

Tác động của việc sử dụng mạng xã hội đến hiệu quả làm việc của nhân viên Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian đại dịch Covid-19

The impact of using social networks on the work performance of employees of Ho Chi Minh City Open University during the Covid-19 pandemic

Nguyễn Thuấn¹, Mạc Thị Ngọc Mỹ^{1*}, Đỗ Thanh Kim Vy¹

¹Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Tác giả liên hệ, Email: my.mtn@ou.edu.vn

THÔNG TIN

TÓM TẮT

DOI:10.46223/HCMCOUJS.
soci.vi.18.1.2643.2023

Ngày nhận: 08/02/2023

Ngày nhận lại: 27/04/2023

Duyệt đăng: 28/04/2023

Nghiên cứu này nhằm mục đích xem xét tác động của Mạng Xã Hội (MXH) đến Hiệu Quả Làm Việc (HQLV) của Nhân Viên (NV) Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh (Trường ĐH Mở TPHCM) trong thời gian đại dịch Covid-19, thông qua các biến Cảm Xúc Tích Cực (CXTC), Sự Hài Lòng Công Việc (SHLCV) và Sự Cam Kết (SCK). Nghiên Cứu (NC) sử dụng phân tích thống kê mô tả dữ liệu, kiểm định thang đo và kiểm định mô hình NC bằng phần mềm SmartPLS 3. Điểm mới của NC so với các NC trước đã bổ sung sự hiểu biết mới về mặt lý thuyết tác động của cảm xúc tích cực đến HQLV và NC đóng góp về mặt thực nghiệm khi chọn bối cảnh NC trong môi trường giáo dục tại Việt Nam, cụ thể là tại Trường ĐH Mở TPHCM. Kết quả NC cho thấy việc sử dụng MXH có tác động dương đến HQLV thông qua các biến trung gian CXTC, SHLCV và SCK của nhân viên. Từ đó, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao HQLV của NV Trường ĐH Mở TPHCM trong thời gian đại dịch Covid-19.

ABSTRACT

Từ khóa:

cảm xúc tích cực; đại dịch Covid-19; hiệu quả làm việc; mạng xã hội

Keywords:

positive emotion; Covid-19 pandemic; job performance; social networks

This study aims to examine the impact of social networks on the job performance of Ho Chi Minh City Open University staff during the Covid-19 pandemic, through positive emotion variables, job satisfaction, and commitment. The study used descriptive statistical analysis of data, testing of scales, and testing of research models using SmartPLS 3 software. The new point of the study compared to previous studies has added new understanding in terms of aspects theory on the impact of positive emotions on job performance and empirically contributing research when choosing a research context in the educational environment in Vietnam, specifically at Ho Chi Minh City Open University. Research results show that the use of social networks has a positive impact on job performance through mediating variables of positive emotions, job satisfaction, and commitment. From the research results, the author proposes some managerial implications to improve the working efficiency of the staff of Ho Chi Minh City Open University in the period of time the Covid-19 pandemic.

1. Giới thiệu

Trên thế giới có nhiều NC về việc sử dụng MXH ở nhiều lĩnh vực khác nhau, cụ thể NC của Pomare, Long, Churruca, Ellis, và Braithwaite (2019) nghiên cứu mạng xã hội trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, Agyapong, Mensah, và Ayuuni (2018) nghiên cứu về vai trò điều tiết của MXH đối với mối quan hệ giữa năng lực đổi mới và hiệu quả kinh doanh trong ngành khách sạn ở Ghana. NC của Balasuriya và Jayalal (2015) về tác động của việc sử dụng MXH đến HQLV của các chuyên gia IT ở Sri Lanka, NC của Işık (2013) so sánh việc sử dụng MXH trong nền giáo dục giữa Bắc và Nam đảo Síp. Moqbel, Nevo, và Kock (2013) về việc sử dụng các trang MXH của các thành viên tổ chức và hiệu quả công việc: Một nghiên cứu khám phá, và Nguyen (2015) NC sự ảnh hưởng của MXH đến HQLV của nhân viên tại các doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM). Như vậy, trên thế giới đã có nhiều bài NC về việc sử dụng MXH ở nhiều mảng khác nhau như chăm sóc sức khỏe, khách sạn, công nghệ thông tin, ... và có những kết quả nhất định khác nhau tùy đối tượng và bối cảnh NC.

Tại Việt Nam, NC của Nguyen (2015) NC sự ảnh hưởng của MXH đến HQLV của nhân viên tại các doanh nghiệp trên địa bàn TPHCM thì đề tài về MXH còn khá mới và không nhiều, đặc biệt trong môi trường giáo dục, cụ thể là tại Trường ĐH Mở TPHCM, MXH được sử dụng khá phổ biến trong việc ứng dụng triển khai đào tạo, giảng dạy và quản lý trong nhà trường hoặc sử dụng MXH trong công tác tuyển sinh, quảng bá hình ảnh. Bên cạnh đó, từ các lý thuyết về cảm xúc, nghiên cứu này muốn xem xét thêm từ những suy nghĩ tích cực để đạt được những kết quả tích cực thông qua các CXTC nên bổ sung nghiên cứu thêm biến CXTC. Vì vậy, tác giả muốn nghiên cứu “*Tác động của việc sử dụng mạng xã hội đến hiệu quả làm việc của nhân viên Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh trong thời gian đại dịch Covid-19*” để xem xét tác động của các biến CXTC, SHLCV và SCK đến HQLV.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Một số khái niệm

Mạng Xã Hội (MXH)

Theo Boyd và Ellison (2007) thì các trang MXH là những dịch vụ xây dựng dựa trên nền tảng của website hoặc trực tuyến cho phép các cá nhân (1) xây dựng công khai hoặc bán công khai thông tin cá nhân trong hệ thống MXH, (2) kết nối với những người có mối liên hệ, (3) xem và tìm hiểu những mối quan hệ khác dựa trên những quen biết đã có trong hệ thống. MXH là các trang dịch vụ được xây dựng trên nền tảng của website hoặc trực tuyến nhằm tạo điều kiện cho các cuộc trò chuyện trực tuyến, cho phép người dùng kết nối và chia sẻ suy nghĩ của họ với bạn bè, gia đình, đồng nghiệp và những người khác nhằm mục đích tương tác xã hội, giải trí, thư giãn, bày tỏ quan điểm và chia sẻ thông tin.

Hiệu Quả Làm Việc (HQLV)

HQLV được đề cập đến “các hành vi hoặc hành động có liên quan đến các mục tiêu của tổ chức” (McCloy, Campbell, & Cudeck, 1994, tr. 493). Campbell (1990) định nghĩa HQLV là các hành vi có thể quan sát được mà người NV thực hiện các công việc của mình nhằm đạt được mục tiêu của tổ chức. Nhìn chung, các khái niệm về HQLV được đưa ra đều cho rằng HQLV tồn tại dưới dạng hành vi của một người khi làm việc và các công việc của họ làm đều gắn liền với các mục tiêu chung của tổ chức mà người NV đó thuộc về.

Sự Hài Lòng Công Việc (SHLCV)

Locke (1976, tr. 1304) cho rằng SHLCV đề cập đến mức độ mà Người Lao Động (NLD) có được “trạng thái cảm xúc vui vẻ hoặc tích cực từ việc đánh giá công việc hoặc kinh nghiệm

trong công việc của họ”. SHLCV đề cập đến phản ứng tình cảm của NLD đối với công việc của họ (Hackman & Oldham, 1975). Mặt khác, theo Weiss (2002) SHLCV như là một phán đoán đánh giá tích cực hoặc tiêu cực mà một người đưa ra về công việc hoặc tình hình công việc của người đó. SHLCV đơn giản chỉ là nội dung của một cá nhân đối với công việc của mình, khi một cá nhân có SHLCV, điều đó có nghĩa là họ thực sự thích công việc của mình, cảm thấy tốt về nó và đánh giá cao công việc của mình. Vì vậy, đối với một tổ chức, việc tạo dựng và duy trì được sự hài lòng của nhân viên trong công việc có vai trò rất quan trọng.

Sự Cam Kết (SCK)

SCK của tổ chức đã được hình thành và đo lường theo nhiều cách khác nhau. SCK đã được phân loại thành ba loại “tình cảm”, “tổ chức (tiếp tục cam kết)” và “chuẩn mực” (Allen & Meyer, 1990). SCK với tổ chức được định nghĩa bởi Porter, Steers, Mowday, và Boulian (1974) như là “mối liên kết mạnh mẽ của một cá nhân với một tổ chức cụ thể” (tr. 604). Những nhân viên mà họ xác định và cảm thấy gắn bó với tổ chức có xu hướng làm việc chăm chỉ hơn (Ricketta, 2002). SCK với tổ chức là một trong các vấn đề đáng quan tâm của các tổ chức. Và các tài liệu nghiên cứu đã nhấn mạnh sự quan trọng của việc giữ chân các NV tận tâm đối với sự thành công của tổ chức (Chew & Chan, 2008; Messmer, 2000).

Cảm Xúc Tích Cực (CXTC)

CXTC như niềm vui, sự quan tâm, mãn nguyện, tình yêu và những thứ tích cực đã được lý thuyết hoá để mở rộng những hành động - suy nghĩ nhất thời của con người và xây dựng các nguồn lực tâm lý, xã hội, trí tuệ, thể chất, tính cách lâu dài của cá nhân (Fredrickson, 1998). CXTC còn tác động đến môi trường làm việc. Các nhà NC lập luận rằng CXTC còn kích thích nhiều hơn khả năng suy nghĩ, hành động hơn và khám phá những hành động, ý tưởng sáng tạo và mới lạ (Fredrickson, 2004) và đó có thể là một công thức để cải thiện hiệu quả. Do đó, CXTC giúp chúng ta tìm thấy được những niềm vui, hạnh phúc, giúp giảm bớt những lo âu, căng thẳng trong cuộc sống và công việc.

2.2. Phát triển các giả thuyết

Lý thuyết mở rộng và xây dựng CXTC (Fredrickson, 1998, 2000, 2001, 2004) nêu bật những hậu quả và tiền đề của CXTC. Lý thuyết cho rằng những CXTC như niềm vui, sự quan tâm, hài lòng và tình yêu có thể mở rộng phạm vi chú ý, nhận thức và hành động suy nghĩ nhất thời của một người, giúp tăng sức khỏe và nguồn lực cá nhân của một người. Sự hòa nhập tại nơi làm việc, mang lại cảm giác kết nối giữa các cá nhân hoặc mối liên hệ với nhau, nói cách khác sự kết nối giữa các cá nhân hoặc sự liên quan, góp phần tạo nên những CXTC (Reis, Sheldon, Gable, Roscoe, & Ryan, 2018). Việc sử dụng MXH tại nơi làm việc tạo được sự kết nối với đồng nghiệp và tổ chức làm gia tăng CXTC và phúc lợi của một người, từ đó đưa đến giả thuyết:

H1: Mức độ sử dụng mạng xã hội tác động tích cực đến CXTC

CXTC cũng có tác động đến môi trường làm việc, theo Fredrickson (2004) những CXTC kích thích khả năng suy nghĩ và hành động lớn hơn từ đó khám phá những hành động, ý tưởng sáng tạo và mới lạ. CXTC mở rộng các nguồn lực cá nhân, xã hội, thể chất, trí tuệ và tâm lý của một cá nhân giúp cải thiện kết quả liên quan đến công việc (Garland & ctg., 2010). Ngoài ra, lý thuyết mở rộng và xây dựng CXTC (Fredrickson, 1998, 2000, 2001, 2004) cho rằng CXTC không chỉ mở rộng phạm vi chú ý, nhận thức và hành động suy nghĩ mà còn làm tăng nguồn lực cá nhân lâu dài của một người, bao gồm các nguồn lực thể chất, trí tuệ, tâm lý và xã hội của họ. Khi một người trải qua những CXTC, hiệu suất sẽ được cải thiện do sự tập trung chú ý, khả năng nhận thức

và phạm vi hành động của người đó tăng lên. CXTC không chỉ cải thiện môi trường cá nhân của một người mà còn cải thiện môi trường làm việc được thể hiện bằng hiệu quả, dẫn đến giả thuyết:

H2: Cảm xúc tích cực tác động tích cực đến HQLV

Ngoài ra, lý thuyết mở rộng và xây dựng CXTC còn cho rằng các kích thích bên ngoài có thể tạo ra CXTC (ví dụ như niềm vui, hạnh phúc và sự quan tâm), từ đó tạo ra nguồn lực cá nhân lâu bền, bao gồm cả xã hội và tài nguyên trí tuệ. Các trang MXH đang trở thành phương tiện được chấp nhận để giao tiếp với bạn bè và gia đình, chia sẻ kinh nghiệm làm việc (Kreps, 2010). Dựa trên lý thuyết về mở rộng và xây dựng CXTC có thể mong đợi rằng trong môi trường làm việc những nhân viên sử dụng các trang MXH ở một mức độ nào đó sẽ giúp họ hoà nhập vào cuộc sống hằng ngày, sẽ nhận được nhiều hơn sự hỗ trợ của xã hội và do đó thể hiện SHLCV hơn. Môi trường cân đối công việc là động lực đáng kể đẩy mạnh SHLCV của nhân viên (Clark, 2001). Việc này hướng tới giả thuyết:

H3: Mức độ sử dụng mạng xã hội có tác động tích cực đến SHLCV

Trong lý thuyết sự kiện cảm xúc (AET), Weiss và Cropanzano (1996) cho rằng các sự kiện và điều kiện tại nơi làm việc sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc một cá nhân đạt được các mục tiêu tại nơi làm việc tạo thành “các sự kiện tình cảm” tích cực và chính những sự kiện này cuối cùng sẽ quyết định sự xuất hiện của tâm trạng và cảm xúc. Những cảm xúc và tâm trạng như vậy có thể dẫn đến việc hình thành những thái độ lâu dài hơn, thể hiện qua SHLCV và SCK tình cảm với tổ chức, hoặc lòng trung thành với tổ chức đó (Wright, Bonnett, & Sweeney, 1993; Wright & Cropanzano, 2000). Thái độ sẽ dẫn đến hành vi và do đó SHLCV ảnh hưởng đến HQLV. Từ những lập luận trên đưa đến giả thuyết:

H4: Sự hài lòng công việc có tác động tích cực đến HQLV

Trong mối quan hệ giữa SHLCV và SCK, SHLCV có liên quan với SCK của tổ chức (Bhuiyan & Abdull-Muhmin, 1997; Hellman & McMillan, 1994; Jamal, 1999; Yavas & Bodur, 1999). Một vài NC đã chỉ ra có mối quan hệ dương giữa SHLCV và sự gắn kết với tổ chức (Johnston, Varadarajan, Futrell, & Sager, 1987). Nghiên cứu này tin rằng việc thoả mãn công việc sẽ dẫn đến SCK với tổ chức tốt hơn và dẫn đến kết quả công việc tốt hơn cũng như HQLV. Dựa trên phần lớn tài liệu (Bhuiyan & Abdul-Muhmin, 1997; Brown, Cron, & Leigh, 1993; Brown & Peterson, 1993), nghiên cứu này cho rằng SHLCV là tiền tố của SCK với tổ chức. Do đó, ta có giả thuyết sau:

H5: Sự hài lòng công việc có tác động tích cực đến SCK

Về mối quan hệ giữa SCK và HQLV, dường như có một sự đồng thuận các kết quả rằng có mối quan hệ có ý nghĩa giữa cam kết của tổ chức và HQLV (Riketta, 2002). Các nghiên cứu gần đây chỉ ra rằng những nhân viên mà họ xác định và cảm thấy gắn bó với tổ chức có khuynh hướng làm việc tốt hơn (Allen & Meyer, 1996; Hellman & McMillan, 1994; Mathieu & Zajac, 1990; Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky, 2002; Riketta, 2002; Zhang & Zheng, 2009). Zhang và Zheng (2009) đã chứng minh rằng SCK của tổ chức tác động có ý nghĩa đến HQLV. SCK có thể được thể hiện như là thái độ của một người đối với công việc và mối quan hệ giữa SCK với HQLV cũng được xem xét dựa trên tiền đề của thái độ dẫn đến hành vi như sự hài lòng với HQLV ở trên. Trong bối cảnh nghiên cứu này, dựa trên lý thuyết về hiệu quả công việc và lý thuyết về sự kiện cảm xúc (AET), tác giả đưa ra giả thuyết sau:

H6: Sự cam kết có tác động tích cực đến HQLV

Mức độ sử dụng MXH cũng có thể tác động trực tiếp đến các cá nhân của tổ chức làm cho họ có được cảm giác tương tác xã hội. Việc sử dụng MXH còn cung cấp cho nhân viên ý thức giao

tiếp xã hội tốt hơn. Tương tác xã hội đóng vai trò như một nguồn lực cho NV trong tổ chức, do đó sẽ nâng cao sự gắn kết của NV với tổ chức. Leidner, Koch, và Gonzalez (2010) nhận thấy rằng việc sử dụng MXH nội bộ của tổ chức như là một sự hỗ trợ tài nguyên đến các nhân viên mới mà qua đó dẫn đến SCK cao với bộ phận IT nói riêng và trong tổ chức nói chung. Việc người nhân viên được cân bằng giữa công việc và cuộc sống tạo ra cảm giác đảm bảo cho họ rằng tổ chức của họ đang hỗ trợ các nhu cầu về phúc lợi và không liên quan đến công việc, qua đó họ tỏ thái độ tích cực với tổ chức và có khuynh hướng nỗ lực thêm (Lambert, 2000). Việc sử dụng MXH được xem như là phương pháp giúp nhân viên đạt được sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống (DiMicco & ctg., 2008) mà qua đó thúc đẩy mức cao hơn của SCK với tổ chức. NC này cho rằng việc sử dụng các trang MXH như là một hoạt động cơ chế hiệu quả trong việc đẩy mạnh SCK với tổ chức của nhân viên và dựa trên lý thuyết mở rộng và xây dựng CXTC của Fredrickson (1998) dẫn đến giả thuyết:

H7: Mức độ sử dụng mạng xã hội có tác động tích cực đến SCK

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Dữ liệu nghiên cứu

Nghiên cứu thu thập dữ liệu dựa trên bảng câu hỏi đã xây dựng sẵn. Bảng câu hỏi khảo sát chính thức được chỉnh sửa, bổ sung và hoàn thiện bằng hoạt động NC định tính. Bảng câu hỏi chính thức có 30 biến quan sát, cụ thể gồm 06 biến quan sát về mức độ sử dụng MXH, 04 biến quan sát về SHLCV, 06 biến quan sát về SCK, 04 biến quan sát về HQLV và 04 biến quan sát về CXTC và 06 biến quan sát về thông tin cá nhân của người được khảo sát.

3.2. Phương Pháp Nghiên Cứu (PPNC)

PPNC được sử dụng là kết hợp PPNC định tính và nghiên cứu định lượng.

Sau khi xác định vấn đề nghiên cứu và mục tiêu nghiên cứu đồng thời dựa trên cơ sở lý thuyết, tác giả đề xuất mô hình và thang đo ban đầu. Từ mô hình và thang đo ban đầu tác giả xây dựng bảng câu hỏi và sử dụng PPNC định tính. Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng phỏng vấn chuyên gia với phương pháp chọn mẫu phi xác suất trong đó tác giả tiếp cận với phần tử mẫu bằng phương pháp thuận tiện, nghĩa là tác giả có thể chọn những phần tử mà tác giả có thể tiếp cận được dựa trên các tiêu chí về trình độ học vấn, kinh nghiệm làm việc và vị trí làm việc. Quy mô mẫu gồm 08 chuyên gia, thời gian phỏng vấn 30 phút dựa trên dàn bài thảo luận chuẩn bị sẵn. Để đảm bảo góc nhìn thực tế, chính xác và đầy đủ về công việc nên các phần tử mẫu được chọn là các chuyên gia ở các vị trí là lãnh đạo và NV có sử dụng MXH trong công việc, kinh nghiệm làm việc đủ lâu (trên 05 năm) có trình độ từ Đại học trở lên. Kết quả NC định tính giúp tác giả điều chỉnh thang đo cho các khái niệm sử dụng trong NC trước được chỉnh sửa, bổ sung, loại bỏ và hoàn thiện thành thang đo các khái niệm phù hợp với bối cảnh nghiên cứu thực tế trong môi trường giáo dục tại Việt Nam.

PPNC định lượng dùng để xác định sự tác động của MXH đến HQLV của nhân viên Trường ĐH Mở TPHCM và mối quan hệ của các khái niệm. Nghiên cứu áp dụng kỹ thuật PLS-SEM, dữ liệu thu thập được phân tích bằng phần mềm SmartPLS 3.

3.3. Thang đo nghiên cứu

Bảng câu hỏi sử dụng các thang đo được kế thừa từ các nghiên cứu trước đó. Thang Likert 5 điểm được sử dụng, từ hoàn toàn không đồng ý đến hoàn toàn đồng ý. Các thang đo được kế thừa từ nghiên cứu của Boyd và Ellison (2007) bao gồm: mức độ sử dụng MXH gồm 06 quan sát. Thang đo SCK gồm 06 quan sát và kế thừa từ nghiên cứu của Mowday, Porter, và Steers (1982). Thang đo SHLCV bao gồm 04 quan sát và thang đo HQLV gồm 04 quan sát, được tham khảo từ

nghiên cứu của Rehman (2011) và Rehman và Waheed (2011). Thang đo CXTC gồm 07 quan sát được kế thừa từ nghiên cứu của Diener, Smith, và Fujita (1995) và Lucas, Diener, và Larsen (2003). Các thang đo được chuyển ngữ một cách cẩn thận, phù hợp với môi trường giáo dục và dễ dàng cho người trả lời.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kết quả

Khảo sát được thực hiện tại Trường ĐH Mở TPHCM dữ liệu được thu thập từ tháng 11/2021 đến tháng 12/2021, đối tượng khảo sát là NV của Trường (gồm viên chức quản lý, viên chức không giữ chức vụ quản lý và NLD). Tổng cộng có 275 phiếu khảo sát đã được phát ra thông qua Biểu mẫu Google Form dưới dạng đường dẫn liên kết gửi đến đối tượng khảo sát qua Email cá nhân, Zalo, Facebook (Messenger) và Viber. Kết quả thu về 194 phiếu đạt tỷ lệ 70.5%, trong đó có 191 phiếu đạt yêu cầu thông qua câu hỏi sàng lọc và 03 phiếu chiếm 1.5% không đạt qua câu hỏi sàng lọc vì đối tượng khảo sát không sử dụng/không có tài khoản trên các trang MXH.

Kết quả thống kê mô tả mẫu cho thấy đối tượng thực hiện khảo sát có đặc điểm giới tính Nữ chiếm 56.5% và giới tính Nam chiếm 43.5%.

Về vị trí làm việc: tỷ lệ cao nhất là cấp Nhân viên với 71.7% và thấp nhất là cấp Quản lý cấp trường chiếm 5.8%.

Về độ tuổi: chiếm cao nhất 31 tuổi đến 40 tuổi với 44%, kế đến là 41 tuổi đến 50 tuổi chiếm 25.6%, theo sau là độ tuổi từ 21 đến 30 chiếm 16.8% và thấp nhất là từ 51 tuổi trở lên chiếm 13.6%.

Về thâm niên công tác: tỷ lệ cao nhất là từ 10 năm đến dưới 15 năm là 35.1% và thấp nhất từ 05 năm đến dưới 10 năm chiếm 18.3%.

Về thời gian công tác: tỷ lệ cao nhất là từ 10 năm đến dưới 15 năm với 34.5% và thấp nhất từ 05 năm đến dưới 10 năm chiếm 15.2%.

Và về trình độ học vấn: Đại học chiếm 48.2%, theo sau là Sau Đại học chiếm 46.6% và thấp nhất là Trung cấp chuyên nghiệp chiếm 0.5%.

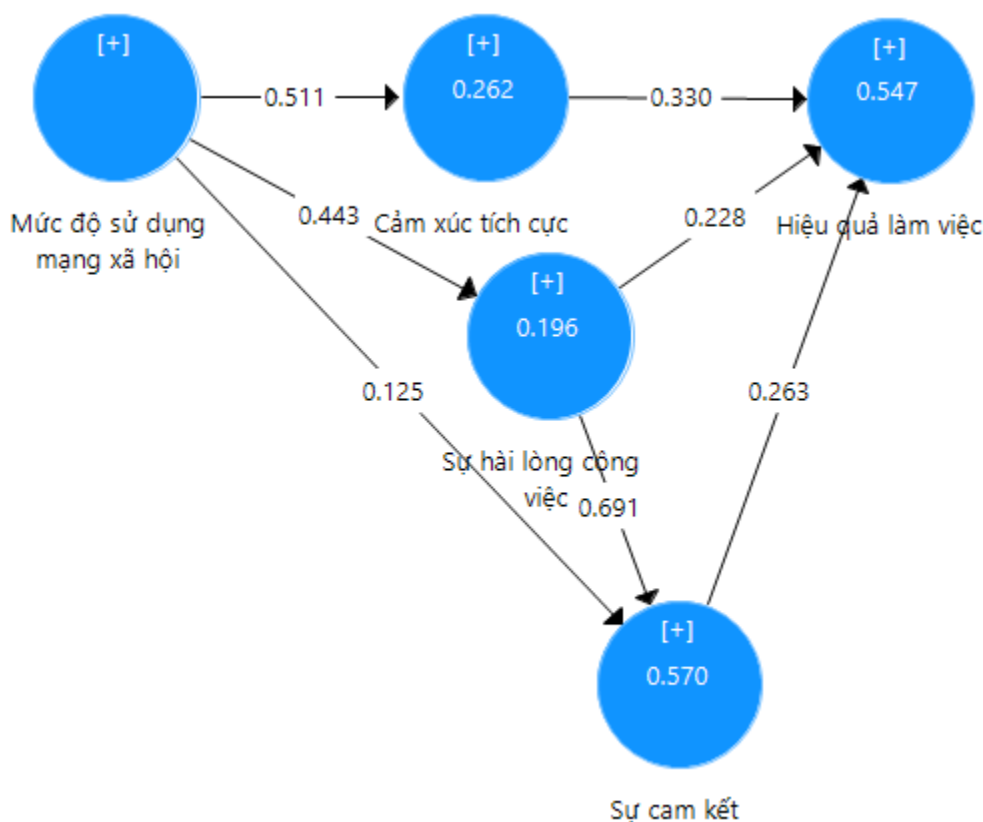
Bảng 1

Kết quả phân tích độ tin cậy và hội tụ thang đo

	Hệ số CA	Hệ số CR	AVE
Cảm xúc tích cực	0.877	0.916	0.731
Hiệu quả làm việc	0.863	0.907	0.709
Mức độ sử dụng mạng xã hội	0.849	0.889	0.573
Sự cam kết	0.912	0.932	0.696
Sự hài lòng công việc	0.908	0.936	0.784

Ghi chú: CA: Cronbach's Alpha, CR: Độ tin cậy tổng hợp, AVE: Phương sai trích

Kết quả trong Bảng 1 cho thấy các thang đo đạt được độ tin cậy. Tất cả các giá trị Cronbach's Alpha đều có ý nghĩa > 0.7, độ tin cậy tổng hợp (CR) của các thang đo có ý nghĩa > 0.7 và phương sai trích trung bình (AVE) đều có ý nghĩa khi > 0.5. Do đó, giá trị hội tụ của tất cả các cấu trúc đều đạt.



Hình 1. Kết quả kiểm định mô hình NC

Kết quả từ Hình 1 trích xuất từ PLS cho thấy mô hình giải thích được 54.7% độ biến thiên của HQLV thông qua các yếu tố CXTC, SHLCV và SCK. 57% độ biến thiên của SCK thông qua hai yếu tố là SHLCV và Mức độ sử dụng MXH. 26.2% độ biến thiên của CXTC thông qua biến độc lập là Mức độ sử dụng MXH. Và 19.6% độ biến thiên của SHLCV cũng thông qua biến độc lập duy nhất là Mức độ sử dụng MXH. Tất cả các hệ số β đều mang dấu (+) nghĩa là tác động tích cực và biến độc lập tác động cùng chiều lên biến phụ thuộc.

Bảng 2

Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc

Giả thuyết	Mối quan hệ	Hệ số đường dẫn	P Values	Kết quả
H1	Mức độ sử dụng mạng xã hội -> Cảm xúc tích cực	0.511	0.000	Chấp nhận
H2	Cảm xúc tích cực -> Hiệu quả làm việc	0.330	0.000	Chấp nhận
H3	Mức độ sử dụng mạng xã hội -> Sự hài lòng công việc	0.443	0.000	Chấp nhận
H4	Sự hài lòng công việc -> Hiệu quả làm việc	0.228	0.008	Chấp nhận
H5	Sự hài lòng công việc -> Sự cam kết	0.691	0.000	Chấp nhận
H6	Sự cam kết -> Hiệu quả làm việc	0.263	0.006	Chấp nhận
H7	Mức độ sử dụng mạng xã hội -> Sự cam kết	0.125	0.048	Chấp nhận

Nguồn: Tác giả tổng hợp trích xuất từ phần mềm SmartPLS 3

Nghiên cứu sử dụng quy trình Bootstrapping do Hair, Sarstedt, Ringle, và Gudergan (2017) đề xuất để đánh giá mức ý nghĩa thống kê. Tại Bảng 2 cho thấy tác động của Mức độ sử dụng MXH đến CXTC có ý nghĩa thống kê. Tương tự, tác động của CXTC đến HQLV, tác động của Mức độ sử dụng MXH đến SHLCV, tác động của SHLCV đến HQLV, tác động của SHLCV đến SCK, tác động của SCK đến HQLV và tác động của Mức độ sử dụng MXH đến SCK đều có ý nghĩa thống kê ($P\text{-value} < 0.05$).

4.2. Thảo luận kết quả

Kết quả của nghiên cứu giải thích mối liên hệ giữa mức độ sử dụng MXH và HQLV, mô hình NC đề xuất phù hợp với dữ liệu thu thập được, các biến tiềm ẩn giải thích chính đó là mức độ sử dụng MXH, CXTC, SHLCV và SCK đã giải thích 54.7% phương sai của HQLV. Kết quả NC phù hợp với NC của Nguyen (2015) và của Moqbel và cộng sự (2013) cho rằng mức độ sử dụng MXH có tác động gián tiếp đến HQLV thông qua các biến trung gian, cụ thể với nghiên cứu của Nguyen (2015) NC sự ảnh hưởng của MXH đến HQLV của nhân viên tại các doanh nghiệp trên địa bàn TPHCM với kết quả NC có mức độ sử dụng MXH không tác động trực tiếp đến HQLV nhưng lại tác động gián tiếp thông qua hai biến trung gian là hành vi sáng tạo và sự gắn kết tổ chức. Nghiên cứu của Moqbel và cộng sự (2013) là có tác động gián tiếp của việc sử dụng MXH đến HQLV thông qua biến trung gian là SHLCV và SCK tổ chức.

Nghiên cứu cho thấy mức độ sử dụng MXH sẽ giúp tăng cường được các CXTC, SHLCV mà qua đó người nhân viên cân bằng được ba lĩnh vực tại nơi làm việc, nhà riêng và giải trí trong khi làm việc qua việc sử dụng các trang MXH. Cải thiện được điều này, đổi lại sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống có thể giúp nâng cao SHLCV của nhân viên (Malik, Saleem, & Ahmad, 2010). Nghiên cứu cho thấy, SHLCV tăng 4.4% với mỗi 10% mức độ sử dụng MXH. Hơn nữa, phù hợp với nghiên cứu trước cho rằng SHLCV và SCK là có ý nghĩa trong việc giải thích HQLV của nhân viên (Zhang & Zheng, 2009). Nghiên cứu cho thấy rằng SHLCV, SCK và CXTC là ba khả năng trung gian của mối quan hệ giữa mức độ sử dụng MXH và HQLV. Thực tế, cứ tăng 10% SHLCV, SCK và CXTC thì HQLV của nhân viên tăng tương ứng gần 2.3%, 2.6% và 3.3%. Đặc biệt, nghiên cứu đã cho thấy được sự tác động của MXH đã làm tăng các CXTC, từ đó tác động dương đến HQLV. Điều này có nghĩa mức độ sử dụng MXH sẽ làm tăng các CXTC và SHLCV của nhân viên. Đến lượt SHLCV sẽ nâng cao sự gắn bó, cam kết với tổ chức của người nhân viên và cuối cùng tác động tích cực đến HQLV của nhân viên. Việc duy trì được sự cân bằng giữa công việc và cuộc sống có khả năng ảnh hưởng tích cực đến SHLCV của nhân viên đối với công việc của họ, điều này phù hợp với NC của DiMicco và cộng sự (2008). Điều này phù hợp với NC của Yang, Lai, Chao, Chen, và Wang (2009) cho rằng MXH đóng vai trò như một nguồn lực xã hội tác động đến SHLCV qua việc cung cấp sự hỗ trợ.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Dữ liệu nghiên cứu được sử dụng trong thời gian diễn ra đại dịch Covid-19 với đỉnh dịch xảy ra vào năm 2021 và so sánh với các NC trước đó được thực hiện trong thời gian chưa xảy ra đại dịch Covid-19 nên kết quả NC đã phản ánh rất rõ sự cần thiết cũng như thực trạng hiện tại của việc sử dụng MXH trong công việc trong bối cảnh môi trường giáo dục có tác động đến HQLV của nhân viên Trường ĐH Mở TPHCM trong thời gian đại dịch Covid-19. Kết quả nghiên cứu đã bổ sung sự hiểu biết mới về mặt lý thuyết về tác động của CXTC đến HQLV từ việc kế thừa mô hình NC của Moqbel và cộng sự (2013) và NC có đóng góp mới khi chọn bối cảnh NC trong môi trường giáo dục tại Việt Nam. Dựa trên kết quả của NC, tác giả đưa ra một số hàm ý quản trị để phát triển việc sử dụng MXH từ đó tác động đến HQLV qua các biến CXTC, SHLCV và SCK của nhân viên Trường ĐH Mở TPHCM. *Đầu tiên* với yếu tố Mức độ sử dụng MXH có tác động đến HQLV, Trường cần nghiên cứu và phát triển hạ tầng hệ thống thông tin tích hợp một số công cụ

trực tuyến trong giảng dạy, đào tạo và quản lý nhằm đơn giản hoá các thao tác phức tạp khi triển khai công tác cho nhân viên. Đặc biệt, trong tình hình dịch bệnh Covid-19 đã đang diễn ra ảnh hưởng đến các hoạt động dạy và học trực tiếp nên Trường đã chuyển sang dạy và học trực tuyến để đảm bảo tiến độ đào tạo, việc chuyển sang học hoàn toàn trực tuyến đòi hỏi hệ thống thông tin của Trường phải đáp ứng một số yêu cầu về phần mềm và hạ tầng CNTT. Ngoài ra, cần phát triển và đào tạo đội ngũ nhân lực về CNTT để công tác ứng dụng CNTT trong quản lý, đào tạo tại các đơn vị trong Trường được tiếp tục đẩy mạnh và với đội ngũ nhân sự được đào tạo và huấn luyện thì việc sử dụng CNTT hay MXH sẽ phát triển và góp phần tăng HQLV.

Hai là ở yếu tố CXTC tác động đến HQLV, khi chúng ta thay thế những suy nghĩ tiêu cực bằng suy nghĩ tích cực, chúng ta sẽ bắt đầu nhận được các kết quả tích cực. Trường cần bảo đảm các điều kiện để duy trì và phát triển CXTC cho nhân viên, xây dựng môi trường làm việc thân thiện, tổ chức thời gian làm việc và nghỉ ngơi hợp lý, quan tâm, chia sẻ và lắng nghe ý kiến của NV, ghi nhận và tuyên dương những việc làm tốt của NV. Bên cạnh đó, cần đưa nội dung bồi dưỡng nâng cao cảm xúc tích cực cho nhân viên vào trong các chuyên đề tập huấn hằng năm, kích thích sáng tạo & đổi mới tinh thần làm việc của NV, tạo nhiều cơ hội tham gia các công việc hoặc đề án mới nhằm kích thích thay đổi tinh thần và tạo phần khởi trong công việc cho NV.

Cuối cùng, kết quả nghiên cứu cũng khẳng định SHLCV và SCK có tác động đến HQLV cho thấy nhân viên đều yêu thích công việc hiện tại của họ, sự thoả mãn của NV đối với công việc cũng chính là nhu cầu về sự công nhận và thành tựu công việc đạt được. Trường cần có sự phân tích có chiều sâu hơn để có những chính sách giữ nhân tài nhằm gây dựng sự trung thành, cống hiến của nhân sự; vì trong môi trường giáo dục, sự ổn định và cống hiến cần đặt lên hàng đầu. Trong bất kỳ một tổ chức hay một doanh nghiệp nào thì sự hài lòng và cam kết là hai yếu tố cơ bản, cần thiết làm cho năng suất công việc có hiệu quả & tối ưu hoá năng lực của tổ chức hoặc doanh nghiệp. Một số NC còn cho thấy mối quan hệ chặt chẽ giữa cam kết, sự hài lòng và biến động của công việc, người NV cần trau dồi để có sự tự tin vào bản thân, có quyết tâm & ý chí khi thực hiện công việc, tích cực thích nghi các khó khăn của công việc.

Bên cạnh đó, Trường cần thường xuyên phát hiện và bồi dưỡng các nhân viên có năng lực giúp họ gia tăng kinh nghiệm trong công việc để không tạo sự nhàm chán trong công việc. Tiếp đến, người NV cần có tác phong chuyên nghiệp, có trách nhiệm và nỗ lực hoàn thành công việc được giao. Ngoài ra, người NV cần học hỏi, có ý chí cầu tiến & sẵn sàng tiếp nhận các nhiệm vụ khác để học hỏi nhằm hoàn thiện năng lực và phẩm chất trong tương lai. Từ đó, họ có được SHLCV và gắn kết với tổ chức hơn.

Tài liệu tham khảo

- Agyapong, A., Mensah, H. K., & Ayuuni, A. M. (2018). The moderating role of social network on the relationship between innovative capability and performance in the hotel industry. *International Journal of Emerging Market*, 13(5), 801-823. doi:10.1108/IJoEM-11-2016-0293
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.

- Balasuriya, U. C., & Jayalal, S. (2015, August). Impact of social network usage on the job performance of IT professionals in Sri Lanka. In *2015 Fifteenth International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer)* (pp. 214-219). doi:10.1109/ictcr.2015.7377691
- Bhuiyan, S. N., & Abdul-Muhmin, A. G. (1997). Job satisfaction and organizational commitment among “guest-worker” salesforces: The case of Saudi Arabia. *Journal of Global Marketing, 10*(3), 27-44.
- Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication, 13*(1), 210-230.
- Brown, S. P., & Peterson, R. A. (1993). Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: Meta-analysis and assessment of causal effects. *Journal of Marketing Research, 30*(1), 63-77.
- Brown, S. P., Cron, W. L., & Leigh, T. W. (1993). Do feelings of success mediate sales performance-work attitude relationships? *Journal of the Academy of Marketing Science, 21*(2), 91-100.
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Chew, J., & Chan, C. C. (2008). Human resource practices, organizational commitment and intention to stay. *International Journal of Manpower, 29*(6), 503-522.
- Clark, S. C. (2001). Work cultures and work/family balance. *Journal of Vocational Behavior, 58*(3), 348-365.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16*(3), 297-334.
- Diener, E., Smith, H., & Fujita, F. (1995). The personality structure of affect. *Journal of Personality and Social Psychology, 69*(1), 130-141.
- DiMicco, J., Millen, D. R., Geyer, W., Dugan, C., Brownholtz, B., & Muller, M. (2008). *Motivations for social networking at work*. Paper presented at the Proceedings of the 2008 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work, San Diego, CA.
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions? *Review of General Psychology, 2*(3), 300-319.
- Fredrickson, B. L. (2000). Cultivating positive emotions to optimize health and well-being. *Prevention & Treatment, 3*(1), 1-25.
- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist, 56*(3), 218-226.
- Fredrickson, B. L. (2004). The broaden-and-build theory of positive emotions. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B: Biological Sciences, 359*(1449), 1367-1377.
- Garland, E. L., Fredrickson, B., Kring, A. M., Johnson, D. P., Meyer, P. S., & Penn, D. L. (2010). Upward spirals of positive emotions counter downward spirals of negativity: Insights from the broaden-and-build theory and affective neuroscience on the treatment of emotion dysfunctions and deficits in psychopathology. *Clinical Psychology Review, 30*(7), 849-864.

- Hackman, J., & Oldman, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology, 60*(2), 159-170.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2017). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hellman, C. M., & McMillan, W. L. (1994). Newcomer socialization and affective commitment. *Journal of Social Psychology, 134*(2), 261-262.
- Işık, F. (2013). Comparison of the use of social network in education between north and south Cyprus. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 103*, 210-219. doi:10.1016/j.sbspro.2013.10.328
- Jamal, M. (1999). Job stress, type-A behavior, and well-being: A cross-cultural examination. *International Journal of Stress Management, 6*(1), 57-67.
- Johnston, M. W., Varadarajan, P. R., Futrell, C. M., & Sager, J. (1987). The relationship between organizational commitment, job satisfaction, and turnover among new salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 7*(3), 29-38.
- Kreps, D. (2010). My social networking profile: copy, resemblance, or simulacrum? A poststructuralist interpretation of social information systems. *European Journal of Information Systems, 19*(1), 104-115.
- Lambert, S. J. (2000). Added benefits: The link between work-life benefits and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal, 43*(5), 801-815.
- Leidner, D., Koch, H., & Gonzalez, E. (2010). Assimilating generation Y IT new hires into USAA's workforce: The role of an enterprise 2.0 system. *MIS Quarterly Executive, 9*(4), 229-242.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago, IL: Rand McNally.
- Lucas, R. E., Diener, E., & Larsen, R. J. (2003). *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Malik, M. I., Saleem, F., & Ahmad, M. (2010). Work-life balance and job satisfaction among doctors in Pakistan. *South Asian Journal of Management, 17*(2), Article 112.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin, 108*(2), 171-194.
- McCloy, R. A., Campbell, J. P., & Cudeck, R. (1994). A confirmatory test of a model of performance determinants. *Journal of Applied Psychology, 79*(4), 493-505.
- Messmer, M. (2000). Orientation programs can be key to employee retention. *Strategic Finance, 81*(8), 12-14.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior, 61*(1), 20-52.
- Moqbel, M., Nevo, S., & Kock, N. (2013). Organizational members' use of social networking sites and job performance: An exploratory study. *Information Technology & People, 26*(3), 240-264.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York, NY: Academic Press.

- Nguyen, T. N. (2015). *Nghiên cứu sự ảnh hưởng của mạng xã hội đến hiệu quả làm việc của nhân viên tại các doanh nghiệp trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh [Research on the influence of social networks on the performance of employees at enterprises in Ho Chi Minh City]* (Master's thesis). Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- Pomare, C., Long, J. C., Churruca, K., Ellis, L. A., & Braithwaite, J. (2019). Social network research in health care settings: Design and data collection. *Social Networks*, 69, 14-21. doi:10.1016/j.socnet.2019.11.004
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Rehman, M. S. (2011). Exploring the impact of human resources management on organizational performance: A study of public sector organizations. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(4), 1-16.
- Rehman, M. S., & Waheed, A. (2011). An empirical study of impact of job satisfaction on job performance in the public sector organizations. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(9), 167-181.
- Reis, H. T., Sheldon, K. M., Gable, S. L., Roscoe, J., & Ryan, R. M. (2018). Daily well-being: The role of autonomy, competence, and relatedness. In *Relationships, well-being and behaviour* (pp. 317-349). London, UK: Routledge.
- Riketta, M. (2002). Attitudinal organizational commitment and job performance: a meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(3), 257-266.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173-194.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory. *Research in Organizational Behavior*, 18(1), 1-74.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.
- Wright, T. A., Bonett, D. G., & Sweeney, D. A. (1993). Mental health and work performance: Results of a longitudinal field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(4), 277-284.
- Yang, H. H., Lai, Y. H., Chao, W. C., Chen, S. F., & Wang, M. H. (2009). Social networks and job satisfaction of nurses. *WSEAS Transactions on Communications*, 8(7), 698-707.
- Yavas, U., & Bodur, M. (1999). Satisfaction among expatriate managers: Correlates and consequences. *Career Development International*, 4(5), 261-269.
- Zhang, J., & Zheng, W. (2009). How does satisfaction translate into performance? An examination of commitment and cultural values. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 331-351.

