

SỰ CHẤP NHẬN CÔNG NGHỆ TỰ PHỤC VỤ CỦA THỂ HỆ Z
TRONG LĨNH VỰC BÁN LẺ: VAI TRÒ CỦA ĐỘ TIN CẬY VÀ SỰ TẬN HƯỞNG

Nguyễn Thiên Thy^{1*}, Bùi Ngọc Tuấn Anh¹, Cao Thị Lan Anh¹, Phạm Ngọc Hải Yến¹,
Nguyễn Dương Danh¹, Trần Viết Hảo¹

¹ Trường Đại Học Mở Thành Phố Hồ Chí Minh

* Tác giả liên hệ: Email: 2154110427thy@ou.edu.vn

Ngày nhận bài: 12/08/2024 Ngày chấp nhận: 03/12/2024 Ngày đăng: 25/12/2024

DOI: 10.52932/jfmr.v16i2.593

Phụ lục 1. Thang đo dùng trong nghiên cứu

Mã	Nội dung câu hỏi	Tham khảo
Độ tin cậy (SST Reliability)		
R1	Tôi nghĩ tôi sẽ nhận được dịch vụ chính xác và không có lỗi từ công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại cửa hàng bán lẻ.	Ganguli và Roy (2011); Gunawardana và cộng sự (2015); Van Riel và cộng sự (2003); Walker và cộng sự (2002)
R2	Tôi nghĩ tôi có thể tin tưởng vào dịch vụ được cung cấp bởi công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại cửa hàng bán lẻ.	
R3	Tôi nghĩ công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại cửa hàng bán lẻ mà tôi mua hàng có thể hoàn thành giao dịch của tôi trong thời gian tôi mong muốn.	
R4	Tôi nghĩ công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại cửa hàng bán lẻ mà tôi mua hàng là đáng tin cậy.	
R5	Tôi nghĩ công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại cửa hàng bán lẻ mà tôi mua hàng đáng tin cậy hơn con người trong việc cung cấp dịch vụ.	
Việc tận hưởng (Enjoyment)		
EN1	Tôi nghĩ tôi sẽ cảm thấy rất vui khi sử dụng công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại cửa hàng bán lẻ.	Dabholkar 1996
EN2	Tôi nghĩ tôi sẽ tận hưởng quá trình sử dụng thực tế công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại cửa hàng bán lẻ.	
EN3	Tôi nghĩ tôi sẽ cảm thấy rất thú vị khi sử dụng công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại cửa hàng bán lẻ.	
Nhận thức về tính hữu ích (Perceived Usefulness)		
PU1	Tôi nghĩ sử dụng công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại cửa hàng bán lẻ giúp quá trình mua hàng diễn ra nhanh hơn.	Curran và Meuter (2005)
PU2	Tôi nghĩ sử dụng công nghệ tự phục vụ tích hợp AI có thể cản thiện quá trình mua hàng tại cửa hàng bán lẻ.	

PU3	Tôi nghĩ sử dụng công nghệ tự phục vụ tích hợp AI trong cửa hàng bán lẻ sẽ giúp việc mua hàng trở nên dễ dàng hơn.	
Nhận thức về tính dễ sử dụng (Perceived Ease of Use)		
PEU1	Tôi nghĩ công nghệ tự phục vụ tích hợp AI trong cửa hàng bán lẻ dễ sử dụng.	Davis (1989), Davis và cộng sự (1989)
PEU2	Tôi nghĩ học cách vận hành công nghệ tự phục vụ tích hợp AI trong cửa hàng bán lẻ sẽ dễ dàng đối với tôi.	
PEU3	Tôi nghĩ sẽ thật rõ ràng và dễ hiểu khi tương tác với công nghệ tự phục vụ tích hợp AI trong cửa hàng bán lẻ.	
PEU4	Tôi nghĩ sẽ thật dễ dàng để sử dụng công nghệ tự phục vụ tích hợp AI thực hiện những gì tôi muốn.	
PEU5	Tôi nghĩ tôi sẽ dễ dàng sử dụng thành thạo công nghệ tự phục vụ tích hợp AI này.	
Ý định sử dụng (Behavioral Intention to Use SST)		
BI1	Tôi nghĩ tôi sẽ sử dụng công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại các cửa hàng bán lẻ để mua hàng trong tương lai.	(Taylor và cộng sự, 2009)
BI2	Tôi nghĩ tôi muốn giới thiệu công nghệ tự phục vụ tích hợp AI tại các cửa hàng bán lẻ cho bạn bè của tôi.	
BI3	Tôi nghĩ tôi sẽ có những điều tích cực để nói về cửa hàng bán lẻ sử dụng công nghệ tự phục vụ tích hợp AI.	

Phụ lục 2. Thống kê mô tả mẫu khảo sát.

Kích thước mẫu		259	100%
Giới tính	Nữ	126	48,6%
	Nam	133	51,4%
Nghề nghiệp	Chuyên gia (Bác sĩ, Luật sư, Giáo viên,...)	1	0,4%
	Kỹ thuật (Kỹ thuật viên, Điều dưỡng,...)	12	4,6%
	Nhân viên văn phòng/Hành chính	26	10%
	Phục vụ/Nhân viên bán hàng	4	1,5%
	Công nhân/Nông dân/Lao động chân tay	2	0,8%
	Học sinh/Sinh viên	214	82,6%
	Khác	0	0%
Thu nhập mỗi tháng	Dưới 3,000,000	136	52,5%
	3,000,000 - dưới 7,500,000	80	30,9%
	7,500,000 - dưới 15,000,000	34	13,1%
	Trên 15,000,000	9	3,5%
Tần suất mua sắm tại các điểm bán lẻ	Dưới 1 lần/tuần	54	20,8%
	1-2 lần/tuần	131	50,6%
	3-4 lần/tuần	54	20,8%
	Trên 5 lần/tuần	20	7,7%

Phụ lục 3. Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo

	Độ tin cậy	Hệ số tải ngoài		Độ tin cậy tổng hợp	Phương sai trích
		Tối thiểu	Tối đa		
Độ tin cậy	0,845	0,695	0,833	0,889	0,617
Sự tận hưởng	0,873	0,879	0,905	0,922	0,798
Tính hữu ích	0,877	0,891	0,899	0,924	0,802
Tính dễ sử dụng	0,884	0,766	0,858	0,915	0,684
Ý định sử dụng	0,860	0,870	0,896	0,915	0,781

Phụ lục 4. Kết quả kiểm định mô hình

