

# TÁC ĐỘNG CỦA CĂNG THẲNG VỀ CÔNG NGHỆ VÀ SỰ CAM KẾT VỚI TỔ CHỨC CỦA NHÂN VIÊN KỸ THUẬT TỔNG CÔNG TY CƠ KHÍ GIAO THÔNG VẬN TẢI SÀI GÒN - TNHH MTV (SAMCO)

● CAO MINH TRÍ - MAI XUÂN THANH

## TÓM TẮT:

Bài viết đo lường tác động của căng thẳng về công nghệ và sự cam kết với tổ chức của nhân viên kỹ thuật (NVKT) đang làm việc tại Tổng công ty Cơ khí Giao thông vận tải Sài Gòn - TNHH MTV (SAMCO). Theo đó, sự căng thẳng về công nghệ có ảnh hưởng rất tiêu cực đến sự cam kết với tổ chức của NVKT tại SAMCO.

**Từ khóa:** Căng thẳng về công nghệ, Cam kết với tổ chức, Tổng công ty cơ khí GTVT Sài Gòn - TNHH MTV (SAMCO).

## 1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, tốc độ phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và truyền thông đã tác động mạnh đến sự thay đổi các giải pháp công nghệ được áp dụng trong công việc từ các cấp nhân viên đến quản lý của hầu hết các doanh nghiệp, trong đó có SAMCO.

SAMCO là doanh nghiệp nhà nước kinh doanh đa ngành nghề, trong đó chủ yếu là sản xuất các sản phẩm cơ khí giao thông, vận tải và cung cấp dịch vụ về giao thông, vận tải chất lượng cao. Ngoài ra, Tổng công ty còn kinh doanh ô tô, xe buýt, xe khách; và cung cấp phụ tùng chính phẩm, thực hiện bảo trì sửa chữa ô tô các loại: Toyota, Mitsubishi, Isuzu, Chevrolet, Mercedes-Benz, Nissan...; sản xuất, lắp ráp các loại xe buýt và xe

chuyên dùng trên nền cơ sở: Isuzu, Hino, Maz, Fuso, Huyndai, Mercedes Benz, Hino,...

Hiện nay, trước xu thế hội nhập toàn cầu, nhất là thời đại của công nghệ 4.0, thì áp lực cạnh tranh là rất lớn. Việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông (CNTT & TT) vào các hoạt động sản xuất kinh doanh là xu hướng tất yếu. Do vậy, SAMCO đã không ngừng cải tiến, nâng cấp và cập nhật công nghệ kịp thời. Tuy nhiên, với những áp lực công nghệ như vậy, đòi hỏi nhân sự của SAMCO nói chung, và NVKT của SAMCO nói riêng, phải có một nền tảng về CNTT & TT đủ vững chắc để đáp ứng yêu cầu.

Theo số liệu thống kê từ nguồn nội bộ của bộ phận nhân sự Tổng công ty, những năm qua, số lượng nhân viên xin nghỉ việc với nguyên nhân

không đáp ứng được năng lực về mặt CNTT & TT là khá lớn (chiếm khoảng hơn 68%). Hơn thế nữa, có thể thấy sự hạn chế về CNTT & TT đã phần nào làm giảm năng suất lao động của nhân viên. Do vậy, phải làm gì để giảm thiểu các tác động tiêu cực của kỹ thuật công nghệ để cải thiện kết quả công việc trong tổ chức, gia tăng sự hài lòng trong công việc cũng như sự cam kết với tổ chức của NVKT là yêu cầu cấp thiết của SAMCO.

Bài viết nghiên cứu “Tác động của căng thẳng về công nghệ và sự cam kết với tổ chức của NVKT của TCT Cơ khí GTVT Sài Gòn - TNHH MTV (SAMCO)” nhằm góp phần tìm hiểu nguyên nhân, từ đó đưa ra các giải pháp khuyến nghị dành cho Tổng công ty SAMCO.

## **2. Đối tượng và phương pháp nghiên cứu**

Dựa trên cơ sở lý thuyết cùng với sự kế thừa có điều chỉnh từ mô hình của Qiu (2013) và Ahmad & cộng sự (2012), tác giả đề xuất mô hình gồm 7 khái niệm nghiên cứu [1-10]. Trong đó, Căng thẳng về công nghệ của nhân viên tại SAMCO được đo lường bởi 5 yếu tố: (1) Sự quá tải; (2) Cuộc xâm lấn công nghệ; (3) Không chắc chắn về mặt công nghệ; (4) Độ phức tạp về công nghệ; (5) Không bảo đảm về mặt công nghệ. Căng thẳng về công nghệ tác động trực tiếp đến Sự hài lòng công việc và Cam kết với tổ chức. Ngoài ra, nghiên cứu cũng xem xét mối quan hệ gián tiếp của Căng thẳng về công nghệ lên Cam kết với tổ chức thông qua Sự hài lòng công việc.

Căng thẳng về công nghệ là sự phản ứng nhận thức mà các cá nhân trải qua khi họ dự đoán bản thân không có khả năng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu nhận thức về mặt công nghệ của một tình huống nhất định, đi kèm với dự đoán về những hậu quả tiêu cực có khả năng xảy ra, là phản ứng đối với sự mất cân bằng giữa một người và các yêu cầu của môi trường [2], được tạo ra trong các tình huống mà một cá nhân cho là đưa ra các yêu cầu có nguy cơ vượt quá khả năng và nguồn lực của họ [8]. Hậu quả của căng thẳng về công nghệ gồm năng suất thấp, không hài lòng trong công việc, thiếu tham gia vào công việc và hiệu quả công việc kém [5]. Chính vì vậy, giả thuyết H1 được đề xuất như sau:

*H1: Sự căng thẳng về công nghệ tác động ngược chiều lên Sự hài lòng trong công việc của NVKT tại SAMCO.*

Trong bối cảnh hiện nay, với sự phát triển của công nghệ, việc ứng dụng công nghệ tại nơi làm việc có thể tạo ra căng thẳng cho những người sử dụng chúng. Căng thẳng về công nghệ là một vấn đề về sự thích ứng mà một cá nhân trải qua khi họ không thể đối phó hoặc làm quen với công nghệ. Do vậy, người sử dụng công nghệ trong công việc dẫn đến nhiều kết quả khác nhau như không hài lòng, khó chịu, lo lắng và làm việc quá sức, dẫn đến họ có khuynh hướng chuyển đổi công việc hoặc nghỉ việc. Chính vì vậy, giả thuyết H2 được đưa ra như sau:

*H2: Sự căng thẳng về công nghệ tác động ngược chiều lên Sự cam kết với tổ chức của NVKT tại SAMCO.*

Sự cam kết với tổ chức có thể ổn định và lâu dài hơn khi nhân viên nhận được nhiều sự hài lòng trong công việc [9]. Bởi khi đó, họ có khuynh hướng gắn kết với tổ chức hơn là các nhân viên thể hiện sự không hài lòng trong công việc. Do vậy, giả thuyết H3 được đưa ra như sau:

*H3: Sự hài lòng trong công việc tác động thuận chiều lên Sự cam kết với tổ chức của NVKT tại SAMCO.*

Nghiên cứu này thực hiện hai bước: Nghiên cứu định tính và Nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng cách thảo luận nhóm 15 người, những người này là các cấp quản lý hiện đang làm việc trong SAMCO, làm việc tại các vị trí NVKT. Nghiên cứu định lượng với 400 bảng hỏi được phát ra để tiến hành khảo sát, kết quả thu được 319 phiếu đạt yêu cầu để đưa vào phân tích.

## **3. Kết quả nghiên cứu**

Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy, biến PTCN5 có hệ số tương quan biến tổng rất thấp = 0,028; khá nhỏ nên PTCN5 có thể loại ra khỏi thang đo lường Độ phức tạp về công nghệ.

Kết quả độ tin cậy của thang đo Độ phức tạp về công nghệ sau khi loại bỏ PTCN5 là 0,786. Như vậy, 31 biến quan sát đo lường cho 7 nhân tố

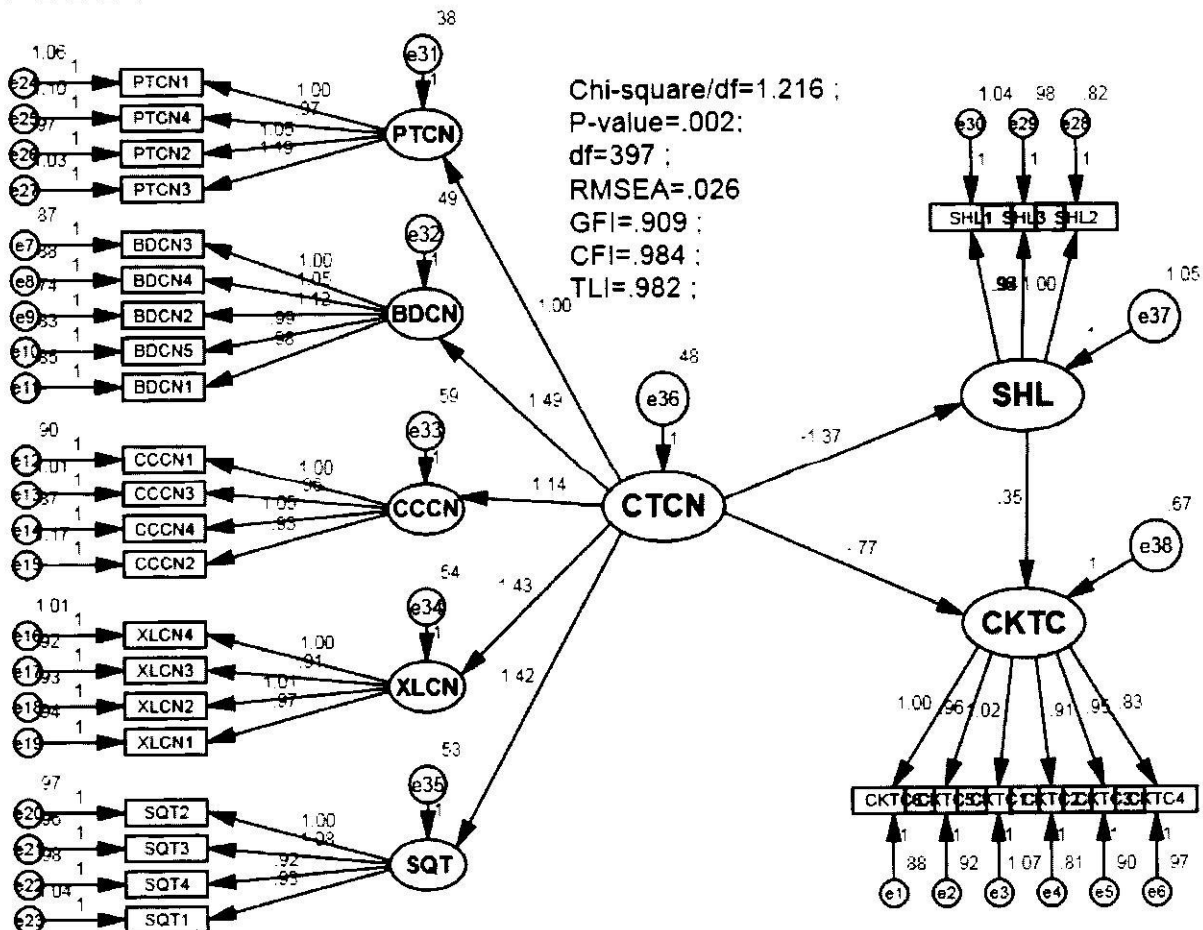
trong nghiên cứu chỉ còn lại 30 biến quan sát. Các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,7; chỉ có thang đo lường khái niệm nghiên cứu Độ phức tạp về công nghệ có hệ số Cronbach's alpha = 0,698 < 0,7. Tuy nhiên, trong nghiên cứu này vẫn chấp nhận vì giá trị Cronbach's Alpha vẫn > 0,6 [3].

Tiếp đó, 30 quan sát đại diện cho 7 nhân tố trong nghiên cứu được đưa vào phân tích EFA. Kết quả cho thấy, đối với kiểm định Barlett đạt yêu cầu khi mức ý nghĩa < 5%. Hệ số KMO cũng đảm bảo yêu cầu, 0,5 < KMO < 1,0. Giá trị riêng > 1,0 và tổng phương sai trích > 50%. Các quan sát hội tụ và phân biệt theo từng nhóm khái niệm nghiên cứu. Do vậy, kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đạt yêu cầu để tiến hành phân tích nhân tố khẳng định CFA.

Kết quả phân tích CFA cho thấy, Chi-square/df = 1,127 ≤ 5, với P-value = 0,043 < 5%. Do đó, mô hình phù hợp tốt với dữ liệu nghiên cứu. Theo Kettinger và cộng sự (1995) [6], chỉ số Chi-square/df ≤ 5, các hệ số CFI, TLI, GFI ≥ 0,9, tuy nhiên trong một vài nghiên cứu GFI ≥ 0,8 vẫn chấp nhận được; RMSEA ≤ 0,08 [4]. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các hệ số CFI, TLI, GFI đều có giá trị > 0,9; hệ số RMSEA = 0,02 < 0,08. Do vậy, thang đo lường các khái niệm nghiên cứu đạt được tính đơn hướng và tính hội tụ.

Hình 1 cho thấy, các chỉ số phân tích Chi-square/df = 1,216 ≤ 5; p-value = 0,002 ≤ 0,05; RMSEA = 0,026 ≤ 0,08; GFI = 0,909 ≥ 0,9; CFI = 0,984 ≥ 0,9; TLI = 0,982 ≥ 0,9. Do vậy, mô hình lý thuyết là phù hợp tốt với dữ liệu thị trường. (Hình 1 và Bảng 1)

Hình 1: Kết quả phân tích mô hình SEM



**Bảng 1. Kết quả phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính**

Mối tương quan			Trọng số đã chuẩn hóa	Trọng số chưa chuẩn hóa	S,E	C,R	P-value
SHL	←	CTCN	-0,681	1,369	0,170	-8,000	***
CKTC	←	CTCN	-0,427	0,768	0,150	-5,105	***
CKTC	←	SHL	0,396	0,354	0,070	5,254	***

Ghi chú: SE là sai số chuẩn; CR là giá trị tới hạn; P-value là mức ý nghĩa (\*\*\*: đạt mức ý nghĩa 0,1%)

**4. Kết luận và hàm ý quản trị**

**4.1. Kết luận**

Theo Hình 1, các yếu tố cấu thành nên Căng thẳng về công nghệ được sắp xếp theo thứ tự giảm dần về mức độ ảnh hưởng là Không bảo đảm về mặt công nghệ ( $\beta' = 1,49$ ); Cuộc xâm lấn của công nghệ ( $\beta' = 1,43$ ); Sự quá tải ( $\beta' = 1,42$ ); Không chắc chắn về mặt công nghệ ( $\beta' = 1,14$ ); Độ phức tạp về công nghệ ( $\beta' = 1,00$ ). Kết quả này cho thấy, yếu tố Không bảo đảm về mặt công nghệ có ảnh hưởng mạnh nhất đến Căng thẳng về công nghệ. Cuộc xâm lấn của công nghệ và Sự quá tải cũng là 2 yếu tố ảnh hưởng không nhỏ đến Căng thẳng về mặt công nghệ.

Yếu tố Sự căng thẳng về công nghệ tác động lên Sự hài lòng với mức ý nghĩa Sig. < 5%,  $\beta' = -0,681$  và giả thuyết H1(-) được chấp nhận. Khi các yếu tố khác không thay đổi, nếu Sự căng thẳng về công nghệ càng tăng cao thì Sự hài lòng trong công việc của nhân viên càng giảm. Do vậy, doanh nghiệp cần giảm sự căng thẳng về mặt công nghệ xuống mức thấp nhất để có thể giúp cho nhân viên cảm thấy hài lòng hơn với công việc và tổ chức mình đang gắn bó.

Mối tương quan giữa Sự căng thẳng về công nghệ và Sự cam kết với tổ chức có Sig < 5%, và  $\beta' = -0,427$ . Điều này cho thấy, Sự căng thẳng về công nghệ tác động ngược chiều lên Sự cam kết với tổ chức của NVKT tại SAMCO, giả thuyết H2(-) được ủng hộ. Khi các yếu tố khác không đổi, nếu sự căng thẳng về công nghệ càng cao thì sự cam kết với tổ chức của nhân viên càng giảm.

Ngoài ra, kết quả phân tích mô hình SEM cũng cho thấy, Sự hài lòng tác động lên Sự cam kết với Sig < 5%,  $\beta' = 0,396$ . Do vậy, giả thuyết H3(+) được ủng hộ. Như vậy, sự hài lòng càng cao sẽ làm

tăng sự cam kết của nhân viên với tổ chức càng lớn.

**4.2. Hàm ý quản trị**

Từ các kết quả đạt được đã giúp nghiên cứu có cơ sở để xây dựng các khuyến nghị dành cho tổ chức SAMCO nhằm mục đích giảm các vấn đề căng thẳng công nghệ, tăng sự hài lòng của nhân viên, từ đó giúp làm tăng sự gắn kết của nhân viên với SAMCO.

Căng thẳng về công nghệ là yếu tố có mối tương quan nghịch chiều với sự hài lòng của nhân viên và sự gắn kết với tổ chức. Do vậy, SAMCO nên có những biện pháp để giảm sự căng thẳng về công nghệ cho nhân viên của mình.

Trong các yếu tố của Căng thẳng về mặt công nghệ, yếu tố Không bảo đảm về mặt công nghệ có ảnh hưởng mạnh nhất. Biến quan sát "Tôi cảm thấy có ít sự chia sẻ kiến thức giữa các đồng nghiệp vì sợ bị thay thế" có giá trị trung bình cao nhất, cho thấy, SAMCO nên có những hoạt động nhằm nâng cao ý thức đoàn kết giữa các nhân viên, tạo ra một môi trường hoạt động lành mạnh giúp nhân viên sẵn sàng chia sẻ các kiến thức cùng nhau phát triển trong công việc. Nhân viên SAMCO sợ bị thay thế bởi một đồng nghiệp khác, do vậy SAMCO nên có những buổi họp giao lưu nhằm tạo ra động lực cho mỗi cá nhân tự mình học hỏi và phấn đấu, tạo cho họ một động lực để tự phát triển bản thân, tự nâng cao trình độ để không bị đào thải. Ngoài ra, SAMCO nên thường xuyên có các chương trình đào tạo và huấn luyện các kỹ năng mỗi khi áp dụng công nghệ mới trong hoạt động sản xuất - kinh doanh.

Cuộc xâm lấn của công nghệ là yếu tố đứng thứ hai có mức ảnh hưởng trong việc tạo ra Sự căng thẳng về công nghệ. Biến quan sát "Tôi cảm thấy cuộc sống cá nhân của tôi đang bị chi phối bởi công

nghe này” là biến nhận được phản hồi cao nhất. Điều này cho thấy, ứng dụng công nghệ trong hoạt động sản xuất của SAMCO đã làm cho cuộc sống cá nhân riêng tư của NVKT bị ảnh hưởng rất nhiều. Họ bắt buộc phải sử dụng thời gian ngoài giờ để cập nhật kiến thức và do vậy thời gian dành cho gia đình trở nên ít đi. Về lâu dài, chắc chắn sẽ tạo ra nhiều áp lực cho NVKT của SAMCO. Để hạn chế sự căng thẳng phát sinh, SAMCO nên tổ chức định kỳ những hoạt động vui chơi giải trí, du lịch và tất nhiên nên có sự góp mặt của gia đình nhân viên. Điều này, giúp cho NVKT của SAMCO vừa có thời gian tạo thêm tình cảm với đồng nghiệp, vừa có thời gian dành cho gia đình.

Sự quá tải cũng là một trong những yếu tố tạo nên Căng thẳng về công nghệ. Do vậy, SAMCO nên có những giải pháp giúp NVKT giảm thiểu sự yếu tố này. Trong các biến quan sát đo lường khái niệm Sự quá tải thì “Tôi cần phải có kế hoạch làm việc chặt chẽ để tránh các thiếu sót khi ứng dụng công nghệ” nhận được nhiều đồng tình nhất từ các NVKT. Nên có những khóa học ngắn trước khi áp dụng công nghệ, không chỉ để đào tạo kỹ thuật công nghệ mà còn đào tạo cho NVKT cách sắp xếp, lên kế hoạch hợp lý để hài hòa giữa cuộc sống với

công nghệ. Đồng thời, cần giúp cho NVKT ý thức được việc áp dụng công nghệ là điều cần thiết và bắt buộc để tổ chức phát triển kịp thời đại. Khi tổ chức phát triển thì cuộc sống của mỗi nhân viên cũng vì thế mà phát triển theo.

Không chắc chắn về mặt công nghệ và Độ phức tạp về công nghệ là hai yếu tố còn lại làm nên Căng thẳng công nghệ của nhân viên SAMCO trong mô hình. Đối với yếu tố Độ phức tạp về công nghệ, hầu hết NVKT của SAMCO thừa nhận, họ không đủ thời gian để cập nhật kiến thức về công nghệ. Do vậy, SAMCO cũng nên tập trung đầu tư cho các khóa học đào tạo kiến thức và công nghệ mới để NVKT liên tục cập nhật được các kỹ năng công nghệ, từ đó góp phần nâng cao năng suất và hiệu quả trong công việc. Ngoài ra, việc SAMCO thường xuyên thay đổi công nghệ cũng tạo ra những bất cập nhất định, và điều này làm ảnh hưởng lớn đến NVKT, tạo cho họ những căng thẳng về mặt công nghệ do tính mới mà chúng gây ra. Chính vì vậy, SAMCO nên cân nhắc lựa chọn công nghệ thật kỹ trước khi đưa vào áp dụng, nên sử dụng các chuyên gia để phân tích và đánh giá mức độ phù hợp của công nghệ theo thời gian. Việc này sẽ giúp giảm thiểu sự thay đổi công nghệ đến từ nguyên nhân lỗi thời ■

## TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ahmad, U. N. U., Amin, S. M., & Ismail, W. K. W. (2012). The relationship between technostress creators and organisational commitment among academic librarians. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 182-186.
2. Cooper, C. L., Cooper, C. P., Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. USA: SAGE Publications, Inc.
3. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc. (2005). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
4. Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. R. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
5. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity. *Social Forces*, 43(4), 591-592
6. Kettinger, W. J., Lee, C. C., & Lee, S. (1995). Global measures of information service quality: a cross-national study. *Decision Sciences*, 26(5), 569-588.
7. Kumar, R., Lal, R., Bansal, Y., & Sharma, S. K. (2013). Technostress in Relation to Job Satisfaction and Organisational Commitment among IT Professionals. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(12), 1-3.

8. McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M. D. Dunnette (Ed.). Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1351-1397). Chicago: Rand McNally  
9. Norris, D. R., & Niebuhr, R. E. (1984). Professionalism, organizational commitment and job satisfaction in an accounting organization. *Accounting, Organizations and Society*, 9(1), 49-59.

10. Qiu, W. (2013). *Impact of technostress on job satisfaction and organizational commitment*. A thesis presented in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Management (Management) at Massey University, Auckland, New Zealand/Ian Hyslop.

**Ngày nhận bài: 17/7/2020**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 27/7/2020**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 6/8/2020**

*Thông tin tác giả:*

**1. TS. CAO MINH TRÍ**

**Trưởng Bộ môn Kinh doanh Quốc tế**

**Trường Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh**

**2. MAI XUÂN THANH**

**Học viên MBA, Trường Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh**

**IMPACTS OF THE TECHNOLOGICAL STRESS  
ON THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF THE  
TECHNICAL STAFF WORKING FOR THE  
SAIGON TRANSPORTATION MECHANICAL  
CORPORATION LIMITED (SAMCO)**

● **PhD. CAO MINH TRI**

Head of International Business Department

Ho Chi Minh City Open University

● **Master's student MAI XUAN THANH**

Ho Chi Minh City Open University

**ABSTRACT:**

This research is to measure the impacts of technological stress on the organizational commitment of the technical staff working for the Saigon Transportation Mechanical Corporation Limited (SAMCO). This research's findings show that the technological stress has negative impacts on the organizational commitment of the technical staff working for the SAMCO.

**Keywords:** Technological stress , commitment to the organization, Saigon Transportation Mechanical Corporation - One Member Limited Liability Company (SAMCO).