

Ảnh hưởng của văn hóa tổ chức đến hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên Ngân hàng Vietinbank, Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp

TRẦN NGỌC TỬ*

Tóm tắt

Bài viết sử dụng phương pháp phân tích định lượng nhằm xác định các nhân tố thuộc văn hóa tổ chức ảnh hưởng đến hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam, Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp (Vietinbank - Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp). Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 3 nhân tố thuộc khía cạnh thuộc văn hóa tổ chức ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên Vietinbank, Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp, bao gồm: Sự tin tưởng; Hệ thống khen thưởng; và Sự giao tiếp của nhân viên. Trong đó, nhân tố Sự tin tưởng có ảnh hưởng mạnh nhất.

Từ khóa: hành vi chia sẻ tri thức, văn hóa tổ chức, nhân viên

Summary

The paper uses quantitative analysis to identify elements of organizational culture that influence knowledge-sharing behavior of employees at Vietinbank - Dong Thap branch. The output reveals three components of organizational culture that have a statistically significant influence on their knowledge-sharing behavior, including Trust; Reward; and Staff communication. Specially, Trust creates the most powerful impact.

Keywords: knowledge-sharing behavior, organizational culture, employees

GIỚI THIỆU

Bất kỳ một tổ chức nào, văn hóa tổ chức được xem là linh hồn của tổ chức, là sợi dây vô hình kết nối những con người với nhau và khiến họ gắn bó với tổ chức. Với sự phát triển của nhân loại, ngày nay, tri thức giữ một vai trò quan trọng quyết định năng lực cạnh tranh của tổ chức. Vì vậy, quản trị tri thức đã và đang trở thành chủ đề hấp dẫn đối với các nhà nghiên cứu.

Thực tế cho thấy, có rất ít nghiên cứu liên quan đến quản trị tri thức trong doanh nghiệp, đặc biệt là ảnh hưởng của nhân tố văn hóa tổ chức đến hành vi chia sẻ tri thức. Trước thực tế đó, việc thực hiện nghiên cứu nhằm xem xét ảnh hưởng của văn hóa tổ chức đến hành vi chia sẻ tri thức trong tổ chức nói chung và ngân hàng nói riêng là rất cần thiết. Chính vì vậy, tác giả thực hiện nghiên

cứu “Ảnh hưởng của văn hóa tổ chức đến hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên Vietinbank, Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp”.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết và Mô hình nghiên cứu

Theo Becerra-Fernandez và cộng sự (2004), tri thức là sự giải mã về một mối quan hệ giữa các khái niệm có liên quan đến những lĩnh vực cụ thể.

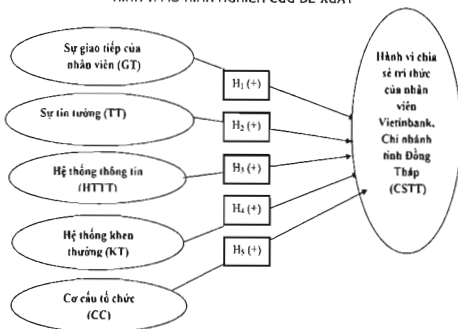
Bhatt (1998) định nghĩa, quản lý tri thức là quá trình sản xuất, phân phối, trình diễn và ứng dụng tri thức; một quá trình mang tính hệ thống, cụ thể để tổ chức sản xuất và truyền đạt cá tri thức ẩn lẫn tri thức hiện của của nhân viên cho những nhân viên khác nhằm có thể sử dụng nó hiệu quả và nâng suất hơn trong công việc.

Chia sẻ tri thức là khía cạnh quan trọng nhất của quản lý tri thức (Gupta và cộng sự, 2000). Chia sẻ tri thức được định nghĩa là một hành động chủ quan cố ý làm cho tri thức được tái sử dụng bởi những người khác thông qua chuyển giao tri thức (Lee, 2002).

* ThS., Trường Đại học Sài Gòn

Ngày nhận bài: 15/02/2020; Ngày phản biện: 12/03/2020; Ngày duyệt đăng: 19/03/2020

HÌNH 1. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Tác giả đề xuất

BẢNG 1: THANG ĐO VÀ CÁC BIẾN

Khái niệm	Số lượng biến quan sát	Thứ tự biến
<i>Các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên Vietinbank, Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp</i>		
Sự giao tiếp của nhân viên (GT)	5	Biến quan sát 1-5
Sự tin tưởng (TT)	4	Biến quan sát 6-9
Hệ thống thông tin (HTTT)	3	Biến quan sát 10-12
Hệ thống khen thưởng (KT)	4	Biến quan sát 13-16
Cơ cấu tổ chức (CC)	4	Biến quan sát 17- 20
<i>Hành vi chia sẻ tri thức (CSTT)</i>	3	Biến quan sát 21- 23

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Văn hóa tổ chức là chỉ đến những giá trị bền vững, niềm tin và quy tắc ứng xử của một tổ chức và các thành viên trong tổ chức. Những phong tục, nghi lễ, sự tự định hình của mỗi thành viên... những thứ khiến nó khác biệt với các tổ chức khác, gọi chung là văn hóa của tổ chức đó (Kimiz, 2005).

Trên cơ sở lược khảo các mô hình nghiên cứu của Al-Adaiieh (2011), Islam và cộng sự (2011); Al-Alawi và cộng sự (2007) về ảnh hưởng của văn hóa tổ chức đến chia sẻ tri thức, tác giả lựa chọn mô hình của Al-Alawi và cộng sự (2007), vì nó bao hàm các nhân tố của các nghiên cứu còn lại. Ngoài ra, kết quả thảo luận nhóm mục tiêu đối với quản lý và nhân viên ngân hàng, kết quả cho thấy 2 nhân tố: Lãnh đạo và Quy trình được loại khỏi mô hình của Al-Alawi. Do đó, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình 1.

Trên cơ sở mô hình nghiên cứu, tác giả đưa ra các giả thuyết như sau:

H₁: Nhân tố Sự giao tiếp của nhân viên tác động cùng chiều đến Hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên Vietinbank, Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp.

H₂: Nhân tố Sự tin tưởng tác động cùng chiều đến Hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên Vietinbank, Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp.

H₃: Nhân tố Hệ thống thông tin tác động cùng chiều đến Hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên Vietinbank, Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp.

H₄: Nhân tố Hệ thống khen thưởng tác động cùng chiều đến Hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên Vietinbank, Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp.

H₅: Nhân tố Cơ cấu tổ chức tác động cùng chiều đến Hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên Vietinbank, Chi nhánh tỉnh Đồng Tháp.

Thang đo khái niệm nghiên cứu như Bảng 1.

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua 2 giai đoạn:

Nghiên cứu sơ bộ: Sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính với kỹ thuật thảo luận nhóm mục tiêu, cụ thể: tác giả sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, chọn ra 5 nhân viên và 5 cán bộ quản lý tham gia thảo luận nhóm. Giai đoạn nghiên cứu này nhằm điều chỉnh và bổ sung biến quan sát cho thang đo đối với các khái niệm trong mô hình nghiên cứu.

Nghiên cứu định tính: Sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng cùng với phương pháp chọn mẫu thuận tiện với cỡ mẫu là 150, phương pháp thu thập thông tin được sử dụng là phỏng vấn trực tiếp. Với tổng số phiếu dự kiến là 150 phiếu, số phiếu phỏng vấn đạt yêu cầu 150 phiếu. Thời gian tiến hành khảo sát từ ngày 05/01-15/01/2019.

Phương pháp phân tích dữ liệu

Theo Henseler và Chin (2010), mô hình nghiên cứu được đánh giá qua hai bước là đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc. Đầu tiên, mô hình đo lường được đánh giá thông qua đánh giá độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của các khái niệm đo lường trong mô hình. Tiếp đến, mô hình cấu trúc được sử dụng để kiểm tra mối quan hệ giữa các khái niệm trong mô hình nghiên cứu.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM)

Phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) bằng phần mềm SmartPLS được sử dụng để kiểm định mô hình nghiên cứu. Mô hình kiểm định mức độ ảnh hưởng của 05 nhân tố: (1) Sự giao tiếp của nhân viên (GT); (2) Sự tin tưởng (TT); (3) Hệ thống thông tin (HTTT); (4) Hệ thống khen thưởng (KT); và (5) Cơ cấu tổ chức (CC) đến Hành vi chia sẻ tri thức (CSTT).

Để đảm bảo cho mô hình đo lường, tác giả đã sử dụng phương pháp PLS để đánh giá các đặc tính của tất cả những thang đo đã sử dụng trong nghiên cứu này. Bởi vì, tất cả các thang đo đã đề cập trong nghiên cứu này chứa các chỉ số phản chiếu, sự kiểm tra tính hợp lệ và độ tin cậy là cần thiết (Hair và cộng sự, 2014). Mỗi chỉ số đều được kiểm tra xem nó có phù hợp để đo lường cho ý định mục tiêu hay không. Nhìn vào Bảng 2 có thể thấy, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều lớn hơn 0,7, cho thấy thỏa mãn điều kiện hội tụ (Hair và cộng sự, 2014). Ngoài ra, độ tin cậy tổng hợp (CR) của các thang đo giao động ở mức từ 0,834 đến 0,898, mức trung bình phương sai trích (AVE) của các thang đo đều đạt điểm cao, cho thấy độ tin cậy thỏa đáng với khoảng từ 0,606 đến 0,817. Kết quả chứng minh được rằng việc lựa chọn mô hình đo lường là phù hợp.

Ngoài ra, để tiếp tục phân tích độ phân biệt, nghiên cứu tiến hành so sánh mối quan hệ giữa các nhân tố với phương sai trích trung bình (AVE). Kết quả phân tích cho thấy căn bậc hai AVE của mỗi nhân tố đều lớn hơn hệ số liên hệ giữa nhân tố đó với các nhân tố khác. Hay nói cách khác, hệ số tải nhân tố của từng chỉ báo đều lớn nhất trong ma trận hệ số tương quan chéo và có ý nghĩa thống kê với p-value = 0,000. Như vậy, mẫu nghiên cứu đảm bảo độ phân biệt của các nhân tố đo lường. Ngoài ra, kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến đều cho giá trị VIF < 5 (Hair và cộng sự, 2014) với giá trị lớn nhất là 2,200, nên mô hình không vi phạm.

Kiểm định mô hình cấu trúc

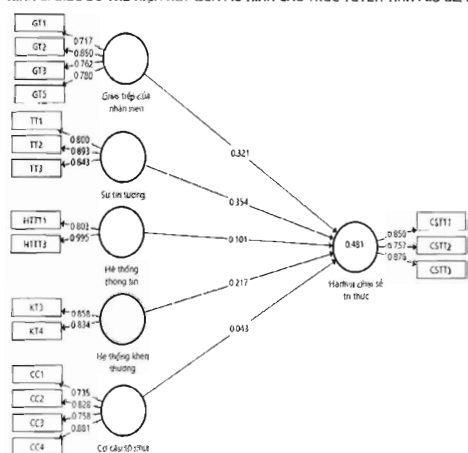
Nhìn vào Hình 2 ta nhận thấy, có 5 nhân tố cấu thành VHCT ảnh hưởng đến hành vi CSTT, bao gồm: Sự giao tiếp của nhân viên; Sự tin tưởng; Hệ thống thông tin; Hệ thống khen thưởng; và Cơ cấu

BẢNG 2: KẾT QUẢ ĐỘ TIN CẬY VÀ GIÁ TRỊ HỘI TỤ CỦA THANG ĐO

Thang đo (Constructs)	Biến quan sát (Items)	Hệ số tải nhân tố (Factor Loading)	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Phương sai trích trung bình (AVE)
Sự giao tiếp của nhân viên (GT)	4	0.717-0.850	0.860	0.606
Sự tin tưởng (TT)	3	0.800-0.893	0.883	0.716
Hệ thống thông tin (HTTT)	2	0.803-0.995	0.898	0.817
Hệ thống khen thưởng (KT)	2	0.834-0.858	0.834	0.716
Cơ cấu tổ chức (CC)	4	0.735-0.881	0.878	0.644
Hành vi chia sẻ thông tin (CSTT)	3	0.757-0.870	0.866	0.684

Nguồn: Kết quả từ phân tích SmartPLS.

HÌNH 2: BIỂU ĐỒ THỂ HIỆN KẾT QUẢ MÔ HÌNH CẤU TRÚC TUYẾN TÍNH PLS-SEM



Nguồn: Kết quả từ phân tích SmartPLS.

BẢNG 3: PHÂN TÍCH MÔ HÌNH CẤU TRÚC

Thang đo phụ thuộc	Thang đo độc lập	Mức độ tác động	Kiểm định t	Mức ý nghĩa thống kê	Giả thuyết	Kiểm định giả thuyết
Hành vi chia sẻ tri thức (CSTT) R ² = 0,481	← GT	0.321	4.901	0.000	H ₁	Chấp nhận
	← TT	0.354	5.354	0.000	H ₂	Chấp nhận
	← HTTT	0.101	1.058	0.290	H ₃	Bác bỏ
	← HTKT	0.217	3.078	0.002	H ₄	Chấp nhận
	← CC	0.043	0.490	0.624	H ₅	Bác bỏ

Nguồn: Kết quả từ phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính bằng phần mềm SmartPLS.

tổ chức. Trong đó, nhân tố Sự tin tưởng có ảnh hưởng mạnh nhất đến hành vi chia sẻ tri thức với hệ số hồi quy $\beta = 0,354$ và nhân tố Cơ cấu tổ chức ít ảnh hưởng nhất đến hành vi chia sẻ tri thức với hệ số hồi quy $\beta = 0,043$. Ngoài ra, giá trị $R^2 = 48,1\%$, điều đó có nghĩa là: các nhân tố đưa vào mô hình giải thích được 48,1% sự biến thiên của hành vi chia sẻ tri thức.

Bên cạnh đó, tác giả sử dụng chức năng Bootstrapping với 1000 lần lặp lại để kiểm tra mô hình cấu trúc (Bảng 3). Kết quả cho thấy, các biến độc lập đều có tác động cùng chiều đến biến phụ thuộc và có ý nghĩa thống kê ($\beta > 0$ và P-value $< 0,05$). Nên các giả thuyết H_1, H_2, H_3 đều được chấp nhận (P-value $< 0,05$) và giả thuyết H_4, H_5 bị bác bỏ vì không có ý nghĩa thống kê (P-value $> 0,05$).

KẾT LUẬN - HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 03 khía cạnh thuộc Văn hóa tổ chức ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đến hành vi chia sẻ tri thức của nhân viên, bao gồm: Sự tin tưởng, Hệ thống khen thưởng và Sự giao tiếp của nhân viên. Trong đó, nhân tố Sự tin tưởng có ảnh hưởng mạnh nhất. Dựa trên kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất các hàm ý quản trị như sau:

Đối với nhân tố Tăng cường sự giao tiếp của nhân viên: Ngân hàng cần thường xuyên tổ chức các hoạt

động giao lưu giữa các nhân viên, các hoạt động vui chơi giải trí, các cuộc thi, cũng như tổ chức các nhóm làm việc để tăng cường sự tương tác và phối hợp giữa các nhân viên với nhau.

Đối với nhân tố Xây dựng một hệ thống khen thưởng phù hợp: Ngân hàng cần cung cấp các phần thưởng mang tính dài hạn để củng cố hành vi chia sẻ thông tin thông qua tìm hiểu nhu cầu và nguyện vọng của nhân viên. Việc khen thưởng phải dựa trên sự đánh giá khách quan và công bằng giữa mỗi nhân viên. Cần phải xây dựng bộ tiêu chí đánh giá rõ ràng và đảm bảo được truyền thông đến tất cả nhân viên của Ngân hàng.

Đối với nhân tố Tăng cường sự tin tưởng của nhân viên: Ngân hàng cần thực hiện những cam kết với nhân viên, cán bộ quản lý phải là người có năng lực thật sự, là người truyền cảm hứng cho nhân viên. Ngoài ra, nhân viên cũng cần được biết và tham gia vào việc tham mưu (tùy độ mức độ khác nhau) cho sự phát triển của Ngân hàng. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Thị Thanh (2014). Các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi chia sẻ tri thức với đồng nghiệp của giảng viên trong các trường đại học, *Tạp chí Kinh tế và phát triển* 199, 71-79
2. Trần Ngọc Tú (2020). Các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi chia sẻ tri thức với đồng nghiệp của giảng viên Trường Đại học An Giang, *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, số 6/2020
3. Al-Adaileh M.R. (2011). The Impact of Organizational Culture on Knowledge Sharing: The Context of Jordan's Phosphate Mines Company, *International Research Journal of Finance and Economics*, 63, 216-228
4. Al-Alawi I.A., Al-Marzooqi Y.N., & Mohammed F.Y. (2007). Organizational culture and knowledge sharing: critical success factors, *Journal Knowledge Management*, 11(2), 22-42
5. Becerra-Fernandez, I., A. Gonzalez & R.Sabherwal (2004). Knowledge management Challenges, *Solutions and Technologies*, Pearson Education In, 10-25
6. Bhatt, G (1998). *Managing knowledge through people knowledge and processes*, Manage. J. Knowl, Manage, 165-171
7. Fornell, C., Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50
8. Gupta, A.K. & Govindarajan, V. (2000). Knowledge management's social dimension: lessons from Nucor Steel, *MIT Sloan Management Review*, 42, 71-80
9. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., and Sarstedt, M (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLSSEM)*, Thousand Oaks, CA: Sage
10. Henseler, J., and Chin, W. W (2010). A Comparison of Approaches for the Analysis of Interaction Effects Between Latent Variables Using Partial Least Squares Path Modeling, *Structural Equation Modeling*, 17(1), 82-109
11. Islam Z.M., Ahmed M.S., Hasan I. & Ahmed U.S. (2011). Organizational culture and knowledge sharing: Empirical evidence from service organizations, *Africa Journal of Business Management*, 5(14), 5900-5909
12. Lee, C. (2002). Factors impacting knowledge sharing, *Journal of Information and Knowledge Management*, 1(1), 49-56
13. Kimiz D. (2005). *Knowledge Management in Theory and Practice*, Oxford, Elsevier, UK