



FOMO AND JOB CHANGE INTENTION: A NEW PERSPECTIVE FROM THE EXPERIENCE OF BANK EMPLOYEES IN HO CHI MINH CITY

Khuc Dinh Nam¹, Duong Thi Thu Thinh¹, Tran Tuan Anh^{2*}, Nguyen Thi Binh Minh¹

¹Nong Lam University, Ho Chi Minh City, Vietnam

²Hoa Sen University, Vietnam

ARTICLE INFO	ABSTRACT
DOI: 10.52932/jfmr.v17i4.1014 <i>Received:</i> July 07, 2025 <i>Accepted:</i> October 23, 2025 <i>Published:</i> August 25, 2026 Keywords: Employee well-being, FoMO, Intention to change job, Job burnout, Job satisfaction Article type: Research paper JEL codes: M12; M54; J53	Purpose – This study aims to examine the effects of the psychological phenomenon of Fear of Missing Out (FoMO) on social media on job burnout, turnover intention, employee happiness, and job satisfaction among banking employees. Design/methodology/approach – This study employed a mixed-methods approach. The preliminary qualitative phase was conducted to refine the measurement scales through interviews with experts and banking employees. The quantitative phase involved survey data collected from 351 banking employees in Ho Chi Minh City, Vietnam. The data were analyzed using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Findings – The results indicate that FoMO has significant negative effects on employee happiness and job satisfaction while increasing job burnout and employees' turnover intention. Research implications/limitations – The study provides empirical evidence of the adverse effects of FoMO in the workplace. However, the use of cross-sectional data and the focus on banking employees in Ho Chi Minh City may limit the generalizability of the findings. Originality/value – This study extends the understanding of FoMO from the social media context to the field of organizational behavior by examining its effects on multiple work-related outcomes among banking employees. Practical implications – The findings provide a basis for banks to pay greater attention to the potential effects of FoMO and to develop appropriate workplace environments and practices aimed at reducing job burnout and turnover intention. Social implications – This study contributes to raising awareness of the effects of FoMO on employees' psychological well-being and quality of work life.

*Corresponding author: Email: anhtrantuan804@gmail.com



FOMO VÀ Ý ĐỊNH THAY ĐỔI CÔNG VIỆC: GÓC NHÌN MỚI TỪ TRẢI NGHIỆM NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Khúc Đình Nam¹, Dương Thị Thu Thịnh¹, Trần Tuấn Anh^{2*}, Nguyễn Thị Bình Minh¹

¹Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh

²Trường Đại học Hoa Sen

THÔNG TIN	TÓM TẮT
DOI: 10.52932/jfmr.v17i4.1014 Ngày nhận bài: 07/07/2025 Ngày chấp nhận: 23/10/2025 Ngày đăng: 25/08/2026 Từ khóa: FoMO, Hạnh phúc của nhân viên, Kiệt sức trong công việc, Sự hài lòng trong công việc, Ý định nghỉ việc Thể loại bài viết: Bài nghiên cứu Mã JEL: M12; M54; J53	Mục đích bài viết – Nghiên cứu này nhằm kiểm định mô hình tác động của hiện tượng tâm lý “Nỗi sợ bị bỏ lỡ” (FoMO) trên mạng xã hội đến kiệt sức nghề nghiệp, ý định thay đổi công việc, hạnh phúc và sự hài lòng trong công việc của nhân viên ngành ngân hàng. Thiết kế/phương pháp/cách tiếp cận – Nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp hỗn hợp, gồm giai đoạn định tính sơ bộ để hiệu chỉnh thang đo thông qua phỏng vấn chuyên gia và nhân viên ngân hàng, và giai đoạn định lượng với dữ liệu khảo sát từ 351 nhân viên ngân hàng tại Thành phố Hồ Chí Minh. Dữ liệu được phân tích bằng phương pháp mô hình cấu trúc bình phương nhỏ nhất bán phần (PLS-SEM). Kết quả nghiên cứu – Kết quả cho thấy, FoMO có tác động tiêu cực đáng kể đến hạnh phúc và sự hài lòng công việc, đồng thời làm gia tăng kiệt sức nghề nghiệp và ý định rời bỏ công việc của nhân viên. Hàm ý/hạn chế của nghiên cứu – Nghiên cứu cung cấp bằng chứng về tác động bất lợi của FoMO trong môi trường làm việc. Tuy nhiên, dữ liệu cắt ngang và phạm vi khảo sát tại Thành phố Hồ Chí Minh hạn chế khả năng khái quát hóa kết quả. Điểm độc đáo/đóng góp của bài viết – Nghiên cứu mở rộng hiểu biết về FoMO từ bối cảnh mạng xã hội sang hành vi tổ chức, đồng thời xem xét các tác động của FoMO đến nhiều kết quả công việc của nhân viên ngân hàng. Ý nghĩa thực tiễn – Kết quả cung cấp cơ sở để các ngân hàng quan tâm hơn đến tác động của FoMO, từ đó xây dựng môi trường làm việc phù hợp nhằm hạn chế kiệt sức và ý định thay đổi công việc. Ý nghĩa về khía cạnh xã hội – Nghiên cứu góp phần nâng cao nhận thức về ảnh hưởng của FoMO đối với sức khỏe tâm lý và chất lượng cuộc sống công việc của người lao động.

*Tác giả liên hệ: Email: anhtrantuan804@gmail.com

1. Giới thiệu

Cùng với xu thế phát triển mạnh mẽ của công nghệ số và sự thay đổi trong văn hóa làm việc hiện đại, trải nghiệm cảm xúc và hành vi tâm lý của người lao động ngày càng trở thành yếu tố trọng yếu ảnh hưởng đến hiệu quả công việc, cam kết tổ chức và sức khỏe tinh thần của nhân sự. Trong bối cảnh đó, “nỗi sợ bị bỏ lỡ” (FoMO) nổi lên như một hiện tượng tâm lý đáng chú ý trong lĩnh vực quản trị nhân sự và hành vi tổ chức. FoMO được xem là một dạng lo âu xã hội hiện đại bắt nguồn từ việc thường xuyên tiếp xúc với các nội dung mạng xã hội, nơi cá nhân dễ dàng so sánh bản thân với người khác (Gupta & Sharma, 2021; Elhai và cộng sự, 2020). Trong môi trường công nghệ số, FoMO thường gắn liền với các hành vi như sử dụng mạng xã hội (Oberst và cộng sự, 2017), sử dụng Facebook thường xuyên (Beyens và cộng sự, 2016), hoặc sử dụng điện thoại thông minh một cách thiếu kiểm soát (Elhai và cộng sự, 2016).

Nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng, việc kết nối liên tục nhằm cập nhật thông tin có thể dẫn đến mất tập trung, gián đoạn công việc (Salvucci & Taatgen, 2008), thậm chí gây trầm cảm hoặc lo âu kéo dài (Elhai và cộng sự, 2021; Wolniewicz và cộng sự, 2020). Mặc dù một số nghiên cứu bước đầu đã ghi nhận tác động tiêu cực của FoMO đến sự thỏa mãn trong công việc và hạnh phúc của nhân viên, song khoảng trống lớn vẫn còn tồn tại trong việc khám phá cơ chế tác động của FoMO đến kiệt sức nghề nghiệp và ý định thay đổi công việc, đặc biệt trong mối quan hệ ngược chiều với sự hài lòng nghề nghiệp và hạnh phúc của nhân viên. FoMO có thể làm giảm khả năng tập trung, tăng áp lực cạnh tranh nội bộ và xói mòn cảm giác an toàn tâm lý, từ đó ảnh hưởng tiêu cực đến mức độ hài lòng và phúc lợi tinh thần (Budnick và cộng sự, 2020; Tandon và cộng sự, 2021). Khi nhân viên liên tục tiếp xúc với hình ảnh hoặc thông tin về các cơ hội nghề nghiệp hấp dẫn từ mạng xã hội, họ có xu hướng so sánh, cảm thấy bị tụt lại và bất mãn với vị thế hiện tại. Tình trạng này khiến FoMO trở thành một yếu tố tâm lý tiêu cực, có thể dẫn đến sự kiệt sức, mất động

lực và gia tăng ý định rời bỏ tổ chức (Khapova và cộng sự, 2007; Chen & Chen, 2021). Những biểu hiện này phản ánh quá trình “rút lui tinh thần”, khi nhân viên vẫn tiếp tục làm việc về mặt thể chất nhưng không còn gắn kết hay hài lòng với công việc.

Tuy nhiên, phần lớn các nghiên cứu hiện nay chủ yếu tập trung vào nhóm người dùng mạng xã hội, sinh viên hoặc người tiêu dùng nói chung, trong khi bối cảnh tổ chức, đặc biệt là ngành ngân hàng, vẫn còn rất ít được quan tâm. Ngành ngân hàng tại Thành phố Hồ Chí Minh là trung tâm tài chính lớn, có môi trường làm việc áp lực cao, cạnh tranh gay gắt và đang chịu tác động mạnh mẽ từ quá trình chuyển đổi số. Thực tế cho thấy, trong giai đoạn 2024 đến 2025, nhiều ngân hàng đã tiến hành cắt giảm nhân sự với quy mô lớn: Sacombank giảm 930 nhân sự, VIB giảm 495 người, LPBank giảm 1.619 người (Minh Nguyệt, 2025), trong khi BIDV ghi nhận mức cắt giảm gần 1.000 nhân sự (Thúy Hà, 2025). Nguyên nhân sâu xa của xu hướng này đến từ sự thay đổi công nghệ đang diễn ra quá nhanh, đặc biệt là sự phát triển của trí tuệ nhân tạo, tự động hóa quy trình, các hệ thống chatbot và thanh toán điện tử, cùng với sự nổi lên của tiền kỹ thuật số. Những đổi mới này đã khiến nhiều vị trí truyền thống như giao dịch viên, nhân viên chăm sóc khách hàng hoặc hỗ trợ kỹ thuật bị thay thế bởi công nghệ, làm thay đổi căn bản cơ cấu lao động trong ngành. Song song với việc tinh giản, nhiều ngân hàng như VPBank, HDBank và Vietcombank lại tăng mạnh tuyển dụng nhân sự công nghệ để phục vụ chiến lược số hóa và phát triển sản phẩm số (Khánh Tú, 2025). Sự thay đổi nhanh chóng, thiếu đồng nhất giữa các bộ phận trong cùng một tổ chức đã tạo ra áp lực thích nghi lớn cho nhân viên, đặc biệt là những người không có chuyên môn công nghệ. Trong bối cảnh đó, FoMO có thể xuất hiện như một phản ứng tâm lý thú cấp khi nhân viên thường xuyên tiếp xúc với thông tin về các vị trí mới, kỹ năng số cần thiết hoặc thành tựu nghề nghiệp của đồng nghiệp qua các nền tảng mạng xã hội nội bộ và kênh truyền thông số. Mặc dù tác động trực tiếp của FoMO đến quyết định chuyển đổi nghề

ng nghiệp có thể không lớn bằng các yếu tố công nghệ, song cảm giác bị tụt lại phía sau về năng lực, cơ hội và vị thế trong tổ chức vẫn có thể làm gia tăng mức độ căng thẳng, kiệt sức nghề nghiệp và ý định thay đổi công việc.

Do đó, nghiên cứu này hướng đến việc khám phá mối quan hệ giữa FoMO, kiệt sức nghề nghiệp và ý định thay đổi công việc trong bối cảnh đặc thù của ngành ngân hàng tại Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả nghiên cứu kỳ vọng sẽ cung cấp bằng chứng thực tiễn giúp các nhà quản lý nhân sự nhận diện sớm tác động của FoMO, từ đó xây dựng chính sách phù hợp nhằm duy trì động lực, gắn kết và sức khỏe tinh thần của nhân viên trong kỷ nguyên chuyển đổi số.

2. Cơ sở lý luận và Mô hình nghiên cứu

2.1. Lý thuyết bảo tồn nguồn lực

Lý thuyết bảo tồn nguồn lực (COR) của Hobfoll (1989) cho rằng, các cá nhân sở hữu các nguồn lực về tâm lý và thể chất, các nguồn lực này có thể bị cạn kiệt khi họ phải đương đầu với những căng thẳng trong môi trường làm việc, ảnh hưởng đến hành vi và hạnh phúc của họ. Trong bối cảnh công việc hiện đại, hiện tượng FoMO có thể được xem như một yếu tố gây tiêu hao nguồn lực tâm lý. Khi nhân viên liên tục cảm thấy bản thân đang bỏ lỡ thông tin, cơ hội hay trải nghiệm quan trọng, họ dễ bị phân tán sự chú ý, tăng áp lực xã hội và kéo dài trạng thái cảnh giác, từ đó dẫn đến sự kiệt sức trong công việc. Tình trạng này làm suy giảm hạnh phúc cá nhân và mức độ hài lòng trong công việc, đồng thời làm tăng ý định thay đổi công việc. Việc áp dụng COR trong nghiên cứu này giúp lý giải rõ ràng cơ chế tâm lý mà qua đó FoMO tác động tiêu cực đến trải nghiệm công việc của nhân viên, từ góc độ mất cân bằng nguồn lực.

2.2. Giả thuyết và Mô hình nghiên cứu đề xuất

Hiện tượng FoMO được hiểu là trạng thái tâm lý tiêu cực khi cá nhân lo sợ rằng, người khác đang có được những trải nghiệm hoặc cơ hội giá trị mà bản thân mình không có (Przybylski

và cộng sự, 2013). Gần đây, FoMO không chỉ được quan sát trong đời sống cá nhân mà còn thể hiện rõ trong môi trường nghề nghiệp, đặc biệt tại các ngành dịch vụ có áp lực và mức độ cạnh tranh cao như ngân hàng (Milyavskaya và cộng sự, 2018; Tandon và cộng sự, 2021; Nur và cộng sự, 2024; Salvucci & Taatgen, 2008). Trong nghiên cứu này, FoMO được xác định là nỗi sợ bị bỏ lỡ các cơ hội nghề nghiệp, thông tin công việc và mối quan hệ chuyên môn trong bối cảnh làm việc của nhân viên ngân hàng. Áp lực này khiến nhân viên cảm thấy căng thẳng và khó có thể tập trung hoàn thành công việc hiệu quả. Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng, FoMO góp phần làm tăng mức độ kiệt sức trong công việc, bởi nó khiến người lao động liên tục phải theo dõi, so sánh và cập nhật thông tin, dẫn đến sự mệt mỏi về tinh thần và thể chất (Shen và cộng sự, 2020; Tugtekin và cộng sự, 2020). Từ đó, giả thuyết sau được hình thành:

Giả thuyết H1: FoMO có mối quan hệ cùng chiều với kiệt sức trong công việc của nhân viên ngân hàng.

Kiệt sức trong công việc là trạng thái kiệt sức về mặt tinh thần và thể chất do căng thẳng và áp lực công việc kéo dài (Charoensukmongkol và cộng sự, 2016; Wu và cộng sự, 2021). Khi nhân viên trải qua tình trạng kiệt sức trong công việc, họ thường cảm thấy mất động lực, giảm sự hài lòng với công việc hiện tại và giảm hiệu quả làm việc (Xu & Yang, 2018). Theo lý thuyết COR (Hobfoll, 1989), khi nhân viên bị kiệt sức, các nguồn lực tâm lý và cảm xúc của họ bị cạn kiệt, làm giảm khả năng trải nghiệm cảm xúc tích cực và sự thỏa mãn trong công việc. Trong môi trường ngân hàng vốn có áp lực về thời gian, yêu cầu chất lượng dịch vụ cao và tính cạnh tranh khốc liệt, mối quan hệ này càng trở nên rõ nét (Wu và cộng sự, 2021). Các nghiên cứu trước đây đã cho thấy, có một mối quan hệ tiêu cực rõ rệt giữa kiệt sức trong công việc và sự hài lòng trong công việc (Tarcen và cộng sự, 2017; Wang và cộng sự, 2020). Do đó, trong bối cảnh nhân viên ngân hàng thường phải chịu nhiều áp lực, việc gia tăng kiệt sức trong công việc sẽ

làm giảm đáng kể mức độ hài lòng trong công việc của họ. Từ những lập luận trên, nghiên cứu đề xuất giả thuyết sau:

Giả thuyết H2: Kiệt sức trong công việc có mối quan hệ ngược chiều với sự hài lòng nhân viên của nhân viên ngân hàng.

Hạnh phúc của nhân viên được định nghĩa là trạng thái cảm nhận tích cực về công việc, bao gồm sự thỏa mãn trong công việc, cảm xúc tích cực, và mức độ cân bằng giữa công việc và cuộc sống (Warr, 2006). Nhiều nghiên cứu đã cho thấy rằng, hạnh phúc của nhân viên có vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu suất làm việc và sự sáng tạo trong tổ chức (Slåtten, 2011; Al-Shami và cộng sự, 2023; Gillet và cộng sự, 2011; Zakaria và cộng sự, 2014). Tuy nhiên, khi nhân viên bị ảnh hưởng bởi FoMO, áp lực và sự lo lắng liên tục về việc không được cập nhật thông tin hoặc bỏ lỡ cơ hội có thể làm suy giảm trạng thái hạnh phúc và sức khỏe tâm lý của họ (Reimann và cộng sự, 2023; Bodhi, 2024). Mức độ FoMO cao có thể dẫn đến kiệt sức trong công việc (Budnick và cộng sự, 2020), quá tải công việc (Hosgöör và cộng sự, 2021), gây ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe tinh thần và mức độ hạnh phúc chủ quan (Beyens và cộng sự, 2016). Từ đó cho thấy, FoMO khiến nhân viên khó duy trì sự cân bằng cảm xúc và tinh thần tích cực gây ảnh hưởng tiêu cực đến hạnh phúc của nhân viên.

Giả thuyết H3: FoMO có mối quan hệ ngược chiều với hạnh phúc của nhân viên ngân hàng.

Trong bối cảnh môi trường làm việc ngày càng năng động và cạnh tranh, hạnh phúc của nhân viên đang trở thành một trong những yếu tố cốt lõi quyết định sự bền vững của tổ chức. Hạnh phúc của nhân viên không chỉ ảnh hưởng đến sức khỏe tổng thể của nhân viên mà còn có vai trò quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng trong công việc (Wieneke và cộng sự, 2019). Khi nhân viên cảm thấy khỏe mạnh về mặt tinh thần và thể chất, họ thường có thái độ tích cực hơn với công việc, tăng cường sự cam kết và động lực làm việc. Nghiên cứu của Slemph và Vella-Brodrick (2014) chỉ ra rằng, phúc lợi

nhân viên góp phần làm tăng mức độ hài lòng của nhân viên đối với công việc, từ đó cải thiện hiệu quả làm việc và giảm tỷ lệ nghỉ việc. Do vậy, giả thuyết sau đây được hình thành:

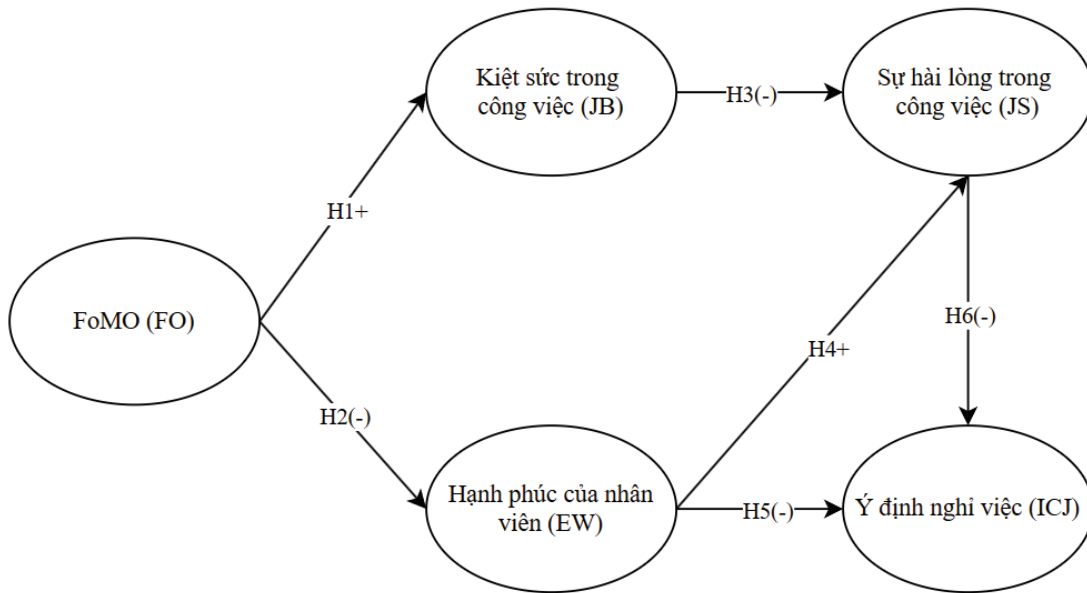
Giả thuyết H4: Hạnh phúc của nhân viên có mối quan hệ cùng chiều với sự hài lòng nhân viên của nhân viên ngân hàng.

Hạnh phúc trong công việc được xem là yếu tố cốt lõi giúp nhân viên duy trì động lực, nâng cao hiệu suất và gắn bó lâu dài với tổ chức. Khi cảm thấy hạnh phúc, nhân viên thường có thái độ tích cực hơn đối với công việc, dễ thích ứng với áp lực và ít có xu hướng tìm kiếm cơ hội nghề nghiệp khác. Ngược lại, ý định thay đổi công việc thường xuất hiện khi nhân viên không hài lòng với môi trường làm việc hoặc phải chịu áp lực nghề nghiệp kéo dài (Harju và cộng sự, 2021). Trong bối cảnh đó, hạnh phúc đóng vai trò như một cơ chế cân bằng tâm lý, giúp nhân viên duy trì trạng thái ổn định về tinh thần, từ đó giảm thiểu ý định rời bỏ tổ chức (Seppälä và cộng sự, 2020). Khi đạt được mức độ hạnh phúc và sức khỏe tâm lý tích cực, họ có xu hướng gắn bó hơn với công việc và giảm đáng kể nguy cơ nghỉ việc. Từ đó, giả thuyết sau được hình thành:

Giả thuyết H5: Hạnh phúc của nhân viên có mối quan hệ ngược chiều với ý định thay đổi công việc của nhân viên ngân hàng.

Sự hài lòng trong công việc được xem là yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến ý định tiếp tục gắn bó với tổ chức (Chadi & Hetschko, 2018). Khi nhân viên cảm thấy hài lòng, họ sẽ có động lực làm việc cao, tăng sự trung thành với tổ chức và ít có ý định chuyển đổi công việc sang ngân hàng khác hoặc ngành nghề khác (Garg và cộng sự, 2018; Judge và cộng sự, 2017). Ngược lại, sự không hài lòng có thể dẫn đến stress, giảm năng suất và tăng khả năng rời bỏ công việc, gây tổn thất cho tổ chức về chi phí đào tạo và thay thế nhân viên. Do đó, giả thuyết sau đây được hình thành:

Giả thuyết H6: Sự hài lòng nhân viên có mối quan hệ ngược chiều với ý định thay đổi công việc của nhân viên ngân hàng.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được triển khai theo hai giai đoạn: (1) nghiên cứu định tính và (2) nghiên cứu định lượng.

Ở giai đoạn định tính, nhóm nghiên cứu thực hiện phỏng vấn bán cấu trúc với 5 chuyên gia và 8 nhân viên đang làm việc tại các ngân hàng ở Thành phố Hồ Chí Minh. Mục đích của hoạt động này nhằm đánh giá và hiệu chỉnh sự phù hợp của các thang đo kế thừa về mặt ngôn ngữ, nội dung và ngữ cảnh văn hóa Việt Nam. Dựa trên phản hồi thu được, nhóm nghiên cứu hiệu chỉnh, bổ sung và lược bỏ một số phát biểu để đảm bảo tính dễ hiểu, rõ nghĩa và phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Bảng câu hỏi sau hiệu chỉnh được kiểm tra sơ bộ thông qua khảo sát thử với 30 nhân viên ngân hàng. Kết quả kiểm định độ tin cậy ban đầu (Cronbach's Alpha > 0,7) cho thấy, các thang đo đạt yêu cầu, từ đó hoàn thiện bảng hỏi chính thức cho giai đoạn định lượng.

Trong giai đoạn định lượng, nghiên cứu sử dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện để thu thập dữ liệu. Đối tượng khảo sát là nhân viên từ 18 tuổi trở lên đang làm việc tại các ngân hàng trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh trong

khoảng thời gian từ tháng 02/2025 đến tháng 04/2025. Bảng câu hỏi được phát hành trực tuyến thông qua Google Forms, có sự hỗ trợ từ phòng nhân sự các ngân hàng trong việc phân phối đến người trả lời. Tổng cộng 400 phiếu khảo sát được thu về, sau quá trình làm sạch dữ liệu (loại bỏ các bản trả lời không hợp lệ hoặc đánh cùng một mức điểm cho tất cả câu hỏi), nghiên cứu thu được 351 bảng trả lời hợp lệ sử dụng cho phân tích tiếp theo.

Đặc điểm mẫu khảo sát phản ánh tương đối rõ cấu trúc lực lượng lao động trong ngành ngân hàng: nữ giới chiếm 68,38%, cao hơn nam (31,62%), phù hợp với xu hướng lao động nữ chiếm tỷ lệ cao trong lĩnh vực dịch vụ tài chính - ngân hàng. Nhóm tuổi 25-34 chiếm tỷ lệ lớn nhất (46,15%), tiếp đến là 35-44 tuổi (24,79%), trong khi nhóm trên 45 tuổi chiếm tỷ lệ nhỏ cho thấy, mẫu nghiên cứu tập trung chủ yếu ở lực lượng lao động trẻ và trung niên. Về trình độ học vấn, có đến 76,07% người tham gia có bằng đại học, phản ánh trình độ chuyên môn cao của đối tượng khảo sát. Tình trạng hôn nhân phân bố khá cân bằng, với 53,56% độc thân và 46,44% đã kết hôn (*xem chi tiết tại Phụ lục 1*).

Tất cả các biến trong mô hình được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ (từ 1 – Hoàn toàn không đồng ý đến 5 – Hoàn toàn đồng ý). Các thang đo được điều chỉnh và kiểm định qua giai đoạn định tính để đảm bảo độ phù hợp về ngữ cảnh và ngôn ngữ (*xem chi tiết tại Phụ lục 2*).

Cuối cùng, nghiên cứu sử dụng phương pháp mô hình cấu trúc bình phương nhỏ nhất bán phần (PLS-SEM) với phần mềm SmartPLS 3 để kiểm định độ tin cậy, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt của thang đo và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kiểm định mô hình đo lường

Hệ số tải ngoài (outer loading): dùng để đánh giá chất lượng biến quan sát, đây là chỉ số thể hiện mức độ liên kết giữa biến quan sát với biến tiềm ẩn. Một biến quan sát nếu như có hệ số tải ngoài (outer loading) thấp nhưng hệ số tải ngoài của các biến quan sát còn lại rất cao thì AVE vẫn đạt ngưỡng 0,5. Do đó trước khi đánh giá AVE, tiến hành từng bước đánh giá chất lượng biến quan sát và đánh giá độ tin cậy

thang đo trước khi thực hiện loại bỏ những biến không có ý nghĩa. Theo Hair và cộng sự (2020), các biến quan sát có giá trị từ 0,6 sẽ được giữ lại trong mô hình (đây là ngưỡng được chấp nhận trong bối cảnh nghiên cứu mới. Sau khi chúng tôi loại bỏ các biến FO2, JB3, JB5, JB9 và JS2 ra khỏi mô hình vì kết quả phân tích không đạt ngưỡng. Kết quả phân tích sau khi loại biến (*xem chi tiết tại Phụ lục 3*) cho thấy, tất cả các biến quan sát còn lại đều được giữ lại do có hệ số tải ngoài > 0,6.

Phân tích cho thấy, mô hình đạt độ tin cậy cao với các chỉ số CR và Cronbach's Alpha vượt mức 0,7 và giá trị AVE lớn hơn 0,5 phù hợp với tiêu chí đánh giá chất lượng thang đo (Hair và cộng sự, 2017). Kết quả (*xem chi tiết tại Phụ lục 4*) cho thấy, giá trị HTMT đều < 0,9. Điều này chứng tỏ sự phân biệt giữa các biến quan sát (Henseler và cộng sự, 2015).

4.2. Kiểm định các giả thuyết của nghiên cứu

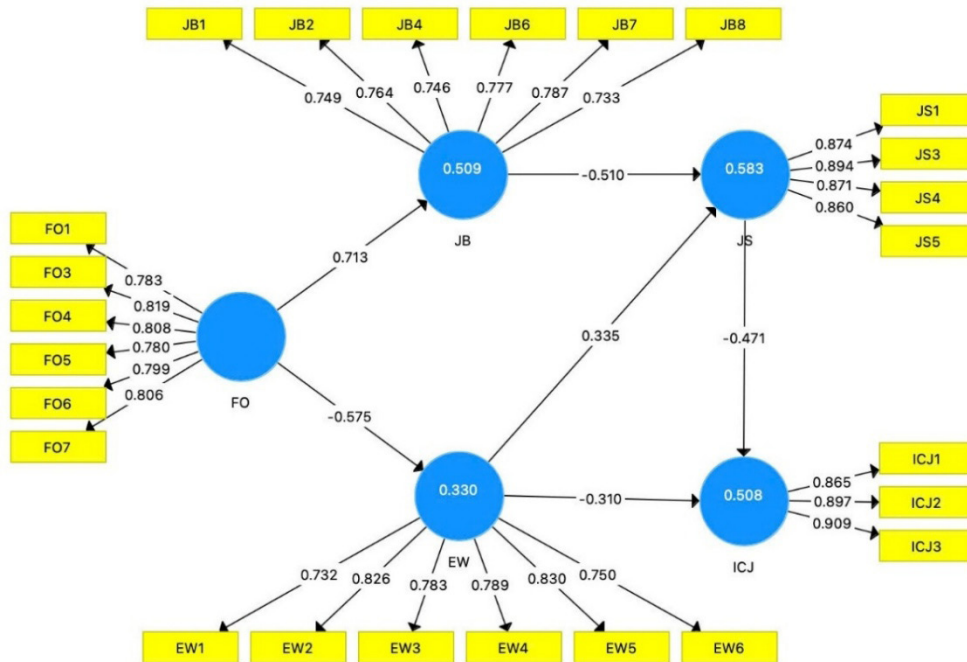
Để kiểm định các giả thuyết của nghiên cứu, nghiên cứu đã thực hiện phương pháp Bootstrapping (N = 5,000) trong phần mềm Smart PLS, với cỡ mẫu ban đầu là 351.

Bảng 1. Kết quả kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết		Hệ số chuẩn hóa	Độ lệch chuẩn	Giá trị p	Kết luận
H1	FO → JB	0,713	0,029	0,000	Chấp nhận
H2	JB → JS	-0,510	0,047	0,000	Chấp nhận
H3	FO → EW	-0,575	0,055	0,000	Chấp nhận
H4	EW → JS	0,335	0,041	0,000	Chấp nhận
H5	EW → ICJ	-0,310	0,054	0,000	Chấp nhận
H6	JS → ICJ	-0,471	0,062	0,000	Chấp nhận

Kết quả trình bày tại Bảng 1 cho thấy, các giá trị p của các mối quan hệ đều được hỗ trợ

với mức ý nghĩa 99,9%, qua đó cung cấp bằng chứng thống kê để chấp nhận các giả thuyết.



Hình 2. Kết quả phân tích SEM

4.3. Thảo luận

Nghiên cứu này góp phần mở rộng phạm vi ứng dụng của khái niệm FoMO, vốn chủ yếu được khai thác trong lĩnh vực tâm lý học và truyền thông, sang bối cảnh tổ chức và quản trị nguồn nhân lực tại Việt Nam. Việc chuyển hướng nghiên cứu FoMO từ đời sống cá nhân sang hành vi tổ chức không chỉ mang ý nghĩa lý thuyết mà còn phản ánh rõ nét sự giao thoa giữa công nghệ số, đời sống trực tuyến và tâm lý nghề nghiệp trong thời kỳ chuyển đổi số. Đặc biệt, trong ngành tài chính - ngân hàng, nơi đặc trưng bởi áp lực cao và yêu cầu thích ứng nhanh với công nghệ, việc nhận diện và hiểu rõ tác động của FoMO là cơ sở quan trọng để phát triển chiến lược nhân sự phù hợp. Đây là đóng góp mới, khẳng định giá trị của nghiên cứu liên ngành trong việc lý giải các vấn đề quản trị đương đại. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đã xây dựng mô hình lý thuyết tích hợp, kết nối giữa biến tâm lý thể hệ mới (FoMO) với các yếu tố truyền thống trong hành vi tổ chức như kiệt sức trong công việc, hạnh phúc và sự hài lòng nghề nghiệp. Mô hình này cung cấp một lăng kính mới, đóng vai trò cầu nối giữa tâm lý học ứng

dụng và quản trị nhân sự, qua đó mở rộng nền tảng lý luận cho các nghiên cứu về tác động của đời sống số đến hành vi nghề nghiệp.

Kết quả thực nghiệm cho thấy, FoMO có tác động tiêu cực đến sức khỏe tâm lý của nhân viên, thể hiện qua việc gia tăng kiệt sức (H1) và suy giảm hạnh phúc (H3), tương đồng với các phát hiện của Oberst và cộng sự (2017) và Beyens và cộng sự (2016). Kiệt sức trong công việc làm giảm sự hài lòng nghề nghiệp (H2), trong khi hạnh phúc lại đóng vai trò bảo vệ, giúp tăng cường hài lòng (H4) và giảm ý định nghỉ việc (H5). Phát hiện này phù hợp với khung lý thuyết tâm lý tích cực của Slep và Vella Brodrick (2014), nhấn mạnh tầm quan trọng của trạng thái hạnh phúc trong việc duy trì cam kết tổ chức. Cuối cùng, sự hài lòng công việc được xác nhận là yếu tố then chốt hạn chế ý định rời bỏ tổ chức (H6), phù hợp với kết luận của Judge và cộng sự (2017) rằng, nhân viên hài lòng thường có xu hướng gắn bó lâu dài.

Một điểm đáng chú ý là nghiên cứu này được thực hiện tại Việt Nam, bối cảnh mà hầu hết các nghiên cứu FoMO trước đây còn bỏ ngỏ.

Trong một nền kinh tế đang số hóa mạnh mẽ như Việt Nam, đặc biệt trong ngành tài chính - ngân hàng, việc kiểm định mô hình này không chỉ bổ sung bằng chứng thực nghiệm có tính bối cảnh hóa, mà còn giúp hoàn thiện lý thuyết về FoMO trong môi trường làm việc tại các nền kinh tế đang phát triển.

Ngoài ra, nghiên cứu cũng phát hiện vai trò trung gian của ba biến tâm lý gồm kiệt sức nghề nghiệp, hạnh phúc và sự hài lòng trong công việc trong mối quan hệ giữa FoMO và ý định nghỉ việc. Kết quả này góp phần giải thích cơ chế tác động gián tiếp của FoMO, thay vì chỉ dừng lại ở mối quan hệ trực tiếp như các nghiên cứu trước. Dựa trên lý thuyết COR, nghiên cứu đã làm rõ quá trình tiêu hao nguồn lực cá nhân do FoMO gây ra, đồng thời nhấn mạnh vai trò của hạnh phúc và hài lòng trong việc bảo vệ nguồn lực và duy trì ổn định tâm lý.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu không chỉ mở rộng ứng dụng của lý thuyết COR trong môi trường tổ chức hiện đại mà còn gợi mở hướng tiếp cận liên ngành mới, nơi công nghệ, tâm lý cá nhân và hiệu quả tổ chức ngày càng đan xen và định hình cách thức con người làm việc trong kỷ nguyên số.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Nghiên cứu được thực hiện nhằm làm rõ mối quan hệ giữa FoMO đến sự kiệt sức, hạnh phúc, sự hài lòng và ý định thay đổi công việc của nhân viên tại các ngân hàng trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Dựa trên lý thuyết bảo tồn nguồn lực và các nghiên cứu liên quan chúng tôi đã đề xuất mô hình bao gồm sáu giả thuyết. Dữ liệu được thu thập thông qua một cuộc khảo sát trực tiếp với 351 người trả lời và được phân tích thông qua phần mềm SmartPLS 3. Kết quả phân tích mô hình SEM xác nhận rằng, FoMO là một tác nhân tiêu cực đến sức khỏe tinh thần, ý định luân chuyển công việc của nhân viên. Các doanh nghiệp cần nhìn nhận và chủ động xây dựng các chính sách hỗ trợ sức khỏe tinh thần, xây dựng môi trường làm việc tích cực và khuyến khích sự cân bằng

giữa công việc và cuộc sống cá nhân của nhân viên. Việc điều chỉnh này giúp góp phần nâng cao mức độ hạnh phúc và sự hài lòng trong công việc của nhân viên, duy trì nguồn nhân lực chất lượng và giảm tỷ lệ nghỉ việc. Từ đó giúp doanh nghiệp vận hành tổ chức hiệu quả và giảm chi phí đào tạo nhân sự mới.

Nghiên cứu này mang lại nhiều hàm ý thực tiễn quan trọng cho các nhà quản lý ngân hàng, chuyên viên nhân sự và nhà hoạch định chính sách trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra sâu rộng, làm thay đổi cấu trúc tổ chức, phương thức làm việc và động lực nghề nghiệp trong ngành ngân hàng. Cụ thể:

Thứ nhất, kết quả nghiên cứu cho thấy, cần thiết phải xây dựng các chương trình quản trị hành vi số trong nội bộ ngân hàng nhằm điều tiết việc sử dụng công nghệ, đặc biệt trong môi trường làm việc áp lực cao và đòi hỏi kết nối liên tục như các khối vận hành, giao dịch và chăm sóc khách hàng. FoMO có thể khiến nhân viên duy trì trạng thái “luôn trực tuyến”, thường xuyên kiểm tra tin nhắn hoặc email ngoài giờ làm việc, từ đó gây ra căng thẳng, kiệt sức và giảm hiệu quả công việc. Các ngân hàng cần triển khai các chính sách “ngắt kết nối kỹ thuật số” vào ngoài giờ, khuyến khích văn hóa tôn trọng ranh giới cá nhân, đồng thời tổ chức các chương trình tư vấn tâm lý hoặc đào tạo quản lý căng thẳng cho nhân viên tuyển đầu. Đây không chỉ là biện pháp bảo vệ sức khỏe tinh thần mà còn là chiến lược quản trị rủi ro nhân sự hiệu quả trong môi trường làm việc cường độ cao.

Thứ hai, việc xác định vai trò trung gian của hạnh phúc nhân viên trong mối quan hệ giữa FoMO và kết quả công việc gợi mở định hướng mới cho các chính sách nhân sự trong ngân hàng. Thay vì tập trung đơn thuần vào năng suất hoặc chỉ tiêu kinh doanh, các nhà quản lý nên coi hạnh phúc nhân viên là một chỉ báo chiến lược phản ánh sự ổn định và gắn bó lâu dài. Điều này đặc biệt phù hợp với các ngân hàng đang chuyển dịch sang mô hình làm việc kết hợp hoặc áp dụng công nghệ số trong quản trị khách hàng.

Các chính sách như giờ làm linh hoạt, chương trình khen thưởng phi tài chính, cơ hội phát triển nghề nghiệp rõ ràng và môi trường làm việc an toàn về mặt tâm lý có thể giúp tăng cảm nhận hạnh phúc, từ đó thúc đẩy hiệu suất và giảm thiểu tình trạng kiệt sức nghề nghiệp.

Thứ ba, mối quan hệ tiêu cực giữa sự hài lòng trong công việc và ý định nghỉ việc được chứng minh trong nghiên cứu là cơ sở thực nghiệm quan trọng giúp các ngân hàng định hình chiến lược giữ chân nhân sự trong giai đoạn cạnh tranh nhân lực gay gắt. Các ngân hàng cần đầu tư nhiều hơn vào hệ thống phúc lợi tổng thể, cơ chế phản hồi nội bộ và các chương trình gắn kết nhân viên nhằm tăng mức độ hài lòng và cam kết tổ chức. Quản trị tốt các tác động tâm lý tiêu cực của FoMO không chỉ giúp giảm tỷ lệ nghỉ việc tự nguyện mà còn cải thiện hình ảnh ngân hàng như một nơi làm việc lành mạnh và bền vững.

Tuy vậy, nghiên cứu không thể tránh khỏi còn tồn tại những mặt hạn chế như sau:

Thứ nhất, mẫu nghiên cứu chủ yếu là nhân viên đang làm việc tại các ngân hàng trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, do đó không tránh khỏi những hạn chế về tính đại diện. Các nghiên cứu tiếp theo có thể khắc phục bằng cách thực hiện các nghiên cứu lặp, mở rộng và

phân tích tại các thị trường mới khác nhau để mang lại những kết luận có giá trị hơn.

Thứ hai, nghiên cứu này chỉ tiếp cận phân tích ở góc độ cá nhân, các nghiên cứu tiếp theo có thể tiếp tục nghiên cứu ở góc độ cao hơn như nhóm (Team Level).

Cuối cùng, nghiên cứu hiện tại chưa kiểm soát hoặc đưa vào mô hình các biến trung gian và điều tiết khác có thể ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa FoMO và các kết quả công việc. Các nghiên cứu trong tương lai có thể xây dựng thêm các biến điều tiết hoặc trung gian như: phong cách lãnh đạo chuyên quyền, trao đổi lãnh đạo – nhân viên, bất an trong công việc,... để làm rõ hơn cơ chế tác động của FoMO.

Báo cáo tài trợ

Nghiên cứu này không nhận được bất kỳ khoản tài trợ cụ thể nào.

Tính khả dụng của dữ liệu

Dữ liệu sẽ được cung cấp khi có yêu cầu hợp lý (gửi email cho tác giả liên hệ).

Tuyên bố về sử dụng AI

Tác giả tuyên bố không sử dụng bất kỳ công cụ AI tạo sinh nào trong quá trình thực hiện nghiên cứu và soạn thảo bài báo này.

Tài liệu tham khảo

- Al-Shami, S. A., Mamun, A. A., Rashid, N., & Cheong, C. B. (2023). Happiness at workplace on innovative work behaviour and organisation citizenship behaviour through moderating effect of innovative behaviour. *Heliyon*, 9(5), e15614. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15614>
- Beyens, I., Frison, E., & Eggermont, S. (2016). "I don't want to miss a thing": Adolescents' fear of missing out and its relationship to adolescents' social needs, Facebook use, and Facebook related stress. *Computers in Human Behavior*, 64, 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.083>
- Bodhi, R. (2024). How does enterprise social media use affect employees' psychological well-being and innovative work performance? Findings from hybrid approaches. *Information Technology and People*. <https://doi.org/10.1108/itp-02-2023-0195>
- Budnick, C. J., Rogers, A. P., & Barber, L. K. (2020). The fear of missing out at work: Examining costs and benefits to employee health and motivation. *Computers in Human Behavior*, 104, 106161. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.106161>
- Chadi, A., & Hetschko, C. (2018). The magic of the new: How job changes affect job satisfaction. *Journal of Economics & Management Strategy*, 27(1), 23–39. <https://doi.org/10.1111/jems.12217>

- Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., & Gutierrez-Wirsching, S. (2016). The role of coworker and supervisor support on job burnout and job satisfaction. *Journal of Advances in Management Research*, 13(1). <https://doi.org/10.1108/JAMR-06-2014-0037>
- Chen, C., & Chen, M. (2021). Well-being and career change intention: COVID-19's impact on unemployed and furloughed hospitality workers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(8), 2500–2520. <https://doi.org/10.1108/ijchm-07-2020-0759>
- Elhai, J. D., Levine, J. C., Dvorak, R. D., & Hall, B. J. (2016). Fear of missing out, need for touch, anxiety and depression are related to problematic smartphone use. *Computers in Human Behavior*, 63, 509–516. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.079>
- Elhai, J. D., McKay, D., Yang, H., Minaya, C., Montag, C., & Asmundson, G. J. G. (2021). Health anxiety related to problematic smartphone use and gaming disorder severity during COVID -19: Fear of missing out as a mediator. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 3(1), 137–146. <https://doi.org/10.1002/hbe2.227>
- Elhai, J. D., Yang, H., & Montag, C. (2020). Fear of missing out (FOMO): Overview, theoretical underpinnings, and literature review on relations with severity of negative affectivity and problematic technology use. *Brazilian Journal of Psychiatry*, 43(2), 203–209. <https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-0870>
- Garg, K., Dar, I. A., & Mishra, M. (2018). Job satisfaction and work engagement: A study using Private sector bank managers. *Advances in Developing Human Resources*, 20(1), 58–71. <https://doi.org/10.1177/1523422317742987>
- Gillet, N., Fouquereau, E., Forest, J., Brunault, P., & Colombat, P. (2011). The impact of organizational factors on psychological needs and their relations with well-being. *Journal of Business and Psychology*, 27(4), 437–450. <https://doi.org/10.1007/s10869-011-9253-2>
- Gupta, M., & Sharma, A. (2021). Fear of missing out: A brief overview of origin, theoretical underpinnings and relationship with mental health. *World Journal of Clinical Cases*, 9(19), 4881–4889. <https://doi.org/10.12998/wjcc.v9.i19.4881>
- Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109, 101–110. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). <https://www.researchgate.net/publication/354331182>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/eb-11-2018-0203>
- Harju, L. K., Kaltiainen, J., & Hakanen, J. J. (2021). The double-edged sword of job crafting: The effects of job crafting on changes in job demands and employee well-being. *Human Resource Management*, 60(6), 953–968. <https://doi.org/10.1002/hrm.22054>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.44.3.513>
- Hoşgör, H., Coşkun, F., Çalışkan, F., & Hoşgör, D. G. (2021). Relationship between nomophobia, fear of missing out, and perceived work overload in nurses in Turkey. *Perspectives in Psychiatric Care*, 57(3), 1026–1033. <https://doi.org/10.1111/ppc.12653>
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., & Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356–374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Khapova, S. N., Arthur, M. B., Wilderom, C. P., & Svensson, J. S. (2007). Professional identity as the key to career change intention. *Career Development International*, 12(7), 584–595. <https://doi.org/10.1108/13620430710834378>
- Khánh Tú (2025). *Nhân sự ngân hàng biến động: Nơi cắt giảm nghìn người, chỗ tăng cường tuyển dụng*. Access date 12/02/2025, from <https://vcci.com.vn/tin-tuc/nhan-su-ngan-hang-bien-dong-noi-cat-giam-nginh-nguoi-cho-tang-cuong-tuyen-dung>

- Milyavskaya, M., Saffran, M., Hope, N., & Koestner, R. (2018). Fear of missing out: prevalence, dynamics, and consequences of experiencing FOMO. *Motivation and Emotion*, 42(5), 725–737. <https://doi.org/10.1007/s11031-018-9683-5>
- Minh Nguyệt (2025). *Nhiều ngân hàng tiếp tục cắt giảm nhân sự trong quý đầu năm*. Access date 06/05/2025, from <https://vietnambiz.vn/nhieu-ngan-hang-tiep-tuc-cat-giam-nhan-su-trong-quy-dau-nam-2025561222228.htm>
- Nur, M. F., Suhartini, E., Indriyani, E., & Effendi, A. (2024). The impact of self-satisfaction and distraction on Kalla Inti Karsa employees' performance with FoMO moderation. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 14(2), 264–283. <https://doi.org/10.24252/assets.v14i2.49166>
- Oberst, U., Wegmann, E., Stodt, B., Brand, M., & Chamarro, A. (2017). Negative consequences from heavy social networking in adolescents: The mediating role of fear of missing out. *Journal of Adolescence*, 55(1), 51–60. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2016.12.008>
- Przybylski, A. K., Murayama, K., DeHaan, C. R., & Gladwell, V. (2013). Motivational, emotional, and behavioral correlates of fear of missing out. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1841–1848. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.02.014>
- Reimann, L., Binnewies, C., Ozimek, P., & Loose, S. (2023). I do not want to miss a thing! Consequences of employees' workplace fear of missing out for ICT use, Well-Being, and recovery experiences. *Behavioral Sciences*, 14(1), 8. <https://doi.org/10.3390/bs14010008>
- Salvucci, D. D., & Taatgen, N. A. (2008). Threaded cognition: An integrated theory of concurrent multitasking. *Psychological Review*, 115(1), 101–130. <https://doi.org/10.1037/0033-295x.115.1.101>
- Seppälä, P., Harju, L., & Hakanen, J. J. (2020). Interactions of Approach and Avoidance Job Crafting and Work Engagement: A Comparison between Employees Affected and Not Affected by Organizational Changes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(23), 9084. <https://doi.org/10.3390/ijerph17239084>
- Shen, Y., Zhang, S., & Xin, T. (2020). Extrinsic academic motivation and social media fatigue: Fear of missing out and problematic social media use as mediators. *Current Psychology*, 41(10), 7125–7131. <https://doi.org/10.1007/s12144-020-01219-9>
- Slåtten, T. (2011). Antecedents and effects of employees' feelings of joy on employees' innovative behaviour. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 3(1), 93–109. <https://doi.org/10.1108/17566691111115108>
- Slemp, G. R., & Vella-Brodrick, D. A. (2014). Optimising employee mental health: The relationship between intrinsic need satisfaction, job crafting, and Employee Well-Being. *Journal of Happiness Studies*, 15(4), 957–977. <https://doi.org/10.1007/s10902-013-9458-3>
- Tandon, A., Dhir, A., Islam, N., Talwar, S., & Mäntymäki, M. (2021). Psychological and behavioral outcomes of social media-induced fear of missing out at the workplace. *Journal of Business Research*, 136, 186–197. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.07.036>
- Tarcan, G. Y., Tarcan, M., & Top, M. (2017). An analysis of relationship between burnout and job satisfaction among emergency health professionals. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(11–12), 1339–1356. <https://doi.org/10.1080/14783363.2016.1141659>
- Thúy Hà (2025). *Nhan sự ngành ngân hàng biến động mạnh trước làn sóng chuyển đổi số*. Access date 26/02/2025, from <https://www.vietnamplus.vn/nhan-su-nganh-ngan-hang-bien-dong-manh-truoc-lan-song-chuyen-doi-so-post1014495.vnp>
- Tugtekin, U., Tugtekin, E. B., Kurt, A. A., & Demir, K. (2020). Associations between fear of missing out, problematic smartphone use, and social networking services fatigue among young adults. *Social Media + Society*, 6(4). <https://doi.org/10.1177/2056305120963760>
- Wang, P., Chu, P., Wang, J., Pan, R., Sun, Y., Yan, M., Jiao, L., Zhan, X., & Zhang, D. (2020). Association between job stress and organizational commitment in three types of Chinese university teachers: mediating effects of job burnout and job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.576768>
- Warr, P. (2006). Differential activation of judgments in employee well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(2), 225–244. <https://doi.org/10.1348/096317905x52652>

- Wieneke, K. C., Egginton, J. S., Jenkins, S. M., Kruse, G. C., Lopez-Jimenez, F., Mungo, M. M., Riley, B. A., & Limburg, P. J. (2019). Well-Being Champion impact on employee engagement, staff satisfaction, and employee Well-Being. *Mayo Clinic Proceedings Innovations Quality & Outcomes*, 3(2), 106–115. <https://doi.org/10.1016/j.mayocpiqo.2019.04.001>
- Wolniewicz, C. A., Rozgonjuk, D., & Elhai, J. D. (2020). Boredom proneness and fear of missing out mediate relations between depression and anxiety with problematic smartphone use. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2(1), 61–70. <https://doi.org/10.1002/hbe2.159>
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., Fan, X., Guo, X., Liu, H., & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology Health & Medicine*, 26(2), 204–211. <https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>
- Xu, Z., & Yang, F. (2018). The impact of perceived organizational support on the relationship between job stress and burnout: a mediating or moderating role? *Current Psychology*, 40(1), 402–413. <https://doi.org/10.1007/s12144-018-9941-4>
- Zakaria, M., Abdulatiff, N. K., & Ali, N. (2014). The role of wellbeing on performance in services sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164, 358–365. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.088>