

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



PHẠM MINH TRUNG

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ CĂNG THẲNG
TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**ĐỀ ÁN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Cần Thơ, tháng 8 năm 2025

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



PHẠM MINH TRUNG

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ CĂNG THẲNG
TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

ĐỀ ÁN THẠC SĨ

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ NGÀNH: 8340101

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN
PGS.TS. NGUYỄN TRI KHIÊM**

Cần Thơ, tháng 8 năm 2025

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2025

Người hướng dẫn

PGS.TS. Nguyễn Tri Khiêm

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề án “*Các nhân tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng trên địa bàn thành phố Cần Thơ*” đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các dữ liệu và kết quả là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

Học viên thực hiện

Phạm Minh Trung

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn đến Ban Giám Hiệu Trường Đại Học Nam Cần Thơ, quý Thầy, Cô của Khoa Quản trị kinh doanh – Marketing đã giúp đỡ, hỗ trợ và hướng dẫn tận tình tôi trong suốt quá trình học tập.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến người hướng dẫn, người thầy là Phó Giáo Sư – Tiến Sĩ Nguyễn Tri Khiêm đã hướng dẫn, chỉ bảo, cung cấp những kinh nghiệm cũng như kiến thức chuyên môn, tạo điều kiện thuận lợi cho tác giả trong suốt thời gian thực hiện đề án nghiên cứu.

Tôi cũng rất cảm ơn, quý trọng tình yêu thương, động viên, khích lệ của cha mẹ tôi vì họ đã hy sinh và nhường lại những kiến thức, con chữ học hành lúc còn nhỏ cho đến giảng đường sau đại học cho tôi để được học tập, hiểu biết thêm và phát triển bản thân ngày một tốt hơn để trở thành người hữu ích cho gia đình, xã hội sau này.

Tôi xin chân thành cảm ơn bạn bè, các anh chị học viên lớp đã, giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện đề án.

Xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày..... tháng năm 2025

Tác giả đề án

Phạm Minh Trung

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng trên địa bàn thành phố Cần Thơ, trên cơ sở đó đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm giảm sự căng thẳng của nhân viên. Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định tính và phương pháp định lượng. Dựa trên kết quả phân tích thực trạng về sự căng thẳng trong công việc của nhân viên ngân hàng trên địa bàn thành phố cần thơ. Đồng thời, nghiên cứu đã khảo sát 140 nhân viên đang làm việc tại các ngân hàng trên địa bàn thành phố Cần Thơ bằng phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát cho thấy nhân viên chịu sự ảnh hưởng của sáu nhóm nhân tố đến sự căng thẳng bao gồm: Điều kiện phát triển nghề nghiệp, Áp lực thời gian, Môi quan hệ nơi làm việc, Áp lực công việc quá tải, Áp lực xây dựng mối quan hệ với khách hàng, Môi trường làm việc. Dựa trên kết quả nghiên cứu, tác giả đã đề xuất sáu nhóm hàm ý quản trị Điều kiện phát triển nghề nghiệp, Áp lực thời gian, Môi quan hệ nơi làm việc, Áp lực công việc quá tải, Áp lực xây dựng mối quan hệ với khách hàng, Môi trường làm việc nhằm giảm sự căng thẳng trong công việc của nhân viên. Bên cạnh đó, tác giả cũng đưa ra hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo cho đề tài.

Từ khóa: Nhân viên, ngân hàng, sự căng thẳng.

ABSTRACT

The research objective is to identify the factors influencing work stress among bank employees in Can Tho city. Based on these findings, several managerial implications are proposed to reduce work stress of employee. The study was conducted using qualitative and quantitative research method, based on an analysis of the current state of job stress among bank employees in Can Tho city. The study surveyed 140 employees working at banks in Can Tho city using a convenience sampling method. The results of the data analysis show that employees are affected by six groups of factors related to stress, including career development conditions, time pressure, workplace relationships, work overload, pressure to build relationships with customers, and the working environment. Based on the research findings, the author proposed six managerial implications corresponding to the six factors: career development conditions, time pressure, workplace relationships, work overload, pressure to build relationships with customers, and the working environment, aimed at reducing job stress among employees. In addition, the author also pointed out limitations and directions for future research on the topic.

Keywords: Bank employee, work stress.

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC.....	ii
NHẬN XÉT CỦA HỘI ĐỒNG XÉT DUYỆT	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
TÓM TẮT	iv
ABSTRACT	v
MỤC LỤC	vi
DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ.....	viii
DANH MỤC BẢNG	ix
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	x
CHƯƠNG 1	1
TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU.....	3
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.4 Ý NGHĨA THỰC TIỄN CỦA ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....	4
1.5 BỐ CỤC CỦA ĐỀ TÀI	4
Tóm tắt chương 1	5
CHƯƠNG 2.....	6
CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	6
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT	6
2.1.1 Khái niệm về sự căng thẳng trong công việc.....	6
2.1.2 Khái niệm về ngân hàng.....	7
2.1.3 Một số công việc của nhân viên ngân hàng	7
2.1.4 Các mức độ căng thẳng trong công việc	8
2.2 LÝ THUYẾT LIÊN QUAN ĐẾN SỰ CĂNG THẲNG	8
2.2.1 Lý thuyết bậc thang nhu cầu của Maslow (1943)	8
2.2.2 Lý thuyết hai nhân tố của Frederick Herzberg (1959).....	10
2.2.3 Thuyết nhu cầu của McClelland (1985).....	10
2.2.4 Một số lý thuyết khác	11
2.3 TỔNG QUAN TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN.....	12
2.4 GIẢ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT	16
Tóm tắt chương 2	20

CHƯƠNG 3	21
PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	21
3.1 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU.....	21
3.2 NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH.....	22
3.3 NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG	26
3.4 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH DỮ LIỆU	26
Tóm tắt chương 3	28
CHƯƠNG 4.....	29
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	29
4.1 KHÁI QUÁT VỀ CÁC NGÂN HÀNG TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ	29
4.2 KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ SỰ CĂNG THẲNG TRONG CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG TẠI CẦN THƠ.....	35
Tóm tắt chương 4	49
CHƯƠNG 5.....	50
KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	50
5.1 KẾT LUẬN.....	50
5.2 HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	50
5.3 HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG TIẾP THEO.....	54
Tóm tắt chương 5	55
TÀI LIỆU THAM KHẢO	56
PHỤ LỤC 1	60
BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT	60
PHỤ LỤC 2	62
CÁC BẢNG PHÂN TÍCH DỮ LIỆU	62

DANH MỤC HÌNH, SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ

Hình 2.1: Thuyết cấp bậc nhu cầu của Maslow	9
Hình 2.2: Thuyết hai nhân tố của Herzberg	10
Hình 2.3: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	20
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu của đề tài	21
Hình 4.1: Đánh giá chung về các thang đo.....	49

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tóm tắt các nghiên cứu có liên quan	14
Bảng 3.1: Thang đo Áp lực công việc quá tải	22
Bảng 3.2: Thang đo Áp lực thời gian	23
Bảng 3.3: Thang đo Điều kiện phát triển nghề nghiệp.....	23
Bảng 3.4: Thang đo Môi trường làm việc	24
Bảng 3.5: Thang đo Mối quan hệ nơi làm việc	24
Bảng 3.6: Thang đo Áp lực xây dựng mối quan hệ với khách hàng.....	25
Bảng 3.7: Thang đo Áp lực kinh tế	25
Bảng 3.8: Thang đo sự căng thẳng của nhân viên.....	25
Bảng 4.1: Giới tính	35
Bảng 4.2: Độ tuổi.....	36
Bảng 4.3: Thâm niên làm việc.....	36
Bảng 4.4: Trình độ học vấn	37
Bảng 4.5: Áp lực công việc quá tải	38
Bảng 4.6: Đánh giá thang đo Áp lực công việc quá tải.....	39
Bảng 4.7: Áp lực thời gian	39
Bảng 4.8: Đánh giá thang đo Áp lực thời gian.....	40
Bảng 4.9: Điều kiện phát triển nghề nghiệp.....	41
Bảng 4.10: Đánh giá thang đo Điều kiện phát triển nghề nghiệp	42
Bảng 4.11: Mối quan hệ nơi làm việc	43
Bảng 4.12: Đánh giá thang đo Mối quan hệ nơi làm việc	44
Bảng 4.13: Môi trường làm việc	44
Bảng 4.14: Đánh giá thang đo Môi trường làm việc.....	45
Bảng 4.15: Áp lực xây dựng mối quan hệ với khách hàng	46
Bảng 4.16: Đánh giá thang đo Áp lực xây dựng mối quan hệ với khách hàng.....	47

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Viết đầy đủ
ĐBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long
NV	Nhân viên
SCT	Sự căng thẳng
TCTD	Tổ chức tín dụng
TPCT	Thành phố Cần Thơ