

TÁC ĐỘNG CỦA ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ ĐẾN HIỆU SUẤT CÔNG VIỆC CỦA NHÂN VIÊN TRONG DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

● TRƯƠNG HỮU TÂM

Trường Đại học Tây Đô

Email: thtam92@gmail.com

DOI: 10.62831/nckh.2026.375.v1

TÓM TẮT:

Nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại TP. Cần Thơ, đồng thời đánh giá vai trò trung gian của thái độ đối với trí tuệ nhân tạo (AI). Nghiên cứu dựa trên lý thuyết chấp nhận công nghệ và lý thuyết nguồn lực. Dữ liệu được thu thập từ 210 nhân viên bằng phương pháp phi xác suất và phân tích bằng PLS-SEM. Kết quả cho thấy, ứng dụng AI, sẵn sàng tiếp cận công nghệ và hỗ trợ tổ chức có ảnh hưởng tích cực trực tiếp và gián tiếp thông qua thái độ đối với AI đến hiệu suất làm việc, trong khi năng lực kỹ thuật số chỉ có tác động trực tiếp. Nghiên cứu khẳng định vai trò quan trọng của thái độ tích cực với AI trong việc tối ưu hóa hiệu quả ứng dụng công nghệ tại doanh nghiệp vừa và nhỏ, đồng thời cung cấp hàm ý quản trị trong việc nâng cao hiệu suất lao động thông qua triển khai AI.

Từ khóa: trí tuệ nhân tạo, hiệu suất làm việc, DNVVN, thái độ tích cực với AI.

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số, trí tuệ nhân tạo (AI) trở thành công cụ quan trọng giúp nâng cao hiệu quả vận hành và năng lực cạnh tranh, đặc biệt với các doanh nghiệp vừa và nhỏ (DNVVN) vốn hạn chế về nguồn lực. Các nghiên cứu trước đã khẳng định mức độ ứng dụng AI cao có liên quan đến việc nâng cao hiệu suất làm việc, đặc biệt trong các DNVVN tại Việt Nam (Dwivedi và cộng sự, 2021; Dell & Akpan, 2024; Nguyễn Thị Hoàng Yến, 2024).

Bên cạnh ứng dụng AI, các yếu tố như năng lực kỹ

thuật số, sẵn sàng tiếp cận công nghệ và hỗ trợ tổ chức cũng được xác định là những yếu tố quan trọng thúc đẩy hiệu suất công việc trong môi trường công nghệ (Ng, 2012; Van Laar và cộng sự, 2017; Parasuraman, 2000). Tuy nhiên, cơ chế chuyển hóa từ các yếu tố này thành hiệu quả công việc, đặc biệt vai trò trung gian của thái độ đối với AI, vẫn chưa được nghiên cứu sâu trong bối cảnh DNVVN tại các nền kinh tế mới nổi.

Đề lấp khoảng trống này, nghiên cứu tập trung phân tích cách thức ứng dụng AI, năng lực kỹ thuật

số, sẵn sàng công nghệ và hỗ trợ tổ chức ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên tại DNVVN ở TP. Cần Thơ, đồng thời đánh giá vai trò trung gian của thái độ tích cực đối với AI.

2. Cơ sở lý thuyết, giả thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Theo Lý thuyết chấp nhận công nghệ (TAM), hành vi sử dụng công nghệ phụ thuộc vào nhận thức về tính hữu ích và dễ sử dụng (Davis, 1989). Theo lý thuyết nguồn lực (RBV), năng lực công nghệ, kỹ năng cá nhân và hỗ trợ tổ chức là nguồn lực nội tại tạo lợi thế cạnh tranh bền vững (Barney, 1991). Hiệu quả công việc của nhân viên là mức độ hoàn thành nhiệm vụ đúng hạn, chính xác và tuân thủ quy định, góp phần đạt mục tiêu chiến lược của doanh nghiệp (Ogola và cộng sự, 2017).

Sẵn sàng tiếp cận công nghệ phản ánh mức độ chuẩn bị, niềm tin và thái độ của cá nhân đối với việc sử dụng công nghệ mới (Parasuraman, 2000). Khi nhân viên có thái độ tích cực và sẵn sàng học hỏi, họ dễ tiếp nhận công nghệ và nâng cao hiệu suất công việc (Nguyen & Nguyen, 2020; Thuy và cộng sự, 2023).

Hỗ trợ của tổ chức thể hiện mức độ doanh nghiệp cung cấp nguồn lực, đào tạo và điều kiện cần thiết để nhân viên ứng dụng công nghệ trong công việc (Eisenberger và cộng sự, 1986). Sự hỗ trợ này giúp nhân viên thích nghi tốt hơn với công nghệ mới và làm việc hiệu quả hơn (Susanti & Ardi, 2022; Yang & Zhou, 2022).

Từ đó, nghiên cứu đề xuất các giả thuyết:

H1: Ứng dụng trí tuệ nhân tạo ảnh hưởng thuận chiều đến hiệu suất làm việc của nhân viên.

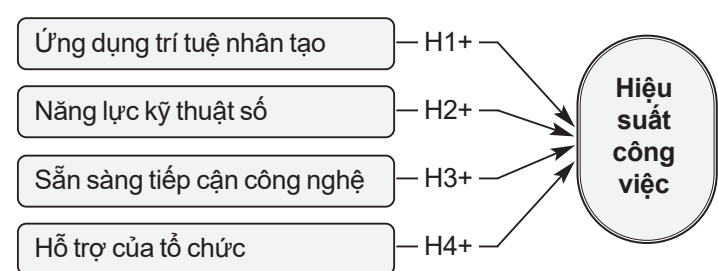
H2: Năng lực kỹ thuật số ảnh hưởng thuận chiều đến hiệu suất làm việc của nhân viên.

H3: Sẵn sàng tiếp cận công nghệ ảnh hưởng thuận chiều đến hiệu suất làm việc của nhân viên.

H4: Hỗ trợ của tổ chức ảnh hưởng thuận chiều đến hiệu suất làm việc của nhân viên.

Dựa trên cơ sở lý thuyết và các giả thuyết, nghiên cứu đề xuất một mô hình kiểm định mối quan hệ giữa

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Tác giả đề xuất

các nhân tố và hiệu quả công việc của nhân viên trong DNVVN khu vực TP. Cần Thơ.

3. Phương pháp nghiên cứu

Các thang đo được kế thừa và điều chỉnh từ các nghiên cứu trước, gồm: ứng dụng trí tuệ nhân tạo (Dwivedi và cộng sự, 2021), năng lực kỹ thuật số (Van Laar và cộng sự, 2017), sẵn sàng tiếp cận công nghệ (Lin và cộng sự, 2020), hỗ trợ của tổ chức (Ali và Anwar, 2021) và hiệu suất công việc (Williams & Anderson, 1991; Borman & Motowidlo, 1997; Ghaleb et al., 2022). Tất cả biến quan sát được đo bằng thang Likert 5 mức. Bảng hỏi được khảo sát thử trên 10 nhân viên để điều chỉnh trước khi khảo sát chính thức. Đối tượng khảo sát là nhân viên làm việc toàn thời gian tại DNVVN ở TP. Cần Thơ, có thâm niên tối thiểu 1 năm. Nghiên cứu sử dụng chọn mẫu thuận tiện; 300 bảng hỏi được phát ra qua Google Form, thu về 207 bảng hợp lệ, đạt tỷ lệ 69%. Dữ liệu được phân tích bằng PLS-SEM trên SmartPLS 4.0. Quy trình gồm đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc; kiểm định giả thuyết được thực hiện bằng bootstrap với 5.000 mẫu phụ.

4. Kết quả nghiên cứu

Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Mẫu khảo sát gồm 207 quan sát. Nữ chiếm 62,3%, nam chiếm 37,7%. Nhóm tuổi trên 50 chiếm tỷ lệ cao nhất (35,7%), tiếp đến là nhóm 41-50 tuổi, cho thấy đối tượng khảo sát chủ yếu là lực lượng lao động có kinh nghiệm. Về trình độ học vấn, đa số người trả lời có trình độ đại học (46,8%) và cao đẳng (35,3%). Thời gian làm việc từ 4-7 năm chiếm 45,4% và trên 7 năm chiếm 34,3%.

Kết quả Cronbach's Alpha của các thang đo dao

động từ 0,762 đến 0,907, đều lớn hơn ngưỡng 0,7, cho thấy thang đo đạt độ tin cậy tốt. Phân tích EFA cho thấy dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố với KMO = 0,814 và kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig. = 0,000). Tổng phương sai trích đạt 65,142%, vượt mức yêu cầu 50%, chứng tỏ các nhân tố giải thích tốt dữ liệu. Các biến quan sát đều có tải nhân tố lớn hơn 0,7, không xuất hiện tải chéo đáng kể, bảo đảm giá trị hội tụ và phân biệt của thang đo.

Các biến độc lập đều có tương quan dương và có ý nghĩa thống kê với hiệu suất công việc (WP), gồm AT, DL, TR và OS. Mức tương quan giữa các biến độc lập ở mức chấp nhận được, cho thấy các biến có liên hệ nhưng không trùng lặp nội dung đáng kể, hạn chế nguy cơ đa cộng tuyến trong mô hình hồi quy.

Kết quả hồi quy tuyến tính bội cho thấy, mô hình phù hợp với dữ liệu thực tế (Sig. F = 0,000). Hệ số R² hiệu chỉnh đạt 0,625, nghĩa là 4 biến độc lập giải thích được 62,5% sự biến thiên của hiệu suất công việc. Chỉ số Durbin-Watson = 1,528 cho thấy, không có hiện tượng tự tương quan phần dư; các hệ số VIF đều nhỏ hơn 2 nên không có vấn đề đa cộng tuyến.

Về mức độ tác động, cả 4 biến đều ảnh hưởng cùng chiều và có ý nghĩa thống kê đến hiệu suất công việc. Trong đó, năng lực kỹ thuật số (DL) có tác động mạnh nhất ($\beta = 0,290$), tiếp theo là ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AT) ($\beta = 0,225$), hỗ trợ của tổ chức (OS) ($\beta = 0,217$) và sẵn sàng tiếp cận công nghệ (TR) ($\beta = 0,091$). Như vậy, các giả thuyết H1, H2, H3 và H4 đều được chấp nhận.

Bảng 1. Độ tin cậy thang đo

Biến	Mã biến	Cronbach's Alpha	Tương quan với biến tổng
Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AT)	AT1	0,814	0,671
	AT2		0,656
	AT3		0,669
	AT4		0,679
Năng lực kỹ thuật số (DL)	DL1	0,835	0,639
	DL2		0,752
	DL3		0,645
	DL4		0,630
Hỗ trợ của tổ chức (OS)	OS1	0,880	0,662
	OS2		0,724
	OS3		0,684
	OS4		0,943
Sẵn sàng tiếp cận công nghệ (TR)	TR1	0,854	0,707
	TR2		0,715
	TR3		0,754
	TR4		0,752
Hiệu suất công việc (WP)	WP1	0,885	0,697
	WP2		0,683
	WP3		0,750
	WP4		0,910

Nguồn: Phân tích dữ liệu của tác giả (2026)

Bảng 2. Kết quả tương quan

Biến	WP	AT	DL	Ó	TR
WP	1	0,304**	0,410**	0,414**	0,399**
AT	0,304**	1	0,159**	0,049	-0,049
DL	0,410**	0,159**	1	0,130*	0,021
OS	0,414**	0,049	0,130*	1	0,345**
TR	0,399**	-0,049	0,021	0,345**	1

Ghi chú: *: sig. < 0,05; **: sig. < 0,01.

Nguồn: Phân tích dữ liệu của tác giả (2026).

5. Thảo luận kết quả nghiên cứu và hàm ý quản trị

Kết quả nghiên cứu cho thấy, ứng dụng AI có tác động tích cực đến hiệu suất công việc. Phát hiện này phù hợp với các nghiên cứu trước và cho thấy AI giúp giảm thao tác thủ công, tăng độ chính xác và tiết kiệm thời gian xử lý công việc. Doanh nghiệp nên ưu tiên đầu tư các công cụ AI hỗ trợ lập báo cáo, xử lý dữ liệu và dự báo, đồng thời tổ chức đào tạo để nhân viên sử dụng hiệu quả. Năng lực kỹ thuật số cũng tác động tích cực đến hiệu suất công việc. Điều này cho thấy, nhân viên có kỹ năng số tốt sẽ thích nghi nhanh hơn với môi trường làm việc hiện đại, hạn chế sai sót và nâng cao năng suất. Vì vậy, doanh nghiệp cần chú trọng bồi dưỡng kỹ năng số gắn với công việc thực tế, thay vì chỉ đào tạo mang tính lý thuyết.

Sẵn sàng tiếp cận công nghệ là yếu tố có ảnh

hưởng tích cực rõ rệt đến hiệu suất công việc. Khi nhân viên sẵn sàng học hỏi và chấp nhận công nghệ mới, họ dễ thích ứng với thay đổi và khai thác tốt hơn các công cụ hỗ trợ. Doanh nghiệp nên xây dựng môi trường khuyến khích đổi mới, thử nghiệm và học hỏi công nghệ mới. Hỗ trợ của tổ chức cũng có tác động tích cực đến hiệu suất công việc. Doanh nghiệp cần duy trì chính sách hỗ trợ công nghệ, phản hồi nhanh và tạo môi trường làm việc khuyến khích chia sẻ kinh nghiệm sử dụng AI.

6. Kết luận

Nghiên cứu khẳng định 4 yếu tố gồm: ứng dụng AI, năng lực kỹ thuật số, sẵn sàng tiếp cận công nghệ và hỗ trợ của tổ chức đều có ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất công việc của nhân viên. Đây là cơ sở để các doanh nghiệp vừa và nhỏ tại TP. Cần Thơ xây dựng chiến lược chuyển đổi số phù hợp, tập trung vào cả công nghệ, con người và môi trường hỗ trợ ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Davis, F. D. (1989). Technology acceptance model: TAM. Al-Suqri, MN, Al-Afifi, AS: Information Seeking Behavior and Technology Adoption, 205, 219.

Dell, S., & Akpan, M. (2024). ChatGPT and AI for Accountants: A practitioner’s guide to harnessing the power of GenAI to revolutionize your accounting practice. Pact Publishing Ltd.

Gunnarsson, E. (2020). Technology acceptance of future decision makers: An investigation of behavioral intention toward using artificial intelligence tools in decision making.

Nguyen, H., & Nguyen, A. (2020). Determinants of accounting information systems quality: Empirical evidence from Vietnam. Accounting, 6(2), 185-198.

Ogola, M. G. O., Sikaleip, D., & Linge, T. K. (2017). The influence of intellectual stimulation leadership behaviour on employee performance in SMEs in Kenya. *International Journal of Business and Social Science*, 8(3), 89-100.

Susanti, S., & Ardi, A. (2022). The effect of digital transformational leadership, creative self-efficacy on innovative behaviour mediated by perceived organizational support. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(8), 3111-3120.

Yang, H., & Zhou, D. (2022). Perceived organizational support and creativity of science-technology talents in the digital age: The effects of affective commitment, innovative self-efficacy and digital thinking. *Psychology Research and Behavior Management*, 2421-2437.

Ngày nhận bài: 16/4/2026

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 28/4/2026

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/5/2026

IMPACT OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE ADOPTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES IN CAN THO CITY

● MA. **TRUONG HUU TAM**

Tay Do University

Email: thtam92@gmail.com

ABSTRACT:

This study identifies the factors influencing employee performance in small and medium-sized enterprises (SMEs) in Can Tho City and examines the mediating role of attitudes toward artificial intelligence (AI). Grounded in technology acceptance theory and resource-based theory, the study collected data from 210 employees using a non-probability sampling approach and analyzed the data through partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). The findings reveal that AI application, technology adoption readiness, and organizational support exert both direct and indirect positive effects on employee performance through attitudes toward AI, whereas digital competence has only a direct effect. The study highlights the critical role of positive attitudes toward AI in enhancing the effectiveness of technology adoption in SMEs and offers managerial implications for improving labor productivity through AI implementation.

Keywords: artificial intelligence, job performance, SMEs, positive attitudes toward AI.