

Các nhân tố ảnh hưởng tới Hiệu suất làm việc của nhân viên tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại TP. Hồ Chí Minh

VŨ MINH HIẾU*
ĐOÀN ĐẶNG PHI HÙNG**

Tóm tắt

Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích định lượng và định tính nhằm đánh giá sự tác động của Phong cách lãnh đạo, Niềm tin vào cấp trên và Sự hài lòng đến Hiệu suất làm việc của nhân viên tại các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs) trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh. Kết quả cho thấy, cả 3 nhân tố: Phong cách lãnh đạo, Niềm tin vào cấp trên và Sự hài lòng đều tác động tới Hiệu suất làm việc. Từ kết quả trên, các hàm ý quản trị được đề xuất cho các lãnh đạo nhằm giúp cho nhân viên gia tăng năng suất làm việc tại đơn vị.

Từ khóa: phong cách lãnh đạo, niềm tin vào lãnh đạo, sự hài lòng, hiệu suất làm việc

Summary

This study uses quantitative and qualitative analysis methods to assess the impact of Leadership Style, Trust in superiors and Satisfaction on employee performance in small and medium enterprises (SMEs) in Ho Chi Minh city. The results show that all three aforementioned factors have an impact on Work performance. From the above results, management implications are proposed for leaders to help employees increase productivity at the business.

Keywords: leadership style, belief in leadership, satisfaction, work performance

GIỚI THIỆU

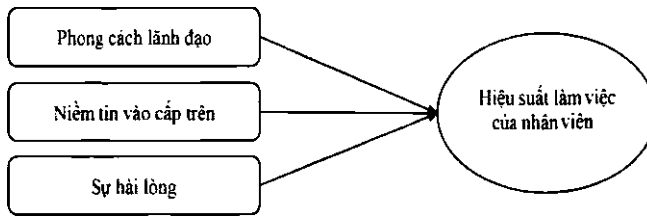
Trong thời đại toàn cầu hóa hiện nay, dù ở bất cứ loại hình kinh doanh nào, các doanh nghiệp đều nỗ lực làm cho nhân viên của họ làm việc hiệu quả và năng suất hơn để có thể gia tăng năng lực cạnh tranh của mình và doanh nghiệp phải luôn luôn nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên và tiến gần hơn đến mục tiêu của công ty (Moeheriono, 2012). Phong cách lãnh đạo mô tả tính nhất quán trong các kỹ năng và hành vi của một người dựa trên bản chất và thái độ của người đó (Nisyak và Trijonowati, 2016). Một phong cách lãnh đạo phù hợp với công việc, hoàn cảnh và điều kiện sẽ khiến nhân viên hăng say với công việc, từ đó nâng cao hiệu suất công việc của chính họ và nhà lãnh đạo có một vai trò quan trọng trong việc xây dựng hiệu suất của nhân viên. Niềm tin giữa các thành viên

trong doanh nghiệp cũng là một nhân tố quan trọng để nâng cao hiệu suất công việc. Mối quan hệ giữa cấp trên và nhân viên sẽ tốt hơn nếu cấp trên đó được nhân viên tin tưởng, từ đó nhân viên sẽ cảm thấy thoải mái hơn, có thể giảm nguy cơ căng thẳng trong công việc và có thể thúc đẩy nhân viên cải thiện hiệu suất của chính họ (Mugi và Irsutami, 2023). Sự hài lòng của nhân viên cũng là thước đo để đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên. Sự hài lòng trong của nhân viên trong công việc không chỉ thể hiện ở khối lượng công việc được hoàn thành và nỗ lực của nhân viên trong công việc của họ, mà còn là cách một người yêu thích công việc hoặc nhiệm vụ của họ. Hiệu suất được hình thành bởi tinh thần được cải thiện, phần thưởng, cơ sở vật chất và đồng nghiệp làm việc phù hợp với công việc khiến sự hài lòng trong công việc có ảnh hưởng lớn nhất đến hiệu suất của nhân viên (Sriwidodo và Sugito, 2007).

SMEs luôn là 1 thành phần kinh tế quan trọng và đóng góp rất lớn vào sự phát triển chung. Với vai trò là đầu tàu kinh tế của Việt Nam, năm 2022, Tổng sản phẩm trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh (GRDP) đạt khoảng 1.479

*, **, Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Văn Lang, TP. Hồ Chí Minh
Ngày nhận bài: 21/3/2023; Ngày phản biện: 08/4/2023; Ngày duyệt đăng: 14/4/2023

HÌNH: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Người đề xuất: Nguyễn Văn A

ngàn tỷ đồng, tăng 9,03% so với năm 2021 và đóng góp 15,55% GDP của cả nước (Minh Tiến, 2023). Tính đến ngày 30/6/2022, TP. Hồ Chí Minh có 264.407 SME, chiếm 97,5% số doanh nghiệp trên địa bàn (Mai Hoa, 2022). Chính vì vậy, nghiên cứu về tầm quan trọng của phong cách lãnh đạo, niềm tin vào lãnh đạo và sự hài lòng trong công việc để nâng cao hiệu suất làm việc của nhân viên là việc làm cần thiết.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Hiệu suất công việc

Hiệu suất là kết quả công việc mà một người đạt được khi thực hiện nhiệm vụ được giao dựa trên kỹ năng, kinh nghiệm và sự chân thành (Hasibuan, 2017). Theo Luthans (2002), hiệu suất là số lượng và chất lượng sản xuất hoặc dịch vụ được cung cấp bởi người thực hiện công việc. Trong khi đó, Armstrong (1999) định nghĩa, hiệu quả công việc là kết quả của hành vi của một người nào đó tại nơi làm việc.

Theo Mahmudi (2005), các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả công việc bao gồm 4 nhân tố: Nhân tố cá nhân; Nhân tố đồng đội; Nhân tố hệ thống; Nhân tố hoàn cảnh. Nghiên cứu của Mangkunegara và cộng sự (2005) cũng đưa ra 4 nhân tố ảnh hưởng đến hiệu suất là: Kiến thức; Kỹ năng; Khả năng; Động lực.

Phong cách lãnh đạo

Lãnh đạo là khả năng gây ảnh hưởng đến một nhóm để đạt được mục tiêu đã hoạch định hoặc đã đề ra (Robbins, 2003) và là sự nỗ lực chỉ đạo hoặc gây ảnh hưởng đến người khác bằng cách huy động hiệu quả và sử dụng các nguồn lực sẵn có trong suốt quá trình quản lý để đạt được các mục tiêu mong muốn. Robbins và Judge (2015) cho rằng, lãnh đạo được coi là khả năng có thể tác động đến một người hoặc một nhóm để đạt được mục tiêu hoặc tầm nhìn đã định trước. Theo Kartono (2013), phong cách lãnh đạo là khả năng gây ảnh hưởng mang tính xây dựng đến người khác hoặc những người xung quanh để họ nỗ lực hợp tác nhằm đạt được các mục tiêu đã hoạch định. Phong cách lãnh đạo cũng bao gồm các vai trò liên cá nhân và cung cấp thông tin cũng như ra quyết định (Yulinda và Rozzyana, 2018). Một phong cách lãnh đạo hài hòa với hoàn cảnh công việc cũng sẽ khiến nhân viên hài lòng với công việc, từ đó nâng cao hiệu quả công việc của chính họ.

Niềm tin vào cấp trên

Tin tưởng là một dạng tinh thần của nhân viên rằng nếu họ gặp bất trắc hoặc sẽ có tác động xấu, nhà lãnh đạo có thể thể hiện khả năng của mình thông qua lời nói hoặc thái độ (Yulianti và Wuryanti, 2015). Mối quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới sẽ tốt hơn nếu cấp trên có được sự tin tưởng của cấp dưới. Nhân viên làm việc dưới sự lãnh đạo của họ sẽ cảm thấy thoải mái và thư thái hơn trong nội tâm, đồng thời có thể giảm thiểu nguy cơ căng thẳng trong công việc và có thể thúc đẩy nhân viên cải thiện hiệu suất của chính họ (Muji và Irsutami, 2023).

Sự hài lòng

Sự hài lòng trong công việc là điều mà mọi nhân viên và cả cấp quản lý luôn mong muốn có được (Muji và Irsutami, 2023). Mức độ hài lòng của một nhân viên với công việc của mình có thể được nhìn thấy từ các nhân tố và điều kiện tạo ra/thúc đẩy nhân viên, điều này thường xảy ra do hai nhận thức được nghiên cứu đồng thời (Furnham, Eracleous và Premuzic, 2009). Theo Yvonne và cộng sự (2014), sự hài lòng trong công việc là một trạng thái cảm xúc xuất phát từ việc đạt được giá trị của người lao động đối với công việc của họ.

Mô hình nghiên cứu

Từ phân tích trên, nhóm tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình.

Các giả thuyết được đưa ra là:

H1: Phong cách lãnh đạo có tác động dương đến Hiệu suất làm việc của nhân viên trong các SMEs tại TP. Hồ Chí Minh.

H2: Niềm tin vào cấp trên có tác động dương tới Hiệu suất làm việc của nhân viên trong các SMEs tại TP. Hồ Chí Minh.

H3: Sự hài lòng có tác động cùng chiều đến Hiệu suất làm việc của nhân viên trong các SMEs tại TP. Hồ Chí Minh.

Phương pháp nghiên cứu

Đầu tiên, nhóm tác giả tiến hành phỏng vấn 7 chuyên gia là nhà quản lý tại các SME trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh để có thang đo sơ bộ. Sau đó, tác giả tiến hành thảo luận nhóm với 10 chuyên gia để hiệu chỉnh thang đo và thực hiện kiểm tra thử nghiệm bản hỏi (pilot test) với 30 nhân viên đang làm việc tại các SME. Kế đến, tác giả khảo sát và đưa vào phân tích với 204 mẫu, với kỹ thuật lấy mẫu thuận tiện. Kết quả, thu về được 204 bảng khảo sát hợp lệ. Sau cùng, dữ liệu được xử lý bằng các kỹ thuật thống kê với phần mềm SPSS 26.0. Khảo sát được thực hiện trong quý I/2023.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kết quả kiểm định thang đo
Kết quả phân tích (Bảng 1) cho thấy, tất cả các biến độc lập và biến phụ thuộc đều thỏa mãn điều kiện để đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Kết quả phân tích EFA
Đối với các biến độc lập, các nhân tố được rút trích tại Eigenvalue = 2,641, phương sai trích là 58,976%, KMO = 0,715 và đều thỏa mãn yêu cầu trong phân tích EFA. Kết quả ma trận xoay nhân tố, có 3 nhóm nhân tố độc lập được rút trích từ 15 biến quan sát (Bảng 2).

Kết quả EFA cho biến phụ thuộc Hiệu suất làm việc chỉ ra trị số KMO = 0,663 với mức ý nghĩa bằng 0 (Sig. = 0,000) và phương sai trích bằng 68,782% là rất thích hợp. Kết quả có 1 nhân tố được rút trích từ 3 biến quan sát (Bảng 3).

Kết quả phân tích tương quan
Kết quả phân tích tương quan (Bảng 4) cho thấy, các biến độc lập tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc là hiệu suất làm việc và ngược lại; hiện tượng đa cộng tuyến không xuất hiện. Ngoài ra, mức độ tương quan tuyến tính giữa biến phụ thuộc (HSLV) và các biến độc lập ở mức độ khá cao, dao động từ 0,299 (biến SHL) đến 0,610 (biến NT).

Kết quả phân tích hồi quy
Kết quả phân tích hồi quy (Bảng 5) cho thấy, với Sig. < 0,05, các biến LD, NT, SHL có ý nghĩa thống kê đối với mô hình. Đồng thời, hiện tượng đa cộng tuyến không xảy ra, vì hệ số VIF của các biến đều nhỏ hơn 2. Phương trình hồi quy được viết theo hệ số beta chuẩn hóa có dạng như sau:

$$HSLV = 0,415*LD + 0,584*NT + 0,322*SHL$$

Ngoài ra, với R² = 0,640 và R² hiệu chỉnh = 0,635, nghĩa là các biến độc lập khi tiến hành chạy hồi quy ảnh hưởng đến 63,5% đến biến phụ thuộc, 36,5% phụ thuộc vào các nhân tố khác ngoài mô hình. Bên cạnh đó, giá trị Sig. = 0,000 (< 0,05) là rất nhỏ, đồng thời trị số của F thống kê có giá trị lớn, F = 118,740, nghĩa có mối quan hệ tương quan tuyến tính giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập trong mô hình.

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 3 nhân tố: Phong cách lãnh đạo; Niềm tin

BẢNG 1 KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH THANG ĐO

Nhóm biến	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến tổng thấp nhất	Hệ số tương quan biến tổng cao nhất
Phong cách lãnh đạo (LD)	5	0,798	0,483	0,664
Niềm tin vào cấp trên (NT)	5	0,802	0,558	0,628
Sự hài lòng (SHL)	5	0,821	0,520	0,660
Hiệu suất làm việc (HSLV)	3	0,771	0,547	0,692

BẢNG 2: MA TRẬN NHÂN TỐ XOAY

Biến quan sát	Nhân tố		
	1	2	3
LD4	0,777		
LD5	0,646		
LD1	0,633		
LD2	0,612		
LD3	0,504		
SHL2		0,741	
SHL5		0,724	
SHL1		0,717	
SHL3		0,697	
SHL4		0,694	
NT3			0,665
NT4			0,648
NT1			0,626
NT2			0,578
NT5			0,513

BẢNG 3: KẾT QUẢ EFA BIẾN PHỤ THUỘC

Biến quan sát	Yếu tố
HSLV2	0,881
HSLV3	0,816
HSLV1	0,788

BẢNG 4: MA TRẬN TƯƠNG QUAN

		HSLC	LD	NT	SHL
HSLV	Hệ số tương quan Pearson	1	0,452	0,610	0,299
	Giá trị sig kiểm định t		0,000	0,000	0,000
	Cỡ mẫu	204	204	204	204

BẢNG 5: BẢNG THỐNG KÊ TRONG MÔ HÌNH HỒI QUY

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Giá trị t	Mức ý nghĩa Sig.	Thống kê cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận của biến	Hệ số phóng đại phương sai VIF
I	Hằng số	0,309	0,184	1,677	0,095		
	LD	0,285	0,029	0,415	9,749	0,993	1,007
	NT	0,420	0,031	0,584	13,738	0,994	1,006
	SHL	0,216	0,028	0,322	7,596	0,999	1,001
a. Biến phụ thuộc: HSLV							

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

vào cấp trên và Sự hài lòng đều tác động đến Hiệu suất làm việc của nhân viên tại các SMEs trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh. Trong đó, nhân tố Niềm tin vào cấp trên có tác động mạnh nhất. Dựa trên kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả gợi ý một số hàm ý quản trị như sau:
Một là, về việc tăng cường niềm tin của nhân viên với lãnh đạo. Doanh nghiệp nên tạo ra một môi trường làm việc tự do, minh bạch và chân thành. Tất cả nhân viên và lãnh đạo nên được khuyến khích chia sẻ suy

nghĩ, ý kiến và quan điểm của họ. Lãnh đạo nên thể hiện sự chính trực trong việc đưa ra quyết định và giải quyết vấn đề và thể hiện sự quan tâm và tôn trọng đối với nhân viên, đối xử bình đẳng, nên lắng nghe và đáp ứng nhu cầu, mong muốn và quan điểm của nhân viên một cách tích cực và nghiêm túc.

Hai là, về việc xây dựng phong cách lãnh đạo phù hợp. Vì phong cách lãnh đạo phù hợp sẽ giúp tổ chức đạt được kết quả tốt nhất, nên các lãnh đạo cần nghiên cứu, học hỏi từ các lãnh đạo mẫu mực, các tài liệu, đào tạo để trau dồi kiến thức về các phong cách lãnh đạo và những tiêu chuẩn đáp ứng của một lãnh đạo tốt, đồng thời phân tích năng lực của bản thân để biết được thế mạnh và điểm yếu của mình. Ngoài ra, xây dựng mối quan hệ tốt với nhân viên, cộng tác viên, đối tác và khách hàng sẽ giúp lãnh đạo đơn vị thực hiện được nhiệm vụ của mình một cách hiệu quả hơn.

Ba là, về việc gia tăng sự hài lòng của nhân viên. Doanh nghiệp nên khảo sát lấy ý kiến của nhân viên về công việc, lắng nghe ý kiến và đưa ra phản hồi là cách hiệu quả nhất để thể hiện tôn trọng sự đóng góp của các nhân viên và đảm bảo các điều kiện làm việc an toàn, sạch sẽ, thoải mái, phù hợp với nhu cầu và mong muốn của nhân viên là cách tốt nhất để gia tăng sự hài lòng của nhân viên. Ngoài ra, doanh nghiệp nên thực hiện công tác đào tạo nhân viên, tạo cơ hội thăng tiến và phát triển nghề nghiệp cũng như quan tâm đến tâm lý và các vấn đề khác của nhân viên để họ cảm thấy thoải mái và yên tâm để làm việc. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara., Miftahuddin (2016), The Effect of Transformational Leadership and Job Satisfaction on Employee Performance, *Universal Journal of Management*, 4(4), 189-195.
2. Armstrong, M. (1999), *Personální management*, Grada Publishing.
3. Furnham, A., Eracleous, A., and Premuzic, T. C. (2009), Personality, Motivation and Job Satisfaction: Herzberg Meets the Big Five, *Journal of Managerial Psychology*, 24(8), 765-779.
4. Hasibuan, Malayu S. P. (Malayu Sultan Parlagutan), Haji (2006), *Manajemen dasar, pengertian dan masalah/H. Malayu S.P. Hasibuan*, Jakarta: Bumi Aksara.
5. Kartono, K. (2013), *Pemimpin dan Kepemimpinan, edisi pertam*, Jakarta: RajawaliPers.
6. Luthans, F. (2002), The need for and meaning of positive organizational behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.
7. Mai Hoa (2022), 50% doanh nghiệp nhỏ và vừa không biết có luật hỗ trợ, truy cập từ <https://www.sgpp.org.vn/50-danh-nghiep-nho-va-vua-khong-biet-co-luat-ho-tro-post652655.html>.
8. Mahmudi (2005), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Bandung: YKPN.
9. Minh Tiến (2023), 5 thành phố trực thuộc TW đóng góp bao nhiêu vào GDP cả nước năm 2022?, truy cập từ <https://nhipsongkinhdoanh.vn/5-thanh-pho-truc-thuoc-tw-dong-gop-bao-nhieu-vao-gdp-ca-nuoc-nam-2022-post3106525.html>.
10. Moehariono. (2012), *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
11. Mugi, A., and Irsutami, I. (2023), *Performance (Case Study on Manufacturing Companies in Batamindo Industrial Park Area*, In Proceedings of the 4th International Conference on Applied Economics and Social Science, ICAESS 2022, 5 October 2022, Batam, Riau Islands, Indonesia.
12. Nisyak, I. R., and Trijonowati. (2016), Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(4), 1-22.
13. Robbin, M. (2003), *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
14. Robbins, S. P., and Judge, T. A. (2015), *Perilaku Organisasi (16 ed.)*, Jakarta: Salemba Empat.
15. Sriwidodo., and Sugito (2007), Pengaruh kepemimpinan, kepercayaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2(1).
16. Yulianti., and Wuryanti (2015), *Pengaruh kepemimpinan transformasional, integritas perilaku dan kepercayaan terhadap pimpinan dalam peningkatan kinerja sdm (Studi BLHKP, BKPPD dan BPMP Kabupaten Konawe Selatan, Provinsi Sulawesi Tenggara)*, Conference in Business, Accounting and Management, 2(1), 282-300.
17. Yulinda, T., and Rozzyana, R. (2018), Pengaruh kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, *Journal of applied managerial accounting*, 2(1), 26-40.
18. Yvonne, W., Rahman, R. H. A., and Sang Long, C. (2014), Employee Job Satisfaction and Job Performance: A Case Study in a Franchised Retail-Chain Organization, *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 8(17), 1875-1883.