

NGHIÊN CỨU VẤN ĐỀ LỰA CHỌN THANH TOÁN ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

● PHẠM QUANG KHOÁI - ĐỖ THỊ MỸ TRANG - LÊ THỊ HUỆ - LÊ THỊ THẢO

TÓM TẮT:

Bài nghiên cứu phân tích thực trạng việc lựa chọn sử dụng thanh toán điện tử (TTĐT) của người dân TP. Hà Nội và tìm ra 2 yếu tố tác động mạnh đến lựa chọn TTĐT của người dân, đó là thái độ và nhận thức hữu ích. Việc sử dụng TTĐT ngày càng được phổ biến, nhưng nhiều người dân vẫn còn e ngại và lo sợ vì nhiều nguyên nhân, do đó thay thế thói quen sử dụng tiền mặt không thể nhanh chóng. Bài viết này nghiên cứu vấn đề lựa chọn thanh toán điện tử của người dân thành phố Hà Nội, từ đó đưa ra các định hướng và giải pháp nhằm góp phần đưa TTĐT gần gũi đối với người dân hơn, ra tăng niềm tin, cũng như tối ưu việc lựa chọn sử dụng TTĐT khi tiến hành thanh toán của người dân.

Từ khóa: thanh toán điện tử, thanh toán trực tuyến, TAM, TPB.

1. Đặt vấn đề

Nền kinh tế ngày càng phát triển mạnh, việc thanh toán bằng tiền mặt đã không thể đáp ứng được nhu cầu thanh toán của toàn bộ nền kinh tế. Vì vậy, việc ứng dụng một hình thức thanh toán mới thuận tiện hơn, an toàn hơn là điều mà bất cứ quốc gia nào cũng quan tâm. Theo khảo sát của Ngân hàng Thế giới, thanh toán không dùng tiền mặt nói chung và TTĐT đã trở thành phương thức thanh toán phổ biến tại nhiều quốc gia phát triển trên thế giới với giá trị chi tiêu của người dân chiếm tới hơn 90% tổng số giao dịch hằng ngày [1]. Theo thống kê của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, tính đến tháng 7/2023, tổng lượng thẻ ngân hàng đang lưu hành trên thị trường Việt Nam là hơn 140 triệu thẻ, cao hơn dân số Việt Nam hiện nay, trong đó trên 103 triệu thẻ nội địa và trên 36,7 triệu thẻ quốc tế [2].

Tuy nhiên, do thói quen sử dụng tiền mặt còn

phổ biến và trình độ hiểu biết về lĩnh vực tài chính của người dân còn hạn chế, nên thực tế TTĐT ở Việt Nam mới ở giai đoạn đầu của sự phát triển. Hoạt động TTĐT nói chung và TTĐT nói riêng tại Việt Nam hiện nay vẫn còn gặp khá nhiều trở ngại, do nhiều nhân tố tác động đến quyết định sử dụng phương thức TTĐT của người tiêu dùng. Để đẩy mạnh sự phổ biến của TTĐT và thói quen sử dụng TTĐT của người dân, việc nghiên cứu về vấn đề lựa chọn TTĐT của người dân thực sự cần thiết.

2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Kế thừa và kết hợp mô hình TAM (Technology Acceptance Model) và mô hình TPB (Theory of Planned Behavior), Taylor và Todd (1995) trong một nghiên cứu về tác động của kinh nghiệm quá khứ đối với việc áp dụng công nghệ đã đề xuất mô hình kết hợp TAM và TPB với sự tác động của biến Nhận thức về sự hữu ích đối với ý định hành vi, bên

cạnh 3 nhân tố chính của mô hình TPB là Thái độ, Nhận thức về áp lực xã hội và Nhận thức về sự kiểm soát. Trên cơ sở TAM và TPB, mô hình được đề xuất cho đề tài như trình bày tại Hình 1.

Các giả thuyết nghiên cứu đề xuất:

Giả thuyết H1: Thái độ ảnh hưởng cùng chiều đến TTĐT.

Giả thuyết H2: Nhận thức dễ sử dụng ảnh hưởng cùng chiều đến TTĐT.

Giả thuyết H3: Nhận thức hữu ích ảnh hưởng cùng chiều đến TTĐT.

Giả thuyết H4: Ảnh hưởng xã hội ảnh hưởng cùng chiều đến TTĐT.

Giả thuyết H5: Nhận thức kiểm soát hành vi ảnh hưởng cùng chiều đến TTĐT.

Giả thuyết H6: Nhân tố rủi ro ảnh hưởng ngược chiều đến TTĐT.

3. Phương pháp nghiên cứu

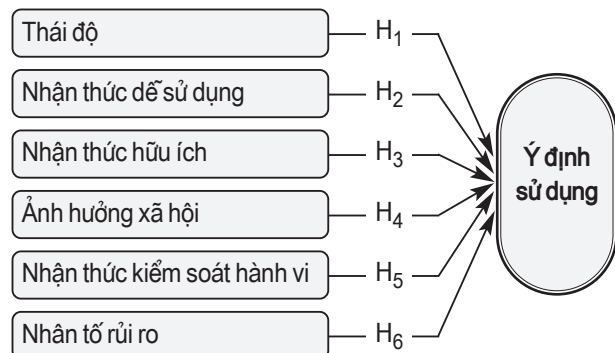
3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Số liệu sơ cấp của nghiên cứu được thu thập theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, một trong những hình thức chọn mẫu phi xác suất. Kích thước mẫu áp dụng trong nghiên cứu này thông qua các công thức kinh nghiệm cho từng phương pháp xử lý (phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy đa biến). Sau khi tính kích thước mẫu cho từng phân tích trên, chọn kích thước mẫu nào càng lớn càng tốt. Nếu kích thước mẫu thỏa mãn cho phân tích EFA thì nó cũng thỏa mãn cho phân tích hồi quy [3]. Kích thước mẫu tối thiểu cho nghiên cứu này là 125 mẫu. Công cụ thu thập số liệu là bảng hỏi khảo sát, dữ liệu thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp và online đối tượng nghiên cứu thông qua bảng hỏi. Vấn đề lựa chọn sử dụng thanh toán điện tử của người dân được đánh giá bằng thang đo Likert 5 điểm, phân bố từ 1 là rất không đồng ý đến 5 là rất đồng ý. Nguồn dữ liệu thu thập từ người dân TP. Hà Nội.

3.2. Phương pháp phân tích

Phân tích nhân tố khám phá EFA: Phân tích nhân tố khám phá (EFA) là một phương pháp phân tích định lượng dùng để rút gọn một tập gồm nhiều biến đo lường phụ thuộc lẫn nhau thành một tập biến ít hơn để chúng có ý nghĩa hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết nội dung thông tin của tập biến ban đầu [4]. Sau khi đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach alpha và loại đi các biến số

Sơ đồ 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tác giả đề xuất

không đảm bảo độ tin cậy thì chúng ta sẽ tiến hành phân tích nhân tố để xem xét mối liên hệ tác động qua lại giữa một số lượng lớn các biến và giải thích các biến này dưới dạng các nhân tố ẩn.

4. Kết quả nghiên cứu vấn đề lựa chọn thanh toán điện tử của người dân

4.1. Kiểm định Cronbach's Alpha

Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để xác định độ tin cậy của thang đo và để loại bỏ các biến không phù hợp ra khỏi thang đo. Tiêu chuẩn để lựa chọn biến quan sát và thang đo là hệ số tương quan biến tổng của biến quan sát > 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha của thang đo > 0,6 [3]. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha được trình bày trong Bảng 1. Từ Bảng 1 ta thấy các thang đo đều đảm bảo yêu cầu về độ tin cậy.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi độ tin cậy đạt yêu cầu và loại bỏ các biến rác, tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA ta thu được kết quả: KMO = 0,926 > 0,5 nên thỏa mãn yêu cầu của phân tích nhân tố (0,5 ≤ KMO ≤ 1) (Hoàng T. & Chu M.N. 2008) [5]. Hệ số Sig. = 0,000 < 0,05 cho thấy phân tích nhân tố khám phá có ý nghĩa thống kê. Tổng phương sai trích (Total Variance Explained) là 72,652% (> 50%) cho thấy mô hình EFA là phù hợp.

4.3. Phân tích hồi quy tuyến tính

Căn cứ vào mô hình nghiên cứu lý thuyết, ta có phương trình hồi quy tuyến tính bội diễn tả các nhân tố ảnh hưởng đến lựa chọn sử dụng thanh toán điện tử của người dân là:

$$\begin{aligned}
 YDSD = & \beta_0 + \beta_1 * TD + \beta_2 * NTDS \\
 & + \beta_3 * NTHI + \beta_4 * AHXH \\
 & + \beta_5 * NTKSHV + \beta_6 * NTRR
 \end{aligned}$$

Bảng 1. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Yếu tố	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biên tổng nhỏ nhất
Thái độ	3	0,909	0,780
Nhận thức dễ sử dụng	3	0,922	0,813
Nhận thức hữu ích	5	0,932	0,797
Ảnh hưởng xã hội	4	0,876	0,711
Nhận thức kiểm soát hành vi	3	0,825	0,632
Nhân tố rủi ro	4	0,895	0,751
Ý định sử dụng	3	0,898	0,737

Nguồn: Nhóm tác giả

Các biến độc lập (Xi): TD, NTDS, NTHI, AHXH, NTKSHV, NTRR

Biến phụ thuộc (Y): (YDS) ý định sử dụng thanh toán điện tử của người dân

β_k là hệ số hồi quy riêng phần $k = 0, 1, \dots, 6$

Từ bảng hồi quy, ta rút ra được phương trình:

$$YDS = -0,91 + 0,3 \cdot TD + 0,056 \cdot NTDS$$

$$+ 0,495 \cdot NTHI + 0,037 \cdot AHXH$$

$$+ 0,08 \cdot NTKSHV + 0,048 \cdot NTRR$$

Từ kết quả nghiên cứu trên ta thấy rằng nhận thức hữu ích có tác động lớn đến lựa chọn sử dụng TTĐT của người dân. Bên cạnh đó, thái độ của người dân cũng góp phần quan trọng tác động đến ý định sử dụng.

5. Một số giải pháp và kiến nghị

Giải pháp đối với Nhà nước, cần hoàn thiện khuôn khổ pháp lý nhằm kích thích đầu tư vào thị trường dịch vụ thanh toán điện tử. Khuôn khổ pháp lý hoàn thiện tạo môi trường thuận lợi cho các tổ chức đầu tư vào dịch vụ TTĐT phát triển.

Nâng cấp hạ tầng thanh toán quốc gia, thiết lập hạ tầng thanh toán hiện đại, hoạt động hiệu quả nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán của người dân và doanh nghiệp. Áp dụng các công nghệ hiện đại nhằm nâng cao chất lượng của hoạt động TTĐT, tăng mức độ tiện lợi, giảm chi phí sử dụng và rủi ro, đảm bảo an toàn về tài sản và thông tin của người sử dụng.

Tăng cường công tác tuyên truyền quảng bá để khuyến khích người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ TTĐT. Các chính sách về sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt của nhà nước nên đẩy mạnh và tiếp cận gần gũi với người dân hơn.

Tăng cường các thể chế, luật pháp về an ninh mạng nhằm gia tăng tính bảo mật, an toàn thông tin trong TTĐT. Giám sát các hệ thống thanh toán đảm bảo hoạt động an toàn và hoạt động hiệu quả, tăng cường công tác đảm bảo an ninh trong hoạt động thanh toán và gia tăng giám sát hoạt động các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đảm bảo hoạt động đúng quy định.

Xây dựng quy trình và phân định trách nhiệm của các bên liên quan trong việc quản lý, giám sát, vận hành dịch vụ TTĐT. Cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa Ngân hàng Trung ương với các bộ, ngành liên quan như Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Công an, Bộ Tài chính,... và cơ chế phối hợp giữa doanh nghiệp cung cấp dịch vụ TTĐT, tổ chức tín dụng và đại lý cũng cần được quy định cụ thể.

Đối với các nhà cung cấp, các hình thức TTĐT nên liên kết với nhau như ví điện tử liên kết với ngân hàng, sàn thương mại... để gia tăng việc dễ dàng và thuận tiện trong việc sử dụng cho người dân; mở rộng tính năng, đa dạng hóa các tiện ích nhằm đáp ứng nhu cầu tối đa của khách hàng như: đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, cách thức nạp tiền, rút tiền.

Gia tăng đào tạo nguồn lực dịch vụ hướng dẫn, hỗ trợ khách hàng. Nhanh chóng hướng dẫn và giải quyết các vấn đề mà khách hàng gặp phải nhằm đem lại sự hài lòng, thoải mái trong việc sử dụng. Gia tăng các chương trình khuyến mãi, chính sách ưu đãi để khách hàng cảm thấy thoải mái, thích thú với việc sử dụng TTĐT.

Đẩy mạnh tích hợp các loại thẻ nhằm gia tăng việc thuận tiện trong hoạt động sử dụng của người

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,091	,260		-,351	,726		
	X1	,300	,077	,296	3,902	,000	,266	3,760
	X2	,056	,077	,059	,735	,464	,238	4,194
	X3	,495	,104	,499	4,756	,000	,139	7,190
	X4	,037	,098	,036	,377	,707	,165	6,076
	X5	,080	,080	,051	1,009	,315	,589	1,697
	X6	,048	,047	,047	1,036	,302	,750	1,333
a. Dependent Variable: Y								

Nguồn: Nhóm tác giả

dân; nghiên cứu điều chỉnh các mức phí hợp lý, như phí mở thẻ, phí chuyển tiền... Các mức phí được giảm sẽ gia tăng việc sử dụng của nhiều người dân, đối tượng e ngại về các khoản phí khi mở thẻ. Hiện nay, một số ngân hàng đã xóa bỏ phí chuyển khoản, điều này đã góp phần đẩy mạnh hơn việc lựa chọn sử dụng TTĐT.

Tiếp tục ứng dụng mạnh mẽ công nghệ hiện đại vào hoạt động thanh toán, hoạt động TTĐT diễn ra dễ dàng hơn nhưng mang tính bảo mật cao hơn. Đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng, thường xuyên bảo trì nhằm giảm thiểu các lỗi kỹ thuật, tránh các sự cố làm ảnh hưởng đến khách hàng.

Tích cực phòng chống tội phạm công nghệ cao cũng như triển khai các giải pháp an toàn, an ninh mạng trong thanh toán điện tử đến với người dân.

Gia tăng tính bảo mật trong hoạt động, xây dựng các bức tường lửa an toàn để tránh sự đột nhập của hacker, thường xuyên kiểm tra phần mềm và gửi các tin nhắn khuyến cáo đến khách hàng nhằm

phòng chống kẻ gian đánh cắp thông tin, tài sản của khách hàng.

Đối với người dân, cần thay đổi thói quen, nhận thức của người dân trong việc thanh toán, gia tăng cảm giác thoải mái, an toàn cho người dân khi sử dụng; tăng cường các hoạt động marketing, tuyên truyền, quảng bá dịch vụ TTĐT đến người dân. Tận dụng sự phát triển của các kênh truyền thông online, mạng xã hội, tăng cường truyền thông để mỗi người dân hiểu rõ ưu, nhược điểm của các phương thức thanh toán điện tử. Thay đổi thói quen và nhận thức của người dân trong việc nhìn nhận tiền mặt là một công cụ được ưa chuộng trong thanh toán, đồng thời tự quyết định chọn lựa hình thức thanh toán phù hợp nhất; tuyên truyền, vận động người dân thực hiện giao dịch thanh toán điện tử, giải thích cho họ thấy được lợi ích khi sử dụng, tăng cường giáo dục tài chính trong cộng đồng dân cư nhằm trang bị kiến thức và cách thức sử dụng giao dịch thanh toán không sử dụng tiền mặt ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. PV (2017). World Bank: Thanh toán không dùng tiền mặt đã trở nên phổ biến. Truy cập tại <https://tapchitaichinh.vn/world-bank-thanh-toan-khong-dung-tien-mat-da-tro-nen-pho-bien.html>
2. Thái Duy (2023). Việt Nam đã có gần 140 triệu thẻ ngân hàng. Truy cập tại <https://thoibaotaichinhvietnam.vn/viet-nam-da-co-gan-140-trieu-the-ngan-hang-136173.html>

3. Nguyễn Đình Thọ. (2013). Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh (lần xuất bản thứ 2). NXB Tài chính, Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
4. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (1998). Multivariate data analysis. New Jersey: Pearson.
5. Hoàng, T., & Chu, N. M. (2008). Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. Hà Nội: NXB Hồng Đức.

Ngày nhận bài: 19/8/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 27/8/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 3/10/2023

Thông tin tác giả:

1. TS. PHẠM QUANG KHOÁI

2. TS. ĐỖ THỊ MỸ TRANG

3. TS. LÊ THỊ HUỆ

4. LÊ THỊ THẢO

Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội

A STUDY ON HOW PEOPLE LIVING IN HANOI CHOOSE TO USE E-PAYMENT METHODS

● Ph.D **PHAM QUANG KHOAI**¹

● Ph.D **DO THI MY TRANG**¹

● Ph.D **LE THI HUE**¹

● **LE THI THAO**¹

¹School of Economics, Vietnam National University - Hanoi

ABSTRACT:

This study analyzes how people living in Hanoi choose to use e-payment methods. The study finds that attitudes and awareness about the usefulness of e-payment are two factors that strongly impact the choice of e-payment method. Although e-payment methods have become increasingly popular, many people are still afraid of using them. As a result, changing the habit of using cash cannot be done quickly. This study proposes directions and solutions to encourage more people to use e-payment methods and help people better choose e-payment methods.

Keywords: electronic payment, online payment, TAM, TPB.