

ẢNH HƯỞNG CỦA NĂNG LỰC TÂM LÝ TỚI CHẤT LƯỢNG ĐỜI SỐNG VIỆC LÀM VÀ CHẤT LƯỢNG CUỘC SỐNG - NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP NHÂN VIÊN Y TẾ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

IMPACT OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL ON QUALITY OF WORKING LIFE AND QUALITY OF LIFE - A CASE STUDY OF HEALTHCARE STAFFS IN HO CHI MINH CITY

Nguyễn Phúc Bảo¹, Trương Thị Minh Phương¹,
Mai Lê Thúy Quỳnh¹, Vương Hoàng Linh Khôi¹, Trần Thanh Phong^{1,*}

DOI: <http://doi.org/10.57001/huiv5804.2024.399>

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm đánh giá vai trò trung gian của chất lượng đời sống việc làm (QWL) trong mối liên hệ giữa năng lực tâm lý (PsyCap) và chất lượng cuộc sống (QOL). Phương pháp nghiên cứu hỗn hợp được dùng trong nghiên cứu là sự kết hợp trong đó thảo luận nhóm nhằm để điều chỉnh thang đo và kiểm định mô hình cấu trúc (SEM) để kiểm định các giả thuyết trong mô hình. Dữ liệu cho nghiên cứu là một mẫu thuận tiện với 346 phần tử được thu thập từ các nhân viên y tế của ba bệnh viện: Bệnh viện Tai - Mũi - Họng, Bệnh viện Nhiệt đới TP.HCM và Bệnh viện Nguyễn Trãi. Kết quả nghiên cứu cho thấy tất cả các giả thuyết trong mô hình đều có ý nghĩa thống kê, cụ thể QWL là trung gian bán phần trong mối liên hệ giữa năng lực tâm lý (PsyCap) và chất lượng cuộc sống (QOL). Cuối cùng, dựa vào kết quả của nghiên cứu, tác giả đưa ra các hàm ý đối với các tổ chức y tế tại Việt Nam. Cụ thể là phòng tổ chức cần thiết lập một hệ thống quản lý nguồn nhân lực phù hợp giúp tăng cường QWL thông qua phát triển năng lực tâm lý của họ nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống của người lao động.

Từ khóa: Thành phố Hồ Chí Minh, chất lượng cuộc sống, chất lượng đời sống việc làm, năng lực tâm lý.

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the mediating role of quality of working life (QWL) in the relationship between psychological capacity (PsyCap) and quality of life (QOL). The study uses a combined method in which focus group aims to adjust the scale and test the structural model (SEM) to evaluate the hypotheses in the model. Data for the study is a convenience sample with 346 elements collected from medical staff of three hospitals: Ear-Nose-Throat Hospital HCMC, Hospital For Tropical Disease and Nguyen Trai Hospital. The results show that all hypotheses in the model are statistically significant, specifically QWL is a partial mediator in the relationship between psychological capital (PsyCap) and quality of life (QOL). Finally, based on the results of the study, implications are given for medical organizations in Vietnam. Specifically, the personnel department needs to establish an appropriate human resource management system that helps enhance QWL through developing their psychological capital in order to improve the quality of life of workers.

Keywords: HCMC, QOL, QWF, Psychological Capital.

¹Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại

*Email: thanhphongselscovn@yahoo.com.vn

Ngày nhận bài: 22/6/2024

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 25/10/2024

Ngày chấp nhận đăng: 28/11/2024

CHỮ VIẾT TẮT

TP.HCM

Thành phố Hồ Chí Minh

PsyCap

Psychological Capital

QWL

Quality of Working Life

QOL

Quality of Life

OP

Optimism

HP	HoPe
SE	Self-Efficacy
RE	REsilieny
SN	Survival Needs
BN	Belonging Needs
KN	Knowledge Needs

1. GIỚI THIỆU

Theo số liệu thống kê của Sở Y tế TP.HCM, năm 2021 số nhân viên y tế nghỉ việc là 968 người, năm 2022 số nhân viên y tế nghỉ việc là 1.523 người. Trong 7 tháng đầu năm 2023, TP.HCM ghi nhận có 547 nhân viên ngành y tế nghỉ việc. Trong số này, có hơn 200 bác sĩ, 239 điều dưỡng, ngoài ra còn có hộ sinh, điều dưỡng, kỹ thuật y [24]. Thực trạng lượng công việc quá tải của bệnh viện, làm theo ca, làm cả thứ bảy, chủ nhật hay những ngày nghỉ lễ, tiền lương khá thấp, thời gian ở bên gia đình rất ít, không thể chăm lo cho con cái đó là những áp lực thường xuyên đối với nhân viên y tế.

Ngoài ra, so với nhiều ngành nghề khác, rủi ro sức khỏe của nhóm người lao động trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe được đánh giá cao hơn mức trung bình quốc gia và so với các ngành nghề khác. Với tính chất công việc đặc trưng là làm việc trực tiếp với tính mạng con người, công việc vô cùng nặng nhọc và đối diện với nhiều nguy cơ. Đặc biệt trong thời gian xảy ra đại dịch Covid 19, đội ngũ nhân viên y tế phải làm việc với cường độ và công suất cao, nhiều nhân viên y tế đã tử vong trong quá trình làm việc. Thời gian sau đó, đã có nhiều người xin nghỉ việc, rời bỏ nghề nghiệp.

Năng lực tâm lý đóng vai trò quan trọng trong việc giúp người lao động đối phó với thử thách. Khi năng lực tâm lý của người lao động yếu kém, họ dễ bị chao đảo và chọn cách từ bỏ công việc. Cụ thể, người có năng lực tâm lý yếu thường thiếu khả năng kiên trì. Khi gặp khó khăn, họ sẽ cảm thấy chán nản và dễ dàng từ bỏ hay những trở ngại có thể tạo ra áp lực lớn. Nếu không có khả năng tự điều hòa được căng thẳng, người lao động có thể cảm thấy quá tải và quyết định rời bỏ công việc [8].

Do vậy, nhiều yếu tố căng thẳng công việc được tạo ra khi một người cảm thấy những yêu cầu mà họ phải đối mặt trong công việc vượt quá khả năng, nguồn lực sẵn có và khả năng chống chịu của họ [1]. Do đó, căng thẳng công việc trong hầu hết xảy ra là do sự mất cân bằng giữa nhu cầu và nguồn lực đối với các cá nhân tại nơi làm việc [13]. Nhiều nghiên cứu đã khẳng định tầm quan trọng của

chất lượng đời sống việc làm (Quality of Working Life - QWL) đối với năng suất lao động và chất lượng đời sống (Quality of Life - QoL) [5, 12, 18, 21]. Một trong những nguyên nhân tạo sự mất cân đối đó là những yếu tố về tâm lý. Trong đó năng lực tâm lý (Psychological Capital - PsyCap) là một khái niệm mới được xem như là trạng thái tâm lý tích cực của con người ảnh hưởng mạnh đến kết quả hành vi [8].

Chủ đề về mối quan hệ giữa PsyCap, QWL, QOL ít tìm thấy tại Việt Nam và nghiên cứu này thảo luận về sự ảnh hưởng của PsyCap đến QWL và QOL. Cụ thể, nghiên cứu này xem xét sự tác động của năng lực tâm lý đến chất lượng cuộc sống và xem xét vai trò trung gian của QWF trong mối quan hệ này.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH

2.1. Các khái niệm nghiên cứu

* *Chất lượng cuộc sống (QoL)*

Chất lượng cuộc sống là một khái niệm tổng hợp, phản ánh mức độ hạnh phúc và thỏa mãn của một người về các khía cạnh quan trọng trong cuộc sống. Việc cải thiện chất lượng cuộc sống là mục tiêu quan trọng của nhiều quốc gia và tổ chức trên thế giới. Chất lượng cuộc sống là một khái niệm khá rộng và phức tạp, bao gồm nhiều yếu tố khác nhau cấu thành nên như: (1) Sức khỏe thể chất và tinh thần: Khả năng duy trì sức khỏe, không bị bệnh tật và có thể hoạt động và làm việc một cách hiệu quả; (2) Điều kiện sống: Có nhà ở đảm bảo, môi trường sống an toàn và sạch sẽ, tiếp cận được các dịch vụ cơ bản như y tế, giáo dục, giao thông; (3) Quan hệ xã hội và cảm xúc: Có mạng lưới gia đình, bạn bè, cộng đồng hỗ trợ, có cảm giác an toàn, được kết nối và được chăm sóc; (4) Thu nhập và tài chính: Có thu nhập ổn định, đủ khả năng đáp ứng các nhu cầu cơ bản và có thể tiết kiệm, tích lũy tài sản. Ngoài ra, còn nhiều yếu tố khác cũng ảnh hưởng đến chất lượng cuộc sống như: cân bằng cuộc sống, cảm giác ý nghĩa về cuộc sống,...

QoL rất phức tạp và khái niệm này đã được đo lường theo nhiều cách khác nhau [22], [7]. Trong nghiên cứu này khái niệm về QoL được định nghĩa và đo lường như là sự hài lòng tổng thể với cuộc sống [22].

* *Chất lượng của đời sống việc làm (QWL)*

Vào những năm 1980, QWL là một thuật ngữ chung để bao gồm một tập hợp các điều kiện trong các lĩnh vực khác nhau như tổ chức, môi trường làm việc và quan hệ đối tác [4]. Khái niệm về chất lượng đời sống việc làm trong những năm 1960 tập trung vào tâm lý của các cá nhân và nhận thức của họ về môi trường ngành [16].

Việc xem xét tài liệu ở Malaysia về chất lượng đời sống việc làm của các giảng viên rút ra mười khía cạnh như: (1) hỗ trợ từ tổ chức, (2) xung đột giữa công việc và gia đình, (3) mối quan hệ với đồng nghiệp, (4) năng lực bản thân, (5) tác động đến công việc, (6) ý nghĩa của công việc, (7) sự lạc quan về thay đổi tổ chức, (8) quyền tự chủ, (9) tiếp cận các nguồn lực và (10) kiểm soát thời gian. Người ta quan sát thấy rằng tất cả các khía cạnh đều là một yếu tố dự báo nổi bật về sự hài lòng trong công việc nhưng chỉ có ba khía cạnh cụ thể là: (1) **ý nghĩa của công việc**, (2) **sự lạc quan về sự thay đổi của tổ chức** và (3) **quyền tự chủ** có liên quan đáng kể đến sự hài lòng trong công việc [20].

Về mặt tổng quát Sirgy và cộng sự [19] cho rằng, QWL là niềm hạnh phúc của người lao động đối với đời sống của họ trong công việc. Trong bối cảnh của nghiên cứu này, các tác giả định nghĩa QWL là sự hài lòng của người lao động đối với một tập hợp các nhu cầu của con người khi tham gia vào công việc và có được tại nơi làm việc. Tập hợp các nhu cầu của con người bao gồm: (1) nhu cầu về sức khỏe và an toàn, (2) nhu cầu kinh tế và gia đình, (3) nhu cầu xã hội, (4) nhu cầu được tôn trọng, (5) nhu cầu thể hiện, (6) nhu cầu tri thức và (7) nhu cầu thẩm mỹ. Cuối cùng các tác giả rút lại QWL tổng quát gồm 3 khía cạnh nhu cầu (1) **nhu cầu tồn tại** (survival needs), (2) **nhu cầu xã hội** (belonging needs), (3) **nhu cầu kiến thức** (knowledge needs).

* **Năng lực tâm lý (PsyCap)**

Năng lực tâm lý có thể được định nghĩa là một tiến trình tâm lý của con người mà thái độ tích cực được phản hồi vào hoạt động và phát triển của một cá nhân hoặc nhóm [10]. Có hai đặc điểm cơ bản trong cấu trúc của PsyCap: đặc điểm (trait-like) và trạng thái (state-like). Về "đặc điểm" tương đối không cụ thể, đặc điểm nó là ổn định và khó thay đổi, ví dụ cá tính hay tính khí của con người. Trong khi đó, trạng thái (state-like) tương đối linh hoạt dễ thay đổi [8].

Luthans và cộng sự [8] đề xuất bốn khía cạnh của năng lực tâm lý là tự tin (self-efficacy), lạc quan (optimism), hy vọng (hope) và khả năng vượt khó (resiliency) và được định nghĩa "là trạng thái phát triển tâm lý tích cực của một cá nhân" được đặc trưng bởi bốn đặc điểm trên. Cụ thể như sau: (1) tự tin là sự cố gắng bằng những nỗ lực cần thiết để đạt được sự thành công; (2) lạc quan là tạo ra những suy nghĩ tích cực về sự thành công sẽ đến trong hiện tại và tương lai; (3) hy vọng là sự kiên định đi tới mục tiêu của mình và khi cần thiết có thể thay đổi cách thức thực hiện và cả hướng đi để đi đến đích; và (4) vượt khó là khả năng chống đỡ, giữ vững phục hồi khi gặp phải những trở ngại khó khăn.

2.2. Mối quan hệ giữa các khái niệm

* **Năng lực tâm lý và chất lượng đời sống công việc, chất lượng cuộc sống**

Mối quan hệ tích cực giữa các thành phần của PsyCap với QWF và QoL được chứng minh trong khá nhiều nghiên cứu thực nghiệm, cụ thể: (1) trong nghiên cứu của Legal và Meyer [12], cho thấy rằng khả năng tự tin có mối quan hệ rất mạnh với niềm hạnh phúc trong công việc và sự hài lòng trong cuộc sống. (2) vượt khó là khả năng lấy lại sự thành công sau khi gặp phải những trở ngại và khó khăn [9]. Vượt khó là đặc điểm của người không đầu hàng mà luôn tìm kiếm cơ hội khác để mang tới sự thành công [2], điều này mang đến cho họ sự thỏa mãn trong cuộc sống và hạnh phúc trong công việc [23]. (3) những người có đặc tính hy vọng cao sẽ nỗ lực hướng tới mục tiêu và khả năng khôn khéo vượt qua những trở ngại để đạt được sự thành công trong công việc, để đạt được niềm hạnh phúc và sự hài lòng với cuộc sống [23]. (4) ngoài ra, tính lạc quan của người lao động sẽ thúc đẩy niềm hạnh phúc và sự thỏa mãn trong cuộc sống của chính người ấy [23].

Luthans và cộng sự [8] cho rằng, PsyCap tổng thể là một yếu tố dự đoán tốt hơn các thành phần riêng lẻ của nó về kết quả. Và trong nghiên cứu này PsyCap tổng quát được áp dụng. Từ các lý do trên tác giả đề xuất rằng:

H1+ PsyCap tổng thể sẽ có tác động tích cực đến QWL

H2+ PsyCap tổng thể sẽ có tác động tích cực đến QOL

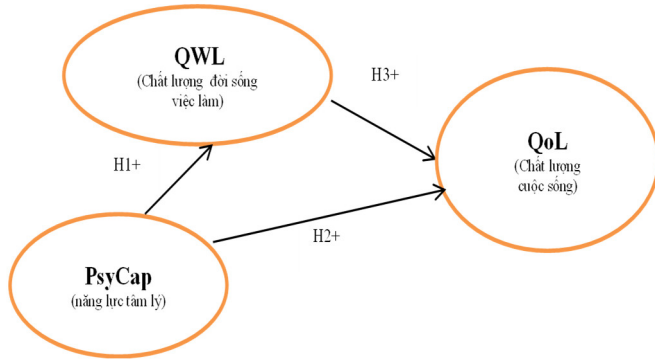
* **Chất lượng đời sống việc làm và chất lượng cuộc sống**

Dựa trên cách tiếp cận của Vaez và cộng sự [22], chất lượng cuộc sống được đánh giá như là sự hài lòng tổng thể với cuộc sống, có mối liên hệ giữa sự hài lòng trong công việc và sự hài lòng trong cuộc sống vì sự hài lòng **trong cuộc sống** bị ảnh hưởng bởi sự hài lòng với các lĩnh vực cuộc sống, **bao gồm cả công việc** [21]. QWL rất quan trọng đối với các công ty hay tổ chức nói chung vì nó liên quan đến hạnh phúc của người lao động với công việc, năng suất và lòng trung thành của nhân viên [6, 17]. Chính những điều hài lòng của họ đối với công việc sẽ ảnh hưởng đến cuộc sống của họ. Như vậy, QoL bị ảnh hưởng bởi QWL.

H3+ QWL sẽ có tác động tích cực đến QOL

2.3. Mô hình nghiên cứu

Từ những lý do trên, các tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu (nguồn: Mô hình nghiên cứu đề nghị của các tác giả)

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Quy trình nghiên cứu

Phương pháp hỗn hợp được áp dụng trong nghiên cứu này, cụ thể 2 giai đoạn được thực hiện gồm: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức:

(1) Nghiên cứu sơ bộ bao gồm nghiên cứu định tính với kỹ thuật thảo luận nhóm. Mục đích của công việc này là hiệu chỉnh thang đo cho phù hợp với ngữ cảnh nghiên cứu trong ngành y tế. Nghiên cứu sơ bộ định lượng được thực hiện bằng cách phỏng vấn trực tiếp với 110 cán bộ y tế thuộc: Bệnh viện Nhiệt đới TPHCM và Bệnh viện Nguyễn Trãi để đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua 2 công cụ Cronbach's alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA).

(3) Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng nghiên cứu định lượng. Dữ liệu thu thập từ các nhân viên y tế của ba bệnh viện: Bệnh viện Tai - Mũi - Họng, Bệnh viện Nhiệt đới TP.HCM và Bệnh viện Nguyễn Trãi. Một mẫu thuận tiện được thực hiện với số bảng câu hỏi được gửi đi khảo sát tổng cộng là 360 bảng (mỗi đơn vị gửi 120 bảng), thu về hợp lệ 346 bảng sạch, đạt tỷ lệ 96%. Dữ liệu của cuộc khảo sát chính này là để đánh giá lại độ tin cậy của thang đo thông qua phân tích nhân tố khẳng định CFA trong mô hình tới hạn và kiểm định mô hình lý thuyết bằng phân tích SEM.

3.2. Thang đo lường

Ba khái niệm nghiên cứu đều được tham khảo từ nghiên cứu của Nguyen và Nguyen [14]. Trong 3 khái niệm nghiên cứu có 2 khái niệm là thang đo bậc hai và 1 khái niệm là thang đo bậc một, cụ thể như sau:

Thang đo năng lực tâm lý (PsyCap) là thang đo bậc hai gồm 4 thành phần: tự tin, lạc quan, hy vọng, và vượt khó với 13 quan sát. Thang đo chất lượng cuộc sống (WOL) là thang đo bậc một gồm 3 quan sát. Thang đo chất lượng đời sống việc làm (QWL) là thang đo bậc hai gồm 3 thành

phần gồm nhu cầu tồn tại, nhu cầu xã hội và nhu cầu kiến thức với 9 quan sát.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Kết quả nghiên cứu định tính

Kết quả thảo luận nhóm với 3 chuyên gia là nhân viên y tế. Mục đích của thảo luận này nhằm để điều chỉnh thang đo và bổ sung thêm nội dung của quan sát còn khuyết để phù hợp với ngữ cảnh nghiên cứu. Kết quả của thảo luận nhóm ngoài việc điều chỉnh từ ngữ, thang đo chất lượng cuộc sống còn bổ sung thêm một quan sát, nâng số quan sát của thang đo này là 4.

4.2. Kết quả nghiên cứu định lượng

* Cronbach's Alpha sơ bộ

Qua phân tích sơ bộ cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của 8 biến tiềm ẩn đều đạt tiêu chuẩn được chấp nhận (nằm trong khoảng 0,6 - 0,95) và tương quan biến - tổng của tất cả các quan sát đều > 0,3 [3]. Chi tiết xem bảng 1.

Bảng 1. Kết quả Cronbach's Alpha

STT	Biến tiềm ẩn	Hệ số Cronbach's alpha	Số biến quan sát
1	OP (lạc quan- Optimism)	0,544	3
2	HP (hy vọng- HoPe)	0,789	3
3	SE (tự tin- Self-Efficacy)	0,872	4
4	RE (vượt khó- REsiliency)	0,878	3
5	WOL (chất lượng cuộc sống- Quality Of Life)	0,842	4
6	SN cầu tồn tại (Survival Needs)	0,856	3
7	BN nhu cầu xã hội (Belonging Needs)	0,777	3
8	KN nhu cầu kiến thức (Knowledge Needs)	0,861	3

Nguồn: Phân tích từ SPSS 20

* Phân tích EFA

Với 26 quan sát của 3 khái niệm nghiên cứu. Kết quả phân tích cho thấy, hệ số KMO và Barlett's trong Phân tích nhân tố có kết quả sig = 0,000 và hệ số KMO = 0,871 > 0,5, qua đó bác bỏ giả thuyết trên, chứng tỏ phân tích EFA là thích hợp được sử dụng trong nghiên cứu này. Tại eigenvalue 1,221 với tổng phương sai trích TVE là 74,590% với 8 thành phần. Chi tiết xem bảng 2.

Bảng 2. Kết quả EFA

Ma trận xoay ^a								
	Nhân tố							
	1	2	3	4	5	6	7	8
SE1	0,796							
SE2	0,744							

SE3	0,748					
SE4	0,878					
OP1						0,752
OP2						0,618
OP3						0,586
HP1		0,975				
HP2		0,511				
HP3		0,993				
RE1						0,970
RE2						0,608
RE3						0,640
QOL1			0,799			
QOL2			0,645			
QOL3			0,672			
QOL4			0,615			
SN1				0,826		
SN2				0,873		
SN3				0,625		
BN1					0,604	
BN2					0,938	
BN3					0,722	
KN1		0,894				
KN2		0,757				
KN3		0,760				

Nguồn: Phân tích từ SPSS 20

*** Phân tích CFA tới hạn**

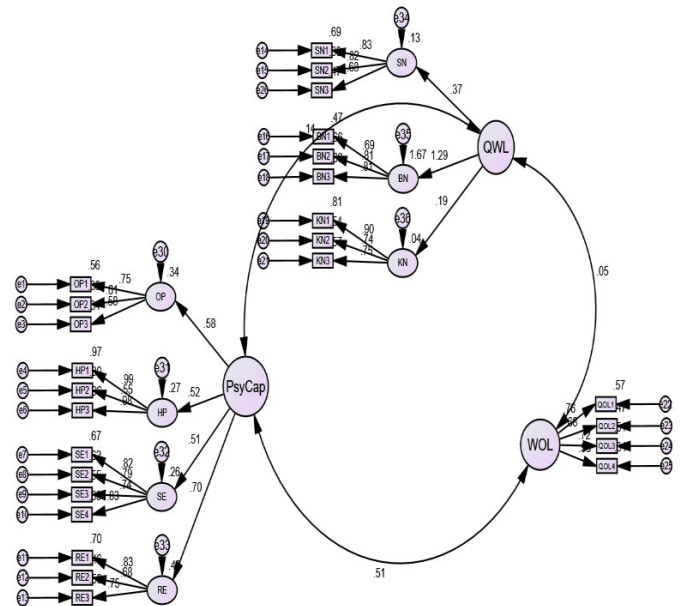
CFA được sử dụng để đo lường mô hình tới hạn (hình 2) trong phân tích định lượng chính thức, kết quả cho thấy có sự thích hợp với dữ liệu thị trường: $\chi^2 [289] = 338,605$ ($p = 0,000$), $Cmin/df = 1,345$, $GFI = 0,923$, $CFI = 0,976$, $TLI = 0,972$ tất cả đều lớn hơn 0,9 và $RMSEA = 0,032$ nhỏ hơn 0,08 (hình 2) [13]. Trọng số tải nhân tố của tất cả các quan sát đều $\geq 0,5$ và có ý nghĩa thống kê, $p < 0,001$. Hệ số tương quan giữa các khái niệm nghiên cứu đều khác 1 có ý nghĩa thống kê vì vậy thỏa mãn giả trị phân biệt (tất cả các $AVE > MSV$), hệ số tin cậy tổng hợp (tất cả các $CR > 0,5$), tổng phương sai trích đều thỏa mãn (tất cả các $AVE > 0,5$) (bảng 3) [13].

Bảng 3. Giá trị mô hình

	CR	AVE	MSV	MaxR(H)	WOL	PsyCap	QWL
WOL	0,780	0,517	0,262	0,790	0,702		
PsyCap	0,765	0,561	0,262	0,683	0,512	0,736	
QWL	0,746	0,613	0,221	1,769	0,049	0,144	0,783

Nguồn: Phân tích từ Amos 24

CFA: Chi-square=388,605 ; p=0,000 ; df=289 ; Chi-square/df=1,345 ; GFI=0,923 ; CFI=0,976 ; TLI=0,972 ; RMSEA=0,032



Hình 2. Mô hình CFA tới hạn (Nguồn: Phân tích từ Amos 24)

*** Kết quả phân tích SEM và thảo luận**

Phân tích mô hình cấu trúc với sự hỗ trợ bởi phần mềm Amos, kết quả SEM chỉ ra rằng cả ba giả thuyết đề xuất đều được ủng hộ (bảng 4), cụ thể như sau:

Có sự tác động thuận chiều giữa PsyCap và QWL với hệ số tác động là 0,215 ($p = 0,018 < 0,05$) do vậy giả thuyết H1 được ủng hộ. Giả thuyết H2 đề xuất mối liên hệ dương giữa PsyCap và QoL, kết quả SEM cho thấy hệ số tác động của mối quan hệ này là 0,561 ($p < 0,000$), do vậy giả thuyết H2 được thỏa mãn. Và cuối cùng mối quan hệ tích cực giữa QWF và QoL với hệ số tác động là 0,313 ($p < 0,05$), do vậy giả thuyết H3 được ủng hộ (chi tiết xem bảng 4).

Kết quả phân tích SEM cho thấy, tất cả các giả thuyết đều có ý nghĩa thống kê, điều này khẳng định QWL là trung gian bán phần trong mối liên hệ giữa PsyCap và QoL. Kết quả nghiên cứu cũng cung cấp một nghiên cứu thực nghiệm xác nhận mối quan hệ giữa PsyCap, QWL và QOL, kết quả nghiên cứu này cũng tương tự như các kết quả nghiên cứu của Korunka và cộng sự [6]; Nguyen và Nguyen [14].

Bảng 4. Kết quả kiểm định SEM (chuẩn hóa)

				Hệ số ước lượng	S.E.	C.R.	P
H1	QWL	<---	PsyCap	0,215	0,091	2,368	0,018
H2	WOL	<---	PsyCap	0,561	0,114	4,918	***
H3	WOL	<---	QWL	0,313	0,122	1,552	0,010

Nguồn: Phân tích từ Amos 24

5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Kết luận

Phương pháp kết hợp được sử dụng trong nghiên cứu này, trong đó nghiên cứu định tính dùng để điều chỉnh và bổ sung giá trị nội dung các quan sát nhằm phù hợp với hoàn cảnh nghiên cứu. Bên cạnh đó, trong giai đoạn phân tích định lượng, các công cụ như Cronbach's Alpha, EFA, CFA và phân tích SEM dùng để phân tích độ tin cậy, phân tích nhân tố khám phá, phân tích mô hình tối hạn và kiểm định các giả thuyết trong mô hình lý thuyết. Kết quả nghiên cứu cho thấy tất cả các giả thuyết kỳ vọng đều thỏa mãn.

5.2. Hàm ý quản trị

Kết quả của nghiên cứu này gợi ra cho chúng ta một số hàm ý về lý luận và thực tiễn. Kết quả nghiên cứu cho thấy tất cả các giả thuyết đều có ý nghĩa thống kê. Những phát hiện này khẳng định lợi ích của việc hòa nhập giữa công việc và cuộc sống, đây là một trong những vấn đề quan trọng trong nền kinh tế chuyển đổi. Khi nơi làm việc được thiết kế và quản lý để tạo ra ý nghĩa cho người lao động, họ có xu hướng khỏe mạnh và hạnh phúc hơn. Các tổ chức thiết lập một hệ thống quản lý nguồn nhân lực phù hợp giúp tăng cường QWL, điều này sẽ gián tiếp dẫn đến tăng cường QoL.

Để đạt được điều nói trên, các tổ chức y tế không chỉ quan tâm đến việc trả lương, tăng tiền thưởng và thăng chức mà còn tạo ra một môi trường làm việc nhằm nâng cao sự hài lòng của người lao động đối với nhu cầu của họ về QWL. Hơn nữa, kết quả cho thấy PsyCap làm nền tảng thúc đẩy cho QWL và QoL của người lao động. Nghiên cứu cho thấy rằng PsyCap là một yếu tố giống trạng thái hơn là đặc điểm tính cách, nghĩa là nó mềm dẻo để được phát triển và quản lý [11].

Đối với ngành y tế, nhân viên chịu nhiều áp lực công việc so với các ngành khác. Việc tuyển dụng và đào tạo phát triển năng lực tâm lý cá nhân là điều rất cần thiết. Cụ thể là tạo ra môi trường làm việc tốt cho nhân viên y tế nhằm hạn chế vấn đề bỏ việc, cần chú trọng vào các yếu tố sau: (1) cải thiện điều kiện làm việc như đảm bảo trang thiết bị làm việc và điều kiện làm việc an toàn, giảm thiểu rủi ro cho nhân viên; (2) tăng cường hỗ trợ tâm lý cho nhân viên bằng chương trình hỗ trợ tâm lý; (3) cân bằng công việc và cuộc sống bằng cách cung cấp lịch làm việc linh hoạt hơn, đảm bảo nhân viên có thời gian nghỉ ngơi đầy đủ.

PHỤ LỤC

Nhân tố	Mã hóa	Nội dung câu hỏi	Nguồn tham khảo	
PsyCap	1	SE1	Tôi cảm thấy tự tin khi phân tích một vấn đề để tìm ra giải pháp.	[14]
		SE2	Tôi cảm thấy tự tin khi trình bày lĩnh vực công việc của mình trong các cuộc họp.	
		SE3	Tôi cảm thấy tự tin khi tiếp xúc với những người bên ngoài cơ quan.	
		SE4	Tôi cảm thấy tự tin khi trình bày thông tin trước một nhóm đồng nghiệp.	
	2	OP1	Trong những thời điểm không chắc chắn, tôi thường mong đợi điều tốt nhất xảy ra.	
		OP2	Trong công việc, tôi luôn mong đợi mọi thứ diễn ra theo kỳ vọng của tôi.	
		OP3	Nhìn chung, tôi mong đợi nhiều điều tốt đẹp đến với mình hơn là điều tồi tệ.	
	3	HP1	Ở thời điểm hiện tại, tôi đang hăng hái theo đuổi mục tiêu của mình.	
		HP2	Một vấn đề luôn có nhiều cách khác nhau để giải quyết.	
		HP3	Tôi có thể nghĩ ra nhiều cách khác nhau để đạt được mục tiêu hiện tại của mình.	
	4	RE1	Tôi nhanh chóng vượt qua khi gặp khó khăn.	
		RE2	Tôi luôn tử tế với các đồng nghiệp.	
RE3		Tôi luôn vượt qua sự tức giận của mình một cách nhanh chóng.		
QWL	1	SN1	Công việc của tôi mang lại lợi ích cho sức khỏe.	[14]
		SN2	Tôi hài lòng với những gì tôi được trả công cho công việc của mình.	
		SN3	Tôi giúp đỡ cho gia đình tôi nhiều từ công việc của tôi.	
	2	BN1	Tôi có những người bạn tốt ở nơi làm việc.	
		BN2	Tôi có đủ thời gian nhàn rỗi cho các hoạt động khác ngoài công việc.	
		BN3	Trong công việc, tôi cảm thấy được đánh giá cao.	
	3	KN1	Tôi cảm thấy rằng công việc của tôi cho phép tôi phát huy hết khả năng của mình.	
		KN2	Công việc của tôi cho phép tôi trau dồi các kỹ năng chuyên môn của mình.	
		KN3	Công việc của tôi giúp tôi phát huy khả năng sáng tạo của mình.	

QoL	QoL1	Điều kiện cuộc sống tôi thì tuyệt vời.	[14]
	QoL2	Tôi hài lòng với cuộc sống của tôi.	
	QoL3	Tôi có được những gì tôi muốn.	
	QoL4	Nói chung, tôi có được hạnh phúc với cuộc sống.	

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Babakus E., Yavas U., Ashill N. J., "The role of customer orientation as a moderator of the job demand burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective," *Journal of Retailing*, 2009. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2009.07.001>.
- [2]. Bonanno G.A., "Clarifying and Extending the Construct of Adult Resilience," *American Psychologist*, 2005. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.60.3.265b>
- [3]. Hoang Trong, Chu Nguyen Mong Ngoc, *Phan tich du lieu voi SPSS*. Statistical Publishing House, Hanoi, 2005. (in Vietnamese)
- [4]. Huzzard T., *The convergence of the quality of working life and competitiveness*. Stockholm: National Institute for Working Life, 2003.
- [5]. Johnsrud L.K., Rosser V.J., "Faculty members' morale and their intentions to leave: A Multilevel explanation," *Journal of Higher Education*, 2002. <https://doi.org/10.1080/00221546.2002.11777162>
- [6]. Korunka C., Peter H., Pascale C., "Quality of Working Life and Turnover Intention in Information Technology Work," *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 18 (4), 2008. <https://doi.org/10.1002/hfm.20099>
- [7]. Lee Dong-Jin, M. Joseph Sirgy, Val Larsen, Newell D. Wright, "Developing a Subjective Measure of Consumer WellBeing," *Journal of Macromarketing*, 22 (2), 158-169, 2002. <https://doi.org/10.1177/0276146702238219>
- [8]. Luthans F., Youssef C.M., Avolio B.J., *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Publisher: Oxford University Press. 2007a. https://academic.oup.com/book/26255?searchresult=1&utm_source=TrendMD&utm_medium=cp&utm_campaign=Oxford_Academic_Books_TrendMD_0
- [9]. Luthans F., Avolio B., Avey J., Norman S.M., "Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction," *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572, 2007b. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- [10]. Luthans F., Avolio B. J., Walumbwa F. O., Li W., "The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance," *Management and Organization Review*, 1(2), 249-271, 2005. <https://doi.org/10.1111/j.1740-8784.2005.00011.x>
- [11]. Luthans F., Steven M.N., Bruce J.A., James B.A., "The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate: Employee Performance Relationship," *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 214-238, 2008. <https://doi.org/10.1002/job.507>
- [12]. Legal J.B., Meyer T., "Goal Priming and Self-efficacy: Independent Contributions to Motor Performance," *Perceptual and Motor Skills*, 108 (May), 383-391, 2009. <https://doi.org/10.2466/pms.108.2.383-391>
- [13]. Mansoor M., Fida S., Nasir S., Ahmad Z., "The impact of job stress on employee job satisfaction. A study on telecommunication sector of Pakistan," *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50-56, 2011.
- [14]. Nguyen T. D., Nguyen T. T. M., "Psychological Capital, Quality of Work Life, and Quality of Life of Marketers," *Journal of Macromarketing*, 32(1), 87-95, 2011. <https://doi.org/10.1177/0276146711422065>
- [15]. Nguyen Dinh Tho, *Phuong phap nghien cuu khoa hoc trong kinh doanh*. Finance Publishing House, Ho Chi Minh city, 2013.
- [16]. Reyan G.M., *Theoretical basic for the QWL concept*. University of Siena: quality esprit project 8162. Working paper.
- [17]. Rego Armenio, Miguel P. Cunha, "Authentizotic Climates and Employee Happiness: Pathways to Individual Performance?," *Journal of Business Research*, 61 (7), 739-752, 2008.
- [18]. Stajkovic A.D., Luthans F., "Self-Efficacy and Work-Related Performance: A Meta Analysis," *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261, 1998. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.124.2.240>
- [19]. Sirgy M.J, David E., Phillip S., Dong J.L., "A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories," *Social Indicators Research*, 55 (3). 241-302, 2001. <https://doi.org/10.1023/A:1010986923468>
- [20]. Saad H.S, Samah A.J.A, Juhdi N., "Employees' Perception on Quality Work Life and Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution," *International Review of Business Research Papers*, 4(3), 23-34, 2008.
- [21]. Sirgy M. Joseph, "Developing a Conceptual Framework of Employee Well-Being (EWB) by Applying Goal Concepts and Findings From Personality-Social Psychology," *Applied Research in Quality of Life*, 1(1), 7-38, 2006. <https://doi.org/10.1007/s11482-006-9000-4>
- [22]. Vaez Marjan, Margareta Kristenson, Lucie Laflamme, "Perceived Quality of Life and Self-Rated Health among FirstYear University Students: A Comparison with Their Working Peers," *Social Indicators Research*, 68 (2), 221-234, 2004. <https://doi.org/10.1023/B:SOCI.0000025594.76886.56>
- [23]. Youssef C.M., Luthans F., "Positive organizational behavior in the workplace. The impact of hope, optimism and resilience," *Journal of Management*, 33(5), 774-800, 2007. <https://doi.org/10.1177/0149206307305562>
- [24]. <https://thanhvien.vn/ly-do-khien-nhan-vien-y-te-nghi-viec-185231208172915629.htm>

AUTHORS INFORMATION

Nguyen Phuc Bao, Truong Thi Minh Phuong, Mai Le Thuy Quynh, Vuong Hoang Linh Khoi, Tran Thanh Phong

College of Foreign Economic Relations, Vietnam