

ÁP LỰC THỂ CHẾ ĐỐI VỚI ĐỔI MỚI CÔNG NGHỆ VÀ SỨC KHỎE TINH THẦN CỦA NHÂN VIÊN: NGHIÊN CỨU TRONG LĨNH VỰC NGÂN HÀNG

● VŨ PHƯƠNG THẢO¹ - HOÀNG MINH ANH¹
- PHẠM KHÁNH NGUYỄN¹ - HOÀNG THỊ LAN HƯƠNG¹

¹Đại học Kinh tế quốc dân

DOI: <https://doi.org/10.62831/202504060>

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này khám phá tác động của áp lực thể chế đến đổi mới công nghệ và sức khỏe tinh thần của nhân viên ngân hàng tại Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số, đồng thời kiểm định vai trò điều tiết của hỗ trợ tổ chức. Dữ liệu khảo sát được phân tích bằng PLS-SEM trên SmartPLS 4. Kết quả cho thấy, áp lực thể chế thúc đẩy đổi mới công nghệ, với áp lực cưỡng chế có tác động mạnh nhất. Quan hệ giữa đổi mới công nghệ và sức khỏe tinh thần có dạng chữ U ngược, tức chỉ có lợi đến một ngưỡng nhất định, sau đó tác động tiêu cực. Từ đó, nghiên cứu đề xuất hàm ý chính sách nhằm phát triển nguồn nhân lực bền vững.

Từ khóa: áp lực thể chế, đổi mới công nghệ, hỗ trợ từ tổ chức, sức khỏe tinh thần, ngân hàng.

1. Đặt vấn đề

Đại hội Đảng XII nhấn mạnh phát triển nhanh và bền vững dựa trên khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số là mục tiêu quốc gia từ năm 2021 đến năm 2030. Trong đó, ngành Ngân hàng được xác định là ngành tiên phong, chịu áp lực đáng kể trong việc tuân thủ khung pháp lý và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ để nâng cao chất lượng dịch vụ (Đào Minh Tú, 2023; Đoàn Thị Cẩm Thư, 2022). Tuy nhiên, trong quá trình hỗ trợ các ngân hàng tối ưu hóa hoạt động, đổi mới công nghệ cũng tạo áp lực tinh thần cho nhân viên, đặc biệt khi thiếu sự hỗ trợ và đào tạo kịp thời từ tổ chức (Nguyễn Thành Trung, 2024).

Một số nghiên cứu đã được thực hiện nhằm xem xét tác động của áp lực thể chế đến đổi mới doanh nghiệp và vai trò điều tiết của sự hỗ trợ từ tổ chức đối với sức khỏe tinh thần của nhân viên (Huynh và cộng sự, 2024; Xu và cộng sự, 2023). Tuy nhiên, tại Việt Nam chưa có nghiên cứu đầy đủ về mối quan hệ này được thực hiện trong lĩnh vực ngân hàng.

Do đó, nhóm tác giả tiến hành kiểm định tác động của áp lực thể chế đến đổi mới công nghệ và sức khỏe tinh thần nhân viên trong lĩnh vực ngân hàng, cùng vai trò điều tiết của sự hỗ trợ từ tổ chức. Kết quả nghiên cứu được kỳ vọng góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số. Phương

pháp nghiên cứu sử dụng chọn mẫu không ngẫu nhiên và phân tích dữ liệu bằng SMARTPLS 4.

2. Tổng quan và giả thuyết nghiên cứu

2.1. Sức khỏe tinh thần

Theo định nghĩa của Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), sức khỏe tinh thần là trạng thái khỏe mạnh về mặt tinh thần, trong đó con người nhận thức được khả năng của bản thân, có thể đối phó với căng thẳng, làm việc hiệu quả và đóng góp cho cộng đồng, được xác định qua 3 nhu cầu tâm lý cơ bản: (i) cảm nhận về năng lực; (ii) sự gắn kết xã hội; (iii) sự tự chủ. Ryff (1989) định nghĩa sức khỏe tinh thần của nhân viên là trạng thái tâm lý tích cực, thể hiện qua khả năng tự chủ, làm chủ môi trường, trong đó việc kiểm soát công việc, thích ứng với môi trường mới giúp duy trì sự ổn định, đồng thời phản ánh mức độ hạnh phúc và tìm thấy ý nghĩa trong công việc (Bakker và cộng sự, 2019).

2.2. Lý thuyết nền tảng

Nghiên cứu của chúng tôi sử dụng nền tảng lý thuyết dựa trên: (i) lý thuyết thể chế của DiMaggio và Powell (1983) nhằm giải thích cách áp lực thể chế ảnh hưởng đến sự tương đồng và thay đổi trong tổ chức; (ii) thuyết tự quyết của Edward Deci và Richard Ryan (2000) nhấn mạnh vai trò của động lực nội tại và các nhu cầu tâm lý cơ bản đối với hành vi con người; (iii) mô hình nhu cầu - nguồn lực công việc (JD-R) của Demerouti (2001) xác định cách cân bằng giữa yêu cầu công việc và nguồn lực tác động đến căng thẳng và hiệu suất lao động; (iv) lý thuyết hỗ trợ tổ chức của Eisenberger và cộng sự (1986) đề cập đến nhận thức của nhân viên về mức độ tổ chức coi trọng và quan tâm đến họ.

2.3. Phát triển giả thuyết nghiên cứu

2.3.1. Áp lực thể chế

DiMaggio và Powell (1983) đã đưa ra khái niệm với 3 cơ chế đồng hình thể chế và đưa ra định nghĩa áp lực thể chế là các tác động từ môi trường thể chế, buộc doanh nghiệp hoặc tổ chức phải điều chỉnh chiến lược, hành vi để duy trì tính hợp pháp và khả năng tồn tại của tổ chức. Áp lực thể chế bao gồm: (i) áp lực cưỡng chế, (ii) áp lực chuẩn mực, (iii) áp lực bắt chước.

Qi và cộng sự (2021) nhấn mạnh vai trò của năng lực hấp thụ tri thức trong đổi mới công nghệ xanh dưới áp lực thể chế. Trong lĩnh vực tài chính, Su và cộng sự (2023) cho thấy môi trường thể chế tác động đến đổi mới dịch vụ tài chính. Tại Việt Nam, Huynh và cộng sự (2024) phát hiện áp lực thể chế thúc đẩy chiến lược marketing xanh trong ngân hàng. Nhìn chung, áp lực thể chế ảnh hưởng đến đổi mới. Do đó, nhóm nghiên cứu đưa ra giả thuyết:

H1: Áp lực cưỡng chế có tác động tích cực đến đổi mới công nghệ trong ngân hàng.

H2: Áp lực bắt chước có tác động tích cực đến đổi mới công nghệ trong ngân hàng.

H3: Áp lực chuẩn mực có tác động tích cực đến đổi mới công nghệ trong ngân hàng.

2.3.2. Đổi mới công nghệ

Đổi mới công nghệ là quá trình triển khai ý tưởng mới để cải tiến sản phẩm, dịch vụ và quy trình, nâng cao hiệu suất (Damanpour và Evan, 1984), thay đổi cấu trúc ngành, củng cố lợi thế cạnh tranh, giúp doanh nghiệp thích ứng với biến động thị trường (Assimakopoulos và cộng sự, 2011). Trong ngành Ngân hàng, đổi mới công nghệ giúp tối ưu hiệu quả vận hành, nâng cao trải nghiệm khách hàng, thúc đẩy công cuộc chuyển đổi số diễn ra (Ratten, 2008).

Zahoor và cộng sự (2022) đã phân tích tác động của đổi mới công nghệ đến sức khỏe tinh thần của nhân viên trong doanh nghiệp vừa và nhỏ, cho thấy mối quan hệ phi tuyến tính giữa hai biến: đổi mới ở mức vừa phải giúp cải thiện sức khỏe tinh thần, nhưng đổi mới quá mức lại gây áp lực, làm giảm sự hài lòng trong công việc. Mức đổi mới từ thấp đến trung bình tạo cơ hội phát triển kỹ năng, tăng động lực và thúc đẩy môi trường sáng tạo (Liu và cộng sự, 2020; Oksanen và cộng sự, 2021). Ngược lại, đổi mới cao làm tăng áp lực, giảm quyền tự chủ, ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe tinh thần (Crawford và cộng sự, 2010). Từ đó, nhóm nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

H4: Đổi mới công nghệ và sức khỏe tinh thần của nhân viên của nhân viên có mối quan hệ hình chữ U ngược.

2.3.3. Sự hỗ trợ từ tổ chức

Theo Eisenberger (1986), sự hỗ trợ từ tổ chức là mức độ nhân viên tin rằng tổ chức đánh giá cao đóng góp của họ và quan tâm đến sức khỏe tinh thần của nhân viên. Khi nhận được sự hỗ trợ này, nhân viên có xu hướng duy trì thái độ và hành vi tích cực, đồng thời gia tăng cam kết với tổ chức (Eisenberger và cộng sự, 1986).

Nhiều nghiên cứu đã khẳng định vai trò điều tiết của sự hỗ trợ từ tổ chức trong nhiều bối cảnh khác nhau (Zahoor và cộng sự, 2022; Xu và cộng sự, 2023; Phạm và cộng sự, 2024). Do đó, nhóm nghiên cứu đề xuất giả thuyết:

H5: Sự hỗ trợ từ tổ chức điều tiết mối quan hệ U ngược giữa đổi mới công nghệ và sức khỏe tinh thần của nhân viên.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để kiểm định mô hình lý thuyết, các thang đo được kế thừa từ các nghiên cứu trước đây, đã được hiệu chỉnh và dịch sang tiếng Việt. Các biến quan sát được đo lường bằng thang đo Likert 5 cấp độ. Nghiên cứu áp dụng phương pháp lấy mẫu thuận tiện để thu thập dữ liệu, bảng câu hỏi được gửi trực tuyến thông qua nền tảng Google Forms. Thời gian khảo sát được tiến hành từ tháng 8/2024 đến tháng 12/2024. Nhóm tác giả nhận được 454 câu trả lời, trong đó có 419 phiếu trả lời hợp lệ. Phần mềm SMART PLS 4 được dùng để hỗ trợ xử lý dữ liệu. (Bảng 1)

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Mô hình đo lường

Kết quả ở Bảng 2 cho thấy toàn bộ các nhân tố đều có độ tin cậy tốt khi hệ số độ tin cậy Cronbach's alpha và hệ số độ tin cậy tổng hợp đều lớn hơn 0,7. Tính hội tụ được đánh giá qua chỉ số phương sai trung bình được trích, chỉ số này của tất cả các biến quan sát đều lớn hơn 0,5. Như vậy, tất cả các biến quan sát đều đảm bảo đủ tiêu chuẩn.

Để tăng cường tính hợp lệ của mô hình, tỉ lệ dị biệt - đồng nhất (heterotrait-monotrait ratio - HTMT) cần nhỏ hơn 0,85, và tất cả các giá trị trong nghiên cứu này đều nhỏ hơn ngưỡng đó. Do đó, không có vấn đề nào liên quan đến tính phân biệt giữa các biến. (Bảng 3)

4.2. Mô hình cấu trúc

4.2.1. Kiểm định sự đa cộng tuyến

Về vấn đề đa cộng tuyến, nhóm tác giả quan sát thấy các giá trị Hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các biến ngoại sinh đều nằm dưới ngưỡng 5,0, trong đó phần lớn giá trị dao động quanh mức 1. Điều này cho thấy không có vấn đề đáng kể về đa cộng tuyến.

4.2.2. Kiểm định giả thuyết

Từ Hình 1, có thể thấy mối quan hệ giữa các biến đều đạt mức có ý nghĩa thống kê. Cụ thể, áp lực cưỡng chế, áp lực bất chước và áp lực chuẩn mực đều có tương quan tích cực với đổi mới công nghệ, lần lượt với hệ số $\beta = 0,356$ ($p = 0,000 <$

Bảng 1. Tổng quan các biến nghiên cứu

Biến	Viết tắt	Nguồn
Áp lực cưỡng chế	CP	Teo và cộng sự (2003), Jalaludin và cộng sự (2016)
Áp lực bất chước	MP	Teo và cộng sự (2003)
Áp lực chuẩn mực	NP	Teo và cộng sự (2003), Colwell và Joshi (2011)
Đổi mới công nghệ	TI	Zahoor và cộng sự (2022)
Sức khỏe tinh thần	PWB	Zahoor và cộng sự (2022)
Sự hỗ trợ từ tổ chức	POS	Zheng và cộng sự (2015)

Nguồn: Nhóm tác giả nghiên cứu (2025)

Bảng 2. Phân tích độ tin cậy và tính hội tụ

Biến quan sát	Cronbach's alpha	Độ tin cậy tổng hợp	Phương sai trung bình được trích
CP	0,901	0,913	0,713
MP	0,759	0,789	0,578
NP	0,756	0,772	0,575
POS	0,883	0,906	0,623
PWB	0,899	0,918	0,662
TI	0,829	0,830	0,661

Nguồn: Nhóm tác giả nghiên cứu (2025)

Bảng 3. Phân tích chỉ số Heterotrait-monotrait

	CP	MP	NP	POS	PWB	TI
CP						
MP	0,199					
NP	0,332	0,283				
POS	0,210	0,249	0,186			
PWB	0,104	0,160	0,111	0,145		
TI	0,539	0,365	0,606	0,276	0,173	
POS x TI	0,227	0,202	0,214	0,064	0,313	0,298

Nguồn: Nhóm tác giả nghiên cứu (2025)

Bảng 4. Phân tích sự đa cộng tuyến

	VIF
CP → TI	1,111
MP → TI	1,069
NP → TI	1,135
POS → PWB	1,049
TI → PWB	1,128
POS x TI → PWB	1,080

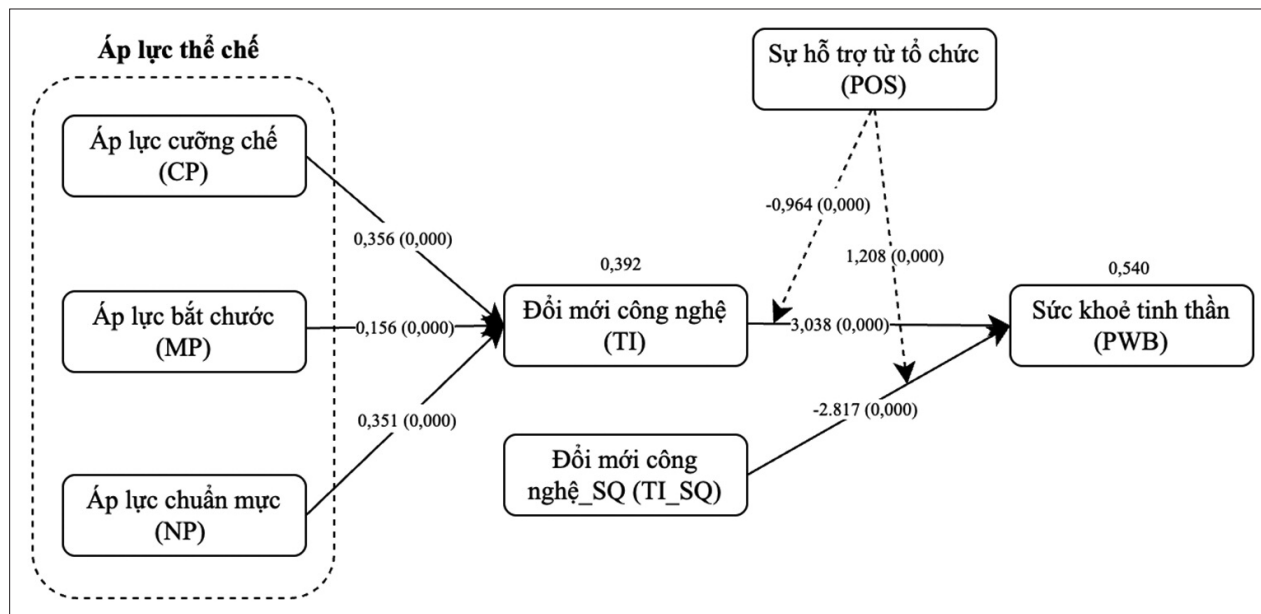
Nguồn: Nhóm tác giả nghiên cứu (2025)

0,05), $\beta = 0,156$ ($p = 0,000 < 0,05$) và $\beta = 0,351$ ($p = 0,000 < 0,05$). Do đó, các giả thuyết H1, H2, H3 đều được chấp nhận. Kết quả này đồng thuận với Qi và cộng sự (2021), Su và cộng sự (2023) và Huynh và cộng sự (2024), cho thấy áp lực thể chế là một trong

những động lực quan trọng thúc đẩy đổi mới công nghệ, đặc biệt trong bối cảnh Việt Nam, nơi các ngân hàng chịu ảnh hưởng mạnh mẽ từ chính sách nhà nước và xu hướng ngành.

Trong khi đó, mối quan hệ giữa đổi mới công nghệ và sức khỏe tinh thần của nhân viên thể hiện xu hướng phi tuyến tính U ngược ($\beta = -2,817$, $p = 0,000 < 0,05$). Đáng chú ý, sự hỗ trợ của tổ chức đóng vai trò điều tiết cho mối quan hệ này, với hệ số $\beta = 1,208$ ($p = 0,000 < 0,05$). Do đó, các giả thuyết H4 và H5 đều được chấp nhận. Kết quả này đồng thuận với Zahoor và cộng sự (2022), phản ánh thực trạng tại Việt Nam khi quá trình chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ mới đặt ra thách thức lớn về tâm lý cho nhân viên, nhưng sự hỗ trợ từ tổ chức có thể giúp họ thích nghi và duy trì trạng thái tâm lý tích cực.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu và kết quả kiểm định mô hình



Nguồn: Nhóm tác giả nghiên cứu (2025)

5. Kết luận và khuyến nghị

Kết quả khảo sát 419 nhân viên ngân hàng cho thấy áp lực thể chế thúc đẩy đổi mới công nghệ, trong đó áp lực cường chế có tác động mạnh nhất, tiếp theo là áp lực chuẩn mực. Áp lực bất chước có ảnh hưởng yếu hơn nhưng vẫn có ý nghĩa thống kê. Mối quan hệ giữa đổi mới công nghệ và sức khỏe tinh thần có dạng chữ U ngược và sự hỗ trợ tổ chức đóng vai trò điều tiết. Từ kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất các khuyến nghị sau: (i) Ngân hàng cần đầu tư công nghệ, học hỏi từ các đơn vị tiên phong và tuân thủ chuẩn mực ngành để giảm rủi ro. Việc điều chỉnh tốc độ đổi mới, đào tạo kỹ năng số và xây dựng văn hóa phù hợp giúp kiểm soát tác động tiêu cực. Hỗ trợ nhân viên cần được cá nhân hóa, đảm bảo môi trường làm việc

linh hoạt và cung cấp nguồn lực cần thiết. (ii) Cơ quan quản lý có thể thúc đẩy đổi mới qua chính sách tài chính và pháp lý, mở rộng Quỹ Đổi mới Công nghệ Quốc gia hoặc lập quỹ riêng cho ngành Ngân hàng. Việc thiết lập tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu, AI, blockchain và điện toán đám mây sẽ tạo khung pháp lý ổn định, trong khi hợp tác công - tư giúp thử nghiệm công nghệ an toàn, hiệu quả.

Dù đổi mới công nghệ là tất yếu, chất lượng nguồn nhân lực quyết định sự thành công, song lãnh đạo cần thấu hiểu nhân viên để tối ưu năng lực và tạo động lực làm việc. Một môi trường có sự đồng cảm giúp nhân viên thích nghi, duy trì sức khỏe tinh thần, nâng cao hiệu suất, đóng góp vào sự phát triển bền vững của ngân hàng ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Nguyễn Thành Trung, (2024). Phát triển nguồn nhân lực ngành tài chính, ngân hàng trong bối cảnh chuyển đổi số. Tạp chí Kinh tế và Dự báo.
- Đảng Cộng sản Việt Nam, (2021). Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021-2030. Văn kiện Đại hội Đảng.

3. Đào Minh Tú, (2023). Chuyển đổi số ngành ngân hàng: Thích ứng và phát triển trong bối cảnh hiện nay. *Tạp chí Công sản*, 1026, 27.
4. Đoàn Thị Cẩm Thư, (2022). Chuyển đổi số ngành Ngân hàng - Kinh nghiệm quốc tế và bài học đối với Việt Nam. *Tạp chí Ngân hàng*.
5. Arshed, N., Hanif, N., Aziz, O., & Croteau, M. (2022). Exploring the potential of institutional quality in determining technological innovation. *Technology in Society*, 68, 101859.
6. Colwell, S. R., & Joshi, A. W. (2011). Corporate Ecological responsiveness: antecedent effects of institutional pressure and top management commitment and their impact on organizational performance. *Business Strategy and the Environment*, 22(2), 73-91.
7. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
8. Dijkstra, T. K., & Henseler, J. (2014). Consistent and asymptotically normal PLS estimators for linear structural equations. *Computational Statistics & Data Analysis*, 81, 10-23.
9. DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The Iron Cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147.
10. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
11. Huynh, A., Knápková, A., Bui, T., & Nguyen, T. (2024). The impact of institutional pressures on corporate social responsibility and green marketing adoption: an empirical approach in Vietnam banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 42(3), 620–641.
12. Jalaludin, D., Sulaiman, M., & Ahmad, N. N. N. (2011). Understanding environmental management accounting (EMA) adoption: a new institutional sociology perspective. *Social Responsibility Journal*, 7(4), 540–557.
13. Jugend, D., De Camargo Fiorini, P., Fournier, P., Latan, H., Jabbour, C. J. C., & Scaliza, J. a. A. (2024). Industry 4.0 technologies for the adoption of the circular economy: An analysis of institutional pressures and the effects on firm performance. *Journal of Environmental Management*, 370, 122260.
14. MacKenzie, S. B., & Podsakoff, P. M. (2012). Common method bias in Marketing: causes, mechanisms, and procedural remedies. *Journal of Retailing*, 88(4), 542-555.
15. Ogbanufe, O., Kim, D. J., & Jones, M. C. (2021). Informing cybersecurity strategic commitment through top management perceptions: The role of institutional pressures. *Information & Management*, 58(7), 103507.
16. Przybylski, A. K., & Weinstein, N. (2017). A Large-Scale test of the Goldilocks hypothesis. *Psychological Science*, 28(2), 204-215.
17. Qi, G., Jia, Y., & Zou, H. (2020). Is institutional pressure the mother of green innovation? Examining the moderating effect of absorptive capacity. *Journal of Cleaner Production*, 278, 123957.
18. Song, B., & Zhao, Z. (2021). Institutional pressures and cluster firms' ambidextrous innovation: the mediating role of strategic cognition. *Chinese Management Studies*, 15(2), 245-262.
19. Su, X., Mou, C., & Zhou, S. (2023). Institutional environment, technological innovation capability and service-oriented transformation. *PLoS ONE*, 18(2), e0281403.
20. Teo, N., Wei, N., & Benbasat, N. (2003). Predicting intention to adopt interorganizational linkages: an Institutional perspective. *MIS Quarterly*, 27(1), 19.

21. Zahoor, N., Donbesuur, F., Christofi, M., & Miri, D. (2022). Technological innovation and employee psychological well-being: The moderating role of employee learning orientation and perceived organizational support. *Technological Forecasting and Social Change*, 179, 121610.
22. Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, C. (2015). Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation. *Journal of Organizational Behavior*, 36(5), 621-644.

Ngày nhận bài: 7/1/2025

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 20/1/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 6/2/2025

THE IMPACT OF INSTITUTIONAL PRESSURE ON TECHNOLOGICAL INNOVATION AND EMPLOYEES' PSYCHOLOGICAL WELL-BEING IN VIETNAM'S BANKING SECTOR

● VU PHUONG THAO¹
● HOANG MINH ANH¹
● PHAM KHANH NGUYEN¹
● HOANG THI LAN HUONG¹

¹National Economics University

ABSTRACT:

This study investigates the impact of institutional pressure on technological innovation and employees' psychological well-being in Vietnam's banking sector amid digital transformation, with a focus on the moderating role of perceived organizational support. Data were gathered through an online survey and analyzed using PLS-SEM in SmartPLS 4. The findings reveal that institutional pressure significantly drives technological innovation, with coercive pressure exerting the strongest influence. Moreover, the relationship between technological innovation and psychological well-being follows an inverted U-shape, initially enhancing well-being before reaching a threshold where the effect turns negative. Based on these insights, the study proposes policy recommendations to foster workforce sustainability and balance innovation with employee well-being.

Keywords: institutional pressure, technological innovation, organizational support, mental health, bank.