

# Hạnh phúc nơi làm việc, chia sẻ kiến thức tác động đến tính sáng tạo và hiệu quả làm việc: Nghiên cứu về các trình dược viên trong các công ty dược tại Thành phố Hồ Chí Minh

## Workplace happiness and sharing knowledge affect the creativity and working efficiency: The study for pharmacists in pharmaceutical companies in Ho Chi Minh City

Nguyễn Minh Hà<sup>1</sup>, Nguyễn Minh Tuấn<sup>2\*</sup>, Trần Nhật Quỳnh<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

<sup>2</sup>Công ty Cổ phần xuất nhập khẩu y tế DOMESCO, Đồng Tháp, Việt Nam

<sup>3</sup>Công ty Cổ phần sản xuất Thương mại Z, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

\*Tác giả liên hệ, Email: tuannm.208b@ou.edu.vn

### THÔNG TIN

### TÓM TẮT

DOI:10.46223/HCMCOUJS.  
econ.vi.19.8.2923.2024

Ngày nhận: 21/08/2023

Ngày nhận lại: 25/10/2023

Duyệt đăng: 30/10/2023

Mã phân loại JEL:

M12; M10; M19; M21

*Từ khóa:*

chia sẻ kiến thức; hạnh phúc nơi làm việc; hiệu quả làm việc; tính sáng tạo; trình dược viên

*Keywords:*

share knowledge; happiness at work; working efficiency; creativity; pharmaceutical representatives

Với mục tiêu nghiên cứu về hạnh phúc nơi làm việc, chia sẻ kiến thức tác động đến tính sáng tạo và hiệu quả làm việc của trình dược viên trong các công ty dược tại Thành Phố Hồ Chí Minh (TP. HCM), đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua lược khảo nghiên cứu liên quan xây dựng mô hình nghiên cứu ban đầu, sau đó sử dụng kỹ thuật thảo luận nhóm để điều chỉnh thang đo trong nghiên cứu. Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua phần mềm SmartPLS sử dụng để phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính với các bước như sau: Mô tả đặc điểm mẫu, kiểm định độ tin cậy của thang đo, kiểm định phân phối chuẩn, đánh giá sự đa cộng tuyến - collinearity, mức độ phù hợp của mô hình - model fit, hệ số tin cậy tổng hợp - composite reliability, giá trị hội tụ - convergent - validity, giá trị phân biệt - discriminant validity, đánh giá mối quan hệ trong mô hình cấu trúc, đánh giá hệ số xác định  $r^2$ , hệ số tác động  $f^2$ , đánh giá sự liên quan của dự báo  $q^2$ , đánh giá hệ số  $q^2$ , đánh giá tác động trung gian. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ ảnh hưởng của các yếu tố trong mô hình nghiên cứu theo thứ tự sau: Chia sẻ kiến thức ảnh hưởng mạnh nhất và cùng chiều đến Sáng tạo trong công việc; Chia sẻ kiến thức ảnh hưởng mạnh thứ hai và cùng chiều đến Hiệu quả làm việc; Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng mạnh thứ ba và cùng chiều đến Sáng tạo trong công việc; Sáng tạo trong công việc ảnh hưởng mạnh thứ tư và cùng chiều đến Hiệu quả làm việc và cuối cùng là Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng mạnh thứ năm và cùng chiều đến Hiệu quả làm việc. Từ kết quả nghiên cứu, đề xuất một số hàm ý quản trị về hạnh phúc nơi làm việc, chia sẻ kiến thức và sáng tạo trong công việc đối với hiệu quả làm việc của trình dược viên.

### ABSTRACT

To research workplace happiness and share knowledge that affects pharmacists' creativity and working efficiency in

pharmaceutical companies in Ho Chi Minh City, the topic combines qualitative and quantitative research. Qualitative research is conducted through a survey of related research, building an initial research model, and then using group discussion techniques to adjust the research scale. Quantitative research is carried out through SmartPLS software, which is used to analyze the linear structural model. The research results show that the influence of the factors in the research model is in the following order: Knowledge sharing has the strongest and positive influence on Creativity at work; Knowledge sharing has the second strongest influence and the same direction on Work Efficiency; Happiness in the workplace has the third strongest influence and has the same direction on Creativity at work; Creativity at work has the fourth strongest influence and the same direction on Work Performance and finally, Happiness in the workplace has the fifth most substantial influence and the same direction on Work Performance. The research results propose managerial implications of workplace happiness, knowledge sharing, and work Creativity for pharmacists' effectiveness.

---

## 1. Giới thiệu

“Hiệu quả làm việc của nhân viên góp phần vào việc cải thiện tổng thể các quy trình của tổ chức, đặc biệt về hiệu quả và năng suất” (Abualoush, Obeidat, Ali, Masa’deh, & Al-Badi, 2018, tr. 11). “Hiệu quả làm việc của nhân viên có mối liên hệ với các hoạt động và nhiệm vụ mà nhân viên thực hiện và hiệu quả của nó cũng quy định mức độ đóng góp của nhân viên cho tổ chức như mức độ tham gia công việc, thái độ trong khi làm việc và mức hoàn thành công việc” (Abualoush, Bataineh, & Alrowwad, 2018, tr. 5). “Hơn nữa, kết quả tài chính hoặc phi tài chính của nhân viên có liên quan chặt chẽ đến kết quả hoạt động và thành công của tổ chức cũng được phản ánh bởi hiệu quả của nhân viên” (Anitha, 2014, tr. 8). Kreitner và Kinicki (2007) mô tả rằng hiệu suất của nhân viên là khả năng của một cá nhân để hoàn thành hiệu quả các mục tiêu độc lập. Theo Luthans và Peterson (2002), những nhân viên đang tích cực tham gia vào tổ chức và thể hiện mức độ cam kết cao đối với tổ chức tạo ra lợi nhuận lớn và mang lại hiệu suất tối đa vì lợi ích của tổ chức của họ. Nhân viên hạnh phúc và hài lòng với ban quản lý cho thấy mức độ động lực cao và hoạt động tốt để đạt được mục tiêu của tổ chức (Kreitner & Kinicki, 2007).

Trong bối cảnh xã hội còn bị ảnh hưởng lâu dài bởi đại dịch và yêu cầu khôi phục sản xuất kinh doanh, vấn đề đảm bảo nguồn nhân lực được xem là chiến lược hàng đầu của doanh nghiệp nói chung và ngành Dược nói riêng. Theo thống kê của Business Monitor International (BMI) Research, năm 2018, quy mô thị trường ngành Dược Việt Nam đạt giá trị 5.9 tỷ USD, tăng 11.5% so với năm trước. Dự báo từ hãng nghiên cứu thị trường Business Monitor International về độ lớn thị trường Dược phẩm nước ta sẽ đạt 7.7 tỷ USD vào năm 2021, và lên đến 16.1 tỷ USD năm 2026, với tỷ lệ tăng trưởng kép lên tới 11%. Hệ thống sản xuất, kinh doanh Dược phẩm được mở rộng với khoảng 250 nhà máy sản xuất, 200 cơ sở xuất nhập khẩu, 4,300 đại lý bán buôn, và hơn 62,000 đại lý bán lẻ. Chính vì vậy, nguồn nhân lực cần đáp ứng cho việc kinh doanh ngành Dược vô cùng lớn và quan trọng, và trình dược viên được xem là tài sản quý giá nhất quyết định mọi sự thành bại của tổ chức. Con người là yếu tố quyết định đến sự thành công hay thất bại của một tổ chức (John, 1939). Vì vậy, nhân tố quan trọng nhất trong hoạt động sản xuất kinh doanh các doanh nghiệp Dược chính là trình dược viên, ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển bền vững của doanh nghiệp Dược. Nhằm mục đích giúp nhà quản trị doanh nghiệp có

cái nhìn thực tế nhất để có giải pháp nâng cao hiệu quả làm việc của trình dợt viên trong công ty mình, do đó nghiên cứu “Hạnh phúc nơi làm việc, chia sẻ kiến thức tác động đến tính sáng tạo và hiệu quả làm việc của trình dợt viên trong các công ty dợt tại TP. HCM” là cần thiết. Hiện nay, các tác giả nghiên cứu trước trong và ngoài nước chỉ xét tới các mối quan hệ khác nhau theo mục tiêu nghiên cứu của đề tài, chưa có nghiên cứu nào xác định mối quan hệ giữa để có giải pháp nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên trong công ty mình, do đó nghiên cứu hạnh phúc nơi làm việc, chia sẻ kiến thức tác động đến tính sáng tạo và hiệu quả làm việc nên đề tài của tác giả không bị trùng lặp và có tính mới riêng.

## 2. Cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu liên quan

### 2.1. Các khái niệm

**Hạnh phúc nơi làm việc:** “Hạnh phúc nơi làm việc có nghĩa là hạnh phúc mà con người có được khi làm điều gì đó. Đó là một cảm xúc, một cảm giác hạnh phúc đến khi con người cảm thấy hài lòng về công việc làm, khi con người cảm thấy được tham gia vào công việc” (Amabile, 1988, tr. 12). Mặc dù có rất nhiều nghiên cứu tâm lý tích cực về mối quan hệ giữa hạnh phúc và năng suất, nhưng hạnh phúc trong công việc theo truyền thống được coi là sản phẩm phụ tiềm năng của kết quả tích cực trong công việc, thay vì con đường dẫn đến thành công kinh doanh.

**Chia sẻ kiến thức:** Tsui và Srivastava (2006, tr. 7) “cho rằng chia sẻ kiến thức có thể giúp nhân viên chia sẻ sự hiểu biết và kinh nghiệm để giúp những dự án, kế hoạch hoàn thành một cách nhanh chóng và tiết kiệm chi phí. Ngoài ra, chia sẻ kiến thức liên quan đến từng cá nhân trong việc chia sẻ với tổ chức thông tin, ý tưởng, đề xuất và sự thành thạo đến những người khác”. Giống với kiến thức, chia sẻ kiến thức đôi khi chúng ta có thể thấy hoặc không thấy. Chỉ thấy được khi bộc lộ bằng lời nói, hành động, tài liệu để dễ dàng hơn trong việc chia sẻ kiến thức, còn không thấy được sẽ đến từ những hoạt động mang tính xã hội, công tác tư vấn hay qua sự quan sát.

**Tính sáng tạo:** Những định nghĩa sớm nhất về sự sáng tạo dựa trên khái niệm về cá nhân sáng tạo, Guilford (1950, tr. 9) định nghĩa sự sáng tạo là “những khả năng đặc trưng nhất của những người sáng tạo”. Định nghĩa đó đã trở nên thịnh hành trong những năm 1950 và nó phổ biến trong các nhà nghiên cứu lý thuyết (Amabile, 1988). Mặc dù mỗi cá nhân có khả năng sáng tạo khác nhau, nhưng phần thường thực sự xuất hiện khi quá trình sáng tạo được tận dụng trong một tổ chức ở cấp độ tổ chức (Cook, 1998). Do đó, các nhà nghiên cứu nhất trí rằng sáng tạo có nghĩa là “một cái gì đó vừa mới lạ vừa có giá trị”. Sự sáng tạo thường được coi là sự sản sinh ra các ý tưởng mới và hữu ích hoặc các giải pháp vấn đề.

**Hiệu quả làm việc:** Theo Andrew (1998, tr. 13), “Hiệu quả làm việc là tiêu chuẩn cốt lõi được quy định sẵn, còn là thước đo nhằm nhận xét một cách chính xác của từng cá nhân, tổ chức và từng nhóm”. Sadi và Al-Dubaisi (2008, tr. 16), “hiệu quả làm việc là đầu ra hoặc kết quả của một quá trình, là sự hoàn thành công việc với mức độ và mục tiêu được chấp nhận bởi một quy chuẩn”. Motowidlo (2003, tr. 4), “hiệu quả làm việc là tổng giá trị của một tổ chức đạt được từ tập hợp các hoạt động của tất cả các cá nhân thực hiện trong một khoảng thời gian nhất định”.

### 2.2. Các lý thuyết liên quan

#### Các tiếp cận về sự sáng tạo

Trong lý thuyết về sự sáng tạo có hai xu hướng tiếp cận chính được các nhà nghiên cứu áp dụng. Xu hướng tiếp cận truyền thống tập trung vào sự khác biệt về đặc điểm hay tiêu sử của người sáng tạo, đại diện là nghiên cứu của Barron và Harrington (1981); MacKinnon (1962, 1965); Davis (1989) (trích theo Amabile, 1988; Oldham & Cummings, 1996). Dựa trên một số

hiểu biết, người ta cho rằng sự sáng tạo là do những người có phẩm chất sáng tạo làm ra. Các nghiên cứu theo xu hướng này trả lời các câu hỏi như: Những người sáng tạo là những người như thế nào? Họ khác biệt hầu hết mọi người trên thế giới như thế nào? Mặc dù cách tiếp cận này đạt được một số thành công vì phát hiện được những lý thuyết nền, những phẩm chất cá nhân, những phong cách làm việc của một số người sáng tạo nổi bật nhưng xu hướng này có sự hạn chế của nó. Hạn chế thứ nhất là những nghiên cứu này đưa ra rất ít giải pháp thực tiễn giúp cho nhân viên trở nên sáng tạo hơn trong công việc. Hạn chế thứ hai là những nghiên cứu này đã bỏ qua vai trò của môi trường xã hội đối với sự sáng tạo và đổi mới (Amabile, 1988).

### **Lý thuyết về hiệu quả làm việc**

Hiệu quả công việc của người lao động được xem như chất lượng lao động, trong đó, mức độ hoàn thành chức trách, nhiệm vụ của người lao động (kết quả hoàn thành nhiệm vụ được giao) là tiêu chí trung tâm, chủ yếu nhất, là dấu hiệu cụ thể nhất, rõ nhất để đánh giá hiệu quả công việc. Do đó, hiệu quả công việc (job performance) được xem như kết quả đầu ra của chất lượng lao động. Nghiên cứu của Tsui và Srivastava (2006, tr. 5) đã chỉ rõ, hiệu quả công việc được đo bằng 09 thang đo xoay quanh so sánh thành tích công việc mà người lao động đạt được với: Mức trung bình, yêu cầu đặt ra, với đồng nghiệp và sự hài lòng của họ với kết quả đạt được.

### **2.3. Các nghiên cứu có liên quan**

Baskoro (2021) nghiên cứu “Giá trị công việc, chia sẻ kiến thức và hiệu suất sáng tạo giữa các nhân viên xây dựng ở Jakarta”. Kết quả nghiên cứu cho thấy có sự tác động của các giá trị công việc của nhân viên xây dựng đối với hiệu suất sáng tạo và đánh giá vai trò của trung gian đối với việc chia sẻ kiến thức giữa các nhân viên xây dựng ở Jakarta.

Bangun và cộng sự (2021) nghiên cứu “Vai trò của Hạnh phúc: Thái độ đối với Công nghệ kỹ thuật số và Hiệu suất Công việc giữa các Giảng viên”. Nghiên cứu này xác nhận rằng hạnh phúc làm trung gian đầy đủ mối quan hệ giữa thái độ đối với công nghệ kỹ thuật số và hiệu suất công việc. Ngoài ra, nghiên cứu này cũng xác nhận rằng hạnh phúc làm trung gian một phần mối quan hệ giữa sự hài lòng trong công việc và hiệu quả công việc.

Ren, Zhang và Zheng (2021) nghiên cứu “Tác động của giá trị công việc và chia sẻ kiến thức đến hiệu suất sáng tạo”. Các phát hiện cho thấy rằng giá trị công việc thoải mái và an ninh (tiện nghi) có tác động tiêu cực đáng kể đến hiệu suất sáng tạo, trong khi năng lực và sự phát triển (năng lực) giá trị công việc và địa vị và tính độc lập (địa vị) có tác động tích cực đáng kể đến hiệu suất sáng tạo. Chia sẻ kiến thức đóng vai trò trung gian giữa giá trị công việc và hiệu suất sáng tạo.

Rosdaniati và Muafi, (2021) với nghiên cứu “Ảnh hưởng của hạnh phúc tại nơi làm việc và hành vi làm việc sáng tạo đối với sự hài lòng trong công việc qua trung gian là những người gắn kết với công việc”. Kết luận của nghiên cứu này là có ảnh hưởng tích cực giữa hạnh phúc tại nơi làm việc và hành vi làm việc sáng tạo đối với sự hài lòng trong công việc, có ảnh hưởng tích cực giữa hạnh phúc tại nơi làm việc và gắn kết với công việc, có ảnh hưởng tích cực giữa gắn kết với công việc và hài lòng với công việc và có một ảnh hưởng tích cực giữa hạnh phúc tại nơi làm việc đối với sự hài lòng trong công việc qua trung gian là sự gắn kết với công việc.

Bataineh (2019) nghiên cứu “Tác động của cân bằng giữa Công việc và Cuộc sống, Hạnh phúc tại nơi làm việc, đến Hiệu suất của nhân viên”. Kết quả chỉ ra rằng sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống và hạnh phúc ảnh hưởng tích cực và đáng kể đến hiệu suất của nhân viên. Tuy nhiên, sự hài lòng trong công việc không ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của nhân viên. Kết quả có ý nghĩa to lớn đối với ngành công nghiệp dược phẩm ở Jordan.

Lee (2018) với đề tài “Ảnh hưởng của việc chia sẻ kiến thức đối với sự sáng tạo của cá nhân trong các cơ sở giáo dục đại học: Quan điểm về kỹ thuật - xã hội”. Kết quả nghiên cứu cho thấy có mối quan hệ của việc chia sẻ kiến thức đối với sự sáng tạo của cá nhân trong các cơ sở giáo dục đại học. Dựa vào kết quả nghiên cứu, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm cải thiện mối quan hệ của việc chia sẻ kiến thức đối với sự sáng tạo của cá nhân trong các cơ sở giáo dục đại học.

Vallina, Alegre, và Guerrero (2018) với đề tài “Hạnh phúc tại nơi làm việc trong bối cảnh tri thức chuyên sâu: Mở đầu chương trình nghiên cứu”. Trong môi trường kinh doanh ngày nay, việc quản lý những người lao động tri thức đã trở thành một trong những yếu tố thách thức nhất cần xem xét. Để duy trì lợi thế cạnh tranh của công ty, những người lao động có tay nghề cao được liên kết hoàn hảo và có động lực trong tổ chức là điều cần thiết.

Kamel, Martins, Pessanha, và Andrade (2017) với đề tài “Sáng tạo và đổi mới để quản lý hạnh phúc doanh nghiệp”. Theo đó, nghiên cứu chứng minh sự phù hợp của nó bằng cách cung cấp tài liệu tham khảo cho các chuyên gia và doanh nghiệp đang tìm kiếm những thay đổi trong chính sách quản lý cá nhân hiện tại, sẵn sàng hướng tới một xã hội với các chuyên gia ngày càng viên mãn, hạnh phúc và hiệu quả trong công việc của chính họ.

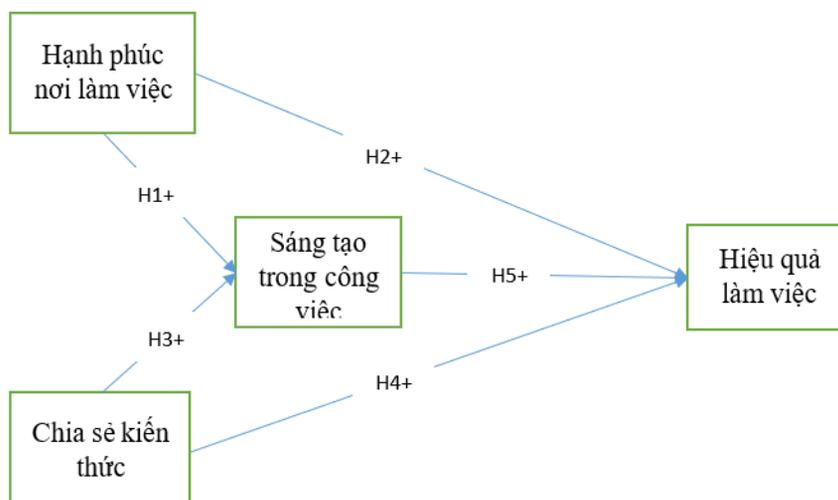
Kim và Yun (2015) với đề tài “Ảnh hưởng của việc chia sẻ kiến thức của đồng nghiệp đối với hiệu suất và các điều kiện ranh giới của nó: Quan điểm tương tác”. Phát hiện của nhóm nghiên cứu cho thấy rằng các đặc điểm của người nhận và hành vi của người lãnh đạo có thể là những yếu tố tiềm tàng quan trọng hạn chế ảnh hưởng của việc chia sẻ kiến thức của đồng nghiệp đối với việc thực hiện nhiệm vụ.

Yuan (2015) với đề tài “Người hạnh phúc hơn, người trở nên sáng tạo hơn: Điều tra về những cảm xúc tích cực truyền cảm hứng từ cả hạnh phúc chủ quan và sự hài lòng trong công việc”. Theo các phát hiện, cả hạnh phúc chủ quan và sự hài lòng trong công việc đều có mối tương quan cao với cảm hứng sáng tạo.

### 3. Phương pháp nghiên cứu

#### 3.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Lược khảo nghiên cứu liên quan và xét các mối quan hệ khác nhau trong phần lược khảo các nghiên cứu liên quan và xuất phát từ tên đề tài “Hạnh phúc nơi làm việc, chia sẻ kiến thức tác động đến tính sáng tạo và hiệu quả làm việc của trình dợt viên trong các công ty dợt tại TP. HCM” nên mô hình nghiên cứu đề xuất của tác giả có dạng như sau:



**Hình 1.** Mô hình nghiên cứu đề xuất

### 3.2. Các giả thuyết nghiên cứu

#### (i) Hạnh phúc nơi làm việc và sự sáng tạo nơi làm việc của nhân viên

Hạnh phúc dưới dạng tâm trạng và cảm xúc dễ chịu, hạnh phúc và thái độ tích cực đã và đang thu hút sự chú ý ngày càng tăng trong suốt quá trình nghiên cứu tâm lý học. Mỗi quan tâm đến hạnh phúc cũng đã mở rộng đến các trải nghiệm tại nơi làm việc (Bangun & ctg., 2021)

*H1: Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng cùng chiều (+) đến sự Sáng tạo trong công việc của trình được viên*

#### (ii) Hạnh phúc nơi làm việc và hiệu quả trong công việc

Khi nhân viên cảm thấy hạnh phúc trong công việc thì làm việc sẽ hăng say góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện công việc của nhân viên, đồng thời giúp nhân viên yêu thích công việc mình thực hiện hơn. Kim và Yun (2015), cũng đã chứng minh rằng việc chia sẻ kiến thức của đồng nghiệp sẽ giúp cho nhân viên cảm thấy hạnh phúc trong công việc và giúp nâng cao với hiệu suất làm việc của nhân viên. Bataineh (2019) cũng chỉ ra rằng, nếu nhân viên hạnh phúc tại nơi làm việc sẽ giúp cho nhân viên cân bằng được công việc và cuộc sống góp phần nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên.

*H2: Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng cùng chiều (+) đến sự Hiệu quả trong công việc của trình được viên*

#### (iii) Chia sẻ kiến thức và sáng tạo trong công việc

“Hành vi chia sẻ tri thức là các hoạt động liên quan đến sự sẵn lòng của người lao động đối với việc chia sẻ tri thức của mình với những người khác trong tổ chức” (Yun, Takeuchia, & Liu, 2007, tr. 17), “cụ thể như chủ động giao tiếp, tư vấn, trao đổi và chia sẻ kinh nghiệm với đồng nghiệp một cách tự nguyện” (Lin, 2011, tr. 19).

*H3: Chia sẻ kiến thức ảnh hưởng cùng chiều (+) đến sự Sáng tạo trong công việc của trình được viên*

#### (iv) Chia sẻ kiến thức và hiệu quả trong công việc

Việc chia sẻ kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm thực tế giữa đồng nghiệp với nhau trong tổ chức sẽ góp phần giúp đồng nghiệp hoàn thành tốt công việc được giao và nâng cao hiệu quả trong công việc. Kim và Yun (2015) cũng cho thấy tác động của việc chia sẻ kiến thức của đồng nghiệp đối với việc thực hiện nhiệm vụ của nhân viên và hiệu suất trong công việc. Lee (2018) cho thấy việc chia sẻ kiến thức đối với sự sáng tạo của cá nhân trong các cơ sở giáo dục đại học sẽ góp phần nâng cao hiệu quả trong công việc của nhân viên.

*H4: Chia sẻ kiến thức ảnh hưởng cùng chiều (+) đến sự Hiệu quả trong công việc của trình được viên*

#### (v) Sáng tạo trong công việc và hiệu quả trong công việc

Khả năng làm việc sáng tạo giúp tổ chức liên tục phát triển, đổi mới để đáp ứng với sự thay đổi của môi trường thị trường (Slater, Hult, & Olson, 2010) và cấu trúc hỗ trợ đổi mới trong một tổ chức (Gloet & Samson, 2016). Sáng tạo thúc đẩy sự phát triển của doanh nghiệp ngày càng chú trọng nhiều hơn vào những đóng góp sáng tạo của nhân viên để duy trì và cải thiện khả năng cạnh tranh của họ (Odoardi, Montani, Boudrias, & Battistelli, 2015).

*H5: Sáng tạo trong công việc ảnh hưởng cùng chiều (+) đến sự Hiệu quả trong công việc của trình được viên*

### 3.3. Dữ liệu nghiên cứu

Bài nghiên cứu tiến hành phân tích nhân tố khám phá Exploratory Factor Analysis. Theo nghiên cứu Hair, Tatham, Anderson, và Black (1998) số lượng cỡ mẫu nghiên cứu ít nhất phải gấp 05 lần số biến phân tích. Mô hình nghiên cứu có 29 biến. Vậy kích cỡ mẫu tối thiểu cần điều tra là:  $n = 05 * 29 = 145$ . Cỡ mẫu trong nghiên cứu là 250. Với kích thước mẫu là 250 thì thỏa mãn điều kiện trên. Số phiếu phát ra  $N = 250$ , thu về  $N = 247$  phiếu trong đó chỉ có  $N = 242$  phiếu hợp lệ được tác giả sử dụng vào việc phân tích dữ liệu.

Phương pháp xây dựng thang đo dựa trên kết quả kế thừa từ nghiên cứu trước, có hiệu chỉnh theo đóng góp ý kiến của chuyên gia. Phương pháp lấy mẫu trong nghiên cứu được tác giả sử dụng là phương pháp thuận tiện phi xác suất. Khảo sát bằng hình thức phát phiếu khảo sát để khảo sát trình độ viên hiện đang làm việc tại các công ty dược tại TP. HCM thông qua phòng nhân sự của các công ty dược tại TP. HCM. Phiếu điều tra được in sẵn và gửi tới phòng nhân sự các công ty dược tại TP. HCM, sau đó lãnh đạo phòng nhân sự sẽ phát cho trình độ viên của các công ty dược tại TP. HCM để đánh phiếu khảo sát và thu hồi phiếu ngay sau khi trình độ viên hoàn thành việc đánh phiếu.

## 4. Kết quả và thảo luận

### 4.1. Thống kê mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu và thống kê các biến quan sát

**Bảng 1**

Đặc điểm mẫu khảo sát

|                     | Chỉ tiêu                    | Số lượng   | Tỷ trọng      |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------|
| Giới tính           | Nam                         | 154        | 63.60         |
|                     | Nữ                          | 88         | 36.40         |
|                     | <b>Tổng cộng</b>            | <b>242</b> | <b>100.00</b> |
| Độ tuổi             | Dưới 25 tuổi                | 86         | 35.50         |
|                     | Từ 25 tuổi đến dưới 30 tuổi | 117        | 48.30         |
|                     | Từ 30 tuổi đến 45 tuổi      | 31         | 12.80         |
|                     | Trên 45 tuổi                | 8          | 3.30          |
|                     | <b>Tổng cộng</b>            | <b>242</b> | <b>100.00</b> |
| Thu nhập            | Dưới 10 triệu đồng          | 91         | 37.60         |
|                     | Từ 10 - 20 triệu đồng       | 105        | 43.40         |
|                     | Trên 20 triệu đồng          | 46         | 19.00         |
|                     | <b>Tổng cộng</b>            | <b>242</b> | <b>100.00</b> |
| Trình độ            | Trung cấp                   | 57         | 23.60         |
|                     | Cao đẳng                    | 95         | 39.90         |
|                     | Đại học                     | 75         | 30.90         |
|                     | Sau đại học                 | 7          | 2.80          |
|                     | Khác                        | 8          | 2.80          |
|                     | <b>Tổng cộng</b>            | <b>242</b> | <b>100.00</b> |
| Tình trạng hôn nhân | Độc thân                    | 136        | 56.60         |
|                     | Đã lập gia đình             | 103        | 42.50         |

| Chỉ tiêu               |   | Số lượng   | Tỷ trọng      |
|------------------------|---|------------|---------------|
|                        | Khác                                    | 3          | 1.30          |
|                        | <b>Tổng cộng</b>                        | <b>242</b> | <b>100.00</b> |
| Quê quán               | Miền Bắc                                | 32         | 13.20         |
|                        | Miền Trung                              | 73         | 30.20         |
|                        | Miền Nam                                | 137        | 56.60         |
|                        | <b>Tổng cộng</b>                        | <b>242</b> | <b>100.00</b> |
| Vị trí công tác        | Nhân viên                               | 197        | 81.40         |
|                        | Tổ trưởng/Tổ phó                        | 22         | 9.10          |
|                        | Trưởng/Phó trưởng phòng                 | 17         | 7.00          |
|                        | Giám đốc/Phó Giám đốc                   | 6          | 2.50          |
|                        | <b>Tổng cộng</b>                        | <b>242</b> | <b>100.00</b> |
| Loại hình doanh nghiệp | DN tư nhân trong nước                   | 168        | 69.40         |
|                        | DN nước ngoài                           | 19         | 7.80          |
|                        | DN cổ phần (Có vốn Nhà nước)            | 15         | 6.20          |
|                        | DN Nhà nước                             | 17         | 7.00          |
|                        | DN hành chính sự nghiệp                 | 17         | 7.00          |
|                        | Các tổ chức Đoàn thể hoặc phi tài chính | 4          | 1.60          |
|                        | Khác                                    | 2          | 1.00          |
|                        | <b>Tổng cộng</b>                        | <b>242</b> | <b>100.00</b> |
| Lĩnh vực kinh doanh    | Doanh nghiệp nông nghiệp                | 7          | 2.90          |
|                        | Doanh nghiệp sản xuất                   | 83         | 34.30         |
|                        | Doanh nghiệp thương mại dịch vụ         | 152        | 62.80         |
|                        | <b>Tổng cộng</b>                        | <b>242</b> | <b>100.00</b> |

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

Quan sát trong mô hình nghiên cứu (Bảng 2; 3; 4 và 5) như sau: Kết quả cho thấy mức độ đánh giá của trình dục viên đa số ở mức trên hài lòng (> 3 điểm) cho thấy đa số trình dục viên đồng ý về hạnh phúc nơi làm việc, chia sẻ kiến thức tác động đến tính sáng tạo và hiệu quả làm việc của trình dục viên trong các công ty dục tại TP. HCM.

## Bảng 2

### Hạnh phúc nơi làm việc

| Mã hóa | Hạnh phúc nơi làm việc   | Trung bình | Độ lệch chuẩn |
|--------|--|------------|---------------|
| HPLV1  | Tôi tìm thấy niềm vui nơi làm việc mỗi ngày                      | 4.32       | 0.579         |
| HPLV2  | Tôi yêu thích công việc tôi đang làm                             | 4.02       | 0.765         |
| HPLV3  | Tôi được lãnh đạo đánh giá cao trong công việc                   | 4.20       | 0.660         |
| HPLV4  | Tôi được tổ chức ghi nhận những đóng góp cá nhân trong công việc | 4.13       | 0.802         |

| Mã hóa | Hạnh phúc nơi làm việc                                    | Trung bình | Độ lệch chuẩn |
|--------|---|------------|---------------|
| HPLV5  | Đồng nghiệp trong tổ chức luôn hỗ trợ tôi trong công việc | 4.17       | 0.708         |
| HPLV6  | Tôi hãnh diện và tự hào về công ty của tôi                | 4.14       | 0.744         |
| HPLV7  | Tôi thỏa mãn với công việc của tôi                        | 4.07       | 0.802         |
| HPLV8  | Tôi thỏa mãn với mức thu nhập của tôi ở công ty           | 4.16       | 0.759         |

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát, 2023

### Bảng 3

Sáng tạo trong công việc

| Mã hóa | Sáng tạo trong công việc  | Trung bình | Độ lệch chuẩn |
|--------|---|------------|---------------|
| STCV1  | Tổ chức luôn khuyến khích tôi sáng tạo trong công việc  | 4.18       | 0.746         |
| STCV2  | Tổ chức sẵn sàng chấp nhận mạo hiểm trong phạm vi cho phép nhằm giúp tôi có cơ hội sáng tạo trong công việc | 4.26       | 0.690         |
| STCV3  | Nhờ những sáng tạo trong công việc mà tôi hoàn thành công việc hiệu quả hơn và được lãnh đạo ghi nhận       | 4.19       | 0.744         |
| STCV4  | Những sáng tạo trong công việc của tôi luôn được tổ chức ghi nhận   | 4.26       | 0.707         |
| STCV5  | Tôi luôn nghĩ những giải pháp mới để thực hiện công việc được tốt hơn                                       | 4.22       | 0.729         |
| STCV6  | Toàn thể chúng tôi luôn có thói quen sáng tạo trong công việc   | 4.13       | 0.756         |

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát, 2023

### Bảng 4

Chia sẻ kiến thức

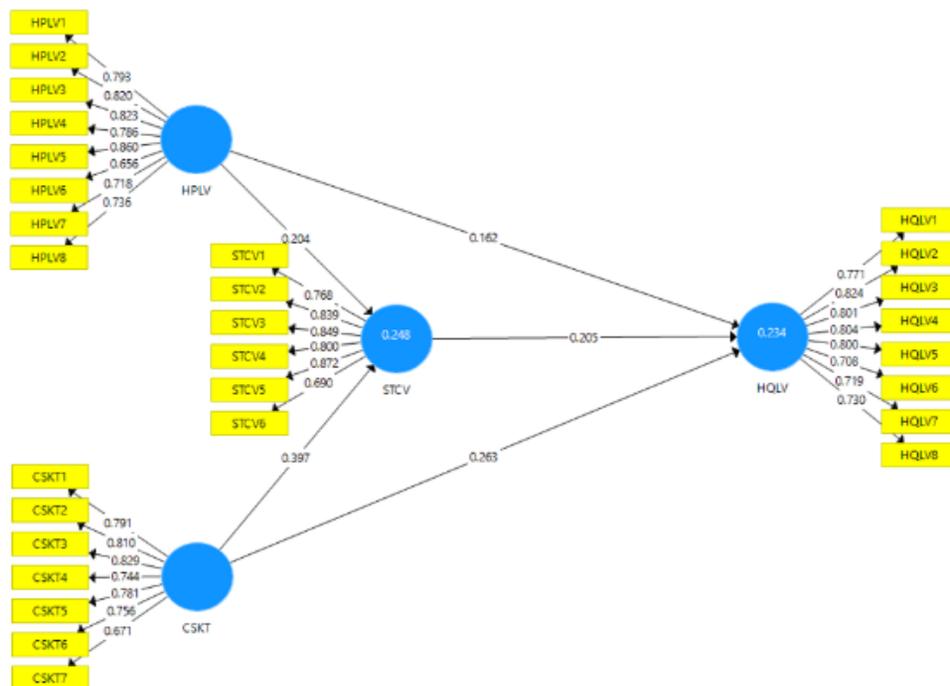
| Mã hóa | Chia sẻ kiến thức   | Trung bình | Độ lệch chuẩn |
|--------|---|------------|---------------|
| CSKT1  | Chia sẻ kiến thức với những người khác trong tổ chức là có giá trị                      | 3.74       | 0.735         |
| CSKT2  | Chia sẻ kiến thức với những người khác trong tổ chức là có lợi                          | 3.65       | 0.802         |
| CSKT3  | Tổ chức ủng hộ việc chia sẻ kiến thức   | 3.89       | 0.717         |
| CSKT4  | Những kiến thức trong tổ chức nằm trong cơ sở dữ liệu và được chia sẻ một cách hiệu quả | 3.8        | 0.776         |
| CSKT5  | Thật dễ dàng để tìm được người có kiến thức mà tôi cần                                  | 3.83       | 0.773         |
| CSKT6  | Có nhiều cách hợp lệ để chia sẻ kiến thức giữa các phòng ban khác nhau.                 | 3.84       | 0.748         |
| CSKT7  | Chia sẻ kiến thức là một trong những văn hóa của tổ chức tôi                            | 3.69       | 0.788         |

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát, 2023

**Bảng 5**

## Hiệu quả làm việc

| Mã hóa | Hiệu quả làm việc   | Trung bình | Độ lệch chuẩn |
|--------|---|------------|---------------|
| HQLV1  | Tôi luôn kiên trì, nỗ lực hoàn thành nhiệm vụ được giao                   | 4.06       | 0.845         |
| HQLV2  | Tôi luôn tuân thủ những quy tắc và kỷ luật trong công việc và của tổ chức | 4.07       | 0.851         |
| HQLV3  | Tôi luôn tiếp thu những lời phản hồi để cải thiện hiệu suất công việc     | 4.19       | 0.835         |
| HQLV4  | Kết quả công việc của tôi được cấp trên đánh giá cao                      | 3.99       | 0.869         |
| HQLV5  | Tôi sử dụng hiệu quả các nguồn lực để hoàn thành công việc được giao.     | 4.09       | 0.813         |
| HQLV6  | Kết quả công việc của tôi được đồng nghiệp ghi nhận                       | 4          | 0.900         |
| HQLV7  | Tôi luôn hoàn thành công việc đúng tiến độ                                | 4.08       | 0.879         |
| HQLV8  | Công việc của tôi luôn đạt chất lượng tốt                                 | 3.99       | 0.942         |

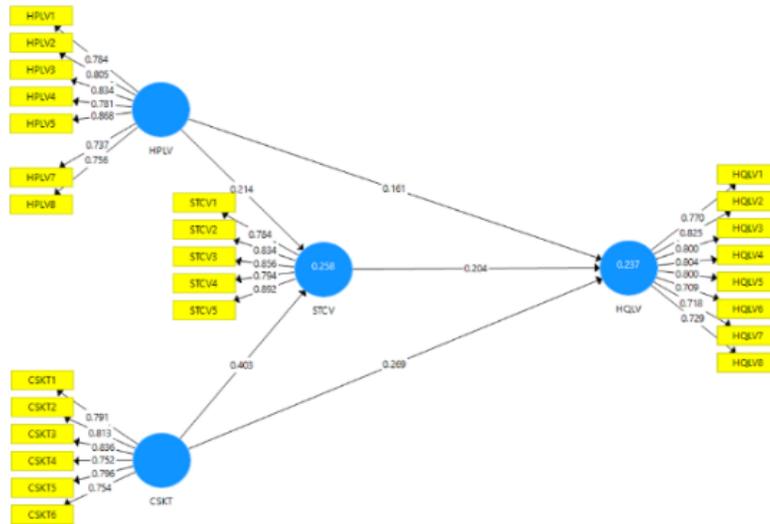
**4.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo****Hình 2.** Mô hình nghiên cứu SEM trên SmartPLS

Nguồn: Tác giả trích xuất từ Smart PLS

Các yếu tố độc lập gồm 03 yếu tố sau: Hạnh phúc nơi làm việc và chia sẻ kiến thức. Yếu tố làm trung gian đó chính là sáng tạo trong công việc và yếu tố phụ thuộc là Hiệu quả làm việc. Qua việc đánh giá và đo lường SEM thực hiện trên SmartPLS (Vu & Nguyen, 2023) giúp xác định được các yếu tố có mối quan hệ với nhau trong mô hình hay không làm cơ sở đề xuất hàm ý quản trị giúp tăng tính sáng tạo và hiệu quả làm việc của trình được viên trong các công ty được tại TP. HCM.

4.2.1. Đánh giá mức độ chính xác của từng yếu tố

Kết quả sau khi loại 03 BQS CSKT7, HPLV6 và STCV6 được thể hiện ở mô hình dưới:



**Hình 3.** Mô hình nghiên cứu SEM sau khi loại biến trên SmartPLS

Nguồn: Tác giả trích xuất từ Smart PLS

Kết quả phân tích sau khi loại biến CSKT7, HPLV6 và STCV6 ở bảng dưới cho thấy hệ số tải  $\lambda$  của các BQS (chỉ báo) đều > ngưỡng 0.7 (Vu & Nguyen, 2023).

4.2.2. Đánh giá mức độ tin cậy nhất quán nội bộ

**Bảng 6**

Độ tin cậy tổng hợp và tổng phương sai

| Biến quan sát | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|---------------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| CSKT          | 0.880            | 0.888 | 0.909                 | 0.626                            |
| HPLV          | 0.904            | 0.917 | 0.924                 | 0.634                            |
| HQLV          | 0.902            | 0.907 | 0.921                 | 0.594                            |
| STCV          | 0.889            | 0.892 | 0.919                 | 0.694                            |

Nguồn: Tác giả trích xuất từ Smart PLS

Kết quả Bảng 6 cho thấy CR của các biến đều > 0.7 cho thấy mô hình đạt được tính nhất quán.

4.2.3. Đánh giá mức độ chính xác về sự phân biệt

**Bảng 7**

Bảng chỉ số HTMT

| Biến quan sát | CSKT  | HPLV  | HQLV  | STCV |
|---------------|-------|-------|-------|------|
| CSKT          |       |       |       |      |
| HPLV          | 0.331 |       |       |      |
| HQLV          | 0.454 | 0.330 |       |      |
| STCV          | 0.515 | 0.360 | 0.418 |      |

Nguồn: Tác giả trích xuất từ Smart PLS

Kết quả cho thấy các yếu tố có HTMT<sub>ij</sub> < 0.9 cho thấy mô hình có sự chính xác về giá trị phân biệt.

### 4.3. Đánh giá mô hình cấu trúc

#### 4.3.1. Đánh giá hiện tượng đa cộng tuyến

Bảng 8 cho thấy VIF < 2 cho thấy mô hình không xảy ra đa cộng tuyến.

**Bảng 8**

Bảng hệ số phóng đại phương sai VIF

| Biến quan sát | VIF   |       |
|---------------|-------|-------|
|               | HQLV  | STCV  |
| CSKT          | 1.310 | 1.092 |
| HPLV          | 1.153 | 1.092 |
| HQLV          |       |       |
| STCV          | 1.347 |       |

Nguồn: Tác giả trích xuất từ Smart PLS

#### 4.3.2. Đánh giá mức ý nghĩa thống kê và độ lớn của hệ số hồi quy

**Bảng 9**

Kết quả kiểm định mô hình

| Mối quan hệ trong mô hình SEM | Mẫu gốc (O) | Mẫu trung bình (M) | Độ lệch chuẩn (STDEV) | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values     |
|-------------------------------|-------------|--------------------|-----------------------|--------------------------|--------------|
| CSKT -> HQLV                  | 0.269       | 0.274              | 0.058                 | 4.667                    | <b>0.000</b> |
| CSKT -> STCV                  | 0.403       | 0.403              | 0.047                 | 8.563                    | <b>0.000</b> |
| HPLV -> HQLV                  | 0.161       | 0.163              | 0.075                 | 2.135                    | <b>0.033</b> |
| HPLV -> STCV                  | 0.214       | 0.216              | 0.053                 | 4.013                    | <b>0.000</b> |
| STCV -> HQLV                  | 0.204       | 0.206              | 0.075                 | 2.715                    | <b>0.007</b> |

Nguồn: Tác giả trích xuất từ Smart PLS

Từ Bảng 9 cho thấy giá trị P-value < 0.5 cho thấy các yếu tố có ý nghĩa về mặt thống kê và các yếu tố trong mô hình có mối quan hệ với nhau.

#### 4.3.3. Đo lường và đánh giá các hệ số $R^2$ , $f^2$

**Bảng 10**

Hệ số  $R^2$  và hệ số  $R^2$  điều chỉnh

| Biến quan sát | $R^2$ | $R^2$ điều chỉnh |
|---------------|-------|------------------|
| HQLV          | 0.237 | 0.228            |
| STCV          | 0.258 | 0.251            |

Trong mô hình SEM có 02 mối quan hệ chính gồm các yếu tố tác động đến HQLV và STCV. Cụ thể có 03 yếu tố gồm CSKT, HPLV và STCV ảnh hưởng đến HQLV với hệ số  $R^2$  điều chỉnh là 0.228, nghĩa là 03 yếu tố này giải thích được 22.8% sự biến thiên của HQLV. Tương tự, STCV được giải thích được 25.1%.

**Bảng 11**

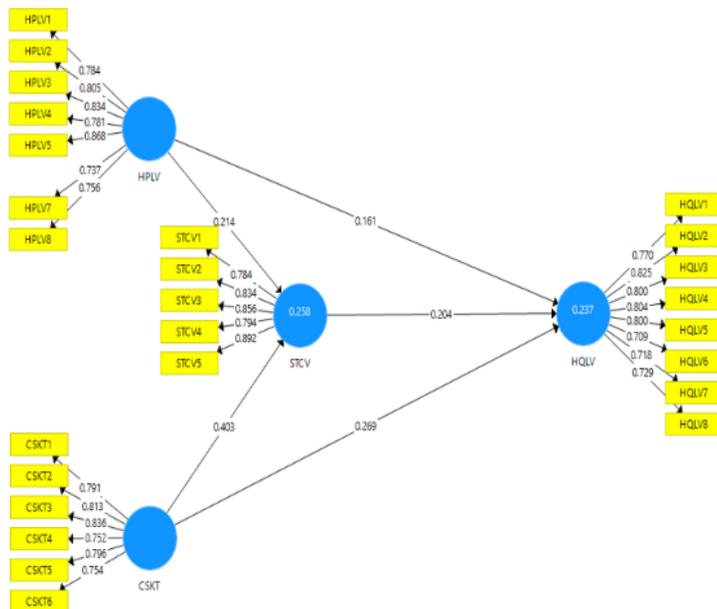
| Biến quan sát | HQLV( $f^2$ ) | Mức độ giải thích      | STCV( $f^2$ ) | Mức độ giải thích            |
|---------------|---------------|------------------------|---------------|------------------------------|
| <b>CSKT</b>   | 0.072         | Mức độ giải thích thấp | <b>0.200</b>  | Mức độ giải thích trung bình |
| <b>HPLV</b>   | 0.030         | Mức độ giải thích thấp | 0.056         | Mức độ giải thích thấp       |
| <b>STCV</b>   | 0.040         | Mức độ giải thích thấp |               |                              |

Nguồn: Tác giả trích xuất từ Smart PLS

Theo kết quả bảng trên có thể nhận thấy mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến HQLV và SCTV. Cụ thể trong 03 yếu tố tác động đến HQL V đều có hệ số  $F^2$  mức độ giải thích thấp, trong 03 yếu tố đó thì yếu tố CSKT có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất đến HQLV. Tương tự, CSKT có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất đến STCV.

**4.4. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu**

Kết quả với Bootstrap N = 1,000 và P-value đều < 0.05 cho thấy các giả thuyết trong mô hình đều có ý nghĩa về mặt thống kê, và các hệ số hồi quy trong mô hình đều mang dấu (+) cho thấy các yếu tố ảnh hưởng cùng chiều đến STCV & hiệu quả làm việc của trình dục viên.



Hình 4. Kiểm định mô hình cấu trúc tuyến tính SEM

**Bảng 12**

Tổng hợp kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

| Giả thuyết  | Mối quan hệ            | Mức ý nghĩa  | Kết luận             |
|---|------------------------|--------------|----------------------|
| H1: Hạnh phúc làm việc ảnh hưởng tích cực đến STCV của các trình dục viên trong các công ty dục tại TP. HCM               | <b>HPLV -&gt; STCV</b> | <b>0.000</b> | Chấp nhận giả thuyết |
| H2: Hạnh phúc làm việc ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả công việc của các trình dục viên trong các công ty dục tại TP. HCM | <b>HPLV -&gt; HQLV</b> | <b>0.033</b> | Chấp nhận giả thuyết |

| Giả thuyết  | Mối quan hệ  | Mức ý nghĩa | Kết luận             |
|---|--------------|-------------|----------------------|
| H3: Chia sẻ kiến thức ảnh hưởng tích cực đến STCV của các trình được viên trong các công ty được tại TP. HCM              | CSKT -> STCV | 0.000       | Chấp nhận giả thuyết |
| H4: Chia sẻ kiến thức ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc của các trình được viên trong các công ty được tại TP. HCM | CSKT -> HQLV | 0.000       | Chấp nhận giả thuyết |
| H5: STCV ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả công việc của các trình được viên trong các công ty được tại TP. HCM             | STCV -> HQLV | 0.007       | Chấp nhận giả thuyết |

Nguồn: Tác giả trích xuất từ Smart PLS và tổng hợp kết quả nghiên cứu

Kết quả cho thấy chấp nhận cả 05 giả thuyết trong mô hình nghiên cứu và dữ liệu trong nghiên cứu là phù hợp.

### Bảng 13

Kết quả Bootstrap cho các mối quan hệ gián tiếp

| Mối quan hệ trong mô hình SEM | Mẫu gốc (O) | Mẫu trung bình (M) | Độ lệch chuẩn (STDEV) | T Statistics ( O/STDEV ) | P Values |
|-------------------------------|-------------|--------------------|-----------------------|--------------------------|----------|
| HPLV -> STCV -> HQLV          | 0.044       | 0.045              | 0.021                 | 2.085                    | 0.037    |
| CSKT -> STCV -> HQLV          | 0.082       | 0.083              | 0.031                 | 2.655                    | 0.008    |

Nguồn: Tác giả trích xuất từ Smart PLS

Kết quả Bootstrap cho hai mối quan hệ gián tiếp ở bảng trên đều cho giá trị P-value đều < 0.05. Nghĩa là hạnh phúc làm việc và chia sẻ kiến thức đều tác động gián tiếp đến hiệu quả làm việc thông qua sự sáng tạo trong công việc làm trung gian. Đây là một cơ sở quan trọng để cho thấy ngoài tác động gián tiếp của 02 yếu tố này lên hiệu quả làm việc mà còn thể hiện tác động gián tiếp qua yếu tố trung gian sáng tạo trong công việc lên hiệu quả làm việc.

#### 4.5. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Đối với giả thuyết H3: CSKT ảnh hưởng cùng chiều (+) đến STCV của trình được viên. Biến này có mức ý nghĩa P value = 0.000 (< 0.05), có nghĩa biến về CSKT ảnh hưởng đến STCV của trình được viên có ý nghĩa thống kê trong mô hình này với độ tin cậy là 95%. Hệ số tương quan giữa CSKT và STCV của trình được viên ở mức  $\beta = 0.403$ . Do đó giả thuyết CSKT ảnh hưởng cùng chiều đến sự STCV của trình được viên được chứng minh là phù hợp. Kết quả của nghiên cứu này phù hợp với nghiên cứu của Baskoro (2021) về “Giá trị công việc, CSKT và hiệu suất sáng tạo giữa các nhân viên xây dựng ở Jakarta”, nghiên cứu của Ren và cộng sự (2021) về “Tác động của giá trị công việc và CSKT đến hiệu suất sáng tạo”, nghiên cứu của Lee (2018) về “Ảnh hưởng của việc CSKT đối với sự sáng tạo của cá nhân trong các cơ sở giáo dục đại học: Quan điểm về kỹ thuật - xã hội” và Yuan (2015) về “Người Hạnh phúc hơn, người trở nên sáng tạo hơn: Điều tra về những cảm xúc tích cực truyền cảm hứng từ cả hạnh phúc chủ quan và sự hài lòng trong công việc”.

Đối với giả thuyết H4: CSKT ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Hiệu quả trong công việc của trình được viên. Biến này có mức ý nghĩa P value = 0.000 (< 0.05), có nghĩa biến về CSKT ảnh hưởng đến Hiệu quả trong công việc của trình được viên có ý nghĩa thống kê trong mô hình này với độ tin cậy là 95%. Hệ số tương quan giữa CSKT và Hiệu quả trong công việc của trình được viên ở mức  $\beta = 0.269$ . Do đó giả thuyết CSKT ảnh hưởng cùng chiều đến Hiệu quả trong

công việc của trình duyệt viên được chứng minh là phù hợp. Kết quả của nghiên cứu này phù hợp với nghiên cứu của Baskoro (2021) về “Giá trị công việc, CSKT và hiệu suất sáng tạo giữa các nhân viên xây dựng ở Jakarta”; Ren và cộng sự (2021) về “Tác động của giá trị công việc và CSKT đến hiệu suất sáng tạo”; Bataineh (2019) về “Tác động của cân bằng giữa Công việc và Cuộc sống, Hạnh phúc tại nơi làm việc, đến Hiệu suất của nhân viên” và Kim và Yun (2015) về “Ảnh hưởng của việc CSKT của đồng nghiệp đối với hiệu suất và các điều kiện ranh giới của nó: Quan điểm tương tác”.

Đối với giả thuyết H1: Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng cùng chiều (+) đến STCV của trình duyệt viên. Biến này có mức ý nghĩa P value = 0.000 (< 0.05), có nghĩa biến về Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng đến STCV của trình duyệt viên có ý nghĩa thống kê trong mô hình này với độ tin cậy là 95%. Hệ số tương quan giữa Hạnh phúc nơi làm việc và STCV của trình duyệt viên ở mức  $\beta = 0.214$ . Do đó giả thuyết Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng cùng chiều đến STCV của trình duyệt viên được chứng minh là phù hợp. Kết quả của nghiên cứu này phù hợp với nghiên cứu của Bangun và cộng sự (2021) về “Vai trò của Hạnh phúc: Thái độ đối với Công nghệ kỹ thuật số và Hiệu suất Công việc giữa các Giảng viên”, nghiên cứu của Rosdaniati và Muafi (2021) về “Ảnh hưởng của hạnh phúc tại nơi làm việc và hành vi làm việc sáng tạo đối với sự hài lòng trong công việc qua trung gian là những người gắn kết với công việc”, nghiên cứu của Lee (2018) về “Ảnh hưởng của việc CSKT đối với sự sáng tạo của cá nhân trong các cơ sở giáo dục đại học: Quan điểm về kỹ thuật - xã hội”, nghiên cứu của Kamel, Martins, Pessanha, và Andrade (2017) về “Sáng tạo và đổi mới để quản lý hạnh phúc doanh nghiệp” và nghiên cứu của Yuan (2015) về “Người Hạnh phúc hơn, người trở nên sáng tạo hơn: Điều tra về những cảm xúc tích cực truyền cảm hứng từ cả hạnh phúc chủ quan và sự hài lòng trong công việc”.

Đối với giả thuyết H5: STCV ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Hiệu quả trong công việc của trình duyệt viên. Biến này có mức ý nghĩa P value = 0.000 (< 0.05), có nghĩa biến về STCV ảnh hưởng đến Hiệu quả trong công việc của trình duyệt viên có ý nghĩa thống kê trong mô hình này với độ tin cậy là 95%. Hệ số tương quan giữa STCV ảnh hưởng đến Hiệu quả trong công việc của trình duyệt viên ở mức  $\beta = 0.204$ . Do đó giả thuyết STCV ảnh hưởng cùng chiều đến Hiệu quả trong công việc của trình duyệt viên được chứng minh là phù hợp. Kết quả của nghiên cứu này phù hợp với nghiên cứu của Baskoro (2021) về “Giá trị công việc, CSKT và hiệu suất sáng tạo giữa các nhân viên xây dựng ở Jakarta”, nghiên cứu của Kim và Yun (2015) về “Ảnh hưởng của việc CSKT của đồng nghiệp đối với hiệu suất và các điều kiện ranh giới của nó: Quan điểm tương tác” và nghiên cứu của Yuan (2015) về “Người Hạnh phúc hơn, người trở nên sáng tạo hơn: Điều tra về những cảm xúc tích cực truyền cảm hứng từ cả hạnh phúc chủ quan và sự hài lòng trong công việc”.

Đối với giả thuyết H2: Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng cùng chiều (+) đến Hiệu quả trong công việc của trình duyệt viên. Biến này có mức ý nghĩa P value = 0.000 (< 0.05), có nghĩa biến về Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng đến Hiệu quả trong công việc của trình duyệt viên có ý nghĩa thống kê trong mô hình này với độ tin cậy là 95%. Hệ số tương quan giữa hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng đến Hiệu quả trong công việc của trình duyệt viên ở mức  $\beta = 0.161$ . Do đó, giả thuyết Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng cùng chiều đến Hiệu quả trong công việc của trình duyệt viên được chứng minh là phù hợp. Kết quả của nghiên cứu này phù hợp với nghiên cứu của Bangun và cộng sự (2021) về “Vai trò của Hạnh phúc: Thái độ đối với Công nghệ kỹ thuật số và Hiệu suất Công việc giữa các Giảng viên”, nghiên cứu của Rosdaniati và Muafi (2021) về “Ảnh hưởng của hạnh phúc tại nơi làm việc và hành vi làm việc sáng tạo đối với sự hài lòng trong công việc qua trung gian là những người gắn kết với công việc”, nghiên cứu của Bataineh (2019) về “Tác động của cân bằng giữa Công việc và Cuộc sống, Hạnh phúc tại nơi làm việc, đến Hiệu suất của nhân viên”, nghiên cứu của Vallina, Alegre, và Guerrero (2018) về “Hạnh phúc tại nơi

làm việc trong bối cảnh tri thức chuyên sâu: Mở đầu chương trình nghiên cứu” và nghiên cứu của Yuan (2015) về “Người Hạnh phúc hơn, người trở nên sáng tạo hơn: Điều tra về những cảm xúc tích cực truyền cảm hứng từ cả hạnh phúc chủ quan và sự hài lòng trong công việc”.

## **5. Kết luận và hàm ý quản trị**

### **5.1. Kết luận**

Để phân tích và xử lý dữ liệu bài luận văn tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp định lượng. Trong đó, định tính thông qua bước lược khảo nghiên cứu liên quan, thảo luận nhóm với chuyên gia. Nghiên cứu định lượng thực hiện qua bước khảo sát, thu thập dữ liệu và xử lý trên phần mềm SmartPLS qua các bước: Mô tả mẫu, kiểm định độ tin cậy, phân tích nhân tố về tính nhất quán và phân biệt, phân tích Bootstrapping & SEM với cỡ mẫu  $N = 242$  trình dược viên. Kết quả cho thấy mức độ ảnh hưởng của các yếu tố trong mô hình nghiên cứu theo thứ tự sau: Chia sẻ kiến thức ảnh hưởng mạnh nhất đến STCV và ảnh hưởng cùng chiều (Hệ số Beta là 0.403); Chia sẻ kiến thức ảnh hưởng mạnh thứ hai đến Hiệu quả làm việc và ảnh hưởng cùng chiều (Hệ số Beta là 0.269); Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng mạnh thứ ba đến STCV và ảnh hưởng cùng chiều (Hệ số Beta là 0.214); STCV ảnh hưởng mạnh thứ tư đến Hiệu quả làm việc và ảnh hưởng cùng chiều (Hệ số Beta là 0.204) và cuối cùng là Hạnh phúc nơi làm việc ảnh hưởng mạnh thứ năm đến Hiệu quả làm việc và ảnh hưởng cùng chiều (Hệ số Beta là 0.161). Ý nghĩa khoa học giúp làm phong phú và đa dạng thêm cơ sở lý thuyết, các khái niệm về Hạnh phúc nơi làm việc, chia sẻ kiến thức tác động đến tính sáng tạo và hiệu quả làm việc của nhân viên trong doanh nghiệp. Ý nghĩa thực tiễn giúp các lãnh đạo, nhà quản lý các công ty dược tại TP. HCM nhận diện yếu tố hạnh phúc nơi làm việc, chia sẻ kiến thức tác động đến tính sáng tạo và hiệu quả làm việc. Dựa vào kết quả nghiên cứu luận văn đề xuất một số hàm ý quản trị làm tài liệu tham khảo cho các công ty dược tại TP. HCM xây dựng môi trường làm việc hạnh phúc, cùng nhau chia sẻ kiến thức tạo nên đội ngũ nhân viên làm việc sáng tạo và hiệu quả nhằm phát triển bền vững trong hoạt động kinh doanh của các công ty dược tại TP. HCM trong tương lai.

### **5.2. Hàm ý quản trị**

Về hạnh phúc nơi làm việc: Thực hiện phân công, bố trí công việc cho các trình dược viên làm việc tại các công ty dược trên địa bàn TP. HCM một cách chính xác, phù hợp với sở thích cá nhân, cũng như phù hợp trình độ, năng lực của từng trình dược viên, để trình dược viên cảm thấy yêu thích công việc, tìm thấy niềm vui trong công việc và phát huy tính STCV sẽ giúp các công ty dược tại TP. HCM nâng cao hiệu quả làm việc. Khi trình dược viên yêu thích công việc thì làm việc sẽ có đam mê và làm việc từ cái tâm, nên chất lượng và hiệu quả làm việc sẽ tăng cao, trình dược viên yêu thích công việc đang làm.

Về chia sẻ kiến thức: Vấn đề chia sẻ kiến thức thời gian gần đây đã được nhiều doanh nghiệp tại Việt Nam nói chung và các công ty dược tại TP. HCM nói riêng quan tâm. Việc chia sẻ kiến thức sẽ giúp cho đồng nghiệp, các trình dược viên với nhau trong các công ty dược tại TP. HCM có cơ hội học hỏi, trao đổi kiến thức góp phần gia tăng sự STCV và nâng cao hiệu quả làm việc của trình dược viên các công ty dược tại TP. HCM.

Về STCV: Lãnh đạo các công ty dược tại TP. HCM cần khuyến khích trình dược viên trong công ty STCV, khuyến khích trình dược viên chia sẻ kiến thức lẫn nhau trong công việc góp phần nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên. Bên cạnh đó, lãnh đạo các công ty dược tại TP. HCM cũng cần chấp nhận một phần rủi ro để trình dược viên được thoải mái STCV ở một mức độ nhất định nhằm cải tiến công việc, nâng cao hiệu quả làm việc cho các trình dược viên của các công ty dược tại TP. HCM.

### 5.3. Hạn chế nghiên cứu

Mặc dù đã cố gắng hoàn thiện một cách tốt nhất những vẫn còn một số hạn chế mà các tác giả nghiên cứu về sau có thể hoàn thiện để khắc phục những hạn chế mà luận văn tác giả gặp phải như:

Đa số khảo sát trình duyệt viên làm việc tại các công ty dược nên tính đại diện chỉ phù hợp với trình duyệt viên làm việc tại các công ty dược, không có tính đại diện cao.

Mẫu chọn theo phương pháp thuận tiện phi xác suất nên tính đại diện chưa được cao vì tập trung vào một khoảng thời gian cụ thể, chưa thể đánh giá được sự thay đổi về hạnh phúc nơi làm việc, chia sẻ kiến thức tác động đến tính sáng tạo và hiệu quả làm việc của trình duyệt viên trong các công ty dược tại TP. HCM.

---

### Tài liệu tham khảo

- Abualoush, S. H., Obeidat, A. M., Ali, A., Masa'deh, R., & Al-Badi, A. (2018). The role of employees' empowerment as an intermediary variable between knowledge management and information systems on employees' performance. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48(2), 217-237.
- Abualoush, S., Bataineh, K., & Alrowwad, A. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and organization performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13(7), 279-309.
- Amabile, T. M. (1988). A model of creativity and innovation in organizations. *International Journal of Transformations in Business Management*, 10(5), 123-167.
- Andrew. (1998). Andrew court and the invention of hedonic price analysis. *Journal of Urban Economics*, 44(2), 291-298.
- Andriopoulos, C. (2000). Enhancing organisational creativity: The process of perpetual challenging. *Management Decision*, 38(10), 734-742.
- Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308-323. doi:10.1108/IJPPM-01-2013-0008
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall by Cambridge University Press.
- Bangun, Y. R., Pritasari, A., Widjaja, F. B., Wirawan, C., Wisesa, A., & Ginting, H. (2021). Role of happiness: Mediating digital technology and job performance among lecturers. *Front Psychol*, 12(4), Article 593155.
- Baskoro, B. D. (2021). Work value, knowledge sharing, and creative performance among construction employees in Jakarta. *Rudn Journal of Public Administration*, 8(2), 200-215. doi:10.22363/2312-8313-2021-8-2-200-215
- Bataineh, K. A. (2019). Impact of work-life balance, happiness at work, on employee performance. *International Business Research*, 12(2), 7-10.
- Business Monitor International (BMI) Report. (2018, 2023). *Pharmaceuticals Report Việt Nam. Includes 10-year forecasts to 2032.*

- Cascio, W. F. (1989). Cumulative evidence of the relationship between employee age and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 11-17. doi:10.1037/0021-9010.74.1.11
- Cook, P. (1998). The creativity advantage is your organization, the leader of the pack? *Industrial and Commercial Training*, 30(18), 179-184.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Davies, J., Hides, M., & Powell, J. (2002). Defining the development needs of entrepreneurs in SMEs. *Education + Training*, 44(8), 406-412.
- Edmunds, L. D., & Pryce-Jones, J. (2008). Relationships between happiness, overtime, sick leave and intention to stay or leave. *Selection & Development Review*, 24(9), 8-12.
- Fisher, D. C. (2010). Happiness at work. *The International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412. doi:10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x
- Guilford, J. P. (1950). Creativity. *American Psychologist*, 5(2), 444-454.
- Gloet, M., D. (2016). Samson knowledge management and systematic innovation capability. *International Journal of Knowledge Management (IJKM)*, 12(2), 54-72.
- Gloet, M., & Samson, D. A. (2016). Knowledge management and systematic innovation capability. *Enternational Journal of Knowledge Management*, 12(2), 54-72.
- Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Ilyasa, M., & Mansyur, R. (2018). The effect of organization culture, knowledge sharing and employee engagement on employee work innovation. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 6(1), 57-63
- John, R. H. (1939). Value and capital: An inquiry into some fundamental principles of economic theory. *The American Economic Review*, 29(3), 557-560.
- Kamel, J. A. N., Martins, C. V., Pessanha, M. B., & Andrade, M. W. D. (2017). Creativity and innovation for corporate happiness management. *Brazilian Journal of Science and Technology*, 4(1), 19-23.
- Kankanhalli, A., Tan, B., & Wei, K. K. (2005). Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: An empirical investigation. *MIS Quarterly*, 29(8), 113-143.
- Kim, S. L., & Yun, S. (2015). The effect of coworker knowledge sharing on performance and its boundary conditions: An interactional perspective. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 575-582. doi:10.1037/a0037834
- Kim, Y. G., & Lee, J. N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly, Information Technologies and Knowledge Management*, 29(16), 87-111.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2007). *Organizational Behavior* (ed.). Midtown Manhattan, NY: McGraw-Hill Irwin.
- Lee, J. (2018). The effects of knowledge sharing on individual Creativity in higher education institutions: Socio-technical view. *Multidisciplinary Digital Publishing Institute*, 8(5), 21-25.

- Lin, K. Y. (2011). Why people use social networking sites: An empirical study integrating network externalities and motivation theory. *Computers in Human Behavior*, 27(11), 1152-1161.
- Liu, C. H., & Robertson, P. J. (2011). Spirituality in the workplace: Theory and measurement. *Journal of Management Inquiry*, 20(1), 35-50.
- Liu, X., He, M., Gao, F., & Xie, P. (2008). An empirical study of online shopping customer satisfaction in China: A holistic perspective. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 36(11), 919-940. doi:10.1108/09590550810911683
- Luthans, F., & Peterson, S. J. (2002). Employee engagement and manager self-efficacy. *Journal of Management Development*, 21(5), 376-387.
- Masa'deh, R., Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: A structural equation modelling approach. *Journal of Management Development*, 35(5), 681-705.
- Men, L. R. (2015). Employee engagement in relation to employee-organization relationships and internal reputation: Effects of leadership communication. *Journal of Public Relations*, 9(2), 11-22.
- Miller, N. E., & Dollard, J. (1941). *Social Learning and Imitation*. New Haven, CT: Yale University Press London.
- Motowidlo, S. J. (2003). Job performance. In W. C. Borman, D. R. Ilgen & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology* (Vol. 12, pp. 39-53). Hoboken, NJ: Wiley Publishers.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(9), Article 475.
- Nguyen, H. T. (2013). *Giáo trình Quản lý thực hiện công việc [Work performance Management textbook]*. Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam: NXB Lao Động Xã hội.
- Odoardi, C., Montani, F., Boudrias, J. S., & Battistelli, A. (2015). Linking managerial practices and leadership style to innovative work behavior: The role of group and psychological processes. *Leadership & Organization Development Journal*, 36(8), 545-569.
- Oldham, G. R., & Cummings, A. (1996). Employee creativity: Personal and contextual factors at work. *Academy of Management Journal*, 39(3), 607-634. doi:10.2307/256657
- Ologbo, A. C., & Sofian, S. (2013). Individual and organizational factors of employee engagement on employee work outcomes. *International Journal of Business and Behavioral Sciences*, 3(3), 498-502.
- Pawar, S. B. (2008). Two approaches to workplace spirituality facilitation: A comparison and implications. *Leadership & Organization Development Journal*, 29(6), 544-567.
- Rahab, R., & Wahyuni, P. (2013). Predicting knowledge sharing intention based on theory of reasoned action framework: An empirical study on higher education institution. *American International Journal of Contemporary Research*, 3(1), 1-10.
- Ren, H., Zhang, Q., & Zheng, Y. (2021). Impact of work values and knowledge sharing on creative performance. *Chinese Management Studies*, 15(1), 86-98. doi:10.1108/CMS-08-2019-0287

- Rosdaniati, R., & Muafi, M. (2021). The influence of workplace happiness and innovative work behavior on job satisfaction mediated by work engagement. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 10(7), 186-198.
- Sadi, M. A., & Al-Dubaisi, A. H. (2008). Barriers to organizational creativity: The marketing executives' perspective in Saudi Arabia. *Journal of Management Development*, 27(12), 574-599.
- Saenghiran, N. (2014). Towards enhancing happiness at work: A case study. *Social Research Reports*, 25(3), 21-33
- Slater, S. F., Hult, G. T. M., & Olson, E. M. (2010). Factors influencing the relative importance of marketing strategy creativity and marketing strategy implementation effectiveness. *Industrial Marketing Management*, 39(4), 551-559.
- Srivastava, A., Bartol, K. M., & Locke, E. A. (2006). Empowering leadership in management teams: Effects on knowledge sharing, efficacy, and performance. *Academy of Management Journal*, 49(5), 1239-1251.
- Stannack, P. (1996). Perspectives on employee performance. *Management Research News*, 19(4/5), 38-40. doi:10.1108/eb028456
- Syed-Ikhsan, S., & Rowland, F. (2004). Knowledge management in public organizations: A study on the relationship between organizational elements and the performance of knowledge transfer. *Journal of Knowledge Management*, 8(2), 95-111.
- Tsui, K. M., & Srivastava, A. (2006). Encouraging knowledge sharing: The role of organizational reward systems. *Journal of Leadership and Organisation Studies*, 9(1), 64-76.
- Vallina, A., Alegre, J., & Guerrero, R. F. (2018). Happiness at work in knowledge-intensive contexts: Opening the research agenda. *European Research on Management and Business Economics*, 24(3), 149-159.
- Vu, T. H., & Nguyen, H. M. (2023). *Phân tích dữ liệu: Áp dụng mô hình PLS-SEM [Data analysis: Applying the PLS-SEM mode]*. Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam: NXB Đại học Quốc gia TP HCM.
- Woodman, R. W., Sawyer, J. E., & Griffin, R. W. (1993). Toward a theory of organizational creativity. *Academy of Management Review*, 18(7), 293-321. doi:10.5465/amr.1993.3997517
- Yuan, L. (2015). The happier one is, the more creative one becomes: An investigation on inspirational positive emotions from both subjective well-being and satisfaction at work. *Psychology*, 6(03), 201-209.
- Yun, S., Takeuchi, R., & Liu, W. (2007). Employee self-enhancement motives and job performance behaviors: Investigating the moderating effects of employee role ambiguity and managerial perceptions of employee commitment. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 745-756.
- Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*, 44(4), 682-696.

