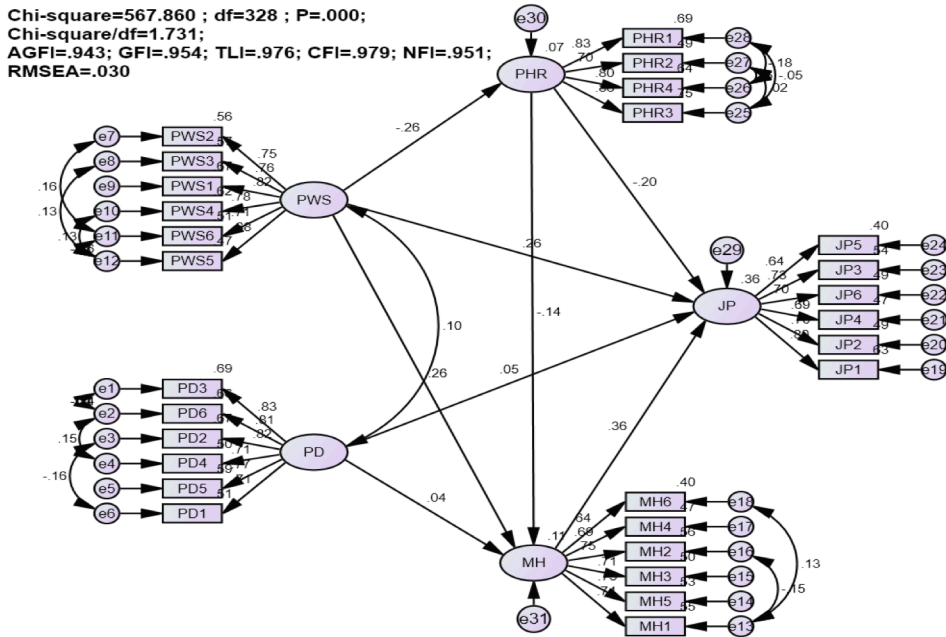
	Mean	SD	MSV	MH	PD	PWS	PHR	JP
<b>MH</b>	3,488	0,857	0,236	<b>0,708</b>				
<b>PD</b>	3,075	0,755	0,011	0,065	<b>0,777</b>			
<b>PWS</b>	4,801	1,055	0,181	0,298	0,103	<b>0,752</b>		
<b>PHR</b>	5,900	0,863	0,119	-0,204	0,038	-0,260	<b>0,801</b>	
<b>JP</b>	4,384	0,825	0,236	0,486	0,092	0,426	-0,345	<b>0,710</b>

Ghi chú: Mean - giá trị trung bình; SD - Độ lệch chuẩn; MSV - phương sai riêng lớn nhất; Hàng chéo - Căn bậc hai phương sai trung bình trích

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

cho khả năng giảm thiểu các cảm nhận rủi ro sức khỏe khi có  $\beta = -0,258$  (t-value = -6,401; p-value < 0,001). Cuối cùng, các cảm nhận rủi ro sức khỏe được nhận diện là rào cản đối với cả hiệu quả

công việc và sức khỏe tâm lý với tác động được phản ánh lần lượt là  $\beta = -0,205$  (t-value = -5,411; p-value < 0,001) và  $\beta = -0,138$  (t-value = -3,400; p-value < 0,001).



(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

**Hình 3:** Kết quả phân tích mô hình SEM

Mô hình SEM cũng phản ánh khả năng giải thích của biến độc lập đối với biến phụ thuộc. Kết quả cho thấy hiệu quả công việc được chỉ ra có thể được giải thích 36% sự biến thiên khi xem xét vai trò các biến độc lập. Mức giải thích của sức khỏe tâm lý ở mức thấp hơn là 11%. Cuối cùng, cảm nhận rủi ro sức khỏe chỉ được giải thích ở ngưỡng 7%. Chi tiết kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu và phân tích tác động được mô tả chi tiết tại Bảng 5.

**5. Thảo luận, một số hàm ý quản trị và các hạn chế**

**5.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu**

Theo hiểu biết lớn nhất của chúng tôi, đây là nghiên cứu đầu tiên áp dụng các kiến thức khoa học quản lý, tâm lý học để giải thích sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng tại Việt Nam trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19. Những khám phá này giúp làm nâng cao hiểu biết, đa dạng hóa các học liệu về chủ đề sức khỏe tâm lý

**Bảng 5:** Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu và phân tích tác động

Giả thuyết nghiên cứu	$\beta$	t-value	p-value	Kết luận
H <sub>1</sub> : Sức khỏe tâm lý → Hiệu quả công việc	0,363	9,089	***	Chấp nhận
H <sub>2</sub> : Cảm nhận rủi ro sức khỏe → Hiệu quả công việc	-0,205	-5,411	***	Chấp nhận
H <sub>3</sub> : Cảm nhận rủi ro sức khỏe → Sức khỏe tâm lý	-0,138	-3,400	***	Chấp nhận
H <sub>4</sub> : Cảm nhận khó khăn → Hiệu quả công việc	0,049	1,452	0,147	Bác bỏ
H <sub>5</sub> : Cảm nhận khó khăn → Sức khỏe tâm lý	0,043	1,128	0,259	Bác bỏ
H <sub>6</sub> : Cảm nhận an toàn → Hiệu quả công việc	0,260	6,779	***	Chấp nhận
H <sub>7</sub> : Cảm nhận an toàn → Sức khỏe tâm lý	0,258	6,188	***	Chấp nhận
H <sub>8</sub> : Cảm nhận an toàn → Cảm nhận rủi ro sức khỏe	-0,258	-6,401	***	Chấp nhận

Ghi chú: \*\*\*ý nghĩa thống kê < 0,001;  $\beta$  - hệ số tác động chuẩn hóa  
 (Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu)

và hiệu quả công việc. Khi đối sánh các kết quả của nghiên cứu với các công trình có liên quan trong quá khứ cũng như thực trạng đặc điểm ngành ngân hàng tại thị trường Việt Nam, một số kết luận đáng lưu ý bao gồm:

*Thứ nhất*, các khám phá đã củng cố các quan điểm ủng hộ vai trò tích cực của sức khỏe tâm lý đối với hiệu quả công việc (Wright và cộng sự, 1993; Bond và cộng sự, 2003). Trong nghiên cứu này, vai trò sức khỏe tâm lý được nhấn mạnh như yếu tố then chốt chi phối hiệu quả công việc của nhân viên trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19.

*Thứ hai*, nghiên cứu của chúng tôi cũng một lần nữa khẳng định vai trò rào cản về cảm nhận rủi ro sức khỏe đối với sức khỏe tâm lý và hiệu quả hành vi được bàn đến nhiều trong các nghiên cứu trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 diễn ra hơn hai năm qua (Yıldırım và cộng sự, 2020; Vo và cộng sự, 2020). Bên cạnh vai trò của yếu tố này được chỉ ra thông qua phân tích mô hình SEM, giá trị trung bình trong thống kê mô tả ở mức cao nhất trong các yếu tố quan sát (Mean = 5,900) cho thấy nhìn chung đội ngũ nhân viên ngân hàng cảm nhận rõ ràng các rủi ro sức khỏe mà dịch bệnh mang lại.

*Thứ ba*, đúng như các kì vọng, cảm nhận an toàn nơi làm việc cho thấy khả năng thúc đẩy đáng kể các biến phụ thuộc bao gồm cảm nhận rủi ro sức khỏe, sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc. Các khám phá này tương đồng với một số nghiên cứu trong quá khứ (Kaynak và cộng sự, 2016). Đặc biệt, trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19, kết quả này nhấn mạnh đến vai trò của các giải pháp quản trị đảm bảo an toàn cho các bên trong kinh doanh bao gồm cả khách hàng, người lao động (Filimonau và cộng sự, 2020). Vì vậy, quan điểm thúc đẩy hiệu quả kinh doanh sau thời kì dịch bệnh, giai đoạn bình thường hóa dựa trên trách nhiệm xã hội được củng cố chắc chắn hơn trong nghiên cứu này.

*Cuối cùng*, những ảnh hưởng không rõ ràng của cảm nhận khó khăn của nhân viên ngân hàng trong công việc thời kì dịch bệnh đối với sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc cũng là một phát hiện thú vị của nghiên cứu này. Các khám phá này đi ngược lại những quan điểm về sự hạn chế đáng kể đến hiệu quả công việc của nhân viên khi có cảm nhận khó khăn, áp lực cao trong công việc (Kraft và cộng sự, 2005; Cheng và cộng sự, 2007). Hơn nữa, thực trạng hoạt động kinh doanh ngành ngân hàng luôn cho

thấy đây là ngành nghề đòi hỏi yêu cầu chịu áp lực cao từ nhân viên, những nhân sự trong ngành thường xuyên phải đối mặt với các vấn đề quản lí thời gian, quản lí công việc. Mặc dù vậy, cảm nhận khó khăn trong phân tích thống kê mô tả cũng được đánh giá ở mức không cao (Mean = 3,075). Lí giải cho kết quả này, chúng tôi cho rằng trong thời kì dịch bệnh, các hoạt động giao dịch trực tiếp và tiếp xúc với khách hàng bị hạn chế đáng kể do các quy định về giãn cách xã hội. Trong hơn hai năm qua, số lượng các giao dịch và tác nghiệp trực tuyến trong ngành ngân hàng gia tăng đáng kể. Điều này có thể sẽ giúp giảm bớt các nhiệm vụ cần di chuyển, đối diện với các áp lực từ dịch vụ khách hàng cho nhân viên. Ngoài ra, để đảm bảo quá trình hoạt động hiệu quả, nhiều ngân hàng đã cho thấy những dấu hiệu tốt khi vận dụng các nền tảng số một cách thành công và mang lại nhiều thuận tiện cho cả nhân viên và khách hàng. Do đó, sự thay đổi trong phương thức làm việc khi có nhiều sự hỗ trợ của các nền tảng công nghệ, giảm bớt các lo âu, căng thẳng khi làm việc trực tiếp với khách hàng so với giai đoạn trước khi dịch bệnh diễn ra có thể là nguyên nhân chính khiến các cảm nhận khó khăn ở mức thấp và không cho thấy các ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe tâm lý và hiệu quả công việc của nhân viên ngân hàng trong giai đoạn này.

### **5.2. Một số hàm ý quản trị ngân hàng**

Từ các khám phá đạt được, một số hàm ý chính sách được đề xuất để giúp các ngân hàng thương mại nâng cao hiệu quả quản lí nhân sự cũng như hoạt động kinh doanh.

*Thứ nhất*, các ngân hàng cần quan tâm hơn đến sức khỏe tâm lý của nhân viên trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 và cả trong tương lai vì khả năng nâng cao đáng kể hiệu quả công việc của nó trong nghiên cứu này. Các hoạt động đánh giá, đo lường sức khỏe tâm lý của nhân viên cần được quan tâm và tổ chức thực hiện để có thể có các giải pháp thiết thực nhằm cải thiện thực trạng làm việc với cường độ cao, phải chịu sức ép từ nhiều phía của nhân viên ngành ngân hàng.

*Thứ hai*, các ngân hàng cần tiếp tục áp dụng các chính sách đảm bảo an toàn sức khỏe cho nhân viên trong bối cảnh dịch bệnh thông qua việc nâng cao chất lượng môi trường làm việc, duy trì các biện pháp vệ sinh, tuân thủ các quy định giãn cách, điều trị bệnh nhân mắc Covid-19. Ngoài ra, các ngân

hàng có thể xem xét khuyến khích khách hàng và nhân viên làm việc tránh tiếp xúc nếu vẫn đảm bảo các yêu cầu công việc và xây dựng văn hóa công ty chú trọng vào trách nhiệm của cá nhân đối với lợi ích tập thể.

*Cuối cùng*, mặc dù trong phạm vi nghiên cứu này chưa thể kết luận về việc thay đổi cách thức làm việc khi chú trọng vào các nền tảng số có thể làm giảm các cảm nhận khó khăn trong công việc của nhân viên ngân hàng. Tuy nhiên, chúng tôi cho rằng các giải pháp ứng dụng khoa học công nghệ trong tác nghiệp ngân hàng có thể là một giải pháp các ngân hàng cần đẩy mạnh để nâng cao hiệu quả công việc. Ngoài ra, số hóa các hoạt động ngân hàng cũng góp phần không nhỏ nâng cao giá trị cảm nhận cho khách hàng.

### **5.3. Một số hạn chế**

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong việc hoàn thành các mục tiêu ban đầu đề ra, tuy nhiên do các giới hạn về nguồn lực và bối cảnh khó khăn của dịch bệnh Covid-19 nên nghiên cứu này vẫn còn một số hạn chế nổi bật bao gồm:

*Thứ nhất*, do ảnh hưởng của dịch bệnh nên phương pháp chọn mẫu thuận tiện được áp dụng, phương thức thu thập là thông qua khảo sát trực tuyến. Những điều này phần nào làm giảm đi ý nghĩa của nghiên cứu.

*Thứ hai*, trong nghiên cứu này, mặc dù các đặc điểm nhân khẩu học là khá đa dạng, tuy nhiên nghiên cứu chưa thể thực hiện các phân tích đa nhóm để tạo cơ sở đề xuất các hàm ý thiết thực hơn.

*Cuối cùng*, khả năng giải thích cho các biến phụ thuộc chưa cao cũng là một hạn chế của nghiên cứu này. Vì vậy, cần xem xét việc bổ sung các yếu tố mới để giải thích rõ hơn sự biến thiên của hiệu quả công việc, sức khỏe tâm lý. ♦

### **Tài liệu tham khảo:**

1. Ajayi, S. (2018). *Effect of stress on employee performance and job satisfaction: A case study of Nigerian banking industry*. Available at SSRN 3160620.
2. Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
3. Anh Minh (2022). *Nhiều thách thức với ngành ngân hàng năm 2022*. *Báo Điện tử Chính phủ*. Truy cập online: <https://baochinhphu.vn/nhieu-thach-thuc-voi-nganh-ngan-hang-nam-2022-102306345.htm>

thuc-voi-nganh-ngan-hang-nam-2022-102306345.htm

4. Bashir, U., & Ismail Ramay, M. (2010). *Impact of stress on employees job performance: A study on banking sector of Pakistan*. Bashir, U., & Ramay, MI (2010). *Impact Of Stress On Employees Job Performance A Study On Banking Sector Of Pakistan*. *International Journal of Marketing Studies*, 2(1), 122-126.

5. Bond, F. W., & Bunce, D. (2003). *The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance*. *Journal of applied psychology*, 88(6), 1057.

6. Callister, R. O. B. I. N., Suwarno, N. O., & Seals, D. R. (1992). *Sympathetic activity is influenced by task difficulty and stress perception during mental challenge in humans*. *The Journal of physiology*, 454(1), 373-387.

7. Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., Vol. 1, pp. 687– 732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press

8. Cheng, M. M., Luckett, P. F., & Mahama, H. (2007). *Effect of perceived conflict among multiple performance goals and goal difficulty on task performance*. *Accounting & Finance*, 47(2), 221-242.

9. Falco, A., Girardi, D., Dal Corso, L., Yildirim, M., & Converso, D. (2021). *The perceived risk of being infected at work: An application of the job demands-resources model to workplace safety during the COVID-19 outbreak*. *PloS one*, 16(9), e0257197.

10. Filimonau, V., Derqui, B., & Matute, J. (2020). *The COVID-19 pandemic and organisational commitment of senior hotel managers*. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102659.

11. Ford, M. T., Cerasoli, C. P., Higgins, J. A., & Decesare, A. L. (2011). *Relationships between psychological, physical, and behavioural health and work performance: A review and meta-analysis*. *Work & Stress*, 25(3), 185-204.

12. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics*.

13. George, E., & Zakkariya, K. A. (2015). *Job related stress and job satisfaction: a comparative study among bank employees*. Journal of Management Development, 34(3), 316-329.
14. Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., ... & Mucci, N. (2017). *Work-related stress in the banking sector: a review of incidence, correlated factors, and major consequences*. Frontiers in psychology, 8, 2166.
15. Grewal, R., Cote, J. A., & Baumgartner, H. (2004). *Multicollinearity and measurement error in structural equation models: Implications for theory testing*. Marketing Science, 23, 519-529.
16. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. 7<sup>th</sup> ed. Prentice Hall: Upper Saddle River.
17. Hakseung Shin, Juhyun Kang (2020), *Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness*. International Journal of Hospitality Management 91 102664.
18. Hayes, B. E., Perander, J., Smecko, T., & Trask, J. (1998). *Measuring perceptions of workplace safety: Development and validation of the work safety scale*. Journal of Safety research, 29(3), 145-161.
19. Kaynak, R., Toklu, A. T., Elci, M., & Toklu, I. T. (2016). *Effects of occupational health and safety practices on organizational commitment, work alienation, and job performance: Using the PLS-SEM approach*. International Journal of Business and Management, 11(5), 146-166.
20. Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2011). *Conceptual frameworks of individual work performance: A systematic review*. Journal of occupational and environmental medicine, 856-866.
21. Kraft, P., Rise, J., Sutton, S., & Røysamb, E. (2005). *Perceived difficulty in the theory of planned behaviour: Perceived behavioural control or affective attitude?*. British journal of social psychology, 44(3), 479-496.
22. Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*. Educational and psychological measurement, 30(3), 607-610.
23. Lukat, J., Margraf, J., Lutz, R., van der Veld, W. M., & Becker, E. S. (2016). *Psychometric properties of the positive mental health scale (PMH-scale)*. BMC psychology, 4(1), 1-14.
24. M.P (2021). *Ngành ngân hàng phát huy vai trò "huyết mạch" của nền kinh tế tiếp sức cho doanh nghiệp*. Báo Điện tử Đảng Cộng sản Việt Nam. Truy cập online: <https://dangcongsan.vn/kinh-te/nganh-ngan-hang-phat-huy-vai-tro-huyet-mach-cua-nen-kinh-te-tiep-suc-cho-doanh-nghiep-598536.html>
25. Malhotra, N. K., Kim, S. S., & Patil, A. (2006). *Common method variance in research: A comparison of alternative approaches and a reanalysis of past research*. Management Science, 52, 1865-1883.
26. Mayer, B., Helm, S., Barnett, M., & Arora, M. (2022). *The impact of workplace safety and customer misbehavior on supermarket workers' stress and psychological distress during the COVID-19 pandemic*. International Journal of Workplace Health Management. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-03-2021-0074>
27. Menon, Geeta, Priya Raghurib, and Nidhi Agrawal (2007), "Health Risk Perceptions and Consumer Psychology," in The Handbook of Consumer Psychology, ed. Curtis Haugtvedt, Paul Herr, and Frank Kardes, Philadelphia: Erlbaum, 981-1010.
28. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2012). *Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it*. Annual review of psychology, 63, 539-569.
29. Rossi, R., Soggi, V., Talevi, D., Mensi, S., Niolu, C., Pacitti, F., ... & Di Lorenzo, G. (2020). *COVID-19 pandemic and lockdown measures impact on mental health among the general population in Italy*. Frontiers in psychiatry, 790.

30. Sánchez-Cañizares, S. M., Cabeza-Ramírez, L. J., Muñoz-Fernández, G., & Fuentes-García, F. J. (2021). *Impact of the perceived risk from Covid-19 on intention to travel*. *Current Issues in Tourism*, 24(7), 970-984.
31. Son, C., Hegde, S., Smith, A., Wang, X., & Sasangohar, F. (2020). *Effects of COVID-19 on college students' mental health in the United States: Interview survey study*. *Journal of medical internet research*, 22(9), e21279.
32. Sondhi, N., Chawla, D., Jain, P., & Kashyap, M. (2008). *Work-exhaustion-A Consequential framework: Validating the model in the Indian context*. *Indian Journal of Industrial Relations*, 547-573.
33. Teeroovengadam, V., Seetanah, B., Bindah, E., Pooloo, A., & Veerasawmy, I. (2021). *Minimising perceived travel risk in the aftermath of the COVID-19 pandemic to boost travel and tourism*. *Tourism Review*, <https://doi.org/10.1108/TR-05-2020-0195>
34. van Scheppingen, A. R., de Vroome, E. M., ten Have, K. C., Bos, E. H., Zwetsloot, G. I., & van Mechelen, W. (2013). *The associations between organizational social capital, perceived health, and employees' performance in two Dutch companies*. *Journal of occupational and environmental medicine*, 55(4), 371-377.
35. Vo-Thanh, T., Vu, T. V., Nguyen, N. P., Nguyen, D. V., Zaman, M., & Chi, H. (2020). *How does hotel employees' satisfaction with the organization's COVID-19 responses affect job insecurity and job performance?*. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(6), 907-925.
36. Ware Jr, J. E., & Sherbourne, C. D. (1992). *The MOS 36-item short-form health survey (SF-36): I. Conceptual framework and item selection*. *Medical care*, 473-483.
37. Welbourne, T. M., Johnson, D. E., & Erez, A. (1998). *The role-based performance scale: Validity analysis of a theory-based measure*. *Academy of management journal*, 41(5), 540-555.
38. Williams, V., & Heslop, P. (2005). *Mental health support needs of people with a learning disability: A medical or a social model?*. *Disability & society*, 20(3), 231-245.
39. World Health Organization (2021). *International Health Regulations*. Available online:<https://www.who.int/>
40. World Health Organization. (2001). *The World Health Report 2001: Mental health: new understanding*, new hope.
41. Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). *Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance*. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 84.
42. Wright, T. A., Bonett, D. G., & Sweeney, D. A. (1993). *Mental health and work performance: Results of a longitudinal field study*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(4), 277-284.
43. Yildirim, M., & Güler, A. (2020). *Factor analysis of the COVID-19 Perceived Risk Scale: A preliminary study*. *Death studies*, 1-8.

### Summary

The Covid-19 epidemic has brought many adverse effects on individuals' mental health and job performance. This study aims to examine the impact of several factors on the mental health and work performance of banking employees in Vietnam in the epidemic context. Through the primary data set collected from 826 bank employees, the results of SEM model analysis showed that perceived health risks and perceived difficulties have a negative impact on mental health and job performance. On the contrary, perceived workplace safety has improved employees' mental health and job performance significantly. In particular, the positive relationship between mental health and work performance is also emphasized in this study. These results help enrich knowledge about mental health and job performance. In addition, the findings also support and suggest implications for the managers of commercial banks in improving the efficiency of human resource management, increasing the quality of work output in the context of the pandemic disease Covid-19.