

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG**



ĐINH HÙNG

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC CHẤP NHẬN
THÔNG TIN TRUYỀN KHẨU ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI
TIÊU DÙNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đồng Nai – năm 2020

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG**



ĐINH HÙNG

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC CHẤP NHẬN
THÔNG TIN TRUYỀN KHẨU ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI
TIÊU DÙNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Chuyên ngành: Quản Trị Kinh Doanh

Mã số : 9340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

PGS.TS. ĐOÀN THANH HÀ

Đồng Nai, năm 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận án tiến sĩ quản trị kinh doanh với tên đề tài “*Các yếu tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận thông tin truyền khẩu điện tử của người tiêu dùng tại Thành phố Hồ Chí Minh*” là công trình nghiên cứu do chính tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của PGS. TS. Đoàn Thanh Hà.

Các nội dung được tham khảo và kế thừa từ các nguồn tài liệu khác trong luận án đều được trích dẫn đầy đủ và liệt kê trong mục tài liệu tham khảo. Các kết quả nghiên cứu trong luận án chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào.

Đồng Nai, ngàytháng.....năm 2020
Nghiên cứu sinh

ĐINH HÙNG

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy Đoàn Thanh Hà, người đã hướng dẫn khoa học cho tôi trong suốt thời gian tôi học tập và nghiên cứu tại trường Đại học Lạc Hồng. Thầy đã tận tâm hướng dẫn tôi bước vào con đường nghiên cứu khoa học và cho tôi rất nhiều lời khuyên quý báu giúp tôi hoàn thành luận án này.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến các Thầy, Cô trường Đại học Lạc Hồng đã giảng dạy và giúp đỡ tôi hoàn thành các chuyên đề trong chương trình đào tạo tiến sĩ.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến các Thầy, Cô và các chuyên viên thuộc phòng Sau Đại học trường Đại học Lạc Hồng đã hỗ trợ tôi rất nhiều trong quá trình học tập.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn đến những người thân trong gia đình đã tin tưởng và động viên tôi trong suốt thời gian nghiên cứu và học tập để tôi có đủ tự tin và động lực hoàn thành luận án.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2020
Nghiên cứu sinh

ĐINH HÙNG

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG

DANH MỤC HÌNH

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ NGHIÊN CỨU	1
1.1 Lý do chọn đề tài luận án	1
1.2 Lược khảo các nghiên cứu liên quan	3
1.2.1 Nghiên cứu áp dụng mô hình Chấp nhận thông tin – IAM nguyên bản	4
1.2.2 Nghiên cứu chỉnh sửa mô hình Chấp nhận thông tin – IAM	5
1.2.3 Nghiên cứu tích hợp mô hình Chấp nhận thông tin – IAM với mô hình hoặc lý thuyết khác	8
1.2.4 Nghiên cứu về sự hoài nghi	11
1.2.5 Nhận xét chung về các nghiên cứu liên quan	14
1.2.6 Nhận dạng cơ hội nghiên cứu về vấn đề chấp nhận thông tin eWOM	14
1.3 Câu hỏi nghiên cứu	15
1.4 Mục tiêu nghiên cứu	16
1.5 Đối tượng và Phạm vi nghiên cứu	17
1.6 Phương pháp nghiên cứu	17
1.6.1 Nghiên cứu định tính	17
1.6.2 Nghiên cứu định lượng	18
1.7 Kết cấu của luận án	18
Tóm tắt chương 1	20
CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	21
2.1 Một số khái niệm liên quan	21
2.2 Các lý thuyết liên quan	23
2.2.1 Lý thuyết bất hòa nhận thức	24
2.2.2 Lý thuyết giao tiếp xã hội	27
2.2.3 Lý thuyết hành động hợp lý – TRA và hành vi dự định – TPB	30
2.2.4 Lý thuyết triển vọng đánh giá kỹ lưỡng – ELM	36
2.2.5 Lý thuyết sự thích ứng với xã hội	41
2.2.6 Mô hình chấp nhận công nghệ - TAM	44
2.2.7 Mô hình chấp nhận thông tin – IAM	47
2.3 Tổng hợp các nhân tố liên quan đến quá trình truyền thông eWOM	50
2.3.1 Các nhân tố liên quan đến người gửi	52

2.3.2	Các nhân tố liên quan đến thông tin	52
2.3.3	Các nhân tố liên quan đến người nhận	54
2.3.4	Các nhân tố liên quan đến đáp ứng thông tin eWOM.....	55
2.4	Khung tham khảo chi tiết.....	57
2.5	Cách tiếp cận để xây dựng giả thuyết và mô hình nghiên cứu	57
2.5.1	Ảnh hưởng của các yếu tố thông tin đến việc chấp nhận thông tin eWOM	59
2.5.2	Ảnh hưởng của sự quá tải thông tin eWOM đến việc chấp nhận thông tin eWOM.....	63
2.5.3	Ảnh hưởng của các yếu tố xã hội đến việc chấp nhận thông tin eWOM.....	66
2.5.4	Ảnh hưởng của sự hoài nghi đến việc chấp nhận thông tin eWOM	70
2.5.5	Mô hình nghiên cứu đề nghị và Thang đo nhấp	76
	Tóm tắt chương 2.....	79
	CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	80
3.1	Quy trình nghiên cứu	80
3.2	Thiết kế nghiên cứu	81
3.2.1	Thiết kế nghiên cứu định tính	81
3.2.2	Thiết kế nghiên cứu định lượng	84
3.2.3	Phương pháp thu thập số liệu.....	88
3.3	Kết quả nghiên cứu định tính.....	90
3.3.1	Kết quả phỏng vấn chuyên gia.....	90
3.3.2	Kết quả thảo luận nhóm	96
3.3.3	Mô hình nghiên cứu và thang đo chính thức	104
	Tóm tắt chương 3.....	110
	CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	111
4.1	Kết quả nghiên cứu định lượng	111
4.1.1	Mô tả mẫu nghiên cứu	111
4.1.2	Kiểm định thang đo.....	112
4.1.3	Kiểm định mô hình đo lường (CFA)	120
4.1.4	Kiểm định mô hình cấu trúc (SEM)	126
4.1.5	Đánh giá mô hình cạnh tranh	131
4.2	Thảo luận kết quả nghiên cứu	137
4.2.1	Thảo luận về mức độ giải thích của mô hình nghiên cứu	137
4.2.2	Thảo luận về cách tiếp cận xây dựng mô hình nghiên cứu	137
4.2.3	Thảo luận về các tác động trực tiếp đến Chấp nhận thông tin eWOM.....	138
4.2.4	Thảo luận về các tác động gián tiếp đến Chấp nhận thông tin eWOM	140

4.2.5	Thảo luận về các tác động tổng hợp đến Chấp nhận thông tin eWOM.....	142
	Tóm tắt chương 4.....	143
	CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	144
5.1	Kết luận.....	144
5.2	Hàm ý quản trị	147
5.2.1	Các hàm ý quản trị rút ra từ thang đo	147
5.2.2	Các hàm ý quản trị rút ra từ tác động của các nhân tố	156
5.3	Hạn chế của nghiên cứu và các định hướng nghiên cứu tiếp theo.....	163
5.3.1	Hạn chế của nghiên cứu.....	163
5.3.2	Định hướng nghiên cứu tiếp theo.....	164
	Tóm tắt chương 5.....	165

Danh mục các công trình của tác giả đã công bố có liên quan đến luận án

Tài liệu tham khảo

Phụ lục 1 – Phiếu khảo sát

Phụ lục 2 – Danh sách tham gia phỏng vấn chuyên gia

Phụ lục 3 – Danh sách tham gia thảo luận nhóm

Phụ lục 4 – Dàn bài và kết quả phỏng vấn chuyên gia

Phụ lục 5 – Dàn bài và kết quả thảo luận nhóm

Phụ lục 6 – Chi tiết của phân tích thang đo với N = 50

Phụ lục 7 – Chi tiết kết quả chạy SPSS của thang đo với N = 500

Phụ lục 8 – Chi tiết kết quả chạy SPSS – AMOS của Mô hình đo lường

Phụ lục 9 – Chi tiết kết quả chạy SPSS – AMOS của Mô hình cấu trúc

Phụ lục 10 – Chi tiết kết quả chạy SPSS – AMOS của Mô hình cạnh tranh

Phụ lục 11 – Chi tiết kết quả chạy SPSS – AMOS của Mô hình gốc - IAM

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

- AMOS: Một ứng dụng thuộc SPSS dùng phân tích Mô hình cấu trúc tuyến tính
- AGFI: Adjusted Goodness of Fit.
- AVE: Phương sai trích trung bình – Average Variance Extracted
- C2C: Người tiêu dùng đến người tiêu dùng - Consumer to Consumer
- CFA: Phân tích nhân tố khẳng định - Confirmatory Factor Analysis
- CFI: Comparative Fit Index.
- Chisq: Discrepancy Chi Square
- Chisq/df: Chi Square/Degree of Freedom.
- CR: Độ tin cậy tổng hợp - Composite Reliability
- EFA: Phân tích nhân tố khám phá - Exploratory Factor Analysis
- ELM: Mô hình triển vọng đánh giá kỹ lưỡng - Elaboration Likelihood Model
- eWOM: Truyền khẩu điện tử - electronic Word of Mouth
- GFI: Goodness of Fit Index
- IAM: Mô hình chấp nhận thông tin - Information Adoption Model
- NFI: Normed Fit Index.
- NTD: Người tiêu dùng
- RMSEA: Root Mean Square of Error Approximation.
- SEM: Mô hình cấu trúc tuyến tính – Structural Equation Modeling
- SP-DV: Sản phẩm/dịch vụ
- SPSS: Chương trình Ứng dụng phân tích thống kê SPSS
- TAM: Mô hình chấp nhận công nghệ - Technology Acceptance Model
- TLI: Tucker-Lewis Index.
- TPB: Lý thuyết hành vi dự định - Theory of Planned Behavior
- TRA: Lý thuyết hành động hợp lý - Theory of Reasoned Action
- WOM: Truyền khẩu - Word of Mouth

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Phân biệt WOM và eWOM	23
Bảng 2.2: Các nhân tố liên quan đến người gửi.....	52
Bảng 2.3: Các nhân tố liên quan đến thông tin	52
Bảng 2.4: Các nhân tố liên quan đến người nhận	54
Bảng 2.5: Các nhân tố liên quan đến đáp ứng	55
Bảng 2.6: Thang đo đề nghị cho các biến Chất lượng thông tin, Độ tin cậy nguồn tin, Cảm nhận sự hữu dụng của thông tin eWOM và Chấp nhận thông tin eWOM	62
Bảng 2.7: Thang đo đề nghị cho biến Cảm nhận tính dễ sử dụng của thông tin	66
Bảng 2.8: Thang đo đề nghị cho biến Xếp hạng thông tin và Cảm nhận độ tin cậy của thông tin	70
Bảng 2.9: Thang đo đề nghị cho khái niệm Độ trong suốt của danh tính và Cảm nhận động cơ người gửi.....	75
Bảng 2.10: Tóm tắt các giả thuyết	76
Bảng 2.11: Thang đo nháp	78
Bảng 3.1: Các chỉ số phù hợp mô hình FI (Fitness Index)	86
Bảng 3.2: Tổng hợp kết quả đánh giá sự phù hợp của lý thuyết nền.....	90
Bảng 3.3: Thang đo Chất lượng thông tin	91
Bảng 3.4: Thang đo Độ tin cậy của nguồn tin	91
Bảng 3.5: Thang đo Cảm nhận sự hữu dụng của thông tin	92
Bảng 3.6: Thang đo Xếp hạng thông tin eWOM.....	92
Bảng 3.7: Thang đo Cảm nhận tính dễ sử dụng của thông tin eWOM.....	93
Bảng 3.8: Thang đo Cảm nhận mức độ che dấu danh tính	93
Bảng 3.9: Thang đo Cảm nhận Động cơ người gửi	94
Bảng 3.10: Thang đo Cảm nhận độ tin cậy của thông tin.....	94
Bảng 3.11: Thang đo Chấp nhận thông tin eWOM	95
Bảng 3.12: Tóm tắt các giả thuyết thay đổi	96
Bảng 3.13: Thang đo Chất lượng thông tin (thảo luận nhóm)	97
Bảng 3.14: Thang đo Độ tin cậy của nguồn tin (thảo luận nhóm)	97
Bảng 3.15: Thang đo Cảm nhận độ tin cậy của thông tin (thảo luận nhóm)	98
Bảng 3.16: Thang đo Chấp nhận thông tin eWOM (thảo luận nhóm)	98
Bảng 3.17: Bảng tổng hợp thang đo gốc và thang đo đã chỉnh sửa.....	99
Bảng 3.18: Tóm tắt các giả thuyết	106

Bảng 3.19: Bảng thống kê mô tả mẫu nghiên cứu (N=50)	107
Bảng 3.20: Bảng tổng hợp các hệ số độ tin cậy Cronbach's Alpha (N=50)	108
Bảng 3.21: Thang đo chính thức và mã hóa biến đo lường	108
Bảng 4.1: Bảng thống kê mô tả mẫu nghiên cứu (N=500)	111
Bảng 4.2: Chi tiết phân tích độ tin cậy thang đo Chất lượng thông tin	113
Bảng 4.3: Chi tiết phân tích độ tin cậy thang đo Độ tin cậy của nguồn tin	113
Bảng 4.4: Chi tiết phân tích độ tin cậy thang đo Xếp hạng thông tin eWOM.....	114
Bảng 4.5: Chi tiết phân tích độ tin cậy thang đo Cảm nhận mức độ che dấu danh tính.....	114
Bảng 4.6: Chi tiết phân tích độ tin cậy thang đo Cảm nhận động cơ người gửi.....	115
Bảng 4.7: Chi tiết phân tích độ tin cậy thang đo Cảm nhận sự hữu dụng của thông tin.....	115
Bảng 4.8: Chi tiết phân tích độ tin cậy thang đo Cảm nhận tính dễ sử dụng của thông tin.....	116
Bảng 4.9: Chi tiết phân tích độ tin cậy thang đo Cảm nhận độ tin cậy của thông tin.....	116
Bảng 4.10: Chi tiết phân tích độ tin cậy thang đo Chấp nhận thông tin eWOM.....	117
Bảng 4.11: Bảng tổng hợp các hệ số độ tin cậy Cronbach's Alpha (N=500)	117
Bảng 4.12: Bảng kết quả kiểm định KMO	118
Bảng 4.13: Đánh giá độ phân biệt của các nhân tố bằng phương pháp EFA.....	119
Bảng 4.14: Trọng số hồi quy chuẩn hóa	121
Bảng 4.15: Phương sai trích AVE	122
Bảng 4.16: Độ phù hợp của mô hình đo lường.....	123
Bảng 4.17: Đánh giá độ phân biệt.....	123
Bảng 4.18: Tương quan giữa các biến ngoại sinh.....	124
Bảng 4.19: Bảng tổng hợp các hệ số độ tin cậy Cronbach Alpha, AVE, CR.....	124
Bảng 4.20: Độ phù hợp của mô hình cấu trúc	126
Bảng 4.21: Ước lượng độ giải thích của các biến dự báo.....	127
Bảng 4.22: Tương quan của từng cặp biến ngoại sinh.....	127
Bảng 4.23: Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu.....	128
Bảng 4.24: Kiểm định Bootstrap.....	132
Bảng 4.25: Độ phù hợp của mô hình cạnh tranh	133
Bảng 4.26: Ước lượng độ giải thích của các biến dự báo (mô hình cạnh tranh)	134
Bảng 4.27: Tương quan của từng cặp biến ngoại sinh.....	135
Bảng 4.28: Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu.....	135
Bảng 4.29: Mức độ tác động trực tiếp của các nhân tố lên biến CHAPNHANEWOM	139
Bảng 4.30: Mức độ tác động gián tiếp của các nhân tố lên biến CHAPNHANEWOM	140
Bảng 4.31: Tác động tổng hợp của các nhân tố lên biến CHAPNHANEWOM	142