

# ẢNH HƯỞNG CỦA VẬN HÀNH DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ HẠ TẦNG QUẢN LÝ TRI THỨC ĐẾN Ý ĐỊNH CHIA SẺ TRI THỨC CỦA NHÂN VIÊN TRONG NGÀNH CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

**PHẠM QUỐC TRUNG**

Trường Đại học Bách Khoa, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh – pqtrung@hcmut.edu.vn

**PHẠM HÙNG**

Trường Đại học Bách Khoa, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh – hungcdtbk07@gmail.com

(Ngày nhận: 06/09/2016; Ngày nhận lại: 10/11/2016; Ngày duyệt đăng: 12/01/2017)

## TÓM TẮT

Ngày nay, tri thức được coi là một nguồn lực quan trọng cho lợi thế cạnh tranh của các tổ chức. Đặc biệt, với Ngành Công nghệ thông tin (CNTT), một ngành thâm dụng tri thức, thì thúc đẩy chia sẻ tri thức giữa các nhân viên càng trở nên quan trọng. Nghiên cứu này dựa trên mô hình TPB và nghiên cứu của So C.F. (2006) nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến ý định chia sẻ tri thức trong ngành CNTT ở Việt Nam. Bằng việc khảo sát và thu thập 265 mẫu từ các nhân viên đang làm việc trong các doanh nghiệp CNTT ở Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM), kết quả phân tích dữ liệu cho thấy yếu tố về Quản lý vận hành dịch vụ CNTT và Hạ tầng công nghệ có ảnh hưởng gián tiếp đến ý định chia sẻ tri thức thông qua Thái độ, Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi. Từ kết quả này, nghiên cứu đã đề xuất một số kiến nghị để thúc đẩy ý định chia sẻ tri thức của nhân viên trong ngành CNTT ở Việt Nam, đó là: Nâng cấp cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin; Đẩy mạnh việc quản lý vận hành, kiểm soát hiệu quả các dịch vụ CNTT, tạo sự thân thiện, dễ sử dụng; Tạo điều kiện thuận lợi, cung cấp sự sẵn sàng và thuận tiện để khuyến khích nhân viên chia sẻ tri thức.

**Từ khóa:** Chia sẻ tri thức; Vận hành dịch vụ CNTT; Hạ tầng quản lý tri thức, CNTT.

## The impact of it service operation and KM infrastructure on it employees' knowledge sharing intention

### ABSTRACT

Knowledge is now recognized as an important strategic resource and a source of competitive advantage to organizations. Especially to the IT industry - a knowledge-intensive area, the facilitation of knowledge sharing among IT employees has become increasingly important. This study employs TPB model and a research by So C.F. (2006) to identify factors affecting the knowledge sharing intention of IT employees in Vietnam. By analyzing 265 samples collected from employees working in IT companies in HCM City, the study showed that IT Operations Management and Technological Infrastructure have an indirect effect on knowledge sharing intention through intermediary factors such as Attitude, Subjective Norm and Perceived Behavioral Control. Based on the findings, we made some recommendations to promote knowledge sharing intention of Vietnamese IT employees including (1) upgrading the IT Infrastructure system; (2) effectively managing IT Services; (3) creating a friendly and easy-to-use IS; and (4) providing IT employees with convenient conditions to help facilitate the effective knowledge sharing among them.

**Keywords:** knowledge sharing; IT service operation; KM infrastructure; IT.

## 1. Giới thiệu

Ngày nay, tri thức được coi là một nguồn lực chiến lược quan trọng và có ý nghĩa của các tổ chức hiện đại. Vì vậy, quản lý tri thức (QLTT) có ảnh hưởng rất lớn đến việc tạo ra

và duy trì lợi thế cạnh tranh của các tổ chức. Đặc biệt, trong ngành CNTT, một ngành được xem là thâm dụng tri thức, việc tìm ra các giải pháp về công nghệ và quản lý để thúc đẩy ý định chia sẻ tri thức (CSTT) của nhân viên là

rất quan trọng. Trong các doanh nghiệp CNTT, có 2 yếu tố đã và đang được triển khai nhiều, đó là: Vận hành dịch vụ CNTT và Hạ tầng QLTT. Vận hành dịch vụ CNTT bao gồm: quản lý vận hành, quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ, quản lý vấn đề. Hạ tầng quản lý tri thức bao gồm: hạ tầng công nghệ, hạ tầng cấu trúc và hạ tầng văn hóa.

Một số nghiên cứu trước đây của các tác giả như Lee & Choi (2003), Vorakulpipat & Rezgui (2008) và So C. F. (2006) đã chỉ ra rằng việc vận hành dịch vụ CNTT và hạ tầng quản lý tri thức có ảnh hưởng đến ý định CSTT của nhân viên trong ngành CNTT. Một nghiên cứu cho thấy rằng khoảng 80% các doanh nghiệp trong lĩnh vực CNTT ở châu Âu xem tri thức là một tài sản chiến lược, và ảnh hưởng của vận hành dịch vụ CNTT và hạ tầng tri thức đến CSTT trong các doanh nghiệp này đóng vai trò rất quan trọng (KPMG, 2003). Theo nghiên cứu này, ước tính rằng có khoảng 6% chi phí trên tổng ngân sách hàng năm của các DN được dùng vào việc khai thác tri thức sẵn có thông qua đẩy mạnh ứng dụng vận hành dịch vụ CNTT. Ngoài ra, có đến 78% doanh nghiệp nhận thấy việc bỏ lỡ các cơ hội kinh doanh do không khai thác thành công những tri thức sẵn có trong doanh nghiệp thông qua xây dựng hạ tầng quản lý tri thức.

Ở Việt Nam, công nghệ thông tin ngày càng phát triển mạnh đã đóng vai trò quan trọng và không thể thiếu trong quá trình quản trị, điều hành các hoạt động thông tin trong mỗi doanh nghiệp CNTT. Những tiến bộ trong CNTT đã làm cho tri thức có thể lưu trữ và phổ biến dễ dàng hơn. Bên cạnh đó, hạ tầng quản lý tri thức là một trong những năng lực quan trọng, đóng vai trò thúc đẩy CSTT trong các doanh nghiệp CNTT ở Việt Nam. Mặc dù, các doanh nghiệp CNTT ở Việt Nam đã có những nỗ lực trong việc ứng dụng vận hành dịch vụ CNTT và nâng cao năng lực hạ tầng quản lý tri thức, nhưng ảnh hưởng của nó lên hiệu quả CSTT vẫn chưa được đánh giá và nhận diện một cách rõ ràng (Phạm, 2016). Cho đến nay vẫn chưa có nghiên cứu nào đầy đủ trong bối cảnh ở Việt Nam về ảnh hưởng của hai nhân tố này đến ý định CSTT của

nhân viên trong ngành CNTT ở Việt Nam. Từ các lý do trên, chủ đề nghiên cứu “*Ảnh hưởng của vận hành dịch vụ công nghệ thông tin và hạ tầng quản lý tri thức đến ý định chia sẻ tri thức của nhân viên trong ngành CNTT*” được đề xuất thực hiện.

Bài viết này tập trung vào các mục tiêu chính, như sau: (1) Tìm hiểu và xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố vận hành dịch vụ CNTT và hạ tầng quản lý tri thức đến ý định chia sẻ tri thức thông qua các yếu tố là: Thái độ, Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi của nhân viên trong ngành CNTT ở Việt Nam, (2) Đề xuất kiến nghị để thúc đẩy ý định CSTT giữa các nhân viên trong ngành CNTT ở Việt Nam. Cấu trúc bài viết gồm các phần như sau: (1) Giới thiệu, (2) Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu, (3) Phương pháp nghiên cứu, (4) Kết quả nghiên cứu, (5) Kết luận & kiến nghị.

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

### **2.1. Các khái niệm và nghiên cứu trước**

**Tri thức**, Theo Nonaka (1995) định nghĩa tri thức là “*niềm tin được chứng minh là đúng*”. Theo Drucker (1993), tri thức là thông tin về thay đổi một cái gì đó hoặc ai đó, bằng cách trở thành căn cứ cho hành động, hoặc bằng cách tạo ra/thay đổi năng lực của một cá nhân/tổ chức để đạt hiệu quả cao hơn.

**Quản lý tri thức** là một quá trình có hệ thống và chiến lược trong việc tìm kiếm, lưu trữ, tổ chức và trình bày dữ liệu, thông tin và kiến thức cho một mục đích cụ thể và để phục vụ cho một tổ chức hay cộng đồng cụ thể (D. King, 2005).

**Chia sẻ tri thức** là quá trình trao đổi và chia sẻ cả hai loại tri thức ẩn và tri thức hiện của mỗi người với những người có liên quan khác trong tổ chức (Nonaka, 1994).

**Ý định chia sẻ tri thức** là ý muốn thực hiện hành vi CSTT giữa các cá nhân. Thúc đẩy ý định CSTT có vai trò quan trọng trong việc duy trì lợi thế cạnh tranh bền vững của một doanh nghiệp trong ngành CNTT, là một trong những động lực chính để phát triển khả năng quản lý tri thức của tổ chức, liên quan đáng kể đến việc thực hiện QLTT. Một số nghiên cứu trước đây có liên quan đến “ý định chia sẻ tri thức” được tóm tắt trong bảng sau.

**Bảng 1**

Tổng hợp các nghiên cứu về Ý định chia sẻ tri thức

Tác giả	Nội dung nghiên cứu
Bock & Kim (2002)	Những yếu tố quan trọng có ảnh hưởng đến ý định CSTT trong tổ chức thông qua các giải thưởng, sự đóng góp của cá nhân: tính liên kết, tính sáng tạo và tính công bằng.
Sussman & Siegal (2003)	Nghiên cứu sự ảnh hưởng tri thức của nhân viên bị ảnh hưởng trong bối cảnh giao tiếp qua máy tính trung gian.
Wang (2004)	Xem xét lợi ích cá nhân và đạo đức có ảnh hưởng như thế nào đến ý định CSTT.
So C. F. (2006)	Nghiên cứu sự ảnh hưởng của vận hành dịch vụ CNTT và hạ tầng quản lý tri thức đến ý định CSTT trong các doanh nghiệp CNTT.
Majid Zamiri&Shadiya Mohamed S. Baqutayan (2012)	Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến ý định CSTT thông qua máy tính trung gian: Hỗ trợ môi trường học tập và hợp tác giữa các nhân viên.
Mohd Norhadi Muda&Zawiyah M. Yusof (2015)	Nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố dịch vụ CNTT trong thực hành chia sẻ tri thức: Xây dựng kho tri thức và tái sử dụng tri thức.

Dựa trên Bảng 1, có thể thấy nghiên cứu của So C. F. (2006) là nghiên cứu phù hợp với ngành CNTT và bao quát nhất, vì xem xét 2 nhóm yếu tố: vận hành dịch vụ CNTT và hạ tầng quản lý tri thức. Hơn nữa, nghiên cứu này dựa trên nền tảng của lý thuyết hành vi hoạch định (TPB), là lý thuyết khá phổ biến trong nghiên cứu về ý định hành

vi. Vì vậy, trong bối cảnh nghiên cứu này, mô hình của So C. F (2006) được chọn để sử dụng.

### 2.2. Vận hành dịch vụ CNTT (ITSO)

ITSO là sự kết hợp các hoạt động hàng ngày và kiểm soát trên dịch vụ cung cấp đồng thời xử lý các yêu cầu của nhân viên giữa các bộ phận khác nhau trong việc CSTT.

**Bảng 2**

Tổng hợp các nghiên cứu về Vận hành dịch vụ CNTT

Tác giả	Nội dung nghiên cứu
Hendriks & Carr (2002)	Nghiên cứu ảnh hưởng của sự cố và yêu cầu xử lý dịch vụ trong vận hành dịch vụ CNTT hàng ngày (xem sự cố là những lỗi và gây sai lệch hoạt động bình thường).
Van der Hoven (2002)	Nghiên cứu ảnh hưởng của các hoạt động: quản lý vận hành, quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ, quản lý vấn đề như là chức năng hỗ trợ chính và cung cấp cho việc vận hành dịch vụ CNTT trong CSTT tổ chức.
So C. F. (2006)	Nghiên cứu ảnh hưởng của vận hành dịch vụ CNTT dựa trên các yếu tố: quản lý vận hành, quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ và quản lý vấn đề dịch vụ CNTT đến ý định CSTT.

Dựa trên tổng hợp các nghiên cứu trước trong Bảng 2, bài báo đề xuất 3 nhân tố của vận hành dịch vụ CNTT có ảnh hưởng đến ý định CSTT đó là: Quản lý vận hành, Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ, và Quản lý vấn đề dịch vụ CNTT.

### 2.2.1. Quản lý vận hành dịch vụ CNTT

Theo Van der Hoven (2002) mục tiêu của quản lý vận hành nhằm đề cập đến quản lý môi trường công nghệ thông tin cần thiết để thực hiện hoạt động CSTT trong doanh nghiệp CNTT. Để cung cấp các dịch vụ sẵn sàng nhằm trao đổi và chia sẻ thông tin và tri thức giữa các cá nhân một cách liên tục, việc quản lý tốt các hoạt động CNTT đóng vai trò rất quan trọng.

### 2.2.2. Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ CNTT

Theo Van der Hoven (2002) thì quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ nhằm mục tiêu phục vụ quá trình CSTT của cá nhân được liên tục,

khôi phục lại hoạt động bình thường một cách nhanh chóng nếu có lỗi xảy ra trên hệ thống, giảm thiểu lỗi trên dịch vụ. Để cung cấp dịch vụ hỗ trợ chất lượng cao cho cá nhân trong các bộ phận, cần có một kênh được tổ chức tốt để liên lạc thông tin.

### 2.2.3. Quản lý vấn đề dịch vụ CNTT

Theo Hendriks & Carr (2002) mục tiêu của quản lý vấn đề là quản lý các vấn đề theo 2 cách: chủ động và bị động để giảm thiểu tác động của vấn đề bằng cách xác định và giải quyết vấn đề hiệu quả. Quản lý vấn đề trong vận hành dịch vụ CNTT bao gồm cả hai: chủ động (giải quyết trước khi xảy ra) và bị động (giải quyết trong quá trình xảy ra).

### 2.3. Hạ tầng quản lý tri thức (KMI)

**Hạ tầng QLTT** đóng vai trò là môi trường lớn để các tổ chức thực hiện hiệu quả các hoạt động quản lý tri thức. Đồng thời, hạ tầng QLTT còn tạo môi trường hợp tác và thúc đẩy QLTT để tương tác và hỗ trợ CSTT trong tổ chức.

## Bảng 3

Tổng hợp các nghiên cứu về *Hạ tầng quản lý tri thức*

Tác giả	Nội dung nghiên cứu
O'Dell & Grayson (1998)	Nghiên cứu ảnh hưởng của hạ tầng công nghệ đến việc thực hành, tìm kiếm tri thức và CSTT trong tổ chức.
Gold (2001)	Nghiên cứu khía cạnh công nghệ của hạ tầng QLTT đề cập đến công nghệ hiện tại cho phép gắn kết tri thức trong tổ chức, và ảnh hưởng như thế nào đến việc CSTT.
Lee & Choi (2003)	Nghiên cứu ảnh hưởng của văn hóa cộng tác (collaborative culture) trong việc phát triển chia sẻ hiểu biết và đẩy mạnh CSTT trong tổ chức.

Dựa trên các nghiên cứu được tổng hợp trong Bảng 3, các yếu tố về Hạ tầng công nghệ, Hạ tầng cấu trúc và Hạ tầng văn hóa đều có ảnh hưởng đến ý định CSTT.

### 2.3.1. Hạ tầng công nghệ

Theo Lewis & Byrd (2003) yếu tố về hạ tầng công nghệ của KMI đề cập đến công nghệ hiện tại cho phép liên kết trong doanh nghiệp, quyết định đến tri thức được truy cập và dòng chảy tri thức trong doanh nghiệp. Đồng thời, hạ tầng công nghệ tạo điều kiện

CSTT một cách dễ dàng, chia sẻ nhanh chóng, và dễ dàng phục hồi được. Do vậy, hạ tầng công nghệ muốn nhấn mạnh đến vai trò CNTT như là phương tiện để hỗ trợ quá trình CSTT trong doanh nghiệp.

### 2.3.2. Hạ tầng cấu trúc

Theo Lee & Choi (2003) yếu tố về hạ tầng cấu trúc của KMI đề cập đến sự có mặt của các chuẩn mực và niềm tin cơ chế, bao gồm một cấu trúc tổ chức chính thức và hệ thống khen thưởng. Cấu trúc tổ chức phải linh

động để thúc đẩy sự tương tác giữa các nhân viên, và thích ứng với môi trường thay đổi nhanh chóng. Bên cạnh đó, việc khen thưởng và hệ thống khuyến khích, nhằm động viên các nhân viên đã dành thời gian và công sức đóng góp tri thức và chuyên môn của họ.

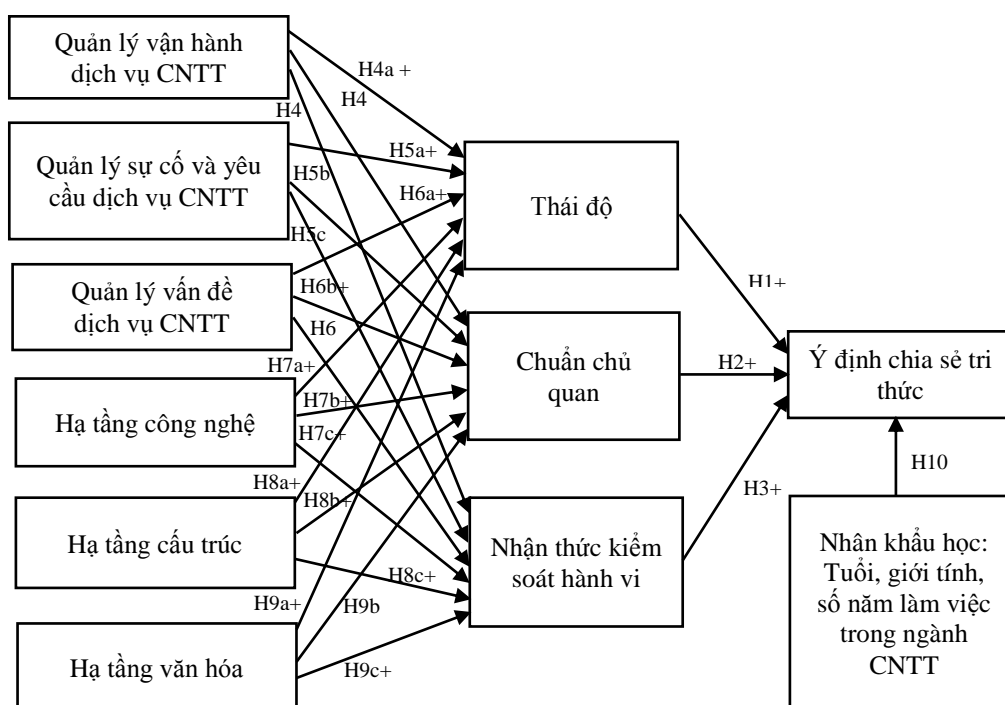
### 2.3.3. Hạ tầng văn hóa

Theo Janz & Prasarnphanic (2003) yếu tố hạ tầng văn hóa của KMI đề cập đến bối cảnh chung phát triển trong doanh nghiệp, cần được xây dựng và truyền đạt hiệu quả trong toàn bộ doanh nghiệp để khuyến khích quá trình quản lý tri thức thành công. Bên cạnh đó, cần phát triển văn hóa cộng tác và tổ chức học tập để chia sẻ hiểu biết, và thúc đẩy trao đổi kiến thức bằng cách giảm sự lo lắng và e ngại của nhân viên.

### 2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất và các giả thuyết

Mặc dù, các doanh nghiệp CNTT ở Việt Nam đã có những nỗ lực trong việc ứng dụng

vận hành dịch vụ CNTT và nâng cao năng lực hạ tầng quản lý tri thức, tuy nhiên ảnh hưởng của nó lên hiệu quả CSTT vẫn chưa được thấy rõ. Trong bài báo này, mô hình nghiên cứu đề xuất được xây dựng dựa trên tham khảo mô hình TPB và nghiên cứu của So C. F. (2006). Theo đó, Ý định CSTT của các nhân viên ngành CNTT bị ảnh hưởng bởi 3 yếu tố là: Thái độ, Chuẩn chủ quan, và Nhận thức kiểm soát hành vi. Ba yếu tố này, lại bị ảnh hưởng bởi 2 nhóm yếu tố là: Quản lý vận hành dịch vụ CNTT (gồm: quản lý vận hành, quản lý yêu cầu dịch vụ, và quản lý vấn đề dịch vụ), và Hạ tầng QLTT (gồm: hạ tầng công nghệ, hạ tầng cấu trúc, và hạ tầng văn hóa). Ngoài ra, để làm rõ ảnh hưởng của yếu tố nhân khẩu học đối với ý định CSTT trong ngành CNTT, nhóm yếu tố về nhân khẩu học được thêm vào mô hình nghiên cứu. Từ đó, mô hình đề xuất được trình bày tóm tắt như trong hình sau:



**Hình 1.** Mô hình nghiên cứu đề xuất

Theo lý thuyết hành vi dự định (TPB), các yếu tố Thái độ, Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi có ảnh hưởng đến Ý định CSTT. Do vậy, các giả thuyết được phát

biểu như sau:

*Giả thuyết 1: Thái độ đối với việc CSTT có ảnh hưởng tích cực đến ý định CSTT.*

*Giả thuyết 2: Chuẩn chủ quan có ảnh*

*hưởng tích cực đến ý định CSTT.*

*Giả thuyết 3: Nhận thức kiểm soát hành vi có ảnh hưởng tích cực đến ý định CSTT.*

Theo nghiên cứu của So C. F. (2006), các yếu tố của Vận hành dịch vụ CNTT gồm: Quản lý vận hành dịch vụ CNTT, Quản lý sự cố và yêu cầu của dịch vụ CNTT, Quản lý vấn đề CNTT đều có ảnh hưởng đến Thái độ, Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi. Do vậy, các giả thuyết được phát biểu như sau:

*Giả thuyết 4a: Quản lý vận hành dịch vụ CNTT của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến thái độ của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 4b: Quản lý vận hành dịch vụ CNTT của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến chuẩn chủ quan của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 4c: Quản lý vận hành dịch vụ CNTT của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức kiểm soát hành vi của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 5a: Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ CNTT của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến thái độ của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 5b: Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ CNTT của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến chuẩn chủ quan của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 5c: Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ CNTT của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức kiểm soát hành vi của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 6a: Quản lý vấn đề dịch vụ CNTT của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến thái độ của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 6b: Quản lý vấn đề dịch vụ CNTT của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến chuẩn chủ quan của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 6c: Quản lý vấn đề dịch vụ CNTT của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức kiểm soát hành vi của nhân viên về CSTT.*

Theo nghiên cứu So C. F. (2006), các yếu tố của Hạ tầng QLTT gồm: Hạ tầng công

nghệ, Hạ tầng cấu trúc, và Hạ tầng văn hóa đều có ảnh hưởng đến Thái độ, Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi đối với ý định CSTT. Do vậy, các giả thuyết được phát biểu như sau:

*Giả thuyết 7a: Hạ tầng công nghệ của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến thái độ của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 7b: Hạ tầng công nghệ của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến chuẩn chủ quan của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 7c: Hạ tầng công nghệ của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức kiểm soát hành vi của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 8a: Hạ tầng cấu trúc của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến thái độ của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 8b: Hạ tầng cấu trúc của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến chuẩn chủ quan của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 8c: Hạ tầng cấu trúc của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức kiểm soát hành vi của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 9a: Hạ tầng văn hóa của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến thái độ của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 9b: Hạ tầng văn hóa của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến chuẩn chủ quan của nhân viên về CSTT.*

*Giả thuyết 9c: Hạ tầng văn hóa của doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức kiểm soát hành vi của nhân viên về CSTT.*

Theo Lepasava Grubić-Nešić (2015) các yếu tố về nhân khẩu học có ảnh hưởng đến ý định CSTT gồm: tuổi, giới tính, trình độ học vấn và số năm làm việc. Do vậy, giả thuyết được phát biểu như sau:

*Giả thuyết 10: Các yếu tố về nhân khẩu học (tuổi, giới tính, số năm làm việc) có ảnh hưởng đến ý định CSTT.*

### **3. Phương pháp nghiên cứu**

Các thang đo được kế thừa từ những nghiên cứu trước của Taylor & Todd (1995) và So C. F. (2006). Trong đó Ý định CSTT (3

biến), Thái độ (4 biến), Chuẩn chủ quan (3 biến), Nhận thức kiểm soát hành vi (3 biến), Quản lý vận hành (4 biến), Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ (3 biến), Quản lý vấn đề (3 biến), Hạ tầng công nghệ (4 biến), Hạ tầng cấu trúc (4 biến) và Hạ tầng văn hóa (4 biến). Để đảm bảo giá trị nội dung thang đo, một nghiên cứu định tính được thực hiện với 4 trường nhóm và 3 nhân viên trong ngành CNTT. Sau đó, thang đo được hiệu chỉnh và bổ sung từ ngữ cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu. Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp thuận tiện phi xác suất. Cỡ mẫu tối thiểu cần thiết là 175 mẫu (gấp 5 lần số biến quan sát). Bảng câu hỏi được gửi bằng email, Google docs và giấy đến các nhân viên trong các doanh nghiệp CNTT. Kết quả thu về 273 bảng khảo sát, sau khi đã loại bỏ 8 bảng

khảo sát không hợp lệ còn lại 265 bảng khảo sát hợp lệ, đạt tỷ lệ 97.1%. Tất cả mẫu hợp lệ sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 20 để tiến hành phân tích độ tin cậy, phân tích nhân tố EFA, phân tích tương quan và hồi quy đa biến để kiểm định giả thuyết. Ngoài ra, nghiên cứu cũng sử dụng ANOVA để kiểm định ảnh hưởng của các yếu tố nhân khẩu học lên ý định CSTT giữa các nhân viên trong ngành CNTT.

#### 4. Kết quả nghiên cứu

##### 4.1. Thống kê mô tả

Sau khi tiến hành loại bỏ các bảng trả lời không hợp lệ, tác giả có được 265 mẫu khảo sát để tiến hành nhập liệu. Thông tin mô tả chi tiết của mẫu khảo sát về giới tính, tuổi, học vấn, vị trí, số năm và chức vụ trong ngành CNTT được trình bày trong Bảng 4:

**Bảng 4**

Thống kê mô tả mẫu khảo sát

Phân loại	Tần suất	Tỷ lệ
<b>Giới tính</b>		
Nam	190	71.7
Nữ	75	28.3
<b>Tuổi</b>		
Từ 18 đến dưới 25	57	21.5
Từ 25 đến 34	189	71.3
Từ 35 đến 44	16	6.0
Từ 45 đến 55	3	1.1
<b>Học vấn</b>		
Phổ Thông	1	0.4
Trung cấp/cao đẳng	5	1.9
Đại học	182	68.7
Sau đại học	77	29.1
<b>Vị trí</b>		
Phát triển phần mềm	170	64.2
Bảo trì phần cứng	6	2.3
Quản trị hệ thống	46	17.4

<b>Phân loại</b>	<b>Tần suất</b>	<b>Tỷ lệ</b>
Hỗ trợ kỹ thuật	23	8.7
Khác	20	7.5
<b>Số năm</b>		
Dưới 1 năm	43	16.2
Từ 1 đến dưới 3 năm	63	23.8
Từ 3 đến dưới 5 năm	114	43.0
Từ 5 đến dưới 10 năm	42	15.8
Trên 10 năm	3	1.1
<b>Chức vụ</b>		
Giám Đốc	2	0.8
Trưởng Phòng	7	2.6
Phó Phòng	2	0.8
Trưởng nhóm	48	18.1
Nhân viên	206	77.7

Nhìn chung, cấu trúc của mẫu khảo sát phù hợp và có tính đại diện so với tổng thể của nhân viên đang làm việc trong ngành CNTT ở Việt Nam.

#### **4.2. Thống kê mô tả các biến nghiên cứu**

**Bảng 5**

Thống kê mô tả các biến quan sát

<b>Yếu tố</b>	<b>Mã biến</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>
Thái độ (Mean = 4.24)	ATT1	4.38	.795
	ATT2	4.26	.763
	ATT3	4.28	.609
	ATT4	4.04	.650
Chuẩn chủ quan (Mean = 3.99)	SN1	3.96	.738
	SN2	3.99	.715
	SN3	4.04	.832
Nhận thức kiểm soát hành vi (Mean = 4.01)	PBC1	4.14	.709
	PBC2	3.89	.776
	PBC3	3.99	.642



Yếu tố	Mã biến	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Quản lý vận hành dịch vụ CNTT (Mean = 3.87)	OM1	3.80	.851
	OM2	3.88	.796
	OM3	3.84	.733
	OM4	3.94	.751
Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ CNTT (Mean = 3.74)	ISRM1	3.79	.879
	ISRM2	3.75	.878
	ISRM3	3.69	.854
Quản lý vấn đề dịch vụ CNTT (Mean = 4.02)	PM1	4.06	.646
	PM2	4.00	.736
	PM3	4.00	.741
Hạ tầng về công nghệ (Mean = 3.93)	TI1	3.86	.880
	TI2	3.76	.885
	TI3	4.07	.834
	TI4	4.04	.792
Hạ tầng về cấu trúc (Mean = 3.71)	SI1	3.83	.841
	SI2	3.90	.789
	SI3	3.49	.962
	SI4	3.61	.815
Hạ tầng về văn hóa (Mean = 4.00)	CI1	4.11	.705
	CI2	3.94	.817
	CI3	3.89	.809
	CI4	4.06	.786
Ý định chia sẻ tri thức (Mean = 4.06)	INT1	4.14	.770
	INT2	3.93	.722
	INT3	4.12	.644

### 4.3. Kiểm định thang đo

#### 4.3.1. Đánh giá độ tin cậy thang đo

Thang đo được đánh giá sơ bộ thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Các biến có hệ số tương quan biến-tổng <0,3 sẽ bị loại và tiêu

chuyển chọn thang đo khi có độ tin cậy từ 0,6 trở lên (Nguyễn Đ.T., 2011). Kết quả của nghiên cứu được trình bày trong Bảng 6, thang đo của các nhóm nhân tố đều đạt độ tin cậy và tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố.

**Bảng 6**

Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha của các nhân tố

Mã hóa	Nhân tố	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha
ATT	Thái độ	4	0.750
SN	Chuẩn chủ quan	3	0.688
PBC	Nhận thức kiểm soát hành vi	3	0.736
OM	Quản lý vận hành dịch vụ CNTT	4	0.792
ISRM	Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ CNTT	3	0.873
PM	Quản lý vấn đề dịch vụ CNTT	3	0.777
TI	Hạ tầng về công nghệ	4	0.811
SI	Hạ tầng về cấu trúc	4	0.791
CI	Hạ tầng về văn hóa	4	0.771
INT	Ý định chia sẻ tri thức	3	0.710

**4.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA**

Kiểm định KMO và Bartlett trong phân tích nhân tố cho kết quả  $KMO = 0.818$  và  $sig. = 0.000$  cho thấy phân tích EFA là thích hợp. Với giá trị Eigenvalue  $> 1$  (phương pháp trích

rút Principal Component với phép quay Varimax), trích được 9 nhân tố với phương sai trích là  $66.186\% > 50\%$  (đạt yêu cầu). Kết quả phân tích nhân tố được trình bày trong Bảng 7.

**Bảng 7**

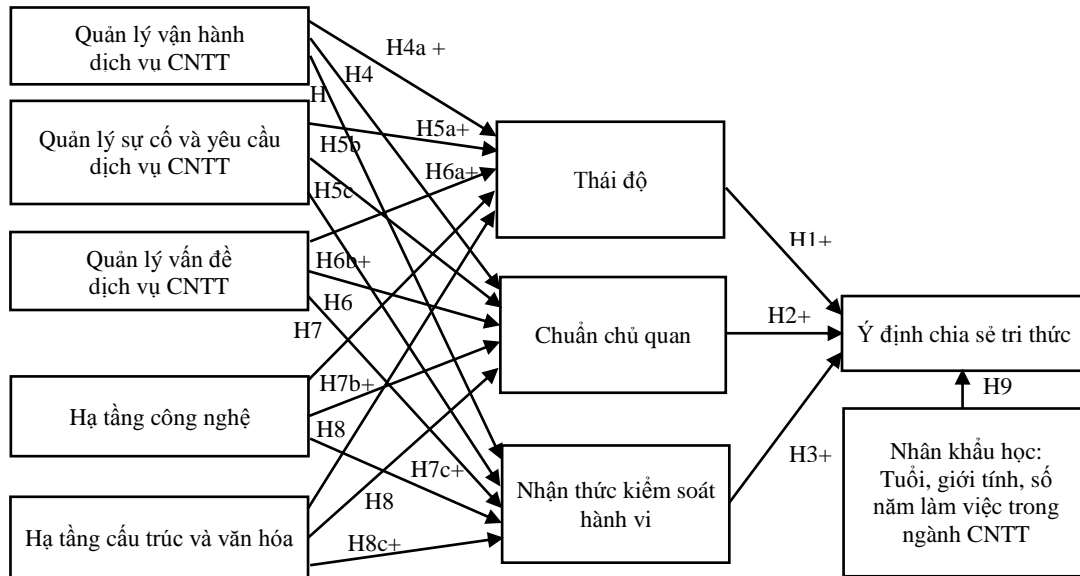
Kết quả phân tích nhân tố

	Nhân tố								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ATT1				.837					
ATT2				.805					
ATT3				.663					
SN1							.762		
SN2							.722		
SN3							.761		
PBC1						.701			
PBC2						.781			
PBC3						.757			
OM1					.656				

	Nhân tố								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
OM2					.627				
OM3					.768				
OM4					.796				
ISRM1		.818							
ISRM2		.769							
ISRM3		.725							
PM1								.684	
PM2								.643	
PM3								.602	
TI1			.759						
TI2			.721						
TI3			.752						
TI4			.703						
SI1	.554								
SI2	.600								
SI3	.731								
SI4	.699								
CI1	.520								
CI2	.764								
CI3	.748								
CI4	.576								
INT1									.660
INT2									.704
INT3									.568
Eigenvalue	8.550	2.894	2.518	1.878	1.623	1.477	1.394	1.165	1.004
Phương sai trích (%)	25.148	33.660	41.066	46.588	51.361	55.706	59.807	63.233	66.186

Thang đo các biến đều có hệ số tải nhân tố > 0.5 (đạt yêu cầu), ngoại trừ có 1 biến ATT4 thuộc nhân tố Thái độ bị loại vì hệ số tải < 0.5. Theo kết quả phân tích nhân tố ở Bảng 7 các biến quan sát đều hội tụ về cùng một nhân tố, các biến quan sát này cũng không tải đồng thời lên nhiều nhân tố nên đảm bảo giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Tuy nhiên, có 2 nhân tố

Hạ tầng cấu trúc (SI) và Hạ tầng văn hóa (CI) cùng tải lên 1 nhân tố, trong khi các biến quan sát đều có hệ số tải > 0.5, nên 2 nhân tố này được gộp thành 1 nhân tố mới là Hạ tầng cấu trúc và văn hóa (SCI). Kiểm định lại Cronbach's Alpha thì các biến quan sát đều đạt yêu cầu. Vì vậy, mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh được trình bày như Hình 2.



**Hình 2.** Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

**4.4. Kiểm định mô hình nghiên cứu và các giả thuyết**

**4.4.1. Phân tích tương quan**

Kết quả phân tích tương quan được trình bày trong Bảng 8 cho thấy các yếu tố đều có tương quan đối với ý định CSTT với

mức ý nghĩa là 1% và 5%. Tuy nhiên, chỉ có duy nhất tương quan giữa Thái độ (ATT) với Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ (ISRM), có sig= 0.06, nhưng vẫn có thể chấp nhận được với mức ý nghĩa 10% cho tương quan này.

**Bảng 8**

Kết quả phân tích tương quan (Độ tin cậy: \*\*0.01; \*0.05)

	INT	ATT	SN	PBC	OM	ISRM	PM	TI	SCI
INT	1	.366**	.331**	.418**	.275**	.287**	.317**	.288**	.274**
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
ATT	.366**	1	.171**	.193**	.154*	.116	.193**	.299**	.201**
	.000		.005	.002	.012	.060	.002	.000	.001
SN	.331**	.171**	1	.314**	.253**	.225**	.253**	.241**	.185**
	.000	.005		.000	.000	.000	.000	.000	.002
PBC	.418**	.193**	.314**	1	.236**	.214**	.181**	.319**	.177**
	.000	.002	.000		.000	.000	.003	.000	.004
OM	.275**	.154*	.253**	.236**	1	.504**	.366**	.262**	.309**
	.000	.012	.000	.000		.000	.000	.000	.000
ISRM	.287**	.116	.225**	.214**	.504**	1	.567**	.321**	.424**
	.000	.060	.000	.000	.000		.000	.000	.000
PM	.317**	.193**	.253**	.181**	.366**	.567**	1	.409**	.489**
	.000	.002	.000	.003	.000	.000		.000	.000
TI	.288**	.299**	.241**	.319**	.262**	.321**	.409**	1	.477**
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
SCI	.274**	.201**	.185**	.177**	.309**	.424**	.489**	.477**	1
	.000	.001	.002	.004	.000	.000	.000	.000	

#### 4.4.2. Phân tích hồi quy và kiểm định giả thuyết Mô hình Ý định chia sẻ tri thức

Kết quả phân tích hồi quy có  $R^2$  hiệu chỉnh bằng 0.283, nghĩa là phần biến thiên của biến phụ thuộc Ý định CSTT được giải thích bởi các biến độc lập là 28.3%. Kiểm định F

với giá trị sig. = 0.000 nên mô hình nghiên cứu phù hợp với dữ liệu khảo sát. Kết quả ở Bảng 9 cho thấy cả 3 yếu tố đều có ảnh hưởng dương đến Ý định CSTT. Do vậy, các giả thuyết  $H_1$ ,  $H_2$  và  $H_3$  được ủng hộ trong nghiên cứu này.

**Bảng 9**

Kết quả phân tích hồi quy – Mô hình Ý định chia sẻ tri thức

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
1	(Hằng số)	1.026	.297		3.449	.001		
	ATT	.259	.050	.275	5.137	.000	.949	1.053
	SN	.178	.052	.188	3.396	.001	.889	1.125
	PBC	.302	.055	.306	5.511	.000	.881	1.135

#### Mô hình Thái độ

Kết quả phân tích hồi quy lần 1 được trình bày ở Bảng 10, cho thấy các biến Quản lý vận hành (OM), Quản lý sự cố và yêu cầu của dịch vụ (ISRM), Quản lý vấn đề (PM) và Hạ tầng cấu trúc và văn hóa (SCI) không có ý nghĩa thống kê ở mức 5%. Tiến hành loại bỏ các biến này ra khỏi mô hình Thái độ và tiến hành chạy hồi quy lần 2 với biến độc lập là Hạ tầng công nghệ (TI) và biến phụ thuộc là

Thái độ (ATT). Kết quả phân tích hồi quy lần 2, có  $R^2$  hiệu chỉnh bằng 0.086, có nghĩa phần biến thiên của biến phụ thuộc Thái độ được giải thích bởi biến độc lập là 8.6%. Kiểm định F với giá trị sig. = 0.000 nên mô hình nghiên cứu phù hợp với dữ liệu khảo sát. Kết quả ở Bảng 11 cho thấy yếu tố Hạ tầng công nghệ có ảnh hưởng dương đến Thái độ. Do vậy, giả thuyết  $H_{7a}$  được ủng hộ trong nghiên cứu này.

**Bảng 10.**

Kết quả phân tích hồi quy lần 1 – Mô hình Thái độ

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
		B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
1	(Hằng số)	2.826	.316		8.947	.000		
	OM	.079	.068	.081	1.168	.244	.727	1.375
	ISRM	-.053	.061	-.069	-.876	.382	.563	1.777
	PM	.079	.079	.077	1.002	.317	.581	1.722
	TI	.218	.062	.244	3.540	.000	.727	1.376
	SCI	.053	.077	.050	.689	.492	.646	1.549

**Bảng 11.**

Kết quả phân tích hồi quy lần 2 – Mô hình Thái độ

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Hằng số)	3.263	.209		15.602	.000		
	TI	.267	.052	.299	5.085	.000	1.000	1.000

*Mô hình Chuẩn chủ quan*

Kết quả phân tích hồi quy lần 1 được trình bày ở Bảng 12, cho thấy các biến Quản lý sự cố và yêu cầu của dịch vụ (ISRM), Quản lý vận hành (PM) và Hạ tầng cấu trúc và văn hóa (SCI) không có ý nghĩa thống kê ở mức 5%. Tiến hành loại bỏ các biến này ra khỏi mô hình Chuẩn chủ quan và tiến hành chạy hồi quy lần 2 với 2 biến độc lập là Quản lý vận hành (OM), Hạ tầng công nghệ (TI) và biến phụ thuộc là Chuẩn chủ quan

(SN). Kết quả phân tích hồi quy lần 2, có  $R^2$  hiệu chỉnh bằng 0.09, có nghĩa phần biến thiên của biến phụ thuộc Chuẩn chủ quan được giải thích bởi các biến độc lập là 9%. Kiểm định F với giá trị sig. = 0.000 nên mô hình nghiên cứu phù hợp với dữ liệu khảo sát. Kết quả ở Bảng 13 cho thấy 2 yếu tố Quản lý vận hành và Hạ tầng công nghệ có ảnh hưởng tích cực đến yếu tố Chuẩn chủ quan. Do vậy, giả thuyết  $H_{4b}$  và  $H_{7b}$  được ủng hộ trong nghiên cứu này.

**Bảng 12**

Kết quả phân tích hồi quy lần 1 – Mô hình Chuẩn chủ quan

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Hằng số)	2.347	.312		7.531	.000		
	OM	.151	.067	.155	2.254	.025	.727	1.375
	ISRM	.027	.060	.036	.455	.649	.563	1.777
	PM	.122	.078	.120	1.559	.120	.581	1.722
	TI	.125	.061	.141	2.057	.041	.727	1.376
	SCI	-.004	.076	-.004	-.051	.959	.646	1.549

**Bảng 13**

Kết quả phân tích hồi quy lần 2 – Mô hình Chuẩn chủ quan

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Hằng số)	2.581	.270		9.561	.000		
	OM	.198	.059	.204	3.346	.001	.931	1.074
	TI	.166	.054	.187	3.079	.002	.931	1.074

*Mô hình Nhận thức kiểm soát hành vi*

Kết quả phân tích hồi quy lần 1 được trình bày trong Bảng 14, cho thấy các biến Quản lý sự cố và yêu cầu của dịch vụ (ISRM), Quản lý vấn đề (PM) và Hạ tầng cấu trúc và văn hóa (SCI) không có ý nghĩa thống kê ở mức 5%. Tiến hành loại bỏ các biến này ra khỏi mô hình và tiến hành chạy hồi quy lần 2 với 2 biến độc lập là Quản lý vận hành (OM), Hạ tầng công nghệ (TI) và biến phụ thuộc là Nhận thức kiểm soát hành vi (PBC). Kết quả

phân tích hồi quy lần 2, có  $R^2$  hiệu chỉnh bằng 0.113, có nghĩa phần biến thiên của biến phụ thuộc Nhận thức kiểm soát hành vi được giải thích bởi các biến độc lập là 11.3%. Kiểm định F với giá trị sig. = 0.000 nên mô hình nghiên cứu phù hợp với dữ liệu khảo sát. Kết quả ở Bảng 15 cho thấy 2 yếu tố Quản lý vận hành và Hạ tầng công nghệ có ảnh hưởng dương đến Nhận thức kiểm soát hành vi. Do vậy, giả thuyết  $H_{4c}$  và  $H_{7c}$  được ủng hộ trong nghiên cứu này.

**Bảng 14**

Kết quả phân tích hồi quy lần 1 – Mô hình Nhận thức kiểm soát hành vi

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Hằng số)	2.523	.296		8.516	.000		
	OM	.130	.064	.139	2.049	.041	.727	1.375
	ISRM	.053	.057	.072	.929	.354	.563	1.777
	PM	-.013	.074	-.013	-.173	.863	.581	1.722
	TI	.233	.058	.275	4.040	.000	.727	1.376
	SCI	-.021	.072	-.021	-.295	.768	.646	1.549

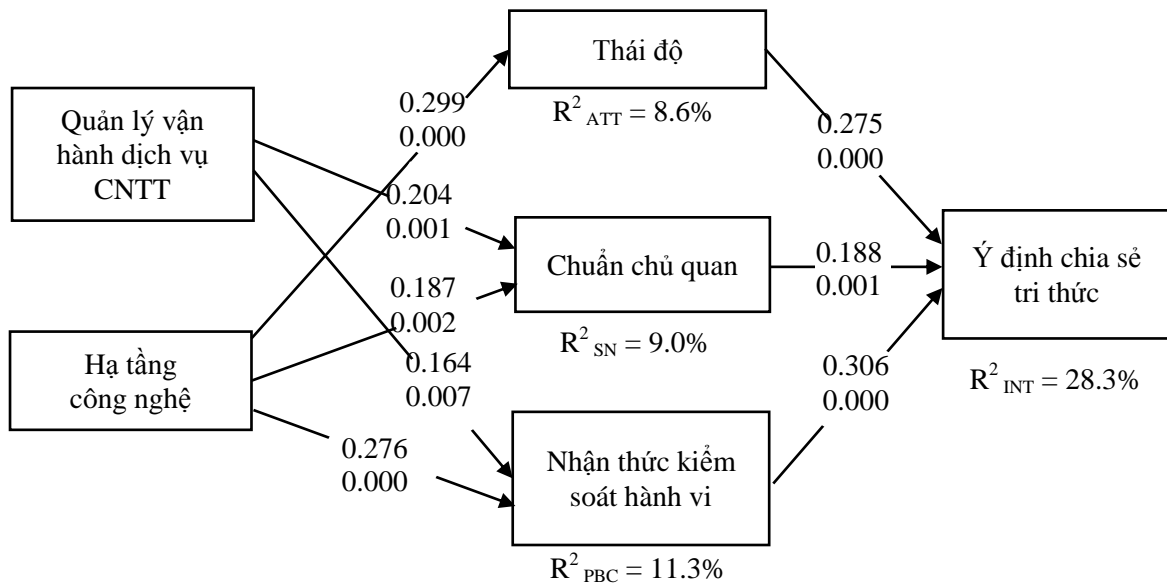
**Bảng 15**

Kết quả phân tích hồi quy lần 2 – Mô hình Nhận thức kiểm soát hành vi

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Hằng số)	2.496	.255		9.785	.000		
	OM	.153	.056	.164	2.738	.007	.931	1.074
	TI	.234	.051	.276	4.612	.000	.931	1.074

Dựa trên phân tích hồi quy của các mô hình Ý định chia sẻ tri thức, mô hình Thái độ, mô hình Chuẩn chủ quan và mô hình Nhận

thức kiểm soát hành vi, kết quả phân tích hồi quy tổng thể cho mô hình nghiên cứu được trình bày trong Hình 3.



**Hình 3.** Kết quả phân tích hồi quy

Để đánh giá độ phù hợp tổng hợp của mô hình nghiên cứu, sử dụng công thức sau:

$$R^2_{TH} = 1 - (1 - R^2_{ATT}) \cdot (1 - R^2_{SN}) \cdot (1 - R^2_{PBC}) \cdot (1 - R^2_{INT}) = 0.471$$

Các giả thuyết  $H_{4a}$ ,  $H_{5a}$ ,  $H_{5b}$ ,  $H_{5c}$ ,  $H_{6a}$ ,  $H_{6b}$ ,  $H_{6c}$ ,  $H_{8a}$ ,  $H_{8b}$ ,  $H_{8c}$ ,  $H_{9a}$ ,  $H_{9b}$ ,  $H_{9c}$  không được ủng hộ trong nghiên cứu này. Điều này, có thể giải thích do đặc trưng của bối cảnh ngành CNTT ở Việt Nam. Quản lý vận hành dịch vụ CNTT chưa phát triển đầy đủ, do đó, các yếu tố về Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ, Quản lý vấn đề chưa được chú trọng và ảnh hưởng của nó trong thực tế còn hạn chế. Hơn nữa, trong triển khai QLTT, các doanh nghiệp CNTT cũng chưa chú trọng đúng mức đến Hạ tầng cấu trúc và văn hóa tổ chức, điều này thể hiện ở kết quả kiểm định. Ngoài ra, việc đo lường các yếu tố này cũng có thể chưa tốt, do hiểu biết của người trả lời, cũng như hạn chế về cỡ mẫu và cách lấy mẫu thuận tiện.

#### 4.5. Kiểm định các yếu tố nhân khẩu học đối với ý định chia sẻ tri thức

##### 4.5.1. Kiểm định Ý định CSTT giữa nhóm

nam và nữ

Kết quả kiểm định Levene được tiến hành với giả thuyết  $H_0$  rằng phương sai của 2 tổng thể bằng nhau. Kết quả kiểm định cho giá trị  $\text{sig.} = 0.728 > 0.05$  cho thấy phương sai giữa 2 giới tính không khác nhau. Vì thế, trong kết quả kiểm định Independent Samples Test, sử dụng kết quả Equal variance assumed có  $\text{sig.} = 0.531 > 0.05$ . Do đó, không có sự khác biệt giữa nhóm nam và nhóm nữ đối với ý định CSTT.

##### 4.5.2. Kiểm định Ý định CSTT giữa những người có độ tuổi khác nhau

Kết quả kiểm định tính đồng nhất của phương sai, với mức ý nghĩa  $\text{sig.} = 0.765 > 0,05$  có thể nói phương sai đánh giá về ý định CSTT giữa các độ tuổi không khác nhau về ý nghĩa thống kê. Chính vì vậy, kết quả phân tích ANOVA có thể sử dụng được. Theo kết quả phân tích ANOVA, với mức ý nghĩa  $0.072 > 0.05$  nên có thể kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về ý định CSTT giữa các nhóm độ tuổi khác nhau.



**Bảng 16**

Kết quả phân tích ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.246	3	.749	2.356	.072
Within Groups	82.928	261	.318		
Total	85.174	264			

*4.5.3. Kiểm định Ý định CSTT giữa những người có học vấn khác nhau*

Kết quả kiểm định tính đồng nhất của phương sai, với mức ý nghĩa sig = 0.596 > 0,05 có thể nói phương sai đánh giá về ý định CSTT giữa những nhóm có học vấn không khác nhau

về ý nghĩa thống kê. Chính vì vậy, kết quả phân tích ANOVA có thể sử dụng được. Theo kết quả phân tích ANOVA, với mức ý nghĩa 0.644 > 0.05 nên có thể kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về ý định CSTT giữa những nhóm có học vấn khác nhau.

**Bảng 17**

Kết quả phân tích ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.541	3	.180	.556	.644
Within Groups	84.633	261	.324		
Total	85.174	264			

*4.5.4. Kiểm định Ý định CSTT giữa những người có vị trí làm việc khác nhau*

Kết quả kiểm định tính đồng nhất của phương sai, với mức ý nghĩa sig = 0.206 > 0,05 có thể nói phương sai đánh giá về ý định CSTT giữa những nhóm có vị trí làm việc không khác

nhau về ý nghĩa thống kê. Chính vì vậy, kết quả phân tích ANOVA có thể sử dụng được. Theo kết quả phân tích ANOVA, với mức ý nghĩa 0.031 < 0.05 nên có thể kết luận có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về ý định CSTT giữa những nhóm có vị trí khác nhau.

**Bảng 18**

Kết quả phân tích ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.404	4	.851	2.706	.031
Within Groups	81.770	260	.314		
Total	85.174	264			

#### 4.5.5. Kiểm định Ý định CSTT giữa những người có số năm làm việc khác nhau

Kết quả kiểm định tính đồng nhất của phương sai, với mức ý nghĩa  $\text{sig} = 0.044 < 0,05$  có thể nói phương sai đánh giá về ý định CSTT giữa những nhóm có số năm làm việc có sự khác nhau về ý nghĩa thống kê. Chính vì vậy, kết quả phân tích ANOVA không thể sử dụng mà sử dụng kết quả kiểm định Post Hoc (thống kê Tamhane's T2). Theo kết quả kiểm định Post Hoc, với mức ý nghĩa  $0.029 < 0.05$  của cặp phương sai Từ 3 đến dưới 5 năm và Trên 10 năm, nên có thể kết luận có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về ý định CSTT giữa

những người có số năm làm việc khác nhau trong ngành CNTT.

#### 4.5.6. Kiểm định Ý định CSTT giữa những người có chức vụ làm việc khác nhau

Kết quả kiểm định tính đồng nhất của phương sai, với mức ý nghĩa  $\text{sig} = 0.156 > 0,05$  có thể nói phương sai đánh giá về ý định CSTT giữa những nhóm có chức vụ không khác nhau về ý nghĩa thống kê. Chính vì vậy, kết quả phân tích ANOVA có thể sử dụng được. Theo kết quả phân tích ANOVA, với mức ý nghĩa  $0.535 > 0.05$  nên có thể kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về ý định CSTT giữa những nhóm có chức vụ khác nhau.

### Bảng 19

Kết quả phân tích ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.018	4	.254	.786	.535
Within Groups	84.156	260	.324		
Total	85.174	264			

### 5. Kết luận và Kiến nghị

Kết quả của nghiên cứu cho thấy Quản lý vận hành dịch vụ CNTT và Hạ tầng công nghệ có ảnh hưởng tích cực lên ý định chia sẻ tri thức một cách gián tiếp thông qua Thái độ, Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi. Cụ thể 3 nhân tố: Thái độ, Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi đều có ảnh hưởng đến Ý định CSTT, theo thứ tự từ mạnh đến yếu dần, đó là Nhận thức kiểm soát hành vi ( $\beta=0.306$ ), Thái độ ( $\beta=0.275$ ) và Chuẩn chủ quan ( $\beta=0.188$ ). Thái độ của những người khảo sát đối với ý định CSTT có ảnh hưởng bởi Hạ tầng công nghệ ( $\beta=0.299$ ). Chuẩn chủ quan của những người khảo sát đối với ý định CSTT bị ảnh hưởng bởi Quản lý vận hành dịch vụ CNTT ( $\beta=0.204$ ) và Hạ tầng công nghệ ( $\beta=0.187$ ). Nhận thức kiểm soát hành vi của những người khảo sát bị ảnh hưởng bởi Hạ tầng công nghệ ( $\beta=0.276$ ) và Quản lý vận hành dịch vụ CNTT ( $\beta=0.164$ ). Ngoài ra, nghiên cứu cũng đã kiểm định ảnh hưởng của

các yếu tố nhân khẩu học lên ý định CSTT trong các doanh nghiệp CNTT ở TP.HCM.

Tóm lại, nghiên cứu này đã góp phần xác nhận lại nghiên cứu của So C. F. (2006) trong bối cảnh ngành CNTT ở Việt Nam. Tuy nhiên, có một số khác biệt giữa 2 nghiên cứu:

*Thứ nhất*, trong nghiên cứu của So C. F.(2006) thì Chuẩn chủ quan không được ủng hộ, nhưng trong nghiên cứu này thì yếu tố Chuẩn chủ quan được ủng hộ, có thể do ảnh hưởng của xã hội lên suy nghĩ của nhân viên ngành CNTT ở Việt Nam lớn hơn.

*Thứ hai*, trong nghiên cứu trước ý định CSTT bị ảnh hưởng bởi 2 yếu tố theo mức độ từ mạnh đến yếu dần là Nhận thức kiểm soát hành vi, tiếp đến là Thái độ. Còn trong nghiên cứu này ý định CSTT bị ảnh hưởng bởi cả 3 yếu tố theo mức độ từ mạnh đến yếu dần là Nhận thức kiểm soát hành vi, tiếp đến là Thái độ và cuối cùng là Chuẩn chủ quan.

*Thứ ba*, trong nghiên cứu của So C. F. (2006) Thái độ bị ảnh hưởng bởi 2 nhóm yếu

tổ theo mức độ từ mạnh đến yếu là vận hành dịch vụ CNTT (ITSO), và hạ tầng QLTT (KMI). Còn trong nghiên cứu này của tác giả Thái độ chỉ bị ảnh hưởng bởi yếu tố về Hạ tầng công nghệ trong nhóm yếu tố hạ tầng QLTT.

*Thứ tư*, trong nghiên cứu của So C. F. (2006) thì Chuẩn chủ quan bị ảnh hưởng bởi 2 nhóm yếu tố từ mạnh đến yếu là hạ tầng QLTT (KMI) và vận hành dịch vụ CNTT (ITSO). Còn trong nghiên cứu này Chuẩn chủ quan bị ảnh hưởng bởi 2 yếu tố theo mức độ từ mạnh đến yếu là Quản lý vận hành trong nhóm yếu tố Vận hành dịch vụ CNTT, và Hạ tầng công nghệ trong nhóm yếu tố hạ tầng QLTT.

*Cuối cùng*, trong nghiên cứu của So C. F. (2006) thì Nhận thức kiểm soát hành vi bị ảnh hưởng bởi cả 2 nhóm yếu tố từ mạnh đến yếu là vận hành dịch vụ CNTT (ITSO) và hạ tầng QLTT (KMI), còn trong nghiên cứu này Nhận thức kiểm soát hành vi bị ảnh hưởng bởi 2 yếu tố từ mạnh đến yếu là Hạ tầng công nghệ (KMI), và Quản lý vận hành (ITSO).

Ngoài ra, các yếu tố gồm: Quản lý sự cố và yêu cầu dịch vụ, Quản lý vấn đề, Hạ tầng cấu trúc và Hạ tầng văn hóa không được ứng hộ trong bối cảnh ngành CNTT ở Việt Nam. Điều này, có thể giải thích do đặc trưng của bối cảnh ngành CNTT ở Việt Nam có sự khác biệt với nghiên cứu trước ở Hàn Quốc về trình độ phát triển và mức độ triển khai và ứng dụng QLTT trong doanh nghiệp CNTT. Mặt khác, đề tài nghiên cứu cũng đã kiểm định ảnh hưởng của các yếu tố nhân khẩu học đến ý định CSTT trong bối cảnh ngành CNTT ở Việt Nam, mà nghiên cứu trước của So C. F. (2006) chưa đề cập.

Từ kết quả phân tích hồi quy, một vài kiến nghị được đề xuất như sau: *Thứ nhất*, kết quả cho thấy Hạ tầng công nghệ trong doanh nghiệp có ảnh hưởng đến Thái độ của nhân viên trong việc chia sẻ tri thức. Do đó, các doanh nghiệp công nghệ thông tin cần phải đẩy mạnh đầu tư công nghệ và nâng cấp hạ tầng

phần cứng, phần mềm... để hỗ trợ quá trình CSTT. *Thứ hai*, kết quả cho thấy Quản lý vận hành dịch vụ CNTT và Hạ tầng công nghệ trong tổ chức đều có ảnh hưởng đến Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi của nhân viên. Vì thế, kiến nghị các doanh nghiệp CNTT cần đẩy mạnh việc quản lý vận hành, kiểm soát hiệu quả các dịch vụ CNTT, thúc đẩy sử dụng hiệu quả các cơ sở dữ liệu dùng chung, tạo sự thân thiện, dễ sử dụng của hệ thống để khuyến khích và động viên nhân viên sử dụng công nghệ trong việc CSTT. *Thứ ba*, kết quả cho thấy Thái độ, Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi đều có ảnh hưởng đối với Ý định CSTT, trong đó Nhận thức kiểm soát hành vi có ảnh hưởng mạnh nhất. Do đó, các doanh nghiệp CNTT cần tác động vào nhận thức của nhân viên thông qua việc tạo điều kiện thuận lợi, cung cấp sự sẵn sàng và thuận tiện về công nghệ để nhân viên có sự chủ động trong quá trình CSTT khi có cơ hội.

Bên cạnh đó, phân tích ANOVA cho thấy có sự khác biệt về Ý định CSTT giữa các nhóm có vị trí và số năm làm việc khác nhau. Do vậy, cần có chính sách phù hợp đối với nhóm nhân viên lâu năm (trên 10 năm) và mới vào làm (dưới 5 năm), cũng như cần đưa ra các khuyến nghị phù hợp với các vị trí công việc, bộ phận khác nhau trong công ty.

Ngoài ra, nghiên cứu cũng còn 1 số hạn chế như: (1) Kết quả phân tích hồi quy có hệ số  $R^2$  tổng hợp chưa cao, có thể do chưa xét hết các khía cạnh có ảnh hưởng đến ý định CSTT; và (2) cỡ mẫu thu thập còn nhỏ và cách lấy mẫu thuận tiện nên tính đại diện của mẫu chưa cao, ảnh hưởng đến độ tin cậy của kết quả phân tích.

Hướng nghiên cứu tiếp theo của đề tài là mở rộng mẫu khảo sát, và mở rộng phạm vi nghiên cứu ra các doanh nghiệp trong ngành CNTT ở Việt Nam, hoặc so sánh với 1 số nước trong khu vực. Nghiên cứu trong tương lai cũng có thể xem xét để tích hợp thêm nhiều yếu tố khác có ảnh hưởng đến ý định CSTT trong bối cảnh ngành CNTT ■

## Tài liệu tham khảo

- Bock, G. W., & Kim, Y. G. (2002). Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes About Knowledge Sharing. *Information Resources Management Journal*, 15(2), 14-21.
- Dalkir, K. (2005). *Knowledge management theory and practice*. Boston, MA: Elsevier: Butterworth-Heinemann.
- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185-214.
- Hendriks, L., & Carr, M. (2002). ITIL: Best Practice in IT Service Management. J. van-Bon (ed.). *The Guide to IT Service Management*. Boston, London.
- Janz, B.D., & Prasarnphanich, P. (2003). Understanding the Antecedents of Effective Knowledge Management: The Importance of a Knowledge-Centered Culture. *Decision Sciences*, 34(2), 351-384.
- King, D. (2005). Humanitarian Knowledge Management. *Paper presented at the Second International Information Systems for Crisis Response and Management (ISCRAM) Conference*. Brussels, Belgium.
- KPMG. (2003). Insights from KPMG's European Knowledge Management Survey 2002/2003.
- Retrieved from (January, 2003):  
<http://www.office.com.tw/2003%20KPMG%20kmsurvey%20results%20jan%202003.pdf>
- Lee, H., & Choi, B. (2003). Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance: An Integrative View and Empirical Examination. *Journal of Management Information Systems*, 20(1), 179-228.
- Leposava Grubić-Nešić. (2015). The influence of demographic and organizational factors on knowledge sharing among employees in organizations. *Technical Gazette*, 22(4), 1005-1010.
- Lewis, B.R., & Byrd, T.A. (2003). Development of A Measure for the Information Technology Infrastructure Construct. *European Journal of Information Systems*, 12(2), 93-109.
- Majid-Zamiri & Shadiya-Mohamed, S. B. (2012). *International Journal of Applied Science and Technology. Intention to Share Knowledge in Computer: A Factor Analysis*, 2(2), 85-88.
- Mohd-Norhadi-Muda, & Zawiyah, M. Yushof. (2015). Information and Communication Technology in Knowledge Sharing Practices: Needs for the Establishment of Repository. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(5), 69-78.
- Nguyễn Đ. T. (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội.
- O'Dell, C., & Grayson, C. J. (1998). If Only We Knew What We Know: Identification and Transfer of Internal Best Practices. *California Management Review*, 40(3), 154-174.
- Phạm Q. T. (2016). *Giáo trình Quản lý Tri thức*. NXB Xây dựng.
- Pham, Q.T., & Lạc, T. P. (2015). Nâng cao động lực chia sẻ tri thức của các nhân viên công ty Cổ phần Tư vấn xây dựng điện 3. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở TP.HCM*, 1(40), 29-41.
- Pham, Q.T., & Luu, C.H. (2016). Ảnh hưởng của văn hóa tổ chức đến việc chia sẻ tri thức của các nhân viên trong doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Đại học Mở TP.HCM*, 5(50), 87-98.
- So C.F., & Bolloju, N. (2006). Understanding Knowledge Sharing Intention From IT Service Operations and KM Infrastructure Perspectives. *Proceedings of the Ninth Pacific-Asia Conference on Information Systems*, 1432-1439.
- Sussman, S. W., & Siegal, W. S. (2003). Informational Influence in Organizations: An Integrated Approach to Knowledge Adoption. *Information Systems Research*, 14(1), 47-65.
- Van-der-Hoven, D.J., Hegger, G., & van-Bon, J. (2002). MIP: Managing the Information Provision. J. van-Bon (ed.). *The Guide to IT Service Management*. Boston, London.
- Vorakulpipat, C., & Rezgui, Y. (2008). An evolutionary and interpretive perspective to knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 12(3), 17-34.
- Wang, C.L., & Ahmed, P.K. (2004). Structure and structural dimensions for knowledgebased organizations. *Measuring Business Excellence*, 7(1), 51.