
CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH CHIA SẺ TRI THỨC CHUYÊN MÔN GIỮA CÁC NHÂN VIÊN TRONG DOANH NGHIỆP BẢO HIỂM NHÂN THỌ

Phan Anh Tuấn

Khoa Bảo hiểm, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Email: phananhtuan@neu.edu.vn

Mã bài báo: JED-752

Ngày nhận: 4/7/2022

Ngày nhận bản sửa: 23/7/2022

Ngày duyệt đăng: 9/8/2022

Tóm tắt:

Nghiên cứu này thực hiện nhằm kiểm định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đối với Ý định chia sẻ tri thức (Knowledge sharing intention - KI) giữa các nhân viên trong công ty Bảo hiểm nhân thọ trên địa bàn thành phố Hà Nội dựa trên mô hình lý thuyết hành vi hợp lý (TRA) và lý thuyết hành vi hoạch định (TPB) mà Aijen đề xuất. Thông qua việc khảo sát 282 nhân viên và các cấp quản lý, dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 26. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng Ý định chia sẻ tri thức bị tác động bởi 5 nhân tố với mức độ giảm dần: (1) Thái độ, (2) Sự tự tin vào tri thức cá nhân, (3) Chuẩn chủ quan, (4) Kiểm soát hành vi và (5) Cơ chế khen thưởng. Qua nghiên cứu này, các doanh nghiệp bảo hiểm có thể có các chính sách phù hợp để thúc đẩy ý định chia sẻ tri thức chuyên môn giữa các nhân viên, tạo điều kiện xây dựng đội ngũ nhân sự vững mạnh.

Từ khóa: Bảo hiểm, ý định, chia sẻ tri thức.

Mã JEL: G22.

The factors affecting the intention of sharing professional knowledge among employees in life insurance companies

Abstract:

This study is to evaluate the influence of factors on Knowledge Sharing Intention (KI) among employees in life insurance companies in Hanoi, based on the theoretical model of rational behavior (TRA) and the theory of planned behavior (TPB) proposed by Aijen. The data was collected through the survey of 282 employees and managers and processed with SPSS 26 software. The research results show that the intention of sharing knowledge is affected by five factors with descending levels, namely: (1) Attitude, (2) Confidence in personal knowledge, (3) Subjective norm, (4) Behavioral control, and (5) Reward mechanism. Finally, some appropriate policies are proposed for life insurance companies to promote the intention to share professional knowledge among employees, then facilitate building strong human resource.

Keywords: Insurance, intention, knowledge sharing.

JEL Code: G22.

1. Giới thiệu

Tri thức là tài sản quý giá và là nguồn lực quan trọng cho sự phát triển bền vững của doanh nghiệp. Chúng tạo ra lợi thế cạnh tranh giúp các doanh nghiệp tồn tại và phát triển trong nền kinh tế thị trường đầy biến động. Để đạt được mục tiêu này, người quản lý không chỉ cần biết sử dụng có hiệu quả các nguồn lực hữu hình mà còn phải biết phát triển các nguồn lực vô hình - phát triển nguồn tri thức - để đáp ứng nhu cầu của tổ chức.

Bảo hiểm nhân thọ là lĩnh vực kinh doanh đặc thù dựa trên rủi ro của khách hàng. Tại Việt Nam đang có

18 doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ cùng hoạt động. Sản phẩm bảo hiểm không có bản quyền và do đó có thể dễ dàng sao chép. Vì vậy, các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ rất cạnh tranh về sản phẩm, đòi hỏi các doanh nghiệp phải khác biệt hóa chất lượng nhân sự của mình để thích nghi với nhu cầu của thị trường. Trong số đó, kỹ năng tương tác và kiến thức chuyên môn giữa nhân viên và khách hàng đóng vai trò quan trọng đối với sự thành bại của doanh nghiệp. Tuy nhiên, bảo hiểm nhân thọ là một ngành có tỷ lệ chuyển dịch rất cao, nên khi một người giỏi chuyên môn ra đi, họ mang theo kinh nghiệm và chuyên môn thì doanh nghiệp này có khả năng bị phá hủy, đổ vỡ hoặc bị ảnh hưởng cho đến khi tìm được người thay thế phù hợp. Vì vậy, vai trò của nhà quản lý phải là quản lý tri thức như thế nào để các thành viên của tổ chức, đặc biệt là trong giai đoạn đầu, nhận được sự kích lệ cần thiết để hình thành văn hóa chia sẻ tri thức, chuyển giao tri thức và hiểu biết, hình thành tài sản chung cho doanh nghiệp. Chia sẻ tri thức là giao tiếp hữu ích song nó không hề dễ dàng trong doanh nghiệp, bởi các nhân viên thường ngại trong việc đem những kinh nghiệm, hiểu biết của mình truyền đạt cho người khác. Các nhân viên sẽ cảm thấy công việc của họ bị đe dọa nếu họ chia sẻ tất cả những thứ họ biết cho đồng nghiệp, từ đó dẫn tới xu hướng đề phòng, không muốn hợp tác trong các hoạt động chia sẻ tri thức với tâm lý “bạn biết càng nhiều, bạn càng quan trọng”. Chính vì vậy, vai trò của nhà quản lý trong trường hợp này là phải tạo được môi trường khuyến khích các nhân viên chia sẻ tri thức đóng góp vào nguồn lực nội bộ của doanh nghiệp.

Thách thức thứ hai đến từ việc mọi người sẵn sàng chia sẻ tri thức của mình nhưng rất khó để biến những tri thức cá nhân thành tri thức của tổ chức. Theo Nonaka & Takeuchi (1995), để tri thức cá nhân có thể trở thành tri thức của tổ chức phải thông qua một quá trình biến đổi phức tạp.

Mục đích của bài nghiên cứu là xác định có những nhân tố nào ảnh hưởng tích cực và những nhân tố nào đang làm hạn chế đến ý định chia sẻ tri thức của các nhân viên trong một doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ ở Việt Nam. Từ đó giúp các nhà quản lý có những biện pháp phát huy được sự chia sẻ tri thức, kinh nghiệm giữa các nhân viên trong doanh nghiệp với nhau, hướng tới nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Lý thuyết về chia sẻ tri thức

Chia sẻ tri thức là sự tương tác giữa các cá nhân khác nhau ở các cấp độ khác nhau trong một tổ chức hoặc giữa các cá nhân với một nhóm người. Theo Hooff & Ridder (2004), Foss & cộng sự (2009), quá trình này giả định rằng phải có ít nhất sự tham gia của hai bên: một bên truyền đạt và chia sẻ tri thức và bên còn lại tiếp thu tri thức. Chủ sở hữu tri thức bắt đầu quá trình chia sẻ tri thức một cách có ý thức hoặc vô thức thông qua các hoạt động cụ thể; người thu nhận tri thức thực hiện các hành động tiếp nhận chủ quan. Nếu không có sự tham gia vào quá trình chia sẻ của những người thu nhận tri thức thì rất khó xác định liệu tri thức đã được chia sẻ hay chưa.

Theo Gupta & Govindarajan (2000), chia sẻ kiến thức là “một quá trình liên quan đến việc chuyển giao hoặc phổ biến kiến thức từ người này, nhóm hoặc tổ chức sang người khác”. Chia sẻ kiến thức là hành vi trao đổi kiến thức (kỹ năng, kinh nghiệm và hiểu biết) giữa các cá nhân trong tổ chức, bao gồm cả kiến thức ẩn và tường minh. Vì vậy, để sáng tạo tri thức mới một cách hiệu quả, theo Gagné & Deci (2005), mỗi cá nhân tham gia cần thực hiện cả hai vai trò cho và nhận tri thức.

Chia sẻ tri thức đóng một vai trò vô cùng cần thiết, bởi nó “tạo ra môi liên kết giữa các cá nhân thông qua việc chia sẻ tri thức từ cấp độ cá nhân sang cấp độ tổ chức, từ đó chuyển đổi thành giá trị kinh tế và tạo năng lực cạnh tranh cho tổ chức” (Hendriks, 1999). Theo Cohen & Lerventhal (1990), sự chia sẻ tri thức giữa các cá nhân với nhau làm phong phú nguồn tri thức của tổ chức, từ đó tăng khả năng cạnh tranh của tổ chức với các tổ chức khác. Boland & Tenkasi (1995) cũng có ý kiến tương tự và cho rằng lợi thế cạnh tranh và thành công của một tổ chức là kết quả làm việc chung và cộng tác tri thức của các cá nhân. Theo tác giả này, việc tạo ra cơ sở hiểu biết của một tổ chức đòi hỏi phải có “một quá trình phối hợp với nhau để đánh giá, và kết hợp với tri thức cá nhân đặc biệt của người khác trong tổ chức”. Chia sẻ tri thức giúp cho tổ chức đạt được thành công bền vững (Davenport & Prusak, 1998), giúp kết nối nhân viên với tổ chức, nâng cao năng suất và hiệu suất làm việc nhóm (Cheng & Li, 2011).

2.2. Cơ sở lý thuyết về ý định của hành vi

Lý thuyết hành vi hoạch định (The theory of planning behaviour - TPB) được Ajzen nghiên cứu phát triển

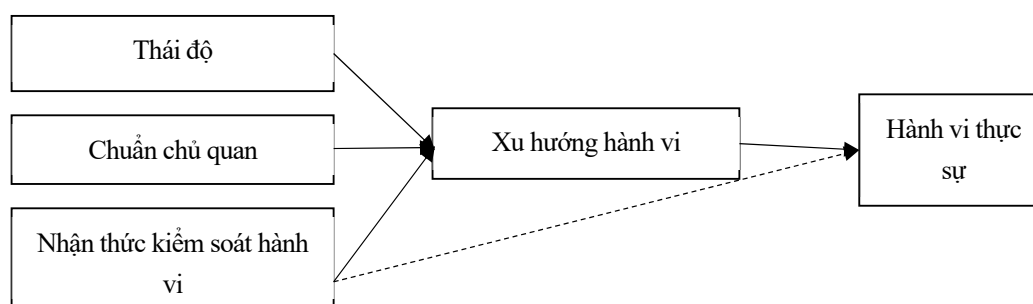
và công bố vào năm 1991 dựa trên nền tảng của lý thuyết hành vi hợp lý (TRA). Nếu như mô hình TRA chỉ đề cập tới 2 nhân tố tác động tới ý định thực hiện hành vi của con người là thái độ và chuẩn mực chủ quan mà ít chú trọng vào hành vi kiểm soát cá nhân thì mô hình TPB đã khắc phục điều này bằng cách bổ sung vào mô hình yếu tố thứ 3: Nhận thức kiểm soát hành vi (Perceived behavioral control). Lý thuyết hành vi hợp lý chỉ được sử dụng cho các hành vi dưới sự kiểm soát của một người, trong khi đó lý thuyết hành vi có kế hoạch xem xét sự kiểm soát hành vi do người đó nhận thức được như một biến số; do vậy sẽ giúp dự đoán hành vi với độ chính xác cao hơn (Ajzen, 1991). Theo đó, ý định hành vi sẽ bị tác động bởi 3 yếu tố:

(1) Thái độ (Attitude toward behavior - AB): Đầu tiên, thái độ chỉ cảm giác của một cá nhân là thiện chí hoặc không thiện chí về các kết quả của hành vi cụ thể (Ajzen, 1991). Các yếu tố quyết định thái độ hành vi (AB) là kết quả của niềm tin kết quả, đây là những giá trị dự kiến phát sinh từ hành động. Ajzen và Fishbein cho rằng những suy nghĩ không sẵn sàng nảy sinh trong tâm trí của một người thì không có khả năng ảnh hưởng đến hành vi. Vì vậy, một khía cạnh đặc biệt của phương pháp tiếp cận việc đo lường thái độ đối với hành vi theo Fishbein là những suy nghĩ về kết quả tích cực hay tiêu cực mà người ta có thể suy nghĩ ngay khi có ý định thực hiện một hành vi nào đó.

(2) Chuẩn chủ quan (Subjective norm - SN): Nó liên quan đến niềm tin của một người về việc liệu các đồng nghiệp và những người quan trọng của họ tán thành hay không tán thành hành vi đó. Tức là ý kiến của những người xung quanh đại diện cho áp lực mà cá nhân cảm nhận có tác động quan trọng về việc chấp nhận hay không chấp nhận về việc thực hiện hành vi (Ajzen, 1991). Chuẩn chủ quan được đo lường bởi các niềm tin chung về sự tham khảo bao gồm tính khả thi của những người tham khảo nắm giữ niềm tin chung và động lực của người thực hiện hành động để phù hợp với cảm nhận của người tham khảo.

(3) Nhận thức kiểm soát hành vi (Perceived behavioral control - PBC): là nhận thức của cá nhân về việc dễ dàng hay khó khăn khi thực hiện hành vi mong muốn, điều này phụ thuộc vào sự sẵn có của các nguồn lực và các cơ hội để thực hiện hành vi. Yếu tố này được Ajzen bổ sung để giải thích cho trường hợp khi cá nhân thiếu một số điều kiện cần thiết để thực hiện kế hoạch hành động của mình. Biến mới nhất được đưa vào sau, nhận thức kiểm soát (PBC) đại diện cho niềm tin nhận thức về khả năng dễ dàng hay khó khăn để thực hiện một hành vi. PBC được đo bằng niềm tin về việc kiểm soát thông qua khai thác các yếu tố tạo điều kiện thuận lợi hoặc ức chế (cả hai bên - khả năng, kỹ năng, sự tự tin và các yếu tố bên ngoài - sự sẵn có của nguồn lực cần thiết, cơ hội điều kiện) và sức mạnh nhận thức của từng yếu tố kiểm soát.

Hình 1: Mô hình hành vi có kế hoạch - TPB của Ajzen (1991)

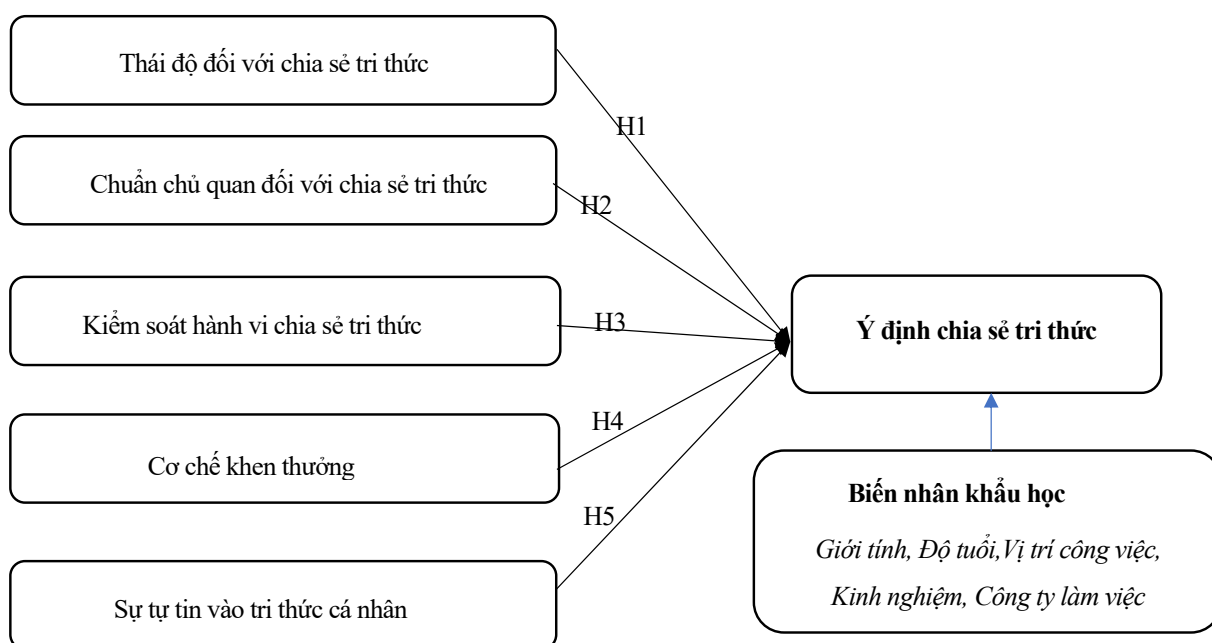


2.3. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết

Từ cơ sở lý thuyết và tổng quan các nghiên cứu trước, kế thừa lý thuyết hành vi có hoạch định TPB của Ajzen (1991) tác giả đề xuất mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến ý định chia sẻ tri thức chuyên môn giữa các nhân viên trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm nhân thọ bao gồm 5 yếu tố: Thái độ đối với chia sẻ tri thức, Chuẩn chủ quan đối với chia sẻ tri thức, Kiểm soát hành vi chia sẻ tri thức, Cơ chế khen thưởng và Sự tự tin vào tri thức cá nhân.

Theo Ajzen & Fishbein (1980), thái độ là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến hành vi. Thái độ được định nghĩa là sự sẵn sàng tinh thần có được từ kinh nghiệm, tạo ra ảnh hưởng trực tiếp đến phản ứng của một cá nhân đối với các đối tượng hay tình huống mà người đó tiếp xúc. Một người khi tin rằng việc chia sẻ nhất định sẽ dẫn đến kết quả khả quan, mang lại giá trị cho người khác, thì người đó sẽ có thái độ tích cực thực hiện việc chia sẻ và ngược lại.

Hình 2: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Nghiên cứu đề xuất.

Giả thuyết H1: Thái độ đối với chia sẻ tri thức có tác động tích cực đến Ý định chia sẻ tri thức.

Chuẩn chủ quan được hiểu là nhận thức của một người về việc liệu những người quan trọng đối với họ có nghĩ rằng hành vi đó nên được thực hiện hay không (Ajzen & Fishbein, 1980; Pavlou & Fygenson, 2006). Chuẩn chủ quan phản ánh nhận thức về việc liệu hành vi có được chấp nhận, khuyến khích và thực hiện bởi vòng ảnh hưởng của người tham gia hay không. Theo Karahanna & Straub (1999), các chuẩn mực chủ quan có thể thông qua các ảnh hưởng mang tính chuẩn mực và thông tin, làm giảm sự không chắc chắn về việc sử dụng một hệ thống có phù hợp hay không.

Giả thuyết H2: Chuẩn chủ quan có tác động tích cực đến Ý định chia sẻ tri thức.

Kiểm soát hành vi có nhận thức thể hiện mức độ một cá nhân cảm nhận về khả năng thực hiện một hành vi nào đó, liên quan đến nhận thức về mức độ dễ hay khó khi thực hiện hành vi. Yếu tố kiểm soát có thể là bên trong (Kỹ năng, kiến thức) hoặc bên ngoài (thời gian, cơ hội) (Ajzen, 1991). Chúng ta có xu hướng thực

Bảng 1: Thang đo hoàn chỉnh

Thang đo Thái độ	Ký hiệu
Tôi rất vui khi chia sẻ tri thức chuyên môn của mình đến các đồng nghiệp.	TD1
Tôi cảm thấy chia sẻ kinh nghiệm cá nhân với đồng nghiệp là việc làm đúng.	TD2
Tôi luôn quan tâm đến các buổi chia sẻ kiến thức chuyên môn của công ty.	TD3
Tôi tiếp thu và học hỏi được nhiều điều về chuyên môn từ những đồng nghiệp của mình.	TD4
Tôi thấy không nên chia sẻ những kinh nghiệm cá nhân của mình với người khác.	TD5
Thang đo Chuẩn chủ quan	
Lãnh đạo công ty luôn khuyến khích nhân viên chia sẻ tri thức chuyên môn với nhau.	CQ1
Lãnh đạo công ty luôn tạo mọi điều kiện, cơ hội để nhân viên chia sẻ tri thức chuyên môn với nhau.	CQ2
Lãnh đạo công ty rất tích cực tổ chức các buổi hoạt động chia sẻ kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm cá nhân.	CQ3

Lãnh đạo công ty luôn tôn trọng và ghi nhận những đóng góp của nhân viên khi tham gia chia sẻ tri thức chuyên môn với đồng nghiệp.	CQ4
--	-----

Các đồng nghiệp của tôi cũng thường xuyên chia sẻ tri thức chuyên môn cho nhau.	CQ5
---	-----

Thang đo Kiểm soát hành vi

Tôi có thể chia sẻ tri thức chuyên môn và kinh nghiệm cho các đồng nghiệp bất cứ lúc nào.	KS1
---	-----

Tôi có thể chia sẻ tri thức chuyên môn khi các đồng nghiệp mong muốn.	KS2
---	-----

Tôi có thể quyết định việc chia sẻ tri thức của bản thân mà không phụ thuộc vào bất cứ ai.	KS3
--	-----

Thang đo Cơ chế khen thưởng

Tôi sẽ được khen thưởng khi chia sẻ tri thức chuyên môn và kinh nghiệm của tôi với đồng nghiệp.	KT1
---	-----

Tôi được ghi nhận và có cơ hội thăng tiến nếu tích cực chia sẻ tri thức chuyên môn của mình với các đồng nghiệp.	KT2
--	-----

Tôi nhận được sự tôn trọng từ các đồng nghiệp vì đã chia sẻ tri thức chuyên môn của mình.	KT3
---	-----

Tôi luôn nhận được sự quan tâm từ lãnh đạo khi tôi trao đổi ý tưởng, tri thức chuyên môn của mình với các đồng nghiệp.	KT4
--	-----

Tôi có thể được nhận một mức lương cao hơn khi chia sẻ tri thức chuyên môn với đồng nghiệp.	KT5
---	-----

Thang đo Sự tự tin vào tri thức

Tôi được đào tạo bài bản về các kiến thức bảo hiểm tại trường đại học.	TT1
--	-----

Tôi được công ty đào tạo về kiến thức và các kỹ năng trong bảo hiểm nhân thọ.	TT2
---	-----

Tôi có kiến thức vững chắc về bảo hiểm cơ bản và bảo hiểm chuyên sâu.	TT3
---	-----

Tôi thường xuyên tự học và tìm hiểu về bảo hiểm nhân thọ.	TT4
---	-----

Thang đo Ý định chia sẻ tri thức

Tôi sẽ chia sẻ kinh nghiệm làm việc cá nhân với các đồng nghiệp thường xuyên trong tương lai.	YD1
---	-----

Tôi sẽ luôn sẵn sàng chia sẻ tri thức chuyên môn với các đồng nghiệp.	YD2
---	-----

Tôi sẽ chia sẻ tri thức chuyên môn có được từ bên ngoài tổ chức tới các đồng nghiệp.	YD3
--	-----

Tôi sẽ chia sẻ tài liệu và tri thức chuyên môn từ khóa đào tạo mà tôi tham gia với các đồng nghiệp.	YD4
---	-----

Tôi sẽ chia sẻ ý tưởng và suy nghĩ với các đồng nghiệp để quá trình làm việc hiệu quả và tốt hơn.	YD5
---	-----

Nguồn: Tổng hợp của nghiên cứu.

hiện những hành vi trong tầm kiểm soát, và ngược lại, khi không có khả năng kiểm soát hành vi thì việc thực hiện hành vi giảm xuống (Ajzen & Fishbein, 1980).

Giả thuyết H3: Kiểm soát hành vi chia sẻ tri thức tác động tích cực đến Ý định chia sẻ tri thức.

Theo Syed-Ikhsan & Rowland (2004), nhân viên cần có động lực để chia sẻ kiến thức và khen thưởng chính là một trong những động lực có tác động tích cực tới ý định chia sẻ tri thức. Việc tổ chức có một cơ chế khen thưởng hiệu quả có thể thúc đẩy việc chia sẻ tri thức giữa các đồng nghiệp với nhau nhằm nâng cao hiệu quả công việc và giúp mọi người cùng phát triển. Những phần thưởng như vậy phải dựa trên thành tích của

nhóm hơn là thành tích cá nhân (Goh, 2002). Các khoản thưởng bằng tiền có tác động trực tiếp đến động cơ chia sẻ tri thức, song hình thức này có thể mang lại chất lượng chia sẻ tri thức không cao (Kugel & Schostek, 2004).

Giả thuyết H4: Cơ chế khen thưởng tác động tích cực đến Ý định chia sẻ tri thức.

Tự tin vào tri thức thể hiện sự chắc chắn và tin tưởng của một cá nhân vào năng lực của bản thân (Gecas, 1971). Để đi đến hành vi chia sẻ tri thức thì trước tiên người chia sẻ phải tự tin vào tri thức mình có hoặc họ tin tưởng rằng việc chia sẻ là thành công, là hữu ích. Tin tưởng như là trái tim của sự trao đổi tri thức (Davenport & Prusak, 1998) và nếu mức độ tin tưởng càng tăng thì hành vi chia sẻ tri thức cũng tăng theo (Anderson & Narus, 1990).

Giả thuyết H5: Sự tự tin vào tri thức tác động tích cực đến Ý định chia sẻ tri thức.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định tính thông qua thảo luận nhóm trực tiếp với 2 giám đốc vùng của công ty bảo hiểm nhân thọ Manulife nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến ý định chia sẻ tri thức, xây dựng và điều chỉnh thang đo để phù hợp với nội dung nghiên cứu từ đó xây dựng bảng câu hỏi khảo sát tốt nhất.

Bảng 2: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

STT	Nhóm nhân tố	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha
1	Thái độ đối với chia sẻ tri thức	4	0,843
2	Chuẩn chủ quan đối với chia sẻ tri thức	5	0,879
3	Kiểm soát hành vi chia sẻ tri thức	3	0,683
4	Hệ thống khen thưởng	5	0,768
5	Sự tự tin vào tri thức cá nhân	2	0,656
6	Ý định chia sẻ tri thức	5	0,869

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích trên SPSS 26.

Nghiên cứu định lượng: Theo Hair & cộng sự (1998), để có thể phân tích nhân tố khám phá (EFA) khảo sát cần tối thiểu số lượng mẫu bằng 5 lần số biến quan sát trong thang đo. Theo Tabachnick & Fidell (2007), để đạt kết quả tốt nhất khi phân tích hồi quy, kích thước mẫu nghiên cứu cần đảm bảo theo công thức: $N \geq 8m + 50$ (N là số lượng mẫu, m là số biến độc lập). Do đó, nghiên cứu tiến hành thu thập từ 300 phiếu khảo sát trực tiếp và trực tuyến các nhân viên đang làm việc tại các công ty bảo hiểm nhân thọ và nghiên cứu nhận về được 282 phiếu hợp lệ.

Quá trình phân tích dữ liệu nghiên cứu sử dụng SPSS 26 với các kỹ thuật: Cronbach's alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) nhằm kiểm định độ tin cậy của các thang đo; phân tích hồi quy bội nhằm kiểm định mô hình, các giả thuyết nghiên cứu và định vị tầm quan trọng của các yếu tố ảnh hưởng, phân tích ANOVA/t-Test để kiểm định sự khác biệt giữa các nhóm biến nhân khẩu học.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Để có được thông tin về các nhân tố tác động tới ý định chia sẻ tri thức chuyên môn của các nhân viên thuộc lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm nhân thọ, sau khi thiết kế bảng hỏi với 6 câu hỏi, nghiên cứu đã phát ra 300 phiếu điều tra, trong đó có 150 phiếu trực tiếp và 150 phiếu khảo sát trực tuyến. Tổng số phiếu thu về là 300 phiếu, trong đó tổng số phiếu hợp lệ là 282 phiếu, tương đương đạt 94%; 18 phiếu không hợp lệ do các câu trả lời không đồng nhất với nội dung câu hỏi.

4.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để loại các biến không phù hợp. Sau khi loại biến TD5 của nhân tố Thái độ đối với chia sẻ tri thức; hai biến TT1, TT2 của nhân tố Sự tự tin vào tri thức cá nhân do các biến này có hệ số tương quan biến - tổng $< 0,3$, thì các biến còn lại đều được chấp nhận vì có hệ số tin cậy $> 0,6$ và hệ số tương quan biến - tổng $> 0,3$ nên các thang đo đã đạt được tin cậy, tiếp tục sử dụng để phân tích.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả EFA của các biến độc lập và biến phụ thuộc bằng phương pháp rút trích Principal & phép quay Varimax cho thấy:

Kết quả EFA các biến độc lập: hệ số KMO là 0,871 > 0,5, giá trị Sig là 0,000 < 0,05 nên các biến quan sát được sử dụng có tương quan tuyến tính với nhau trong cùng một nhân tố. Các giá trị Eigenvalues đều > 1 và độ biến thiên được giải thích tích lũy là 67,759% thể hiện 5 nhóm nhân tố nêu trên giải thích được 67,759%

Bảng 3: Bảng thống kê mô tả các biến

Descriptive Statistics					
	N	Mean	Std. Deviation	Variance	
YD	282	4,2071	,51285	,263	
TD	282	4,4512	,52734	,278	
CQ	282	4,3128	,53747	,289	
KS	282	4,0177	,69033	,477	
KT	282	3,5697	,74725	,558	
TT	282	4,2163	,48069	,231	
Valid N (listwise)	282				

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích trên SPSS 26.

biến thiên của 18 biến quan sát (Sau khi loại biến KT4 của Hệ thống khen thưởng).

Kết quả EFA biến phụ thuộc: giá trị Sig = 0,000 và chỉ số KMO = 0,850 > 0,5 đều đáp ứng được yêu cầu. Giá trị Eigenvalue = 3,289, phương sai trích của các biến phụ thuộc bằng 65,784% > 50% thể hiện sự biến thiên của các dữ liệu ban đầu.

Như vậy, kết quả cho thấy các thang đo được lựa chọn cho các biến trong mô hình đều đảm bảo yêu cầu,

Bảng 4: Kết quả phân tích hồi quy

Biến	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Std. Error				Beta	Độ chấp nhận
Constant	,884	,253		3,495	,001		
TD	,233	,058	,240	4,024	,000	,608	1,645
CQ	,162	,058	,170	2,811	,005	,591	1,691
KS	,104	,042	,140	2,493	,013	,682	1,467
KT	,078	,036	,114	2,194	,029	,804	1,244
TT	,211	,059	,198	3,545	,000	,696	1,436

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích trên SPSS 26.

các biến đều có tính hội tụ, phù hợp để sử dụng phân tích trong các phần tiếp theo.

4.3. Phân tích tương quan Pearson

Kết quả kiểm tra hệ số tương quan cho thấy các biến độc lập đều có sự tương quan khá chặt chẽ với biến phụ thuộc ở mức ý nghĩa 1% nên các hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê và đều đủ điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy.

4.4. Phân tích hồi quy

Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến biểu diễn mối quan hệ của 05 nhân tố ảnh hưởng tới ý định chia sẻ tri thức chuyên môn giữa các nhân viên làm việc tại các công ty bảo hiểm nhân thọ có dạng như sau:

$$YD = \beta_0 + \beta_1 TD + \beta_2 CQ + \beta_3 KS + \beta_4 KT + \beta_5 TT$$

Trong đó:

- YD: là biến phụ thuộc, thể hiện giá trị dự đoán về ý định chia sẻ tri thức chuyên môn giữa các nhân viên thuộc lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm nhân thọ.

- Các hệ số $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$: là các hệ số hồi quy của mô hình.

- Các biến TD, KS, CQ, KT, TT: là các biến số độc lập thể hiện các nhân tố tác động đến ý định chia sẻ tri thức chuyên môn của đội ngũ lao động thuộc lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm nhân thọ.

Kết quả từ bảng thống kê mô tả các biến cho ta thấy tất cả các biến độc lập TD, CQ, KS, TT đều có giá trị trung bình (Mean) lớn hơn 4, giá trị trung bình của biến KT là 3,5697; biến phụ thuộc YD có giá trị trung bình Mean bằng 4,2071. Độ lệch chuẩn của các biến độc lập đều nhỏ hơn 1, thấp nhất là biến TT là 0,231 và

Bảng 5: Kết quả phân tích phương sai ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29,836	5	5,967	37,372	,000 ^b
	Residual	44,070	276	,160		
	Total	73,906	281			

a. Dependent Variable: YD

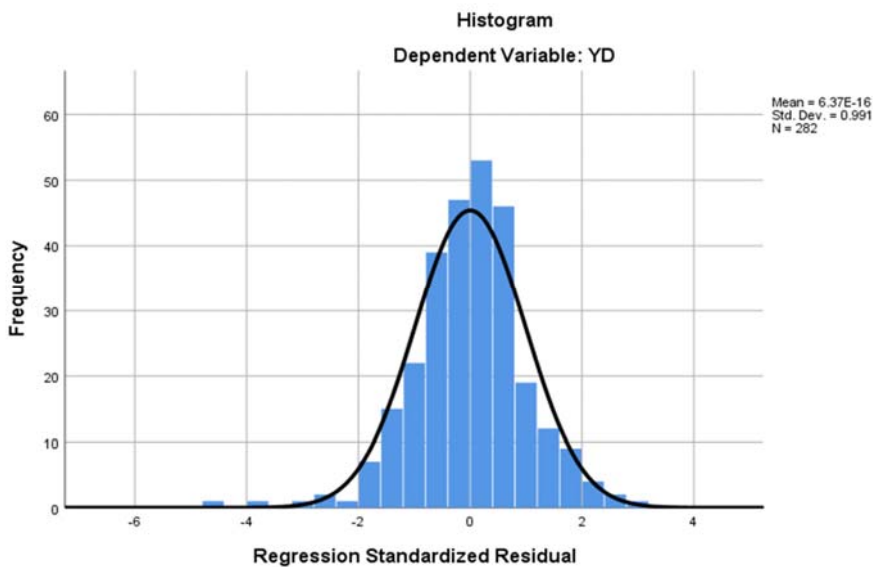
b. Predictors: (Constant), TT, KT, CQ, KS, TD

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích trên SPSS 26.

cao nhất là biến KT là 0,558. Như vậy, có thể nói các mục hỏi đa số đều nhận được nhiều sự đánh giá “đồng ý” từ người khảo sát.

Từ Bảng 4, ta có mô hình các nhân tố tác động đến ý định chia sẻ tri thức chuyên môn giữa các lao động

Hình 3: Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa



Nguồn: Tổng hợp từ kết quả phân tích trên SPSS 26.

trong lĩnh vực kinh doanh bảo hiểm nhân thọ giữa các nhân viên như sau:

$$YD = 0,884 + 0,233TD + 0,211TT + 0,162CQ + 0,104KS + 0,078KT$$

Kết quả cho thấy R Square là 0,404 có nghĩa là các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 40,4% cho sự biến động của biến phụ thuộc “Ý định chia sẻ tri thức”. Mức độ ảnh hưởng này tuy không quá rõ rệt nhưng với một mẫu quan sát đủ lớn (N = 282) thì có thể chấp nhận được, có đủ cơ sở để khẳng định sự tác động của các biến độc lập lên biến phụ thuộc.

Mô hình không có hiện tượng tự tương quan do hệ số Durbin-Watson thu được là 1,891 nằm trong khoảng 1 - 3. Hệ số phóng đại phương sai (VIF) của từng nhân tố có giá trị < 10 chứng tỏ mô hình hồi quy tuyến tính bội không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Dựa vào bảng Hệ số hồi quy của mô hình, ta thấy hệ số Sig của các biến độc lập TD, CQ, TT trong mô hình nhỏ hơn 0,01 nên các biến độc lập đều có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa 1%. Biến KS, KT có tỷ lệ Sig < 0,05 nên các biến này có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa 5%.

Mức độ tác động của 5 yếu tố được xếp thứ tự giảm dần lần lượt là (1) TD (β chuẩn hóa bằng 0,24), (2) TT (β chuẩn hóa bằng 0,198), (3) CQ (β chuẩn hóa bằng 0,17), (4) KS (β chuẩn hóa bằng 0,14), (5) KT (β chuẩn hóa bằng 0,114).

Kết quả mô hình hồi quy cho thấy các hệ số β chuẩn hóa > 0 cho thấy mối quan hệ thuận chiều giữa các biến độc lập với ý định chia sẻ tri thức chuyên môn giữa toàn thể đội ngũ nhân viên trong lĩnh vực kinh

doanh bảo hiểm nhân thọ.

Để kiểm định sự phù hợp của mô hình quy tổng thể, ta xem xét đến giá trị F từ bảng phân tích ANOVA, giá trị $F = 37,372$, giá trị $\text{Sig.} = ,000$, như vậy mô hình hồi quy tuyến tính là phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa cho thấy phân phối của phần dư xấp xỉ chuẩn có giá trị Mean bằng 0 và độ lệch chuẩn $\text{Syd. Dev.} = 0,991$. Do đó, có thể kết luận rằng giả định về phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

5. Kết luận

Tóm lại, nghiên cứu này góp phần xác nhận lại các kết quả nghiên cứu trước đây của Aijen (1991) và một số tác giả ở bối cảnh Việt Nam. Ngoài ra, bài nghiên cứu đã bổ sung thêm hai nhân tố ảnh hưởng là Sự tự tin vào tri thức cá nhân và Cơ chế khen thưởng.

Từ kết quả phân tích, tác giả đề xuất một số hàm ý nhằm thúc đẩy hoạt động chia sẻ tri thức giữa các nhân viên trong doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ như sau:

Thứ nhất, các doanh nghiệp cần nâng cao thái độ của các nhân viên trong ý định chia sẻ tri thức. Thái độ là yếu tố tác động mạnh nhất đến ý định chia sẻ tri thức với hệ số $\text{beta} = 0,233$, đồng thời các nhân viên đánh giá yếu tố này ở mức trung bình $\text{Mean} = 4,4512$. Kết quả phân tích cho thấy nhân viên đánh giá rất cao thái độ của họ trong ý định chia sẻ tri thức. Vì thế các nhà quản trị cần chú trọng phát triển yếu tố thái độ, xây dựng môi trường làm việc thân thiện, thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo, hội thảo, tọa đàm chuyên đề, tập huấn, tuyên truyền cổ động trực quan hay các chương trình tuyên truyền về ý nghĩa và vai trò của việc chia sẻ tri thức, là cơ sở hiệu quả góp phần tăng ý định chia sẻ tri thức.

Thứ hai, cần nâng cao tri thức cá nhân cho các nhân viên tạo sự tự tin cho họ trong ý định chia sẻ tri thức. Kết quả phân tích cho thấy Sự tự tin vào tri thức cá nhân là yếu tố tiếp theo ảnh hưởng đến chia sẻ tri thức với $\text{beta} = 0,211$ và mức trung bình $\text{Mean} = 4,2163$. Điều đó cho thấy nhân viên đánh giá khá cao vai trò của Sự tự tin vào tri thức trong ý định chia sẻ tri thức. Nguyên nhân là do chia sẻ tri thức có hai mặt lợi và hại. Nếu tri thức được chia sẻ là đúng đắn, phù hợp, điều này tốt cho tổ chức. Ngược lại, nguồn tri thức được chia sẻ sai lệch và không chính xác sẽ gây ra những hậu quả nghiêm trọng. Điều này khiến cho việc tự tin vào tri thức trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Do đó, nhà quản trị cần khuyến khích nhân viên học hỏi và kiểm chứng nguồn tri thức từ đa dạng nguồn. Ngoài ra, nhà quản trị cần phát triển hệ thống cơ sở dữ liệu lớn cung cấp nguồn thông tin chính thống cho các nhân viên và bộ phận đại lý, xây dựng hành trang vững chắc cho nhân viên và bộ phận tư vấn viên.

Thứ ba, vai trò của lãnh đạo và đồng nghiệp cũng rất quan trọng. Nhân tố Chuẩn chủ quan có hệ số $\text{beta} = 0,162$, tuy nhiên yếu tố này lại có trung bình $\text{Mean} = 4,3128$. Điều đó cho thấy vai trò của đồng nghiệp và lãnh đạo. Bản thân lãnh đạo là tấm gương chia sẻ tri thức. Vì lãnh đạo là người đi đầu, dẫn dắt nhân viên nên khi lãnh đạo quan tâm hơn đến việc chia sẻ tri thức, các nhân viên cũng có xu hướng cởi mở hơn trong ý định chia sẻ. Do đó lãnh đạo cần tạo điều kiện cho nhân viên tham gia đào tạo, tập huấn cũng như tổ chức các hội nghị, các buổi đào tạo để họ có cơ hội nâng cao năng lực chuyên môn, đồng thời có cơ hội học tập chia sẻ tri thức với nhau, thúc đẩy hoạt động chia sẻ tri thức phát triển.

Thứ tư, tạo điều kiện thuận lợi cho việc chia sẻ tri thức. Kết quả phân tích dữ liệu cho thấy Kiểm soát hành vi là yếu tố tiếp theo ảnh hưởng đến ý định chia sẻ tri thức với hệ số $\text{beta} = 0,104$ và mức trung bình $\text{Mean} = 4,0177$. Với mức ý nghĩa lớn hơn 4, nghiên cứu kết luận rằng kiểm soát hành vi có tác động không nhỏ đến ý định chia sẻ tri thức. Trong đó, việc thiếu các điều kiện cơ sở vật chất cũng như điều kiện cần thiết để chia sẻ tri thức là một cản trở rất lớn, khiến các nhân viên không thể chia sẻ tri thức của mình ngay cả khi họ và đồng nghiệp mong muốn. Chính vì thế, các doanh nghiệp cần đảm bảo đủ các điều kiện cần thiết, đặc biệt là chú trọng vào việc đẩy mạnh triển khai các công cụ công nghệ thông tin hỗ trợ chia sẻ tri thức như: triển khai các phần mềm nhóm, các cơ sở dữ liệu điện tử; có đội ngũ kỹ thuật hỗ trợ, bảo trì hệ thống chuyên nghiệp... Những nỗ lực trên sẽ phần nào giúp cải thiện kiểm soát hành vi từ đó tác động trực tiếp tới hành vi chia sẻ tri thức của các nhân viên lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ.

Cuối cùng, các doanh nghiệp cần chú trọng hơn vào cơ chế khen thưởng. Với hệ số $\text{beta} = 0,078$ và mức trung bình $\text{Mean} = 3,5697$. Điều đó cho thấy nhân viên chưa đánh giá cao cơ chế khen thưởng tại các công

ty. Vì vậy, các doanh nghiệp bảo hiểm cần xây dựng một quy chế đánh giá về hoạt động chia sẻ tri thức và lấy đó làm một tiêu chí để khen thưởng các nhân viên, có thể căn cứ vào việc tham gia tổ chức các buổi hội thảo chia sẻ kinh nghiệm, trình bày báo cáo... và lấy đó làm tiêu chí đánh giá, tích lũy điểm trong hoạt động chia sẻ tri thức của nhân viên. Đồng thời, chính sách đãi ngộ với từng thành viên cần dựa trên sự đóng góp của họ. Từ đó thúc đẩy mong muốn được tiếp tục cống hiến và chia sẻ tri thức của các nhân viên.

Tài liệu tham khảo

- Ajzen, I. (1991), 'The theory of planned behavior', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Anderson, J.C. & Narus, J.A. (1990), 'A model of distributor firm and manufacturer firm working partnerships', *Journal of Marketing*, 54(1), 42-58.
- Boland, R.J.J. & Tenkasi, R.V. (1995), 'Perspective making and perspective taking in communities of knowing', *Organization Science*, 6(4), 350-372.
- Cheng, Z. & Li, C. (2011), 'Research on relationship between knowledge sharing and team performance in R&D Team', proceeding of *International Conference on Advances in Education and Management*, Springer, Berlin, Heidelberg, 474-481.
- Cohen, W.M. & Levinthal, D.A. (1990), 'Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation', *Administrative Science Quarterly*, 35, 128-152.
- Davenport, T.H. & Prusak, L. (1998), *Working knowledge: How organizations manage what they know*, Harvard Business school Press.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1980), *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*, Prentice-Hall.
- Foss, N.J., Minbaeva, D.B., Pedersen, T. & Reinholdt, M. (2009), 'Encouraging knowledge sharing among employees: How job design matters', *Human Resource Management*, 48(6), 871-893.
- Gagné, M. & Deci, E.L. (2005), 'Self-determination theory and work motivation', *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331-362.
- Gecas, V. (1971), 'Parental behavior and dimensions of adolescent self-evaluation', *Sociometry*, 34(4), 466-482.
- Goh, S. (2002), 'Managing effective knowledge transfer: An integrative framework and some practice implication', *Journal of Knowledge Management*, 6(1), 23-30.
- Gupta, A.K. & Govindarajan, V. (2000), 'Knowledge flows within multinational corporations', *Strategic Management Journal*, 21, 473-496.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998), *Multivariate data analysis*, Upper Saddle River.
- Hendriks, P. (1999), 'Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing', *Knowledge & Process Management*, 6, 91-100.
- Hooff, B.V.D. & Ridder, J.A. (2004), 'Knowledge sharing in context: the influence of organizational commitment', *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 117-130.
- Karahanna, E. & Straub, D.W. (1999), 'Psychological origins of perceived usefulness and ease of use', *Information and Management*, 34(5), 237-250.
- Kugel, J. & Schostek, C. (2004), *Knowledge Sharing: Rewards for knowledge sharing*, retrieved on March 21st, from <<http://www.gurteen.com/gurteen/gurteen.nsf/id/rewards-k-sharing>, []>.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995), *The knowledge-creating company*, Oxford University Press, New York.
- Pavlou, P.A. & Fygenson, M. (2006), 'Understanding and predicting electronic commerce adoption, an extension of the theory of planned behavior', *MIS Quarterly*, 30(1), 115-143.
- Syed-Ikhsan, S. & Rowland, F. (2004), 'KM in public organizations: a study on the relationship between organizational elements and the performance of knowledge transfer', *Journal of Knowledge Management*, 8(2), 95-111.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2007), *Using Multivariate Statistics*, New York: Allyn and Bacon.