

VỐN TÂM LÝ, SỰ THAM GIA CÔNG VIỆC TÍCH CỰC VÀ HIỆU QUẢ CÔNG VIỆC CỦA CÁC TRÌNH DƯỢC VIÊN Ở TP. HỒ CHÍ MINH

Giang Hán Minh

*Thanh tra Bộ Y tế phía Nam
Email: minhhtbyt@yahoo.com.vn*

Nguyễn Văn Điệp

*Trường Cao đẳng Kinh tế Đối ngoại
Email: vandiep1302@gmail.com*

Ngày nhận: 4/7/2016

Ngày nhận bản sửa: 16/11/2016

Ngày duyệt đăng: 25/5/2017

Tóm tắt:

Nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố thuộc vốn tâm lý tác động đến sự tham gia công việc tích cực và hiệu quả công việc của các trình dược viên. Mẫu nghiên cứu bao gồm 303 trình dược viên đang làm việc tại các công ty dược tiêu biểu trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Các phương pháp thống kê mô tả, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy robust được sử dụng để giải thích dữ liệu. Kết quả cho thấy cả 4 yếu tố thuộc vốn tâm lý: niềm hy vọng, sự tự tin, khả năng phục hồi và tính lạc quan đều có tác động cùng chiều đến sự tham gia công việc tích cực của các trình dược viên. Việc tham gia công việc tích cực đã dẫn tới hiệu quả trong công việc của các trình dược viên. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng đưa ra một số giải pháp mà nhà quản trị có thể sử dụng để gia tăng vốn tâm lý nhằm nâng cao hiệu quả làm việc của các trình dược viên.

Từ khóa: hiệu quả công việc, tham gia công việc tích cực, trình dược viên, vốn tâm lý.

Psychological capital, job involvement and job performance of medical representatives in Ho Chi Minh City

Abstract:

The aim of this paper is to identify several key factors of psychological capital that affect job involvement and job performance of medical representatives. A survey was conducted on 303 medical representatives working at medical company in HCMC. The author used descriptive statistics, EFA analysis, and regression analysis (Robust Least Squares). The results suggest that all the four factors of hope, efficacy, resilience, and optimism have a positive impact on the employees' job involvement, which in turn affects their job performance. Besides, this paper also provides some solutions that administrators can use to increase psychological capital in order to enhance the medical representative' performance.

Keywords: Job performance; job involvement; medical representatives; psychological capital.

1. Giới thiệu

Theo Hiệp hội Doanh nghiệp dược Việt Nam, cả nước hiện có khoảng 39.000 điểm bán lẻ dược phẩm và khoảng 2.357 doanh nghiệp đăng ký chức năng kinh doanh dược phẩm (Công ty cổ phần Traphaco, 2015). Đồng thời, tổ chức Business Monitor International cũng dự báo ngành dược phẩm Việt Nam tiếp tục tăng trưởng với tốc độ trung bình

15,5%/năm trong vòng 5 năm tới và đóng góp 2,2% vào GDP năm 2017 (Nguyen, 2014). Như vậy, mức độ cạnh tranh của các doanh nghiệp dược ngày càng cao nên hiệu quả công việc là mục tiêu hàng đầu của các tổ chức.

Rizwan & Khan (2011) cho rằng để nâng cao hiệu quả công việc của nhân viên thì gia tăng sự tham gia công việc tích cực là một giải pháp quan trọng.

Những nhân viên tham gia công việc tích cực có năng suất làm việc cao, kết quả làm việc tốt hơn khi so sánh với các nhân viên không tích cực trong công việc. Bên cạnh đó, các nghiên cứu cho thấy vốn tâm lý có thể là một yếu tố quan trọng thúc đẩy sự tham gia công việc tích cực của nhân viên.

Các nghiên cứu về vốn tâm lý được thực hiện chủ yếu ở các nước phát triển và đa phần được Luthans và cộng sự thực hiện. Tại các nước đang phát triển như Việt Nam và đặc biệt là trong lĩnh vực dược thì nghiên cứu về vốn tâm lý chưa được đề cập, mặc dù Việt Nam là một nước đang hội tụ rất nhiều tiềm năng hấp dẫn như tốc độ tăng trưởng dân số ổn định và sự nhận thức càng cao về sức khỏe của tầng lớp trung lưu nên nhiều công ty sản xuất, kinh doanh, phân phối thuốc - dược phẩm sẽ được thành lập và mở rộng, kéo theo nhu cầu tuyển dụng một lượng lớn trình dược viên nhằm mở rộng mạng lưới phân phối, thị phần cho các công ty dược.

Vì vậy, bài viết này được thực hiện nhằm đo lường ảnh hưởng của các thành phần vốn tâm lý lên hiệu quả công việc của các trình dược viên thông qua mức độ tham gia công việc tích cực trong bối cảnh một nền kinh tế chuyển đổi cạnh tranh. Đồng thời, kết quả nghiên cứu là cơ sở để các nhà quản lý của các công ty dược xây dựng giải pháp nâng cao vốn tâm lý cho các trình dược viên nhằm sử dụng nguồn nhân lực ngày càng hiệu quả hơn.

2. Cơ sở lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu

2.1. Vốn tâm lý và các thành phần của vốn tâm lý

Lý thuyết về tâm lý học phân biệt hai dạng đặc điểm của con người là dạng cá tính và năng lực tâm lý (Chen & cộng sự, 2000). Dựa vào lý thuyết tâm lý học tổ chức, lý thuyết về hành vi tổ chức cũng phân biệt hai dạng năng lực của nhân viên, đó là (1) năng lực thuộc về cá tính và (2) năng lực thuộc về trạng thái tâm lý (Luthans & cộng sự, 2005). Năng lực dạng cá tính không phụ thuộc vào công việc cụ thể nào đó và thường khó thay đổi (ổn định trong thời gian dài). Trong khi đó, năng lực dạng trạng thái tâm lý phụ thuộc vào từng công việc cụ thể và có xu hướng thay đổi theo thời gian (Chen & cộng sự, 2000).

Trong hành vi tổ chức, mỗi quan tâm về tính cách mang dấu ấn cá nhân và trạng thái tâm lý của nhân viên ít nhận được sự quan tâm của các nhà nghiên cứu. Tính cách mang dấu ấn cá nhân không đặc trưng cho bất kỳ nhiệm vụ hay tình huống nào và tính cách này có khuynh hướng ổn định theo thời

gian. Ngược lại, trạng thái tâm lý lại đặc trưng cho từng tình huống cụ thể và nó có khuynh hướng dễ bị điều chỉnh qua thời gian.

Có rất nhiều khái niệm phản ánh năng lực dạng trạng thái của nhân viên, trong đó vốn tâm lý thường được quan tâm và áp dụng trong nghiên cứu hành vi những năm gần đây (Luthans & cộng sự, 2005). Vốn tâm lý là một dạng năng lực tâm lý tồn tại trong một số công việc và tình huống nhất định và có xu hướng dễ uốn nắn qua thời gian (Chen & cộng sự, 2000).

Luthans & cộng sự (2007b) đưa ra bốn thành phần của vốn tâm lý là: (1) Sự tự tin, (2) Tính lạc quan, (3) Niềm hy vọng và (4) Khả năng phục hồi. Luthans & cộng sự nhấn mạnh rằng vốn tâm lý là nguồn động viên về nhận thức và cả về kinh nghiệm. Cụ thể:

Sự tự tin: Bandura (1997) cho rằng về cơ bản, tự tin là “niềm tin của mọi người vào khả năng của họ để đạt hiệu quả như mong đợi bằng chính những hành động của họ”, là yếu tố quan trọng nhất quyết định những hành vi mà người đó lựa chọn để thể hiện và sự kiên trì của họ trong những nỗ lực đối mặt với thử thách khó khăn. Thuyết tự tin vào năng lực cũng xác nhận sự tự tin đóng vai trò then chốt trong sự điều chỉnh tâm lý, sức khỏe thể chất, cũng như những thay đổi chiến lược hành vi được hướng dẫn chuyên nghiệp hay tự phát.

Tính lạc quan: được Carver & Scheier (2005) định nghĩa như là khuynh hướng duy trì một cái nhìn tích cực. Những hành động tích cực có tổ chức tập trung vào sự lạc quan mang tính thực tế liên quan đến việc nâng cao và tập trung vào những khía cạnh mà mình có lợi thế. Những nhân viên lạc quan luôn mong đợi kết quả tích cực trong môi trường làm việc thay đổi.

Niềm hy vọng: Snyder (1996) cho rằng niềm hy vọng phản ánh “niềm tin rằng ta có thể tìm thấy con đường dẫn đến những thành quả mong muốn và có động lực để bước tiếp trên con đường ấy”. Hy vọng bao gồm 2 yếu tố: con đường đi và năng lực ý chí. Con đường đi chính là khả năng xây dựng một lộ trình làm việc nhằm đạt được những thành quả mong muốn, còn năng lực ý chí chính là nhận thức, lĩnh hội được con đường đi đến thành công.

Khả năng phục hồi: Masten & Reed (2002) cho rằng khả năng phục hồi được định nghĩa như là khả năng thích ứng của con người khi vướng phải những nghịch cảnh hay rủi ro.

2.2. Vốn tâm lý, sự tham gia công việc tích cực và hiệu quả công việc

Ashe-Edmunds & Media (2015) cho rằng sự tham gia công việc tích cực đề cập đến mức độ tâm lý và tình cảm mà nhân viên gắn bó vào công việc của mình. Trong khi đó, hiệu quả công việc đề cập đến tính hiệu quả của hành vi cá nhân góp phần vào mục tiêu của tổ chức (Motowidlo, 2003).

Các nghiên cứu đã cho thấy vốn tâm lý và các thành phần của vốn tâm lý có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả công việc của nhân viên (Luthans & cộng sự, 2005; Stajkovic, 2006; Luthans & Youssef, 2007; Avey & cộng sự, 2010; Nguyen & Nguyen, 2012). Bên cạnh đó, vốn tâm lý cũng được tìm thấy có ảnh hưởng đến sự tự tin, sự hài lòng, hạnh phúc và cam kết của nhân viên (Stajkovic & Luthans, 1998; Luthans & Youssef, 2007; Luthans & cộng sự, 2007b) hay sự nỗ lực làm việc của nhân viên (Nguyen, 2014).

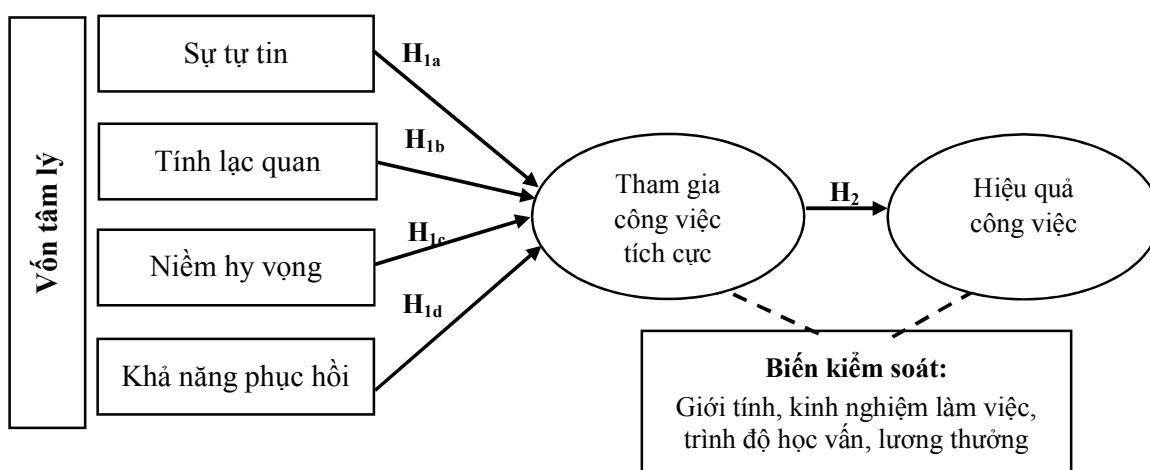
Nhiều nghiên cứu cho thấy sự tham gia công việc tích cực của nhân viên có ảnh hưởng đến kết quả lao động, hiệu quả và sự thành công của tổ chức (Bates, 2004; Richman, 2006). Điều này có thể được giải thích rằng nếu nhân viên nỗ lực đáng kể cho việc đạt được các mục tiêu cá nhân và tổ chức sẽ dẫn đến năng suất cao hơn và giữ chân được nhân viên với tổ chức (Kanungo, 1979; Kahn, 1990). Ngược lại, những nhân viên có sự tham gia tích cực thấp thì có nhiều khả năng sự hài lòng công việc thấp và có xu hướng rời bỏ tổ chức. Đồng thời, nếu họ ở lại với tổ chức thì công việc sẽ không hiệu quả mà như thế sẽ không có lợi cho tổ chức (Kanungo, 1979). Chẳng hạn tại Mỹ, các công nhân không tham gia công việc tích cực đã làm tổn chi phí kinh doanh đến 300 tỷ USD mỗi năm vì năng suất thấp (Bates, 2004). Như vậy, tham gia công việc tích cực là một trong những

cách quan trọng để tăng hiệu quả của nhân viên. Nếu các nhân viên nỗ lực tham gia công việc tích cực sẽ giúp đạt được các mục tiêu cá nhân và mục tiêu của tổ chức.

Tại Việt Nam, cùng với sự phát triển của công nghiệp dược phẩm, nhiều công ty kinh doanh, phân phối thuốc (dược phẩm) ra đời và nhu cầu tuyển dụng một lượng lớn các dược sĩ để giới thiệu thuốc gọi là trình dược viên nhằm tiếp thị, mở rộng mạng lưới phân phối cho doanh nghiệp dược. Vì thuốc là một hàng hóa đặc biệt, buôn bán thuốc là một ngành kinh doanh đặc thù có điều kiện nên người bán hàng (gọi là trình dược viên) phải có chuyên môn về thuốc, làm cầu nối giữa nhà sản xuất và người tiêu dùng. Tuy nhiên, ngành này có sự cạnh tranh khốc liệt nên ngoài trình độ chuyên môn hiểu biết về tân dược thì trình dược viên cần có kỹ năng của một nhân viên kinh doanh. Vì thế, áp lực công việc ngày càng cao sẽ dẫn đến sự suy giảm trong mức độ tham gia công việc và dẫn đến hiệu quả công việc của các trình dược viên không cao. Một số yếu tố, chẳng hạn như đặc điểm của một cá nhân là như có niềm hy vọng, khả năng phục hồi, tính lạc quan và sự tự tin có thể làm giảm tỷ lệ áp lực công việc (Fredrickson & cộng sự, 2003). Hơn nữa, tổng thể bốn yếu tố niềm hy vọng, khả năng phục hồi, tính lạc quan và sự tự tin, cùng kết hợp lại chính là vốn tâm lý, đã được chứng minh là tồn tại dưới dạng trạng thái tâm lý và có thể thay đổi và phát triển (Bandura, 1997; Carver & Scheier, 2005) nên có thể cải thiện mức độ tham gia công việc và nâng cao hiệu quả công việc của các trình dược viên.

Trên cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu liên quan, các giả thuyết được phát biểu như sau:

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



H_{1a} : Sự tự tin có tác động cùng chiều đến sự tham gia công việc tích cực của các trình dược viên.

H_{1b} : Tính lạc quan có tác động cùng chiều đến sự tham gia công việc tích cực của các trình dược viên.

H_{1c} : Niềm hy vọng có tác động cùng chiều đến sự tham gia công việc tích cực của các trình dược viên.

H_{1d} : Khả năng phục hồi có tác động cùng chiều đến sự tham gia công việc tích cực của các trình dược viên.

H_2 : Tham gia công việc tích cực có ảnh hưởng cùng chiều đến hiệu quả công việc của các trình dược viên.

Bên cạnh đó, các yếu tố như giới tính, kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn và lương thưởng cũng được xem xét ảnh hưởng đến mức độ tham gia công việc và hiệu quả công việc của các trình dược viên.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua 2 bước định tính và định lượng với 2 nhóm đối tượng khảo sát khác nhau. Đối tượng khảo sát cho nghiên cứu định tính là các chuyên gia (các nhà quản lý) phụ trách các chức năng liên quan đến nguồn nhân lực và kinh doanh của các công ty dược. Đối tượng khảo sát cho nghiên cứu định lượng là các trình dược viên đang làm việc tại các công ty dược có thị trường tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Trên cơ sở lý thuyết đã tổng hợp, các biến quan sát được xây dựng trên thang đo Likert 5 điểm (với 1 là hoàn toàn không đồng ý và 5 là hoàn toàn đồng ý) phản ánh 6 khái niệm chính trong nghiên cứu. Nghiên cứu định tính thông việc phỏng vấn sau 10 chuyên gia (nhà quản lý) của các công ty dược nhằm bổ sung và điều chỉnh các biến quan sát trên sao cho dễ hiểu và phù hợp với bối cảnh Việt Nam. Kết quả nghiên cứu định tính giúp hình thành bảng câu hỏi định lượng gồm 24 biến quan sát phản ánh 4 biến độc lập về vốn tâm lý và 7 biến phản ánh 2 biến phụ thuộc sự tham gia tích cực và hiệu quả công việc của các trình dược viên. Cụ thể, thang đo vốn tâm lý được sử dụng trên cơ sở thang đo do Luthans & cộng sự (2007a) phát triển, thang đo sự tham gia công việc tích cực dựa trên thang đo do Kanungo (1982) xây dựng và thang đo hiệu quả công việc dựa trên cơ sở thang đo của Rego & Cunha (2008).

Nghiên cứu định lượng được tiến hành với kích thước mẫu dự kiến gồm 350 trình dược viên đang làm việc tại các công ty dược tại Thành phố Hồ Chí

Minh (bao gồm công ty sản xuất dược hoặc phân phối dược trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh). Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện. Phương pháp tiếp cận đối tượng theo hai cách: (i) Gửi phiếu khảo sát đã thiết kế trên Google Doc đến địa chỉ email của trình dược viên thông qua bộ phận nhân sự hoặc kinh doanh của các công ty dược; và (ii) Gửi phiếu khảo sát trực tiếp đến các trình dược viên tại các công ty dược. Sau khi sàng lọc các phiếu trả lời, có 17 phiếu trả lời không hợp lệ trong số 320 phiếu thu về. Cuối cùng, có 303 phiếu khảo sát hợp lệ được sử dụng cho việc xử lý và giải thích dữ liệu.

Các phân tích được thực hiện để kiểm định các hệ số thống kê KMO, rút trích các nhân tố đại diện với phép quay Varimax và đánh giá sự nhất quán nội tại của các khái niệm nghiên cứu và độ tin cậy của thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha. Kỹ thuật hồi quy robust được sử dụng để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu trong mô hình.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu là các trình dược viên đang làm việc tại các công ty dược hoặc phân phối dược ở Thành phố Hồ Chí Minh. Trong đó, trình dược viên nam chiếm 64,7% và trình dược viên nữ là 35,3%. Hầu hết đối tượng khảo sát là lực lượng lao động trẻ, số trình dược viên được phỏng vấn hoặc khảo sát có độ tuổi từ 20 đến 25 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (64%), điều này phản ánh đặc điểm lao động thực tế trong lĩnh vực kinh doanh dược phẩm hiện nay. Hầu hết các trình dược viên có trình độ cao đẳng. Số người có trình độ trung cấp chiếm 18,5%, cao đẳng chiếm 67,7%, đại học và sau đại học chiếm 13,9%. Trình dược viên có kinh nghiệm làm việc dưới 1 năm chiếm 35%, từ 1 đến 5 năm chiếm 38,6% và từ 6 năm trở lên chiếm 26,4%.

4.2. Kiểm định thang đo và phân tích nhân tố khám phá

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy các thang đo vốn tâm lý đều đạt được độ tin cậy. Hệ số Cronbach's Alpha của 4 biến độc lập đều lớn hơn 0,8 (thay đổi từ 0,818 đến 0,916). Các hệ số tương quan với tổng của các biến đo lường yếu tố này đều đạt tiêu chuẩn (hệ số tương quan với tổng của các biến dao động từ 0,633 đến 0,960). Kết quả của EFA của vốn tâm lý cho thấy tại mức trích eigenvalue > 1 có 4 nhân tố được trích ra từ 24 biến quan sát với phương sai trích là 65,62%.

Thang đo tham gia công việc tích cực có hệ số

Bảng 1: Kết quả kiểm định độ tin cậy và phân tích nhân tố thang đo vốn tâm lý

Ký hiệu	Vốn tâm lý	Hệ số tải nhân tố
OP	Tính lạc quan (Cronbach's Alpha = 0,921; % phương sai trích = 18,158)	
OP6	Tôi mong đợi các sự kiện thú vị trong công việc hơn những sự kiện khó chịu	0,800
OP5	Tôi mong mọi việc diễn ra thuận lợi cho việc đạt được mục tiêu	0,795
OP2	Tôi có thể đạt trạng thái thư giãn dễ dàng	0,794
OP4	Tôi luôn lạc quan về tương lai	0,757
OP3	Nếu tôi có cảm giác bất an khi thực hiện công việc, tôi sẽ dừng lại và làm trong lúc khác	0,724
OP1	Khi không chắc chắn về điều gì, tôi thường hy vọng điều tốt đẹp nhất sẽ đến	0,685
SE	Sự tự tin (Cronbach's Alpha = 0,916; % phương sai trích = 17,801)	
SE3	Tôi đối mặt trực tiếp để giải quyết các vấn đề của mình	0,853
SE5	Tôi nghĩ rằng tôi có cơ hội tốt nhất để nhận ra mục tiêu trong cuộc sống	0,791
SE4	Tôi thích tự mình giải quyết các rắc rối	0,767
SE1	Tôi làm việc với sự tự tin cao	0,739
SE6	Tôi làm việc đúng hẹn và có kế hoạch	0,716
SE2	Tình huống càng thử thách càng cho tôi cảm giác thú vị	0,688
HO	Niềm hy vọng (Cronbach's Alpha = 0,868; % phương sai trích = 15,391)	
HO6	Tôi đã đạt được hầu hết các mục tiêu mà tôi theo đuổi	0,903
HO3	Tôi luôn có giải pháp dự phòng để giải quyết các vấn đề	0,835
HO1	Khi gặp áp lực, tôi tìm cách để thoát khỏi nó	0,766
HO4	Tôi cảm thấy rằng tôi đạt được thành công lớn trong sự nghiệp của mình	0,646
HO2	Tôi có ý chí mạnh mẽ để đạt có mục tiêu đã đề ra	0,575
HO5	Tôi có thể nghĩ ra nhiều cách để đạt được mục tiêu của mình	0,523
RE	Khả năng phục hồi (Cronbach's Alpha = 0,818; % phương sai trích = 14,270)	
RE4	Tôi nghĩ có nhiều con đường đi đến mục tiêu	0,747
RE3	Tôi thành công để tạo ấn tượng với người khác	0,688
RE5	Tôi thích những công việc mới mẻ và đầy thử thách	0,673
RE6	Tôi có thể kiềm chế sự nóng giận để làm việc tiếp với người đã tạo ra cảm giác đó	0,670
RE1	Tôi nhanh chóng lấy lại trạng thái bình thường khi gặp những biến cố	0,654
RE2	Tôi thích thú khi gặp các sự việc bất ngờ	0,601

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

Cronbach's Alpha là 0,823 nên đạt yêu cầu. Các hệ số tương quan với tổng của các biến đo lường yếu tố này đều đạt tiêu chuẩn (hệ số tương quan với tổng của các biến dao động từ 0,649 đến 0,710). Thang đo hiệu quả công việc có hệ số Cronbach's Alpha là 0,875 nên đạt yêu cầu. Các hệ số tương quan với tổng của các biến đo lường yếu tố này đều đạt tiêu chuẩn (hệ số tương quan với tổng của các biến dao động từ 0,589 đến 0,923).

Kết quả tại bảng 1 và 2 cho thấy các nhân tố đại diện cho các khái niệm nghiên cứu có tính chất nhất quán nội tại và độ tin cậy cao, hoàn toàn phù hợp

cho các phân tích tiếp theo.

4.3. Kiểm định giả thuyết

Hai mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng và phân tích để kiểm tra giả thuyết, giả thuyết rằng có sự tác động của vốn tâm lý đến tham gia công việc tích cực và hiệu quả làm việc của các trình duyệt viên. Kết quả hồi quy robust với các biến độc lập là 4 thành phần của vốn tâm lý và biến phụ thuộc là sự tham gia tích cực của trình duyệt viên. Kết quả của 4 mô hình hồi quy robust tại bảng 3 lần lượt với các biến kiểm soát (giới tính, kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn, lương thưởng) cho thấy cả

Bảng 2: Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo tham gia công việc tích cực và hiệu quả công việc của trình dục viên

Ký hiệu	Vốn tâm lý	Hệ số tương quan với biến tổng
JI	Tham gia công việc tích cực (Cronbach's Alpha = 0,823)	
JI1	Những điều quan trọng xảy ra liên quan đến công việc hiện tại của tôi	0,710
JI2	Tôi là một người gắn kết với công việc	0,677
JI3	Tôi có mối quan hệ chặt chẽ với công việc và rất khó để phá vỡ mối quan hệ này	0,649
JP	Hiệu quả công việc (Cronbach's Alpha = 0,875)	
JP1	Tôi tin rằng tôi là một nhân viên làm việc hiệu quả	0,589
JP2	Tôi luôn hài lòng với chất lượng công việc tôi đã làm	0,923
JP3	Cấp trên tôi luôn tin rằng tôi là một người làm việc có hiệu quả	0,721
JP4	Đồng nghiệp tôi luôn đánh giá tôi là người làm việc có hiệu quả	0,762

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

bốn thành phần vốn tâm lý của trình dục viên đều có ảnh hưởng cùng chiều đến tham gia công việc tích cực của các trình dục viên. Cụ thể, trong 4 mô hình thì hệ số hồi quy của biến sự tự tin (SE) và biến tính lạc quan (OP) có ý nghĩa thống kê ở mức 1%; hệ số hồi quy của biến niềm hy vọng (HO) có ý nghĩa thống kê ở mức 10%; hệ số hồi quy của biến khả năng phục hồi (RE) có ý nghĩa thống kê ở mức 5%. Như vậy, các giả thuyết H1a, H1b, H1c và H1d được chấp nhận. Kết quả ước lượng cũng cho thấy giới tính, kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn, lương

thường có ảnh hưởng cùng chiều đến sự tham gia công việc tích cực của các trình dục viên. Hệ số hồi quy của biến kinh nghiệm làm việc (EXPER), trình độ học vấn (EDUC) và lương thường (INCOME) có ý nghĩa thống kê ở mức 1% (điều này cho thấy nếu trình dục viên có nhiều kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn càng cao và mức lương thường càng cao thì mức độ tham gia công việc tích cực của trình dục viên càng nhiều. Tuy nhiên, hệ số hồi quy của biến giới (SEX) không có ý nghĩa thống kê. Giá trị thống kê trong 4 mô hình tại bảng 3 đều có ý nghĩa

Bảng 3: Kết quả hồi quy giữa vốn tâm lý và sự tham gia công việc tích cực

Các mô hình	Mô hình 1	Mô hình 2	Mô hình 3	Mô hình 4
Biến độc lập	Hệ số hồi quy	Hệ số hồi quy	Hệ số hồi quy	Hệ số hồi quy
Hằng số (C)	-0,0435	0,0051	-0,6919**	-0,2680**
Sự tự tin (SE)	0,7756***	0,7053***	0,7779***	0,7049***
Tính lạc quan (OP)	0,0845***	0,0964***	0,0753***	0,0960***
Niềm hy vọng (HO)	0,0678*	0,0634*	0,0582*	0,0628*
Khả năng phục hồi (RE)	0,0691**	0,0789**	0,0547*	0,0786**
Giới tính (SEX, nam = 1)	0,0325	-	-	-
Kinh nghiệm (EXPER)	-	0,0674***	-	-
Trình độ học vấn (EDUC)	-	-	0,0516***	-
Lương thường (INCOME)	-	-	-	0,0344***
R_w^2 hiệu chỉnh	0,8602	0,8634	0,8732	0,8643
Giá trị thống kê R_w^2	1363,476***	1369,595***	1431,308***	1375,302***

Ghi chú: ***, **, * lần lượt có ý nghĩa thống kê tại 1%, 5% và 10%

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

Bảng 4: Kết quả hồi quy giữa tham gia công việc tích cực và hiệu quả công việc

Các mô hình	Mô hình 1	Mô hình 2	Mô hình 3	Mô hình 4
Biến độc lập	Hệ số hồi quy	Hệ số hồi quy	Hệ số hồi quy	Hệ số hồi quy
Hằng số (C)	0,5486***	0,5788***	-0,4134	0,4215***
Tham gia công việc tích cực (JI)	0,8440***	0,8129***	0,8055***	0,8141***
Giới tính (SEX, nam = 1)	0,0341	-	-	-
Kinh nghiệm (EXPER)	-	0,0423*	-	-
Trình độ học vấn (EDUC)	-	-	0,0745***	-
Lương thưởng (INCOME)	-	-	-	0,0199*
R_w^2 hiệu chỉnh	0,7673	0,7777	0,7679	0,7744
Giá trị thống kê R_w^2	757,5731***	775,0911***	780,3744***	770,962***

Ghi chú: ***, **, * lần lượt có ý nghĩa thống kê tại 1%, 5% và 10%

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

thống kê ở mức 1% nên 4 mô hình hồi quy phù hợp với dữ liệu khảo sát, đồng thời giá trị hiệu chỉnh dao động từ 0,8602 đến 0,8732 cho thấy mức độ giải thích của mô hình khá cao (thấp nhất là 86,02%).

Mô hình hồi quy tuyến tính thứ hai cũng được xây dựng và phân tích để kiểm tra giả thuyết cho rằng có sự tác động của sự tham gia công việc tích cực đến hiệu quả công việc của các trình dược viên, các biến kiểm soát (giới tính, kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn, lương thưởng) cũng được xem xét trong mô hình.

Tại bảng 4, phân tích hồi quy robust trong 4 mô hình lần lượt với các biến kiểm soát (giới tính, kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn, lương thưởng) cho thấy có mối quan hệ có ý nghĩa cũng được tìm thấy của sự tham gia công việc tích cực với hiệu quả công việc của các trình dược viên. Cụ thể, sự tham gia công việc tích cực của trình dược viên có ảnh hưởng cùng chiều đến hiệu quả công việc của các trình dược viên với mức ý nghĩa thống kê 1%. Do đó, giả thuyết H2 được chấp nhận. Bên cạnh đó, kết quả ước lượng cũng cho thấy giới tính, kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn, lương thưởng có ảnh hưởng cùng chiều đến hiệu quả công việc của các trình dược viên. Hệ số hồi quy của biến kinh nghiệm làm việc (EXPER) và lương thưởng (INCOME) có ý nghĩa thống kê ở mức 10%, hệ số hồi quy của biến trình độ học vấn (EDUC) có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Như vậy, trình dược viên có nhiều kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn càng cao và mức lương thưởng càng cao thì mức độ tham gia công việc tích

cực của trình dược viên càng nhiều. Tương tự kết quả tại bảng 3, hệ số hồi quy của biến giới (SEX) cũng không có ý nghĩa thống kê. Giá trị thống kê trong 4 mô hình tại bảng 4 đều có ý nghĩa thống kê ở mức 1% nên 4 mô hình hồi quy phù hợp với dữ liệu khảo sát, đồng thời giá trị hiệu chỉnh dao động từ 0,7673 đến 0,7777 cho thấy mức độ giải thích của mô hình khá cao (thấp nhất là 76,73%).

5. Kết luận và hàm ý quản trị

5.1. Kết luận

Trên cơ sở thang đo vốn tâm lý của Luthans & cộng sự (2007a), thang đo tham gia công việc tích cực của Kanungo (1982) và thang đo hiệu quả công việc của Rego & Cunha (2008), kết quả nghiên cứu cho thấy 4 thành phần của vốn tâm lý (Sự tự tin, Tính lạc quan, Niềm hy vọng và Khả năng phục hồi) có tác động cùng chiều đến tham gia công việc tích cực của các trình dược viên, đồng thời sự tham gia công việc tích cực có ảnh hưởng cùng chiều đến hiệu quả công việc của các trình dược viên. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng cho thấy kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn và mức lương thưởng có ảnh hưởng tích cực đến sự tham gia công việc tích cực và qua đó nâng cao hiệu quả công việc của các trình dược viên.

5.2. Hàm ý quản trị

Theo kết quả nghiên cứu, việc nâng cao vốn tâm lý của các trình dược viên được chú trọng vào sự tự tin, niềm hy vọng và khả năng phục hồi, qua đó nâng cao mức độ tham gia công việc tích cực của các đối

tượng này. Ngoài ra, việc cải thiện vốn tâm lý về tính lạc quan cũng cần đồng thời tiến hành nhằm củng cố sự tham gia công việc tích cực và duy trì hiệu quả làm việc của các trình dược viên. Các giải pháp được đề xuất như sau:

Công tác đào tạo luôn là một trong những mảng quan trọng trong bất cứ doanh nghiệp nào thuộc mọi lĩnh vực. Đặc biệt trong lĩnh vực đặc thù liên quan trực tiếp đến sức khỏe thậm chí là tính mạng con người như ngành dược, công tác đào tạo cần phải được nhấn mạnh. Nhiều khảo sát không chính thức đã cho thấy các trình dược viên hầu như chỉ biết các vấn đề liên quan đến sản phẩm mà họ phụ trách doanh số. Các vấn đề khác liên quan đến chuỗi cung ứng, quy định của pháp luật liên quan đến sử dụng thuốc nói chung, hoặc các thuốc không thuộc danh mục sản phẩm phụ trách đều được nắm rất sơ bộ và thông tin không chính xác. Đây là nguyên nhân gây thiếu tự tin, hoặc cung cấp thông tin sai lệch trong quá trình làm việc, cũng như tư vấn sử dụng thuốc cho bác sĩ và bệnh nhân. Do vậy, giải pháp cần được tiến hành để nâng cao sự tự tin và kiến thức chuyên môn là kế hoạch đào tạo của doanh nghiệp phải được hoạch định nghiêm túc, tiến hành định kỳ có hệ thống, nội dung đào tạo cập nhật và mở rộng các vấn đề liên quan đến lưu hành thuốc chứ không chỉ chú trọng trên sản phẩm.

Môi trường làm việc là một khái niệm rộng bao gồm tất cả những gì có liên quan, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động và sự phát triển, nâng cao hiệu quả công việc của mỗi cá nhân trong tổ chức. Cảm giác yên tâm và thoải mái khi làm việc với cấp trên, với những người đồng nghiệp là một yếu tố cần thiết để nâng cao sự tự tin của nhân viên. Nhân viên sẽ giảm sự tự tin, thậm chí muốn tìm một công ty mới khi phải đối mặt với các mối quan hệ khó chịu tại nơi làm việc. Mặt khác, môi trường làm việc lành mạnh không chỉ đơn thuần giúp làm tăng sự tự tin mà trong một số trường hợp đặc biệt, nó còn làm

tăng khả năng phục hồi của các trình dược viên.

Lương thưởng được xem là sự công nhận mức độ cống hiến của một cá nhân vào sự phát triển của tổ chức. Việc có một chính sách đãi ngộ hợp lý, sự khen thưởng và ghi nhận những đóng góp kịp thời của các trình dược viên cũng góp phần nâng cao mức độ tham gia công việc của trình dược viên đó, vì nó cho thấy nhà quản trị nhìn nhận được khả năng của trình dược viên, giúp cho trình dược viên tin tưởng vào năng lực của mình và có động lực để phấn đấu tốt hơn. Lương thưởng ảnh hưởng đến chất lượng cuộc sống, tinh thần của nhân viên và qua đó làm tăng hoặc giảm khả năng phục hồi của nhân viên qua từng giai đoạn của công việc. Vì vậy, việc củng cố, cải thiện sự tự tin và nhất là khả năng phục hồi của trình dược viên không thể thiếu yếu tố về lương thưởng trong công việc.

Nhiều nghiên cứu đã cho thấy tác động của thời gian nghỉ ngơi, tận hưởng cuộc sống bên ngoài công việc có tác động như thế nào đến khả năng chịu được áp lực, căng thẳng công việc, hay nói khác đi là khả năng phục hồi của trình dược viên. Chính vì vậy, những giải pháp để duy trì sự cân bằng này là cần thiết để giúp nâng cao sự hồi phục của nhân viên nói chung hay trình dược viên nói riêng trong tổ chức hay cơ quan. Cuộc sống ngày nay với sự đòi hỏi ngày càng cao trong công việc bắt buộc trình dược viên phải có kỹ năng làm việc tốt để có thể thích nghi, đạt được kết quả cao trong công việc cũng như cân bằng được cuộc sống cá nhân và gia đình. Việc tạo sự cân bằng giữa cuộc sống và công việc cho trình dược viên còn có vai trò của nhà quản lý. Nhà quản lý cần có sự điều chỉnh công việc kịp thời, phù hợp nhằm tạo ra thời gian nghỉ ngơi vừa phải cho nhân viên sau các dự án lớn, các đợt hoạt động chủ điểm để trình dược viên kịp phục hồi và quay trở lại công việc với sự hăng hái, mang đến hiệu quả cao.

Tài liệu tham khảo

- Ashe-Edmunds, S. & Media, D. (2015), *What Is the Meaning of Job Involvement?*, retrieved on May, 28th 2016, from <<http://work.chron.com/meaning-job-involvement-16982.html>>.
- Avey, J.B., Nimnicht, J.L. & Graber Pigeon, N. (2010), 'Two Field Studies Examining the Association between Positive Psychological Capital and Employee Performance', *Leadership & Organization Development Journal*, 31, 384-401.
- Bandura, A. (1997), *Self-efficacy: The exercise of control*, Freeman, New York.
- Bates, S. (2004), 'Getting engaged', *HR Magazine*, 49(2), 44-51.

- Carver, C.S. & Scheier, M.S. (2005), 'Optimism', in Snyder, C.R. & Lopez, S.J. (Eds.), *Handbook of positive psychology* (231-243), Oxford University Press, Oxford, UK.
- Công ty cổ phần Traphaco (2015), *Con đường thuốc Việt 10: Cuộc tranh giành bằng kênh phân phối*, truy cập lần cuối ngày 30 tháng 5 năm 2015, từ: <<http://www.traphaco.com.vn/conduongthuocviet/con-duong-thuoc-viet-10-can-h-tranh-bang-kenh-phan-phoi>>.
- Chen, G., Gully, S.M., Whiteman, Jon-Andrew, & Kilcullen, R.N. (2000), 'Examination of relationships among trait-like individual differences, state-like individual differences, and learning performance', *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 835-847.
- Fredrickson, B.L., Tugade, M.M., Waugh, C.E. & Larkin, G.R. (2003), 'What good are positive emotions in crisis? A prospective study of resilience and emotions following terrorist attacks on the United States on September 11th 2001', *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(2), 365-376.
- Kahn, A.W. (1990), 'Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work', *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kanungo, R.N. (1979), 'The Concepts of Alienation and Involvement Revisited', *Psychological Bulletin*, 86(1), 119-138.
- Luthans, F., Avolio, B., Walumbwa, F. & Li, W. (2005), 'The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance', *Management and Organization Review*, 1, 247-269.
- Luthans, F. & Youssef, C.M. (2007), 'Emerging positive organizational behavior', *Journal of Management*, 33, 321-349.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B. & Norman, S.M. (2007a), 'Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction', *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Youssef, C.M. & Avolio, B.J. (2007b), *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*, Oxford University Press, Oxford, UK.
- Masten, A.S. & Reed, M.G.J. (2002), 'Resilience in development' in Snyder, C.R. & Lopez, S.J. (Eds.), *Handbook of positive psychology* (231-243), Oxford University Press, Oxford, UK.
- Motowidlo, S.J. (2003), *Job Performance - Handbook of Psychology*, Wiley, New York.
- Nguyen, T.D. & Nguyen, T.T.M. (2012), 'Psychological Capital, Quality of Work Life, and Quality of Life of Marketers: Evidence from Vietnam', *Journal of Macromarketing*, 32(1), 87-95.
- Nguyen, H.T. (2014), *VietinbankSc Industry Report: Vietnam Pharmaceutical Industry 02-2014*, truy cập lần cuối ngày 28 tháng 5 năm 2016, từ: <<http://www.vietinbanksc.com.vn/News/2014/2/20/295440.aspx>>.
- Nguyen, T.T.M. (2014), 'Does Psychological Capital Drive the Effort of Marketers?', *Journal of Economic Development*, 220, 136-147.
- Rego, A. & Cunha, M.P. (2008), 'Workplace spirituality and organizational commitment: An empirical study', *Journal of Organizational Change Management*, 21(1), 53-75.
- Richman, A. (2006), 'Everyone wants an engaged workforce how can you create it?', *Workspan*, 49, 36-39.
- Rizwan, M. & Khan, D.J. (2011), 'Relationship of Job involvement with Employee Performance: Moderating role of Attitude', *European Journal of Business and Management*, 3(8), 77-85.
- Snyder, C.R. (1996), 'To Hope, to Lose, and Hope Again', *Journal of Personal and Interpersonal Loss*, 1, 1-16.
- Stajkovic, A.D. & Luthans, F. (1998), 'Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis', *Psychological Bulletin*, 124, 240-261.
- Stajkovic, A.D. (2006), 'Development of a Core Confidence-Higher Order Construct', *Journal of Applied Psychology*, 91, 1208-1224.