

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÌNH DƯƠNG



-----□□□□-----

LUẬN VĂN THẠC SĨ

ĐỀ TÀI:

**ẢNH HƯỞNG CỦA TRI THỨC ĐẾN SỰ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA
NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG: TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI NGÂN HÀNG
TMCP SÀI GÒN – HÀ NỘI – CHI NHÁNH BÌNH PHƯỚC**

Giáo viên hướng dẫn:

Sinh viên thực hiện:

Lớp:

MSV:

MỤC LỤC

BẢNG.....	
BIỂU ĐỒ.....	
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	7
CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN.....	8
1.1. Lý do nghiên cứu.....	8
1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	9
1.3. Câu hỏi nghiên cứu.....	9
1.4. Đối tượng nghiên cứu.....	10
1.5. Phạm vi nghiên cứu.....	10
1.6. Phương pháp nghiên cứu.....	10
1.7. Ý nghĩa thực tiễn của đề tài.....	11
1.8. Khoảng trống nghiên cứu.....	12
1.9. Kết cấu của luận văn.....	12
CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ LƯỢC KHẢO CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC VỀ ẢNH HƯỞNG CỦA QUẢN LÝ TRI THỨC TỚI SỰ THỎA MÃN CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG.....	14
2.1. Cơ sở lý thuyết về tri thức và quản lý tri thức.....	14
2.1.1 Tri thức.....	14
2.1.2. Quản lý tri thức.....	16
2.1.3. Sự sáng tạo tri thức.....	20
2.1.4 Sự tích lũy tri thức.....	21
2.3.4. Sự chia sẻ tri thức.....	21
2.3.5. Sự sử dụng tri thức.....	22
2.3.6. Sự tiếp thu tri thức.....	23
2.2. Cơ sở lý thuyết về sự thoả mãn trong công việc.....	24
2.2.1. Khái niệm sự thoả mãn công việc.....	24
2.2.2. Ảnh hưởng của quản lý tri thức đến sự thoả mãn trong công việc.....	25
2.3. Khảo lược các nghiên cứu trước đây về ảnh hưởng của quản lý tri thức đến sự thoả mãn công việc.....	
Nghiên cứu của Kianto & Vanhala & Heilmann. (2016).....	

Nghiên cứu của Mia & Chowdhury (2021).....	
Nghiên cứu của Bader và cộng sự (2018).....	
Nghiên cứu của Rahmayanto và cộng sự (2019).....	
2.3.5. Nghiên cứu của Adu và cộng sự (2019).....	28
2.3.6. Tổng hợp các nghiên cứu trước đây.....	28
2.4. Tóm tắt chương 2.....	29
CHƯƠNG 3. MÔ HÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	30
3.1. Xây dựng mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	30
3.2. Phương pháp nghiên cứu.....	32
3.2.1. Phương pháp nghiên cứu.....	32
3.2.2. Thang đo.....	33
3.2.3. Dữ liệu nghiên cứu.....	35
3.3. Phương pháp phân tích.....	36
3.3.1 Kiểm định thang đo.....	36
3.3.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	37
3.3.3 Xây dựng phương trình hồi quy.....	37
3.4. Tóm tắt chương 3.....	38
CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	39
4.1. Đặc điểm của mẫu khảo sát.....	39
4.2. Kiểm định mô hình đo lường.....	42
4.2.1. Đánh giá sơ bộ thang đo bằng Cronbach's Alpha.....	42
4.2.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	47
4.3. Phân tích hồi quy.....	52
4.3.1. Phân tích tương quan.....	52
4.3.2. Phân tích hồi quy.....	53
4.4. Phân tích sự đánh giá của nhân viên Ngân hàng SHB – CN Bình Phước về tri thức và sự thỏa mãn công việc.....	55
4.5. Sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng với các yếu tố nhân khẩu học.....	56
4.5.1 Sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa giới tính của người ng vấn.....	

khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa th ng vấn.....	
khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa T phỏng vấn.....	58
4.5.4. Sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa thời gian làm ngân hàng của người được phỏng vấn.....	59
4.6. Thảo luận kết quả nghiên cứu.....	60
4.7. Tóm tắt chương 4.....	62
CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	64
5.1. Kết luận.....	64
5.2. Hàm ý quản trị cho ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước	65
5.2.1. Hàm ý đối với “Sự sáng tạo tri thức”.....	65
5.2.2. Hàm ý đối với “Sự tích lũy tri thức”.....	66
5.2.3. Hàm ý đối với “Sự chia sẻ tri thức”.....	66
5.2.4. Hàm ý đối với “Sử dụng tri thức”.....	67
5.2.5. Hàm ý đối với “Sự tiếp thu tri thức”.....	68
5.4. Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo.....	68
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	69
Phụ lục 1 - Dàn bài phỏng vấn định tính.....	71
Phụ lục 2 – Bảng hỏi chính thức.....	75

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Đặc điểm mẫu khảo sát	40
Bảng 2: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự sáng tạo tri thức”	45
Bảng 3: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự tích lũy tri thức”	46
Bảng 4: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự tích lũy tri thức”	46
Bảng 5: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự chia sẻ tri thức”	47
Bảng 6: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự sử dụng tri thức”	47
Bảng 7: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự thỏa mãn công việc”	48
Bảng 8: Kiểm định KMO and Bartlett's của biến độc lập	50
Bảng 9: Tổng phương sai trích của biến độc lập	50
Bảng 10: Ma trận xoay của biến độc lập	51
Bảng 11: Kiểm định KMO and Bartlett's của biến phụ thuộc	52
Bảng 12: Tổng Phương sai trích của biến phụ thuộc	53
Bảng 13: Ma trận thành phần của biến phụ thuộc	53
Bảng 14: Phân tích tương quan Pearson	54
Bảng 15: Tóm tắt mô hình hồi quy	55
Bảng 16: Bảng ANOVA	55
Bảng 17: Hệ số hồi quy	56
Bảng 18: Kết quả hồi quy	57
Bảng 19: Điểm trung bình thang đo tri thức và sự thỏa mãn công việc	57
Bảng 20: Kiểm định sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa giới tính của người được phỏng vấn	59
Bảng 21: Kiểm định sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa thu nhập của người được phỏng vấn	59

n định sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng
c phỏng vấn

n định sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng của người được phỏng vấn

Bảng 24: Tóm tắt kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

65

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1: Tư liệu đến ra quyết định	15
Biểu đồ 2: Quy trình quản lý tri thức chính	17
Biểu đồ 3: Mô hình nghiên cứu đề xuất	30
Biểu đồ 4: Quy trình nghiên cứu	33
Biểu đồ 5: Thang đo nghiên cứu	35
Biểu đồ 6: Giới tính của người được phỏng vấn	41
Biểu đồ 7: Thu nhập của người được phỏng vấn	41
Biểu đồ 8: Tuổi của người được phỏng vấn	42
Biểu đồ 9: Số năm làm việc tại ngân hàng	43

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

	: Quản trị tri thức (viết tắt trong tiếng Anh là KM - knowledge management)
SHB	: Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội
CN	: Chi nhánh

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN

1.1. Lý do nghiên cứu

Quá trình toàn cầu hóa nền kinh tế thế giới đang diễn ra rất nhanh chóng. Nó đòi hỏi mỗi quốc gia cũng như mỗi tổ chức phải nỗ lực không ngừng để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh nhằm tồn tại và phát triển trong điều kiện cạnh tranh gay gắt. Tri thức đóng vai trò là một công cụ tạo ra lợi thế cạnh tranh cực kỳ bền vững và hiệu quả cho tổ chức cũng như quốc gia. Ngày nay, cả giới học thuật lẫn giới kinh doanh đều nhất trí rằng để sáng tạo và duy trì lợi thế cạnh tranh, vấn đề không chỉ là quy mô và phạm vi, mà còn đòi hỏi phải có sự đổi mới liên tục và mạnh mẽ của tổ chức. Vì vậy, việc quản lý các tài sản vô hình cũng như tri thức kinh doanh và kỹ thuật là vấn đề then chốt để thành công trong thị trường toàn cầu mang tính mở, cạnh tranh cao và nhiều thay đổi.

Các tổ chức nhận ra rằng tri thức, sự phát triển của tri thức và khi khai thác, phát triển chúng một cách hiệu quả sẽ là nguồn lực căn bản tạo nên lợi thế cạnh tranh bền vững cho tổ chức. Lý thuyết nguồn tri thức chỉ ra rằng tri thức là nguồn lực đặc biệt tác động đến mọi nguồn lực khác. Tri thức kết hợp vận động tất cả các nguồn lực khác của tổ chức để nguồn lực này trở nên có giá trị. Có nhiều nguồn lực vô hình khi được tổ chức khám phá, nuôi dưỡng và sử dụng đúng cách sẽ đem lại lợi thế cạnh tranh bền vững cho tổ chức, quản trị tri thức là một trong những nguồn lực đó. Kể từ khi chính thức ra đời vào thập niên 80, khái niệm “Quản trị tri thức” (QTTT) ngày nay đã trở thành một cụm từ phổ biến trên thế giới như là một phương thức quản trị tiên tiến giúp tổ chức không ngừng tạo ra và duy trì lợi thế cạnh tranh, nó được xem như một vũ khí quan trọng để bền vững hóa lợi thế cạnh tranh và nâng cao kết quả. Tri thức chính là nguồn lực có tầm quan trọng chiến lược nhất mà tổ chức đang sở hữu. QTTT quan trọng bởi vì nó cung cấp các yếu tố cần thiết để giải quyết các vấn đề liên quan đến sự thích nghi, khả năng đối phó với những thay đổi trong môi trường kinh doanh và sự sống còn của tổ chức.

Tỉnh Bình Phước có nguồn nhân lực dồi dào, dân số toàn tỉnh 01 triệu người, trong đó lực lượng lao động của tỉnh từ 15 tuổi trở lên là trên 617 ngàn người. Lao động thành thị chiếm 18,79% và lao động nông thôn chiếm 81,21%. Lao động thành thị hiện tại tại Bình Phước đang phải đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức, chưa được những nhân viên thực sự có năng lực và giữ c

lại. Đặc biệt là trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt hiện nay chọn và áp dụng các mô hình quản trị nguồn nhân lực tiên nhằm thu hút, duy trì và phát triển nguồn nhân lực có trình độ cao, nỗ lực trong công việc, tạo cho người lao động cảm giác thỏa mãn và an tâm trong công tác, tự hào và gắn bó lâu dài với công ty.

Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội - Chi nhánh Bình Phước (SHB – Chi nhánh Bình Phước) một trong những ngân hàng lớn trên địa bàn tỉnh Bình Phước với đội ngũ nhân sự lớn. Các nhân viên trong ngân hàng đều là các nhân sự được đào tạo bài bản và có chất lượng cao. Ban lãnh đạo ngân hàng rất quan tâm tới việc nâng cao mức độ thỏa mãn công việc của nhân viên, theo đó nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và đem lại lợi nhuận cho ngân hàng. Do đó, một trong những nhiệm vụ quan trọng của Ban lãnh đạo Ngân hàng là phải tìm ra giải pháp nhằm nâng cao sự thỏa mãn công việc của cán bộ nhân viên. Kết hợp cùng với tầm quan trọng của tri thức trong giai đoạn bùng nổ thông tin như hiện nay, tác giả đã chọn đề tài: ***“Ảnh hưởng của tri thức đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng: Trường hợp nghiên tại NH TMCP Sài Gòn - Hà Nội - Chi nhánh Bình Phước”*** làm đề tài luận văn thạc sĩ của mình.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu tổng quát: Xác định các ảnh hưởng của quản lý tri thức tới sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước, từ đó đưa ra các khuyến nghị quản trị nhằm gia tăng sự thỏa mãn công việc của nhân viên chi nhánh ngân hàng Bình Phước trong thời gian tới.

Mục tiêu cụ thể:

- ❖ Xác định các nhân tố thuộc quản lý tri thức ảnh hưởng tới sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước;
- ❖ Đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố quản lý tri thức trên tới sự thỏa mãn công việc của nhân viên Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước;
- ❖ Đưa ra các khuyến nghị quản trị nhằm gia tăng sự thỏa mãn công việc cho nhân viên tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – chi nhánh Bình Phước thời gian tới.

hỏi nghiên cứu

nghiên cứu của luận văn thạc sĩ bao gồm:

Thứ nhất, nhân tố quản lý tri thức nào ảnh hưởng tới sự thỏa mãn

ui, Các yếu tố trên ảnh hưởng như thế nào tới sự thỏa 1
in hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước?

1.3. Mục đích nghiên cứu, khuyến nghị quản trị nào cho ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi
nhánh Bình Phước nhằm nâng cao sự thỏa mãn công việc cho nhân viên?

1.4. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là ảnh hưởng của các nhân tố quản lý tri thức tới sự thỏa mãn
công việc của nhân viên ngân hàng.

1.5. Phạm vi nghiên cứu

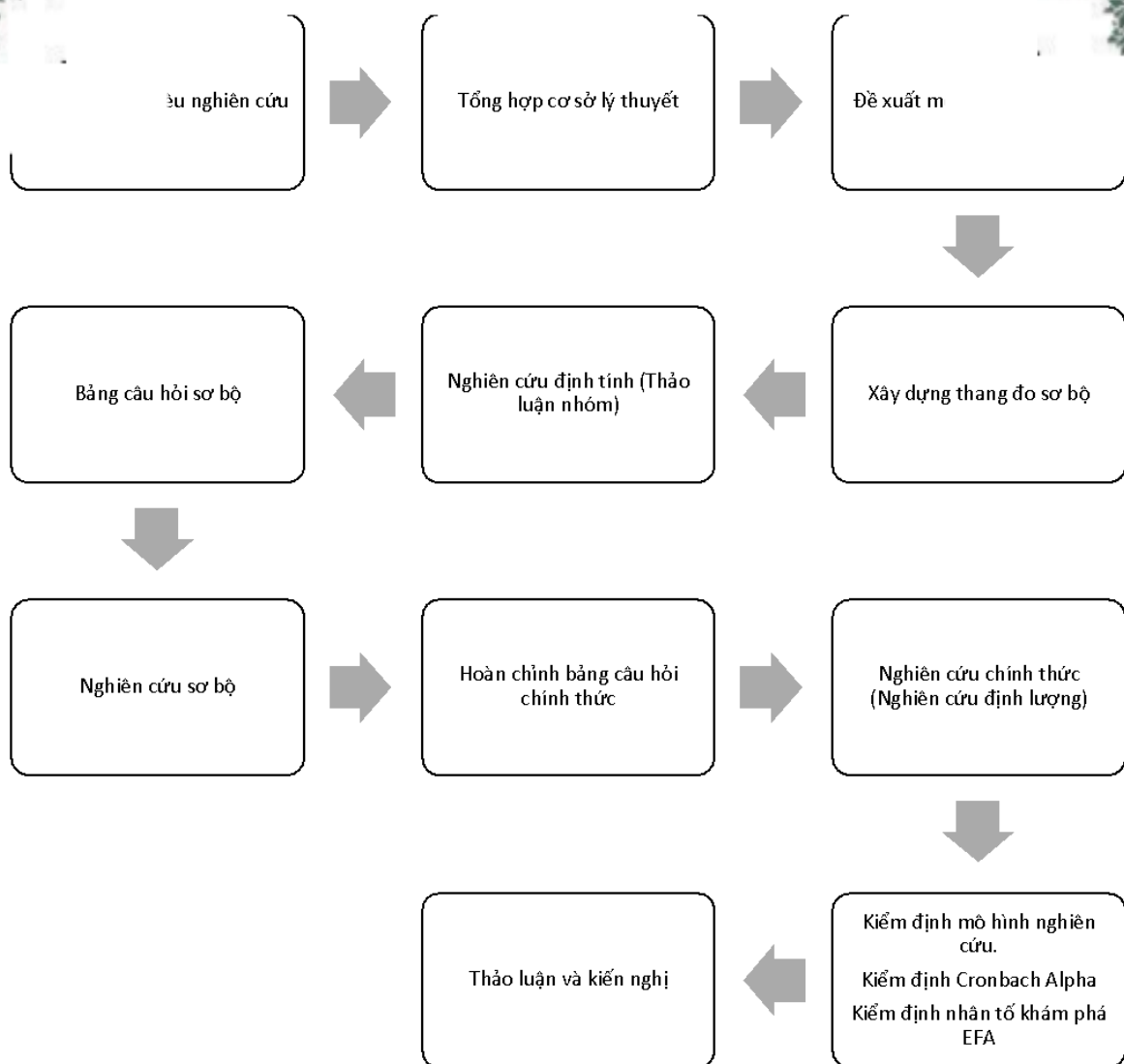
Phạm vi thời gian: từ tháng 02/2023 – tháng 04/2023

Phạm vi không gian: Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước

Đối tượng khảo sát: Cán bộ nhân viên tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi
nhánh Bình Phước.

1.6. Phương pháp nghiên cứu

Hình 1: Quy trình nghiên cứu



Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp định lượng để thực hiện nghiên cứu này:

Nghiên cứu định tính: Nghiên cứu sẽ thực hiện tìm kiếm và tham khảo các lý thuyết có liên quan để tìm ra được các yếu tố liên quan tới tri thức ảnh hưởng tới sự thỏa mãn công việc. Nghiên cứu định tính sơ bộ thông qua phỏng vấn sâu 10 người lao động đang làm việc tại ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước, được thực hiện với mục đích điều chỉnh và bổ sung thang đo tri thức và sự thỏa mãn công việc cho phù hợp.

Nghiên cứu định lượng: Sau khi thực hiện thu thập dữ liệu, tác giả sẽ sử dụng phần mềm để tìm ra ảnh hưởng của các nhân tố được xác định trong mô hình tới sự thỏa mãn

ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước. Phân tích nhân tố bao gồm: Kiểm định Cronbach's alpha, phân tích nhân tố Pearson và phân tích hồi quy.

Việc thực hiện của đề tài

1 đã tóm lược lại các lý thuyết và các nghiên cứu trước để thức và quản lý tri thức tới sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội Chi nhánh Bình Phước. Dựa trên những kết quả nghiên cứu, đề xuất một số khuyến nghị quản trị nhằm nâng cao sự thỏa mãn công việc đối với nhân viên ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội Chi nhánh Bình Phước. Các tổ chức tín dụng và các doanh nghiệp có thể tham khảo nghiên cứu này để giúp nhân viên thỏa mãn hơn trong công việc và nâng cao hiệu quả lao động.

1.8. Khoảng trống nghiên cứu

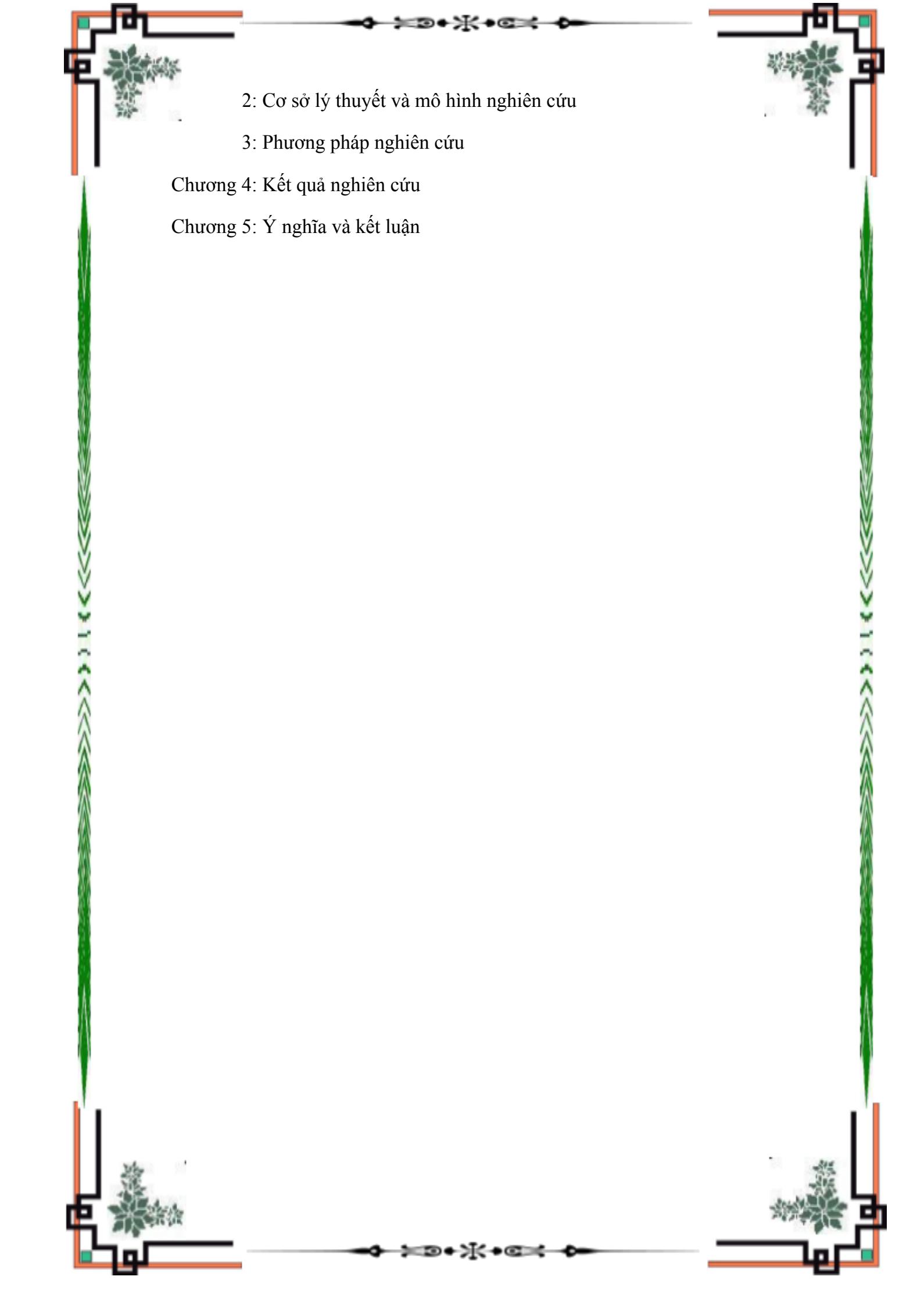
Nhiều nghiên cứu trước đây đã thực hiện để tìm kiếm mối quan hệ giữa quản lý tri thức và sự thỏa mãn công việc như: Lee và Chang (2007) đã kiểm tra mối quan hệ giữa sự hài lòng trong công việc của nhân viên và quản lý tri thức trong một tập đoàn dây và cáp điện ở Đài Loan. Kết quả nghiên cứu của họ chứng minh mối tương quan tích cực lẫn nhau giữa sự hài lòng trong công việc và quản lý tri thức. Nghiên cứu của Singh và Sharma (2011) về ngành viễn thông Ấn Độ cũng cho thấy mối liên hệ tích cực giữa quản lý tri thức và sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Almahamid và cộng sự. (2010) tập trung sâu hơn vào tác động của việc chia sẻ kiến thức đối với sự hài lòng trong công việc trong một mẫu gồm 160 nhân viên ở Jordan. Nghiên cứu của họ đã chứng minh rằng các hoạt động chia sẻ kiến thức tác động đáng kể đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Tuy nhiên, Koseoglu et al. (2010), người đã kiểm tra mối quan hệ giữa quản lý kiến thức (chia sẻ kiến thức và chuyển giao kiến thức) và sự hài lòng trong công việc của 154 nhân viên khách sạn sang trọng ở Thổ Nhĩ Kỳ, đã không tìm thấy mối liên hệ giữa quản lý tri thức và sự hài lòng trong công việc.

Tuy nhiên, các nghiên cứu trước đây liên quan đến mối quan hệ giữa quản lý tri thức và sự thỏa mãn công việc tập trung ở các doanh nghiệp ngoài Việt Nam. Các nghiên cứu liên quan đến sự thỏa mãn công việc tại Việt Nam chủ yếu tập trung vào các yếu tố như lương, thưởng, chế độ đãi ngộ, môi trường làm việc, đồng nghiệp,... Hơn nữa, tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội hiện chưa có nghiên cứu nào để tìm kiếm các nhân tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc, đặc biệt là các yếu tố liên quan tới quản lý tri thức. Do đó, đây là một điểm mới so với các nghiên cứu trước đây

cấu của luận văn

1 được chia thành 5 chương:

1: Tổng quan



2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Chương 5: Ý nghĩa và kết luận

SỞ LÝ THUYẾT VÀ LƯỢC KHẢO CÁC NGHIÊN CỨU HƯỞNG CỦA QUẢN LÝ TRI THỨC TỚI SỰ TH CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG

2.1. Cơ sở lý thuyết về tri thức và quản lý tri thức

2.1.1 Tri thức

Thuật ngữ “tri thức” xuất hiện từ thời Plato và Aristote và được nghiên cứu nhiều bởi các học giả hiện đại như Machlup (1962), Locke (1689), Drucker (1993), Nonaka (1991, 1995),... Các học giả này đã đưa ra những vấn đề xung quanh khái niệm tri thức, nguồn vốn hay tài sản trí tuệ của doanh nghiệp. Các khái niệm dữ liệu, thông tin, tri thức và sự thông thái của tổ chức cũng được hình thành và phát triển bởi các học giả trên.

Machlup (1962) định nghĩa tri thức như một mặt hàng và cố gắng để đo lường mức độ của việc sản xuất và phân phối mặt hàng này trong một nền kinh tế hiện đại. Ông phân biệt ra 05 loại tri thức bao gồm:

- ❖ ***Tri thức thực tiễn.***
- ❖ ***Tri thức trí tuệ***, đó là văn hóa nói chung và thỏa mãn sự tò mò trí tuệ.
- ❖ ***Tri thức giải trí***, đó là tri thức mang tính tò mò không sử dụng trí tuệ đáp ứng hoặc mong muốn để giải trí và kích thích cảm xúc.
- ❖ ***Tri thức tinh thần hoặc tôn giáo.***
- ❖ ***Tri thức không mong muốn***, vô tình có được và không có ý định giữ lại.

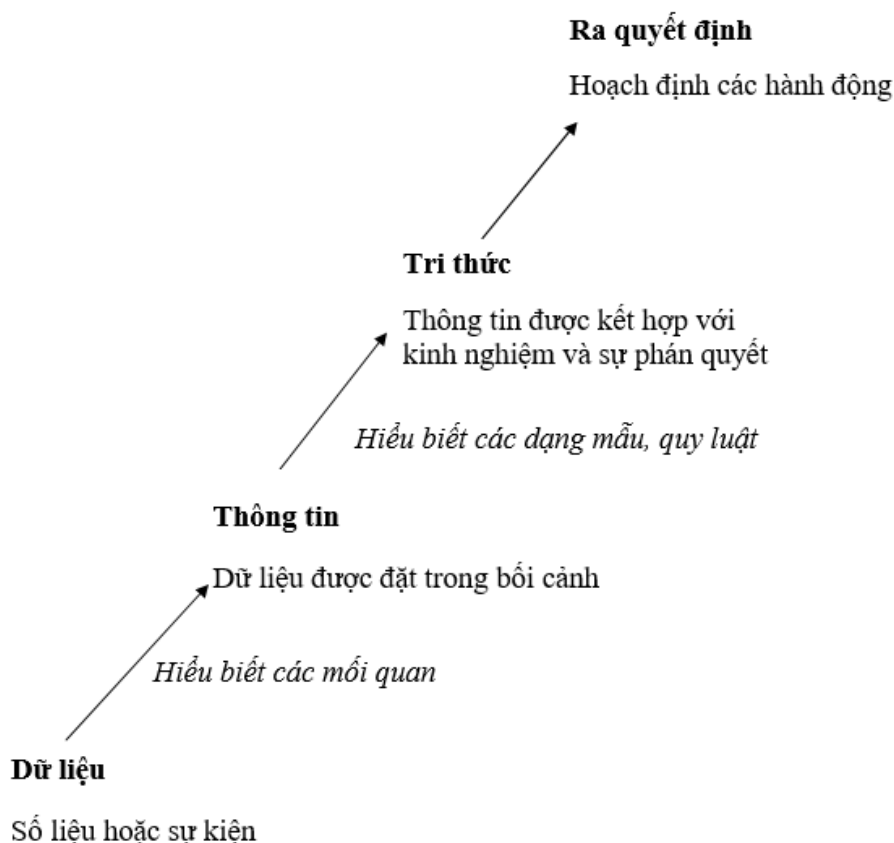
Locke (1689) định nghĩa tri thức là nhận thức của sự đồng thuận hoặc bất đồng của hai ý tưởng. Ông đã phân chia tri thức làm 3 loại:

- ❖ Tri thức trực quan liên quan đến việc công nhận trực tiếp và ngay lập tức của sự đồng thuận hoặc bất đồng của hai ý tưởng. Nó mang lại sự chắc chắn hoàn hảo nhưng chỉ là hiếm khi có sẵn. Ví dụ, tôi biết bằng trực giác là một con chó không giống như một con voi.
- ❖ Tri thức chỉ định là khi chúng ta nhận thức sự đồng thuận hoặc bất đồng gián tiếp thông qua một loạt các ý tưởng trung gian. Ví dụ, tôi biết rằng A lớn hơn B và B là lớn hơn C, vì vậy tôi biết chỉ định rằng A là lớn hơn C.
- ❖ Tri thức nhạy cảm là khi những ý tưởng mang tính cảm tính từ những thứ đang tồn tại ngay cả khi chúng ta không biết

chúng ta. Ví dụ, tôi đã biết rằng có một cái gì đó sản xuất

Sự tiến hóa của nhận thức luận khoa học đã hình thành một cấu trúc ưu bậc của việc tạo ra tri thức: từ dữ liệu đến thông tin đến tri thức như được trình bày trong hình dưới đây. Trong hình dưới đây có những khái niệm cần quan tâm đó là dữ liệu, thông tin, tri thức:

Hình 2: Từ dữ liệu đến ra quyết định



Nguồn: Badie, 2022

Dữ liệu là một tập hợp các sự kiện, sự việc khách quan, rời rạc được trình bày mà không có sự phán quyết hoặc không gắn với bối cảnh. Dữ liệu trở thành thông tin khi nó được phân loại, phân tích, tổng hợp và đặt vào một bối cảnh và trở nên có thể nhận thức được đối với người nhận.

Thông tin là dữ liệu gắn với một sự liên hệ hoặc một mục đích. Thông tin biến thành

được sử dụng để so sánh, đánh giá những kết cục, thiết lập sự đối thoại. Thông tin là dữ liệu trong bối cảnh mà nó được ra quyết định. Dữ liệu luôn được sắp xếp để tạo ra ý nghĩa cho người nhận ảnh, phim hoặc một cuộc hội thoại với một người khác

có thể được xem như thông tin mà nó đạt tới sự sáng tỏ
Trong nhiều trường hợp, tri thức thể hiện sự thật và vì vậy
đáng tin cậy cho hành động. Tri thức là kho tàng của sự
năng được tạo ra từ trí tuệ của con người (đặc biệt từ những người khác).

2.1.2. Quản lý tri thức

2.1.2.1. Khái niệm quản lý tri thức

Trong nền kinh tế thị trường hiện nay, sự mong đợi của khách hàng thường thay đổi
nhanh chóng và cạnh tranh trên mức độ toàn cầu đang bùng phát, một trong những công cụ
quan trọng nhất để được sử dụng để cạnh tranh là quản lý tri thức. Tri thức là một công cụ
chiến lược cho các tổ chức hiện đại. Các khả năng sử dụng công cụ này xác định giới hạn
tuổi thọ của các tổ chức. Nói cách khác, tri thức có vai trò quan trọng trong lợi thế đầu tiên
là nhìn thấy những cơ hội và các mối đe dọa trong môi trường bên ngoài và duy trì lợi thế
này cho một thời gian dài. Không chỉ có đủ tri thức là có thể thành công bởi vì tài sản có
giá trị này nên được quản lý bằng cách nào đó và điều này chỉ có thể thông qua cách tiếp
cận là quản lý tri thức.

Khái niệm “quản lý tri thức” lần đầu tiên được đề cập đến từ đầu những năm 80.
Rumizen (2002), tác giả cuốn “The complete Idiot’s guide to Knowledge Management”
cho rằng tiến sỹ Sveiby, người Thụy Điển, là người đầu tiên đưa ra khái niệm tài sản tri
thức doanh nghiệp vào năm 1979 nhưng không được đón nhận. Và đến đầu những năm 90
thì quản lý tri thức mới thực sự “nở rộ” như một công cụ mới trong quản lý. Stewart được
xem như là người đầu tiên viết về quản lý tri thức trên các tạp chí về doanh nghiệp với bài
viết “Brainpower” trên tạp chí kinh tế nổi tiếng “Fortune” vào năm 1991.

Quản lý tri thức đóng một vai trò quan trọng trong chuyển đổi khả năng học tập và
năng lực cơ bản thành lợi thế cạnh tranh. Mục tiêu cơ bản của quản lý tri thức là để tìm
thấy những tri thức và chuyển đổi nó thành một quá trình có thể giải quyết các vấn đề hoặc
mang lại lợi ích cho tổ chức. Trong số các mục tiêu khác là gia tăng trình độ của tổ chức và
cung cấp sự bền vững cho các sáng kiến. Điều quan trọng ở đây là để kết hợp toàn bộ sự
quản lý tri thức với mục tiêu cơ bản (Igbinovia & Ikenwe, 2018)

một hệ thống quản lý tri thức có hiệu quả, các mục tiêu cơ
được tuân thủ. Việc quản lý của hệ thống quản lý tri thức
quản lý tri thức về phương pháp và lý thuyết. Để vượt trội t
nên được biểu hiện cân đối với một chiến lược nhằm mục

quản lý tri thức rất hữu ích trong việc tìm hiểu sự phức tạp của tri thức và xã hội là nguồn tiếp cận tri thức và được sử dụng (Abusweilem & Abualous, 2019).

Trên cơ sở tổng kết các định nghĩa khác nhau về quản lý tri thức, Nguyễn Hữu Lam (2007) đã chỉ ra rằng các định nghĩa về quản lý tri thức thể hiện một miền rộng lớn từ những quan điểm có tính cơ giới (coi tri thức là tài sản) tới quan điểm thiên về định hướng xã hội (tri thức được tạo ra trong tổ chức thông qua những quan hệ xã hội). Các định nghĩa về quản lý tri thức thể hiện nổi bật các đặc tính sau:

- Quản lý tri thức là một lĩnh vực có liên quan chặt chẽ với lý luận và thực tiễn, và là một lĩnh vực mang tính đa ngành đa lĩnh vực;
- Quản lý tri thức không phải là công nghệ thông tin, những tiến bộ trong công nghệ thông tin hỗ trợ cho việc này tốt hơn mà thôi;
- Những vấn đề của con người và học tập là điểm trung tâm của quản lý tri thức.

Vũ Hồng Dân (2007) cho rằng có ba yếu tố cơ bản trong quản lý tri thức cần chú trọng, đó là: con người, quá trình và công nghệ, trong đó yếu tố con người đóng vai trò then chốt, quyết định:

- Con người tạo ra tri thức và sử dụng tri thức để làm việc và tạo giá trị, như vậy một trong những điều quan trọng của quản lý tri thức trong doanh nghiệp đó là tạo môi trường mà trong đó tri thức mới được kiến tạo, sử dụng và chia sẻ, các ý tưởng sáng tạo được nuôi dưỡng, cổ vũ và phát huy. Muốn vậy doanh nghiệp cần xây dựng một văn hoá chấp nhận đổi mới, chấp nhận sự thay đổi và rủi ro.
- Quản lý tri thức nhất thiết phải gắn liền với các quá trình kinh doanh cốt lõi của doanh nghiệp. Tri thức cần tập trung vào cải tiến và đổi mới các quá trình nghiên cứu, triển khai sản phẩm mới, quá trình sản xuất, kinh doanh và bán hàng.

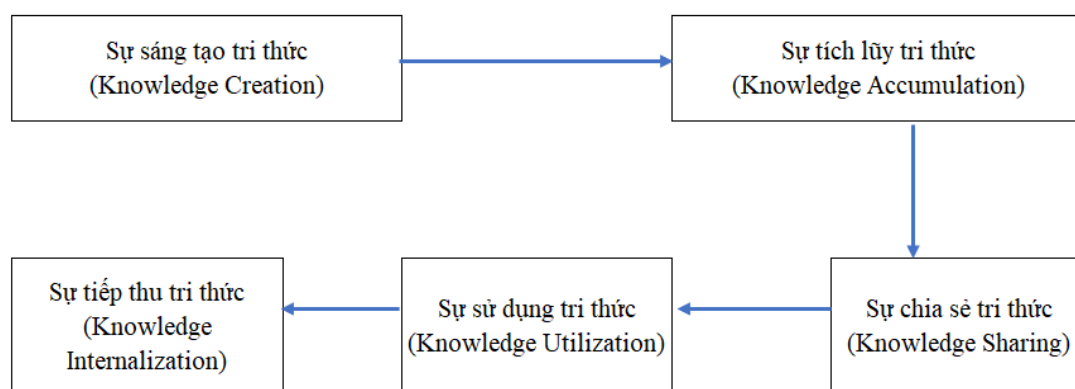
Công nghệ thông tin bao gồm cả phần cứng và phần mềm có vai trò cũng rất quan trọng trong quản lý tri thức, nó là công cụ để lưu trữ, chuyên chở, chia sẻ tri thức và quá đó tăng cường khả năng đóng góp của tri thức cho phát triển. Tuy nhiên, từ thực tế cũng cho thấy doanh nghiệp cần cân nhắc kỹ lưỡng về nhu cầu ứng dụng công nghệ thông tin để đảm bảo phù hợp với nhu cầu và trình độ sử dụng

tri thức đóng một vai trò quan trọng trong chuyển đổi kinh doanh thành lợi thế cạnh tranh (Adams và Lamont, 2003, tríc

). Trong khi Liebowitz (2004) xem quản lý tri thức như m
nguồn nhân lực của tổ chức, Marques và Simon (2006) lại
mang lại sự khác biệt quan trọng trong chiến lược và
lý truyền thống. Mục tiêu cơ bản của quản lý tri thức là để tìm thấy những tri thức và
chuyển đổi nó thành một quá trình có thể giải quyết các vấn đề hoặc mang lại lợi ích cho tổ
chức (Lee và Chen, 2005). Trong số các mục tiêu khác là gia tăng trình độ của tổ chức và
cung cấp sự bền vững cho các sáng kiến. Điều quan trọng ở đây là để kết hợp toàn bộ sự
quản lý tri thức với mục tiêu cơ bản (Wiig, 2002).

2.1.2.2. Quá trình quản lý tri thức

Hình 3: Quy trình quản lý tri thức



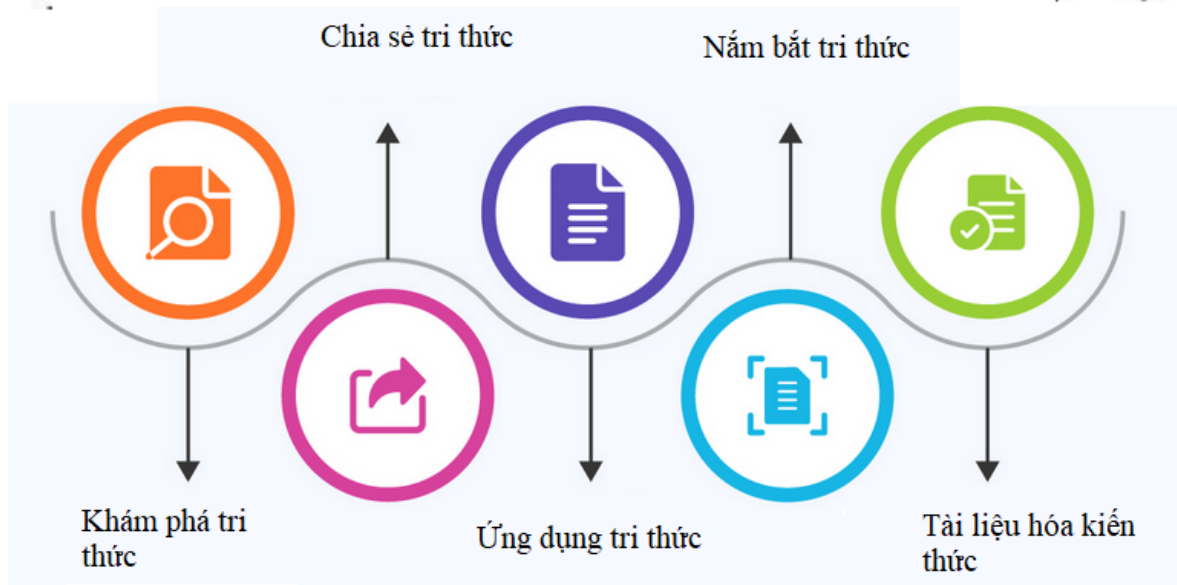
Nguồn: Lee và cộng sự (2005)

Theo Lee và cộng sự (2005), quá trình quản lý tri thức gồm 5 hoạt động cơ bản là: sự
sáng tạo tri thức (Knowledge Creation), sự tích lũy tri thức (Knowledge Accumulation), sự
chia sẻ tri thức (Knowledge Sharing), sự sử dụng tri thức (Knowledge Utilization) và sự
tiếp thu tri thức (Knowledge Internalization).

Đối với một hệ thống quản lý tri thức có hiệu quả, các mục tiêu của tổ chức và người
lao động phải được tuân thủ (Meilich, 2005, trích trong Mehmet và cộng sự, 2008). Việc
quản lý của hệ thống quản lý tri thức đòi hỏi sự tích hợp liên tục của quản lý tri thức về
phương pháp và lý thuyết (Gloet, 2003, trích trong Mehmet và cộng sự, 2008). Để vượt
trội trong hệ thống quản lý tri thức, nó nên được biểu hiện cân đối với một chiến lược
nhằm mục tiêu đa chiều (Lettieri và cộng sự, 2004, trích trong Mehmet và cộng sự, 2008).

hống quản lý tri thức rất hữu ích trong việc tìm hiểu sự
g lưới kỹ thuật và xã hội là nguồn tiếp cận tri thức và đ
anh tranh (Davenport và cộng sự, 1998, trích trong M

Hình 4: Quy trình quản lý tri thức trong kinh doanh



Nguồn: Priya, 2023

Tác giả Priya. (2023) quản lý tri thức là khám phá, nắm bắt, chia sẻ và áp dụng tri thức một cách hiệu quả để tăng năng suất của quy trình kinh doanh.

- ❖ **Khám phá tri thức:** Kiến thức cần được khám phá trước khi đưa vào sử dụng! Khám phá tri thức đề cập đến việc phát triển kiến thức ngầm và rõ ràng mới từ dữ liệu thô. Chúng ta phải tinh chỉnh dữ liệu thô để tạo ra thông tin có giá trị, sau đó phân tích và xử lý dữ liệu đó thành kiến thức.
- ❖ **Thu thập tri thức:** Thu thập tri thức là một phần của thực tiễn quản lý tri thức liên quan đến việc truy xuất tri thức rõ ràng hoặc ẩn chứa bên trong con người, đồ tạo tác hoặc thực thể tổ chức.
- ❖ **Tài liệu hóa kiến thức:** Tài liệu kiến thức là quá trình xác định, xác định, phân loại và phân loại thông tin để nhân viên, nhóm và các bên liên quan chính khác có thể truy cập được. Với hệ thống quản lý kiến thức phù hợp, bạn có thể lập tài liệu và sắp xếp kiến thức sao cho dễ dàng tiếp cận được với những người cần thiết.
- ❖ **Chia sẻ kiến thức:** Tổ chức hiện có một khối lượng đáng kể kiến thức rõ ràng hoặc tiềm ẩn, nhưng sẽ rất lãng phí nếu họ không chia sẻ nó để sử dụng.
- ❖ **Ứng dụng tri thức:** Cuối cùng nhưng không kém phần quan trọng, tri thức c phát hiện, nắm bắt và chia sẻ phải được áp dụng vì lợi iệp.

hành công trong quản lý tri thức, Ghosh và Scott (2007) p ian trọng vào hai nhóm như năng lực cơ sở hạ tầng và

g lực cơ sở hạ tầng bao gồm cấu trúc, công nghệ, tổ chức
lực quá trình bao gồm thu thập tri thức, chuyển đổi và ứn

2.1.3. Sự sáng tạo tri thức

Sự sáng tạo tri thức có thể xuất phát từ năm loại khác nhau của các cố gắng trong quá trình chính thức hóa hoạt động nghiên cứu: nghiên cứu cơ bản, nghiên cứu ứng dụng, đánh giá tổng kết, đánh giá quá trình và nghiên cứu hành động (Edwards, 1991). Nghiên cứu cơ bản tập trung vào xây dựng tri thức giữa các nhà nghiên cứu trong khi nghiên cứu ứng dụng tập trung vào xây dựng tri thức cụ thể đến các khu vực thực hành. Các hình thức đánh giá chương trình nghiên cứu nhìn vào các kết quả đầu ra và kết quả của chương trình cũng như các quá trình có thể được cải thiện để làm cho chương trình, dự án đang diễn ra hiệu quả hơn. Nghiên cứu hành động thường được liên kết với các tổ chức mà trong đó nó xảy ra và giải quyết các vấn đề cụ thể của tổ chức đó.

Sản phẩm của những cố gắng sáng tạo tri thức bao gồm: kết quả nghiên cứu, kết quả trình diễn, kết quả đánh giá chương trình và các số liệu thống kê mục đích chung (Edwards, 1991). Thông qua sự đồng thuận từ các chuyên gia trong một lĩnh vực nhất định của cuộc nghiên cứu, đặt ra dấu hiệu đặc trưng của tri thức khoa học trên những phát hiện đã được thử nghiệm và nhân rộng nhiều hơn bởi một nhóm các nhà nghiên cứu. Sự sáng tạo tri thức cũng có thể bao gồm công nghệ hoặc sản phẩm hữu hình nguyên mẫu được coi là xứng đáng để chuyển giao hoặc tập trung sản xuất.

Nonaka và Takeuchi (1995) cho rằng sự sáng tạo tri thức mang tính tổ chức là khả năng của một công ty như một tổng thể để tạo ra tri thức mới, phổ biến hoạt động này trong toàn bộ tổ chức và thể hiện điều này qua các sản phẩm, dịch vụ và hệ thống.

Phân tích quá trình chuyển đổi các tri thức ẩn tàng (mang tính chủ quan) thành các tri thức hiện hữu được hệ thống hóa (mang tính khách quan), Nguyễn Hữu Lam, (2007) đã nhận dạng bốn quá trình có quan hệ qua lại lẫn nhau theo đó tri thức luân chuyển trong tổ chức và chuyển hóa thành những dạng khác nhau, tạo thành bản chất của sự sáng tạo tri thức:

hóa: Quá trình chia sẻ những kinh nghiệm và tạo ra tri thức

ại hiện: quá trình nối kết các tri thức ẩn tàng thành các khế

o: quá trình phân loại và hội nhập thành các tri thức hiện h

thu: quá trình biến các tri thức hiện hữu thành tri thức ẩn

tích lũy tri thức

Ở mức thấp nhất, hầu hết các học giả đều đồng ý rằng sự tích lũy tri thức là sự tiên bộ trong hiểu biết và học tập; những tri thức mới và hữu ích phải luôn được tạo ra để quá trình tích lũy có thể diễn ra (Cohen, 1989).

Tuy nhiên, hầu hết các nhà phân tích cũng đồng ý rằng sự tích lũy không đơn thuần chỉ đòi hỏi việc đưa ra những tri thức mới hay gia tăng những hiểu biết thực nghiệm. Với ý nghĩa này, sự tích lũy tri thức không có nghĩa là tạo ra tri thức. Nếu tri thức mới không phát triển lớn hơn tri thức trước thì sự bổ sung của nó không biểu thị cho sự tích lũy (Mahoney, 2003). Do đó, sự tích lũy xảy ra khi thể hệ tri thức mới phụ thuộc vào những tri thức đã đạt được trước đó.

Mahoney (2003) cho rằng sự tích lũy tri thức thông qua mô tả thì rất thuận lợi khi những học giả phân loại những thông tin hiện có, sử dụng những khái niệm, những loại hình và những chỉ số định lượng chuẩn. Những công cụ phân loại này có thể phân tích để đưa ra tri thức mới và hữu ích có liên quan một cách hệ thống.

Sự tích lũy tri thức là một quá trình học tập có tổ chức, có liên hệ rất gần với sự tiếp thu tri thức (Yu-hsu, 2008). Sự tiếp thu tri thức có thể được nhìn nhận là một bước không thể thiếu trước khi tích lũy tri thức theo một cách có tổ chức.

Tất cả các cá nhân trong doanh nghiệp phải có quyền truy cập vào cơ sở dữ liệu để nắm bắt được những tri thức liên quan nhằm hỗ trợ họ trong công việc và ra quyết định. Tích lũy tri thức trong các doanh nghiệp có thể là nhân tố quan trọng trong việc loại bỏ những trở ngại và sự không hiệu quả; đồng thời là nhân tố quan trọng trong việc cải tiến hiệu quả quản lý (Lee và cộng sự, 2005). Tuy nhiên, nếu tri thức được tạo ra thông qua các hoạt động quản lý trong nhiều năm không được tích lũy một cách có hệ thống thì nó không thể có lợi cho nhu cầu ra quyết định trong tương lai.

2.3.4. Sự chia sẻ tri thức

Nonaka (1994) cho rằng sự chia sẻ tri thức là quá trình trao đổi và chia sẻ cả hai loại tri thức ngầm và rõ ràng của mỗi người với những người có liên quan khác trong tổ chức.

Nonaka (1994) cho rằng hành vi chia sẻ tri thức có thể được phân biệt bằng việc nó có được viết ra hay dưới dạng hình dáng của mật mã (điều đó tồn tại trong ký ức của một cá nhân), hoặc những cá nhân có những xu hướng khác nhau trong chia sẻ tri thức.

có thể tin tưởng tri thức trực tiếp thông qua các báo cáo về
trợ bảo quản bởi tổ chức đã trả tiền cho họ để xuất bản
... tin tưởng vào tri thức trong đầu luôn thuộc về họ.

Sự chia sẻ tri thức là rất quan trọng cho các tổ chức muốn sử dụng tri thức của họ như
là một tài sản để đạt được lợi thế cạnh tranh. Mục đích chính của việc chia sẻ tri thức là về
các cá nhân có thể giải nghĩa, mã hóa và truyền đạt tri thức cho các cá nhân, nhóm và các
tổ chức khác (King, 2006).

Chia sẻ tri thức giữa các cá nhân trong một đội là một nhiệm vụ đặc biệt quan trọng
cho dù đội có thể chỉ là một tập hợp tạm thời của các cá nhân phụ thuộc lẫn nhau bị ràng
buộc bởi một mục tiêu tập thể, nhóm giải quyết vấn đề (thường là mang tính chất tạm
thời), đội tự quản hoặc đội liên chức năng (King, 2006).

Lee và cộng sự (2005) cho rằng sự chia sẻ tri thức thúc đẩy sự phổ biến tri thức, cũng
góp phần làm cho quy trình làm việc hoàn hảo hơn và có được những tri thức chuyên sâu.
Nếu người lao động có thể tìm thấy những tri thức từ các nguồn tri thức được quản lý bởi
doanh nghiệp, họ có thể áp dụng chúng để hoàn thành tốt công việc. Điều này đòi hỏi phải
có hệ thống tri thức nhất định từ nhiều nguồn để có được sự cải thiện hiệu suất

2.3.5. Sự sử dụng tri thức

Backer (1993) cho rằng sự sử dụng tri thức là (bao gồm) các hình thức can thiệp khác
nhau nhằm làm tăng việc sử dụng tri thức để giải quyết những vấn đề của con người.
Backer (1993) đã hình dung sự sử dụng tri thức bao hàm nhiều chủ đề nhỏ như chuyển
giao công nghệ, sự phổ biến và vận dụng thông tin, vận dụng nghiên cứu, sự phổ biến các
mối, tri thức xã hội học, sự thay đổi trong tổ chức, nghiên cứu chính sách, sự giao tiếp giữa
con người với con người và với xã hội.

Theo Edwards.(1991), các nhà nghiên cứu trong việc sử dụng tri thức đã tìm cách thu
thập, xử lý và ứng dụng thông tin cải tiến. Thu thập thông tin cải tiến có nghĩa là quá trình
khôi phục hoặc tiếp nhận thông tin từ một ngân hàng dữ liệu, một thư viện, một phiên họp
tham vấn hoặc từ các phương tiện khác. Xử lý thông tin liên quan đến việc hiểu các thông
tin, kiểm tra tính hợp lệ và độ tin cậy; thử nghiệm nó với trực giác riêng và các giả định;

c thông tin vào một khuôn mẫu thích hợp...

g dụng của quá trình sử dụng tri thức có thể bao gồm từ
i thông tin.

nghiên cứu trong lĩnh vực này xem xét kết quả phát hiện
 truyền giao công nghệ cùng với các nghiên cứu của họ về
 các yếu tố sử dụng và ra quyết định hoặc giải quyết vấn đề đưa ra
 nhà hoạch định chính sách, các quản trị viên... Sản phẩm của sử dụng kiến thức có thể bao
 gồm, nhưng không có sự giới hạn: các mô hình, các yếu tố, chiến lược và quá trình tìm
 thấy hầu hết ở các phát sinh được dự đoán trong quá trình sử dụng. Các nhà nghiên cứu có
 thể tập trung vào việc mang lại sự thay đổi kế hoạch cá nhân, tổ chức hoặc xã hội. Họ cũng
 có thể tập trung vào việc sử dụng thích hợp, sử dụng cảm giác, sử dụng thích ứng, sử dụng
 có chọn lọc, sử dụng quyết đoán, từ chối sử dụng (tức là cố ý không sử dụng), ngưng sử
 dụng và lạm dụng (Edwards, 1991).

Sự sử dụng tri thức có thể xảy ra ở tất cả các cấp trong hoạt động quản lý tại các công
 ty: một trong các hình thức phổ biến của việc sử dụng tri thức là chấp nhận cách thực hành
 tốt nhất từ các tổ chức hàng đầu khác, khám phá các tri thức liên quan và áp dụng nó (Lee
 và cộng sự, 2005).

2.3.6. Sự tiếp thu tri thức

Sự tiếp thu tri thức được định nghĩa là quá trình tạo điều kiện thuận lợi cho sự hấp
 thụ một cách có tổ chức các tri thức ngầm và rõ ràng thành tri thức bên trong mỗi cá nhân
 (Nokada, 1994). Tập trung nhiều vào người có khả năng tiếp thu những tri thức có liên
 quan hơn là người khởi đầu, chia sẻ tri thức của mình. Chương trình đào tạo và các buổi
 hướng dẫn là phương pháp truyền thống được các doanh nghiệp sử dụng cho sự tiếp thu tri
 thức của người lao động. Qua các chương trình này, các cá nhân không chỉ hấp thụ được
 bài học cụ thể từ kinh nghiệm của các nhóm trước đây, mà còn có thể tham gia vào các
 nhóm tương thích để cùng chia sẻ kinh nghiệm.

Yu-hsu (2008) cho rằng sự tiếp thu tri thức có thể được phân chia rộng hơn thành sự
 hấp thụ tri thức bên trong và bên ngoài đối với nơi mà tri thức được thu vào:

- Sự hấp thụ tri thức bên trong đề cập đến sự đồng hóa bởi một tổ chức tri thức
 có giá trị (tất cả người sử dụng lao động và người lao động) tham gia trong hoạt động của
 doanh nghiệp. Những cá thể là những người chủ của kiến thức, đặc biệt là những tri thức

Yu-hsu, (2008) nhấn mạnh rằng tất cả các việc học đều diễn ra

chức chỉ học bằng hai cách: (a) học từ những thành viên
 thành viên mới, người có những tri thức mà tổ chức trước đây
 có thể đảm bảo rằng việc học của cá nhân chắc chắn sẽ dẫn

học của tổ chức sẽ không thể diễn ra nếu không có việc họ sẽ không có khả năng sử dụng được những tri thức, thủ mới khi tham gia vào tổ chức cũng sẽ mang theo tri thức mới của họ vào tổ chức.

- Sự hấp thụ tri thức bên ngoài đề cập đến sự đồng hóa bởi một tổ chức tri thức có giá trị từ môi trường bên ngoài như những nhà cung cấp hay khách hàng, những đối tác trong hợp tác nghiên cứu và phát triển, các cụm công nghiệp, đại học và những trung tâm nghiên cứu. Tác động của toàn cầu hóa đã mở rộng xa hơn những ranh giới của môi trường bên ngoài. Ví dụ như một tổ chức có thể tiếp thu tri thức từ những khách hàng nước ngoài thông qua vai trò như là nhà thầu phụ hay như một nhà sản xuất thiết bị chính gốc; từ các đối tác liên doanh thông qua những liên minh chiến lược.

Sự tiếp thu tri thức, có thể xảy ra khi từng người lao động khám phá các tri thức liên quan, tiếp thu và áp dụng nó. Vì thế, sự tiếp thu có thể làm phát sinh những tri thức mới. Bằng cách này, nó cung cấp một cơ sở cho hoạt động tạo ra tri thức (Lee và cộng sự, 2005).

2.2. Cơ sở lý thuyết về sự thoả mãn trong công việc

2.2.1. Khái niệm sự thoả mãn công việc

Sự thoả mãn (hay còn gọi là sự hài lòng) trong công việc có thể được định nghĩa là cảm giác về thành tích và thành công của nhân viên. Người ta thường tin rằng nó liên quan trực tiếp đến năng suất và hiệu quả công việc, cũng như hạnh phúc cá nhân. Sự hài lòng trong công việc có nghĩa là làm công việc mình thích, làm tốt và được khen thưởng cho những nỗ lực của bản thân. Mọi người cũng có thể có cách tiếp cận khác nhau đối với các khía cạnh khác nhau trong công việc của họ, chẳng hạn như loại công việc họ đang làm, đồng nghiệp, cấp trên hoặc cấp dưới và mức lương của họ. Phong cách tạo động lực và phong cách lãnh đạo khác nhau có thể tác động theo cách khác nhau đối với mỗi nhân viên, dẫn đến tăng hiệu suất công việc và sự hài lòng trong công việc. Do đó, sự hài lòng trong công việc là một yếu tố thiết yếu thúc đẩy nhân viên và khuyến khích họ đạt được kết quả tốt hơn (Raziq và Maulabakhsh, 2015). Sự hài lòng của nhân viên có tầm quan

không chỉ đối với nhân viên mà còn đối với toàn bộ tổ chức. Sự hài lòng thường vui vẻ và có động lực làm việc, do đó tổ chức sẽ thu hút được nhân viên tuyệt vời từ công việc của họ, mặt khác, những nhân viên không hài lòng sẽ bị khuyến khích và sẽ bị xáo trộn bởi thói quen làm việc cũ

ì thậm chí trốn tránh công việc (nghỉ ốm, ngày nghỉ, v.v.)

ong trong công việc được coi là một trong những yếu tố chi
nhiệm qua của các tổ chức kinh doanh. Trên thực tế, mô hình quản lý mới, nhân viên nên được đối xử chủ yếu như những người có nhu cầu và mong muốn cá nhân của riêng họ, là một chỉ số rất tốt về tầm quan trọng của sự hài lòng trong công việc trong các doanh nghiệp hiện đại. Phân tích sự hài lòng trong công việc, có thể kết luận rằng một nhân viên hài lòng là một nhân viên hạnh phúc và một nhân viên hạnh phúc là một nhân viên thành công (Aziri, 2018)

2.2.2. Ảnh hưởng của quản lý tri thức đến sự thoả mãn trong công việc

So sánh các phong cách lãnh đạo khác nhau, có thể thấy rằng tác động tích cực nhất đến sự hài lòng của nhân viên có thể đạt được thông qua phong cách lãnh đạo thúc đẩy sự tham gia. Quy trình quản lý có sự tham gia và lập kế hoạch có sự tham gia có tác động tích cực đến sự hài lòng trong công việc. Điều quan trọng là các nhà lãnh đạo phải biết rằng động lực của nhân viên, vốn là nền tảng cho kết quả của họ, rất khó quan sát, nhưng nó có thể được phát triển thông qua sự tham gia tích cực vào đời sống của tổ chức. Điều rất quan trọng đối với các nhà lãnh đạo là phải ở cùng một phía với nhân viên của (Zadran et al., 2020). Kết quả bất thường có thể đạt được khi một nhân viên cảm thấy rằng động lực chính của người giám sát của anh ta hoàn toàn phù hợp với mong muốn và quan sát của anh ta về nhân viên. Theo Brenninger (Brenninger, 2019) để nhân viên hài lòng và đạt kết quả tốt, người giám sát phải điều chỉnh phong cách lãnh đạo của mình sao cho nhân viên tham gia nhiều hơn vào quá trình ra quyết định để có mức độ cam kết cao hơn cho các mục tiêu của doanh nghiệp. Các giám sát viên phải thu hút càng nhiều nhân viên tham gia càng tốt. Họ phải hỗ trợ nỗ lực của cá nhân và nhóm và chia sẻ thông tin thông qua công ty để thúc đẩy nhân viên. Những người giám sát giỏi không chỉ làm việc theo chiều dọc mà họ còn làm việc theo chiều ngang, điều đó có nghĩa là họ phải quản lý các quy trình, dự án, thời gian và nguồn lực đa chức năng.

2.3. Khảo lược các nghiên cứu trước đây về ảnh hưởng của quản lý tri thức đến sự thoả mãn trong công việc

Nghiên cứu của Kianto & Vanhala & Heilmann. (2016)

nto & Vanhala & Heilmann. (2016) đề xuất rằng quản lý tri
ể nuôi dưỡng sự hài lòng trong công việc và kiểm tra x
ng trong công việc của từng nhân viên như thế nào. Một

mối liên hệ giữa năm khía cạnh của KM (thu nhận kiến thức, hệ thống hóa kiến thức và lưu giữ kiến thức) và sự hài lòng trong công việc được đề xuất. Sau đó, nó được thử nghiệm thực nghiệm với cấu trúc mô hình hóa phân tích bình phương nhỏ nhất từng phần của một bộ dữ liệu khảo sát gồm 824 quan sát, được thu thập từ các thành viên của một tổ chức thành phố Phần Lan. Kết quả Sự tồn tại của các quy trình KM trong môi trường làm việc của một người có liên quan đáng kể đến sự hài lòng trong công việc cao. Đặc biệt, chia sẻ kiến thức trong nội bộ tổ chức dường như là một quy trình KM quan trọng, thúc đẩy sự hài lòng với công việc của một người trong hầu hết các nhóm nhân viên. Thật thú vị, những yếu tố thúc đẩy sự hài lòng trong công việc dựa trên kiến thức quan trọng lại khác nhau như một chức năng của đặc điểm công việc. Ý nghĩa thực tiễn KM có tác động mạnh mẽ đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên, và do đó, các nhà quản lý nên thực hiện các hoạt động KM trong tổ chức của họ, không chỉ vì mục đích cải thiện hiệu suất của nhân viên tri thức mà còn để cải thiện phúc lợi của họ trong công việc. Bài viết này cung cấp kiến thức về một loại hệ quả của KM mà phần lớn chưa được khám phá trong nghiên cứu trước đây, đó là sự hài lòng trong công việc của cá nhân. Ngoài ra, nó thúc đẩy chuyển tải liệu KM sang giai đoạn tiếp theo, nơi tác động của các hoạt động KM không được khám phá như một loại hiện tượng “một kích thích phù hợp với tất cả”, mà là một vấn đề ngẫu nhiên và theo ngữ cảnh.

2.3.2. Nghiên cứu của Mia & Chowdhury (2021)

Theo như Mia & Chowdhury (2021) Chiến lược quản lý tri thức là một phần quan trọng trong quản lý nhân sự và giữ chân nhân tài. Bài viết này nhằm mục đích xác định tác động và mối quan hệ của quản lý tri thức đối với sự hài lòng của nhân viên. Nghiên cứu dựa trên giả thuyết và dữ liệu được thu thập bằng bảng câu hỏi khảo sát từ 35 nhân viên của tổ chức may mặc có uy tín của Bangladesh. Sự hài lòng phụ thuộc vào các yếu tố như cấu trúc lương thưởng, thân thiện với người dùng, mối quan hệ với đồng nghiệp, quyền tự chủ, khối lượng công việc, v.v. Phát hiện cốt lõi của nghiên cứu là chiến lược được hệ thống hóa thân thiện hơn với người dùng, nhưng việc thực hành chiến lược ngầm với các khuyến khích phù hợp làm tăng sự hài lòng chung của nhân viên mặc dù có nhiều khối lượng công việc hơn. Các nhân viên cảm thấy thoải mái hơn với chiến lược ngầm so với

ợc hệ thống hóa. Nghiên cứu chỉ tập trung vào nhân viên
c áp dụng rộng rãi trong tất cả các lĩnh vực Quản lý nguồ
i báo tiết lộ chiến lược KM có thể làm tăng sự hài lòng của
m nhân sự và người ra quyết định có thể hiểu và thiết kế

cứu này. Do đó, tổ chức cũng có thể quản lý và giữ chân dụng các phát hiện của nghiên cứu.

2.3.3. Nghiên cứu của Bader và cộng sự (2018)

Theo như Bader và cộng sự (2018) Quản lý tri thức đã trở nên quan trọng trong môi trường kinh doanh cạnh tranh cao, không chắc chắn và thay đổi nhanh chóng ngày nay. Mục tiêu của nghiên cứu này là đo lường tác động của các quy trình quản lý tri thức (thụ nhận tri thức, chia sẻ tri thức, tạo ra tri thức và lưu giữ tri thức) và các phương pháp quản lý tri thức (mạng xã hội, hệ thống hóa và cá nhân hóa) đối với sự hài lòng trong công việc và kiểm tra xem chúng làm tăng hiệu quả công việc của nhân viên như thế nào hiệu suất. Một mô hình lý thuyết dựa trên các quy trình và cách tiếp cận KM được đề xuất. Nó được thử nghiệm thực nghiệm với mô hình phương trình cấu trúc (SEM) và bình phương nhỏ nhất từng phần (PLS) của dữ liệu khảo sát được thu thập từ các nhân viên của Thư viện Quốc gia King Fahd ở Jeddah, Ả Rập Saudi. Phân tích cho thấy rằng có một tác động đáng kể và tích cực của các quy trình và cách tiếp cận KM đối với sự hài lòng trong công việc và hiệu suất công việc. Các phương pháp tiếp cận chia sẻ kiến thức, lưu giữ kiến thức, hệ thống hóa và cá nhân hóa có tác động đáng kể đến sự hài lòng trong công việc và việc tiếp thu kiến thức, tạo ra kiến thức và cách tiếp cận mạng xã hội không có tác động đáng kể đến sự hài lòng trong công việc. Các nhà quản lý nên thực hiện các hoạt động KM trong tổ chức của họ để cải thiện hiệu suất của nhân viên tri thức và phúc lợi của nhân viên tại nơi làm việc. Đây là nghiên cứu đầu tiên kiểm tra về mặt lý thuyết ảnh hưởng của quy trình quản lý tri thức và phương pháp tiếp cận quản lý tri thức đối với các vấn đề 'mềm' của con người như sự hài lòng trong công việc và hiệu quả công việc của từng nhân viên trong một thư viện học thuật.

2.3.4. Nghiên cứu của Rahmayanto và cộng sự (2019)

Mục tiêu của nghiên cứu của Rahmayanto và cộng sự (2019) là: 1) xác định và giải thích ảnh hưởng của quản lý kiến thức đối với hiệu suất của nhân viên. 2) để xác định và giải thích ảnh hưởng của quản lý tri thức đối với sự hài lòng trong công việc. 3) để xác định và giải thích tác động của sự hài lòng trong công việc đối với hiệu suất của nhân viên. 4) để xác định và giải thích tác động của quản lý tri thức đối với hiệu suất của nhân viên.

hài lòng trong công việc. Thiết kế của nghiên cứu là nghiên cứu này là nhân viên của Văn phòng Thư viện và cách sử dụng Lấy mẫu phi xác suất với 30 mẫu điều

dạng bảng câu hỏi, quan sát và tài liệu. Dữ liệu được phân tích bằng mô hình phương trình cấu trúc (PLS). Kết quả cho thấy: 1) Quản lý tri thức không có ảnh hưởng đáng kể đến hiệu suất làm việc của nhân viên Văn phòng Thư viện và Lưu trữ. 2) Quản lý tri thức có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng trong công việc. 3.) Sự hài lòng trong công việc có ảnh hưởng đáng kể đến hiệu suất của nhân viên. 4.) Sự hài lòng trong công việc có thể làm trung gian hoặc làm trung gian hoàn toàn cho tác động của quản lý tri thức đối với hiệu suất của nhân viên.

2.3.5. Nghiên cứu của Adu và cộng sự (2019)

Theo như Adu và cộng sự (2019) Quản lý tri thức (KM) được coi là một thành phần quan trọng trong việc xây dựng một lợi thế khả thi trong một công ty. Theo các nghiên cứu trước đó, việc thực hiện quản lý kiến thức ở Ghana tương đối bị bỏ qua. Hầu hết các xã hội ở Ghana vẫn không chắc chắn liệu việc tăng cường thói quen được đảm bảo thông qua việc thực hiện các thực hành quản lý tri thức chỉ đơn giản là trải qua sự suy giảm. Do đó, các mục tiêu của bài báo để đáp ứng sự cần thiết này bằng cách phát triển cấu trúc lý thuyết. Cấu trúc lý thuyết trong nghiên cứu được viết bằng phương pháp thích nghi và áp dụng từ các nghiên cứu trước đó. Các thực tiễn quản lý kiến thức sẽ được cân nhắc trong công việc nghiên cứu này là tạo ra kiến thức và duy trì kiến thức, tiếp thu kiến thức và chia sẻ kiến thức. Nó bố trí cấu trúc lý thuyết cho nghiên cứu và biết các yếu tố sẽ ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhiệm vụ trong một tổ chức. Khu vực thiết kế giả thuyết sẽ làm rõ cấu trúc hợp lý được sử dụng trong nghiên cứu này bao gồm bốn biến độc lập, tiếp thu kiến thức, chia sẻ kiến thức, tạo ra kiến thức và duy trì kiến thức và một biến phụ thuộc là sự hài lòng trong công việc. Một lần nữa, đánh giá sẽ bao gồm ảnh hưởng của thực tiễn quản lý kiến thức đối với sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Bài báo khép lại với các đề xuất về thăm dò bổ sung phải được chỉ định để hỗ trợ sự hiểu biết về các ý tưởng và do đó tác động của quản lý kiến thức đối với sự hài lòng công việc của nhân viên.

2.3.6. Tổng hợp các nghiên cứu trước đây

Bảng 1: Tổng hợp các nghiên cứu trước đây

STT	Tên yếu tố	Tác động đến sự thỏa mãn công việc	Nguồn
-----	------------	------------------------------------	-------

3	Sáng tạo tri thức	Thuận chiều	Kianto & Vanhala
4	Tích lũy tri thức	Thuận chiều	Heilmann. (2016).
5	Chia sẻ tri thức	Thuận chiều	Mia & Chowdhu
4	Sử dụng tri thức	Thuận chiều	Bader và cộng sự (2018)
5	Tiếp thu tri thức	Thuận chiều	

2.4. Tóm tắt chương 2

Nội dung Chương 2 đã trình bày cơ sở lý thuyết về tri thức, quản lý tri thức và sự thỏa mãn công việc. Dựa trên nghiên cứu của các tác giả trước đây, tác giả đã đưa ra 5 giả thuyết và mô hình nghiên cứu gồm 5 biến độc lập là sự sáng tạo tri thức, sự tích lũy tri thức, sự chia sẻ tri thức, sự sử dụng tri thức, sự tiếp thu tri thức và một biến phụ thuộc là sự thỏa mãn công việc.

CHAPTER 3. MÔ HÌNH VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Chương 3 này nhằm mục đích giới thiệu phương pháp nghiên cứu và đo lường các khái niệm nghiên cứu và kiểm định mô hình nghiên cứu cũng như các giả thuyết.

3.1. Xây dựng mô hình và giả thuyết nghiên cứu

Theo nghiên cứu của Thammakoranonta và Malison (2011) về ảnh hưởng của quản lý tri thức đến sự thỏa mãn công việc của người lao động trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Thái Lan, đã chứng minh rằng có mối quan hệ giữa tri thức và sự thỏa mãn công việc của người lao động. Dựa vào nghiên cứu trên, trong nghiên cứu này tác giả tập trung vào việc xác định các nhân tố của tri thức ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng, nghiên cứu cụ thể tại ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước. Cụ thể là các nhân tố của quản lý tri thức bao gồm: sự sáng tạo tri thức, sự tích lũy tri thức, sự chia sẻ tri thức, sự sử dụng tri thức, sự tiếp thu tri thức lần lượt sẽ có tác động đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng, nghiên cứu cụ thể tại ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước. Từ đó, tác giả đưa ra các giả thuyết sau:

H1: Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự sáng tạo tri thức và sự thỏa mãn công việc

Sự sáng tạo tri thức là một nhân tố cần thiết cho nhân viên ngân hàng trong thực hiện công việc, tạo ra được những phương pháp, cách thức thực hiện mới... giúp công việc được thực hiện dễ dàng và đạt hiệu quả tốt hơn, từ đó họ sẽ cảm thấy thỏa mãn với công việc của họ.

Sự tích lũy tri thức là một nhân tố quan trọng trong việc giúp bản thân nhân viên ngân hàng cũng như các ngân hàng xây dựng được nguồn cơ sở dữ liệu cần thiết. Họ có thể truy cập vào cơ sở dữ liệu này để nắm bắt được những tri thức có ích, có liên quan nhằm hỗ trợ cho họ trong công việc và ra quyết định, đạt được kết quả cao. Đồng thời, điều này sẽ làm cho nguồn tri thức của bản thân họ ngày càng phong phú hơn và sẽ cảm thấy được thỏa mãn trong công việc. Từ lập luận trên, tác giả đưa ra giả thuyết:

nối quan hệ thuận chiều giữa sự tích lũy tri thức và sự t

sự tri thức thúc đẩy sự phổ biến tri thức, cũng góp phần
thiện hơn. Nhân viên ngân hàng có thể tìm thấy, được ch

quan đến công việc,... từ các nguồn tri thức của doanh nghiệp họ có thể áp dụng chúng để hoàn thành tốt công việc và từ đó họ sẽ cảm thấy được thỏa mãn công việc. Vì vậy, họ sẽ cảm thấy được thỏa mãn công việc, phong phú hơn; từ đó họ sẽ cảm thấy được thỏa mãn công việc. Do đó, tác giả đặt ra giả thuyết:

H3: Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự chia sẻ tri thức và sự thỏa mãn công việc

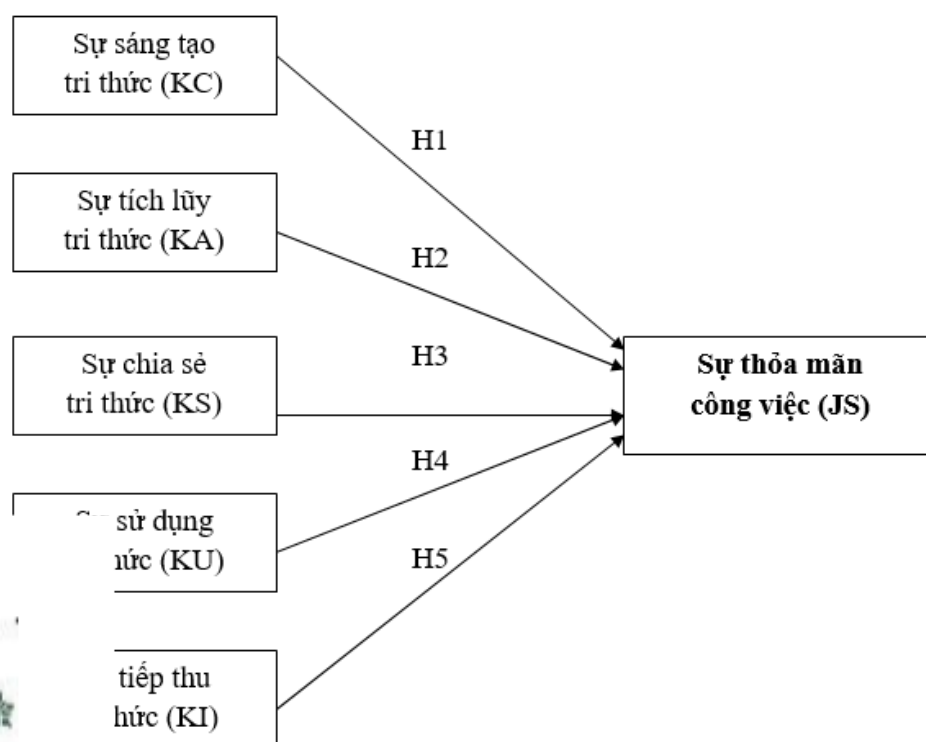
Sự sử dụng tri thức của nhân viên ngân hàng từ tri thức của bản thân cũng như từ các nguồn dữ liệu của doanh nghiệp sẽ giúp cho việc thực hiện công việc của họ đạt được kết quả như mong đợi, họ sẽ cảm thấy thỏa mãn vì tri thức của bản thân mình là hữu dụng; từ đó họ sẽ cảm thấy được thỏa mãn trong công việc. Vì vậy, tác giả đặt ra giả thuyết:

H4: Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự sử dụng tri thức và sự thỏa mãn công việc

Sự tiếp thu tri thức trong quá trình làm việc là rất cần thiết, giúp cho vốn tri thức của cả bản thân nhân viên ngân hàng và ngân hàng ngày càng phong phú, hoàn thiện hơn. Họ sẽ cảm thấy được thỏa mãn trong công việc khi họ học hỏi, tiếp nhận được nhiều tri thức có giá trị sử dụng, có ích cho bản thân họ và ngân hàng. Do vậy, tác giả đưa ra giả thuyết cuối cùng:

H5: Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự tiếp thu tri thức và sự thỏa mãn công việc

Biểu đồ 2: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện thông qua hai bước:

- ❖ **Bước 1:** Nghiên cứu sơ bộ nhằm mục đích xây dựng và hoàn thiện bảng câu hỏi phỏng vấn.
- ❖ **Bước 2:** Nghiên cứu chính thức nhằm thu thập, phân tích dữ liệu khảo sát, ước lượng và kiểm định mô hình lý thuyết.

Nghiên cứu sơ bộ

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp định tính và định lượng. Các nghiên cứu sơ bộ này được thực hiện tại Ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước. Mục đích của nghiên cứu sơ bộ nhằm xây dựng bảng câu hỏi và điều chỉnh thang đo cho phù hợp với nhân viên Ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước. Trên cơ sở mục tiêu nghiên cứu, cơ sở lý thuyết, tác giả xây dựng bảng câu hỏi phỏng vấn sơ bộ lần 1 và dàn bài đề phỏng vấn sâu.

Nghiên cứu định tính sơ bộ được thực hiện thông qua kỹ thuật phỏng vấn sâu với 10 nhân viên Ngân hàng, nhằm mục đích điều chỉnh thang đo tri thức và sự thỏa mãn công việc cho phù hợp với đặc thù của Ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước.

Sau khi tiến hành phỏng vấn sâu, tác giả điều chỉnh lại bảng câu hỏi, xây dựng được Bảng câu hỏi phỏng vấn lần 2 và dùng bảng câu hỏi này để tiến hành khảo sát. Bảng câu hỏi được thiết kế gồm hai phần chính:

Phần I - Đánh giá quản lý tri thức và sự thỏa mãn công việc.

Phần II - Thông tin của người được phỏng vấn.

Thông tin thu thập được từ nghiên cứu định lượng này dùng để sàng lọc các biến quan sát (biến đo lường) dùng để đo lường các khái niệm thành phần của quản lý tri thức và sự thỏa mãn công việc. Kiểm định thang đo (Cronbach's Alpha) và phân tích nhân tố khám phá (EFA) thông qua phần mềm SPSS 16.0 được sử dụng ở bước này.

Kết quả của bước này là tác giả xây dựng được Bảng câu hỏi phỏng vấn chính thức nghiên cứu chính thức.

Nghiên cứu chính thức

cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiê
thu thập thông tin trực tiếp bằng bảng câu hỏi phỏng vấn
tiến hành tại tỉnh Bình Phước.

Mục đích của nghiên cứu này là khẳng định lại các thành phần cũng như giá trị và độ
tin cậy của thang đo tri thức, sự thỏa mãn công việc và kiểm định mô hình lý thuyết.

3.2.2. Thang đo

Đề tài này nghiên cứu ảnh hưởng của tri thức tới sự thỏa mãn công việc của nhân
viên Ngân hàng SHB – CN Bình Phước. Đây được coi là một dạng hành vi của con người
nên khi đưa ra câu hỏi nghiên cứu tác giả đưa câu hỏi dưới hai hình thức là câu hỏi dạng
mở để người trả lời tùy ý đưa ra ý kiến, suy nghĩ của mình và câu hỏi dạng đóng thông qua
các câu hỏi được thiết kế sẵn qua các thang đo với những sự lựa chọn về thái độ của người
trả lời bao gồm hoàn toàn không đồng ý, ít khi đồng ý, phân vân và rất đồng ý. Tất cả các
biến được đo lường trên thang đo Likert năm điểm, từ 1 = “hoàn toàn không đồng ý” đến 5
= “hoàn toàn đồng ý”.

Việc sử dụng câu hỏi dạng đóng để dùng thang đo Likert để thấy được sự thỏa mãn
và tri thức ở từng khía cạnh, trong từng nhân tố và dùng các phương pháp phân tích định
lượng để xác định những mối quan hệ tương quan và tuyến tính giữa các biến độc lập và
biến quan sát.

Biểu đồ 4: Thang đo nghiên cứu

Thang đo	Mã hóa	Câu hỏi	1	2	3	4	5
Sự sáng tạo tri thức	KC1	Người tiền nhiệm/người hướng dẫn giới thiệu đầy đủ về công việc cho tôi					
	KC2	Tôi hiểu biết đầy đủ về những tri thức và phần mềm cần thiết cho công việc					
	KC3	Tôi có thể tìm kiếm thông tin cho công việc từ các nguồn thông tin khác nhau do ngân hàng quản lý					

vi đã sẵn sàng chấp nhận tri thức mới và áp dụng nó vào các
trường hợp khi cần thiết

Thường tìm hiểu về các tài liệu, thông tin, cơ sở dữ liệu cần thiết trước khi thực hiện công việc

Sự tích lũy tri thức	KA2	Tôi cố gắng bồi dưỡng chuyên môn để thiết kế và phát triển công việc mới					
	KA3	Tôi thường tóm tắt và tích lũy các tri thức thu thập được trong quá trình làm việc					
	KA4	Tôi có thể quản lý các tri thức cần thiết cho công việc một cách hệ thống và lưu trữ chúng lại để sử dụng trong tương lai					
Sự chia sẻ tri thức	KS1	Tôi chia sẻ thông tin và tri thức cần thiết cho công việc với đồng nghiệp					
	KS2	Tôi cải thiện hiệu quả công việc bằng cách chia sẻ thông tin và tri thức với đồng nghiệp					
	KS3	Ngân hàng phát triển hệ thống thông tin, thông qua mạng nội bộ, các bản tin điện tử để chia sẻ thông tin và tri thức cho người lao động					
	KS4	Ngân hàng thúc đẩy việc chia sẻ thông tin và tri thức giữa các nhóm (đội/phòng/ban) với nhau					
Sự sử dụng tri thức	KU1	Ngân hàng có các chương trình đào tạo cho người lao động					
	KU2	Ngân hàng có chính sách ưu đãi và phần thưởng cho những người lao động đưa ra ý tưởng mới					
	KU3	Ngân hàng khuyến khích việc chia sẻ thông tin, kinh nghiệm, sự hiểu biết giữa người lao động với nhau					
	KU4	Ngân hàng có bảng mô tả công việc và người lao động sử dụng bảng mô tả đó khi thực hiện công việc					
Sr	KT1	Tôi được tạo cơ hội học tập, đào tạo để nâng cao khả năng thích ứng với công việc mới					

Thông tin của ngân hàng được lưu trữ tốt và cập nhật thường xuyên

ì có thể tìm hiểu cách tốt nhất thực hiện công việc và áp
ng chúng

	KI4	Tôi có thể sử dụng Internet để thu được các tri thức cần thiết cho công việc					
Sự thỏa mãn công việc	JS1	Người quản lý khen ngợi tôi vì phong cách làm việc của tôi					
	JS2	Tôi luôn giữ mối quan hệ tốt với những người quản lý và đồng nghiệp					
	JS3	Công việc hiện tại của tôi phù hợp để thể hiện các khả năng của bản thân					
	JS4	Nếu tôi bắt đầu công việc lại một lần nữa, tôi sẽ chọn đúng công việc này					

3.2.3. Dữ liệu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu:

Đối tượng khảo sát là người nhân viên Ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước tại địa tỉnh Bình Phước.

Theo Hair và cộng sự (1998), để có thể phân tích nhân tố khám phá (EFA), cần ít nhất là 5 mẫu trên 1 biến quan sát.

- Để tiến hành phân tích hồi quy một cách tốt nhất, Tabachnick & Fidell (1996) cho rằng kích thước mẫu phải đảm bảo theo công thức:

$$n \geq 8m + 50$$

Trong đó:

n: cỡ mẫu

m: số biến độc lập của mô hình

- Trên cơ sở này, tác giả tiến hành thu thập dữ liệu với cỡ mẫu là 200.

nương pháp chọn mẫu là chọn mẫu thuận tiện. Phương ph
1 hỏi khảo sát, thông qua hình thức phát bảng câu hỏi tr
sát trực tuyến.

g pháp phân tích dữ liệu:

au khi thu thập, các bảng câu hỏi được kiểm tra để loại đi
uất yêu cầu, tiến hành mã hóa, nhập liệu và làm sạch dữ liệu thông qua phần mềm SPSS
16.0.

- Thông qua phần mềm SPSS 16.0, sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu: thống kê mô tả, kiểm định thang đo (Cronbach's Alpha), phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy bội để kiểm định thang đo và mô hình nghiên cứu.

3.3. Phương pháp phân tích

3.3.1 Kiểm định thang đo

Hệ số Cronbach's Alpha là một phép kiểm định thống kê dùng để kiểm tra sự chặt chẽ và tương quan giữa các biến quan sát. Hệ số Cronbach's alpha được sử dụng trước nhằm loại các biến không phù hợp. Cronbach's alpha là thước đo được sử dụng để đánh giá độ tin cậy hoặc tính nhất quán bên trong của một tập hợp thang đo hoặc mục kiểm tra. Nói cách khác, độ tin cậy của bất kỳ phép đo nhất định nào đề cập đến mức độ mà nó là thước đo nhất quán của một khái niệm và Cronbach's alpha là một cách đo lường độ mạnh của tính nhất quán đó.

Cronbach's alpha được tính bằng cách so sánh điểm số của từng hạng mục thang đo với tổng điểm của mỗi lần quan sát (thường là người trả lời khảo sát hoặc người kiểm tra cá nhân), sau đó so sánh điểm số đó với phương sai cho tất cả điểm số của từng hạng mục:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_{y_i}^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Trong đó:

k đề cập đến số lượng mục quy mô

$\sigma_{y_i}^2$ đề cập đến phương sai liên quan đến mục i

σ_x^2 đề cập đến phương sai liên quan đến tổng điểm quan sát được

Hệ số độ tin cậy α thu được nằm trong khoảng từ 0 đến 1 trong việc cung cấp đánh

giá về độ tin cậy của thước đo. Nếu tất cả các hạng mục i

(nghĩa là không tương quan hoặc không có hiệp phương

hệ) thì α sẽ tiến tới 0. Nếu tất cả các hạng mục i có hiệp phương sai cao, thì α sẽ tiến tới 1 khi số i

ng. Nói cách khác, hệ số α càng cao, thì càng có nhiều m

ó thể đo lường cùng một khái niệm cơ bản. Mặc dù các tiế
tốt” là hoàn toàn tùy ý và phụ thuộc vào kiến thức lý thu
đo được đề cập, nhưng nhiều nhà phương pháp luận đề x
thiếu trong khoảng từ 0,65 đến 0,8 (hoặc cao hơn trong nhiều trường hợp); Các hệ số α nhỏ
hơn 0,5 thường không được chấp nhận, đặc biệt đối với các thang đo có ý định là một
chiều. Cronbach's alpha không phải là phép đa chiều, cũng không phải là phép kiểm tra
tính đơn chiều. Trên thực tế, có thể tạo ra hệ số α cao cho các thang đo có độ dài và
phương sai tương tự nhau, ngay cả khi có nhiều thứ nguyên cơ bản. Để kiểm tra tính thứ
nguyên, có lẽ cần tiến hành phân tích nhân tố khám phá.

3.3.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố khám phá cố gắng xác định các biến cơ bản hoặc các nhân tố giải
thích mô hình tương quan trong một tập hợp các biến quan sát. Phân tích nhân tố thường
được sử dụng trong việc rút gọn dữ liệu để xác định một số lượng nhỏ các yếu tố giải thích
phần lớn phương sai được quan sát thấy trong một số lượng lớn hơn nhiều các biến biểu
hiện. Phân tích nhân tố cũng có thể được sử dụng để tạo ra các giả thuyết liên quan đến cơ
chế nhân quả hoặc để sàng lọc các biến cho phân tích tiếp theo.

Sau khi loại đi các biến không đảm bảo độ tin cậy của đánh giá độ tin cậy bằng hệ
số Cronbach Alpha, tiến hành phân tích nhân tố. Để có thể phân tích nhân tố thì phải đảm
bảo các điều kiện: chỉ số Kaiser- Meyer-Olkin (KMO) > 0.5: dữ liệu phù hợp để phân tích
nhân tố và mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett < 0.05: xem xét các biến có tương quan với
nhau trên tổng thể. Số lượng nhân tố được xác định dựa trên chỉ số Eigenvalue đại diện
cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Theo tiêu chuẩn Kaiser thì những
nhân tố có Eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu.

3.3.3 Xây dựng phương trình hồi quy

Để phân tích ảnh hưởng của các nhân tố tri thức tới sự thỏa mãn công việc của ngân
hàng SHB – CN Bình Phước, mô hình hồi quy có dạng tổng quát như sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 * X_1 + \beta_2 * X_2 + \beta_3 * X_3 + \beta_4 * X_4 + \beta_5 * X_5 + e$$

Trong đó:

ến phụ thuộc phản ánh sự phụ thuộc của ngân hàng SHB -

...5): là các biến độc lập, phản ánh các nhân tố tri thức

..5): Các hệ số hồi quy

3.4. Tóm tắt chương 3

Để đạt được kết quả nghiên cứu chính xác nhất, tác giả tiến hành nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Đề tài sử dụng cả phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Phương pháp nghiên cứu định tính thông qua kỹ thuật phỏng vấn sâu 10 người lao động của nhân viên Ngân hàng SHB – CN Bình Phước. Dựa trên kết quả phân tích định tính, tác giả điều chỉnh bảng hỏi để thu thập dữ liệu cho phân tích định lượng. Nội dung chương 3 là tiền đề để tác giả thực hiện kết quả phân tích trong chương 4.

CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

dung chương 4 trình bày các thông tin về mẫu khảo sát định mô hình nghiên cứu. Tác giả thực hiện thu thập thông tin từ 200 nhân viên ngân hàng SHB – CN Bình Phước. Do có 2 bảng hỏi chưa được đầy đủ thông tin nên số lượng còn 198.

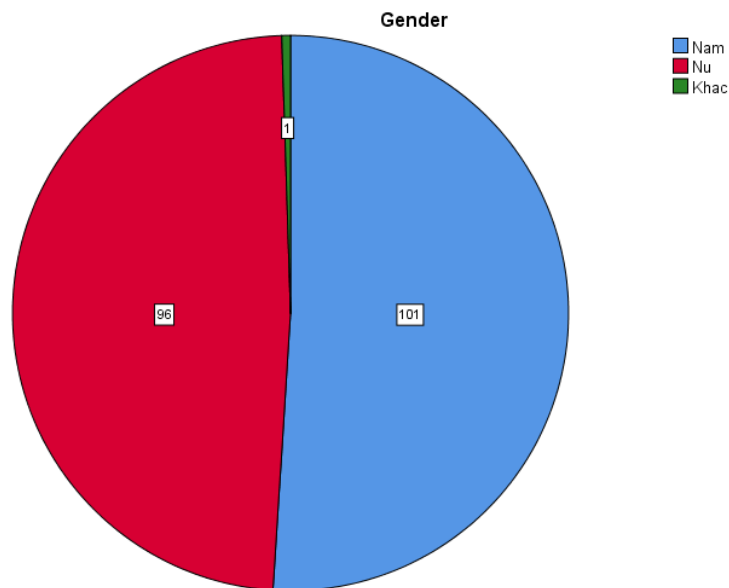
4.1. Đặc điểm của mẫu khảo sát

Bảng 2: Đặc điểm mẫu khảo sát

	Tiêu chí	Số lượng	Tỷ lệ
Giới tính	Nam	101	51.0
	Nu	96	48.5
	Khac	1	0.5
	Total	198	100.0
Thu nhập	Duoi 10 triệu	4	2.0
	Tu 10 - 15 triệu	94	47.5
	Tu 15 - 20 triệu	86	43.4
	Tu 20 - 30 triệu	11	5.6
	Tren 30 triệu	3	1.5
Tuổi	Tu 18 - 25	97	49.0
	Tu 25 - 35	83	41.9
	Tu 35 - 45	12	6.1
	Tren 45	6	3.0
	Total	198	100.0
Độc lập tại	Duoi 2 nam	82	41.4
	Tu 2 - 5 nam		
	Tu 5 - 10 nam		
	Tren 10 nam		

	Total	
--	-------	--

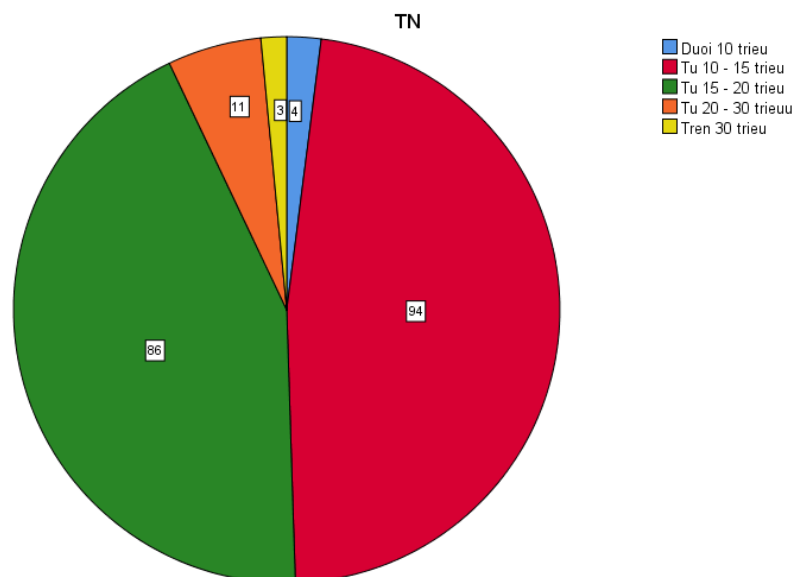
Biểu đồ 5: Giới tính của người được phỏng vấn



Nguồn: Tác giả thu thập

Trong tổng số 198 người được phỏng vấn, có 101 người là nam (chiếm 51%), 96 người là nữ (chiếm 48.5%) và 1 người giới tính khác (chiếm 0.5%)

Biểu đồ 6: Thu nhập của người được phỏng vấn

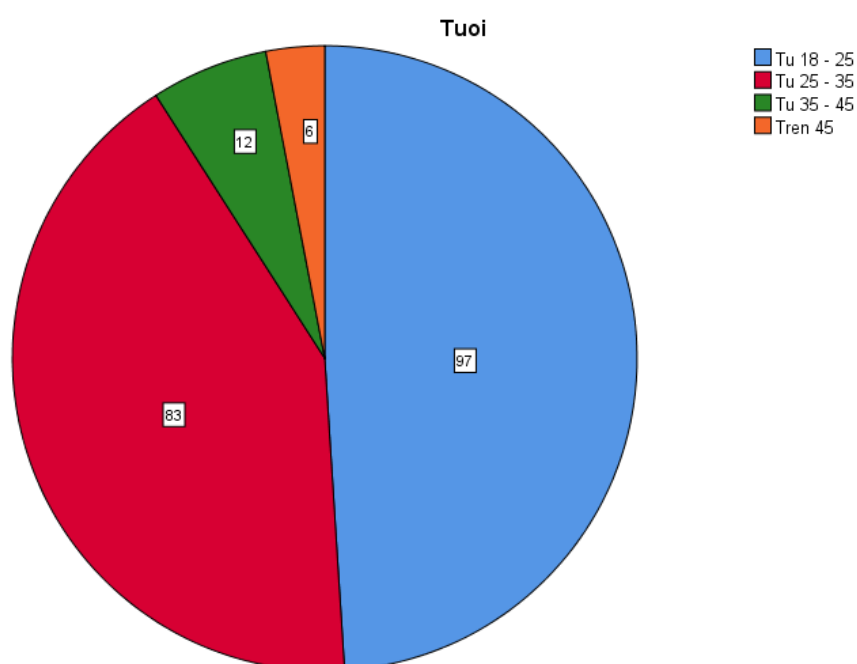


Nguồn: Tác giả thu thập

Trong tổng số 198 người được phỏng vấn, có 4 người thu nhập dưới 10 triệu, 94 người thu nhập từ 10 – 15 triệu (Chiếm 47.5%), 86 người có thu nhập từ 15 – 20 triệu (Chiếm 43.4%), 11 người thu nhập từ 20 – 30 triệu (Chiếm 5.6%) và 4 người thu nhập trên 30 triệu (Chiếm 2.0%).

3.4%), 11 người có thu nhập từ 20 – 30 triệu (chiếm 5.6%
 iệu (Chiếm 1.5%)

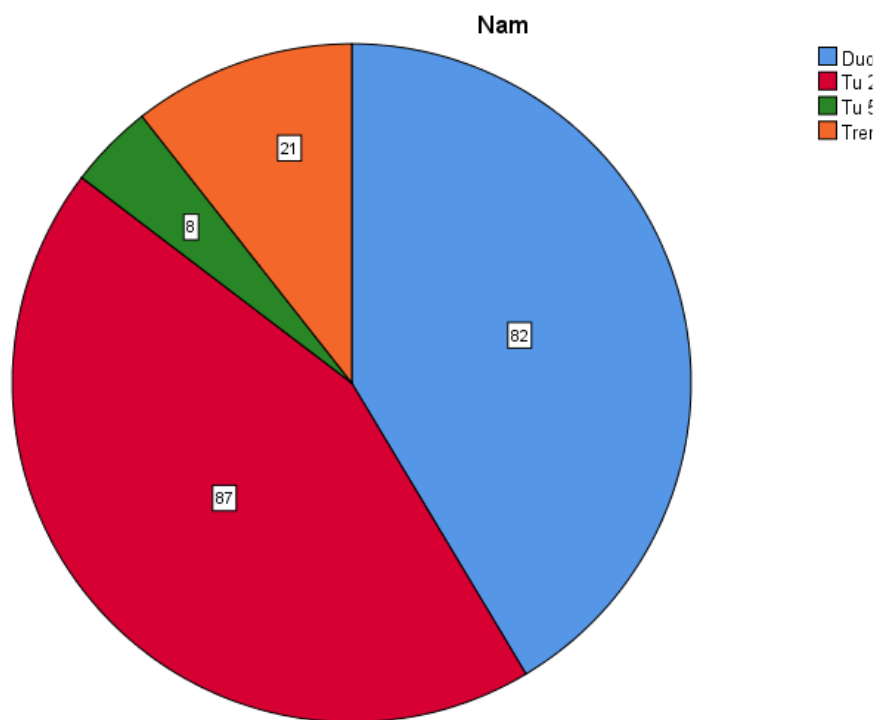
Biểu đồ 7: Tuổi của người được phỏng vấn



Nguồn: Tác giả thu thập

Trong tổng số 198 người được phỏng vấn, có 97 người có độ tuổi từ 18 – 25 (chiếm 49%), 83 người có độ tuổi từ 25 – 35 (chiếm 41.9%), 12 người có độ tuổi từ 35 – 45 (chiếm 6.1%) và 6 người có độ tuổi trên 45 (chiếm 3%)

Biểu đồ 8: Số năm làm việc tại ngân hàng



Nguồn: Tác giả thu thập

Trong tổng số 198 người được phỏng vấn có 82 người đã làm việc dưới 2 năm (chiếm 41.4%), 87 người làm việc từ 2 – 5 năm (chiếm 43.9%), 8 người làm việc từ 5 – 10 năm (chiếm 4%) và 21 người làm việc trên 10 năm (chiếm 10.6%)

4.2. Kiểm định mô hình đo lường

Đề tài này sử dụng các thang đo bao gồm: thang đo tri thức đã được Lee và cộng sự (2005) đo lường tại Hàn Quốc và thang đo sự thỏa mãn công việc được Lee và Chang (2007) đo lường tại Đài Loan. Một số thang đo đã được điều chỉnh cho phù hợp với đặc điểm tại TP. Hồ Chí Minh của Việt Nam. Vì 2 quốc gia Hàn Quốc và Đài Loan so với Việt Nam thì có những điểm khác biệt về chính trị, kinh tế, văn hóa, xã hội,... cho nên thang đo sử dụng trong đề tài này cần thiết phải kiểm định lại ở TP. Hồ Chí Minh nói riêng và ở Việt Nam nói chung.

Để tiến hành kiểm định mô hình, độ tin cậy của từng thành phần của thang đo tri thức và sự thỏa mãn công việc sẽ được đánh giá qua độ tin cậy Cronbach's Alpha. Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng trước để loại các biến không phù hợp

khi sử dụng Cronbach's Alpha để loại đi các biến không đạt yêu cầu sẽ được tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá tri thức và thang đo sự thỏa mãn công việc. Mục đích của việc kiểm định này là để đảm bảo rằng thang đo sử dụng trong đề tài này là phù hợp và đáng tin cậy.

íc của thang đo tri thức và sự thỏa mãn công việc của 1
– CN Bình Phước. Cuối cùng, tất cả các thành phần
nguồn của) được đưa vào phân tích hồi quy bội nhằm kiểm định
nêu ra ở Chương 2.

4.2.1. Đánh giá sơ bộ thang đo bằng Cronbach's Alpha

Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng trước để loại các biến không phù hợp. Các biến có hệ số tương quan biến - tổng hiệu chỉnh (Corrected item – total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo khi nó có độ tin cậy từ 0,6 trở lên (Nunnally và Burnstein, 1994, trích trong Trần Đức Long, 2006).

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005) cho rằng nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo đo lường là tốt, từ gần 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu. Nguyễn Đình Thọ (2011) cho rằng về lý thuyết Cronbach's Alpha càng cao càng tốt (thang đo có độ tin cậy cao). Tuy nhiên điều này không thực sự như vậy. Hệ số Cronbach's Alpha quá lớn ($\text{Alpha} > 0,95$) cho thấy có nhiều biến trong thang đo không có khác biệt gì nhau (nghĩa là chúng cùng đo lường một nội dung nào đó của khái niệm nghiên cứu).

Bảng 3: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự sáng tạo tri thức”

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha			N of Items	
.818			4	
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KC1	10.8939	4.451	.609	.792
KC2	11.1414	4.081	.731	.726
KC3	11.1162	5.352	.638	.779
	11.1667	5.145	.622	

ả kiểm định Cronbach's alpha cho thấy giá trị Cronbach's ri thức” là 0.818, giá trị Cronbach's Alpha if Item Deleted

pha. Do đó, có thể khẳng định biến này đạt tin cậy và có thể
nhân tố khám phá EFA

Bảng 4: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự tích lũy tri thức”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.831	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KA1	10.4697	6.291	.638	.795
KA2	10.4091	6.172	.697	.769
KA3	10.5505	6.208	.686	.774
KA4	10.4343	6.409	.614	.806

Kết quả kiểm định Cronbach's alpha cho thấy giá trị Cronbach's alpha của biến “Sự tích lũy tri thức” là 0.831, giá trị Cronbach's Alpha if Item Deleted nhỏ hơn giá trị cronbach's alpha. Do đó, có thể khẳng định biến này đạt tin cậy và có thể tiếp tục thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA

Bảng 5: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự tích lũy tri thức”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.850	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KS1	10.5404	5.488	.668	.820
KS2	10.5556	5.730	.654	.825
KS3	10.6566	5.536	.702	.805
KS4	10.4444	5.669	.742	.790

Kết quả kiểm định Cronbach's alpha cho thấy giá trị Cronbach's alpha của biến “Sự tích lũy tri thức” là 0.850, giá trị Cronbach's Alpha if Item Deleted nhỏ hơn giá trị Cronbach's alpha. Do đó, có thể khẳng định biến này đạt tin cậy và có thể tiếp tục thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA

Bảng 6: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự chia sẻ tri thức”

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KU1	10.7475	4.423	.537	.756
KU2	10.8788	4.391	.598	.724
KU3	10.6768	4.606	.564	.742
KU4	10.8030	3.976	.657	.691

ả kiểm định Cronbach's alpha cho thấy giá trị Cronbach's alpha của biến “Sự chia sẻ tri thức” là 0.782, giá trị Cronbach's Alpha if Item Deleted

pha. Do đó, có thể khẳng định biến này đạt tin cậy và có thể
nhân tố khám phá EFA

Bảng 7: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự sử dụng tri thức”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.815	4

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KI1	10.6010	4.485	.643	.763
KI2	10.4697	5.022	.549	.805
KI3	10.6111	4.533	.670	.751
KI4	10.5606	4.278	.680	.746

Kết quả kiểm định Cronbach's alpha cho thấy giá trị Cronbach's alpha của biến “Sự sử dụng tri thức” là 0.815, giá trị Cronbach's Alpha if Item Deleted nhỏ hơn giá trị cronbach's alpha. Do đó, có thể khẳng định biến này đạt tin cậy và có thể tiếp tục thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA

Bảng 8: Kiểm định Cronbach's alpha của biến “Sự thỏa mãn công việc”

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.950	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JS1	10.4444	6.065	.877	.934
JS2	10.3485	6.056	.863	.938
JS3	10.4697	5.986	.887	.931
JS4	10.4192	6.174	.884	.932

Kết quả kiểm định Cronbach's alpha cho thấy giá trị Cronbach's alpha của biến “Sự sử dụng tri thức” là 0.950, giá trị Cronbach's Alpha if Item Deleted nhỏ hơn giá trị cronbach's alpha. Do đó, có thể khẳng định biến này đạt tin cậy và có thể tiếp tục thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA

4.2.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis) là phương pháp phân tích thống kê dùng để rút gọn một tập hợp nhiều biến quan sát có mối tương quan với nhau thành một tập biến (gọi là các nhân tố) ít hơn để chúng có ý nghĩa hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết nội dung thông tin của tập biến ban đầu (Hair và cộng sự, 1998).

Khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá, các nhà nghiên cứu thường quan tâm đến một số tiêu chuẩn sau:

- Hệ số KMO (Kaiser–Meyer–Olkin) $\geq 0,5$, mức ý nghĩa của kiểm định Barlett $\leq 0,05$. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), KMO là một chỉ tiêu dùng để xem xét sự thích hợp của EFA, nếu $0,5 \leq KMO$

≤ 1 thì phân tích nhân tố là thích hợp. Kiểm định Bartlett xem xét giả thuyết về độ tương quan giữa các biến quan sát bằng không trong tổng thể. Nếu kiểm định nghĩa thống kê ($\text{sig} \leq 0,05$) thì các biến quan sát có tương quan trong tổng thể.

- Hệ số tải nhân tố (Factor loading) $\geq 0,5$, nếu biến

Hệ số tải nhân tố $< 0,5$ sẽ bị loại. Theo Hair và cộng sự (1998), nhân tố là chỉ tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực (ensuring practical significance). Factor loading $> 0,3$ được xem là đạt được mức tối thiểu, factor loading $> 0,4$ được xem là quan trọng, $\geq 0,5$ được xem là có ý nghĩa thực tiễn. Hair và cộng sự (1998) cũng khuyên như sau: nếu chọn tiêu chuẩn factor loading $> 0,3$ thì cỡ mẫu của bạn ít nhất phải là 350, nếu cỡ mẫu khoảng 100 thì nên chọn tiêu chuẩn factor loading $> 0,55$, nếu cỡ mẫu khoảng 50 thì factor loading phải $> 0,75$.

- Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$.
- Hệ số Eigenvalue > 1 (Gerbing và Anderson, 1998, trích trong Trần Đức Long, 2006).
- Khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố $\geq 0,3$ để đảm bảo giá trị phân biệt giữa các nhân tố (Jabnoun và Al- Tamimi, 2003, trích trong Bùi Nguyên Hùng và Võ Khánh Toàn, 2005).

Khi phân tích EFA đối với thang đo, tác giả sử dụng phương pháp trích Principal Component Analysis với phép xoay Varimax và điểm dừng trích các yếu tố có eigenvalue > 1 .

4.3.2.1. Phân tích nhân tố khám phá biến độc lập

Bảng 9: Kiểm định KMO and Bartlett's của biến độc lập

KMO and Bartlett's Test ^a		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.825
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1766.728
	df	190
	Sig.	.000

Correlations

Thang đo có độ phù hợp cao với dữ liệu mẫu thể hiện qua hệ số KMO và kết quả kiểm định Bartlett's cho thấy mô hình này có ý nghĩa thực tiễn. áp dụng kết quả

Kiểm định Barlett's test of sphericity (SigF), được sử dụng để kiểm tra mối tương quan giữa các biến quan sát, đạt 0,000, cực kỳ thấp so với mức ý nghĩa 0,05, cho thấy có một mối tương quan chặt chẽ giữa các biến của mô hình.

Bảng 10: Tổng phương sai trích của biến độc lập

Component		Initial Eigenvalues ^a			Extraction Sums of Squared Loadings		
		Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
Raw	1	5.236	31.814	31.814	5.236	31.814	31.814
	2	1.939	11.784	43.598	1.939	11.784	43.598
	3	1.558	9.467	53.065	1.558	9.467	53.065
	4	1.270	7.716	60.781	1.270	7.716	60.781
	5	1.071	6.505	67.287	1.071	6.505	67.287
	6	.636	3.865	71.152			

Khi tổng phương sai thu được từ mô hình lớn hơn yêu cầu (50%), như trường hợp khi Eigenvalues > 1, mô hình được chấp thuận. Các biến được trích chiếm tỷ lệ 67.287% so với các biến được quan sát.

Bảng 11: Ma trận xoay của biến độc lập

Rotated Component Matrix^a

	Raw					Rescaled				
	Component					Component				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
KC1				.858					.867	
KC2				.843					.854	
KC3				.456					.637	
KC4				.477					.608	
KA1		.815					.805			
KA2		.775					.787			
		.794					.805			
		.744					.740			

				.752			
				.812			
KS3	.689			.738			
KS4	.668			.769			
KU1				.672			.759
KU2				.599			.712
KU3				.526			.653
KU4				.697			.762
KI1		.691				.783	
KI2		.537				.663	
KI3		.663				.782	
KI4		.761				.836	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Bảng trên cho thấy các biến độc lập được chia thành 5 nhóm bao gồm: KC (KC1, KC2, KC3, KC4); KA (KA1, KA2, KA3, KA4), KS (KS1, KS2, KS3, KS4), KI (KI1, KI2, KI3, KI4)

4.3.2.2. Phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc

Bảng 12: Kiểm định KMO and Bartlett's của biến phụ thuộc

KMO and Bartlett's Test^a

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.817
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	807.768
	df	
	Sig.	

orrelations

h có độ phù hợp cao với dữ liệu mẫu thể hiện qua hệ số K 0,6 khá cao chứng tỏ mô hình này có ý nghĩa thực tiễn. áp dụng kết quả phân tích này vào thực tế. Kiểm định Barlett's test of sphericity (SigF), được sử dụng để kiểm định mối tương quan giữa các biến quan sát, đạt 0,000, cực kỳ thấp so với mức ý nghĩa 5%. Kết quả là có một mối tương quan chặt chẽ giữa các biến của mô hình.

Bảng 13: Tổng Phương sai trích của biến phụ thuộc

Total Variance Explained							
Component		Initial Eigenvalues ^a			Extraction Sums of Squared Loadings		
		Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
Raw	1	2.654	86.880	86.880	2.654	86.880	86.880
	2	.178	5.827	92.707			
	3	.144	4.703	97.410			
	4	.079	2.590	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. When analyzing a covariance matrix, the initial eigenvalues are the same across the raw and rescaled solution.

Khi tổng phương sai thu được từ mô hình lớn hơn yêu cầu (50%), như trường hợp khi Eigenvalues > 1, mô hình được chấp thuận. Các biến được trích chiếm tỷ lệ 100% so với các biến được quan sát.

Bảng 14: Ma trận thành phần của biến phụ thuộc

Component Matrix ^a			
Raw		Rescaled	
Component		Component	
1		1	
JS1		.815	.931
		.821	
		.831	

.790

ethod: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Bảng trên cho thấy các biến phụ thuộc được chia thành 1 nhóm và đủ tiêu chuẩn để thực hiện phân tích hồi quy

4.3. Phân tích hồi quy

4.3.1. Phân tích tương quan

Bảng 15: Phân tích tương quan Pearson

		Correlations				
		KC	KA	KS	KU	KI
KC	Pearson Correlation	1	.310**	.474**	.359**	.237**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001
	N	198	198	198	198	198
KA	Pearson Correlation	.310**	1	.298**	.333**	.312**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	198	198	198	198	198
KS	Pearson Correlation	.474**	.298**	1	.482**	.341**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	198	198	198	198	198
KU	Pearson Correlation	.359**	.333**	.482**	1	.345**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	198	198	198	198	198
	Pearson Correlation	.237**	.312**	.341**	.34	
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.0	

	198	198	198	1
--	-----	-----	-----	---

n is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bảng trên cho thấy các biến độc lập không tương quan với nhau. Do đó, mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến và có thể thực hiện phân tích hồi quy ở bước tiếp theo.

4.3.2. Phân tích hồi quy

Bảng 16: Tóm tắt mô hình hồi quy

Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				
1	.782 ^a	.612	.602	.51412

a. Predictors: (Constant), KI, KC, KA, KU, KS

Năm nhân tố của thang đo tri thức được đưa vào xem xét mức độ ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên tại ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước. Kết quả hồi quy R^2 hiệu chỉnh là 0,612, nghĩa là mô hình giải thích được 61.2% sự thay đổi của biến sự thỏa mãn công việc.

Bảng 17: Bảng ANOVA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79.923	5	15.985	60.474	.000 ^b
	Residual	50.750	192	.264		
	Total	130.673	197			

Variable: JS

(Constant), KI, KC, KA, KU, KS

lệnh F: Chỉ số này xác định liệu mô hình có chứa biến ảnh hưởng đến biến phụ thuộc hay không. giả thuyết:

H0: $b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$

H1: $b_j \neq 0$

Giá trị P của kiểm định F, nhỏ hơn mức ý nghĩa 0,05, là 0,000 trong bảng ANOVA. Kết quả là H_0 được chấp thuận trong khi H_0 bị bác bỏ. Do đó, tồn tại ít nhất một biến trong mô hình có khả năng tác động đến các biến phụ thuộc.

Bảng 18: Hệ số hồi quy

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.050	.268		-3.926	.000
	KC	.235	.061	.204	3.874	.000
	KA	.206	.050	.206	4.115	.000
	KS	.219	.059	.207	3.680	.000
	KU	.340	.065	.280	5.199	.000
	KI	.268	.059	.228	4.561	.000

a. Dependent Variable: JS

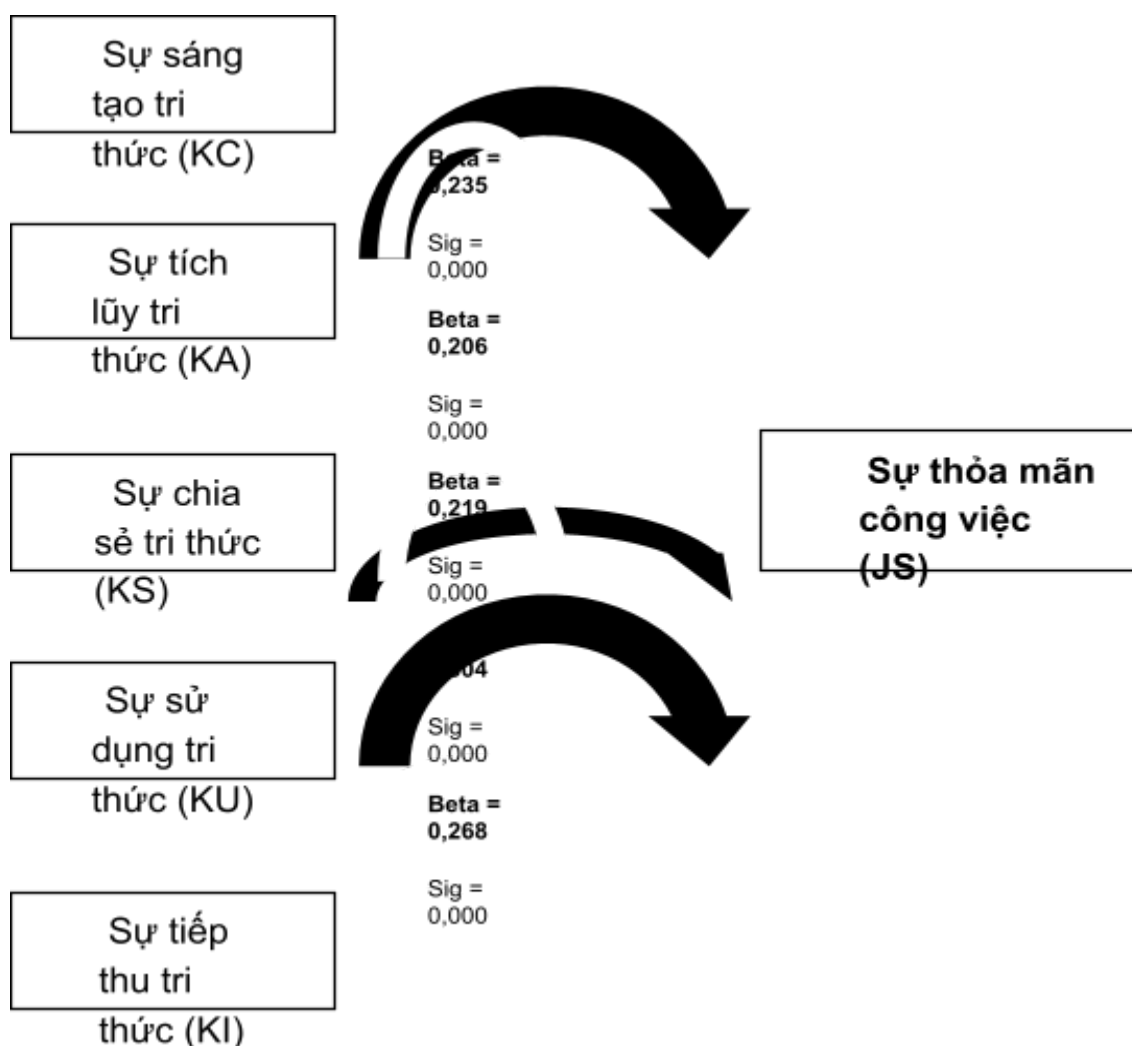
Tất cả 5 nhân tố của thang đo tri thức đều thực sự có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước. Các biến này đều có ảnh hưởng dương đến sự thỏa mãn công việc (do hệ số Beta đều dương). Điều này có nghĩa là khi sự sáng tạo tri thức tăng, hay sự tích lũy tri thức tăng, hay sự chia sẻ tri thức tăng, hay sự sử dụng tri thức tăng, hay sự tiếp thu tri thức tăng thì đều khiến cho sự thỏa mãn công việc của nhân viên SHB – Chi nhánh Bình Phước tăng lên và ngược lại.

Phương trình hồi quy đối với các biến đã chuẩn hóa có dạng n

$$JS = -1.050 + 0.235 * KC + 0.206 * KA + 0.219 * KS + 0.340 * KU + 0.268 * KI$$

xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố KC, KA, KS, KI và KS đến sự thỏa mãn công việc (JS). Dựa vào kết quả phân tích hồi quy, chúng ta căn cứ vào hệ số Beta. Nếu trị số tuyệt đối Beta của nhân tố càng cao thì mức độ ảnh hưởng đến JS càng cao và ngược lại. Như vậy, theo phương trình trên, nhân tố sự sử dụng tri thức (KU) ảnh hưởng mạnh nhất đến sự thỏa mãn công việc - KU (Beta = 0,340), tiếp đến là sự tiếp thu tri thức - KI (Beta = 0.268), Sự sáng tạo tri thức – KC (Beta = 0.235), Sự chia sẻ tri thức – KS (Beta = 0.219) và sự tích lũy tri thức – KA (Beta = 0.206)

Bảng 19: Kết quả hồi quy



4.4. Phân tích sự đánh giá của nhân viên Ngân hàng SHB – CN Bình Phước về tri thức và sự thỏa mãn công việc

Bảng 20: Điểm trung bình thang đo tri thức và sự thỏa mãn công việc

Nhân tố	Điểm trung bình
Sự sáng tạo tri thức (KC)	3.5
Sự tích lũy tri thức (KA)	3.5
Sự chia sẻ tri thức (KS)	3.5
Sự sử dụng tri thức (KU)	3.5
Sự tiếp thu tri thức (KI)	3.5

	n tố	bình	
	ng tạo tri thức (KC)	3.6932	
2	Sự tích lũy tri thức (KA)	3.4886	0.206
3	Sự chia sẻ tri thức (KS)	3.5164	0.219
4	Sự sử dụng tri thức (KU)	3.5922	0.340
5	Sự tiếp thu tri thức (KI)	3.5202	0.268
6	Sự thỏa mãn công việc (JS)	3.4735	

Nguồn: Kết quả xử lý SPSS

Từ kết quả phân tích hồi qui và phân tích giá trị trung bình cho thấy:

- Nhân tố sự sử dụng tri thức (KU) có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự thỏa mãn công việc (Beta = 0,340), đồng thời nhân tố này cũng được nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước đánh giá ở mức khá cao (giá trị trung bình là 3.5992).
- Nhân tố sự chia sẻ tri thức (KS) có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc (Beta = 0,219), đồng thời nhân tố này cũng được nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước đánh giá ở mức khá cao (giá trị trung bình là 3.5164).
- Nhân tố sự sáng tạo tri thức (KC) cũng có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc (Beta = 0,235) và được nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước đánh giá ở mức cao (giá trị trung bình là 3,6932).
- Nhân tố sự tiếp thu tri thức (KI) có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc (Beta = 0,268) và được nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước đánh giá ở mức giá trị trung bình là 3,5202).
- Nhân tố sự tích lũy tri thức (KA) có ảnh hưởng thấp nhất đến sự thỏa mãn công việc (Beta = 0,206) nhưng được nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước đánh giá ở mức cao (giá trị trung bình là 3,4886).
- Đối với sự thỏa mãn công việc (JS), phân tích giá trị trung bình cho thấy nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước đánh giá ở mức cao (giá trị trung bình là 3,4735).

điểm trung bình là 3,4735, nằm trên mức trung bình.

4.5. Sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng với các yếu tố nhân khẩu học

4.5.1. Sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa giới tính của người được phỏng vấn

Bảng 21: Kiểm định sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa giới tính của người được phỏng vấn

Descriptives

JS

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Nam	101	3.4505	.87394	.08696	3.2780	3.6230	2.00	5.00
Nu	96	3.4896	.75124	.07667	3.3374	3.6418	2.00	4.75
Khac	1	4.2500	.	.	.	.	4.25	4.25
Total	198	3.4735	.81444	.05788	3.3593	3.5876	2.00	5.00

ANOVA

JS

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.681	2	.341	.511	.601
Within Groups	129.992	195	.667		
Total	130.673	197			

Sig kiểm định F bằng $0.601 > 0.05$, nghĩa là không có sự khác biệt trung bình sự thỏa mãn công việc giữa các giới tính khác nhau. Như vậy, không có khác biệt sự thỏa mãn công việc giữa các nhân viên có giới tính khác nhau.

5. Sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa các nhân viên có giới tính khác nhau

Kiểm định sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng
nhận của người được phỏng vấn

Descriptives

JS

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Dưới 10 triệu	4	3.6250	1.10868	.55434	1.8608	5.3892	2.00	4.50
Từ 10 - 15 triệu	94	3.4601	.83465	.08609	3.2892	3.6311	2.00	5.00
Từ 15 - 20 triệu	86	3.4738	.79431	.08565	3.3035	3.6441	2.00	5.00
Từ 20 - 30 triệu	11	3.6364	.83189	.25083	3.0775	4.1952	2.00	4.75
Từ 30 triệu	3	3.0833	.62915	.36324	1.5204	4.6462	2.50	3.75
Total	198	3.4735	.81444	.05788	3.3593	3.5876	2.00	5.00

ANOVA

JS

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.857	4	.214	.319	.865
Within Groups	129.816	193	.673		
Total	130.673	197			

Sig kiểm định F bằng $0.865 > 0.05$, nghĩa là không có sự khác biệt trung bình sự thỏa mãn công việc giữa các thu nhập khác nhau. Như vậy, không có khác biệt sự thỏa mãn công việc giữa các nhân viên có thu nhập khác nhau.

4.5.3. Sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa Tuổi của người được phỏng vấn

Bảng 23: Kiểm định sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa tuổi của người được phỏng vấn

Descriptives

		Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Mi	
					Lower Bound	Upper Bound		
Tu 18 - 25	97	3.4021	.78690	.07990	3.2435	3.5607	2.00	5.00
Tu 25 - 35	83	3.4759	.85861	.09425	3.2884	3.6634	2.00	5.00
Tu 35 - 45	12	4.0208	.68638	.19814	3.5847	4.4569	2.50	4.75
Tren 45	6	3.5000	.54772	.22361	2.9252	4.0748	3.00	4.00
Total	198	3.4735	.81444	.05788	3.3593	3.5876	2.00	5.00

ANOVA

JS

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.095	3	1.365	2.092	.103
Within Groups	126.579	194	.652		
Total	130.673	197			

Sig kiểm định F bằng $0.103 > 0.05$, nghĩa là không có sự khác biệt trung bình sự thỏa mãn công việc giữa các độ tuổi khác nhau. Như vậy, không có khác biệt sự thỏa mãn công việc giữa các nhân viên có độ tuổi khác nhau.

4.5.4. Sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa thời gian làm ngân hàng của người được phỏng vấn

Bảng 24: Kiểm định sự khác biệt về sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng giữa thời gian làm ngân hàng của người được phỏng vấn

Descriptives

JS

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Duoi 2 nam	82	3.2957	.82974	.09163	3.1134	3.4780	2.00	4.75
	87	3.6178	.78674	.08435	3.4501	3.7855		
	8	3.6250	.51755	.18298	3.1923	4.0577		

21	3.5119	.87134	.19014	3.1153	3.9085
198	3.4735	.81444	.05788	3.3593	3.5876

ANOVA

JS

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.618	3	1.539	2.369	.072
Within Groups	126.055	194	.650		
Total	130.673	197			

Sig kiểm định F bằng $0.103 > 0.05$, nghĩa là không có sự khác biệt trung bình sự thỏa mãn công việc giữa các thời gian làm ngân hàng khác nhau. Như vậy, không có khác biệt sự thỏa mãn công việc giữa các nhân viên có thời gian làm ngân hàng khác nhau.

4.6. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu chỉ ra toàn bộ 5 biến đều có ảnh hưởng thuận chiều đối với sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước.

Thứ nhất, Nhân tố sự sử dụng tri thức (KU) có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự thỏa mãn công việc ($\text{Beta} = 0,340$), điều này cho thấy Sự sử dụng tri thức có ảnh hưởng thuận chiều tới sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước. Khi sự sử dụng tri thức tăng lên 1 đơn vị thì sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước tăng lên 0.34 đơn vị. Theo Edwards (1991), các học giả nghiên cứu ứng dụng tri thức đã làm việc để thu thập, phân tích và sử dụng dữ liệu tốt hơn. Quá trình truy xuất hoặc lấy thông tin từ ngân hàng dữ liệu, thư viện, tư vấn hoặc nguồn khác được gọi là thu thập thông tin nâng cao. Xử lý thông tin bao gồm việc hiểu thông tin, đánh giá độ chính xác và độ tin cậy của thông tin đó, kiểm tra thông tin đó dựa trên các giả định và bản năng của chính bạn cũng như chuyển đổi thông tin thành một mẫu thích hợp. Việc có một kỹ năng sử dụng thông tin của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước có thể giúp họ xử lý công việc và từ đó giúp cho xử lý công việc một cách nhanh chóng.

ai, **Nhân tố sự chia sẻ tri thức (KS)** có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước ($\beta = 0,219$). Điều này cho thấy sự chia sẻ tri thức có ảnh hưởng thuận chiều tới sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước. Khi Nhân tố chia sẻ tri thức tăng thêm 1 đơn vị thì sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước tăng thêm 0.219 đơn vị. Theo Nonaka (1994) Những người khác nhau có xu hướng trao đổi kiến thức trực tiếp và gián tiếp khác nhau. Họ có thể dựa vào việc tiếp cận thông tin trực tiếp thông qua các báo cáo và bản ghi nhớ mà họ sở hữu, được cập nhật bởi công ty đã trả tiền cho họ để xuất bản tài liệu. Theo Lee et al. (2005), chia sẻ kiến thức khuyến khích phổ biến kiến thức, điều này cũng hỗ trợ các quy trình làm việc hiệu quả hơn và tiếp thu kiến thức chuyên sâu. Nếu nhân viên có thể lấy thông tin từ nguồn tri thức của doanh nghiệp, họ có thể sử dụng nó để hoàn thành nhiệm vụ. Để tăng hiệu suất, điều này đòi hỏi một hệ thống kiến thức cụ thể từ nhiều nguồn khác nhau.

Thứ ba, Nhân tố sự sáng tạo tri thức (KC) cũng ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc ($\beta = 0,235$). Điều này cho thấy Sự sáng tạo tri thức có ảnh hưởng thuận chiều tới sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước. Khi nhân tố sáng tạo tri thức tăng thêm 1 đơn vị thì sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước tăng thêm 0.235 đơn vị. Để nhân viên ngân hàng thực hiện công việc của họ một cách hiệu quả và cảm thấy hài lòng với công việc của họ, thì việc sáng tạo tri thức là một khía cạnh quan trọng. Bằng cách phát triển các phương pháp và kỹ thuật mới, họ có thể làm cho công việc của mình dễ dàng hơn và hiệu quả hơn. Áp dụng tư duy sáng tạo trong cuộc sống công việc hàng ngày của bạn sẽ ngăn chặn sự mệt mỏi và nhân viên ngân hàng sẽ có thể mở ra những kết quả có ý nghĩa hơn. Sự sáng tạo ở ngân hàng là dành cho tất cả mọi người bất kể họ ở vị trí nào. Tập trung vào bức tranh toàn cảnh, nhân viên trở nên đầu tư vào công việc và ít sợ thất bại hơn. Chính sự sáng tạo giúp doanh nghiệp của nhân viên luôn tiến lên với những ý tưởng mới và sự đổi mới.

Thứ tư, Nhân tố sự tiếp thu tri thức (KI) có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc ($\beta = 0,268$). Điều này cho thấy Sự tiếp thu tri thức có ảnh hưởng thuận chiều tới sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước. Khi Nhân tố tiếp thu tri thức tăng thêm 1 đơn vị thì sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước tăng thêm 0.268 đơn vị. Kiến

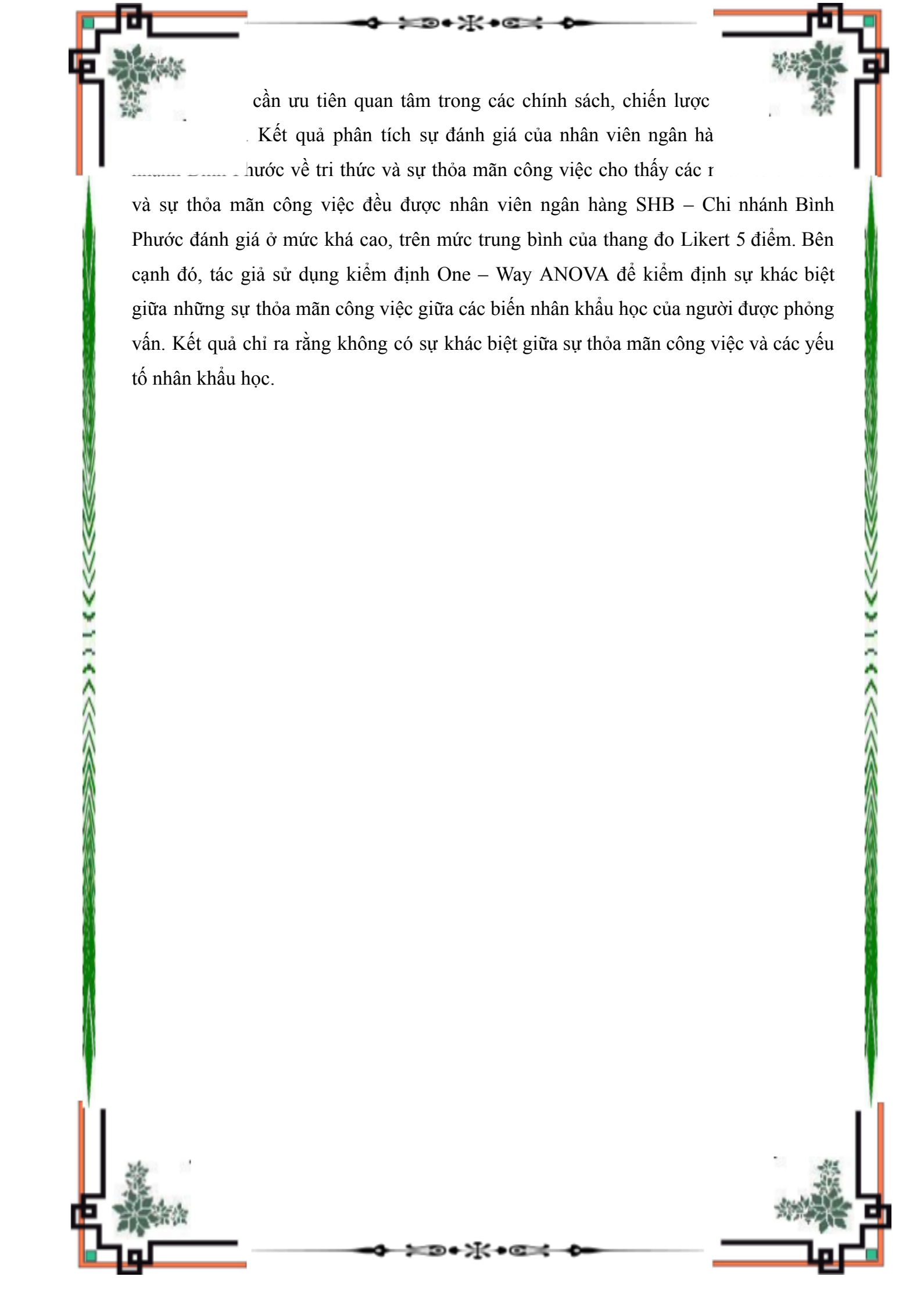
nhân viên cá nhân tìm thấy thông tin thích hợp, nghiên cứu là, việc mua lại có thể dẫn đến kiến thức mới. Nó cung cấp kiến thức theo cách này (Lee et al., 2005). Các phương pháp được các công ty sử dụng để phát triển kiến thức cho nhân viên bao gồm các chương trình đào tạo và hướng dẫn. Thông qua các chương trình này, mọi người không chỉ học được những bài học cụ thể từ những sai lầm của các nhóm trước đó mà còn có thể tìm thấy những người cùng chí hướng để chia sẻ kinh nghiệm của họ. Việc nâng cao nhận thức và trình độ của cán bộ sẽ giúp cho hiệu quả lao động của nhân viên cao hơn. Khi đó, nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước sẽ gia tăng hiệu quả công việc và sự thỏa mãn công việc.

Thứ năm, Nhân tố sự tích lũy tri thức (KA) có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn công việc ($\text{Beta} = 0,206$). Điều này cho thấy sự tích lũy tri thức có ảnh hưởng thuận chiều đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước. Khi sự tích lũy tri thức tăng thêm 1 đơn vị thì sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – chi nhánh Bình Phước tăng thêm 0.206 đơn vị. Tri thức là một yếu tố quan trọng trong việc quyết định đến hiệu quả công việc. Một cá nhân có nhiều kiến thức sẽ có thể xử lý công việc một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn. Không chỉ tích lũy tri thức cá nhân, các doanh nghiệp có một cơ sở dữ liệu để nhân viên có thể truy cập để tìm kiếm thông tin cũng là một trong những cách giúp nhân viên giải quyết vấn đề của mình.

4.7. Tóm tắt chương 4

Chương này đã trình bày kết quả kiểm định các thang đo, mô hình nghiên cứu, phân tích các nhân tố tri thức và sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước. Kết quả EFA cho thấy thang đo tri thức gồm 5 thành phần: sự sáng tạo tri thức (KC), sự tích lũy tri thức (KA), sự chia sẻ tri thức (KS), sự sử dụng tri thức (KU) và sự tiếp thu tri thức (KI); thang đo sự thỏa mãn công việc gồm có 6 biến quan sát. Các thang đo này đều đạt độ tin cậy thông qua kiểm định Cronbach's Anpha.

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy cả 5 nhân tố rút ra từ EFA đều có tác động một cách có ý nghĩa đến sự thỏa mãn công việc. Sự sử dụng tri thức (KU) có tác động tích cực đến hiệu quả công việc của người lao động. Vì vậy, đây là nhân tố mà c



cần ưu tiên quan tâm trong các chính sách, chiến lược
Kết quả phân tích sự đánh giá của nhân viên ngân hàng
hướng về tri thức và sự thỏa mãn công việc cho thấy các r
và sự thỏa mãn công việc đều được nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình
Phước đánh giá ở mức khá cao, trên mức trung bình của thang đo Likert 5 điểm. Bên
cạnh đó, tác giả sử dụng kiểm định One – Way ANOVA để kiểm định sự khác biệt
giữa những sự thỏa mãn công việc giữa các biến nhân khẩu học của người được phỏng
vấn. Kết quả chỉ ra rằng không có sự khác biệt giữa sự thỏa mãn công việc và các yếu
tố nhân khẩu học.

CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

luận

Bảng 25: Tóm tắt kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Chi tiết	Hệ số hồi quy	Kết quả kiểm định
H1	Có mối quan hệ thuận chiều giữa sự sáng tạo tri thức và sự thỏa mãn công việc	3.6932	Chấp thuận
H2	Có mối quan hệ dương giữa sự tích lũy tri thức và sự thỏa mãn công việc	3.4886	Chấp thuận
H3	Có mối quan hệ dương giữa sự chia sẻ tri thức và sự thỏa mãn công việc	3.5164	Chấp thuận
H4	Có mối quan hệ dương giữa sự sử dụng tri thức và sự thỏa mãn công việc	3.5922	Chấp thuận
H5	Có mối quan hệ dương giữa sự tiếp thu tri thức và sự thỏa mãn công việc	3.5202	Chấp thuận

Nghiên cứu đã chỉ ra ảnh hưởng của các yếu tố tri thức đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước. Từ kết quả nghiên cứu này, các nhà quản trị doanh nghiệp có thể đưa ra được các chính sách thích hợp để nâng cao sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng, từ đó sẽ giúp cho kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng ngày càng tốt hơn.

Qua nghiên cứu này, tác giả đã tiến hành điều chỉnh và kiểm định thang đo tri thức và cộng sự (2005) và thang đo sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước của Việt Nam.

hàng khảo sát chính thức với cỡ mẫu 200, trong đó có 2
tin nên còn 198 mẫu, kết quả phân tích nhân tố khám phá (KMO) cho thấy kết quả phân nhóm hoàn toàn thống nhất với các thang đo cũ
sự (2005). Kết quả phân tích hồi quy cho thấy các giả thuyết đưa ra là phù hợp, 5 nhân
tố của tri thức đều có tác động dương đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân
hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước.

Kết quả phân tích sự đánh giá của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình
Phước về các yếu tố tri thức và sự thỏa mãn công việc cho thấy các nhân tố tri thức
được nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước đánh giá ở mức khá cao, trên
mức trung bình của thang đo Likert 5 điểm. Bên cạnh đó, kết quả kiểm định one –
Way ANOVA cho thấy không có sự khác biệt giữa sự thỏa mãn của nhân viên ngân
hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước giữa các yếu tố nhân khẩu học.

5.2. Hàm ý quản trị cho ngân hàng TMCP Sài Gòn – Hà Nội – Chi nhánh Bình Phước

5.2.1. Hàm ý đối với “Sự sáng tạo tri thức”

Hệ số hồi quy của “Sự sáng tạo tri thức” là 0.235 cho thấy “Sự sáng tạo tri thức”
có ảnh hưởng tích cực tới sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh
Bình Phước. Do đó, để có thể nâng cao được sự sáng tạo tri thức thì bản thân Ngân
hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước nên thay đổi tư duy, quy trình,... đã cũ, lạc hậu
hoặc không còn hiệu quả trong việc quản lý, điều hành, biết chấp nhận những cái mới
có hiệu quả, có ích. Đồng thời, có các chính sách tạo điều kiện thuận lợi cũng như
chính sách khuyến khích, động viên, khen thưởng để người lao động thường xuyên có
những đóng góp cải tiến, đổi mới liên tục trong công việc...

Thực tế, chi phí thực tế cho đổi mới sáng tạo của tại Ngân hàng SHB – Chi
nhánh Bình Phước còn thấp, mức độ quan tâm của Ngân hàng còn chưa cao mà
nguyên nhân nguyên nhân là do các Ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước hiện
chưa nhận thức hết vai trò của quản trị tri thức với hiệu quả của những hoạt động kinh
doanh, Ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước chưa sẵn sàng từ bỏ các thói quen

ên chưa đẩy mạnh đầu tư vào đổi mới sáng tạo cũng như
à phát triển hiện đại khác. Do đó, Ngân hàng SHB – c
chính sách đầu tư và khuyến khích sự sáng tạo trong

húc đẩy sự sáng tạo cần liên tục được thực hiện nhằm kích
cán bộ nhân viên.

5.2.2. Hàm ý đối với “Sự tích lũy tri thức”

Hệ số hồi quy của “Sự tích lũy tri thức” là 0.206 cho thấy “Sự tích lũy tri thức” có ảnh hưởng thuận chiều tới sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước. Nền tảng quản lý tri thức được tổ chức tốt, dễ sử dụng là cần thiết để thúc đẩy sự hợp tác trong đào tạo và học tập. Hệ thống quản lý tri thức lớn trong tổ chức cho phép tất cả nhân viên phát triển năng lực liên tục thông qua chia sẻ giữa các thành viên và tái tạo kiến thức trải qua quá trình áp dụng vào thực tiễn. Với chương trình đào tạo doanh nghiệp đầu tư, thông qua quản trị tri thức tốt, kiến thức đó sẽ được nhân lên và được truyền tải lại cho nhiều nhân sự hơn nữa. Để có thể nâng cao được sự tích lũy tri thức thì bản thân ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước nên xây dựng được những quy trình, cơ sở vật chất, trang thiết bị thích hợp để phục vụ cho việc tiếp nhận và lưu giữ những tri thức có ích từ bên ngoài cũng như từ bên trong ngân hàng được đảm bảo, thường xuyên và liên tục. Đây sẽ là nền tảng để các cán bộ nhân viên mới có thể sử dụng tri thức từ những cán bộ nhân viên trước đây.

Ngoài ra, sự tích lũy tri thức của từng cá nhân cán bộ nhân viên cũng cần được quan tâm thông qua các chương trình đào tạo. Các chương trình đào tạo này có thể được sử dụng nhân sự bên trong và bên ngoài ngân hàng. Các chương trình đào tạo liên tục sẽ giúp giúp cho cán bộ nhân viên liên tục cập nhật kiến thức mới, sự tích lũy tri thức sẽ liên tục được cải thiện. Ngoài ra, không chỉ tổ chức các chương trình đào tạo về mặt kiến thức và kỹ năng thì các chương trình đào tạo liên quan đến các quy định pháp luật cũng sẽ giúp cho cán bộ nhân viên ngân hàng cập nhật được những chính sách mới. Các nhân viên sẽ không bị bối rối khi gặp phải các vấn đề liên quan đến chính sách mới, từ đó giúp nâng cao hiệu quả lao động và sự thỏa mãn công việc của cán bộ nhân viên SHB – Chi nhánh Bình Phước.

5.2.3. Hàm ý đối với “Sự chia sẻ tri thức”

Hệ số hồi quy của “Sự chia sẻ tri thức” là 0.219 cho thấy “Sự chia sẻ tri thức” có ảnh hưởng thuận chiều tới sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước, để có thể nâng cao sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước thì ngân hàng cũng cần phải nâng cao được

ng nên tăng cường sự chia sẻ tri thức bằng cách thường
hảo, giao lưu, chuyên đề để chia sẻ kinh nghiệm, công n

nguồn nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước, điều này
chia sẻ những thông tin, dữ liệu, tri thức... có ích, có liên quan đến công việc từ ngân
hàng đến người lao động cũng như giữa những người lao động với nhau. Các hình
thức chia sẻ tri thức như: ổ chứa những dữ liệu chung, thông tin chung... mà mọi
thành viên trong ngân hàng đều được quyền truy cập; hay các bản thông tin được cập
nhật thường xuyên từ các bộ phận hay cá nhân có liên quan đến tri thức công việc,
cuộc sống...; cũng có thể là các cuộc thi cá nhân hay tập thể có liên quan đến cách
thức cải tiến công việc, sáng kiến mới... nên được thực hiện để nâng cao sự chia sẻ và
phổ biến tri thức trong ngân hàng. Đồng thời, ngân hàng cần phải có các chính sách
khuyến khích, động viên cho việc chia sẻ thông tin, dữ liệu, tri thức... giữa các bộ
phận, giữa những người lao động với nhau. Khuyến khích, động viên ở đây có thể là
khen thưởng bằng vật chất (tiền, hiện vật,..) hoặc tinh thần (giấy khen, điền tên trên
bảng khen thưởng chung, lời khen ngợi trước tập thể...) nhưng nhất thiết là phải thực
hiện và tốt nhất là nên thực hiện kết hợp cả hai hình thức trên. Điều này sẽ giúp tăng
cường được sự nhiệt tình trong việc thực hiện sự chia sẻ tri thức giữa các bộ phận,
phòng, ban và người lao động trong ngân hàng với nhau, từ đó có thể tiến tới hình
thành được một nét văn hóa doanh nghiệp về việc chia sẻ tri thức.

5.2.4. Hàm ý đối với “Sử dụng tri thức”

Hệ số hồi quy của biến “Sử dụng tri thức” là 0.340 cho thấy “Sử dụng tri thức”
có ảnh hưởng tích cực tới sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh
Bình Phước. Do đó, để có thể nâng cao sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân
hàng SHB – CN Bình Phước thì việc làm đầu tiên của doanh nghiệp là cần phải nâng
cao được sự sử dụng tri thức của họ. Ngân hàng Ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình
Phước muốn nâng cao được sự sử dụng tri thức của người lao động thì Ngân hàng
SHB – Chi nhánh Bình Phước cần phải tạo điều kiện thuận lợi cho họ được sử dụng
một cách thường xuyên những tri thức, kỹ năng, chuyên môn... đã được đào tạo, học
tập và tích lũy khi còn ở trường lớp cũng như trong suốt quá trình làm việc... bằng

g đúng người đúng việc, có thể luân chuyển hay thay đổi
nghị họ thường xuyên tham gia đóng góp các ý kiến cải tiế
Đồng thời, Ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước nên t

ập huấn, đào tạo tại Ngân hàng hay gửi đi đào tạo tại các trường đại học, trung tâm nghiên cứu, viện nghiên cứu... cho nhân viên ngân hàng để họ có thể tiếp thu một cách nhanh chóng nhất với những tri thức, kỹ năng mới... có ích, có liên quan đến công việc của họ trong ngân hàng. Từ đó, giúp cho họ am hiểu tốt hơn về các vấn đề liên quan đến công việc, tự tin hơn và phát huy được tối đa năng lực cũng như sử dụng tốt hơn tri thức của bản thân để có thể thực hiện công việc đạt kết quả cao hơn, giúp nâng cao hơn nữa kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng.

5.2.5. Hàm ý đối với “Sự tiếp thu tri thức”

Hệ số hồi quy của biến “Sự tiếp thu tri thức” là 0.268 cho thấy “Sự tiếp thu tri thức” có ảnh hưởng tích cực tới sự thỏa mãn của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước. Do đó, Ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước cũng cần tạo điều kiện thuận lợi và có các chính sách khuyến khích, động viên, khen thưởng người lao động trong việc học tập, tiếp thu và tích lũy những hiểu biết, kỹ năng, thông tin... có ích, có liên quan cho công việc. Cũng như có các hình thức xử phạt, kỷ luật đối với những người lao động không hoàn thành nhiệm vụ trong việc học tập, tiếp thu, tích lũy tri thức... khi được ngân hàng đào tạo, tập huấn, cử đi học... làm ảnh hưởng đến kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

5.4. Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo

Đề tài đã chỉ ra các mối quan hệ và đánh giá mang tính chung nhất về mức độ ảnh hưởng của tri thức đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước. Trong nghiên cứu này, tác giả chỉ xem xét ảnh hưởng của các yếu tố tri thức mà bỏ qua một số yếu tố khác như: Lương, thưởng, áp lực công việc,... nên chưa phản ánh tổng quát được các yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của nhân viên Ngân hàng. Do đó, trong tương lai, tác giả dự kiến sẽ thực hiện theo hai hướng mở rộng các yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của nhân viên Ngân hàng SHB – Chi nhánh Bình Phước để ban lãnh đạo ngân hàng có những giải pháp tổng thể hơn nhằm nâng cao hiệu suất lao động của cán bộ nhân viên.

U THAM KHẢO

, (2018). 'Job satisfaction: a literature review', *Management Practice*, 3(4), 77-86

Abusweilem, M & Abualous, S. (2019). 'The impact of knowledge management process and business intelligence on organizational performance'. *Management Science Letters*. 2143-2156. 10.5267/j.msl.2019.6.020.

Adu S, P & Sam H, I & Nyantakyi, G & Prekoh, S & Gyimah, J. (2021). The Effect of Knowledge Management on Employee's Job Satisfaction. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*. 8. 236-244. 10.22161/ijaers.86.28.

Badie, F. (2022). *From Data To Data-Driven Knowledge In The Framework Of Information Science*. 1. 1-4.

Brenninger, H.-J. (2019). 'Company Value and Employee Satisfaction: Development of Theoretical Framework', *University of Latvia, Riga, Latvia*.

Igbिनovia, M & Ikenwe, I. (2018). 'Knowledge management: processes and systems. Information Impact'. *Journal of Information and Knowledge Management*. 8. 26. 10.4314/ijikm.v8i3.3.

Imahamid, S., McAdams, A. and Kalaldehy, T. (2010), 'The relationships among organizational knowledge sharing practices, employees' learning commitments, employees' adaptability and employees' job satisfaction: an empirical investigation of the listed manufacturing companies in Jordan', *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, Vol. 5, pp. 327-356

Kianto, A & Vanhala, M & Heilmann, P. (2016). 'The impact of knowledge management on job satisfaction'. *Journal of Knowledge Management*. 20. 621-636. 10.1108/JKM-10-2015-0398.

Koseoglu, M., Bektas, C., Parnell, J. and Carraher, S. (2010), 'Knowledge management, organizational communication and job satisfaction: an empirical test of a five star hotel in Turkey', *International Journal of Leisure and Tourism Marketing* pp. 323-343.

Li, J. & Chen, W., 2005. The Effects of Internal Market Culture on Knowledge Management in the Information Technology Industry. *Shanlax International Journal of Management*, 22(4): 661- 672.

Lee, K.C., Lee, S. & Kang, I.W., 2005. KMPI: Measuring Knowledge Management Performance. *Information & Management*, 42: 469-482.

Lee, Y. & Chang, H., 2007. Job Satisfaction and Knowledge Management: An Empirical Study of a Taiwanese Public Listed Electric Wire and Cable Group. *The Business Review*, 7(2): 56-60.

Mia, Md. Hasan & Chowdhury, Md. (2021). 'The Impact of Knowledge Management (KM) Strategies on Employee Job Satisfaction: A Study of RMG in Bangladesh'. *Shanlax International Journal of Management*. 9. 39-49. 10.34293/management.v9i1.4080.

Singh, A.K. and Sharma, V. (2011), 'Knowledge management antecedents and its impact on employee satisfaction: a study on Indian telecommunication industries', *The Learning Organization*, Vol. 18 No. 2, pp. 115-130.

Raziq, A., Maulabakhsh, R. (2015). 'Impact of Working Environment on Job Satisfaction'. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725, DOI: 10.1016/S2212-5671(15)00524-9.

Rahmayanto và cộng sự (2019). 'The Effect of Knowledge Management on Employees Performance Mediated By Job Satisfaction'. *Journal of Business and Management*. e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668

Zadran, et al., (2020). *Job Satisfaction and Work Performance*.

Wiig, K. M., 2002. Knowledge Management in Public Administration. *Journal of Knowledge Management*, 6(3): 224- 239.

Yu-hsu, H., 2008. Knowledge Accumulation and Transfer in Multinational Chinese Family Businesses. *Japanese Journal of Administrative Science*, 21(3): 201-213.

Phụ lục 1 - Dàn bài phỏng vấn định tính

DÀN BÀI PHỎNG VẤN ĐỊNH TÍNH

Xin chào anh/chị !

Tôi là Nguyễn Thị Mỹ Dung, học viên lớp cao học Quản lý kinh tế của trường Đại học Bình Dương. Hiện nay, tôi đang thực hiện đề tài: ***“Ảnh hưởng của tri thức đến sự thỏa mãn công việc: Nghiên cứu người lao động có trình độ đại học tại NH TMCP Sài Gòn - Hà Nội - Chi nhánh Bình Phước”***. Kính mong anh/chị dành chút ít thời gian để thảo luận và trả lời cho tôi một số câu hỏi sau đây. Cũng xin lưu ý với anh/chị là không có quan điểm nào là đúng hay sai cả. Tất cả các quan điểm của anh/chị đều có giá trị cho nghiên cứu của tôi.

Tôi rất mong được sự cộng tác chân tình của anh/chị.

Câu hỏi chung:

- ❖ Anh/chị có thỏa mãn với công việc hiện tại ? Vì sao ?
- ❖ Anh/chị có hiểu biết gì về khái niệm tri thức và quản lý tri thức ? Nếu biết, anh/chị có cho rằng việc quản lý tri thức có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn trong công việc hiện tại của anh/chị ?

Đánh giá thang đo

Trong các phát biểu dưới đây, xin cho biết anh/chị có hiểu nghĩa của chúng không ? Nếu không, vì sao ? Anh/chị có muốn thay đổi, bổ sung gì ? Vì sao ?

a. Sự sáng tạo tri thức

1. Người tiền nhiệm/người hướng dẫn giới thiệu đầy đủ về công việc cho tôi
2. Tôi có thể tìm kiếm thông tin cho công việc từ các nguồn thông tin khác nhau do ngân hàng quản lý
3. Tôi đã sẵn sàng chấp nhận tri thức mới và áp dụng nó vào công việc khi cần thiết
4. Tôi thường sử dụng bảng thông tin điện tử để phân tích công việc.

hiểu biết đầy đủ về những tri thức cần thiết cho công việc

6. Tôi thu được những thông tin và đề xuất hữu ích từ các cuộc họp tìm kiếm ý tưởng hoặc giải pháp cho các vấn đề mà không cần tốn quá nhiều thời gian.
7. Tôi hiểu biết các chương trình máy tính cần thiết để thực hiện công việc và sử dụng tốt chúng.

b. Sự tích lũy tri thức

1. Tôi có tham khảo cơ sở dữ liệu của ngân hàng trước khi thực hiện công việc.
2. Tôi tuân theo các hướng dẫn của pháp luật và các chính sách liên quan đến công việc.
3. Tôi có được tri thức cần thiết về công việc bằng cách tìm hiểu thông qua khách hàng và các cơ sở dữ liệu liên quan.
4. Tôi có tìm hiểu về các tài liệu cần thiết cho công việc.
5. Tôi cố gắng bồi dưỡng chuyên môn để thiết kế và phát triển công việc mới
6. Tôi thường tóm tắt và tích lũy các tri thức thu thập được trong quá trình làm việc
7. Tôi có thể quản lý các tri thức cần thiết cho công việc một cách hệ thống và lưu trữ chúng lại để sử dụng trong tương lai

c. Sự chia sẻ tri thức

1. Tôi chia sẻ thông tin và tri thức cần thiết cho công việc với đồng nghiệp.
2. Tôi cải thiện hiệu quả công việc bằng cách chia sẻ thông tin và tri thức với đồng nghiệp.
3. Ngân hàng phát triển hệ thống thông tin, thông qua mạng nội bộ, các bản tin điện tử để chia sẻ thông tin và tri thức cho người lao động.
4. Ngân hàng thúc đẩy việc chia sẻ thông tin và tri thức giữa các nhóm (đội/phòng/ban) với nhau.

c. Sự sử dụng tri thức

1. Ngân hàng có các chương trình đào tạo cho người lao động.
2. Ngân hàng có chính sách ưu đãi và phần thưởng cho những người lao động đưa ra ý tưởng mới.
3. Ngân hàng có bảng mô tả công việc và người lao động sử dụng bảng mô tả đó khi thực hiện công việc.

4. Làm việc nhóm được thúc đẩy bằng cách sử dụng tri thức và thông tin trong tổ chức.
5. Các phương thức trao đổi dữ liệu điện tử, thông tin điện tử được sử dụng rộng rãi để tạo điều kiện thuận lợi cho người lao động khi thực hiện công việc.
6. Ngân hàng khuyến khích việc chia sẻ tri thức giữa người lao động với nhau

d. Sự tiếp thu tri thức

1. Tôi nắm vững công việc của mình.
2. Tôi được tạo cơ hội học tập, đào tạo để nâng cao khả năng thích ứng với công việc mới.
3. Thông tin của ngân hàng được lưu trữ tốt và cập nhật thường xuyên.
4. Tôi có thể tìm hiểu những thông tin cần thiết cho công việc mới.
5. Tôi có thể tìm hiểu cách tốt nhất thực hiện công việc và áp dụng chúng.
6. Tôi có thể sử dụng Internet để thu được các tri thức cần thiết cho công việc.
7. Tôi có thể quản lý một cách hệ thống kiến thức chuyên môn và sự hiểu biết về khách hàng.
8. Ngân hàng có trợ cấp về giáo dục đại học cho người lao động để tăng cường khả năng làm việc của họ.
9. Ngân hàng có xây dựng các tiêu chuẩn, qui định về nguồn tài nguyên thông tin.

e. Sự thỏa mãn công việc

1. Tôi nhận được sự khen ngợi từ các khách hàng bởi những biểu hiện chuyên nghiệp của mình.
2. Những cơ hội mang tính xã hội được tổ chức cung cấp cho tôi là đầy đủ.
3. Công việc chỉ mang đến cho tôi thu nhập mà không mang đến cơ hội thăng tiến.
4. Những công cụ và trang thiết bị cần thiết được cung cấp cho tôi trong khi tôi làm việc của mình.
5. Những người quản lý khen ngợi tôi vì phong cách làm việc của

6. tôi.
7. Những người quản lý khuyến khích tôi vì những cải thiện mang
8. tính chuyên nghiệp.
9. Tôi luôn giữ mối quan hệ tốt với những người quản lý.
10. Tôi luôn giữ mối quan hệ tốt với các đồng nghiệp.
11. Tôi nghĩ tôi thành công trong công việc.
12. Nếu tôi bắt đầu công việc lại một lần nữa, tôi sẽ chọn đúng công việc này.
13. Công việc hiện tại của tôi phù hợp để thể hiện các khả năng của bản thân.
14. Khối lượng công việc hiện tại là chấp nhận được.

Chân thành cám ơn/anh/chị

Sau khi phỏng vấn những người được phỏng vấn, những người được phỏng vấn đều đồng ý với bảng hỏi như sau:

Phụ lục 2 – Bảng hỏi chính thức

Xin chào anh/chị !

Tôi là Nguyễn Thị Mỹ Dung, học viên lớp cao học Quản lý kinh tế của trường Đại học Bình Dương. Hiện nay, tôi đang thực hiện đề tài: ***“Ảnh hưởng của tri thức đến sự thỏa mãn công việc của nhân viên ngân hàng: Trường hợp nghiên tại NH TMCP Sài Gòn - Hà Nội - Chi nhánh Bình Phước”***. Kính mong anh/chị dành chút ít thời gian để thảo luận và trả lời cho tôi một số câu hỏi sau đây. Cũng xin lưu ý với anh/chị là không có quan điểm nào là đúng hay sai cả. Tất cả các quan điểm của anh/chị đều có giá trị cho nghiên cứu của tôi.

Tôi rất mong được sự cộng tác chân tình của anh/chị.

1. Giới tính của bạn?

- Nam
- Nữ
- Khác

761359680. Thu nhập của Anh/chị

- Dưới 10 triệu đồng
- Từ 10 - 15 triệu đồng
- Từ 15 - 20 triệu đồng
- Từ 20 - 30 triệu đồng
- Trên 30 triệu đồng

761357120. Tuổi của Anh/chị?

- Từ 18 - 25 tuổi
- Từ 25 - 35 tuổi
- Từ 35 - 45 tuổi
- Trên 45 tuổi

761358880. Anh/chị đã làm ngân hàng bao nhiêu năm?

- Dưới 2 năm
- Từ 2 - 5 năm
- Từ 5 - 10 năm
- Trên 10 năm

5. Bạn nhận định thế nào về các quan điểm sau: 1 - Hoàn toàn không đồng ý

=> 5 - Hoàn toàn đồng ý?

Thang đo	Mã hóa	Câu hỏi	1	2	3	4	5
Sự sáng tạo tri thức	KC1	Người tiền nhiệm/người hướng dẫn giới thiệu đầy đủ về công việc cho tôi					
	KC2	Tôi hiểu biết đầy đủ về những tri thức và phần mềm cần thiết cho công việc					
	KC3	Tôi có thể tìm kiếm thông tin cho công việc từ các nguồn thông tin khác nhau do ngân hàng quản lý					
	KC4	Tôi đã sẵn sàng chấp nhận tri thức mới và áp dụng nó vào công việc khi cần thiết					
Sự tích lũy tri thức	KA1	Tôi thường tìm hiểu về các tài liệu, thông tin, cơ sở dữ liệu cần thiết trước khi thực hiện công việc					
	KA2	Tôi cố gắng bồi dưỡng chuyên môn để thiết kế và phát triển công việc mới					
	KA3	Tôi thường tóm tắt và tích lũy các tri thức thu thập được trong quá trình làm việc					
	KA4	Tôi có thể quản lý các tri thức cần thiết cho công việc một cách hệ thống và lưu trữ chúng lại để sử dụng trong tương lai					

Sự chia sẻ tri thức	KS1	Tôi chia sẻ thông tin và tri thức cần thiết cho công việc với đồng nghiệp					
	KS2	Tôi cải thiện hiệu quả công việc bằng cách chia sẻ thông tin và tri thức với đồng nghiệp					
	KS3	Ngân hàng phát triển hệ thống thông tin, thông qua mạng nội bộ, các bản tin điện tử để chia sẻ thông tin và tri thức cho người lao động					
	KS4	Ngân hàng thúc đẩy việc chia sẻ thông tin và tri thức giữa các nhóm (đội/phòng/ban) với nhau					
Sự sử dụng tri thức	KU1	Ngân hàng có các chương trình đào tạo cho người lao động					
	KU2	Ngân hàng có chính sách ưu đãi và phần thưởng cho những người lao động đưa ra ý tưởng mới					
	KU3	Ngân hàng khuyến khích việc chia sẻ thông tin, kinh nghiệm, sự hiểu biết giữa người lao động với nhau					
	KU4	Ngân hàng có bảng mô tả công việc và người lao động sử dụng bảng mô tả đó khi thực hiện công việc					
Sự tiếp thu tri thức	KI1	Tôi được tạo cơ hội học tập, đào tạo để nâng cao khả năng thích ứng với công việc mới					
	KI2	Thông tin của ngân hàng được lưu trữ tốt và cập nhật thường xuyên					
	KI3	Tôi có thể tìm hiểu cách tốt nhất thực hiện công việc và áp dụng chúng					
	KI4	Tôi có thể sử dụng Internet để thu được các tri thức cần thiết cho công việc					

Sự thỏa mãn công việc	JS1	Người quản lý khen ngợi tôi vì phong cách làm việc của tôi					
	JS2	Tôi luôn giữ mối quan hệ tốt với những người quản lý và đồng nghiệp					
	JS3	Công việc hiện tại của tôi phù hợp để thể hiện các khả năng của bản thân					
	JS4	Nếu tôi bắt đầu công việc lại một lần nữa, tôi sẽ chọn đúng công việc này					