Vốn xã hội, chia sẻ tri thức và hiệu quả làm việc của nhân viên trong khu vực công tại tỉnh Tiền Giang

Social capital, knowledge sharing and individual work performance in the public sector of Tien Giang province

Đoàn Bảo Sơn^{1*}, Hà Minh Trí²

¹Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Tiền Giang, Việt Nam

²Trường Đại học Quốc Tế - Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

*Tác giả liên hệ, Email: sondoanbao@gmail.com

THÔNG TIN

TÓM TẮT

DOI:10.46223/HCMCOUJS.
econ.vi.15.2.244.2020

Ngày nhận: 12/04/2020

Ngày nhận lại: 21/04/2020

Duyệt đăng: 22/04/2020

Từ khóa:

chia sẻ tri thức, hiệu quả làm việc, khu vực công Tiền Giang, vốn xã hội

Nghiên cứu này nhằm đề xuất và kiểm định mô hình lý thuyết về mối quan hệ giữa vốn xã hội, chia sẻ tri thức và hiệu quả làm việc của nhân viên trong khu vực công. Khảo sát được thực hiện bằng bảng hỏi để thu thập dữ liệu theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Nghiên cứu đã thu thập được 298 bảng trả lời từ các đáp viên là công chức và viên chức đang làm việc tại 18 sở, ngành của tỉnh Tiền Giang. Các giả thuyết nghiên cứu được kiểm chứng bằng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM). Kết quả nghiên cứu cho thấy cả ba chiều kích là vốn xã hội cấu trúc, vốn xã hội quan hệ và vốn xã hội tri nhận đều có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức hiện và chia sẻ tri thức ẩn. Ngoài ra, chia sẻ tri thức hiện và chia sẻ tri thức ẩn cũng đều có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc của nhân viên. Nghiên cứu của chúng tôi đề xuất với các nhà lãnh đạo trong khu vực công của tỉnh Tiền Giang một số chính sách giúp cho nhân viên làm việc hiệu quả hơn bằng cách thúc đẩy vốn xã hội và chia sẻ tri thức.

ABSTRACT

The study aims to propose and test a theoretical model that investigates the relationship between social capital, knowledge sharing and individual work performance in public sector. The survey was carried out to collect data using convenience sampling. This research collected 298 valid responses from officials who have been working at 18 departments, agencies in Tien Giang province. A structural equation modeling procedure was used to verify the proposed hypotheses. Our findings revealed that all three dimensions of social capital (structural, cognitive and relational dimensions) facilitate both tacit and explicit knowledge sharing. In addition, both explicit and tacit knowledge sharing practices influence individual work performance. We suggest some policies

Keywords:

knowledge sharing, individual work performance, public sector, Tien Giang, social capital

to Tien Giang public sector leaders as to how employees should achieve better performance by promoting social capital and knowledge sharing.

1. Giới thiệu

Hiện nay, các tổ chức trong khu vực tư và khu vực công ngày càng quan tâm nhiều đến quản trị nguồn nhân lực và quản trị tri thức. Trong đó, hiệu quả và hiệu suất làm việc ở mức cá nhân và tổ chức đều chịu sự tác động của chia sẻ tri thức theo cách trực tiếp và gián tiếp (Kim & Lee, 2005). Trong nghiên cứu về chia sẻ tri thức, vốn xã hội đề cập đến mối quan hệ giữa các thành viên trong tổ chức (T. Kim & Lee, 2010; Van den Hooff & Huysman, 2009). Tri thức được xem như cấu trúc của bối cảnh xã hội và nó được gắn kết trong đó; thậm chí, vốn xã hội là cơ chế chính để có được các luồng tri thức (Chow & Chan, 2008; T. Kim & Lee, 2010). Hơn nữa, yếu tố chủ yếu quyết định đến chia sẻ và sáng tạo tri thức là các động lực xã hội có nguồn gốc từ các mối quan hệ cá nhân và nhóm (Van den Hooff & Huysman, 2009).

Mối quan hệ giữa vốn xã hội, chia sẻ tri thức và hiệu quả làm việc của nhân viên đã được nhiều học giả nghiên cứu, chẳng hạn Chow và Chan (2008) cho rằng mạng lưới xã hội và các mục tiêu chung có tác động đáng kể đến thái độ chia sẻ tri thức, và có tác động gián tiếp đến ý định chia sẻ tri thức, Ganguly, Talukdar, và Chatterjee (2019) phát hiện ra rằng vốn xã hội (cấu trúc, quan hệ và tri nhận) là các tiền đề quan trọng để chia sẻ tri thức, từ đó tác động đến khả năng đổi mới của tổ chức, Hau, Kim, Lee, và Kim (2013) cho rằng vốn xã hội có tác động đến ý định chia sẻ tri thức hiện và tri thức ẩn, Henttonen, Kianto, và Ritala (2016) đã cung cấp bằng chứng về mối liên hệ giữa thái độ, hành vi chia sẻ tri thức, hiệu quả làm việc trong khu vực công, Yun và Lee (2017) nhận thấy rằng việc chia sẻ tri thức có tác động đến hiệu quả công việc của nhân viên và Zaqout và Abbas (2012) chứng minh vai trò của niềm tin, mạng lưới xã hội trong việc thúc đẩy chia sẻ tri thức hiện và chia sẻ tri thức ẩn cũng như trong việc phát triển tri thức ẩn và nâng cao hiệu quả làm việc.

Trong khu vực công ở Việt Nam, vấn đề quản trị nguồn nhân lực và quản trị tri thức thường chậm hơn so với khu vực tư, cụ thể là các cơ quan, tổ chức chưa có những cơ chế, giải pháp hữu hiệu nhằm khuyến khích công chức, viên chức kiến tạo và chia sẻ tri thức, biến những tri thức của từng cá nhân thành tri thức của tổ chức, của nền công vụ nhằm mang lại lợi thế và hiệu quả hoạt động cho mình. Cụ thể, Tiền Giang đã và đang triển khai nhiều chính sách nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương cũng như nâng cao chất lượng phục vụ công dân và tổ chức. Tuy nhiên, qua đánh giá thì hiệu quả còn thấp và chưa được như kỳ vọng, thể hiện qua kết quả đánh giá chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) cũng như chỉ số hài lòng về sự phục vụ hành chính (SIPAS) của địa phương còn thấp và chưa ổn định. Cụ thể, chỉ số PAPI của Tiền Giang năm 2018 đạt 42,09 điểm đứng thứ 57/63, còn chỉ số SIPAS đạt 76,42%. Do đó, việc cải thiện hiệu quả làm việc của công chức, viên chức thông qua thúc đẩy vốn xã hội và chia sẻ tri thức tại tỉnh Tiền Giang là việc không thể thiếu. Dựa vào các nghiên cứu liên quan, nghiên cứu này biện luận rằng các chiều kích của vốn xã hội tác động lên chia sẻ tri thức, và chia sẻ tri thức đến lượt nó ảnh hưởng lên hiệu quả làm việc. Hơn nữa, các nghiên cứu về tác động của vốn xã hội đến việc chia sẻ tri thức và hiệu quả làm việc của nhân viên trong khu vực công tại tỉnh Tiền Giang là hoàn toàn

chưa có. Việc phân tích sâu mối quan hệ này sẽ bổ sung cho khoảng trống nghiên cứu đó. Kết quả của nghiên cứu này sẽ giúp các nhà lãnh đạo trong khu vực công tại tỉnh Tiền Giang nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên bằng cách thúc đẩy vốn xã hội và chia sẻ tri thức nhằm phục vụ công dân và tổ chức ngày càng tốt hơn.

2. Cơ sở lý thuyết và phát triển các giả thuyết

2.1. Vốn xã hội và chia sẻ tri thức

Vốn xã hội bao gồm ba chiều kích khác nhau đó là chiều kích cấu trúc, quan hệ và tri nhận (Nahapiet & Ghoshal, 1998). Các chiều kích này được sử dụng nhiều trong quản trị tri thức (Ganguly et al., 2019).

Chiều kích cấu trúc của vốn xã hội gồm có các mối quan hệ, mật độ, cấu hình và sự phù hợp mạng lưới (Nahapiet & Ghosal, 1998). Mối quan hệ mạng lưới cho phép truy cập vào các nguồn lực được nhúng trong các mối quan hệ xã hội và tri thức là nguồn lực quý giá nhất được nhúng trong mối quan hệ đó (Ganguly et al., 2019). Các nhân viên trong các tổ chức sẽ thiết lập nhiều mối quan hệ trực tiếp và mạng lưới xã hội làm tăng thêm cơ hội cho các mối liên hệ đó. Khi đó, nhân viên sẵn sàng chia sẻ những ý tưởng và nguồn lực với những người mà họ có mối quan hệ gần gũi (Chow & Chan, 2008). Quá trình tạo và chia sẻ tri thức trong một tổ chức có quan hệ với các đặc điểm của cấu trúc mạng lưới xã hội (Borgatti & Cross, 2003). Các mối quan hệ chặt chẽ và cấu trúc mạng lưới gắn kết của chiều kích cấu trúc của vốn xã hội góp phần chuyển giao tri thức hiệu quả giữa các tác nhân trong mạng lưới (Reagans & McEvily, 2003). Đặc biệt, các mạng lưới xã hội mạnh có cường độ cao với sự tương tác gần gũi và tần suất tương tác cao sẽ thúc đẩy chuyển giao tri thức ẩn (Ganguly et al., 2019). Dựa vào các lập luận này, nghiên cứu đề xuất các giả thuyết như sau:

H1: Vốn xã hội cấu trúc có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức hiện

H2: Vốn xã hội cấu trúc có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức ẩn

Chiều kích quan hệ của vốn xã hội được thể hiện bằng niềm tin và sự đáng tin cậy là điều cần thiết cho cấu trúc mạng lưới xã hội dày đặc để nó thúc đẩy quá trình tiếp thu và đồng hóa tri thức (Ganguly et al., 2019). Niềm tin giữa các thành viên trong tổ chức là nhân tố làm cải thiện các mối quan hệ tương tác và thúc đẩy chia sẻ tri thức thành công (Chow & Chan, 2008). Niềm tin đóng vai trò quan trọng trong các sáng kiến chia sẻ tri thức. Nếu các thành viên của tổ chức có các mối quan hệ đáng tin cậy thì họ sẵn sàng cho phép đồng nghiệp truy cập các nguồn lực của họ. Niềm tin cũng làm tăng chất lượng của chia sẻ tri thức (Zaqout & Abbas, 2012). Inkpen và Tsang (2005) cho rằng niềm tin làm nền tảng cho sự gắn kết quan hệ giữa các bên, ngăn chặn các hành vi cơ hội và góp phần trao đổi tri thức miễn phí. Ngoài ra, niềm tin giữa các cá nhân sẽ thúc đẩy chia sẻ tri thức ẩn (Foos, Schum, & Rothenberg, 2006). Từ các luận điểm này, nghiên cứu đề xuất các giả thuyết như sau:

H3: Vốn xã hội quan hệ có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức hiện

H4: Vốn xã hội quan hệ có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức ẩn

Vốn xã hội tri nhận bao gồm các mục tiêu, tầm nhìn và giá trị chung của các thành viên trong tổ chức. Chiều kích tri nhận của vốn xã hội thúc đẩy việc chia sẻ tri thức, đặc biệt là tri thức phức tạp (Wasko & Faraj, 2005). Inkpen và Tsang (2005) cho rằng tầm nhìn và mục tiêu chung đóng vai trò như một cơ chế liên kết thúc đẩy cho các chủ thể trong mạng lưới nội bộ chia sẻ và tích hợp tri thức mới thu được. Các cá nhân trao đổi tri thức ẩn thông qua cơ chế trao đổi liên quan đến xã hội hóa cần có sự hiểu biết và kinh nghiệm chung, đồng thời chế độ chuyển đổi tri thức có liên quan đến kinh nghiệm được chia sẻ và các quá trình tư duy (Nonaka, 1994). Dựa vào các lập luận này, nghiên cứu đề xuất các giả thuyết như sau:

H5: Vốn xã hội tri nhận có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức hiện

H6: Vốn xã hội tri nhận có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức ẩn

2.2. Chia sẻ tri thức và hiệu quả làm việc của nhân viên

Chia sẻ tri thức giữa các nhân viên sẽ tạo ra những ý tưởng sáng tạo, đổi mới, nhờ đó họ có thể giải quyết được những vấn đề một cách hiệu quả (Lee, 2016; Nonaka, 1994). Chia sẻ tri thức hiệu quả sẽ giúp giảm chi phí sản xuất, tăng cường khả năng đổi mới và chất lượng dịch vụ, vì vậy sẽ làm tăng hiệu quả của tổ chức (Wang & Noe, 2010). Trong khu vực công, chia sẻ tri thức cùng với việc sử dụng các hệ thống thông tin giúp tiết kiệm thời gian và làm tăng niềm tin của nhân viên trong quá trình thực hiện công việc. Do đó, nhân viên sẽ ít bị lỗi và cải thiện được hiệu quả công việc (Kang, Kim, & Chang, 2008). Chia sẻ tri thức tích cực tạo điều kiện cho sự kết hợp và chuyển từ tri thức hiện có sang tri thức mới và thúc đẩy thực hiện các ý tưởng sáng tạo, tác động tích cực đến hiệu quả công việc (Yun & Lee, 2017).

Chia sẻ tri thức hiện làm tăng tri thức và kỹ năng được mã hóa của người nhận và người cho tri thức cũng có thể hiểu sâu sắc hơn tri thức của chính họ thông qua phản hồi và thảo luận (Ipe, 2003). Sự tương tác và liên hệ cá nhân liên quan đến chia sẻ tri thức hiện sẽ thúc đẩy hiệu quả học tập, làm thay đổi cấu trúc tri thức của nhân viên và dẫn đến cải thiện hiệu quả làm việc. Chia sẻ tri thức ẩn giúp cho các nhân viên trong tổ chức có thể có được và sử dụng các kỹ năng, kinh nghiệm và phương pháp đặc biệt để làm việc tốt hơn nhờ vào đổi mới nhận thức (Wang, Wang, & Liang, 2014). Vì vậy, nghiên cứu đề xuất các giả thuyết như sau:

H7: Chia sẻ tri thức hiện có tác động tích cực đến hiệu quả làm việc của nhân viên

H8: Chia sẻ tri thức ẩn có tác động tích cực đến hiệu quả làm việc của nhân viên

Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Tác giả đề xuất

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Chọn mẫu và thu thập dữ liệu

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, tổng thể nghiên cứu là công chức và viên chức đang công tác tại 18 sở, ngành ở tỉnh Tiền Giang với khoảng 1500 người. Cỡ mẫu về nguyên tắc càng lớn càng tốt nhưng tối thiểu không nhỏ hơn 200 và tối thiểu cho mô hình SEM sẽ bằng 5 lần số biến quan sát (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014; Kline, 2015). Trong mô hình nghiên cứu này có 6 biến tiềm ẩn với 29 biến quan sát, do đó số lượng mẫu ít nhất phải bằng 200. Để đạt được kích thước mẫu tối thiểu này, tác giả đã tiến hành phát trực tiếp 400 phiếu khảo sát đến công chức và viên chức của các sở, ngành tỉnh Tiền Giang. Trong số 400 mẫu được khảo sát, tác giả thu lại được 364 phiếu khảo sát chưa phân loại (đạt tỷ lệ hồi đáp 91%), trong đó có 306 mẫu là chuẩn để tiến hành phân tích dữ liệu. Sau cùng, trên cơ sở 306 mẫu quan sát, nghiên cứu đã loại bỏ 8 quan sát dị biệt (outliers) để còn được 298 mẫu dữ liệu chuẩn.

3.2. Thang đo

Nghiên cứu này chủ yếu sử dụng thang đo Likert 5 mức độ để đo lường các biến quan sát, trong đó “1” là “hoàn toàn không đồng ý” hoặc “hoàn toàn tệ hơn” và “5” là “hoàn toàn đồng ý” hoặc “hoàn toàn tốt hơn”. Các thang đo được tham khảo từ các công trình nghiên cứu trước trong cùng lĩnh vực. Cụ thể, thang đo vốn xã hội cấu trúc gồm 3 biến, vốn xã hội quan hệ gồm 4 biến và vốn xã hội tri nhận gồm 4 biến được tham khảo từ Saha và Banerjee (2015); thang đo chia sẻ tri thức hiện gồm 6 biến và chia sẻ tri thức ẩn gồm 7 biến được tham khảo từ Reyachav và Weisberg (2010) và Wang và Wang (2012); thang đo hiệu quả làm việc gồm 5 biến được tham khảo từ Henttonen và cộng sự (2016) và Walumbwa, Avolio, và Zhu (2008).

Bảng 1

Thang đo chính thức

1. Vốn xã hội cấu trúc (NET)	
NET_1	Anh/chị có sự gần gũi với các đồng nghiệp trong cơ quan của mình đến mức nào? (1 = <i>Rất xa cách</i> ; 2 = <i>Xa cách</i> ; 3 = <i>Trung lập</i> ; 4 = <i>Gần gũi</i> ; 5 = <i>Rất gần gũi</i>)
NET_2	Anh/chị đã có mối quan hệ với các đồng nghiệp trong cơ quan của mình được bao lâu? (1 = <i>Dưới 1 năm</i> ; 2 = <i>Từ 1 đến 3 năm</i> ; 3 = <i>Từ 4 đến 6 năm</i> ; 4 = <i>Từ 7 đến 9 năm</i> ; 5 = <i>Từ 10 năm trở lên</i>)
NET_3	Trung bình, anh/chị trao đổi công việc với các đồng nghiệp trong cơ quan của mình thường xuyên như thế nào? (1 = <i>1 lần/năm hoặc ít hơn</i> ; 2 = <i>6 lần/năm</i> ; 3 = <i>1 lần/tháng</i> ; 4 = <i>1 lần/tuần</i> ; 5 = <i>Hàng ngày</i>)
2. Vốn xã hội quan hệ (TRU)	
TRU_1	Tôi hoàn toàn tin tưởng các đồng nghiệp trong cơ quan của mình.
TRU_2	Các đồng nghiệp trong cơ quan của tôi luôn luôn giữ lời.
TRU_3	Các đồng nghiệp trong cơ quan của tôi luôn tin tưởng lẫn nhau.
TRU_4	Các đồng nghiệp trong cơ quan của tôi luôn cộng tác với nhau.
3. Vốn xã hội tri nhận (SHA)	
SHA_1	Các đồng nghiệp trong cơ quan của tôi có chung khát vọng và tầm nhìn.
SHA_2	Các đồng nghiệp trong cơ quan của tôi luôn quan tâm đến những rủi ro và bất trắc ở các cơ quan khác.
SHA_3	Các đồng nghiệp trong cơ quan của tôi dành nguồn lực của họ (tiền bạc, thời gian, ...) để giúp đỡ lẫn nhau.
SHA_4	Các đồng nghiệp trong cơ quan của tôi luôn tạo cơ hội để mọi người hòa mình với nhau.
4. Chia sẻ tri thức hiện (KNO)	
KNO_1	Tôi thường chia sẻ các văn bản và tài liệu chính thức với các đồng nghiệp của mình.
KNO_2	Tôi thường chia sẻ các văn bản và tài liệu mà tôi tự chuẩn bị với các đồng nghiệp của mình.
KNO_3	Tôi thường thu thập các văn bản và tài liệu chính thức về công việc từ các đồng nghiệp của mình.
KNO_4	Cơ quan của tôi khuyến khích mọi người chia sẻ tri thức bằng các phương pháp khác nhau.
KNO_5	Tôi thường được cơ quan cung cấp các chương trình đào tạo và phát triển khác nhau.

KNO_6	Cơ quan của tôi đã đầu tư các hệ thống công nghệ thông tin để hỗ trợ cho việc chia sẻ tri thức.
5. Chia sẻ tri thức ẩn (TKNO)	
TKNO_1	Tôi thường chia sẻ tri thức về kinh nghiệm của mình với các đồng nghiệp.
TKNO_2	Tôi thường thu thập tri thức về kinh nghiệm từ các đồng nghiệp của mình.
TKNO_3	Tôi thường chia sẻ tri thức về bí quyết với các đồng nghiệp của mình.
TKNO_4	Tôi thường thu thập tri thức về bí quyết từ các đồng nghiệp của mình.
TKNO_5	Tôi thường chia sẻ tri thức về chuyên môn với các đồng nghiệp của mình.
TKNO_6	Tôi thường thu thập tri thức về chuyên môn từ các đồng nghiệp của mình.
TKNO_7	Tôi sẽ chia sẻ những bài học từ những thất bại trong quá khứ của mình khi cảm thấy cần thiết.
6. Hiệu quả làm việc của nhân viên (PERF)	
PERF_1	Anh/chị làm việc tốt như thế nào so với các đồng nghiệp.
PERF_2	Anh/chị làm việc đạt được hiệu quả như thế nào so với đồng nghiệp.
PERF_3	Anh/chị đánh giá chất lượng công việc của mình như thế nào so với các đồng nghiệp.
PERF_4	Khả năng sáng tạo của Anh/chị như thế nào so với các đồng nghiệp.
PERF_5	Khả năng hợp tác của Anh/chị tốt như thế nào so với các đồng nghiệp.

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của nhóm nghiên cứu

3.3. Phân tích dữ liệu

Trong nghiên cứu này, phân tích dữ liệu được thực hiện tuân tự qua hai bước (Anderson & Gerbing, 1988). Trước tiên, chúng tôi thiết lập mô hình đo lường bằng phân tích nhân tố khẳng định (CFA). Sau đó, phân tích đường dẫn và ước lượng các hệ số tương quan đường dẫn bằng phần mềm IBM AMOS Version 24. Để đánh giá tính giá trị của mô hình đo lường, chúng tôi thực hiện hai kiểm định: tính giá trị hội tụ và tính giá trị phân biệt. Trong đó, tính giá trị hội tụ được đánh giá bằng hệ số tải chuẩn hóa của tất cả các biến quan sát phải có ý nghĩa thống kê (Anderson & Gerbing, 1988); hệ số đa tương quan bình phương (SMC) của các biến quan sát lớn hơn 0,5 (Kline, 2015); độ tin cậy tổng hợp (CR) của các biến tiềm ẩn nên lớn hơn 0,7 và phương sai trích trung bình (AVE) của tất cả các biến tiềm ẩn nên lớn hơn 0,5; trong khi đó tính giá trị phân biệt được đánh giá bằng giá trị AVE của mỗi biến tiềm ẩn nên lớn hơn bình phương hệ số tương quan lớn nhất (MSV) (Hair et al., 2014).

Sự phù hợp của mô hình đo lường và mô hình cấu trúc được đánh giá theo đề xuất của Hair và cộng sự (2014, p. 584), trong trường hợp số quan sát trong mỗi nhóm $N > 250$ và số biến quan sát $12 < m < 30$, nếu kiểm định Chi bình phương có P-value $< 0,05$ thì mô hình phù hợp với các nghiên cứu trước đây. Nếu chỉ số CMIN/df nhỏ hơn 3 thì mô hình phù hợp tốt, CMIN/df nhỏ hơn 5 thì đôi khi vẫn có thể chấp nhận. Chỉ số phần dư chuẩn hóa căn quân phương (SRMR) càng nhỏ càng tốt (SRMR $< 0,08$) và nếu SRMR bằng 0 thì chứng tỏ mô hình là phù hợp một cách hoàn hảo. Các chỉ số phù hợp so sánh (CFI), chỉ số Tucker-Lewis (TLI) trên 0,92 và sai số ước lượng căn quân phương (RMSEA) nhỏ hơn 0,07.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Bảng 2 mô tả đặc điểm nhân khẩu học của 298 đáp viên, bao gồm giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn và vị trí công tác.

Bảng 2

Bảng mô tả mẫu nghiên cứu

Đặc điểm	Số lượng	Tỉ lệ phần trăm (%)
Tuổi:		
- Nhỏ nhất: 23		
- Lớn nhất: 59		
- Trung bình: 37,14		
Giới tính:		
- Nữ	143	48
- Nam	155	52
Trình độ học vấn:		
- Trung cấp	4	1,3
- Cao đẳng	1	0,3
- Đại học	224	75,2
- Thạc sĩ	69	23,2
Vị trí công tác:		
- Nhân viên	248	83,2
- Lãnh đạo cấp phòng	47	15,8
- Lãnh đạo cấp Sở	3	1,0
Số mẫu N = 298		

Nguồn: Tác giả phân tích

4.1. Mô hình đo lường

4.1.1. Đánh giá độ tin cậy (Reliability) và tính giá trị (Validity) của mô hình

Kết quả phân tích ở Bảng 3 cho thấy giá trị Cronbach's Alpha của tất cả các nhân tố đều trên 0,8 nên độ tin cậy thang đo là rất tốt (Kline, 2015). Ngoài ra, hệ số tải chuẩn hóa của tất cả các biến quan sát đều có ý nghĩa thống kê ở mức 0,001 và hệ số SMC của các biến quan sát có giá trị từ 0,513 (SHA_4) đến 0,864 (PERF_5). Do vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận.

Bảng 3

Kết quả phân tích mô hình đo lường

Nhân tố	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tải chuẩn hóa	Hệ số SMC
1. Vốn xã hội cấu trúc (NET)	0,932		
NET_1		0,924	0,854
NET_2		0,880	0,774
NET_3		0,921	0,849
2. TRU (Vốn xã hội quan hệ)	0,876		
TRU-1		0,822	0,675
TRU-2		0,832	0,693
TRU_3		0,739	0,547
TRU_4		0,814	0,663
3. SHA (Vốn xã hội tri nhận)	0,896		
SHA_1		0,875	0,765
SHA_2		0,884	0,782
SHA_3		0,824	0,679
SHA_4		0,717	0,513
4. KNO (Chia sẻ tri thức hiện)	0,918		
KNO_1		0,816	0,666
KNO_2		0,838	0,702
KNO_3		0,808	0,653
KNO_4		0,805	0,648
KNO_5		0,806	0,650
KNO_6		0,778	0,605
5. TKNO (Chia sẻ tri thức ẩn)	0,943		
TKNO_1		0,765	0,586
TKNO_2		0,855	0,730
TKNO_3		0,891	0,794
TKNO_4		0,834	0,696
TKNO_5		0,845	0,714
TKNO_6		0,822	0,675
TKNO_7		0,856	0,733
6. PERF (Hiệu quả làm việc)	0,886		
PERF_1		0,768	0,589
PERF_2		0,762	0,581
PERF_3		0,747	0,559
PERF_4		0,720	0,518
PERF_5		0,930	0,864

Nguồn: Tác giả phân tích

Từ kết quả trong Bảng 4, chúng ta thấy rằng độ tin cậy tổng hợp (CR) của tất cả 6 biến tiềm ẩn nằm trong khoảng từ 0,879 (TRU) đến 0,943 (TKNO) và tổng phương sai trích trung bình (AVE) của cả 6 biến tiềm ẩn nằm trong khoảng từ 0,622 (PERF) đến 0,826 (NET). Từ đó, kết luận mô hình đo lường đạt yêu cầu về sự hội tụ. Đồng thời, bình phương hệ số tương quan

lớn nhất (MSV) đều nhỏ hơn phương sai trích (AVE). Vì thế, có thể kết luận mô hình đo lường đạt yêu cầu về sự phân biệt.

Bảng 4

Độ tin cậy và tính giá trị của mô hình CFA

	CR	AVE	MSV	TKNO	KNO	PERF	SHA	TRU	NET
TKNO	0,943	0,704	0,554	0,839					
KNO	0,919	0,654	0,554	0,744***	0,809				
PERF	0,891	0,622	0,314	0,504***	0,517***	0,789			
SHA	0,896	0,685	0,402	0,536***	0,516***	0,365***	0,828		
TRU	0,879	0,644	0,282	0,453***	0,492***	0,353***	0,311***	0,803	
NET	0,934	0,826	0,499	0,707***	0,689***	0,561***	0,634***	0,531***	0,909

Nguồn: Tác giả phân tích

4.1.2. Đánh giá sự phù hợp của mô hình đo lường tổng thể (Model Fit)

Kết quả phân tích sự phù hợp của mô hình đo lường cho thấy rằng các chỉ số: $CMIN/df = 1,969 < 3$, $P\text{-value} = 0,000 \leq 0,05$, $CFI = 0,948 > 0,92$, $TLI = 0,942 > 0,92$, $SRMR = 0,0436 < 0,08$ và $RMSEA = 0,057 < 0,07$. Do đó, mô hình đo lường là phù hợp.

4.2. Phân tích đường dẫn và kiểm định giả thuyết

4.2.1. Kiểm định sự phù hợp của mô hình cấu trúc

Kết quả phân tích sự phù hợp của mô hình cấu trúc cho thấy rằng chỉ số $CMIN/df = 2,133 < 3$, $P\text{-value} = 0,000 \leq 0,05$, $CFI = 0,939 > 0,92$, $TLI = 0,932 > 0,92$, $SRMR = 0,0688 < 0,08$, $RMSEA = 0,062 < 0,07$. Do đó, có thể kết luận rằng mô hình cấu trúc là phù hợp.

4.2.2. Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu được tóm tắt như trong trong Bảng 5. Kết quả phân tích đường dẫn cho thấy rằng tất cả các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7 và H8 đều được chấp nhận với các mức ý nghĩa thống kê khác nhau (0,001; 0,01 và 0,05).

Bảng 5

Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết		Kỳ vọng	Trọng số chuẩn hóa	P-value	Kết quả
H1	Vốn xã hội cấu trúc có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức hiện	+	0,535	*** ($P < 0,001$)	Chấp nhận

Giả thuyết		Kỳ vọng	Trọng số chuẩn hóa	P-value	Kết quả
H2	Vốn xã hội cấu trúc có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức ẩn	+	0,573	*** (P < 0,001)	Chấp nhận
H3	Vốn xã hội quan hệ có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức hiện	+	0,176	0,003 (P < 0,01)	Chấp nhận
H4	Vốn xã hội quan hệ có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức ẩn	+	0,114	0,042 (P < 0,05)	Chấp nhận
H5	Vốn xã hội tri nhận có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức hiện	+	0,130	0,042 (P < 0,05)	Chấp nhận
H6	Vốn xã hội tri nhận có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức ẩn	+	0,142	0,022 (P < 0,05)	Chấp nhận
H7	Chia sẻ tri thức hiện có tác động tích cực đến hiệu quả làm việc của nhân viên	+	0,336	*** (P < 0,001)	Chấp nhận
H8	Chia sẻ tri thức ẩn có tác động tích cực đến hiệu quả làm việc của nhân viên	+	0,280	*** (P < 0,001)	Chấp nhận

Nguồn: Tác giả phân tích

4.3. Thảo luận kết quả

Nghiên cứu này xác định mô hình cấu trúc về mối liên hệ giữa các chiều kích của vốn xã hội, chia sẻ tri thức và hiệu quả làm việc ở mức cá nhân tại các sở, ngành của tỉnh Tiền Giang.

Kết quả nghiên cứu cho thấy chiều kích cấu trúc của vốn xã hội có tác động tích cực, trực tiếp đến cả chia sẻ tri thức hiện và tri thức ẩn. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với Hansen (1999) thừa nhận rằng các mối quan hệ mạnh trong cấu trúc mạng lưới đã tác động tích cực đến chuyển giao tri thức ẩn, cũng như Hau và cộng sự (2013) khẳng định rằng mối quan hệ mạng lưới có tác động một cách tích cực đến ý định chia sẻ tri thức hiện và chia sẻ tri thức ẩn, đồng thời Zaqout và Abbas (2012) phát hiện rằng mạng lưới xã hội có mối quan hệ tích cực với chia sẻ tri thức hiện và tri thức ẩn. Trong nghiên cứu này, chiều kích cấu trúc của vốn xã hội có tác động mạnh nhất đến chia sẻ tri thức hiện và tri thức ẩn.

Các kết quả cũng cho thấy các chiều kích quan hệ và tri nhận của vốn xã hội cũng có tác động tích cực, trực tiếp đến cả chia sẻ tri thức hiện và tri thức ẩn. Các kết quả này phù hợp với nghiên cứu của Ganguly và cộng sự (2019), Hau và cộng sự (2013) và Zaqout và Abbas (2012). Niềm tin đóng vai trò chính trong các sáng kiến chia sẻ tri thức. Khi niềm tin được thiết lập, những người tham gia vào tương tác sẵn sàng cho phép truy cập các nguồn lực của họ (tài sản trí tuệ, cảm xúc và vật chất). Ngoài ra, chất lượng chia sẻ tri thức sẽ được tăng lên nhờ sự hiện diện của niềm tin (Zaqout & Abbas, 2012).

Hình 2. Kết quả nghiên cứu

Ghi chú: *: $P < 0,05$; **: $P < 0,01$; ***: $P < 0,001$

Nguồn: Tác giả phân tích

Nghiên cứu này cũng phát hiện ra chia sẻ tri thức hiện và tri thức ẩn đều có tác động tích cực đến hiệu quả làm việc của nhân viên trong khu vực công tại tỉnh Tiền Giang. Kết quả này phù hợp với các nghiên cứu của Henttonen và cộng sự (2016), Masa'deh, Obeidat, và Tarhini (2016), Tseng và Huang (2011), Yun và Lee (2017) và Zaqout và Abbas (2012) đều phát hiện ra rằng chia sẻ tri thức hiện và tri thức ẩn đều có tác động tích cực, trực tiếp đến hiệu quả làm việc ở mức cá nhân. Ngoài ra, Reyshav và Weisberg (2010) nhận thấy rằng hiệu quả làm việc được thúc đẩy bởi tri thức ẩn, cũng như Dhanaraj, Lyles, Steensma, và Tihanyi (2004) điều tra các tác động của đào tạo, báo cáo rằng cả tri thức ẩn và tri thức hiện đều làm tăng hiệu quả làm việc.

5. Kết luận và hàm ý chính sách

5.1. Kết luận

Nghiên cứu này cho thấy tất cả 3 chiều kích: cấu trúc, quan hệ và tri nhận của vốn xã hội đều có tác động tích cực đến chia sẻ tri thức hiện và chia sẻ tri thức ẩn; đồng thời, chia sẻ tri thức hiện và chia sẻ tri thức ẩn cũng đều có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc của nhân viên trong khu vực công của tỉnh Tiền Giang. Kết quả nghiên cứu cho thấy chia sẻ tri thức hiện có tác động mạnh hơn so với chia sẻ tri thức ẩn đối với hiệu quả làm việc, và chiều kích cấu trúc của vốn xã hội có tác động mạnh hơn đến chia sẻ tri thức hiện và tri thức ẩn so với các chiều kích quan hệ và tri nhận của vốn xã hội.

5.2. Hàm ý chính sách

Dựa vào kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số chính sách để kiến tạo và khuyến khích chia sẻ tri thức bằng cách thúc đẩy các chiều kích của vốn xã hội như sau:

Đối với vốn xã hội cấu trúc, lãnh đạo nên thúc đẩy nhân viên tham gia tích cực vào mạng lưới quan hệ giữa các phòng, ban trong cùng cơ quan cũng như mạng lưới quan hệ giữa các cơ quan, tổ chức với nhau nhằm tạo thuận lợi cho chuyển giao tri thức và đổi mới. Các mối quan hệ gần gũi, thời gian thiết lập các mối quan hệ và tần suất trao đổi công việc trong mạng lưới có tác động đến cả chia sẻ tri thức hiện và tri thức ẩn.

Để thúc đẩy vốn xã hội quan hệ, lãnh đạo nên phân bổ nhiều nguồn lực trong việc xây dựng niềm tin và tăng cường sự cộng tác giữa các cán bộ, công chức trong cơ quan, đơn vị mình. Để xây dựng và nuôi dưỡng niềm tin thì cần phải tạo ra bầu không khí làm việc thật sự cởi mở và nhất quán. Để thúc đẩy sự cộng tác trong công việc, lãnh đạo cần quan tâm và tạo điều kiện thuận lợi về môi trường làm việc, về cơ sở vật chất, trang thiết bị, phương tiện làm việc cho cán bộ, công chức; tạo sự công bằng, công khai, minh bạch nhằm tạo động lực làm việc cho cán bộ, công chức. Về phía công chức, viên chức, để xây dựng niềm tin với đồng nghiệp thì mỗi cá nhân cần phải xây dựng các mối quan hệ tích cực và phải thực hiện đầy đủ và hiệu quả các nội dung trong bản mô tả công việc đối với từng vị trí việc làm nhằm thể hiện sự cam kết của bản thân đối với cơ quan, tổ chức. Sự tin tưởng của đồng nghiệp đến từ việc cá nhân đó biết giữ lời.

Để thúc đẩy vốn xã hội tri nhận thì lãnh đạo là người có vai trò quan trọng trong việc xác lập tầm nhìn của tổ chức và truyền đạt đến từng nhân viên để khuyến khích sự hợp tác nhằm tăng cường hiệu quả làm việc. Các cơ quan, tổ chức nhà nước cần phải xây dựng văn hóa tổ chức, tạo sự đồng thuận, gắn kết giữa các thành viên trong tổ chức, từ cấp lãnh đạo tới nhân viên, để mọi người đều có tiếng nói, phát huy ý tưởng, sáng kiến trong xây dựng tầm nhìn, để tầm nhìn thực sự là trí tuệ tập thể, là nguồn cảm hứng để vượt qua khó khăn, thách thức nhằm đạt hiệu quả cao trong công việc.

Mặc dù nghiên cứu đã đạt được các mục tiêu nghiên cứu đề ra, nhưng vẫn còn một số hạn chế và cần tiếp tục nghiên cứu như sau: Trước hết, nghiên cứu này chưa phân tích và kiểm định vai trò của các biến điều khiển (độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn, vị trí công tác) nên trong tương lai cần nghiên cứu tiếp vai trò điều tiết của các biến điều khiển này. Ngoài ra, cần mở rộng đối tượng khảo sát đối với cấp huyện để có sự nhìn nhận một cách toàn diện về vốn xã hội, chia sẻ tri thức và hiệu quả làm việc của cá nhân trong khu vực công hiện nay. Cuối cùng, trong tương lai có thể bổ sung vào mô hình nghiên cứu tác động tích cực của chia sẻ tri thức hiện đối với chia sẻ tri thức ẩn và mối quan hệ trực tiếp giữa vốn xã hội với hiệu quả làm việc của nhân viên nhằm làm cho mô hình toàn diện hơn.

Tài liệu tham khảo

- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.
- Borgatti, S. P., & Cross, R. (2003). A relational view of information seeking and learning in social networks. *Management Science*, 49(4), 432-445.
- Chow, W. S., & Chan, L. S. (2008). Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. *Information & Management*, 45(7), 458-465.

- Dhanaraj, C., Lyles, M. A., Steensma, H. K., & Tihanyi, L. (2004). Managing tacit and explicit knowledge transfer in IJVs: The role of relational embeddedness and the impact on performance. *Journal of International Business Studies*, 35(5), 428-442.
- Foos, T., Schum, G., & Rothenberg, S. (2006). Tacit knowledge transfer and the knowledge disconnect. *Journal of Knowledge Management*, 10(1), 6-18.
- Ganguly, A., Talukdar, A., & Chatterjee, D. (2019). Evaluating the role of social capital, tacit knowledge sharing, knowledge quality and reciprocity in determining innovation capability of an organization. *Journal of Knowledge Management*, 23(6), 1105-1135.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Edinburgh Gate, England: Pearson.
- Hansen, M. T. (1999). The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative Science Quarterly*, 44(1), 82-111.
- Hau, Y. S., Kim, B., Lee, H., & Kim, Y. G. (2013). The effects of individual motivations and social capital on employees' tacit and explicit knowledge sharing intentions. *International Journal of Information Management*, 33(2), 356-366.
- Henttonen, K., Kianto, A., & Ritala, P. (2016). Knowledge sharing and individual work performance: An empirical study of a public sector organisation. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 749-768.
- Inkpen, A. C., & Tsang, E. W. (2005). Social capital, networks, and knowledge transfer. *Academy of Management Review*, 30(1), 146-165.
- Ipe, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human Resource Development Review*, 2(4), 337-359.
- Kang, Y. J., Kim, S. E., & Chang, G. W. (2008). The impact of knowledge sharing on work performance: An empirical analysis of the public employees' perceptions in South Korea. *International Journal of Public Administration*, 31(14), 1548-1568.
- Kim, S., & Lee, H. (2005). *Employee knowledge sharing capabilities in public & private organizations: Does organizational context matter?* Paper presented at Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Kim, T., & Lee, G. (2010). Examining social capital and knowledge sharing as antecedents of service innovativeness and business performance in the hotel industry: An application of the Resource-Based View (RBV) theory. *Journal of Tourism Sciences*, 34(7), 13-36.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York, NY: The Guilford Press.
- Lee, K. J. (2016). Sense of calling and career satisfaction of hotel frontline employees: Mediation through knowledge sharing with organizational members. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 346-365.
- Masa'deh, R. E., Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: A structural equation modelling approach. *Journal of Management Development*, 35(5), 681-705.

- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.
- Reagans, R., & McEvily, B. (2003). Network structure and knowledge transfer: The effects of cohesion and range. *Administrative Science Quarterly*, 48(2), 240-267.
- Reychav, I., & Weisberg, J. (2010). Bridging intention and behavior of knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 14(2), 285-300.
- Saha, M., & Banerjee, S. (2015). Impact of social capital on small firm performance in West Bengal. *The Journal of Entrepreneurship*, 24(2), 91-114.
- Tseng, S. M., & Huang, J. S. (2011). The correlation between Wikipedia and knowledge sharing on job performance. *Expert Systems with Applications*, 38(5), 6118-6124.
- Van den Hooff, B., & Huysman, M. (2009). Managing knowledge sharing: Emergent and engineering approaches. *Information & Management*, 46(1), 1-8.
- Walumbwa, F. O., Avolio, B. J., & Zhu, W. (2008). How transformational leadership weaves its influence on individual job performance: The role of identification and efficacy beliefs. *Personnel Psychology*, 61(4), 793-825.
- Wang, S., & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20(2), 115-131.
- Wang, Z., & Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance. *Expert Systems with Applications*, 39(10), 8899-8908.
- Wang, Z., Wang, N., & Liang, H. (2014). Knowledge sharing, intellectual capital and firm performance. *Management Decision*, 52(2), 230-258.
- Wasko, M. M., & Faraj, S. (2005). Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic networks of practice. *MIS Quarterly*, 29(1), 35-57.
- Yun, Y. J., & Lee, K. J. (2017). Social skills as a moderator between R&D personnel's knowledge sharing and job performance. *Journal of Managerial Psychology*, 32(5), 387-400.
- Zaqout, F., & Abbas, M. (2012). Towards a model for understanding the influence of the factors that stimulate university students' engagement and performance in knowledge sharing. *Library Review*, 61(5), 345-361.