

BỘ XÂY DỰNG

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CÔNG VŨ HÀ MI

NGHIÊN CỨU TÁC ĐỘNG CỦA NHÀ NƯỚC ĐẾN SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI TIÊU
DÙNG TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

Mã số: 931.01.10

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ

HÀ NỘI – NĂM 2025

CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GIAO THÔNG VẬN TẢI - BỘ XÂY DỰNG

Người hướng dẫn khoa học:

1. TS. Hoàng Thị Hồng Lê

2. TS. Nguyễn Hùng Cường

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Luận án được bảo vệ tại Hội đồng đánh giá luận án cấp Trường theo quyết định số 4859/QĐ-ĐHCNGTVT, ngày 01 tháng 07 năm 2025 của Hiệu trưởng Đại học Công nghệ Giao thông Vận tải, họp tại Đại học Công nghệ Giao thông Vận tải vào hồi.....giờ...ngày....tháng....năm....

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Đại học Công nghệ Giao thông Vận tải
- Thư viện Quốc gia

DANH MỤC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ

1. Công Vũ Hà Mi, Nhữ Thuỳ Liên (2023), ‘Chính sách ví điện tử tại một số quốc gia Đông Nam Á và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam’, *Tạp chí Nghiên cứu tài chính và kế toán*, kỳ 1, số 243, tr. 93 – 97. ISSN: 1859 – 4093.
2. Mi Cong Vu Ha (2023), ‘E-wallet policy in malaysia and lesson learned for Vietnam’, *Journal of FINANCE & ACCOUNTING RESEARCH*, Vol 4 (23), pp. 142 – 149. ISSN: 2588 – 1493.
3. Công Vũ Hà Mi, Nhữ Thuỳ Liên (2024), ‘Nghiên cứu về thực trạng pháp lý đối với ví điện tử tại Việt Nam’, *Tạp chí Kinh tế và dự báo*, số 10, tr. 14-17, ISSN 1859 – 4972.
4. Mi Cong Vu Ha, Cuong Nguyen Hung, Lien Nhu Thuy, Tuan Tran The (2024), ‘A study on the impacts of safe ty and security on consumer’s intention to use electronic wallets in Hanoi’, *Innovative Marketing*, Vol 20, Issue 4, pp. 85 - 99. ISSN 1816-6326.
5. Mi Cong Vu Ha, Lien Nhu Thuy, Cuong Nguyen Hung (2024), Factors affecting young consumer’ satisfaction with e-wallet services Hanoi city, *Proceedings of 19 th International Conference on Humanities and Social Sciences 2024 (IC-HUSO 2024)*, Thailand, pp. 216- 232, 2024. ISBN: 978-616-438-917-5.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết nghiên cứu đề tài luận án

Khi các phương thức thanh toán điện tử ngày càng phổ biến, ví điện tử (VĐT) nổi bật là phương thức được người tiêu dùng (NTD) ở nhiều quốc gia chấp nhận rộng rãi.

Dù thị trường VĐT vẫn tiếp tục tăng trưởng, nhưng TCCUDV VĐT vẫn phải đối mặt với thách thức cạnh tranh từ các ngân hàng. Đồng thời, phải điều hướng trong bối cảnh quản lý phức tạp và hạn chế. Mặc dù sự giám sát của ngân hàng nhà nước đã nâng cao độ tin cậy của VĐT, nhưng các chính sách không nhất quán hoặc chưa phát triển, đặc biệt là việc thiếu các quy định được thiết kế riêng cho VĐT có thể dẫn đến sự phân mảnh về mặt quản lý, kìm hãm sự đổi mới và mở rộng. Điều này cản trở các TCCUDV VĐT và làm giảm niềm tin và nhu cầu của NTD. Đồng thời, tiếp cận CSHT và trình độ hiểu biết về kỹ thuật số không đồng đều. Nếu thiếu các biện pháp chủ động và hỗ trợ từ nhà nước (NN), VĐT có thể khó cạnh tranh, thậm chí biến mất, làm cản trở đổi mới và giảm sự lựa chọn thanh toán của NTD.

Các lý thuyết và tài liệu hiện tại càng củng cố thêm nhu cầu nghiên cứu về chủ đề “Tác động của NN đến việc sử dụng VĐT của NTD”. Tuy nhiên nội dung phân tích mối liên quan của NN đến việc sử dụng của NTD còn nhiều hạn chế, cần được nghiên cứu sâu hơn từ phương diện cơ quan QLNN, cụ thể: Chưa có những nghiên cứu đi sâu và toàn diện về các tác động của Nhà nước liên quan tới việc sử dụng VĐT của NTD ở góc độ chính sách, cũng như vẫn còn một khoảng trống trong việc đánh giá các tác động của Nhà nước thông qua các tiêu chí cụ thể để thúc đẩy sử dụng VĐT với NTD. Các nghiên cứu thường bỏ qua vai trò các “Cam kết của doanh nghiệp” có thể gây ra việc hiểu không đầy đủ về những rào cản và tiềm năng liên quan đến VĐT.

Những hạn chế lý thuyết và những thách thức thực tế nhấn mạnh tính cấp thiết trong việc hiểu vai trò tác động của Nhà nước trong thúc đẩy và duy trì việc áp dụng VĐT trong số NTD.

Do đó, tác giả nhận thấy cần thiết nghiên cứu về chủ đề “**Nghiên cứu tác động của Nhà nước đến sử dụng Ví điện tử của Người tiêu dùng tại Thành phố Hà Nội**” để đưa ra các khuyến nghị cho NN để đẩy mạnh việc sử dụng VĐT với người dân tới năm 2030. Nghiên cứu có giá trị cả về mặt lý luận và thực tiễn. Phù hợp với chỉ đạo theo “Quyết định 1813/QĐ-TTg: *Về việc phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021 – 2025.*”

2. Tổng quan nghiên cứu

2.1. Tài liệu học thuật nghiên cứu tầm quan trọng của pháp lý và quy định đối với việc sử dụng ví điện tử.

VĐT phát triển nhanh chóng đã tạo thêm lựa chọn và nhiều lợi ích khi giao dịch. Tuy nhiên, cũng mang đến vô số thách thức về mặt pháp lý và bảo mật đòi hỏi phải có khuôn khổ quản lý toàn diện. Tổng hợp các nghiên cứu gần đây nhấn mạnh nhu cầu cấp thiết về các cấu trúc pháp lý mạnh mẽ để quản lý VĐT, đảm bảo lợi ích của các bên liên quan thông qua hoạt động quản lý rõ ràng, công bằng và an toàn. Các nghiên cứu được tác giả tìm hiểu gồm: Md. Noor và cộng sự (2021); Hadi và Wicaksono (2022); Yudi Kornelis (2022); Nguyễn Thị Anh Thơ và cộng sự (2021) Nguyễn Thị Thúy (2012); Octora và cộng sự (2021); Tan và Disemadi (2021); Trịnh Thanh Huyền (2012). Tuy nhiên, *các nghiên cứu bị hạn chế tính khái quát do giới hạn tại các quốc gia hoặc khu vực cụ thể*. Các nghiên cứu thường nhấn mạnh nhu cầu về các quy định mà không đề cập đến những khó khăn khi thực hiện. Một số nghiên cứu thiếu một phân tích chính sách chuyên sâu, thiếu minh chứng định lượng. Để tạo lập các chính sách toàn diện và hiệu quả, cần tiếp tục khắc phục

các hạn chế, kết hợp dữ liệu thực nghiệm, mở rộng phạm vi phân tích và tính đến giải quyết các thách thức thực tế của việc triển khai.

2.2. Tài liệu học thuật nghiên cứu sự thay đổi hành vi bởi ảnh hưởng của chính phủ

Nghiên cứu gần đây khẳng định sự cần thiết của chính sách, nhận thức của NTD, tác động kinh tế và những thách thức mà lĩnh vực thanh toán điện tử phải đối mặt. Các nghiên cứu của Đặng Công Hoan (2015), Nguyễn Thị Ngọc Diễm (2018), và Sonal (2021) thông qua các góc nhìn khác nhau, kết hợp các hiểu biết định tính với dữ liệu định lượng, cung cấp sự hiểu biết về hệ thống thanh toán điện tử. Đặng Công Hoan tiếp cận từ thương mại điện tử trong khu dân cư, Nguyễn Thị Ngọc Diễm từ QLNN tại các ngân hàng và Sonal từ việc áp dụng thanh toán di động của NTD và thương nhân. Các nghiên cứu thực nghiệm nhấn mạnh chức năng thiết yếu của QLNN đối với hoạt động TTKDTM và cho thấy sáng kiến của chính phủ là động lực khiến NTD và thương nhân áp dụng thanh toán di động. *Các nghiên cứu cho thấy khuôn khổ chính sách có ý nghĩa mật thiết trong việc áp dụng và hiệu quả của VĐT gần đây*, như: Vũ Chi Mai và Tống Thuý Trang (2020); Nguyễn Minh Hằng và Lương Thị Linh Chi (2021); Ciptarianto và Anggoro (2022); Aldaas (2021); Putrevu và Mertzanis (2023). *Nhiều nghiên cứu định lượng cho thấy những hiểu biết quan trọng về các động lực như “Hỗ trợ chính phủ”, “Tính hữu ích được nhận thức”, làm nổi bật cả điểm chung và hạn chế của nghiên cứu Aji và cộng sự (2020) Hiew và cộng sự (2022) Kelvin và Mohamad (2022) Ojo và cộng sự (2022) Sleiman và cộng sự (2021).*

2.3. Khoảng trống nghiên cứu

Từ tổng quan nghiên cứu cho thấy nội dung phân tích mối liên quan của Nhà nước đến việc sử dụng của NTD còn nhiều hạn chế, cần được nghiên cứu sâu hơn từ phương diện cơ quan QLNN, cụ thể:

(1) Chưa có những nghiên cứu đi sâu và toàn diện về các tác động của Nhà nước liên quan tới việc sử dụng VĐT của NTD ở góc độ chính sách, cũng như vẫn còn một khoảng trống trong việc đánh giá các tác động của Nhà nước thông qua các tiêu chí cụ thể để thúc đẩy sử dụng VĐT với NTD. Thời điểm yếu tố hỗ trợ chính phủ được xét đến chủ yếu là giai đoạn covid 19, các động cơ dưới hình thức hỗ trợ của chính phủ (động lực) do đó việc nghiên cứu hỗ trợ của chính phủ đối với các tiện ích và đổi mới VĐT sẽ thúc đẩy việc sử dụng VĐT của NTD phù hợp với giai đoạn này. Những điều này dẫn đến hạn chế của các nghiên cứu này.

(2) Một số nghiên cứu chủ yếu tiếp cận theo khía cạnh pháp luật, từ đó giải quyết theo góc nhìn chung về quy định VĐT, những nghiên cứu khác đánh giá hỗ trợ của chính phủ còn rời rạc, thiếu nghiên cứu tác động của Nhà nước đến TCCUDV VĐT và NTD; chưa thiết lập được các tiêu chí rõ ràng để đánh giá mức độ tác động này, đặc biệt là tại Hà Nội. Việc điều tra tác động của Nhà nước có thể là chất xúc tác thúc đẩy sử dụng rộng rãi VĐT, giảm giao dịch tiền mặt, thúc đẩy hệ sinh thái tài chính hiệu quả và minh bạch hơn.

(3) Các nghiên cứu thường bỏ qua vai trò các “Cam kết của doanh nghiệp”. Mặc dù vai trò NN là rất quan trọng, nhưng sự thành công của việc áp dụng VĐT cũng phụ thuộc niềm tin của NTD đối với những cam kết của TCCUDV VĐT. Việc không cân nhắc “Cam kết của doanh nghiệp” trong mô hình nghiên cứu có thể gây ra việc hiểu không đầy đủ về những rào cản và tiềm năng liên quan đến VĐT.

(4) Một hạn chế quan trọng khác là bản chất cắt ngang của hầu hết các nghiên cứu. Việc các dữ liệu được tập hợp tại một thời điểm sẽ làm hạn chế việc làm rõ nguyên nhân và cản trở việc

quan sát những biến đổi của vấn đề nghiên cứu theo thời gian. Cách tiếp cận theo chiều dọc để xem xét việc sử dụng VĐT của NTD dưới tác động can thiệp của NN sẽ mang lại góc nhìn toàn diện cho tác giả để hiểu biết rõ và chính xác hơn về tác động dài hạn của NN trong việc áp dụng VĐT.

(5) Nghiên cứu bị giới hạn ở các nhóm dân số hoặc khu vực cụ thể, hồ sơ nhân khẩu học hoặc loại trừ một số phân khúc NTD nhất định. Các kết luận có khả năng bị giảm độ chính xác bởi sự khác nhau về khả năng tiếp cận công nghệ, kinh tế và sở thích văn hoá cho các khu vực hoặc nhóm NTD.

3. Mục tiêu nghiên cứu

3.1. Mục tiêu tổng quát: Luận án xem xét một cách toàn diện về tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD. Từ đây cung cấp tài liệu có ích giúp các nhà hoạch định chính sách tinh chỉnh, hoàn thiện các chương trình, chính sách HTNN để thúc đẩy tăng trưởng của VĐT theo xu thế tài chính toàn cầu.

3.2. Mục tiêu cụ thể:

Từ mục tiêu tổng quát, tác giả xác định các mục tiêu cụ thể bao gồm:

- *Thứ nhất*, nghiên cứu cơ sở lý thuyết, xác định khung nghiên cứu, hình thành giả thuyết về tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD.
- *Thứ hai*, xem xét thực trạng tác động của Nhà nước thông qua “Hỗ trợ của nhà nước (HTNN)” đến sử dụng VĐT và mức độ nhận biết của NTD về HTNN khi sử dụng VĐT;
- *Thứ ba*, đo lường tác động trực tiếp và gián tiếp của của NN đến sử dụng VĐT của NTD qua các biến được đề xuất.
- *Thứ tư*, khuyến nghị giải pháp cho các cơ quan QLNN trong hiện hoàn thiện hơn nữa các chương trình, chính sách HTNN làm cơ sở cho VĐT tăng trưởng.

4. Khách thể, đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Khách thể nghiên cứu: là NTD tại Hà Nội sử dụng hoặc có tiềm năng sử dụng VĐT; TCCUDV VĐT tham gia với vai trò là người được phỏng vấn nhằm làm rõ sự tác động của Nhà nước.

Đối tượng nghiên cứu: Là tác động của NN đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội.

Phạm vi nghiên cứu:

- *Về nội dung:* Để đảm bảo tính tập trung, dễ quản lý và mạch lạc về mặt phân tích, luận án không đề cập đến toàn bộ hoạt động điều hành của NN, các khía cạnh tác động cấp vĩ mô khác của NN như quan hệ đối tác công tư, chính sách tài khóa, hoặc sự hài hòa hóa quy định quốc tế. Nghiên cứu giới hạn phân tích “Tác động của Nhà nước” đến sử dụng VĐT của NTD thông qua ba khía cạnh hỗ trợ chính của NN cho VĐT - gọi chung là “Hỗ trợ của nhà nước (HTNN)”, bao gồm: (i) Hỗ trợ qua Hệ thống pháp luật và chính sách quản lý VĐT; (ii) Hỗ trợ qua Hoạt động giáo dục – tuyên truyền, nâng cao nhận thức và kỹ năng sử dụng VĐT; (iii) Hỗ trợ qua Việc phát triển và đầu tư CSHT số.
- *Về mặt không gian:* Thực hiện tại Hà Nội, xem xét bối cảnh cụ thể, động lực và đặc điểm của thị trường Việt Nam.
- *Về địa bàn điều tra:* Địa bàn thành phố Hà Nội.
- *Về thời gian thực hiện:* Luận án thực hiện giai đoạn từ 2020 – 2025 và hàm ý giải pháp tới năm 2030.

5. Những đóng góp mới của luận án

5.1. Về cơ sở lý luận

Thứ nhất, luận án đã góp phần trong việc cung cấp cơ sở lý luận “Tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD” thông qua việc kế thừa, phát triển và hệ thống hóa các lý thuyết nền tảng có liên quan qua đó mở rộng khái niệm về các yếu tố quyết định việc sử dụng VĐT.

Thứ hai, luận án bổ sung thêm một khía cạnh mới trong cách tiếp cận lý thuyết, khi xác lập tác động của Nhà nước thông qua các cơ chế “hỗ trợ từ Nhà nước” và “Cam kết của doanh nghiệp” là các tác nhân dẫn đến “YĐSD” và “Quyết định sử dụng” của NTD.

Thứ ba, dựa trên khuôn khổ của TAM và UTAUT, luận án đã đề xuất mô hình lý thuyết mang tính tổng hợp, phản ánh mối quan hệ đa chiều và tương tác giữa “Nhà nước - Doanh nghiệp - NTD”, bao gồm các biến: “Hỗ trợ của Nhà nước”, “Cam kết doanh nghiệp”, “Tính hữu ích được cảm nhận”, “Nhận thức dễ sử dụng”, “Niềm tin an toàn - bảo mật”, “Nhận thức về lợi ích tài chính”, “YĐSD” và “Quyết định sử dụng”.

Thứ tư, luận án đề xuất và kiểm định các thang đo các biến số quan trọng như “Hỗ trợ của Nhà nước” và “Cam kết của doanh nghiệp” bằng cách tham khảo các tài liệu hiện có, ý kiến chuyên gia, thực hiện khảo sát với NTD và khảo sát các doanh nghiệp cung ứng VĐT được hỗ trợ từ phía NN hiện nay.

5.2. Về thực tiễn

Thứ nhất, luận án xác định tác động của Nhà nước tới việc sử dụng VĐT của NTD là tích cực. Đáng chú ý, tác động của Nhà nước đến NTD trở nên hiệu quả hơn qua việc ảnh hưởng đến “Cam kết của doanh nghiệp” từ đó thúc đẩy, tạo lập niềm tin, gia tăng nhận thức về “Tính hữu ích”, “Tính dễ sử dụng”, “Niềm tin an toàn - bảo mật” và “Nhận thức về lợi ích tài chính” cho dân chúng vào VĐT.

Thứ hai, luận án tích hợp phân tích thống kê mô tả và xử lý dữ liệu định lượng để xác định tác động của Nhà nước đến việc sử dụng VĐT của NTD hiện nay. Từ đó cung cấp bức tranh tổng thể về thị trường VĐT, thái độ, nhu cầu, hiểu biết của NTD với VĐT, thực trạng HTNN với các TCCUDV VĐT.

Thứ ba, luận án khuyến nghị cho NN nhằm khuyến khích NTD sử dụng VĐT từ đó đẩy mạnh TTKDTM, bao gồm: (1) Hoàn thiện hệ thống pháp lý; (2) Đẩy mạnh triển khai và đề xuất các sáng kiến mới; (3) Tăng cường đầu tư CSHT công nghệ; (4) Nâng cao hiệu quả giáo dục - tuyên truyền; và (5) Thúc đẩy chính sách hỗ trợ TCCUDV VĐT. Đây là những đóng góp có ý nghĩa giúp cho các cơ quan QLNN và doanh nghiệp cung ứng VĐT có thêm giải pháp có lợi.

Tóm lại, những đóng góp đã cung cấp những hiểu biết có giá trị để thúc đẩy áp dụng VĐT và phổ cập tài chính kỹ thuật số tại Việt Nam.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TÁC ĐỘNG CỦA NHÀ NƯỚC ĐẾN SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

1.1. Một số khái niệm

1.1.1. Ví điện tử

Nhìn chung, các định nghĩa về VĐT hiện nay đều đã nêu ra được công dụng, tính năng chủ yếu của VĐT khi là trung gian khi thực hiện thanh toán. Tuy nhiên, các chưa đề cập tới điều kiện để VĐT hoạt động. Thực tế chỉ khi VĐT được NN chấp nhận và cấp phép thì mới có thể được hoạt động. Vì vậy, quan điểm của tác giả về VĐT như sau: *VĐT có thể hiểu là một ứng dụng được cấp*

phép hợp pháp, thiết kế trên nền tảng điện tử thông minh, cho phép lưu trữ và sử dụng tiền kỹ thuật số một cách an toàn.

Bên cạnh đó tác giả cũng phân loại VĐT phổ biến hiện nay trên thị trường gồm: Ví kỹ thuật số (Digital wallets); Ví điện tử (E-wallets); Ví di động (Mobile wallets) và Phân tích so sánh ví điện tử, thẻ tín dụng và ngân hàng di động. Đồng thời chỉ rõ lợi ích của VĐT đối với sự phát triển kinh tế, đối với người tiêu dùng, đối với tổ chức cung ứng VĐT và đối với đơn vị chấp nhận VĐT.

1.1.2. “Ý định sử dụng” và “Quyết định sử dụng” của người tiêu dùng

Dựa trên các lý thuyết về ý định, hành vi, quyết định sử dụng, tác giả cũng đưa ra quan điểm như sau:

YDSĐ VĐT phản ánh trạng thái tâm lý của người dùng, xuất phát từ trải nghiệm và cảm nhận của họ về thanh toán bằng VĐT dẫn đến hành vi sử dụng sau này.

“Hành vi của NTD” là quá trình mà một người trải qua kể từ khi phát hiện có nhu cầu tới khi quyết định sử dụng hay không sử dụng với dịch vụ hay sản phẩm nào đó.

“Quyết định sử dụng VĐT của NTD” là việc khách hàng sử dụng VĐT sau quá trình cân nhắc kỹ lưỡng và là kết quả của những trải nghiệm tích cực có được từ việc tìm hiểu về dịch vụ VĐT trước đây.

1.1.3. Cam kết của doanh nghiệp

Từ các nhận định về vai trò của “Cam kết của doanh nghiệp”, từ kết quả khảo sát về những “Cam kết của doanh nghiệp” mà NTD quan tâm, cũng như của các TCCUDV VĐT, các cam kết của doanh nghiệp được xác định ở những vấn đề chính sau: *Đảm bảo về tính an toàn bảo mật; Cung cấp dịch vụ chất lượng cao; Bảo vệ quyền lợi của NTD; Minh bạch và chính xác trong thông tin; Hỗ trợ khách hàng tận tình*

Như vậy, quan điểm của tác giả về “Cam kết của doanh nghiệp” VĐT như sau:

Cam kết của doanh nghiệp VĐT là những lời hứa hoặc thỏa thuận được các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ VĐT xác lập và công bố nhằm đảm bảo trách nhiệm, sự minh bạch, và tính bảo mật trong việc cung cấp dịch vụ. Cam kết này khẳng định sự tận tâm trong việc củng cố năng lực cung cấp dịch vụ, bảo đảm lợi ích và bồi dưỡng lòng tin của NTD.

1.1.4. Hỗ trợ của nhà nước cho sử dụng Ví điện tử

Nhà nước là chủ thể tạo ra môi trường pháp lý minh bạch, đồng thời thúc đẩy hạ tầng công nghệ, xây dựng niềm tin xã hội, hỗ trợ doanh nghiệp đổi mới sáng tạo, và tuyên truyền giáo dục. Sự hiện diện của NN trong vai trò “*bà đỡ thể chế*” giúp giải quyết các điểm nghẽn hiện hữu và tạo lực đẩy cần thiết để VĐT phát triển bền vững và phổ cập sâu rộng trong xã hội.

Nhà nước không phải là yếu tố phụ trợ, mà là điều kiện nền tảng, giúp định hướng và lan tỏa hành vi sử dụng VĐT của NTD trong bối cảnh chuyển đổi số quốc gia.

“Tác động của Nhà nước” có nội hàm rộng, bao gồm cả tác động trực tiếp và gián tiếp, tích cực và tiêu cực, chủ động hoặc thụ động. Tác động của Nhà nước ở lĩnh vực kinh tế - xã hội, đến hành vi của NTD có thể xuất phát từ: Hoạt động lập pháp, điều hành, giám sát; Các công cụ kinh tế như thuế, phí, hỗ trợ tài chính; Cách thức tổ chức thị trường, phân phối nguồn lực; Chính sách cạnh tranh, bảo vệ NTD,... Luận án nhằm làm rõ tác động của Nhà nước, với tư cách là một chủ thể thiết lập khuôn khổ thể chế, định hướng và can thiệp chính sách nhằm thúc đẩy sự chấp nhận và sử dụng VĐT của NTD.

“*Hỗ trợ của Nhà nước*” là một thành tố cụ thể nằm trong tập hợp các “Tác động của Nhà nước”. Hỗ trợ thường được hiểu là sự can thiệp tích cực, có chủ đích và mang tính khuyến khích từ phía NN nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho một lĩnh vực, đối tượng hoặc hành vi nhất định phát triển. Nhìn chung, HTNN là công cụ QLNN, giúp điều tiết nền kinh tế, kích hoạt hoạt động kinh tế, giúp đạt mục tiêu phát triển.

Từ đây, quan điểm của tác giả như sau:

Hỗ trợ của Nhà nước là tập hợp các biện pháp có chủ đích do các cơ quan quyền lực nhà nước triển khai, nhằm tạo lập và củng cố các điều kiện thể chế, nhận thức và kỹ thuật để thúc đẩy sự hình thành và phát triển hành vi của công dân trong một lĩnh vực cụ thể.

Như vậy, trong phạm vi của luận án “*Tác động của Nhà nước*” đến sử dụng VĐT của NTD sẽ được tiếp cận và lượng hóa thông qua ba công cụ “*Hỗ trợ của nhà nước*”, cụ thể: *Hỗ trợ qua hệ thống pháp luật và chính sách quản lý VĐT; Hỗ trợ qua giáo dục và nâng cao nhận thức của NTD; Hỗ trợ qua phát triển và đầu tư cơ sở hạ tầng.*

NN thông qua các hành động, chính sách và nguồn lực hỗ trợ để thúc đẩy việc áp dụng VĐT trong số NTD từ đó tạo lòng tin, giải quyết các mối quan ngại về an ninh và đảm bảo rằng VĐT trở thành phương tiện thanh toán được NTD chấp nhận và sử dụng rộng rãi. Mục tiêu bao trùm là thúc đẩy hòa nhập tài chính và hiện đại hóa bối cảnh thanh toán.

1.1.5. Tác động của Nhà nước đến Cam kết của Doanh nghiệp

Các quy định của NN buộc doanh nghiệp phải thực hiện các cam kết về tiêu chuẩn chất lượng cao, an toàn và sự rõ ràng. Pháp luật yêu cầu doanh nghiệp nâng cao tính an toàn cho người dùng, giúp thực hiện các cam kết về bảo mật và quyền lợi NTD. Tuy nhiên, trong tình huống chính sách bất ngờ thay đổi hoặc quá khắt khe có thể gây trở ngại cho TCCUDV VĐT trong việc duy trì tiêu chuẩn dịch vụ và tuân thủ các cam kết. HTNN giúp doanh nghiệp nỗ lực đổi mới công nghệ mới từ đó họ có thể tinh giản giao diện, tối ưu quy trình, và cải thiện tính năng bảo mật, tương tác dễ dàng. Chính sách tài khoá của NN giúp TCCUDV VĐT thực hiện tốt cam kết, mang lại lợi ích tối đa cho NTD như giảm giá, khuyến mãi.

Như vậy, “Cam kết của doanh nghiệp” và NN có quan hệ tương hỗ. “Cam kết của doanh nghiệp” trong cung cấp dịch vụ chất lượng, an toàn bảo mật, bảo vệ quyền lợi NTD, và minh bạch thông tin không chỉ là nền tảng để xây dựng lòng tin với khách hàng mà còn là cơ sở để NN tin tưởng và hỗ trợ. Các sáng kiến của NN tạo cơ hội thuận lợi cho các TCCUDV VĐT thực hiện cam kết của mình. Các ưu đãi về thuế, CSHT công nghệ, cùng các biện pháp tăng cường bảo vệ NTD tạo động lực để doanh nghiệp hoàn thiện dịch vụ và phát triển. Ngược lại, khi doanh nghiệp thực hiện tốt cam kết, họ giúp cho các sáng kiến của NN thành công và nâng cao niềm tin của người dân vào các sáng kiến chuyển đổi số quốc gia.

1.2. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

1.2.1. Mô hình nghiên cứu

Từ mục tiêu đặt ra, tác giả thiết kế một mô hình các yếu tố dựa trên khung lý thuyết gốc là TAM và UTAUT2 bằng cách điều tra các yếu tố có uy tín nhất trong lĩnh vực này. Các mô hình tích hợp cung cấp góc nhìn rộng hơn, bao quát hơn về cơ chế nhân quả cơ bản của các mối quan hệ, mang lại sự hiểu biết độc quyền mà các mô hình dựa trên một lý thuyết duy nhất không thể đạt được. Dựa trên những hiểu biết thu được từ nghiên cứu hỗ trợ của chính phủ trước đây, với mục tiêu đánh giá tác động của Nhà nước đến việc sử dụng VĐT của NTD, cách tiếp cận của luận án

tập trung vào ba hình thức hỗ trợ cụ thể (pháp luật, giáo dục, CSHT), tức là tiếp cận theo các hành động can thiệp tích cực của NN. “*Hỗ trợ của nhà nước*” được định vị là một cấu trúc ngoại sinh, đại diện cho các can thiệp trực tiếp của NN nhằm tác động đến hành vi của NTD, chứ không phải là yếu tố trung gian. Luận án không đo lường sự hiện diện hay bản chất của NN, mà đo lường những biện pháp cụ thể mà NN thực hiện để tác động đến việc tiêu dùng thông qua các “*chính sách hỗ trợ*”, nên biến đại diện được sử dụng trong mô hình là biến “*Hỗ trợ của Nhà nước*”. Đồng thời, đề xuất biến “*Cam kết của doanh nghiệp*” là biến trung gian, mà theo hiểu biết của tác giả, việc xem xét yếu tố này trong các nghiên cứu trước đây còn hạn chế và chưa đủ cụ thể.

Khung mở rộng được đề xuất dựa trên TAM và UTAUT2 để kiểm tra tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD. Như vậy mô hình nghiên cứu được xây dựng gồm các biến: “Hỗ trợ của Nhà nước”, “Cam kết doanh nghiệp”, “Tính hữu ích được cảm nhận”, “Nhận thức dễ sử dụng”, “Niềm tin an toàn - bảo mật”, “Nhận thức về lợi ích tài chính”, “YĐSD” và “Quyết định sử dụng”

Nghiên cứu này được coi là cần thiết đối với công nghệ mới như VĐT. Kết quả này mang lại sự hiểu biết tổng quan cho cơ quan QLNN và TCCUDV VĐT.

1.2.2. Phát triển giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết H1: NN (thông qua HTNN) có ảnh hưởng tích cực tới YĐSD VĐT

Giả thuyết H14: YĐSD VĐT ảnh hưởng tới “Quyết định sử dụng” VĐT

Giả thuyết H2: NN (thông qua HTNN) có ảnh hưởng tích cực tới “Tính hữu ích được cảm nhận”

Giả thuyết H3: “Tính hữu ích được cảm nhận” có ảnh hưởng tích cực tới YĐSD VĐT

Giả thuyết H4: NN (thông qua HTNN) ảnh hưởng tích cực tới “Nhận thức dễ sử dụng”

Giả thuyết H5: “Nhận thức dễ sử dụng” có ảnh hưởng tích cực tới YĐSD VĐT

Giả thuyết H6: NN (thông qua HTNN) ảnh hưởng tích cực tới “Niềm tin an toàn - bảo mật”

Giả thuyết H7: “Niềm tin an toàn - bảo mật” có ảnh hưởng tích cực tới YĐSD VĐT

Giả thuyết H8: “Cam kết doanh nghiệp” có ảnh hưởng tích cực tới “Tính hữu ích được cảm nhận”

Giả thuyết H9: “Cam kết doanh nghiệp” có ảnh hưởng tích cực tới “Nhận thức dễ sử dụng”

Giả thuyết H10: “Cam kết doanh nghiệp” có ảnh hưởng tích cực tới “Niềm tin an toàn - bảo mật”

Giả thuyết H11: NN (thông qua HTNN) có ảnh hưởng tích cực tới “Cam kết doanh nghiệp”

Giả thuyết H12: “Cam kết doanh nghiệp” có ảnh hưởng tích cực tới “Nhận thức về lợi ích tài chính”

Giả thuyết H13: “Nhận thức về lợi ích tài chính” có ảnh hưởng tích cực tới YĐSD VĐT.

1.3. Đánh giá Tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng

Xuất phát từ các mục tiêu bao quát và cụ thể, việc đánh giá nhằm tìm ra những lý do cho việc sử dụng VĐT của NTD dưới tác động của Nhà nước thông qua các HTNN và xác định xem việc sử dụng VĐT có phải do các hỗ trợ này không.

Do đó cách tiếp cận trong luận án là đo lường tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD.

Các tiêu chí đánh giá bao gồm:

TC1: Hiệu lực của tác động của Nhà nước

Hiệu lực của tác động của Nhà nước (thông qua HTNN) đề cập đến mức độ mà các hành động và quyết định của NN đạt được và tạo ra kết quả mong muốn, thể hiện qua:

- + Thời gian tiếp cận các HTNN
- + Kênh tiếp nhận thông tin về các HTNN
- + Mức độ hiểu biết của NTD với các HTNN liên quan tới VĐT
- + Nhận thức sự cần thiết của các HTNN liên quan tới VĐT
- + Mức độ hài lòng với các HTNN liên quan tới VĐT

Theo đó, đánh giá Hiệu lực tác động của Nhà nước thông qua các hỗ trợ theo các nội dung sau: (1) Về khuôn khổ pháp lý; (2) Công tác tuyên truyền, giáo dục; (3) Phát triển CSHT công nghệ.

TC2: Sự phù hợp của tác động của Nhà nước

Trong phạm vi luận án này, Sự phù hợp của tác động của Nhà nước (thông qua HTNN) thể hiện cảm nhận của NTD về sự hợp lý của các HTNN liên quan đến VĐT, thể hiện qua:

- + Sự phù hợp của HTNN với trình độ hiểu biết của NTD
- + Sự phù hợp của HTNN với nhu cầu thay đổi của người dùng
- + Sự phù hợp của HTNN với tình hình kinh tế, chính trị, xã hội quốc gia.

Theo đó, đánh giá sự phù hợp của tác động của Nhà nước (thông qua HTNN) theo các nội dung sau: (1) HTNN phù hợp với trình độ hiểu biết của NTD; (2) HTNN phù hợp với nhu cầu thay đổi của người dùng; (3) HTNN phù hợp với tình hình kinh tế, chính trị, xã hội hiện nay

TC3: “Ý định sử dụng” và “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD.

+ Đo lường tác động của Nhà nước qua các chỗ trợ đến “Ý định sử dụng” và “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD;

+ Xem xét về việc thay đổi hành vi: Điều này bao gồm việc đo lường các số liệu như số lượng người dùng VĐT, tần suất giao dịch VĐT.

1.4. Kinh nghiệm thúc đẩy sử dụng VĐT của một số quốc gia Đông Nam Á

Việt Nam cùng Malaysia, Indonesia, Singapore có sự tương đồng về kinh tế cũng như thói quen tiêu dùng. Việc phân tích các chính sách và chiến lược thành công trong thúc đẩy sử dụng VĐT tại các quốc gia này sẽ tạo tiền đề khoa học và thực tiễn để đề xuất giải pháp phù hợp để phổ cập VĐT tại Việt Nam, từ đó nâng cao hiệu quả.

CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đặc điểm kinh tế, dân cư, thu nhập tại Hà Nội

Hà Nội là khu vực kinh tế phát triển. Năm 2024, Hà Nội tiếp tục giữ vững mục tiêu đứng thứ 2 về chỉ số thương mại điện tử, trong đó có hướng tới phát triển CSHT, tăng cường thúc đẩy thanh toán điện tử trong thương mại và dịch vụ công. Hà Nội là thị trường đầy tiềm năng cho VĐT và các TCCUDV VĐT phát triển, Người tiêu dùng tại Hà Nội có lợi thế trong việc sử dụng ví điện tử. Có thể thấy rằng NTD tại Hà Nội là nhóm đi đầu trong quá trình tiếp nhận và sử dụng VĐT, đồng thời là nhóm có khả năng phản ánh rõ ràng nhất hiệu quả của các chính sách hỗ trợ từ NN cũng như mức độ cam kết của doanh nghiệp. Trên cơ sở này, luận án lựa chọn Hà Nội làm địa bàn khảo sát, tạo tiền đề để xác thực mô hình và kiểm tra tác động trong bối cảnh thực tế.

2.2. Phương pháp thu thập dữ liệu

Luận án thu và xử lý dữ liệu bằng các phương pháp:

- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp;
- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp

Ngoài ra luận án sử dụng các phương pháp nghiên cứu như:

- Phương pháp phân tích thống kê mô tả;
- Phương pháp phân tích thống kê suy luận;
- Phương pháp phân tích so sánh.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.3.1. Phương pháp nghiên cứu định tính

Bắt đầu bằng việc xem xét các tài liệu và văn bản để thiết lập nền tảng nghiên cứu từ đây đề xuất mô hình ban đầu, sau đó hình thành giả thuyết, thang đo lường sơ bộ và thảo luận bảng câu hỏi. Thang đo và bảng hỏi được xây dựng trên cơ sở cân nhắc đặc điểm người dùng VĐT tại Hà Nội. Để đảm bảo độ chính xác, các phương pháp định tính như phỏng vấn và tham vấn chuyên gia được dùng để tinh chỉnh và tối ưu hóa các công cụ đo lường.

Các cuộc thảo luận giúp xác định và tinh chỉnh các câu hỏi mơ hồ, không rõ ràng hoặc quá kỹ thuật. Dựa trên phản hồi nhận được, tác giả đã tổng hợp những hiểu biết chính và tinh chỉnh bảng câu hỏi, dẫn đến việc phát triển thang đo và bảng hỏi chính thức.

2.3.2. Xây dựng thang đo

2.3.2.1. Xây dựng thang đo

Qua nghiên cứu ban đầu, mô hình đề xuất gồm: “Hỗ trợ của Nhà nước; Cam kết doanh nghiệp; Niềm tin An toàn - bảo mật; Tính hữu ích được cảm nhận; Nhận thức dễ sử dụng; Nhận thức về lợi ích tài chính; Ý định sử dụng VĐT; Quyết định sử dụng VĐT”. Sau đó, xem xét kỹ lưỡng và chi tiết tài liệu, phỏng vấn và thảo luận cùng chuyên gia để xác định thang đo cũng như hạng mục hiện có đo lường các cấu trúc tương tự. NCS nỗ lực điều chỉnh và phát triển thang đo để bổ sung các thang đo cho phù hợp. Riêng thang đo biến “Cam kết của doanh nghiệp” được điều chỉnh trên cơ sở phỏng vấn sâu với đơn vị cung ứng VĐT.

Tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ. Sử dụng những hiểu biết từ các cuộc thảo luận và phân tích ban đầu, tác giả có được thang đo và bảng hỏi chính thức sau khi thực hiện tinh chỉnh.

2.3.2.2. Xây dựng bảng câu hỏi và thiết kế Phiếu khảo sát

a. Xây dựng bảng hỏi

Bảng hỏi sơ bộ lần thứ nhất gồm các câu hỏi thiết kế được yêu cầu phải dễ hiểu, rõ ràng, không sử dụng từ ngữ gây nhầm lẫn hoặc các thuật ngữ khó hiểu, đa nghĩa. Sau đó, được đưa ra thảo luận với chuyên gia và phỏng vấn sơ bộ, tiếp tục điều chỉnh trước khi phát hành bảng câu hỏi chính thức cuối cùng.

b. Phiếu khảo sát

Tác giả đã phát triển cuộc khảo sát bằng bốn loại bảng câu hỏi khác nhau thể hiện dành cho cán bộ QLNN, Chuyên gia, Người tiêu dùng và Doanh nghiệp.

Kết quả của các cuộc khảo sát cung cấp cho tác giả các dữ liệu quan trọng về mức độ nhận biết về HTNN của NTD và thực trạng HTNN đối với doanh nghiệp cung cấp VĐT.

2.3.3. Phương pháp nghiên cứu định lượng

2.3.3.1. Phương pháp chọn mẫu và Xác định mẫu

a. Phương pháp chọn mẫu

Đối tượng khảo sát là NTD tại các quận huyện thuộc địa bàn Hà Nội.

Phương pháp chọn mẫu được tác giả sử dụng là phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Sau khi xác định được mẫu, tác giả tiến hành khảo sát, xin sự đồng ý và thông tin được thu thập qua các công cụ tin cậy, đồng thời điều chỉnh khi cần thiết.

b. Kích thước mẫu phục vụ cho việc điều tra:

Khảo sát chính thức vào tháng 11 năm 2024 đã thu được số liệu từ 519 phiếu trả lời do người dùng VĐT hoàn thành bằng phương pháp thống kê. Kết quả có 488 phiếu điều tra hợp lệ đã được thu thập.

2.3.3.2. Thu thập dữ liệu và xử lý dữ liệu

a. Thu thập dữ liệu

Các phiếu điều tra được phát ra ngẫu nhiên và trả lời qua google form để thuận tiện cho những NTD ở những khu vực xa không dễ tiếp cận. Quá trình thu thập câu trả lời đảm bảo việc có được sự đồng ý có hiểu biết từ những người tham gia và giảm thiểu các nguồn sai lệch tiềm ẩn.

b. Làm sạch và chuẩn bị dữ liệu

Xử lý, mã hoá và sắp xếp dữ liệu bằng Excel để đảm bảo định dạng có cấu trúc và an toàn để phân tích thêm. Các điểm dữ liệu ngoại lệ hoặc bất thường sẽ được kiểm tra và sửa chữa hoặc loại bỏ nếu cần thiết, chuyển đổi dữ liệu thô sang định dạng phù hợp để phân tích thống kê.

2.3.3.3. Phân tích dữ liệu

a. Công cụ phân tích và chỉ tiêu phân tích

Phần mềm SmartPLS 3 được dùng cho phân tích định lượng vì nổi bật trong việc xử lý các mô hình có nhiều biến ẩn, phù hợp với mẫu dữ liệu không quá lớn và không yêu cầu phân phối chuẩn. Đặc biệt, SmartPLS3 có khả năng đánh giá đồng thời cả mô hình đo lường (measurement model) và mô hình cấu trúc (structural model). Ngoài ra, phần mềm còn cung cấp các chỉ số đánh giá độ tin cậy, độ giá trị, hệ số R^2 , giá trị trung bình và độ lệch chuẩn, đồng thời hỗ trợ kiểm định Bootstrapping. Việc ứng dụng SmartPLS 3 trong luận án làm tăng tính chặt chẽ, mang lại tính khách quan và chính xác cao trong việc kiểm định giả thuyết và phân tích tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội.

Theo đó, các chỉ số chính sau đây được ưu tiên làm nền tảng cho việc phân tích và phù hợp cho nghiên cứu:

*** Đánh giá mô hình đo lường**

Các chỉ tiêu được đánh giá bao gồm: Đánh giá chất lượng biến qua sát (qua: Hệ số Outer Loading; Hệ số Cronbach's alpha; Hệ số Composite reliability); Đánh giá tính hội tụ (Convergent validity); Đánh giá tính phân biệt (Discriminant Validity).

*** Đánh giá mô hình cấu trúc PLS - SEM**

Nghiên cứu thực hiện hai phân tích gồm PLS-SEM algorithm và Bootstrapping.

Một số chỉ tiêu đánh giá gồm: Đánh giá tính cộng tuyến của biến độc lập (Collinearity); Đánh giá ý nghĩa quan hệ tác động; Hệ số xác định R^2 ; Hệ số hiệu quả tác động Effect size (f^2).

b. Kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ

Nhằm đảm bảo dữ liệu đã được "làm sạch" trước khi phân tích sâu, giúp giảm rủi ro trong việc gặp lỗi hội tụ (convergence) hoặc phân biệt (discriminant validity) khi sử dụng SmartPLS 3. Mô hình sơ bộ với số mẫu điều tra là 200 mẫu, nghiên cứu về tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD gồm 6 yếu tố tác động: "Hỗ trợ của Nhà nước; Cam kết của doanh nghiệp; Niềm tin

vào An toàn - bảo mật; Tính hữu ích được cảm nhận; Nhận thức dễ sử dụng; Nhận thức về lợi ích tài chính”.

Sau khi phân tích và thảo luận kỹ lưỡng, tác giả loại bỏ biến SS8, PEU6, tiến hành đánh giá khả thi trong giai đoạn sơ bộ, làm sạch dữ liệu và sửa đổi cấu trúc bảng hỏi và phiếu điều tra. Việc loại bỏ SS8 và PEU6 giúp tăng cường tính nhất quán nội bộ của mô hình đo lường, đảm bảo chỉ sử dụng các chỉ số có sức mạnh giải thích mạnh. Điều này đặc biệt quan trọng để đạt được độ tin cậy tổng hợp (CR) cao và các giá trị phương sai trích xuất trung bình (AVE), đây là các chỉ số chính về chất lượng mô hình đo lường.

Bước này rất cần thiết loại bỏ các biến không liên quan trước khi chuyển sang giai đoạn định lượng chính thức.

c. Nghiên cứu định lượng chính thức

Sau khi thực hiện, tác giả tiếp tục điều chỉnh, làm sạch dữ liệu thu thập được và thực hiện nghiên cứu định lượng chính thức bằng thuật toán PLS -SEM qua phần mềm SmartPLS 3. Từ đây, bàn luận về kết quả và đưa ra khuyến nghị.

CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Khái quát về tình hình thị trường Ví điện tử tại Việt Nam

Nhìn nhận về xu hướng của VĐT hiện nay trên thế giới, các giao dịch điện tử trong đó có sự gia tăng của VĐT đã làm thay đổi quan điểm và thói quen về thanh toán. Việt Nam với dân số 98,53 triệu người, khoảng 79,1% được truy cập Internet, tổng cộng 77,93 triệu người dùng, mang lại cơ hội cho nhiều lĩnh vực kỹ thuật số trong đó có VĐT. Với tiềm năng như hiện nay, Việt Nam đang rất thu hút cho đầu tư vào VĐT. Thị trường VĐT tại Việt Nam có mức cạnh tranh cao, cả trong nước và quốc tế đều tranh giành thị phần. Sự cạnh tranh này đã dẫn đến những đổi mới trong dịch vụ, chương trình khuyến mãi và quan hệ đối tác để thu hút và giữ chân người dùng. Điều này xuất phát từ việc thiết bị thông minh ngày càng phổ biến, dân số am hiểu công nghệ và nỗ lực phối hợp của NN, doanh nghiệp nhằm thúc đẩy thanh toán điện tử, nhờ đó VĐT đã nhanh chóng lan rộng. VĐT dễ sử dụng và mang lại sự tiện lợi đã góp phần giúp người dân Việt Nam áp dụng rộng rãi.

3.2. Thực trạng Tác động của Nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng

Hoạt động của các TCCUDV VĐT chịu sự quản lý chính bởi ngân hàng nhà nước Việt Nam.

(1) Đối với chính sách pháp luật

NN ban hành quy định pháp luật để đảm bảo quyền, lợi ích, trách nhiệm, giúp loại bỏ các nguy cơ, rủi ro với các bên. NN đã có nhiều nỗ lực hoàn thiện các quy định pháp lý này để thúc đẩy môi trường quản lý chặt chẽ hơn, đảm bảo tăng trưởng bền vững và ứng dụng rộng rãi VĐT tại Việt Nam.

Tuy nhiên khuôn khổ pháp lý cho VĐT tại Việt Nam chưa hoàn thiện. Các quy định không giải quyết đầy đủ các khía cạnh của ngành thanh toán điện tử đang có những thay đổi nhanh chóng. Thực tế các quy định vẫn có những lỗ hổng trong các lĩnh vực như quyền riêng tư dữ liệu, bảo vệ NTD và giám sát các giao dịch VĐT. Dù NN đã nỗ lực trong việc phòng chống lừa đảo mạng, tuy nhiên những lỗ hổng về công nghệ, giao dịch dữ liệu người dùng bất hợp pháp, cũng như sự thiếu hiểu biết của người dân đã dẫn đến những thiệt hại lớn và gây mất lòng tin cho NTD. Hơn nữa, hệ thống pháp luật còn thiếu các quy tắc rõ ràng về khả năng tương tác giữa các nền tảng VĐT khác nhau và các giao dịch xuyên biên giới, gây ra nguy cơ cản trở sự tăng trưởng và tích hợp của VĐT

cả trong và ngoài nước. Ngoài ra, sự thay đổi như vũ bão công nghệ có thể vượt xa khả năng theo kịp của hệ thống pháp luật, đặt ra gánh nặng và rào cản trong việc cân bằng giữa an toàn và đổi mới trong không gian VĐT.

Các nghị định, quyết định đều nhằm thúc đẩy thanh toán điện tử, bao gồm VĐT. Tuy nhiên, vẫn thiếu sự đồng bộ giữa các quy định. Thiếu sự kết nối chặt chẽ với các chính sách khác như CSHT viễn thông, an ninh thông tin và tài chính cá nhân, khiến việc triển khai gặp khó khăn. Ngoài ra, khó khăn trong việc áp dụng tại khu vực nông thôn, nơi hạn chế về CSHT cản trở việc áp dụng rộng rãi thanh toán điện tử, mặc dù có đề xuất từ các dự án như “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ đồng bào dân tộc thiểu số phát triển kinh tế xã hội”.

(2) Đối với phát triển và đầu tư cơ sở hạ tầng

CSHT viễn thông là lĩnh vực đầu tư quan trọng tại, là xương sống của nền kinh tế số bằng cách cho phép truyền dữ liệu và giao dịch liền mạch.

NN đã đóng vai trò then chốt trong việc đặt nền móng cho sự phát triển của CSHT công nghệ hỗ trợ thanh toán điện tử. Các công cụ lập pháp và quản lý, bao gồm sửa đổi Luật Giao dịch điện tử, ban hành hướng dẫn của ngân hàng nhà nước và các sáng kiến tăng cường an ninh mạng đã tạo ra môi trường pháp lý ổn định và an toàn cho các dịch vụ thanh toán điện tử.

Mặc dù có nhiều sáng kiến chính sách khác nhau, hiệu quả phát triển thanh toán điện tử vẫn còn hạn chế do CSHT chưa đồng bộ, thiếu điều kiện thuận lợi về nhân lực, thiếu sự thống nhất chặt chẽ giữa doanh nghiệp với NN. Tuy đã có các kết nối thanh toán như thỏa thuận kết nối thanh toán bán lẻ giữa Việt Nam và Thái Lan (thông qua công nghệ QR Code), nhưng việc triển khai thanh toán xuyên biên giới phải đối mặt với các rào cản về công nghệ và an ninh. Do đó, biện pháp toàn diện để góp phần thực hiện hiệu quả các đề án từ đó giúp phát triển VĐT là rất cần thiết.

(3) Đối với hoạt động về giáo dục tuyên truyền

NN đã ưu tiên nâng cao nhận thức của công chúng và thúc đẩy TTKDTM thông qua nhiều chính sách và chỉ thị khác nhau.

Thông qua các chiến dịch phối hợp do NHNN, Bộ Thông tin và Truyền thông và chính quyền các tỉnh chỉ đạo, chính phủ đã triển khai các chương trình phổ biến kiến thức về lợi ích, tính an toàn và khuôn khổ pháp lý liên quan đến TTKDTM.

Cùng với các sáng kiến do NN chỉ đạo, các TCCUDV VĐT đã tích cực đầu tư vào giáo dục NTD như một phần trong chiến lược mở rộng thị trường của họ. Nhiều nhà cung cấp đã nhúng các mẹo bảo mật, hướng dẫn cách dùng và các tính năng hỗ trợ theo thời gian thực trực tiếp vào nền tảng của họ.

Tóm lại,

Có thể thấy NN đã tạo lập khuôn khổ pháp lý để bảo vệ NTD cũng như các hỗ trợ để đẩy mạnh thanh toán điện tử. Những nỗ lực chung của NN và tư nhân đã tạo điều kiện để VĐT phát triển. Tuy nhiên, bối cảnh hỗ trợ và quản lý cho VĐT tại Việt Nam vẫn cần cải thiện thêm bởi các lý do sau: (i) quy định quá rộng và thiếu chuyên môn hóa; (ii) hỗ trợ của NN cần được làm rõ; (iii) nỗ lực giáo dục và tuyên truyền chưa được nhắm mục tiêu đầy đủ; (iv) CSHT công nghệ không đồng đều cản trở việc áp dụng VĐT, nhất là vùng có kết nối internet và di động hạn chế; (v) cần tăng cường các ưu đãi kinh tế cho các công ty FinTech.

3.3. Đánh giá thực trạng Tác động của Nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội

Nghiên cứu từ 488 NTD tại Hà Nội với các câu hỏi khảo sát đánh giá nhận thức của NTD về Hiệu lực và sự phù hợp của các tác động của Nhà nước (thông qua HTNN) đối với VĐT.

3.3.1. Về Hiệu lực của tác động của Nhà nước (thông qua hỗ trợ của Nhà nước)

+ Thời gian tiếp cận các HTNN: Trên 50% người được khảo sát đánh giá từ bình thường tới rất nhanh, 58% trả lời chậm hoặc rất chậm.

+ Kênh tiếp nhận thông tin về các HTNN sử dụng khá đa dạng. Trang web doanh nghiệp được chọn nhiều nhất (50,82%), tiếp theo là trang web chính phủ/bộ/ngành (36,07%), mạng xã hội, ứng dụng di động chỉ chiếm 7,17%, Tivi/Báo đài cũng ít được sử dụng (5,94%)

+ Mức độ hiểu biết của NTD với các HTNN liên quan tới VĐT: Trung bình có trên 60% người được khảo sát biết đến các HTNN, tuy nhiên trung bình vẫn có khoảng gần 40% người được khảo sát không biết tới.

+ Nhận thức sự cần thiết của các HTNN liên quan tới VĐT: Trung bình trên 70% người được khảo sát cho rằng cần thiết có các HTNN, trung bình có khoảng gần 4% người được khảo sát cho rằng không cần có các HTNN.

+ Mức độ hài lòng với các HTNN liên quan tới VĐT: Trung bình trên 50% người được khảo sát hài lòng với các HTNN hiện nay, tuy nhiên vẫn có trung bình khoảng gần 10% người được hỏi không hài lòng với các HTNN.

3.3.2. Về sự phù hợp của tác động của Nhà nước (thông qua hỗ trợ của Nhà nước)

+ HTNN góp phần trong việc hình thành sự hiểu biết của NTD, với hơn 50% số người được hỏi thừa nhận sự liên quan của nó. Tuy nhiên, gần 19% số người tham gia cho rằng không có liên hệ trực tiếp giữa HTNN và mức độ hiểu biết của họ.

+ Đa số đồng ý rằng HTNN phù hợp với nhu cầu thay đổi của NTD (hơn 60%). Tuy nhiên vẫn có gần 10% người được hỏi cho rằng HTNN chưa đáp ứng những nhu cầu thay đổi này.

+ HTNN phù hợp với bối cảnh kinh tế, chính trị và xã hội hiện tại (với hơn 50% câu trả lời đồng ý). Tuy nhiên vẫn có gần 10% người được hỏi cho rằng HTNN chưa giải quyết hoặc phản ánh đầy đủ các điều kiện hiện tại ở những khu vực này.

3.3.3. Nghiên cứu định lượng Tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội

Nội dung giúp đo lường mức độ tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD. Phương pháp PLS-SEM đã được dùng, tận dụng khả năng xử lý các biến phức tạp mà không yêu cầu dữ liệu phân phối chuẩn. Phần mềm SmartPLS 3 được chọn do sự phù hợp đối với nghiên cứu thăm dò liên quan đến quy mô mẫu vừa phải.

a. Đánh giá mô hình đo lường

Kết quả cho thấy chất lượng của các thang đo trong mô hình được đánh giá bằng các chỉ tiêu hệ số tải ngoại, hệ số tin cậy và độ tin cậy tổng hợp đều thỏa mãn mức giới hạn.

Kết quả đánh giá tính phân biệt qua qua bảng Fornell and Larcker kết hợp phân tích HTMT (Heterotrait – Monotrait Ratio) cho thấy tính phân biệt trong các cấu trúc đều đảm bảo.

b. Đánh giá mô hình cấu trúc PLS - SEM

Nghiên cứu thực hiện hai phân tích gồm PLS-SEM Algorithm và Bootstrapping.

- *Kết quả phân tích tác động trực tiếp*

Bảng 3.10. Kết quả phân tích các mối quan hệ tác động

Giả thuyết	Mối quan hệ giữa các biến	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	P Values	VIF	Kết quả giả thuyết
------------	---------------------------	---------------------	-----------------	----------	-----	--------------------

H7	TSS → IU	0,157	0,158	0,002	2,949	Chấp nhận
H5	PEU → IU	0,410	0,408	0,000	2,850	Chấp nhận
H13	PB → IU	0,133	0,133	0,000	1,657	Chấp nhận
H3	PU → IU	0,120	0,121	0,002	2,160	Chấp nhận
H10	TCC → TSS	0,581	0,583	0,000	2,231	Chấp nhận
H12	TCC → PB	0,589	0,590	0,000	1,000	Chấp nhận
H8	TCC → PU	0,482	0,484	0,000	2,231	Chấp nhận
H9	TCC → PEU	0,547	0,549	0,000	2,231	Chấp nhận
H11	SS → TCC	0,743	0,745	0,000	1,000	Chấp nhận
H1	SS → IU	0,173	0,171	0,000	2,239	Chấp nhận
H6	SS → TSS	0,291	0,289	0,000	2,231	Chấp nhận
H4	SS → PEU	0,211	0,210	0,000	2,231	Chấp nhận
H2	SS → PU	0,158	0,163	0,010	2,231	Chấp nhận
H14	IU → DE	0,755	0,756	0,000	1,000	Chấp nhận

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

- Kết quả phân tích tác động gián tiếp

Bảng 3.11. Kết quả phân tích tác động gián tiếp

Mối quan hệ giữa các biến	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	P Values
Quan hệ tác động gián tiếp cụ thể			
SS -> TSS -> IU -> DE	0,039	0,039	0,004
SS -> PEU -> IU -> DE	0,074	0,073	0,000
SS -> PU -> IU -> DE	0,036	0,037	0,008
SS -> TCC -> TSS -> IU -> DE	0,058	0,059	0,006
SS -> TCC -> PEU -> IU -> DE	0,143	0,144	0,000
SS -> TCC -> PU -> IU -> DE	0,047	0,048	0,010
SS -> TCC -> PB -> IU -> DE	0,050	0,050	0,001
Quan hệ gián tiếp tổng hợp			
SS -> IU	0,487	0,490	0,000
SS -> DE	0,564	0,565	0,000

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

* Hệ số xác định R^2

Dựa vào giá trị R^2 hiệu chỉnh trong kết quả của PLS Algorithm để xác định mức độ các biến độc lập giải thích biến phụ thuộc. Kết quả cho thấy, giá trị R^2 điều chỉnh vượt quá 0,6, cho thấy cho thấy mô hình thể hiện sức mạnh giải thích mạnh mẽ và rất phù hợp để phân tích mối quan hệ giữa các biến

* Hệ số hiệu quả tác động Effect size (f^2)

Mức độ tác động cho thấy, “Hỗ trợ của Nhà nước” có tác động rất lớn tới “Cam kết của doanh nghiệp”; xét tác động trực tiếp “Hỗ trợ của Nhà nước” tác động nhỏ đến “YĐSD VĐT”, “Nhận thức dễ sử dụng” và “tính hữu ích được cảm nhận”, và tác động trung bình tới “Niềm tin an toàn - bảo mật”. “Cam kết của doanh nghiệp” tác động rất mạnh tới “Nhận thức về lợi ích tài chính”, và “Niềm tin an toàn - bảo mật”; và có tác động trung bình tới “Nhận thức dễ sử dụng”,

“tính hữu ích được cảm nhận”. Cuối cùng, YĐSD VĐT có ý nghĩa định hình mạnh đến “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD.

3.3.4. Bàn về kết quả nghiên cứu định lượng

Mô hình nghiên cứu tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD tại Thành phố Hà Nội có kết quả như sau:

Thứ nhất, có mối tác động trực tiếp của NN đến YĐSD VĐT của NTD tại Hà Nội.

Thứ hai, “Ý định sử dụng (IU)” tác động trực tiếp đến “Quyết định sử dụng” (DE)

Thứ ba, Nhà nước tác động mạnh tới “Cam kết của doanh nghiệp”

Thứ tư, Nhà nước tác động tới “Cam kết của doanh nghiệp” giúp NTD nâng cao “Nhận thức về tính hữu ích được cảm nhận”, “Nhận thức dễ sử dụng”, “Niềm tin an toàn bảo mật” từ đó thúc đẩy “Ý định sử dụng” và “Quyết định sử dụng” VĐT.

Ý nghĩa thực tiễn của kết quả này cho thấy các yếu tố như “cảm nhận tính hữu ích”, “dễ sử dụng”, “niềm tin an toàn”, “cam kết của doanh nghiệp” hay vai trò của NN có ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến NTD, thì yếu tố then chốt quyết định cuối cùng họ có sử dụng VĐT hay không chính là “ý định chủ quan” của chính họ. Điều này hàm ý rằng mọi nỗ lực từ phía NN và TCCUDV VĐT đều nên quy tụ về mục tiêu hình thành và củng cố “ý định sử dụng” trong tâm trí người dùng.

Tóm lại:

Mô hình đề xuất mở rộng TAM và UTAUT2 có một số hàm ý thực tế và lý thuyết. Những phát hiện này cung cấp những hiểu biết toàn diện và tiết lộ xu hướng hiện tại về thực trạng sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội. Đồng thời, nghiên cứu đã nêu bật cách NN ảnh hưởng đến NTD sử dụng VĐT thông qua các hỗ trợ. Các kết quả đo lường định lượng đã góp phần củng cố lập luận, cho thấy NN đóng góp đáng kể trong việc sử dụng VĐT của NTD, thông qua cả tác động trực tiếp và gián tiếp.

Các phát hiện xác nhận rằng Nhà nước có tác dụng thúc đẩy NTD sử dụng VĐT bằng cách tăng cường “Cam kết của doanh nghiệp” để nâng cao nhận thức NTD về “Tính hữu ích được cảm nhận”, “Nhận thức dễ sử dụng”, “Niềm tin an toàn - bảo mật” của VĐT.

CHƯƠNG 4: THẢO LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

4.1. Đánh giá chung về Tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội

Dữ liệu tổng hợp cho thấy, sự mở rộng của VĐT thể hiện rõ ở sự gia tăng người dùng, số lượng TCCUDV VĐT cũng như số lượng của tổ chức chấp nhận thanh toán bằng VĐT. Trong suốt quá trình giới thiệu và mở rộng VĐT tại Việt Nam, những nỗ lực của NN hỗ trợ rất lớn cho sự phát triển này, thúc đẩy sự phát triển và thành công của VĐT.

Tuy nhiên, tác giả nhận thấy vẫn có những tồn tại như sau trong các HTNN ảnh hưởng tới việc thúc đẩy sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội như: (i) khung pháp lý liên quan tới VĐT còn chưa thực sự đầy đủ; (ii) các sáng kiến, chương trình của NN chưa đủ mạnh để triển khai hiệu quả tới toàn bộ người dân; (iii) thiếu sự đồng bộ trong nâng cấp CSHT; (iv) các chiến dịch tuyên truyền cho thúc đẩy thanh toán điện tử còn chưa đạt được mục tiêu kỳ vọng. Nhiều người dân được hỏi không biết tới những chương trình mà NN phát động và hạn chế trong tiếp nhận thông tin, chính sách của NN. Dùng tiền mặt vẫn đang phổ biến ở một số bộ phận như những người trung niên, người già, những người ở khu vực bị hạn chế tiếp cận công nghệ cao, hoặc những người ngại trải nghiệm công nghệ, không chấp nhận, không tin tưởng và có nhiều bất an với các hình thức thanh

toán điện tử. Nhiều NTD chỉ tin tưởng sử dụng dịch vụ của NH, đặt ra thách thức đối với việc áp dụng rộng rãi VĐT.

4.2. Khuyến nghị giải pháp hoàn thiện chính sách hỗ trợ của nhà nước nhằm thúc đẩy sử dụng ví điện tử đối với người tiêu dùng

Dựa trên định hướng chiến lược TTKDTM theo Quyết định số 749/QĐ-TTg và Quyết định số 1813/QĐ-TTg, nêu bật nhu cầu mở rộng TTKDTM, bao gồm cả dịch vụ VĐT. Mặc dù chính sách và sáng kiến hiện tại của NN đã đặt nền tảng, nhưng cần có thêm hành động để thúc đẩy NTD áp dụng VĐT hiệu quả. Dưới đây là một số khuyến nghị từ tác giả: (i) Hoàn thiện hệ thống pháp lý đối với ví điện tử; (ii) Đẩy mạnh thực hiện các đề án, sáng kiến nhà nước và đề xuất các sáng kiến mới trong việc thúc đẩy sử dụng VĐT; (iii) Tập trung đầu tư cơ sở hạ tầng để tạo nền móng vững chắc cho công nghệ VĐT phát triển bền vững; (iv) Tăng cường và đẩy mạnh chính sách giáo dục, tuyên truyền; (v) Thúc đẩy các chính sách hỗ trợ cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ VĐT.

KẾT LUẬN

Luận án đã cung cấp lý luận về “Tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD” dựa trên việc kế thừa các tri thức đã được kiểm chứng trong các nghiên cứu trước đây.

Luận án kết hợp phân tích thống kê mô tả và đo lường định lượng để trình bày tổng quan thực trạng và dựa trên dữ liệu về việc sử dụng VĐT trong số NTD tại Hà Nội, cung cấp sự hiểu biết rõ ràng về thái độ, động cơ và mối quan tâm của họ. Nền tảng thực nghiệm này giúp các nhà hoạch định chính sách và TCCUDV VĐT xác định các động lực chính và rào cản đối với việc áp dụng.

Luận án đề xuất mô hình phù hợp với bối cảnh tại Thành phố Hà Nội. Dữ liệu thu thập được từ việc khảo sát 488 NTD VĐT, sau đó sử dụng phần mềm SmartPLS3 để phân tích dữ liệu. Bằng cách tích hợp các biến: “Hỗ trợ của nhà nước”, “Cam kết của doanh nghiệp”, “Tính hữu ích được cảm nhận”, “Nhận thức dễ sử dụng”, “Niềm tin vào tính bảo mật” và “Nhận thức về lợi ích tài chính”. Luận án cung cấp góc nhìn toàn diện hơn về sử dụng VĐT của NTD.

Kết quả cho thấy NN có tác động đáng kể đến “Cam kết của doanh nghiệp” trong việc phát triển và cung ứng dịch vụ VĐT, từ đó ảnh hưởng đến: “Tính hữu ích được cảm nhận”, “Nhận thức dễ sử dụng”, “Niềm tin vào tính bảo mật”, “Nhận thức về lợi ích tài chính”. Những yếu tố này chính là các mắt xích quan trọng hình thành nên “Ý định sử dụng”, và cuối cùng dẫn đến “Quyết định sử dụng” VĐT. NN cũng tạo ảnh hưởng gián tiếp thông qua các chuỗi tác động ngắn hơn, như thông qua việc cải thiện nhận thức của NTD về “tính hữu ích”, “mức độ dễ sử dụng” và “Niềm tin vào tính bảo mật” của VĐT, từ đó góp phần hình thành YĐSD. Mô hình này cho thấy, để thúc đẩy việc sử dụng VĐT trong bối cảnh Việt Nam, các chính sách HTNN cần được triển khai theo hướng tạo điều kiện cho TCCUDV VĐT nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời làm gia tăng nhận thức, sự tin tưởng và kỳ vọng của NTD vào lợi ích thiết thực mà VĐT mang lại.

Dựa trên các phát hiện, luận án có khuyến nghị để giải quyết các hạn chế và đề xuất hoàn thiện các chính sách của NN. Các khuyến nghị hữu ích cho các cơ quan QLNN tập trung vào cải thiện chính sách, thúc đẩy các sáng kiến tăng cường bảo mật và tin cậy, thúc đẩy lợi ích tài chính cho người dùng, tăng cường giáo dục nhận thức tài chính của NTD: “Hoàn thiện hệ thống pháp lý đối với VĐT”; “Đẩy mạnh thực hiện các đề án, sáng kiến NN và đề xuất các sáng kiến mới trong việc thúc đẩy sử dụng VĐT”; “Tập trung đầu tư CSHT để tạo nền móng vững chắc cho công nghệ VĐT phát triển bền vững”; “Tăng cường và đẩy mạnh chính sách giáo dục, tuyên truyền”; “Thúc đẩy các chính sách hỗ trợ cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ VĐT”.

Mặc dù luận án đã hình thành được khuôn khổ lý thuyết và thực nghiệm có giá trị nhưng vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định cần được tiếp tục nghiên cứu trong tương lai như: Phạm vi khảo sát chỉ tập trung tại Hà Nội với cỡ mẫu còn hạn chế; Thang đo các biến “Hỗ trợ của Nhà nước” và “Cam kết của doanh nghiệp” cần được tiếp tục tinh chỉnh để nâng cao độ tin cậy và giá trị đo lường; Mô hình chưa xem xét đến các biến điều tiết như mức độ tin tưởng vào công nghệ, sự cởi mở với đổi mới, hay ảnh hưởng từ cộng đồng; Mối quan hệ giữa NN với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ và điểm chấp nhận VĐT chưa được phân tích sâu. Các nghiên cứu trong tương lai sẽ tiếp tục giải quyết những hạn chế này nhằm hoàn thiện mục tiêu của luận án.

Tóm lại, những kiến thức lý luận và thực tiễn của luận án hỗ trợ cho sự phát triển của dịch vụ VĐT tại Việt Nam cũng như cải thiện các chính sách của NN về quản lý dịch vụ này. Những phát hiện của luận án nhấn mạnh tầm quan trọng của những nỗ lực hợp tác giữa NN, doanh nghiệp và NTD để dịch vụ VĐT được chấp nhận rộng rãi.