

MỤC LỤC

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Đinh Thị Phương Anh** - Giải pháp phát triển thị trường trái phiếu Việt Nam. *Mã số: 146.1FiBa.12*
Solutions to developing Vietnam's Bond Market 2
- 2. Tôn Nguyễn Trọng Hiền** - Phân tích rào cản cho doanh nghiệp sản xuất ở Việt Nam trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0. *Mã số: 146.1TrEM.11*
An Analysis on Barriers to Vietnamese Manufacturing Enterprises in the Context of Industrial Revolution 4.0 11
- 3. Phan Thanh Hoàn** - Tiềm năng xuất khẩu của Việt Nam trong thị trường CPTPP. *Mã số: 146.1IIEEM.11*
Vietnam's Export Potential in CPTPP 19
- 4. Ngô Thị Ngọc, Đinh Thị Thùy Linh và Nguyễn Thu Hà** - Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến tỷ suất sinh lợi của các doanh nghiệp trong nhóm ngành dầu khí niêm yết trên thị trường chứng khoán Việt Nam. *Mã số: 146.1FiBa.11*
Research on factors affecting profitability of petroleum enterprises listed on VietNam stock market 31

QUẢN TRI KINH DOANH

- 5. Đỗ Hương Giang** - Ảnh hưởng từ các yếu tố nội tại tới hoạt động mua sắm xanh của doanh nghiệp ở Việt Nam. *Mã số: 146.2BAdm.21*
The impact of internal factors on green procurement of firms in Vietnam 41
- 6. Bạch Ngọc Hoàng Ánh, Cao Quốc Việt và Phan Quốc Tấn** - Một số yếu tố chính ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân sự ngành Kế toán - Kiểm toán. *Mã số: 146.2HRMg.21*
Job Characteristics of Auditing and Accounting, Work-Family Conflicts, Job Stress, and Intention to Leave 50
- 7. Trần Thế Nam, Nguyễn Ngọc Hạnh và Phạm Thị Tuyết Nhung** - 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. *Mã số: 146.2HRMg.21*
Impacts of Job Satisfaction, Job Stress, and Organization Support on Employee's Intention to Quit 62
- 8. Nguyễn Tấn Minh** - Mối quan hệ giữa hấp dẫn thương hiệu nhà tuyển dụng và thái độ trung thành của nhân viên. *Mã số: 146.2BMkt.21*
The Relationship between Employer Brand Attractiveness and Employee Loyalty 70

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 9. Nguyễn Xuân Nhĩ, Thái Thanh Hà và Nguyễn Giang Đô** - Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ hành chính thuế theo cơ chế “một cửa”. *Mã số: 146.3OMIs.32*
The Factors Affecting Business Satisfaction towards Tax Administration Quality under One Stop Policy 80

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

Trần Thế Nam

Trường Đại học Tài chính - Marketing
Email: tranthenam@ufm.edu.vn

Nguyễn Ngọc Hạnh

Trường Đại học Tài chính - Marketing
Email: nguyenhạnh@ufm.edu.vn

Phạm Thị Tuyết Nhung

Trường Đại học Tài chính - Marketing
Email: phamnhung@ufm.edu.vn

Ngày nhận: 04/03/2020

Ngày nhận lại: 31/03/2020

Ngày duyệt đăng: 03/04/2020

Việc tìm ra các tiền tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc ở nhân viên là một đề tài thú vị. Mục đích của nghiên cứu này nhằm phân tích những tác động của sự hài lòng trong công việc, những áp lực trong công việc và sự hỗ trợ của tổ chức đến ý định nghỉ việc của nhân viên tại các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Tp. Hồ Chí Minh. Mô hình phương trình cấu trúc đã được sử dụng để kiểm tra các giả thuyết bằng việc phân tích dữ liệu của 635 nhân viên. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng các tiền tố được đề xuất nghiên cứu có ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc. Các kết quả nghiên cứu có ý nghĩa ở cả hai góc độ: lý thuyết lẫn thực hành. Về mặt lý thuyết, kết quả nghiên cứu củng cố lý thuyết trao đổi xã hội cùng với mô hình nguồn lực và yêu cầu của công việc. Trên thực tế, các nhà quản lý nên cung cấp môi trường làm việc tốt hơn để nhân viên cảm thấy an toàn, thoải mái và nhận được sự giúp đỡ từ người khác, đa dạng hóa công việc và trao nhiều quyền tự chủ hơn cho cấp dưới.

Từ khóa: Sự hài lòng, căng thẳng trong công việc, hỗ trợ của tổ chức, ý định nghỉ việc

JEL Classifications: J28, J64, J83

1. Giới thiệu vấn đề nghiên cứu

Nghỉ việc là một vấn đề nghiêm trọng xảy ra không chỉ ở các nước phát triển mà cả các nước đang phát triển như Việt Nam (“How to predict turnover on your sales team,” 2017; Quy, 2019). Khi nhân viên có ý định nghỉ việc, điều này thường dẫn đến việc rời đi. Ý định nghỉ việc là một chủ đề thú vị cho các nhà nghiên cứu và các nhà quản lý. Đặc biệt là trong trường hợp người lao động có tri thức hoặc có chức vụ cao thì ý định nghỉ việc có thể dẫn đến việc hao tổn chi phí khi công ty mất đi những nhân viên giỏi sẵn có, công ty phải chi nhiều hơn để đào tạo nhân viên mới và có thể có các chi phí vô hình khác. Chi phí cho ý định nghỉ việc có thể là chi phí tuyển dụng, chi phí đào tạo, sự tổn thất trong mối quan hệ công chúng của công ty, sự suy giảm năng suất tạm thời và những tri thức quan trọng của

công ty. Đã có nhiều nghiên cứu tìm hiểu các tiền tố ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc của nhân viên. Trên thế giới, các tác giả tập trung tìm hiểu ảnh hưởng của yêu cầu và nguồn lực của công việc cũng như sự hài lòng trong công việc và căng thẳng trong công việc đến ý định nghỉ việc của nhân viên. Tuy nhiên, tại Việt Nam, chưa có nhiều nghiên cứu được thực hiện để tìm hiểu tác động của các tiền tố này đến ý định nghỉ việc. Bên cạnh đó, sự hỗ trợ của tổ chức được nhìn nhận là một nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến ý định và hành vi của người lao động (Akgunduz & Sanli, 2017). Đối với ý định nghỉ việc, điều này cũng không phải là ngoại lệ.

2. Cơ sở lý thuyết và các mô hình nghiên cứu

Dựa trên mô hình nguồn lực và nhu cầu công việc của (Demerouti và ctg, 2001), nghiên cứu này phân tích các tác động của sự hài lòng trong công

việc và căng thẳng trong công việc đối với ý định thôi việc. Hơn nữa, dựa trên lý thuyết trao đổi xã hội, một lý thuyết công nhận tác động xã hội của ban lãnh đạo và đồng nghiệp đối với các quyết định của cá nhân, bài viết phân tích tác động của sự hỗ trợ của tổ chức đối với sự hài lòng công việc, căng thẳng trong công việc và ý định nghỉ việc.

2.1. Các khái niệm

2.1.1. Sự hài lòng trong công việc

Locke (1976) định nghĩa sự hài lòng trong công việc như “một trạng thái cảm xúc dễ chịu hay tích cực do việc đánh giá công việc hoặc dựa trên kinh nghiệm làm việc của cá nhân”. Có 14 khía cạnh phổ biến để đánh giá sự hài lòng trong công việc: sự đánh giá, giao tiếp, đồng nghiệp, phúc lợi bổ sung, điều kiện công việc, tính chất công việc, tổ chức, sự phát triển cá nhân, chính sách và thủ tục, cơ hội thăng tiến, sự công nhận, sự bảo đảm và sự giám sát. Trong khi đó, Ning-Kuang (2009) lại định nghĩa sự hài lòng trong công việc là mức độ hài lòng của nhân viên đối với tám khía cạnh trong công việc hiện tại: bản chất công việc, mức độ trách nhiệm, cơ hội phát triển và được công nhận, sự giám sát, mối quan hệ giữa các cá nhân, điều kiện làm việc, mức lương và chính sách công ty.

2.1.2. Căng thẳng trong công việc

Trên thực tế, căng thẳng là trạng thái tinh thần hoặc thể chất phát sinh khi một người cảm thấy có điều gì đó đang đi ngược lại cảm xúc và suy nghĩ của họ. Những yếu tố như: tính phức tạp, khối lượng công việc, và sự gia tăng về trách nhiệm là những nguyên nhân dẫn đến căng thẳng. Những yếu tố này còn được biết đến như là những yếu tố gây căng thẳng, tác động của chúng làm suy giảm và phá hủy hiệu quả cũng như năng suất làm việc của nhân viên (Qasim, Javed, & Shafi, 2014). Căng thẳng là một yếu tố tồn tại hiển nhiên trong cuộc sống con người. Nó sẽ trở thành một mối đe dọa nếu con người phải đối mặt tại nơi làm việc; vì vậy, điều này đã trở thành mối quan tâm hàng đầu đối với người sử dụng lao động cũng như người lao động. Có nhiều giả thuyết và nhiều định nghĩa khác nhau cho rằng căng thẳng là một chủ đề rất khó giải quyết và mức độ căng thẳng giữa người này với người khác đều không giống nhau, cùng một người có những phản ứng khác nhau trong cùng một tình huống và ngược lại có những người khác nhau lại phản ứng giống nhau trong nhiều tình huống khác nhau.

2.1.3. Sự hỗ trợ của tổ chức

Hỗ trợ là một yếu tố quan trọng trong mối quan hệ giữa nhân viên và nơi làm việc (Wong & Pang, 2003). Người nhân viên đánh giá cao mối quan tâm

của lãnh đạo đến trạng thái sức khỏe và công việc của họ. Nhận thức về sự hỗ trợ của tổ chức của người nhân viên là một niềm tin chung rằng tổ chức hay doanh nghiệp quan tâm đến những đóng góp và phúc lợi của nhân viên. Khi nhân viên nhận thức một cách mạnh mẽ rằng các nhà quản lý sẽ hỗ trợ họ thì họ thường thể hiện sự hài lòng cao hơn đối với công việc và bày tỏ cam kết gắn bó lâu dài hơn với tổ chức. Sự hỗ trợ của tổ chức phải cần thỏa mãn những nhu cầu nhất định của nhân viên như tôn trọng, chấp nhận, hỗ trợ tinh thần, và được thừa nhận.

2.1.4. Ý định nghỉ việc

Nghỉ việc là một loại hành vi giải thích các thủ tục loại bỏ hay thay thế nhân viên trong một tổ chức (Curri van, 1999). Trong khi đó, Tett & Meyer (1993) lại định nghĩa ý định nghỉ việc như một sự chủ đích để tìm kiếm các lựa chọn thay thế khác trong tổ chức khác. Đây cũng là kết quả phản ánh thái độ cũng như hành vi của các đồng nghiệp và ban lãnh đạo trong công ty; trong hầu hết mọi tình huống thì ý định nghỉ việc lại phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau. Khi ý định nghỉ việc tăng thì việc từ bỏ công việc cũng tăng theo.

2.2. Khung lý thuyết

2.2.1. Lý thuyết trao đổi xã hội (SET)

Từ những năm 1950, lý thuyết trao đổi xã hội được xây dựng như một học thuyết về tâm lý và sau này, nó được dùng để giải thích rõ về các hoạt động kinh tế của con người. Ban đầu, thuyết này được dùng để giải thích hành vi con người (Homans, 1958), và sau đó là hành vi tổ chức. Có qua có lại là quy tắc quan trọng nhất trong quá trình giao tiếp (Cropanzano & Mitchell, 2005). Mọi người chấp nhận quy tắc này và hành vi ứng xử của họ phụ thuộc vào hành vi của người khác (Cropanzano & Mitchell, 2005). Nếu một người tạo ra các giá trị mang lợi ích thì người nhận sẽ nghĩ rằng đối tác cũng cần nhận lại lợi ích tương ứng. Lợi ích có thể là lợi ích xã hội (ví dụ như lợi ích về cảm xúc, ảnh hưởng xã hội) hoặc lợi ích kinh tế (tiền, tài sản, thông tin). Theo học thuyết này, nếu nhân viên nhận thức được rằng những cống hiến của họ được tổ chức thừa nhận hay khi nhận được những sự quan tâm từ tổ chức thì họ sẽ có nhiều cảm xúc tích cực hơn về nơi mình làm việc và sẽ có ý muốn gắn bó lâu dài hơn với tổ chức.

2.2.2. Mô hình nguồn lực và yêu cầu của công việc

Theo mô hình này, một công việc luôn có hai mặt: tích cực và tiêu cực (Demerouti et al., 2001). Một mặt, có những yêu cầu bắt buộc đối với nhân viên như khối lượng công việc hay áp lực về thời gian. Mặt khác, nguồn lực công việc mang đến

những lợi ích cho nhân viên. Những nguồn lực của công việc có thể là quyền tự chủ, tham gia vào việc đưa ra quyết định, môi trường làm việc hỗ trợ

2.3. Các giả thuyết

Trong các nghiên cứu thực nghiệm, các nhà nghiên cứu đã phát hiện ra mối quan hệ giữa nhận thức về sự hỗ trợ của tổ chức với ý định nghỉ việc. Theo đó, những nhân viên có đánh giá cao về sự hỗ trợ của tổ chức thường sẽ có thái độ tích cực hơn trong công việc và kết quả là ý định thôi việc giảm đi. Cũng có những nghiên cứu cho thấy rằng nhận thức về sự hỗ trợ của tổ chức có tác động tích cực lên sự hài lòng trong công việc (Liu et al., 2018). Dựa trên những định nghĩa về sự hài lòng trong công việc và căng thẳng công việc, có thể cho rằng sự hỗ trợ của tổ chức sẽ giúp làm giảm đi căng thẳng trong công việc. Vì vậy, những giả thuyết sau đây được phát biểu.

H1: Sự hỗ trợ của tổ chức có tác động tích cực đến sự hài lòng trong công việc

H2: Sự hỗ trợ của tổ chức có tác động tiêu cực đến ý định nghỉ việc

H3: Sự hài lòng trong công việc có tác động tiêu cực đến căng thẳng trong công việc

Sự hài lòng trong công việc làm giảm thiểu số lượng nhân viên nghỉ việc. Trong các nghiên cứu về biến động nhân sự, sự hài lòng trong công việc là một nhân tố quan trọng trong việc hiểu tại sao nhân viên tự nguyện rời khỏi tổ chức (Wheeler, Gallagher, Brouer, & Sablynski, 2007). Sự hài lòng trong công việc đã được chứng minh là có sự tương quan với vấn đề biến động nhân sự (Tett & Meyer, 1993). Tổng hợp các ý trên, có thể dễ dàng thấy rằng sự hài lòng trong công việc có tác động giảm thiểu ý định nghỉ việc.

H4: Sự hài lòng trong công việc có tác động tiêu cực đến ý định nghỉ việc.

Khi căng thẳng trong công việc càng tăng, thì sự hài lòng trong công việc càng giảm. Tương tự như vậy, căng thẳng công việc và ý định nghỉ việc có sự tương quan lẫn nhau; căng thẳng trong công việc càng cao thì ý định thôi việc càng cao. Căng thẳng trong công việc được cho là có sự ảnh hưởng đáng kể đến ý định nghỉ việc (Duraisingam, Pidd, & Roche, 2009).

H5: Căng thẳng trong công việc có tác động tích cực đến ý định thôi việc.

3. Phương pháp nghiên cứu

Dựa vào các nghiên cứu trước, nhóm tác giả xây dựng bộ thang đo cho mô hình nghiên cứu. Một bảng câu hỏi dành cho các nhân viên trong doanh nghiệp nhỏ và vừa được thiết lập. Thang đo về “Sự

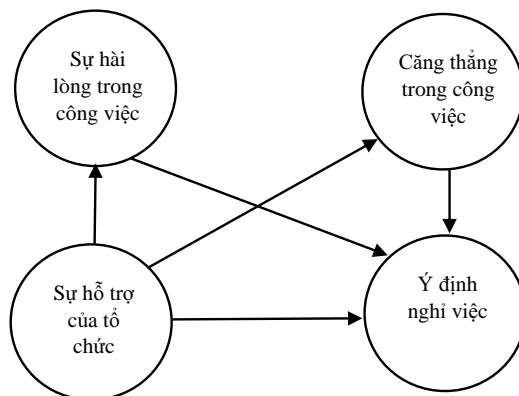
căng thẳng trong công việc” và “Sự hài lòng trong công việc” được trích dẫn từ nghiên cứu của Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs (2016). Nghiên cứu của Akgunduz & Sanli (2017) cung cấp thang đo cho “Sự hỗ trợ của tổ chức” và “Ý định nghỉ việc”. Bảng câu hỏi khảo sát đã được xây dựng để thu thập những dữ liệu từ những nhân viên trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) tại Tp.Hồ Chí Minh. Tại Việt Nam, theo Bộ Kế hoạch - Đầu tư, các SME đóng góp gần một nửa GDP, 30% vốn đầu tư toàn xã hội và tạo ra 47% việc làm. Hình thức khảo sát được các tác giả lựa chọn là khảo sát trực tuyến. Nhờ vào mối quan hệ với các nhà quản lý tại các SME, bảng câu hỏi đã được gửi đến các nhân viên tại các SME... Có tổng cộng 635 câu trả lời đã được ghi nhận cho việc phân tích dữ liệu.

Mô hình phương trình cấu trúc dựa trên bình phương tối thiểu riêng phần (PLS-SEM) đã được sử dụng với phần mềm SmartPLS phiên bản 3.2.8. PLS-SEM được đánh giá cao khi mô hình có sự phức tạp và khung nghiên cứu mang tính chất khám phá (Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., and Sarstedt, 2017). Khung khái niệm của nghiên cứu tác giả đề xuất có tính phức tạp như trong hình 1. Vì vậy, PLS-SEM đa được chọn để phân tích dữ liệu cho nghiên cứu này. PLS-SEM đánh giá riêng mô hình đo lường và mô hình cấu trúc.

4. Phân tích kết quả nghiên cứu

4.1. Thông tin mẫu khảo sát

Phần lớn những người trả lời khảo sát là nữ (65%), dưới 35 tuổi (92%), có bằng cử nhân (80%). Một nửa số người được hỏi có thu nhập ít hơn 7 triệu đồng/tháng và 87% số người phản hồi có thu nhập hàng tháng ít hơn 15 triệu đồng/tháng như thông tin ở Bảng 1.



Nguồn: Thiết kế nghiên cứu của nhóm tác giả
Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất

Bảng 1: Thông tin mẫu khảo sát

Thông tin mẫu khảo sát			
Tiêu chí		Tần suất	Tỉ lệ phần trăm
		(người)	(%)
Giới tính	Nữ	412	65
	Nam	223	35
	Tổng	635	100
Độ tuổi	Dưới 25	380	60
	Từ 25 đến 34	205	32
	Từ 35 đến 44	32	5
	Từ 45 đến 54	6	1
	Trên 55	12	2
	Tổng	635	100
Trình độ học vấn	Trung học phổ thông	28	4
	Cao đẳng/Đại học	505	80
	Sau đại học	98	15
	Khác	4	1
	Tổng	635	100
Nghề nghiệp	Nhân viên văn phòng	68	11
	Nhân viên kỹ thuật	28	4
	Nhân viên bán hàng	64	10
	Quản lý	56	9
	Công chức nhà nước	30	5
	Khác	389	61
	Tổng	635	100
Mức thu nhập	Dưới 7 triệu đồng/tháng	357	56
	Từ 7 đến dưới 15 triệu đồng/tháng	198	31
	Từ 15 đến dưới 30 triệu đồng/tháng	54	9
	Từ 30 triệu đồng/tháng trở lên	26	4
	Tổng	635	100

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả

4.2. Kết quả

4.2.1. Kiểm định mô hình đo lường

Trước tiên, việc kiểm tra độ tin cậy của hệ số tải nhân tố, độ tin cậy nhất quán nội bộ, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt sẽ được tiến hành (Bảng 2).

Các thang đo với hệ số tải nhân tố thấp hơn 0.4 nên được loại bỏ khỏi mô hình và cần giữ lại các thang đo có hệ số tải nhân tố từ 0.7 trở lên (Bagozzi, Yi, & Phillips, 1991; Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011). Bên cạnh đó, các thang đo có hệ số tải nhân tố nằm trong khoảng từ 0.4 đến dưới 0.7 chỉ nên được loại bỏ khi việc loại bỏ chúng dẫn đến sự cải thiện giá trị của độ tin cậy tổng hợp hoặc giá trị của phương sai trích trung bình. Với giá trị CR và giá trị Cronbach's alpha đều cao hơn 0.7 thì tất cả các nhân tố trong mô hình đều đạt được

độ tin cậy nhất quán nội bộ (Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., and Sarstedt, 2017). Nhờ vào giá trị AVE cao hơn 0.5, hoàn toàn có thể kết luận rằng tất cả các biến quan sát đều có giá trị hội tụ (Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., and Sarstedt, 2017).

Nhóm tác giả đã sử dụng tỉ lệ HTMT để đánh giá giá trị phân biệt. Tất cả các biến quan sát đều đạt được giá trị phân biệt khi tỉ lệ HTMT dưới 0.85 (Henseler, Ringle, & Sarstedt, 2014).

4.2.2. Kiểm định mô hình cấu trúc

Có sáu vấn đề cần được đánh giá: hiện tượng đa cộng tuyến, hệ số tác động, hệ số xác định R², hệ số tác động f², sự liên quan của dự báo Q² và hệ số q².

Hiện tượng đa cộng tuyến (bảng 4):

Tất cả các giá trị VIF đều nhỏ hơn 5 nghĩa là mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến (Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., and Sarstedt, 2017).

Kết quả nghiên cứu ở bảng 5 cho thấy sự hài lòng trong công việc làm giảm thiểu ý định thôi việc của nhân viên. Vì vậy, giả thuyết H4 đã được chứng minh. Ngược lại, sự căng thẳng trong công việc làm gia tăng ý định nghỉ việc. Vì thế, giả thuyết H5 cũng đã được khẳng định. Tương tự,

Bảng 3: Tỷ lệ HTMT

Biến quan sát	JSA	JS	POS	TI
Sự hài lòng trong công việc (JSA)				
Căng thẳng trong công việc (JS)	0.166			
Sự hỗ trợ của tổ chức (POS)	0.722	0.226		
Ý định nghỉ việc (TI)	0.439	0.460	0.485	

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả

Bảng 4: Giá trị VIF

Các biến quan sát	JSA	JS	POS	TI
Sự hài lòng trong công việc (JSA)				1.545
Căng thẳng trong công việc (JS)				1.040
Sự hỗ trợ của tổ chức (POS)	1.000	1.000		1.593
Ý định nghỉ việc (TI)				

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả

Bảng 2: Thông tin thang đo

Thang đo	Hệ số tải nhân tố	CR	Cronbach's alpha	AVE	Outer weight
Căng thẳng công việc (JS)					
Công việc lặp đi lặp lại	*	0.866	0.807	0.565	
Việc hỗ trợ không hiệu quả	0.685				0.195
Lương thấp	0.704				0.278
Cơ hội thăng tiến thấp	0.794				0.287
Thiếu sự tham gia vào việc ra quyết định	0.769				0.294
Khó kiểm soát tình trạng làm việc quá sức	0.799				0.271
Sự hài lòng trong công việc (JSA)					
Bản chất công việc	*	0.836	0.755	0.511	
Sự thăng tiến và sự công nhận	0.737				0.302
Mối quan hệ giữa các cá nhân	0.510				0.187
Điều kiện làm việc	0.756				0.284
Tiền lương	0.764				0.296
Chính sách công ty	0.771				0.314
Nhận thức về sự hỗ trợ của tổ chức (POS)					
Tổ chức rất quan tâm đến phúc lợi của tôi	0.789	0.899	0.865	0.597	0.225
Sự hỗ trợ từ tổ chức luôn sẵn có mỗi khi tôi gặp trở ngại	0.748				0.208
Tổ chức luôn sẵn sàng giúp đỡ mỗi khi tôi cần sự hỗ trợ đặc biệt	0.787				0.211
Tổ chức luôn cố gắng làm cho công việc của tôi trở nên thú vị nhất có thể	0.750				0.211
Tổ chức tự hào về thành tích của tôi trong công việc	0.760				0.216
Tổ chức đánh giá cao những đóng góp của tôi cho sự phát triển của tập thể	0.800				0.223
Ý định thôi việc (TI)					
Tôi thường có ý định nghỉ việc	0.886	0.874	0.781	0.699	0.419
Tôi sẽ nghỉ việc ngay khi tìm được một công việc tốt hơn	0.753				0.399
Tôi hoàn toàn nghiêm túc về ý định nghỉ việc	0.862				0.381

* Các mục đã được lược bỏ khỏi mô hình

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả

Bảng 5: Hệ số tác động và giá trị p

Giả thuyết	Nội dung	Hệ số	Giá trị P	Kết luận
H4	JSA -> TI	-0.169	0%	Chấp nhận
H5	JS -> TI	0.309	0%	Chấp nhận
H1	POS -> JSA	0.593	0%	Chấp nhận
H3	POS -> JS	-0.192	0%	Chấp nhận
H2	POS -> TI	-0.239	0%	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả

kết quả nghiên cứu cũng đã thừa nhận sự ảnh hưởng của sự hỗ trợ của tổ chức đến sự hài lòng trong công việc, căng thẳng trong công việc và ý định nghỉ việc. Điều này có nghĩa là các giả thuyết còn lại (H1, H3, H2) đều được khẳng định.

Giá trị R² nằm trong khoảng từ 0 đến 1, trị số càng cao sẽ cho thấy mức độ dự đoán chính xác trong mô hình càng cao. Khi giá trị R² là 0.75, 0.50 hoặc 0.25 đối với các biến phụ thuộc, có thể được xem là có mức độ chính xác trong dự báo đáng kể, trung bình và yếu (Hair et al., 2011; Henseler et al., 2009).

Tuy nhiên, cần phải hiểu rằng việc xác định giá trị R² bao nhiêu là chấp nhận không dễ vì điều này phụ thuộc vào độ phức tạp của mô hình nghiên cứu và bối cảnh nghiên cứu. Có thể thấy rằng các biến độc lập tác động đến hai biến phụ thuộc “Sự hài lòng trong công việc” và “Ý định nghỉ việc” ở mức độ trung bình trong khi đó sự tác động đến biến phụ thuộc “Căng thẳng trong công việc” chỉ ở mức độ yếu.

Bảng 6: Giá trị R^2 và Q^2

Biến quan sát	R^2	Mức độ chính xác trong dự báo	Q^2	Sự thích hợp về dự báo
Sự hài lòng trong công việc	0.352	Trung bình	0.169	Có ý nghĩa
Căng thẳng trong công việc	0.037	Yếu	0.019	Có ý nghĩa
Ý định nghỉ việc	0.266	Trung bình	0.173	Có ý nghĩa

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả

Các nhà nghiên cứu cũng kiểm tra giá trị Q^2 được đề xuất bởi Geisser (1974) và Stone (1974). Trong mô hình cấu trúc, giá trị Q^2 của biến phụ thuộc lớn hơn 0 chỉ ra sự liên quan dự đoán của mô hình nghiên cứu đến biến phụ thuộc. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng các biến độc lập đều có ý nghĩa ảnh hưởng đến biến phụ thuộc.

Bảng 7: Giá trị f^2 và q^2

Giả thuyết	Nội dung	f^2	Mức độ tác động	q^2	Mức độ liên quan về dự báo
H4	JSA -> TI	0.025	Nhỏ	0.013	Nhỏ
H5	JS -> TI	0.125	Trung bình	0.073	Nhỏ
H1	POS -> JSA	0.543	Lớn	0.203	Trung bình
H3	POS -> JS	0.038	Nhỏ	0.016	Nhỏ
H2	POS -> TI	0.049	Nhỏ	0.027	Nhỏ

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả

Bên cạnh việc đánh giá giá trị R^2 của các biến phụ thuộc, sự thay đổi của giá trị R^2 khi một biến độc lập được bỏ ra khỏi mô hình nghiên cứu cũng được sử dụng để đánh giá ảnh hưởng của một biến độc lập đến biến phụ thuộc. Theo Cohen (1988), các giá trị f^2 lần lượt là 0.02, 0.15 và 0.35 được xem là nhỏ, trung bình và đáng kể. Nếu giá trị f^2 nhỏ hơn 0.02 thì xem như biến độc lập không có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc.

Tương tự như việc sử dụng hệ số f^2 để đánh giá các giá trị R^2 , hệ số q^2 cũng được sử dụng để đánh giá sự thay đổi của Q^2 . Các giá trị q^2 lần lượt là 0.02, 0.15 và 0.35 chỉ ra rằng biến độc lập có tính liên quan về dự báo nhỏ, trung bình và mạnh đến các biến phụ thuộc (Hair và ctg, 2017)

5. Kết luận và khuyến nghị

5.1. Kết luận

Kết quả nghiên cứu này có những đóng góp thiết thực cho hoạt động quản trị nhân sự. Cũng như các nghiên cứu trước đây, nghiên cứu này đã chứng minh sự tác động của ba biến độc lập: sự hài lòng trong công việc, căng thẳng trong công việc, sự hỗ trợ của tổ chức đến ý định nghỉ việc của nhân viên (Chao, Jou, Liao, & Kuo, 2013; Jou, Kuo, & Tang,

2013). Kết quả nghiên cứu chỉ ra một thực tế rằng sự hài lòng trong công việc, sự hỗ trợ của tổ chức làm giảm đi ý định nghỉ việc của nhân viên, trong khi căng thẳng trong công việc lại làm gia tăng ý định nghỉ việc của người lao động. Ngoài ra, sự hỗ trợ của tổ chức đã tác động tích cực đến sự hài lòng trong công việc và giảm bớt căng thẳng trong công việc. Với những giả thuyết được ủng hộ, nghiên cứu này đã có góp phần củng cố cho lý thuyết trao đổi xã hội và mô hình nguồn lực và yêu cầu của công việc.

5.2. Khuyến nghị

Kết quả cho thấy cả sự hài lòng trong công việc và sự hỗ trợ của tổ chức đều làm giảm mức độ ý định nghỉ việc của nhân viên. Tuy nhiên, sự hỗ trợ của tổ chức có tác động mạnh mẽ hơn sự hài lòng của công việc (xem Bảng 5). Do đó, để giảm thiểu ý định nghỉ việc của nhân viên, các tổ chức nên tạo ra một môi trường làm việc tốt hơn, để người lao động cảm thấy an toàn và thoải mái khi làm việc. Dựa trên giá trị của hệ số outerweight (xem Bảng 2), nhân viên đánh giá cao những nỗ lực của các tổ chức đã làm cho công việc của họ trở nên thú vị hơn. Vì vậy, các công ty nên đặt ra nhiều thách thức hoặc nhiều trách nhiệm hơn cho nhân viên thay vì những công việc nhàm chán hàng ngày (Chung, Jung, & Sohn, 2017). Hơn nữa, nhân viên cũng mong muốn nhận được sự giúp đỡ từ tổ chức trong trường hợp khẩn cấp.

Đối với sự hài lòng về công việc, người trả lời khảo sát nghĩ rằng họ hài lòng với tính chất công việc. Hơn nữa, họ cảm thấy tích cực với những cơ hội phát triển mà công việc mang lại cho họ. Ngược lại, căng thẳng trong công việc khiến cho ý định nghỉ việc nghiêm trọng hơn. Thu nhập thấp là vấn đề đầu tiên của căng thẳng trong công việc. Đúng là ở Việt Nam, nhân viên trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ thường nhận mức lương thấp hơn so với những người làm việc cho các công ty có vốn đầu tư nước ngoài. Các nhà quản lý nên đề xuất nhiều cách hơn nhằm tăng thu nhập của nhân viên (“Thực trạng quản trị nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa của Việt Nam,” 2019). Thứ hai, có ít cơ hội để tham gia vào quá trình đưa ra quyết định cũng là một điểm tiêu cực. 80% số người được hỏi có bằng cử nhân; do đó, điều quan trọng là phải hiểu rằng họ muốn có nhiều quyền tự chủ hơn.

5.3. Hạn chế và đề xuất cho các nghiên cứu tiếp theo

Mặc dù kết quả của nghiên cứu này bổ sung vào kiến thức hiện tại, tuy nhiên, nghiên cứu vẫn còn một số hạn chế nhất định. Thứ nhất, không chỉ có ba yếu tố: sự hài lòng trong công việc, áp lực công việc, nhận thức về sự hỗ trợ của tổ chức mà còn các yếu tố khác có tác động đến ý định nghỉ việc. Thứ hai, nghiên cứu đã không phân tích ảnh hưởng của các yếu tố nhân khẩu học đến ý định nghỉ việc. Hơn nữa, bản chất của nghiên cứu này là nghiên cứu có tính thời điểm. Nghiên cứu trong tương lai có thể xem xét thực hiện trong một khoảng thời gian dài để xác thực hơn nữa những kết quả của nghiên cứu này. Cuối cùng, khung nghiên cứu này đã được thử nghiệm ở các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Vì vậy, sẽ là một việc thú vị khi nhân rộng nghiên cứu này trong các ngành nghề khác nhau và các nền văn hóa khác nhau để so sánh và đối chiếu các kết quả. ♦

Tài liệu tham khảo:

1. Akgunduz, Y., & Sanli, S. C. (2017), *The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels*, Journal of Hospitality and Tourism Management, 31, 118-125. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.12.002>
2. Bagozzi, R. P., Yi, Y., & Phillips, L. W. (1991), *Assessing Construct Validity in Organizational Research*. Administrative Science Quarterly, 36(3), 421-458. <https://doi.org/10.2307/2393203>
3. Chao, M.-C., Jou, R.-C., Liao, C.-C., & Kuo, C.-W. (2013), *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/10.1177/1010539513506604>
4. Chung, E. K., Jung, Y., & Sohn, Y. W. (2017), *A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners*, Safety Science, 98, 89–97. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.06.005>
5. Cohen, J. (1988), *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
6. Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005), *Social exchange theory: An interdisciplinary review*, Journal of Management, 31(6), 874–900. <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>

Journal of Management, 31(6), 874–900. <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>

7. Currivan, D. B. (1999), *The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover*, Human Resource Management Review, 9(4), 495-524.
8. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001), *The job demands-resources model of burnout*. Journal of Applied Psychology, US: American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
9. Duraisingam, V., Pidd, K., & Roche, A. (2009), *The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions: A study of Australian specialist alcohol and other drug workers*, Drugs: Education Prevention and Policy, 16, 217-231. <https://doi.org/10.1080/09687630902876171>.
10. Geisser, S. (1974), *A Predictive Approach to the Random Effect Model*. Biometrika, 61(1), 101-107. <https://doi.org/10.2307/2334290>.
11. Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M., and Sarstedt, M. (2017), *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.), Thousand Oaks: SAGE Publications.
12. Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011), *PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet*, Journal of Marketing Theory and Practice, 19(2), 139-152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
13. Henseler, J, Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014), *A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling*, Journal of the Academy of Marketing Science, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
14. Henseler, Jörg, Ringle, C., & R. Sinkovics, R. (2009), *The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing*, In Advances in International Marketing (Vol. 20, pp. 277–319). [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
15. Homans, G. C. (1958), *Social Behavior as Exchange*, American Journal of Sociology, 63(6), 597–606. <https://doi.org/10.1086/222355>
16. How to predict turnover on your sales team. (2017), Harvard Business Review, 95(4), 22–24.
17. Jou, R.-C., Kuo, C.-W., & Tang, M.-L. (2013), *A study of job stress and turnover tendency among air traffic controllers: The mediating effects of job satisfaction*, Transportation Research Part E:

Logistics and Transportation Review, 57, 95–104. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tre.2013.01.009>

18. Liu, W., Zhao, S., Shi, L., Zhang, Z., Liu, X., Li, L., ... Ni, X. (2018), *Workplace violence, job satisfaction, burnout, perceived organisational support and their effects on turnover intention among Chinese nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional study*, *BMJ Open*, 8(6). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019525>

19. Locke, E. A. (1976), *The nature and causes of job satisfaction*, In *Handbook of industrial and organizational psychology* (M. D. Dunn, pp. 1297–1343). Chicago, IL: Rand McNally.

20. Ning-Kuang, C. (2009), *Intrinsic and extrinsic factors impacting casino hotel chefs' job satisfaction*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 323–340. <https://doi.org/10.1108/09596110910948323>

21. Qasim, T., Javed, U., & Shafi, M. S. (2014), *Impact of stressors on turnover intention: Examining the role of employee well-being*, *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic & Management Engineering*, 8(1), 181-189.

22. Quy, Q. (2019), *Báo động tình trạng lao động nghỉ việc tại các doanh nghiệp* [Alarming the turnover ratio at enterprises], Retrieved from <https://www.nhandan.com.vn/xahoi/tintuc/item/41771402-bao-dong-tinh-trang-lao-dong-nghi-viec-tai-cac-doanh-nghiep.html>

23. Stone, M. (1974), *Cross-Validatory Choice and Assessment of Statistical Predictions*, *Journal of the Royal Statistical Society. Series B (Methodological)*, 36(2), 111–147. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/2984809>

24. Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993), *Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, And Turnover: Path Analyses Based On Meta-Analytic Findings*, *Personnel Psychology*, 46(2), 259–293. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>

25. *Thực trạng quản trị nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa của Việt Nam* (2019), Diễn Đàn Doanh Nghiệp. Retrieved from <https://enternews.vn/thuc-trang-quan-tri-nguon-nhan-luc-tai-cac-doanh-nghiep-nho-va-vua-cua-viet-nam-157629.html>

26. Tongchaiprasit, P., & Ariyabuddhipongs, V. (2016), *Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress*, *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33–40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009>

27. Wheeler, A., Gallagher, V., Brouer, R., & Sablynski, C. (2007), *When person-organization (mis)fit and (dis)satisfaction lead to turnover: The moderating role of perceived job mobility*, *Journal of Managerial Psychology*, 22, 203–219. <https://doi.org/10.1108/02683940710726447>

28. Wong, S., & Pang, L. (2003), *Barriers to Creativity in the Hotel Industry - Perspectives of Managers and Supervisors*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15, 29–37. <https://doi.org/10.1108/09596110310458963>

Summary

Finding out the factors impacting employee's intention to quit is interesting. The aim of this study is to analyze the impacts of job satisfaction, job stress and perceived organizational support on employee's quitting intention in small and medium size enterprises in Hochiminh city. The structural equation model was employed to test the proposed hypotheses by analysing the data of 635 employees. Results of the study indicate that proposed factors have influence on employee's quitting intention. Such findings have both theoretical and practical implications. In theory, they support the social exchange theory and the job demands and resources model. In practice, managers should provide better working environment where employees feel safe, comfortable and receive help from others, diversify work and offer more autonomy to subordinates.