



DOI:10.22144/ctu.jvn.2023.085

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ CHẤP NHẬN CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA DOANH NGHIỆP BÁN LẺ VIỆT NAM

Lê Xuân Cù* và Hà Văn Sự

Đại học Thương mại

*Người chịu trách nhiệm về bài viết: Lê Xuân Cù (email: cu.lx@tmu.edu.vn)

Thông tin chung:

Ngày nhận bài: 18/10/2022

Ngày nhận bài sửa: 15/11/2022

Ngày duyệt đăng: 28/11/2022

Title:

Factors influencing the acceptance towards digital transformation among retailing enterprises in Vietnam

Từ khóa:

Chuyển đổi số, doanh nghiệp bán lẻ, Việt Nam, TOE

Keywords:

Digital transformation, retailing enterprises, Vietnam, TOE

ABSTRACT

Digital transformation (DT) is a discernible trend and has considerably changed socio-economic development. This work aims to identify critical motivations for the acceptance of DT among retail enterprises in Vietnam. First, a research model is formulated by associating between the TOE framework with digital and entrepreneurial orientation to explicate DT acceptance across Vietnamese retailing enterprises. Data were collected from 301 respondents and SEM was applied to examine the model and its hypotheses. Results reveal that TOE antecedents (i.e., technological, organizational and environmental contexts) significantly impact on top management support (TMS). Furthermore, TMS, digital orientation, and entrepreneurial orientation are vital in retailing enterprises' acceptance of DT. Lastly, conclusions and implications are provided to leverage DT among retailing enterprises.

TÓM TẮT

Chuyển đổi số (CĐS) trở thành xu thế tất yếu và thay đổi ý nghĩa lĩnh vực kinh tế - xã hội. Mục tiêu của bài viết này nhằm đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự chấp nhận CĐS của doanh nghiệp bán lẻ (DNBL) tại Việt Nam. Mô hình công nghệ - tổ chức - môi trường (TOE) được sử dụng, kết hợp với định hướng số và tinh thần khởi nghiệp để giải thích sự chấp nhận CĐS của DNBL. Dữ liệu được tập hợp thông qua khảo sát 301 DNBL và kiểm định mô hình đề xuất bằng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM). Kết quả chỉ ra các nhân tố của TOE (bao gồm bối cảnh công nghệ, tổ chức và môi trường) ảnh hưởng tích cực tới sự hỗ trợ của nhà quản trị trong chấp nhận CĐS. Hơn nữa, sự hỗ trợ của nhà quản trị, định hướng số và tinh thần khởi nghiệp đóng vai trò thúc đẩy sự chấp nhận CĐS của DNBL. Cuối cùng, kết luận và một số hàm ý được đề xuất nhằm tăng cường sự chấp nhận CĐS trong DNBL.

1. GIỚI THIỆU

Chuyển đổi số (CĐS) đóng vai trò quan trọng đến sự phát triển của tổ chức trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Các tổ chức đánh giá CĐS là một chiến lược then chốt để phát triển bền vững thông qua sử dụng công nghệ số nhằm thay đổi phương

thức kinh doanh, vận hành, truyền thông với khách hàng và đối tác. Theo đó, CĐS mang lại hiệu quả kinh doanh, mối quan hệ với khách hàng cải thiện, kiến tạo lợi thế cạnh tranh và tăng trưởng bền vững. Từ nhận thức đến hành động triển khai CĐS sẽ cần thiết đối với tổ chức trước bối cảnh nền kinh tế số và mức độ cạnh tranh trở nên khắc nghiệt.

Hiện nay, chưa có một định nghĩa thống nhất về CDS. Tổ chức và nhà nghiên cứu như Công ty tư vấn CDS Garner và Bộ Thông tin và Truyền thông Việt Nam có sự nhìn nhận CDS ở các góc độ khác nhau. Nhìn chung, tất cả đều thừa nhận tầm quan trọng và sự tác động sâu sắc của CDS đến các mặt đời sống, kinh tế-xã hội. Tại Việt Nam, CDS đã nhận được sự quan tâm rất lớn của Chính phủ, cơ quan quản lý từ Trung ương đến địa phương, tổ chức và doanh nghiệp. Cụ thể, Chính phủ ban hành Quyết định số 749 về chương trình CDS quốc gia 2025–2030 (Chính phủ, 2020), Quyết định 12 về chương trình hỗ trợ doanh nghiệp CDS 2021–2025 (Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021), Bộ Thông tin và Truyền thông đến Sở Thông tin và Truyền thông về chương trình CDS của từng địa phương giai đoạn 2021–2025. Điều này cho thấy Chính phủ và tổ chức đang nỗ lực để thúc đẩy triển khai CDS trên các lĩnh vực hoạt động của họ.

Mặc dù, cơ chế chính sách và hỗ trợ của cơ quan nhà nước đã sẵn sàng, việc triển khai CDS đòi hỏi sự triển khai quyết liệt của các đối tượng tham gia như tổ chức, doanh nghiệp, người dân và xã hội. Từ góc độ của doanh nghiệp, sẽ rất quan trọng đối với người đứng đầu để nhận thức toàn diện và hành động chủ động để thông qua mục tiêu và chiến lược CDS. Họ đóng vai trò then chốt trong thúc đẩy và truyền cảm hứng cho thành viên của tổ chức trong việc thực hiện CDS. Bên cạnh đó, triển khai CDS yêu cầu doanh nghiệp và nhà quản trị (NQT) cần nắm rõ sự tác động của bối cảnh bên trong và bên ngoài; từ đó, nắm bắt cơ hội và hạn chế thách thức, tận dụng nguồn lực sẵn có để thực hiện CDS hiệu quả. Đồng thời, doanh nghiệp cần thúc đẩy ý tưởng đổi mới, tinh thần sáng tạo và khởi nghiệp của nhân viên, đầu tư và huy động các nguồn lực để hiện thực hóa CDS. Tuy nhiên, số lượng các tổ chức triển khai CDS toàn diện còn khá hạn chế (Hậu, 2021). NQT chưa nhận thức đầy đủ về sự cần thiết của CDS, chưa tạo ra sự ảnh hưởng đến nhân viên trong doanh nghiệp để hành động CDS mạnh mẽ. Bên cạnh các vấn đề về NQT, tổ chức cần xem xét kỹ cách thức thúc đẩy, định hướng và phương thức thực hiện hiệu quả CDS.

Với bối cảnh trên, mục tiêu của nghiên cứu này là phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự chấp nhận CDS của doanh nghiệp, điển hình là doanh nghiệp bán lẻ (DNBL) tại Việt Nam và động cơ của sự hỗ trợ của NQT nhằm thúc đẩy CDS hiệu quả. Nhằm giải quyết mục tiêu trên, các câu hỏi nghiên cứu được đặt ra: (1) Các nhân tố nào thúc đẩy sự hỗ trợ của NQT để CDS trong DNBL tại Việt Nam? (2) Các nhân tố nào sẽ tăng cường chấp nhận CDS của

DNBL? Mô hình công nghệ – tổ chức – môi trường (TOE) được sử dụng để lý giải về động cơ hỗ trợ của NQT và sự thông qua CDS của DNBL. Việc tổng hợp, so sánh, đánh giá sự ảnh hưởng của các giả thuyết trong mô hình nghiên cứu sẽ mang lại bức tranh cần thiết về CDS của DNBL Việt Nam.

2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU

2.1. Chuyển đổi số (CDS)

Theo Bộ Thông tin và Truyền thông, CDS là việc sử dụng dữ liệu và công nghệ số để thay đổi tổng thể và toàn diện các khía cạnh của đời sống kinh tế-xã hội, tái định hình phương thức chúng ta sống, làm việc và tương tác. Bên cạnh đó, CDS bao gồm hiện đại hóa công nghệ, tối ưu hóa số, sáng tạo ra mô hình kinh doanh mới, tạo ra doanh thu và giá trị mới, theo Công ty tư vấn hàng đầu thế giới Garner. Tương tự, Verhoef et al. (2021) định nghĩa CDS là cách thức tổ chức áp dụng công nghệ kỹ thuật số để phát triển mô hình kinh doanh nhằm tạo ra và đạt được nhiều giá trị. Mặc dù chưa có một định nghĩa thống nhất về CDS, các khái niệm trên khẳng định vai trò của công nghệ số và hiệu quả áp dụng đối với tổ chức. Nhìn chung, CDS là việc tiếp cận và áp dụng công nghệ số nhằm tăng cường hiệu suất kinh doanh, gia tăng lợi thế cạnh tranh và giá trị mới thông qua phát triển mô hình kinh doanh mới.

2.2. Lý thuyết mô hình TOE

Mô hình TOE là một thuyết hành vi chấp nhận công nghệ mới từ góc độ của tổ chức được phát triển bởi Tornatzky et al. (1990). Theo lý thuyết TOE, ba nhóm bối cảnh là các biến số động lực của sự chấp nhận công nghệ mới, bao gồm (1) công nghệ, (2) tổ chức, và (3) môi trường. *Bối cảnh công nghệ* phản ánh các khía cạnh của công nghệ bên trong và bên ngoài như đặc điểm của công nghệ, sự sẵn sàng của công nghệ. *Bối cảnh tổ chức* phản ánh thước đo như quy mô tổ chức, mức độ tập trung và chuẩn hóa, mức độ phức tạp của cơ cấu quản trị, nguồn nhân lực và sự sẵn có của nguồn lực trong nội bộ tổ chức. *Bối cảnh môi trường* phản ánh điều kiện bối cảnh bên ngoài tác động đến ứng dụng công nghệ mới. Do đó, lý thuyết TOE mang đến cái nhìn toàn diện về sự sẵn sàng của tổ chức đối với công nghệ đổi mới thông qua xem xét bối cảnh bên trong và bên ngoài (Rababah et al., 2020; El-Haddadeh et al., 2021; Park & Kim, 2021).

Lý thuyết TOE được kiểm định thực nghiệm trong điều kiện của các công nghệ khác nhau như công nghệ thông tin và truyền thông (Eze et al., 2019), công nghệ thông tin xanh (Mouakket & Aboelmaged, 2021), truyền thông xã hội (Abdullahi

et al., 2022), thương mại xã hội (Abed, 2020), điện toán đám mây (Rababah et al., 2020), kinh doanh điện tử (Putra & Santoso, 2020), và dữ liệu lớn (El-Haddadeh et al., 2021). Cụ thể, Abed (2020) xây dựng mô hình nghiên cứu về sự chấp nhận đối với thương mại xã hội và dữ liệu được thu thập 181 bảng hỏi từ các doanh nghiệp tại Ả Rập Xê Út nhằm khám phá các nhân tố bối cảnh công nghệ (cảm nhận hữu ích và vấn đề an ninh), tổ chức (sự hỗ trợ NQT và sự sẵn sàng ứng dụng) và môi trường (áp lực từ khách hàng và đối tác kinh doanh) đóng vai trò thúc đẩy hành vi sử dụng thương mại xã hội. Bên cạnh đó, kết quả của Eze et al. (2019) cho thấy doanh nghiệp nhận thấy thông tin là cần thiết cho ra quyết định chấp nhận công nghệ thông tin và truyền thông của doanh nghiệp dịch vụ tại Anh và việc sử dụng chịu tác động tích cực từ bối cảnh công nghệ (tính tương thích, chi phí hợp lý), tổ chức (sự hỗ trợ NQT, sự chấp nhận thông tin của khách hàng), và môi trường (đảm bảo tính tin cậy, áp lực cạnh tranh). Tương tự, lý thuyết TOE được sử dụng để kiểm nghiệm mô hình nghiên cứu sự chấp nhận điện toán đám mây và chỉ ra bối cảnh công nghệ (tính tương thích, vấn đề an toàn), tổ chức (hỗ trợ NQT, sự sẵn sàng sử dụng), và môi trường (áp lực cạnh tranh) là điều kiện quan trọng đẩy mạnh sử dụng công nghệ này tại 350 doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Jordan (Rababah et al., 2020). Đối với lĩnh vực kinh doanh điện tử, Putra and Santoso (2020) đã cùng cố bằng chứng thực nghiệm về giá trị của các bối cảnh công nghệ, tổ chức và môi trường trong TOE để giải thích sự chấp nhận phương thức kinh doanh hiện đại này thông qua dữ liệu điều tra từ 325 doanh nghiệp của Indonesia. Nhìn chung, các nghiên cứu khẳng định các nhân tố bối cảnh ảnh hưởng ý nghĩa đến sự chấp nhận của tổ chức đối với các công nghệ mới. Thống nhất với các kết quả trên, tác động của ba nhân tố bối cảnh đối với sự chấp nhận CDS của DNBL Việt Nam được xem xét. Mặt khác, CDS mạnh mẽ hiện nay và sự trải nghiệm, chấp nhận đối với công nghệ mới đã thúc đẩy xem xét hai nhân tố liên quan đến CDS bao gồm tinh thần khởi nghiệp và định hướng số để thúc đẩy triển khai CDS. Upadhyay et al. (2022) đã chứng minh sự ảnh hưởng ý nghĩa của tinh thần khởi nghiệp và định hướng số đến sự chấp nhận của công nghệ trong nền kinh tế số như trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn và internet vạn vật. Hai nhân tố này đóng vai trò thúc đẩy sự chấp nhận sử dụng trí tuệ nhân tạo của 631 doanh nghiệp gia đình tại Ấn Độ. Hơn nữa, Rafiki et al. (2021) khẳng định tầm quan trọng của tinh thần khởi nghiệp như tinh thần đổi mới, sự tiên phong và chấp nhận rủi ro trong nâng cao hiệu suất kinh doanh của doanh nghiệp tại Indonesia. Tương tự, Fan et al. (2021) chỉ ra các

doanh nghiệp nhỏ và vừa trong bối cảnh kinh doanh năng động (như chuyển đổi số) cần sử dụng công nghệ đổi mới để cải thiện hiệu suất kinh doanh. Điều này thúc đẩy họ xác định định hướng đổi mới và tinh thần khởi nghiệp thông qua các công nghệ (truyền thông xã hội) để nâng cao hiệu quả kinh doanh và lợi thế cạnh tranh. Thống nhất cơ sở lý thuyết và kết quả nghiên cứu gần đây, định hướng số và tinh thần khởi nghiệp được đề xuất và bổ sung trong lý thuyết TOE để giải thích sự chấp nhận CDS của DNBL tại Việt Nam.

2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Bối cảnh công nghệ mô tả các nhân tố liên quan đến công nghệ như đặc điểm công nghệ và sự sẵn sàng của công nghệ. Nó bao gồm công nghệ bên ngoài và công nghệ bên trong có liên quan đến doanh nghiệp như công cụ sử dụng và quá trình thực hiện. Lý thuyết TOE đã khẳng định tầm quan trọng của bối cảnh này đến sự chấp nhận các công nghệ mới. Trong đó, bối cảnh công nghệ bao gồm các thành phần cơ bản như lợi thế tương đối (nhận thức lợi ích của một công nghệ mới so với các công nghệ khác), khả năng tương thích (nhận thức mức độ phù hợp và thống nhất của công nghệ mới với hệ thống vận hành hiện tại), khả năng quan sát (nhận thức kết quả mà công nghệ mới được nhìn thấy bởi tổ chức đã sử dụng), và khả năng dùng thử (đánh giá trên cơ sở thử nghiệm công nghệ mới vào tổ chức). Nghiên cứu gần đây đã khẳng định tầm quan trọng của bối cảnh công nghệ tới nhận thức và chấp nhận đối với các công nghệ mới của NQT và tổ chức đối với công nghệ thông tin và truyền thông (Eze et al., 2019) và phân tích dữ liệu lớn (Maroufkhani et al., 2022). Điển hình, El-Haddadeh et al. (2021) chỉ ra vai trò quan trọng của bối cảnh công nghệ (như cảm nhận lợi ích và tính phức tạp) đến sự chấp nhận và hỗ trợ của NQT đối với dữ liệu lớn. Do đó:

Giả thuyết H1: *Bối cảnh công nghệ tác động thuận chiều đến sự hỗ trợ của NQT nhằm thúc đẩy CDS của DNBL.*

Bối cảnh tổ chức phản ánh các nguồn lực hiện tại nhằm hỗ trợ cho sự chấp nhận công nghệ mới. Nó bao gồm quy mô, phạm vi, văn hóa và cơ cấu tổ chức, nguồn nhân lực, tính đổi mới, sự tự tin cảm nhận và kinh nghiệm ứng dụng các công nghệ trước đây. Đây là điều kiện bên trong hỗ trợ tổ chức xác định nguồn lực sẵn có để ứng dụng công nghệ mới. Trong nghiên cứu này, bối cảnh tổ chức phản ánh các nhân tố thuộc nguồn lực nội tại của DNBL giúp NQT đánh giá và thúc đẩy CDS. Bối cảnh này bao gồm nguồn tài chính, kinh nghiệm, và kỹ năng sử dụng công nghệ, tính đổi mới. Kết quả của các

nghiên cứu gần đây chỉ ra bối cảnh tổ chức là điều kiện then chốt thúc đẩy sự hỗ trợ NQT để sẵn sàng triển khai các công nghệ mới như điện toán đám mây (Rababah et al., 2020), kinh doanh điện tử (Putra & Santoso, 2020), dữ liệu lớn (El-Haddadeh et al., 2021). Trên cơ sở đó:

Giả thuyết H2: *Bối cảnh tổ chức tác động thuận chiều đến sự hỗ trợ của NQT nhằm thúc đẩy CDS của DNBL.*

Bối cảnh môi trường phản ánh các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài và ảnh hưởng đến sử dụng một công nghệ mới. Nó bao gồm đặc điểm ngành, áp lực cạnh tranh, sự hỗ trợ của Chính phủ, chính sách khuyến khích, hệ thống pháp luật liên quan, và cảm nhận tính xu thế. Nghiên cứu này sẽ xác định bối cảnh môi trường giúp NQT nhận diện sự chi phối của bối cảnh bên ngoài như đối thủ cạnh tranh, đối tác, khách hàng, Chính phủ và nhận thức xu thế CDS đối với DNBL; kết quả, họ sẽ thúc đẩy CDS. Putra and Santoso (2020) xác định tầm ảnh hưởng của bối cảnh môi trường (bao gồm áp lực cạnh tranh, hỗ trợ Chính phủ và bên bán, hỗ trợ tài chính và hạ tầng công nghệ) đến thực hiện kinh doanh điện tử. Tương tự, sự hỗ trợ của NQT để sử dụng phân tích dữ liệu lớn chịu tác động ý nghĩa của chính sách, pháp luật chính phủ, và áp lực đối thủ cạnh tranh. Thống nhất với các nghiên cứu khác đối với ‘công nghệ thông tin xanh’ (Mouakket & Aboelmaged, 2021) và truyền thông xã hội (Abdullahi et al., 2022), nghiên cứu này mang đến giả thuyết:

Giả thuyết H3: *Bối cảnh môi trường tác động thuận chiều đến sự hỗ trợ của NQT nhằm thúc đẩy CDS của DNBL.*

Hỗ trợ của NQT phản ánh nhận thức và hành vi của NQT đối với công nghệ mới. Nhận biết, quyết định và hành động của họ đóng vai trò quyết định sử dụng một công nghệ mới. Nghiên cứu này giả định nhân tố này bao gồm cảm nhận, quyết định và hành vi của NQT sẽ thúc đẩy CDS để tăng cường lợi thế cạnh tranh và hiệu suất kinh doanh. Mối quan hệ ý nghĩa giữa hỗ trợ của NQT và sự chấp nhận của các công nghệ mới được khẳng định trong các nghiên cứu gần đây. Nhân tố này tạo môi trường và nguồn lực cần thiết để triển khai kinh doanh điện tử (Putra & Santoso, 2020). Hơn nữa, tầm quan trọng về sự hỗ trợ của NQT đối với sự chấp nhận sử dụng công nghệ được khám phá đối với bối cảnh thương mại xã hội (Abed, 2020) và truyền thông xã hội (Tajudeen et al., 2018). Vì vậy:

Giả thuyết H4: *Sự hỗ trợ của NQT tác động thuận chiều đến sự chấp nhận CDS của DNBL.*

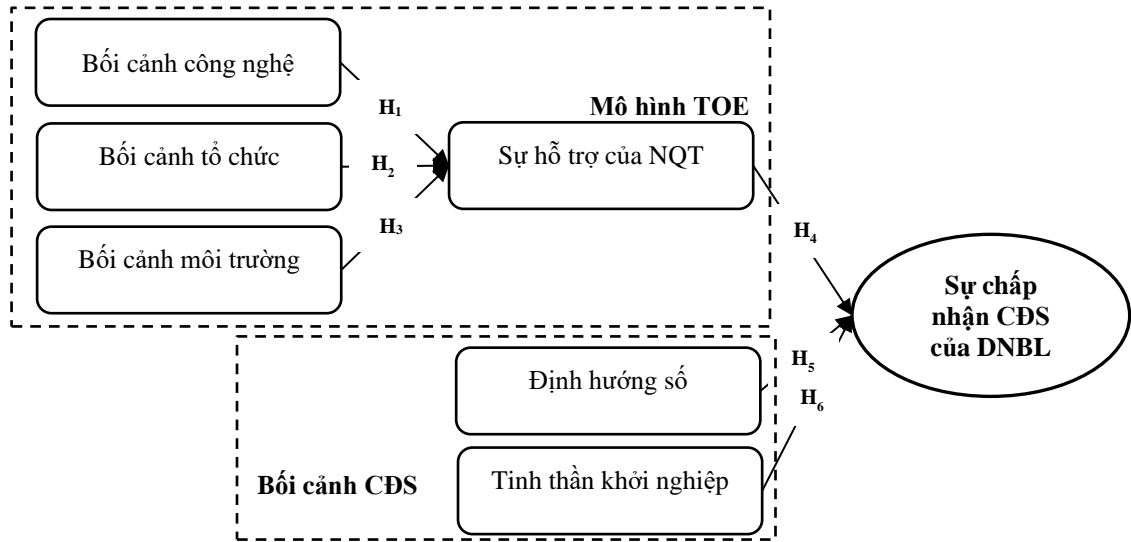
Định hướng số đề cập đến khả năng của tổ chức để nhận diện và thích ứng với công nghệ mới. Nó sẽ thúc đẩy doanh nghiệp sẵn sàng áp dụng công nghệ mới để nâng cao hiệu quả kinh doanh, trong khi công nghệ mới đóng vai trò quan trọng phát triển sản phẩm mới, giải quyết các vấn đề mà con người không có khả năng thực hiện được. Nghiên cứu này xem xét định hướng số là khả năng của DNBL để đánh giá và thích nghi với CDS và nó có thể thúc đẩy họ tiếp nhận và triển khai CDS. CDS sẽ mang lại các lợi ích cho bán lẻ như quy trình tự động hóa, giấy tờ số hóa, tạo lập dữ liệu khách hàng, tăng hiệu quả công việc và giảm sai sót. Vì thế, khi doanh nghiệp nhận biết khả năng áp dụng CDS trong DNBL, họ chắc chắn phát triển CDS. Thực nghiệm minh chứng mối quan hệ ý nghĩa giữa định hướng số, sự sẵn sàng sử dụng công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (Upadhyay et al., 2022) và dữ liệu lớn (Park & Kim, 2021). Vì thế:

Giả thuyết H5: *Định hướng số tác động thuận chiều đến sự chấp nhận CDS của DNBL.*

Tinh thần khởi nghiệp phản ánh phương thức và phong cách quản trị nhằm thực hiện khởi nghiệp kinh doanh. Khởi nghiệp là bắt đầu hoặc tạo dựng một công việc kinh doanh mới. Tổ chức sẽ thiết lập ý tưởng, áp dụng công nghệ mới, chấp nhận rủi ro, và chủ động thực hiện giải pháp sáng tạo so với đối thủ. Trong điều kiện CDS, tổ chức nên áp dụng mô hình kinh doanh hiện đại, số hóa quy trình kinh doanh và dữ liệu và vận dụng công nghệ số. Các nghiên cứu trước đây khám phá sự ảnh hưởng tích cực của tinh thần khởi nghiệp đến chấp nhận các công nghệ mới. Điển hình, Fan et al. (2021) tiết lộ tinh thần khởi nghiệp là động lực quan trọng của chấp nhận sử dụng mạng xã hội trong truyền thông khách hàng và hiệu quả kinh doanh. Rafiki et al. (2021) chỉ ra sự cần thiết của tinh thần khởi nghiệp trong nâng cao hiệu suất và sự tăng trưởng của doanh nghiệp tại Indonesia. Do vậy:

Giả thuyết H6: *Tinh thần khởi nghiệp tác động thuận chiều đến sự chấp nhận CDS của DNBL.*

Mô hình nghiên cứu và phát triển giả thuyết được minh họa Hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Mẫu nghiên cứu

Thang đo của mô hình nghiên cứu ban đầu được thông qua trên cơ sở tổng quan nghiên cứu. Phiếu khảo sát được gửi đến 10 chuyên gia về thương mại điện tử (TMĐT) và 08 NQT của các DNBL để xem xét và điều chỉnh phù hợp với bối cảnh và đối tượng nghiên cứu. Tiếp theo, 37 đáp viên được định lượng sơ bộ, kiểm định thang đo. Kết quả cho thấy các thang đo đều đảm bảo độ tin cậy Cronbach's alpha (CA) và được sử dụng cho khảo sát chính thức.

Thang đo được xây dựng bao gồm 24 biến quan sát đo lường năm biến độc lập và hai biến phụ thuộc. Theo Hair et al. (2018), kích thước mẫu tối thiểu gấp 5 lần số biến quan sát ($n=5*m$ với n là kích thước mẫu và m là số lượng biến quan sát). Vì thế, kích thước mẫu tối thiểu của nghiên cứu này là 100.

Nghiên cứu chính thức được thực hiện thông qua việc thu thập dữ liệu sử dụng phiếu khảo sát. Mẫu dự kiến thu thập là DNBL đang có dự định chuyển đổi số. Danh sách các DNBL được tập hợp dựa trên báo cáo của Hiệp hội bán lẻ Việt Nam và báo cáo chỉ số TMĐT năm 2020–2022. DNBL được chọn

phù hợp với khả năng và năng lực tiếp cận điều tra. Phiếu khảo sát được tạo lập bởi Google Docs và gửi link đến các đối tượng khảo sát thông qua email; bên cạnh đó khảo sát trực tiếp tại doanh nghiệp từ ngày 20/02/2022 đến 18/4/2022. Đối tượng khảo sát là ban Giám đốc, Trưởng phòng, Phó phòng của các DNBL. Họ đều nắm được mục tiêu của nghiên cứu này và có quyền rút bảng trả lời trong thời gian khảo sát. Sau khi thu thập và sàng lọc, 301 phiếu điều tra hợp lệ được sử dụng để phân tích.

3.2. Đo lường

Phiếu khảo sát bao gồm 24 câu hỏi được phát triển dựa trên cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu thực nghiệm liên quan (Bảng 1). Cụ thể, biến bối cảnh công nghệ, bối cảnh tổ chức và bối cảnh môi trường được trích từ nghiên cứu của Putra and Santoso (2020); trong khi sự hỗ trợ của NQT được đề xuất từ Tajudeen et al. (2018). Tinh thần khởi nghiệp và định hướng số dựa trên nghiên cứu của Upadhyay et al. (2022). Cuối cùng, sự chấp nhận CDS được đề xuất bởi Davis and Venkatesh (1996). Các biến quan sát trong mô hình sử dụng thang đo Likert 5 cấp độ: 1 – Hoàn toàn không đồng ý, 2 – Không đồng ý, 3 – Bình thường, 4 – Đồng ý, 5 – Hoàn toàn đồng ý.

Bảng 1. Diễn giải các biến quan sát trong mô hình

Tên biến	Biến quan sát	Kì vọng dấu
Bối cảnh công nghệ	CN1. Áp dụng CDS mang đến các lợi ích cụ thể cho DNBL như tiết kiệm chi phí, tiết cận toàn cầu, cải thiện quan hệ khách hàng, và phát triển mô hình kinh doanh mới.	+
	CN2. Áp dụng CDS phù hợp với mục tiêu và hoạt động kinh doanh của DNBL, thói quen tiêu dùng mới của khách hàng.	
	CN3. DNBL của chúng tôi đã nhận thấy hiệu quả từ DNBL khác khi áp dụng thành công CDS.	
	CN4. Việc thử nghiệm công nghệ của CDS sẽ không mất nhiều thời gian và nỗ lực của DNBL.	
Bối cảnh tổ chức	TC1. DNBL của chúng tôi có đủ tiềm lực tài chính để thực hiện CDS.	+
	TC2. DNBL của chúng tôi nhận thức khả năng đổi mới của áp dụng CDS trong kinh doanh.	
	TC3. Nguồn nhân lực của DNBL đảm bảo số lượng và chuyên môn để triển khai CDS.	
Bối cảnh môi trường	MT1. DNBL của chúng tôi sẽ cải thiện lợi thế cạnh tranh khi áp dụng CDS.	+
	MT2. DNBL của chúng tôi sẽ thu hút khách hàng khi áp dụng CDS.	
	MT3. Chính phủ và cơ quan quản lý có hỗ trợ tích cực về cơ chế, chính sách, và pháp luật nhằm thúc đẩy áp dụng CDS trong DNBL.	
Sự hỗ trợ của nhà quản trị	QT1. NQT có thái độ tích cực trong áp dụng CDS trong DNBL.	+
	QT2. NQT chủ động tìm nguồn tài chính cần thiết cho áp dụng CDS trong DNBL.	
	QT3. NQT được trang bị kiến thức, kỹ năng để triển khai CDS trong DNBL.	
	QT4. NQT tích cực, chủ động thúc đẩy nhân viên thực hiện CDS trong DNBL.	
Định hướng số	DHS1. DNBL dự định huy động công nghệ mới để triển khai CDS.	+
	DHS2. DNBL đã xây dựng kế hoạch cho áp dụng CDS.	
	DHS3. DNBL đã và đang trang bị kiến thức và kỹ năng áp dụng CDS.	
Tinh thần khởi nghiệp	KN1. DNBL nỗ lực đổi mới cách thức kinh doanh thông qua CDS.	+
	KN2. DNBL khuyến khích ý tưởng và dự án mới liên quan đến CDS.	
	KN3. DNBL nỗ lực triển khai CDS qua công nghệ mới và hiện đại.	
	KN4. DNBL sẵn sàng chấp nhận rủi ro khi áp dụng CDS.	
Sự chấp nhận CDS của DNBL	CDS1. DNBL của chúng tôi có ý định sớm triển khai CDS.	+
	CDS2. DNBL của chúng tôi có kế hoạch thực hiện CDS trong thời gian gần nhất.	
	CDS3. DNBL của chúng tôi đã lên ý tưởng để triển khai CDS.	

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Sau khi thu thập dữ liệu, phần mềm SPSS 21.0 và AMOS 21.0 được sử dụng để xử lý định lượng dữ liệu thông qua các bước: (1) Kiểm định độ tin cậy, (2) Kiểm định giá trị hội tụ và giá trị phân biệt, và (2) Kiểm định mô hình nghiên cứu.

4.1. Kiểm định độ tin cậy

Để đánh giá độ tin cậy của các thang đo, nghiên cứu đã sử dụng hai tiêu chuẩn là hệ số tải chuẩn hóa và hệ số Cronbach's alpha. Tiêu chuẩn của hai hệ số này cần lớn hơn 0,70. Kết quả cho thấy, các thang đo đều thỏa mãn yêu cầu; do đó, đạt giá trị tin cậy (Bảng 2).

Bảng 2. Kết quả kiểm định độ tin cậy

Nhân tố	Hệ số tải chuẩn hóa	CA
Bối cảnh công nghệ	0,923–0,953	0,944
Bối cảnh tổ chức	0,837–0,868	0,891
Bối cảnh môi trường	0,855–0,896	0,906
Sự hỗ trợ của NQT	0,749–0,818	0,865
Tinh thần khởi nghiệp	0,720–0,823	0,848
Định hướng số	0,838–0,887	0,891
Sự chấp nhận của CDS	0,746–0,919	0,886

4.2. Kiểm định giá trị hội tụ và giá trị phân biệt

Liên quan đến phân tích nhân tố khám phá (EFA) với phương pháp ‘Principal Axis Factoring’ và

phép quay ‘Promax’. Kết quả chỉ ra rằng hệ số KMO = 0,888 (> 0,05), Sig = 0,000, và tổng phương sai trích đạt 72,157%.

Liên quan đến phân tích nhân tố khẳng định (CFA), chỉ số độ tin cậy tổng hợp (CR) và trích xuất phương sai trung bình (AVE) là hai tiêu chuẩn được sử dụng để kiểm định giá trị hội tụ. Theo Hair et al. (2018), CR cần đạt giá trị > 0,70 và AVE cần đạt giá trị > 0,50. Kết quả cho thấy CR và AVE của các nhân tố thỏa mãn giá trị tiêu chuẩn (Bảng 3). Vì vậy, nghiên cứu đảm bảo giá trị hội tụ.

Bảng 3. Kết quả kiểm định giá trị hội tụ

Nhân tố	CR	AVE
Bối cảnh công nghệ	0,943	0,878
Bối cảnh tổ chức	0,891	0,732
Bối cảnh môi trường	0,907	0,765
Sự hỗ trợ của NQT	0,866	0,619
Tinh thần khởi nghiệp	0,848	0,584
Định hướng số	0,891	0,733
Sự chấp nhận của CDS	0,891	0,733

Hơn nữa, nghiên cứu này sử dụng căn bậc hai AVE và sự tương quan các biến để kiểm định giá trị

Bảng 4. Giá trị phân biệt

	CN	TC	MT	QT	DHS	KN	CDS
CN	0,937						
TC	0,310	0,856					
MT	0,500	0,267	0,875				
QT	0,424	0,315	0,370	0,787			
DHS	0,456	0,261	0,402	0,303	0,856		
KN	0,468	0,324	0,497	0,413	0,351	0,764	
CDS	0,551	0,414	0,542	0,498	0,487	0,571	0,856

Bảng 5. Sự phù hợp của mô hình

Chỉ số	Tiêu chuẩn	Giá trị
Cmin/df	< 3	1,219
GFI	≥ 0,9	0,927
IFI	≥ 0,9	0,990
CFI	≥ 0,9	0,990
RFI	≥ 0,9	0,939
NFI	≥ 0,9	0,948
RMSEA	< 0,08	0,027

4.4. Kiểm định mô hình nghiên cứu

Mục tiêu của nghiên cứu này là kiểm định các giả thuyết ảnh hưởng đến sự chấp nhận CDS của DNBL. Kết quả kiểm tra mô hình tại Bảng 6 và Hình 2 minh họa 6/6 giả thuyết được chấp nhận.

Một mặt, bối cảnh công nghệ ($\beta = 0,189; p < 0,001$), bối cảnh tổ chức ($\beta = 0,158; p < 0,01$), và bối cảnh môi trường ($\beta = 0,160; p < 0,01$) ảnh hưởng tích cực sự hỗ trợ của NQT; vì thế, H1, H2, và H3

phân biệt. Fornell and Larcker (1981) đề xuất căn bậc hai AVE nên lớn hơn sự tương quan các biến. Kết quả kiểm định thỏa mãn yêu cầu được đề xuất. Mặt khác, kết quả từ bootstrapping với 5000 mẫu cho thấy không có khoảng tin cậy nào của các nhân tố chứa giá trị 1 (mức có ý nghĩa $\alpha = 5\%$). Vì thế, mô hình nghiên cứu đạt giá trị phân biệt (Bảng 4).

4.3. Hàm ý học thuật

Một mặt, nghiên cứu này mang đến các hàm ý học thuật.

Để kiểm định sự phù hợp của mô hình nghiên cứu, các tiêu chuẩn được sử dụng, bao gồm Cmin/df, GFI, ILI, CFI, RFI, NFI, và RMSEA. Theo đề xuất của Hair et al. (2018), Cmin/df nên nhỏ hơn 3,00; GFI, TLI, CFI RFI, NFI nên lớn hơn 0,9, RMSEA nên nhỏ hơn 0,08. Kết quả nghiên cứu chỉ ra các tiêu chuẩn trên đều thỏa mãn giá trị đề xuất (Bảng 5). Do đó, nghiên cứu đạt sự phù hợp của dữ liệu nghiên cứu.

được chấp nhận. Ba biến độc lập trên đã đóng góp 25,8% sự thay đổi của biến sự hỗ trợ của NQT.

Mặt khác, sự hỗ trợ của NQT ($\beta = 0,294; p < 0,001$), tinh thần khởi nghiệp ($\beta = 0,376; p < 0,001$), và định hướng số ($\beta = 0,219; p < 0,001$) ảnh hưởng tích cực sự chấp nhận CDS của DNBL; vì thế, H4, H5, và H6 được chấp nhận. Đồng thời, kết quả chỉ ra rằng ba nhân tố này đóng góp đáng kể đến sự chấp nhận CDS của DNBL. Các biến này đã đóng góp 49,8% sự thay đổi của biến sự chấp nhận CDS của DNBL.

Phân tích đa nhóm dựa trên phương pháp tiếp cận chênh lệch giá trị thống kê chi-bình phương để đánh giá sự tác động của biên giới tính đến mối quan hệ giữa các mối quan hệ trong mô hình. Dựa trên $p < 0,1$ (giá trị tới hạn về sự khác biệt giữa các tham số) để đánh giá sự khác biệt của giới tính đến sự ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa các nhân tố. Kết quả

chỉ ra không có sự khác biệt giữa nam và nữ tác động đến mối quan hệ giữa các nhân tố vì các mối quan hệ đều có ý nghĩa thống kê ($p < 0,001$) (Bảng 7). Tuy nhiên, sự tác động của các mối quan hệ trong mô hình đối với nhóm nam mạnh hơn sự tác động của các mối quan hệ trong mô hình đối với nhóm nữ. Đối với nhóm nam, bối cảnh công nghệ ($\beta = 0,28; p < 0,001$), bối cảnh tổ chức ($\beta = 0,21; p < 0,001$), bối cảnh môi trường ($\beta = 0,24; p < 0,001$) đều tác động tích cực đến sự hỗ trợ của NQT; và sự hỗ trợ của NQT ($\beta = 0,31; p < 0,001$), định hướng số ($\beta = 0,30; p < 0,001$), tinh thần khởi nghiệp ($\beta = 0,45; p < 0,001$) đều tác động tích cực đối với sự chấp nhận CDS. Trong khi đó, đối với nhóm nữ, bối cảnh công nghệ ($\beta = 0,24; p < 0,001$), bối cảnh tổ chức ($\beta = 0,19; p < 0,001$), bối cảnh môi trường ($\beta = 0,20; p < 0,001$)

đều tác động tích cực đến sự hỗ trợ của NQT; và sự hỗ trợ của NQT ($\beta = 0,26; p < 0,001$), định hướng số ($\beta = 0,26; p < 0,001$), tinh thần khởi nghiệp ($\beta = 0,36; p < 0,001$) có tác động tích cực đối với sự chấp nhận CDS.

5. HÀM Ý HỌC THUẬT VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

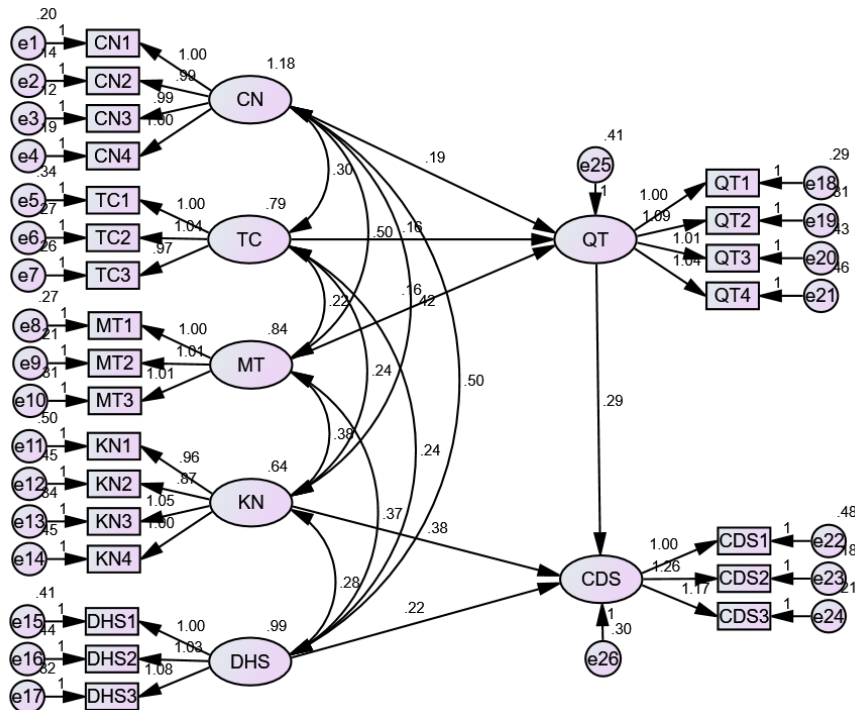
Dựa trên các kết quả phân tích mô hình và kiểm định giả thuyết, nghiên cứu này có đóng góp về lý thuyết và mặt thực tiễn.

5.1. Hàm ý học thuật

Một mặt, nghiên cứu này mang đến các hàm ý học thuật.

Bảng 6. Kết quả kiểm định mô hình

Giả thuyết		Giá trị β	Giá trị p	Kết quả
H1	CN→QT	0,189***	0,000	Chấp nhận
H2	TC→QT	0,158**	0,003	Chấp nhận
H3	MT→QT	0,160**	0,004	Chấp nhận
H4	QT →CDS	0,294***	0,000	Chấp nhận
H5	DHS→CDS	0,219***	0,000	Chấp nhận
H6	KN→CDS	0,376***	0,000	Chấp nhận



Hình 2. Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc

Bài viết phân tích các nhân tố tác động đến sự chấp nhận CDS của DNBL tại Việt Nam thông qua

sự kết hợp của TOE với tinh thần khởi nghiệp và định hướng số. Nghiên cứu đã giải thích cách thức mà NQT sẽ hỗ trợ cho DNBL để thực hiện CDS.

Trong đó, bối cảnh công nghệ, bối cảnh tổ chức và bối cảnh môi trường đều có tác động tích cực có ý nghĩa thống kê đến sự hỗ trợ của NQT đối với CDS.

Thứ nhất, bối cảnh công nghệ tác động ý nghĩa đến sự hỗ trợ của NQT. Kết quả này có sự tương đồng với nghiên cứu của Park and Kim (2021). Cụ thể, bối cảnh công nghệ bao gồm các khía cạnh, đặc điểm của công nghệ như lợi thế tương đối, khả năng

tương thích, sự sẵn sàng công nghệ, khả năng quan sát... đóng vai trò thúc đẩy nhận thức và hành vi của NQT. Nếu NQT nhận biết và đánh giá tầm quan trọng của điều kiện công nghệ giúp DNBL tìm kiếm khách hàng, mở rộng thị trường, gia tăng tương tác khách hàng, nâng cao hiệu suất kinh doanh, tăng cường lợi thế cạnh tranh, NQT sẽ thông qua chiến lược kinh doanh, kế hoạch thực hiện CDS.

Bảng 7. Kết quả phân tích đa nhóm

Mối quan hệ	Nam		Nữ		Kết quả
	SEs	p-value	SEs	p-value	
CN→QT	0,28***	0,000	0,24***	0,000	Chấp nhận
TC→QT	0,21***	0,001	0,19***	0,001	Chấp nhận
MT→QT	0,24***	0,001	0,20***	0,001	Chấp nhận
QT →CDS	0,31***	0,000	0,26***	0,000	Chấp nhận
DHS→CDS	0,30***	0,000	0,26***	0,000	Chấp nhận
KN→CDS	0,45***	0,000	0,36***	0,000	Chấp nhận

Thứ hai, bối cảnh tổ chức là một trong ba nhân tố thúc đẩy sự hỗ trợ của NQT đối với CDS. Điều này có nghĩa là bối cảnh tổ chức (bao gồm cấu trúc, quy mô, và đặc điểm của tổ chức) sẽ giúp DNBL xác định nguồn lực sẵn có để thực hiện CDS. Khi NQT đánh giá DNBL có đầy đủ nguồn lực và sẵn sàng cho CDS, họ sẽ thể hiện thái độ tích cực và hành vi hỗ trợ cho quá trình CDS. Kết quả này cũng có bằng chứng thực nghiệm trước đó của El-Haddadeh et al. (2021).

Thứ ba, bối cảnh môi trường là một điều kiện quan trọng để tăng cường sự hỗ trợ của NQT đối với thực hiện CDS trong DNBL. Khám phá này thống nhất với kết quả của nghiên cứu gần đây (Abdullahi et al., 2022). Ngụ ý rằng các thành phần của bối cảnh môi trường như áp lực đối thủ, thị trường, khách hàng, hỗ trợ của Chính phủ, hành lang pháp lý sẽ ảnh hưởng ý nghĩa đến nhận thức, hành động và sự hỗ trợ của NQT. Nếu mức độ ảnh hưởng của bối cảnh môi trường càng lớn, nó sẽ tạo động lực ý nghĩa cho NQT thúc đẩy CDS.

Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu thể hiện sự hỗ trợ của NQT, tinh thần khởi nghiệp và định hướng số có ảnh hưởng ý nghĩa đến sự chấp nhận CDS của DNBL. Trong đó, tinh thần khởi nghiệp là nhân tố ảnh hưởng ý nghĩa nhất đối với sự chấp nhận CDS của DNBL. Kết quả này ủng hộ các nghiên cứu trước đây (Fan et al., 2021). Nếu doanh nghiệp khởi nghiệp áp dụng ý tưởng và công nghệ đổi mới, chấp nhận rủi ro, tiên phong áp dụng giải pháp đổi mới hơn so với DNBL khác thì họ sẽ sẵn sàng áp dụng CDS và công nghệ số mới để đổi mới mô hình kinh doanh, phát triển sản phẩm/dịch vụ mới, cải thiện

tương tác với khách hàng, cải thiện hiệu quả kinh doanh và doanh thu. Theo đó, tinh thần khởi nghiệp ảnh hưởng đáng kể đến triển khai CDS của DNBL.

Hơn nữa, nghiên cứu khám phá rằng vai trò ý nghĩa của định hướng số đến sự chấp nhận CDS. Mặc dù, các nghiên cứu trước đây chưa đề cập đến vai trò của định hướng số trong chấp nhận các công nghệ mới (như CDS), định hướng công nghệ được khẳng định là một động lực cơ bản của chấp nhận công nghệ mới (Upadhyay et al., 2022). Có thể giải thích rằng DNBL và NQT nhận thức vai trò then chốt của CDS trong bối cảnh nền kinh tế số, họ sẽ hoạch định chiến lược, tầm nhìn, và mục tiêu định hướng CDS cho DNBL để tăng cường lợi thế cạnh tranh và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Theo đó, định hướng số có ảnh hưởng ý nghĩa đến sự sẵn sàng đối với CDS. Cuối cùng, sự ảnh hưởng của NQT đến sự chấp nhận CDS. Điều này được khẳng định trong nghiên cứu của Abed (2020). Khi NQT nhận thức tích cực, có sự khuyến khích, đồng tình và hành vi chấp nhận CDS sẽ thúc đẩy DNBL áp dụng CDS vào kinh doanh.

5.2. Hàm ý quản trị

Mặt khác, nghiên cứu này rút ra một số hàm ý quản trị. Các kết quả đã giúp các NQT của DNBL có sự hiểu biết cần thiết và nhận diện vai trò của họ đối với sự chấp nhận CDS. Để tăng cường thực hiện CDS của DNBL đòi hỏi sự cố gắng của NQT, DNBL, Chính phủ và cơ quan quản lý.

Cụ thể, mối quan hệ ý nghĩa giữa bối cảnh công nghệ và sự hỗ trợ của NQT ngụ ý rằng DNBL cần xem xét các thành phần của bối cảnh công nghệ như sự phù hợp, tương thích của hạ tầng công nghệ, hệ

thông bán lẻ và vận hành hệ thống với CDS; các lợi ích và ưu thế của triển khai CDS có mang lại lợi thế cạnh tranh cho DNBL, cần chứng kiến DNBL khác trên thế giới áp dụng CDS thành công và bài học rút ra. Do đó, bối cảnh công nghệ sẽ trở nên cần thiết trong quá trình thúc đẩy CDS tại DNBL.

Mặt khác, để thuận tiện cho triển khai CDS, DNBL cần nhận diện bối cảnh tổ chức và khả năng nguồn lực có đủ áp dụng CDS hiện tại và tương lai, DNBL cần nỗ lực phân bổ nguồn lực phù hợp để đáp ứng mục tiêu CDS trong ngắn hạn và dài hạn. Bên cạnh đó, tầm quan trọng của bối cảnh môi trường cũng thúc đẩy DNBL cần nỗ lực tận dụng các cơ hội (như sự hỗ trợ của Chính phủ, chính sách ưu tiên, hệ thống pháp luật) và hạn chế, giải quyết hiệu quả các thách thức (như áp lực khách hàng, DNBL cạnh tranh, và đối tác). Hiện nay, Chính phủ đã ban hành chủ trương, chính sách CDS trong lĩnh vực kinh tế và xã hội như Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03 tháng 6 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình CDS quốc gia đến năm 2025, định hướng năm 2030”, Quyết định số 12/QĐ-BKHĐT ngày 07 tháng 01 năm 2021 của Bộ trưởng về “Chương trình hỗ trợ Doanh nghiệp CDS giai đoạn 2021–2025”, nhấn mạnh tầm quan trọng của việc CDS trong toàn xã hội và doanh nghiệp của Bộ Thông tin và Truyền thông... nhằm tạo các điều kiện thuận lợi để tổ chức, trong đó có DNBL, cần nắm bắt cơ hội này để triển khai CDS trong kinh doanh và hướng đến nền kinh tế số bền vững. Đồng thời, để DNBL phát huy hiệu quả năng lực CDS, Chính phủ và cơ quan liên quan cần thông qua nhiều hơn các chính sách, chương trình hỗ trợ, khuyến khích, tổ chức hội thảo và chương trình đào tạo để trang bị kiến thức, ủng hộ về mặt tài chính và phi tài chính. Bên cạnh đó, Chính phủ cần đầu tư nguồn lực để thúc đẩy quá trình CDS tại Việt Nam như hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông, đảm bảo an ninh mạng và quản trị dữ liệu tốt, nâng cao kỹ năng và năng lực số cho toàn dân, và thúc đẩy sự sáng tạo, đổi mới trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Hơn nữa, kết quả nghiên cứu chỉ ra sự tác động mạnh mẽ của tinh thần hướng nghiệp và định hướng số đến sự chấp nhận CDS. Một mặt, NQT cần khuyến khích sự sáng tạo, tinh thần đổi mới, thông qua ý tưởng mới của nhà quản lý cấp dưới và nhân viên, phân bổ các nguồn lực cần thiết để triển khai các dự án khởi nghiệp, ví dụ như áp dụng công nghệ số như trí tuệ nhân tạo vào bán lẻ điện tử, nhằm tăng

cường hiệu quả kinh doanh, cải thiện mối quan hệ, đáp ứng nhu cầu khách hàng và gia tăng doanh thu. Áp dụng TMĐT đóng góp CDS trong DNBL. Khởi nghiệp sẽ góp phần thay đổi công nghệ và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Mặt khác, NQT cần thiết lập các mục tiêu, chiến lược và tầm nhìn về CDS rõ ràng nhằm định hướng quá trình CDS trong ngắn hạn và dài hạn cho DNBL. Từ đó, thành viên trong DNBL có thể thực thi hiệu quả các chiến lược và mục tiêu về CDS mà NQT đã thông qua. Hơn nữa, NQT đóng vai trò then chốt đến sự sẵn sàng CDS của DNBL, ngụ ý họ cần nhận thức tích cực, thái độ ủng hộ và hành động tiên phong nhằm phổ biến, nâng cao hiểu biết và truyền cảm hứng về CDS cho thành viên trong DNBL. Cùng với sự ủng hộ về tinh thần và nguồn lực, NQT sẽ tạo động lực cho toàn bộ DNBL thực hiện CDS hiệu quả.

6. KẾT LUẬN

CDS là một khâu đột phá và nhiệm vụ quan trọng của mọi tổ chức, doanh nghiệp bao gồm DNBL. Để triển khai hiệu quả, CDS đòi hỏi sự nỗ lực đáng kể của DNBL (trong đó, NQT giữ vai trò then chốt), Chính phủ và cơ quan quản lý, khách hàng và đối tác của DNBL. Nghiên cứu này đóng góp ý nghĩa giúp NQT của DNBL có sự hiểu biết cơ bản về một cơ chế chấp nhận CDS thông qua vai trò quan trọng của NQT, định hướng số và tinh thần khởi nghiệp. Để giải quyết mục tiêu nghiên cứu này, TOE được sử dụng để nhận diện các động lực của các bối cảnh bên trong và bên ngoài tác động đến NQT (như nhận thức, thái độ, và hành vi). Đồng thời, nghiên cứu xem xét bổ sung hai nhân tố đặc điểm của CDS ảnh hưởng ý nghĩa đến việc triển khai CDS của DNBL.

Bên cạnh các kết quả đã đạt được, nghiên cứu này tồn tại hạn chế và hướng nghiên cứu tương lai. *Thứ nhất*, các nhân tố của các bối cảnh trong lý thuyết TOE cần xem xét cụ thể để mang đến bức tranh khái quát hơn sự ảnh hưởng của mỗi nhân tố đến sự hỗ trợ của NQT. *Thứ hai*, nghiên cứu tương lai có thể thực nghiệm mô hình trong các bối cảnh khác như sản xuất, du lịch, marketing..., trong khi nghiên cứu hiện tại tập trung kiểm định mô hình trong bối cảnh bán lẻ. *Thứ ba*, số lượng là 301 phiếu khảo sát chưa phản ánh bao quát kết quả nghiên cứu của DNBL tại Việt Nam; do đó, nghiên cứu tương lai sẽ phác họa bức tranh toàn cảnh hơn về sự chấp nhận CDS của DNBL bằng việc mở rộng quy mô mẫu điều tra.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Abdullahi, I. N., Husin, M. H., Baharudin, A. S., & Abdullah, N. A. (2022). Determinants of

Facebook adoption and its impact on service-based small and medium enterprise performance

- in northwestern Nigeria. *Journal of Systems and Information Technology*, 24(3), 246-267.
doi:https://doi.org/10.1108/JSIT-11-2020-0249
- Abed, S. S. (2020). Social commerce adoption using TOE framework: An empirical investigation of Saudi Arabian SMEs. *International Journal of Information Management*, 53, 102118.
doi:https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102118.
- Bộ Kế hoạch và Đầu tư. (2021). *Quyết định về việc phê duyệt chương trình hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số giai đoạn 2021-2025 (Số 12/QĐ-BKHĐT)*. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Doanh-nghiep/Quyet-dinh-12-QD-BKHDT-2021-Chuong-trinh-ho-tro-doanh-nghiep-chuyen-doi-so-2021-2025-462429.aspx>
- Chính phủ. (2020). *Quyết định phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (Số 749/QĐ-TTg)*. <https://vanban.chinhphu.vn/?pageid=27160&docid=200163>
- Davis, F. D., & Venkatesh, V. (1996). A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: three experiments. *International Journal of Human-Computer Studies*, 45(1), 19-45.
doi:https://doi.org/10.1006/ijhc.1996.0040
- El-Haddadeh, R., Osmani, M., Hindi, N., & Fadlalla, A. (2021). Value creation for realising the sustainable development goals: Fostering organisational adoption of big data analytics. *Journal of Business Research*, 131, 402-410.
doi:https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.066
- Eze, S. C., Olatunji, S., Chinedu-Eze, V. C., Bello, A. O., Ayeni, A., & Peter, F. (2019). Determinants of perceived information need for emerging ICT adoption. *The Bottom Line*, 32(2), 158-183.
doi:https://doi.org/10.1108/BL-01-2019-0059
- Fan, M., Qalati, S. A., Khan, M. A. S., Shah, S. M. M., Ramzan, M., & Khan, R. S. (2021). Effects of entrepreneurial orientation on social media adoption and SME performance: The moderating role of innovation capabilities. *PLOS ONE*, 16(4), e0247320.
doi:https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247320
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
doi:https://doi.org/10.1177/002224378101800104
- Hair, F., Black, W. J., Babin, B., Anderson, R., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate data analysis*. Andover, UK: Cengage Learning EMEA.
- Hậu, H. Q. (2021). Phát triển kinh tế số ở Việt Nam: Những bước đi ban đầu và giải pháp. *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, 290, 2-11
- Maroufkhani, P., Iranmanesh, M., & Ghobakhloo, M. (2022). Determinants of big data analytics adoption in small and medium-sized enterprises (SMEs). *Industrial Management & Data Systems*.
doi:https://doi.org/10.1108/IMDS-11-2021-0695
- Mouakket, S., & Aboelmaged, M. (2021). Drivers and outcomes of green information technology adoption in service organizations: an evidence from emerging economy context. *Journal of Science and Technology Policy Management*.
doi:https://doi.org/10.1108/JSTPM-09-2020-0137
- Park, J.-H., & Kim, Y. B. (2021). Factors activating big data adoption by Korean firms. *Journal of Computer Information Systems*, 61(3), 285-293.
doi:https://doi.org/10.1080/08874417.2019.1631133
- Putra, P. O. H., & Santoso, H. B. (2020). Contextual factors and performance impact of e-business use in Indonesian small and medium enterprises (SMEs). *Heliyon*, 6(3), e03568.
doi:https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03568
- Rababah, K., Al-nassar, B., & Alnsour, S. (2020). Factors influencing the adoption of cloud computing in small and medium enterprises in Jordan. *International Journal of Cloud Applications and Computing*, 10, 96-110.
doi:https://doi.org/10.4018/IJCAC.2020070106
- Rafiki, A., Nasution, M. D. T. P., Rossanty, Y., & Sari, P. B. (2021). Organizational learning, entrepreneurial orientation and personal values towards SMEs' growth in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*.
doi:https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0059
- Tajudeen, F. P., Jaafar, N. I., & Ainin, S. (2018). Understanding the impact of social media usage among organizations. *Information & Management*, 55(3), 308-321.
doi:https://doi.org/10.1016/j.im.2017.08.004
- Tornatzky, L. G. M., tchell, F., & Alok, K. C. (1990). *The Process of Technological Innovation*: Lexington Books, The Free Press.
- Upadhyay, N., Upadhyay, S., Al-Debei, M. M., Baabdullah, A. M., & Dwivedi, Y. K. (2022). The influence of digital entrepreneurship and entrepreneurial orientation on intention of family businesses to adopt artificial intelligence: examining the mediating role of business innovativeness. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*.
doi:https://doi.org/10.1108/IJEBR-02-2022-0154
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889-901.
doi:https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022