

Các yếu tố tác động đến hiệu suất công việc của nhân viên y tế: Nghiên cứu trường hợp Thành phố Hồ Chí Minh

Lê Thanh Thừa^{1,*}, Nguyễn Minh Ngọc²

TÓM TẮT

Nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân ngày càng cao, và vì vậy việc thăm khám sức khỏe định kỳ của người dân cũng là một vấn đề cần thiết. Chính vì lẽ đó, áp lực cho nhân viên Y tế cũng từ đó tăng lên, tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào toàn diện cho nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu suất công việc của đội ngũ chăm sóc sức khỏe y tế. Do đó, nghiên cứu hiện tại được thực hiện, sử dụng lý thuyết bảo tồn nguồn nhân lực (COR) kết hợp với lý thuyết vai trò tổ chức (ORT) để xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất công việc của nhân viên làm việc trong lĩnh vực y tế. Phương pháp lấy mẫu thuận tiện phi xác suất, nghiên cứu dùng phương pháp định lượng thông qua khảo sát 335 người là nhân viên y tế đang công tác trong các Bệnh Viện dân lập, công lập và các phòng khám đa khoa trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh. Dữ liệu được phân tích thông qua phần mềm Smart PLS 3.0. Một kết quả nổi bật của nghiên cứu cho thấy rằng áp lực công việc có ảnh hưởng tích cực với nhân viên y tế và giúp cho họ có thể kiểm soát được công việc và chăm sóc tốt nhất cho Bệnh nhân. Nghiên cứu cũng xác nhận kết quả sự hỗ trợ của tổ chức, Gắn kết với tổ chức và Công bằng đối với Hiệu suất công việc của nhân viên làm việc trong lĩnh vực y tế. Ảnh hưởng lẫn nhau giữa các tiền tố này cũng được xác nhận qua thực nghiệm của nghiên cứu. Với kết quả này, các cơ sở y tế có thể hiểu rõ hơn về tầm quan trọng của các tiền tố, đặc biệt là áp lực đối với hiệu suất công việc, từ đó sẽ có biện pháp hỗ trợ khắc phục để thay đổi và mang đến hiệu suất công việc cao cho tổ chức.

Từ khóa: Hiệu suất công việc, hỗ trợ tổ chức, gắn kết, áp lực công việc, công bằng

¹Công ty cổ phần xét nghiệm y Khoa Yeslab, Việt Nam

²Trường phổ thông năng khiếu, ĐHQG-HCM, Việt Nam

Liên hệ

Lê Thanh Thừa, Công ty cổ phần xét nghiệm y Khoa Yeslab, Việt Nam

Email: thua.lethanh@gmail.com

Lịch sử

- Ngày nhận: 10-7-2023
- Ngày chấp nhận: 13-12-2023
- Ngày đăng: 31-12-2023

DOI:

<https://doi.org/10.32508/stdjelm.v7i4.1282>



Bản quyền

© ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



GIỚI THIỆU

Yêu cầu của người dân về việc thăm khám sức khỏe ngày càng tăng cao, và vì vậy, hiệu suất công việc của nhân viên y tế đóng vai trò quan trọng trong đảm bảo sự an toàn cho bệnh nhân¹. Số liệu thống kê từ Cổng thông tin điện tử ngành Y tế TP.HCM năm 2021 cho thấy các cơ sở khám chữa bệnh đã tăng lên, trong đó năm 2019, tổng số lượt khám bệnh tại TP.HCM đạt 43.878.922 lượt, và nhân viên y tế phải đối mặt với các tình huống khẩn cấp trong y khoa và tiếp xúc với nhiều đối tượng Bệnh nhân ở tất cả các lĩnh vực đa văn hoá, đa ngành nghề². Bên cạnh đó, hiệu suất công việc của nhân viên cũng được coi là yếu tố chính trong việc đánh giá đóng góp chuyên môn của nhân viên y tế³. Ma, Wu, & Hou⁴ nhận định rằng hiệu suất công việc của nhân viên y tế giúp cải thiện và nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe. Việc tăng chi tiêu cho y tế của người dân điều này cho thấy sự kỳ vọng ngày càng cao cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tạo đòn bẩy áp lực cho nhân viên y tế ngày càng lớn. Qua những nhận định trên, có thể thấy được, nghiên cứu về hiệu suất công việc của nhân viên, làm việc trong lĩnh vực y tế là điều cần thiết tại thời điểm này.

Nhiều nghiên cứu gần đây Marc & Cộng sự⁵, Rahmani & Cộng sự⁶ đã chỉ ra một số thực trạng đáng lo ngại trong ngành y, chẳng hạn như số lượng điều dưỡng bị ảnh hưởng đến hiệu suất công việc do áp lực, trầm cảm và các quy định tổ chức hoặc hơn nữa là triệu chứng của tâm thần ngày càng gia tăng. Điều này ảnh hưởng đến tâm lý của nhân viên y tế và tạo ra sự mất cân đối trong môi trường làm việc⁷. Tình trạng này có thể ảnh hưởng đến hành vi của nhân viên y tế, và hơn thế nữa, có thể thậm chí gây hại cho bệnh nhân⁸. Yếu tố căng thẳng cũng được chỉ ra trong nghiên cứu của Al-Nuaimi và cộng sự⁹ là nguyên nhân chính ảnh hưởng đến hiệu suất công việc của nhân viên y tế. Dù vậy, các nghiên cứu trước đó Bakker & Demerouti¹⁰, Qureshi và cộng sự¹¹, Hu & Cộng sự¹² về tác động của áp lực lại cho thấy những kết quả không đồng nhất. Áp lực công việc trong các tình huống nghiên cứu trên, dù quá cao hoặc quá thấp đều ảnh hưởng đến hiệu suất công việc. Theo một số tác giả, áp lực công việc quá lớn gây mệt mỏi và làm mất tập trung, từ đó ảnh hưởng đến hiệu suất công việc. Tuy nhiên, ngoài những nghiên cứu về tác động tiêu cực của áp lực công việc, cũng có những nghiên cứu Kim & cộng sự¹³, Bakker & Demerouti¹⁰ chỉ ra

Trích dẫn bài báo này: Thừa L T, Ngọc N M. Các yếu tố tác động đến hiệu suất công việc của nhân viên y tế: Nghiên cứu trường hợp Thành phố Hồ Chí Minh. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.* 2023; 7(4):4887-4900.

ràng áp lực công việc ở mức độ nhất định và đúng thời điểm có thể thúc đẩy người lao động hoàn thành công việc với hiệu suất công việc tốt hơn và nhanh hơn. Những nghiên cứu này cũng cho thấy rằng áp lực công việc có thể kích thích sự tập trung, sáng tạo và tận tụy cao, tạo động lực mạnh mẽ để đạt được hiệu suất công việc cao hơn. Theo Labrague & cộng sự¹⁴ nhận thấy rằng áp lực phù hợp tạo ra một mức độ kích thích lý tưởng để đạt được hiệu suất công việc tối đa. Vì vậy, trong công tác quản lý cần đảm bảo rằng áp lực công việc không trở thành mối đe dọa cho sức khỏe của nhân viên, mà thay vào đó trở thành mục tiêu để tạo ra cơ hội đào tạo giúp cá nhân vượt qua áp lực và đạt hiệu suất công việc cao nhất¹⁵.

Theo thống kê nguồn nhân lực của Bộ Y Tế, nhân viên y tế, luôn đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc chăm sóc bệnh nhân. Có nhiều rất nhiều nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu suất công việc của đội ngũ nhân viên y tế như chế độ đãi ngộ hoặc môi trường làm việc gặp phải sự nguy hại¹⁶, và vấn đề thu nhập thấp cũng ảnh hưởng đến hiệu suất công việc¹⁷. Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào toàn diện cho nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu suất công việc của đội ngũ chăm sóc sức khỏe y tế, nếu áp lực lớn tạo ra hiệu quả lớn, đó là việc phục vụ bệnh nhân tốt hơn, thì đội ngũ nhân viên y tế sẵn sàng hành động. Vì lẽ đó nghiên cứu của tác giả với góc nhìn kinh tế về y tế trong bối cảnh tại Việt Nam trên địa bàn ở TP.HCM với định hướng nhằm xác định và đo lường làm sáng tỏ hơn về nhân tố áp lực trong công việc tác động tích cực đến hiệu suất của nhân viên y tế tại các cơ sở khám chữa bệnh công lập hoặc dân lập trong hoàn cảnh kinh tế đang phát triển ở mọi dịch vụ trong đó có chăm sóc y tế. Mahaputra & Ardana¹⁸ cho rằng áp lực trong thời đại đổi mới sẽ làm tăng hiệu suất công việc và thúc đẩy sáng tạo, góp phần nâng cao giá trị trí tuệ đóng góp nhiều hơn cho tổ chức.

Tập trung đối tượng nghiên cứu là nhân viên trong lĩnh vực y tế, với mục tiêu ứng dụng cao. Các bệnh viện, phòng khám hoặc doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực sức khỏe có thể áp dụng nghiên cứu này để nâng cao hiệu suất công việc. Nghiên cứu này kết hợp hai lý thuyết, bao gồm lý thuyết bảo tồn nguồn lực và lý thuyết vai trò tổ chức, để giải thích về yếu tố khách quan (hỗ trợ từ tổ chức) và yếu tố nội tại (sự gắn kết). Các kết quả được so sánh và đánh giá so với các nghiên cứu trước để xác nhận tính hợp lý và phù hợp về mặt lý thuyết của mô hình nghiên cứu. Đáng chú ý, tác động tích cực của áp lực công việc đối với hiệu suất công việc là kết quả khác biệt và thú vị. Các nghiên cứu tiếp theo có thể tham khảo và phát triển mô hình này để tiếp cận sâu hơn vào khái niệm hiệu suất công việc.

LÝ THUYẾT NỀN VÀ PHÁT TRIỂN GIẢ THUYẾT

Lý thuyết nền

Lý thuyết bảo tồn nguồn lực (COR)

Lý thuyết bảo tồn nguồn lực (COR)^{19,20} bàn về sự đầu tư nguồn lực cá nhân, sự phát triển và sự bảo tồn nguồn lực như đặc điểm cá nhân, sức lực và các điều kiện trong tổ chức mà nhân viên coi trọng²¹. Theo nghiên cứu của Wen & cộng sự²², lý thuyết COR chỉ ra rằng việc thiếu hoặc mất đi các nguồn lực quan trọng sẽ làm nảy sinh những tác động tâm lý tiêu cực, nhân viên sẽ có khuynh hướng tránh né hoặc giảm thiểu sự mất mát nguồn lực như là nghỉ việc và tìm kiếm các nguồn lực mới như tìm việc làm mới²¹. Ngược lại, khi nhân viên có đủ nguồn lực làm việc, họ có thể cảm thấy ngày làm việc đầy ý nghĩa và thú vị, do đó vượt qua được các thử thách trong công việc, gia tăng sự cân bằng trong công việc và ít cảm thấy cần được hồi phục sau mỗi ngày làm việc²³. Tiếp nữa, với việc nguồn lực có sẵn dồi dào, nhân viên sẽ thực hiện các chiến lược chủ động tìm kiếm và tích lũy thêm các nguồn lực khác thông qua việc tái đầu tư từ các nguồn lực hiện có. Việc tái đầu tư có thể mang lại cho nhân viên các nguồn lực tâm lý đáp ứng yêu cầu công việc chẳng hạn như sự cam kết, từ đó hạn chế trạng thái tâm lý tiêu cực như sự căng thẳng trong công việc²¹.

Lý thuyết vai trò tổ chức (ORT)

Lý thuyết vai trò tổ chức (ORT), được phát triển vào những năm 1960, giải thích sức khỏe thể chất và tinh thần của các cá nhân tại nơi làm việc ảnh hưởng như thế nào đến hành vi của họ tại nơi làm việc²⁴. Hiệu các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi của nhân viên là rất quan trọng đối với người sử dụng lao động để nâng cao hiệu suất của cấp dưới. ORT tập trung vào hành vi vai trò trong các tổ chức, bao gồm các tương tác vai trò và tác động của chúng đối với việc đạt được các mục tiêu của tổ chức, như được chỉ ra bởi Katz & Kahn²⁵.

Lý thuyết được xây dựng dựa trên bốn giả định cơ bản: đảm nhận vai trò, đồng thuận vai trò, tuân thủ vai trò và xung đột vai trò. Giả định đầu tiên, nhân viên chấp nhận các vai trò được giao thông qua các hoạt động xã hội hóa và gia nhập công việc²⁶, sẵn sàng đảm nhận vai trò yêu cầu để thăng tiến và chấp nhận các yêu cầu từ tổ chức giữa các cá nhân với cá nhân quyết định cùng nhau và hoàn thành công việc²⁷. Vai trò của tổ chức đưa ra các chính sách khen thưởng có giá trị ảnh hưởng đến hành vi, các yếu tố cá nhân với cá nhân hỗ trợ lẫn nhau để phát triển các hành vi vai trò như kỳ vọng. Giả định thứ hai, sự đồng thuận về vai trò,

khẳng định rằng người sử dụng lao động và người lao động chia sẻ các chuẩn mực và giá trị giống nhau, dẫn đến những kỳ vọng và hành vi nhất quán^{26,28} quan trọng đối với hiệu quả của ORT, vì nó thực hiện và vận hành vai trò²⁵. Tuy nhiên, cân bằng giữa công việc và cuộc sống cho thấy rằng các tổ chức có thể gặp khó khăn để hiểu vai trò của các cá nhân bên ngoài công việc và nó giao thoa với trách nhiệm tại nơi làm việc, hạn chế sự đồng thuận về vai trò. Giả định thứ ba, tuân thủ vai trò, cho rằng mỗi vai trò đòi hỏi những hành vi cụ thể mà nhân viên luôn tuân theo. Mô tả công việc trong tổ chức hỗ trợ sự tuân thủ này bằng cách xác định các mục tiêu vai trò và hành vi dự kiến để đáp ứng các mục tiêu đó. Giả định thứ tư, xung đột vai trò, làm nổi bật sự căng thẳng và không hài lòng của người lao động khi những kỳ vọng về vai trò công việc này khác hoặc xung đột với vai trò khác^{29,30}.

Định nghĩa về nhân viên y tế

Theo định nghĩa của tổ chức Y tế thế giới WHO³¹ và báo cáo của tổ chức y tế thế giới năm 2006³² thì “nhân viên y tế” là những người tham gia vào các hoạt động có mục đích nhằm đóng góp vào việc chăm sóc nâng cao sức khỏe cho người dân và cộng đồng. Họ là những người cung cấp các dịch vụ trực tiếp được gọi là Bác sĩ, Điều dưỡng, Dược sĩ, Hộ lý hay những người tham gia vào việc quản lý vật tư trang thiết bị hoặc quản lý Bệnh Viện.

Phát triển giả thuyết

Hiệu suất công việc

Có nhiều định nghĩa khác nhau được gọi là khái niệm của hiệu suất trong công việc và ở mỗi góc nhìn, môi trường khác nhau cũng sẽ có sự nhìn nhận khác nhau của các nhà nghiên cứu, nhưng dù ở khía cạnh nào thì điểm đến cuối cùng của nó là mang lại hiệu suất cộng việc³³. Trong ngành Y tế nhân sự luôn được coi là yếu tố vô cùng quan trọng, quyết định đến sự thành công và định hướng phát triển các cơ sở y tế bằng cách thay đổi các chính sách để tăng hiệu suất làm việc³⁴. Theo Afsar & Cộng sự³⁵, Paramita & Sawadina³⁶ có cùng một điểm cho rằng hiệu suất công việc là kết quả của một người trong việc thực hiện nhiệm vụ của mình nhưng cũng mang theo đó là mục tiêu, tầm nhìn, sức mệnh của tổ chức đó.

Vì vậy, hiệu suất công việc của nhân viên y tế theo nghiên cứu của Ekingen¹⁷ cho rằng hiệu suất làm việc của họ đáp ứng sự mong đợi của tổ chức, thì vô hình dung bệnh nhân sẽ được hưởng lợi trong việc sử dụng dịch vụ y tế của tổ chức đó một cách tốt nhất. Cho nên, hiệu suất công việc luôn được coi là giá trị cốt lõi và đóng một vai trò nòng cốt để đạt đến hiệu suất liên quan đến hành vi có lợi cho tổ chức đó³⁷.

Tác động sự hỗ trợ tổ chức đến hiệu suất công việc

Sự hỗ trợ của tổ chức được định nghĩa rộng và cũng đa dạng ở nhiều góc độ nhưng chung qui cũng là sự tin tưởng của nhân viên vào việc được quan tâm từ tổ chức của họ một cách đúng đắn và tích cực¹³. Theo lý thuyết trao đổi xã hội Blau³⁸, trong đó đề cập đến các hành vi có đi có lại tự nguyện của nhân viên tương ứng với sự hỗ trợ nhận được từ tổ chức của họ, những nhân viên có mức độ hỗ trợ tổ chức nhận thức cao hơn có nhiều khả năng làm việc chăm chỉ hơn để thực hiện hành động mong muốn. Nghiên cứu trên 245 lính cứu hoả cho thấy rằng sự quan tâm của tổ chức giúp tăng cường lòng tin thúc đẩy sự nỗ lực cống hiến cho tổ chức của họ³⁵. Có cùng một quan điểm, nghiên cứu của Rubaca & Majid Khan³⁹ cho thấy nhận thức về sự hỗ trợ từ tổ chức được xem như một bản hợp đồng của mối quan hệ làm tăng quá trình cống hiến để đạt đến mục tiêu chung là mang đến hiệu suất công việc cho tổ chức. Vì vậy, hiệu suất công việc được nghiên cứu bởi Qiu & cộng sự⁴⁰ khẳng định nhận thức về sự hỗ trợ của tổ chức được cho là có tác động tích cực đến sức khỏe tinh thần và phúc lợi của nhân viên, và thái độ làm việc của họ. Do đó, giả thuyết nghiên cứu đầu tiên được đề xuất như sau:

H1: Sự hỗ trợ của tổ chức tác động tích cực đến hiệu suất công việc

Tác động gắn kết với tổ chức đến hiệu suất công việc

Có rất nhiều nhận định khác nhau về gắn kết với tổ chức nhưng nó đã được kiểm chứng qua nghiên cứu của Kim & Kim⁴¹. Nghiên cứu này khẳng định gắn kết với tổ chức là một yếu tố rất quan trọng trong các tổ chức vì nó gắn kết chặt chẽ với hiệu suất công việc, doanh thu cũng như các giá trị mục tiêu và lợi ích của tổ chức đó. Mặt khác thông qua gắn kết với tổ chức cũng tạo nên sự gắn kết của một “xã hội thu nhỏ” với nhau trong cùng một tổ chức để đạt được hiệu suất công việc cao hơn⁴². AlMazrouei & Zacca³⁷ cũng khẳng định gắn kết với tổ chức tác động đến trạng thái tâm lý hưng phấn và nghiên cứu cho rằng nó sẽ tác động tích cực đến hiệu suất công việc cho tổ chức. Theo đó, giả thuyết nghiên cứu tiếp theo được phát triển như sau:

H2: Gắn kết với tổ chức tác động thuận chiều với hiệu suất công việc

Tác động của công bằng tổ chức đến hiệu suất công việc

Sự công bằng trong tổ chức được định nghĩa là công lý, quy định và tương tác thể hiện ở trạng thái hài

lòng và có khả năng nâng cao hiệu suất tổ chức⁴³. Điều này được thể hiện qua nghiên cứu của Correia & Almeida⁴⁴, trong thời gian dịch bệnh tác giả cho rằng công bằng của tổ chức như là một vùng đệm an toàn giúp cho nhân viên hạnh phúc hơn và giảm bớt áp lực. Vì vậy, công bằng của tổ chức trở thành một giá trị bản sắc của tổ chức để tạo ra hiệu quả công việc cho tổ chức luôn phát triển⁴⁵. Cùng một quan điểm nhưng nghiên cứu của AlMazrouei & Zacca³⁷ chỉ ra rằng công bằng trong tổ chức có tác động từ việc so sánh của thu nhập. Các nhà nghiên cứu trước đây đã nhấn mạnh rằng công bằng tổ chức là một trong những vấn đề chính liên quan đến hành vi và năng suất của nhân viên tại mọi tổ chức^{46,47}. Do đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết sau đây:

H3: Công bằng của tổ chức tác động tích cực đến hiệu suất công việc

Tác động áp lực công việc đến hiệu suất công việc

Áp lực trong công việc được hiểu là một trạng thái căng thẳng nó tác động vào toàn bộ các cơ quan cảm xúc của con người như: thần kinh, tâm lý, cảm xúc⁴⁸. Nghiên cứu trước đây cho rằng áp lực đã ảnh hưởng đến tiêu cực của nhân viên⁴⁹, và áp lực càng cao thì hiệu suất công việc bị ảnh hưởng⁵⁰. Ở một nghiên cứu khác của Deng, Liu & Fang⁵¹ thì tác giả cho rằng nhân viên Điều Dưỡng cần có một phong độ ổn định để đáp ứng công việc chính xác, vì họ luôn phải đối mặt với bệnh nhân nên áp lực công việc sẽ ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất công việc của họ. Trong nhận định của Deng & cộng sự⁵² có cùng một hàm ý nhưng ở từng độ tuổi khác nhau áp lực công việc sẽ mang lại hiệu suất công việc càng cao. Vì vậy, nghiên cứu được đề xuất giả thuyết là:

H4: Áp lực công việc có tác động tích cực đến hiệu suất công việc

Tác động của công bằng tổ chức tới gắn kết với tổ chức

Trong các hoạt động của tổ chức công bằng tác động đến cam kết được nhìn nhận từ nhiều nguyên nhân khác nhau, nhưng chủ yếu là việc nhân viên so sánh với nhau về giá trị lợi ích, công việc của họ với cá nhân khác từ đó thái độ tập trung về sự công bằng¹⁷, vì vậy công bằng tác động đến Gắn kết với tổ chức và ảnh hưởng đến hiệu suất công việc⁵³. Nghiên cứu của Jalili & cộng sự⁵⁴ có cùng quan điểm nhìn nhận nhưng nó còn ảnh hưởng bởi sự hài lòng của nhân viên. Tóm lại việc công bằng của gắn kết với tổ chức là mối quan hệ chặt chẽ, nuôi dưỡng mối quan hệ giúp cho tổ chức đó phát triển và mang lại hiệu suất công việc bền vững hơn⁴³.

H5: Công bằng tổ chức có tác động thuận chiều Gắn kết với tổ chức

Tác động sự hỗ trợ của tổ chức đến gắn kết với tổ chức

Sự hỗ trợ của tổ chức ảnh hưởng đến lời cảm kết được hiểu là những hành vi của tổ chức sẽ giúp cho các nhân viên làm việc gắn kết hơn⁵⁵ và thể hiện sự thừa nhận hiệu suất công việc của các hoạt động từ bộ phận hay cá nhân mang lại⁵⁶, nó giống như một cấu trúc chức năng của tổ chức đó⁵⁵. Vì vậy, sự hỗ trợ của tổ chức được xem như là sự chuẩn mực mang đến hiệu suất công việc⁵⁷.

H6: Sự hỗ trợ của tổ chức có ảnh hưởng đến Gắn kết với tổ chức

Từ các cơ sở lý luận trên mô hình nghiên cứu được đề xuất như Hình 1 tại mục 2.4

Mô hình nghiên cứu đề xuất

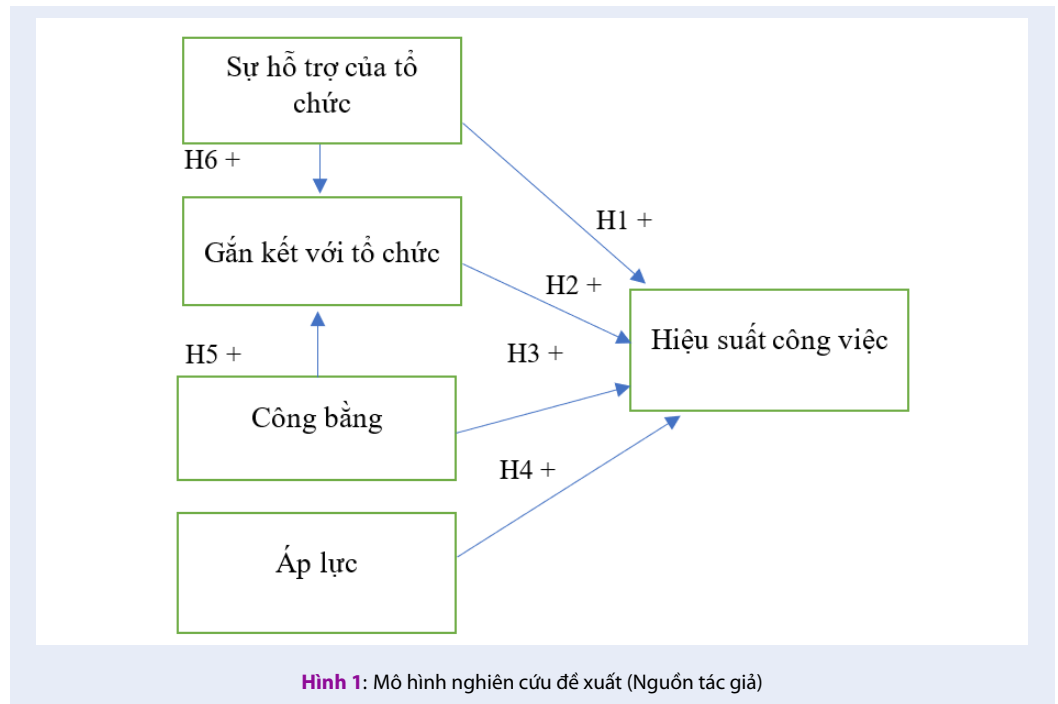
PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Bảng câu hỏi và thang đo

Bảng câu hỏi được thừa hưởng từ các nghiên cứu trước đó trong lĩnh vực nhân sự, đặc biệt xoay quanh chủ đề hiệu suất công việc. Các thang đo gốc có nội dung bằng tiếng Anh và được Việt hoá, điều chỉnh thông qua quá trình thảo luận nhóm tập trung cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Các thang đo gốc được kế thừa hoàn toàn từ các nghiên cứu trước bao gồm: Hiệu suất công việc và Sự hỗ trợ tổ chức từ nghiên cứu của Pradoto, Haryono & Wahyuningsih⁵⁸, Gắn kết với tổ chức nghiên cứu của Alaeldeen & cộng sự⁵⁹, công bằng tổ chức nghiên cứu của Almazrouei & Zacca³⁷, Áp lực công việc Lait & Wallace⁶⁰. Bảng câu hỏi được thiết kế gồm 3 phần chính, bao gồm: (1) Câu hỏi gan lọc nhằm xác định xem đây có phải là một người đang công tác trong ngành y tế hay không (2) Nội dung khảo sát chính gồm 29 câu hỏi tương ứng với 29 biến quan sát của nghiên cứu; và (3) Các thông tin nhân khẩu học của đối tượng khảo sát để phân loại và phân tích dữ liệu về sau.

Mẫu và phương pháp lấy mẫu

Mẫu được lấy theo phương pháp thuận tiện gồm những người đang công tác trong ngành y tại: các Bệnh Viện Công Lập và Dân lập hoặc các phòng khám đa khoa tại TP.HCM. Dữ liệu được thu thập trực tuyến phi xác suất thông qua nền tảng mạng Xã Hội bao gồm Zalo và Facebook (vì đây là 2 nền tảng được nhân viên y tế sử dụng) nhằm tạo sự thuận tiện trong việc thu thập dữ liệu.



Theo Vietnam Briefing, TP.HCM là nơi sinh sống của hơn 9 triệu người, là thành phố lớn nhất Việt Nam, với nền kinh tế vững mạnh được hỗ trợ bởi nguồn nhân lực năng động nhất cả nước, thành phố giữ vai trò đầu tàu trong việc thúc đẩy tăng trưởng và phát triển kinh tế - xã hội của cả nước⁶¹. Do đó, tác giả cho rằng mẫu nghiên cứu được thu thập tại TP.HCM có khả năng đại diện cho Việt Nam và quyết định tiến hành thu thập dữ liệu nghiên cứu tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Quy trình xử lý dữ liệu

Dữ liệu được xử lý bằng phần mềm Smart PLS phiên bản 3.0. Quá trình phân tích bao gồm 3 giai đoạn chủ yếu là đánh giá thang đo, đánh giá mô hình và kiểm định giả thuyết nghiên cứu. Độ tin cậy và độ hội tụ của thang đo được đánh giá thông qua các tiêu chí bao gồm Cronbach's alpha; độ tin cậy tổng hợp (CR); hệ số tải ngoài (outer loading); phương sai trung bình trích xuất (AVE). Độ phân biệt của các thang đo được đánh giá thông so sánh Căn bậc hai của giá trị phương sai trích trung bình của một cấu trúc với Tương quan giữa cấu trúc đó với các cấu trúc khác. Tại giai đoạn đánh giá mô hình, các tiêu chí đánh giá được sử dụng là VIF (inner); f^2 ; R^2 và Q^2 ⁶². Cuối cùng, các giả thuyết nghiên cứu đề xuất được kiểm định với mức độ tin cậy 95% (p -value<0,05) theo ngưỡng mặc định được cài đặt trong phần mềm Smart PLS 3.0.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Mô tả mẫu nghiên cứu

Tổng cộng 335 bảng câu hỏi đã được thu trong tháng 05 và tháng 06 năm 2023. Sau khi loại bỏ các bảng câu hỏi chưa hoàn thiện, 333 bảng câu hỏi đã hoàn chỉnh được sử dụng để phân tích. Trong số 333 đáp viên, nữ giới chiếm 45,6% và nam giới chiếm 54,4%, có thể thấy đây là một tỉ lệ tương đối cân bằng. Dù vậy, về phương diện độ tuổi, khảo sát chỉ thu được 2 phiếu khảo sát từ các đáp viên có độ tuổi từ 18 đến 25, trong khi các nhóm tuổi khác lại chiếm tỉ lệ khá cân bằng (khoảng 30%). Thống kê mô tả mẫu tại Bảng 1 cũng cho thấy số đáp viên có tính trạng hôn nhân là đã kết hôn chiếm gấp đôi so với số lượng người độc thân. Về trình độ chuyên môn, lượng đáp viên là Bác sĩ chiếm đa số (49,2%) và tiếp đến là Điều dưỡng (39,6%), tỉ lệ các đáp viên có các chuyên môn còn lại chiếm khá ít trong mẫu nghiên cứu.

Đánh giá thang đo

Để kiểm tra độ tin cậy và tính hợp lệ hội tụ của dữ liệu, phương sai trung bình trích xuất (AVE), Cronbach's alpha, độ tin cậy tổng hợp (CR) và Hệ số tải ngoài (outer loading) đã được xem xét. Để đạt được giá trị phân biệt thích hợp, căn bậc hai của AVE phải lớn hơn hệ số tương quan giữa cặp cấu trúc tương ứng.

Trong quá trình xử lý dữ liệu tác giả đã loại bỏ các biến quan sát sau: JP1, JP6, OS3, OS5, OJ3, OJ6, OC2,

Bảng 1: Thống kê mô tả mẫu

		Tần suất (N = 333)	Phần trăm (%)
Giới tính	Nam	152	45,6
	Nữ	181	54,4
Độ tuổi	Từ 18-25	2	0,6
	Từ 26-30	109	32,7
	Từ 30-45	109	32,7
	Trên 50	113	33,9
Tình trạng hôn nhân	Đã kết hôn	222	66,7
	Độc thân	111	33,3
Vị trí công việc	Bác sĩ	164	49,2
	Điều dưỡng	132	39,6
	Dược sĩ	32	9,6
	Khác	5	1,5

(Nguồn tác giả)

OC3, JS4 để các thang đo đạt được độ tin cậy và độ giá trị. Kết quả xử lý dữ liệu chi tiết tại Bảng 2.

• **Độ tin cậy**

Hệ số Cronbach's Alpha tổng thể của các thang đo dao động từ 0,814 đến 0,887, lớn hơn ngưỡng 0,6 do⁶² đưa ra.

Xét về tiêu chí độ tin cậy tổng hợp (CR), giá trị cũng giao động từ 0,825 đến 0,840, đều lớn hơn ngưỡng khuyến nghị của Hair & cộng sự⁶².

• **Độ hội tụ**

Hệ số tải ngoài (OL) của tất cả các biến quan sát dao động từ 0,746 đến 0,908, cao hơn tiêu chí khuyến nghị là 0,708⁶².

Phương sai trích trung bình của các yếu tố giao động từ 0,091 đến 0,623, đều lớn hơn giá trị 0,5 được đề nghị bởi Hair & cộng sự⁶².

• **Độ phân biệt**

Căn bậc hai của giá trị phương sai trích trung bình của một cấu trúc đều cao hơn mối tương quan giữa cấu trúc đó với các cấu trúc khác trong mô hình (xem Bảng 3). Do đó, các cấu trúc trong mô hình được xác nhận là phân biệt với nhau.

Đánh giá mô hình

- Mô hình được đánh giá thông qua các tiêu chí sau: Đánh giá cộng tuyến (VIF); Mức độ tác động (f^2), Mức độ giải thích (R^2), Mức độ phù hợp dự đoán

Bảng 4: Hệ số đa cộng tuyến VIF

	VIF		
	JP	JS	OC
JP			
JS	1,808		
OC	2,534		
OJ	2,756		2,141
OS	2,498		2,141

(Nguồn kết quả phân tích dữ liệu)

(Q2). Kết quả chi tiết được trình bày tại Bảng 4, Bảng 5 và Bảng 6.

Theo Hair & Cộng sự⁶², $VIF > 3$ thì khả năng cao không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Kết quả Bảng 4 cho thấy, chỉ số VIF dao động từ 1,808 đến 2,756, do đó không có hiện tượng đa cộng tuyến tồn tại trong bộ dữ liệu nghiên cứu.

Bên cạnh đó, kết quả mức độ tác động của f^2 cho thấy rằng Áp lực tác động yếu đến Hiệu suất công việc. Trong khi đó, Công bằng tổ chức, Gắn kết với tổ chức và Sự hỗ trợ của tổ chức tác động trung bình đến Hiệu suất công việc. Công bằng tổ chức cho thấy tác động mạnh đến Gắn kết với tổ chức. Tương tự, Sự hỗ trợ của tổ chức cũng cho thấy tác động mạnh đến Gắn kết với tổ chức.

Kết quả R^2 cho thấy các biến độc lập có khả năng giải thích tốt đối với Hiệu suất công việc ($R^2=0,642$) và gắn kết với tổ chức ($R^2=0,574$).

Bảng 2: Nội dung các thang đo nghiên cứu

Thang đo	OL	Alpha CR AVE
Hiệu suất công việc ⁵⁸		0,733 0,833 0,555
Tôi thường thể hiện tốt hơn so với những gì có thể được kỳ vọng từ tôi	0,748	
Thường tôi luôn nỗ lực hơn trong công việc của mình	0,750	
Tôi cố gắng đặt nhiều nỗ lực vào công việc của mình	0,751	
Tôi cố gắng làm việc càng chăm chỉ càng tốt	0,730	
Sự hỗ trợ của tổ chức ⁵⁸		0,720 0,825 0,541
Trong khoa của chúng tôi, nhân viên và cấp trên tin tưởng lẫn nhau	0,704	
Có sự chấp thuận và hỗ trợ từ các cấp quản lý cho những sáng kiến liên quan đến việc giới thiệu ý tưởng mới	0,707	
Quản lý xem ý kiến nhân viên đưa ra quyết định	0,779	
Nhân viên được đối xử công bằng	0,733	
Gắn kết với tổ chức ⁵⁹		0,746 0,840 0,567
Tổ chức tôi làm việc như là một gia đình	0,761	
Cống hiến cho tổ chức này là cần thiết và mong muốn của tôi	0,747	
Tôi cảm nhận được nhiều lợi ích từ tổ chức	0,728	
Tôi luôn luôn nhận được nhiều giá trị từ tổ chức	0,777	
Công bằng tổ chức ³⁷		0,725 0,829 0,548
Bạn có thể diễn đạt quan điểm và cảm xúc của mình trong quá trình đó không	0,710	
Kết quả mà bạn đạt được có phản ánh được những nỗ lực mà bạn đã đầu tư vào công việc của mình không	0,743	
Đồng nghiệp có đối xử lịch sự với Anh/chị không	0,765	
Anh ấy/ Cô ấy đã trung thực trong việc giao tiếp với	0,741	
Áp lực công việc ⁶⁰		0,710 0,821 0,535
Tôi cảm thấy rằng tôi đang làm việc ngoài tầm kiểm soát của mình	0,744	
Tôi cảm thấy choáng ngợp với công việc của mình	0,780	
Tôi cảm thấy mình không thể bỏ việc	0,708	
Tôi cảm thấy thất vọng công việc của mình	0,708	

(Nguồn kết quả phân tích dữ liệu)

Bảng 3: Kết quả độ phân biệt

	JP	JS	OC	OJ	OS
JP	0,745				
JS	0,589	0,736			
OC	0,713	0,615	0,753		
OJ	0,731	0,601	0,722	0,740	
OS	0,716	0,583	0,688	0,730	0,731

(Nguồn kết quả phân tích dữ liệu)

Bảng 5: Hệ số đa cộng tuyến f2

		f2	
JP	JS	OC	
0,016			
0,075			
0,083			0,243
0,083			0,132

(Nguồn kết quả phân tích dữ liệu)

Bảng 6: Mức độ tác động của các biến độc lập

	R ² (hiệu chỉnh)	Q ²
JP	0,642	0,611
OC	0,574	0,573

(Nguồn kết quả phân tích dữ liệu)

Kết quả Q² cho thấy các biến có khả năng dự đoán mạnh đối với Hiệu suất công việc (Q²=0,611) và gắn kết với tổ chức (Q²=0,573).

Kiểm định giả thuyết mô hình

Kết quả xử lý dữ liệu tại Bảng 7 cho thấy các tiền tố đều có tác động tích cực tới Hiệu suất công việc, do đó, các giả thuyết nghiên cứu H1, H2, H3, H4 đều được ủng hộ. Trong đó, yếu tố có tác động mạnh nhất là Công bằng tổ chức (B=0,285; p=0,000), tiếp đến là Sự hỗ trợ của tổ chức (B=0,271; p=0,000), gắn kết với tổ chức (B=0,259; p=0,000) và có tác động yếu nhất là Áp lực (B=0,101; p=0,032).

Bên cạnh đó, công bằng thể hiện ảnh hưởng tích cực đáng kể tới gắn kết với tổ chức (B=0,469, p=0,000). Cuối cùng, ảnh hưởng của Sự hỗ trợ của tổ chức tới gắn kết với tổ chức cũng được xác nhận qua thực nghiệm của nghiên cứu này (B=0,346, p=0,000). Vậy, các giả thuyết nghiên cứu còn lại bao gồm H5 và H6 cũng đều được ủng hộ bởi kết quả thực nghiệm của nghiên cứu.

THẢO LUẬN NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sử dụng lý thuyết COR và ORT để giải thích cách mà các tiền tố tạo ra ảnh hưởng đến Hiệu suất công việc của nhân viên trong ngành y tế. Bên cạnh đó, ảnh hưởng lẫn nhau giữa các tiền tố cũng được xem xét để có thể đưa ra cái nhìn sâu sắc hơn về chủ đề này.

Bài nghiên cứu cho kết quả xác nhận ảnh hưởng tích cực của toàn bộ các tiền tố được xem xét trong mô hình nghiên cứu. Cụ thể hơn, việc xác nhận giả thuyết H1 và H6 cho thấy, nhân viên càng cảm thấy rằng bản

thân nhận được sự hỗ trợ từ tổ chức thì họ sẽ có xu hướng cảm thấy gắn kết với tổ chức hơn và cũng có Hiệu suất công việc cao hơn. Kết quả này đồng nhất với nghiên cứu trước đây về sự hỗ trợ từ tổ chức^{63,64}. Về phía gắn kết với tổ chức, yếu tố này cũng được xác nhận là có khả năng tạo ra ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất công việc. Nói cách khác, khi nhân viên cảm thấy gắn kết với tổ chức, họ sẽ có xu hướng làm việc hiệu quả hơn. Điều này đồng nhất với nhiều nghiên cứu trước đây về gắn kết tổ chức như nghiên cứu của Chen, Silverthorne & Hung, Dinc, Kuzey & Steta⁶⁵; Almazrouei & Zacca³⁷. Xét về công bằng tổ chức, kết quả thực nghiệm cho thấy nhân viên càng cảm thấy được đối xử công bằng thì họ càng có hiệu suất công việc tốt hơn. Ảnh hưởng của công bằng lên gắn kết với tổ chức cũng được xác nhận. Kết quả này đồng nhất với nghiên cứu trước đây về Công bằng tổ chức^{45,49,66}. Cuối cùng, sự chấp nhận của giả thuyết H4 cho thấy, khi nhân viên càng cảm thấy áp lực từ công việc mình đang làm, họ càng có xu hướng làm việc với hiệu suất cao hơn. Các nghiên cứu về Áp lực công việc tuy đa phần chỉ ra rằng yếu tố này sẽ ảnh hưởng xấu đến Hiệu suất công việc, tuy nhiên, vẫn có một vài nghiên cứu cho ra kết quả tương tự với nghiên cứu hiện tại Deng và cộng sự⁵²; Deng, Liu & Fang⁵¹.

Qua phân tích đánh giá tại Hình 2 có được mô hình kết quả nghiên cứu

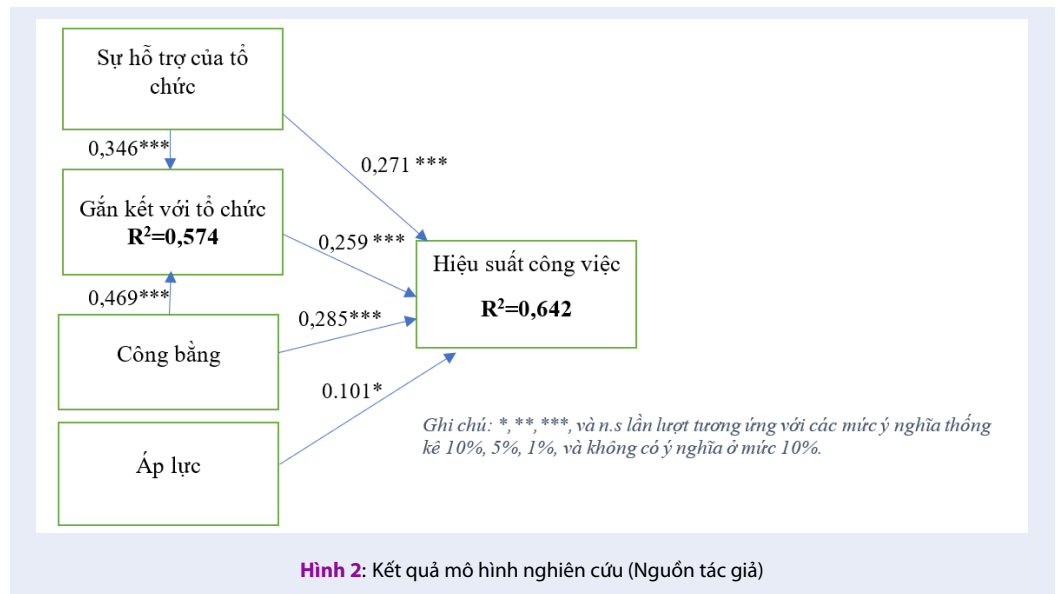
KẾT LUẬN

Nghiên cứu của tác giả Deng & cộng sự⁵²; Deng, Liu & Fang⁵¹ có cùng một nhận định là áp lực công việc cao và tùy thuộc vào độ tuổi giới tính khác nhau cũng có tác động tích cực và làm tăng hiệu suất công việc tại nơi làm việc của họ. Qua nghiên cứu tại Việt nam của tác giả nhận định rằng việc áp lực có tác động đến hiệu suất của công việc, nhưng ở mức độ chưa đủ mạnh để đo lường áp lực công việc càng cao thực sự có tác động tích cực đến hiệu suất công việc. Trong bối cảnh tại Việt nam hiệu suất công việc của nhân viên y tế vẫn bị tác động bởi thu nhập vì năng suất phải bằng với công sức của họ đã nỗ lực. Vì thế, chính sách tại các cơ sở y tế nên có sự thay đổi để tận dụng nguồn lao động chất lượng cao này, đặc biệt là ngành y tế, họ giảm bớt việc làm ngoài giờ, thì đồng nghĩa họ giành tất cả thời gian cho việc phục vụ bệnh nhân của tổ chức cơ sở Y tế của họ đang phụng sự, và hơn thế nữa, nguồn lao động có năng lực cao sẽ đóng góp nhiều hơn cho các công tác nghiên cứu khoa học, nhằm bổ sung thêm các đề tài có ý nghĩa cho y học nước nhà với những kỹ thuật mới như thăm khám và điều trị cho người dân.

Bảng 7: Kết quả kiểm định giả thuyết

Mối quan hệ	Hệ số tác động	Giá trị P	Giả thuyết	Kết quả
OS -> JP	0,271	0,000	H1	Ủng hộ
OC -> JP	0,259	0,000	H2	Ủng hộ
OJ -> JP	0,285	0,000	H3	Ủng hộ
JS -> JP	0,101	0,032	H4	Ủng hộ
OJ -> OC	0,469	0,000	H5	Ủng hộ
OS -> OC	0,346	0,000	H6	Ủng hộ

(Nguồn kết quả phân tích dữ liệu)



HÀM Ý NGHIÊN CỨU VÀ GIỚI HẠN, ĐỊNH HƯỚNG NGHIÊN CỨU TRONG TƯƠNG LAI

Hàm ý nghiên cứu

Nghiên cứu này tập trung vào việc đánh giá yếu tố tác động đến hiệu suất công việc của nhân viên y tế. Kết quả cho thấy có tác động trực tiếp của hỗ trợ từ tổ chức đối với hiệu suất công việc và cả lời cam kết. Điều này để xuất rằng cơ sở chăm sóc sức khỏe nên tập trung vào việc động viên nhân viên và xây dựng tinh thần gắn kết với tổ chức. Một điểm quan trọng là quản lý khoa nên lắng nghe ý kiến của nhân viên trước khi đưa ra quyết định có OL cao nhất 0,779. Điều này tạo môi trường làm việc gắn gũi, thúc đẩy tinh thần làm việc giữa quản lý và nhân viên. Hơn nữa, "Nhân viên được đối xử công bằng" cũng có vai trò quan trọng trong việc tạo ra sự hỗ trợ từ tổ chức. Các biến quan sát khác cũng đóng góp vào sự hỗ trợ tổ chức, như "có sự chấp nhận và hỗ trợ từ các cấp quản lý cho những

sáng kiến liên quan đến việc giới thiệu ý tưởng mới". Do đó, trong quản lý nguồn nhân lực, cơ sở y tế cần khuyến khích cấp quản lý, đặc biệt là quản lý của bộ phận đại diện trong lĩnh vực y tế, để lắng nghe ý kiến đóng góp tích cực từ nhân viên và chấp nhận sự khác biệt trước khi đưa ra quyết định. Phát triển nhân viên và bộ phận cũng đóng vai trò quan trọng, giúp tạo nên tinh thần gắn kết và đồng hành trong việc đạt được mục tiêu tổ chức. " Trong khoa chúng tôi, nhân viên và cấp trên tin tưởng lẫn nhau " là một yếu tố quan trọng, thể hiện sự gắn kết và hỗ trợ từ tổ chức. Do đó, để tăng cường hiệu suất làm việc, cơ sở y tế và doanh nghiệp cần quan tâm đến các yếu tố hỗ trợ từ tổ chức. Điều này sẽ giúp xây dựng môi trường làm việc gắn kết hơn, thúc đẩy phát triển và đạt được hiệu suất cao hơn.

Trong quá trình quá nghiên cứu, kết quả cũng cho thấy rằng sự công bằng của tổ chức tác động đến gắn kết với tổ chức và tác động đến hiệu suất công việc được thể hiện ở biến Tôi luôn luôn nhận được nhiều

giá trị từ tổ chức có OL rất cao là 0,777 vì vậy trong tổ chức các cơ sở khám chữa bệnh hoặc tổ chức của doanh nghiệp nên quan tâm đến yếu tố này vì trong bất kỳ môi trường làm việc nào tổ chức cần giữ vững các cam kết từ tổ chức với nhân viên của mình. Bên cạnh đó “ Tổ chức tôi làm việc như một gia đình” cũng góp phần tạo nên gắn kết lòng trung thành tăng cao sự cống hiến và ảnh hưởng đến hiệu suất công việc, các biến khác trong kết quả nghiên cứu cho lời cam kết từ tổ chức như “ Cống hiến cho tổ chức này là cần thiết mong muốn của tôi hay Tôi cảm nhận được nhiều lợi ích từ tổ chức này” với những người được xem là phụng sự cho người bệnh chăm sóc sức khỏe cho nhiều đối tượng khác nhau thì việc cam kết để đảm bảo sự an tâm cống hiến là điều hết sức cần thiết, người lao động cho rằng họ cảm thấy có sự quan tâm và được lắng nghe ở tổ chức của họ và năng suất làm việc của họ cũng được tăng lên từ các giá trị nhận được.

Trong ngành Y tế, trong các tổ chức lớn thường có các đơn vị nhỏ gọi là Khoa, chịu trách nhiệm cho các chuyên khoa cụ thể. Nghiên cứu đã chỉ ra rằng sự công bằng tổ chức có tác động đến áp lực công việc và hiệu suất làm việc. Vì vậy, trong lĩnh vực Y tế hoặc Doanh nghiệp, Quản lý cấp cao cần quan tâm đến yếu tố này. Đặc biệt, biến ”Đồng nghiệp đối xử lịch sự với nhau” có chỉ số tương quan cao nhất OL là 0,765, đó là điểm quan trọng để thúc đẩy gắn kết và cống hiến dài hạn cho tổ chức. Biến ”Kết quả đạt được phản ánh nỗ lực đầu tư vào công việc” cũng ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc, vì sự công bằng tổ chức cần ghi nhận và thể hiện nỗ lực của người lao động. Nếu nỗ lực không được thừa nhận, giao tiếp giữa đồng nghiệp sẽ bị ảnh hưởng và tạo khoảng cách. Biến ”Đồng nghiệp trung thực trong giao tiếp với nhau không” cũng liên quan đến sự công bằng và ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc. Tổ chức cần chú ý đến cách hành xử trong quản lý để tạo sự hợp tác và thúc đẩy giao tiếp trung thực. Biến ”Bạn có thể diễn tả quan điểm và cảm xúc của mình trong quá trình làm việc không” cũng tác động đến sự tự tin của nhân viên và khả năng sáng tạo. Cơ sở Y tế hoặc Doanh nghiệp cần tạo điều kiện để nhân viên tự tin và thông qua yếu tố công bằng của tổ chức, họ có thể đóng góp ý tưởng cho sự phát triển và đạt được mục tiêu tốt hơn. Vì vậy, các yếu tố liên quan đến công bằng tổ chức có tác động mạnh mẽ đến hiệu suất công việc và tương tác giữa nhân viên. Quản lý cần lưu ý những yếu tố này để tạo môi trường làm việc tốt, thúc đẩy gắn kết và nhận đóng góp tích cực từ nhân viên

Gắn kết và đồng hành phát triển với kết quả nghiên cứu nhân tố áp lực công việc có ảnh hưởng đến hiệu suất của công việc nên các tổ chức cơ sở y tế nên quan

tâm đến yếu tố này đặc biệt quan trọng cho việc luôn đảm bảo đời sống và sức khỏe cũng như tâm lý của nhân viên y tế để họ không cảm thấy bị áp lực khi đối diện với bệnh nhân và để áp lực trở thành công cụ phát triển công việc theo hướng tích cực nhất có thể. Cụ thể chỉ ra rằng “Tôi cảm thấy choáng ngợp với công việc của mình” kết quả cho thấy OL cao nhất là 0,780 có ảnh hưởng đến hiệu suất công việc. Công việc đặc thù như Y tế trong quản lý Áp lực công việc các Trường khoa tránh việc nhân sự của mình qua biến “Tôi cảm thấy rằng tôi đang làm việc ngoài tầm kiểm soát của mình” nó sẽ tiềm ẩn những nguy hại không an toàn trong công tác khám chữa bệnh cho người dân và ảnh hưởng đến tổ chức hoặc có thể như “ Tôi cảm thấy thất vọng công việc của mình” Chăm sóc sức khỏe cho người dân là một trọng trách quan trọng trong tổ chức các cơ sở khám và điều trị trong y tế vì tình yêu thương cũng như trách nhiệm của nhân viên y tế thông qua yếu tố “ Tôi cảm thấy mình không thể bỏ việc” Áp lực rõ ràng ảnh hưởng đến hiệu suất công việc ở nhiều góc độ khác nhau nếu tổ chức tận dụng những nghiên cứu trên cho môi trường của mình sẽ thúc đẩy hiệu suất cao hơn khi áp lực được xem là đòn bẩy cho việc gắn kết trách nhiệm , nghĩa vụ và quyền lợi.

Giới hạn và định hướng nghiên cứu trong tương lai

Song song với những đóng góp cũng còn tồn tại những hạn chế nhất định. Thứ nhất, mẫu được lấy giới hạn trong phạm vi TP.HCM, điều này cũng hạn chế tính bao quát của kết quả nhận được. Các nghiên cứu trong tương lai có thể được thực hiện trên phạm vi địa lý rộng hơn để có thể bao quát được các yếu tố tác động đến hiệu suất công việc của nhân viên y tế. Thứ hai, mặc dù các cấu trúc đều có ý nghĩa, các nghiên cứu ở tương lai có thể được xem xét đa cấu trúc và nhiều nhân tố sâu sắc hơn để xây dựng môi trường làm việc được phát triển hơn trong ngành y tế.

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TP.HCM: Thành Phố Hồ Chí Minh

COR: Lý thuyết bảo tồn nguồn lực

ORT: Lý thuyết vai trò tổ chức

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Nhóm tác giả xin cam đoan rằng không có bất kì xung đột lợi ích nào trong công bố bài báo

ĐÓNG GÓP CỦA CÁC TÁC GIẢ

Lê Thanh Thừa và Nguyễn Minh Ngọc đã thực hiện nghiên cứu, hoàn thiện bài. Lê Thanh Thừa và Nguyễn Minh Ngọc thực hiện viết bản thảo bài báo và chỉnh sửa theo góp ý của nhà phản biện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Mushtaq M, Khan AG, Ajmair M. The impact of work settings on job performance in banking sector of AJ&K. *Pak Languages Humanit Rev.* 2022;6(2):54:619-32; Available from: [https://doi.org/10.47205/plhr.2022\(6-II\)](https://doi.org/10.47205/plhr.2022(6-II)).
- Công thông tin điện tử ngành Y tế TP. HCM 2021. Lần đầu tiên sau 10 năm, số lượt khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế trên địa bàn thành phố đều giảm so với cùng kỳ. ngày 11/1/2021 Sở Y tế Thành Phố Hồ Chí Minh);
- Guo YF, Lam L, Plummer V, Cross W, Zhang JP. A WeChat-based "three good things" positive psychotherapy for the improvement of job performance and self-efficacy in nurses with burnout symptoms: A randomized controlled trial. *J Nurs Manag.* 2020;28(3):480-7; PMID: 31811737. Available from: <https://doi.org/10.1111/jonm.12927>.
- Ma X, Wu D, Hou X. Positive affect and job performance in psychiatric nurses: A moderated mediation analysis. *Nurs Open.* 2022; Available from: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i04.p05>.
- Marć M, Bartosiewicz A, Burzyńska J, Chmiel Z, Januszewicz P. A nursing shortage - a prospect of global and local policies. *Int Nurs Rev.* 2019;66(1):9-16; PMID: 30039849. Available from: <https://doi.org/10.1111/inr.12473>.
- Rahmani N, Mohammadi E, Fallahi-Khosknab M. Nurses' experiences of the causes of their lack of interest in working in psychiatric wards: A qualitative study. *BMC Nurs.* 2021;20(1):246; PMID: 34879858. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00766-1>.
- Matsumoto Y, Yoshioka SI. Factors influencing psychiatric Nurses' job satisfaction levels: focusing on their frequency of experiencing negative emotions toward patients and support at their workplaces. *Yonago Acta Med.* 2019;62(4):293-304; PMID: 31849569. Available from: <https://doi.org/10.33160/yam.2019.11.006>.
- Mukaihata T, Greiner C, Fujimoto H. Testing the relationship between patient-related stressor, psychological distress, work engagement, job satisfaction and recovery attitude among psychiatric nurses in Japan. *J Adv Nurs.* 2022;78(5):1348-65; PMID: 34618371. Available from: <https://doi.org/10.1111/jan.15061>.
- Al-Nuaimi H, AlBashtawy, M., Qaddumi, J., Baqir, M., Suliman, M., Abdalrahim, A., & Alkhalwaldeh, A. (2021). Impact of occupational stress on nurses' job performance according to nurses perception. *Medico-Legal Update*, 21(3), 252-255.
- Bakker AB, Demerouti E. Job demands-resources theory: taking stock and looking forward. *J Occup Health Psychol.* 2017;22(3):273-85; PMID: 27732008. Available from: <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>.
- Qureshi MA, Qureshi JA, Thebo JA, Shaikh GM, Brohi NA, Qaiser S. The nexus of employee's commitment, job satisfaction, and job performance: an analysis of FMCG industries of Pakistan. *Cogent Bus Manag.* 2019;6(1):1654189; Available from: <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1654189>.
- Hu Q, Dollard MF, Taris TW. Organizational context matters: psychosocial safety climate as a precursor to team and individual motivational functioning. *Saf Sci.* 2022;145:105524; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105524>.
- Kim HJ, Hur WM, Moon TW, Jun JK. Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance. *BRQ Bus Res Q.* 2017;20(2):124-36; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.brq.2016.11.002>.
- Labrague LJ, McEnroe-Petitte DM, Gloe D, Tsaras K, Artech DL, Maldia F. Organizational politics, nurses' stress, burnout levels, turnover intention and job satisfaction. *Int Nurs Rev.* 2017;64(1):109-16; PMID: 27995623. Available from: <https://doi.org/10.1111/inr.12347>.
- Charalampous M, Grant CA, Tramontano C, Michailidis E. Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: A multidimensional approach. *Eur J Work Organ Psychol.* 2019;28(1):51-73; Available from: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1541886>.
- 18 tháng có 9.680 nhân viên y tế xin thôi việc, bỏ việc. Bộ Y tế chỉ ra 4 nguyên nhân chính - Tin tổng hợp - Cổng thông tin Bộ Y tế; 19/09/2022. Truy Cập Ngày. Available from: moh.gov.vn [cited 8/6/2023]; Available from: https://moh.gov.vn/tin-tong-hop/-/asset_publisher/k206Q9qkZQqn/content/18-thang-co-9-680-nhan-vien-y-te-xin-toi-viec-bo-viec-bo-y-te-chi-ra-4-nguyen-nhan-chinh.
- Ekingen E. The effect of organizational justice on job performance and the mediating role of job satisfaction: A study on nurses. *Hosp Top.* 2021;1-10; PMID: 34592912. Available from: <https://doi.org/10.1080/00185868.2021.1969874>.
- Mahaputra I, Adithya GedeY, Komang I, Ardana. Work Stress Affects employee performance with motivation as mediation in the Klungkung tourism office [diss]. Udayana University; 2020; Available from: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2020.v09.i04.p05>.
- Hobfoll SE. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *Am Psychol.* 1989;44(3):513-24; PMID: 2648906. Available from: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>.
- Hobfoll SE, Halbesleben J, Neveu JP, Westman M. Conservation of resources in the organizational context: the reality of resources and their consequences. *Annu Rev Organ Psychol Organ Behav.* 2018;5(1):103-28; Available from: <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>.
- Hobfoll SE. Conservation of resource caravans and engaged settings. *J Occup Organ Psychol.* 2011;84(1):116-22; Available from: <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.2010.02016.x>.
- Wen J, Huang S, Hou P (Sam). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *Int J Hosp Manag.* 2019;81:120-30; Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>.
- Tuan LT. Effects of environmentally specific servant leadership on green performance via green climate and green crafting. *Asia Pac J Manag.* 2019; Available from: <https://doi.org/10.1007/s10490-019-09687-9>.
- Kahn RL, Wolfe DM, Quinn R.P, Snoek J.D. & Rosenthal R.A. 1964. *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity.* Wiley,;
- Katz D, Kahn RL. *The social psychology of organizations.* John Wiley & Sons; 1966;
- Biddle BJ. Recent developments in role theory. *Annu Rev Sociol.* 1986;12(1):67-92; Available from: <https://doi.org/10.1146/annurev.so.12.080186.000435>.
- Katz D, Kahn RL. Wiley; 1978. *The social psychology of organizations.* 2nd ed [cited Feb 26 2023]; Available from: <http://books.google.com/books?id=UgC3AAAIAAAJ>.
- Smithson J, Stokoe E, Stokoe EH. Discourses of work-life balance: negotiating "genderblind" terms in organizations. *Work Organ.* 2005;12(2); Available from: <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2005.00267.x>.
- Bedeian AG, Armenakis AA. A path-analytic study of the consequences of role conflict and ambiguity. *Acad Manage J.* 1981;24(2):417-24; PMID: 10251671. Available from: <https://doi.org/10.5465/255852>.
- Miles RH, Perreault WD. Organizational role conflict: its antecedents and consequences. *Organ Behav Hum Perform.* 1976;17(1):19-44; Available from: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90051-9](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90051-9).
- ; Available from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs301/en/index.html>.
- ; Available from: <http://www.wpro.who.int/vietnam/?lang=vi>.
- Kim SH, Park S. Influence of learning flow and distance e-learning satisfaction on learning outcomes and the moderated mediation effect of social-evaluative anxiety in nursing college students during the Covid-19 pandemic: A cross-sectional study. *Nurse Educ Pract.* 2021;56:103197; PMID: 34537671. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103197>.

34. Đại biểu quốc hội kiến nghị chế độ đãi ngộ thỏa đáng và môi trường làm việc để cán bộ y tế cơ sở nâng cao tay nghề; 29/05/2023. Available from: <https://quochoi.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-giam-sat.aspx?ItemID=76373> (Truy cập ngày 09/06/2023);.
35. Afsar B, Masood M, Umrani WA. The role of job crafting and knowledge sharing on the effect of transformational leadership on innovative work behavior. *Pers Rev.* 2019;48(5):1186-208; Available from: <https://doi.org/10.1108/PR-04-2018-0133>.
36. Paramita NKS, Suwandana IGM. Effect of job stress, work conflict, and workload on employees' performance. *Eur J Bus Manag Research.* 2022;7(4):125-8; Available from: <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.4.1508>.
37. AlMazrouei H, Zacca R. The influence of organizational justice and decision latitude on expatriate organizational commitment and job performance. *EBHRM.* 2021;9(4):338-53; Available from: <https://doi.org/10.1108/EBHRM-06-2020-0093>.
38. Blau PM. Exchange and power in social life. New York: John Wiley & Sons; 1964;.
39. Rubaca U, Majid Khan M. The impact of perceived organizational support and job resourcefulness on supervisor-rated contextual performance of firefighters: mediating role of job satisfaction. *J Contingencies Crisis Manag.* 2021;29(3):281-92; Available from: <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12340>.
40. Qiu T, Yang Y, Liu C, Tian F, Gu Z, Yang S et al. The association between resilience, perceived organizational support and fatigue among Chinese doctors: A cross-sectional study. *J Affect Disord.* 2020;265:85-90; PMID: 31957696. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.01.056>.
41. Kim MJ, Kim BJ. The performance implications of job insecurity: the sequential mediating effect of job stress and organizational commitment, and the buffering role of ethical leadership. *Int J Environ Res Public Health.* 2020;17(21):7837; PMID: 33114680. Available from: <https://doi.org/10.3390/ijerph17217837>.
42. Kim BJ, Nurunnabi M, Kim TH, Kim T. Doing good is not enough, you should have been authentic: organizational identification, authentic leadership and CSR. *Sustainability.* 2018;10(6):2026; Available from: <https://doi.org/10.3390/su10062026>.
43. Chegini Z, Janati A, Asghari-Jafarabadi M, Khosravizadeh O. Organizational commitment, job satisfaction, organizational justice and self-efficacy among nurses. *Nurs Pract Today.* 2019;6(2):86-93; Available from: <https://doi.org/10.18502/npt.v6i2.913>.
44. Correia I, Almeida AE. Organizational justice, professional identification, empathy, and meaningful work during COVID-19 pandemic: are they burnout protectors in physicians and nurses? *Front Psychol.* 2020;11:566139; PMID: 33362629. Available from: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.566139>.
45. Zeb A, Abdullah NH, Othayman MB, Ali M. The role of Imx in explaining relationships between organizational justice and job performance. *J Compet.* 2019;11(2):144-60; Available from: <https://doi.org/10.7441/joc.2019.02.10>.
46. Colquitt JA, LePine JA, Piccolo RF, Zapata CP, Rich BL. Explaining the justice-performance relationship: trust as exchange deepener or trust as uncertainty reducer? *J Appl Psychol.* 2012;97(1):1-15; PMID: 21910516. Available from: <https://doi.org/10.1037/a0025208>.
47. Zhang Y, LePine JA, Buckman BR, Wei F. It's not fair... or is it? The role of justice and leadership in explaining work stressor-job performance relationships. *Acad Manag J.* 2014;57(3):675-97; PMID: 35980805. Available from: <https://doi.org/10.1177/00332941221122881>.
48. Adiguzel Z, Kucukoglu I. Examining of the effects of employees on work stress, role conflict and job insecurity on organizational culture. *Int J Econ Manag.* 2019;1(4):37-48;.
49. Mahaputra IGYA, Ardana, IK. Work Stress Affects employee performance with motivation as mediation in the Klungkung tourism office; 2020. doi: 10.24843/EJ-MUNUD.2020.v09.i04.p05 [Doctoral dissertation]. Udayana University); Available from: <https://doi.org/10.24843/EJ-MUNUD.2020.v09.i04.p05>.
50. Paramita NKS, Suwandana IGM. Effect of job stress, work conflict, and workload on employees' performance. *Eur J Bus Manag Research.* 2022;7(4):125-8; Available from: <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.4.1508>.
51. Deng X, Liu X, Fang R. Evaluation of the correlation between job stress and sleep quality in community nurses. *Medicine.* 2020;99(4):e18822; PMID: 31977875. Available from: <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000018822>.
52. Deng J, Guo Y, Ma T, Yang T, Tian X. How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environ Health Prev Med.* 2019;24(1):2; PMID: 30611191. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>.
53. Agustin R, Ananditha AC, Andy Rias YA, Thongsalab J. The relationship between perceived workload and organizational justice toward nurses' intention to leave their profession. *J Keperawatan Soedirman.* 2022;17(3):106-11; Available from: <https://doi.org/10.20884/1.jks.2022.17.3.6570>.
54. Jalili R, Asefzadeh S, Shoghli A, Mohebbi M. The role of organizational justice in nurses and mid wives' satisfaction with performance-based payment (Qasedak project) in Zanjan Educational Hospitals. *Prev Care Nurs Midwif J.* 2019;9(2):9-17; Available from: <https://doi.org/10.29252/pcnm.9.2.9>.
55. Guerrero S, Chênevert D, Vandenberghe C, Tremblay M, Ben Ayed AK. Employees' psychological empowerment and performance: how customer feedback substitutes for leadership. *J Serv Mark.* 2018;32(7):868-79; Available from: <https://doi.org/10.1108/JSM-09-2017-0325>.
56. Apridar, Adamy M. The effect of job satisfaction and work motivation on organizational commitment and organizational citizenship behavior in bni in the working area of Bank Indonesia lhokseumawe. In: *Proceedings of the MICOMS 2017.* Emerald Publishing Limited; 2018. p. 1-5; Available from: <https://doi.org/10.1108/978-1-78756-793-1-00063>.
57. Biswas S, Kapil K. Linking perceived organizational support and organizational justice to employees' in-role performance and organizational cynicism through organizational trust: A field investigation in India. *J Manag Dev.* 2017;36(5):696-711; Available from: <https://doi.org/10.1108/JMD-04-2016-0052>.
58. Pradoto H, Haryono S, Wahyuningsih SH. The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. *Work.* 2022;71(2):345-55; PMID: 35124631. Available from: <https://doi.org/10.3233/WOR-210678>.
59. Adresi A. Alaeldeen; darun, Mohd Ridzuan. Determining relationship between strategic human resource management practices and organizational commitment. *Int J Eng Bus Manag.* 2017;9(0), 184797901773166; Available from: <https://doi.org/10.1177/1847979017731669>.
60. Lait J, Wallace JE. Stress at work: A study of organizational-professional conflict and unmet expectations. *Relat Industrielles.* 2002;57(3):463-90; Available from: <https://doi.org/10.7202/006886ar>.
61. An R. Vietnam's southern key economic region: opportunities for investment. *Vietnam briefing;* 2020. Shira D & Associates [cited Jul 31, 2023]; Available from: <https://www.vietnam-briefing.com/news/vietnamssouthern-key-economic-region-opportunities-forinvestment.html/>.
62. Hair J, Hult T, Ringle C, Sarstedt M. A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Thousand Oaks, CA: SAGE, Inc; 2014;.
63. Hafidhah RN, Martono S. The effect of perceived organizational support, job stress, and organizational culture on job performance. *Manag Anal J.* 2019;8(2):177-87;.
64. Kalidass A, Bahron A. The relationship between perceived supervisor support, perceived organizational support, organizational commitment and employee turnover intention. *Int J Bus Admin.* 2015;6(5):82; Available from: <https://doi.org/10.>

- 5430/ijba.v6n5p82.
65. Dinc MS, Kuzey C, Steta N. Nurses' job satisfaction as a mediator of the relationship between organizational commitment components and job performance. *J Workplace Behav Health*. 2018;33(2):75-95; Available from: <https://doi.org/10.1080/15555240.2018.1464930>.
66. Swalhi A, Zgoulli S, Hofaidhllaoui M. The influence of organizational justice on job performance: the mediating effect of affective commitment. *J Manag Dev*. 2017;36(4):542-59; Available from: <https://doi.org/10.1108/JMD-11-2015-0162>.

Influence factors on job performance of healthcare personnel: A case study in Ho Chi Minh City

Le Thanh Thua^{1,*}, Nguyen Minh Ngoc²

ABSTRACT

The demand for health care is increasing, and the services of periodic health checks of the people have become a necessity. Because of that, the pressure on medical staff, such as doctors or nurses, has also increased. However, there is no comprehensive study on the causes affecting the work performance of the care team's medical health. Therefore, the present study used the Conservation of resources theory (COR) and Organizational Role Theory (ORT) to examine the factors affecting employee job performance work in the medical field. The study uses a quantitative method by surveying 335 medical staff working in private and public hospitals or general clinics in Ho Chi Minh City, including doctors and nurses. Data analyzed via software Smart PLS 3.0. An outstanding study result showed that Job stress has a positive effect on the medical staff, helping them stay in control of their work and always bring the best care to patients. The study also confirmed the results of Organizational Support, Organizational Commitment, and Organizational justice on the Job performance of employees working in the health sector. The mutual influence of these prefixes was also confirmed experimentally by the study. With this result, medical facilities can better understand the importance of prefixes, especially pressure on work performance, thereby taking remedial measures to change and bring high performance to the organization.

Key words: Job Performance, Organization support, Organization Commitment, Job Stress, Organization Justice

¹Yeslab Medical Test Center Joint Stock Company, Vietnam

²High School for the Gifted, VNUHCM, Vietnam

Correspondence

Le Thanh Thua, Yeslab Medical Test Center Joint Stock Company, Vietnam

Email: thua.lethanh@gmail.com

History

- Received: 10-7-2023
- Accepted: 13-12-2023
- Published Online: 31-12-2023

DOI : <https://doi.org/10.32508/stdjelm.v7i4.1282>



Copyright

© VNUHCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Cite this article : Thua L T, Ngoc N M. **Influence factors on job performance of healthcare personnel: A case study in Ho Chi Minh City.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.* 2023, 7(4):4887-4900.