

# Ảnh hưởng của năng lực học tập của tổ chức đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên: Trường hợp các doanh nghiệp công nghệ thông tin tại Thành phố Hồ Chí Minh

**Bùi Thị Thanh**

*Khoa Quản trị, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh*

*Email: btthanh@ueh.edu.vn*

**Nguyễn Xuân Hiệp**

*Khoa Thương mại, Trường Đại học Tài chính - Marketing*

*Email: nxhiep@ufm.edu.vn*

**Nguyễn Lê Duyên**

*Tập đoàn Indo Trans Logistics*

Ngày nhận: 4/4/2016

Ngày nhận bản sửa: 25/5/2016

Ngày duyệt đăng: 25/6/2016

## **Tóm tắt:**

*Nghiên cứu này nhằm đo lường ảnh hưởng của năng lực học tập của tổ chức đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên. Dữ liệu khảo sát được thu thập từ 574 nhân viên hiện đang làm việc trong các doanh nghiệp ngành công nghệ thông tin tại Thành phố Hồ Chí Minh. Mô hình nghiên cứu đề xuất dựa vào lý thuyết năng lực học tập của tổ chức và nghiên cứu của Chiva & Alegre (2009), được kiểm định bằng phương pháp phân tích hồi quy bội. Kết quả nghiên cứu xác định các thành phần của năng lực học tập của tổ chức ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên xếp theo thứ tự quan trọng giảm dần gồm: (1) thử nghiệm ý tưởng mới; (2) nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định; (3) đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức; (4) chấp nhận rủi ro; (5) tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức. Từ kết quả nghiên cứu, đề xuất một số hàm ý nhằm nâng cao năng lực học tập của tổ chức để gia tăng sự hài lòng đối với công việc của nhân viên.*

**Từ khóa:** Doanh nghiệp công nghệ thông tin; năng lực học tập của tổ chức; sự hài lòng đối với công việc của nhân viên.

## **The influence of organizational learning capability on the employees' job satisfaction: Case of information technology enterprises in Ho Chi Minh city**

### *Abstract:*

*This research aimed at measuring the Organizational learning capability which affected employees' job satisfaction in Ho Chi Minh city. Survey data were collected from 574 employees working at Information technology enterprises in Ho Chi Minh city. The research model was based on theories of Organizational learning capability and Chiva & Alegre's research (2009), as well as tested by multiple regression analysis. The results showed that the Organizational learning capability which affected employees' job satisfaction in order of decreasing importance as follows: (1) New idea experiment; (2) Employee participation in decision making; (3) Dialogue among employees; (4) Risk taking; and (5) Interaction with the external environment. The results shed light on some implications for managers in order to enhance the Organizational learning capability to increase employees' job satisfaction.*

*Keywords: Employees' job satisfaction; Information technology enterprises; Organizational learning capability.*

## 1. Giới thiệu

Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên là nguồn gốc tạo ra động lực làm việc và sự gắn kết của nhân viên với tổ chức (Jolodar & Jolodar, 2012). Tuy nhiên, trong điều kiện môi trường kinh doanh không ngừng biến động dưới tác động những tiến bộ vượt bậc của khoa học, công nghệ và bối cảnh hội nhập quốc tế, sự hài lòng đối với công việc của nhân viên đứng trước những thách thức lớn, mà để giải quyết nó đòi hỏi các tổ chức phải tạo cho mình tâm thế chủ động hội nhập và nỗ lực học tập để thích nghi với những thay đổi của môi trường. Bởi vì, theo một số kết quả nghiên cứu (Chiva & Alegre, 2009; Nouri & cộng sự, 2011; Jolodar & Jolodar, 2012), thì một tổ chức học tập liên tục sẽ giúp người lao động thường xuyên phải học hỏi để thích ứng với những thay đổi của môi trường và yêu cầu công việc từ đó sẽ giúp họ hài lòng hơn đối với công việc.

Tại Việt Nam, công nghệ thông tin là một trong những ngành công nghiệp kỹ thuật cao có tốc độ phát triển nhanh và diễn ra sự thay đổi mạnh mẽ nhất. Năm 2012, chỉ số phát triển công nghệ thông tin của Việt Nam xếp hạng 76/161 quốc gia; còn năm 2011 Việt Nam đứng thứ 8/50 nước hấp dẫn về gia công phần mềm (tăng 18 bậc so với năm 2005 và năm 2013), trong đó Thành phố Hồ Chí Minh xếp hạng thứ 16 trong số những thành phố gia công phần mềm hấp dẫn nhất thế giới (Sách trắng, 2013). Tuy nhiên, trên thực tế quy mô phát triển của toàn ngành còn nhỏ, năng lực tài chính hạn hẹp, dẫn đến đầu tư cho hoạt động nghiên cứu và phát triển còn rất hạn chế. Hơn nữa, đa số các doanh nghiệp trong ngành có thời gian hoạt động chưa lâu, hoặc mới thành lập nên sức cạnh tranh còn yếu, nhân viên nhìn chung còn thích ứng chậm trước những thay đổi của môi trường kinh doanh (Tô Hồng Nam, 2013). Do đó, việc khám phá và đo lường các yếu tố năng lực học tập của tổ chức ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên đặt cơ sở khoa học cho việc đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao năng lực học tập của tổ chức có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với các doanh nghiệp ngành công nghệ thông tin trong bối cảnh hiện nay.

## 2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Theo Goh & Richards (1997), năng lực học tập của tổ chức được hiểu là khả năng thực hiện các biện pháp quản lý và tổ chức thích hợp để tạo điều kiện và khuyến khích việc học tập trong tổ chức.

Jerez-Gómez & cộng sự (2005) đề cập năng lực học tập của tổ chức là quá trình tạo ra, thu nhận, chuyển đổi và tích hợp kiến thức, từ đó thay đổi hành vi của tổ chức để thích ứng với hoàn cảnh mới và nâng cao hiệu quả của tổ chức. Còn theo Chiva & Alegre (2009), năng lực học tập của tổ chức nhấn mạnh tầm quan trọng của các yếu tố tạo điều kiện cho việc học tập hoặc xu hướng học tập của tổ chức.

Theo Crossan & cộng sự (1999), việc học tập của tổ chức là một quá trình năng động và thông qua quá trình học tập những hành động và ý tưởng mới của cá nhân sẽ tác động đến tổ chức. Đồng thời, những phản hồi từ tổ chức sẽ tác động trở lại cá nhân, ảnh hưởng đến suy nghĩ và hành động của cá nhân. Theo Elkjaer (2004), việc học tập của tổ chức là sự tương tác giữa các hoạt động của tổ chức với cá nhân và nhóm trong công việc hàng ngày để từ đó phát triển kỹ năng cá nhân, gia tăng năng lực thu nhận kiến thức cũng như phát triển tổ chức. Lý thuyết tổ chức học tập (learning organization) nhằm mô tả và phân tích tổ chức và các cá nhân học tập liên tục trong tổ chức đó (Chiva & Alegre, 2009). Pedler & cộng sự (1997) cho rằng một tổ chức học tập là một tổ chức tạo điều kiện học tập cho tất cả các thành viên của mình và liên tục thay đổi tổ chức đó. Senge (1990) cho rằng tổ chức học tập là tổ chức mà ở đó mọi người liên tục được mở rộng khả năng sáng tạo của họ và đạt được kết quả như họ mong đợi; là nơi mà những ý tưởng mới được nuôi dưỡng và phát triển, những khát vọng tập thể được tự do thể hiện và mọi người được tiếp tục học tập bằng việc học cùng nhau. Nghĩa là, Senge muốn nhấn mạnh khả năng học tập nhanh hơn đối thủ cạnh tranh trên thị trường là lợi thế cạnh tranh bền vững của tổ chức.

Nhiều kết quả của các nghiên cứu gần đây (chẳng hạn: Chiva & Alegre, 2009; Nouri & cộng sự, 2011; Jolodar & Jolodar, 2012;...) đã cung cấp bằng chứng về mối quan hệ tích cực giữa năng lực học tập của tổ chức và sự hài lòng đối với công việc của nhân viên. Trong đó, sự hài lòng đối với công việc, theo Jolodar & Jolodar (2012), là một khái niệm trung tâm trong tổ chức, thể hiện mức độ mà người lao động thích hoặc không thích đối với công việc của họ. Còn Demirtas (2010) định nghĩa, sự hài lòng đối với công việc như một cảm xúc tích cực, là sự so sánh giữa những gì họ mong đợi từ công việc của mình và những gì họ thực sự nhận được từ công việc. Sự hài lòng đối với công việc thường được xác định bởi kết quả thực hiện công việc tốt hoặc vượt

quá mong đợi.

Tổng kết các nghiên cứu của Chiva & Alegre (2009), Nouri & cộng sự (2011), Jolodar & Jolodar (2012), cho thấy các thành phần năng lực học tập của tổ chức ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhân viên bao gồm: (1) thử nghiệm ý tưởng mới; (2) chấp nhận rủi ro; (3) tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức; (4) đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức và (5) nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định. Kết quả nghiên cứu định tính bằng kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung cũng cho thấy, các yếu tố thành phần năng lực học tập của tổ chức nêu trên là phù hợp với bối cảnh và điều kiện của các doanh nghiệp ngành công nghệ thông tin. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất mô hình lý thuyết năng lực học tập của tổ chức ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên gồm 5 yếu tố thành phần trên đây. Trong đó:

*Thử nghiệm ý tưởng mới*: là việc người lao động đưa ra những đề nghị và ý tưởng mới nhằm cải tiến liên tục công việc được các nhà quản lý quan tâm và ủng hộ với sự đồng cảm. Hackman & Oldman (1976) cho rằng, khi người lao động trong tổ chức được khuyến khích thử nghiệm các sáng kiến, ý tưởng mới sẽ giúp họ gia tăng động lực làm việc. Victor & cộng sự (2000) cũng cho rằng người lao động được thử nghiệm những ý tưởng mới nhằm cải tiến liên tục tại nơi làm việc sẽ tạo ra sự hài lòng của họ đối với công việc. Nghiên cứu của Chiva & Alegre (2009) đã kết luận thử nghiệm những ý tưởng mới có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng đối với

công việc. Do vậy, cho phép đề xuất giả thuyết:

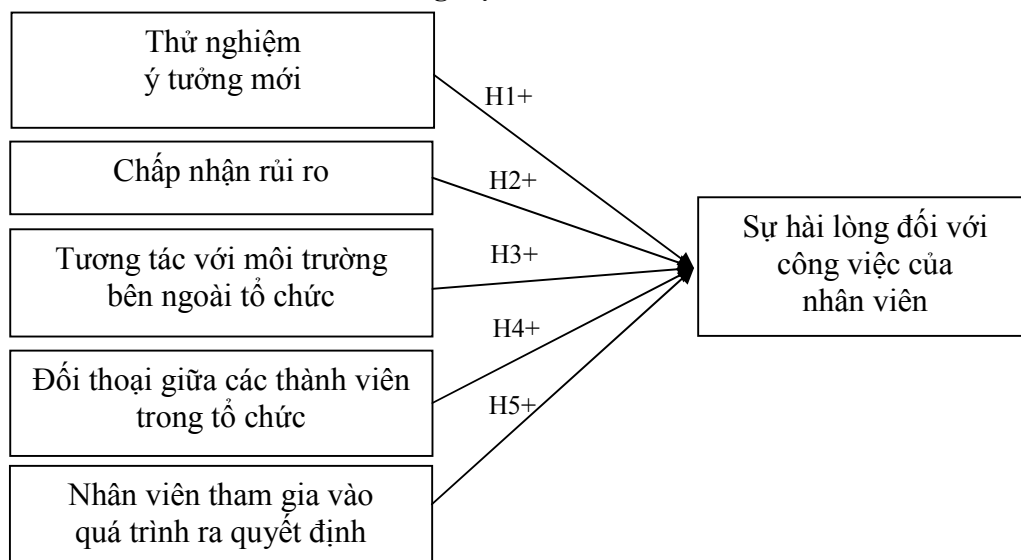
**Giả thuyết H1: Thử nghiệm ý tưởng mới có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng đối công việc của nhân viên.**

*Chấp nhận rủi ro*: là chấp nhận sự mơ hồ, không chắc chắn và sai sót (Chiva & Alegre, 2009). Sitkin (1996) cho rằng, những sai sót nên được tha thứ khi cá nhân cố gắng đưa ra ý tưởng, kỹ năng mới thì nên xem đó là việc học tập. Những tổ chức lo ngại rủi ro có thể ức chế việc học tập, đưa ra sáng kiến và sự đổi mới; còn nếu xử lý đúng cách với những rủi ro có thể sẽ cung cấp những kinh nghiệm học tập giá trị. Do đó, một tổ chức cho phép hoặc thậm chí hỗ trợ rủi ro và sai lầm sẽ tạo điều kiện cho người lao động thử nghiệm các ý tưởng mới và tự chủ hơn trong công việc, từ đó giúp họ hài lòng với công việc của mình hơn. Nghiên cứu Jolodar & Jolodar (2012), Chiva & Alegre (2009) đã kết luận, chấp nhận rủi ro có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng đối với công việc. Do vậy, cho phép đề xuất giả thuyết:

**Giả thuyết H2: Chấp nhận rủi ro có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên.**

*Tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức*: Popper & Lipshitz (2000) nói rằng môi trường bên ngoài của tổ chức là môi trường cạnh tranh. Một tổ chức học tập sẽ khó có thể tồn tại nếu không biết thích ứng với môi trường bên ngoài. Các tri thức, thông tin từ tổ chức được chuyển tải đến nhà cung cấp, khách hàng, đối tác liên quan,... cần phải rõ

**Hình 1: Mô hình lý thuyết về ảnh hưởng của năng lực học tập của tổ chức đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên**



ràng, nhanh chóng, vượt qua ranh giới giữa các phòng ban chức năng (Garvin, 1993). Việc tổ chức càng minh bạch trong việc truyền thông tri thức ra bên ngoài, cởi mở tương tác và thích ứng nhanh với sự thay đổi của môi trường giúp cho người lao động chủ động hơn trong giải quyết công việc, từ đó họ sẽ hài lòng hơn trong công việc. Kết quả nghiên cứu của Nouri & cộng sự (2011), Chiva & Alegre (2009) đã chỉ ra tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng đối với công việc. Do vậy, cho phép đề xuất giả thuyết:

**Giả thuyết H3: Tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên.**

*Đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức:* là việc trao đổi kiến thức, chia sẻ kinh nghiệm và cách thức giải quyết vấn đề giữa các thành viên của nhóm/tổ chức trong công việc hàng ngày. Các tổ chức ngày nay luôn phải đối mặt với những vấn đề phức tạp, vì thế để có thể giải quyết có hiệu quả cần phải có sự hợp tác, chia sẻ giữa các thành viên (Isaacs, 1993). Theo Garvin (1993) thông qua làm việc theo nhóm, kiến thức sẽ được chia sẻ giữa các thành viên, từ đó họ có sự hiểu biết về nhau tốt hơn. Griffin & cộng sự (2001) phát hiện ra rằng, mức độ trao đổi và chia sẻ trong nhóm có mối quan hệ tích cực với quyền tự chủ trong công việc, từ đó ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên. Valle & Witt (2001) cũng cho rằng, làm việc theo nhóm là một khía cạnh để cải thiện sự hài lòng đối với công việc. Bên cạnh đó, hành vi của các nhà lãnh đạo cũng ảnh hưởng mạnh đến cảm hứng làm việc của nhóm, giúp nhóm có thể vượt qua những thách thức, từ đó đem lại sự hài lòng đáng kể đối với công việc của nhân viên (Gaertner, 2000). Các nghiên cứu của Chiva & Alegre (2009), Jolodar & Jolodar (2012), đã kết luận, đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng đối với công việc của họ. Vì thế, cho phép đề xuất giả thuyết:

**Giả thuyết H4: Đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên.**

*Nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định:* là đề cập đến mức độ nhân viên được tham gia và ảnh hưởng đến quá trình ra quyết định (Cotton & cộng sự, 1988). Theo Witt & cộng sự (2000), được tham gia vào quá trình ra quyết định sẽ tạo cho nhân viên cảm giác được kiểm soát công việc của họ, từ

đó dẫn đến năng suất làm việc cao hơn, có thái độ tích cực và hài lòng hơn đối với công việc. Theo Kim (2002), được tham gia vào quá trình ra quyết định và giao tiếp hiệu quả sẽ làm tăng sự hài lòng đối với công việc. Bussing & cộng sự (1999), Wagner & LePine (1999), Eylon & Bamberger (2000), đã tìm thấy tác động tích cực của việc nhân viên được tham gia vào quá trình ra quyết định đến sự hài lòng đối với công việc của họ. Kết quả nghiên cứu của Chiva & Alegre (2009), Nouri & cộng sự (2011), cũng khẳng định nhân viên được tham gia vào quá trình ra quyết định ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng đối với công việc. Do vậy, cho phép đề xuất giả thuyết:

**Giả thuyết H5: Nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng đối với công việc của họ.**

### 3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu vận dụng chủ yếu các phương pháp:

- Phương pháp nghiên cứu định tính được thực hiện bằng kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung với hai nhóm (một nhóm gồm 9 nhân viên và một nhóm gồm 7 nhà quản trị đang làm việc tại các doanh nghiệp công nghệ thông tin), theo dàn bài thảo luận do nhóm tác giả xây dựng, nhằm điều chỉnh, bổ sung các thành phần của năng lực học tập của tổ chức ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên và phát triển thang đo (thang đo Likert 5 bậc từ 1÷5; 1 là hoàn toàn phản đối; 5 là hoàn toàn đồng ý) khái niệm này. Kết quả khẳng định 5 yếu tố được đề xuất trong mô hình lý thuyết (Hình 1) là các thành phần chính của năng lực học tập của tổ chức và phát triển thang đo gồm 27 biến quan sát (Bảng 1).

- Phương pháp nghiên cứu định lượng nhằm kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu. Quá trình nghiên cứu định lượng bao gồm: thu thập dữ liệu; đánh giá độ tin cậy và giá trị (giá trị hội tụ và phân biệt) của các thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA); kiểm tra ma trận tương quan và phân tích hồi quy bội. Trong đó, dữ liệu nghiên cứu được thu thập bằng hình thức phỏng vấn 574 nhân viên hiện đang làm việc trong 9 doanh nghiệp được nhận "Giải thưởng công nghệ thông tin Thành phố Hồ Chí Minh lần thứ VII - năm 2015", thuộc 3 nhóm doanh nghiệp đại diện cho ngành công nghệ thông tin (có sản phẩm và giải pháp phần mềm tiêu biểu; có sản phẩm phần cứng tiêu biểu; cung cấp dịch vụ giá trị gia



**Bảng 1: Thang đo năng lực học tập của tổ chức và sự hài lòng đối với công việc**

Thang đo	Biến quan sát	Nguồn
Thử nghiệm ý tưởng mới (New idea experiment- EXP)	EXP <sub>1</sub> : Anh/Chị được khuyến khích trình bày những ý tưởng mới EXP <sub>2</sub> : Sáng kiến luôn nhận được phản hồi tích cực từ lãnh đạo EXP <sub>3</sub> : Các ý tưởng mới được ưu tiên đưa vào thử nghiệm EXP <sub>4</sub> : Anh/Chị thường mang những ý tưởng mới vào tổ chức EXP <sub>5</sub> : Các ý tưởng sáng tạo được khen thưởng kịp thời	Chiva & Alegre (2009) và Goh & Richards (1997). Nghiên cứu định tính
Chấp nhận rủi ro (Risk taking- RISK)	RISK <sub>1</sub> : Anh/Chị được khuyến khích chấp nhận những thử thách RISK <sub>2</sub> : Anh/Chị được khuyến khích đảm nhận công việc mới RISK <sub>3</sub> : Lãnh đạo tin rằng Anh/Chị có thể rút kinh nghiệm từ những sai sót khi thực hiện nhiệm vụ mới RISK <sub>4</sub> : Lãnh đạo có thể bỏ qua những thiếu sót của Anh/Chị trong lần đầu tiên thực hiện nhiệm vụ mới RISK <sub>5</sub> : Lãnh đạo cho rằng thách thức trong công việc là cơ hội để Anh/Chị phát triển các ý tưởng mới	Chiva & Alegre (2009) và Tannenbaum (1997). Nghiên cứu định tính
Tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức (Interaction with the external environment – ENV)	ENV <sub>1</sub> : Như một phần của công việc, Anh/Chị được khuyến khích thu thập thông tin diễn ra bên ngoài tổ chức ENV <sub>2</sub> : Tổ chức có quy trình tiếp nhận thông tin diễn ra bên ngoài tổ chức ENV <sub>3</sub> : Anh/Chị được khuyến khích tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức ENV <sub>4</sub> : Tổ chức tạo điều kiện để Anh/Chị học hỏi những thành công từ những tổ chức khác	Chiva & Alegre (2009) và Goh & Richards (1997).
Đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức (Dialogue among employees –DIA)	DIA <sub>1</sub> : Anh/Chị được khuyến khích giao tiếp với các thành viên khác trong tổ chức DIA <sub>2</sub> : Việc giao tiếp được tự do, cởi mở trong nhóm làm việc DIA <sub>3</sub> : Lãnh đạo tạo điều kiện để các thành viên giao tiếp với nhau DIA <sub>4</sub> : Có nhiều cá nhân có chuyên môn khác nhau được cùng làm việc trong một nhóm	Chiva & Alegre (2009).
Nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định (Employee participation in decision making – PAR)	PAR <sub>1</sub> : Anh/Chị được tạo điều kiện tham gia vào những quyết định quan trọng của tổ chức PAR <sub>2</sub> : Anh/Chị được yêu cầu đóng góp ý kiến vào các quyết định quan trọng của tổ chức PAR <sub>3</sub> : Anh/Chị có ảnh hưởng nhất định đến các quyết định của tổ chức	Chiva & Alegre (2009).
Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên (Employees' job satisfaction)	JOB <sub>1</sub> : Anh/Chị có cơ hội phát triển nghề nghiệp JOB <sub>2</sub> : Anh/Chị hài lòng về mối quan hệ giữa lãnh đạo và nhân viên JOB <sub>3</sub> : Ý kiến của Anh/Chị được lãnh đạo tôn trọng JOB <sub>4</sub> : Anh/Chị hài lòng đối với những thành tích đạt được JOB <sub>5</sub> : Anh/Chị hài lòng với môi trường làm việc của tổ chức JOB <sub>6</sub> : Về tổng thể, Anh/Chị hài lòng đối với công việc	Chiva & Alegre (2009), Di Xie (2005) và Razali & cộng sự (2013). Nghiên cứu định tính

tăng tiêu biểu), theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Thông tin về mẫu nghiên cứu được trình bày trong Bảng 2.

#### 4. Kết quả nghiên cứu

Kết quả Cronbach's alpha cho thấy các thang đo đều đạt độ tin cậy (Bảng 3).

Kết quả EFA thang đo các thành phần năng lực học tập của tổ chức và sự hài lòng đối với công việc của nhân viên bằng phương pháp trích Principal Component Analysis với phép xoay Varimax cho thấy:

- Thang đo các yếu tố thành phần của năng lực học tập của tổ chức có chỉ số KMO = 0,798 (>0,5) với mức ý nghĩa sig = 0,000; đồng thời 21 biến quan sát được trích vào 05 nhân tố nguyên gốc tại Eigenvalue 1,414 với phương sai trích là 66,771% và đều có hệ số tải nhân tố >0,5 (bé nhất là 0,650).

- Thang đo sự hài lòng đối với công việc của nhân viên có chỉ số KMO = 0,845 và Sig. = 0,000; đồng thời 06 biến quan sát của thang đo này được trích vào cùng 01 nhân tố tại Eigenvalue 3,891 với phương sai trích là 64,847% và đều có hệ số tải

**Bảng 2: Thống kê mẫu nghiên cứu**

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	400	69,69
	Nữ	174	30,31
<b>Cộng</b>		574	100,00
Tuổi	≤ 26 tuổi	158	27,53
	26 tuổi – 40 tuổi	278	48,43
	≥ 41 tuổi	138	24,04
<b>Cộng</b>		574	100,00
Trình độ học vấn	Sau đại học	98	17,07
	Đại học	334	58,19
	Cao đẳng	142	24,74
<b>Cộng</b>		574	100,00
Loại hình	Doanh nghiệp phần cứng	162	28,22
	Doanh nghiệp phần mềm	282	49,13
	Doanh nghiệp dịch vụ	130	22,65
<b>Cộng</b>		574	100,00

**Bảng 3: Kết quả đánh giá sơ bộ các thang đo bằng Cronbach's alpha**

TT	Thang đo	Ký hiệu	Số biến quan sát	Conbach's alpha	Hệ số tương quan biến tổng bé nhất
1	Thử nghiệm ý tưởng mới	EXP	5	0,853	0,569
2	Chấp nhận rủi ro	RISK	5	0,859	0,636
3	Tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức	ENV	4	0,787	0,531
4	Đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức	DIA	4	0,848	0,594
5	Nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định	PAR	3	0,748	0,501
6	Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên	JOB	6	0,890	0,613

**Bảng 4: Kết quả phân tích EEA các thang đo**

TT	Yếu tố	Số biến quan sát	Hệ số tải bé nhất	Giá trị Eigenvalue	Phương sai trích
1	Thử nghiệm ý tưởng mới	5	0,650	5,916	28,172
2	Chấp nhận rủi ro	5	0,739	2,656	40,818
3	Đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức	4	0,761	2,184	51,217
4	Tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức	4	0,703	1,853	60,040
5	Nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định	3	0,762	1,414	66,771
6	Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên	6	0,756	3,891	64,847

nhân tố >0,5 (bé nhất là 0,722).

Chứng tỏ thang đo các yếu tố thành phần năng lực học tập của tổ chức và thang đo sự hài lòng đối với công việc của nhân viên đạt yêu cầu cho các bước phân tích hồi qui tiếp theo.

Kết quả kiểm tra hệ số tương quan cho thấy, tương quan giữa các thành phần năng lực học tập của tổ chức với nhau dao động từ 0,117 - 0,582;

tương quan giữa các yếu tố này với yếu tố hài lòng đối với công việc dao động từ 0,386 - 0,582. Chứng tỏ ít có khả năng xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến, đồng thời các yếu tố đề xuất trong mô hình lý thuyết có nhiều khả năng giải thích cho biến phụ thuộc là sự hài lòng đối với công việc của nhân viên.

Kết quả phân tích hồi qui thu được:  $R^2 = 0,552$ ;  $R^2$  điều chỉnh = 0,544; giá trị kiểm định F = 69,295

**Bảng 5: Các thông số thống kê của mô hình hồi qui**

Mô hình	Hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi qui chuẩn hóa	Giá trị kiểm định t	Mức ý nghĩa	Thông kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn của sai số	Beta			Độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai (VIF)
Hằng số	-0,522	0,210		-2,484	0,014		
EXP	0,344	0,046	0,349	7,474	0,000	0,731	1,367
RISK	0,198	0,046	0,193	4,331	0,000	0,799	1,252
ENV	0,153	0,048	0,143	3,167	0,002	0,783	1,276
DIA	0,194	0,039	0,219	4,954	0,000	0,814	1,229
PAR	0,261	0,045	0,253	5,869	0,000	0,859	1,163

**Bảng 6: Giá trị trung bình các yếu tố thành phần năng lực học tập của tổ chức**

TT	Yếu tố	Số biến quan sát	Mức độ quan trọng	Giá trị trung bình
1	Thử nghiệm ý tưởng mới	5	0,349	3.578
2	Chấp nhận rủi ro	5	0,193	3.472
3	Đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức	4	0,219	3.708
4	Tương tác với môi trường bên ngoài	4	0,143	3.066
5	Nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định	3	0,253	2.735
6	Sự hài lòng đối với công việc của nhân viên	6		3.300

và có ý nghĩa thống kê (Sig = 0,000). Chứng tỏ, mô hình lý thuyết phù hợp với dữ liệu thị trường về tổng thể ở mức 54,4%.

Cũng theo kết quả phân tích hồi qui, các giá trị B và Beta đều dương, đồng thời các giá trị kiểm định t đều có ý nghĩa thống kê (Bảng 5). Điều này chứng tỏ các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, đều được chấp nhận.

Kết quả kiểm tra các vi phạm giả định của mô hình hồi qui (có liên hệ tuyến tính giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc; phương sai của sai số không đổi; phần dư có phân phối chuẩn và không có tương quan giữa chúng; không có hiện tượng đa cộng tuyến) cho thấy các giả định này đều không vi phạm. Vì thế, mô hình hồi qui và các giả thuyết nghiên cứu được kiểm định trên đây được chấp nhận.

Như vậy, kết quả của nghiên cứu này cũng tương đồng với các nghiên cứu của Chiva & Alegre (2009), Nouri & cộng sự (2011), và Jolodar & Jolodar (2012). Đó là, thử nghiệm ý tưởng mới, chấp

nhận rủi ro, tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức, đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức và nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định, là những thành phần chính của năng lực học tập của tổ chức ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên. Trong đó, hai yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của nhân viên là thử nghiệm ý tưởng mới và nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định; thứ đến là đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức, chấp nhận rủi ro và tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức. Thảo luận kết quả này với các thành viên đã tham gia nghiên cứu định tính, các ý kiến đều thống nhất cho rằng kết quả này là phù hợp với thực tiễn ở các doanh nghiệp công nghệ thông tin hiện nay.

### 5. Kết luận và một số hàm ý quản trị

Tổng kết các lý thuyết và các nghiên cứu về mối quan hệ giữa năng lực học tập của tổ chức và sự hài lòng đối với công việc của nhân viên, nhóm tác giả đề xuất mô hình năng lực học tập của tổ chức ảnh hưởng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân

viên gồm 5 thành phần: (1) thử nghiệm ý tưởng mới; (2) chấp nhận rủi ro; (3) tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức (4) đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức; và (5) nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định.

Kết quả phân tích hồi qui mẫu khảo sát từ 574 nhân viên hiện đang làm việc trong các doanh nghiệp đại diện cho ngành công nghệ thông tin tại Thành phố Hồ Chí Minh cho thấy, 5 thành phần trên đây đều ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên và được sắp xếp theo mức độ quan trọng giảm dần là: thử nghiệm ý tưởng mới ( $\beta = 0,349$ ); nhân viên tham gia vào quá trình ra quyết định ( $\beta = 0,253$ ); đối thoại giữa các thành viên trong tổ chức ( $\beta = 0,219$ ); chấp nhận rủi ro ( $\beta = 0,193$ ) và cuối cùng là tương tác với môi trường bên ngoài tổ chức ( $\beta = 0,143$ ). Như vậy, kết quả này cũng tương đồng với nghiên cứu của Chiva & Alegre (2009) về các thành phần năng lực học tập và mức độ ảnh hưởng của chúng đến sự hài lòng đối với công việc của nhân viên, vì thế có cơ sở để tin cậy.

Kết quả thống kê giá trị trung bình của các thành phần năng lực học tập của tổ chức cho thấy, hiện tại nhân viên đánh giá các yếu tố này chỉ xoay quanh mức trung bình và chưa có sự tương thích với mức độ quan trọng của chúng (bảng 6). Chúng tôi, nhân viên cảm nhận về năng lực học tập của tổ chức hiện tại là chưa cao và chưa tương xứng với kỳ vọng của họ.

Do vậy, từ kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số hàm ý đối với các doanh nghiệp công nghệ thông tin tại Thành phố Hồ Chí Minh như sau:

- Thường xuyên tổ chức các cuộc thi phát huy sáng kiến ở cấp độ nhóm/tổ chức hoặc tạo cơ hội cho cấp dưới trao đổi, chia sẻ những sáng kiến, ý tưởng mới mang lại hiệu quả trong thực tiễn công việc của họ. Đặc biệt, các nhà quản trị cần thể hiện sự trân trọng, ghi nhận và khen thưởng cho những

sáng kiến hữu ích. Bên cạnh đó, là tạo điều kiện và tổ chức cho nhân viên tham dự các khóa đào tạo cập nhật kiến thức mới về chuyên môn và các kỹ năng mềm để họ nắm bắt những gì đang diễn ra bên ngoài tổ chức và học hỏi từ những thành công của các doanh nghiệp bạn.

- Khuyến khích và tạo cơ hội cho nhân viên trình bày các ý tưởng và đưa những cải tiến mới vào thử nghiệm, đồng thời sẵn sàng chấp nhận rủi ro và không quá khắt khe khi những thử nghiệm này chưa mang lại thành công.

- Tạo điều kiện thuận lợi và khuyến khích nhân viên tham gia vào việc ra các quyết định quan trọng trong tổ chức để họ cảm thấy được tôn trọng và là thành viên quan trọng của tổ chức.

- Bên cạnh hoàn thiện hệ thống thông tin nội bộ, các doanh nghiệp cần chuyển tải thông tin chính xác, rõ ràng, nhanh chóng đến với khách hàng, nhà cung cấp, các cơ quan hữu quan để chủ động ứng phó trước những diễn biến của thị trường trong nước và thế giới.

Nghiên cứu này chỉ kiểm định với mẫu gồm 574 nhân viên đang làm việc tại 3 loại hình doanh nghiệp (phần cứng, phần mềm và dịch vụ) đại diện cho các doanh nghiệp công nghệ thông tin tại Thành phố Hồ Chí Minh bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Do mô hình nghiên cứu được kiểm định bằng phân tích hồi quy bội, nên chưa xem xét được ảnh hưởng của biến kiểm soát đến mối quan hệ giữa các thành phần của năng lực học tập của tổ chức và sự hài lòng của nhân viên. Vì thế, tính đại diện của mẫu nghiên cứu và tính tổng quát hóa của kết quả nghiên cứu có thể chưa cao. Do vậy, để khắc phục hạn chế này, hướng nghiên cứu tiếp theo cần chọn mẫu có tính đại diện cao hơn ở các ngành nghề khác nhau, ở nhiều tỉnh, thành trong cả nước và kiểm định mô hình nghiên cứu bằng phần mềm xử lý cao cấp hơn.

□

### Tài liệu tham khảo

- Bussing, A., Bissels, T., Fuchs, V. & Perrar, K. (1999), 'A dynamic model of work satisfaction: qualitative approaches', *Human Relations*, 52, 999-1028.
- Chiva, R. & Alegre, J. (2009), 'Organizational learning capability and job satisfaction: An empirical assessment in the ceramic tile industry', *British Journal of Management*, 20, 323-340.
- Cotton, J.L., Vollrath, D.A., Foggat, K.L., LengnickHall, M.L. & Jennings, K.R. (1988), 'Employee participation: diverse forms and different outcomes', *Academy of Management Review*, 13, 8-22.
- Crossan, M., Lane, H. & White, R. (1999), 'An organizational learning framework: from intuition to institution', *Academy of Management Review*, 24, 522-537.



- Demirtas, Z. (2010), 'Teachers' job satisfaction levels', *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 9, 1069-1073.
- Di Xie, M.S. (2005), 'Exploring organizational learning culture, job satisfaction, motivation to learn, organizational commitment, and internal service quality in a sport organization', doctoral dissertation, School of The Ohio State University, USA.
- Elkjaer, B. (2004), 'Organizational learning: the third way', *Management Learning*, 35, 419-434.
- Eylon, D. & Bamberger, P. (2000), 'Empowerment cognitions and empowerment acts: recognizing the importance of gender', *Group and Organization Management*, 25, 354-373.
- Gaertner, S. (2000), 'Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models', *Human Resource Management Review*, 9, 479-493.
- Garvin, D.A. (1993), 'Building a learning organization', *Harvard Business Review*, 71, 78-91.
- Goh, S. & Richards, G. (1997), 'Benchmarking the learning capability of organizations', *European Management Journal*, 15, 577-583.
- Griffin, M.A., Patterson, M.G. & West, M.A. (2001), 'Job satisfaction and teamwork: the role of supervisor support', *Journal of Organizational Behavior*, 22, 537-550.
- Hackman, J.R. & Oldman, G.R. (1976), 'Motivation through the design of work: test of a theory', *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Isaacs, W. (1993), 'Dialogue, collective thinking, and organizational learning', *Organizational Dynamics*, 22, 24-39.
- Jerez-Gómez P., Ce'spedes-Lorente, J. & Valle-Cabrera, R. (2005), 'Organizational learning and compensation strategies: evidence from the Spanish chemical industry', *Human Resource Management*, 44, 279-299.
- Jolodar, S.Y. & Jolodar, S.R. (2012), 'The relationship between organizational learning capability and job satisfaction', *International Journal of Human Resource Studies*, 1, 15-27.
- Kim, S. (2002), 'Participative management and job satisfaction: lessons for management leadership', *Public Administration Review*, 62, 231-241.
- Nouri, B.A., Allameh, S.M., Tavakoli, S.Y. & Shokrani, S.A. (2011), 'Studying of the relation between emotional intelligence and job satisfaction with due regard to regulative role of organizational learning capability', *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Reseach In Business*, 9, 347-364.
- Pedler, M., Burgoyne, J. & Boydell, T. (1997), *The learning company: A strategy for sustainable development*, Maidenhead: McGraw-Hill.
- Popper, M. & Lipshitz, R. (2000), 'Organizational learning: mechanism, culture and feasibility. *Management Learning*', 31, 181-196.
- Razali, M.Z., Amira, N.A. & Shobri, N.D. (2013), 'Learning organization practices and job satisfaction among academicians at Public University', *International Journal of Social Science and Humanity*, 6, 518-522.
- Senge, P. (1990), *The fifth discipline*, London: Random House.
- Sitkin, S.B. (1996), *Learning through failure*, CA: Sage.
- Tannenbaum, S.I. (1997), 'Enhancing continuous learning: diagnostic findings from multiple companies', *Human Resource Management*, 36, 437-452.
- Tô Hồng Nam (2013), *Thực trạng phát triển ngành công nghệ thông tin Việt Nam*, truy cập lần cuối ngày 9 tháng 4 năm 2014, từ <<http://m.tapchibcv.gov.vn/TinBai/3293/Thuc-trang-phat-trien-nganh-Cong-nghiep-Cong-nghie-thong-tin-Viet-Nam>>.
- Valle, M. & Witt, L.A. (2001), 'The moderating effect of teamwork perceptions on the organizational politics job satisfaction relationship', *Journal of Social Psychology*, 141, 379-388.
- Victor, B., Boynton, A. & Stephens-Jahng, T. (2000), 'The effective design of work under total quality management', *Organization Science*, 11, 719-725.
- Wagner, J.A. & LePine, J.A. (1999), 'Effects of participation on performance and satisfaction: additional meta-analytic evidence', *Psychological Reports*, 84, 719-725.
- Witt, L.A., Andrews, M.C. & Kacmar, K.M. (2000), 'The role of participation in decision making in the organizational politics-job satisfaction relationship', *Human Relations*, 53, 341-358.