https://doi.org/10.66270/vap26.v14.n4.19

TECHNOSTRESS AND JOB SATISFACTION AMONG TEACHERS WORKING WITH AUTISTIC CHILDREN IN HO CHI MINH CITY: THE MEDIATING ROLE OF TURNOVER INTENTION

Bui Thi Thanh Huyen
Faculty of Psychology, Ho Chi Minh City University of Education
An Lap Educational Intervention Support Co., Ltd.

Tran Ngoc Ha Chau, Vu Thi Thuy Linh
Faculty of Psychology, Ho Chi Minh City University of Education

Received: May 15, 2026
Accepted: July 20, 2026

Abstract: *This study examined the effects of technostress on job satisfaction among teachers and intervention specialists working with children with autism spectrum disorder in Ho Chi Minh City. The proposed model tested the mediating role of turnover intention and the moderating role of age. The results showed that technostress increased turnover intention, which in turn reduced job satisfaction. Turnover intention fully mediated this relationship. In addition, age was associated with lower turnover intention and weakened the effect of technostress. The study contributes to clarifying psychological mechanisms in the context of digital transformation in education.*

Keywords: *Technostress; Turnover intention; Job satisfaction; Autism spectrum disorder; Special education.*

VAI TRÒ TRUNG GIAN CỦA Ý ĐỊNH NGHỈ VIỆC GIỮA TECHNOSTRESS VÀ HÀI LÒNG CÔNG VIỆC Ở GIÁO VIÊN/CHUYÊN VIÊN CAN THIỆP TRẺ TỰ KỶ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Bùi Thị Thanh Huyền
Khoa Tâm lý học, Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh;
Công Ty TNHH Hỗ trợ can thiệp giáo dục An Lập.

Trần Ngọc Hà Châu, Vũ Thị Thùy Linh
Khoa Tâm lý học, Trường Đại học Sư phạm Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngày nhận bài: 15/5/2026
Ngày duyệt đăng bài: 20/7/2026

Tóm tắt: *Nghiên cứu này xem xét tác động của căng thẳng công nghệ đến sự hài lòng công việc của giáo viên và chuyên viên can thiệp trẻ rối loạn phổ tự kỷ tại Thành phố Hồ Chí Minh. Mô hình đề xuất kiểm định vai trò trung gian của ý định nghỉ việc và vai trò điều tiết của độ tuổi. Kết quả cho thấy căng thẳng công nghệ làm gia tăng ý định nghỉ việc, từ đó làm giảm sự hài lòng công việc. Ý định nghỉ việc đóng vai trò trung gian toàn phần trong mối quan hệ này. Ngoài ra, độ tuổi có tác động làm giảm ý định nghỉ việc và làm suy yếu ảnh hưởng của căng thẳng công nghệ. Nghiên cứu góp phần làm rõ cơ chế tâm lý trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục.*

Từ khóa: *Căng thẳng công nghệ; Ý định nghỉ việc; Sự hài lòng công việc; Rối loạn phổ tự kỷ; Giáo dục đặc biệt.*

1. Đặt vấn đề

Rối loạn phổ tự kỷ (Autism Spectrum Disorder - ASD) là tình trạng phát triển thần kinh đặc trưng bởi khó khăn trong giao tiếp, tương tác xã hội và các kiểu hành vi, hứng thú, hoạt động hạn hẹp hoặc lặp lại (World Health Organization [WHO], 2025). Trong giáo dục và can thiệp sớm, hiệu quả hỗ trợ trẻ ASD phụ thuộc lớn vào sự ổn định và năng lực phối hợp của giáo viên/chuyên viên trực tiếp xây dựng, triển khai và theo dõi kế hoạch can thiệp cá nhân hóa. Đây là nhóm lao động có đặc thù khác với giáo viên phổ thông: họ phải xử lý đồng thời yêu cầu sư phạm, ghi nhận dữ liệu tiến bộ, quản lý hành vi, giao tiếp với phụ huynh và điều chỉnh can thiệp theo từng trẻ. Vì vậy, áp lực nghề nghiệp mang tính tâm lý - cảm xúc cao, gắn với trách nhiệm duy trì mối quan hệ trị liệu và sự liên tục của dịch vụ (Kazemi và cộng sự, 2015; Novack và Dixon, 2019; Trần và Hồ, 2025).

Trong bối cảnh chuyển đổi số, công nghệ đã trở thành thành phần thường trực của giáo dục đặc biệt và can thiệp ASD, từ hồ sơ điện tử, biểu mẫu đánh giá, nhóm trao đổi trực tuyến, họp

với phụ huynh đến các nền tảng lưu trữ dữ liệu can thiệp. Các nghiên cứu gần đây cho thấy việc sử dụng công nghệ trong giáo dục gia tăng nhanh sau đại dịch và kéo theo các biểu hiện căng thẳng công nghệ như quá tải thông tin, áp lực phản hồi liên tục, lo âu công nghệ và sự xâm lấn vào thời gian cá nhân (Califf và Brooks, 2020; Rice, 2022; Al Mulhim và Almulhem, 2024; Yang và cộng sự, 2025). Đối với giáo viên/chuyên viên can thiệp trẻ ASD, áp lực này không chỉ là khó khăn kỹ thuật mà tạo thành "áp lực kép": tải cảm xúc vốn cao của nghề can thiệp được cộng thêm bởi yêu cầu số hóa, cập nhật dữ liệu và kết nối trực tuyến gần như liên tục.

Vấn đề trở nên cấp thiết hơn khi ý định nghỉ việc và nghỉ việc thực tế trong giáo dục đặc biệt có thể làm gián đoạn chất lượng dịch vụ. Tổng quan về giáo viên giáo dục đặc biệt chỉ ra tình trạng thiếu hụt và rời bỏ nghề là thách thức kéo dài (Billingsley và Bettini, 2019). Trong nhóm nhân sự làm việc với người ASD, Novack và Dixon (2019) ghi nhận 38% kỹ thuật viên hành vi trong nghiên cứu của Kazemi và cộng sự (2015) cho biết họ có khả năng nghỉ việc ở mức "cao" hoặc "khá cao", trong khi một số lĩnh vực chăm sóc trực tiếp cho người khuyết tật phát triển có tỷ lệ thay đổi nhân sự hằng năm lên tới 70,7% - 77%. Hậu quả của nghỉ việc không chỉ là chi phí tuyển dụng mà còn là đứt gãy quan hệ trị liệu, mất tính nhất quán trong kế hoạch can thiệp, giảm niềm tin của phụ huynh và ảnh hưởng đến tiến bộ của trẻ ASD; rộng hơn, thay đổi nhân sự giáo dục được chứng minh có tác động bất lợi đến kết quả học tập (Ronfeldt và cộng sự, 2013).

Ở Việt Nam, các nghiên cứu về ASD đang phát triển nhưng chủ yếu tập trung vào trẻ, gia đình, dịch vụ và can thiệp, trong khi trải nghiệm nghề nghiệp của đội ngũ giáo viên/chuyên viên ASD còn ít được khảo sát (Boyle và cộng sự, 2026). Đặc biệt, chưa có bằng chứng thực chứng tại Việt Nam về cách căng thẳng công nghệ liên hệ với ý định nghỉ việc và sự hài lòng công việc ở nhóm này. Do đó, nghiên cứu kiểm định vai trò trung gian của ý định nghỉ việc trong mối quan hệ giữa căng thẳng công nghệ và sự hài lòng công việc, đồng thời xem xét vai trò điều tiết của nhóm tuổi trong bối cảnh giáo dục đặc biệt tại Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Tổng quan lý luận và đề xuất mô hình nghiên cứu

Căng thẳng công nghệ (technostress) được hiểu là trạng thái căng thẳng phát sinh khi yêu cầu sử dụng công nghệ vượt quá năng lực, nguồn lực hoặc khả năng kiểm soát của cá nhân (Ayyagari và cộng sự, 2011; Ragu-Nathan và cộng sự, 2008; Tarafdar và cộng sự, 2007). Theo mô hình Yêu cầu - Nguồn lực công việc (JD-R), technostress có thể xem là một dạng yêu cầu công việc làm tiêu hao nguồn lực tâm lý, nhất là khi công nghệ làm tăng tốc độ xử lý công việc, kéo dài thời gian phản hồi và làm mờ ranh giới công việc - đời sống (Bakker và Demerouti, 2007; Demerouti và cộng sự, 2001).

Các nghiên cứu trong giáo dục tương đối đồng thuận rằng technostress có liên quan đến kiệt sức, giảm động lực, giảm hài lòng công việc hoặc ý định rời nghề (Califf và Brooks, 2020; Siddiqui và cộng sự, 2023; Wang và Yao, 2023; Yang và cộng sự, 2025). Tuy nhiên, điểm khác biệt giữa các nghiên cứu nằm ở bối cảnh và cơ chế tác động: một số nghiên cứu nhấn mạnh tác động trực tiếp của technostress đến sự hài lòng công việc, trong khi các nghiên cứu khác cho thấy tác động này phụ thuộc vào hỗ trợ công nghệ, năng lực số và phản ứng tâm lý trung gian. Vì vậy, nếu chỉ áp dụng các mô hình technostress chung cho giáo viên/chuyên viên ASD thì chưa đủ, bởi công nghệ trong bối cảnh này không chỉ hỗ trợ giảng dạy mà còn gắn với hồ sơ can thiệp, giao tiếp phụ huynh và trách nhiệm theo dõi tiến bộ của từng trẻ.

Trong giáo dục đặc biệt, bằng chứng về công nghệ vẫn còn thiên về việc mô tả mức độ sử dụng công nghệ hoặc lo âu công nghệ hơn là phân tích hệ quả tổ chức. Rice (2022) cho thấy giáo viên giáo dục đặc biệt phải mở rộng nhanh việc sử dụng công nghệ trong giai đoạn sau COVID-19, còn Al Mulhim và Almulhem (2024) chỉ ra sự tồn tại đồng thời của techno-anxiety và techno-satisfaction ở giáo viên giáo dục đặc biệt. Các kết quả này gợi ý rằng công nghệ vừa có chức năng hỗ trợ vừa có khả năng tạo áp lực, nhưng chưa trả lời rõ liệu áp lực đó có dẫn đến ý định nghỉ việc và làm suy giảm sự hài lòng công việc ở nhóm can thiệp trẻ ASD hay không.

Lý thuyết về ý định nghỉ việc cho rằng ý định rời tổ chức là chỉ báo gần của hành vi nghỉ việc thực tế và thường chịu ảnh hưởng bởi mức độ hài lòng công việc (Mobley, 1977; Tett và Meyer, 1993; Wong và Cheng, 2020). Trong lĩnh vực ASD, turnover của nhân sự can thiệp có ý

nghĩa đặc biệt vì trẻ ASD cần tính nhất quán, khả năng dự đoán và quan hệ hỗ trợ ổn định. Kazemi và cộng sự (2015) và Novack và Dixon (2019) cùng nhấn mạnh turnover có thể làm giảm chất lượng dịch vụ và tổn hại quan hệ trị liệu. Do đó, trong bối cảnh này, ý định nghỉ việc không chỉ là một kết quả nhân sự mà còn là cơ chế giải thích cách technostress chuyển hóa thành suy giảm hài lòng công việc.

Độ tuổi được xem là biến điều kiện quan trọng nhưng chưa thống nhất trong các nghiên cứu. Một hướng nghiên cứu cho thấy người lớn tuổi thường có mức ổn định nghề nghiệp cao hơn, nên ý định nghỉ việc thấp hơn (Ng và Feldman, 2009; Christensen và Knardahl, 2022). Ngược lại, tài liệu về technostress cho thấy người lớn tuổi có thể gặp khó khăn hơn khi thích nghi với công nghệ mới (Marchiori và cộng sự, 2019). Sự khác biệt này tạo ra câu hỏi cần kiểm định: độ tuổi làm tăng tính dễ tổn thương trước technostress hay làm suy yếu khả năng chuyển hóa technostress thành ý định nghỉ việc nhờ kinh nghiệm và sự gắn bó nghề nghiệp?

Từ tổng quan trên, có ba khoảng trống chính cần được làm rõ. Thứ nhất, tại Việt Nam hiện chưa có nghiên cứu thực chứng về technostress trong giáo dục đặc biệt, đặc biệt ở bối cảnh chuyển đổi số tại Thành phố Hồ Chí Minh. Thứ hai, chưa có nghiên cứu tập trung vào nhóm giáo viên/chuyên viên can thiệp trẻ ASD, mặc dù đây là nhóm chịu áp lực tâm lý - cảm xúc và yêu cầu phối hợp công nghệ cao. Thứ ba, chưa có nghiên cứu kiểm định đồng thời mô hình trung gian - điều tiết, trong đó ý định nghỉ việc đóng vai trò trung gian giữa technostress và sự hài lòng công việc, còn độ tuổi điều tiết mối quan hệ giữa technostress và ý định nghỉ việc. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất các giả thuyết sau:

H_1: Căng thẳng công nghệ có tác động tích cực đến ý định nghỉ việc.

H_2: Căng thẳng công nghệ có tác động tiêu cực đến sự hài lòng công việc.

H_3: Ý định nghỉ việc có tác động tiêu cực đến sự hài lòng công việc.

H_4: Ý định nghỉ việc đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa căng thẳng công nghệ và sự hài lòng công việc.

H_5: Độ tuổi có tác động tiêu cực đến ý định nghỉ việc.

H_6: Độ tuổi điều tiết mối quan hệ giữa căng thẳng công nghệ và ý định nghỉ việc.

3. Mẫu và phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng thiết kế định lượng cắt ngang nhằm kiểm định mô hình giữa technostress, ý định nghỉ việc (TIS-6) và sự hài lòng công việc (MSQ-SF) bằng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) trên SmartPLS 4. Mô hình xem ý định nghỉ việc là biến trung gian, đồng thời kiểm soát độ tuổi và một số đặc điểm nhân khẩu - công việc.

3.2. Mẫu và thu thập dữ liệu

Đối tượng nghiên cứu là giáo viên và chuyên viên can thiệp trẻ ASD tại Thành phố Hồ Chí Minh, được chọn bằng phương pháp thuận tiện kết hợp lan truyền có kiểm soát. Dữ liệu được thu thập trực tuyến từ tháng 1 đến tháng 3/2026 qua các cơ sở và cộng đồng nghề nghiệp, với tiêu chuẩn chọn vào và loại trừ rõ ràng. Tổng cộng 117 quan sát hợp lệ được sử dụng, đáp ứng yêu cầu tối thiểu cho PLS-SEM. Bảng hỏi Google Form gồm thông tin nghiên cứu, đặc điểm cá nhân và các thang đo; thời gian hoàn thành khoảng 10 - 15 phút. Do quần thể phân tán, khó tiếp cận trên diện rộng và thiếu danh sách khung mẫu chính thức, nghiên cứu sử dụng cỡ mẫu này cho mục tiêu khám phá ban đầu tại Việt Nam.

Để kiểm soát sai số phương pháp chung, nghiên cứu sử dụng kiểm định một nhân tố của Harman; kết quả cho thấy phương sai trích của nhân tố đơn là 26,313% (< 50%), cho thấy sai số phương pháp chung nằm ở mức chấp nhận được (Podsakoff và cộng sự, 2003).

3.3. Công cụ nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng ba thang đo đã được kiểm định: Technostress (7 mục; Tarafdar và cộng sự, 2007; Ragu-Nathan và cộng sự, 2008), TIS-6 (Bothma và Roodt, 2013) và MSQ rút gọn (Weiss và cộng sự, 1967). Các thang đo được Việt hóa theo quy trình dịch xuôi - dịch ngược

(Brislin, 1970), gồm dịch xuôi độc lập, dịch ngược, đối chiếu - hiệu chỉnh bởi nhóm nghiên cứu và hội đồng chuyên gia, sau đó thử nghiệm sơ bộ trên 30 giáo viên/chuyên viên ASD (Cronbach's α = 0,78 - 0,89). Sau thử nghiệm, một số cách diễn đạt được điều chỉnh nhẹ cho phù hợp bối cảnh Việt Nam. Tất cả thang đo sử dụng Likert 5 mức (1 = hoàn toàn không đồng ý đến 5 = hoàn toàn đồng ý).

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm tra phân phối chuẩn và thống kê mô tả

Bảng 1. Thống kê mô tả các đặc điểm nhân khẩu

Đặc điểm		Tần suất	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	17	14,5
	Nữ	100	85,5
Tuổi	18 - 24	15	12,8
	25 - 34	37	31,6
	35 - 44	41	35,0
	≥ 45	24	20,5
Trình độ học vấn	Trung cấp/Cao đẳng	8	6,8
	Đại học	100	85,5
	Sau đại học	9	7,7
Loại hợp đồng	Xác định thời gian	43	36,8
	Không xác định thời gian	74	63,2
Quy mô doanh nghiệp (người)	< 10	12	10,3
	10 - 20	31	26,5
	20 - 50	62	53,0
	51 - 100	5	4,3
	> 100	7	6,0
Các nền tảng công nghệ được sử dụng nhiều	Zalo	112	95,7
	Email	61	52,1
	Zoom/Google Meet	52	44,4
	Google Drive/Google Sheet	63	53,8
	Nền tảng quản lý hồ sơ đặc thù	48	41,0

Kết quả cho thấy các biến đều đáp ứng giả định phân phối chuẩn với skewness và kurtosis trong ngưỡng chấp nhận: technostress (-0,054; -0,825), ý định nghỉ việc (-0,121; -0,71) và sự hài lòng công việc (-0,75; 1,425), phù hợp sử dụng các phương pháp thống kê tham số (Kim, 2013). Mẫu nghiên cứu gồm 117 người, chủ yếu là nữ (85,5%), tập trung ở độ tuổi 25-44, phần lớn có trình độ đại học (85,5%) và hợp đồng không xác định thời gian (63,2%), làm việc tại các đơn vị quy mô 20 - 50 nhân sự (53,0%). Về công nghệ, Zalo là nền tảng phổ biến nhất (95,7%), tiếp theo là Google Drive/Sheet (53,8%), email (52,1%) và các

nền tảng họp trực tuyến (44,4%).

4.2. So sánh sự khác biệt giữa các nhóm

Bảng 2. Khác biệt trung bình nhóm

Đặc điểm	Technostress		TIS-6		MSQ	
	ĐTB±ĐLC	**p**	**ĐTB±ĐLC**	**p**	**ĐTB±ĐLC**	**p**
Tuổi[b]		0,823		0,007		0,279
18 - 24	2,99±0,59		3,06±0,78		3,37±0,48	
25 - 34	2,78±1,03		2,47±0,83		3,61±0,70	
35 - 44	2,85±0,92		2,49±0,66		3,63±0,56	
≥ 45	2,89±0,95		2,19±0,66		3,75±0,56	
Loại hợp đồng[a]		0,728		0,01		0,501
Xác định thời gian	2,89±0,92		2,73±0,73		3,57±0,59	
Không xác định thời gian	2,83±0,92		2,36±0,77		3,64±0,61	
Quy mô doanh nghiệp (người)[b]		0,548		0,016		0,079
< 10	2,76±0,65		2,61±0,70		3,53±0,42	
10 - 20	2,80±0,80		2,37±0,77		3,76±0,55	
20 - 50	2,89±1,04		2,46±0,72		3,63±0,64	
51 - 100	3,14±0,36		3,60±0,55		2,97±0,82	
> 100	2,73±1,02		2,40±0,84		3,46±0,33	
Email[a]		0,09		0,032		0,076
Có	2,72±0,89		2,35±0,75		3,71±0,64	
Không	3,01±0,93		2,65±0,75		3,51±0,56	
Zoom/Google Meet[a]		0,312		0,045		0,3
Có	2,76±0,99		2,34±0,73		3,68±0,68	
Không	2,93±0,86		2,62±0,77		3,56±0,54	
Nền tảng quản lý hồ sơ đặc thù[a]		0,271		0,586		0,048
Có	2,97±0,95		2,45±0,73		3,74±0,44	
Không	2,78±0,89		2,53±0,79		3,53±0,68	

Chú thích: ĐTB: Giá trị trung bình; ĐLC: Độ lệch chuẩn; Technostress: Thang đo Technostress, TIS-6: Thang đo ý định nghỉ việc, MSQ: Thang đo mức độ hài lòng công việc; a Kiểm định t cho hai mẫu độc lập, b Phân tích phương sai một yếu tố ANOVA; p < 0,05.

Kết quả phân tích cho thấy phần lớn các biến nhân khẩu và đặc điểm công việc không tạo ra khác biệt có ý nghĩa thống kê đối với technostress và sự hài lòng công việc. Tuy nhiên, ý định nghỉ việc có sự khác biệt đáng kể giữa các nhóm. Cụ thể, ý định nghỉ việc giảm theo độ tuổi (p = 0,007), cao nhất ở nhóm 18 - 24 và thấp nhất ở nhóm ≥ 45. Nhóm có hợp đồng xác định thời gian có ý định nghỉ việc cao hơn nhóm không xác định thời gian (p = 0,01) và nhóm làm việc tại đơn vị quy mô 51-100 nhân sự có mức cao nhất (p = 0,016). Ngoài ra, những người không sử dụng email (p = 0,032) hoặc Zoom/Google Meet (p = 0,045) cũng có ý định nghỉ việc cao hơn. Riêng

việc sử dụng nền tảng quản lý hồ sơ không ảnh hưởng đến ý định nghỉ việc nhưng liên quan đến mức hài lòng công việc cao hơn (p = 0,048).

4.3. Kết quả mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM)

4.3.1. Mô hình đo lường

Bảng 3. Độ tin cậy và giá trị hội tụ của các thang đo

Thang đo	Biến quan sát	Hệ số tải ngoài	Cronbach's α	CR	AVE
Technostress	TO_2	0,853	0,901	0,922	0,628
	TO_3	0,877			
	TO_4	0,691			
	TO_5	0,803			
	TI_7	0,722			
	TI_8	0,781			
	TI_9	0,805			
TIS-6	TIS_1	0,862	0,807	0,868	0,573
	TIS_3	0,762			
	TIS_4	0,880			
	TIS_5	0,633			
	TIS_6	0,605			
MSQ	MSQ_5	0,711	0,917	0,927	0,461
	MSQ_6	0,627			
	MSQ_7	0,584			
	MSQ_8	0,671			
	MSQ_9	0,624			
	MSQ_10	0,507			
	MSQ_11	0,619			
	MSQ_12	0,795			
	MSQ_13	0,767			
	MSQ_14	0,641			
	MSQ_16	0,688			
	MSQ_17	0,740			
	MSQ_18	0,716			
	MSQ_19	0,720			
	MSQ_20	0,713			

Kết quả cho thấy các thang đo đạt độ tin cậy tốt, với Cronbach's α dao động từ 0,807 đến 0,917 và CR từ 0,868 đến 0,927 (Hair và cộng sự, 2022). Các hệ số tải ngoài phần lớn vượt 0,70, cho thấy giá trị hội tụ nhìn chung đạt yêu cầu. Thang đo Technostress và TIS-6 đáp ứng tốt các tiêu chí, trong khi MSQ có AVE = 0,461, thấp hơn ngưỡng 0,50 nhưng CR vẫn cao. Trong phân tích sơ bộ, các biến có hệ số tải ngoài thấp (MSQ_1, MSQ_2, MSQ_3, MSQ_4, MSQ_15) thuộc nhóm hài lòng nội tại đã được loại bỏ, làm giảm phần nào mức độ đại diện của thành phần này. Việc tiếp tục loại các biến MSQ_7, MSQ_9, MSQ_10 và MSQ_11 sẽ làm gia tăng mất cân bằng giữa hai thành phần nội tại và bên ngoài, trong khi mức cải thiện AVE hạn chế và CR giảm nhẹ. Vì vậy, nghiên cứu giữ 15 mục còn lại nhằm bảo toàn giá trị nội dung. Giá trị phân biệt được đảm bảo khi các chỉ số HTMT đều nhỏ hơn 0,85 (Hair và cộng sự, 2022). Nhìn chung, mô hình đo lường đủ điều kiện để tiếp tục phân tích mô hình cấu trúc; riêng kết quả liên quan đến MSQ cần được diễn giải thận trọng do AVE thấp hơn 0,50.

Bảng 4. Giá trị phân biệt (HTMT)

	Technostress	**TIS-6**	**MSQ**
Technostress			
TIS-6	0,397		
MSQ	0,123	0,367	

4.3.2. Độ phù hợp mô hình

Độ phù hợp của mô hình được đánh giá thông qua chỉ số SRMR. Theo Hu và Bentler (1998), giá trị SRMR nhỏ hơn 0,08 phản ánh mức độ phù hợp tốt của mô hình, trong khi các giá trị dưới 0,095 vẫn có thể được chấp nhận trong một số trường hợp nghiên cứu khám phá. Kết quả cho thấy giá trị SRMR của mô hình là 0,083, cao hơn nhẹ so với ngưỡng khuyến nghị 0,08 nhưng vẫn nằm trong phạm vi chấp nhận được. Điều này cho thấy mô hình có mức độ phù hợp tương đối tốt và có thể được sử dụng cho các phân tích tiếp theo.

4.3.3. Mô hình cấu trúc và kiểm định giả thuyết

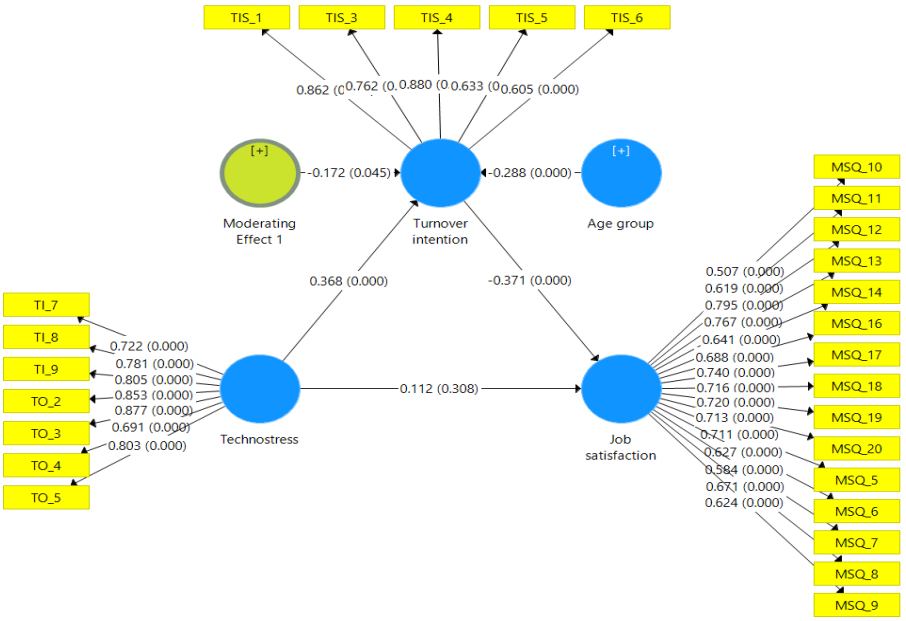
Kết quả cho thấy mô hình không gặp vấn đề đa cộng tuyến khi tất cả giá trị VIF đều thấp (1,004 - 1,144), nhỏ hơn ngưỡng khuyến nghị (Hair và cộng sự, 2022).

Về kiểm định giả thuyết, technostress có ảnh hưởng tích cực đến ý định nghỉ việc (β = 0,368; $p < 0,001$), ủng hộ H1. Ngược lại, technostress không có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng công việc (β = 0,112; p = 0,308), nên H2 không được hỗ trợ. Trong khi đó, ý định nghỉ việc ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng công việc (β = -0,371; $p < 0,001$), ủng hộ H3. Nhóm tuổi có tác động tiêu cực đến ý định nghỉ việc (β = -0,288; $p < 0,001$), ủng hộ H5. Đồng thời, hiệu ứng tương tác giữa technostress và nhóm tuổi có ý nghĩa (β = -0,172; p = 0,045), cho thấy vai trò điều tiết của nhóm tuổi, từ đó ủng hộ H6.

Ngoài ra, technostress có ảnh hưởng gián tiếp đến sự hài lòng công việc thông qua ý định nghỉ việc (β = -0,137; p = 0,002), ủng hộ H_4 và cho thấy vai trò trung gian toàn phần.

Về khả năng giải thích, mô hình đạt R^2 = 0,239 (TIS-6) và 0,121 (MSQ), ở mức từ thấp đến trung bình. Kích thước hiệu ứng cho thấy technostress có ảnh hưởng trung bình đến ý định nghỉ việc (f^2 = 0,177), nhóm tuổi có ảnh hưởng thấp hơn (f^2 = 0,108), hiệu ứng tương tác nhỏ (f^2 = 0,031), và ý định nghỉ việc ảnh hưởng từ nhỏ đến trung bình đến sự hài lòng công việc (f^2 = 0,137) (Hair và cộng sự, 2022).

Nhìn chung, mô hình được hỗ trợ về mặt thống kê, đồng thời khẳng định vai trò trung gian của ý định nghỉ việc và vai trò điều tiết của nhóm tuổi.



Hình 1. Kết quả mô hình cấu trúc tuyến tính

Bảng 5. Kết quả kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Đường dẫn	β	p
H_1	Technostress → TIS-6	0,368	< 0,001
H_2	Technostress → MSQ	0,112	0,308
H_3	TIS-6 → MSQ	-0,371	< 0,001
H_4	Technostress → TIS-6 → MSQ	-0,137	0,002
H_5	Nhóm tuổi → TIS-6	-0,288	< 0,001
H_6	Technostress x Nhóm tuổi → TIS-6	-0,172	0,045

5. Thảo luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy technostress có tác động tích cực đến ý định nghỉ việc (H1), và ý định nghỉ việc ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng công việc (H3). Đặc biệt, ý định nghỉ việc đóng vai trò trung gian toàn phần trong mối quan hệ giữa technostress và sự hài lòng công việc (H4).

Trong bối cảnh đặc thù của giáo viên và chuyên viên can thiệp trẻ rối loạn phổ tự kỷ tại Thành phố Hồ Chí Minh, phát hiện này có thể được lý giải như sau. Công việc của nhóm này đòi hỏi khối lượng hồ sơ điện tử cá nhân hóa lớn (báo cáo tiến trình phát triển của trẻ, kế hoạch can thiệp chi tiết), cùng với áp lực phản hồi nhanh từ phụ huynh qua Zalo - nền tảng được sử dụng bởi 95,7% người tham gia. Những yêu cầu công nghệ này tạo ra techno-overload và techno-invasion, khiến giáo viên/chuyên viên cảm thấy kiệt sức về mặt hành vi và dễ nảy sinh ý định nghỉ việc như một cơ chế bảo vệ bản thân.

Một phát hiện quan trọng là technostress không có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng công việc (H2 không được hỗ trợ). Điều này khác biệt so với nhiều nghiên cứu trước đây và có thể được giải thích bởi động lực nghề nghiệp nội tại cao cùng trách nhiệm xã hội mạnh mẽ của đội ngũ làm việc với trẻ ASD. Dù chịu áp lực công nghệ, sự hài lòng công việc vẫn được duy trì nhờ giá trị cốt lõi của nghề: chứng kiến sự tiến bộ của trẻ và đóng góp cho gia đình có con tự kỷ. Đây là đặc điểm nổi bật trong giáo dục đặc biệt, giúp họ "chịu đựng" được áp lực công nghệ mà không làm giảm ngay lập tức sự hài lòng (Novack và Dixon, 2019; Boyle và cộng sự, 2026).

Ngoài ra, nhóm tuổi có tác động tiêu cực trực tiếp đến ý định nghỉ việc và đóng vai trò điều tiết (H5, H6), cho thấy giáo viên/chuyên viên ở nhóm tuổi cao hơn ít chuyển technostress thành ý định nghỉ việc hơn. Kết quả phù hợp với bằng chứng về mức ổn định nghề nghiệp cao hơn ở người lớn tuổi (Christensen và Knardahl, 2022). Tuy nhiên, do nghiên cứu không đo trực tiếp năng lực số hoặc kinh nghiệm ứng phó, chưa thể kết luận rằng nhóm này có khả năng thích nghi công nghệ tốt hơn.

Tổng thể, nghiên cứu làm rõ cơ chế gián tiếp của technostress thông qua ý định nghỉ việc trong một nghề nghiệp có tải cảm xúc cao và yêu cầu công nghệ ngày càng tăng.

6. Kết luận

Nghiên cứu khẳng định rằng căng thẳng công nghệ không ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng công việc của giáo viên/chuyên viên can thiệp trẻ ASD, mà tác động gián tiếp thông qua ý định nghỉ việc với vai trò trung gian toàn phần. Độ tuổi đóng vai trò là yếu tố bảo vệ quan trọng khi vừa giảm ý định nghỉ việc vừa làm suy yếu tác động của căng thẳng công nghệ.

Kết quả nghiên cứu góp phần làm rõ cơ chế tâm lý trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục đặc biệt tại Việt Nam, đồng thời cung cấp cơ sở khoa học để các cơ sở can thiệp xây dựng chiến lược hỗ trợ nhân sự bền vững.

Tài liệu tham khảo

Tài liệu tiếng Việt

1. Trần Thị Ngát và Hồ Thị Trúc Quỳnh (2025). Vai trò điều tiết của hỗ trợ xã hội cảm nhận trong mối quan hệ giữa kiệt sức nghề nghiệp và đau khổ tâm lí ở giáo viên tại các trung tâm can thiệp quận Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Giáo dục, 25*(13), 60-64.

Tài liệu tiếng Anh

2. Al Mulhim, E. N., & Almulhem, F. A. (2024). Techno-anxiety and techno-satisfaction during the COVID-19 pandemic: The case of special education teachers. *Frontiers in Education, 9*, Article 1384925. https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1384925.

3. American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct*. https://www.apa.org/ethics/code.

4. Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. L. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS Quarterly, 35*(4), 831-858. https://doi.org/10.2307/41409963.

5. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*(3), 309-328. https://doi.org/10.1108/02683940710733115.

6. Billingsley, B., & Bettini, E. (2019). Special education teacher attrition and retention: A review of the literature. *Review of Educational Research, 89*(5), 697-744. https://doi.org/10.3102/0034654319862495.

7. Bothma, C. F. C., & Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *SA Journal of Human Resource Management, 11*(1), Article 507. https://doi.org/10.4102/sajhrm.v11i1.507.

8. Boyle, L., Perepa, P., Thalia, K., & Crane, L. (2026). Autism in Viet Nam: A systematic scoping review. *Autism, 30*(4), 1073-1087. https://doi.org/10.1177/13623613261425838.

9. Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 1*(3), 185-216. https://doi.org/10.1177/002202217000100301.

10. Califf, C. B., & Brooks, S. (2020). An empirical study of techno-stressors, literacy facilitation, burnout, and turnover intention as experienced by K-12 teachers. *Computers & Education, 157*, Article 103971. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103971.

11. Christensen, J. O., & Knardahl, S. (2022). "I'm too old for this!": A prospective, multilevel study of job characteristics, age, and turnover intention. *Frontiers in Psychology, 13*, Article 1015313. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1015313.

12. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499-512. https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499.

13. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE.

14. Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods, 3*(4), 424-453. https://doi.org/10.1037/1082-989X.3.4.424.

15. Kazemi, E., Shapiro, M., & Kavner, A. (2015). Predictors of intention to turnover in behavior technicians working with individuals with autism spectrum disorder. *Research in Autism Spectrum Disorders, 17*, 106-115. https://doi.org/10.1016/j.rasd.2015.06.012.

16. Kim, H. Y. (2013). Statistical notes for clinical researchers: Assessing normal distribution (2) using skewness and kurtosis. *Restorative Dentistry & Endodontics, 38*(1), 52-54. https://doi.org/10.5395/rde.2013.38.1.52.

17. Marchiori, D. M., Mainardes, E. W., & Rodrigues, R. G. (2019). Do individual characteristics influence the types of technostress reported by workers? *International Journal of Human-Computer Interaction, 35*(3), 218-230. https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1449713.

18. Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology, 62*(2), 237-240. https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237.

19. Ng, T. W. H., & Feldman, D. C. (2009). Re-examining the relationship between age and voluntary turnover. *Journal of Vocational Behavior, 74*(3), 283-294. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.01.004.

20. Novack, M. N., & Dixon, D. R. (2019). Predictors of burnout, job satisfaction, and turnover in behavior technicians working with individuals with autism spectrum disorder. *Review Journal of Autism and Developmental Disorders, 6*(4), 413-421. https://doi.org/10.1007/s40489-019-00171-0.

21. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology, 88*(5), 879-903. https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879.

22. Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research, 19*(4), 417-433. https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165.

23. Rice, M. F. (2022). Special education teachers' use of technologies during the COVID-19 era (Spring 2020-Fall 2021). *TechTrends, 66*(2), 310-326. https://doi.org/10.1007/s11528-022-00700-5.

24. Ronfeldt, M., Loeb, S., & Wyckoff, J. (2013). How teacher turnover harms student achievement. *American Educational Research Journal, 50*(1), 4-36. https://doi.org/10.3102/0002831212463813.

25. Siddiqui, S., Arif, I., & Hinduja, P. (2023). Technostress: A catalyst to leave the teaching profession-A survey designed to measure technostress among teachers in Pakistan during the COVID-19 pandemic. *E-Learning and Digital Media, 20*(1), 53-79. https://doi.org/10.1177/20427530221107506.

26. Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems, 24*(1), 301-328. https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109.

27. Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology, 46*(2), 259-293. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x.

28. Wang, Q., & Yao, N. (2023). The impact of technostress creators on novice teachers' job satisfaction. *Journal of Education for Teaching, 49*(1), 104-119. https://doi.org/10.1080/02607476.2021.2013712.

29. Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Vocational Psychology Research, Industrial Relations Center, University of Minnesota.

30. Wong, K. F. E., & Cheng, C. (2020). The turnover intention-behaviour link: A culture-moderated meta-analysis. *Journal of Management Studies, 57*(6), 1174-1216. https://doi.org/10.1111/joms.12520.

31. World Health Organization (2025, September 17). Autism. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders.

32. World Medical Association (2013). World Medical Association Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA, 310*(20), 2191-2194. https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053.

33. Yang, D., Liu, J., Wang, H., Chen, P., Wang, C., & Metwally, A. H. S. (2025). Technostress among teachers: A systematic literature review and future research agenda. *Computers in Human Behavior, 168*, Article 108619. https://doi.org/10.1016/j.chb.2025.108619.