CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

TRANG THÔNG TIN CỦA LUẬN ÁN

Tên luận án: **Tác động của trách nhiệm xã hội, định hướng thị trường và chuyển đổi kỹ thuật số đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp: Trường hợp các ngân hàng thương mại cổ phần ở khu vực Đông Nam Bộ, Việt Nam**

Ngành: **Quản trị kinh doanh** mã ngành: **9340101**

Họ tên nghiên cứu sinh: **LƯU XUÂN DANH**

Người hướng dẫn khoa học (ghi rõ học hàm, học vị, họ và tên): **PGS.TS. Nguyễn Thành Long và PGS. TS. Nguyễn Thanh Lâm**

Cơ sở đào tạo: **Trường Đại học Công Nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh**

1. Tóm tắt nội dung luận án

Luận án được thực hiện nhằm xác định tác động của trách nhiệm xã hội doanh nghiệp (CSR), định hướng thị trường (MO) và chuyển đổi kỹ thuật số (DT) đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp (FP), cụ thể là các ngân hàng thương mại cổ phần tại khu vực Đông Nam Bộ, Việt Nam. Từ đó, đề xuất các hàm ý quản trị giúp các ngân hàng nâng cao hiệu quả hoạt động thông qua việc tích hợp các chiến lược CSR, MO và DT.

Nghiên cứu áp dụng phương pháp hỗn hợp, kết hợp nghiên cứu định tính và định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện nhằm xây dựng mô hình lý thuyết, hoàn thiện khái niệm và thang đo phù hợp với bối cảnh Việt Nam thông qua phỏng vấn chuyên gia. Tiếp theo, nghiên cứu định lượng được triển khai với khảo sát 350 bảng hỏi trực tiếp và trực tuyến, thu về 344 bảng hợp lệ. Dữ liệu được xử lý bằng mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) nhằm kiểm định các giả thuyết và đánh giá tác động giữa các yếu tố trong mô hình nghiên cứu.

Kết quả cho thấy, cả CSR, MO và DT đều có tác động tích cực đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Đặc biệt, DT đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa CSR và FP cũng như giữa MO và FP. Điều này chứng minh rằng các chiến lược CSR và MO có thể phát huy hiệu quả cao hơn khi được tích hợp với chuyển đổi kỹ thuật số. Đồng thời, nghiên cứu cũng xác định mối liên kết chặt chẽ giữa ba yếu tố này, mở rộng khung lý thuyết hiện có và khẳng định vai trò chiến lược của chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng hiện đại.

Từ kết quả nghiên cứu, luận án đề xuất các hàm ý quản trị giúp các ngân hàng tại khu vực Đông Nam Bộ xây dựng chiến lược phát triển bền vững, tăng cường đầu tư vào công nghệ, nâng cao nhận thức

về trách nhiệm xã hội và lấy khách hàng làm trung tâm để tối ưu hóa hiệu quả hoạt động trong bối cảnh cạnh tranh và số hóa ngày càng cao.

2. Những kết quả mới của luận án

Thứ nhất, luận án đã phát triển và tích hợp ba khái niệm: trách nhiệm xã hội doanh nghiệp, định hướng thị trường và chuyển đổi kỹ thuật số trong một mô hình nghiên cứu tổng thể nhằm đánh giá tác động đến hiệu quả hoạt động doanh nghiệp. Đây là cách tiếp cận mới chưa được nhiều nghiên cứu trước đây đề cập, đặc biệt là trong bối cảnh ngành ngân hàng tại các quốc gia đang phát triển như Việt Nam.

Thứ hai, nghiên cứu đã chứng minh vai trò trung gian của yếu tố chuyển đổi kỹ thuật số trong mối quan hệ giữa CSR và FP cũng như giữa MO và FP. Kết quả này có ý nghĩa lý luận và thực tiễn quan trọng, làm rõ cơ chế tác động gián tiếp của CSR và MO đến hiệu quả hoạt động thông qua DT – một phát hiện chưa từng được kiểm chứng trong các nghiên cứu trước đây tại bối cảnh Việt Nam.

Thứ ba, luận án đã xác lập được mối quan hệ tương hỗ và khuếch đại lẫn nhau giữa ba yếu tố CSR, MO và DT. Sự kết hợp này không chỉ tạo ra hiệu ứng cộng hưởng, giúp nâng cao hiệu quả hoạt động doanh nghiệp mà còn đề xuất mô hình chiến lược tích hợp phù hợp cho ngành ngân hàng trong giai đoạn chuyển đổi số.

Thứ tư, nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp (mixed methods) kết hợp nghiên cứu định tính và định lượng, triển khai thực nghiệm trên quy mô lớn với 344 bảng khảo sát hợp lệ từ các ngân hàng thương mại cổ phần tại Đông Nam Bộ. Thiết kế nghiên cứu bài bản, thang đo được hiệu chỉnh phù hợp với bối cảnh Việt Nam, là cơ sở quan trọng để nhân rộng áp dụng cho các nghiên cứu trong tương lai.

Thứ năm, luận án đã đề xuất các hàm ý quản trị cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp thông qua việc triển khai chiến lược CSR một cách có hệ thống, định hướng thị trường gắn với nhu cầu khách hàng, và tăng cường đầu tư vào hạ tầng chuyển đổi kỹ thuật số.

3. Các ứng dụng/khả năng ứng dụng trong thực tiễn, các vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu

Đóng góp thực tiễn

Thứ nhất, kết quả nghiên cứu cung cấp cơ sở thực tiễn giúp các nhà quản trị tại các ngân hàng thương mại cổ phần khu vực Đông Nam Bộ, Việt Nam nhận thức rõ vai trò chiến lược của trách nhiệm xã hội doanh nghiệp như một công cụ marketing hiện đại, góp phần nâng cao uy tín, niềm tin của khách hàng và hiệu quả hoạt động doanh nghiệp.

Thứ hai, nghiên cứu giúp các nhà quản trị hiểu rõ tầm quan trọng của chuyển đổi kỹ thuật số không chỉ ở khía cạnh công nghệ mà còn là giải pháp thúc đẩy hiệu suất vận hành, đổi mới dịch vụ và gia

tăng trải nghiệm khách hàng. Từ đó, doanh nghiệp có thể xác định chiến lược đầu tư công nghệ phù hợp với năng lực tổ chức và kỳ vọng thị trường.

Thứ ba, kết quả nghiên cứu cũng là cơ sở để các ngân hàng chú trọng hơn đến yếu tố định hướng thị trường, từ việc khai thác dữ liệu khách hàng đến phát triển sản phẩm – dịch vụ phù hợp với nhu cầu thay đổi nhanh chóng trong bối cảnh cạnh tranh cao. Qua đó, giúp củng cố vị thế và duy trì lòng trung thành của khách hàng.

Cuối cùng, nghiên cứu cung cấp hàm ý thiết thực trong việc phối hợp đồng bộ giữa CSR, MO và DT như một chiến lược tích hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động toàn diện và phát triển bền vững trong kỷ nguyên số.

Định hướng nghiên cứu tiếp theo

Thứ nhất, các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng quy mô mẫu bằng cách khảo sát thêm các ngân hàng tại các khu vực khác trên cả nước, từ đó nâng cao tính khái quát và khả năng áp dụng của mô hình nghiên cứu.

Thứ hai, nghiên cứu có thể được thực hiện tại các lĩnh vực ngoài ngành ngân hàng như thương mại, giáo dục, hoặc sản xuất để kiểm định độ phù hợp và mở rộng tính ứng dụng của mô hình tích hợp CSR–MO–DT.

Cuối cùng, các nghiên cứu tiếp theo nên đi sâu vào từng yếu tố trong mô hình như trách nhiệm xã hội hoặc chuyển đổi kỹ thuật số để phát triển thêm các thang đo phù hợp với đặc điểm từng ngành, đồng thời đề xuất các khuyến nghị chính sách hỗ trợ doanh nghiệp và cơ quan quản lý trong việc định hướng chiến lược và phát triển kinh doanh bền vững.

Người hướng dẫn **Nghiên cứu sinh**

PGS.TS. Nguyễn Thành Long **PGS.TS. Nguyễn Thanh Lâm** **Lưu Xuân Danh**

Xác nhận của
Thủ trưởng đơn vị đào tạo sau đại học