

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI TP. BIÊN HÒA, TỈNH ĐỒNG NAI

● PHAN THỊ KIM ANH¹ - PHAN TIẾN QUÂN¹

¹Trường Đại học Đồng Nai

DOI: <https://doi.org/10.62831/202508040>

TÓM TẮT:

Nghiên cứu được thực hiện để nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại TP. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai, có đánh giá đến biến trung gian thái độ sử dụng ví điện tử. Bài nghiên cứu thực hiện khảo sát 236 người tiêu dùng sử dụng ví điện tử và kết quả cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử, bao gồm: nhận thức hữu ích, ảnh hưởng xã hội, điều kiện thuận lợi, nhận thức rủi ro. Từ đó đưa ra một số cơ sở thực tiễn đối với việc nâng cao hiệu quả việc sử dụng ví điện tử và việc giữ chân người tiêu dùng tại thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai của các đơn vị cung ứng ví điện tử.

Từ khóa: người tiêu dùng, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai, ví điện tử, ý định sử dụng, các yếu tố ảnh hưởng.

1. Đặt vấn đề

Sử dụng ví điện tử phát triển mạnh mẽ từ những diễn biến phức tạp do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19, ảnh hưởng đến các phương thức thanh toán truyền thống. Phương thức thanh toán này đang được mở rộng ra với nhiều ưu đãi, tiện ích khác nhau, nhằm thu hút người tiêu dùng lựa chọn sử dụng, thể hiện sự cạnh tranh giữa các đơn vị cung cấp ví điện tử trên thị trường.

Hiện nay chưa có nghiên cứu nào về ý định sử dụng ví điện tử được thực hiện tại TP. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai. Vì vậy, nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu “Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai” nhằm mục đích nhận định được các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử,

trong đó có phân tích đến tác động của biến trung gian thái độ sử dụng. Dựa trên kết quả của nghiên cứu có thể đề xuất một số cơ sở và kiến nghị phù hợp với sự phát triển của ví điện tử cũng như nâng cao hiệu quả kinh doanh đối với các đơn vị cung ứng ví điện tử tại thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai.

2. Tổng quan nghiên cứu

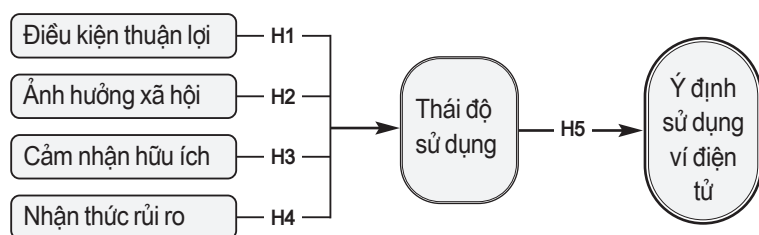
Theo thuyết Hành động hợp lý (TRA) được phát triển bởi Fishbein và Ajzen vào năm 1975 (Fishbein & Ajzen, 1975) và được hoàn thiện vào 1991, nhằm giải thích mối quan hệ giữa thái độ và hành vi trong hành động của con người dựa trên giả định rằng các cá nhân dựa vào ý định thực hiện hành vi đó. Ý định thực hiện hành vi phụ thuộc bởi hai yếu tố là thái độ và tiêu chuẩn chủ quan của con người (giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp,...)

Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) được giới thiệu bởi Davis (1989) hoàn thiện vào năm 1993, đã chỉ ra sự ảnh hưởng của các yếu tố: sự cảm nhận dễ sử dụng và sự cảm nhận hữu dụng của công nghệ tác động lên thái độ hướng đến sử dụng công nghệ. Những biến bên ngoài tác động vào cá nhân sẽ làm gia tăng hoặc giảm xuống cảm nhận hữu ích và cảm nhận dễ sử dụng của người đó. Khi cảm nhận hữu ích gia tăng họ cảm thấy ý định sử dụng sẽ mang lại cho họ nhiều lợi ích hơn họ nghĩ và việc sử dụng ví điện tử cũng khá dễ dàng, không quá phức tạp sẽ tạo cho họ một thái độ tích cực về việc sử dụng ví điện tử. Thái độ tích cực dẫn tới gia tăng ý định sử dụng ví điện tử.

Một số công trình nghiên cứu trước như nghiên cứu của Nguyễn Văn Sơn và cộng sự (2021), Nguyễn Ngọc Huyền Hy và cộng sự (2024), Trần Thị Khánh Trâm (2019), Bùi Nhất Vương (2021) đưa ra các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử như điều kiện thuận lợi, ảnh hưởng xã hội, cảm nhận hữu ích; theo Yang & cộng sự (2015) đã bổ sung thêm yếu tố về nhận thức rủi ro khi sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử.

Dựa trên các mô hình và nghiên cứu trước, các giả thiết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu (Hình 1) nhóm tác giả đề xuất như sau:

Hình 1: Mô hình nhóm tác giả đề xuất



Giả thiết H1: Điều kiện thuận lợi (ĐKTL) có ảnh hưởng đến thái độ sử dụng (TĐSD)

Giả thiết H2: Ảnh hưởng xã hội (AHXH) có ảnh hưởng đến TĐSD

Giả thiết H3: Cảm nhận hữu ích (CNHI) có ảnh hưởng đến TĐSD

Giả thiết H4: Nhận thức rủi ro (NTRR) có ảnh hưởng đến TĐSD

Giả thiết H5: Thái độ sử dụng (TĐSD) có ảnh hưởng đến ý định sử dụng

3. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện nghiên cứu tác động của các yếu tố

ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại TP. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai, nhóm tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

Phương pháp nghiên cứu định tính: từ việc tổng hợp lại các nghiên cứu về ví điện tử trước đó nhằm nhận diện ra những yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử.

Phương pháp nghiên cứu định lượng: nhóm tác giả đã gửi phiếu khảo sát ngẫu nhiên đến 250 người tiêu dùng đang sử dụng ví điện tử tại TP. Biên Hòa tỉnh Đồng Nai, thời gian từ tháng 01/2025 đến tháng 02/2025, thông qua các hình thức: trực tiếp và link GG Form. Tất cả các biến quan sát trong nội dung đều sử dụng thang đo Likert 5 điểm với sự lựa chọn theo mức độ từ 1 đến 5: (1) Hoàn toàn không đồng ý; (2) Không đồng ý; (3) Không ý kiến; (4) Đồng ý; (5) Hoàn toàn đồng ý. Sau khi tiến hành làm sạch và loại bỏ các phiếu không hợp lệ, dữ liệu xử lý cuối cùng bao gồm 236 phiếu khảo sát. Nhóm tác giả sử dụng phần mềm Smart PLS để xử lý dữ liệu và thực hiện việc phân tích mô hình đo lường và phân tích mô hình cấu trúc, đồng thời phân tích tác động của biến trung gian.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Về mô tả mẫu khảo sát

Số lượng phiếu khảo sát thu về và đạt yêu cầu là 236 phiếu, theo Kaiser (1974) gợi ý, kích thước mẫu tối thiểu cần đạt để đảm bảo kết quả EFA đáng tin cậy ít nhất gấp 5 lần biến quan sát, thang đo nghiên cứu gồm 23 biến quan sát nên cỡ mẫu khuyến nghị là $23 \times 5 = 115$ mẫu. Do đó, cỡ mẫu thực tế thu về 236 phiếu là phù hợp, các đặc điểm mô tả được thể hiện trong Bảng 1.

4.2. Về độ tin cậy của mô hình

Sau khi tiến hành xử lý kết quả về độ tin cậy của các biến quan sát được thể hiện cụ thể tại Bảng 2.

Theo tiêu chuẩn đánh giá độ tin cậy, hệ số Outer Loading $> 0,7$, Cronbach's Alpha $> 0,7$, CR (Composite Reliability) $> 0,7$, AVE (Average Variance Extracted) $> 0,5$, có thể kết luận thang đo đạt độ tin cậy. Qua bảng kết quả (Bảng 2) có thể kết luận các biến quan sát đều đạt chuẩn, được công nhận và không bị loại khỏi mô hình, đánh giá về mô hình đạt được mức độ hội tụ cao.

Bảng 1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Nội dung mô tả (N=236)		Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	94	39,83%
	Nữ	142	60,17%
Độ tuổi	Từ 18 đến 25 tuổi	149	63,14%
	Từ 25 đến 35 tuổi	39	16,53%
	Từ 35 đến 45 tuổi	30	12,71%
	Trên 45 tuổi	18	7,62%
Nghề nghiệp	Sinh viên	144	61,02%
	Công chức, viên chức	35	14,83%
	Nhân viên văn phòng	39	16,53%
	Khác (Hưu trí, kinh doanh, ...)	18	7,62%
Thu nhập	Dưới 10 triệu đồng	171	72,46%
	Từ 10 đến 20 triệu đồng	56	23,73%
	Từ 20 đến 30 triệu đồng	4	1,69%
	Trên 30 triệu đồng	5	2,12%

Nguồn: Tác giả thống kê

Bảng 2. Độ tin cậy và giá trị hội tụ của thang đo

Nội dung yếu tố	Mã hóa	Thang đo	Hệ số tải	Cronbach's Alpha	CR	AVE
Điều kiện thuận lợi	DK	Anh/chị có kiến thức cần thiết để sử dụng ví điện tử		0,754	0,845	0,578
	DK1	Các ứng dụng ví điện tử tương thích với các thiết bị công nghệ mà anh/chị sử dụng	0,812			
	DK2	Anh/chị có thể nhận trợ giúp từ người khác khi gặp khó khăn khi sử dụng ví điện tử	0,804			
	DK3	Có nhiều điểm giao dịch chấp nhận thanh toán bằng ví điện tử	0,709			
	DK4	Anh/chị có kiến thức cần thiết để sử dụng ví điện tử.	0,708			
Ảnh hưởng xã hội	XH			0,854	0,901	0,695
	XH1	Những người bạn của anh/chị sử dụng VĐT	0,830			
	XH2	Những người trong GD anh/chị sử dụng VĐT	0,848			
	XH3	VĐT được sử dụng rộng rãi ở nơi mà a/c sống	0,847			
	XH4	Những người quan trọng với a/c khuyên rằng a/c nên sử dụng VĐT	0,809			

4.3. Về đánh giá đa cộng tuyến

Tiếp theo về đánh giá mô hình có đa cộng tuyến, các biến quan sát có giá trị đạt chuẩn, kết quả cụ thể được thể hiện ở Bảng 3, cho thấy các giá trị VIF của thang đo đều nhỏ hơn 3, do đó có thể kết luận được các biến quan sát không có hiện tượng đa cộng tuyến.

4.4. Về đánh giá mô hình cấu trúc

Thực hiện đánh giá mô hình cấu trúc, kiểm định các giả thiết thu được kết quả cụ thể tại Bảng 4. Nhóm tác giả dựa vào giá trị p để xem xét giả thiết được chấp nhận hay bác bỏ, giá trị $p < 0,05$ chấp nhận giả thiết và ngược lại. Đối với hệ số đường dẫn, để nhóm tác giả xác định ảnh hưởng thuận chiều hay nghịch chiều giữa các biến.

Dựa vào kết quả cho thấy, giá trị p của các giả thiết đều nhỏ hơn 0,05, do đó, các giả thiết đều được chấp nhận. Đối với yếu tố NTRR có hệ số đường dẫn âm, cho thấy NTRR có ảnh hưởng nghịch chiều đến TĐSD ví điện tử.

Nội dung yếu tố	Mã hóa	Thang đo	Hệ số tải	Cronbach's Alpha	CR	AVE
Nhận thức hữu ích	HI			0,831	0,887	0,663
	HI1	Ví điện tử cải thiện hiệu quả quản lý tài chính cá nhân của tôi	0,842			
	HI2	Ví điện tử giúp tiết kiệm thời gian	0,816			
	HI3	Ví điện tử cho phép tôi mua được hàng hóa với giá cả hợp lý hơn	0,787			
	HI4	Ví điện tử có nhiều giá trị khác (khuyến mãi, giảm giá,...)	0,812			
Nhận thức rủi ro	RR			0,877	0,916	0,734
	RR1	Nhận thấy rủi ro cao trong các giao dịch	0,764			
	RR2	Mua phải sản phẩm không đúng với cam kết	0,908			
	RR3	Các dịch vụ (bao gói, vận chuyển, thanh toán,...) không như lời hứa	0,900			
	RR4	Quyền riêng tư của tôi bị xâm phạm không giống với các điều khoản quy định	0,846			
Thái độ sử dụng	TD			0,912	0,938	0,791
	TD1	Trong thời đại CNTT, sử dụng VĐT là 1 ý tưởng phù hợp	0,886			
	TD2	Anh/chị có khả năng dễ dàng sử dụng VĐT	0,900			
	TD3	Anh/chị có thể giao dịch một cách linh hoạt hơn khi sử dụng VĐT (thay cho ngân hàng)	0,875			
	TD4	Việc sử dụng ví điện tử rất thú vị (có nhiều chương trình dịch vụ liên kết)	0,896			
Ý định sử dụng	YD			0,882	0,927	0,809
	YD1	Anh/chị có YD sử dụng VĐT trong tương lai	0,890			
	YD2	Anh/chị sẽ sử dụng VĐT nhiều hơn trong tương lai	0,901			
	YD3	Tôi có kế hoạch sử dụng ví điện tử thường xuyên	0,907			

Nguồn: Kết quả phân tích Smart PLS

Bảng 3. Giá trị VIF

	Thái độ sử dụng	Ý định sử dụng
Nhận thức hữu ích	2,523	
Nhận thức rủi ro	1,018	
Điều kiện thuận lợi	2,457	
Ảnh hưởng xã hội	2,771	
Thái độ sử dụng		1,000

Nguồn: Kết quả phân tích Smart PLS

4.5. Phân tích về biến trung gian

Dựa vào bảng kết quả phân tích tác động trung gian (Bảng 5), giá trị p của các giả thiết về tác động trung gian đều nhỏ hơn 0,05, do đó, có thể kết luận các giả thiết về tác động trung gian của Thái độ sử dụng đều được chấp nhận.

5. Kết luận

5.1. Kết quả

Nhóm tác giả đã thực hiện nghiên cứu nhằm đưa

Bảng 4. Kết quả kiểm định giả thiết

Mối quan hệ	Hệ số đường dẫn	p-value	Kết luận
H1: ĐKTL -> TĐSD	0,279	0,000	Chấp nhận
H2: AHXH -> TĐSD	0,293	0,000	Chấp nhận
H3: NTHI -> TĐSD	0,340	0,000	Chấp nhận
H4: NTRR -> TĐSD	-0,111	0,006	Chấp nhận
H5: TĐSD -> YDSD	0,773	0,000	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả phân tích Smart PLS

Bảng 5. Kết quả phân tích tác động trung gian

Tác động trung gian	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P value	Kết luận
Nhận thức HI -> Thái độ SD -> Ý định SD	0.263	5.640	0,000	Chấp nhận
Ảnh hưởng XH -> Thái độ SD -> Ý định SD	0.227	4.498	0,000	Chấp nhận
Điều kiện TL -> Thái độ SD -> Ý định SD	0.216	4.931	0,000	Chấp nhận
Nhận thức RR -> Thái độ SD -> Ý định SD	-0.086	2.751	0,006	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả phân tích Smart PLS

ra được kết quả thực nghiệm về các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại TP. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai. Từ dữ liệu thu thập từ người tiêu dùng, xử lý và phân tích thông qua các phương pháp phù hợp, kết quả cho thấy có các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử và được xếp theo mức độ ảnh hưởng từ mạnh đến yếu, bao gồm: (1) Nhận thức hữu ích; (2) Ảnh hưởng xã hội; (3) Điều kiện thuận lợi; (4) Nhận thức rủi ro. Trong đó, các yếu tố NTHI, AHXH, ĐKTL có tác động thuận chiều đến ý định sử dụng ví điện tử; đối với yếu tố NTRR có tác động nghịch chiều đến ý định sử dụng ví điện tử, có nghĩa khi người tiêu dùng nhận thức rủi ro càng cao trong quá trình giao dịch bằng ví điện tử thì ý định sử dụng ví điện tử sẽ thấp đi.

Bên cạnh kết quả về các biến độc lập trên, nghiên cứu còn cho thấy kết quả về tác động của biến trung gian là Thái độ sử dụng ví điện tử. Các biến NTHI, AHXH, ĐKTL và NTRR đều có ảnh hưởng gián tiếp đến ý định sử dụng ví điện tử thông qua biến trung gian - Thái độ sử dụng. Trong đó, yếu tố NTRR cũng có tác động nghịch chiều trong mối tác động gián tiếp đến ý định sử dụng ví điện tử.

Nghiên cứu đã đáp ứng được mục tiêu về cung cấp thực nghiệm và củng cố sự ảnh hưởng của các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử của

người tiêu dùng. Thông qua đó cung cấp cơ sở thực tiễn cho các đơn vị cung ứng ví điện tử có các quyết định quản trị phù hợp với thị trường người tiêu dùng ở TP. Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai để đạt được hiệu quả kinh doanh như: Tập trung vào việc phát triển các tiện ích, ưu đãi cũng như các chính sách phù hợp về phí sử dụng, quy định về lãi suất của ví điện tử (ví điện tử trả sau), đẩy mạnh tính năng ưu việt của ví điện tử so với các phương thức thanh toán khác; Đối với tác động từ môi trường xung quanh như gia đình, bạn bè,... nên có các chính sách thu hút khi giới thiệu với người tiêu dùng khác; Tăng cường tạo điều kiện nền tảng để sử dụng, dễ thích ứng với các phương tiện hiện hữu của người tiêu dùng,...

5.2. Hạn chế của nghiên cứu

Do thời gian và nguồn lực có hạn nên phạm vi khảo sát của nhóm tác giả còn bị hạn chế, phương pháp thực hiện lấy mẫu thuận tiện nên có thể làm giảm tính đại diện, đồng thời chưa phân tích sâu được các yếu tố khác có thể ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử tại TP. Biên Hòa. Về định hướng nghiên cứu tiếp theo, nhóm tác giả sẽ thực hiện thêm nghiên cứu tổng thể đến tác động trực tiếp và gián tiếp của các yếu tố ảnh hưởng đến ví sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng và mở rộng phạm vi nghiên cứu trong tỉnh Đồng Nai ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Ajzen, I., Fishbein, M., & Hill, R.J.(1975). Belief, Attitude, Intention and Behavoir: An Introduction to Therory anh Research. Contempororary Sociology: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Bùi Nhất Vương (2021). Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử của người dân tại Thành phố Cần Thơ: Ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính PLS-SEM. Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ, Số 57
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3).
- Nguyễn Ngọc Huyền Hy, Hoàng Nguyễn Tiến Anh, Nguyễn Thị Như Quỳnh, Hà Lâm Oanh (2024). Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại TP. Thủ Dầu Một, Bình Dương. Tạp chí Kinh tế và Dự báo, tháng 8/2024.
- Nguyễn Văn Sơn, Nguyễn Thị Trúc Ngân, Nguyễn Thành Long (2021). Những yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử MOMO khi mua sắm trực tuyến của sinh viên Đại học Công nghiệp Thành phố Hồ Chí Minh. Khoa học và Công nghệ, Số 50, tháng 5/2021.
- Trần Thị Khánh Trâm (2019). Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng ở TP. Huế. Tạp chí Khoa học Quản lý & Kinh tế, số 11, tháng 9/2019.
- Yang, Q., Pang, C., Liu, L., Yen, D.C. & Tarn, J.M. (2015). Exploring consumer perceived risk and trust for online payments: An empirical study in China's younger generation. Computers in Human Behavior, 50, 9-24.

Ngày nhận bài: 1/3/2025

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 10/3/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 16/3/2025

FACTORS INFLUENCING E-WALLET ADOPTION AMONG CONSUMERS IN BIEN HOA CITY, DONG NAI PROVINCE

● **PHAN THI KIM ANH¹**

● **PHAN TIEN QUAN¹**

¹Dong Nai University

ABSTRACT:

This study investigates the factors influencing consumers' intention to use e-wallets in Bien Hoa City, Dong Nai Province, with a particular focus on the mediating role of user attitude. A survey was conducted with 236 e-wallet users, and the results reveal that perceived usefulness, social influence, facilitating conditions, and perceived risk significantly impact usage intention. Attitude toward e-wallet usage was found to partially mediate these relationships. Based on the findings, the study offers practical insights for e-wallet providers to enhance user experience, build trust, and improve customer retention in Bien Hoa City.

Keywords: consumers, Bien Hoa city, Dong Nai province, e-wallet, intention to use, influencing factors.