Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế

Trang chủ: http://tapchi.ftu.edu.vn

PHÂN TÍCH ẢNH HƯỞNG CỦA KIỂM SOÁT TÂM LÝ NỘI LỰC ĐẾN CĂNG THẲNG CÔNG VIỆC VÀ KẾT QUẢ CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÀNH DỊCH VỤ

Dương Thị Hoài Nhung[1]
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Phan Trần Lê Na
Công ty Cổ phần VCCORP, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 03/04/2024; **Ngày hoàn thành biên tập:** 04/09/2024; **Ngày duyệt đăng:** 16/092024

DOI: https://doi.org/10.38203/jiem.vi.042024.1130

Tóm tắt: Mục tiêu của nghiên cứu nhằm kiểm chứng sự tác động của kiểm soát tâm lý nội lực tới căng thẳng công việc và kết quả công việc của nhân viên. Nghiên cứu đã tiến hành lựa chọn 16 doanh nghiệp trong ngành dịch vụ với 402 phiếu khảo sát phát ra và thu về 261 phiếu hợp lệ. Phương pháp quả cầu tuyết được sử dụng để lựa chọn các doanh nghiệp tham gia nghiên cứu và áp dụng kỹ thuật phân tích cấu trúc dựa trên phần mềm Smart PLS 4.0 để xử lý dữ liệu. Kết quả cho thấy việc nhân viên có kiểm soát tâm lý nội lực cao sẽ giúp làm giảm sự căng thẳng trong việc và tăng kết quả thực hiện công việc. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng chỉ ra rằng căng thẳng trong việc sẽ tác động tiêu cực tới kết quả công việc của nhân viên. Kết quả của nghiên cứu đã đóng góp thêm những hiểu biết về lĩnh vực nghiên cứu tâm lý hành vi với các lý thuyết nền tảng được thảo luận gồm lý thuyết hành vi dự định, học tập xã hội, và nhu cầu công việc và nguồn lực, từ đó đưa ra các khuyến nghị dành cho doanh nghiệp và cá nhân trong việc thúc đẩy yếu tố kiểm soát tâm lý nội lực và kiểm soát căng thẳng trong quá trình làm việc.

Từ khóa: Kiểm soát tâm lý nội lực, Căng thẳng công việc, Kết quả công việc

THE IMPACT OF INTERNAL LOCUS OF CONTROL ON WORK STRESS AND JOB PERFORMANCE IN SERVICE EMPLOYEES

Abstract: The objective of the study was to examine the internal locus of control to work stress and employee's job performance. The research conducted a selection of 16 enterprises in the service industry with 402 survey questionnaires issued and 261 valid questionnaires collected. A snowball method was used to select businesses to participate in the study, and applied the structural analysis technique with Smart PLS 4.0 software for analyzing the data. The results show that employees with high internal locus of control will help reduce work stress and increase job

[1] Tác giả liên hệ, Email: nhungdth@ftu.edu.vn

performance. On that side, research also shows that work stress will negatively impact an employee's job performance. The research findings have contributed to comprehensive understanding of behavioral psychology research with application of planned behavior theory, social learning framework, and the job demands and resources model, thereby providing implication for the organizations and individuals in improving internal locus of control and stress at workplace.

Keywords: Internal Locus of Control, Work Stress, Job Performance

1. Giới thiệu

Trong cuộc sống xã hội đang ngày một phát triển hiện nay, xu hướng tâm lý và đặc điểm tính cách có vai trò rất quan trọng và ảnh hưởng rất lớn đến thái độ, cách ứng xử và hành vi của con người. Không chỉ trong cuộc sống thường ngày mà trong công việc, những yếu tố tâm lý, đặc điểm tính cách cũng tác động đáng kể đến hành vi của nhân viên (Bolton & cộng sự, 2010; Fleeson & Wilt, 2010). Các nghiên cứu về ứng dụng mô hình tính cách vào quản trị nhân sự ở các doanh nghiệp đã thu hút được nhiều sự quan tâm, tuy nhiên có một khái niệm rất quen thuộc trong ngành Tâm lý học được đề cập nhiều trong các nghiên cứu nhưng lại khá mới đối với lĩnh vực quản trị con người và hành vi - chính là kiểm soát tâm lý (locus of control) (Galvin & cộng sự, 2018). Khi đối mặt với một thử thách trong cuộc sống, bạn có cảm thấy rằng mình có thể kiểm soát kết quả hay bạn tin rằng mình đang phó mặc, đổ lỗi cho các yếu tố đến từ bên ngoài (như các yếu tố ngoại cảnh)? Để trả lời cho câu hỏi này cần nghiên cứu đến khả năng kiểm soát tâm lý của cá nhân (Galvin & cộng sự, 2018).

Kiểm soát tâm lý là mức độ các cá nhân nhận thức rằng bản thân họ có quyền kiểm soát đối với các hành động của mình thay vì cho rằng các sự kiện trong cuộc sống xảy ra do các yếu tố bên ngoài tác động (Rotter, 1954). Khái niệm này lần đầu được đề cập bởi Rotter vào năm 1954 và nó nhanh chóng thu hút được sự quan tâm của các nhà nghiên cứu trong lĩnh vực tâm lý học nhân cách. Rotter (1966) đã chia kiểm soát tâm lý thành hai loại gồm kiểm soát tâm lý nội lực (internal locus of control) và kiểm soát tâm lý ngoại lực (external locus of control). Trong đó, kiểm soát nội lực và ngoại lực có thể dự đoán được nhiều loại hành vi, nhận thức, và các kết quả trong các lĩnh vực khác nhau của cuộc sống bao gồm hạnh phúc, sự hài lòng, cam kết với tổ chức và hiệu suất công việc (Bono & Judge, 2003; Qadri & cộng sự, 2017). Tại Việt Nam, các nghiên cứu về yếu tố tính cách, trong đó có yếu tố kiểm soát tâm lý. Gần đây cũng nhận được một số sự quan tâm của các nhà nghiên cứu khi tìm hiểu sự tác động của chúng tới hiệu quả thực hiện dịch vụ và ý định thôi việc của nhân viên (Lê & cộng sự, 2015); năng lực sáng tạo của nhân viên (Nguyễn & Lê, 2017), hành vi tài chính của sinh viên (Thái & Dương, 2021), và kết quả công việc (Nam & Lan, 2023). Bên cạnh đó, một số nghiên cứu xem xét mối quan hệ giữa căng thẳng và kết quả công việc của nhân viên ngân hàng (Nguyễn, 2018), hiệu quả làm việc của tài xế xe buýt (Trần & cộng sự, 2022). Tuy nhiên, chưa

có nhiều nghiên cứu kiểm chứng sự ảnh hưởng của yếu tố kiểm soát tâm lý nội lực tới mức độ căng thẳng trong công việc và kết quả công việc của nhân viên. Đặc biệt là các nhân viên làm việc trong ngành dịch vụ, khi công việc của họ thường xuyên phải có sự tương tác cường độ cao với đồng nghiệp và khách hàng, cùng với nhiều quy định khắt khe trong công việc. Điều này dễ dẫn tới những căng thẳng, kiệt sức về cả thể chất lẫn tinh thần và ảnh hưởng tới kết quả công việc.

Nhận thấy đây là một chủ đề khá mới trong lĩnh vực quản trị nhân sự, chưa thực sự có nhiều nghiên cứu về kiểm soát tâm lý nội lực của nhân viên cũng như chưa được ứng dụng trong môi trường làm việc. Do đó, mục tiêu của nghiên cứu là hướng tới kiểm chứng sự tác động của các biến gồm kiểm soát tâm lý nội lực, căng thẳng công việc và hiệu quả công việc của nhân viên ngành dịch vụ. Các lý thuyết được áp dụng và thảo luận trong nghiên cứu gồm lý thuyết hành vi dự định, học tập xã hội và mô hình nhu cầu công việc và nguồn lực, nhằm đóng góp thêm sự hiểu biết về tâm lý, nhận thức và hành vi của nhân viên, từ đó góp phần cải thiện môi trường làm việc, các chính sách quản trị nguồn nhân lực giúp thúc đẩy kết quả làm việc.

Cấu trúc bài viết có cấu trúc gồm 5 phần. Sau phần giới thiệu nghiên cứu, phần 2 trình bày cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu để làm rõ các thuật ngữ chính và các lý thuyết nền tảng, làm căn cứ cho việc thiết lập các giả thuyết và đề xuất mô hình nghiên cứu. Tiếp đó, phần 3 trình bày về phương pháp nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu được đề cập đến trong phần 4. Các hạn chế, hướng nghiên cứu trong tương lai và kết luận được trình bày tại phần 5.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1 Kiểm soát tâm lý nội lực

Kiểm soát tâm lý (Locus of Control) đã được đề cập trong nhiều nghiên cứu ở lĩnh vực tâm lý học. Khái niệm này có thể áp dụng cho các lĩnh vực khác như tâm lý học giáo dục, tâm lý học sức khỏe, tâm lý học nghề nghiệp, và tâm lý học lâm sàng (Nowicki & Duke, 2016). Khái niệm này được phát triển bởi Rotter (1954) và kể từ đó đã trở thành một khía cạnh của tâm lý nhân cách. Rotter đã kết nối tâm lý học hành vi và nhận thức. Quan điểm của Rotter cho rằng hành vi phần lớn được dẫn dắt bởi "yếu tố bên ngoài" như phần thưởng và hình phạt, các cá nhân có niềm tin về nguyên nhân gây ra hành động và kết quả của họ. Từ đó, niềm tin dẫn dắt thái độ và hành vi mà mọi người áp dụng.

Kiểm soát tâm lý đề cập đến mức độ của các yếu tố tác động, không chỉ do các yếu tố ngoài tầm ảnh hưởng của con người, mà còn do chính bản thân là người kiểm soát kết quả của những chuỗi hành động cũng như sự kiện xảy ra trong cuộc sống của họ (Rotter, 1954). Kiểm soát tâm lý gồm hai cấu phần là kiểm soát tâm lý nội lực và kiểm soát tâm lý ngoại lực. Kiểm soát tâm lý nội lực đề cập đến việc bản thân người đó tin rằng họ làm chủ số phận của mình và do đó thường tự tin, cảnh

giác, chỉ đạo và cố gắng kiểm soát môi trường bên ngoài (Rotter, 1966). Hơn nữa, họ thường nhận thức được mối liên hệ chặt chẽ giữa hành động của họ và hậu quả. Kiểm soát tâm lý ngoại lực đề cập đến việc cá nhân đó tin rằng họ không có quyền kiểm soát trực tiếp số phận của mình và tự nhận thức mình ở vai trò thụ động trước môi trường bên ngoài (Rotter, 1966). Do đó, họ có xu hướng gắn kết quả cá nhân với các yếu tố bên ngoài hoặc may mắn. Cách hiểu về kiểm soát tâm lý nội lực và ngoại lực trên cũng được nhất quán trong nghiên cứu của Zimbardo (1985) khi cho rằng kiểm soát tâm lý là niềm tin về việc liệu kết quả hành động của chúng ta phụ thuộc vào những gì chúng ta làm (định hướng kiểm soát nội lực) hay vào các sự kiện nằm ngoài sự kiểm soát cá nhân (định hướng kiểm soát ngoại lực). Các nghiên cứu chỉ ra những ảnh hưởng của kiểm soát tâm lý nội lực và ngoại lực có những tác động trái ngược nhau lên sự hài lòng công việc, kết quả công việc, sức khoẻ tâm lý, áp lực công việc và cam kết đối với tổ chức (Qadri & cộng sự, 2017; Nazariadli, 2017; Khushk & Works, 2019). Nghiên cứu tập trung làm rõ sự tác động của kiểm soát tâm lý nội lực tới sự căng thẳng trong công việc và kết quả công việc của nhân viên ngành dịch vụ.

2.2 Sự căng thẳng công việc

Căng thẳng trong công việc đã trở thành vấn đề trong cuộc sống đương đại hiện nay. Nhiều nghiên cứu cho thấy rằng căng thẳng trong công việc có thể gây hại cho sức khỏe thể chất và tinh thần của người lao động, điều này cuối cùng dẫn đến năng suất thấp hơn, ít hài lòng hơn trong công việc (Chen & Silverthorne, 2008; Cho & cộng sự, 2014). Anderson & Pulich (2001) cho rằng căng thẳng xảy ra ở bất kỳ nơi nào, bất kỳ mô hình tổ chức nào dù cao hay thấp, và điều này ảnh hưởng đến hiệu suất công việc. Căng thẳng là phản ứng chung của cơ thể trước bất kỳ nhu cầu nào được đặt ra (Selye, 1974). Căng thẳng là phản ứng không mong muốn của con người để đáp ứng nhu cầu và tạo ra gánh nặng nghiêm trọng đặt lên họ (Bashir, 2010). Căng thẳng liên quan đến công việc được định nghĩa là tình trạng căng thẳng hình thành khi một tổ chức yêu cầu nhân viên thực hiện vai trò và hoàn thành nhiệm vụ vượt quá khả năng hiện tại của họ (Cho & cộng sự, 2014). Tziner & Sharoni (2014) cũng cho rằng tình huống gây căng thẳng cho nhân viên khi tổ chức yêu cầu vượt quá khả năng và nguồn lực của nhân viên và điều đó thực sự đe dọa và thách thức đối với họ. Ví dụ, khối lượng công việc quá lớn hoặc mệnh lệnh không rõ ràng từ người quản lý có thể làm tăng căng thẳng cho nhân viên. Khối lượng công việc tăng mạnh hoặc thiếu kiến thức về những nhiệm vụ khi đảm nhận một vị trí mới là những nguyên nhân gây căng thẳng liên quan đến công việc (Rizzo & cộng sự, 1970). Theo nghĩa này, các nguồn chính gây căng thẳng liên quan đến công việc có xu hướng liên quan đến vai trò của nhân viên (sự không chắc chắn và thiếu tính minh bạch về vai trò và nhiệm vụ công việc).

Căng thẳng công việc có ảnh hưởng đến sức khỏe thể chất (mất ngủ) và sức khỏe tâm lý (trầm cảm), tình trạng hành vi (nghiện rượu, lạm dụng ma túy) và cũng có

thể là nguyên nhân gây ra xung đột giữa các cá nhân (McCarthy & cộng sự, 2019). Các vấn đề về thể chất và tinh thần của nhân viên có thể gián tiếp ảnh hưởng xấu đến năng suất tổng thể của tổ chức. Chẳng hạn, tỷ lệ vắng mặt tăng, năng suất thấp và cuối cùng buộc người lao động phải rời bỏ công ty, dẫn đến mất đi nguồn nhân lực được đào tạo bài bản (Saleem & cộng sự, 2016).

2.3 Kết quả công việc

Babin & Boles (1996) định nghĩa kết quả công việc là mức độ năng suất làm việc của nhân viên so với đồng nghiệp của họ, kết quả công việc liên quan đến hành vi và đầu ra công việc. Darvishmotevali & Ali (2020) coi kết quả công việc là tập hợp các hành vi cá nhân liên quan đến một công việc nhất định. Mặc dù có nhiều định nghĩa khác nhau về kết quả công việc, nhưng khái niệm này nhìn chung được cho là đa chiều (Campbell, 1999). Trong nghiên cứu này, kết quả công việc được tiếp cận theo hướng hành vi khi một nhân viên tham gia vào công việc. Ở mức độ cơ bản nhất, kết quả công việc phản ánh mức độ về hành vi mà một nhân viên làm và không làm được trong công việc (Aguinis, 2012). Hành vi thực hiện công việc được đánh giá là tích cực, trung lập hoặc tiêu cực tùy theo mức độ mà hành vi đó góp phần đạt được mục tiêu của nhân viên, mục tiêu của bộ phận hoặc sứ mệnh của tổ chức (Aguinis, 2012).

2.4 Lý thuyết nền tảng về mối quan hệ giữa kiểm soát tâm lý, căng thẳng công việc và kết quả công việc

2.4.1 Lý thuyết về hành vi dự định (Theory of Planned Behaviour - TPB)

Lý thuyết hành vi dự định của Ajzen (1991) đã được sử dụng rộng rãi trong các nghiên cứu và áp dụng thành công như là một khung lý thuyết để dự đoán ý định và hành vi con người. Theo lý thuyết này, con người thể hiện một số hành vi nhất định khi xuất hiện cơ hội trước mắt. Trên cơ sở nghiên cứu về ảnh hưởng của kiểm soát tâm lý nội lực đến hành vi con người (sự căng thẳng và kết quả công việc), nghiên cứu chọn lý thuyết hành vi dự định làm lý thuyết nền vì lý thuyết này dựa trên nền tảng tâm lý học và đã được phát triển, kiểm chứng thực tế trong lĩnh vực hành vi tổ chức ở nhiều nghiên cứu trước và đạt được độ tin cậy cao. Một trong ba cấu phần tạo ra sự thay đổi về hành vi con người trong mô hình TPB là kiểm soát nhận thức hành vi (perceived behavioral control), được định nghĩa là mức độ thực hiện một hành vi dễ hay khó bị ảnh hưởng bởi niềm tin kiểm soát, thể hiện mức độ mà một người tin rằng sự hiện diện của các yếu tố tạo điều kiện hoặc cản trở sẽ ảnh hưởng đến việc hành vi đó có thể được thực hiện hay không (Ajzen, 1991). Do đó, biến kiểm soát tâm lý nội lực phản ánh cấu phần về kiểm soát nhận thức hành vi của cá nhân trong mô hình TPB và kỳ vọng sẽ tác động tới hành vi căng thẳng trong công việc và kết quả công việc của cá nhân thể hiện qua hành vi thực hiện công việc đó. Vì vậy, nghiên cứu này dựa trên lý thuyết về hành vi dự định làm cơ sở lý luận cho việc xem xét các yếu tố để đề xuất mô hình nghiên cứu.

2.4.2 Lý thuyết học tập xã hội (Social Learning Theory - SLT)

Cơ sở lý thuyết của kiểm soát tâm lý xuất phát từ lý thuyết học tập xã hội (Rotter, 1966). Lý thuyết này nhấn mạnh vào ba nhân tố gồm sự thúc đẩy, dự đoán và kỳ vọng, cho biết liệu một cá nhân có hành động hoặc phản ứng như thế nào do khả năng kiểm soát tâm lý nội lực hay ngoại lực. Lý thuyết này làm nổi bật và trả lời cho câu hỏi có ý nghĩa quan trọng nhất về hành vi của con người trong tổ chức, tại sao nhân viên lại cư xử như vậy? Cách họ cư xử được giải thích thông qua học tập xã hội, nhân viên đã quan sát hành vi đó xung quanh mình, từ đó nhân viên đã trải nghiệm hành vi và thay đổi hành vi (Robbins & Judge, 2009). Khả năng kiểm soát tâm lý của nhân viên cũng có thể thay đổi do những trải nghiệm học tập mới của họ trong tổ chức. Trong quá trình học tập này, các cá nhân sẽ phát triển những kỳ vọng về hành vi cụ thể mà sẽ dẫn tới sự thúc đẩy cụ thể. Nghiên cứu của Rotter (1966) cho rằng sự khác biệt cơ bản của các cá nhân (kiểm soát tâm lý) xảy ra trong quá trình các cá nhân đó nhận thức về mối quan hệ giữa hành vi và phần thưởng nhận được. Một số cá nhân cho rằng chính hành vi và nhận thức của bản thân đã giúp họ kiểm soát số phận của mình và dẫn tới kết quả đó (phát triển kiểm soát tâm lý nội lực). Một số khác cho rằng kết quả họ nhận được là do các yếu tố bên ngoài tác động (phát triển kiểm soát tâm lý ngoại lực). Những yếu tố bên ngoài này có thể xuất phát từ ảnh hưởng của những người có quyền lực, may mắn, số phận, cơ hội, cấu trúc xã hội hoặc độ phức tạp của nhiệm vụ (Rotter, 1966). Dựa trên lý thuyết này, nghiên cứu sẽ giải thích cơ chế tác động của kiểm soát tâm lý nội lực tới căng thẳng trong công việc và kết quả công việc của nhân viên ngành dịch vụ.

2.4.3 Lý thuyết nhu cầu công việc và nguồn lực (Job Demand & Resource - JDR)

Căng thẳng tại nơi làm việc đã được xem xét qua lăng kính của nhiều lý thuyết và mô hình khác nhau, đặc biệt là liên quan đến kết quả công việc. Một cách tiếp cận phổ biến là mô hình nhu cầu công việc và nguồn lực (Demerouti & cộng sự, 2001). Đây là lý thuyết nền tảng giải thích cho sự tác động của căng thẳng trong công việc và kết quả công việc của nhân viên. Dựa trên mô hình JDR, Demerouti & cộng sự (2001) đề xuất rằng tình trạng căng thẳng diễn ra do hai yếu tố tác động là nhu cầu công việc và nguồn lực công việc. Đầu tiên, nhu cầu công việc đề cập đến các khía cạnh thể chất, tâm lý, xã hội hoặc tổ chức của một công việc đòi hỏi khắt khe và do đó có thể dẫn đến kiệt sức (Schaufeli & Taris, 2005). Nhu cầu công việc còn được phân loại thành thách thức và cản trở, tùy thuộc vào việc chúng tạo ra lợi ích, ví dụ yếu tố tạo ra thách thức như vai trò mới và trách nhiệm tăng lên, hay yếu tố gây cản trở ví dụ công việc không ổn định, vai trò mơ hồ và xung đột giữa các cá nhân đối với việc đạt được mục tiêu, phát triển cá nhân (Cavanaugh & cộng sự, 2000). Nếu nhu cầu của công việc, ví dụ như khối lượng công việc về thể chất quá cao, áp lực thời gian, mức độ thường xuyên tiếp xúc với người khách hàng, môi trường làm việc theo ca liên tục, sẽ dẫn đến việc nhân viên kiệt sức, khi đó nhiều khả năng nhân viên không thể thực hiện công việc với kết quả cao (Kim & Wang, 2018). Thứ hai,

việc thiếu nguồn lực công việc, ví dụ như thiếu sự phản hồi, khen thưởng, kiểm soát công việc, việc nhân viên được tham gia ý kiến, và hỗ trợ của người giám sát, dẫn đến sự thiếu gắn kết của nhân viên trong công việc, và có khả năng ảnh hưởng tiêu cực tới kết quả công việc của họ. Theo mô hình JDR, nhu cầu công việc gia tăng (sự gia tăng về khối lượng công việc, vai trò mơ hồ trong công việc) là yếu tố cấu thành của sự căng thẳng trong công việc sẽ làm cản trở việc đạt được mục tiêu của các cá nhân do chúng có thể làm cạn kiệt nguồn lực về cảm xúc và thể chất, từ đó khiến các cá nhân không thể tập trung vào công việc và dẫn tới kết quả công việc giảm sút.

2.5 Giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu đề xuất

2.5.1 Phát triển giả thuyết nghiên cứu

2.5.1.1 Kiểm soát tâm lý nội lực và căng thẳng công việc

Căng thẳng công việc là một hiện tượng phổ biến trong xã hội hiện đại và có thể dẫn đến những tác động tiêu cực về thể chất (đau đầu, đau dạ dày, đau cơ xương khớp) (Cho & cộng sự, 2014) và tâm lý (lo lắng và trầm cảm) (McCarthy & cộng sự, 2019). Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra căng thẳng liên quan chặt chẽ đến khả năng kiểm soát, trong đó người lao động có thể tăng cường khả năng kiểm soát của mình bằng cách đưa ra các quyết định đúng đắn hoặc cân bằng giữa nhu cầu đã xác định và khả năng của mình tại nơi làm việc để tránh tình trạng căng thẳng trong công việc. Kiểm soát tâm lý được xem xét như một trong những nhân tố quan trọng để đối phó với căng thẳng nghề nghiệp. Trong đó, kiểm soát tâm lý nội lực có thể đối phó tốt hơn trong các tình huống căng thẳng hoặc họ có nhiều khả năng hơn để tự thích nghi với các vấn đề và sự kiện mà họ gặp phải tại nơi làm việc nhờ quá trình học tập và trải nghiệm (Lam & Schaubroeck, 2000). Chen & Silverthorne (2008) báo cáo rằng các cá nhân có kiểm soát tâm lý nội lực có thể đối phó với căng thẳng công việc dễ dàng hơn, bởi họ cảm nhận được mức độ căng thẳng công việc thấp hơn và thể hiện nỗ lực cao hơn trong thực hiện công việc. Ngoài ra, việc tăng cường kiểm soát tâm lý nội lực có liên quan tích cực đến sự thích nghi tại những nơi làm việc có mức độ căng thẳng (Parkes, 1986). Điều này được giải thích do có sự học tập xã hội nên các cá nhân đã quan sát, học tập và trải nghiệm, từ đó được chuẩn bị về tâm lý để điều chỉnh hành vi và từ đó có thể kiểm soát và giảm thiểu các sự kiện xung đột xảy ra trong cuộc sống (Judge & Bono, 2014). Do đo, kiểm soát nội lực được xem như một yếu tố giúp giải quyết yêu cầu công việc và mang lại sức khoẻ thể chất và tinh thần và từ đó tạo ra kết quả công việc tốt hơn cho nhân viên (Daniels & cộng sự, 2008), giả thuyết nghiên cứu được đề xuất như sau:

H1: Kiểm soát tâm lý nội lực tác động ngược chiều với mức độ căng thẳng công việc.

2.5.1.2 Kiểm soát tâm lý nội lực và kết quả công việc

Mối quan hệ tác động giữa kiểm soát tâm lý nội lực và kết quả công việc đã được nhiều nghiên cứu thực nghiệm và chỉ ra có sự tương quan giữa các biến. Ng

& cộng sự (2006) đã phân tích tổng hợp quan hệ giữa kiểm soát tâm lý và kết quả công việc, và cho thấy chúng có sự tác động theo chiều tích cực. Khushk & Works (2019) nghiên cứu tác động của kiểm soát tâm lý nội lực và cam kết của tổ chức đối với kết quả công việc của nhân viên. Phát hiện của nghiên cứu này cũng cho thấy có mối quan hệ tương quan cùng chiều giữa kiểm soát tâm lý và kết quả công việc của nhân viên. Dựa trên lý thuyết học tập xã hội, các cá nhân có khả năng kiểm soát tâm lý có nhận thức về mối quan hệ giữa hành vi và phần thưởng nhận được (Rotter, 1966). Ng & cộng sự (2006) đã giải thích khả năng kiểm soát tâm lý nội lực giúp nhân viên tin rằng họ có quyền kiểm soát vận mệnh và sự thành công của mình tại nơi làm việc. Cụ thể, khả năng kiểm soát tâm lý nội lực trong công việc có liên quan đến phần thưởng hoặc kết quả như thăng tiến, tiền thưởng, tăng lương và các đặc quyền khác trong công việc. Những cá nhân có khả năng kiểm soát tâm lý nội lực tin rằng có mối liên hệ chặt chẽ giữa hành động và kết quả họ nhận được (Qadri & cộng sự, 2017). Vì vậy, họ tin rằng thực hiện tốt công việc sẽ dẫn đến kết quả công việc tích cực như tăng lương hoặc thăng chức. Dó đó, giả thuyết nghiên cứu được đề xuất như sau:

H2: Kiểm soát tâm lý nội lực tác động cùng chiều với kết quả công việc.

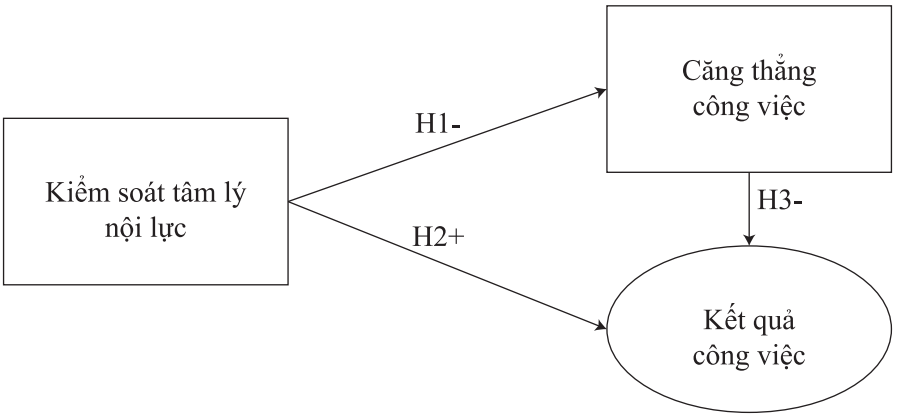
2.5.1.3 Căng thẳng công việc và kết quả công việc

Nhiều nghiên cứu đã xác nhận mối quan hệ tiêu cực tồn tại giữa căng thẳng trong công việc và kết quả công việc (Oiling, 2003; Jamal, 2007; Kim & Wang, 2018). Cuộc điều tra chuyên sâu trong các nghiên cứu chưa được công bố và các nghiên cứu đã xuất bản, cũng như dữ liệu đi kèm trong hơn 25 năm đã được thực hiện cho thấy có mối tương quan nghịch chiều giữa căng thẳng và kết quả công việc của nhân viên. Các nghiên cứu này được thực hiện tại các công ty đa quốc gia Hoa kỳ (Jamal, 2007), hay trong bối cảnh lao động Trung Quốc tại Hồng Kông (Oiling, 2003) đã lý giải cho mối quan hệ này. Các nghiên cứu đã chỉ ra sự căng thẳng trong công việc có thể dẫn người lao động tới bị kiệt sức, bởi các cá nhân không có khả năng đối phó với tình trạng yêu cầu quá mức về nguồn lực của họ (Lee & Ashforth, 1996). Khi những nhân viên bị kiệt sức, họ sẽ thiếu một số nguồn lực cần thiết để nâng cao kết quả công việc vì nguồn lực đó có thể đã cạn kiệt (Wright & Cropanzano, 1998). Do đó, nhân viên có thể sẽ cố gắng giảm thiểu những tổn thất nguồn lực của mình bằng cách lực chọn chiến lược tận dụng và bảo tồn nguồn lực khan hiếm và đang cạn kiệt (Wright & Hobfoll, 2004), bằng cách ít nỗ lực hơn trong công việc. Bên cạnh đó, hậu quả của kiệt sức vì yêu cầu công việc quá mức biểu hiện như lo lắng, thiếu tự tin, sức khỏe kém về thể chất và cảm xúc, quan hệ cá nhân giảm dần, và hậu quả của hành vi kiệt sức như vậy sẽ dẫn tới giảm hiệu quả công việc (Kim & Wang, 2018). Do đó, giả thuyết nghiên cứu được đề xuất như sau:

H3: Căng thẳng công việc tác động ngược chiều với kết quả công việc.

2.5.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mô hình nghiên cứu được đề xuất là tồn tại sự tác động ngược chiều giữa kiểm soát tâm lý nội lực với căng thẳng công việc và giữa căng thẳng công việc và kết quả công việc của nhân viên. Bên cạnh đó, nếu nhân viên có khả năng kiểm soát tâm lý nội lực tốt sẽ thúc đẩy kết quả công việc cao hơn (Hình 1).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1 Phát triển thang đo cho các biến nghiên cứu

Về kiểm soát tâm lý nội lực, thang đo kiểm soát tâm lý nội lực được dựa trên nghiên cứu của Kovaleva (2012). Nghiên cứu này đã phát triển 3 câu hỏi trên nền tảng lý thuyết học tập xã hội của Rotter (1954). Thang đo được đo bằng thang Likert 5 cấp gồm (5) áp dụng cho tôi ở mức độ rất lớn, (4) áp dụng cho tôi ở mức độ lớn, (3) áp dụng cho tôi ở một mức độ trung bình, (2) hầu như không áp dụng cho tôi, và (1) hoàn toàn không áp dụng cho tôi.

Về căng thẳng công việc, thang đo căng thẳng công việc gồm 4 câu hỏi được kế thừa từ nghiên cứu của Motowidlo & cộng sự (1986) và được kiểm chứng thực nghiệm trong nghiên cứu của McCarthy & cộng sự (2019). Các câu hỏi đối với biến căng thẳng công việc được đo bằng thang Likert 5 cấp độ gồm (5) rất đồng ý, (4) đồng ý, (3) trung lập, (2) không đồng ý, (1) hoàn toàn không đồng ý. Trong đó, có 2 câu hỏi (S3 và S4) là câu hỏi đảo ngược (Bảng 2). Điểm số của câu hỏi đảo ngược sẽ được xử lý theo nguyên tắc 5 thành 1; 4 thành 2; 3 giữ nguyên và ngược lại.

Về kết quả công việc, thang đo kết quả công được gồm 6 câu hỏi được kết thừa từ nghiên cứu của Ang & cộng sự (2003) với 6 câu hỏi đo bằng thang Likert 5 cấp độ từ (5) rất đồng ý đến (1) hoàn toàn không đồng ý.

3.2 Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu

3.2.1 Chọn mẫu nghiên cứu

Các tổ chức được lựa chọn tham gia nghiên cứu thông qua phương pháp lấy mẫu quả cầu tuyết. Lấy mẫu quả cầu tuyết được sử dụng để tìm các tổ chức trong mạng lưới của các nhà nghiên cứu. Các tổ chức chỉ có thể tham gia vào nghiên cứu này một lần. Do đó, trước khi tiếp cận một tổ chức, nhóm nghiên cứu phải xác minh xem tổ chức đó đã tham gia hay chưa. Sau đó để đảm bảo rằng các doanh nghiệp tham gia là phù hợp, nhóm nghiên cứu đã thực hiện các cuộc phỏng vấn với quản lý nhân sự để hiểu rõ về ngành nghề kinh doanh, loại hình hoạt động và môi trường làm việc của doanh nghiệp. Nhóm đối tượng doanh nghiệp được hướng tới là các doanh nghiệp trong ngành dịch vụ (tập trung vào ngành dịch vụ tài chính, lưu trú, bán buôn và bán lẻ). Đây là ba nhóm ngành dịch vụ có tỉ trọng lớn chiếm khoảng 28,12% trong 9 tháng đầu năm 2023, đóng góp nhiều vào tốc độ tăng tổng giá trị tăng thêm toàn nền kinh tế Việt Nam (Tổng cục Thống kê, 2023). Trong khu vực dịch vụ, bán buôn và bán lẻ tăng 8,04% so với cùng kỳ năm trước, đóng góp 0,8 điểm phần trăm; hoạt động tài chính tăng 6,91%; đóng góp 0,4 điểm phần trăm; dịch vụ lưu trú tăng 13,17%, đóng góp 0,33 điểm phần trăm (Tổng cục Thống kê, 2023). Có 16 doanh nghiệp tham gia nghiên cứu, trong đó có 8 doanh nghiệp trong lĩnh vực bán buôn và bán lẻ, 5 doanh nghiệp lưu trú, 3 doanh nghiệp dịch vụ tài chính. Các doanh nghiệp trong ba nhóm ngành dịch vụ tham gia nghiên cứu đều thuộc nhóm top 10 doanh nghiệp uy tín của ngành và top 50 doanh nghiệp đại chúng hiệu quả và uy tín (Vietnam Report, 2022). Nhân lực trong các ngành dịch vụ đều đòi hỏi cần có khả năng cao về kiểm soát cảm xúc và tâm lý khi giao tiếp với khách hàng.

3.2.2 Xác định cỡ mẫu tối thiểu

Theo Bentler & Chou (1987), tỷ lệ quan sát trên một mục phải là 5:1, trong đó số lượng quan sát chỉ có nghĩa là số lượng câu hỏi khảo sát hợp lệ cần thiết. Do đó, với 13 tham số, ước tính kích thước mẫu tối thiểu là 65 (tương đương với 5*13= 65). Nghiên cứu sử dụng kỹ thuật phân tích PLS-SEM. Theo Barclay & cộng sự (1995), PLS-SEM dùng cỡ mẫu tối thiểu theo quy tắc 10 lần, cho rằng kích thước mẫu nên bằng hoặc lớn hơn, do đó với với 13 tham số, ước tính kích thước mẫu tối thiểu là 130 (tương đương với 10*13= 130). Dựa trên phân tích này, cỡ mẫu 261 hợp lệ thu về trong nghiên cứu đảm bảo cỡ mẫu tối thiểu.

3.2.3 Thu thập dữ liệu

Khi các tiêu chí về doanh nghiệp đã được đáp ứng, nhóm nghiên cứu liên hệ với phòng nhân sự để gửi bảng hỏi khảo sát trực tiếp tới nhân viên. Nhân viên được thông báo rằng họ đang tham gia vào một nghiên cứu tự nguyện. Các bảng hỏi được mã hoá và những người tham gia được đảm bảo rằng câu trả lời của họ sẽ được giữ bí mật và không bao giờ được tiết lộ dưới dạng có thể nhận dạng được. Người tham gia nghiên cứu tự đưa ra các nhận định của bản thân về khả năng kiểm soát tâm lý

nội lực, căng thẳng công việc và kết quả công việc. Thời gian thực hiện khảo sát được thực hiện trong vòng 2 tháng (từ 09/2023 đến 10/2023) tại 16 doanh nghiệp trong ngành dịch vụ. Số phiếu phát ra là 402 phiếu, số phiếu hợp lệ thu về là 261 phiếu (tỷ lệ phản hồi là 64,9%).

Thông tin nhân khẩu học của mẫu khảo sát được trình bày tại Bảng 1. Về giới tính và độ tuổi, có 167 người tham gia khảo sát là nữ (chiếm 64%), số lượng nam giới tham gia khảo sát là 94 (36%). Độ tuổi từ 25 đến 45 là 78,6%, thuộc nhóm số đông trong mẫu nghiên cứu. Về trình độ học vấn, người có trình độ đại học là 54%, cao đẳng là 31,4% và trên đại học là 14,6%. Về thời gian công tác, số lượng nhân viên có thâm niên công tác từ 5-10 năm là 56,7%, dưới năm là 35,6% và trên 10 năm chỉ là 7,7%. Về doanh nghiệp làm việc, số lượng nhân viên đang làm việc tại doanh nghiệp bán buôn và bán lẻ (52,9%), doanh nghiệp lưu trú (31%) và doanh nghiệp dịch vụ tài chính (16,1%).

Bảng 1. Thông tin nhân khẩu học của mẫu khảo sát

Tiêu chí		Số lượng (N=261)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	94	36,0
	Nữ	167	64,0
Độ tuổi	Dưới 25 tuổi	26	10,0
	25-35 tuổi	127	48,7
	36-45 tuổi	78	29,9
	Trên 45 tuổi	30	11,5
Trình độ	Cao đẳng	82	31,4
	Đại học	141	54,0
	Trên đại học	38	14,6
Thời gian công tác	Dưới 5 năm	93	35,6
	5-10 năm	148	56,7
	Trên 10 năm	20	7,7
Doanh nghiệp làm việc	Tài chính	42	16,1
	Lưu trú	81	31,0
	Bán buôn và bán lẻ	138	52,9

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả

3.2.4 Phân tích dữ liệu

Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng phương pháp bảng hỏi khảo sát, sau đó được làm sạch và xử lý bằng công cụ phần mềm Smart PLS 4.0. Kỹ thuật phân tích đa nhân tố được sử dụng để xác định sự tác động và mức độ ảnh hưởng của các biến kiểm soát tâm lý nội lực, căng thẳng công việc và kết quả công việc của nhân viên

trong ngành dịch vụ. Mô hình nghiên cứu được kiểm định bằng phương pháp PLS-SEM qua hai bước đánh giá gồm đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc. Mô hình đo lường được kiểm định thông qua các chỉ số độ tin cậy thang đo, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt của các khái niệm đo lường trong mô hình. Mô hình cấu trúc được đánh giá qua phân tích Bootstrapping để loại bỏ sai số chuẩn và kiểm chứng mức độ ý nghĩa (với p-value nhỏ hơn 0,05).

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1 Đánh giá mô hình đo lường

Bảng 2. Kết quả đánh giá mô hình đo lường

Mã biến	Thang đo	Hệ số tải nhân tố	Giá trị VIF
Kiểm soát tâm lý nội lực (ILOC): Cronbach Alpha= 0,839; CR= 0,839; AVE= 0,756			
I-LOC1	Tôi thích chịu trách nhiệm	0,872	2,018
I-LOC2	Tôi thấy tốt nhất là tự mình đưa ra quyết định, thay vì trông chờ vào số phận	0,877	2,141
I-LOC3	Khi tôi gặp phải vấn đề hoặc sự phản đối, tôi thường tìm mọi cách và phương tiện để vượt qua chúng	0,859	1,825
Căng thẳng công việc (S): Cronbach Alpha= 0,879; CR= 0,880; AVE= 0,733			
S1	Tôi cảm thấy rất căng thẳng vì công việc của mình	0,857	2,218
S2	Công việc của tôi vô cùng căng thẳng	0,858	2,310
S3	Rất ít căng thẳng xảy ra với tôi tại nơi làm việc*	0,846	2,087
S4	Tôi gần như không bao giờ cảm thấy căng thẳng trong công việc*	0,864	2,245
Kết quả công việc (JP): Cronbach Alpha= 0,839; CR= 0,897; AVE= 0,653			
JP1	Tôi có thể hoàn thành trách nhiệm công việc cụ thể của mình	0,781	1,961
JP2	Tôi có thể đáp ứng các tiêu chuẩn và mong đợi về công việc	0,870	2,795
JP3	Mức độ thực hiện công việc của tôi đạt yêu cầu	0,790	1,975
JP4	Tôi làm việc hiệu quả	0,800	2,025
JP5	Tôi làm việc tốt hơn những nhân viên khác làm cùng công việc	0,826	2,280
JP6	Chất lượng công việc của tôi cao	0,778	1,941

*Ghi chú: * Câu hỏi đảo ngược.*

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

Trước khi kiểm chứng các giả thuyết nghiên cứu, việc đánh giá mô hình đo lường là điều cần thiết thực hiện. Kết quả phân tích dữ liệu (Bảng 2) đã chỉ ra hệ số tải nhân tố của tất cả các thang đo đều từ 0,7 trở lên nên đều được giữ lại (Hair & cộng sự, 2017). Các giá trị độ tin cậy của thang đo (Cronbach Alpha và CR) đều cao hơn 0,7. Do đó, tất cả các nhân tố trong mô hình đều đạt được độ tin cậy nhất quán nội bộ (Hair & cộng sự; 2017). Do giá trị AVE cao hơn 0,5 nên có thể kết luận rằng các biến quan sát đều có giá trị hội tụ (Hair & cộng sự, 2017). Tất cả các giá trị VIF đều nhỏ hơn 3, nghĩa là mô hình không có hiện tượng đa cộng tuyến (Hair & cộng sự, 2017).

Để kiểm chứng giá trị phân biệt, nghiên cứu đã phân tích tiêu chí của Fornell-Larcker cho thấy tính phân biệt được đảm bảo khi căn bậc hai của AVE cho mỗi biến tiềm ẩn cao hơn tất cả tương quan giữa các biến tiềm ẩn với nhau (Fornell & Larcker, 1981). Bên cạnh đó, tỷ lệ HTMT nhỏ hơn hoặc bằng 0,9 cũng cho thấy các tất cả các biến quan sát đều đạt được giá trị phân biệt (Hair & cộng sự, 2017) (Bảng 3).

Bảng 3. Kết quả kiểm định giá trị phân biệt của thang đo

Tiêu chí Fornell-Larcker				**Tỷ lệ Heterotrait-monotrait (HTMT)**	
	ILOC	JP	S	JP <-> ILOC	0,597
ILOC	0,869			S <-> ILOC	0,222
JP	0,518	0,808		S <-> JP	0,626
S	-0,192	-0,557	0,856		

Ghi chú: ILOC - Kiểm soát tâm lý nội lực, S - Căng thẳng công việc, JP - Kết quả công việc.

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

4.2 Đánh giá mô hình cấu trúc và thảo luận kết quả nghiên cứu

Để đánh giá mô hình cấu trúc, giá trị R2 hiệu chỉnh và f2 cần được kiểm chứng (Bảng 4). R2 hiệu chỉnh của một biến là chỉ số thể hiện mức độ tác động (mức độ giải thích) của các biến tác động vào nó. R2 hiệu chỉnh của kết quả công việc (JP) bằng 0,482. Như vậy, biến kiểm soát tâm lý nội lực (ILOC) đã giải thích được 48,2% sự biến thiên (phương sai) của biến kết quả công việc. R2 hiệu chỉnh của căng thẳng công việc bằng 0,033. Như vậy, biến kiểm soát tâm lý nội lực (ILOC) chỉ giải thích được 3,3% sự biến thiên (phương sai) của biến căng thẳng trong công việc, mức độ tương đối nhỏ. Hệ số f2 cho biết mức độ ảnh hưởng của biến độc lập lên biến phụ thuộc là mạnh hay yếu. Trong nghiên cứu này, căng thẳng có tác động mạnh lên kết quả công việc (0,422 lớn hơn 0,35), kiểm soát tâm lý nội lực tác động trung bình đến kết quả công việc (0,342 lớn hơn 0,15 và nhỏ hơn 0,35) và tác động yếu tới căng thẳng công việc (0,038 lớn hơn 0,02 và nhỏ hơn 0,15) (Cohen, 1988).

Bảng 4. Kết quả giá trị R^2 và f^2

Nội dung	Giá trị f^2	Mức độ tác động	Giá trị R^2 hiệu chỉnh	
ILOC -> JP	0,342	Trung bình	JP	0,482
ILOC -> S	0,038	Yếu	S	0,033
S -> JP	0,422	Mạnh		

Ghi chú: ILOC- Kiểm soát tâm lý nội lực, S- Căng thẳng công việc, JP- Kết quả công việc.

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

Kết quả kiểm chứng các giả thuyết nghiên cứu được trình bày tại Bảng 5 dưới đây.

Bảng 5. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Nội dung	Hệ số	Giá trị p-value	Kết luận
H1	ILOC -> S	-0,192	0,002	Chấp nhận
H2	ILOC -> JP	0,518	0,000	Chấp nhận
H3	S -> JP	-0,475	0,000	Chấp nhận

Ghi chú: ILOC- Kiểm soát tâm lý nội lực, S- Căng thẳng công việc, JP- Kết quả công việc.

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

4.2.1 Kiểm soát tâm lý nội lực và căng thẳng công việc

Giả thuyết H1 được chấp nhận với kết quả biến kiểm soát tâm lý nội lực có tác động ngược chiều với căng thẳng công việc (hệ số -0,192 và giá trị p-value là 0,002 và nhỏ hơn 0,05). Kết quả này cho thấy các cá nhân có kiểm soát tâm lý nội lực cao có thể giúp giảm căng thẳng trong công việc bởi họ biết chấp nhận các vấn đề và sự kiện mà họ gặp phải tại nơi làm việc (Lam & Schaubroeck, 2000). Ngoài ra, việc phát triển mức độ kiểm soát tâm lý nội lực có liên quan tích cực đến sự thích ứng tại những nơi làm việc căng thẳng (Parkes, 1986). Những người có khả năng kiểm soát tâm lý nội lực tin rằng họ chịu trách nhiệm về cuộc sống của chính mình, họ có mức độ chấp nhận bản thân cao hơn, tin tưởng vào việc có đủ kiến thức và thành công hơn trong việc giải quyết vấn đề, và tin rằng người khác sẽ chấp nhận chúng (Judge & Bono, 2014). Bên cạnh đó, những người có khả năng kiểm soát tâm lý nội lực thường đưa ra được các chiến lược đối phó với các vấn đề xung đột gặp phải trong công việc và cuộc sống với những hành động phù hợp (Daniels & cộng sự, 2008).

4.2.2 Kiểm soát tâm lý nội lực và kết quả công việc

Giả thuyết H2 được thông qua với kết quả biến kiểm soát tâm lý nội lực có tác động cùng chiều với kết quả công việc (hệ số 0,518 và giá trị p-value là 0,000 và nhỏ hơn 0,05). Kết quả này nhất quán với các nghiên cứu thực chứng trước đó của Chen & Silverthorne (2008) và Nazariadli (2017). Chen & Silverthorne (2008) đã khẳng định kết quả công việc chịu sự tác động tích cực từ khả năng kiểm soát tâm lý nội lực. Nhân viên có khả năng kiểm soát tâm lý nội lực sẽ có xu hướng làm việc

nỗ lực và hiệu suất làm việc cao hơn vì họ cho rằng mọi kết quả nhận được đều từ chính sự nỗ lực của bản thân (Nazariadli, 2017). Thêm vào đó, những người có khả năng kiểm soát tâm lý nội lực có lòng tự trọng cao hơn, họ tin và mong muốn kiểm soát kết quả và dựa vào chính mình (Nazariadli, 2017). Họ thích làm những nhiệm vụ có thể chứng tỏ năng lực, có nhu cầu mạnh mẽ hơn về thành tích và có thể thành công trong công việc (Chen & Silverthorne, 2008). Với động lực như vậy, họ sẵn lòng nhận các phản hồi trong công việc để cải thiện kết quả công việc tốt hơn. Martin & cộng sự (2005) cho rằng các cá nhân có kiểm soát tâm lý nội lực thường có khả năng thích ứng nhanh hơn trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến nhiệm vụ, và các nhân viên đó có thể đối phó tốt hơn với căng thẳng, phát triển sự hài lòng trong công việc hơn và hiệu suất làm việc cao hơn (Chen & Silverthorne, 2008).

4.2.3 Căng thẳng công việc và kết quả công việc

Biến căng thẳng công việc có tác động ngược chiều với kết quả công việc (hệ số -0,475 và giá trị p-value là 0,000 và nhỏ hơn 0,05) điều này khẳng định giả thuyết H3 được chấp nhận. Căng thẳng trong công việc có thể được coi là kết quả của một cá nhân do môi trường làm việc mà người đó cảm thấy không an toàn (Karatepe & Uludag, 2008). Đối với nhân viên trong ngành dịch vụ, yêu cầu sự hợp tác chặt chẽ giữa các phòng ban và nhân sự, áp lực về thời gian, yêu cầu công việc linh hoạt, khiến công việc có thể gây mệt mỏi cho những nhân viên khi phải đối mặt với nhịp độ làm việc cao, quy định phức tạp và mối quan hệ giữa các cá nhân mật thiết vào mọi lúc trong ngày làm việc (Karatepe & Uludag, 2008). Mối quan hệ tiêu cực giữa căng thẳng và kết quả công việc được hình thành bởi những người coi căng thẳng trong công việc về cơ bản là rối loạn chức năng đối với tổ chức và nhân viên (Chen & Silverthorne, 2008). Các nhà nghiên cứu này cho rằng căng thẳng công việc về bản chất là cảm giác khó chịu của hầu hết nhân viên, nó tạo ra một yếu tố độc hại trong môi trường làm việc. Khi nhân viên cảm thấy căng thẳng trong công việc, họ thường rơi vào tình trạng yêu cầu công việc kéo dài và thiếu nguồn lực hỗ trợ để thực hiện nhiệm vụ (theo mô hình JDR), do đó có thể làm giảm động lực làm việc và khiến nhân viên rút lui khỏi công việc như là một chiến lược tự bảo vệ bản thân để ngăn chặn sự thất vọng trong tương lai vì không đạt được mục tiêu liên quan đến công việc (Bakker & cộng sự, 2014). Điều này dẫn đến giảm hiệu suất công việc. Trong những môi trường như vậy, các cá nhân có nhiều khả năng dành phần lớn thời gian và sức lực của mình để đối phó với căng thẳng, và nỗ lực của họ trong công việc có thể bị giảm sút, do đó ảnh hưởng xấu đến kết quả công việc.

5. Kết luận

Nghiên cứu đã chỉ ra mối quan hệ tiêu cực giữa căng thẳng công việc và kết quả công việc của nhân viên ngành dịch vụ. Kết quả này góp phần củng cố thêm cho các lập luận của mô hình nhu cầu công việc và nguồn lực. Bên cạnh đó, với lý

thuyết học tập xã hội cũng giúp giải thích cho sự tác động tích cực của các cá nhân khi có khả năng kiểm soát tâm lý nội lực cao sẽ giúp giảm căng thẳng trong công việc và thúc đẩy kết quả công việc cao hơn. Kết quả của nghiên cứu này không chỉ có những đóng góp cho lĩnh vực nghiên cứu tâm lý học hành vi, mà còn có những đóng góp về mặt thực tiễn cho doanh nghiệp trong ngành dịch vụ. Vai trò tích cực của khả năng kiểm soát tâm lý nội lực trong hành vi của nhân viên (giúp giảm căng thẳng tại nơi làm việc, và tăng kết quả làm việc) đã khuyến khích các doanh nghiệp cần tập trung phát triển sâu hơn vào các biện pháp can thiệp như đào tạo, đưa các chính sách khuyến khích hành vi làm việc tích cực, v.v., tạo ra mối liên hệ rằng hành vi làm việc tích cực sẽ được khen thưởng. Từ đó có khả năng dẫn đến sự gia tăng hiệu suất làm việc của nhân viên và hiệu quả của tổ chức.

Mặc dù nghiên cứu đã giải quyết được mục tiêu đề ra, tuy nhiên cũng có những hạn chế. Thứ nhất, biến kiểm soát tâm lý nội lực chỉ giải thích được 3,3% sự biến thiên của biến căng thẳng trong công việc. Như vậy, còn những yếu tố khác có thể tác động tới căng thẳng trong công việc của nhân viên mà các nghiên cứu sắp tới có thể khám phá như kiệt sức cảm xúc, xung đột giữa công việc và gia đình, xung đột trong các mối quan hệ công việc. Thứ hai, bản chất của nghiên cứu này được thực hiện khảo sát tại một thời điểm nhất định, nên nghiên cứu trong tương có thể xem xét thực hiện quan sát các biến trong một khoảng thời gian dài để xác thực hơn nữa những kết quả của nghiên cứu. Thứ ba, nghiên cứu chưa xem xét phân tích ảnh hưởng của các yếu tố nhân khẩu học (giới tính, độ tuổi, kinh nghiệm) tới các biến trong mô hình, nên các nghiên cứu trong tương lai có thể xem xét thêm các yếu tố như biến kiểm soát trong mô hình để khám phá ra những kết quả thú vị hơn.

Tài liệu tham khảo

Ajzen, I. (1991), "The theory of planned behavior", *Organizational Behavior and Human Decision Processes,* Vol. 50 No. 2, pp. 179-211.

Aguinis, H. (2012), "The best and the rest: Revisiting the norm of normality of individual performance", *Personnel Psychology,* Vol. 65 No. 1, pp. 79-119.

Anderson, P. & Pulich, M. (2001), "Managing workplace stress in a dynamic environment", *The Health Care Manager,* Vol. 19 No. 3, pp. 1-10.

Ang, S., Van Dyne, L. & Begley, T.M. (2003), "The employment relationships of foreign workers versus local employees: a field study of organizational justice, job satisfaction, performance, and OCB", *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior,* Vol. 24 No. 5, pp. 561-583.

Babin, B. & Boles, J. (1996), "The effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction", *Journal of Retailing,* Vol. 72 No. 1, pp. 57-75

Bakker, A.B., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A.I. (2014), "Burnout and work engagement: the JD–R approach", *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior,* Vol. 1 No. 1, pp. 389-411.

Barclay D., Higgins, C. & Thompson, R. (1995), "The partial least squares (PLS) approach to causal modelling: personal computer adoption and use as an illustration", *Technology Studies, Special Issue on Research Methodology,* Vol. 2 No. 2, pp. 285-309.

Bashir, U. (2010), "Impact of stress on employees job performance a study on banking sector of Pakistan", *International Journal of Marketing Studies,* Vol. 2 No. 1, pp. 122-126.

Bentler, P.M. & Chou, C.P. (1987), "Practical issues in structural modeling", *Sociological Methods & Research,* Vol. 16 No. 1, pp. 78-117.

Bono, J.E. & Judge, T.A. (2003), "Core self-evaluations: a review of the trait and its role in job satisfaction and job performance", *European Journal of Personality,* Vol. 17 No. 1, pp. 5-18.

Bolton, L.R., Becker, L.K. & Barber, L.K. (2010), "Big Five trait predictors of differential counterproductive work behavior dimensions", *Personality and Individual Differences,* Vol. 49 No. 5, pp. 537-541.

Campbell, J.P. (1999), "The definition and measurement of performance in the new age", In D.R. Ilgen, & E.D. Pulakos (Eds.), *The Changing Nature of Performance: Implications for Staffing, Motivation, and Development* (pp. 399-430), San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Cavanaugh, M.A., Boswell, W.R., Roehling, M.V. & Boudreau, J.W. (2000), "An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers", *Journal of Applied Psychology,* Vol. 85 No. 1, pp. 65-74.

Cho, J.E., Choi, H.C. & Lee, W.J. (2014), "An empirical investigation of the relationship between role stressors, emotional exhaustion and turnover intention in the airline industry", *Asia Pacific Journal of Tourism Research,* Vol. 19 No. 9, pp. 1023-1043.

Chen, J. & Silverthorne, C. (2008), "The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan", *Leadership & Organization Development Journal,* Vol. 29 No. 7, pp. 572-582.

Cohen, J. (1988), *Statistical Power Analysis for The Behavioral Sciences* (2nd ed.), Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Daniels, K., Beesley, N., Cheyne, A. & Wimalasiri, V. (2008), "Coping processes linking the demands-control-support model, affect and risky decisions at work", *Human Relations,* Vol. 61 No. 6, pp. 845-874.

Darvishmotevali, M. & Ali, F. (2020), "Job insecurity, subjective well-being and job performance: the moderating role of psychological capital", *International Journal of Hospitality Management,* Vol. 87, pp. 1-10.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001), "The job demands-resources model of burnout", *Journal of Applied Psychology,* Vol. 86 No. 3, pp. 499-512.

Fleeson, W. & Wilt, J. (2010), "The relevance of Big Five trait content in behavior to subjective authenticity: do high levels of within-person behavioral variability undermine or enable authenticity achievement?", *Journal of Personality,* Vol. 78 No. 4, pp. 1353-1382.

Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", *Journal of Marketing Research,* Vol. 18 No. 1, pp. 39-50.

Galvin, B.M., Randel, A.E., Collins, B.J. & Johnson, R.E. (2018), "Changing the focus of locus (of control): a targeted review of the locus of control literature and agenda for future research", *Journal of Organizational Behavior,* Vol. 39 No. 7, pp. 820-833.

Gharib, M.N., Jamil, S.A., Ahmad, M. & Ghouse, S. (2016), "The impact of job stress on job performance: a case study on academic staff at Dhofar university", *International Journal of Economic Research,* Vol. 13 No. 1, pp. 21-33.

Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2017), *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.), Thousand Oaks: SAGE Publications.

Jamal, M. (2007), "Job stress and job performance controversy revisited: an empirical examination in two countries", *International Journal of Stress Management,* Vol. 14 No. 2, pp. 175-187.

Judge, T.A. & Bono, J.E. (2014), "Relationship of core self-evaluations traits— selfesteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability— with job satisfaction and job performance: a meta-analysis", *Journal of Applied Psychology,* Vol. 86 No. 1, pp. 80-92.

Karatepe, O.M. & Uludag, O. (2008), "Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees' job performance: evidence from Northern Cyprus", *International Journal of Tourism Research,* Vol. 10 No. 2, pp. 111- 126.

Kim, S. & Wang, J. (2018), "The role of job demands–resources (JDR) between service workers' emotional labor and burnout: new directions for labor policy at local government", *International Journal of Environmental Research and Public Health,* Vol. 15 No. 12, pp. 1-31.

Kovaleva, A. (2012), *The IE-4: Construction and Validation of a Short Scale for The Assessment of Locus of Control,* GESIS-Schriftenreihe.

Khushk, A.A. & Works, P. (2019), "Impact of Locus of Control (LOC) and organizational commitment on employee performance- study of service sector, Pakistan", *International Journal of Law and Peace Works,* Vol. 6 No. 5, pp. 1-6.

Lam, S.S. & Schaubroeck, J. (2000), "The role of locus of control in reactions to being promoted and to being passed over: a quasi-experiment", *Academy of Management Journal,* Vol. 43 No. 1, pp. 66-78.

Lee, R.T. & Ashforth, B.E. (1996), "A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout", *Journal of Applied Psychology,* Vol. 81 No. 2, pp. 123-133.

Lê, P.L., Nguyễn, T.H.Y. & Bành, T.U.U. (2015), "Nghiên cứu tác động của các yếu tố tính cách lên hiệu quả thực hiện dịch vụ tổng đài và ý định thôi việc của khai thác viên", *Tạp chí Khoa học Đại học mở Thành phố Hồ Chí Minh-Kinh tế và Quản trị kinh doanh,* Số 10, Tập 3, tr. 63-74.

Martin, R., Thomas, G., Charles, K., Epitropaki, O. & McNamara, R. (2005), "The role of leader-member exchanges in mediating the relationship between locus of control and work reactions", *Journal of Occupation and Organizational Psychology,* Vol. 78 No. 1, pp. 141-147.

McCarthy, J.M., Erdogan, B. & Bauer, T.N. (2019), "An interpersonal perspective of perceived stress: examining the prosocial coping response patterns of stressed managers", *Journal of Organizational Behavior,* Vol. 40 No. 9-10, pp. 1027-1044.

Motowidlo, S.J., Packard, J.S. & Manning, M.R. (1986), "Occupational stress: its causes and consequences for job performance", *Journal of Applied Psychology,* Vol. 71 No. 4, pp. 618-629.

Nam, N.D. & Lan, U.T.N. (2023), "The impact of personality traits on positivity at work and job performance of officers-an empirical investigation at the district-level administrative agencies in Hanoi", *Journal of International Economics and Management,* Vol. 23 No. 1, pp. 91-105.

Nazariadli, S. (2017), "The trade-offs between job satisfaction, performance, and locus of control on job performance: case of Sohana outfitters company", *Journal of Tourism & Hospitality,* Vol. 6 No. 1, pp. 266-272.

Ng, T.W., Sorensen, K.L. & Eby, L.T. (2006), "Locus of control at work: a meta-analysis", *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior,* Vol. 27 No. 8, pp.1057-1087.

Nguyễn, T.D.N & Lê, P.L. (2017), "Các yếu tố tính cách ảnh hưởng đến năng lực sáng tạo của nhân viên tại các doanh nghiệp ở Thành phố Hồ Chí Minh", *Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh-Kinh tế và Quản trị kinh doanh,* Số 12, Tập 2, tr. 144-161.

Nowicki, S. & Duke, M.P. (2016), "Foundations of locus of control", In: Infurna F., Reich J.W., Editors, *Perceived Control: Theory, Research and Practice in The First 50 Years,* New York: Oxford University Press, pp. 147-170.

Oiling, S. (2003), "Job stress and job performance among employees in Hong Kong: the role of Chinese work values and organizational commitment", *International Journal of Psychology,* Vol. 38 No. 6, pp. 337-347.

Parkes, K.R. (1986), "Coping in stressful episodes: the role of individual differences, environmental factors, and situational characteristics", *Journal of Personality and Social Psychology,* Vol. 51 No. 6, pp. 1277-1292.

Qadri, U.A., Hassan, S.S. & Sheikh, M.A. (2017), "The mediating role of internal locus of control and job stress between spiritual intelligence and job performance", *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS),* Vol. 11 No. 2, pp. 623-643.

Rizzo, J.R., House, R. & Lirtzman, S.I. (1970), "Role conflict and ambiguity in complex organizations", *Administrative Science Quarterly,* Vol. 15 No. 2, pp. 150-163.

Robbins S.P. & Judge T. (2009), *Organizational Behavior (13th edition),* Pearson Education.

Rotter, J.B. (1954), *Social Learning and Clinical Psychology,* Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Rotter, J.B. (1966), "Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement", *Psychological Monographs: General and Applied,* Vol. 80 No. 1, pp. 1-28.

Saleem, D.I., Ahmed, R. & Saleem, N. (2016), "Mediating role of work exhaustion: the missing linchpin to address employee's turnover", *Journal of Behavioral Sciences,* Vol. 26 No. 2, pp. 156-173.

Schaufeli, W.B. & Taris, T.W. (2005), "A critical review of the job demands-resources model: implications for improving work and health", In *Bridging Occupational, Organizational, and Public Health,* Bauer, G.F., Hämmig, O., Eds., New York: Springer.

Selye, H. (1974), *Stress Without Distress,* Lippincott Williams & Wilkins.

Thái, T.T.Q. & Dương, K.L. (2021), "Các nhân tố ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa hành vi tài chính và tình trạng tài chính của sinh viên", *Kinh tế và Dự báo,* Số 24, tr. 132-136.

Tổng cục Thống kê (2023), "Báo cáo tình hình kinh tế xã hội quý III và năm 2023", https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2023/09/bao-cao-tinh-hinh-kinh-te-xa-hoi-quy-iii-va-9-thang-nam-2023/, truy cập ngày 31/08/2023.

Tziner, A. & Sharoni, G. (2014), "Organizational citizenship behavior, organizational justice, job stress, and work family conflict: examination of their interrelationships with respondents from a non-Western culture", *Journal of Work and Organizational Psychology,* Vol. 30 No. 1, pp. 35-42.

Vietnam Report (2022), "Công bố Top 10 Công ty Bán lẻ uy tín năm 2022", https://vietnamreport.net.vn/Cong-bo-Top-10-Cong-ty-Ban-le-uy-tin-nam-2022-10371-1006.html, truy cập ngày 31/12/2022.

Vietnam Report (2022), "Top 10 của Bảng xếp hạng Top 50 Công ty Đại chúng Uy tín và Hiệu quả năm 2022", https://vietnamreport.net.vn/Top-50-Cong-ty-Dai-chung-Uy-tin-va-Hieu-qua-nam-2022-10309-1006.html, truy cập ngày 02/01/2023.

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,* Vol. 41 No. 5, pp. 540-555.

Wright, T.A. & Cropanzano R. (1998), "Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover", *Journal of Applied Psychology,* Vol. 83 No. 3, pp. 486-493

Wright, T.A. & Hobfoll, S.E. (2004), "Commitment, psychological well-being and job performance: an examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout", *Journal of Business and Management,* Vol. 9 No. 4, pp. 389-406.

Zimbardo, P.G. (1985), *Psychology and Life,* Glenview, IL: Scott Foreman and Company.