BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - MARKETING

ĐẶNG THỊ NGA

MỐI QUAN HỆ GIỮA SẴN SÀNG CÔNG NGHỆ, CHẤP NHẬN CÔNG NGHỆ VÀ SỰ GẮN KẾT VỚI CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG: VAI TRÒ ĐIỀU TIẾT CỦA NIỀM TIN NĂNG LỰC BẢN THÂN

Ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 9340101

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

Thành phố Hồ Chí Minh – Năm 2026

Công trình được hoàn thành tại: Trường Đại học Tài chính - Marketing
Người hướng dẫn khoa học 1: PGS.TS. Huỳnh Thế Nguyễn
Người hướng dẫn khoa học 2: TS. Tô Anh Thơ

Phản biện độc lập 1: ……
Phản biện độc lập 2: ……

Phản biện 1: ……
Phản biện 2:…….
Phản biện 3:……..

Luận án sẽ được bảo vệ trước hội đồng chấm điểm luận án cấp trường, họp tại: Trường Đại học Tài chính - Marketing

Vào hồi……..giờ……..ngày…….tháng…..... năm 2026

Có thể tìm hiểu luận án tại thư viện:
……
……
……
……
……
……

DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ

Tạp chí trong nước:

1. Đặng Thị Nga, PGS.TS Huỳnh Thế Nguyễn, TS. Tô Anh Thơ. (2026). Tác động của chấp nhận công nghệ đến sự gắn kết với công việc của nhân viên ngân hàng thương mại cổ phần. *Tạp chí Kinh tế và Ngân hàng Châu Á.* ISSN 2615-9813
2. Đặng Thị Nga, PGS.TS Huỳnh Thế Nguyễn, TS. Tô Anh Thơ. (2026). Vai trò điều tiết của niềm tin vào năng lực bản thân trong mối quan hệ giữa nhận thức về công nghệ và chấp nhận công nghệ của nhân viên ngân hàng. *Tạp chí Quản lý nhà nước*. Ngày 02/07/2026. ISSN e - 2815-5831
3. Đặng Thị Nga, PGS.TS Huỳnh Thế Nguyễn, TS. Tô Anh Thơ. (2026). Nghiên cứu tác động của sẵn sàng công nghệ đến chấp nhận công nghệ của nhân viên ngân hàng. *Tạp chí Kinh tế - Tài chính*. Ngày 22/01/2026. e-ISSN: 3093-334X
4. Đặng Thị Nga, PGS.TS Huỳnh Thế Nguyễn, TS. Tô Anh Thơ. (2024). Ảnh hưởng của công nghệ đến gắn kết công việc của nhân viên ngành ngân hàng. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*. Ngày 13/09/2024. e-ISSN: 2734-9365
5. Đặng Thị Nga, PGS.TS Huỳnh Thế Nguyễn, TS. Tô Anh Thơ. (2024). Giải pháp tăng cường gắn kết công việc của nhân viên ngành ngân hàng. *Tạp chí Tài chính*. Kỳ 2 tháng 9/2024(833). ISSN-2615-8973
6. Đặng Thị Nga, PGS.TS Huỳnh Thế Nguyễn, TS.Tô Anh Thơ. (2023). Trí tuệ nhân tạo tác động đến chức năng quản trị nhân lực trong các doanh nghhiệp ở Việt Nam. *Tạp chí Tài chính.* Kỳ 2 tháng 10/2023(811). ISSN – 2615 – 8973

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGHIÊN CỨU.....1
1.1. Sự cần thiết của nghiên cứu 1
1.1.1. Bối cảnh thực tiễn 1
1.1.2. Bối cảnh lý thuyết 2
1.2. Tổng quan các nghiên cứu liên quan.....2
1.2.1. Tổng quan nghiên cứu về sự gắn kết với công việc của nhân viên ngân hàng.....2
1.2.2. Tổng quan các nghiên cứu mối quan hệ giữa chấp nhận công nghệ và sự gắn kết với công việc 3
1.2.3. Tổng quan các nghiên cứu về mối quan hệ giữa sẵn sàng công nghệ và chấp nhận công nghệ.....3
1.3. Khoảng trống nghiên cứu.....4
1.4. Mục tiêu nghiên cứu.....4
1.4.1.Mục tiêu nghiên cứu tổng quát.....5
1.4.2. Mục tiêu nghiên cứu cụ thể.....5
1.5. Câu hỏi nghiên cứu 5
1.6. Đối tượng nghiên cứu.....5
1.7. Phạm vi nghiên cứu.....6
1.8. Phương pháp nghiên cứu.....6
1.9. Ý nghĩa của nghiên cứu.....6
1.10. Kết cấu dự kiến 6
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU 6
2.1. Các khái niệm nghiên cứu.....6
2.1.1. Sẵn sàng công nghệ.....6
2.1.2. Chấp nhận công nghệ.....7
2.1.3. Niềm tin năng lực bản thân 7
2.1.4. Sự gắn kết với công việc 8

2.2. Các lý thuyết nền....8
2.2.1. Mô hình tích hợp: Mô hình sẵn sàng và chấp nhận công nghệ....8
2.2.2. Mô hình nhu cầu nguồn lực công việc....8
2.3. Giả thuyết nghiên cứu....8
2.3.1. Sẵn sàng công nghệ tác động đến chấp nhận công nghệ....8
2.3.2. Chấp nhận công nghệ tác động đến sự gắn kết với công việc....9
2.3.3. Vai trò điều tiết của niềm tin năng lực bản thân....9
2.3.4. Chấp nhận công nghệ đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa sẵn sàng công nghệ và sự gắn kết với công việc....9
2.4. Mô hình nghiên cứu....9
CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU....10
3.1. Quy trình nghiên cứu....10
3.2. Thang đo các khái niệm nghiên cứu....10
3.3. Nghiên cứu định tính....10
3.3.1. Phương pháp phỏng vấn chuyên gia....10
3.3.2. Chọn mẫu chuyên gia....10
3.3.3. Thiết kế bảng phỏng vấn chuyên gia....10
3.3.4. Phương pháp thu thập dữ liệu....11
3.3.5. Kỹ thuật phân tích dữ liệu....11
3.3.6. Kết quả nghiên cứu định tính....11
3.3.7. Điều chỉnh thang đo....11
3.4. Nghiên cứu định lượng sơ bộ....11
3.4.1. Mẫu nghiên cứu và phương pháp chọn mẫu....11
3.4.2. Công cụ và phương pháp xử lý dữ liệu....11
3.4.3. Kết quả nghiên cứu sơ bộ....11
3.5. Thiết kế nghiên cứu định lượng chính thức....12
3.5.1. Mẫu và phương pháp chọn mẫu....12
3.5.2. Phương pháp thu thập dữ liệu....12

3.5.3. Công cụ và phương pháp xử lý dữ liệu 12
3.5.4. Các bước phân tích dữ liệu 13
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN 13
4.1. Mô tả mẫu khảo sát nghiên cứu chính thức 13
4.2. Kiểm định chệch do phương pháp 13
4.2.1. Kiểm định nhân tố đơn Harman 13
4.2.2. Kiểm định hệ số lạm phát phương sai 13
4.3. Đánh giá mô hình đo lường 13
4.3.1. Giai đoạn 1: Đánh giá mô hình đo lường biến bậc một 13
4.3.2. Giai đoạn 2: Kiểm định mô hình đo lường biến bậc hai 14
4.4. Đánh giá mô hình cấu trúc 14
4.4.1. Đánh giá sự cộng tuyến của mô hình cấu trúc 14
4.4.2. Kiểm định giả thuyết 15
4.4.3. Phân tích tác động của biến điều tiết 16
4.4.4. Đánh giá hệ số R2 16
4.4.5. Đánh giá hệ số tác động f2 17
4.4.6. Hệ số dự báo Q2 17
4.4.7. Đánh giá mức độ phù hợp mô hình (Model Fit) trong PLS-SEM 18
4.5. Thảo luận kết quả nghiên cứu 18
4.5.1. Tóm tắt kết quả kiểm định giai đoạn nghiên cứu sơ bộ 18
4.5.2. Tóm tắt kết quả kiểm định giai đoạn nghiên cứu chính thức 18
4.5.3. Thảo luận kết quả kiểm định 18
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ 19
5.1. Kết luận 19
5.2. Hàm ý quản trị 20
5.2.1. Đối với sự gắn kết với công việc 20
5.2.2. Đối với chấp nhận công nghệ của nhân viên 20
5.2.3. Đối với sẵn sàng công nghệ của nhân viên 20

5.2.4. Đối với Niềm tin năng lực bản thân 21
5.3. Những đóng góp của nghiên cứu 21
5.3.1. Đóng góp về mặt lý thuyết 21
5.3.2. Đóng góp về mặt thực tiễn 21
5.4. Những hạn chế và hướng nghiên cứu tương lai 21

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGHIÊN CỨU

1.1. Sự cần thiết của nghiên cứu

1.1.1. Bối cảnh thực tiễn

Trong những năm gần đây, ngành ngân hàng được xem là một trong những lĩnh vực đi đầu về ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số. Tại Việt Nam, Quyết định số 810/QĐ-NHNN về Kế hoạch chuyển đổi số ngành ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 đặt mục tiêu hơn 70% nghiệp vụ ngân hàng được thực hiện hoàn toàn trên môi trường số và trên 80% giao dịch của khách hàng thực hiện qua các kênh số. Xu hướng này làm gia tăng yêu cầu thích nghi công nghệ đối với người lao động, đồng thời tạo ra những thay đổi đáng kể về mức độ ổn định nghề nghiệp và sự gắn bó của nhân viên trong ngành (Giang Hoàng Nhơn, 2017; Nguyễn Nga, 2023).

Các nghiên cứu gần đây cho thấy chuyển đổi số không chỉ là quá trình đổi mới công nghệ mà còn là sự thay đổi mang tính cấu trúc liên quan đến mô hình kinh doanh, quy trình vận hành và năng lực tổ chức, trong đó yếu tố con người giữ vai trò trung tâm (Vial, 2019; Verhoef và cộng sự, 2021; Plekhanov và cộng sự, 2023). Tại TP.HCM – trung tâm tài chính lớn của Việt Nam với mật độ hoạt động cao của các ngân hàng thương mại cổ phần – nhu cầu phát triển nguồn nhân lực thích ứng với môi trường số ngày càng trở nên cấp thiết.

Mặc dù chuyển đổi số trong ngành ngân hàng đang diễn ra mạnh mẽ, mức độ sẵn sàng công nghệ và chấp nhận công nghệ của nhân viên vẫn còn khác biệt đáng kể và có thể ảnh hưởng đến sự gắn kết công việc. Tuy nhiên, các nghiên cứu hiện nay chưa làm rõ đầy đủ cơ chế tác động tích hợp giữa TR, TA và WE, cũng như vai trò điều tiết của niềm tin năng lực bản thân trong mối quan hệ này. Do đó, việc thực hiện nghiên cứu là cần thiết nhằm làm rõ cơ chế tác động của các yếu tố công nghệ đến sự gắn kết công việc của nhân viên trong các NH TMCP tại TP.HCM.

1.1.2. Bối cảnh lý thuyết

Trong môi trường ngân hàng, mức độ chấp nhận công nghệ của nhân viên không chỉ phụ thuộc vào đặc tính của hệ thống mà còn chịu ảnh hưởng bởi khuynh hướng cá nhân đối với công nghệ. Trên cơ sở đó, Lin và cộng sự (2007) đề xuất mô hình TRAM thông qua việc tích hợp sẵn sàng công nghệ vào TAM nhằm mở rộng khả năng giải thích cơ chế hình thành nhận thức về tính hữu ích và tính dễ sử dụng của công nghệ (Chiu & Cho, 2021; Cimbaljević và cộng sự, 2023). Cách tiếp cận này đặc biệt phù hợp với bối cảnh ngân hàng có cường độ đổi mới công nghệ cao.

Bên cạnh đó, để giải thích cơ chế hình thành sự gắn kết công việc trong môi trường làm việc biến đổi mạnh do chuyển đổi số, mô hình nhu cầu – nguồn lực công việc (JD–R) của Demerouti và cộng sự (2001) cung cấp cơ sở lý thuyết quan trọng trong việc phân tích vai trò của các nguồn lực công việc đối với động lực và thái độ của nhân viên.

Ngoài ra, nhiều nghiên cứu trước cho thấy niềm tin năng lực bản thân có mối liên hệ tích cực với các cấu phần quan trọng của mô hình TAM và góp phần thúc đẩy hành vi sử dụng công nghệ (Park & Gursoy, 2012; Al-Gahtani, 2016).

Trên cơ sở đó, nghiên cứu này lựa chọn cách tiếp cận tích hợp giữa TRAM và JD–R nhằm phân tích tác động của sẵn sàng công nghệ và chấp nhận công nghệ đến sự gắn kết công việc của nhân viên ngân hàng, đồng thời xem xét vai trò điều tiết của niềm tin năng lực bản thân trong các mối quan hệ này.

1.2. Tổng quan các nghiên cứu liên quan

1.2.1. Tổng quan nghiên cứu về WE của nhân viên ngân hàng

Kết quả Phân tích số lượng ấn phẩm nghiên cứu theo quốc gia, Phân tích chủ đề nghiên cứu về sự gắn kết nhân viên bằng VOSviewer, Phân tích từ khoá theo khía cạnh thời gian của các tác phẩm đã xuất bản về WE của nhân viên ngân hàng

Tổng hợp các nghiên cứu trước đây cho thấy rằng WE của nhân viên

được hình thành dựa trên các nguồn lực và điều kiện công việc nhất định, gồm ba nhóm yếu tố chính: (1) các nhân tố thuộc về tổ chức như niềm tin, trách nhiệm xã hội doanh nghiệp, phong cách lãnh đạo và thực tiễn quản trị nhân sự; (2) các nguồn lực công việc bao gồm mức độ tự chủ, khả năng tái thiết kế công việc và sự hỗ trợ trong công việc; và (3) các nguồn lực cá nhân như niềm tin vào năng lực bản thân, cảm nhận công việc có ý nghĩa và tính xác thực trong hành vi. WE thường đóng vai trò biến trung gian trong cơ chế tác động của các nguồn lực đến các kết quả như hiệu suất, đổi mới, sự hài lòng và ý định gắn bó. Các khoảng trống nghiên cứu vẫn tồn tại ở các khía cạnh: nghiên cứu đa văn hóa, thiết kế longitudinal, và sự tương tác ở nhiều cấp độ giữa các cá nhân và tổ chức. Các công trình nghiên cứu về WE chủ yếu xem xét nguồn lực tổ chức, công việc, cá nhân, nhưng ít xem xét công nghệ như một nguồn lực mới trong bối cảnh ngân hàng số.

1.2.2. Tổng quan các nghiên cứu mối quan hệ giữa TA và WE

Các nghiên cứu trước đây chủ yếu đánh giá tác động của việc TA đến WE của nhân viên thông qua mặt tích cực và tiêu cực. Bảng báo cáo tổng hợp các nghiên cứu về mối quan hệ giữa TA và WE được trình bày đầy đủ trong phụ lục 3.3. phần lớn các nghiên cứu về TA và WE vẫn tập trung vào ngành dịch vụ công và giáo dục, trong khi bối cảnh ngân hàng thương mại, nơi chịu tác động mạnh mẽ của chuyển đổi số, chưa được xem xét sâu.

Bên cạnh đó, chưa nhiều nghiên cứu phân tích vai trò điều tiết của yếu tố cá nhân, đặc biệt là niềm tin vào năng lực bản thân, trong mối quan hệ giữa TA và WE. Đây chính là khoảng trống nghiên cứu cần được tiếp tục khám phá, đặc biệt trong bối cảnh các ngân hàng tại Việt Nam đang bước vào giai đoạn chuyển đổi số mạnh mẽ.

1.2.3. Tổng quan các nghiên cứu về mối quan hệ giữa TR và TA

Các nghiên cứu trước về mối quan hệ giữa TR và TA đã cung cấp nhiều phát hiện thực nghiệm trong các lĩnh vực và bối cảnh khác nhau. Tuy nhiên, phần lớn các nghiên cứu này tập trung vào các ngành như thương mại điện tử, giáo dục hoặc khu vực công, trong khi lĩnh vực ngân hàng, đặc

biệt tại các nền kinh tế mới nổi như Việt Nam, vẫn còn tương đối ít được nghiên cứu chuyên sâu.

Về nội dung, nhiều nghiên cứu chủ yếu đánh giá tác động trực tiếp của TR đến TA, trong khi chưa làm rõ vai trò cơ chế của TA trong việc chuyển hóa TR các kết quả công việc quan trọng. Cách tiếp cận này khiến hiểu biết về quá trình tác động từ khuynh hướng tâm lý cá nhân đến các kết quả mang tính động lực, như hiệu suất hay WE, còn hạn chế.

Về phương pháp, phần lớn các nghiên cứu sử dụng thiết kế khảo sát cắt ngang, dẫn đến những hạn chế nhất định trong việc suy luận quan hệ nhân quả giữa các biến nghiên cứu. Đồng thời, nhiều nghiên cứu vẫn tiếp cận mối quan hệ TR–TA chủ yếu dựa trên các mô hình công nghệ, chưa tích hợp đầy đủ các khung lý thuyết về động lực làm việc, làm giảm khả năng giải thích tác động của công nghệ đến trạng thái tâm lý và hành vi công việc của nhân viên.

1.3. Khoảng trống nghiên cứu

Mặc dù sẵn sàng công nghệ và chấp nhận công nghệ được xem là những yếu tố có khả năng thúc đẩy sự gắn kết công việc của nhân viên, cơ chế tác động giữa các yếu tố này vẫn cần được kiểm định thêm trong các bối cảnh tổ chức cụ thể. Trong lĩnh vực ngân hàng, phần lớn các nghiên cứu về chấp nhận công nghệ chủ yếu tập trung vào hành vi của khách hàng, trong khi nhóm đối tượng là nhân viên, những người trực tiếp sử dụng và thích ứng với công nghệ trong công việc, vẫn chưa được xem xét đầy đủ.

Bên cạnh đó, các nghiên cứu hiện có thường vận dụng riêng lẻ các khung lý thuyết như TAM, TRAM hoặc JD–R, trong khi các nghiên cứu tích hợp nhằm phân tích đồng thời mối quan hệ giữa sẵn sàng công nghệ, chấp nhận công nghệ và sự gắn kết công việc vẫn còn hạn chế. Đồng thời, vai trò điều tiết của niềm tin năng lực bản thân trong mối quan hệ giữa chấp nhận công nghệ và sự gắn kết công việc vẫn chưa được kiểm định đầy đủ trong bối cảnh ngành ngân hàng.

1.4. Mục tiêu nghiên cứu

1.4.1. Mục tiêu nghiên cứu tổng quát

Kiểm định tác động của TR, TA đến WE của nhân viên ngân hàng: vai trò điều tiết của SE.

1.4.2. Mục tiêu nghiên cứu cụ thể

1) Kiểm định tác động của TR, được xem xét dưới yếu tố TR thúc đẩy (PTR) và TR ức chế (NTR) đến TA của nhân viên NH TMCP;

2) Kiểm định tác động của TA đến WE của nhân viên NH TMCP;

3) Kiểm định vai trò điều tiết SE thông qua việc xem xét mức độ SE làm thay đổi cường độ tác động của PU và PEOU đến TA, cũng như mối quan hệ giữa TA và WE;

4) Kiểm định vai trò trung gian của TA trong mối quan hệ giữa TR và WE của nhân viên tại các NH TMCP, qua đó làm rõ cơ chế tác động của PTR và NTR đến WE thông qua TA;

5) Đề xuất các hàm ý quản trị cho các NH TMCP trong việc nâng cao mức độ TR, TA, SE và WE của nhân viên.

1.5. Câu hỏi nghiên cứu

(1) TR tác động như thế nào đến TA của nhân viên trong các NH TMCP?

(2) TA tác động như thế nào đến WE của nhân viên NH TMCP?

(3) SE có điều tiết cường độ tác động của (i) PU lên TA, (ii) PEOU lên TA và (iii) TA lên WE hay không?

(4) TA có đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa TR (PTR /NTR) và WE hay không?

(5) Những hàm ý quản trị nào có thể được đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ và WE của nhân viên trong các NH TMCP?

1.6. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là tác động của TR, TA đến WE của nhân viên ngân hàng: vai trò điều tiết của SE.

Đối tượng khảo sát của nghiên cứu định lượng là nhân viên đang làm việc tại các NH TMCP trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

1.7. Phạm vi nghiên cứu

Về không gian: nghiên cứu được thực hiện tại các NH TMCP trên địa bàn TP Hồ Chí Minh.

Về thời gian, hoạt động điều tra khảo sát được thực hiện trong giai đoạn tháng 05/2025 đến tháng 10/2025.

Phạm vi nội dung nghiên cứu: làm rõ các khái niệm TR, TA, WE và SE nhân viên NH TMCP. Nghiên cứu được giới hạn trong việc kiểm định tác động một chiều của TR và TA đến WE, đồng thời xem xét vai trò điều tiết của SE trong các mối quan hệ giữa PU, PEOU với TA và giữa TA với WE, cùng với vai trò trung gian của TA trong mối quan hệ giữa TR và WE

1.8. Phương pháp nghiên cứu

Luận án sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp (mixed-methods), kết hợp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

1.9. Ý nghĩa của nghiên cứu

Ý nghĩa về mặt lý thuyết và đóng góp về mặt thực tiễn

1.10. Kết cấu dự kiến

Luận án gồm có 5 chương:

Chương 1: Tổng quan về nghiên cứu

Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả và thảo luận kết quả nghiên cứu

Chương 5: Kết luận và hàm ý quản trị

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Các khái niệm nghiên cứu

2.1.1. Sẵn sàng công nghệ (TR)

Parasuraman & Colby (2015) nhấn mạnh TR là một khuynh hướng tương đối ổn định của cá nhân đối với việc chấp nhận và sử dụng công nghệ mới, và coi đây là một cấu trúc đa chiều gồm các yếu tố thúc đẩy (lạc

quan, đổi mới) và ức chế (khó chịu, bất an).

Các yếu tố của sẵn sàng công nghệ:

Lạc quan thể hiện mức độ cá nhân nhìn nhận công nghệ theo hướng tích cực, tin rằng việc ứng dụng công nghệ có thể gia tăng khả năng kiểm soát công việc, nâng cao tính linh hoạt cũng như cải thiện hiệu quả và năng suất lao động (Parasuraman, 2000; Caison và cộng sự, 2008).

Đổi mới phản ánh xu hướng cá nhân sẵn sàng thử nghiệm và tiếp nhận các công nghệ mới sớm hơn so với những người khác, đồng thời đóng vai trò như người tiên phong trong tư duy và hành vi công nghệ (Parasuraman, 2000; Parasuraman & Colby, 2015).

khó chịu đề cập đến cảm nhận thiếu kiểm soát và trạng thái căng thẳng hoặc quá tải khi cá nhân phải tương tác với công nghệ, đặc biệt trong những tình huống công nghệ phức tạp hoặc thay đổi nhanh chóng (Berndt và cộng sự, 2010; Erdoğmuş & Esen, 2011).

Bất an liên quan đến mức độ nghi ngờ và thiếu tin tưởng của cá nhân đối với độ tin cậy và tính an toàn của công nghệ, cũng như lo ngại về khả năng công nghệ không vận hành đúng như kỳ vọng (Parasuraman & Colby, 2001; Erdoğmuş & Esen, 2011).

2.1.2. Chấp nhận công nghệ (TA)

Chấp nhận công nghệ được hiểu là tiến trình nhân viên hình thành các đánh giá về công nghệ, từ đó phát triển ý định sử dụng và thể hiện qua hành vi sử dụng trong công việc. TA đề cập đến khả năng các cá nhân sẽ chấp nhận một công nghệ nhất định và thái độ của họ đối với nó và điều này bị ảnh hưởng bởi tính hữu ích được nhận thức và tính dễ sử dụng được nhận thức.

2.1.3. Niềm tin năng lực bản thân (SE)

SE được hiểu là niềm tin cốt lõi của cá nhân về khả năng tổ chức và thực thi hiệu quả các hành động cần thiết để kiểm soát và xử lý những tình huống cụ thể; qua đó SE góp phần định hướng động lực làm việc, lựa chọn hành vi và mức độ chủ động thích ứng, đồng thời có thể làm gia tăng

khuynh hướng chấp nhận và sử dụng công nghệ trong bối cảnh tổ chức (Bandura, 1997).

2.1.4. Sự gắn kết với công việc (SE)

WE được hiểu là một trạng thái tâm lý tích cực và tương đối ổn định của người lao động trong quá trình làm việc, bao gồm ba thành phần chính: sức sống, sự tận tụy và sự say mê (Schaufeli và cộng sự, 2002; Schaufeli & Salanova, 2007).

2.2. Các lý thuyết nền

2.2.1. Mô hình tích hợp TR –TA (TRAM)

TRAM đã được ứng dụng trong nhiều bối cảnh khác nhau, đặc biệt là trong lĩnh vực dịch vụ và tài chính. Các nghiên cứu kinh điển cho thấy TR ảnh hưởng gián tiếp đến hành vi thông qua PU và PEOU, qua đó củng cố giá trị thực nghiệm của TRAM trong dự đoán hành vi sau khi TA (Son & Han, 2011). TRAM không chỉ giúp tích hợp các yếu tố cá nhân và hệ thống mà còn cho thấy tính ứng dụng cao trong bối cảnh số hóa dịch vụ tài chính, qua đó trở thành khung lý thuyết phù hợp để phân tích hành vi TA của nhân viên NH.

2.2.2. Mô hình nhu cầu nguồn lực công việc

JD–R được vận dụng làm khung lý thuyết nền tảng, nhằm làm rõ mối quan hệ giữa TR, TA và WE với công việc của nhân viên ngân hàng. Theo JD–R, các yếu tố trong môi trường làm việc có thể được phân loại thành nhu cầu công việc và nguồn lực công việc, qua đó ảnh hưởng đến động lực và trạng thái tâm lý của người lao động.

2.3. Giả thuyết nghiên cứu

2.3.1. Tác động của TR đến TA

H1a: PTR tác động cùng chiều đến PU.

H1b: PTR tác động cùng chiều đến PEOU.

H1c: PTR có tác động cùng chiều đến TA.

H2a: NTR tác động ngược chiều đến PU.

H2b: NTR tác động ngược chiều đến PEOU.

H2c: NTR có tác động ngược chiều TA.

H3: PEOU có tác động cùng chiều đến TA.

H4: PU có tác động cùng chiều đến TA.

2.3.2. TA tác động đến WE

H5: TA có tác động cùng chiều đến WE.

2.3.3. Vai trò điều tiết của SE

H6: SE điều tiết mối quan hệ giữa PU và TA, theo hướng làm tăng tác động của PU lên TA khi SE ở mức cao

H7: SE điều tiết mối quan hệ giữa PEOU và TA, theo hướng làm tăng tác động của PEOU lên TA khi SE ở mức cao.

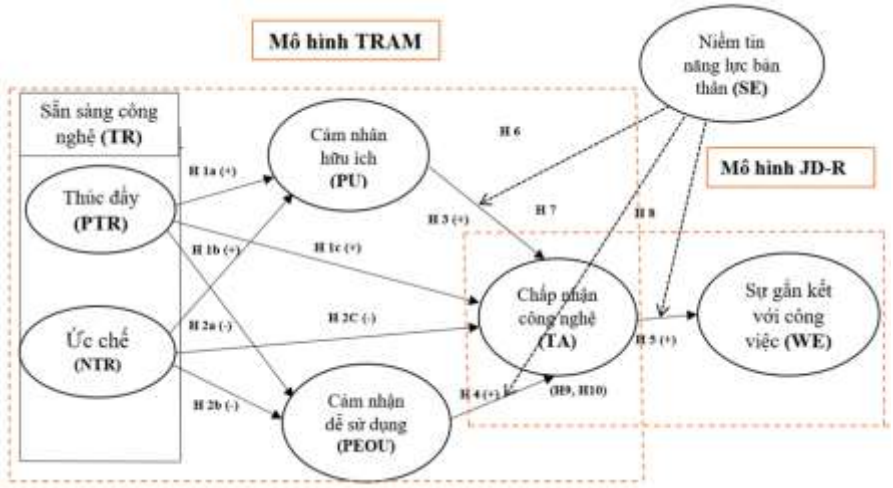
H8: SE điều tiết mối quan hệ TA và WE theo hướng làm tăng tác động của TA lên WE khi SE ở mức cao.

2.3.4. TA đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa TR và WE

H9: TA đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa PTR và WE.

H10: TA đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa NTR và WE.

2.4. Mô hình nghiên cứu



Hình 2.3: Khung nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Tác giả đề xuất

CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

3.1. Quy trình nghiên cứu

Toàn bộ quy trình nghiên cứu được khái quát trong Hình 3.1, thể hiện tuần tự các bước từ định tính đến định lượng. Gồm ba giai đoạn: Giai đoạn 1: Nghiên cứu định tính; Giai đoạn 2: Nghiên cứu định lượng sơ bộ; Giai đoạn 3: Nghiên cứu chính thức.

3.2. Thang đo các khái niệm nghiên cứu

TR: chỉ số Sẵn sàng Công nghệ (TRI 2.0) để đo lường mức độ sẵn sàng sử dụng công nghệ của cá nhân (Parasuraman & Colby, 2015).

TA: sử dụng thang đo 12 mục do Davis (1989) phát triển để đo hai chiều phụ của TA (tức là sáu mục về PU và sáu mục về PEOU. Năm mục liên quan đến chấp nhận công nghệ của nhân viên ngân hàng được thiết kế riêng cho nghiên cứu này được kế thùa từ nghiên cứu của Venkatesh và cộng sự (2003).

WE: sử dụng thang đo của UWES-9 một chiều của Schaufeli và cộng sự (2006).

SE: sử dụng thang đo SE mới với 8 mục của Chen, Gully và Eden (2001)

3.3. Nghiên cứu định tính

3.3.1. Phương pháp phỏng vấn chuyên gia

Tác giả sử dụng phỏng vấn sâu cá nhân (in-depth interview) thay cho thảo luận nhóm.

3.3.2. Chọn mẫu chuyên gia

Chuyên gia (expert) được hiểu là những cá nhân có kiến thức chuyên môn hoặc kinh nghiệm thực tiễn từ 5 năm trở lên và có liên quan trực tiếp đến việc ứng dụng công nghệ trong công việc.

3.3.3. Thiết kế bảng phỏng vấn chuyên gia

Phiếu phỏng vấn phỏng vấn chuyên gian được thiết kế theo hình thức bán cấu trúc nhằm tạo điều kiện để người tham gia trình bày quan điểm một

cách linh hoạt, đồng thời cho phép người nghiên cứu điều chỉnh câu hỏi và khai thác sâu các nội dung phát sinh trong quá trình trao đổi.

3.3.4. Phương pháp thu thập dữ liệu

Sử dụng phiếu phỏng vấn dạng giấy hoặc điện tử để gặp phỏng vấn trực tiếp hoặc thông qua gọi điện thoại.

3.3.5. Kỹ thuật phân tích dữ liệu

Dữ liệu thô từ các phiếu phỏng vấn chuyên gia được tổng hợp và trình bày thành bảng kết quả phỏng vấn. Trên cơ sở đó, tác giả tiến hành phân tích, so sánh và khái quát hóa để rút ra những kết quả ban đầu của nghiên cứu định tính, làm nền tảng cho việc thiết kế bảng khảo sát sơ bộ.

3.3.6. Kết quả nghiên cứu định tính

Thời gian thực hiện phỏng vấn chuyên gia diễn ra từ tháng 3 đến tháng 4 năm 2025. Tác giả tiếp cận các chuyên gia theo hai hình thức: gặp mặt phỏng vấn trực tiếp (gồm có 12 chuyên gia); gọi điện trao đổi và gửi file nhờ chuyên gia trả lời (gồm có 4 chuyên gia ở xa). Tổng số người tham gia là 16 chuyên gia.

3.3.7. Điều chỉnh thang đo

Thang đo hiệu chỉnh được trình bày chi tiết trong phụ lục 5.1, 5.2, 5.3, và 5.4.

3.4. Nghiên cứu định lượng sơ bộ

3.4.1. Mẫu nghiên cứu và phương pháp chọn mẫu

Nghiên cứu sử dụng chọn mẫu thuận tiện tại các chi nhánh/phòng giao dịch thông qua mối quan hệ với các nhà quản lý tại các NH TMCP. Để hạn chế thiên lệch cơ cấu mẫu, nghiên cứu đặt mục tiêu số lượng tối thiểu theo các nhóm đặc trưng chính (giới tính, độ tuổi, học vấn, kinh nghiệm, thu nhập và khối công việc).

3.4.2. Công cụ và phương pháp xử lý dữ liệu

Trong giai đoạn nghiên cứu sơ bộ, tác giả sử dụng phần mềm SmartPLS 4 để đánh giá mô hình đo lường nhằm kiểm định mức độ phù hợp của hệ thống thang đo trước khi triển khai khảo sát chính thức.

3.4.3. Kết quả nghiên cứu sơ bộ

Quá trình khảo sát sơ bộ được thực hiện từ tháng 4/2025 đến tháng 5/2025. Tính đến ngày 20/5/2025, Tổng số phiếu phát ra là 147 phiếu, thu về được 130 phản hồi nhưng chỉ có 125 mẫu hợp lệ, còn lại 5 mẫu là không hợp lệ.

Kết quả kiểm định mô hình đo lường sơ bộ cho thấy 49/50 biến quan sát đạt yêu cầu về độ tin cậy theo các tiêu chí đánh giá hệ số tải ngoài (outer loading). Tuy nhiên, biến quan sát WE9 thuộc thang đo WE có hệ số tải ngoài nhỏ hơn 0,4 nên đã được loại khỏi mô hình theo khuyến nghị của Hair và cộng sự (2019). Sau khi hiệu chỉnh, các thang đo còn lại đều đạt yêu cầu về độ tin cậy và giá trị hội tụ, giá trị phân biệt và không có hiện tượng đa cộng tuyến, đảm bảo điều kiện sử dụng cho nghiên cứu chính thức.

3.5. Thiết kế nghiên cứu định lượng chính thức

3.5.1. Mẫu và phương pháp chọn mẫu

Quy mô mẫu khảo sát chính thức gồm 500 nhân viên đang làm việc tại các NH TMCP tại TP. HCM.

Trong thiết kế chọn mẫu, nghiên cứu áp dụng phân tầng theo quy mô nhân sự của các NH TMCP (lớn, vừa và nhỏ), kết hợp kỹ thuật phát triển mầm trong từng tầng để tiếp cận đối tượng khảo sát.

3.5.2. Phương pháp thu thập dữ liệu

Trong bối cảnh đặc thù của ngành ngân hàng, việc triển khai khảo sát trực tiếp bằng phiếu giấy được xem là phù hợp với điều kiện thực tiễn và yêu cầu kiểm soát cơ cấu mẫu theo thiết kế phân tầng.

3.5.3. Công cụ và phương pháp xử lý dữ liệu

Trong nghiên cứu, quy trình phân tích dữ liệu được triển khai theo hai giai đoạn với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 26 và SmartPLS 4, nhằm đảm bảo tính toàn diện, khoa học và độ tin cậy cao của kết quả nghiên cứu. Phân tích thống kê mô tả bằng SPSS 26 và sử dụng phần mềm SmartPLS 4 để kiểm định mô hình đo lường và mô hình cấu trúc theo phương pháp PLS-SEM.

3.5.4. Các bước phân tích dữ liệu

Quy trình phân tích dữ liệu được thực hiện qua các bước sau: Thống kê mô tả mẫu khảo sát; Kiểm định chệch do phương pháp; Kiểm định mô hình đo lường; Kiểm định mô hình cấu trúc.

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

4.1. Mô tả mẫu khảo sát nghiên cứu chính thức

Dữ liệu thu thập được thông qua quy trình khảo sát trực tiếp bằng phát phiếu khảo sát giấy, tổng số phiếu phát ra là 575 phiếu cho nhân viên, tổng số phiếu thu là 500 phiếu hợp lệ sử dụng cho phân tích đánh giá (tỷ lệ phản hồi 86,96%). Mẫu phân bố tương đối cân bằng theo giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, kinh nghiệm, thu nhập và khối chức năng; đối tượng là nhân viên NH TMCP tại TP.HCM

4.2. Kiểm định chệch do phương pháp

4.2.1. Kiểm định nhân tố đơn Harman

Kết quả cho thấy nhân tố lớn nhất chỉ giải thích 32,412% tổng phương sai giải thích, nhỏ hơn đáng kể so với ngưỡng 50% được khuyến nghị (Tehseen và cộng sự, 2017). Điều này chứng tỏ chệch do phương pháp chung không phải là vấn đề nghiêm trọng và không gây ảnh hưởng đáng kể đến độ tin cậy của kết quả nghiên cứu trong luận án.

4.2.2. Kiểm định hệ số lạm phát phương sai

Các chỉ báo trong mô hình đều có VIF nằm trong phạm vi 1,702 – 2,626, thấp hơn đáng kể so với ngưỡng 3,3. Điều này cho thấy không có mối tương quan tuyến tính cao bất thường giữa các chỉ báo và đồng thời không có bằng chứng cho thấy sự tồn tại của CMB trong bộ dữ liệu hiện tại.

4.3. Đánh giá mô hình đo lường

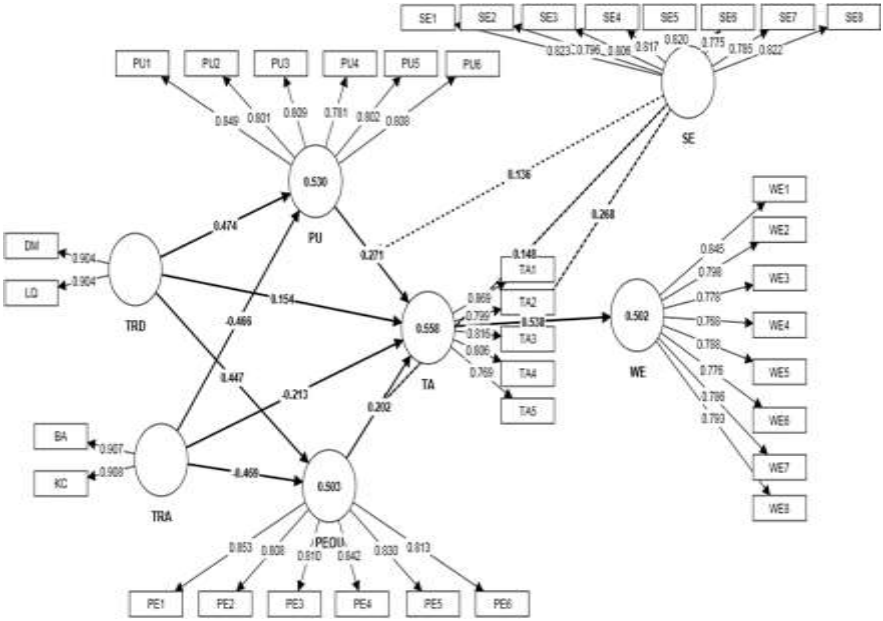
4.3.1. Giai đoạn 1: Đánh giá mô hình đo lường biến bậc một

Kết quả đánh giá mô hình đo lường tổng thể cho thấy các biến quan sát

của từng khái niệm (biến tiềm ẩn bậc 1) là phù hợp để đo lường cho khái niệm đó. Ngoài ra, các khái niệm đều đảm bảo giá trị hội tụ và giá trị phân biệt.

4.3.2. Giai đoạn 2: Kiểm định mô hình đo lường biến bậc hai

Kết quả đánh giá mô hình đo lường tổng thể cho thấy các biến quan sát của từng khái niệm (biến tiềm ẩn bậc 2) là phù hợp để đo lường cho khái niệm đó. Ngoài ra, các khái niệm đều đảm bảo giá trị hội tụ và giá trị phân biệt.



Hình 4.2: Đánh giá mô hình đo lường giai đoạn hai đối với các biến bậc cao

Nguồn: *Tổng hợp từ SmartPLS4*

4.4. Đánh giá mô hình cấu trúc

4.4.1. Đánh giá sự cộng tuyến của mô hình cấu trúc

Tất cả giá trị VIF đều nhỏ hơn 3,3, và cao nhất là 2,199, chi tiết xem bảng 4.10. Bằng chứng này khẳng định rằng đa cộng tuyến không xuất hiện trong nghiên cứu.

Bảng 4.10: Hệ số VIF của các khái niệm

	PEOU	PU	TA	WE
PEOU			2,137	
PU			2,199	
SE			1,091	1,116
TA				1,157
NTR	1,042	1,042	1,841	
PTR	1,042	1,042	1,822	
WE				

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ SmartPLS 4

4.4.2. Kiểm định giả thuyết

Kết quả được trình bày trong Bảng 4.11 cho thấy toàn bộ các giả thuyết từ H1 đến H5 đều có giá trị P-value nhỏ hơn 0,05, cho thấy tất cả các giả thuyết H1a, H1b, H1c, H2a, H2b, H2c, H3, H4, H5 đều được chấp nhận.

Bảng 4.11: Kết quả đánh giá tác động trực tiếp

Các giả thuyết nghiên cứu	Hệ số Beta	Độ lệch chuẩn	Giá trị T	P-value	Kết quả
H1a: PTR -> PU	0,474	0,029	16,090	0,000	Chấp nhận
H1b: PTR -> PEOU	0,447	0,031	14,330	0,000	Chấp nhận
H1c: PTR -> TA	0,154	0,040	3,851	0,000	Chấp nhận
H2a: NTR -> PU	-0,466	0,030	15,511	0,000	Chấp nhận
H2b: NTR -> PEOU	-0,469	0,029	16,327	0,000	Chấp nhận
H2c: NTR -> TA	-0,213	0,042	5,084	0,000	Chấp nhận
H3: PEOU -> TA	0,202	0,047	4,327	0,000	Chấp nhận
H4: PU -> TA	0,271	0,046	5,851	0,000	Chấp nhận
H5: TA -> WE	0,538	0,037	14,651	0,000	Chấp nhận

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ SmartPLS 4

Kết quả phân tích tác động gián tiếp trong mô hình nghiên cứu (Bảng 4.12) thông qua bootstrap cho thấy các quan hệ trung gian đều đạt mức ý

nghĩa thống kê ở độ tin cậy 95%. Do vậy, các giả thuyết H9, H10 đều được chấp nhận.

Bảng 4.12: Kết quả đánh giá tác động gián tiếp

	Hệ số Beta	Độ lệch chuẩn	Giá trị T	P-value	Kết quả
H9: PTR -> TA -> WE	0,083	0,022	3,716	0,000	Chấp nhận
H10: NTR -> TA -> WE	-0,115	0,024	4,829	0,000	Chấp nhận

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ SmartPLS 4

4.4.3. Phân tích tác động của biến điều tiết

Kết quả kiểm định trong bảng 4.13 cho thấy giả thuyết H6, H7, H8 đều được chấp nhận. Nghiên cứu tiến hành vẽ đồ thị đường dốc đơn (simple slope plot) cho mối quan hệ giữa PEOU và TA, PU và TA, TA và WE tại ba mức độ khác nhau của SE. Kết quả được thể hiện trong Hình 4.3; 4.4 và 4.5.

Bảng 4.13: Kết quả kiểm định tác động điều tiết của SE

Mối quan hệ kiểm định	Hệ số Beta	Độ lệch chuẩn	Giá trị T	P-value	Kết luận
H6: SE x PU -> TA	0,136	0,038	3,634	0,000	Chấp nhận
H7: SE x PEOU -> TA	0,148	0,039	3,850	0,000	Chấp nhận
H8: SE x TA -> WE	0,268	0,038	7,096	0,000	Chấp nhận

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ SmartPLS 4

4.4.4. Đánh giá hệ số R^2

Theo tiêu chuẩn của Hair và cộng sự (2019; 2021), giá trị R^2 nằm trong khoảng $0,50 \leq R^2 < 0,75$ được đánh giá là mức độ giải thích trung bình khá;

Mô hình nghiên cứu có năng lực dự báo tốt và độ phù hợp chấp nhận được đối với biến PEOU, PU, TA và WE.

Bảng 4.14: Hệ số R^2

	Giá trị R^2	Giá trị R^2 hiệu chỉnh
PEOU	0,503	0,501
PU	0,530	0,528
TA	0,558	0,551
WE	0,502	0,499

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ SmartPLS 4

4.4.5. Đánh giá hệ số tác động f^2

Các biến độc lập trên có mức độ ảnh hưởng từ nhỏ đến lớn đối với các biến phụ thuộc tương ứng, qua đó đóng góp đáng kể vào khả năng giải thích của mô hình cấu trúc.

Bảng 4.15: Hệ số f^2

Giả thuyết	Hệ số f^2	Mức độ tác động	Giả thuyết	Hệ số f^2	Mức độ tác động
H1a: PTR -> PU	0,459	Lớn	H3: PEOU -> TA	0,043	Nhỏ
H1b: PTR -> PEOU	0,386	Lớn	H4: PU -> TA	0,076	Nhỏ
H1c: PTR -> TA	0,029	Nhỏ	H5: TA -> WE	0,503	Lớn
H2a: NTR -> PU	0,443	Lớn	H6: SE x PEOU -> TA	0,032	Nhỏ
H2b: NTR -> PEOU	0,425	Lớn	H7: SE x PU -> TA	0,028	Nhỏ
H2c: NTR -> TA	0,056	Nhỏ	H8: SE x TA -> WE	0,125	Nhỏ

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ SmartPLS 4

4.4.6. Hệ số dự báo Q^2

Trong bảng 4.16, tất cả Q^2 đều dương và chủ yếu nằm trong khoảng 0,308 – 0,358, hàm ý mô hình đạt năng lực dự báo mức trung bình cho các biến phụ thuộc.

Bảng 4.16: Hệ số Q^2

	SSO	SSE	Q^2 (=1-SSE/SSO)	Năng lực dự báo
NTR	1000	1000		
PTR	1000	1000		
PEOU	3000	1981,518	0,339	Trung bình
PU	3000	1972,713	0,342	Trung bình
TA	2500	1604,008	0,358	Trung bình
WE	4000	2766,505	0,308	Trung bình

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ SmartPLS 4

4.4.7. Đánh giá mức độ phù hợp mô hình (Model Fit) trong PLS-SEM

Mô hình nghiên cứu đạt mức độ phù hợp tốt với dữ liệu và đáp ứng yêu cầu về độ phù hợp tổng thể trong khuôn khổ PLS-SEM.

Bảng 4.17: Kết quả kiểm định đánh giá mức độ phù hợp mô hình

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,037	0,062
d_ULS	0,973	2,743
d_G	0,408	0,440
Chi-square	1.211,640	1.281,745
NFI	0,896	0,889

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ SmartPLS 4

4.5. Thảo luận kết quả nghiên cứu

4.5.1. Tóm tắt kết quả kiểm định giai đoạn nghiên cứu sơ bộ

4.5.2. Tóm tắt kết quả kiểm định giai đoạn nghiên cứu chính thức

4.5.3. Thảo luận kết quả kiểm định

PTR có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến PU, PEOU, TA. Phát hiện này phù hợp với lập luận của TRAM.

NTR có tác động tiêu cực và có ý nghĩa thống kê đến PU, PEOU, TA. Phát hiện này phù hợp với lập luận của TRAM.

PEOU, PU có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến mức độ TA. Phát hiện này phù hợp với lập luận của TAM.

TA có tác động tích cực và mạnh đến WE. Kết quả này phù hợp với các

lý thuyết JD-R.

SE có tác động điều tiết tích cực lên mối quan hệ giữa PU và TA, PEOU và TA, TA và WE.

PTR tác động gián tiếp và theo hướng tích cực đến WE thông qua TA, NTR tác động gián tiếp và theo hướng tiêu cực đến WE thông qua TA. Phát hiện này phù hợp với các luận điểm của TRAM, JD-R.

CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Kết luận

Thứ nhất, kết quả nghiên cứu khẳng định sự tồn tại của cơ chế tác động gián tiếp giữa TR và WE, thông qua biến trung gian là TA. Cụ thể, các thành phần thúc đẩy của TR (PTR), bao gồm lạc quan và đổi mới, có ảnh hưởng tích cực đến PU và PEOU, từ đó làm gia tăng mức độ TA của nhân viên. Ngược lại, các thành phần kìm hãm của TR (NTR), như khó chịu và bất an, có xu hướng làm suy giảm các nhận thức này, qua đó làm giảm mức độ TA. Thông qua TA, cả PTR và NTR đều ảnh hưởng đến WE theo các chiều hướng khác nhau.

Thứ hai, nghiên cứu cung cấp bằng chứng thực nghiệm khẳng định vai trò trung tâm của TA trong việc thúc đẩy WE. Phù hợp với TAM, cả PU và PEOU đều có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến TA. Đồng thời, TA được xác định là cơ chế trung gian then chốt kết nối TR của nhân viên với WE. Điều này cho thấy trong bối cảnh ngân hàng số, WE được hình thành khi nhân viên thực sự chấp nhận và sẵn sàng sử dụng công nghệ trong công việc, thay vì chỉ phụ thuộc vào các đặc điểm sẵn sàng công nghệ ban đầu của họ.

Thứ ba, kết quả nghiên cứu làm rõ vai trò điều tiết quan trọng của SE trong toàn bộ chuỗi tác động từ nhận thức công nghệ đến WE. SE được

chứng minh có khả năng tăng cường ảnh hưởng của PU và PEOU lên TA, đồng thời làm gia tăng tác động của TA đến WE. Điều này cho thấy khi nhân viên có mức SE cao, họ không chỉ dễ dàng hình thành thái độ TA, mà còn chuyển hóa hiệu quả hơn việc chấp nhận đó thành WE. SE vì vậy đóng vai trò như một nguồn lực cá nhân giúp khuếch đại các tác động tích cực của công nghệ đối với WE trong quá trình chuyển đổi số của các NH TMCP.

5.2. Hàm ý quản trị

5.2.1. Đối với sự gắn kết với công việc

Việc duy trì và nâng cao WE của nhân viên trong ngân hàng TMCP phụ thuộc lớn vào khả năng tích hợp hài hòa giữa quản trị công nghệ và quản trị nguồn nhân lực. Khi công nghệ được chấp nhận, làm chủ và gắn với trải nghiệm làm việc tích cực, ngân hàng không chỉ nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn tạo nền tảng vững chắc để giữ chân và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trong môi trường cạnh tranh ngày càng gia tăng.

5.2.2. Đối với chấp nhận công nghệ của nhân viên

Các nhà quản trị của NH TMCP cần hướng đến mục tiêu định vị công nghệ như một nguồn lực hỗ trợ công việc, thay vì trở thành tác nhân gây áp lực. Điều này đòi hỏi ngân hàng phải đồng thời nâng cao khả năng làm chủ công nghệ của nhân viên thông qua đào tạo thực hành gắn với tình huống nghiệp vụ, cơ chế kèm cặp tại nơi làm việc (key users), môi trường mô phỏng dữ liệu giả lập và các công cụ hỗ trợ ngay trong hệ thống.

Các NH TMCP cần bảo đảm rằng các nền tảng công nghệ thực sự hỗ trợ công việc, thay vì tạo thêm gánh nặng hành chính hoặc quy trình song song. chuẩn hóa trải nghiệm người dùng, bảo đảm hiệu năng hệ thống và tổ chức hỗ trợ thông minh tại chỗ.

5.2.3. Đối với sẵn sàng công nghệ của nhân viên

NH TMCP cần tiếp tục tăng cường truyền thông nội bộ và triển khai các hoạt động hỗ trợ phù hợp nhằm củng cố nhận thức tích cực, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình chấp nhận và ứng dụng công nghệ trong bối

cảnh chuyển đổi số.

NH TMCP cần tiếp cận NTR như một nhóm rào cản tâm lý cần được kiểm soát có hệ thống, thông qua các giải pháp hướng đến giảm rào cản trong tương tác công nghệ và giảm mức độ rủi ro mà nhân viên cảm nhận.

5.2.4. Đối với Niềm tin năng lực bản thân

Cần tăng cường đào tạo kỹ năng số gắn với thực tiễn công việc, đồng thời đẩy mạnh hỗ trợ kỹ thuật và phát triển môi trường học tập số trong tổ chức nhằm củng cố mức độ tự tin và năng lực sử dụng công nghệ của nhân viên. Cần có một định hướng phù hợp là xây dựng chương trình đào tạo kỹ năng số theo cấp độ gắn với vị trí công việc, bao gồm đào tạo nền tảng cho nhóm còn hạn chế về kỹ năng, đào tạo ứng dụng cho nhóm sử dụng thường xuyên và đào tạo nâng cao cho lực lượng nòng cốt.

5.3. Những đóng góp của nghiên cứu

5.3.1. Đóng góp về mặt lý thuyết

Nghiên cứu này đóng góp quan trọng cho lĩnh vực hành vi TA trong bối cảnh tổ chức ngân hàng, bằng việc tích hợp mô hình TRAM và mô hình JD-R.

Ngoài ra, nghiên cứu mở rộng mô hình TRAM bằng cách bổ sung yếu tố như biến điều tiết SE, làm rõ cơ chế tâm lý mà qua đó niềm tin vào năng lực bản thân khuếch đại tác động của PU, PEOU → TA và TA → WE.

5.3.2. Đóng góp về mặt thực tiễn

Nghiên cứu không chỉ giúp các nhà quản trị ngân hàng nhận diện động lực và rào cản công nghệ của nhân viên, mà còn đề xuất các chiến lược thực hành quản trị nguồn nhân lực số cụ thể, hướng đến tăng năng suất, cải thiện chất lượng dịch vụ và duy trì lợi thế cạnh tranh trong thời đại số hóa.

5.4. Những hạn chế và hướng nghiên cứu tương lai

Mẫu khảo sát được thu thập chủ yếu từ nhân viên các NH TMCP tại TP. Hồ Chí Minh, nên kết quả phản ánh rõ đặc thù của bối cảnh đô thị và chưa đại diện đầy đủ cho toàn hệ thống NH TMCP trên phạm vi cả nước. Bên cạnh yếu tố địa bàn, cỡ cấu mẫu có xu hướng "trẻ hóa" và tập trung ở nhóm

nhân viên khối kinh doanh (tuyến đầu), với tỷ lệ thâm niên dưới 10 năm chiếm ưu thế; vì vậy, các mức TR và TA quan sát được có thể cao hơn mặt bằng chung, dẫn đến khả năng diễn giải theo hướng lạc quan. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo nên mở rộng mẫu theo vùng miền (Bắc–Trung–Nam), đồng thời tăng độ phủ theo bộ phận công tác và thâm niên; ngoài ra có thể thực hiện so sánh giữa các loại hình tổ chức tài chính (ngân hàng, tài chính, bảo hiểm) để kiểm định độ ổn định và tăng tính khái quát của mô hình.

Nghiên cứu này chưa xem xét sự khác biệt giữa các nhóm nhân khẩu học, đặc biệt theo độ tuổi và kinh nghiệm làm việc, thông qua phân tích đa nhóm (Multi-group analysis – MGA). Việc chưa thực hiện MGA có thể làm hạn chế khả năng phát hiện sự khác biệt trong cơ chế tác động giữa các nhóm đối tượng. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo nên áp dụng MGA để đánh giá sự khác biệt giữa các nhóm, qua đó cung cấp hàm ý quản trị phù hợp hơn.

Nghiên cứu sử dụng phương pháp PLS-SEM cho dữ liệu cắt ngang, nên chưa phản ánh được sự thay đổi theo thời gian trong hành vi TA. Các nghiên cứu sau có thể áp dụng thiết kế dọc (longitudinal) hoặc mô hình đa nhóm (multi-group analysis) để kiểm tra tính ổn định của các mối quan hệ.

Mô hình hiện tại chưa xem xét ảnh hưởng của văn hóa tổ chức, phong cách lãnh đạo hoặc áp lực công việc đến WE. Do đó, các hướng nghiên cứu tiếp theo có thể tích hợp các biến trung gian hoặc biến điều tiết mang tính tổ chức (như môi trường làm việc, sự hỗ trợ của tổ chức) nhằm tăng khả năng giải thích mô hình.