

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN ĐỐI VỚI THANH TOÁN KHÔNG TIỀN MẶT

ĐÀO THẾ ANH

Khoa Quốc tế - Đại học Thái Nguyên

School of International Education, Thai Nguyen University

Email: daotheanh@tnu.edu.vn

Ngày nhận bài: 10/6/2026

Ngày sửa bài: 25/6/2026

Ngày duyệt đăng bài: 10/7/2026

Tóm tắt:

Nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thanh toán không tiền mặt của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên. Dữ liệu được thu thập từ 232 phiếu khảo sát hợp lệ và phân tích bằng các phương pháp Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả cho thấy, tính dễ sử dụng, tính tiện ích, tính an toàn và khuyến mại/ưu đãi có tác động tích cực, trong khi rủi ro có tác động tiêu cực đến quyết định sử dụng. Trong đó, tính an toàn là yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất.

Từ khóa: thanh toán không tiền mặt, quyết định sử dụng, người tiêu dùng, Thái Nguyên

Factors influencing consumers' decisions to use cashless payment methods in Thai Nguyen Province

Abstract:

This study identifies the factors influencing consumers' decisions to use cashless payment methods in Thai Nguyen Province. Data were collected from 232 valid questionnaires and analyzed using Cronbach's Alpha reliability testing, exploratory factor analysis, and multiple linear regression. The results indicate that perceived ease of use, perceived usefulness, perceived security, and promotions or incentives positively affect consumers' usage decisions, whereas perceived risk has a negative effect. Among these determinants, perceived security exerts the strongest influence. The findings provide practical implications for banks, payment service providers, and regulatory authorities seeking to improve system security, simplify payment procedures, strengthen customer protection, offer appropriate incentives, and promote the wider adoption of cashless payment methods.

Keywords: cashless payment, usage decisions, consumers, Thai Nguyen Province

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số và phát triển kinh tế số, thanh toán không tiền mặt ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả giao dịch, giảm chi phí lưu thông tiền mặt và thúc đẩy thương mại điện tử. Mặc dù đã được triển khai rộng rãi tại Việt Nam, mức độ chấp nhận và sử dụng thanh toán không tiền mặt vẫn còn khác biệt giữa các địa phương. Tại tỉnh Thái Nguyên, cùng với quá trình đô thị hóa và phát triển kinh tế, nhu cầu sử dụng các phương thức thanh toán điện tử ngày càng gia tăng. Tuy nhiên, việc sử dụng tiền mặt vẫn khá phổ biến do chịu tác động của nhiều yếu tố như tính dễ sử dụng, tính tiện ích, tính an toàn, khuyến mại và cảm nhận về rủi ro. Vì vậy, nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thanh toán không tiền mặt của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên có ý nghĩa quan trọng cả về lý luận và thực tiễn.

2. Tổng quan các công trình nghiên cứu

Theo Wiyono (2005), giao dịch là một sự kiện kinh tế/tài chính liên quan đến ít nhất hai bên; trong đó hai bên trao đổi, tham gia vào các liên hiệp kinh doanh, vay và đi vay và những sự kiện khác dựa trên mong muốn tương ứng của họ hoặc trên cơ sở điều khoản. Không dùng tiền mặt là một hệ thống thanh toán kỹ thuật số không sử dụng tiền vật chất (giấy hoặc kim loại), được giới thiệu ra công chúng vào những năm 1990.

Các giả thiết nghiên cứu được xây dựng dựa trên nền tảng các lý thuyết hành vi ra quyết định cá nhân và sự kế thừa, mở rộng nhiều khung lý thuyết hành vi kinh điển trong lĩnh vực chấp nhận và sử dụng công nghệ, gồm: mô hình TAM (Technology Acceptance Model) của Davis (1989); lý thuyết hành vi dự định - TPB (Theory of Planned Behavior) của Ajzen (1991) và mô hình Thống nhất về Chấp nhận và Sử dụng Công nghệ (UTAUT2) của Venkatesh và cộng sự (2012).

Tính dễ sử dụng: Tính dễ sử dụng (hay khả năng sử dụng) liên quan đến dễ hiểu và tính đơn giản và sự dễ dàng thao tác với hệ thống thanh toán, mức độ có thể kiểm soát của người tiêu dùng (Flavian và cộng sự, 2006).

Tiện ích: Tính tiện ích thể hiện qua việc sử dụng một hệ thống cụ thể sẽ nâng cao hiệu suất đối với công việc, đặc biệt bối cảnh phát triển của thương mại điện tử (Chen và cộng sự, 2005). Khách hàng càng nắm rõ về tình hình tài chính cá nhân của họ, về những chi phí và ưu đãi của các phương thức thanh toán trực tuyến thì càng dễ chấp nhận lựa chọn thanh toán trực tuyến (Đăng Phong Nguyên, 2021).

An toàn: Nghiên cứu của Hartono và cộng sự (2014) cho rằng sự bảo mật, tính toàn vẹn, tính sẵn có và không thoái thác trách nhiệm đóng vai trò quan trọng trong khái niệm về tính an toàn. Để tăng cường tính an toàn và bảo mật cần gia tăng tỷ lệ tham gia của các tổ chức phát hành hay cung cấp dịch vụ thanh toán liên quan để giảm bớt các mối đe dọa, đồng thời tiến hành các bước xác thực danh tính chủ tài khoản trong các giao dịch trực tuyến thông qua hệ thống mật khẩu không thể tái sử dụng lại (Quan và cộng sự, 2020).

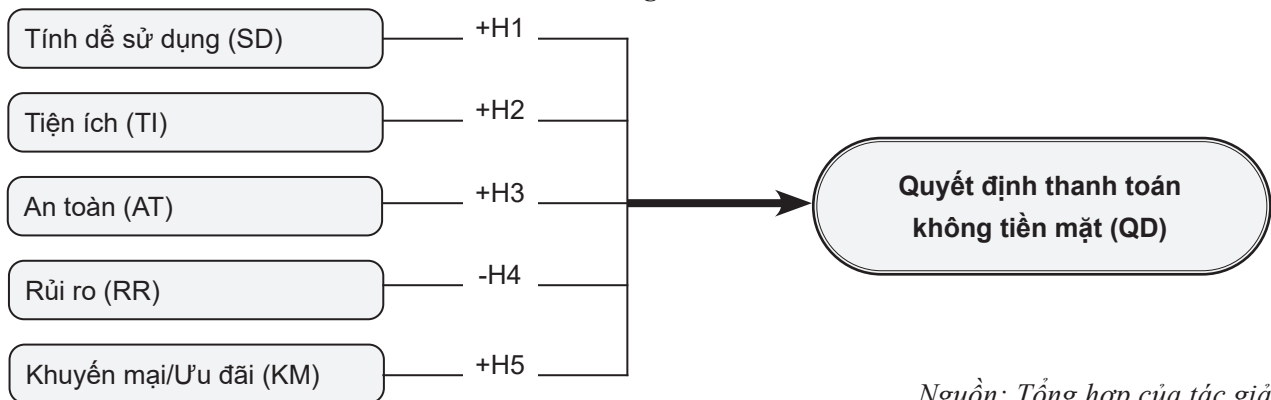
Rủi ro: Rủi ro được xem là sự không may mắn, sự tổn thất. Khi khách hàng sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt sẽ phải gặp nhiều trường hợp rủi ro về thông tin, về hệ thống, về dịch vụ và sản phẩm. Đăng Phong Nguyên (2021) chỉ ra, lo ngại nhất định của giới trẻ khi quyết định thanh toán là những rủi ro khi thanh toán trực tuyến. Nỗi lo ngại này càng mạnh thì họ càng ít muốn sử dụng thanh toán trực tuyến.

Khuyến mại/Uưu đãi: Khuyến mãi/ưu đãi phản ánh nhận thức của người tiêu dùng về lợi ích tài chính bổ sung khi sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt, chẳng hạn như hoàn tiền, giảm giá hoặc miễn phí dịch vụ (Chen và cộng sự, 2019). Những ưu đãi tài chính này không chỉ tạo động lực ban đầu mà còn góp phần duy trì hành vi sử dụng lâu dài (Hoang & Le Trinh, 2020). Hình 1.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua khảo sát bằng bảng câu hỏi. Các biến quan sát được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ. Theo Hair et al. (2010), cỡ mẫu tối thiểu bằng 5 lần số biến quan sát. Với 25 biến quan sát, cỡ mẫu tối thiểu là 125. Nghiên cứu đã thu thập được 232 phiếu khảo sát hợp lệ. Dữ

Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tổng hợp của tác giả

liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS thông qua kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến nhằm đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến quyết định sử dụng thanh toán không tiền mặt của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

Bảng 1. Bảng mã hóa thang đo của các biến

Mã hóa	Mô tả thang đo
SD1	Giao diện thanh toán dễ nhìn
SD2	Thông tin cụ thể, rõ ràng
SD3	Thao tác đơn giản, dễ dàng
SD4	Đủ công cụ tiếp cận, sử dụng
TI1	Tôi tiết kiệm hơn so với hình thức thanh toán truyền thống
TI2	Tôi tiết kiệm thời gian hơn khi thanh toán không tiền mặt
TI3	Tôi thấy việc quản lý tài chính của mình dễ dàng hơn trong các giao dịch thanh toán không tiền mặt
TI4	Thanh toán không tiền mặt giúp tôi nâng cao hiệu quả giao dịch
AT1	Có bước xác định danh tính và bảo mật
AT2	Có xác nhận sau cùng khi thanh toán
AT3	Có công cụ theo dõi thông tin thanh toán
AT4	Xuất hiện cảnh báo không an toàn
AT5	Bảo vệ thông tin người dùng
RR1	Tôi sợ thông tin cá nhân bị tiết lộ
RR2	Các lỗi xảy ra khi thanh toán có thể gây thiệt hại tài chính cho tôi
RR3	Quy trình thanh toán không tiền mặt có thể bị hỏng
RR4	Tôi nhận ra nhiều rủi ro khi thanh toán không tiền mặt
KM1	Hoàn tiền, giảm giá, voucher khiến tôi muốn sử dụng thanh toán không tiền mặt thường xuyên hơn
KM2	Phí thấp hoặc miễn phí là lý do khiến tôi ưu tiên thanh toán không tiền mặt
KM3	Chương trình khuyến mãi ảnh hưởng đáng kể đến quyết định sử dụng của tôi.
KM4	Khi có ưu đãi tốt, tôi chuyển từ tiền mặt sang thanh toán không tiền mặt

QD1	Tôi sẽ tiếp tục sử dụng thanh toán không tiền mặt.
QD2	Tôi sẽ tăng tần suất sử dụng thanh toán không tiền mặt
QD3	Tôi sẽ giới thiệu người khác sử dụng thanh toán không tiền mặt
QD4	Khi có lựa chọn, tôi sẽ ưu tiên thanh toán không tiền mặt

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

4. Kết quả nghiên cứu

Bảng 2. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
SD1	9.48	10.026	.808	.911	.927
SD2	9.48	9.792	.851	.897	
SD3	9.48	9.939	.824	.906	
SD4	9.48	9.896	.832	.903	
TI1	9.48	10.129	.843	.917	.936
TI2	9.48	10.225	.826	.923	
TI3	9.48	10.051	.857	.913	
TI4	9.48	10.026	.862	.911	
AT1	12.64	17.712	.827	.938	.946
AT2	12.64	17.453	.861	.932	
AT3	12.64	17.522	.852	.934	
AT4	12.64	17.470	.858	.933	
AT5	12.64	17.409	.866	.931	
RR1	9.48	9.956	.852	.907	.932
RR2	9.48	10.026	.839	.911	
RR3	9.48	10.000	.844	.910	
RR4	9.48	10.121	.822	.917	
KM1	9.48	9.956	.839	.907	.930
KM2	9.48	10.069	.819	.914	
KM3	9.48	9.904	.848	.904	
KM4	9.48	9.982	.834	.908	
QD1	9.48	10.346	.887	.929	.949
QD2	9.48	10.510	.858	.938	
QD3	9.48	10.389	.880	.932	
QD4	9.48	10.398	.878	.932	

Nguồn: Kết quả xử lý SPSS

Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy, tất cả các thang đo đều đạt độ tin cậy rất cao. Cụ thể, thang đo Tính dễ sử dụng (SD) có hệ số Cronbach's Alpha là 0.927, Tính tiện ích (TI) là 0.936, Tính an toàn (AT) là 0.946, Rủi ro (RR) là 0.932, Khuyến mại (KM) là 0.930 và Quyết định sử dụng (QD) là 0.949, đều vượt ngưỡng 0.70. Hệ số tương quan biến - tổng hiệu chỉnh (Corrected Item-Total Correlation) của các biến quan sát đều lớn hơn 0.30, cho thấy các biến quan sát có mối tương quan chặt chẽ với thang đo. Do đó, toàn bộ 25 biến quan sát được giữ lại để tiếp tục thực hiện phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Bảng 3. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's biến phụ thuộc

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.905
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4307.450
	df	210
	Sig.	.000

Nguồn: Kết quả xử lý SPSS

Kết quả kiểm định KMO đạt 0.905 (>0.5), và Bartlett có giá trị Chi-square = 4307.450 với Sig. = 0.000 (<0.05). Do đó, dữ liệu đáp ứng đầy đủ các điều kiện để tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Bảng 4. Tổng phương sai trích

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.010	38.145	38.145	8.010	38.145	38.145	4.162	19.817	19.817
2	3.108	14.800	52.945	3.108	14.800	52.945	3.370	16.047	35.864
3	2.676	12.745	65.690	2.676	12.745	65.690	3.359	15.995	51.858
4	2.138	10.182	75.872	2.138	10.182	75.872	3.285	15.643	67.502
5	1.514	7.212	83.083	1.514	7.212	83.083	3.272	15.582	83.083
6	.327	1.556	84.639						
Extraction Method: Principal Component Analysis.									

Nguồn: Kết quả xử lý SPSS

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) bằng phương pháp Principal Component Analysis (PCA) cho thấy, tổng phương sai trích đạt 83,083%, vượt ngưỡng khuyến nghị 50%, cho thấy năm nhân tố này giải thích được 83,083% sự biến thiên của dữ liệu. Sau khi xoay nhân tố bằng phương pháp Varimax, tỷ lệ phương sai giải thích của các nhân tố lần lượt là 19,817%, 16,047%, 15,995%, 15,643% và 15,582%. Kết quả này khẳng định mô hình thang đo có giá trị hội tụ và giá trị phân biệt tốt, đồng thời năm nhân tố được trích phù hợp với mô hình nghiên cứu đề xuất. Vì vậy, toàn bộ các nhân tố được giữ lại để tiếp tục thực hiện phân tích hồi quy đa biến.

Bảng 5. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.856 ^a	.732	.726	.55817	.732	123.452	5	226	.000	2.037
a. Predictors: (Constant), KM, RR, AT, SD, TI										
b. Dependent Variable: QD										

Nguồn: Kết quả xử lý SPSS

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, mô hình có mức độ phù hợp cao với dữ liệu nghiên cứu. Hệ số tương quan đa biến đạt $R = 0.856$, cho thấy mối tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc. Hệ số xác định $R^2 = 0.732$ và R^2 hiệu chỉnh = 0.726 , nghĩa là 5 biến độc lập, gồm: Tính dễ sử dụng (SD), Tính tiện ích (TI), Tính an toàn (AT), Rủi ro (RR) và Khuyến mại (KM); giải thích được 72,6% sự biến thiên của quyết định sử dụng thanh toán không tiền mặt (QD), trong khi 27,4% còn lại được giải thích bởi các yếu tố ngoài mô hình. Kiểm định F cho thấy mô hình có ý nghĩa thống kê với $F = 123.452$ và $Sig. = 0.000 (<0.05)$, khẳng định mô hình hồi quy được xây dựng là phù hợp. Bên cạnh đó, hệ số Durbin-Watson đạt 2.037, cho thấy mô hình không xảy ra hiện tượng tự tương quan của phần dư.

Bảng 6. ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192.312	5	38.462	123.452	.000 ^b
	Residual	70.412	226	.312		
	Total	262.724	231			
a. Dependent Variable: QD						
b. Predictors: (Constant), KM, RR, AT, SD, TI						

Nguồn: Kết quả xử lý SPSS

Kết quả phân tích phương sai (ANOVA) cho thấy Giá trị kiểm định F đạt 123.452 với mức ý nghĩa $Sig. = 0.000 (<0.05)$, chứng tỏ mô hình hồi quy là phù hợp và có ý nghĩa thống kê.

Bảng 7. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.534	.218		2.454	.015		
	SD	.229	.043	.223	5.277	.000	.667	1.500
	TI	.293	.044	.288	6.589	.000	.620	1.612
	AT	.315	.040	.307	7.890	.000	.786	1.273
	RR	-.234	.036	-.229	-6.408	.000	.930	1.075
	KM	.228	.040	.223	5.672	.000	.770	1.299
a. Dependent Variable: QD								

Nguồn: Kết quả xử lý SPSS

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, cả 5 biến độc lập đều có ý nghĩa thống kê ở mức 5% (Sig. = 0.000) và đều tác động đến quyết định sử dụng thanh toán không tiền mặt (QD). Cụ thể, Tính dễ sử dụng (SD); Tính tiện ích (TI); Tính an toàn (AT); và Khuyến mại/ưu đãi (KM) đều tác động tích cực đến quyết định sử dụng thanh toán không tiền mặt. Ngược lại, Rủi ro (RR) tác động tiêu cực đến quyết định sử dụng. Xét theo hệ số Beta chuẩn hóa, Tính an toàn (AT) có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất đến quyết định sử dụng thanh toán không tiền mặt, tiếp theo là Tính tiện ích (TI), Rủi ro (RR), Tính dễ sử dụng (SD) và Khuyến mại/ưu đãi.

5. Kết luận

Kết quả nghiên cứu khẳng định quyết định sử dụng thanh toán không tiền mặt của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên chịu ảnh hưởng bởi 5 yếu tố chính. Trong đó, tính an toàn là yếu tố tác động mạnh nhất, tiếp theo là tính tiện ích, rủi ro, tính dễ sử dụng và khuyến mại. Các yếu tố tính dễ sử dụng, tính tiện ích, tính an toàn và khuyến mại đều có tác động tích cực, trong khi rủi ro tác động tiêu cực đến quyết định sử dụng. Trên cơ sở đó, để thúc đẩy thanh toán không tiền mặt, cần nâng cao tính an toàn, cải thiện tiện ích, đơn giản hóa quy trình sử dụng, tăng cường các chương trình ưu đãi và giảm thiểu rủi ro trong quá trình thanh toán ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Đặng Phong Nguyên. (2021). Nghiên cứu tác động của các nhân tố tới quyết định thanh toán trực tuyến trên sàn thương mại điện tử của giới trẻ Hà Nội. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*, 24, 11-15.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Chen, D. K., So, Y. T., & Fisher, R. S. (2005). Use of serum prolactin in diagnosing epileptic seizures: Report of the Therapeutics and Technology Assessment Subcommittee of the American Academy of Neurology. *Neurology*, 65(5), 668-675.
- Chen, M. A., Wu, Q., & Yang, B. (2019). How valuable is FinTech innovation? *Review of Financial Studies*, 32(5), 2062-2106.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Flavián, C., Guinalíu, M., & Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. *Information & Management*, 43(1), 1-14.
- Hartono, E., Holsapple, C. W., Kim, K. Y., Na, K. S., & Simpson, J. T. (2014). Measuring perceived security in B2C electronic commerce website usage: A respecification and validation. *Decision Support Systems*, 62, 11-21.
- Hoang, H., & Le Trinh, T. (2020). The role of promotion in mobile wallet adoption: A research in Vietnam. *Advances in Science, Technology and Engineering Systems Journal*, 5(6), 290-298.
- Lintangsari, N. N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W. F. (2018). Analisis pengaruh instrumen pembayaran non-tunai terhadap stabilitas sistem keuangan di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 47-62.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT2). *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Wiyono, S. (2005). *Cr Mdh Mmhm Akt. Perbankan syariah*. Grasindo.