

KHÁM PHÁ YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HIỆU QUẢ THỰC HIỆN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN: VAI TRÒ CỦA SỰ HỖ TRỢ TỪ TỔ CHỨC

● HỒ NGUYỄN NHƯ Ý

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này đánh giá tác động của sự hỗ trợ từ tổ chức, sự hạnh phúc đối với hiệu quả thực hiện công việc của nhân viên. Dựa trên phân tích 259 quan sát, sự hỗ trợ từ tổ chức cho thấy ảnh hưởng đáng kể nhất đến hiệu quả thực hiện công việc của nhân viên. Bên cạnh đó, sự hỗ trợ từ tổ chức cũng tác động tích cực đến hạnh phúc cá nhân. Những phát hiện này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc xây dựng một môi trường làm việc hỗ trợ và chú trọng đến hạnh phúc cá nhân, góp phần nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên.

Từ khóa: hiệu quả thực hiện công việc, sự hỗ trợ từ tổ chức, sự hạnh phúc, nhân viên.

1. Đặt vấn đề

Khi nguồn nhân lực trở nên quan trọng hơn và không còn là các công cụ để vận hành tổ chức như quan điểm quản trị đơn thuần, nhà quản trị càng chú ý mạnh mẽ hơn đến cách mà họ thực hiện công việc có hiệu quả hay không. Hiệu quả thực hiện công việc là mức độ nhân viên đáp ứng được các yêu cầu công việc được thiết kế theo quy định của tổ chức (Saks, 2018). Nhân viên làm việc càng hiệu quả, chuỗi giá trị tổ chức hướng đến càng được đảm bảo và đạt được kết quả hoạt động tốt hơn (Bakker & de Vries, 2019).

Với vai trò cực kỳ quan trọng của hiệu quả làm việc, các tổ chức thường xuyên chú trọng hơn vào cách họ xây dựng các chính sách thúc đẩy mang tính tích cực. Trong đó, các học giả đề cập đến khái niệm sự hỗ trợ từ tổ chức là một yếu tố quan

trọng, góp phần định hình sự hạnh phúc của nhân viên, từ đó ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả thực hiện công việc (Eisenberger, Malone, & Presson, 2019). Các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng sự hỗ trợ từ tổ chức, thông qua việc cung cấp tài nguyên, môi trường làm việc thuận lợi và sự công nhận, không chỉ gia tăng sự hài lòng mà còn giúp nhân viên vượt qua các rào cản trong công việc (Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2020).

Theo đó, nghiên cứu này thực hiện nhằm khám phá cơ chế của mối quan hệ này trong bối cảnh nền kinh tế mới nổi tại Việt Nam.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Hiệu quả thực hiện công việc

Hiệu quả thực hiện công việc thể hiện mức độ hoàn thành các nhiệm vụ, mục tiêu và trách nhiệm của cá nhân, đồng thời đáp ứng các yêu cầu từ tổ

chức hoặc vai trò cụ thể (Obuobisa-Darko, 2020). Khái niệm này không chỉ đo lường số lượng công việc được hoàn thành mà còn đánh giá chất lượng và phương pháp thực hiện. Hiệu quả thực hiện công việc là yếu tố then chốt đối với sự phát triển của tổ chức, phản ánh giá trị và đóng góp của từng cá nhân trong tập thể (Dikmen & Burns, 2022). Các nghiên cứu trước đây của Dikmen & Burns (2022) và Obuobisa-Darko (2020) đã chỉ ra các yếu tố như sự hỗ trợ, trạng thái hạnh phúc và động lực làm việc có ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả thực hiện công việc. Điều này nhấn mạnh tầm quan trọng của các yếu tố tâm lý và tổ chức trong việc cải thiện hiệu quả lao động.

2.2. Lý thuyết trao đổi xã hội

Lý thuyết trao đổi xã hội, được Homans (1958) phát triển, đề cập đến việc các mối quan hệ xã hội được xây dựng dựa trên nguyên tắc trao đổi lợi ích. Trong môi trường tổ chức, sự hỗ trợ từ tổ chức được xem như một khoản đầu tư nhằm xây dựng và duy trì mối quan hệ lâu dài với nhân viên (Cropanzano & Mitchell, 2020). Sự hỗ trợ này, dù là dưới dạng tài nguyên, công cụ, hay sự công nhận, thường khuyến khích nhân viên gia tăng mức độ cam kết, gắn bó và hiệu quả công việc. Ngoài ra, lý thuyết cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của các giá trị phi vật chất như sự động viên và cảm giác được tôn trọng. Những yếu tố này giúp thúc đẩy trạng thái tâm lý tích cực, như hạnh phúc cá nhân, từ đó gián tiếp nâng cao hiệu quả làm việc (Caesens, Stinglhamber, & Ohana, 2020). Lý thuyết trao đổi xã hội gợi ý rằng hạnh phúc đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa sự hỗ trợ của tổ chức và hiệu quả thực hiện công việc.

2.3. Vai trò của sự hỗ trợ từ tổ chức

Sự hỗ trợ trong môi trường làm việc được hiểu là các hình thức giúp đỡ, động viên và cung cấp nguồn lực từ tổ chức, cấp trên, đồng nghiệp hoặc cá nhân khác nhằm giúp nhân viên hoàn thành nhiệm vụ hiệu quả (Bakker & de Vries, 2021). Sự hỗ trợ có thể bao gồm: (1) Hỗ trợ vật chất: cung cấp tài nguyên, công cụ làm việc; (2) Hỗ trợ tinh

thần: thấu hiểu, công nhận sự đóng góp; (3) Hỗ trợ xã hội: tư vấn, chia sẻ kinh nghiệm.

Sự hạnh phúc được định nghĩa là trạng thái cảm xúc tích cực khi cá nhân cảm thấy thỏa mãn, hài lòng và tìm thấy ý nghĩa trong cuộc sống, cũng như công việc (Diener, Oishi, & Tay, 2020). Các nghiên cứu cho thấy khi nhân viên cảm nhận được sự hỗ trợ trong công việc, họ có xu hướng cảm thấy được đánh giá cao và gắn bó với tổ chức hơn. Điều này không chỉ nâng cao trạng thái hạnh phúc mà còn cải thiện hiệu quả công việc (Knight, Patterson, & Dawson, 2020). Sự hỗ trợ góp phần giảm bớt áp lực, tạo môi trường làm việc tích cực và thân thiện.

H1: Sự hỗ trợ có ảnh hưởng tích cực đến hạnh phúc cá nhân.

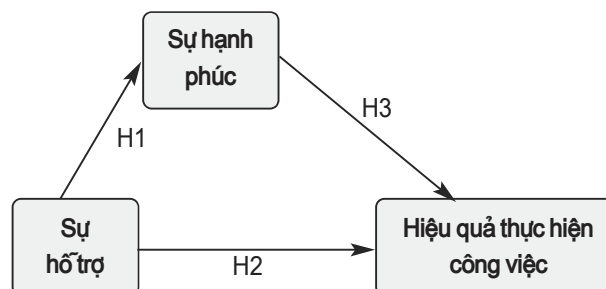
H2: Sự hỗ trợ có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả thực hiện công việc.

2.4. Sự hạnh phúc (Hình 1)

Trong bối cảnh tổ chức, hạnh phúc thường gắn liền với sự yêu thích công việc, cảm giác cân bằng giữa công việc và cuộc sống, cũng như sự hài lòng trong các mối quan hệ với đồng nghiệp và cấp trên. Những người có trạng thái hạnh phúc trong công việc thường duy trì thái độ tích cực, giúp họ dễ dàng đối mặt với thách thức và thực hiện nhiệm vụ hiệu quả hơn (Fisher, 2021). Trạng thái tâm lý này không chỉ nâng cao chất lượng công việc mà còn thúc đẩy sự gắn bó và cống hiến lâu dài với tổ chức. Do đó, nghiên cứu đặt ra giả thuyết sau:

H3: Sự hạnh phúc có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả thực hiện công việc.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nhóm tác giả

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, giúp tiếp cận đối tượng nghiên cứu một cách nhanh chóng và dễ dàng. Dữ liệu được thu thập thông qua bảng khảo sát trực tuyến sử dụng Google Forms, diễn ra trong khoảng thời gian từ ngày 01/11 - 05/12/2024. Bảng câu hỏi khảo sát được xây dựng dựa trên việc kế thừa và hiệu chỉnh từ các nghiên cứu trước đây nhằm đảm bảo độ tin cậy và tính giá trị. Cụ thể, thang đo Hiệu quả thực hiện công việc gồm 5 biến quan sát được kế thừa và hiệu chỉnh từ nghiên cứu của Koopmans et. al. (2014). Bên cạnh đó, thang đo Sự hạnh phúc và sự hỗ trợ được xây dựng dựa trên nghiên cứu của Rasool et. al. (2021) gồm 4 biến quan sát mỗi thang đo.

Nghiên cứu thu được tổng cộng 259 quan sát hợp lệ, bao gồm 123 người tham gia là nữ (chiếm 47,49%) và 136 người là nam (chiếm 52,51%). Về mức thu nhập, có 20 người với thu nhập dưới 5 triệu đồng/tháng (7,72%), 96 người có thu nhập từ 5 triệu đến dưới 10 triệu đồng/tháng (37,06%), 78 người thuộc nhóm thu nhập từ 10 triệu đến dưới 15 triệu đồng/tháng (30,12%), 49 người có thu nhập từ 15 triệu đến dưới 20 triệu đồng/tháng (18,92%) và 16 người với thu nhập trên 20 triệu đồng/tháng (6,18%). Dữ liệu được phân tích bằng phần mềm Smart PLS 4 với kỹ thuật PLS-SEM.

4. Kết quả nghiên cứu

Kết quả kiểm định độ tin cậy và giá trị hội tụ của các thang đo trong nghiên cứu được đánh giá thông qua các chỉ số Cronbach's Alpha, độ tin cậy tổng hợp và trung bình phương sai trích (AVE). Cụ

thể, chỉ số Cronbach's Alpha, độ tin cậy tổng hợp đạt từ 0.7 trở lên và AVE vượt ngưỡng 0.5, cho thấy thang đo này đáp ứng đầy đủ yêu cầu để được sử dụng trong phân tích tiếp theo. Trong đó, thang đo Hiệu quả thực hiện công việc có giá trị Cronbach's Alpha, AVE nhỏ nhất lần lượt là = 0.846; AVE = 0.619, thang đo sự hạnh phúc có giá trị độ tin cậy nhỏ nhất với 0.880, cho thấy thang đo có độ tin cậy cao và giá trị hội tụ tốt. Những kết quả này cho thấy các thang đo trong nghiên cứu đều đáp ứng tốt các tiêu chí cần thiết, đảm bảo tính chính xác và độ tin cậy trong quá trình phân tích mô hình và kiểm định giả thuyết. Ngoài ra, giá trị của hệ số tải ngoài phải lớn 0.7 theo đề xuất của Hair et. al. (2019). (Bảng 1)

Kết quả hệ số HTMT cho thấy các giá trị đều nhỏ hơn 0.85, điều này khẳng định rằng mô hình đạt yêu cầu về độ phân biệt. Cụ thể, Hiệu quả thực hiện công việc và Sự hỗ trợ có hệ số HTMT cao nhất là 0.842, nhưng vẫn nằm trong giới hạn cho phép, đảm bảo tính hợp lý của các thang đo trong mô hình nghiên cứu. (Bảng 2)

Kết quả phân tích cho thấy giá trị $R^2 = 0.577$, nghĩa là 57.7% sự biến thiên của hiệu quả thực hiện công việc được giải thích bởi các yếu tố trong mô hình. Giá trị VIF cao nhất trong mô hình là 2.108, thấp hơn ngưỡng tối đa 3, cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến đáng kể. Điều này khẳng định, các yếu tố trong mô hình được đo lường một cách hợp lệ và đáng tin cậy, phù hợp cho phân tích sâu hơn và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu (Bảng 3).

Kết quả phân tích cho thấy mối quan hệ giữa

Bảng 1. Kiểm tra độ tin cậy và giá trị hội tụ của các thang đo

	Cronbach's alpha	Độ tin cậy tổng hợp	Trung bình phương sai trích	Hệ số tải ngoài
Hiệu quả thực hiện công việc	0.846	0.890	0.619	0.727 - 0.817
Sự hạnh phúc	0.820	0.880	0.648	0.719 - 0.868
Sự hỗ trợ	0.852	0.900	0.693	0.788 - 0.863

Nguồn: Nhóm tác giả

Bảng 2. Kết quả hệ số HTMT

	Hiệu quả thực hiện công việc	Sự hạnh phúc	Sự hỗ trợ
Hiệu quả thực hiện công việc	1		
Sự hạnh phúc	0.709	1	
Sự hỗ trợ	0.825	0.620	1

Nguồn: Nhóm tác giả

Bảng 3. R2 và VIF

Biến quan sát	R ²	VIF
Hiệu quả thực hiện công việc	0.572	1.550 - 2.156
Sự hạnh phúc	0.287	1.263 - 2.516
Sự hỗ trợ		1.902 - 2.321

Nguồn: Nhóm tác giả

Bảng 4. Kết quả kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết	Hệ số đường dẫn	Giá trị P	Kết quả
Sự hạnh phúc -> Hiệu quả thực hiện công việc	0.332	0.000	Chấp nhận
Sự hỗ trợ -> Hiệu quả thực hiện công việc	0.524	0.000	Chấp nhận
Sự hỗ trợ -> Sự hạnh phúc	0.536	0.000	Chấp nhận

Nguồn: Nhóm tác giả

các yếu tố trong mô hình nghiên cứu đều có ảnh hưởng rõ rệt và có ý nghĩa thống kê cao. Cụ thể, Sự hạnh phúc tác động tích cực đến Hiệu quả thực hiện công việc ($p = 0.000$; $\beta = 0.332$), điều này chỉ ra, những nhân viên có mức độ hạnh phúc cao sẽ có xu hướng làm việc hiệu quả hơn, qua đó nâng cao năng suất và chất lượng công việc. Thêm vào đó, hiệu quả thực hiện công việc chịu tác động mạnh mẽ bởi sự hỗ trợ ($p = 0.000$; $\beta = 0.524$), chứng tỏ sự hỗ trợ từ tổ chức hoặc đồng nghiệp có ảnh hưởng mạnh mẽ đến hiệu quả công việc. Sự hỗ trợ không chỉ giúp nhân viên giải quyết công việc hiệu quả hơn mà còn tạo ra môi trường làm việc tích cực, khuyến khích sự phát triển cá nhân và tổ chức. Cuối cùng, Sự hỗ trợ tác động tích cực sự hạnh phúc ($p = 0.000$; $\beta = 0.536$), cho thấy sự hỗ trợ từ môi trường làm việc có tác động mạnh

đến mức độ hạnh phúc của nhân viên. Khi nhân viên nhận được sự hỗ trợ từ đồng nghiệp và cấp trên, họ cảm thấy được trân trọng và có động lực làm việc, điều này góp phần nâng cao mức độ hạnh phúc tổng thể trong công việc.

Kết quả nghiên cứu khẳng định sự hạnh phúc và sự hỗ trợ đóng vai trò quan trọng trong cải thiện hiệu quả công việc. Cả ba giả thuyết đều được chứng minh có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê. Điều này nhấn mạnh một môi trường làm việc hỗ trợ và chú trọng đến hạnh phúc cá nhân sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên đạt được hiệu quả công việc cao. Các tổ chức có thể áp dụng những kết quả này để xây dựng môi trường làm việc thân thiện, hỗ trợ sự phát triển cá nhân và tạo động lực cho nhân viên, từ đó nâng cao năng suất và sự gắn kết trong công việc ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2021). Job demands–resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), 1-21.
2. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2019). Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 6(1), 389-411.
3. Caesens, G., Stinglhamber, F., & Ohana, M. (2020). Perceived organizational support and well-being: A weekly study. *Journal of Managerial Psychology*, 35(7/8), 541-556.
4. Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2020). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 46(6), 1557-1587.
5. Diener, E., Oishi, S., & Tay, L. (2020). Advances in subjective well-being research. *Nature Human Behaviour*, 3(3), 252-263.
6. Dikmen, M., & Burns, C. (2022). The effects of domain knowledge on trust in explainable AI and task performance: A case of peer-to-peer lending. *International Journal of Human-Computer Studies*, 162, 102792.
7. Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2019). Optimizing perceived organizational support to enhance employee engagement. *Society for Human Resource Management and Society for Industrial and Organizational Psychology*.
8. Fisher, C. D. (2021). Happiness at work: An overview of research. *Journal of Organizational Behavior*, 42(1), 7-19.
9. 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.
10. Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American journal of sociology*, 63(6), 597-606.
11. Knight, C., Patterson, M., & Dawson, J. (2020). Building work engagement: A systematic review and meta-analysis investigating the effectiveness of work design interventions. *Journal of Organizational Behavior*, 41(8), 747-761.
12. Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2014). Improving the individual work performance questionnaire using rasch analysis. *Journal of Applied Measurement*, 15(2), 160-175.
13. Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2018). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 134(6), 803-855.
14. Obuobisa-Darko, T. (2020). Ensuring employee task performance: Role of employee engagement. *Performance Improvement*, 59(8), 12-23.
15. Rasool, S. F., Wang, M., Tang, M., Saeed, A., & Iqbal, J. (2021). How toxic workplace environment effects the employee engagement: The mediating role of organizational support and employee wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), Article 2294.
16. Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2020). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 105(3), 235-244.
17. Saks, A. M. (2018). Antecedents and consequences of employee engagement revisited. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 5(1), 42-55.

Ngày nhận bài: 7/12/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 22/12/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 7/1/2025

Thông tin tác giả:

HỒ NGUYỄN NHƯ Ý

Trường Quốc tế, Đại học Quốc gia Hà Nội

Email: hngny@vnu.edu.vn

EXAMINING FACTORS INFLUENCING EMPLOYEE JOB PERFORMANCE: THE ROLE OF ORGANIZATIONAL SUPPORT

● **HO NGUYEN NHU Y**

International School,
Vietnam National University – Hanoi

ABSTRACT:

This study evaluates the impact of organizational support and employee well-being on job performance. An analysis of 259 observations reveals that organizational support has the most significant effect on employee performance. Additionally, organizational support positively influences employees' subjective well-being. These findings highlight the critical role of fostering a supportive work environment and prioritizing employee happiness as key strategies for enhancing overall performance and organizational success.

Keywords: job performance, organizational support, happiness, employee.