

Đo lường sự khác biệt trong nhận thức về trách nhiệm xã hội tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam chi nhánh Bà Rịa – Vũng Tàu

Measuring the differences in perceptions of social responsibility at Vietnam Joint Stock Commercial Bank For Industry And Trade Ba Ria - Vung Tau Branch

Từ Thị Đức

Trường Đại học Bình Dương

Email: tt.ducvietinbank@gmail.com

Tóm tắt: Kể từ thập niên 1960 đến nay, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (TNXH) đã trở thành một vấn đề nhận được sự quan tâm sâu rộng từ nhiều đối tượng khác nhau. Không chỉ các tổ chức xã hội, chính phủ hay giới học thuật chú ý đến khía cạnh này, mà ngay cả các ngân hàng và khách hàng cũng ngày càng quan tâm hơn. Điều này xuất phát từ nhận thức ngày càng phổ biến rằng ngân hàng không chỉ đơn thuần hoạt động với mục tiêu lợi nhuận mà còn phải đảm bảo trách nhiệm đạo đức đối với nhân viên cũng như cộng đồng mà họ phục vụ. Nghiên cứu này thực hiện khảo sát, đánh giá và so sánh sự khác biệt trong nhận thức về TNXH giữa nhóm các nhà lãnh đạo và nhóm nhân viên đang làm việc tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công Thương Việt Nam Chi nhánh Bà Rịa - Vũng Tàu (Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu). Thông qua việc phân tích các hoạt động TNXH mà chi nhánh này đã thực hiện, nghiên cứu không chỉ đánh giá mức độ cam kết của ngân hàng trong việc thực hiện trách nhiệm xã hội mà còn nhận diện những khó khăn, thách thức mà họ đang đối mặt. Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện TNXH, đảm bảo sự phát triển bền vững của ngân hàng, đồng thời đóng góp tích cực hơn vào lợi ích chung của xã hội.

Từ khóa: *Ngân hàng; Trách nhiệm xã hội; Vietinbank Bà Rịa- Vũng Tàu*

Abstract: Since the 1960s, the social responsibility of the business (social responsibility) has become a matter of wide interest and attention from many different subjects. Not only do social organizations, governments, academia, and academia pay attention to this aspect, but banks and customers are also increasingly interested. This stems from the increasingly popular awareness that the bank is not merely working with the profit goals but also ensures moral responsibility for employees and the community they serve. This study conducts a survey, evaluation, and comparison of differences in perceptions of corporate social responsibility (CSR) between the leadership group and the employee group working at Vietnam Joint Stock Commercial Bank For Industry And Trade Ba Ria - Vung Tau Branch (Vietinbank branch has implemented and researched not only assessing the level of the bank's commitment in fulfilling social responsibility but also identifying the difficulties and challenges they are facing. Since then, I have researched and proposed several specific solutions to improve the efficiency of social responsibility, ensure the sustainable development of the bank, and at the same time contribute more positively to the common interests of society.

Keywords: *Bank; Social responsibility; Vietinbank Ba Ria – Vung Tau*

1. Giới thiệu

Thuật ngữ “Trách nhiệm xã hội” lần đầu tiên được đề cập chính thức vào năm 1953 trong cuốn sách *Social Responsibilities of the Businessmen* của Bowen [1] tác phẩm này nhấn mạnh vai trò của các nhà quản lý tài sản trong việc tránh gây tổn hại đến quyền lợi của cộng đồng, đồng thời kêu gọi tinh thần nhân đạo để bù đắp những ảnh hưởng tiêu cực mà doanh nghiệp có thể gây ra cho xã hội. Wood [2] cho rằng TNXH rất khó để định nghĩa, các đối tượng khác nhau nhìn nhận TNXH khác nhau. Một số nhà nghiên cứu cho rằng “Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (TNXH) gắn liền với những quyết định và hành động không chỉ phục vụ lợi ích kinh tế của doanh nghiệp mà còn hướng đến việc điều chỉnh mối quan hệ giữa doanh nghiệp và xã hội”. Theo Carroll [3] TNXH bao gồm những kỳ vọng của xã hội đối với doanh nghiệp trên bốn khía cạnh: kinh tế, pháp lý, đạo đức và từ thiện trong một giai đoạn cụ thể. Maignan and Ferrell [4] định nghĩa trách nhiệm xã hội doanh nghiệp một cách ngắn gọn rằng: “Một doanh nghiệp được coi là có trách nhiệm xã hội khi các quyết định và hoạt động của nó hướng đến việc tạo ra và duy trì sự cân bằng giữa các lợi ích của các bên liên quan”.

Trên thực tế, TNXH là một khái niệm bao quát, có thể được diễn giải theo nhiều góc độ khác nhau. Kể từ năm 2003, định nghĩa về TNXH do Nhóm Phát triển Kinh tế Tư nhân thuộc Ngân hàng Thế giới đề xuất đã trở nên phổ biến và được áp dụng rộng rãi. TNXH thể hiện cam kết của doanh nghiệp trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế bền vững. Điều này được thực hiện thông qua các hoạt động nâng cao chất lượng cuộc sống cho người lao động, gia đình họ và cộng đồng, đồng thời mang lại lợi ích cho cả doanh nghiệp và sự phát triển chung của xã hội.

Dù có thể được diễn đạt theo nhiều cách khác nhau, nhưng về cơ bản, nội dung phản ánh của TNXH đều có điểm chung: ngoài việc đảm bảo lợi ích phát triển riêng của từng doanh nghiệp theo đúng quy định pháp

luật, còn phải gắn liền với sự phát triển chung của xã hội. TNXH bao hàm nhiều khía cạnh liên quan đến cách doanh nghiệp đối xử với các bên liên quan trong suốt quá trình vận hành. Điều này bao gồm các mối quan hệ với người sản xuất, tiếp thị, khách hàng, nhà cung cấp nguyên vật liệu tại địa phương, cũng như với đội ngũ nhân viên và cổ đông. Bên cạnh đó, TNXH còn thể hiện qua việc bảo vệ tài nguyên, môi trường, góp phần đảm bảo lợi ích chung của cộng đồng. Ngoài ra, doanh nghiệp còn có trách nhiệm tham gia vào các hoạt động nhân đạo, từ thiện và đóng góp vào sự phát triển của quốc gia.

Trên thế giới có rất nhiều bộ tiêu chuẩn đã ra đời để hướng dẫn và thúc đẩy các doanh nghiệp thực hiện trách nhiệm xã hội của mình, trong số đó có các tiêu chuẩn mang tính ràng buộc pháp lý và một số bộ tiêu chuẩn mang tính chất khuyến khích, không bắt buộc. Các tiêu chuẩn có tính ràng buộc pháp lý thường được quy định trong luật và các văn bản dưới luật. Do TNXH bao gồm nhiều khía cạnh khác nhau, nên có thể coi các quy định của nhà nước liên quan đến môi trường, kinh doanh, lao động và các lĩnh vực khác là những tiêu chuẩn bắt buộc đối với doanh nghiệp. Bên cạnh đó, nhiều tổ chức phi chính phủ và tổ chức quốc tế cũng đã tích cực xây dựng các bộ tiêu chuẩn mang tính hướng dẫn, khuyến khích và đánh giá việc thực hiện TNXH. Các bộ tiêu chuẩn này đề cập đến nhiều khía cạnh khác nhau của trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (TNXH). Chẳng hạn, BSCI gồm 9 nội dung, SA 8000 có 10 nội dung, trong khi ISO 26000 bao gồm 7 chủ đề với 39 nội dung, bao quát toàn bộ các vấn đề liên quan đến TNXH. Sự đa dạng của các tiêu chuẩn và phạm vi rộng của TNXH cho thấy rằng việc đánh giá mức độ thực hiện không hề đơn giản, đòi hỏi những tiêu chí rõ ràng và toàn diện. Trong khuôn khổ của nghiên cứu này, tác giả sử dụng bộ tiêu chuẩn đánh giá mức độ thực hiện TNXH của Liên minh Châu Âu để xây dựng phiếu khảo sát thực tiễn tại ngân hàng bởi bộ tiêu chuẩn này giúp các doanh nghiệp cam kết cải thiện

điều kiện làm việc trong chuỗi cung ứng thông qua một hệ thống đánh giá thống nhất, áp dụng cho cả doanh nghiệp lớn và nhỏ trên toàn cầu. Bộ tiêu chuẩn này không phải là chương trình chứng nhận mà hướng

đến sự phát triển từng bước, khuyến khích doanh nghiệp tiến tới các tiêu chuẩn cao hơn như SA 8000 [5] như thể hiện ở bảng 1.

Bảng 1. Các vấn đề TNXH theo 4 chủ đề cốt lõi

Chủ đề	Các vấn đề TNXH
Các chính sách tại nơi làm việc	Ngân hàng có tạo điều kiện để nhân viên nâng cao kỹ năng và phát triển sự nghiệp
	Ngân hàng có chính sách giảm thiểu sự phân biệt đối xử với và giữa những người làm việc tại ngân hàng
	Ngân hàng khuyến khích nhân viên đóng góp ý kiến và tham gia thảo luận về các vấn đề cốt lõi của tổ chức
	Ngân hàng áp dụng các chính sách nhằm đảm bảo sức khỏe, an toàn và quyền lợi khác cho nhân viên
	Ngân hàng hỗ trợ nhân viên duy trì sự cân bằng giữa sự nghiệp và đời sống cá nhân
Các chính sách về thị trường	Ngân hàng áp dụng chính sách nhằm duy trì tính minh bạch và đảm bảo sự công bằng trong mọi thỏa thuận với khách hàng
	Ngân hàng áp dụng chính sách đảm bảo cung cấp thông tin chi tiết và chính xác về các sản phẩm tín dụng
	Ngân hàng áp dụng quy trình xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp với khách hàng cùng các bên liên quan
	Ngân hàng hợp tác với các bên liên quan nhằm giải quyết các tranh chấp có liên quan
Các chính sách về môi trường	Ngân hàng nỗ lực cắt giảm lượng năng lượng sử dụng trong suốt quá trình vận hành
	Ngân hàng nỗ lực hạn chế rác thải và áp dụng biện pháp tái sử dụng trong suốt quá trình vận hành
	Ngân hàng cố gắng hạn chế tác động tiêu cực đến môi trường, bao gồm khí thải, nước thải và tiếng ồn
	Ngân hàng tích cực thực hiện các biện pháp nhằm gìn giữ môi trường tự nhiên tại khu vực diễn ra hoạt động kinh doanh
	Ngân hàng có cung cấp đầy đủ thông tin về các yếu tố môi trường trong các tài liệu truyền thông khác cho khách hàng không?
	Ngân hàng nỗ lực cắt giảm lượng năng lượng sử dụng trong quá trình vận hành
Các chính sách đối với cộng đồng	Ngân hàng có thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo cho cộng đồng dân cư tại khu vực mà ngân hàng hoạt động không?
	Ngân hàng duy trì quan hệ chặt chẽ với chính quyền địa phương nhằm phối hợp xử lý các vấn đề nảy sinh trong quá trình vận hành

	Ngân hàng có chính sách hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ, khởi nghiệp và tạo việc làm cho địa phương
	Ngân hàng tạo điều kiện và thúc đẩy nhân viên tham gia vào các hoạt động vì cộng đồng
	Ngân hàng thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo nhằm tạo cơ hội phát triển cho người dân địa phương trong khu vực hoạt động
	Ngân hàng có thường xuyên tài trợ cho các hoạt động và dự án của cộng đồng

Nguồn: Liên minh Châu Âu, 2010

2. Các nghiên cứu liên quan

Nghiên cứu của của Châu Thị Lệ Duyên and Nguyễn Minh Cảnh [6] về các yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Cần Thơ cho thấy rằng các yếu tố quan trọng bao gồm lợi ích kinh tế, chính sách kinh tế vĩ mô, trách nhiệm đạo đức và định hướng cộng đồng. Những yếu tố này đóng vai trò thúc đẩy doanh nghiệp thực hiện trách nhiệm xã hội một cách tích cực. Châu Thị Lệ Duyên, et al. [7] tiếp tục nghiên cứu mối liên kết giữa trách nhiệm xã hội, lợi ích kinh doanh và hiệu quả tài chính của doanh nghiệp tại khu vực TP. Cần Thơ, với mục tiêu nâng cao hiệu quả tài chính trong dài hạn. Điểm mạnh của cả hai nghiên cứu là sử dụng phương pháp phân tích định lượng, tuy nhiên, hạn chế nằm ở việc chưa tập trung chuyên sâu vào một ngành nghề cụ thể.

Các nghiên cứu trong nước chủ yếu tập trung vào lĩnh vực sản xuất, đề cao yếu tố cộng đồng và môi trường. Phần lớn các nghiên cứu thực nghiệm được thực hiện dưới dạng nghiên cứu tình huống tại một doanh nghiệp cụ thể, chẳng hạn như Hồ Thiên Nga [8] nghiên cứu về công ty Khai Thác Vàng Bông Miêu, Đỗ Đình Nam [9] tìm hiểu về Vinamilk, Nguyễn Tấn Vũ [10] phân tích hoạt động của CocaCola, Nguyễn Phương Mai [11] nghiên cứu về công ty Đáp Cầu, và Phạm Thị Thanh Hương [12] đánh giá công ty Dệt May 29/3. Tuy nhiên, các nghiên cứu trước đây chủ yếu tập trung vào khảo sát các doanh nghiệp nói chung, chưa đi sâu vào lĩnh vực ngân hàng. Nghiên cứu này đóng góp một góc nhìn đặc thù, xem xét trách nhiệm xã hội từ bối cảnh

ngành ngân hàng, nơi có những đặc điểm và yêu cầu riêng biệt so với các doanh nghiệp trong các lĩnh vực khác.

3. Kết quả nghiên cứu

Trong những năm gần đây, trách nhiệm xã hội tại Việt Nam ngày càng trở nên quan trọng, nhất là khi đất nước hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế toàn cầu, đòi hỏi sự tuân thủ các quy định và luật pháp quốc tế trong môi trường cạnh tranh. Các doanh nghiệp không chỉ cần cạnh tranh về giá cả và chất lượng sản phẩm mà còn phải tạo lợi thế thông qua những cam kết đối với phúc lợi nhân viên và môi trường làm việc. Dù trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (TNXH) vẫn còn khá mới mẻ với nhiều công ty tại Việt Nam, nhưng thực tế đã chứng minh đây là một yêu cầu thiết yếu. Trong lĩnh vực ngân hàng, các ngân hàng thương mại chịu áp lực rất lớn từ phía khách hàng trong việc tuân thủ các quy định về TNXH. Do đó, các ngân hàng đặc biệt chú trọng đến việc thực hiện trách nhiệm xã hội, không chỉ đối với nhân viên mà còn với khách hàng và các bên liên quan khác. Tuy nhiên, mức độ thực hiện trách nhiệm xã hội của các ngân hàng thương mại Việt Nam có thể được nhìn nhận khác nhau tùy theo quan điểm của từng nhóm trong xã hội.

Để đánh giá mức độ thực hiện trách nhiệm xã hội trong lĩnh vực ngân hàng, nghiên cứu này chọn Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu làm trường hợp điển hình. Tuy nhiên, quan điểm về việc thực hiện các nội dung trách nhiệm xã hội có thể khác biệt giữa nhà quản trị và người lao động trong ngân hàng. Vì vậy, nghiên cứu tiến hành khảo sát hai nhóm đối tượng này tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu nhằm đánh

giá mức độ thực hiện trách nhiệm xã hội và so sánh quan điểm giữa họ. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất giả thuyết như sau:

H0: Các nhà quản trị và nhân viên tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu có chung quan điểm về mức độ thực hiện trách nhiệm xã hội của ngân hàng.

H1: Các nhà quản trị và nhân viên tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu có quan điểm khác nhau về mức độ triển khai trách nhiệm xã hội của ngân hàng.

Tiếp theo, tác giả thực hiện khảo sát ý kiến từ hai nhóm đối tượng về mức độ thực hiện trách nhiệm xã hội (TNXH) của ngân hàng, dựa trên 21 vấn đề TNXH được chia thành 4 nhóm (Bảng 1). Những vấn đề này đồng thời đóng vai trò là 21 biến quan sát nhằm kiểm định giả thuyết liên quan đến sự khác biệt trong thực thi TNXH tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu. Người trả lời đánh giá 21 vấn đề thuộc 4 nhóm câu hỏi để xác định mức độ thực hiện trách nhiệm xã hội, sử dụng thang đo Likert 5 mức, bao gồm: 1 – Chưa có nhận thức; 2 – Nhận thức được nhưng chưa triển khai; 3 – Đã lập kế hoạch thực hiện; 4 – Đã triển khai một phần; 5 – Đã hoàn thành đầy đủ.

Trong nghiên cứu này, tác giả áp dụng phương pháp khảo sát trực tiếp bằng bảng hỏi. Phiếu khảo sát được phát và thu thập trực tiếp tại trụ sở chính Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu và các phòng giao dịch trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Đối với nhóm quản lý các cấp, 30 phiếu được phát ra và thu về 26 phiếu, đạt tỷ lệ phản hồi 86,7%. Đối với nhóm nhân viên, có 50 phiếu được phát và thu về 40 phiếu, tương ứng tỷ lệ phản hồi 80%. Toàn bộ phiếu khảo sát đều hợp lệ và được xử lý bằng phần mềm SPSS. Để đánh giá mức độ thực hiện TNXH của ngân hàng từ hai nhóm đối tượng khảo sát, kiểm định T được sử dụng nhằm so sánh giá trị trung bình của hai mẫu độc lập. Các tham số của kiểm định T được xác định như sau: mức ý nghĩa $\alpha = 0,05$, tương ứng với độ tin cậy 95%. Bậc tự do (df) là 64, tính theo công thức $df = n_1 + n_2 - 2$, trong đó n_1 và n_2 lần lượt là số quan sát của mẫu 1 và mẫu 2, tương ứng với số phản hồi từ hai nhóm:

nhà quản trị (26 người) và nhân viên (40 người). Trong kiểm định T, giá trị Sig. (2-tailed) – mức ý nghĩa thống kê hai chiều – sẽ được so sánh với $\alpha/2 = 0,025$ để đưa ra kết luận về giả thuyết nghiên cứu. Kết quả kiểm định được trình bày trong Bảng 2.

Kết quả phân tích cho thấy, trong tổng số 21 biến số, có 13 biến có giá trị Sig. (2-tailed) nhỏ hơn 0,025, trong khi 8 biến còn lại có giá trị lớn hơn 0,025. Kết quả này bác bỏ giả thuyết H0 là có đủ cơ sở với mức tin cậy 95%, như vậy giả thuyết H1 được chấp nhận. Nói cách khác, quan điểm của nhà quản trị và người lao động tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu về mức độ thực hiện trách nhiệm xã hội (TNXH) của ngân hàng có sự khác biệt. Như vậy, kết quả kiểm định cho thấy sự đánh giá về TNXH tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu có sự chênh lệch đáng kể. Các nhà quản trị cho biết rằng trong số 21 vấn đề về trách nhiệm xã hội (TNXH), ngân hàng đã lập kế hoạch và triển khai một phần, với giá trị trung bình (μ) dao động quanh mức 3 và 4. Tuy nhiên, theo quan điểm của nhân viên, ngân hàng mới chỉ nhận thức được nhiều vấn đề TNXH nhưng chưa thực hiện, trong khi một số vấn đề đã có kế hoạch triển khai, với giá trị trung bình (μ) ở khoảng 2 và 3. Đáng chú ý, không có vấn đề TNXH nào được nhân viên đánh giá là đã thực hiện một phần hoặc đầy đủ. Sự khác biệt trong nhận định giữa nhà quản trị và nhân viên về mức độ thực hiện các vấn đề TNXH của ngân hàng được thể hiện rõ qua Bảng 3 và Bảng 4.

Bảng 3 và Bảng 4 thể hiện rõ sự khác biệt trong quan điểm của nhóm quản trị và nhân viên tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu. Với các vấn đề TNXH được đánh giá cao nhất về mức độ thực hiện tốt (Bảng 3), nhóm quản trị luôn đưa ra điểm số cao hơn so với nhân viên, đồng thời các yếu tố được đánh giá cũng có sự khác biệt đáng kể. Chỉ có một yếu tố chung giữa hai nhóm là “tài trợ cho các dự án cộng đồng,” phản ánh mức độ đáp ứng của ngân hàng đối với kỳ vọng xã hội. Tuy nhiên, ngay cả với yếu tố này, điểm số giữa hai nhóm vẫn có sự chênh lệch rõ rệt.

Đối với những vấn đề TNXH được đánh giá là chưa thực hiện tốt (Bảng 4), mức độ chênh lệch trong đánh giá của hai nhóm vẫn tồn tại. Điểm đáng chú ý là cả nhà quản trị và nhân viên đều có quan điểm tương đồng về yếu tố “thường xuyên tạo điều kiện cho nhân viên tham gia bàn thảo các vấn đề quan trọng của ngân hàng,” với điểm số thấp nhất trong cả hai nhóm ($\mu < 3$).

Kết quả khảo sát tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu cho thấy ngân hàng đã triển khai nhiều hoạt động trách nhiệm xã hội ở các mức độ khác nhau. Một số trách nhiệm liên quan đến khách hàng đã được thực hiện một phần, trong khi một số lĩnh vực khác, đặc biệt là trách nhiệm môi trường và quyền lợi người lao động, mới chỉ dừng lại ở giai đoạn nhận thức và lập kế hoạch thực hiện.

Bảng 2. Kết quả kiểm định T cho sự khác biệt về giá trị trung bình giữa hai nhóm mẫu độc lập

TT	Các vấn đề TNXH	Kiểm định T về giá trị trung bình			
		t	df	Sig. (2-Tailed)	Khác biệt TB
	Ngân hàng có tạo điều kiện để nhân viên nâng cao kỹ năng và phát triển sự nghiệp	7,934	64	0,000	1,633
	Ngân hàng có chính sách giảm thiểu sự phân biệt đối xử với và giữa những người làm việc tại ngân hàng	3,104	64	0,003	0,642
	Ngân hàng khuyến khích nhân viên đóng góp ý kiến và tham gia thảo luận về các vấn đề cốt lõi của ngân hàng	1,491	64	0,143	0,248
	Ngân hàng áp dụng các chính sách nhằm đảm bảo sức khỏe, an toàn và quyền lợi khác cho nhân viên	2,601	64	0,012	0,573
	Ngân hàng hỗ trợ nhân viên duy trì sự cân bằng giữa sự nghiệp và đời sống cá nhân	-,561	64	0,578	0-,100
	Ngân hàng áp dụng chính sách nhằm duy trì tính minh bạch và đảm bảo sự công bằng trong mọi thỏa thuận với khách hàng	6,026	64	0,000	1,490
	Ngân hàng áp dụng chính sách đảm bảo cung cấp thông tin chi tiết và chính xác về các sản phẩm tín dụng	4,143	64	0,000	1,290
	Ngân hàng áp dụng quy trình xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp với khách hàng cùng các bên liên quan	6,866	64	0,000	0,808
	Ngân hàng hợp tác với các bên liên quan nhằm giải quyết các tranh chấp có liên quan	8,450	64	0,000	1,410
	Ngân hàng nỗ lực cắt giảm lượng năng lượng sử dụng trong suốt quá trình vận hành	5,100	64	0,000	1,567

	Ngân hàng nỗ lực hạn chế rác thải và áp dụng biện pháp tái sử dụng trong suốt quá trình vận hành	,297	64	0,000	1,056
	Ngân hàng cố gắng hạn chế tác động tiêu cực đến môi trường, bao gồm khí thải, nước thải và tiếng ồn	5,224	64	0,767	0,058
	Ngân hàng tích cực thực hiện các biện pháp nhằm gìn giữ môi trường tự nhiên tại khu vực diễn ra hoạt động kinh doanh	5,582	64	0,000	1,029
	Ngân hàng có cung cấp đầy đủ thông tin về các yếu tố môi trường trong các tài liệu truyền thông khác cho khách hàng không?	5,850	64	0,000	1,052
	Ngân hàng nỗ lực cắt giảm lượng năng lượng sử dụng trong quá trình vận hành	,929	64	0,000	1,208
	Ngân hàng có thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo cho cộng đồng dân cư tại khu vực mà ngân hàng hoạt động không?	,648	64	0,356	0,188
	Ngân hàng duy trì quan hệ chặt chẽ với chính quyền địa phương nhằm phối hợp xử lý các vấn đề nảy sinh trong quá trình vận hành	,648	64	0,520	0,125
	Ngân hàng có chính sách hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ, khởi nghiệp và tạo việc làm cho địa phương	5,974	64	0,000	1,135
	Ngân hàng tạo điều kiện và thúc đẩy nhân viên tham gia vào các hoạt động vì cộng đồng	2,054	64	0,045	0,396
	Ngân hàng thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo nhằm tạo cơ hội phát triển cho người dân địa phương trong khu vực hoạt động	2,175	64	0,033	0,444
	Ngân hàng có thường xuyên tài trợ cho các hoạt động và dự án của cộng đồng	4,029	64	0,000	0,940

Bảng 3. Đối chiếu quan điểm của hai nhóm khảo sát về năm khía cạnh trách nhiệm xã hội được đánh giá cao nhất tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu

TT	Các vấn đề TNXH	Nhận xét từ ban lãnh đạo	Các vấn đề TNXH	Nhận xét từ đội ngũ nhân viên
	Ngân hàng áp dụng chính sách nhằm hạn chế tình trạng phân	3,69	Ngân hàng chú trọng bảo vệ hệ sinh thái tự nhiên tại khu	3,03

	biệt đối xử đối với và giữa các nhân viên trong môi trường làm việc		vực diễn ra hoạt động kinh doanh	
	Ngân hàng đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin về các yếu tố môi trường trên các tài liệu và ấn phẩm thông tin dành cho khách hàng	3,54	Ngân hàng tuân thủ quy trình xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp khi phát sinh đối với khách hàng cùng các bên liên quan	2,98
	Ngân hàng nỗ lực hạn chế rác thải và áp dụng biện pháp tái sử dụng trong quá trình vận hành	3,31	Ngân hàng thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo nhằm nâng cao kỹ năng cho nhân viên	2,88
	Ngân hàng liên tục cung cấp cơ hội đào tạo và phát triển cho đội ngũ nhân viên	3,00	Ngân hàng tạo điều kiện để nhân viên nâng cao kỹ năng và thăng tiến trong sự nghiệp, chẳng hạn như thông qua các chương trình đào tạo, đánh giá năng lực và kế hoạch phát triển cá nhân	2,68
	Ngân hàng thường xuyên tổ chức đào tạo và tạo điều kiện để nhân viên tham gia các chương trình đào tạo và nâng cao kỹ năng	2,92	Ngân hàng luôn tạo điều kiện để nhân viên tham gia thảo luận về những vấn đề quan trọng của ngân hàng.	2,68

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ kết quả khảo sát

4. Hàm ý tăng cường nhận thức về trách nhiệm xã hội tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu

Dựa trên phân tích về việc thực hiện trách nhiệm xã hội tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu từ quan điểm của hai nhóm quan trọng là ban lãnh đạo và nhân viên, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp để nâng cao hiệu quả thực hiện trách nhiệm xã hội trong thời gian tới.

Trước tiên, cần xây dựng một đội ngũ chuyên trách về TNXH. Hiện nay, nhiều doanh nghiệp Việt Nam, bao gồm cả Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu, thường triển khai các hoạt động TNXH thiếu tính nhất quán và chưa duy trì thường xuyên. Nguyên nhân chủ yếu là do ngân hàng chưa có bộ phận chuyên biệt đảm nhận nhiệm vụ này. Do đó, để nâng cao hiệu quả thực hiện TNXH, Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu cần thành lập một đội ngũ chuyên trách nhằm đảm bảo tính liên tục và thống nhất trong hoạt động. Nhóm chuyên trách này cần được tổ chức với quy mô và thành phần phù

hợp với cơ cấu của ngân hàng, bao gồm các bộ phận liên quan đến những vấn đề trọng tâm về trách nhiệm xã hội đã được xác định. Tại Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu, nhóm chuyên trách về trách nhiệm xã hội có thể bao gồm 5-7 thành viên, mỗi người thuộc một bộ phận chức năng khác nhau như tổng hợp, tài chính – kế toán, cán bộ tín dụng, giao dịch viên,... Đặc biệt, nhóm này cần có ít nhất một thành viên từ ban lãnh đạo ngân hàng. Điều này nhằm đảm bảo các chính sách và chương trình về trách nhiệm xã hội được thực hiện hiệu quả và duy trì lâu dài nhờ vào sự cam kết mạnh mẽ từ cấp quản lý.

Ngoài ra, các thành viên trong đội chuyên trách cũng cần có kiến thức tổng quát về trách nhiệm xã hội. Để các hoạt động TNXH được thực hiện một cách chuyên nghiệp thì Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu cần nhắc đến việc mời thêm một số chuyên gia bên ngoài có sự am hiểu sâu rộng về TNXH cùng tham gia với vai trò tư vấn cho đội chuyên trách cũng như ban

quản trị ngân hàng về các vấn đề TNXH cốt lõi và trọng tâm.

Việc thành lập một đội chuyên trách có thể làm gia tăng chi phí cho ngân hàng, nhưng đây là bước quan trọng trong giai đoạn đầu khi ngân hàng bắt đầu triển khai TNXH. Lúc này, các nguyên tắc và tiêu chuẩn về TNXH vẫn chưa được nhân viên nắm vững, và các hoạt động TNXH chưa diễn ra một cách bài bản. Khi đội chuyên trách đã vận hành ổn định, nhân viên hiểu rõ và chủ động thực hiện các hoạt động TNXH, các thành viên trong đội chuyên trách có thể quay trở lại nhiệm vụ tại các bộ phận của mình. Có thể xem đội chuyên trách như một nhóm dự án, giúp đảm bảo tính linh hoạt và chuyên nghiệp trong quá trình triển khai TNXH.

Thứ hai, trong quá trình xây dựng chiến lược và lập kế hoạch triển khai TNXH, ban lãnh đạo cùng đội ngũ chuyên trách về TNXH có thể thực hiện các bước sau:

- Xác định tầm nhìn và định hướng TNXH của ngân hàng.
- Đánh giá thực trạng TNXH hiện tại, phân tích các yếu tố môi trường ảnh hưởng và xác định thứ tự ưu tiên trong các vấn đề cần giải quyết, cũng như khả năng huy động nguồn lực.
- Đề xuất các giải pháp tổng thể nhằm triển khai TNXH, đồng thời xác định các hoạt động cụ thể cần thực hiện.
- Xem xét, lựa chọn các giải pháp phù hợp nhất để áp dụng.

Tài liệu tham khảo

- [1] H. R. Bowen, *Social responsibilities of the businessman*. University of Iowa Press, 2013.
- [2] D. J. Wood, "Measuring corporate social performance: A review," *International journal of management reviews*, vol. 12, no. 1, pp. 50-84, 2010.
- [3] A. B. Carroll, "A three-dimensional conceptual model of corporate performance," *Academy of management review*, vol. 4, no. 4, pp. 497-505, 1979.
- [4] I. Maignan and O. C. Ferrell, "Corporate social responsibility and marketing: An integrative framework," *Journal of the Academy of Marketing science*, vol. 32, pp. 3-19, 2004.
- [5] TÜV NORD GROUP. "Đánh giá xác nhận trách nhiệm xã hội dựa trên hệ thống amfori BSCI." https://www.tuv-nord.com/vn/vi/bsci/?utm_source=chatgpt.com (accessed 27/3, 2025).
- [6] Châu Thị Lệ Duyên and Nguyễn Minh Cảnh, "Phân tích những nhân tố thúc đẩy việc thực hiện trách nhiệm xã hội của các doanh nghiệp nhỏ và vừa ở thành phố Cần Thơ," *Tạp chí khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, vol. 25, pp. 9-16, 2013.
- [7] Châu Thị Lệ Duyên, Nguyễn Huỳnh Kim Ngân, and Nguyễn Thanh Liêm, "Nghiên cứu mối liên hệ giữa trách nhiệm xã hội,

- Xây dựng kế hoạch chi tiết cho các chương trình TNXH và truyền thông rộng rãi đến toàn bộ nhân viên ngân hàng.

Thứ ba, tạo môi trường và điều kiện để nhân viên tham gia tích cực vào các hoạt động TNXH của ngân hàng.

Kết quả kiểm định T về sự tương đồng trong đánh giá giữa hai nhóm khảo sát đối với mức độ thực hiện trách nhiệm xã hội của Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu cho thấy sự khác biệt giữa nhà quản trị và nhân viên. Nguyên nhân có thể xuất phát từ hai yếu tố: Thứ nhất, nhà quản trị có xu hướng đánh giá cao các hoạt động trách nhiệm xã hội của ngân hàng nhằm nâng cao hình ảnh và thương hiệu; Thứ hai, nhân viên chưa nắm bắt đầy đủ thông tin, dẫn đến nhận định chưa chính xác về các hoạt động này.

5. Kết luận

Bất kể nguyên nhân nào, ngân hàng cũng cần nâng cao hiệu quả thực hiện TNXH và tạo điều kiện để nhân viên tham gia tích cực hơn vào các hoạt động này. Bên cạnh đó, ban lãnh đạo Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu có thể lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của nhân viên về TNXH, đồng thời khuyến khích họ đề xuất sáng kiến cho các hoạt động phù hợp. Điều này giúp các chương trình TNXH của ngân hàng được điều chỉnh theo mong muốn của nhân viên, gắn liền với quyền lợi và trách nhiệm của họ, từ đó nâng cao tính bền vững, phát triển lâu dài trong công cuộc triển khai TNXH của Vietinbank Bà Rịa - Vũng Tàu.

Academy of Marketing science, vol. 32, pp. 3-19, 2004.

- lợi ích kinh doanh và hiệu quả tài chính của doanh nghiệp khu vực thành phố Cần Thơ," *Tạp chí khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, vol. 32, pp. 7-18, 2014.
- [8] H. T. Nga, "Trách nhiệm xã hội (CSR), Quan hệ cộng đồng (PR) của các công ty có vốn đầu tư nước ngoài và nghiên cứu tình huống tại công ty Khai thác Vàng Bồng Miêu," trình bày tại *Tuyển tập Báo cáo Hội nghị Sinh viên Nghiên cứu Khoa học*, 2008.
- [9] Đ. Đ. Nam, "Nghiên cứu vấn đề thực hiện trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp tại Công ty Cổ phần sữa Việt Nam Vinamilk," Luận văn Thạc sỹ, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2012.
- [10] N. T. Vũ, "Trách nhiệm xã hội của Doanh nghiệp – Nhận thức và phản ứng người tiêu dùng," trình bày tại *Tuyển tập Báo cáo Hội nghị Sinh viên Nghiên cứu Khoa học*, 2012.
- [11] N. P. Mai, "Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp trong ngành dệt may Việt Nam: Trường hợp công ty Cổ phần May Đáp Cầu," *Tạp chí Khoa học ĐHQGHN*, vol. 1/29, pp. 32-40, 2013.
- [12] P. T. T. Hương, "Nghiên cứu chỉ số trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp (CSR) ứng dụng tại Công ty Cổ phần Dệt may 29/3," Luận văn thạc sỹ, Đại học Đà Nẵng, 2013.

Ngày nhận bài: 08/3/2025

Ngày hoàn thành sửa bài: 25/3/2025

Ngày chấp nhận đăng: 26/3/2025