

**MỘT SỐ YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CHUYỂN ĐỔI SỐ
TẠI CÁC DOANH NGHIỆP KINH DOANH DU LỊCH
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI**

Phạm Văn Thanh

Trường Đại học Đồng Nai

Email: thanhvp0302@gmail.com

(Ngày nhận bài: 5/9/2024, ngày nhận bài chỉnh sửa: 9/9/2024, ngày duyệt đăng: 13/9/2024)

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm xác định một số yếu tố tác động đến hoạt động chuyển đổi số tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Dữ liệu được thu thập từ 26/31 doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai từ tháng 6 đến tháng 8 năm 2024. Nghiên cứu đã xây dựng mô hình gồm 5 nhóm yếu tố liên quan là: 1) Đặc điểm của doanh nghiệp; 2) Đặc điểm cá nhân; thái độ và khả năng thực hiện chuyển đổi số của nhà lãnh đạo; 3) Khả năng của nhân viên trong doanh nghiệp; 4) Môi trường kinh doanh trên địa bàn tỉnh Đồng Nai và sự quan tâm của khách hàng; 5) Sự quan tâm và các chính sách của Nhà nước. Bằng phương pháp định tính kết hợp với phương pháp định lượng, bài viết đã xác định được sự tác động của 4 nhóm yếu tố tác động đến hoạt động chuyển đổi số tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, trên cơ sở đó có những đề xuất đối với các doanh nghiệp và cơ quan quản lý.

Từ khóa: *Yếu tố tác động, chuyển đổi số, du lịch, Đồng Nai*

1. Đặt vấn đề

Trên thế giới, chuyển đổi số (Digital Conversion hoặc Digital Transformation) (CĐS) bắt đầu được nhắc đến nhiều vào khoảng năm 2015 và trở nên phổ biến từ năm 2017. Hiện nay, chưa có một định nghĩa rõ ràng và cụ thể về chuyển đổi số, các nhà nghiên cứu vẫn tiếp tục tiếp cận và đưa ra nhiều định nghĩa, cách hiểu về CĐS. Theo Công ty Gartner, CĐS là việc sử dụng các công nghệ số để thay đổi mô hình kinh doanh, tạo ra những cơ hội, doanh thu và giá trị mới. Nói cách khác, CĐS được hiểu là một quá trình, là tổng thể các phương thức, cách thức mà các tổ chức, doanh nghiệp (DN) sử dụng để chuyển đổi toàn bộ các hoạt động sang hướng triển khai ứng dụng kỹ thuật số mà theo đó, nâng cao hiệu suất công việc và nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng hoạt động

(Gartner, 2024).

Ở Việt Nam, theo Bộ Thông tin và Truyền thông, “CĐS là quá trình thay đổi tổng thể và toàn diện của cá nhân, tổ chức về cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số” (Bộ Thông tin và Truyền thông, 2020). Vì vậy, có thể hiểu CĐS là hoạt động ứng dụng công nghệ số một cách chủ động và liên tục của một chủ thể trên cơ sở dữ liệu đã được số hóa để thay đổi cách thức vận hành, thay đổi mô hình hoạt động nhằm tạo ra nhiều cơ hội và giá trị mới.

Trong ngành du lịch, khái niệm về CĐS được hiểu như sau: CĐS trong ngành du lịch chính là việc tiến hành chuyển dịch từ mô hình kinh doanh và tiếp thị truyền thống sang mô hình kinh doanh hiện đại hơn nhằm tập trung nâng cao trải nghiệm khách du lịch theo mô

hình chuỗi giá trị số dựa trên dữ liệu (FSI, 2024).

Quá trình chuyển đổi số ở nước ta bắt đầu được hình thành từ năm 2017 khi Chính phủ ban hành Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 4/5/2017 về việc tăng cường năng lực tiếp cận cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4. Đến tháng 8/2019, Chính phủ tiếp tục ban hành quyết định số 999/QĐ-TTg phê duyệt đề án thúc đẩy mô hình kinh tế chia sẻ trong đó có mục tiêu là ứng dụng công nghệ số và phát triển nền kinh tế số. Đồng thời, trong năm 2019, Nghị quyết số 52/NQ-TW của Bộ Chính trị ban hành ngày 27/9//2019 đã nêu rõ một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư ở nước ta. Đến năm 2020, Chính phủ đã ban hành Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 phê duyệt: Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Đến năm 2022, Chính phủ tiếp tục ban hành Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 phê duyệt Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Từ đó, phong trào thực hiện chuyển đổi số ở nước ta đã được nâng lên và từng bước mang lại những kết quả đáng phấn khởi trong các lĩnh vực của xã hội.

Du lịch là một lĩnh vực nhận được sự quan tâm sớm của Đảng và Chính phủ về chuyển đổi số. Bắt đầu từ năm 2017, Nghị quyết số 08/NQ-TW của Bộ Chính trị ban hành ngày 16/1/2017 đã nêu rõ phải phát triển du lịch thành ngành kinh tế mũi nhọn và đến năm 2018, Chính phủ ban hành Quyết định số 1671/QĐ-TTg ngày 30/11/2018 phê duyệt: Đề án tổng

thể ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực du lịch giai đoạn 2018- 2020, định hướng đến năm 2025. Như vậy, lĩnh vực du lịch đã ứng dụng công nghệ công tin khá sớm nhằm đáp ứng những yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Việc thực hiện chương trình chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh Đồng Nai được đẩy mạnh từ Nghị quyết số 05/NQ-TU của Tỉnh ủy Đồng Nai ban hành ngày 28/3/2022 về chuyển đổi số tỉnh Đồng Nai đến năm 2025 và định hướng đến năm 2030. Thực hiện Nghị quyết của Tỉnh ủy, ngày 5/7/2022, Ủy ban nhân dân tỉnh đã ban hành kế hoạch số 156/KH-UBND triển khai thực hiện chương trình thúc đẩy phát triển và sử dụng các nền tảng số quốc gia phục vụ chuyển đổi số, phát triển chính quyền số, kinh tế số, xã hội số tỉnh Đồng Nai.

Lĩnh vực du lịch trên địa bàn tỉnh cũng đã được các cấp quan tâm. Trong Nghị quyết số 04-NQ/TU, ngày 30/12/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh xác định “phát triển du lịch thành ngành kinh tế quan trọng” và từ năm 2023, ngành du lịch đã có những chương trình để thực hiện chuyển đổi số và đạt được những thành công nhất định. Theo số liệu của Niên giám thống kê tỉnh Đồng Nai 2023, trên địa bàn tỉnh Đồng Nai hiện có 31 DN kinh doanh du lịch, trong đó có 8 DN hoạt động cả hai lĩnh vực lữ hành nội địa và quốc tế (Cục Thống kê Đồng Nai, 2023). Để tìm hiểu, đánh giá các yếu tố tác động đến kết quả hoạt động chuyển đổi số tại các DN kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh, tác giả thực hiện nghiên cứu: **“Một số yếu tố tác động đến hoạt động chuyển đổi số tại các doanh nghiệp kinh doanh du**

lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai” nhằm đạt được hai mục tiêu sau:

- Xác định được kết quả thực hiện chuyển đổi số tại các DN kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.
- Xác định được một số yếu tố tác động đến kết quả chuyển đổi số tại các DN kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu là toàn bộ các DN kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.
- Đối tượng phỏng vấn là cán bộ thuộc Ban Giám đốc, cán bộ quản lý phòng, chuyên viên của DN kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

2.2. Xây dựng mô hình nghiên cứu

Các nghiên cứu về chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch có thể chia thành hai nội dung chính:

Các đề tài nghiên cứu đã chỉ ra những thách thức trong việc chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch trên thế giới và ở nước ta hiện nay như:

Trên thế giới: Thiếu lực lượng nhân viên, thiếu cả nguồn nhân lực và kỹ năng cần thiết cho số hóa, chi phí cao và sự

không chắc chắn của khoản đầu tư, thiếu kiến thức đầy đủ về phía nhà quản lý; thiếu sự sẵn có và độ tin cậy của Internet tại địa điểm kinh doanh du lịch, nhu cầu ngày càng tăng và thay đổi liên tục của khách hàng (Thomas, G., 2024).

Ở Việt Nam: Cơ chế, chính sách đặc thù vẫn còn thiếu; chỉ số xếp hạng mức độ sẵn sàng ICT (Information & Communications Technologies, tiếng Việt là Công nghệ thông tin và truyền thông) trong du lịch Việt Nam còn thấp so với thế giới; DN gặp trở ngại về nguồn lực và tài lực trong quá trình số hoá; thị trường du lịch trực tuyến chậm phát triển (Lê Hữu Nghĩa và cộng sự, 2022). thiếu hụt nguồn lực (bao gồm nguồn lực tài chính, công nghệ và nhân lực); rào cản trong văn hóa doanh nghiệp; thiếu hụt dữ liệu (bao gồm các báo cáo, phân tích thông tin); tầm nhìn người lãnh đạo; tâm lý trong việc tiếp cận và ứng dụng (Hoàng Thị Mỹ Nhị và Nguyễn Văn Dân, 2023).

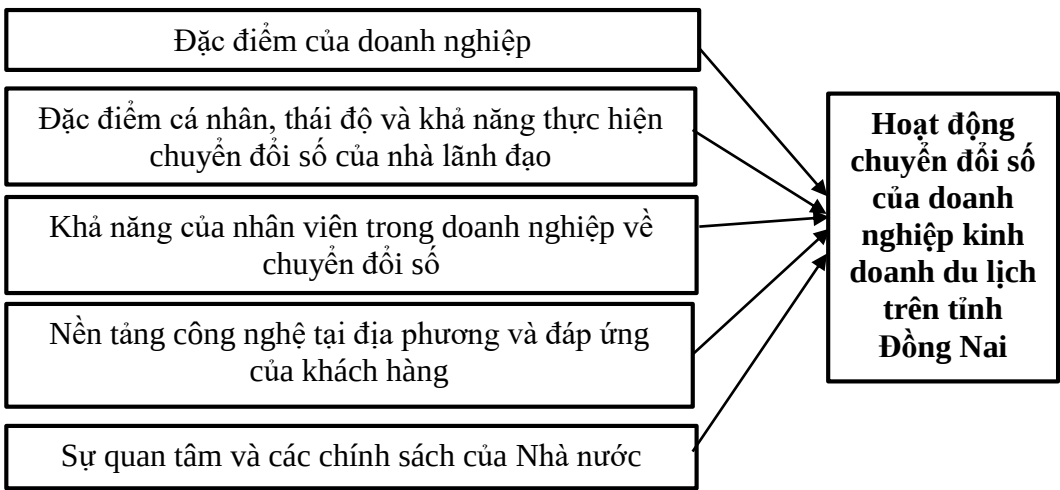
Các đề tài nghiên cứu về các yếu tố tác động đến kết quả thực hiện chuyển đổi số tại các DN trên thế giới và Việt Nam, kết quả các yếu tố tác động thể hiện ở bảng 1.

Bảng 1: *Thống kê các nghiên cứu về các yếu tố tác động đến kết quả thực hiện chuyển đổi số của các doanh nghiệp*

STT	Các yếu tố tác động	Tác giả						
		(Nguyễn Thị Kim Ánh, 2022)	(Nguyễn Thị Kim Ánh và cộng sự, 2022)	(Chữ Bá Quyết, 2021)	(Khúc Thế Anh và cộng sự, 2022)	(Phạm Thị Thanh Huyền, 2021)	(Võ Hữu Hòa, 2021)	(Sven, N. & Reinhard P., 2020)
1	Đặc điểm DN		x					

STT	Các yếu tố tác động	Tác giả						
		(Nguyễn Thị Kim Ánh, 2022)	(Nguyễn Thị Kim Ánh và cộng sự, 2022)	(Chữ Bá Quyết, 2021)	(Khúc Thế Anh và cộng sự, 2022)	(Phạm Thị Thanh Huyền, 2021)	(Võ Hữu Hòa, 2021)	(Sven, N. & Reinhard P., 2020)
2	Lãnh đạo	x	x		x		x	x
3	Chiến lược kinh doanh kỹ thuật số	x	x	x	x			x
4	Năng lực nhân viên	x	x	x	x		x	x
5	Văn hóa DN	x	x					x
6	Nền tảng công nghệ (nhiều yếu tố)	x	x	x	x	x		x
7	Áp lực đối với DN	x	x					
8	Yếu tố cơ sở hạ tầng				x		x	
9	Chính sách của pháp luật và hỗ trợ của chính phủ			x	x			
10	Năng lực của tổ chức				x			
11	Nhu cầu của khách hàng			x				

Từ các đề tài nêu trên, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu sau:



Hình 1: Mô hình nghiên cứu do tác giả đề xuất

2.3. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu là mô tả cắt ngang, kết hợp định tính và định lượng.
Xử lý số liệu: Phần mềm SPSS 20.0.
Các thông số: Số lượng, tỉ lệ %.
Các phép kiểm thống kê: One-way anova, Tương quan và Phép kiểm Kruskal-Wallis Test.

3. Kết quả nghiên cứu và bàn luận

3.1. Kết quả khảo sát thực trạng và ý kiến của nhà quản lí

3.1.1. Kết quả đánh giá các đặc điểm của doanh nghiệp du lịch

Bảng 2: Các đặc điểm của doanh nghiệp theo kết quả thống kê

Loại hình DN			Vốn đầu tư (đơn vị tính VND)		
Nhà nước	Tập thể	Tư nhân	< 3 tỉ	> 3 - 50 tỉ	> 100 tỉ
6 (23,1%)	3 (11,5%)	17 (65,4%)	11(42,3%)	12 (46,2%)	3 (11,5%)
Phạm vi hoạt động		Nền tảng trực tuyến để quảng bá hình ảnh của DN			
Trong nước	Trong nước và ngoài nước	Website	Mạng xã hội	Ứng dụng di động cho khách hàng	
19 (73,1%)	7 (26,9%)	21 (80,8%)	4 (15,4%)	1 (3,8%)	
Số lượng nhân viên trong DN (người)					
1- 5	6- 25	26- 50	51- 100	>100	
10 (38,5%)	8 (30,8%)	4 (15,4%)	1 (3,8%)	3 (11,5%)	

Trong số 31 DN kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, đã có 26 doanh nghiệp thực hiện nghiên cứu, trong đó doanh nghiệp nhà nước là 6

(chiếm tỉ lệ 23,1%), loại hình tập thể là 3 (chiếm tỉ lệ 11,5%) và loại hình tư nhân là 17 (chiếm tỉ lệ 65,4%). Các doanh nghiệp có vốn đầu tư dưới 50 tỉ

VNĐ là mô hình DN vừa và nhỏ là chủ yếu (23 doanh nghiệp với tỉ lệ 88,5%), không có doanh nghiệp có vốn từ 50 tỉ VNĐ đến 100 tỉ VNĐ, chỉ có 3 DN có vốn trên 100 tỉ VNĐ được xếp vào nhóm DN lớn, trong đó có 1 doanh nghiệp nhà nước và 2 DN tư nhân. Phạm vi hoạt động của DN chủ yếu là trong

nước (73,1%). Nền tảng trực tuyến để quảng bá hình ảnh của DN chủ yếu là website (chiếm 80,8%). Lực lượng nhân viên trong DN có số lượng nhỏ (dưới 50 người chiếm 84,7%). Số lượng nhân viên trong DN cao nhất là 200 người, so với số vốn DN là chưa phù hợp.

3.1.2. Đặc điểm của đối tượng phỏng vấn

Bảng 3: Đặc điểm của đối tượng thực hiện phiếu phỏng vấn

Lứa tuổi			Số năm làm việc trong DN			
30- 40	41- 50	>50	1-5 năm	6-10 năm	11-15 năm	>15 năm
15 (57,7%)	10 (38,5%)	1 (3,8%)	5 (19,2%)	5 (19,2%)	13 (50%)	3 (11,6%)
Lĩnh vực chuyên môn			Số năm đảm nhận chức vụ quản lí			
Du lịch	Kinh tế	Các lĩnh vực khác	1-5 năm	6-10 năm	11-15 năm	>15 năm
18 (69,3)	5(19,2%)	3 (11,5%)	11(42,4%)	9 (34,6%)	5(19,2%)	1 (3,8%)

Đối tượng thực hiện phiếu phỏng vấn là những người thực hiện nhiệm vụ quản lí DN, đa số đều dưới 50 tuổi, có thời gian làm việc trong DN chủ yếu là dưới 15 năm, lĩnh vực chuyên môn chủ yếu là du lịch và số năm đảm nhận chức

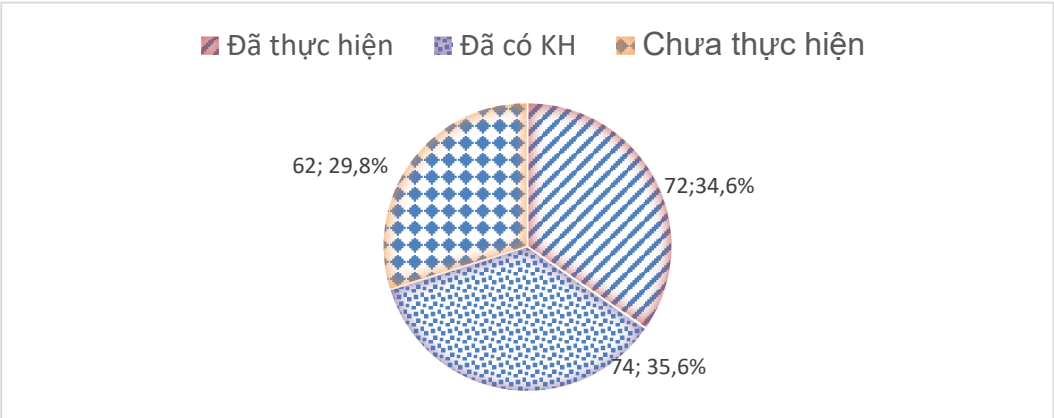
vụ quản lí có thời gian ít hơn số năm làm việc trong DN, kết quả này là phù hợp với thực tế.

3.1.3. Kết quả thực hiện chuyển đổi số tại doanh nghiệp

Bảng 4: Kết quả thực hiện chuyển đổi số tại doanh nghiệp theo thống kê

Các mục tiêu của DN trong chiến lược chuyển đổi số			Công nghệ thực tế ảo và thực tế tăng cường áp dụng trong DN		
Đã thực hiện	Đã có kế hoạch	Chưa thực hiện	Đã thực hiện	Đã có kế hoạch	Chưa thực hiện
10 (38,5%)	12 (46,2%)	4 (15,4%)	3 (11,5%)	8 (30,8%)	15 (57,7%)
Chương trình trí tuệ nhân tạo để hiểu các câu hỏi và tự động trả lời cho khách hàng			Công nghệ Big Data (tập dữ liệu lớn, phức tạp) áp dụng trong DN		
7 (26,9%)	5 (19,2%)	14 (53,8%)	6 (23,1%)	8 (30,8%)	12 (46,2%)
Công nghệ quản lí tài chính trong DN			Công nghệ quản lí nhân sự trong DN		
13 (50,0%)	10 (38,5%)	3 (11,5%)	13 (50,0%)	9 (34,6%)	4(15,4%)
Công nghệ quản lí khách hàng trong DN			Chính sách bảo mật trong DN		
12 (46,2%)	10 (38,5%)	4 (15,4%)	8 (30,8%)	12 (46,2%)	6 (23,1%)

Tổng hợp kết quả thực hiện chuyển đổi số tại doanh nghiệp:



Hình 2: Biểu đồ tổng hợp kết quả thực hiện chuyển đổi số của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

Từ kết quả trên cho thấy, kết quả CDS tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai có kết quả tương đối khả quan, các tỉ lệ đã thực hiện và đã có kế hoạch cao hơn tỉ lệ chưa thực hiện. Một số lĩnh vực có tỉ lệ đã thực hiện chiếm tỉ lệ cao như: Công nghệ quản lí tài chính trong DN (50,0%); Công nghệ quản lí nhân sự trong DN (50,0%) và Công nghệ quản lí khách hàng trong DN (46,2%).

3.1.4. Kết quả nhận định của các nhà quản lí về các yếu tố tác động đến hoạt động chuyển đổi số của các doanh nghiệp

Để lấy ý kiến các nhà quản lí của DN về 4 nhóm yếu tố có khả năng tác động

đến kết quả thực hiện chuyển đổi số tại DN, sử dụng thang đo likert với 5 mức: Hoàn toàn không đồng ý (1), Không đồng ý (2), Bình thường (3), Đồng ý (4) và Hoàn toàn đồng ý (5), tiến hành thống kê kết quả nhận định của các nhà quản lí bằng cách tính điểm theo thang Likert, có kết quả như sau: Mức từ 1-1,8đ (tương đương với kết quả hoàn toàn không đồng ý); mức từ 1,81-2,6 (tương đương với kết quả không đồng ý); mức từ 2,61-3,4 (tương đương với kết quả bình thường); mức từ 3,41-4,2 (tương đương với kết quả đồng ý); mức từ 4,21-5 (tương đương với kết quả hoàn toàn đồng ý).

Bảng 5: Điểm kết quả nhận định về các yếu tố tác động đến hoạt động chuyển đổi số theo thang Likert

STT	Nhóm nhân tố	Điểm tính theo thang Likert				
		Từ 1-1,8	Từ 1,81-2,6	Từ 2,61-3,4	Từ 3,41-4,2	Từ 4,21-5
1	Nhóm nhân tố 1	0	0	4	13	9
2	Nhóm nhân tố 2	0	1	2	16	7
3	Nhóm nhân tố 3	0	2	6	12	6
4	Nhóm nhân tố 4	0	1	7	14	4

Kết quả trên cho thấy, các nhà quản lí DN phần lớn đều đồng ý và hoàn toàn đồng ý với những nhóm yếu tố có khả năng tác động đến hoạt động chuyển đổi số tại DN. Như vậy, các nhà quản lí đã đi đúng hướng trong hoạt động chuyển đổi số tại các DN.

3.2. Kết quả xác định một số yếu tố tác động đến hoạt động chuyển đổi số tại các doanh nghiệp kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

Bảng 6: Các nhân tố tác động đến kết quả thực hiện chuyển đổi số của các doanh nghiệp và kết quả kiểm định Cronbach Alpha

STT	Các biến số/Nhân tố
(1)	Thái độ quan tâm đến CDS và khả năng thực hiện CDS của nhà lãnh đạo
1	Sự quan tâm đến chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch
2	Thái độ tích cực đến chuyển đổi số trong DN
3	Tương tác với nhân viên bằng công nghệ số trong hoạt động hàng ngày
4	Rất ủng hộ các đề xuất về công nghệ số để quản lí hoạt động của DN
5	Luôn học hỏi về công nghệ số để nâng cao năng lực của bản thân
6	Sẵn sàng đón nhận và giải quyết những phát sinh trong quá trình thực hiện chuyển đổi số
7	Đánh giá quá trình chuyển đổi số tại DN là rất hiệu quả
Kết quả kiểm định Cronbach Alpha của nhóm nhân tố 1: 0,872	
(2)	Khả năng của nhân viên trong DN về CDS
1	Nhân viên có kĩ năng sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin tốt
2	Nhân viên được tham gia các chương trình đào tạo, huấn luyện để sử dụng các ứng dụng số hóa
3	Nhân viên có thái độ tích cực với các ứng dụng công nghệ mới trong công việc
4	Nhân viên được trao quyền chủ động trong công việc
5	DN có nhân viên có chuyên môn trong lĩnh vực công nghệ thông tin
Kết quả kiểm định Cronbach Alpha của nhóm nhân tố 2: 0,825	
(3)	Nền tảng công nghệ tại địa phương và đáp ứng của khách hàng
1	Địa bàn tỉnh Đồng Nai có nền tảng công nghệ thông tin tốt
2	Các dịch vụ công nghệ trên địa bàn tỉnh có khả năng thực hiện các yêu cầu về chuyển đổi số của DN
3	Khả năng tiếp cận của người dân trên địa bàn đối với công nghệ số khá cao
4	Các công nghệ số liên hệ giữa DN với khách hàng đều thành công
5	Khách hàng sẵn sàng góp ý cho DN để nâng cao chất lượng phục vụ
Kết quả kiểm định Cronbach Alpha của nhóm nhân tố 3: 0,819	
(4)	Sự quan tâm và các chính sách của Nhà nước
1	Ngành du lịch được nhà nước quan tâm trong việc chuyển đổi số

3.2.1. Kiểm định thang đo các nhân tố sử dụng thang đo likert bằng Cronbach Alpha

Từ kết quả nhận định của các nhà quản lí DN về 4 nhóm nhân tố có khả năng tác động đến kết quả thực hiện chuyển đổi số tại DN, tác giả tiến hành đánh giá mức độ tin cậy của thang đo bằng cách sử dụng phép kiểm Cronbach Alpha.

STT	Các biến số/Nhân tố
2	Việc chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch là yếu tố quan trọng đến sự tồn tại và phát triển của DN
3	Đào tạo phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực chuyển đổi số đang được chú trọng
4	Các DN đi đầu trong chuyển đổi số sẽ nhận được những ưu đãi từ Chính phủ về tài chính, công nghệ...
5	Chương trình chuyển đổi số trong lĩnh vực du lịch ở tỉnh Đồng Nai rất được sự quan tâm của các cấp
Kết quả kiểm định Cronbach Alpha của nhóm nhân tố 4: 0,758	

Kết quả kiểm tra độ tin cậy của thang đo với hệ số Cronbach Alpha, các thành phần của thang đo chất lượng dịch vụ đều có hệ số Cronbach Alpha được chấp nhận lớn hơn mức tiêu chuẩn 0,7, các biến quan sát kèm theo đều có hệ số tương quan biến - tổng lớn hơn 0,3. Trong đó, hệ số Cronbach Alpha của các nhân tố lần lượt là: Thái độ quan tâm đến CDS và khả năng thực hiện CDS của nhà lãnh đạo (0,872), Khả năng của nhân viên trong DN về CDS (0,825), Nền tảng công nghệ tại địa phương và đáp ứng của khách hàng (0,819), Chính sách của pháp luật và hỗ trợ của Nhà nước cho các DN (0,758). Kết quả này cũng tương đương với kết quả nghiên cứu của Khúc Thế Anh và cộng sự (2022); Nguyễn Thị Kim Ánh (2022).

3.2.2. Đánh giá sự tác động của đặc điểm doanh nghiệp và đặc điểm của nhà quản lí

Nhóm yếu tố đặc điểm của doanh nghiệp cũng được xem xét khả năng tác động đến hoạt động chuyển đổi số theo tác giả Nguyễn Thị Kim Ánh và cộng sự, đặc điểm của nhà quản lí là một phần trong nhóm nhân tố lãnh đạo, ngoài 4 nhóm nhân tố được xây dựng trong mô hình nghiên cứu bằng thang đo likert.

Đối với đặc điểm DN: Đánh giá mối liên quan giữa các đặc điểm của DN với kết quả thực hiện chuyển đổi số bằng phép kiểm one-way-anova (giữa các biến định tính và biến định lượng), kết quả cho thấy không có sự liên quan giữa các đặc điểm của DN với kết quả thực hiện chuyển đổi số tại DN (có ý nghĩa thống kê). Kết quả này cũng cho thấy, dù có sự khác biệt về loại hình, vốn đầu tư, phạm vi hoạt động, nền tảng trực tuyến để quảng bá hình ảnh của DN và Số lượng nhân viên trong DN thì kết quả thực hiện chuyển đổi số của các DN là không có sự khác biệt.

Đối với đặc điểm của người thực hiện phiếu phỏng vấn: Đánh giá mối liên quan giữa các đặc điểm của người thực hiện phiếu phỏng vấn với kết quả thực hiện chuyển đổi số bằng phép kiểm one-way -anova (giữa các biến định tính và biến định lượng), kết quả cho thấy không có sự liên quan giữa các đặc điểm của người thực hiện phiếu phỏng vấn với kết quả thực hiện chuyển đổi số tại DN (có ý nghĩa thống kê). Kết quả này cũng cho thấy, dù có sự khác biệt về lứa tuổi, số năm làm việc trong DN, lĩnh vực chuyên môn và số năm đảm nhận chức vụ quản lí trong DN, thì kết quả tác động của các nhà lãnh đạo này lên hoạt động

chuyển đổi số của các DN là không có sự khác biệt.

3.2.3. *Đánh giá sự tác động của các nhân tố tới kết quả thực hiện chuyển đổi số*

Dùng phương pháp phân tích tương quan và phép kiểm Kruskal-Wallis Test

Bảng 7: *Tương quan giữa kết quả đánh giá các nhân tố với kết quả thực hiện chuyển đổi số tại các DN*

STT	Nhóm nhân tố	Kết quả hệ số tương quan Spearman	Độ tin cậy
1	Nhóm nhân tố 1	0,783	< 0,05
2	Nhóm nhân tố 2	0,688	< 0,05
3	Nhóm nhân tố 3	0,877	< 0,05
4	Nhóm nhân tố 4	0,846	< 0,05

Kết quả trên cho thấy có sự tương quan cùng chiều giữa kết quả nhận định các biến số trong nhóm nhân tố và kết quả thực hiện chuyển đổi số tại DN. Kết quả tương quan theo mức độ tác động cho thấy nhóm nhân tố 3: Nền tảng công nghệ tại địa phương và đáp ứng của khách hàng; và nhóm nhân tố 4: Sự quan tâm và các chính sách của Nhà nước có sự tương quan mạnh mẽ đến kết quả thực hiện chuyển đổi số. Nhóm nhân tố 1 là nhà lãnh đạo DN xếp thứ ba cũng cho

Bảng 8: *Tác động giữa kết quả đánh giá các nhân tố với kết quả thực hiện chuyển đổi số tại các DN*

STT	Nhóm nhân tố	Kết quả hệ số Kruskal-Wallis Test	Độ tin cậy
1	Nhóm nhân tố 1	14,346	< 0,05
2	Nhóm nhân tố 2	8,713	< 0,05
3	Nhóm nhân tố 3	17,859	< 0,05
4	Nhóm nhân tố 4	18,294	< 0,05

Kết quả kiểm định bằng phép kiểm Kruskal-Wallis Test cũng cho kết quả tương đương với kết quả phân tích tương quan, hai nhóm nhân tố tác động mạnh

giữa kết quả đánh giá các nhân tố với kết quả thực hiện chuyển đổi số tại các DN, ta có kết quả sau:

Phân tích tương quan:

thấy các nhà quản lí tại các DN kinh doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai rất quan tâm đến việc thực hiện chuyển đổi số tại DN mình. Nhóm nhân tố 2 là đội ngũ nhân viên có sự tương quan thấp cho thấy nhóm nhân tố này cũng cần phải xem xét lại.

Phép kiểm Kruskal-Wallis Test:

Bước đầu tác giả xem xét sự tác động của kết quả đánh giá các nhóm nhân tố với kết quả thực hiện chuyển đổi số tại các DN.

đến kết quả thực hiện chuyển đổi số của DN vẫn là nhóm nhân tố 3 và 4.

Để đánh giá sâu hơn sự tác động của các nhóm nhân tố tác động lên từng tiêu

chỉ trong kết quả thực hiện chuyển đổi số tại DN, tác giả tiến hành phân tích chi tiết.

Bảng 9: Kết quả tác động giữa kết quả đánh giá các nhân tố với từng tiêu chí trong chuyển đổi số tại các DN

STT	Kết quả chuyển đổi số/Nhóm nhân tố	Nhóm nhân tố 1	Nhóm nhân tố 2	Nhóm nhân tố 3	Nhóm nhân tố 4
1	Các mục tiêu của DN trong chiến lược chuyển đổi số	Có	Có	Có	Có
2	Công nghệ thực tế ảo và thực tế tăng cường	Có	Có	Có	Có
3	Chương trình trí tuệ nhân tạo áp dụng cho khách hàng	Có	Có	Không	Có
4	Công nghệ Big Data	Có	Có	Có	Có
5	Công nghệ quản lí tài chính	Có	Không	Có	Có
6	Công nghệ quản lí nhân sự	Có	Không	Có	Có
7	Công nghệ quản lí khách hàng	Có	Không	Có	Có
8	Chính sách bảo mật	Có	Có	Có	Có

Khi xem xét mức độ tác động của 4 nhóm nhân tố lên từng tiêu chí thực hiện chuyển đổi số tại các DN, các kết quả thu được đều có giá trị dương cho thấy đây là tác động cùng chiều. Trong 4 nhóm nhân tố có nhóm nhân tố 2 có sự tác động chưa cao, đây cũng là một trong những hạn chế đã được một số tác giả đã đề cập. Trong nhóm nhân tố 2, yếu tố nhân viên được tham gia các chương trình đào tạo, huấn luyện để sử dụng các ứng dụng số hóa; yếu tố thái độ tích cực của nhân viên với các ứng dụng công nghệ mới trong công việc đều không có sự tác động đến 3 nội dung trong kết quả thực hiện chuyển đổi số. Điều này cũng là một nội dung cần phải quan tâm của các nhà lãnh đạo trong việc chú trọng đến thái độ của

nhân viên cũng như công tác đào tạo cho nhân viên của DN trong quá trình thực hiện chuyển đổi số tại DN. Đối với nhân tố 3, biến số: Khả năng tiếp cận của người dân trên địa bàn đối với công nghệ số khá cao lại không tác động đến mục tiêu chương trình trí tuệ nhân tạo áp dụng cho khách hàng, đây cũng là một vấn đề DN cần quan tâm.

4. Kết luận và đề xuất

Bài nghiên cứu đã kiểm định thang đo những yếu tố có ảnh hưởng tới kết quả chuyển đổi số của các DN kinh doanh du lịch, khảo sát ý kiến các cán bộ quản lí và phân tích định lượng. Sau khi phân tích, các kết quả sau nghiên cứu đã chỉ ra 04 nhóm yếu tố ảnh hưởng tới kết quả chuyển số của DN bao gồm: (1) Lãnh

đạo, (2) Nhân viên, (3) Môi trường kinh doanh và sự đáp ứng của khách hàng, (4) Sự quan tâm và các chính sách của Nhà nước (với tổng 22 yếu tố), khi phân tích chi tiết cũng cho thấy một số yếu tố chưa thật sự tác động đến kết quả chuyển đổi số của DN. Các kết quả này cũng phù hợp với các nghiên cứu trong nước và trên thế giới. Từ kết quả này tác giả có những đề xuất sau:

Một là đối với nhóm nhân tố đầu tiên là nhà lãnh đạo, bao gồm thái độ và khả năng thực hiện CDS của nhà lãnh đạo có sự tác động đến kết quả thực hiện chuyển đổi số nhưng ở mức độ chưa cao, vì vậy, việc nâng cao hơn nữa kiến thức về chuyển đổi số, thay đổi tư duy, tái cấu trúc lại tổ chức của DN và tạo ra các sản phẩm du lịch phù hợp với quá trình chuyển đổi số, xây dựng lộ trình hợp lý và quản lý chặt chẽ từng giai đoạn trong quy trình chuyển đổi số của DN kinh doanh du lịch của lãnh đạo các cấp là vấn đề cần được quan tâm.

Hai là đối với nhóm nhân tố 2 là khả năng của nhân viên trong DN về CDS: kết quả tác động của nhóm nhân tố này chưa cao cho thấy khả năng đáp ứng của nhân viên đối với việc chuyển đổi số chưa đạt yêu cầu đặt ra của DN. Kết quả này cũng phù hợp với đánh giá của tác giả Nguyễn Thị Thanh Hà khi lực lượng nhân viên ngành du lịch có trình độ công nghệ thông tin thực hiện được công việc mới đạt 68% (Nguyễn Thị Thanh Hà, 2024). Việc nâng cao khả năng cho nhân viên trong DN không chỉ là nhiệm vụ của DN mà còn là nhiệm vụ của các cơ sở đào tạo. Vấn đề này cũng đã được nêu ra tại Hội thảo khoa học quốc tế đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực du lịch chuẩn

quốc tế trong giai đoạn hiện nay, giúp các DN kinh doanh du lịch có nguồn nhân lực đạt tiêu chuẩn để thực hiện nhiệm vụ trong giai đoạn mới.

Ba là đối với nhóm nhân tố 3: Nền tảng công nghệ tại địa phương và đáp ứng của khách hàng có sự tác động mạnh đến kết quả chuyển đổi số của DN. Kết quả này cũng phù hợp với thực tế vì đối tượng phục vụ của ngành du lịch là khách hàng với rất nhiều loại nhu cầu khác nhau, với việc áp dụng công nghệ thông tin khác nhau. Vì vậy, cần có những chính sách hướng tới các nhóm khách hàng để đảm bảo cho việc chuyển đổi số không làm ảnh hưởng đến những nhóm khách hàng chưa kịp làm quen với thời kỳ công nghệ số. Ngoài khách hàng thì công tác đào tạo kỹ năng số cho người dân tại các địa điểm du lịch cũng cần được quan tâm. Đây cũng là việc nâng cao nền tảng công nghệ tại địa phương.

Bốn là: Đối với nhóm nhân tố 4: Sự quan tâm và các chính sách của Nhà nước có sự tác động mạnh đến kết quả chuyển đổi số của DN. Các chính sách về phát triển công nghệ số đã được ban hành nhưng một số ưu đãi trong lĩnh vực này chưa thật sự được quan tâm. Vì vậy, để chuyển đổi số trong ngành du lịch ngày một nâng cao cũng cần có những chính sách khuyến khích cho các DN trong việc thực hiện chuyển đổi số thành công, đồng thời công tác đào tạo cũng đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp nguồn nhân lực cho các DN trong lĩnh vực chuyển đổi số.

Với phạm vi có hạn của một bài báo khoa học, những nội dung nghiên cứu còn giới hạn ở một mức độ nhất định, tác giả sẽ tiếp tục nghiên cứu ở phạm vi rộng

hơn, toàn diện hơn trong thời gian tới để động chuyển đổi số trong các DN kinh
góp phần vào công tác thúc đẩy hoạt doanh du lịch trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Anh

- Gartner. (2024, 8 20). *Gartner peer insight*. Retrieved from Digital Conversion. <https://www.gartner.com/peer-insights/home>.
- Swen, N. & Reinhard P. (2020). Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, 71(2), 233-341. DOI: 10.1007/s11301-020-00185-7.
- Thomas, G. (2024). Challenges and Trends of Digital Innovation in the Tourism Sector: Contemporary Literature Review”. *Open Journal of Business and Management*, (12), 179-190. DOI: 10.4236/ojbm.2024.121013.

Tiếng Việt

- Bộ Thông tin và Truyền thông. (2020). *Cẩm nang chuyển đổi số*. Nxb Thông tin và Truyền thông.
- Chủ Bá Quyết. (2021). Nghiên cứu khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến chuyển đổi số thành công của doanh nghiệp ở Việt Nam. *Tạp chí Khoa học và Đào tạo Ngân hàng*, (233), tr. 57-70.
- Cục Thống kê Đồng Nai. (2023). *Niên giám thống kê Đồng Nai năm 2023*. Nxb Thống kê.
- FSI. (23/1/2024). *Chuyển đổi số trong ngành Du lịch là tất yếu trong năm 2024*. Truy cập ngày 15/6/2024, từ <https://fsivietnam.com.vn/giai-phap-chuyen-doi-so-nganh-du-lich>.
- Hoàng Thị Mỹ Nhị & Nguyễn Văn Dân. (2023). Những thách thức của chuyển đổi số ngành du lịch hiện nay. Trong *Kỷ yếu Hội thảo chuyển đổi số nền kinh tế Việt Nam*, tr. 409-414. Nxb Tài chính.
- Khúc Thế Anh và cộng sự. (2022). “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng quy trình chuyển đổi số tại các ngân hàng thương mại Việt Nam. *Tạp chí Ngân hàng*, (14), tr. 22-31.
- Lê Hữu Nghĩa & cộng sự (5/5/2022). *Khoa Du lịch UEH*. Chuyển đổi số trong ngành du lịch Việt Nam: <https://future.ueh.edu.vn/chi-tiet-knowlege>.
- Nguyễn Thị Kim Ánh. (1/11/2022). Các nhân tố ảnh hưởng đến chuyển đổi số doanh nghiệp: Mô hình nghiên cứu và thang đo. *Tạp chí Tài chính doanh nghiệp*. Truy cập ngày 15/6/2024, từ <https://taichinhdoanhnghiep.net.vn/cac-nhan-to-anh-huong-den-chuyen-doi-so-doanh-nghiep-mo-hinh-nghien-cuu-va-thang-do-d33928.html>.
- Nguyễn Thị Kim Ánh và cộng sự. (2022). Các nhân tố ảnh hưởng đến chuyển đổi số doanh nghiệp: Trường hợp nghiên cứu tại Bình Định. *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, 304(2), tr. 65-74.
- Nguyễn Thị Thanh Hà. (2024). Đào tạo nguồn nhân lực du lịch trong bối cảnh chuyển đổi số tại Việt Nam. Trong *Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc tế đào tạo và sử dụng*

nguồn nhân lực du lịch chuẩn quốc tế trong giai đoạn hiện nay-Liên chi hội đào tạo du lịch Việt Nam, tr. 292-302. Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.

Phạm Thị Thanh Huyền. (2021). Những nhân tố tác động đến quá trình chuyển đổi số trong du lịch. *Tạp chí Công thương*, (14), tr. 250-253.

Võ Hữu Hòa. (2021). Chuyển đổi số của các doanh nghiệp kinh doanh du lịch, dịch vụ tại Đà Nẵng hiện nay. *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Duy Tân*, 3(46), tr. 80-88.

SOME FACTORS AFFECTING THE STATUS OF DIGITAL CONVERSION AT TOURISM ENTERPRISES IN DONG NAI PROVINCE

Pham Van Thanh

Dong Nai University

Email: thanhvp0302@gmail.com

(Received: 5/9/2024, Revised: 9/9/2024, Accepted for publication: 13/9/2024)

ABSTRACT

This study aims to identify some factors affecting activities of digital conversion at tourism enterprises in Dong Nai province. Data was collected from 26 tourism enterprises in Dong Nai province from June to August 2024. The study has built a model including 5 groups of related factors: 1) Characteristics of the enterprise; 2) Personal characteristics, attitude and ability to implement in digital conversion of leaders; 3) The ability of employees in the enterprise; 4) Business environment in Dong Nai province and customer attention; 5) Attention and policies of the State. Using qualitative and quantitative methods, the article has identified the impact of 4 groups of factors affecting the activities of digital conversion at tourism enterprises in Dong Nai province. On the basis of findings, some proposals for businesses and management agencies were also given out.

Keywords: Impact factors, digital conversion, tourism, Dong Nai