

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

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN LÝ KINH TẾ

HÀ NỘI – NĂM 2025

BỘ XÂY DỰNG BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CÔNG VỮ 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

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

1. TS. HOÀNG THỊ HỒNG LÊ
2. TS. NGUYỄN HÙNG CƯỜNG

HÀ NỘI – NĂM 2025

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng luận án tiến sĩ có tiêu đề "**Nghiên cứu tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại thành phố Hà Nội**" là thành quả của quá trình nghiên cứu và làm việc độc lập của tôi. Luận án này được thực hiện theo các nguyên tắc đạo đức và tiêu chuẩn học thuật do Trường Đại học Công nghệ Giao thông Vận tải đặt ra.

Tôi khẳng định rằng:

Nội dung của luận án này là công trình gốc của tôi và mọi nguồn bên ngoài, dữ liệu hoặc sở hữu trí tuệ đều đã được ghi nhận và trích dẫn theo đúng phong cách trích dẫn đã quy định.

Không có phần nào của luận án này đã được nộp trước đó hoặc đồng thời cho bất kỳ tổ chức học thuật nào khác hoặc cho bất kỳ trình độ học vấn nào khác.

Mọi sự hỗ trợ nhận được trong quá trình thực hiện luận án, dù là từ cố vấn, đồng nghiệp hay tổ chức, đều đã được ghi nhận rõ ràng trong luận án.

Luận án này không đạo văn và đã được cấp mọi quyền cần thiết để sử dụng và phân tích dữ liệu.

Tôi chịu hoàn toàn trách nhiệm về tính toàn vẹn và tính xác thực của nghiên cứu này và các phát hiện của nó. Tôi hiểu rằng bất kỳ hành vi vi phạm tính toàn vẹn học thuật nào cũng có thể dẫn đến các hành động kỷ luật theo các quy tắc và quy định của Trường Đại học Công nghệ Giao thông Vận tải đặt ra.

Hà Nội, ngày.....tháng.....năm.....

Nghiên cứu sinh

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất đến Ban Giám hiệu, Phòng Sau đại học, cùng các thầy cô giáo Khoa Kinh tế Vận tải, Khoa Quản trị - Trường Đại học Công nghệ Giao thông Vận tải, đã tạo điều kiện thuận lợi và đã hỗ trợ tôi suốt quá trình học tập và thực hiện luận án này.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đặc biệt đến tập thể thầy, cô hướng dẫn đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và hỗ trợ tôi từ những ngày đầu định hình ý tưởng đến khi hoàn thiện luận án. Những lời khuyên quý giá, sự tận tâm và kiến thức sâu rộng của các thầy cô đã giúp tôi hoàn thành luận án.

Bên cạnh đó, tôi cũng gửi lời cảm ơn đến các cán bộ và chuyên gia tại các đơn vị, tổ chức mà tôi đã có cơ hội được phỏng vấn và làm việc trong quá trình thực hiện nghiên cứu. Sự chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn, những ý kiến kiến trúc chuyên sâu và sự hợp tác nhiệt tình từ quý vị đã đóng góp không nhỏ về chất lượng và sự hoàn thiện của luận án này.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè và đồng nghiệp, những người luôn ở bên cạnh động viên, khích lệ và hỗ trợ tôi trong suốt chặng đường học tập và nghiên cứu.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày.....tháng.....năm.....

Nghiên cứu sinh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ	x
MỞ ĐẦU.....	1
1. TÍNH CẤP THIẾT NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI LUẬN ÁN	1
2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU.....	2
3. MỤC TIÊU TỔNG QUÁT VÀ MỤC TIÊU CỤ THỂ	14
4. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU.....	14
5. KHÁCH THỂ, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	14
6. NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN	16
7. KẾT CẤU LUẬN ÁN	17
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ TÁC ĐỘNG CỦA NHÀ NƯỚC ĐẾN SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG	18
1.1. Một số khái niệm.....	18
1.1.1. Ví điện tử.....	18
1.1.2. “Ý định sử dụng” và “Quyết định sử dụng” của người tiêu dùng	23
1.1.3. Cam kết của doanh nghiệp.....	25
1.1.4. Tác động của nhà nước.....	26
1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến Tác động của nhà nước đối với việc sử dụng Ví điện tử của người tiêu dùng	31
1.2.1. Nhóm yếu tố thuộc về người tiêu dùng.....	31
1.2.2. Nhóm yếu tố thuộc về tổ chức cung ứng dịch vụ	32
1.2.3. Nhóm yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô	32
1.3. Tiêu chí đánh giá Tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng	33
1.4. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu	36

1.4.1. Mô hình nghiên cứu	36
1.4.2. Phát triển giả thuyết nghiên cứu.....	42
1.5. Kinh nghiệm thúc đẩy sử dụng VĐT của một số quốc gia Đông Nam Á	49
1.5.1. Tổng quan về thị trường ví điện tử.....	49
1.5.2. Một số nỗ lực và kinh nghiệm trong việc thúc đẩy sử dụng Ví điện tử... 50	
1.5.3. Hàm ý bài học kinh nghiệm.....	53
Tóm tắt chương 1	54
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	56
2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu.....	56
2.1.1. Phương pháp thu thập và nghiên cứu dữ liệu thứ cấp.....	56
2.1.2. Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu sơ cấp.....	56
2.2. Phương pháp nghiên cứu	57
2.2.1. Phương pháp nghiên cứu định tính.....	57
2.2.2. Xây dựng thang đo	59
2.2.3. Phương pháp nghiên cứu định lượng	65
Tóm tắt chương 2	74
CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	75
3.1. Tổng quan về thị trường ví điện tử tại Việt Nam và những thuận lợi, khó khăn tại Hà Nội ảnh hưởng tới Tác động của nhà nước đến sử dụng Ví điện tử.....	75
3.1.1. Khái quát về thị trường Ví điện tử tại Việt Nam.....	75
3.1.2. Những thuận lợi và khó khăn tại Hà Nội ảnh hưởng tới Tác động của nhà nước đến sử dụng Ví điện tử	78
3.2. Thực trạng Hỗ trợ của Nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội	82
3.2.1. Tổng quan về Hỗ trợ của Nhà nước đối với Ví điện tử tại Hà Nội.....	82
3.2.2. Tiêu chí đánh giá thực trạng Tác động của Nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội	90
3.3. Nghiên cứu định lượng Tác động của Nhà nước đến sử dụng Ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội.....	98
3.3.1. Đánh giá mô hình đo lường	99

3.3.2. <i>Đánh giá mô hình cấu trúc PLS - SEM</i>	103
3.3.3. <i>Bàn về kết quả nghiên cứu định lượng</i>	108
3.4. Đánh giá chung về Tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội	119
3.4.1. <i>Những ưu điểm và thành tựu đạt được</i>	119
3.4.2. <i>Những tồn tại, hạn chế</i>	121
3.4.3. <i>Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế</i>	124
Tóm tắt chương 3	124
CHƯƠNG 4: KHUYẾN NGHỊ CHO NHÀ NƯỚC NHẪM THÚC ĐẨY SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI..	
.....	126
4.1. Bối cảnh mới trong phát triển kinh tế số và ví điện tử tại Thành phố Hà Nội	126
4.2. Quan điểm và định hướng hoàn thiện hỗ trợ của nhà nước nhằm thúc đẩy sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội	128
4.3. Khuyến nghị giải pháp với nhà nước nhằm thúc đẩy sử dụng ví điện tử đối với người tiêu dùng tại Hà Nội đến năm 2030	131
4.3.1. <i>Hoàn thiện hệ thống pháp lý đối với ví điện tử</i>	131
4.3.2. <i>Tăng cường và đẩy mạnh chính sách giáo dục, tuyên truyền cho người dân tại địa bàn thành phố Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung.</i>	134
4.3.3. <i>Tập trung đầu tư cơ sở hạ tầng trên các địa bàn thành phố Hà Nội nói riêng và toàn quốc để tạo nền móng vững chắc cho công nghệ VĐT phát triển bền vững</i>	137
4.3.4. <i>Thúc đẩy các chính sách hỗ trợ cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ VĐT tại thành phố Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung.</i>	140
4.3.5. <i>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</i>	141
Tóm tắt chương 4	143
KẾT LUẬN	145
DANH MỤC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN TỚI LUẬN ÁN	148
TÀI LIỆU THAM KHẢO	149

Tài liệu tiếng Việt.....	149
Tài liệu tiếng Anh.....	150
PHỤ LỤC 1: BỘ CÂU HỎI PHÒNG VẤN	167
PHỤ LỤC 2: THANG ĐO SƠ BỘ	170
PHỤ LỤC 3: CÂU HỎI THẢO LUẬN VỚI CHUYÊN GIA.....	173
PHỤ LỤC 4: KẾT QUẢ KHẢO SÁT SƠ BỘ	179
PHỤ LỤC 5: THANG ĐO CHÍNH THỨC.....	182
PHỤ LỤC 6: KHẢO SÁT TÁC ĐỘNG CỦA NHÀ NƯỚC ĐẾN SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI HÀ NỘI	185
PHỤ LỤC 7: PHIẾU ĐIỀU TRA VỀ HỖ TRỢ CỦA NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP CUNG ỨNG VÍ ĐIỆN TỬ	195
PHỤ LỤC 8: DANH SÁCH CHUYÊN GIA THAM GIA PHÒNG VẤN.....	201
PHỤ LỤC 9: BẢNG TỔNG HỢP CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT LIÊN QUAN TỚI QUẢN LÝ ĐỐI VỚI VÍ ĐIỆN TỬ	203
PHỤ LỤC 10: DANH SÁCH CÁC ĐƠN VỊ CUNG ỨNG DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN TỬ	211
PHỤ LỤC 11: KẾT QUẢ CHẠY DỮ LIỆU BẢNG SMART PLS3	215

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT

TT	TỪ VIẾT TẮT	TIẾNG VIỆT	TIẾNG ANH
1	CSHT	Cơ sở hạ tầng	
2	HBM	Mô hình Niềm tin Sức khỏe	Heath belief model
3	HTNN	Hỗ trợ của nhà nước	
4	NHNN	Ngân hàng nhà nước	
5	NN	Nhà nước	
6	NTD	Người tiêu dùng	
7	PPP	Quan hệ đối tác công – tư	Public-Private Partnerships
8	TAM	Mô hình Chấp nhận Công nghệ	Technology Acceptance Model
9	TCCUDV	Tổ chức cung ứng dịch vụ	
10	TCT	Lý thuyết tiếp tục công nghệ	Technology Continuance Theory
11	TĐNN	Tác động của Nhà nước	
12	TPB	Lý thuyết hành vi dự định	Theory of Planned Behavior
13	TRA	Mô hình thuyết hành động hợp lí	Theory of Reasoned Action
14	TTĐT	Thanh toán điện tử	
15	TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt	
16	UTAUT	Mô hình chấp nhận và sử dụng công nghệ	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
17	VĐT	Ví điện tử	

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 0.1. Tổng hợp nghiên cứu về sự thay đổi hành vi bởi ảnh hưởng của chính phủ	7
Bảng 0.2. Tổng hợp các nghiên cứu	11
Bảng 1.1. Sự khác biệt giữa ví kỹ thuật số, ví điện tử và ví di động.....	19
Bảng 1.2. Phân tích so sánh ví điện tử, thẻ tín dụng và ngân hàng di động.....	20
Bảng 2.1. Thang đo “Tính hữu ích được cảm nhận”	59
Bảng 2.2. Thang đo “Nhận thức dễ sử dụng”	60
Bảng 2.3. Thang đo “Niềm tin An toàn - bảo mật”	60
Bảng 2.4. Thang đo “Nhận thức về lợi ích tài chính”	61
Bảng 2.5. Thang đo “Cam kết doanh nghiệp”	61
Bảng 2.6. Thang đo “Hỗ trợ của Nhà nước”	61
Bảng 2.7. Thang đo “Ý định sử dụng”	62
Bảng 2.8. Thang đo “Quyết định sử dụng”	62
Bảng 2.9. Các mẫu phiếu khảo sát	63
Bảng 2.10. Mô tả mẫu	66
Bảng 2.11. Hệ số tải ngoài.....	72
Bảng 3.1. Kết quả khảo sát về mức độ tiếp cận của NTD với các hỗ trợ của Nhà nước liên quan tới VĐT.....	90
Bảng 3.2. Mức độ nhận biết của NTD với các hỗ trợ của nhà nước	92
Bảng 3.3. Nhận thức sự cần thiết của pháp luật và các sáng kiến của Nhà nước	94
Bảng 3.4. Mức độ hài lòng đối với Hỗ trợ của Nhà nước	95
Bảng 3.5. Sự phù hợp của hỗ trợ của nhà nước.....	96
Bảng 3.6. Thống kê số lượng người khảo sát sử dụng ví điện tử.....	97
Bảng 3.7. Độ tin cậy, tính hội tụ của các thang đo.....	99
Bảng 3.8. Tính phân biệt theo tiêu chí Fornell và Larcker.....	101
Bảng 3.9. Tính phân biệt theo HTMT	102
Bảng 3.10. Kết quả phân tích các mối quan hệ tác động	103

Bảng 3.11. Kết quả phân tích tác động gián tiếp.....	105
Bảng 3.12. Bảng giá trị R Square	107
Bảng 3.13. Kết quả f-square	107

DANH MỤC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Hình 1.1. Mô hình chấp nhận công nghệ TAM.....	37
Hình 1.2. Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ UTAUT.....	38
Hình 1.3. Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ UTAUT2.....	39
Hình 1.4. Mô hình nghiên cứu.....	41
Hình 1.5. Giả thuyết nghiên 49	49
Hình 2.1. Các nhà cung ứng VĐT hàng đầu tại Việt Nam.....	77
Hình 2.2. Số lượng người dùng VĐT tại Việt Nam	78
Hình 3.1. Thông số đường dẫn	103

MỞ ĐẦU

1. TÍNH CẤP THIẾT NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

Khi các phương thức thanh toán điện tử (TTĐT) 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.

Tại Việt Nam, VĐT phát triển được thể hiện rõ qua việc tính tới năm 2024 có 51 tổ chức cung ứng dịch vụ (TCCUDV) trung gian thanh toán hoạt động và số lượng người dùng VĐT đang tiếp tục tăng. Sự tăng trưởng này cũng là thách thức cần sự quan tâm và chỉ đạo của nhà nước (NN).

Dù VĐT vẫn tiếp tục tăng trưởng, nhưng TCCUDV VĐT vẫn phải chịu sự cạnh tranh từ các ngân hàng và phải điều hướng khi bối cảnh quản lý nhiều biến động và hạn chế. Mặc dù sự quản lý của ngân hàng nhà nước (NHNN) đã nâng cao độ tin cậy của VĐT, nhưng các chính sách không nhất quán hoặc chưa phát triển, việc thiếu quy định được thiết kế riêng cho VĐT sẽ khiến phân mảnh về 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 trong bối cảnh an ninh mạng, quyền riêng tư và giải quyết tranh chấp. Hơn nữa, cơ sở hạ tầng (CSHT) và trình độ kỹ thuật số không đồng đều dẫn đến sự mất cân bằng về mặt địa lý trong việc áp dụng VĐT. Việc áp dụng ban đầu thường được thúc đẩy bởi các ưu đãi khuyến mại, nhưng thành công lâu dài phụ thuộc vào việc thiết lập lòng tin bền vững của NTD vào chất lượng đồng thời các can thiệp của NN cũng có liên hệ chặt chẽ với các mục tiêu này.

Các lý thuyết và tài liệu hiện tại càng củng cố thêm nhu cầu nghiên cứu về chủ đề “Tác động của nhà nước (TĐNN) đến việc sử dụng VĐT của NTD”. Nghiên cứu về áp dụng tài chính số ngày càng nhấn mạnh rằng quỹ đạo đổi mới VĐT và sự chấp nhận của NTD không chỉ từ động lực thị trường và công nghệ, mà còn bị ảnh hưởng đáng kể bởi chính sách NN. Sự tham gia của NN có ý nghĩa không chỉ với doanh nghiệp cung ứng, chấp nhận VĐT mà còn có tác dụng với NTD nhằm thiết lập, xây dựng nền tảng pháp lý, bảo vệ lợi ích NTD, tăng cường an ninh mạng, và mang lại công bằng, từ đó duy trì, thúc đẩy VĐT. Nếu thiếu các biện pháp chủ động và hỗ trợ từ 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. Khi các chính phủ trên toàn thế giới thực hiện các biện pháp bảo vệ các giao dịch kỹ thuật số và thúc đẩy hòa nhập tài chính, các lý thuyết mới nổi cũng nhấn mạnh rằng sự can thiệp hiệu quả của NN giúp tạo ra một hệ thống TTĐT ổn định và năng động. Do đó, luận án cho thấy cách

mà các quy định, hỗ trợ và sáng kiến chủ động của NN đóng góp vào việc áp dụng và tăng trưởng bền vững của VĐT.

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

Trong bối cảnh này, Hà Nội là một nghiên cứu điển hình rất phù hợp. Đây là nơi có mật độ dân số đông đúc, CSHT kỹ thuật số tiên tiến, tập trung các cơ quan NN, công ty tài chính lớn. Những điều kiện lý tưởng này là cơ sở cho việc nghiên cứu các tác động và hạn chế của can thiệp NN. Hà Nội cũng đóng vai trò là nơi thử nghiệm cho nhiều chính sách kỹ thuật số quốc gia và các chương trình thí điểm, khiến nơi đây trở thành bối cảnh thực nghiệm lý tưởng để đánh giá các chính sách mà NN đã triển khai và sử dụng thực tế của NTD trong môi trường đô thị thực tế.

Do đó, “**Nghiên cứu tác động của Nhà nước đến sử dụng Ví điện tử của Người tiêu dùng tại Thành phố Hà Nội**” để khuyến nghị cho NN đẩy mạnh sử dụng VĐT với người dân tới năm 2030 là cần thiết. 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 tâm 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 nhiều vấn đề liên quan đến pháp lý và bảo mật phải được giải quyết kịp thời. Vấn đề này được đề cập trong nhiều nghiên cứu nhằm đảm bảo lợi ích của các bên liên quan thông qua việc quản lý minh bạch và an toàn VĐT. Các nghiên cứu được tác giả tìm hiểu gồm: Nguyễn Thị Anh Thơ và cộng sự [4]; Nguyễn Thị Thúy [6]; Trịnh Thanh Huyền [8]; Hadi và Wicaksono [62]; Kornelis [80]; Md. Noor và cộng sự [94]; Octora và cộng sự [105]; Tan và Disemadi [138].

Cần thiết phải thiết lập một khung pháp lý vững chắc cho VĐT. Md. Noor và cộng sự [94] cho thấy nhiều khía cạnh pháp lý về VĐT tại Malaysia, tập trung vào bảo vệ quyền riêng tư và kiểm soát dữ liệu cá nhân, an toàn giao dịch và phòng ngừa rủi ro tài chính. Tương tự như vậy, Tan và Disemadi [138] nhấn mạnh tính cấp thiết của các chính sách quản lý rõ ràng về VĐT tại Indonesia, xác định rằng những lỗ hổng pháp lý gây ra rủi ro bảo mật. Như vậy các quy định toàn diện phân

định rõ quyền và trách nhiệm của các bên để giữ an toàn cho VĐT. NTD được đảm bảo về lợi ích là trọng điểm trong tất cả các báo cáo nghiên cứu. Octora và cộng sự [105] nhắc tới vấn đề bảo mật của các hệ thống VĐT tại Indonesia, nhấn mạnh nhu cầu về các điều khoản pháp lý giúp ngăn chặn các tổn thất tiền bạc do lừa đảo trực tuyến gây ra. Họ nhấn mạnh trách nhiệm của các TCCUDV VĐT trong các vi phạm cũng như phải bảo vệ cho tiền và dữ liệu cá nhân của NTD. Hadi và Wicaksono [62] so sánh cách Indonesia và Hàn Quốc quản lý VĐT, nhấn mạnh các cách tiếp cận bảo vệ NTD riêng biệt được áp dụng ở các nước này. Các quy định của Indonesia nhấn mạnh việc cấm, ngăn ngừa các hành vi cụ thể, yêu cầu các TCCUDV chịu trách nhiệm về tổn thất tài chính. Trong khi Hàn Quốc ưu tiên bảo vệ người dùng toàn diện và các hình phạt nghiêm khắc khi vi phạm điện tử. Xác lập an ninh cho các hệ thống VĐT là một chủ đề thường xuyên. Md. Noor và cộng sự [94] thảo luận về cách ngăn rủi ro tài chính và giữ an toàn khi thực hiện giao dịch. Octora và cộng sự [105] giải thích thêm về các can thiệp pháp lý và công nghệ nhằm bảo toàn cho an ninh hệ thống. Hadi và Wicaksono [62] nêu bật các thông lệ tốt nhất ở các quốc gia khác nhau, cung cấp thông tin chi tiết về các biện pháp an ninh và nhấn mạnh tiềm năng ứng dụng toàn cầu của chúng.

TCCUDV VĐT phải bảo vệ tài chính và thông tin khách hàng. Kornelis [80] chỉ ra không thể thiếu TCCUDV VĐT, ngân hàng và chính phủ khi xây dựng và thực thi các quy định. Việc phân định rõ ràng vai trò giúp giải quyết các tranh chấp và giảm thiểu các tác hại tiềm ẩn đối với người dùng VĐT. Sự hiểu biết chung này giúp thiết lập quy tắc giải trình, yêu cầu việc tuân theo các tiêu chuẩn pháp lý và giữ cho NTD an tâm. Cơ chế hoà giải xung đột giữa NTD và TCCUDV cũng là mối quan tâm chính. Md. Noor và cộng sự [94] thảo luận về vị trí của việc giải quyết xung đột trong khuôn khổ pháp lý VĐT. Các điều khoản này tạo điều kiện hoà giải hiệu quả, giúp quyền của NTD được duy trì và trách nhiệm của TCCUDV về mọi vi phạm.

Một số nghiên cứu, chẳng hạn như Hadi và Wicaksono [62] đã so sánh các khung pháp lý bảo vệ giữa các quốc gia để mang đến hiểu biết có giá trị về hệ thống pháp lý mỗi nơi. Nguyễn Thị Thơ và cộng sự [4] nhìn nhận quy định về TTĐT trên khắp các quốc gia Châu Á, kiến thức này có thể được kế thừa để cải thiện các chính sách về VĐT tại Việt Nam. Luận án của Trịnh Thanh Huyền [8] tập trung vào đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) thông qua các ngân hàng thương mại, nhấn mạnh tăng cường an ninh trong giao dịch và các quy trình thanh toán mạnh mẽ, hiệu quả. Luận án của Nguyễn Thị Thúy [6] đặt trọng tâm vào nghiên

cứu cơ cấu quản lý và điều tiết giao dịch tại ngân hàng; đề xuất cải tiến cơ chế quản lý và tổ chức tại các ngân hàng để hoạt động thanh toán có môi trường phát triển.

Các nghiên cứu bị hạn chế tính khái quát do giới hạn tại các quốc gia hoặc khu vực cụ thể. Khảo sát của Md. Noor [94] và Octora và cộng sự [105] thực hiện tại Malaysia và Indonesia. Việc mở rộng phạm vi bao gồm nhiều quốc gia và môi trường pháp lý hơn sẽ mang lại thông tin về các thông lệ tốt nhất toàn cầu. Công nghệ phát triển cũng khiến cho các hành lang pháp lý gặp phải thách thức. Nghiên cứu của Tan và Disemadi [138] thảo luận về các quy định hiện hành mà không xem xét đến những tiến bộ công nghệ trong tương lai. Hệ thống pháp luật phải thích ứng và hướng tới tương lai để xử lý kịp thời các đe dọa mới nổi và các cải tiến công nghệ. Các nghiên cứu thường nhấn mạnh nhu cầu về các quy định mà không đề cập đến những khó khăn khi thực hiện. Cần khám phá thêm những khía cạnh thực tế như: chiến lược thực thi, quy định và khả năng quản lý - giám sát của cơ quan NN.

Công trình của Nguyễn Thị Thúy [6] không mở rộng phân tích sang các phương thức như VĐT. Phạm vi hẹp này hạn chế tính toàn diện của các phát hiện, vì vai trò của các thực thể phi ngân hàng ngày càng quan trọng trong bối cảnh thanh toán. Hơn nữa, nghiên cứu này thiếu một phân tích chính sách chuyên sâu để hiểu toàn diện về các hoạt động thanh toán. Tương tự như vậy, luận án của Trịnh Thanh Huyền [8] bị hạn chế bởi chỉ dựa vào dữ liệu thứ cấp, thiếu minh chứng định lượng. Chủ yếu nghiên cứu về ngân hàng thương mại mà chưa tìm hiểu đầy đủ các TCCUDV trung gian thanh toán.

Các công trình chỉ rõ về việc không thể thiếu nền tảng pháp lý đối với VĐT. Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của NTD, tăng cường an ninh giao dịch và làm rõ trách nhiệm cho các bên cung cấp về giải trình là điều kiện cho một hệ sinh thái VĐT đáng tin cậy. Tuy nhiên, 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 khi triển khai.

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

Các nghiên cứu của Đặng Công Hoan [1], Nguyễn Thị Ngọc Diễm [5], và Sonal [132] 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 TTĐT. Đặng Công Hoan tiếp cận từ thương mại điện tử trong khu dân cư, Nguyễn Thị Ngọc Diễm từ quản lý NN tại các ngân hàng và Sonal từ việc áp dụng TTĐT của NTD và thương nhân.

Các nghiên cứu thực nghiệm nhấn mạnh chức năng thiết yếu của NN trong việc quản lý hoạt động TTKDTM. Đặng Công Hoan [1] tập trung vào TTĐT cho các khu dân cư và tầm quan trọng của quản lý NN. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Ngọc Diễm [5] về quản lý NN với TTKDTM tại ngân hàng thương mại nhấn mạnh nhu cầu về các chính sách hiệu quả. Sonal nhận định sáng kiến của chính phủ là động lực khiến NTD và thương nhân áp dụng TTDD.

Tuy nhiên, Đặng Công Hoan [1] chủ yếu phân tích hoạt động NH hơn là chính sách của NN, chính sách phát triển TTĐT của chính phủ còn chưa đầy đủ. Mặc dù nghiên cứu thừa nhận vai trò của quản lý NN, nhưng không đi sâu cụ thể vào cách các chính sách tác động. Quy mô mẫu của nghiên cứu Nguyễn Thị Ngọc Diễm [5] chưa đủ lớn, thiếu tính đại diện nên có thể ảnh hưởng đến độ tin cậy của các phát hiện. Tiêu chí đánh giá lý thuyết không được phản ánh rõ ràng dẫn đến giảm tính phù hợp thực tiễn. Có khả năng bỏ qua những hiểu biết từ các bên khác như NTD và thương nhân. Nghiên cứu của Sonal [132] chỉ giới hạn ở hai thành phố ở Ấn Độ, có thể không đại diện cho các khu vực có bối cảnh văn hóa và kinh tế khác.

Các nghiên cứu cho thấy khuôn khổ chính sách có ý nghĩa mật thiết trong việc áp dụng VĐT gần đây, như: Vũ Chi Mai và Tống Thùy Trang [11]; Aldaas [21]; Ciptarianto và Anggoro [38]; Nguyễn Minh Hằng và Lương Thị Linh Chi [66]; Putrevu và Mertzanis [112].

Putrevu và Mertzanis [112] nhấn mạnh rằng các chính sách được xây dựng tốt là điều cần thiết để thúc đẩy TTĐT và giải quyết áp lực cạnh tranh. Sự liên kết của chính sách với công nghệ và nhu cầu của NTD là cần thiết cho các hệ thống VĐT. Một chủ đề thường xuyên trong các nghiên cứu là cách nhận thức của NTD tác động đến việc chấp nhận VĐT. Ciptarianto và Anggoro [38]; Vũ Chi Mai và Tống Thùy Trang [11] cũng nhấn mạnh cần giáo dục NTD và nhu cầu cải thiện sự hiểu biết để thúc đẩy sử dụng công nghệ. Nâng cao kiến thức tài chính và sự tin tưởng vào các hệ thống TTĐT là rất quan trọng. Mối tương quan tích cực giữa TTĐT và kinh tế tăng trưởng là một phát hiện đáng chú ý. Aldaas [21] minh họa rằng khi kinh tế tăng trưởng sẽ gắn liền với sự gia tăng tương ứng trong các giao dịch TTKDTM, hỗ trợ cho sự hiểu biết rộng hơn rằng TTĐT là một cải tiến công nghệ và chất xúc tác cho sự tiến bộ. Lợi ích kinh tế của TTĐT đã thể hiện rõ trong nền kinh tế hiện tại. Mặc dù có triển vọng đầy hứa hẹn, việc phổ biến VĐT vẫn gặp nhiều rào cản như nhu cầu về sự lãnh đạo tận tụy, chính sách hỗ trợ hiệu quả. Nguyễn Minh Hằng và Lương Thị Linh Chi [66] chỉ ra tầm quan trọng của một

khuôn khổ pháp lý hiện đại. Ciptarianto và Anggoro [38] ủng hộ các chiến lược đảm bảo quyền truy cập công bằng vào các nền tảng TTĐT trên khắp các khu vực khác nhau. Thực tế này yêu cầu chiến lược toàn diện tích hợp giữa giám sát của NN, nguồn lực đầu tư từ phía doanh nghiệp và các chiến dịch giáo dục toàn diện.

Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu bị hạn chế bởi phạm vi. Trong nghiên cứu của Vũ Chi Mai và Tống Thùy Trang [11] và Ciptarianto và Anggoro [38] chủ yếu mang tính khu vực, tập trung vào Việt Nam và Indonesia. Ngoài ra, Putrevu và Mertzanis [112], có thể thiếu dữ liệu theo chiều dọc để phân tích xu hướng và đo lường tác động. Sự thay đổi trong bối cảnh khu vực và sự thay đổi không ngừng của các công nghệ TTĐT khiến việc rút ra kết luận theo thời gian không dễ dàng.

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 [15] [70] [74] [106] [129].

Bảng 0.1. Tổng hợp nghiên cứu về sự thay đổi hành vi bởi ảnh hưởng của chính phủ

Tác giả	Lý thuyết	Số mẫu	Lĩnh vực nghiên cứu	Cấu trúc	Biến mục tiêu	Tác động của Hỗ trợ chính phủ
Aji và cộng sự [15]	TAM	207	VĐT	“Rủi ro từ COVID”; “Hỗ trợ chính phủ”; “tính hữu ích”.	"Ý định sử dụng"	“Tính hữu ích” làm trung gian cho tác động “hỗ trợ của chính phủ” đến "Ý định sử dụng"; “Sự hỗ trợ của chính phủ” không ảnh hưởng trực tiếp lên "Ý định sử dụng"
Hiew và cộng sự [70]	TAM và HBM	232	VĐT	“Hỗ trợ chính phủ”; “Tính nhạy cảm được nhận thức”; “Nhận thức dễ sử dụng”; “Tính hữu ích”.	"Ý định sử dụng"	“Hỗ trợ chính phủ” ảnh hưởng đến “Tính dễ sử dụng và tính hữu ích” “Hỗ trợ chính phủ” ảnh hưởng đến "Ý định sử dụng" VĐT thông qua “Tính dễ sử dụng và tính hữu ích”
Kelvin và Mohamad [74]	TAM và TPB	598	VĐT	“Sự hữu ích được nhận thức”; “Rủi ro được nhận thức”; “Hỗ trợ chính phủ”; “Ảnh hưởng xã hội”; “Thái độ”; “Độ tuổi” và “giới tính”.	"Ý định sử dụng"	“Sự hỗ trợ của chính phủ” tương quan tích cực với thái độ sử dụng VĐT.

Tác giả	Lý thuyết	Số mẫu	Lĩnh vực nghiên cứu	Cấu trúc	Biến mục tiêu	Tác động của Hỗ trợ chính phủ
Ojo và cộng sự [106]	MAO	226	VĐT	“Nhận thức về rủi ro sức khỏe do COVID-19”; “Nỗ lực kỳ vọng”; “Hỗ trợ chính phủ”; “Điều kiện thuận lợi”.	"Ý định sử dụng"	“Hỗ trợ chính phủ” ảnh hưởng đến "Ý định sử dụng"
Sleiman và cộng sự [129]	UTAUT	373	TTDD	“Nhận thức về tính bảo mật”; “Nhận thức về danh tiếng”; “Vai trò giám sát của chính phủ”; “Nhận thức về sự tin tưởng”; “Nhận thức về tính di động”; “Nhận thức về chuẩn mực chủ quan”; “Nhận thức về sự thích thú”; “Nhận thức về tính dễ sử dụng”; “Nhận thức về tính hữu ích”; “Nhận thức về rủi ro”.	"Ý định sử dụng"	“Giám sát của chính phủ” ảnh hưởng đến "Ý định sử dụng" qua “tính hữu ích”; “Nhận thức về rủi ro” “Giám sát của chính phủ” tác động trực tiếp đến "Ý định sử dụng"

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Bảng 0.1 cho thấy, các khuôn khổ lý thuyết bắt nguồn từ các lý thuyết như TAM, TPB và HBM, đã nhấn mạnh vai trò của hỗ trợ của chính phủ với "Ý định sử dụng" VĐT. Ưu đãi cùng chính sách chính phủ giúp tăng cường lòng tin của NTD và khuyến khích sử dụng VĐT [70] [106]. Các sáng kiến của chính phủ (đặc biệt trong thời kỳ đại dịch) các gói ưu đãi hoặc trợ cấp tài chính khiến VĐT trở nên dễ chấp nhận với NTD. Sự giám sát và hỗ trợ của chính phủ trực tiếp tác động và là động lực chính trong việc giảm rủi ro khi sử dụng VĐT [15] [129]. Sleiman và cộng sự [129] chỉ ra sự giám sát chính phủ đối với lòng tin của khách hàng rất quan trọng. Hỗ trợ của chính phủ tích cực làm trung gian cho các yếu tố (như rủi ro và bảo mật) và "Ý định sử dụng" VĐT [15] [70]. Hiew và cộng sự đã tích hợp các khuôn khổ TAM và HBM, chỉ ra tác động nâng cao trực tiếp của các hỗ trợ chính phủ đã củng cố "tính hữu ích" và "tính dễ sử dụng" dẫn đến việc VĐT được áp dụng rộng rãi khi đại dịch. Vai trò của hỗ trợ của chính phủ Malaysia đặc biệt rõ nét trong nghiên cứu của Kelvin và Mohamad [74], kết hợp với mức độ hữu ích và động lực xã hội có tác dụng lớn đối với thái độ của NTD về VĐT, qua đó thúc đẩy TTKDTM.

Bên cạnh hỗ trợ của chính phủ, còn có yếu tố khác tham gia vào "Ý định sử dụng" VĐT của NTD. Đáng chú ý, "tính hữu ích" là động lực quan trọng. Kelvin và Mohamad [74] và Aji và cộng sự [15] cho thấy NTD có xu hướng sẵn sàng chấp nhận VĐT hơn nếu họ coi chúng là có lợi và dễ tiếp cận. Mặt khác, rủi ro được nhận thức có thể ức chế việc áp dụng. Mọi quan ngại về tính bảo mật và gian lận tiềm ẩn là những rào cản đáng kể. Giải quyết những mối quan ngại này thông qua các bảo mật mạnh mẽ và truyền đạt rõ ràng về các lợi ích giúp tăng cường việc lựa chọn VĐT.

Một vài hạn chế như việc sử dụng các mẫu tương đối nhỏ và bị hạn chế theo khu vực. Sự không giống nhau về bối cảnh văn hóa, kinh tế và quy định giữa các khu vực khiến hiệu quả tác động của hỗ trợ của chính phủ có thể khác nhau ở mỗi nơi. Ngoài ra, việc đặt trọng tâm vào các khu vực hoặc nhân khẩu học cụ thể, chẳng hạn như sinh viên hoặc thanh niên, dẫn đến hạn chế đối với các nhóm dân số rộng hơn. Nhiều kết quả đã tiến hành trong giai đoạn covid 19, cũng có thể không phản ánh chính xác các xu hướng trước và sau đại dịch, có khả năng làm kết quả thiếu chính xác. Mặc dù đã xác nhận ảnh hưởng từ hỗ trợ chính phủ nhưng chưa đề cập tới các chính sách hỗ trợ một cách cụ thể, chưa khám phá đầy đủ mối liên hệ giữa NN, TCCUDV và NTD dẫn đến các giải pháp đề xuất còn chưa rõ ràng và thiếu thuyết phục.

2.3. Giá trị khoa học kế thừa

Dựa trên tư liệu nghiên cứu, NCS đã kế thừa các giá trị khoa học như sau:

- Kế thừa nền tảng lý luận về: VĐT, "Ý định sử dụng", lý thuyết hành vi như UTAUT, TRA, TAM,... từ đó tổng quát và xây dựng mô hình lý thuyết để làm rõ sự TDNN đến NTD khi sử dụng VĐT tại Việt Nam;

- Kế thừa quan điểm, luận điểm, các tiêu chí đánh giá, thực trạng hỗ trợ chính phủ liên quan tới thúc đẩy sử dụng VĐT của NTD góp phần tạo nên sự hiểu biết toàn diện và lựa chọn hướng nghiên cứu phù hợp.

- Kết hợp những hiểu biết từ các phát hiện, phương pháp nghiên cứu, bằng việc kế thừa một cách có chọn lọc để xác định thang đo và công cụ phân tích phù hợp cho luận án.

2.4. Khoảng trống nghiên cứu

VĐT là phương thức thanh toán không còn xa lạ với NTD Việt Nam. VĐT không thể hoạt động và phát triển nếu không được cơ quan quản lý NN cấp phép.

Để làm rõ NN hiện nay có vai trò như thế nào đối với việc mở rộng VĐT, nghiên cứu hiệu quả của tác động NN không chỉ với TCCUDV mà còn đến NTD, những người được tiếp nhận các "Hỗ trợ của nhà nước" (HTNN) và quyết định cơ hội phát triển của VĐT qua sự lựa chọn của họ.

Bảng 0.2. Tổng hợp các nghiên cứu

Công trình	Nội dung chính	Hạn chế
<p>Các công trình về sự cần thiết của các quy định đối với việc sử dụng VĐT.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu chung về luật pháp liên quan tới VĐT tại ở các quốc gia khác nhau, đưa ra các khuyến nghị về việc tăng cường áp dụng VĐT. - Tích hợp nhiều phương pháp để xem xét vai trò thúc đẩy của quản lý NN đến TTKDTM; 	<ul style="list-style-type: none"> - Về phạm vi và mẫu được chọn; - Thiếu dữ liệu thực nghiệm nên làm suy yếu tính xác thực theo kinh nghiệm của kết quả; - Các nghiên cứu về VĐT thiếu một phân tích chính sách chuyên sâu, hạn chế về dữ liệu thứ cấp, thiếu kết quả định lượng để tăng tính thuyết phục của nghiên cứu
<p>Các công trình về ảnh hưởng của hỗ trợ của chính phủ tới "Ý định sử dụng" VĐT.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hỗ trợ của Chính phủ ảnh hưởng tới "Ý định sử dụng" VĐT của NTD; - Sử dụng phân tích định tính và định lượng; - Hàm ý giải pháp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phạm vi và đối tượng lựa chọn có thể không đại diện cho các khu vực hoặc quốc gia khác có bối cảnh văn hóa và kinh tế khác. - Vẫn còn thiếu sự xem xét sâu sắc các quy định phát triển dịch vụ thanh toán. Mặc dù các nghiên cứu thừa nhận vai trò của quản lý NN, thiếu phân tích chuyên sâu về các chính sách cho thanh toán. - Vì quy mô mẫu có thể không bao quát được dân số, làm giảm độ chính xác; - Nghiên cứu có khả năng bỏ qua những hiểu biết về

Công trình	Nội dung chính	Hạn chế
		<p>chính sách từ các bên liên quan khác như NTD và thương nhân.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Việc nhiều nghiên cứu thực hiện trong đại dịch cũng có thể không phản ánh chính xác các xu hướng trước và sau đại dịch, có khả năng làm sai lệch kết quả. - Chưa đề cập tới các chính sách hỗ trợ một cách cụ thể, khám phá đầy đủ mối liên hệ giữa chính phủ, doanh nghiệp và NTD do đó, kết quả nghiên cứu còn chưa toàn diện về cái giải pháp trên góc độ quản lý NN.
Mô hình lý thuyết	Khuôn khổ nền tảng lý thuyết dùng để phân tích như: TRA, TAM, TPB, UTAUT, TCT, HBM,...	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Từ bảng 0.2, các nghiên cứu theo cách tiếp cận độc lập, xét trên góc độ nhất định, đã khám phá các quan hệ giữa hỗ trợ của chính phủ tới "Ý định sử dụng" của NTD. Tuy nhiên, tác giả cho rằng 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 quản lý NN, cụ thể:

(1) Chưa có những nghiên cứu đi sâu và toàn diện về các TĐNN liên quan tới việc sử dụng VĐT của NTD ở góc độ chính sách. Một số nghiên cứu tiếp cận theo pháp luật và 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 TĐNN đến TCCUDV VĐT và NTD; chưa thiết lập được các tiêu chí rõ ràng để đánh giá, đặc biệt là tại Hà Nội.

(2) 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) [106], hoặc việc thúc đẩy sử dụng VĐT được đưa ra tại thời điểm tập trung vào mục tiêu "hạn chế tiếp xúc" khi COVID - 19 bùng phát [15] 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 [15] [74]. Điều này dẫn đến hạn chế của các nghiên cứu này khi chỉ thích hợp trong bối cảnh Covid-19, và có thể chưa còn phản ánh đầy đủ tác động của hỗ trợ của chính phủ với sử dụng VĐT trong hiện tại cũng như tương lai.

(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 VĐT cũng phụ thuộc vào 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 giúp cho tác giả hiểu biết rõ và chính xác hơn về tác động dài hạn của NN trong việc áp dụng VĐT.

Từ góc độ quản lý NN, các khoảng trống trên là cơ sở để "**Nghiên cứu tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại thành phố Hà Nội**". Công trình được thực hiện để đưa ra những khuyến nghị có giá trị cho

NN để thúc đẩy sử dụng VĐT của NTD góp phần đẩy mạnh TTKDTM tại Hà Nội và trên cả nước.

3. MỤC TIÊU TỔNG QUÁT VÀ MỤC TIÊU CỤ THỂ

3.1. Mục tiêu tổng quát: Luận án xem xét một cách toàn diện về TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD. Từ đây cung cấp tài liệu có ích cho các nhà hoạch định chính sách để thúc đẩy VĐT theo xu thế.

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 TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD.

- *Thứ hai*, xem xét thực trạng TĐNN thông qua “Hỗ trợ của nhà nước” 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 NN hoàn thiện hơn nữa các chương trình, chính sách của NN làm cơ sở cho VĐT tăng trưởng.

4. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

Luận án giúp trả lời các câu hỏi sau:

(1) Khung nghiên cứu Tác động của NN đến sử dụng VĐT của NTD là gì?

(2) Thực trạng Tác động của NN đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội thế nào?

(3) Có những khuyến nghị gì cho NN để đẩy mạnh việc VĐT được áp dụng phổ biến hơn?

5. KHÁCH THỂ, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

5.1. Chủ thể nghiên cứu và khách thể nghiên cứu:

Để đảm bảo tính cụ thể và khả năng đo lường, tác giả xác định:

Chủ thể nghiên cứu: Tác giả đứng trên góc độ quản lý NN - ban hành, chỉ đạo, giám sát thực hiện các chính sách, để xác định TĐNN với sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội, từ đây đưa ra những góp ý cho NN để thúc đẩy sử dụng VĐT của NTD.

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 TĐNN.

5.2. Đối tượng nghiên cứu:

Là tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội.

5.3. Phạm vi nghiên cứu:

5.3.1. 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 “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 NN” (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.

“Hỗ trợ của nhà nước” là kênh mà NN sử dụng để phát huy ảnh hưởng của mình, không phải là biến trung gian. Nó đóng vai trò là một cấu trúc khái niệm đại diện cho vai trò chủ động của NN trong việc cho phép áp dụng VĐT.

Sự phân định có chủ đích này dựa trên cơ sở sau:

Thứ nhất, chức năng cốt lõi của NN thể hiện ở ba khía cạnh này đại diện cho trách nhiệm cơ bản và trực tiếp nhất của NN. Luật pháp tạo ra khuôn khổ pháp lý; giáo dục định hình nhận thức công chúng; và CSHT là nền tảng kỹ thuật cho việc áp dụng VĐT.

Thứ hai, trong số nhiều công cụ của NN, luật pháp, giáo dục và CSHT có liên quan chặt chẽ nhất đến lòng tin, cơ hội tiếp cận và khả năng số của NTD.

Thứ ba, tính rõ ràng trong phân tích. Việc giới hạn nghiên cứu vào các công cụ này giúp cung cấp khuôn khổ phân tích rõ ràng hơn, cho phép xem xét sâu hơn về cơ chế, hiệu quả và tương tác của chúng mà không bị pha loãng bởi các phạm vi chính sách rộng hơn. Các văn bản pháp lý và chiến dịch truyền thông công cộng được ghi chép rõ ràng, giúp việc phân tích dựa trên bằng chứng và đáng tin cậy hơn.

Thứ tư, phù hợp với các ưu tiên phát triển quốc gia. Các nỗ lực của NN nhằm thúc đẩy TTKDTM thường ưu tiên cải cách pháp lý, giáo dục công chúng và phát triển CSHT kỹ thuật số, khiến phạm vi được chọn trở nên kịp thời và gắn với chính sách.

Cách tiếp cận này có mục tiêu, phù hợp với giới hạn của luận án cả về phạm vi và năng lực phân tích. Nếu đưa toàn bộ “Tác động của Nhà nước” vào, nghiên cứu sẽ trở nên dàn trải, khó kiểm soát.

Đồng thời, phạm vi nghiên cứu về “sử dụng” VĐT của NTD bao gồm “ý định sử dụng” và “quyết định sử dụng”.

5.3.2. Về mặt không gian

Thực hiện tại Hà Nội, xem xét bối cảnh cụ thể, động lực và đặc điểm của Việt Nam.

5.3.3. Về thời gian

Luận án thực hiện giai đoạn từ 2020 – 2025 và hàm ý giải pháp tới năm 2030.

6. NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN

6.1. Về cơ sở lý luận

Thứ nhất, luận án đã góp phần trong việc cung cấp hệ thống lý luận “TĐNN 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 TĐNN thông qua “Cam kết của doanh nghiệp” là tác nhân dẫn tới “Ý định sử dụng” và “Quyết định sử dụng” của NTD.

Thứ ba, dựa trên khuôn khổ của TAM và UTAUT2, 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”, “Ý định sử dụng” và “Quyết định sử dụng”.

Thứ tư, luận án đề xuất và kiểm định 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.

6.2. Về thực tiễn

Thứ nhất, luận án xác định TĐNN tới việc sử dụng VĐT của NTD là tích cực. Đáng chú ý, TĐNN đến NTD trở nên hiệu quả hơn qua “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 TĐNN đến việc sử dụng VĐT của NTD hiện nay. Từ đó cung cấp bức tranh tổng thể về thị trường VĐT, những thuận lợi và khó khăn cho TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội, thực trạng HTNN với VĐT.

Thứ ba, dựa trên bối cảnh phát triển VĐT và đưa ra quan điểm đối với việc thúc đẩy sử dụng VĐT của NTD tại thành phố Hà Nội, 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) Nâng cao hiệu quả giáo dục - tuyên truyền; (3) Tăng cường đầu tư CSHT công nghệ; (4) Thúc đẩy chính sách hỗ trợ TCCUDV VĐT; (5) Đẩy mạnh triển khai và đề xuất các sáng kiến mới. Đây là những đóng góp có ý nghĩa giúp cho các cơ quan NN và TCCUDV 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.

7. KẾT CẤU LUẬN ÁN

Luận án được tác giả trình bày gồm 4 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng

Chương 2: Phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Kết quả nghiên cứu

Chương 4: Khuyến nghị cho nhà nước nhằm thúc đẩy sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN 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

1.1.1.1. Khái niệm

Ví tiền là vật được dùng để đựng tiền hoặc các loại giấy tờ, các loại thẻ. Khái niệm về Ví tiền có xuất xứ từ Hi Lạp cổ đại và là vật được sử dụng rộng rãi từ xưa cho tới nay. Chất liệu thường được dùng để tạo ra ví có thể là các loại da, vải hoặc một số chất liệu phù hợp khác. Ngày nay, cùng với tiền dưới dạng điện tử, VĐT ra đời và dần thay thế ví tiền truyền thống với chức năng tương tự để thanh toán và thậm chí có thêm nhiều tiện ích vượt trội hơn.

VĐT là công cụ số mà ở đó người dùng có thể lưu trữ và quản lý tiền của mình theo phương thức điện tử mà không cần tiền mặt vật lý. Pharot và Chutima [110], Bagla và Sancheti [28] đều mô tả VĐT là ứng dụng cung cấp sự tiện lợi cho nhiều loại giao dịch khác nhau mà không cần dùng đến tiền mặt.

Abiyyu và Ahnad [13], Sharinah và cộng sự [125] đều đồng ý rằng VĐT là công cụ kỹ thuật số hỗ trợ việc lưu trữ, xử lý thông tin thanh toán và tiền của người dùng mà không cần đến tiền mặt.

Theo Norulhuda Abdullah và cộng sự [103], VĐT là phiên bản kỹ thuật số của ví vật lý truyền thống, chuyển chức năng của chúng sang lĩnh vực kỹ thuật số.

Nhìn chung, các định nghĩa trên 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, tác giả đưa ra khái niệm như sau:

“Ví điện tử” là một ứng dụng hợp pháp, cho phép người dùng lưu trữ và sử dụng tiền dưới dạng điện tử để thực hiện các giao dịch trực tuyến.

1.1.1.2. Phân loại Ví điện tử

Các 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).

Bảng 1.1. Sự khác biệt giữa ví kỹ thuật số, ví điện tử và ví di động

Phân loại	Ví kỹ thuật số (Digital wallets)	Ví điện tử (E-wallets)	Ví di động (Mobile wallets)
Định nghĩa	Thuật ngữ chung cho các hệ thống điện tử lưu trữ thông tin thanh toán cho các giao dịch trực tuyến và ngoại tuyến.	Một loại ví kỹ thuật số chủ yếu được sử dụng cho các giao dịch trực tuyến, thường được liên kết với các tài khoản trả trước.	Một loại ví cho phép thanh toán NFC, mã QR hoặc các công nghệ di động khác.
Phụ thuộc thiết bị	Có thể truy cập trên nhiều thiết bị khác nhau.	Trên web và thiết bị di động.	Thiết kế riêng cho thiết bị di động.
Cách sử dụng	Giao dịch trực tuyến và tại cửa hàng, bao gồm giao dịch ngân hàng và mua sắm.	Mua hàng trực tuyến và giao dịch điện tử.	Thanh toán tại cửa hàng, chuyển tiền ngang hàng và đôi khi là mua sắm trực tuyến.
Ví dụ	PayPal, Google Pay, Apple Pay	Zalo pay, momo, shopee pay	Ví Apple, Ví Google, Samsung Pay
Kết nối	Hoạt động với nhiều nền tảng và thiết bị khác nhau.	Thường yêu cầu phải có kết nối Internet để giao dịch.	Sử dụng NFC, mã QR
Tính năng bảo mật	Mã hóa, xác thực đa yếu tố, mã hóa thông tin.	Bảo vệ mật khẩu, xác minh OTP, cảnh báo giao dịch.	Xác thực sinh trắc học, mã thông báo, bảo mật dựa trên thiết bị.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Bảng 1.1 cho thấy, cả ba loại ví đều là các loại VĐT vì chúng lưu trữ thông tin thanh toán dưới dạng số hoá cho các giao dịch điện tử. Sự khác biệt chính là: Ví kỹ thuật số là thuật ngữ rộng nhất, bao gồm tất cả các hình thức lưu trữ TTĐT; VĐT là một tập hợp con của ví kỹ thuật số, chủ yếu dành cho các giao dịch trực tuyến; Ví di

động là một loại VĐT được thiết kế dành riêng cho thiết bị di động, thường sử dụng NFC hoặc mã QR để thanh toán tại cửa hàng.

Vi vậy, mặc dù tất cả đều là VĐT, nhưng không phải tất cả ví kỹ thuật số đều là ví di động và không phải tất cả VĐT đều hỗ trợ thanh toán di động.

Bảng 1.2. Phân tích so sánh ví điện tử, thẻ tín dụng và ngân hàng di động

Tiêu chuẩn	Ví điện tử	Thẻ tín dụng	Ngân hàng di động
Sự tiện lợi	Cho phép thanh toán nhanh chóng, cài đặt trên thiết bị di động thông minh.	Cần có thẻ vật lý; có các lựa chọn thanh toán không tiếp xúc nhưng kém liền mạch hơn.	Cần điều hướng và xác thực ứng dụng; ít tối ưu cho thanh toán nhanh.
Bảo vệ	Được tăng cường bằng công nghệ xác thực sinh trắc học và mã thông báo.	Dễ bị sử dụng sai mục đích nếu thông tin thẻ bị xâm phạm.	Hỗ trợ bởi các giao thức bảo mật ngân hàng mạnh mẽ và xác thực đa yếu tố.
Khả năng tiếp cận	Thiết lập đơn giản với rào cản gia nhập tối thiểu; không yêu cầu lịch sử tín dụng.	Quyền truy cập bị hạn chế bởi đánh giá tín dụng và điều kiện đủ.	Có thể tiếp cận rộng rãi với những cá nhân có tài khoản ngân hàng.
Chức năng ngoại tuyến	Thường yêu cầu có internet hoặc NFC; không thể sử dụng ngoại tuyến.	Hoạt động ngoại tuyến thông qua thanh toán bằng thẻ quét hoặc chip.	Phụ thuộc vào kết nối internet.
Tốc độ giao dịch	Lý tưởng cho các giao dịch nhỏ, thường xuyên; chức năng một chạm.	Bao gồm nhiều bước hơn, đặc biệt là trực tuyến.	Có thể chậm hơn do tính phức tạp của giao diện và xác thực.
Tích hợp dịch vụ	Chương trình khách hàng thân thiết, ứng dụng bán lẻ và các dịch vụ kỹ thuật số khác.	Giới hạn chức năng thanh toán; tích hợp dịch vụ tối thiểu.	Hỗ trợ thanh toán hóa đơn, chuyển tiền và quản lý tài khoản.

Tiêu chuẩn	Ví điện tử	Thẻ tín dụng	Ngân hàng di động
Chi phí người dùng	Phí giao dịch tối thiểu hoặc không có phí giao dịch cho người dùng.	Bao gồm lãi suất, phí và tiền phạt do không thanh toán.	Thường miễn phí hoặc phải chịu phí ngân hàng tiêu chuẩn.
Kiểm soát người dùng và lập ngân sách	Người dùng có thể đặt giới hạn, theo dõi chi phí và quản lý việc sử dụng theo thời gian thực.	Khuyến khích trả chậm; nguy cơ sử dụng quá mức và nợ cao hơn.	Có thể theo dõi giao dịch và quản lý tài chính.
Chấp nhận của thương gia	Phụ thuộc vào CSHT; đang tăng lên nhưng chưa phổ biến.	Được chấp nhận tại hầu hết các địa điểm bán lẻ và trực tuyến trên toàn cầu.	Được chấp nhận ở nhiều lĩnh vực, đặc biệt là các dịch vụ trực tuyến.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Phân tích so sánh được trình bày trong Bảng 1.2 làm nổi bật những đặc điểm của VĐT với thẻ tín dụng và ngân hàng di động, trên nhiều tiêu chí chức năng và người dùng là trung tâm để tối ưu trải nghiệm. VĐT thể hiện những lợi thế đặc biệt về sự tiện lợi, tốc độ giao dịch, tích hợp với các dịch vụ kỹ thuật số và khả năng kiểm soát của người dùng; thực hiện thanh toán nhanh chóng, không tiếp xúc khiến VĐT đặc biệt thích hợp với những người trẻ tuổi, am hiểu công nghệ và cho giao dịch nhỏ hàng ngày. Thẻ tín dụng cung cấp sự chấp nhận rộng rãi của các đơn vị bán hàng và khả năng sử dụng ngoại tuyến nhưng lo ngại về phí chi phí và bảo mật cũng là rào cản lớn cho việc áp dụng. Chúng cũng có nguy cơ dẫn tới phụ thuộc vào tín dụng và rủi ro nợ xấu. Ngân hàng di động mặc dù được bảo mật và kiểm soát mạnh mẽ nhưng thường xảy ra lỗi hệ thống và thiếu sự tích hợp liền mạch như trong các nền tảng VĐT hiện đại.

Những khác biệt này đòi hỏi các chính sách có mục tiêu và hỗ trợ CSHT để thúc đẩy việc áp dụng VĐT, đặc biệt là ở những khu vực mà tài chính số vẫn cần được ưu tiên chính sách.

1.1.1.3. Lợi ích của ví điện tử

a. Đối với sự phát triển kinh tế

Thanh toán bằng VĐT góp phần thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế thông qua việc cung cấp những lợi ích ở nhiều mặt:

Thứ nhất, VĐT cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện hơn kể cả ở những nơi bị hạn chế do yếu tố CSHT, điều này thể hiện ở việc VĐT trao quyền cho cả người không có tài khoản ngân hàng. VĐT cung cấp một nền tảng thuận tiện và dễ sử dụng để lưu trữ, chuyển khoản cũng như quản lý tài chính, những thuận lợi này là chất xúc tác khiến người dân tham gia tích cực hơn vào các hình thức TTĐT.

Thứ hai, VĐT là giúp giao dịch điện tử hiệu quả hơn thể hiện qua việc chi phí thấp, giảm tiêu dùng và rủi ro khi dùng tiền mặt, đồng thời giúp hợp lý hoá các quy trình và đẩy nhanh các tốc độ giao dịch tài chính của TTĐT.

Thứ ba, VĐT góp phần giảm thiểu những gian lận trong thanh toán khi các giao dịch qua VĐT để lại các dấu vết thanh toán giúp cơ quan NN theo dõi, giảm các hoạt động rửa tiền, hành vi bất hợp pháp và trốn thuế.

Thứ tư, VĐT góp phần phát triển kinh tế bởi sự tham gia của số lượng lớn các TCCUDV VĐT trong và ngoài nước; bên cạnh đó, nhiều quốc gia cũng đang ban hành quy định về thúc đẩy giao dịch xuyên biên giới qua công cụ VĐT.

b. Đối với người tiêu dùng

VĐT cung cấp cho NTD nhiều lợi ích bởi những trải nghiệm tài chính thuận tiện, an toàn và hiệu quả hơn. Dễ sử dụng, an toàn - bảo mật hay nhiều khuyến mãi là lợi ích NTD được hưởng khi dùng VĐT.

Thứ nhất, khi công nghệ tài chính phát triển, NTD sẽ chọn loại phương thức thanh toán nhanh chóng, không gặp rắc rối khi sử dụng và có thể linh động trong cả mua hàng trực tuyến và trực tiếp tại cửa hàng hoặc thực hiện cả các giao dịch ngang hàng.

Thứ hai, lợi ích của khách hàng tăng thêm khi VĐT có khả năng lưu trữ thẻ khách hàng thân thiết, kết hợp với các đối tác tặng các phiếu giảm giá, thực hiện nhiều loại giao dịch và nhận được nhiều khuyến mại hơn các hình thức khác.

Thứ ba, an toàn - bảo mật cũng là một lợi thế quan trọng của VĐT bởi công nghệ mã hoá và biện pháp xác thực tiên tiến, giúp giảm rủi ro, gian lận và truy cập trái phép.

Thứ tư, VĐT được thiết kế như một chiếc ví truyền thống, có thể tích hợp nhiều loại thẻ thanh toán và tài khoản ngân hàng vào một nền tảng. Điều này giúp NTD quản lý tài chính theo thời gian thực.

c. Đối với tổ chức cung ứng ví điện tử

Tiềm năng phát triển của VĐT đã tạo động lực cho sự ra đời của các TCCUDV VĐT.

Thứ nhất, nhận thức được việc người dùng ngày càng ưa thích sự tiện lợi và hiệu quả của TTĐT, nhiều TCCUDV chọn VĐT để đáp ứng nhu cầu thị trường, góp

phần tạo thành nguồn doanh thu bền vững và định vị họ trở thành các tổ chức chủ chốt trong lĩnh vực fintech.

Thứ hai, VĐT đáp ứng nhu cầu thanh toán nhanh chóng. Từ khảo sát thị hiếu cũng như nghiên cứu xu hướng thị trường, các TCCUDV VĐT thực hiện tinh chỉnh dịch vụ của mình, thiết kế các trải nghiệm được cá nhân hoá và đưa ra các chiến lược tiếp thị người dùng phù hợp. TCCUDV có thể khám phá các nguồn doanh thu mới bằng cách tích hợp các dịch vụ bổ sung trong VĐT của họ, chẳng hạn như các sản phẩm cho vay, đầu tư hoặc bảo hiểm.

Thứ ba, việc chuyển đổi sang VĐT cho phép các tổ chức tối ưu hóa quy trình, tăng cường hiệu quả tổng thể đồng thời từng bước giảm dần sự phụ thuộc vào CSHT ngân hàng truyền thống.

d. Đối với đơn vị chấp nhận ví điện tử

Từ nhu cầu tối ưu các trải nghiệm của khách hàng, nắm bắt xu thế thanh toán và tối ưu hóa hiệu suất kinh doanh, các tổ chức chọn chấp nhận và tích hợp dịch vụ VĐT vào các tùy chọn thanh toán giúp cung cấp tối đa lợi ích và sự hài lòng của khách hàng.

Khách hàng biết và dùng VĐT không ngừng tăng, cùng nhiều chiến dịch marketing mở rộng thị trường của các TCCUDV VĐT. Việc các tổ chức chấp nhận VĐT sẽ mở rộng tệp khách hàng thích trải nghiệm công nghệ thanh toán mới, điều này có thể dẫn đến tăng doanh thu cho tổ chức chấp nhận VĐT nhờ đó họ có được tập dữ liệu khách hàng từ các giao dịch VĐT, hỗ trợ tiếp thị có mục tiêu và có quyết định kinh doanh sáng suốt hơn.

Cùng với các phương thức thanh toán khác, việc chấp nhận VĐT của các tổ chức giúp giao dịch được xử lý nhanh hơn và hợp lý hơn, giảm nhu cầu tiền mặt và rủi ro sai sót, đáp ứng nhu cầu khách hàng bởi họ đánh giá cao sự dễ dàng và tốc độ hoàn tất giao dịch.

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

Ý định đề cập đến động lực và quyết tâm của một người được thúc đẩy, là sự chuẩn bị để dẫn tới hành vi cụ thể. “*Ý định*” bao gồm các khía cạnh động lực khuyến khích cá nhân hành động, là nền tảng hình thành hành vi ở tương lai [50]. Ajzen [16] giải thích thêm rằng, “*ý định*” thúc đẩy chỉ đạo hành vi, phản ánh mức độ nỗ lực và quyết tâm mà cá nhân đầu tư để đạt được kết quả mong muốn. Zhao và Othman [159] cho rằng, “*ý định*” là một quá trình hành động được lên kế hoạch mà cá nhân theo đuổi để đạt được mục tiêu.

Fishbein và Ajzen [50] cho thấy trong bối cảnh áp dụng dịch vụ hoặc sản phẩm, thái độ tích cực đối với việc cung cấp, áp lực xã hội hoặc sự chứng thực từ người khác cũng như khả năng sử dụng đều góp phần hình thành ý định. Do đó, “ý định” có liên quan trực tiếp tới việc lựa chọn một dịch vụ hay sản phẩm cụ thể [118], là tiền đề cho hành vi thực tế, phản ánh khả năng chủ quan và sẵn sàng để tham gia của cá nhân vào một hành động cụ thể.

Như vậy,

“Ý định sử dụng” VĐT phản ánh trạng thái tâm lý của người dùng, xuất phát từ trải nghiệm của họ về quá trình thanh toán bằng VĐT dẫn đến “Hành vi sử dụng” sau này.

“Hành vi sử dụng” của NTD được thúc đẩy bởi “Ý định sử dụng” của họ [41] [50] [118]. Để làm rõ điều này, các nhà nghiên cứu đã đưa ra các giả thuyết kết hợp cùng nhiều phương pháp tiếp cận khác nhau để tìm hiểu về các tác động có thể có giữa các yếu tố được tìm thấy với “Ý định sử dụng”, đồng thời tìm ra giữa “Ý định sử dụng” và “hành vi sử dụng” có mối quan hệ thế nào.

Theo Schiffman và Kanuk [121], Walters [151] “hành vi của người tiêu dùng” bao gồm toàn bộ luồng từ xác định nhu cầu và tiến hành mua hàng cho đến sử dụng và cuối cùng là loại bỏ một sản phẩm hoặc dịch vụ.

Solomon và cộng sự [131], Kotler [81] mô tả “hành vi của người tiêu dùng” là nghiên cứu có hệ thống về cách mua hàng của cá nhân: xem xét những gì họ mua, thời điểm mua, cách mua và động cơ thúc đẩy lựa chọn.

Kế thừa các lý thuyết về “ý định, hành vi” với công nghệ rất quan trọng để hiểu hơn về sở thích của NTD với VĐT. Xu hướng sử dụng đối với công nghệ là tiền đề để một người ra “Quyết định sử dụng”, như Davis và cộng sự [42] đã nhấn mạnh. Theo Engel và cộng sự [48], Venkatesh và cộng sự [147], có sự tương quan giữa “ý định” với việc hình thành “quyết định sử dụng” có chủ ý của một cá nhân và sự sẵn sàng đón nhận một đổi mới công nghệ cụ thể [147]. Điều này được chứng thực thêm trong các cuộc điều tra [79] [110]. Koo và Cuandra cũng nhấn mạnh rằng việc người dùng ví kỹ thuật số chấp nhận cũng bị ảnh hưởng đáng kể bởi ý định [79].

Từ đây, quan điểm của tác giả như sau:

“Hành vi của người tiêu dùng” là quá trình kể từ khi họ 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 người dùng 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

“Cam kết” phản ánh trách nhiệm của người ra quyết định trong việc tiếp tục duy trì các quan hệ [122], cam kết là yếu tố thiết yếu cho các mối quan hệ lâu dài thành công [150]. Theo Lý thuyết Cam kết-Tin cậy (TCT) của Morgan và Hunt [96], một mối quan hệ cam kết đòi hỏi các đối tác cùng tin tưởng vào bản chất liên tục của mối quan hệ đó, để duy trì nó cần có sự nỗ lực tối đa. Sự cam kết đóng vai trò là nền tảng ràng buộc cá nhân với mục tiêu bằng cách tuân theo một lộ trình hành động và xác định cam kết như cam kết tình cảm (đề cập đến việc nâng cao tổ chức dựa trên mong muốn), cam kết cụ thể mà khách hàng nên ở lại trong tổ chức và cam kết chuẩn mực đề cập đến một nghĩa vụ vẫn phải thuộc về tổ chức [68]. “Cam kết” không chỉ là lời hứa mà phải thể hiện qua hành động thực tế như việc thực hành các biện pháp an ninh - bảo mật chặt chẽ, minh bạch trong chính sách hoàn tiền, giải quyết các vấn đề khiếu nại nhanh chóng, và liên tục cải thiện trải nghiệm người dùng. “Cam kết” là thành phần phải có trong những mối quan hệ kinh doanh lâu dài [58] [97]. Các “Cam kết của doanh nghiệp” càng rõ ràng, cụ thể, minh bạch thì càng tạo niềm tin cho người dùng sử dụng VĐT, điều này làm tăng lòng tin của NTD vào uy tín của VĐT.

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” tập trung ở những vấn đề chính sau:

Đảm bảo về tính an toàn bảo mật: gồm bảo vệ về dữ liệu riêng tư và tài khoản truy cập của NTD, với công nghệ mã hóa hiện đại và biện pháp bảo mật cao.

Cung cấp dịch vụ chất lượng cao: Cam kết cung cấp các dịch vụ thanh toán nhanh chóng, không có lỗi và dễ sử dụng, mang lại lợi ích cho NTD qua các chính sách xúc tiến, khuyến mại, tối thiểu chi phí cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

Bảo vệ quyền lợi của NTD: Các doanh nghiệp đảm bảo chính sách hoàn tiền, bồi thường nếu phát sinh các sự cố từ phía hệ thống.

Minh bạch và chính xác trong thông tin: Cam kết cung cấp thông tin minh bạch về phí giao dịch, các điều khoản sử dụng dịch vụ, giúp người dùng hiểu rõ quyền lợi và nghĩa vụ của mình.

Hỗ trợ khách hàng tận tình: Cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng 24/7, đảm bảo giải đáp nhanh chóng mọi thắc mắc và vấn đề của người dùng.

Khi NTD cảm thấy tin tưởng vào TCCUDV VĐT, họ sẽ dễ chấp nhận và dùng nhiều hơn. Điều này xuất phát từ sự minh bạch trong giao dịch hay vai trò xử lý khủng hoảng khi có tình huống phát sinh. Khách hàng hình thành lòng tin trên cơ sở các hiểu biết về việc các ngân hàng cung ứng các dịch vụ một cách phù hợp và thuận tiện (tức là có năng lực) hay không và có sẵn sàng mang lại các dịch vụ nhân từ (tức là có lòng nhân từ) và thực hiện các thỏa thuận thiện chí (tức là có tính chính trực) trong giao dịch ngân hàng hay không [92].

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 cung cấp dịch vụ, bảo đảm lợi ích và bồi dưỡng lòng tin của NTD.

1.1.4. Tác động của nhà nước

1.1.4.1. Quan điểm về “Tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng”

Mặc dù VĐT cung cấp các lợi ích thiết thực nhưng nhiều NTD vẫn chưa sử dụng. Điều này xuất phát từ tâm lý e ngại rủi ro bảo mật, thiếu hiểu biết về thao tác công nghệ, hạ tầng chưa đồng đều và thói quen dùng tiền mặt. Chính những rào cản này đã cho thấy rằng, việc thúc đẩy VĐT không thể chỉ trông đợi vào xu hướng công nghệ hay nỗ lực đơn lẻ từ doanh nghiệp, mà cần có sự tác động định hướng, dẫn dắt và hỗ trợ mạnh mẽ từ phía NN.

Khi xem xét việc sử dụng VĐT của NTD, cần nhận thức rằng sự can thiệp của NN mang tính quyết định, bởi hành vi này không đơn thuần xuất phát từ xu hướng công nghệ hay nỗ lực riêng lẻ của TCCUDV, mà còn chịu thể chế do NN tạo lập chi phối. 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.

Do đó, NN 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.

Trong bối cảnh thúc đẩy chuyển đổi số, NN đã xác định việc thúc đẩy TTKDTM là mục tiêu chiến lược nhằm nâng cao hiệu quả kinh tế, hòa nhập tài chính và hiểu biết về số trong người dân, được phản ánh rõ trong các chỉ thị quốc gia như “*Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, tầm nhìn đến năm*

2030” và “*Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt*”. Những sáng kiến này không chỉ là cải cách kỹ thuật hoặc kinh tế, mà còn đại diện cho nỗ lực rộng lớn hơn của NN đến công chúng theo chương trình nghị sự phát triển số.

NN thông qua thiết lập thể chế, không chỉ đặt nền tảng pháp lý cho hoạt động của TCCUDV mà còn bảo vệ quyền hợp pháp của NTD; giao thẩm quyền rõ ràng cho các cơ quan điều hành và kiểm soát; tạo môi trường minh bạch, ổn định, giúp người dân tin dùng VĐT. Chính phủ chỉ đạo, giám sát sự tuân thủ và tạo cơ hội phát triển cho các TCCUDV VĐT. Trong lĩnh vực tài chính số, Chính phủ đóng vai trò đồng thời là cơ quan quản lý, tạo điều kiện và truyền thông, với nhiều công cụ chính sách để hướng dẫn công dân áp dụng VĐT. Chính phủ giám sát thực thi pháp lý đảm bảo tính an toàn và độ tin cậy của các dịch vụ VĐT, qua đó giảm sự hoài nghi và nhận thức rủi ro ở người dùng. Chính phủ cũng dẫn đầu trong giáo dục kỹ thuật số để xây dựng sự tự tin và kỹ năng của công dân. Chính phủ đầu tư vào CSHT, như kết nối băng thông rộng, hệ thống nhận dạng kỹ thuật số và tích hợp dịch vụ công. Những can thiệp có chủ đích nhằm định hình lại việc sử dụng của NTD theo tầm nhìn của NN về quốc gia hiện đại, không dùng tiền mặt. Việc xét xử và xử lý các vụ án lừa đảo, vi phạm dữ liệu cá nhân, rửa tiền, giao dịch ảo, chiếm đoạt tài sản qua VĐT ... là minh chứng cho việc NN vừa khuyến khích phát triển, vừa kiểm soát rủi ro, bảo đảm quyền lợi hợp pháp của NTD; xây dựng niềm tin vào pháp luật trong môi trường số; thiết lập các án lệ có giá trị định hướng cho giao dịch tương lai.

Về hình thức, TĐNN có thể trực tiếp thể hiện qua việc ban hành các luật, nghị định, thông tư, quy định kỹ thuật về an toàn, bảo mật và bảo vệ dữ liệu cá nhân trong giao dịch điện tử; và gián tiếp qua thiết lập môi trường cạnh tranh lành mạnh, khuyến khích doanh nghiệp đổi mới sáng tạo và truyền thông xã hội. Về mức độ, NN tác động tích cực tạo niềm tin, giảm thiểu rủi ro, khuyến khích sử dụng; đồng thời cũng có thể tác động hạn chế nếu tồn tại sự chông chéo chính sách, thủ tục hành chính phức tạp hay pháp lý thiếu rõ ràng.

TĐNN có thể xét theo bốn khía cạnh: (i) Về thể chế, NN với tư cách một hệ thống quyền lực có tổ chức, đóng vai trò kiến tạo thể chế, thực thi chính sách và bảo vệ pháp lý, qua đó từng bước hướng NTD đến việc tiếp nhận và sử dụng VĐT; (ii) Về kinh tế, NN dùng công cụ tài chính (thuế, phí, hỗ trợ, khuyến khích,...) để định hướng và tạo động cơ cho hành vi tiêu dùng số; (iii) Về xã hội - văn hóa, NN thông qua các chiến dịch truyền thông, tuyên truyền, giáo dục để thay đổi thói quen TTĐT; (iv) Về công nghệ - hạ tầng, NN đầu tư và phát triển CSHT viễn thông nhằm loại bỏ rào cản kỹ thuật trong tiếp cận và sử dụng VĐT.

Xét trong khung lý thuyết hành vi NTD, lý thuyết "Howard–Sheth" và hành vi dự định (TPB) cho rằng yếu tố bên ngoài là tác nhân kích thích việc mua hàng. Như vậy, NN có thể được xem là “yếu tố kích thích bên ngoài” (external stimulus), thông qua các khuyến khích để thúc đẩy cơ hội và cung cấp các động cơ để triển khai công nghệ, sự hiện diện của NN giúp giảm thiểu lo lắng rủi ro và củng cố niềm tin của NTD vào tính an toàn, hợp pháp của giao dịch. NTD luôn tiếp nhận thông tin liên quan và tạo ra nhiều động lực khác nhau từ trải nghiệm thực tế và thường quyết định mua từ các thông tin có được [126]. NN khuyến khích NTD áp dụng VĐT [15] [74] [106]. Việc giám sát của chính phủ tạo lòng tin cho NTD trong bối cảnh thanh toán di động [129]. Sự hiện diện của NN làm giảm rào cản, tăng cường bảo mật và lòng tin, đồng thời khuyến khích chấp nhận và sử dụng rộng rãi VĐT như một phương thức thanh toán hiện đại, hiệu quả. Ở góc độ lý luận về vai trò NN trong kinh tế thị trường, tác động của NN vừa mang tính kiến tạo (tạo điều kiện, định hướng), vừa mang tính quản lý (giám sát, kiểm soát rủi ro), và mang tính bảo hộ (bảo vệ quyền lợi chính đáng của NTD).

Từ đây quan điểm của tác giả như sau:

“Tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của người tiêu dùng” được hiểu là sự tác động có chủ đích của Nhà nước thông qua hệ thống chính sách nhằm điều chỉnh, định hướng hành vi của NTD, qua đó thúc đẩy việc chấp nhận và sử dụng VĐT rộng rãi, bền vững trong xã hội.

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

“Hỗ trợ của Nhà nước” 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. Người dùng công nghệ tài chính mong đợi nhận được hỗ trợ về chính sách, ưu đãi và trợ cấp để đẩy nhanh tốc độ chấp nhận [33]. Thể chế hỗ trợ của chính phủ ảnh hưởng đến môi trường làm việc phổ rộng (hỗ trợ định dạng hợp tác và thảo luận) và hỗ trợ cụ thể (dưới hình thức hỗ trợ tài trợ và phân bổ nguồn lực) là đáng kể [157]. Chính phủ thông qua chiến lược phát triển công nghệ giúp doanh nghiệp ứng phó áp lực cạnh tranh [98]. NN tạo điều kiện cho phát triển mạng lưới là yếu tố thiết yếu để phát triển kinh doanh trực tuyến. Cùng với đó, NN hỗ trợ về CSHT tốt, quy định pháp lý chắc chắn để phát triển sự giàu có về mặt kinh tế trong kinh doanh trực tuyến [20]. HTNN có thể dưới dạng khuôn khổ pháp lý, sáng kiến giáo dục, và quan hệ hợp tác. Nhìn chung, HTNN là công cụ quản lý NN, giúp điều tiết nền 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 nhà nước thực hiện nhằm tạo lập, củng cố các điều kiện thể chế, nhận thức, kỹ thuật để định hướng, phát triển hành vi của công dân trong một lĩnh vực cụ thể.

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 khía cạnh ***“Hỗ trợ của nhà nước”*** cho VĐT, cụ thể:

+ *Hỗ trợ qua hệ thống pháp luật và chính sách quản lý VĐT*: Xây dựng và thực hiện các chính sách khuyến khích sự phát triển của VĐT, thiết lập các quy định pháp lý rõ ràng và đảm bảo riêng tư, an ninh và minh bạch đối với mọi giao dịch VĐT để tạo lòng tin và sự tự tin của NTD khi tiếp cận các phương thức TTĐT.

+ *Hỗ trợ qua giáo dục và nâng cao nhận thức của NTD*: NN có thể khởi xướng các chiến dịch giáo dục công chúng về lợi ích và sự an toàn của VĐT, giải quyết các mối quan ngại và thông tin sai lệch dẫn tới cản trở việc sử dụng.

+ *Hỗ trợ qua phát triển và đầu tư CSHT*: Đầu tư của NN vào CSHT kỹ thuật số, chẳng hạn như mở rộng quyền truy cập internet và cải thiện vùng phủ sóng mạng di động, khiến VĐT hoạt động liền mạch ngay cả là ở nơi khó tiếp cận.

Qua các hành động, chính sách và nguồn lực hỗ trợ, NN 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.

1.1.4.3. 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. Pu và cộng sự [111] lập luận rằng sự giám sát của chính quyền và trách nhiệm của doanh nghiệp là không thể thiếu trong hiệu quả của quy định về tiêu chuẩn chất lượng. NN đưa ra tiêu chuẩn chất lượng, yêu cầu các ngành phải chịu trách nhiệm cao hơn bằng cách ngăn cản các vi phạm và khen thưởng những nỗ lực kinh doanh bền vững. Ở các thị trường có sự giám sát chặt chẽ của cơ quan quản lý NN, các công ty thường thực hiện các cam kết của mình để tránh các hình phạt pháp lý và giữ uy tín, nếu không đạt chất lượng sẽ bị loại khỏi thị trường [55] [91]. Việc tuân thủ cam kết về tiêu chuẩn an toàn sản phẩm và môi trường giúp tạo ra hình ảnh doanh nghiệp tích cực, mang lại cho công ty một số danh tiếng và tính hợp pháp so với đối thủ, do đó thúc đẩy sự đổi mới [54]. Một

hệ thống pháp lý khuyến khích, kích thích và có lẽ là bắt buộc trách nhiệm đối với doanh nghiệp, đặt nền tảng cho nền kinh tế công bằng và bền vững [114].

Chính sách và quy định của chính phủ có tác dụng tăng cường các nỗ lực an ninh mạng của các doanh nghiệp [115], từ đó làm tăng niềm tin vào công nghệ đối với NTD. NN thông qua việc đầu tư vào CSHT thiết yếu, hợp tác với các ngành và thiết lập cơ sở pháp lý sẽ là động lực để VĐT được dùng nhiều hơn [89] từ đó tạo thế cân bằng giữa TCCUDV VĐT với người dùng VĐT. Lòng tin của NTD được củng cố bởi sự giám sát của chính phủ [129]. Công nghệ đổi mới đã làm tăng nhu cầu xây dựng khuôn khổ chính sách và quy định mới [129]. Trong phát triển mạng lưới CSHT công nghệ, NN đóng vai trò chỉ đạo, điều tiết, doanh nghiệp đóng vai trò là người thực hiện chính. NN xây dựng chiến lược, ban hành luật, tạo cơ chế thuận lợi, đầu tư CSHT, đảm bảo công bằng, an toàn, an ninh mạng trong môi trường số. Trong khi đó, doanh nghiệp (viễn thông, công nghệ, dịch vụ số) đầu tư, xây dựng, vận hành, nâng cấp CSHT, ứng dụng công nghệ tiên tiến, bảo đảm cung cấp dịch vụ hiệu quả. Việc phát triển mạng lưới Internet và CSHT công nghệ từ phía NN giúp doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhanh chóng và ổn định hơn, giúp thực hiện các cam kết về chất lượng dịch vụ và khung pháp lý, mang lại ảnh hưởng tốt khi thực hiện cam kết. 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 cản trở TCCUDV VĐT duy trì tiêu chuẩn dịch vụ và các cam kết.

Các HTNN như tài trợ R & D trực tiếp, đề tài nghiên cứu cứu các cấp và hỗ trợ thuế [71]. Để giúp các doanh nghiệp nhỏ thành công, các chính phủ trên khắp thế giới đã tạo ra các chương trình và chính sách cung cấp tiền cho họ, hỗ trợ nhu cầu kinh doanh của họ và hỗ trợ tổ chức của họ [82]. HTNN tạo động lực cho TCCUDV đổi mới công nghệ để có thể tinh giản giao diện, tối ưu hoá quy trình, và nâng cao 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 là nền tảng xây dựng lòng tin với khách hàng mà còn là cơ sở để NN tin tưởng và hỗ trợ. Các HTNN cũng giúp các TCCUDV VĐT thực hiện cam kết của mình tốt hơn. 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 củng cố niềm tin của người dân vào các sáng kiến chuyển đổi số.

Từ đây quan điểm của tác giả như sau:

“Tác động của Nhà nước đến cam kết của doanh nghiệp” được hiểu là sự tác động có chủ đích của Nhà nước thông qua chính sách, quy định, hỗ trợ nhằm định hướng và ảnh hưởng đến mức độ doanh nghiệp tuân thủ, thực thi các cam kết về chất lượng, an toàn, minh bạch và bảo vệ quyền lợi người dùng.

1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến Tác động của nhà nước đối với việc sử dụng Ví điện tử của người tiêu dùng

TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD cũng bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố làm tăng cường hoặc hạn chế hiệu quả tác động.

1.2.1. Nhóm yếu tố thuộc về người tiêu dùng

Thứ nhất, trình độ dân trí và năng lực số của người dân quyết định khả năng tiếp nhận và phản ứng trước chính sách NN. NTD có trình độ học vấn cao và kỹ năng số tốt thường dễ tiếp nhận chính sách hỗ trợ từ NN, nhanh chóng làm quen và sử dụng VĐT. Ngược lại, nhóm người dân lớn tuổi, thu nhập thấp hoặc sống ở khu vực nông thôn, nơi hạn chế tiếp cận công nghệ khiến hiệu quả của các tác động có thể không đạt được. Điều này đòi hỏi các chính sách đi kèm với chương trình đào tạo, phổ cập kỹ năng số và giáo dục tài chính cộng đồng.

Thứ hai, thói quen tiêu dùng và hành vi tài chính cá nhân tạo ra mức độ sẵn sàng khác nhau đối với chính sách khuyến khích sử dụng VĐT. Ngay cả khi NN khuyến khích TTKDTM, nhưng nếu không thay đổi được thói quen với tiền mặt có thể khiến chính sách chưa đạt được kỳ vọng. Chỉ khi chính sách được triển khai kết hợp cùng các giải pháp từ TCCUDV VĐT khuyến khích NTD (giảm phí, khuyến mãi, tiện ích đa dạng) thì hiệu quả tác động mới rõ nét.

Thứ ba, niềm tin cá nhân vào an toàn và bảo mật quyết định thái độ của NTD đối với chính sách. Nếu họ lo ngại bị lộ thông tin, mất tiền, hoặc không được bồi thường khi xảy ra sự cố, thì tác động từ NN khó phát huy hiệu quả. Do đó, các chính sách bảo vệ quyền lợi NTD, xử lý gian lận và minh bạch thông tin không thể thiếu.

Thứ tư, sự cân nhắc giữa chi phí và lợi ích cảm nhận được cũng ảnh hưởng đến mức độ hưởng ứng chính sách. Khi NTD nhận thấy chi phí sử dụng VĐT (phí giao dịch, thời gian đăng ký, chi phí cơ hội) cao hơn lợi ích thu được, họ sẽ không hưởng ứng chính sách NN. Ngược lại, nếu lợi ích rõ ràng (tiện lợi, nhanh chóng,

nhiều ưu đãi), chi phí thấp, thì chính sách NN sẽ tạo ra tác động cộng hưởng mạnh mẽ.

1.2.2. Nhóm yếu tố thuộc về tổ chức cung ứng dịch vụ

Thứ nhất, chất lượng dịch vụ và hạ tầng kỹ thuật của TCCUDV VĐT quyết định mức độ lan tỏa và hiệu quả tác động TĐNN. Các VĐT chỉ có thể trở thành công cụ hiệu quả nếu dịch vụ ổn định, dễ sử dụng và hệ thống bảo mật đáng tin cậy. Nếu chất lượng kém, các chính sách NN dù tích cực vẫn khó thúc đẩy người dùng.

Thứ hai, khả năng đổi mới sản phẩm và phát triển tiện ích bổ sung của TCCUDV quyết định khả năng biến định hướng chính sách của NN thành các giá trị thực tiễn. Chính sách khuyến khích đổi mới công nghệ chỉ phát huy tác dụng khi doanh nghiệp sẵn sàng mở rộng tính năng, tích hợp nhiều tiện ích (mua sắm, thanh toán hóa đơn, nộp học phí, thuế phí). Sự đổi mới tạo động lực để NTD gắn bó lâu dài với VĐT.

Thứ ba, chiến lược marketing và chính sách khuyến mãi của TCCUDV VĐT là câu hỏi quan trọng, để chính sách NN lan tỏa đến NTD một cách cụ thể và dễ cảm nhận. Doanh nghiệp triển khai khuyến mãi, giảm giá, hoàn tiền phù hợp với định hướng chính sách NN sẽ khuếch đại tác động. Ngược lại, nếu TCCUDV thụ động, thiếu gắn kết, thì tác động NN khó lan tỏa đến người dùng.

1.2.3. Nhóm yếu tố thuộc về môi trường vĩ mô

Thứ nhất, thể chế pháp luật có vai trò định hình nền tảng cho mọi TĐNN. Pháp luật rõ ràng, đồng bộ, ổn định giúp tác động NN có cơ sở vững chắc. Nếu quy định còn chồng chéo, thiếu minh bạch hoặc chậm điều chỉnh trước sự phát triển của công nghệ, thì hiệu quả tác động sẽ bị hạn chế.

Thứ hai, hạ tầng công nghệ - viễn thông quốc gia là cơ sở đảm bảo để chính sách NN đi vào thực tế. Độ phủ sóng Internet, khả năng truy cập 4G/5G, mức độ phổ cập smartphone, và sự phát triển của hệ thống thanh toán quốc gia (NAPAS, chuẩn hóa QR code) là nền tảng để NN triển khai chính sách. Hạ tầng càng hoàn thiện thì tác động chính sách càng sâu rộng.

Thứ ba, niềm tin xã hội vào NN và hệ thống tài chính chính thức là yếu tố nền tảng vô hình nhưng quyết định. Khi người dân tin tưởng vào năng lực quản lý của NN và độ an toàn của hệ thống ngân hàng, trung gian thanh toán, họ sẽ dễ dàng tiếp nhận tác động chính sách. Ngược lại, sự thiếu niềm tin xã hội (do gian lận, lừa đảo, tin giả) sẽ làm suy yếu hiệu quả chính sách.

Thứ tư, chiến lược truyền thông và giáo dục tài chính cộng đồng góp phần nâng cao nhận thức, thay đổi hành vi và củng cố niềm tin của NTD. Truyền thông minh bạch, phổ cập kiến thức tài chính số, cùng các chương trình giáo dục cộng đồng giúp NTD hiểu hơn về tính hữu ích và nguy cơ khi dùng VĐT. Nếu chiến lược này được thực hiện tốt, TĐNN sẽ được lan tỏa và bền vững hơn.

Các nhóm yếu tố trên vừa mang tính hỗ trợ nhưng đồng thời có thể trở thành rào cản cho TĐNN đến việc sử dụng VĐT của NTD.

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

Kraft và Furlong thảo luận về “tám tiêu chí để đánh giá các đề xuất chính sách công gồm: tính hiệu lực, hiệu quả, công bằng, tự do, tính khả thi về chính trị, khả năng được xã hội chấp nhận, tính khả thi về hành chính và kỹ thuật khả thi” [53, tr. 151-161].

Knoepfel và cộng sự [78] đề cập tới ảnh hưởng của chính sách gồm: một là “tác động” của chính sách có tính đến những thay đổi ảnh hưởng đến các nhóm mục tiêu (bao gồm thay đổi hành vi); hai là “kết quả” chính sách - mô tả những tác động thực sự được tạo ra giữa những người hưởng lợi cuối cùng. Tài liệu cũng trình bày trình bày năm tiêu chí đánh giá thường được áp dụng gồm: mức độ phù hợp, mức độ của tác động, tính kinh tế, hiệu lực và hiệu suất.

Trong lĩnh vực công nghệ, hỗ trợ của chính phủ đề cập đến vai trò thúc đẩy và khuyến khích việc triển khai và sử dụng công nghệ [140]. Sự hỗ trợ đối với VĐT là các quy định và chính sách về VĐT, tốc độ truy cập và đảm bảo an ninh để nâng cao niềm tin của NTD; là chất xúc tác đối với sự lựa chọn công nghệ, đóng vai trò can thiệp và dẫn đầu trong việc phổ biến công nghệ [106]. *Như vậy, hoàn thiện hệ thống pháp lý, tuyên truyền và phát triển CSHT của Nhà nước góp phần tạo dựng lòng tin cho việc áp dụng VĐT của NTD.*

Xuất phát từ các mục tiêu bao quát và cụ thể, phạm vi nghiên cứu, việc đánh giá nhằm tìm ra những lý do cho việc sử dụng VĐT của NTD dưới TĐNN 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 HTNN đến sử dụng VĐT của NTD.

Các tiêu chí đánh giá bao gồm:

TC1: Hiệu lực của Hỗ trợ của Nhà nước

Hiệu lực của 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 “Hỗ trợ của Nhà nước” theo các nội dung sau:

(1) Về khuôn khổ pháp lý:

Một khuôn khổ pháp lý vững chắc là cơ sở quan trọng để giám sát giao dịch, đảm bảo an ninh và tạo sự tin tưởng trong các dịch vụ TTĐT. NN phải có quy định cụ thể và toàn diện về an toàn dữ liệu, bảo mật giao dịch, phòng ngừa gian lận và quyền của NTD.

Đối với NTD, một khuôn khổ pháp lý rõ ràng sẽ chống lại gian lận và sử dụng dữ liệu trái phép, từ đó tạo sự tin cậy, khuyến khích nhiều cá nhân áp dụng TTĐT. Các quy định rõ ràng cũng sẽ giảm bớt sự không chắc chắn và không an toàn về pháp lý cho TCCUDV VĐT, giúp các hoạt động của họ trơn tru hơn và tuân thủ khi thực hiện quy định. Nếu không, rủi ro sẽ tăng lên, làm đình trệ sự phát triển của VĐT.

Vai trò của NN với pháp lý là nền tảng cho việc thúc đẩy thành công VĐT trong số NTD. Tuy nhiên, để duy trì hiệu quả, việc đánh giá tác động thường xuyên là điều cần thiết. Những đánh giá như vậy giúp bảo vệ NTD, khuyến khích đổi mới, tăng cường hòa nhập tài chính và quan hệ đối tác quốc tế.

(2) Công tác tuyên truyền, giáo dục: Việc sử dụng rộng rãi VĐT không chỉ là nỗ lực của TCCUDV VĐT; chúng còn đòi hỏi sự hỗ trợ hiệu quả của NN. Thông qua vận động và giáo dục, NN giúp thông báo cho công chúng về những lợi ích của VĐT, cũng như cách sử dụng chúng một cách an toàn và hiệu quả.

Đối với NTD, các sáng kiến giáo dục làm sáng tỏ các công nghệ VĐT, giải quyết các mối lo ngại về bảo mật và cung cấp tài liệu hướng dẫn về cách dùng, dẫn đến sự tự tin và mong muốn áp dụng VĐT tăng lên. Với TCCUDV VĐT, các chương trình giáo dục của chính phủ giúp họ hiểu các yêu cầu về quy định, các vấn đề tuân thủ và các thông lệ tốt nhất trong dịch vụ khách hàng. Giáo dục và tuyên

truyền hiệu quả cuối cùng thúc đẩy tỷ lệ áp dụng cao hơn và trải nghiệm của NTD tốt hơn.

Dạy học sinh về VĐT, TTĐT và quản lý tài chính để chuẩn bị cho tương lai và thúc đẩy văn hóa hòa nhập công nghệ tài chính, như vậy đảm bảo rằng giáo dục về VĐT tiếp cận được nhiều đối tượng.

Đánh giá TĐNN trong giáo dục và tuyên truyền giúp nâng cao năng lực nhận thức của công dân đối với áp dụng VĐT.

(3) *Về CSHT công nghệ*: gồm phần cứng, phần mềm và hệ thống mạng cơ bản cần thiết cho các giao dịch kỹ thuật số an toàn và hiệu quả. NN đầu tư và hỗ trợ phát triển công nghệ, đảm bảo sự sẵn có rộng rãi và an ninh các hệ thống TTĐT.

Đối với doanh nghiệp, hỗ trợ CSHT của NN giúp giảm chi phí duy trì, cải tiến hệ thống công nghệ, tăng khả năng tương tác giữa các hệ thống VĐT khác nhau, nâng cao trải nghiệm của khách hàng và mở rộng phạm vi tiếp cận thị trường. Đối với NTD, CSHT công nghệ mạnh mẽ đảm bảo xử lý giao dịch đáng an toàn giúp tạo sự tin tưởng và áp dụng rộng rãi.

Đánh giá TĐNN thông qua hỗ trợ về CSHT công nghệ cho VĐT để hiệu hoạt động đầu tư công của NN trong việc thúc đẩy TTĐT.

Pháp luật giúp bảo vệ các bên khi tham gia vào thị trường, CSHT công nghệ là nền tảng cho sự phát triển, giáo dục tuyên truyền giúp tăng hiểu biết của công chúng. Bằng cách giải quyết các lĩnh vực chính này, NN có thể hỗ trợ hiệu quả cho sự phát triển của VĐT, cuối cùng mang lại lợi ích cho nền kinh tế và xã hội nói chung.

TC2: Sự phù hợp của “Hỗ trợ của Nhà nước”

Trong phạm vi luận án này, sự phù hợp của HTNN 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, sự phù hợp của Hỗ trợ của Nhà nước đánh giá theo các nội dung sau:

(1) HTNN phù hợp với trình độ hiểu biết của NTD

NTD có trình độ hiểu biết khác nhau về công nghệ và tài chính. Trình độ hiểu của NTD có thể liên quan đến: giới tính, độ tuổi, khu vực sinh sống (đô thị/nông thôn), mức độ tiếp xúc với công nghệ, và trình độ học vấn. Nếu NN đưa ra những chính sách phức tạp, thiếu tính minh bạch hoặc không phổ cập thông tin đầy đủ,

NTD có thể không hiểu, dẫn đến tỷ lệ sử dụng VĐT thấp. Chẳng hạn, nhiều người lớn tuổi có thể ngại sử dụng VĐT do không hiểu rõ quy trình cài đặt và sử dụng, hoặc lo ngại về các vấn đề an ninh, bảo mật. Do đó, chính sách hỗ trợ cần phù hợp với kiến thức và trình độ hiểu biết của NTD để thúc đẩy sự tiếp nhận. Tiêu chí này giúp NN xác định cơ chế hỗ trợ hiện tại có đủ để tiếp cận cho người dân hay không.

(2) HTNN phù hợp với nhu cầu thay đổi của người dùng

Công nghệ thay đổi khiến nhu cầu của NTD cũng thay đổi. VĐT không chỉ dừng lại dùng để trả tiền mà nó còn được thiết kế để quản lý tài chính. Nếu HTNN không kịp thời phản ánh nhu cầu này, nó có thể làm suy yếu tính hấp dẫn với NTD và làm giảm khả năng ứng dụng VĐT. Chẳng hạn, giới trẻ thường bị thu hút bởi các ứng dụng có tính năng ưu đãi giảm giá và liên kết với mạng xã hội, trong khi người trung niên và lớn tuổi ưu tiên sự an toàn và tiện lợi. Tiêu chí này giúp dự đoán và hỗ trợ những thay đổi để cải thiện sự hài lòng của khách hàng.

(3) HTNN phù hợp với tình hình kinh tế, chính trị, xã hội hiện nay

Khi kinh tế suy thoái, thu nhập thấp hay lạm phát cao, NTD thường tập trung vào các nhu cầu thiết yếu và có xu hướng cẩn trọng hơn khi dùng các dịch vụ TTĐT. Hơn nữa, các chính sách HTNN cần đảm bảo không gây bất ổn xã hội hoặc gây ra phản ứng có phần tiêu cực trong bối cảnh chính trị hiện tại. Nếu một chính sách yêu cầu NTD chuyển hoàn toàn sang thanh toán không tiền mặt trong khi chưa đủ CSHT, điều này có thể gây bất mãn xã hội hoặc làm tăng gánh nặng cho người dân. Do đó, HTNN phù hợp với bối cảnh hiện tại sẽ có giá trị thực tiễn, thúc đẩy sự chuyển đổi từ thói quen thanh toán truyền thống sang sử dụng VĐT. Đánh giá tiêu chí này cũng có lợi với nhóm NTD yếu thế, đảm bảo tính công bằng trong việc triển khai chính sách.

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

Đo lường tác động HTNN đến “Ý định sử dụng” và “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD; Xem xét về việc thay đổi hành vi qua đo lường các số liệu như số lượng người dùng VĐT, tần suất giao dịch VĐT.

1.4. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

1.4.1. Mô hình nghiên cứu

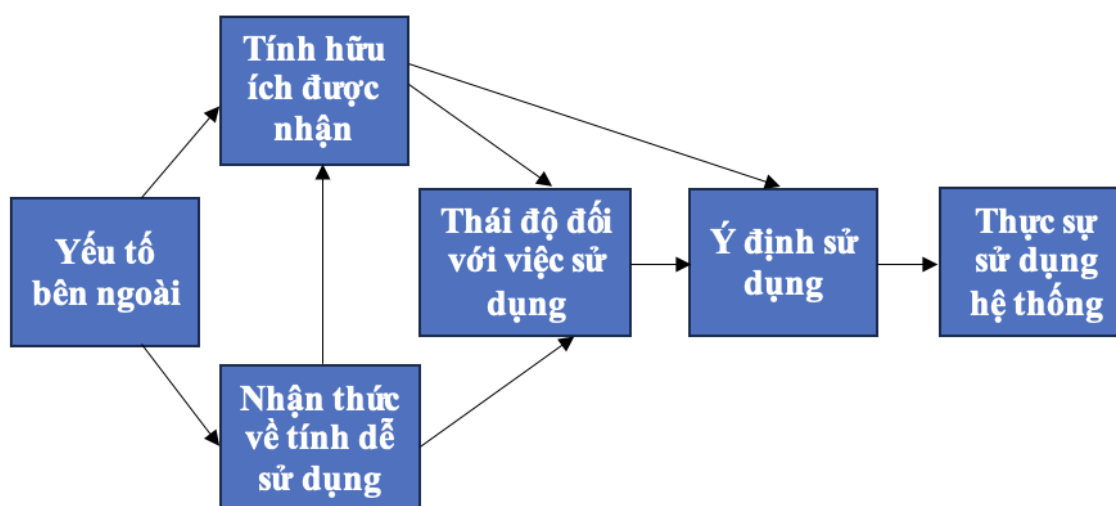
Nghiên cứu làm rõ vai trò tích cực của NN với việc sử dụng VĐT của NTD. Các động thái của NN trong việc thúc đẩy hay kìm hãm một lĩnh vực có thể trực tiếp ảnh hưởng đến tâm lý tiếp nhận, tiêu dùng của dân chúng. Việc NN cấp phép

và tạo hành lang cho các TCCUDV VĐT tạo cơ hội cho VĐT hoạt động và hình thành lòng tin cho NTD khi sử dụng một dịch vụ tài chính bởi nó hợp pháp.

Tác giả kế thừa các lý thuyết về hành vi NTD, như khung TAM, thường được các học giả tham khảo [23] [27] [84] [129] đóng vai trò trung tâm, và lý thuyết UTAUT [110] [130] [143] hay UTAUT mở rộng TPB bằng cách kết hợp các yếu tố ngữ cảnh của "Ý định sử dụng" công nghệ [147] được tham khảo để phát triển nghiên cứu. Từ đây, đề xuất mô hình khám phá quyết định sử dụng của NTD với VĐT bởi TĐNN.

Do đó, NCS đề xuất một khung lý thuyết sử dụng nền tảng của các cấu trúc chính liên quan đến TAM, UTAUT2 để xác định sự liên quan giữa NN với sử dụng VĐT của NTD.

Khung TAM [40], được Fred Davis phát triển vào năm 1989, là một khuôn khổ nổi tiếng, cung cấp một phương pháp tiếp cận có hệ thống để làm rõ các yếu tố khiến NTD chấp nhận công nghệ.



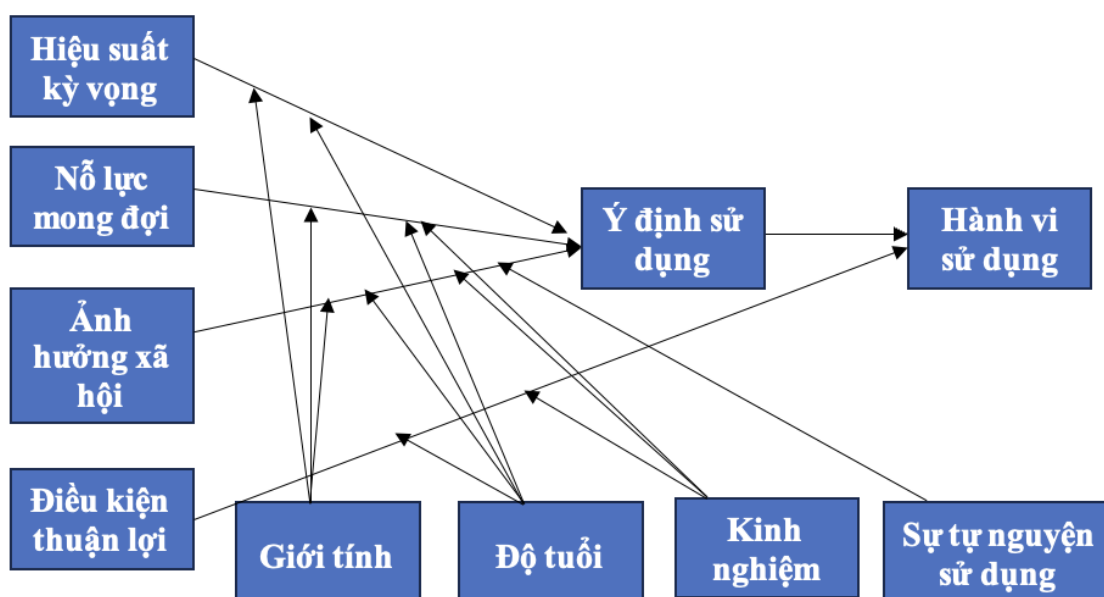
Nguồn: [40]

Hình 1.1. Mô hình chấp nhận công nghệ TAM

Trong TAM, "Yếu tố bên ngoài" tác động đến "Tính hữu ích", "Tính dễ sử dụng", từ đó định hình "Thái độ" và "Ý định sử dụng", dẫn tới quyết định đến việc sử dụng hệ thống thực tế. Việc điều chỉnh và mở rộng TAM để thích hợp hơn với từng loại công nghệ và ngữ cảnh nghiên cứu khác nhau từ đó giúp tăng độ tin cậy và khả năng áp dụng của nó [23] [27]. TAM thiết lập cơ sở kiến thức vững chắc và các thước đo đã được chuẩn hóa, tạo điều kiện cho phép so sánh các phát hiện giữa nhiều nghiên cứu.

Tuy nhiên, TAM có những hạn chế của nó. TAM bỏ qua tác động tiềm tàng của yếu tố kiểm soát của tổ chức, xã hội và nhân sự [47]. Các cấu trúc TAM không thể nắm bắt đầy đủ tác động độc đáo của các yếu tố cơ bản có thể làm thay hành vi liên quan đến kỹ thuật và sử dụng [77] [119]. Nhiều điều chỉnh đã được thực hiện đối với TAM ban đầu.

UTAUT là một khuôn khổ toàn diện được hình thành từ việc tích hợp các yếu tố từ nhiều mô hình để cung cấp có hệ thống việc sử dụng công nghệ trong nhiều bối cảnh. Điều này giúp mô hình UTAUT có tính toàn diện cao và bao quát nhiều khía cạnh hơn.



Nguồn: [147]

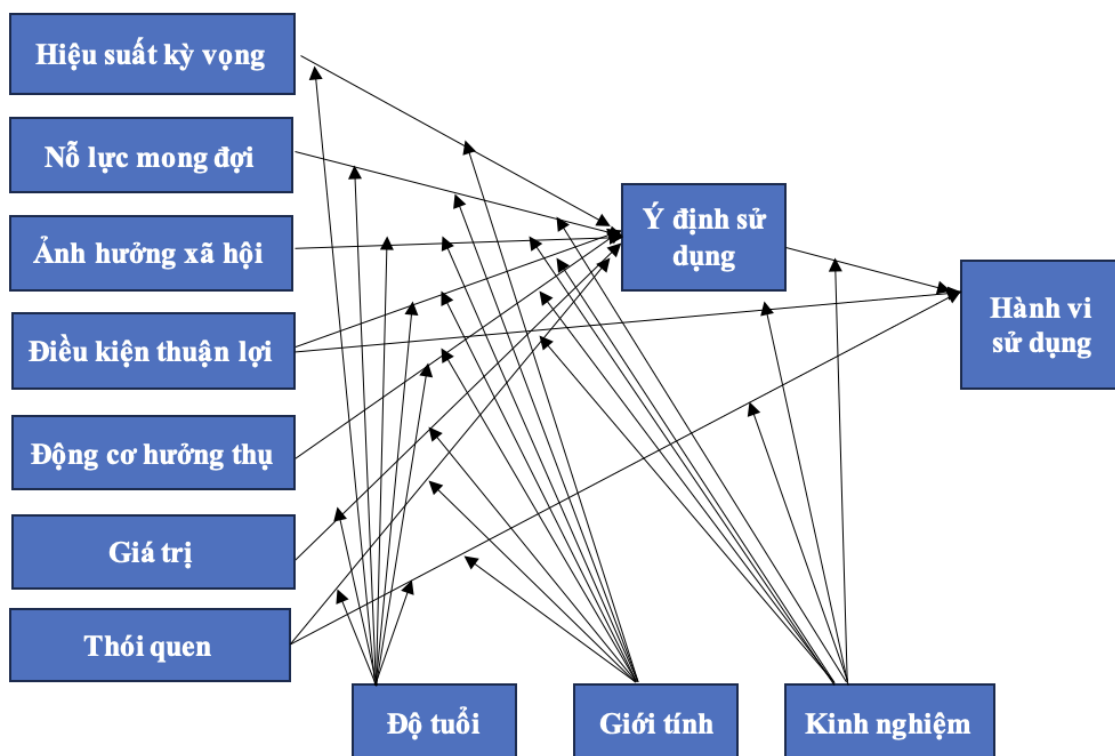
Hình 1.2. Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ UTAUT

Lý thuyết này phác thảo gồm: “Kỳ vọng hiệu suất”, “Kỳ vọng nỗ lực”, “Ảnh hưởng xã hội”, “Điều kiện thuận lợi” ảnh hưởng trực tiếp đến “Ý định sử dụng” từ đó thúc đẩy hành vi sử dụng. Các yếu tố điều tiết (giới tính, độ tuổi, kinh nghiệm,...) có thể tham gia điều chỉnh đến các mối quan hệ trong mô hình.

UTAUT được lấy làm lý thuyết nền tảng để dự đoán và hiểu được “Ý định sử dụng” người dùng công nghệ trong nhiều nghiên cứu. Sức mạnh của UTAUT nằm ở khả năng tính đến một loạt các yếu tố khiến nó có thể thích ứng với nhiều bối cảnh công nghệ và đặc điểm nhân khẩu học của NTD. Venkatesh và cộng sự [147] cho thấy UTAUT cung cấp khả năng giải thích đến 70% sự thay đổi của “Ý định sử dụng” công nghệ, là sự cải tiến so với TAM (chỉ khoảng 40%-50%). Điều này làm

nổi bật hiệu quả của UTAUT trong việc dự đoán "Ý định sử dụng" công nghệ trong nhiều ngữ cảnh khác nhau [110] [129] [143].

Tuy nhiên, công nghệ thay đổi nhanh cùng sự sáng tạo cả trong và ngoài bối cảnh tổ chức đã đòi hỏi phải đưa vào các yếu tố khác, do đó UTAUT2 được mở rộng dựa trên UTAUT, tìm cách cải thiện sự hiểu biết về việc chấp nhận công nghệ bằng cách kết hợp các cấu trúc bổ sung và các yếu tố kiểm duyệt.



Nguồn: [148]

Hình 1.3. Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ UTAUT2

UTAUT2 mở rộng bằng cách tích hợp: “*Động cơ hưởng thụ, Giá trị, Thói quen*”. Những bổ sung này làm mô hình tăng cường khả năng dự đoán và giải thích việc áp dụng công nghệ. Trong khi UTAUT được thiết kế với trọng tâm chung là áp dụng công nghệ, UTAUT2 sau khi cải tiến đã linh hoạt hơn và phù hợp hơn với các công nghệ mới.

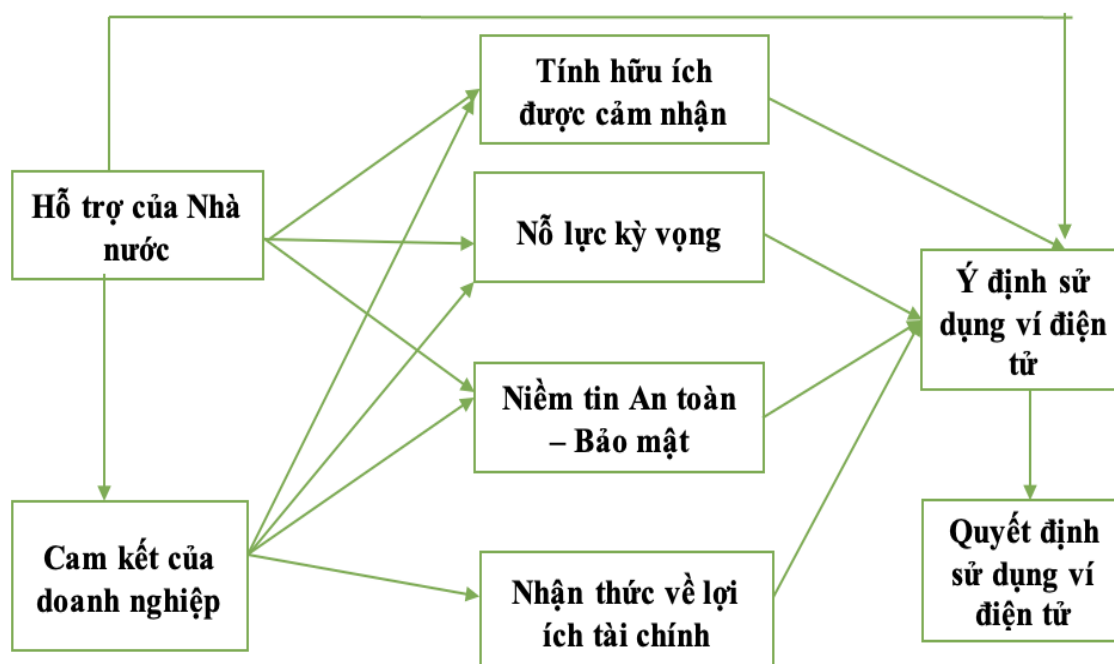
Nhiều nghiên cứu đã dựa trên khuôn khổ TAM [23] [27] [84] và mô hình lý thuyết UTAUT [110] [130] [143] để điều tra khám phá về yếu tố hình thành "Ý định sử dụng" VĐT của NTD. Tuy nhiên, các học giả cho rằng cần phải sửa đổi, kết hợp hoặc mở rộng các lý thuyết khác nhau để hiểu hành vi ban đầu và sau khi áp dụng công nghệ [145].

Trong bối cảnh nghiên cứu hiện tại, khi VĐT đã phát triển về cả số lượng nhà cung ứng ví, số lượng người dùng cũng như khối lượng giao dịch VĐT ngày càng tăng. Cần thiết làm rõ can thiệp của NN để điều tiết môi trường cạnh tranh TCCUDV VĐT, khuyến khích NTD áp dụng các công cụ TTĐT, bao gồm VĐT. Luận án khám phá TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD. Trong nhiều nghiên cứu [15] [70] [74] [106] [129] các tác giả đã lựa chọn TAM hoặc TAM kết hợp TPB, HBM để nghiên cứu "Ý định sử dụng" VĐT, trong đó có làm rõ vai trò của NN.

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. Lý thuyết TAM phản ánh "*Nhận thức dễ sử dụng*" và "*Tính hữu ích*" thúc đẩy áp dụng hệ thống, cả hai đều chịu ảnh hưởng của các biến bên ngoài. Lý thuyết UTAUT2 nhằm giải thích hành vi của NTD khi bị "*Hiệu suất kỳ vọng*", "*Nỗ lực kỳ vọng*", "*Ảnh hưởng xã hội*", "*Động lực thụ hưởng*", "*Điều kiện thuận lợi*", "*Giá trị*", "*Thói quen*", "*Bảo mật và quyền riêng tư*" tác động. Từ các nghiên cứu về "hỗ trợ của chính phủ" trước đây [15] [70] [74] [106] [129], với mục tiêu đánh giá TĐNN 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 NTD, chứ không phải là 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 qua "*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 [83] còn hạn chế và chưa đủ cụ thể. "Niềm tin" là một vấn đề thiết yếu trong TTĐT và việc xây dựng niềm tin vào nền tảng của bên thứ ba đã trở nên quan trọng đối với tính liên tục của các dịch vụ thanh toán di động [158], vì vậy lòng tin đối với bên thứ ba có thể ảnh hưởng đến "Ý định sử dụng" VĐT. Biến trung gian "*Cam kết của doanh nghiệp*" giúp củng cố lòng tin sử dụng của NTD. Từ đây, luận án làm rõ TĐNN qua biến trung gian "*Cam kết của doanh nghiệp*" để nhấn mạnh trách nhiệm của TCCUDV với người dân, nhằm tạo lòng tin, giải quyết những băn khoăn về VĐT từ đó thúc đẩy sử dụng VĐT của NTD. Nhiều mô hình phân tích về "Ý định sử dụng" TTĐT trong các nghiên cứu trước đã được khẳng định và rút ra nhiều

kết luận khác nhau. Mục đích ưu tiên của luận án đặc biệt làm rõ vai trò của NN và biến “Cam kết của doanh nghiệp” như những tác động chính đến việc sử dụng VĐT. Venkatesh và cộng sự [148] lưu ý rằng cấu trúc chi phí của công nghệ tác động không nhỏ đến việc áp dụng của NTD. Các ứng dụng TTĐT như VĐT không phát sinh bất kỳ khoản phí nào, mà ngược lại, NTD còn có thể nhận được các phần thưởng tài chính thông qua những chiết khấu khi thanh toán bằng ứng dụng này. Theo Abdul-Halim và cộng sự [12]; Pal và cộng sự [108], luận án xác định yếu tố "Nhận thức về lợi ích tài chính" sẽ được điều chỉnh dùng thay thế cho “Chi phí”. Niềm tin gắn chặt với tính bảo mật được NTD nhận thức, liên quan đến việc chấp nhận TTĐT của họ [113], do vậy trong mô hình của luận án, biến “Niềm tin về An toàn - bảo mật” được điều chỉnh từ biến “Bảo mật và riêng tư” được đưa vào như một yếu tố điều chỉnh cho khuôn khổ nghiên cứu hiện tại.

Khung mở rộng được đề xuất dựa trên TAM và UTAUT2 để kiểm tra TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD.



Nguồn: Tác giả đề xuất

Hình 1.4. Mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu này được coi là cần thiết đối với công nghệ mới như VĐT. Kết quả này là tài liệu hữu ích cho cơ quan quản lý NN và TCCUDV VĐT.

1.4.2. Phát triển giả thuyết nghiên cứu

1.4.2.1. “Hỗ trợ của Nhà nước”, “Ý định sử dụng ví điện tử”, “Quyết định sử dụng ví điện tử”

Ảnh hưởng của “Hỗ trợ chính phủ” đến “Ý định sử dụng” TTĐT của NTD [139], thương mại di động và dịch vụ của chính phủ [43] [89], khuyến khích áp dụng công nghệ tài chính, góp phần tác động vào việc NTD chấp nhận công nghệ [61] [63]. Chính phủ ủng hộ việc sử dụng VĐT như một cách để giảm tiếp xúc vật lý giữa NTD và người bán [15]. Chính phủ tham gia tích cực vào CSHT mua sắm trực tuyến, hỗ trợ và khuyến khích hoạt động này, giúp nó trở nên tốt hơn, nhanh hơn, ổn định hơn và hiệu quả hơn [20].

Các “Hỗ trợ của chính phủ” có khả năng nâng cao “Ý định sử dụng” của người dùng bằng cách thúc đẩy sự sẵn lòng của họ đối với VĐT [37]. Sự hỗ trợ đối với VĐT bao gồm các chính sách pháp luật, pháp lý liên quan tới hoạt động VĐT, tốc độ truy cập và đảm bảo an ninh để nâng cao niềm tin của NTD; là chất xúc tác đối với sự lựa chọn công nghệ, đóng vai trò can thiệp và dẫn đầu trong việc phổ biến công nghệ [106]. Sự nhận biết đầy đủ của NTD về vai trò của NN thông qua các hỗ trợ giúp họ chấp nhận sử dụng VĐT dễ hơn.

Kết với với nội dung lý thuyết 1.1.4, biến “Hỗ trợ của nhà nước” được đo lường qua: hỗ trợ pháp lý, hỗ trợ CSHT, Hỗ trợ giáo dục tuyên truyền.

Giả thuyết:

H1: “Hỗ trợ của nhà nước” có ảnh hưởng tích cực tới “Ý định sử dụng” VĐT

Từ cơ sở lý thuyết mục 1.1.2 cho thấy, “Ý định sử dụng” của một người có thể dẫn tới “Quyết định sử dụng” của người đó. Việc sử dụng công nghệ mới bắt nguồn từ “Ý định sử dụng” [148]. Nhiều nghiên cứu tương tự chỉ ra tương quan giữa “ý định” và “hành vi sử dụng” VĐT [73] [110].

“Quyết định sử dụng VĐT” được đo lường bởi: tần suất sử dụng, mức độ sử dụng cảm nhận.

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

1.4.2.2. Tính hữu ích được cảm nhận

“Tính hữu ích được nhận thức” là mức độ mà một cá nhân tin rằng năng suất sẽ tăng lên khi họ áp dụng công nghệ [40]. Tính hữu ích là nhận thức chủ quan về việc tăng cường hiệu suất thực hiện công việc bởi việc sử dụng một ứng dụng cụ thể

của người dùng [85]. Các cá nhân có vẻ thích thú tiếp nhận công nghệ khi họ nhận ra tính hữu ích và sự liên quan thực tế của chúng trong cuộc sống hàng ngày [116]. Các yếu tố chính góp phần vào nhận thức mức độ hữu ích bao gồm: hiệu quả, tính kịp thời và tính phù hợp của hệ thống [90]. VĐT giúp giao dịch hiệu quả và nhanh hơn [73]. Mức độ hữu ích được xác định thêm bởi việc cá nhân tin vào khả năng công nghệ cải thiện năng suất hoặc chất lượng cuộc sống [118]. Venkatesh và Davis đã xem xét TAM và khẳng định rằng “tính hữu ích” là yếu tố chính trong dự đoán mức độ chấp nhận các hệ thống khác nhau của cá nhân [146]. Al-Marroof và Al-Emran [18], Verhagen và Creemers [67] đều xác định rằng tính hữu ích có ý nghĩa đối với “Ý định sử dụng” một công nghệ. Bởi khi các cửa hàng cung cấp các tiện ích hiệu quả, họ nhận được đánh giá cao về “tính hữu ích được nhận thức” từ những người trả lời [67]. Có quan hệ mật thiết giữa “nhận thức về tính hữu ích” với “Ý định sử dụng” VĐT [35] [84] [99] [110],... Sử dụng VĐT có thể giúp NTD quản lý tài khoản VĐT dễ dàng, an toàn và góp phần quản lý kiểm soát chi tiêu hợp lý. VĐT phải tạo ra một mức độ hữu ích để thúc đẩy thái độ tích cực của người dùng. NTD sẽ từ chối dịch vụ không hỗ trợ họ [124].

“Tính hữu ích được nhận thức” của công nghệ có thể bị thay đổi bởi hỗ trợ của chính phủ [15] [63] [70]. Aji và cộng sự [15] cho rằng NTD sẽ coi VĐT là hữu ích khi chính phủ cung cấp hỗ trợ về các gói chính sách, CSHT mạng, tốc độ truy cập và bảo mật. Tác động của sự “Hỗ trợ của chính phủ” đối với “Ý định sử dụng” VĐT có thể được giải thích nhiều hơn bằng “tính hữu ích được nhận thức” [15] [70].

“Tính hữu ích được cảm nhận” được đo lường bởi: Khả năng thoả mãn nhu cầu, hiệu quả trong sử dụng, sự thuận tiện và dễ sử dụng, cải thiện chất lượng dịch vụ.

Giả thuyết:

H2: “Hỗ trợ của nhà nước” có ảnh hưởng tích cực tới “Tính hữu ích được cảm nhận”

H3: “Tính hữu ích được cảm nhận” có ảnh hưởng tích cực tới “Ý định sử dụng” VĐT

1.4.2.3. Nhận thức dễ sử dụng

“Nhận thức dễ sử dụng” là cá nhân thấy dễ dàng hoặc dễ thao tác khi sử dụng một hệ thống [40]. Việc các cá nhân đón nhận những tiến bộ công nghệ mới được coi là chất xúc tác, mọi người sẽ dùng các công nghệ mới nếu cảm thấy chúng thuận tiện [12]. Một hệ thống được người dùng xác định là “dễ sử dụng” khi thấy nó dễ

hoạt động, không gặp rắc rối hoặc mất nhiều nỗ lực để sử dụng [42] [85], không cần cố gắng về thể chất lẫn tinh thần [148], do đó họ sử dụng công nghệ [116]. NTD sẽ có "Ý định sử dụng" VĐT khi nó dễ sử dụng [23] [27] [99] [124]. Theo Kustono và cộng sự [84] "tính dễ sử dụng" gồm các khía cạnh như cài đặt, vận hành và kiểm soát. Hơn nữa, nó thể hiện những đặc điểm như dễ học, dễ điều khiển, rõ ràng và dễ hiểu cũng như linh hoạt và dễ thành thạo. VĐT dễ sử dụng là yếu tố thúc đẩy NTD tương tác với VĐT thường xuyên hơn [18] [76]. VĐT có những tính năng độc đáo, NTD bắt buộc phải có lượng kiến thức và nhận thức nhất định [12]. Nếu tính năng của ví không đa dạng và giao diện người dùng quá phức tạp sẽ cản trở việc sử dụng và lựa chọn VĐT của người dùng [160]. Cách NTD cảm nhận về các tiện ích của thanh toán di động ảnh hưởng tới "Ý định sử dụng" của họ" [19]. NTD có thể thanh toán với nhiều loại hoá đơn dịch vụ bằng VĐT. Khi NTD thấy thật dễ dàng để tương tác với các sàn bán hàng trực tuyến, việc tìm thông tin sản phẩm không khó khăn và dễ hoàn tất giao dịch trực tuyến, họ sẽ cảm thấy việc mua sắm trực tuyến thuận tiện hơn [153]. Công nghệ càng dễ dùng thì càng có giá trị đối với khách hàng, khiến khả năng thích ứng và sử dụng được nâng cao [22]. Tính năng bổ sung trên công nghệ càng nhiều thì, NTD càng sử dụng thường xuyên hơn [84]. "Tính dễ sử dụng" buộc TCCUDV phải nâng cao năng lực công nghệ, khiến giao diện bắt mắt, dễ sử dụng từ đó tăng trải nghiệm người dùng. Những công nghệ tiên bộ đã hợp lý hóa một chức năng đơn giản nhưng thuận lợi, tạo điều kiện cho NTD đón nhận dễ dàng hơn. Kết quả là, sự dễ sử dụng này góp phần đáng kể vào việc mở rộng dịch vụ [152].

Theo Caiazza [34], các HTNN ảnh hưởng đáng kể đến năng lực mở rộng thị trường của các giải pháp công nghệ sáng tạo. NN đóng vai trò then chốt trong việc kích thích nhu cầu đổi mới bằng cách tạo điều kiện phát triển CSHT cần thiết. Những sáng kiến này góp phần ngăn chặn những thất bại dẫn đến cản trở tiến trình đổi mới, có khả năng tạo ra giá trị tiên tiến đáng kể cho xã hội. Về bản chất, các phát hiện nhấn mạnh tính hiệu quả của HTNN như một công cụ để thúc đẩy đổi mới và cải tiến công nghệ. Sự thay đổi của doanh nghiệp có khả năng làm kinh tế phát triển và tăng trưởng về mặt cải thiện việc làm, R&D và năng suất, trong số những yếu tố khác [26]. Do đó, chính sách giúp cải thiện tính đổi mới và nâng cao trình độ công nghệ [26], chính quyền địa phương tạo điều kiện cho các đột phá khoa học và công nghệ [59]. NTD nhận thức được thiết bị dễ dàng tiếp cận và thấy rằng công nghệ hữu ích nhờ NN, điều này góp phần vào việc khuyến khích áp dụng [70]. Dễ sử dụng được phát hiện là trung gian cho mối quan hệ giữa hỗ trợ chính phủ với "Ý định sử dụng" VĐT trong đại dịch [70].

“Nhận thức dễ sử dụng” được đo lường bởi: Mức độ dễ sử dụng, khả năng học và làm quen, yêu cầu về thời gian và công sức, thân thiện với người dùng.

Giả thuyết:

H4: “Hỗ trợ của nhà nước” có ảnh hưởng tích cực tới “Nhận thức dễ sử dụng”

H5: “Nhận thức dễ sử dụng” có ảnh hưởng tích cực tới “Ý định sử dụng” VĐT

1.4.2.4. Niềm tin An toàn - bảo mật

An toàn là điều kiện/tập hợp các tình huống trong đó nguy cơ để xảy ra kết quả tiêu cực là thấp nhất [31]. Theo Flavián và Guinalú “bảo mật dữ liệu theo thuật ngữ kỹ thuật là sự đảm bảo của một hệ thống về tính toàn vẹn, quyền riêng tư, tính xác thực và không thoái thác thông tin dữ liệu” [51]. Nếu sản phẩm không có tính bảo mật và người dùng không được đảm bảo về sự riêng tư, họ sẽ lo ngại và không sử dụng sản phẩm đó [95].

Kim và cộng sự [76] nhấn mạnh rằng cả việc thực hiện các biện pháp bảo mật và việc truyền đạt các biện pháp đó rất quan trọng để cải thiện nhận thức về an ninh của NTD. Fornell và Larcker [52] cho thấy NTD có nhận thức tốt hơn về bảo mật sẽ có khả năng tham gia mua sắm và TTĐT hơn. Bảo mật giao dịch có tác động trung gian đáng kể và có thể củng cố hành vi của NTD đối với áp dụng TTĐT, điều này cũng lý giải việc các nước phát triển có tỷ lệ chấp nhận thanh toán di động cao hơn các nước đang phát triển [141]. An toàn-bảo mật ảnh hưởng tới “Ý định sử dụng” VĐT [23] [35] [99] [124]. NTD sẽ sử dụng VĐT khi có niềm tin cho rằng sử dụng VĐT là an toàn - bảo mật. Siau và Shen [127] xác định niềm tin gồm: niềm tin vào công nghệ di động trong việc giảm rủi ro và niềm tin rằng TCCUDV thoả mãn các kỳ vọng khách hàng. Liu và Tai [88] đưa ra một yếu tố là “niềm tin an toàn đối với sử dụng” và chỉ ra yếu tố này ảnh hưởng tới YĐSD TTĐT của NTD, đảm bảo các giao dịch của NTD sẽ được đảm bảo an toàn và nhanh chóng. Ý định của NTD đối với việc sử dụng bền vững TTĐT sẽ tăng lên khi họ tin vào hệ thống [93].

Khi đối mặt với rủi ro, NN thực hiện vai trò là người quản lý [97], khi đó NN chịu trách nhiệm chính trong việc bảo vệ công dân của mình khỏi những hậu quả bất lợi tiềm ẩn [15]. Niềm tin vào NN, nói chung, đề cập đến “nhận thức về tính toàn vẹn và năng lực của cơ quan” [92] [93]. Trước khi các sáng kiến của NN có thể giành được lòng tin của công chúng, công dân phải tin tưởng rằng các cơ quan quản lý NN có đủ năng lực để tạo ra một hệ thống an toàn [30] [56]. Lòng tin của người

dân vào NN là chất xúc tác cho sự tin tưởng ban đầu với việc sử dụng TTĐT [102] và sử dụng rộng rãi các sáng kiến của chính phủ điện tử [30].

“Niềm tin An toàn - bảo mật” được đo lường bởi: Bảo mật dữ liệu cá nhân, an ninh hệ thống và ứng dụng, kiểm soát chặt chẽ, chính sách xử lý sự cố bảo mật, độ tin cậy và đánh giá của người dùng.

Giả thuyết:

H6: “Hỗ trợ của nhà nước” có ảnh hưởng tích cực tới “Niềm tin an toàn - bảo mật”

H7: “Niềm tin an toàn - bảo mật” có ảnh hưởng tích cực tới “Ý định sử dụng” VĐT

1.4.2.5. Cam kết doanh nghiệp

Khách hàng chủ yếu sử dụng VĐT để thỏa mãn nhu cầu về dịch vụ tài chính [25] [142], do đó, nếu doanh nghiệp không cam kết được mang nhiều lợi ích, cải thiện sự tiện lợi và tối ưu đối với những trải nghiệm của NTD, họ có thể bỏ không lựa chọn dịch vụ đó nữa. Doanh nghiệp cần đảm bảo VĐT phải thỏa mãn được mong muốn NTD bằng cách mang đến những dịch vụ có ích và thiết thực giống như các sản phẩm tài chính khác được phân loại là dịch vụ tiện ích [14]. Chính phủ thông qua các hướng dẫn, sáng kiến có thể khiến việc tiếp nhận các công nghệ mới được đẩy mạnh [71], buộc TCCUDV VĐT phải cải tiến để tăng trải nghiệm khách hàng. “Cam kết của doanh nghiệp” giúp NTD thấy được “tính hữu ích” của VĐT.

Cam kết trách nhiệm an ninh là sự thể hiện ý định tốt của các TCCUDV nhằm đáp ứng sự đảm bảo để trợ giúp và khắc phục các vấn đề khác nhau, bao gồm bồi thường cho người dùng, đảm bảo an ninh giao dịch và quyền riêng tư của người dùng [107] [123]. Khi một doanh nghiệp ưu tiên thực hiện cam kết bảo vệ quyền lợi và dữ liệu khách hàng, đồng thời cam kết đảm bảo chất lượng dịch vụ tốt, khách hàng sẽ thấy an tâm hơn. Theo Sasongko và cộng sự [120], các nhà cung cấp ứng dụng nên cải thiện Cam kết trách nhiệm bảo mật vì nó tạo dựng niềm tin cho khách hàng thông qua sự nhận thức về bảo mật và quyền riêng tư. Doanh nghiệp cần cam kết để bảo vệ người dùng khỏi gian lận và rò rỉ quyền riêng tư [49]. Đơn vị cung cấp ứng dụng cần chắc chắn rằng các biện pháp bảo mật của họ có thể bảo toàn cho các giao dịch khỏi rủi ro [123]. Cam kết của nhà cung cấp ứng dụng có thể giảm bớt mối lo ngại của NTD [120] NTD cảm thấy an toàn khi giao dịch bằng VĐT vì các tuyên bố về bảo đảm và điều lệ đạo đức của TCCUDV thanh toán [57].

Lòng tin và thái độ đối với TTDD có mối tương quan mạnh mẽ [72] [99]. Khi doanh nghiệp cung cấp sản phẩm, dịch vụ đúng như chất lượng họ đã cam kết, NTD sẽ tin tưởng họ [12] [87]. Một doanh nghiệp được NTD tin tưởng chứng tỏ uy tín của họ cao. Cả NTD và doanh nghiệp đều coi chất lượng dịch vụ là yêu cầu cơ bản. Việc NTD tin rằng các công ty thanh toán kỹ thuật số đáng tin cậy và sẽ giữ đúng cam kết của họ [87] sẽ góp phần thúc đẩy họ sử dụng VĐT. Vì vậy, để thúc đẩy sử dụng VĐT, doanh nghiệp phải tạo lập và không ngừng duy trì niềm tin NTD bằng các cam kết rõ ràng và thực tế.

“Cam kết của doanh nghiệp” được đo lường bởi: Sự minh bạch và trung thực; Chất lượng dịch vụ; Đảm bảo tính an toàn, bảo mật trong giao dịch và truy cập

Dựa trên lý thuyết nghiên cứu và kết quả thảo luận với chuyên gia, biến Cam kết của doanh nghiệp được đề xuất như sau:

Giả thuyết:

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

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

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

H11: “Hỗ trợ của nhà nước” có ảnh hưởng tích cực tới “Cam kết doanh nghiệp”

1.4.2.6. Nhận thức về lợi ích tài chính

Lợi ích là sự thỏa mãn nhu cầu của con người, có thể là về vật chất hay tinh thần. Tận dụng công nghệ giúp hiệu suất của cá nhân được cải thiện [40] [146]. Nhận thức về lợi ích tài chính đối với VĐT đề cập đến niềm tin hoặc sự hiểu biết của người dùng khi họ nhận thức VĐT sẽ mang đến những lợi ích tiền tệ hữu hình. Những lợi ích gồm tiết kiệm chi phí, chiết khấu, phần thưởng hoàn tiền, giảm phí giao dịch và các ưu đãi tài chính khác giúp tăng cường giá trị nhận thức khi áp dụng các dịch vụ VĐT. NTD thường coi lợi ích tài chính là động lực chính để duy trì sự tham gia của họ vào một dịch vụ cụ thể [144]. Mọi người cài đặt ứng dụng VĐT để nhận được ưu đãi, nhưng họ sẽ không tiếp tục sử dụng VĐT sau khi hết số tiền ưu đãi [49]. Các ưu đãi tài chính có tác dụng thúc đẩy công nghệ thanh toán, có khả năng gây sự chú ý với khách hàng và khiến họ sử dụng dịch vụ [128], tăng cường việc áp dụng TTDD [24]. Những năm trở lại đây, nhiều ứng dụng VĐT đã mang lại

lợi thế đáng kể về chi phí, thường dưới hình thức giảm giá để cạnh tranh và thiết lập sự thống trị trên thị trường [107]. Các biện pháp khuyến khích ngay lập tức, chẳng hạn như giảm giá trực tiếp, hoàn tiền và miễn phí hành chính, thu hút NTD trẻ tuổi - những người có sở thích nhận phần thưởng bằng tiền [155]. Do độ nhạy cảm cao về giá, những dịch vụ có lợi về giá như VĐT có thể thu hút được NTD nhiều hơn [108]. Nhiều nghiên cứu cho thấy khuyến mại ảnh hưởng tới "Ý định sử dụng" VĐT [2] [60]. Chi phí giao dịch ảnh hưởng tới "Ý định sử dụng" VĐT của NTD [2] [124].

Cam kết của doanh nghiệp về giá trị thường gắn với các phần thưởng như khuyến mại, hoàn tiền hoặc các ưu đãi đặc biệt khác khi sử dụng VĐT. Những nhận thức về lợi ích tài chính này không chỉ khiến chúng hấp dẫn hơn mà còn thúc đẩy NTD lựa chọn VĐT là cách thức thanh toán chính. Sử dụng các ứng dụng TTĐT như VĐT sẽ không phát sinh thêm phí, NTD cũng được hưởng lợi từ phần thưởng dưới hình thức giảm giá khi thanh toán qua ứng dụng [12]. Nếu NTD thấy chi phí giao dịch của dịch vụ VĐT kỹ thuật số là hợp lý, họ sẽ dễ chấp nhận và sử dụng nó hơn [2] [12] [148]. HTNN như miễn thuế, cho vay và ưu đãi đầu tư góp phần cho các doanh nghiệp tư nhân vừa và nhỏ phát triển [101]. Chính phủ Malaysia hợp tác cùng TCCUDV VĐT đã thành công thúc đẩy lượng người dùng VĐT thông qua các khuyến khích tài chính bằng cách tặng 30 MYR (khoảng 7,20 USD) một lần cho người dùng VĐT [100]. Như vậy, NN không chỉ giúp tăng cường niềm tin vào TTĐT của NTD, mà còn khuyến khích TCCUDV có các ưu đãi và giảm giá khiến NTD được hiểu thêm nhiều lợi ích từ đó sử dụng nhiều hơn. Điều này tạo nên một mối quan hệ tin tưởng giữa NTD và doanh nghiệp, khiến họ sẵn sàng chi tiêu nhiều hơn qua VĐT, nhờ vào những lợi ích tài chính mà doanh nghiệp cam kết cung cấp.

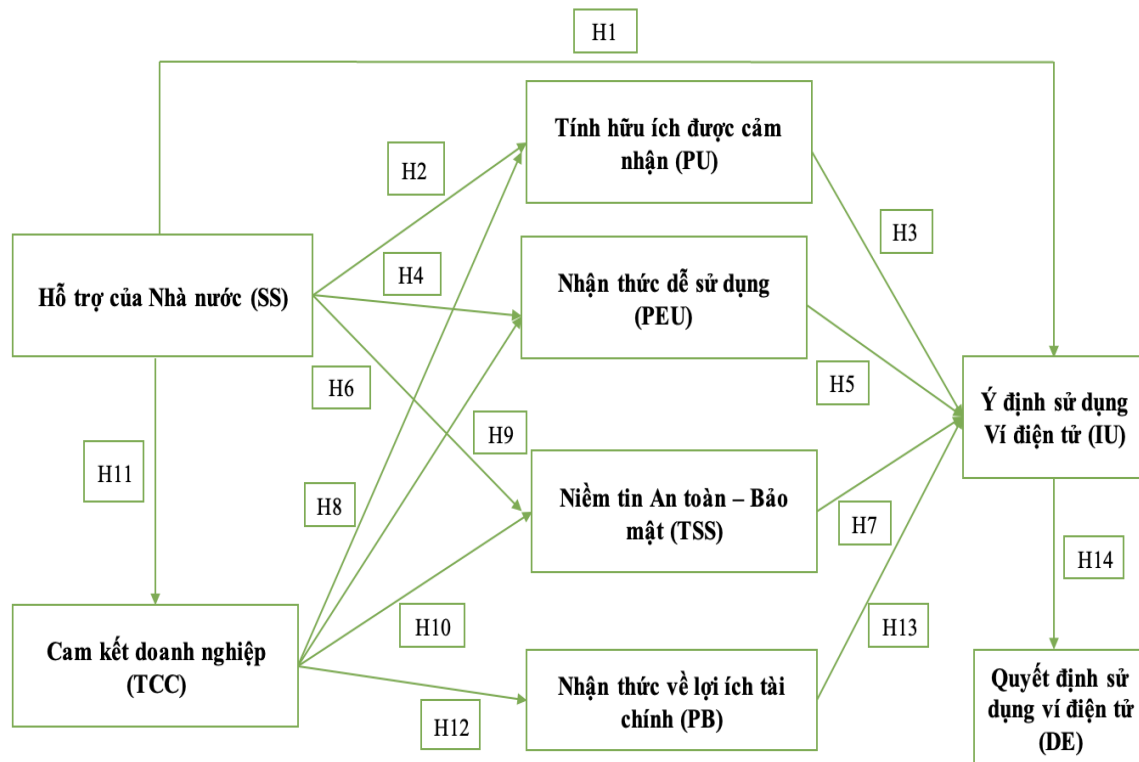
“Nhận thức về lợi ích tài chính” được đo lường bởi: Chính sách chiết khấu và khuyến mãi, Chi phí sử dụng

Giả thuyết:

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

H13: “Nhận thức về lợi ích tài chính” có ảnh hưởng tích cực tới “Ý định sử dụng” VĐT.

Từ khoảng trống và mục tiêu nghiên cứu, khung nghiên cứu được đề xuất như sau:



Hình 1.5. Giả thuyết nghiên cứu

Theo khung lý thuyết thể hiện ở hình 1.5, nghiên cứu sẽ tìm ra kết quả đo lường mức độ TĐNN dưới dạng HTNN đến sử dụng VĐT của NTD qua các yếu tố, bao gồm: “Cam kết của doanh nghiệp”; “Niềm tin vào An toàn - bảo mật”; “Nhận thức về lợi ích tài chính”; “Tính hữu ích được cảm nhận”; “Nhận thức dễ sử dụng”. Sau đó khuyến nghị với NN để hoàn thiện các chính sách nhằm thúc đẩy NTD sử dụng VĐT.

1.5. 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.

1.5.1. Tổng quan về thị trường ví điện tử

Nền kinh tế Malaysia với GDP bình quân cao hơn đáng kể so với các nước láng giềng như Indonesia và Philippines, đang trải qua sự tăng trưởng dần dần trong việc áp dụng VĐT [32]. Mặc dù ban đầu chậm hơn trong việc áp dụng TTĐT, các xu hướng gần đây cho đang cho thấy nhiều triển vọng. Báo cáo của Boku (2021) cho thấy số lượng người dùng VĐT ở Malaysia dự kiến sẽ tăng gấp ba lần và gấp

mười trong 05 năm tới. Đến năm 2022, 96% người Malaysia sử dụng ứng dụng VĐT là người dùng hoạt động hàng tháng, làm nổi bật sự chuyển dịch của Malaysia sang TTĐT [109].

Indonesia với 278,3 triệu dân, đã tăng trưởng nhanh chóng trong việc áp dụng VĐT. Phương thức thanh toán thay thế này đã phát triển mạnh mẽ do tỷ lệ thâm nhập internet và điện thoại thông minh cao [134]. VĐT, cùng với tiền điện tử, thống trị bối cảnh TTĐT. Thị trường Indonesia rất đa dạng, với trên 48 hệ thống VĐT do cả khu vực công và tư điều hành, cho thấy sự chấp nhận và tin tưởng rộng rãi vào các dịch vụ tài chính kỹ thuật số tại quốc gia này.

Tại Singapore, với dân số 6,01 triệu người và GDP vượt quá 599 tỷ đô la Mỹ, được công nhận là một trung tâm tài chính và kinh doanh toàn cầu. Dân số am hiểu công nghệ cao và NN ủng hộ đã tạo sự thuận lợi cho việc áp dụng VĐT nhanh chóng. Được xếp hạng là quốc gia có khả năng cạnh tranh kỹ thuật số thứ hai vào năm 2019, Singapore dự kiến sẽ chứng kiến mức sử dụng VĐT tăng từ 30,4% vào năm 2020 lên 94,7% vào năm 2025 [133]. Các giao dịch TTĐT dự kiến sẽ đạt 20,82 tỷ đô la Mỹ vào năm 2023, với quỹ đạo tăng trưởng mạnh mẽ là 18,23% CAGR, hướng tới mục tiêu 40,68 tỷ đô la Mỹ vào năm 2027 [136].

Sự phát triển của VĐT và ủng hộ NN của các quốc gia này góp phần đẩy nhanh việc sử dụng VĐT.

1.5.2. Một số nỗ lực và kinh nghiệm trong việc thúc đẩy sử dụng Ví điện tử

Về mục tiêu chung trong các chính sách của chính phủ tại ba quốc gia này là khuyến khích để tăng số lượng người dùng VĐT. Các chính sách này giúp hỗ trợ, thay đổi nhận thức và tạo lòng tin vào việc sử dụng VĐT. Bằng cách tích cực thúc đẩy việc tích hợp VĐT vào các giao dịch hàng ngày, chính phủ tìm cách tăng cường tính toàn diện về tài chính, đẩy mạnh TTĐT và giảm thanh toán truyền thống. Các quốc gia này đều hướng tới một nền kinh tế TTKDTM và được trao quyền kỹ thuật số nhiều hơn.

1.5.2.1. Về các hỗ trợ pháp lý

Malaysia đã xây dựng một khuôn khổ pháp lý vững chắc để quản lý các dịch vụ VĐT, chủ yếu thông qua ngân hàng Trung ương Malaysia (BNM). BNM đặt ra quy tắc cấp phép rất nghiêm ngặt cho các TCCUDV VĐT, yêu cầu TCCUDV phải đảm bảo tiêu chuẩn về mức đủ vốn, quản lý rủi ro; thực thi các quy định chống rửa tiền (AML); chống tài trợ khủng bố (CTF). Để tăng cường lòng tin của NTD, BNM yêu cầu các quy trình xác thực an toàn và ban hành luật như Đạo luật Bảo vệ Dữ

liệu Cá nhân (2010), Đạo luật dịch vụ Tài chính (2013) và Đạo luật Hệ thống Thanh toán (2003), cùng nhiều luật khác. Những điều này thúc đẩy một môi trường an toàn và đảm bảo cho các khoản TTĐT, đảm bảo bảo vệ NTD mạnh mẽ.

Tại Indonesia, cơ quan dịch vụ Tài chính (OJK) và ngân hàng trung ương giám sát VĐT. OJK đảm bảo các TCCUDV phải tuân thủ sự minh bạch, bảo mật và bảo vệ NTD. Mặt khác, ngân hàng Indonesia đặc biệt chú trọng vào các chính sách tiền tệ và hỗ trợ để các nền tảng có khả năng tương tác. Hai tổ chức này cùng nhau quản lý dịch vụ này, đảm bảo chúng tương thích với công nghệ mới nổi và tiếp tục bảo toàn hệ thống. Người dùng VĐT được bảo vệ bởi các luật như Luật Bảo vệ Dữ liệu Cá nhân, Quy định Hệ thống Thanh toán và Đạo luật Bảo vệ NTD. Khung toàn diện này giúp đảm bảo an toàn cho hoạt động TTĐT, thúc đẩy VĐT được nhanh chóng chấp nhận các trên toàn quốc.

Cơ quan Tiền tệ Singapore (MAS) dẫn đầu việc quản lý các dịch vụ VĐT, nhấn mạnh vào tính bảo mật, bảo vệ NTD. Đạo luật dịch vụ thanh toán (PSA), được ban hành vào năm 2020, là nền tảng của quy định thanh toán kỹ thuật số của Singapore, yêu cầu các nhà cung cấp phải tuân thủ các quy tắc AML/CTF và các biện pháp bảo vệ dữ liệu nghiêm ngặt. Doanh nghiệp cung ứng VĐT cần ngăn chặn gian lận và bảo vệ sự riêng tư của người dùng. Các quy định bổ sung, chẳng hạn như Đạo luật (Giám sát) Hệ thống Thanh toán và Đạo luật Kinh doanh Chuyển tiền và Trao đổi, củng cố thêm khuôn khổ quản lý. Cách tiếp cận của Singapore cân bằng giữa việc duy trì TTĐT an toàn, đáng tin cậy với việc thúc đẩy đổi mới.

1.5.2.2. Về các giải pháp thúc đẩy sử dụng VĐT

Thứ nhất là chiến lược quốc gia và sáng kiến của chính phủ

Một khía cạnh cơ bản của việc thúc đẩy thành công VĐT ở Malaysia, Indonesia và Singapore là các chiến lược quốc gia được thực hiện hiệu quả. Mỗi nước đều nhận ra tiềm năng của TTĐT và đã đưa ra các khuôn khổ để giúp quá trình này có những bước chuyển biến tích cực và nhanh hơn.

Tại Malaysia, chính phủ đã triển khai kế hoạch MyDigital vào năm 2021, phân bổ 56 tỷ RM để nâng cao CSHT kỹ thuật số. Sáng kiến này nhằm mục đích chuyển đổi đất nước thành quốc gia kinh tế kỹ thuật số có thu nhập cao, tập trung đáng kể vào việc tăng cường áp dụng VĐT. Tương tự như vậy, Indonesia đã thiết lập Chiến lược quốc gia về phong trào TTKDTM (Gerakan Nasional Non-Tunai) để giảm việc sử dụng tiền mặt và khuyến khích sử dụng TTĐT. Singapore cũng có Chiến lược thanh toán quốc gia để tạo ra hệ thống thanh toán liền mạch và hiệu quả.

Các chiến lược quốc gia này phản ánh cam kết của NN trong việc giảm tiêu dùng bằng tiền mặt, tích cực thúc đẩy các giải pháp TTĐT như một phương tiện tăng cường kinh tế.

Thứ hai là tăng cường giáo dục cộng đồng

Một yếu tố thiết yếu để áp dụng thành công VĐT là nâng cao nhận thức NTD. Chính phủ Malaysia, Indonesia và Singapore vận dụng nhiều sáng kiến để thông báo cho công dân của họ về VĐT. Các chiến dịch giáo dục nhằm mục đích thông báo cho NTD về sự tiện lợi, bảo mật và khả năng tiết kiệm liên quan đến TTĐT.

Tại Malaysia, các sáng kiến đã được đưa ra để làm sáng tỏ các khoản TTĐT, khuyến khích người dân chuyển từ tiền mặt sang VĐT. Indonesia cũng tập trung vào giáo dục công chúng, nhấn mạnh những lợi thế của VĐT và tăng sự tự tin của NTD khi TTĐT. Chính phủ Singapore có sáng kiến như Go Digital để đẩy mạnh các giao dịch TTĐT và giáo dục dân chúng về những lợi ích của việc sử dụng VĐT.

Những nỗ lực giáo dục này có tác dụng với sự định hình nhận thức của công chúng về TTĐT, giải quyết các mối quan ngại và thúc đẩy văn hóa giao dịch TTKDTM.

Thứ ba là thiết lập quan hệ đối tác công tư

Tại Malaysia, chính phủ hợp tác với các công ty như GrabPay, Boost, Touch 'n Go eWallet và điều này đã tạo sự cơ hội cho VĐT có thể dễ dàng tích hợp với nhiều dịch vụ khác nhau, bao gồm giao thông, bán lẻ và tiện ích. Sự hợp tác này đã giúp TTĐT trở nên thuận tiện và linh hoạt hơn đối với NTD. Indonesia đã chứng kiến điều tương tự khi chính phủ hợp tác cùng các TCCUDV VĐT để đẩy mạnh TTĐT như GoPay, OVO và DANA hợp tác cùng các ngân hàng và công ty tài chính. Singapore cũng tăng cường quan hệ đối tác, cho phép tương tác liền mạch giữa các nhà cung cấp khác nhau.

Sự hợp tác công tư đã thúc đẩy việc áp dụng VĐT vì chúng nâng cao trải nghiệm của NTD và mở rộng phạm vi dịch vụ có sẵn cho TTĐT.

Thứ tư là các động lực để khuyến khích việc áp dụng

Ưu đãi tài chính là chiến lược chính được chính phủ Malaysia, Indonesia và Singapore sử dụng để kích thích NTD áp dụng VĐT. Các ưu đãi này bao gồm các chương trình hoàn tiền, trợ cấp và các chiến dịch khuyến mại nhằm kích thích sự quan tâm của NTD đối với TTĐT.

Tại Malaysia, các sáng kiến như “eTunai Rakyat” và “ePENJANA” đã cung cấp các khoản thanh toán bằng tiền mặt được ghi có vào VĐT, giúp tăng trưởng

đáng kể số lượng người dùng. Indonesia đã giới thiệu các ưu đãi hoàn tiền và giảm giá khi sử dụng VĐT, khuyến khích NTD lựa chọn TTĐT thay vì tiền mặt. Singapore cũng đã triển khai nhiều ưu đãi khác nhau để đẩy mạnh các giao dịch TTĐT, bao gồm các chương trình thưởng cho người dùng khi áp dụng VĐT.

Những ưu đãi tài chính này một bên thúc đẩy dân chúng tham gia, một bên tạo điều kiện chuyển đổi dễ dàng hơn từ thanh toán tiền mặt sang TTĐT, khiến VĐT trở thành lựa chọn hấp dẫn hơn đối với NTD.

Thứ năm là phát triển CSHT và khả năng tương tác

CSHT TTĐT mạnh mẽ là điều kiện cần để thúc đẩy thành công VĐT. Mỗi quốc gia trong ba quốc gia đã đầu tư vào việc phát triển CSHT cần thiết để hỗ trợ TTĐT.

Tại Indonesia, chính phủ đã hỗ trợ việc thành lập QRIS (Tiêu chuẩn mã phản hồi nhanh của Indonesia), tiêu chuẩn hóa mã QR cho TTĐT cho phép tương thích giữa nhiều TCCUDV TTĐT khác nhau. Malaysia cũng tập trung vào việc mở rộng CSHT kỹ thuật số của mình để hỗ trợ các giao dịch VĐT. Các sáng kiến của Singapore, chẳng hạn như liên kết PayNow với hệ thống mạng lưới thanh toán toàn cầu, qua đó mở rộng khả năng kết nối, giúp giao dịch trở nên liền mạch cho NTD và cộng đồng doanh nghiệp.

Hơn nữa, việc thúc đẩy khả năng tương tác thông qua một mã QR với hệ thống thanh toán chuẩn hóa giúp NTD dễ dàng thanh toán trên nhiều nền tảng, giúp khách hàng có được trải nghiệm tốt hơn.

1.5.3. Hàm ý bài học kinh nghiệm

Từ thực trạng thúc đẩy VĐT của chính phủ các nước Indonesia, Malaysia, Singapore, tác giả rút ra một số bài học kinh nghiệm cho Việt Nam như sau:

Thứ nhất, Indonesia, Malaysia, Singapore đều xác định hệ thống pháp luật rõ ràng, toàn diện là điều kiện căn bản, vững chắc cho VĐT thành công. Điều bắt buộc là NN phải hoàn thiện khung pháp lý điều chỉnh thanh toán VĐT. Tại Việt Nam, các quy định về VĐT chưa toàn diện, cần tiếp tục tinh chỉnh để đảm bảo VĐT luôn an toàn. Một khuôn khổ pháp lý vững chắc là chìa khóa giám sát TCCUDV VĐT, bảo vệ các bên tham gia, đảm bảo công bằng, chống lại các rủi ro, mở đường cho cơ hội mở rộng VĐT.

Thứ hai, VĐT là công cụ trong các sáng kiến kinh tế. Indonesia và Malaysia đều có những sáng kiến để khuyến khích sử dụng VĐT, chẳng hạn như các chương trình đồng thanh toán, ưu đãi hoàn lại tiền, các gói trợ cấp qua VĐT. Việc đưa ra

các sáng kiến kích thích kinh tế như ưu đãi chi tiêu, hỗ trợ đầu tư, trợ cấp qua VĐT là một chiến lược hiệu quả để tăng cường sự chấp nhận VĐT. Việt Nam có thể học hỏi các sáng kiến để thiết kế những chương trình tương tự phù hợp với các mục tiêu quốc gia, giúp TTĐT an toàn và hợp lý.

Thứ ba, việc tăng cường các biện pháp kiểm tra, giám sát và chống rửa tiền trong các dịch vụ VĐT là hết sức quan trọng. Mặc dù đặc điểm chính trị khác nhau, nhưng ngăn chặn hoạt động phi pháp của tội phạm qua TTĐT như VĐT là điều mà các quốc gia đều đặt lên hàng đầu. Tại Việt Nam, các cơ quan quản lý NN cần không ngừng nỗ lực điều tra, phát hiện và đảm bảo giải quyết các hoạt động phi pháp, đảm bảo dịch vụ VĐT không bị khai thác vào mục đích bất hợp pháp. Học hỏi từ các thông lệ quốc tế để phòng chống tội phạm công nghệ, phòng chống rửa tiền từ các quốc gia khác, thắt chặt các quy định và thực thi các hình phạt nghiêm khắc hơn với những sai phạm về TTĐT.

Thứ tư, tại Indonesia, Malaysia và Singapore, chính phủ đẩy mạnh hợp tác giữa ngân hàng với các TCCUDV để đẩy mạnh đổi mới và phát triển VĐT. Việt Nam nên xem xét cách tiếp cận tương tự như các mối quan hệ đối tác thành công ở Indonesia, Malaysia và Singapore. Điều này tạo ra môi trường tăng trưởng thuận lợi cho các TCCUDV, mang lại nhiều dịch vụ VĐT sáng tạo và đa dạng hơn cho NTD, góp phần cải tiến các tính năng VĐT như chuyển tiền liền mạch, thanh toán ngang hàng. Hơn nữa, những mối quan hệ hợp tác như vậy giúp chia sẻ kiến thức và tiến bộ công nghệ, cuối cùng giúp thị trường VĐT và tổng thể hoạt động TTĐT phát triển tại Việt Nam.

Thứ năm, NN cần tiếp tục triển khai các biện pháp mạnh mẽ như các chiến dịch giáo dục cộng đồng sâu rộng để ngăn chặn gian lận và tội phạm mạng. Việt Nam cần học tập các quốc gia khác thông qua các chiến dịch nâng cao nhận thức toàn diện qua các kênh như truyền hình, bandroll, TVC ở các khu vực trung tâm, đài phát thanh và mạng xã hội có thể thông tin hiệu quả về những ích lợi của TTĐT và VĐT cho người dân. Các chiến dịch này cho thấy các biện pháp bảo vệ dữ liệu người dùng và tài chính, vốn là chìa khóa để củng cố niềm tin của họ rất quan trọng. NN đẩy mạnh việc tích hợp VĐT vào các dịch vụ công cộng như thanh toán thuế và hóa đơn tiện ích có thể làm nổi bật tính tiện ích của chúng đối với NTD.

Tóm tắt chương 1

Chương 1 của luận án đã trình bày nền tảng lý luận cho nghiên cứu “TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD”. Mở đầu chương, các khái niệm đã được hệ thống hóa, bao gồm định nghĩa, đặc điểm, phân loại, những lợi ích thiết thực của VĐT trong

bối cảnh chuyên đổi số. Luận án đã làm rõ lý thuyết về vai trò của NN đến niềm tin và sự gắn bó của người dùng. Nội dung quan trọng khác được đề cập là phân tích các TDNN trong việc thúc đẩy sử dụng VĐT, thông qua hoàn thiện thể chế, chính sách khuyến khích, tuyên truyền, định hướng thị trường và đảm bảo môi trường pháp lý an toàn. Đặc biệt, chương cũng nghiên cứu tác động gián tiếp của NN đến NTD qua biến “Cam kết của doanh nghiệp”. Trên cơ sở tổng quan lý luận và các nghiên cứu trước, chương đã xây dựng mô hình nghiên cứu đề xuất cùng hệ thống giả thuyết khoa học. Cuối cùng, chương đã phân tích một số kinh nghiệm từ một số quốc gia Đông Nam Á trong việc thúc đẩy sử dụng VĐT, qua đó gợi mở định hướng cho Việt Nam.

CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

2.1.1. Phương pháp thu thập và nghiên cứu dữ liệu thứ cấp

Mục đích:

Luận án dựa trên dữ liệu thứ cấp để xem xét bối cảnh rộng hơn và thiết lập nền tảng lý thuyết, từ đây cung cấp tri thức có giá trị củng cố việc theo đuổi các mục tiêu nghiên cứu.

Cách thức tiến hành:

Thu thập, tổng hợp, phân loại, sắp xếp dữ liệu một cách hệ thống.

Nguồn dữ liệu:

Các nguồn dữ liệu thứ cấp cho nghiên cứu này bao gồm::

+ Thu thập và phân loại văn bản pháp luật đã ban hành như: Luật, Nghị định hướng dẫn luật, Nghị định xử lý vi phạm, Thông tư hướng dẫn liên quan tới VĐT.

+ Các nguồn tài nguyên học thuật và chuyên môn, bao gồm: nghiên cứu đã công bố, bài báo học thuật, sách và quan điểm của chuyên gia.

+ Số liệu thống kê, số liệu báo cáo hàng năm trong các báo cáo của các tổ chức như: Bộ công thương, NHNN, ... một số công ty, tập đoàn như: Meta và Bain và Company, Statista, VISA, ... Internet, ...

Từ đây, tác giả sàng lọc và lựa chọn dữ liệu cần thiết phù hợp với mục đích nghiên cứu, kết hợp với ý kiến chuyên gia làm cơ sở cho nghiên cứu TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD tại Thành phố Hà Nội từ năm 2022 đến 2025.

2.1.2. Phương pháp thu thập và phân tích dữ liệu sơ cấp

Mục đích:

Luận án sử dụng dữ liệu sơ cấp để có được các thông tin chi tiết, là cơ sở cho các thảo luận kết quả. Thông qua khảo sát, phỏng vấn, thử nghiệm để có các dữ liệu chính xác và phù hợp, cung cấp nền tảng vững chắc để đánh giá các khía cạnh chính và rút ra kết luận có giá trị.

*** Phương pháp sử dụng bảng khảo sát:**

Cách thức tiến hành:

Các dữ liệu thứ cấp được thu thập, tổng hợp từ kết quả điều tra của các nguồn đã được xác định và được xử lý qua các bước sau:

(1) Tổng hợp dữ liệu theo các câu hỏi đã xác định, sàng lọc những dữ liệu không cần thiết từ kết quả điều tra được.

(2) Đưa số liệu đã được chọn lọc vào nhập liệu.

(3) Phân tích dữ liệu bằng phần mềm SmartPLS3.

Nguồn thu thập: là NTD biết và sử dụng VĐT.

*** Phương pháp phỏng vấn sâu:**

Cách thức tiến hành:

Tác giả ghi lại các phản hồi phỏng vấn, sau đó tổng hợp và xử lý. Cách tiếp cận này đảm bảo việc kiểm tra có hệ thống các hiểu biết từ người trả lời, cho phép đánh giá toàn diện các quan điểm.

Nguồn thu thập dữ liệu:

Cán bộ tại các cơ quan quản lý NN và chuyên gia am hiểu về TTĐT và VĐT.

Ngoài ra luận án sử dụng kết hợp các phương pháp phân tích thống kê mô tả và suy luận.

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.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Phương pháp nghiên cứu định tính

Bắt đầu bằng tổng hợp 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 bản thảo 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, nghiên cứu đồng thời phỏng vấn và tham vấn chuyên gia am hiểu về đối tượng nghiên cứu. Việc lựa chọn các chuyên gia này không nhằm mục đích suy rộng kết quả cho toàn bộ tổng thể, mà chủ yếu phục vụ giai đoạn định tính của nghiên cứu. Đây là bước khám phá, tinh chỉnh và tối ưu công cụ đo lường, chứ không phải kiểm định giả thuyết. Số lượng được lựa chọn theo nguyên tắc lấy mẫu mục tiêu (purposive sampling), đảm bảo chọn đúng những người có kiến thức chuyên sâu, kinh nghiệm thực tiễn và khả năng cung cấp thông tin có giá trị về bối cảnh nghiên cứu.

Theo đó, các cuộc thảo luận với 06 cán bộ NN (*Viện Nghiên cứu Chiến lược, Chính sách Công thương; NHNN Việt Nam*) cung cấp thông tin về vai trò của NN đối với việc áp dụng VĐT. Dựa trên các căn cứ này tác giả tinh chỉnh thang đo cho biến "Hỗ trợ của Nhà nước", khiến thang đo này chính xác hơn về mặt bối cảnh. Bảng hỏi sơ bộ này đóng vai trò là bản thiết kế để xây dựng bản khảo sát cuối cùng, làm rõ mục tiêu nghiên cứu và tinh chỉnh các biến chính. Các cuộc phỏng vấn giúp đánh giá sự tường minh, dễ hiểu, tính chính xác và sự phù hợp của câu hỏi. Để cải thiện thang đo, tác giả phỏng vấn 03 chuyên gia có chuyên môn (*Đại học Kinh tế ĐHQGHN, Học viện tài chính*) thực hiện những sửa đổi cần thiết để nâng cao độ chính xác và tin cậy của bảng câu hỏi. Nội dung thảo luận tập trung vào việc góp ý cho các nội dung của Phiếu khảo sát đối với NTD và đối với doanh nghiệp. Tiến hành phỏng vấn thêm 03 lãnh đạo và nhân viên đang làm việc tại TCCUDV VĐT (*Tổng công ty dịch vụ số Viettel; Công ty CP TMĐT Bảo Kim; Công ty CP dịch vụ Di động trực tuyến - Momo*) để tinh chỉnh và tối ưu hóa thang đo.

Danh sách phỏng vấn trình bày tại phụ lục 08.

Các câu hỏi được góp ý là chưa rõ ý, khó trả lời sẽ được điều chỉnh lại, bên cạnh đó tiếp thu các góp ý về: bố cục của phiếu điều tra, lỗi chính tả, văn phong, cách đặt câu hỏi. Phỏng vấn chuyên sâu với TCCUDV VĐT để xem xét mức độ HTNN và nội dung cam kết của doanh nghiệp. Những cuộc phỏng vấn này giúp xác định thang đo của cam kết mà các doanh nghiệp duy trì. Bằng cách kết hợp những hiểu biết từ các cuộc phỏng vấn này với nghiên cứu hiện có, tác giả đã tinh chỉnh và cải thiện thang đo cho biến "Cam kết doanh nghiệp".

Trong khoảng thời gian 25-30 phút, mỗi cuộc phỏng vấn được NCS thực hiện ghi chép và thảo luận trực tiếp tại cơ quan của người được phỏng vấn, tập trung vào việc xem xét tính rõ ràng của bảng câu hỏi, xác định những sai lệch tiềm ẩn, sự chính xác của các thang đo.

Cuộc thảo luận tương tự cũng được thực hiện thêm với 05 NTD đang dùng VĐT. Các vấn đề được thảo luận bao gồm ý kiến của NTD về mức độ nhận biết các HTNN đối với việc sử dụng VĐT, quan điểm của NTD về các yếu tố "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".

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.

2.2.2. Xây dựng thang đo

2.2.2.1. Xây dựng thang đo

Qua nghiên cứu ban đầu, mô hình đề xuất gồm: “Hỗ trợ của Nhà nước; Cam kết của 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.

Thang đo sơ bộ được thể hiện tại Phụ lục 2.

Tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ [86], với mỗi điểm đại diện cho một mức cường độ khác nhau: (1) Rất không đồng ý: Người trả lời hoàn toàn không đồng ý với tuyên bố đưa ra; (2) Không đồng ý: Người trả lời không đồng ý với tuyên bố nhưng không mạnh mẽ như ở loại đầu tiên; (3) Trung lập: Người trả lời là trung lập và không đồng ý cũng không không đồng ý với tuyên bố; (4) Đồng ý: Người trả lời đồng ý với nhận định nhưng không mạnh mẽ như ở loại tiếp theo; (5) Rất đồng ý: Người trả lời hoàn toàn đồng ý với nhận định hoặc thể hiện mức độ đồng ý cao.

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.

Mỗi cấu trúc đánh giá bằng cách sử dụng một số lượng biến quan sát nhất định:

- Thang đo “Tính hữu ích được cảm nhận” định lượng bởi 05 biến [146];

Bảng 2.1. Thang đo “Tính hữu ích được cảm nhận”

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
PU1	VĐT giúp các giao dịch trở nên nhanh hơn, tiết kiệm thời gian hơn	[146]
PU2	VĐT giúp thực hiện giao dịch dễ dàng hơn	
PU3	VĐT giúp tăng hiệu quả giao dịch (giúp quản lý tài chính hiệu quả, thực hiện được các giao dịch có giá trị rất nhỏ)	
PU4	VĐT giúp cải thiện chất lượng giao dịch được thực hiện	

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
PU5	VĐT hữu ích cho giao dịch của tôi	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

- Thang đo “Nhận thức dễ sử dụng” gồm 05 biến [146] [154]

Bảng 2.2. Thang đo “Nhận thức dễ sử dụng”

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
PEU1	Học cách sử dụng VĐT rất dễ dàng	[146]
PEU2	VĐT dễ sử dụng và dễ thao tác	
PEU3	VĐT dễ sử dụng để làm những gì tôi muốn (VĐT tích hợp nhiều tính năng thanh toán: thanh toán trực tuyến các loại hóa đơn, mua sắm, nạp tiền điện thoại...; dễ dàng kết nối với các sàn giao dịch thương mại điện tử và liên kết với các ngân hàng))	
PEU4	Tương tác với VĐT không đòi hỏi nhiều nỗ lực về mặt tinh thần	
PEU5	Giao diện của VĐT thân thiện với người dùng	[154]

Nguồn: Tác giả tổng hợp

- Thang đo “Niềm tin về An toàn - bảo mật” với 06 biến [36]

Bảng 2.3. Thang đo “Niềm tin An toàn - bảo mật”

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
TSS1	VĐT đảm bảo xác minh thông tin giữa các bên tham gia	[36]
TSS2	Tôi tin rằng VĐT luôn có kế hoạch chuẩn bị để đối phó với rủi ro và đảm bảo an toàn dữ liệu	
TSS3	VĐT có đầy đủ tính năng, công nghệ để đảm bảo giữ nguyên vẹn thông tin của tôi	
TSS4	Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi sẽ không được sử dụng cho các mục đích khác	
TSS5	Tôi tin rằng các giao dịch riêng tư của tôi qua VĐT sẽ được bảo vệ	
TSS6	Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi được bảo vệ thông qua cơ sở dữ liệu VĐT	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

- Thang đo “Nhận thức về lợi ích tài chính” dựa trên 02 biến [148]

Bảng 2.4. Thang đo “Nhận thức về lợi ích tài chính”

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
PB1	VĐT cung cấp nhiều ưu đãi, khuyến mại và được hoàn tiền khi sử dụng	[148]
PB2	Sử dụng VĐT giúp tiết kiệm được tiền khi thanh toán	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

- Thang đo “Cam kết doanh nghiệp” xác định bởi 06 biến [57] [87] [107]

Bảng 2.5. Thang đo “Cam kết doanh nghiệp”

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
TCC1	Doanh nghiệp đảm bảo tối đa lợi ích cho người dùng	[107] Tổng hợp ý kiến chuyên gia
TCC2	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp sản phẩm/dịch vụ chất lượng cao	
TCC3	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp thông tin minh bạch và chính xác	
TCC4	Doanh nghiệp đảm bảo an toàn bảo mật thông tin của tôi	
TCC5	Tôi nghĩ rằng các công ty thanh toán kỹ thuật số đáng tin cậy và sẽ giữ đúng cam kết của họ	[87]
TCC6	Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch điện tử vì các tuyên bố về bảo đảm và điều lệ đạo đức của TCCUDV thanh toán	[57]

Nguồn: Tác giả tổng hợp

- Thang đo “Hỗ trợ của Nhà nước” dựa trên 07 biến [7] [15]

Bảng 2.6. Thang đo “Hỗ trợ của Nhà nước”

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
SS1	NN có ban hành văn bản pháp luật rõ ràng quy định đối với VĐT	[7]

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
SS2	Chính sách tài chính và tiền tệ của chính phủ ổn định	
SS3	NN kiểm soát hoạt động thanh toán VĐT	
SS4	Các hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo luật định	
SS5	NN có chính sách hỗ trợ cải thiện CSHT khoa học và công nghệ cho sự phát triển của VĐT	[15]
SS6	NN có chính sách tuyên truyền khuyến khích giao dịch thanh toán bằng VĐT	
SS7	NN khuyến khích đổi mới thanh toán thông qua VĐT	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

- Thang đo “Ý định sử dụng” được đo bằng 03 biến [69] [147]

Bảng 2.7. Thang đo “Ý định sử dụng”

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
IU1	Tôi có "Ý định sử dụng" VĐT trong thời gian tới	[147]
IU2	Tôi có "Ý định sử dụng" VĐT thường xuyên hơn trong thời gian tới	
IU3	Tôi sẽ giới thiệu VĐT cho người khác trong thời gian tới	[69]

Nguồn: Tác giả tổng hợp

- Thang đo “Quyết định sử dụng” được đo bằng 03 biến [17] [148]

Bảng 2.8. Thang đo “Quyết định sử dụng”

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
DE1	Tôi thích sử dụng VĐT	[148]
DE2	Tôi sử dụng nhiều chức năng của VĐT	
DE3	Sử dụng VĐT là phù hợp với xu thế	[17]

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Việc sử dụng thang đo 5 điểm nhằm mục đích chia nhỏ mức độ đồng thuận, giúp người trả lời có nhiều sự lựa chọn. Như vậy, tổng cộng có 37 biến quan sát.

2.2.2.2. 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 trong bảng 2.9, mỗi loại được thiết kế để phù hợp mục đích và đối tượng cụ thể.

Bảng 2.9. Các mẫu phiếu khảo sát

STT	Tên phiếu khảo sát	Mục đích	Đối tượng	Ghi chú
1	Phiếu phỏng vấn cán bộ NN	Nhằm phỏng vấn cán bộ NN về VĐT và xác định thang đo cho biến “Hỗ trợ của nhà nước”	Cán bộ NN	Phụ lục 1
2	Phiếu phỏng vấn chuyên gia	Nhằm thu thập ý kiến về các yếu tố, xin ý kiến về thang đo và phiếu khảo sát NTD và doanh nghiệp	Chuyên gia	Phụ lục 3
3	Phiếu khảo sát NTD	Xác định mức độ hiểu biết của NTD đối với VĐT và mức độ nhận biết với các HTNN về VĐT của NTD	NTD	Phụ lục 6
4	Phiếu phỏng vấn doanh nghiệp	Nhằm nghiên cứu và thu thập dữ liệu về thực trạng của các HTNN đối với TCCUDV VĐT; Nghiên cứu về các cam kết của TCCUDV VĐT dưới TĐNN; Xác định thang đo cho biến “Cam kết của doanh nghiệp”	TCCUDV VĐT	Phụ lục 7

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Phiếu gồm các phần:

*** Giới thiệu**

Giới thiệu tóm tắt về mục đích của cuộc khảo sát. Bao gồm: thông tin của tác giả, về tính bảo mật và thời gian ước tính cần thiết để hoàn thành cuộc khảo sát.

*** Thông tin chung**

- Với doanh nghiệp: Thu thập các thông tin chung như quy mô, các dịch vụ cung cấp, số lượng người dùng hiện tại của doanh nghiệp,...
- Với chuyên gia và cán bộ NN: thông tin về nơi làm việc, trình độ chuyên môn.
- Với NTD: Thu thập dữ liệu nhân khẩu học để hiểu rõ hơn về hoàn cảnh, đặc điểm và bối cảnh xã hội của người trả lời.

*** Nội dung chính**

- Với doanh nghiệp: Bao gồm nhận thức của TCCUDV VĐT về chính sách pháp lý của NN, khảo sát về mức độ HTNN đối với các doanh nghiệp và khảo sát về những cam kết của TCCUDV VĐT đối với NTD hiện nay.
- Với chuyên gia và cán bộ NN: Gồm các câu hỏi đánh giá, quan điểm, lấy ý kiến về thang đo.
- Với NTD: Gồm các câu hỏi lựa chọn theo mức độ và các câu hỏi mở để người trả lời đưa ra nhận xét bổ sung hoặc giải thích chi tiết về câu trả lời của họ.

*** Kết luận và cảm ơn**

Cuộc khảo sát kết thúc với lời ghi nhận ngắn gọn và cảm ơn.

Theo quy trình nghiên cứu, việc điều chỉnh phiếu khảo sát được thực hiện ba lần.

- *Lần 1*: Dựa trên bảng hỏi sơ bộ, tác giả thiết kế phiếu khảo sát lần thứ nhất.
- *Lần 2*: Dựa trên kết quả điều chỉnh bảng hỏi và góp ý của người tham gia phỏng vấn, tác giả tiếp tục điều chỉnh phiếu khảo sát.
- *Lần 3*: Khảo sát sơ bộ 200 người để đánh giá sơ bộ và tinh chỉnh dữ liệu. Sau đó, khảo sát được điều chỉnh lần thứ ba, trở thành phiên bản chính thức cuối cùng.

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.

2.2.3. Phương pháp nghiên cứu định lượng

Đo lường mức độ TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD, củng cố độ tin cậy của khảo sát và xác định tiêu chí 3 trong phần 1.2.2.

2.2.3.1. 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. Việc ngẫu nhiên hóa thường được dùng để giảm sai lệch và tăng khả năng có được mẫu đại diện. 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:

Với số biến độc lập lớn hơn 4, nhiều biến chằng chéo, do đó thuật toán PLS-SEM được dùng để kiểm tra tính phù hợp của mô hình [65].

Khi sử dụng thuật toán PLS-SEM, theo Barclay và cộng sự [29] không nhất định phải sử dụng cỡ mẫu lớn, tối thiểu mẫu tính bằng cách nhân số lượng biến quan sát cao nhất trong một biến nhân quả với 10. Trong các biến nguyên nhân, biến "Hỗ trợ của nhà nước" có 7 biến là lớn nhất, như vậy tối thiểu là: $n = 10 \times 7 = 70$ (mẫu). Theo kinh nghiệm các chuyên gia, để đảm bảo kích thước mẫu phản ánh tốt nhất tổng thể của nghiên cứu, tối thiểu số mẫu nên là 100.

Nghiên cứu tại Hà Nội, nơi có dân số 8,59 triệu người vào cuối năm 2024. Sử dụng công thức của Yamane [156], số lượng NTD được khảo sát tối thiểu tại Hà Nội là 400 người. Với tỷ lệ sai số mong muốn là 5%, cần thu thập ít nhất 420 phản hồi khảo sát.

Mô tả mẫu

Khảo sát chính thức đến tháng 11 năm 2024 và đã thu về 519 phiếu trả lời do người dùng VĐT hoàn thành.

Tác giả bắt đầu quá trình làm sạch dữ liệu bằng cách lập bảng tần số và bảng kết hợp nhằm xác định các lỗi do nhập sai trong quá trình nhập liệu. Cụ thể, bảng tần số giúp xác định những giá trị ngoại lệ và các điểm dữ liệu không hợp lý. Sau khi phát hiện các lỗi qua bảng tần số và bảng kết hợp, kiểm tra lại các phiếu khảo sát có lỗi và chỉnh sửa những sai sót này. Đối với những lỗi như thông tin giới tính

nhập sai hoặc nghề nghiệp không hợp lý, tác giả liên hệ với người dùng để xác nhận lại thông tin hoặc sửa trực tiếp dựa trên các quy tắc xác định trước.

Các phiếu khảo sát bị loại bỏ (gồm 31 phiếu) bao gồm những phiếu có thông tin không đầy đủ, trả lời chung một đáp án cho toàn bộ các câu hỏi, hoặc mâu thuẫn, chẳng hạn như phiếu có các câu trả lời trái ngược nhau hoặc thông tin nhân khẩu học không nhất quán. Sau khi hoàn thành các bước chỉnh sửa và loại bỏ dữ liệu không hợp lý, toàn bộ dữ liệu được kiểm tra lại để đảm bảo không còn lỗi và tất cả các phiếu khảo sát còn lại đều đáp ứng các tiêu chí đưa vào nghiên cứu. Việc này bao gồm việc xác minh lần cuối các bảng tần số và bảng kết hợp để đảm bảo rằng không có lỗi mới nào xuất hiện trong quá trình chỉnh sửa. Kết quả có 488 phiếu điều tra hợp lệ đã được thu thập. Cách tiếp cận có hệ thống này tăng độ tin cậy cho phân tích, nâng cao chất lượng nghiên cứu. Việc làm sạch dữ liệu kỹ lưỡng sẽ đảm bảo rằng các phát hiện phản ánh chính xác đối tượng nghiên cứu, dẫn đến các kết luận và khuyến nghị có giá trị.

Bảng 2.10. Mô tả mẫu

STT	Chỉ tiêu	Tổng số	Tỷ lệ (%)
1	Theo độ tuổi	488	100
	Dưới 18 tuổi	16	3,28
	Từ 18 đến 23 tuổi	153	31,35
	Từ 24 đến 29 tuổi	124	25,41
	30 đến 39 tuổi	112	22,95
	Từ 40 đến 49 tuổi	54	11,07
	Từ 50 trở lên	29	5,94
2	Theo khu vực tại Hà Nội	488	100
	(1) Cầu Giấy, Tây Hồ, Ba Đình, Thanh Xuân, Hoàng Mai, Nam Từ Liêm, Bắc Từ Liêm, Đống Đa, Hoàn Kiếm, Hà Đông, Hai Bà Trưng, Long Biên,	187	38,32
	(2) Ba Vì, Mỹ Đức, Thạch Thất, Đan Phượng, Hoài Đức, Thường Tín, Thanh Oai, Phú Xuyên, Quốc Oai, Ứng Hòa, Phúc Thọ, Thị xã Sơn Tây, Chương Mỹ.	136	27,87

STT	Chỉ tiêu	Tổng số	Tỷ lệ (%)
	(3) Gia Lâm, Thanh Trì	86	17,62
	(4) Sóc Sơn, Đông Anh, Mê Linh	79	16,19
3	Theo trình độ học vấn	488	100
	Trung học phổ thông	59	12,09
	Trung cấp/ Cao đẳng	107	21,93
	Đại học	229	46,93
	Sau đại học	93	19,06
4	Theo nghề nghiệp	488	100
	Học sinh/ Sinh viên	170	34,84
	Công chức – viên chức	103	21,11
	Nhân viên văn phòng	98	20,08
	Kinh doanh	57	11,68
	Công nhân	42	8,61
	Nông dân	18	3,69
5	Theo thu nhập	488	100
	Dưới 5 triệu VNĐ	167	34,22
	Từ 5 đến 10 triệu	135	27,66
	Từ 11 đến 20 triệu	118	24,18
	Trên 20 triệu	68	13,93
6	Số lượng ví cài trong máy	488	100
	01 ví	258	52,88
	02 ví	99	20,28
	03 ví	76	15,57
	Nhiều hơn 03 ví	55	11,27
7	Tần suất sử dụng	488	100
	Hơn 1 lần một ngày	91	18,65
	Hằng ngày	168	34,43
	03 đến 05 lần 1 tuần	92	18,85

STT	Chỉ tiêu	Tổng số	Tỷ lệ (%)
	Mỗi tuần một lần	45	9,22
	02 đến 03 lần một tháng	43	8,81
	Mỗi tháng một lần	49	10,04

Nguồn: Kết quả của khảo sát

Từ số liệu thống kê ở bảng 2.10 có thể thấy:

Mẫu khảo sát đa dạng ở các độ tuổi, khu vực, trình độ, nghề nghiệp, thu nhập, giúp phản ánh đa dạng các nhóm người sử dụng VĐT tại Hà Nội. Về độ tuổi, mẫu khảo sát chủ yếu lấy được dữ liệu trả lời của độ tuổi từ 18 đến 29 (khoảng 60%) bởi VĐT quen thuộc đối với thế hệ trẻ - những người có xu hướng thiên về công nghệ và dịch vụ tài chính số nhiều hơn.

Về mặt phân bố địa lý, điều tra cố gắng phân bố tới các khu vực thuộc Hà Nội. Tuy nhiên dữ liệu thể hiện cho thấy đa phần là các quận trung tâm Hà Nội, chiếm 38,32%, với các quận như Cầu Giấy, Thanh Xuân, Hoàng Mai, Đống Đa, Ba Đình và Hà Đông có tỷ lệ tham gia cao. Các huyện ngoại thành như Ba Vì, Thạch Thất, và Thường Tín cũng chiếm tỷ lệ tham gia đáng kể, đạt 27,87%. Tuy nhiên, các huyện như Sóc Sơn và Đông Anh có tỷ lệ tham gia thấp hơn, chỉ chiếm 16,19%, như vậy việc sử dụng VĐT giữa nội và ngoại thành không đồng đều.

Chiếm số đông là người có bằng đại học (46,93%) hoặc sau đại học (19,06%), tiếp đến là trình độ phổ thông (12,09%) và trung cấp/cao đẳng (21,93%), phản ánh một sự tham gia đa dạng trong mẫu khảo sát. Rõ ràng, giáo dục góp phần đáng kể đối với xu hướng dùng VĐT.

Sinh viên chiếm nhóm lớn nhất với 34,84%, tiếp theo là công chức (21,11%) và nhân viên văn phòng (20,08%), cho thấy những công việc tiếp cận được công nghệ có nhiều khả năng sử dụng VĐT hơn. Tuy nhiên, các nhóm như kinh doanh, công nhân và nông dân có tỷ lệ tham gia thấp hơn, có thể là do năng lực sử dụng công nghệ cũng như khối lượng giao dịch của nhóm này dẫn tới hạn chế hơn.

Khảo sát cho thấy sự phân bố thu nhập đa dạng: chiếm tỉ trọng cao nhất là nhóm dưới 5 triệu (34,22%), từ 5-10 triệu đồng đứng thứ 2 là 27,66% tiếp đó 24,18% có thu nhập từ 11-20 triệu đồng, 13,93% là nhóm trên 20 triệu đồng. Sự phân bố này phù hợp với kỳ vọng, vì những người thu nhập thấp, đặc biệt là sinh viên, thường có nhu cầu dùng VĐT thường xuyên hơn do khả năng chi trả, quan tâm đến chương trình hoàn tiền, khuyến mại, dễ sử dụng và được chấp nhận rộng rãi trong các giao dịch hàng ngày.

Những người chỉ cài một VĐT, chiếm 52,88%, nhóm khách hàng này thường dùng VĐT cho một nhu cầu cụ thể, chẳng hạn như các bậc cha mẹ học sinh cần nộp học phí qua VĐT theo yêu cầu của nhà trường. Tuy nhiên, khoảng 15,57% đến 20,88% người dùng cài đặt 2-3 ví, phản ánh sự đa dạng trong nhu cầu thanh toán. Một nhóm nhỏ (11,27%) cài hơn 3 ví cho thấy họ là người dùng tích cực, tận dụng tối đa các chương trình ưu đãi và sự linh hoạt của các nền tảng. Hơn một nửa người dùng sử dụng VĐT hàng ngày hoặc hơn một lần mỗi ngày (hơn 50%), minh chứng cho sự tích hợp sâu sắc của công nghệ này vào đời sống hàng ngày. Các nhóm sử dụng từ 3-5 lần/tuần (18,85%) và ít thường xuyên hơn (khoảng hơn 27%) chủ yếu để thanh toán các hóa đơn định kỳ như tiền điện, nước, hoặc các giao dịch không thường xuyên khác. Số lượng giao dịch hạn chế trong nhóm này cho thấy họ chưa nhận thấy hết lợi ích của VĐT trong các tình huống khác hoặc chưa có nhiều động lực để sử dụng thường xuyên hơn.

Nhìn chung, mẫu khảo sát của nghiên cứu rất đa dạng. Mặc dù vậy, vẫn tồn tại sự phân hóa rõ rệt về nghề nghiệp, trình độ, thu nhập và tần suất sử dụng VĐT giữa các nhóm người tham gia khảo sát. Sự hiểu biết về thói quen người dùng VĐT tại Hà Nội có thể giúp định hình các chính sách và chiến lược thúc đẩy việc áp dụng VĐT trong cộng đồng.

2.2.3.2. 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. Toàn bộ quá trình được tác giả giám sát để đảm bảo tuân thủ thiết kế nghiên cứu.

Phiếu khảo sát được phát đi các nơi từ tháng 10/2023. Thời gian thu thập lần 01 từ tháng 10/2023 đến tháng 01/2024. Sau khi khảo sát sơ bộ, phiếu được điều chỉnh và tiếp tục khảo sát các nơi đến tháng 11/2024.

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. Tác giả thực hiện kiểm tra tập dữ liệu một cách tỉ mỉ để xác định và khắc phục các lỗi, sự không nhất quán hoặc các điểm ngoại lệ, bao gồm: giải quyết các giá trị còn thiếu, xác minh thông tin đã nhập và duy trì tính nhất quán trong mã hóa để đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu. 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. Mục tiêu là tạo ra tập dữ liệu có giá trị, rõ ràng và được tổ chức tốt.

2.2.3.3. 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 TDNN 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:

- Hệ số Outer Loading đóng vai trò là tiêu chí chính để đánh giá chất lượng của các biến quan sát. Hệ số $\geq 0,7$ cho biết biến đóng góp đáng kể vào mô hình và được coi là đáng tin cậy. Ngược lại, trừ để đảm bảo tính hợp lệ và độ mạnh của phân tích, tất cả các giá trị dưới 0,7 bị loại [65].

Các biến được đánh giá là đạt yêu cầu về độ tin cậy khi Cronbach's alpha có giá trị $\geq 0,7$ [45] [104] và hệ số Composite reliability có giá trị $\geq 0,7$ [104].

Để giảm bớt hạn chế của Cronbach's alpha và Composite reliability (đánh giá quá thấp hay cao độ tin cậy), nghiên cứu kết hợp kết quả của cả hai hệ số này và chọn giá trị nằm giữa khoảng của hai hệ số.

- *Đánh giá tính hội tụ (Convergent validity)* xác định mối tương quan dương của các biến trong một cấu trúc tiềm ẩn, bằng chỉ số Outer Loadings - đo lường sự đóng góp riêng lẻ của từng biến và Average Variance Extracted (AVE) - phản ánh sức mạnh giải thích tổng thể của cấu trúc. $AVE \geq 0,5$ tức là biến tiềm ẩn giải thích tốt phương sai các biến quan sát [65].

- *Đánh giá tính phân biệt (Discriminant Validity)* cho biết sự khác biệt của cấu trúc với cấu trúc khác được đánh giá qua bảng Fornell and Larcker bằng cách tính căn bậc hai của AVE [52] lớn hơn tất cả hệ số tương quan giữa nhân tố đó với nhau và hệ số tương quan trung bình của một thang đo phải vượt quá hệ số tương quan chéo trung bình và HTMT (Tỷ lệ dị tính - đơn tính) phải duy trì $\leq 0,9$ để xác nhận sự khác biệt đủ giữa các cấu trúc [65].

* **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)*: Theo Hair và cộng sự [64], với VIF < 3 cho thấy đa cộng tuyến không có khả năng là mối quan tâm, đảm bảo tính ổn định và độ tin cậy của mô hình.

- *Đánh giá ý nghĩa quan hệ tác động*

+ Kiểm định giả thuyết thống kê ý nghĩa của quan hệ tác động

Sử dụng phương pháp Bootstrapping, với mức ý nghĩa 5%, giá trị hệ số Path coefficients dưới 0,05 cho thấy tác động có ý nghĩa thống kê, xác nhận giữa các biến có mối quan hệ vững chắc.

+ Đánh giá mức độ và chiều của quan hệ tác động

Hướng tác động và cường độ xác định bởi Original sample và P values. Hệ số tác động thuận chiều hay ngược chiều phụ thuộc vào kết quả mang dấu “+” hay dấu “-”, và độ lớn của tác động được đánh giá bằng mức độ gần của hệ số với +1 hay -1. Thứ tự tác động được so sánh bằng giá trị tuyệt đối của hệ số Original sample.

- *Hệ số xác định R^2*

R^2 biểu thị tỷ lệ phương sai trong biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập trong mô hình hồi quy. $0 \leq R^2 \leq 1$, càng gần 1 thì mô hình càng phù hợp với dữ liệu.

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

Định lượng mức độ biến độc lập tác động lên biến phụ thuộc. Dựa trên hướng dẫn của Cohen [39], giá trị f^2 dưới 0,02 cho thấy tác động không đáng kể hoặc không tồn tại, giá trị từ 0,02 đến 0,15 cho thấy tác động nhỏ, trong khoảng 0,15 đến 0,35 phản ánh tác động vừa phải và $> 0,35$ biểu thị tác động mạnh.

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. Điều này giúp thăm dò, khám phá, làm rõ và mài giũa giả thuyết nghiên cứu, củng cố tính hợp lệ của các biến đã chọn và tinh chỉnh dữ liệu trước khi thực hiện một cuộc điều tra quy mô lớn hơn. Bên cạnh đó, bước này thử nghiệm và cải tiến các công cụ đo lường để đảm bảo tính chính xác và tính nhất quán của thang đo và biểu mẫu khảo sát. Điều này giúp xác định và sửa cách diễn đạt câu hỏi, các tùy chọn trả lời và hiệu quả chung. Giai đoạn đảm bảo củng cố nghiên cứu chính, tinh chỉnh khuôn khổ nghiên cứu và duy trì tính nhất quán.

Mô hình sơ bộ với số mẫu điều tra là 200 mẫu, nghiên cứu về TĐNN 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”.

Kết quả đánh giá chất lượng biến quan sát được cung cấp trong bảng 2.11.

Bảng 2.11. Hệ số tải ngoài

Biến	DE	PEU	SS	IU	PB	PU	TCC	TSS
DE1	0,816							
DE2	0,836							
DE3	0,843							
PEU1		0,824						
PEU2		0,849						
PEU3		0,827						
PEU4		0,851						
PEU5		0,857						
PEU6		0,692						
SS1			0,792					
SS2			0,798					
SS3			0,797					
SS4			0,770					
SS5			0,817					

Biến	DE	PEU	SS	IU	PB	PU	TCC	TSS
SS6			0,821					
SS7			0,810					
SS8			0,689					
IU1				0,864				
IU2				0,878				
IU3				0,842				
PB1					0,909			
PB2					0,884			
PU1						0,877		
PU2						0,870		
PU3						0,841		
PU4						0,855		
PU5						0,856		
TCC1							0,814	
TCC2							0,839	
TCC3							0,844	
TCC4							0,851	
TCC5							0,848	
TCC6							0,839	
TSS1								0,818
TSS2								0,843
TSS3								0,851
TSS4								0,844
TSS5								0,820
TSS6								0,812

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Để duy trì chất lượng của các biến quan sát, hệ số tải ngoài cần $\geq 0,7$ [65]. Kết quả chạy định lượng sơ bộ tại bảng 2.11 cho thấy biến SS8 và PEU6 có

giá trị $< 0,7$ cho thấy mối quan hệ yếu với cấu trúc tiềm ẩn cơ bản. Việc giữ lại các biến như vậy có thể làm giảm tính hợp lệ của cấu trúc và dẫn đến lỗi đo lường, điều này sẽ làm giảm độ tin cậy của các phát hiện của nghiên cứu. Do đó tác giả phải đánh giá lại mức độ liên quan của chúng và cân nhắc việc loại bỏ chúng. Các biến còn lại thoả mãn ngưỡng yêu cầu (tải ngoài $\geq 0,7$) và do đó được giữ lại để tiếp tục điều tra.

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, giúp các biến 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, bản luận về kết quả và đưa ra khuyến nghị.

Tóm tắt chương 2

Chương 2 trình bày phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong luận án nhằm đánh giá TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội. Từ đặc điểm dân cư, thu nhập và kinh tế của mẫu khảo sát, chương đã làm rõ tính phù hợp và đại diện của mẫu trong khảo sát. Luận án kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng dựa trên dữ liệu thứ cấp và dữ liệu sơ cấp. Phiếu khảo sát được thiết kế phù hợp với mục tiêu, đối tượng và bối cảnh nghiên cứu. Các biến nghiên cứu chính bao gồm: “Hỗ trợ của nhà nước (SS)”, “Tính hữu ích được cảm nhận (PU)”, “Nhận thức dễ sử dụng (PEU)”, “Niềm tin về An toàn, bảo mật (TSS)”, “Nhận thức về lợi ích tài chính (PB)”, “Cam kết của doanh nghiệp (TCC)”, “Ý định sử dụng" VĐT (IU), “Quyết định sử dụng” VĐT (DE). Phiếu khảo sát được gửi đến bốn nhóm đối tượng: cán bộ NN, chuyên gia, doanh nghiệp và NTD. Kết quả thu được 488 phiếu hợp lệ từ người dùng VĐT. Dữ liệu được xử lý và phân tích bằng phần mềm SmartPLS3 cho các kết quả nhằm kiểm định các giả thuyết và xác nhận độ tin cậy, giá trị của mô hình nghiên cứu.

CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Tổng quan về thị trường ví điện tử tại Việt Nam và những thuận lợi, khó khăn tại Hà Nội ảnh hưởng tới Tác động của nhà nước đến sử dụng Ví điện tử

3.1.1. Khái quát về thị trường Ví điện tử tại Việt Nam

TTĐT có sức hút hơn tiền mặt trên toàn khu vực. Việc sử dụng TTĐT đang gia tăng trên khắp Đông Nam Á khi khu vực này tiếp tục chuyển đổi sang không dùng tiền mặt. Khi điện thoại thông minh và khả năng truy cập internet ngày càng phổ biến, VĐT đã trở thành tiện ích quen thuộc trong cuộc sống hàng ngày. Hệ sinh thái phát triển mạnh này không chỉ cung cấp đa dạng các tùy chọn TTĐT liền mạch và an toàn mà còn đưa những nhóm dân cư chưa được phục vụ trước đây vào hệ thống thanh toán chính thức.

Dù ý tưởng về VĐT đã xuất hiện hơn 25 năm trước và được Google triển khai lần đầu vào năm 2011 khi ra mắt Google Wallet (hiện được gọi là Google Pay Send và là một phần của Google Pay).

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. Theo Visa [149], VĐT là phương thức TTĐT phổ biến nhất (83%), dẫn đầu là NTD ở Indonesia (93%), Việt Nam (89%) và Philippines (89%). Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ vẫn là lựa chọn thanh toán hàng đầu của NTD ở Singapore (97%) và Malaysia (92%).

Năm 2020, khoảng 2,8 tỷ VĐT được sử dụng trên toàn cầu, tăng lên 4,9 tỷ vào 2025 với một nửa thuộc khu vực châu Á [137]. VĐT mang đến giải pháp thanh toán linh hoạt cho cả trực tuyến và ngoại tuyến, giảm sự phụ thuộc vào NH truyền thống và tạo ra sự đa dạng trong thanh toán. Tại nhiều quốc gia, nhiều thương hiệu, cửa hàng *hoàn toàn không chấp nhận tiền mặt, chỉ chấp nhận TTĐT như:* Amazon Go (Mỹ); Subway (toàn cầu); Café X (Mỹ); Luckin Coffee (Trung Quốc); JD.com (Một Trung Quốc); Meituan-Dianping (Trung Quốc)...Có một số thương hiệu và cửa hàng trên thế giới *chỉ chấp nhận thanh toán bằng VĐT hoặc tiền mặt và không nhận chuyển khoản NH trực tiếp:* H & M (thương hiệu thời trang); Aldi (Mỹ và một số quốc gia) - Chuỗi siêu thị; Hema (Freshippo) (Trung Quốc); 7-Eleven (Singapore và một số quốc gia); các ứng dụng AirAsia Super App, Rappi (Colombia và các nước khác tại Nam Mỹ). Có thể thấy, việc sử dụng VĐT được chấp nhận ở hầu hết các địa điểm thanh toán và là phương thức phổ biến ở nhiều quốc gia. Đặc biệt, VĐT có tính năng thực hiện giao dịch xuyên biên giới.

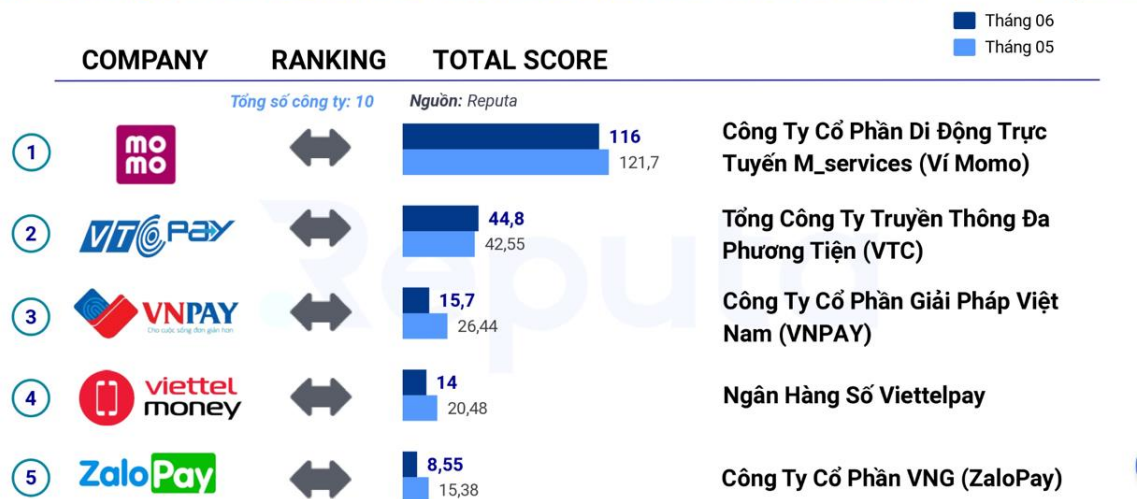
Một số VĐT phổ biến như: PayPal, Alipay, WeChat Pay, Apple Pay, Google Pay, Wise (trước đây là TransferWise)...điều này tạo ra sự tiện ích cho NTD khi mua hàng.

Việt Nam với dân số trên 100 triệu người, khoảng 79,1% được truy cập Internet, tổng cộng 77,93 triệu người dùng [75], 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. Người dùng trẻ tuổi, am hiểu công nghệ, là động lực chính cho VĐT có cơ hội phát triển nhờ khả năng thực hiện nhiều dịch vụ linh hoạt và sức hút từ các công nghệ di động mới.

Từ sau Covid-19, người dùng VĐT tăng nhanh về số lượng và giao dịch. Theo nghiên cứu của VISA, 76% NTD hiện đã sử dụng VĐT [10]. Theo NHNN, Việt Nam hiện chỉ đứng sau Indonesia và Philippines về khối lượng VĐT, với 28 triệu người sử dụng năm 2022, và dự báo đạt 57,6 triệu vào năm 2025, chiếm hơn 50% dân số.

Ở Việt Nam, thị trường VĐT cạnh tranh cao bởi sự tham gia của cả doanh nghiệp nội địa và quốc tế. 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. Theo NHNN [3], Việt Nam có khoảng 46 TCCUDV VĐT (*Phụ lục 10*), còn đang hoạt động là 44 VĐT, 02 VĐT ngừng hoạt động, gồm: VĐT Moca thuộc Công ty Cổ phần Công nghệ và Dịch vụ MoCa đã ngừng hoạt động từ 01/07/2024 do thay đổi chiến lược kinh doanh và VĐT ECPay thuộc Công ty Cổ phần Giải pháp thanh toán Điện lực và Viễn Thông bị thu hồi giấy phép hoạt động từ 15/05/2024 do vi phạm điều khoản quy định về TTKDTM (khoản 2, điều 15) của Nghị định 101/2012/NĐ-CP.

Các nền tảng VĐT sáng tạo và thân thiện với người dùng đã xuất hiện, cung cấp nhiều loại dịch vụ từ giao dịch cơ bản đến tư vấn, quản lý tài chính tiên tiến. Tính tới tháng 7/2024, theo báo cáo về Fintech của Reputa, top 5 VĐT nổi bật tại Việt Nam bao gồm MoMo, VTCpay, VnPay, ViettelPay và ZaloPay. Trong số các VĐT đang hoạt động, VTCpay là VĐT đã hoạt động từ năm 2009 và chính thức được NHNN cấp phép từ 2016. Momo, Vnpay là những thương hiệu VĐT được NHNN cấp phép từ 2015 cho tới nay tiếp tục phát triển và đang dẫn đầu về lượng người dùng và lượng giao dịch tại Việt Nam.



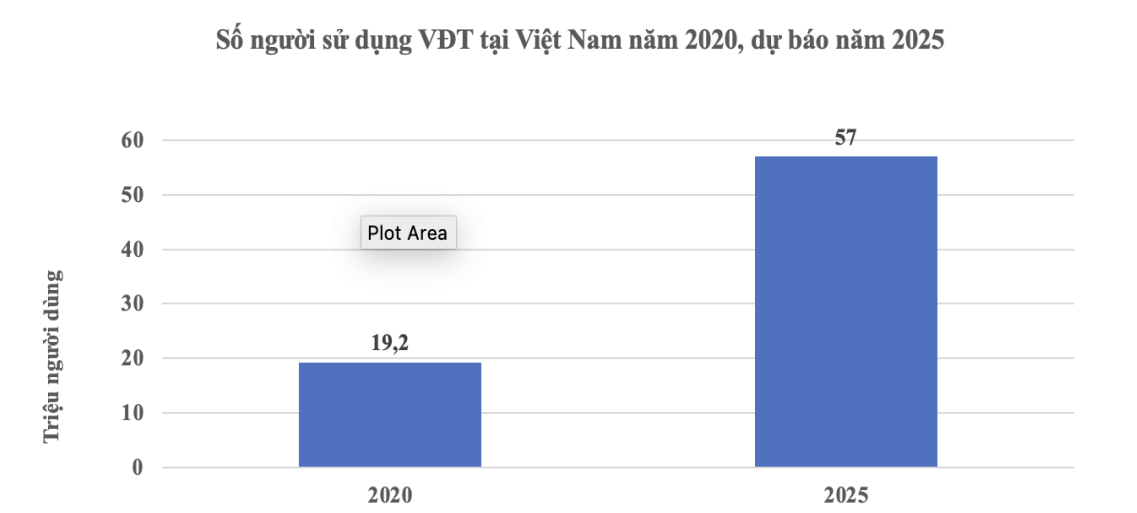
Nguồn: [117]

Hình 2.1. Các nhà cung ứng VĐT hàng đầu tại Việt Nam

Momo, ShopeePay, ZaloPay, VNPay là các VĐT phổ biến nhất, chiếm 87% người dùng VĐT. Momo là thương hiệu VĐT được nhiều NTD biết đến. Đến nay Momo có khoảng trên 31 triệu người sử dụng và hơn 140 nghìn điểm chấp nhận thanh toán. Định hướng chiến lược phát triển trong tương lai của Momo là trở thành siêu ứng dụng thông qua việc sáp nhập, mua lại nhằm tăng cường đa dạng hoá các quan hệ đối tác - dịch vụ. Trong năm 2021, Momo đã mua lại công nghệ của công ty chuyên AI và định hướng đẩy mạnh AI-fint trong tương lai. ShopeePay tận dụng lợi thế nền tảng bán hàng trực tuyến Shopee đang phát triển về số lượng người dùng bởi những ưu đãi dành cho sản phẩm Shopee. VNPay ngày càng tăng trưởng nhờ mở rộng mạng lưới trên cổng thanh toán tại cửa hàng bán lẻ. Đến nay, VNPay đã phủ sóng tại Việt Nam với khoảng 350 nghìn điểm chấp nhận thanh toán với khoảng hơn 40 triệu người dùng thường xuyên [9].

Một trong những thương hiệu VĐT trong năm 2023 chiếm khoảng 7% số lượng người dùng là VĐT Moca [46] (cung cấp dịch vụ VĐT trên ứng dụng Moca và trên ứng dụng Grab). Tuy nhiên, VĐT này đã chính thức dừng hoạt động tại Việt Nam vào 1/7/2024. Mặc dù điều này nằm trong chiến lược tái cấu trúc của doanh nghiệp, nhưng có thể hiểu rằng Moca quyết định tập trung vào các dịch vụ khác hiệu quả hơn thay vì tiếp tục cạnh tranh trong thị trường VĐT đầy thách thức. Sự dừng hoạt động của VĐT Moca không hẳn là dấu hiệu tiêu cực cho toàn bộ thị trường VĐT tại Việt Nam, nhưng nó cho thấy cuộc đua giành thị phần đang rất khốc liệt, bởi đa số các công ty dẫn đầu cũng đã bỏ rất nhiều chi phí tiếp thị, điều này dẫn đến thu không đủ bù chi. Sự dừng hoạt động của Moca là một lời cảnh tỉnh

cho các TCCUDV VĐT tại Việt Nam về việc phải ưu tiên các chiến lược phát triển bền vững, tìm cách thích ứng, không ngừng sáng tạo và tìm kiếm những đi phù hợp.



Nguồn: [135]

Hình 2.2. Số lượng người dùng VĐT tại Việt Nam

Vài năm gần đây, số lượng người dùng VĐT tại Việt Nam tăng đang kể, năm 2020 là 19,2 triệu người và tiến tới năm 2025 là 57 triệu người dùng [135] phản ánh sự đón nhận của các dịch vụ tài chính kỹ thuật số. Theo báo cáo của Decision Lab năm 2021 [44], có 59% người dùng VĐT trong tổng số khảo sát, trong đó: 77% người dùng đăng nhập vào ứng dụng ít nhất một lần mỗi tuần, 57% người dùng có ý định tiếp tục sử dụng VĐT, số người có từ hai ứng dụng VĐT trở lên trên thiết bị điện tử khoảng 62%. Điều này do 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 TTĐT, 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.

3.1.2. Những thuận lợi và khó khăn tại Hà Nội ảnh hưởng tới Tác động của nhà nước đến sử dụng Ví điện tử

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

Hà Nội, thủ đô của Việt Nam, có vị trí địa lý quan trọng tại khu vực Bắc Bộ, nằm bên bờ sông Hồng, cách biển Đông khoảng 100km.

Hà Nội là thành phố đông dân, với hơn 8 triệu người. Thành phố là trung tâm đa dạng về văn hóa. Cơ cấu lực lượng lao động đa dạng, do tập trung nhiều trường đại học lớn nên Hà Nội thu hút phần lớn lao động có trình độ học vấn và chuyên môn cao.

Theo Nghị quyết số 1656/NQ-UBTVQH15 về sắp xếp đơn vị hành chính, từ ngày 01/07/2025, Hà Nội thực hiện sáp nhập và có 126 đơn vị hành chính cấp xã, trong đó 75 xã, 51 phường.

Về mặt kinh tế, Hà Nội có kinh tế phát triển với nhiều lĩnh vực. Thành phố còn là đầu mối giao thương quan trọng, hấp dẫn nhiều đầu tư nước ngoài, đầu tư công nghệ cao, bất động sản. Thu nhập bình quân cao so với các tỉnh thành khác, phản ánh tốc độ tăng trưởng kinh tế của thành phố.

Dân số đa dạng, từ sinh viên, chuyên gia trẻ, đến chủ doanh nghiệp và nhân viên NN, cùng việc đô thị hóa nhanh đã khiến nhu cầu về CSHT kỹ thuật số và dịch vụ hiện đại ngày càng tăng. Người dân Hà Nội dễ tiếp cận công nghệ và cởi mở hơn với các dịch vụ tài chính kỹ thuật số, bao gồm VĐT. Thành phố cũng tập trung nhiều ngân hàng, tổ chức tài chính và đơn vị kinh doanh, tạo ra một môi trường kinh tế năng động, trong đó NTD ngày càng ưu tiên sự tiện lợi, mua sắm trực tuyến, và TTĐT. Tuy nhiên, một số khu vực ngoại thành như Sóc Sơn, Ba Vì, Mỹ Đức khó tiếp nhận công cụ TTĐT do thu nhập thấp và CSHT tài chính chậm phát triển. Những khu vực đang đô thị hóa như Thanh Trì, Gia Lâm, Hoài Đức cũng gặp trở ngại về CSHT, trình độ tiếp nhận và kết nối, dẫn đến sự phụ thuộc vào tiền mặt. Tuy nhiên, với kế hoạch nâng cấp, sáp nhập các quận này vào năm 2025, việc áp dụng VĐT và CSHT kỹ thuật số dự kiến sẽ tăng trưởng mạnh. Hà Nội thường đi đầu trong thực thi chiến lược quốc gia, dẫn đầu về chuyển đổi số và TTĐT.

Hà Nội đã triển khai nhiều kế hoạch hướng tới mục tiêu kinh tế số và Thông minh. Trong năm 2022, Hà Nội triển khai mạnh Kế hoạch 246/KH-UBND về việc “Phục hồi và phát triển kinh tế sau Covid-19 trong quý IV/2021 và các năm 2022, 2023”; Kế hoạch số 91/KH-UBND về Thực hiện Nghị quyết số 11/NQ-CP về “Chương trình phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội” và triển khai Nghị quyết số 43/2022/QH15 về “Chính sách tài khóa, tiền tệ”. Năm 2024, để đẩy mạnh TTKDTM, Hà Nội triển khai nhiều hoạt động: Sự kiện “Không dùng tiền mặt”, “Chương trình khuyến mại tập trung thành phố Hà Nội”, sự kiện ngày kinh doanh thương mại điện tử, triển khai vận hành có hiệu quả website bản đồ mua sắm TP Hà Nội,... 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 TTĐT. Có thể thấy, Hà Nội là thị trường đầy tiềm năng cho các TCCUDV VĐT phát triển.

3.1.2.2. Thuận lợi

NTD tại Hà Nội sở hữu một số lợi thế nổi bật so với NTD chung trong cả nước khi tiếp cận và sử dụng VĐT, xuất phát từ các điều kiện kinh tế - xã hội, hạ

tăng công nghệ và môi trường tiếp xúc. Đây là điều kiện để NN phát huy hiệu quả các chính sách thúc đẩy TTĐT.

Thứ nhất, tốc độ đô thị hóa và phát triển CSHT công nghệ cao là một lợi thế đáng kể. Hà Nội là trung tâm chính trị - kinh tế - văn hóa lớn của cả nước, nơi tập trung hệ thống ngân hàng, các công ty công nghệ tài chính và mạng lưới dịch vụ điện tử dày đặc. NTD tại đây tiếp cận sớm và đa dạng với VĐT, CSHT thanh toán phát triển, nhất là tại các trung tâm thương mại, hệ thống bán lẻ và điểm chấp nhận VĐT. Môi trường chính sách và truyền thông tập trung, cùng với các chương trình thúc đẩy TTKDTM của Chính phủ thường được triển khai thí điểm tại Hà Nội trước khi nhân rộng toàn quốc, khiến NTD nơi đây được tiếp cận thông tin đầy đủ, kịp thời, từ đó có sự tin tưởng và chủ động hơn trong sử dụng công nghệ số.

Thứ hai, trình độ dân trí, mức độ hiểu biết công nghệ và năng lực thích nghi cao của người dân đô thị giúp họ nhanh chóng tiếp nhận công nghệ mới như VĐT. Theo Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội, nhóm NTD tại Hà Nội có tỷ lệ sử dụng smartphone, tài khoản ngân hàng và dịch vụ công trực tuyến cao hơn mức trung bình cả nước. Điều này giúp NN triển khai hiệu quả các chương trình TTKDTM, bởi nhóm dân cư này vừa có khả năng tiếp nhận nhanh vừa tạo tác động lan tỏa đến xã hội.

Thứ ba, áp lực của nhịp sống nhanh và nhu cầu dịch vụ linh hoạt tại Hà Nội cũng là động lực để NTD tìm đến công cụ thanh toán tiện lợi như VĐT. Khác với các vùng nông thôn hoặc địa phương có mật độ thương mại thấp, NTD tại Hà Nội đối diện với yêu cầu cao về tốc độ, tính tiện dụng và đa năng của dịch vụ, khiến họ dễ hình thành thói quen và gắn bó với các giải pháp tài chính số. Đây chính là yếu tố giúp NN thuận lợi hơn khi định hướng thay đổi thói quen thanh toán trong xã hội.

Tuy nhiên, chính vì những lợi thế đó mà Hà Nội cũng là thị trường có tính cạnh tranh cao và đòi hỏi mức độ thuyết phục lớn từ phía TCCUDV. NTD Hà Nội thường có tiêu chuẩn cao về bảo mật, tiện ích, dịch vụ khách hàng và quyền lợi tài chính, do đó cũng là nhóm đối tượng nhạy cảm hơn với chính sách HTNN cũng như chất lượng dịch vụ.

NTD tại Hà Nội thường đi đầu trong tiếp nhận và sử dụng công nghệ, 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 TCCUDV. Do đó, luận án chọn Hà Nội làm địa bàn khảo sát, tạo tiền đề để xác thực mô hình và kiểm tra tác động. Chính những thuận lợi này giúp NN dễ dàng triển khai chính sách, giúp cho TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội khả thi và hiệu quả hơn.

3.1.2.3. Khó khăn

Bên cạnh các lợi thế vẫn có những khó khăn cản trở hiệu quả của TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội. Có thể khái quát những khó khăn chủ yếu như sau:

Thứ nhất, hạ tầng thanh toán giữa các khu vực tại Hà Nội chưa đồng bộ và ổn định. Tình trạng kết nối gián đoạn, chậm trễ trong giao dịch hoặc giới hạn về công nghệ tại vùng khó tiếp cận làm giảm trải nghiệm người dùng, từ đó hạn chế mức độ sẵn sàng sử dụng. Trình độ công nghệ không đồng đều, có sự khác nhau giữa khu vực trung tâm thành phố với khu vực ngoại thành khiến cho việc tác động của NN ở các khu vực khác nhau của Hà Nội gặp nhiều khó khăn, không đồng nhất.

Bên cạnh đó, thói quen dùng tiền mặt vốn ăn sâu ở một bộ phận NTD cũng làm cho việc thay đổi hành vi trở nên chậm chạp. Kết quả khảo sát với 488 người cho thấy, tỷ lệ sử dụng VĐT ở nhóm người từ 40 tuổi trở lên thấp chiếm khoảng 15%, điều này phản ánh xu hướng càng lớn tuổi, mức độ sẵn sàng tiếp nhận VĐT càng thấp do thói quen tiêu dùng truyền thống và tâm lý tin cậy vào tiền mặt. Số liệu cũng cho thấy nhóm người với nghề nghiệp là công nhân, nông dân thường ít dùng VĐT do họ thường ở khu vực ngoại thành, hạn chế trong tiếp nhận công nghệ cao, thời gian sử dụng không có nhiều. Đây cũng là thách thức lớn cho NN trong việc thiết kế chính sách phù hợp với từng nhóm đối tượng, thay vì áp dụng chung một giải pháp.

Thứ hai, số lượng các vụ việc lừa đảo trực tuyến, giả mạo thông tin hay chiếm đoạt tài khoản VĐT ngày càng gia tăng, NTD có tâm lý dè dặt khi quyết định sử dụng. Sự thiếu tin tưởng vào tính an toàn của hệ thống khiến người dùng, nhất là nhóm người cao tuổi hoặc ít am hiểu công nghệ, thường chọn giải pháp an toàn hơn là sử dụng tiền mặt. Nguyên nhân một phần xuất phát từ thiếu hiểu biết và niềm tin hạn chế. Nhiều NTD chưa nắm rõ cơ chế vận hành, lợi ích cụ thể cũng như thể chế pháp luật bảo vệ quyền lợi khi xảy ra tranh chấp. Sự thiếu hụt thông tin này dẫn đến tâm lý lo ngại rủi ro, gây cản trở việc sử dụng VĐT. Như vậy, có thể thấy vấn đề bảo mật không chỉ là rào cản kỹ thuật, mà còn là rào cản về tâm lý và niềm tin của NTD.

Thứ ba, hiện nay, tại Hà Nội, NTD có nhiều lựa chọn trong thanh toán như Internet Banking, Mobile Banking, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, mã QR... Những phương thức này vốn đã có thời gian tồn tại lâu hơn, được ngân hàng bảo chứng và được NTD tin tưởng về độ an toàn, tính ổn định. Điều này khiến VĐT chưa tạo ra được sự khác biệt nổi trội để thu hút toàn bộ người dùng. Ngoài ra, các ngân hàng thường xuyên triển khai các chương trình ưu đãi, tích hợp đa dạng dịch vụ tài chính. Vì vậy, sức

cạnh tranh của VĐT bị suy giảm khi đặt trong môi trường có nhiều sản phẩm thay thế tương đồng và đáng tin cậy. Do đó NN cần xây dựng chính sách khuyến khích cạnh tranh công bằng, tạo động lực cho các TCCUDV VĐT đổi mới và nâng cao chất lượng.

Tóm lại, những khó khăn cho TĐNN đến thúc đẩy NTD tại Hà Nội sử dụng VĐT vừa thuộc về thói quen xã hội, vừa gắn với yếu tố công nghệ, niềm tin và mức độ cạnh tranh trên thị trường thanh toán. NN, các TCCUDV VĐT và các bên phải có sự phối hợp đồng bộ, cần triển khai các giải pháp toàn diện, qua đó nâng cao tỷ lệ chấp nhận và sử dụng VĐT.

3.2. Thực trạng Hỗ trợ của Nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội

3.2.1. Tổng quan về Hỗ trợ của Nhà nước đối với Ví điện tử tại Hà Nội

Về mặt quản lý NN, VĐT thúc đẩy nền kinh tế thông qua việc cung cấp những lợi ích ở nhiều mặt. VĐT cung cấp nhiều dịch vụ như xác minh danh tính, lưu trữ thông tin, và TTĐT, giúp tối ưu chi phí cho cả NTD và doanh nghiệp. Việc sử dụng VĐT giảm nhu cầu về CSHT xử lý tiền mặt, in ấn, và phân phối tiền giấy, đồng thời tăng niềm tin của người dân và hiệu quả quản lý NN. VĐT còn thu hẹp khoảng cách tài chính của bộ phận dân cư không sử dụng ngân hàng, góp phần giảm phụ thuộc vào tiền mặt, cung cấp thêm lựa chọn thanh toán, nâng cao tính rõ ràng. VĐT đẩy mạnh cho giao dịch xuyên biên giới, đây là thế mạnh đặc biệt của VĐT, góp phần định vị Việt Nam như một quốc gia tiên tiến về công nghệ. Theo NHNN, đến cuối năm 2022, giao dịch qua VĐT chiếm 63,23% tổng giao dịch, tăng 12,2% so với năm 2021. Do đó, theo định hướng quốc gia, việc quản lý và đẩy mạnh VĐT bằng các chính sách phù hợp là cần thiết.

Các TCCUDV VĐT không dễ dàng để tìm kiếm khách hàng mới cũng như giữ chân họ. Chi phí quảng bá làm tăng áp lực lên TCCUDV. VĐT sẽ gặp khó khăn trong tương lai bởi các ứng dụng ngân hàng, vốn ngày càng nhiều tiện ích thanh toán. Hơn nữa, VĐT phụ thuộc vào ngân hàng và chịu ảnh hưởng từ các quy định bảo mật ngày càng khắt khe. Bên cạnh đó, nhiều người đã quen với ưu đãi mà các chương trình khuyến mãi lớn trước đây mang lại, nên khi ưu đãi giảm, họ mất động lực sử dụng ví. Hiện tại, sự giám sát của NHNN một bên giúp tăng độ tin cậy cho VĐT nhưng cũng tạo ra rào cản cho TCCUDV VĐT. Do vậy, VĐT cần một cơ chế cạnh tranh thuận lợi để tăng trưởng.

Các rào cản pháp lý ảnh hưởng đến các TCCUDV VĐT và củng cố niềm tin của NTD vào dịch vụ này.

Mặc dù không có các chính sách dành riêng cho VĐT tại Việt Nam, tuy nhiên, VĐT là một công cụ TTĐT nằm trong hệ sinh thái của công nghệ tài chính, do đó, hệ thống văn bản pháp luật của TTĐT cũng có tác dụng cả với VĐT. Hoạt động của các TCCUDV VĐT chịu sự quản lý chính bởi NHNN Việt Nam.

(1) Đối với chính sách pháp luật

NN ban hành pháp luật để đảm bảo quyền, lợi ích, trách nhiệm, giúp loại bỏ các nguy cơ, rủi ro với các bên, bao gồm: Các tổ chức trung gian thanh toán được cấp phép, NTD sử dụng VĐT, tổ chức chấp nhận VĐT. Các điều khoản về bảo mật và cơ chế quản lý đối với TTĐT đã được ban hành đều hướng tới an toàn cho cả TCCUDV và NTD, giúp tạo nên một môi trường thanh toán lành mạnh.

Hoạt động của VĐT được gián tiếp và trực tiếp hướng dẫn hoạt động và được giám sát bởi các Văn bản pháp luật và dưới luật của NN (*Phụ lục 9*).

Để cụ thể hơn nữa đối với việc quản lý và giám sát VĐT, các TCCUDV trung gian thanh toán được hướng dẫn thực hiện tương đối rõ ràng theo Thông tư 40/2024/TT-NHNN thay thế cho Thông tư 39/2014/TT-NHNN. Theo đó, NHNN là đơn vị giám sát hoạt động.

Để phòng chống rủi ro, nhiều văn bản được ban hành: Nghị định số 52/2024/NĐ-CP thay thế Nghị định số 101/2012/NĐ-CP; Luật an toàn thông tin mạng; Thông tư 40/2024/TT-NHNN; Thông tư số 18/2018/TT-NHNN; Thông tư số 35/2016/TT-NHNN; Thông tư số 09/2020/TT-NHNN cũng làm rõ những quy định, trách nhiệm đối với các TCCUDV VĐT. Các quy định trong thông tư, nghị định buộc cơ quan NN và các TCCUDV phải thực hiện các biện pháp cần thiết để duy trì tính toàn vẹn, bảo vệ các giao dịch và việc cung cấp dịch vụ, đồng thời yêu cầu báo cáo khi có sự cố vi phạm an toàn thông tin.

Quyết định số 2345/QĐ-NHNN, Thông tư 23/2019/TT-NHNN, Thông tư 40/2024/TT-NHNN thiết lập khuôn khổ toàn diện nêu rõ yêu cầu, trách nhiệm và quyền của các TCCUDV VĐT, Khung này bao gồm các giao thức bảo mật, quản lý tài khoản, xác thực khách hàng thông qua eKYC, hướng dẫn quản lý cho hoạt động VĐT, trách nhiệm của người dùng và TCCUDV, cùng các hành vi bị cấm trong sử dụng VĐT.

NHNN và các cơ quan chức năng đang chỉ đạo và tiếp tục triển khai các chương trình thanh toán qua tài khoản (bao gồm tài khoản ngân hàng, VĐT, tài khoản Mobile-Money, v.v.) cho người hưởng chế độ an sinh xã hội theo Chỉ thị 21/CT-TTg về hỗ trợ chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt.

Ngoài ra, nó kêu gọi các TCCUDV thanh toán trực tiếp và trung gian thanh toán đầy mạnh hơn nữa các giải pháp TTĐT.

Quyết định số 1813/QĐ-TTg; 505/QĐ-TTg đề ra các mục tiêu cụ thể và các biện pháp để thúc đẩy TTKDTM như tăng trưởng tỷ lệ người dân sử dụng TTĐT, nâng cấp CSHT thanh toán, và đẩy mạnh số lượng cơ sở chấp nhận TTKDTM. Đặc biệt, đề án nhấn mạnh vào việc khuyến khích sử dụng VĐT và các hình thức TTĐT.

Năm 2022, luật phòng chống rửa tiền bổ sung thêm đối tượng báo cáo bao gồm các TCCUDV trung gian thanh toán.

Quý I/ 2024, NHNN lấy ý kiến để xây dựng Thông tư Hướng dẫn hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

Thông tư 40/2024/TT-NHNN quy định “về hoạt động cung ứng trung gian thanh toán” (Thay thế cho Thông tư 39), với những điều khoản chặt chẽ hơn như: Yêu cầu xác thực sinh trắc học, giới hạn hạn mức giao dịch, phải công khai đầy đủ thông tin, có báo cáo định kỳ và phối hợp liên ngành để giám sát rủi ro, ràng buộc rõ ràng điều khoản liên kết ngân hàng và yêu cầu giám sát hợp pháp, thanh toán VNĐ với giao dịch có yếu tố nước ngoài. Đây là một bước tiến mạnh mẽ trong quản lý dịch vụ VĐT, vượt xa các quy định trước đây cả về độ sâu và độ bao phủ. Thông tư đảm bảo tạo môi trường pháp lý hiện đại, ổn định để các bên cùng phát triển

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. Thông tin từ phỏng vấn TCCUDV VĐT cho thấy một số quy định về TTĐT, bảo vệ sự riêng tư, và an toàn thông tin còn chưa rõ ràng hoặc khắt khe, khiến TCCUDV VĐT phải chịu chi phí tuân thủ cao và không dễ dàng để thích nghi với sự thay đổi nhanh chóng của các quy định. Ngoài ra, quy trình cấp phép hoạt động cho VĐT có thể phức tạp và kéo dài. Khung pháp lý cho VĐT vẫn còn mang tính tổng quan thiếu tính cụ thể. Khung pháp lý hiện hành chủ yếu xác định tiêu chí đăng ký, hồ sơ đầu tư, quy trình hoạt động, nghĩa vụ và vai trò của các bên. Mặc dù các luật này thiết lập khuôn khổ cơ bản cho hoạt động và giám sát nhưng vẫn có sự chồng chéo trong công tác quản lý cũng như hỗ trợ đối với VĐT khi hoạt động của VĐT được giám sát bởi nhiều bên nhưng lại không có sự phối hợp rõ ràng, chẳng hạn như: Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính, Bộ Công thương, NHNN (quản lý NN về đăng ký doanh nghiệp, bảo vệ quyền lợi NTD,..); Bộ Khoa học và công nghệ (Quản lý về công nghệ thông tin, điện tử, viễn thông); Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch (quản lý

với hoạt động quảng cáo, nội dung quảng cáo); Bộ Công an, Bộ Quốc phòng (quản lý an ninh, bảo mật, chống khủng bố,...);.... Sự giám sát rời rạc này tạo ra khó khăn cho hoạt động của TCCUDV VĐT cũng đồng thời làm cho NTD lo lắng khi lợi ích và quyền lợi của họ bị thiệt hại hoặc không biết gửi khiếu nại tới đâu khi gặp vấn đề.

Quyết định 2345/ QĐ - NHNN liên quan tới xác nhận sinh trắc học đối với giao dịch của VĐT cũng được coi như vừa tạo cơ hội để thúc đẩy ứng dụng công nghệ mới và đòi hỏi sự thích ứng đối với các TCCUDV VĐT bởi nếu điều này không được chú trọng và không có chiến lược về con người một cách đúng đắn sẽ rất khó để cạnh tranh.

Các quy định không giải quyết đầy đủ các khía cạnh của TTĐT 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, chính sách 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. Ngoài ra, sự thay đổi như vũ bão của công nghệ có thể khiến hệ thống pháp luật không theo kịp, gây ra gánh nặng và rào cản trong việc cân bằng giữa an toàn và đổi mới trong không gian VĐT. Trong dự thảo mới nhất của NHNN (dự thảo bổ sung để tiếp tục hoàn thiện các điều khoản thuộc thông tư 39/2014/TT-NHNN), để kiểm soát vấn đề hiện nay nhiều VĐT không chính chủ, NHNN dự thảo thông tư với quy định VĐT phải liên mạch với tài khoản của chính chủ VĐT, nếu không khách hàng sẽ không thể sử dụng VĐT. Như gây khó khăn cho người dùng ở khu vực kém phát triển, khó tiếp cận công nghệ. Đây cũng có thể là trở ngại khi VĐT bị phụ thuộc nhiều vào ngân hàng. Việc thu từ các dịch vụ công, bao gồm thu từ đất đai và lệ phí gặp phải những thách thức trong xử lý dữ liệu, giải ngân lương hưu và cung cấp các phúc lợi không dùng tiền mặt chủ yếu mới phổ biến ở khu vực thành phố lớn, các khu vực nông thôn vẫn chi trả chủ yếu là tiền mặt.

Bên cạnh pháp luật, các chương trình khuyến khích sử dụng TTĐT vẫn còn mờ nhạt. VĐT được sử dụng nhiều hơn do là một lựa chọn thanh toán khi người dân được khuyến khích sử dụng TTKDTM theo đề án và chương trình của NN.

NN đã phê duyệt các sáng kiến quan trọng, bao gồm các dự án thúc đẩy TTKDTM trong giai đoạn 2016–2020 và 2021–2025, với mục tiêu mục tiêu là giảm

giao dịch tiền mặt xuống dưới 10%. Quyết định 1813/QĐ-TTg là nền tảng để mở rộng TTKDTM, hợp lý hóa các giao dịch TTĐT và VĐT. Các đề án vạch rõ mục tiêu và kế hoạch rõ ràng phải tăng các tỷ lệ như: tỷ lệ chấp nhận TTKDTM tại các cơ sở bán hàng, tỷ lệ TTKDTM với dịch vụ công, tỷ lệ cá nhân, hộ gia đình sử dụng TTKDTM trong tiêu dùng. Kết quả của các đề án thể hiện nỗ lực của NN khi đạt được những số liệu khả quan thể hiện bởi sự chuyển đổi tích cực đối với TTĐT. Nghị quyết 52-NQ/TW (năm 2019) của Bộ Chính trị đã thiết lập khuôn khổ chiến lược để thúc đẩy chuyển đổi số và tiếp cận dịch vụ tài chính số, bao gồm TTĐT, như một chất xúc tác cho tăng trưởng kinh tế thông qua tiên bộ công nghệ. Đề án 844 được thiết kế để đẩy mạnh khởi nghiệp (đặc biệt là trong lĩnh vực TTĐT), hướng tới thúc đẩy cạnh tranh để phát triển dịch vụ tài chính số. Tháng 11/2022, NHNN Việt Nam và NH Trung ương Thái Lan đã công bố kết nối thanh toán bán lẻ song phương bằng công nghệ QR Code.

Nghị định 101/2012/NĐ-CP (được sửa đổi bởi Nghị định 80/2016/NĐ-CP) đặt nền móng cho các dịch vụ TTĐT, bao gồm VĐT, bằng cách quy định hoạt động của TCCUDV trung gian thanh toán. Nghị định 52/2024/NĐ-CP góp phần cung cấp các hướng dẫn là cơ sở hỗ trợ thúc đẩy TTKDTM, trong đó có dịch vụ VĐT, bao gồm các quy định chi tiết về TTKDTM, trung gian thanh toán, tổ chức và giám sát hệ thống thanh toán. Nghị định này thay thế các nghị định trước đó, tạo ra khuôn khổ pháp lý cho việc sử dụng tài khoản TTĐT (bao gồm VĐT) hợp pháp và an toàn cho các giao dịch.

Quyết định 645/QĐ-TTg đặt ra mục tiêu đẩy mạnh thương mại điện tử quốc gia, trong đó hướng tới các giải pháp TTKDTM. Quyết định này khuyến khích sử dụng phương tiện TTĐT như VĐT trong giao dịch thương mại và dịch vụ công.

Ngoài việc đề xuất các giải pháp, các dự án còn nêu ra những nhiệm vụ chính cần thiết để thúc đẩy TTKDTM ở nông thôn. NN duyệt các đề án như: “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ đồng bào dân tộc thiểu số phát triển kinh tế xã hội và đảm bảo an ninh trật tự vùng đồng bào dân tộc thiểu số Việt Nam giai đoạn 2019-2025”, “Thí điểm dịch vụ Mobile-Money” là giải pháp hữu ích cho những nơi không dễ tiếp cận công nghệ; đề án “Chính sách phát triển đồng bộ kết cấu hạ tầng, gắn phát triển kết cấu hạ tầng trong nước với mạng lưới hạ tầng trong các liên kết khu vực” để phát triển CSHT, đưa công nghệ tài chính phát triển và phổ biến trên toàn quốc gia.

Các đề án như 241/QĐ-TTg, góp phần khuyến khích việc sử dụng TTKDTM tại khu vực công; Đề án 06 /QĐ-TTg khuyến khích và hợp lý hóa nỗ lực của các

ngân hàng thương mại, tổ chức trung gian thanh toán trong việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ thanh toán làm hài lòng khách hàng.

Các nghị định, quyết định trên đều nhằm thúc đẩy TTĐT, bao gồm VĐT. Tuy nhiên, vẫn thiếu sự đồng bộ và 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 TTĐT.

(2) Đối với phát triển và đầu tư CSHT

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 TTĐT. Các công cụ lập pháp và quản lý, bao gồm sửa đổi Luật Giao dịch điện tử, ban hành hướng dẫn của NHNN 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 TTĐT.

Các quy định về CSHT viễn thông và Internet như nghị định 72/2013/NĐ-CP giúp tạo điều kiện để tối ưu hiệu quả của dịch vụ TTĐT. Nghị định số 25/2011/NĐ-CP quy định về việc quản lý và sử dụng hạ tầng viễn thông, tạo CSHT hỗ trợ cho các dịch vụ TTĐT như VĐT. Quyết định số 316/QĐ-TTg đánh dấu bước tiến đáng kể trong việc tận dụng CSHT viễn thông để cung cấp các dịch vụ TTĐT, đặc biệt trong các giao dịch nhỏ lẻ và ở vùng khó tiếp cận công nghệ và chưa có tài khoản ngân hàng bằng cách thông qua dịch vụ Mobile Money, các sáng kiến này là thành phần quan trọng để thúc đẩy hòa nhập tài chính cho mọi công dân trên toàn quốc. NN hợp tác cùng các TCCUDV VĐT đã chứng minh được sự năng động và đổi mới. Các nhà cung cấp hàng đầu như MoMo, ZaloPay, VNPAY và Viettel Money đã đầu tư mạnh vào CSHT công nghệ, tăng cường bảo mật hệ thống và hệ sinh thái dịch vụ đa dạng tích hợp thanh toán cho tiện ích, giao thông, chăm sóc sức khỏe và hành chính công.

Quyết định 950/QĐ-TTg và 749/QĐ-TTg đặt ra mục tiêu phát triển CSHT viễn thông và CNTT để hỗ trợ thành phố thông minh, chuyển đổi số và TTĐT, đồng thời ưu tiên mở rộng mạng lưới viễn thông ở các khu vực có hạn chế về truy cập internet. Các sáng kiến chính bao gồm: Thúc đẩy quan hệ đối tác công tư (PPP) trong đầu tư CSHT; thực hiện cải cách quy định để hợp lý hóa quá trình phát triển CSHT và giảm bớt các rào cản quan liêu; ưu tiên phát triển CSHT ở các khu vực trung tâm, dân cư trọng điểm, nơi có nhu cầu sử dụng dịch vụ VĐT cao nhất.

NN kiên định cam kết tăng cường an ninh với CSHT trên không gian mạng để bảo vệ NTD. Quyết định 1168/QĐ-TTg; Nghị quyết số 02/NQ-CP năm 2019 nhằm mục đích phát triển CSHT viễn thông để đẩy mạnh TTĐT và các dịch vụ tài chính số. Quyết định số 2545/QĐ-TTg (ban hành ngày 30/12/2016) đề ra các mục tiêu và biện pháp rõ ràng cho mở rộng TTKDTM, bao gồm đảm bảo CSHT cho các dịch vụ TTĐT và giảm phụ thuộc vào tiền mặt trong các giao dịch. NN đã đầu tư nâng cấp CSHT viễn thông, thúc đẩy triển khai 4G/5G và phát triển các cơ sở dữ liệu quốc gia để tạo điều kiện cho các giao dịch số liền mạch, an toàn.

NN áp dụng nhiều chiến lược toàn diện bảo vệ an ninh mạng, tăng cường phòng thủ mạng, nâng cao khả năng phát hiện mối đe dọa và đẩy mạnh hợp tác PPP. Các công nghệ bảo mật tiên tiến được triển khai để bảo vệ người dùng VĐT và TCCUDV khỏi các mối đe dọa mạng, trong khi các chương trình nâng cao nhận thức giáo dục các bên liên quan về các biện pháp thực hành tốt nhất. Hợp tác quốc tế cũng được ưu tiên để chia sẻ thông tin tình báo và nguồn lực về mối đe dọa. Ngoài ra, NN đang hiện đại hóa CSHT thanh toán bằng cách thúc đẩy khả năng tương tác giữa các nền tảng VĐT, mở rộng quyền truy cập TTĐT và đảm bảo các giao dịch an toàn. Đầu tư vào phát triển lực lượng lao động hỗ trợ thêm cho sự tăng trưởng dài hạn của hệ sinh thái TTĐT.

Có thể thấy, NN đã không ngừng có những nỗ lực đầu tư đối với CSHT cho TTĐT có thể phát triển. Sự phối hợp giữa chỉ đạo của NN và đổi mới doanh nghiệp đã giúp định hình CSHT TTĐT.

Mặc dù có nhiều sáng kiến chính sách khác nhau, hiệu quả phát triển TTĐT 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. Dù có các đề án như “Đề án phát triển kết cấu hạ tầng trong nước gắn với mạng lưới hạ tầng khu vực”, nhưng CSHT vẫn còn những hạn chế. Quyết định 645/QĐ-TTg chưa mạnh mẽ và chưa đủ để tạo ra sự chuyển biến lớn trong toàn bộ nền kinh tế. Thiếu sức mạnh cần thiết và các biện pháp cụ thể để giải quyết vấn đề thuế, an ninh và quản lý rủi ro cho NTD, khiến việc mở rộng TTĐT ở những nơi ngoại thành, chậm phát triển trở nên khó khăn. 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 Khoa học và công nghệ 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.

Chỉ thị 22/CT-TTg chỉ đạo các cơ quan quản lý NN và tổ chức phổ biến rộng rãi lợi ích của TTĐT, khuyến khích các phương tiện truyền thông, NH và TCCUDV hợp tác. Nghị quyết 02/NQ-CP và Thông tư số 23/2019/TT-NHNN nhấn mạnh các chiến dịch nâng cao nhận thức của công chúng ở dịch vụ công và khu vực nông thôn. Nghị quyết 84/NQ-CP, được ban hành trong thời gian đại dịch, nhấn mạnh TTKDTM là một phương tiện để giảm tiếp xúc trực tiếp và tăng cường an toàn. Quyết định 149/QĐ-TTg xác định TTKDTM mặt là ưu tiên chiến lược, đòi hỏi phải truyền thông rộng rãi để thay đổi thói quen của NTD. Các Quyết định 1813/QĐ-TTg, 645/QĐ-TTg và 2545/QĐ-TTg tăng cường hơn nữa các chiến dịch nâng cao nhận thức thông qua phương tiện truyền thông, đào tạo và hội thảo để thúc đẩy TTĐT an toàn và thuận tiện. Những nỗ lực này giúp đẩy nhanh việc áp dụng tài chính số và tăng cường hòa nhập tài chính trên toàn quốc.

NN đã tích cực thúc đẩy VĐT và TTĐT bằng các chương trình giáo dục nhận thức và các sự kiện trên toàn quốc. NN sử dụng các chiến dịch như “Ngày không tiền mặt 16/6 hàng năm”, “Ngày chuyển đổi kỹ thuật số quốc gia” để quảng bá lợi ích của VĐT. Phối hợp với các đơn vị để tổ chức các chương trình như “Tiền khéo, tiền khôn”, hội thảo “Đẩy mạnh phát triển Mobile-Money tại Việt Nam”, sự kiện “Một chạm thông minh - Kích cầu mua sắm”. Các phương tiện truyền thông đại chúng, kênh truyền thông cộng đồng và nền tảng truyền thông xã hội đã được huy động để truyền tải các thông điệp thúc đẩy hòa nhập tài chính, bảo vệ dữ liệu và sự tiện lợi của TTĐT.

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 phát triển của họ. Các công ty VĐT hàng đầu như MoMo, ShopeePay và Viettel Money đã phát động các chiến dịch hướng dẫn, tương tác mở rộng để truyền thông và hướng dẫn người dùng, nhất là người dùng lần đầu, về cách sử dụng các ứng dụng VĐT một cách an toàn và hiệu quả. Tiếp tục kết nối với các trường học, chính quyền địa phương và các tổ chức phi chính phủ để tổ chức các hội thảo về kiến thức số và các sự kiện tiếp cận cộng đồng. 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. Hơn nữa, các hoạt động tiếp thị mặc dù mang tính thương mại đã phục vụ mục đích kép giúp người dùng làm quen với hệ sinh thái TTĐT.

3.2.2. Tiêu chí 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 NTD về TĐNN qua đánh giá Hiệu lực và sự phù hợp của HTNN đối với VĐT.

3.2.2.1. Đánh giá về Hiệu lực của Hỗ trợ của Nhà nước

a. Thời gian tiếp cận, kênh tiếp cận và chi phí tiếp cận thông tin về các HTNN

Bảng 3.1. Kết quả khảo sát về mức độ tiếp cận của NTD với các hỗ trợ của Nhà nước liên quan tới VĐT

STT	Nội dung	Số lượng (người)	Tỷ lệ lựa chọn (%)
1	Thời gian tiếp cận được văn bản	488	100
	Rất nhanh	16	3,28
	Nhanh	37	7,58
	Bình thường	198	40,57
	Chậm	139	28,48
	Rất chậm	98	20,08
2	Kênh tiếp cận		
	Trang web chính phủ/ bộ/ ngành	176	36,07
	Trang web doanh nghiệp	248	50,82
	Mạng xã hội, ứng dụng di động	35	7,17
	Tivi/ Báo đài	29	5,94
3	Chi phí tiếp cận thông tin	488	100
	Không mất phí	296	60,66
	Rất rẻ	136	27,87
	Trung bình	56	11,48

STT	Nội dung	Số lượng (người)	Tỷ lệ lựa chọn (%)
	Đắt	0	0
	Rất đắt	0	0
4	Lý do NTD không biết đến các văn bản pháp luật và chương trình HTNN		
	Thiếu thông tin và truyền thông	336	68,85
	Thiếu chương trình giáo dục pháp luật	320	65,57
	Cách tiếp cận truyền thống	298	61,07
	Không quan tâm hoặc không cảm thấy liên quan	363	74,39
	Tính cập nhật thấp	214	43,85
	Khó tiếp cận tài liệu pháp lý	46	9,43
	Ngôn ngữ pháp lý phức tạp	378	77,46
	Quá dài dòng và khó để nhớ	324	66,39

Nguồn: Kết quả của khảo sát

Từ bảng 3.1. cho thấy,

Thời gian tiếp cận văn bản pháp luật liên quan đến VĐT của NTD có sự phân hóa rõ rệt. Phần lớn người dùng cho rằng thời gian tiếp cận ở mức bình thường (40,57%), trong khi 28,48% cảm thấy quá chậm và 20,08% đánh giá rất chậm. Chỉ một tỷ lệ nhỏ (10,86%) nhận định thời gian tiếp cận là nhanh hoặc rất nhanh.

Các kênh tiếp cận thông tin pháp luật được NTD sử dụng khá đa dạng nhưng chưa thực sự tối ưu hóa các phương tiện hiện đại. Trang web doanh nghiệp được chọn nhiều nhất (50,82%), tiếp theo là trang web chính phủ/bộ/ngành (36,07%). Tuy nhiên, các phương tiện tiếp cận như mạng xã hội chỉ chiếm 7,17%, thấp hơn kỳ vọng. Kênh truyền thống như Tivi/Báo đài cũng ít được sử dụng (5,94%).

Đáng chú ý, chi phí tiếp cận thông tin về VĐT gần như không phải là rào cản, với 60,66% NTD không mất phí và 27,87% đánh giá chi phí là rất rẻ. Không có trường hợp nào cho rằng việc tiếp cận thông tin là đắt hoặc rất đắt. Cho thấy các tài liệu pháp lý và các hỗ trợ phần lớn đã được cung cấp miễn phí hoặc ở mức chi phí phù hợp với số đông dân chúng.

Rào cản chính khiến NTD không nắm rõ được hệ thống văn bản pháp luật và chương trình hỗ trợ chủ yếu do ngôn ngữ pháp lý phức tạp (77,46%) và không quan tâm hoặc cảm thấy không liên quan (74,39%). Các yếu tố khác như thiếu thông tin truyền thông (68,85%), cách tiếp cận truyền thông (61,07%), và thiếu chương trình giáo dục pháp luật (65,57%). Ngoài ra, tính cập nhật thấp (43,85%) và khó tiếp cận tài liệu pháp lý (9,43%) là cũng nên khắc phục. Việc đơn giản hóa ngôn ngữ pháp lý, tăng cường truyền thông sáng tạo và tổ chức các sáng kiến giáo dục có mục tiêu sẽ làm nhận thức NTD tăng lên đáng kể.

b. Mức độ nhận biết và hiểu biết của NTD với các HTNN liên quan tới VĐT

Bảng 3.2. Mức độ nhận biết của NTD với các hỗ trợ của nhà nước

STT	Chỉ tiêu	Tổng số	Tỷ lệ (%)
	Tổng số người	488	100
1	NTD có đọc các quyền lợi được hưởng và những quy định pháp luật khi sử dụng VĐT		
	Có	420	86,07
	Không	68	13,93
2	NTD có biết đến các văn bản pháp luật liên quan tới VĐT	488	100
	Biết và hiểu rõ nội dung	152	31,15
	Biết nhưng không rõ nội dung	231	47,34
	Không biết	105	21,52
3	NTD có biết đến hỗ trợ đối với CSHT trong thanh toán liên quan tới VĐT	488	100
	Không	283	57,99
	Có	205	42,01
4	NTD có biết đến các chương trình tuyên truyền, giáo dục về	488	100

STT	Chỉ tiêu	Tổng số	Tỷ lệ (%)
	TTĐT trong thanh toán liên quan tới VĐT		
	Không	223	45,7
	Có	265	54,3

Nguồn: Kết quả của khảo sát

Bảng 3.2 cho thấy, phần lớn NTD (86,07%) tích cực xem xét các quyền lợi và quy định khi dùng VĐT, thể hiện ý thức cao về lợi ích trước khi áp dụng dịch vụ. Vẫn có 13,93% chưa thực hiện, đây là thách thức trong việc nâng cao giáo dục người dùng.

Mặc dù 78,49% NTD biết đến các tài liệu pháp lý, nhưng chỉ 31,15% hiểu rõ nội dung, trong khi 47,34% biết nhưng không rõ ràng, và 21,52% hoàn toàn không biết. Có thể thấy, mặc dù thông tin pháp luật về VĐT đã được phổ biến rộng rãi, nhưng vẫn còn hạn chế ở mức độ tiếp nhận và hiểu biết cụ thể của người dùng. Các phát hiện khảo sát tiếp tục tiết lộ rằng, chỉ có 42,01% NTD biết về các chính sách hỗ trợ CSHT thanh toán, trong khi 57,99% không biết, vẫn còn một tỷ lệ lớn NTD thiếu thông tin liên quan đến các hỗ trợ này. Có 45,7% NTD không biết đến các chương trình tuyên truyền, giáo dục về TTĐT, tỷ lệ này còn cao cho thấy các chiến dịch giáo dục vẫn chưa đạt được những kết quả như mục tiêu của NN, có 54,3% người tiếp cận được thông tin này, cho thấy các chương trình tuyên truyền bước đầu cũng tiếp cận được các đối tượng dân cư nhưng cần nhiều sự nỗ lực hơn trong việc tuyên truyền để tăng tỷ lệ này. Việc kết hợp nhiều kênh truyền thông, từ trực tiếp tại các điểm giao dịch đến các nền tảng trực tuyến, sẽ giúp lan tỏa thông điệp một cách hiệu quả hơn.

c. Nhận thức sự cần thiết của HTNN liên quan tới VĐT

Bảng 3.3. Nhận thức sự cần thiết của pháp luật và các sáng kiến của Nhà nước

Câu hỏi	Cần thiết phải có HTNN về pháp luật khi sử dụng VĐT		Cần thiết phải có các hỗ trợ CSHT của NN liên quan tới VĐT		Cần thiết phải có các hỗ trợ giáo dục, tuyên truyền của NN liên quan tới VĐT	
	Người	%	Người	%	Người	%
Trả lời						
Rất cần thiết	179	36,68	132	27,05	146	29,92
Cần thiết	197	40,37	215	44,06	204	41,80
Bình thường	98	20,08	114	23,36	115	23,57
Không cần thiết	9	1,84	18	3,69	13	2,66
Rất không cần thiết	5	1,02	9	1,84	10	2,05

Nguồn: Kết quả của khảo sát

Dữ liệu khảo sát bảng 3.3 cho thấy sự đồng thuận mạnh mẽ về sự cần thiết của việc NN hỗ trợ VĐT. Cụ thể, tỷ lệ người cho rằng "Rất cần thiết" và "Cần thiết" luôn chiếm đa số, nhấn mạnh sự công nhận của họ đối với HTNN. Về hỗ trợ pháp lý, tổng cộng có đến 77,05% người tham gia cho rằng sự hỗ trợ này là cần thiết và rất cần thiết, bởi liên quan tới việc bảo vệ quyền của người dùng và duy trì an ninh. Hỗ trợ CSHT cũng nhận được sự đánh giá cao, với 71,11% người tham gia cho rằng hỗ trợ này là cần thiết, mặc dù tỷ lệ "không cần thiết" vẫn chiếm hơn 5%, cho thấy số ít NTD chưa nhìn thấy được lợi ích mà HTNN về CSHT mang lại. Cuối cùng, đối với hỗ trợ về giáo dục và tuyên truyền, 71,72% người tham gia cho rằng NN tiếp tục nâng cao nhận thức và giáo dục về TTĐT và VĐT, qua đó thúc đẩy việc áp dụng rộng rãi.

Nhìn chung, khảo sát cho thấy người trả lời thừa nhận HTNN khuyến khích họ sử dụng VĐT, đặc biệt là về pháp lý, kinh tế và CSHT.

d. Mức độ hài lòng với các hỗ trợ của nhà nước

Bảng 3.4. Mức độ hài lòng đối với Hỗ trợ của Nhà nước

Câu hỏi Trả lời	Mức độ hài lòng với Chính sách Pháp luật		Mức độ hài lòng với Hỗ trợ về CSHT		Mức độ hài lòng với Hỗ trợ về giáo dục, tuyên truyền	
	Người	%	Người	%	Người	%
Rất hài lòng	51	10,45	68	13,93	73	14,96
Hài lòng	223	45,70	232	47,54	229	46,93
Bình thường	161	32,99	139	28,48	142	29,10
Không hài lòng	26	5,33	26	5,33	21	4,30
Rất không hài lòng	27	5,53	23	4,71	23	4,71

Nguồn: Kết quả của khảo sát

Dữ liệu bảng 3.4 cho thấy, nhìn chung tỷ lệ lựa chọn "Hài lòng" chiếm ưu thế trong các nội dung được khảo sát (trong khoảng 45,70% đến 47,95%), cho thấy các HTNN nhận được những phản hồi tích cực từ phía người khảo sát.

Hỗ trợ giáo dục và tuyên truyền nhận được đánh giá "Rất hài lòng" cao nhất ở mức 14,96%, nhấn mạnh sự đóng góp vượt trội của hỗ trợ này vào sự hài lòng chung so với các hỗ trợ khác. Ngược lại, hỗ trợ pháp luật ghi nhận tỷ lệ "Rất hài lòng" thấp nhất, chỉ 10,45%, gợi ý rằng cần cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ của VĐT. Nhìn chung, tỷ lệ phản hồi "Không hài lòng" và "Rất không hài lòng" đều nhỏ, dao động từ 2,66% đến 5,53%. Điều này phản ánh đa phần các tiêu thức đánh giá này so với kỳ vọng của người dân đều có hiệu quả cao.

3.2.2.2. Đánh giá chung về Sự phù hợp của Hỗ trợ của Nhà nước

Bảng 3.5. Sự phù hợp của hỗ trợ của nhà nước

Câu hỏi	Các HTNN phù hợp với trình độ hiểu biết của NTD		Các HTNN phù hợp với nhu cầu thay đổi của người dùng		Các HTNN phù hợp với tình hình kinh tế, chính trị, xã hội hiện nay	
	Người	%	Người	%	Người	%
Trả lời						
Rất cao	45	9,22	89	18,24	72	14,75
Cao	216	44,26	213	43,65	245	50,20
Trung bình	136	27,87	143	29,30	128	26,23
Thấp	56	11,48	25	5,12	25	5,12
Rất thấp	35	7,17	18	3,69	18	3,69

Nguồn: Kết quả của khảo sát

Bảng 3.5 cho thấy sự đồng thuận mạnh mẽ của người sử dụng VĐT về các HTNN ở các câu hỏi.

Phần lớn người trả lời cho biết những HTNN này có mức độ phù hợp từ "Cao" đến "Rất cao" với trình độ hiểu biết của họ (chiếm 53,48%). Điều này phản ánh rằng NN đã có sự nỗ lực đáng kể để thông tin cũng như hỗ trợ người dân, và đã thành công trong việc tạo cơ hội nắm bắt và sử dụng VĐT của dân chúng. Tuy nhiên, vẫn có 18,65% người được hỏi cho rằng hỗ trợ là "Thấp" hoặc "Rất thấp" cho thấy vẫn có một bộ phận nhỏ NTD chưa cảm nhận rõ sự phù hợp của các hỗ trợ này.

Đối với câu hỏi về HTNN được điều chỉnh để đáp ứng nhu cầu thay đổi của người dùng, 61,89% người tham gia cho rằng các hỗ trợ này có mức độ phù hợp cao, từ "Cao" đến "Rất cao". Cho thấy NN đã và đang đi đúng hướng trong việc giải quyết nhu cầu về của NTD đối với VĐT. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ nhỏ (8,81%) cho rằng hỗ trợ này không phù hợp hoặc không có ảnh hưởng.

Khi xem xét HTNN đối với tình hình kinh tế, chính trị, xã hội hiện nay, có tới 64,95% người tham gia cho rằng HTNN ở mức "Cao" và "Rất cao", cho thấy NN đã nắm bắt được bối cảnh thực tế và triển khai các hỗ trợ đúng thời điểm. Vẫn còn có

8,81% ý kiến cho rằng mức độ phù hợp của các hỗ trợ này là thấp, điều này cần được xem xét để cải thiện.

Tóm lại, dữ liệu cho thấy các HTNN đã được đánh giá là tích cực. Tuy nhiên, vẫn cần chú ý đến các nhóm người cảm thấy chưa được hỗ trợ đầy đủ hoặc phù hợp.

3.2.2.3. Khảo sát về “Ý định sử dụng” ví điện tử của người tiêu dùng

Bảng 3.6. Thống kê số lượng người khảo sát sử dụng ví điện tử

STT	Câu hỏi	Câu trả lời	Số người	Tỷ lệ lựa chọn (%)
1	Anh chị có "Ý định sử dụng" VĐT trong tương lai không?	Có	466	95,49
		Không	22	4,51
2	Anh chị có cho rằng sử dụng VĐT là phù hợp với xu thế hiện nay?	Rất đồng ý	116	23,77
		Đồng ý	232	47,54
		Trung lập	118	24,18
		Không đồng ý	12	2,46
		Rất không đồng ý	10	2,05
3	Anh/ chị đánh giá như thế nào về mức độ thực hiện Cam kết của các doanh nghiệp cung cấp VĐT?	Rất tốt	57	11,68
		Tốt	210	43,03
		Bình thường	137	28,07
		Không tốt	45	9,22
		Rất không tốt	39	7,99
4	Các HTNN liên quan tới VĐT có ảnh hưởng tới "Ý định sử dụng" VĐT của anh chị không?	Rất ảnh hưởng	96	19,67
		Ảnh hưởng	234	47,95
		Bình thường	113	23,16
		Không ảnh hưởng	34	6,97
		Rất không ảnh hưởng	11	2,25

Nguồn: Kết quả của khảo sát

Theo Bảng 3.6, có tới 95,49% NTD có "Ý định sử dụng" VĐT trong tương lai, phản ánh xu hướng chuyển dịch mạnh mẽ sang TTĐT, chỉ 4,51% không có "Ý định sử dụng" cho thấy nhóm từ chối tương đối nhỏ, mở ra nhiều cơ hội cho các TCCUDV VĐT tiếp tục mở rộng thị phần tại Hà Nội.

Phần lớn trả lời là đồng tình với ý kiến "sử dụng VĐT là phù hợp với xu thế", với 47,54% người trả lời "Đồng ý" và 23,77% "Rất đồng ý", tổng cộng chiếm gần 71%. Điều này làm nổi bật rằng NTD đang dần nhận biết VĐT và sự phù hợp của nó với những tiến bộ công nghệ và sự gia tăng của TTKDTM trong xã hội.

Khảo sát nêu bật các nhiều ý kiến về mức độ cam kết của các TCCUDV VĐT. Mặc dù 43,03% người tham gia cho rằng mức độ "Cam kết của doanh nghiệp" là "Tốt", nhưng vẫn có 9,22% người đánh giá là "Không tốt" và 7,99% cho rằng mức độ cam kết là "Rất không tốt". Cho thấy các dịch vụ vẫn còn phải cải thiện, chẳng hạn như chất lượng dịch vụ, bảo mật giao dịch, và dịch vụ khách hàng.

Có 47,95% người được hỏi cho rằng HTNN ảnh hưởng đến "Ý định sử dụng" VĐT của họ, và 19,67% cho rằng tác động này là "Rất ảnh hưởng". Vẫn có một số ít cho rằng HTNN không có ảnh hưởng (6,97%) hoặc "Rất không ảnh hưởng" (2,25%). Điều này chứng tỏ rằng mặc dù HTNN rất quan trọng đối với nhiều người, nhưng không phải tất cả người trả lời đều coi HTNN là động lực chính thúc đẩy việc họ sử dụng VĐT.

Nhìn chung, kết quả khảo sát đã làm rõ việc áp dụng và nhận diện VĐT của NTD. Đồng thời nhấn mạnh cần tăng cường sự tham gia của TCCUDV VĐT và NN.

3.3. Nghiên cứu định lượng Tác động của Nhà nước đến sử dụng Ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội

Nội dung giúp đo lường mức độ TĐNN dưới dạng các HTNN đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội. 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.

3.3.1. Đánh giá mô hình đo lường

Chất lượng của các thang đo trong mô hình được đánh giá bằng các chỉ tiêu hệ số tải ngoài, hệ số tin cậy và độ tin cậy tổng hợp.

Bảng 3.7. Độ tin cậy, tính hội tụ của các thang đo

Biến	Mã hoá	Hệ số tải ngoài (Outer loading)	Độ tin cậy (Cronbach's Alpha)	Độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability)	Phương sai trung bình được trích xuất (AVE)	
Tính hữu ích được cảm nhận	PU	PU1	0,848	0,822	0,878	0,602
		PU2	0,854			
		PU3	0,823			
		PU4	0,842			
		PU5	0,718			
Nhận thức dễ sử dụng	PEU	PEU1	0,813	0,880	0,912	0,675
		PEU2	0,826			
		PEU3	0,802			
		PEU4	0,834			
		PEU5	0,834			
Niềm tin về An toàn, bảo mật	TSS	TSS1	0,820	0,905	0,927	0,678
		TSS2	0,822			
		TSS3	0,830			
		TSS4	0,837			
		TSS5	0,814			
		TSS6	0,818			
Nhận thức về lợi ích tài chính	PB	PB1	0,843	0,848	0,815	0,688
		PB2	0,816			

Biến	Mã hoá	Hệ số tải ngoài (Outer loading)	Độ tin cậy (Cronbach's Alpha)	Độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability)	Phương sai trung bình được trích xuất (AVE)	
Cam kết của doanh nghiệp	TCC	TCC1	0,789	0,903	0,925	0,674
		TCC2	0,832			
		TCC3	0,826			
		TCC4	0,818			
		TCC5	0,833			
		TCC6	0,827			
Hỗ trợ của NN	SS	SS1	0,792	0,907	0,926	0,641
		SS2	0,798			
		SS3	0,797			
		SS4	0,769			
		SS5	0,817			
		SS6	0,820			
		SS7	0,811			
Ý định sử dụng VĐT	IU	IU1	0,857	0,814	0,890	0,729
		IU2	0,858			
		IU3	0,846			
Quyết định sử dụng VĐT	DE	DE1	0,792	0,720	0,843	0,641
		DE2	0,813			
		DE3	0,798			

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Bảng 3.7 cho kết quả các chỉ biến đều có hệ số Outer loading trên 0,7 [65], khẳng định độ tin cậy và mối liên hệ chặt chẽ của chúng với các biến tiềm ẩn. Hệ số tải ngoài mạnh xác nhận rằng các chỉ số được chọn phù hợp tốt với các biến tiềm ẩn

tương ứng của chúng. Điều này hỗ trợ nền tảng lý thuyết của mô hình và đảm bảo tính nhất quán theo kinh nghiệm. Vì tất cả các biến đều đáp ứng ngưỡng yêu cầu nên tính hợp lệ của cấu trúc vẫn còn nguyên vẹn và nghĩa là không có biến nào cần loại bỏ. Ngoài ra, hệ số Cronbach's Alpha của tất cả các biến đều có giá trị trên 0,7 [45] [104] và hệ số Composite reliability trên 0,7 [104] chứng tỏ tính nhất quán nội tại cao và độ tin cậy mạnh trên tất cả các thang đo. Độ tin cậy cao đảm bảo rằng các chỉ số quan sát được luôn đo lường các cấu trúc tiềm ẩn tương ứng của chúng, giảm nguy cơ xảy ra lỗi ngẫu nhiên trong phân tích kinh tế, đảm bảo kết quả thực nghiệm mạnh mẽ. Đánh giá giá trị AVE của thang đo đều vượt 0,5 [65], đảm bảo rằng mô hình có giá trị hội tụ cao và sức mạnh giải thích mạnh, giảm bớt mối lo ngại về các chỉ số yếu có thể làm sai lệch các diễn giải kinh tế.

** Tính phân biệt (Discriminant Validity)*

Cho biết sự khác biệt của cấu trúc với cấu trúc khác, được đánh giá qua bảng Fornell and Larcker [52] kết hợp phân tích HTMT (Heterotrait – Monotrait Ratio) [65] để đảm bảo tính toàn diện. Trong khi cách tiếp cận Fornell và Larcker đánh giá xem các cấu trúc có chia sẻ nhiều phương sai hơn với các chỉ số của chúng so với các cấu trúc khác hay không, thì phương pháp HTMT cung cấp một bài kiểm tra chặt chẽ hơn bằng cách phân tích các mối tương quan giữa các cấu trúc. Sự hiện diện của giá trị phân biệt làm tăng tính mạnh mẽ của mô hình bằng cách giảm nguy cơ diễn giải sai do có sự tương quan cao giữa các biến.

+ Đánh giá qua bảng Fornell and Larcker

Bảng 3.8. Tính phân biệt theo tiêu chí Fornell và Larcker

STT	Biến	DE	IU	PB	PEU	PU	SS	TCC	TSS
1	DE	0,891							
2	IU	0,855	0,854						
3	PB	0,535	0,605	0,830					
4	PEU	0,749	0,790	0,583	0,822				
5	PU	0,623	0,660	0,459	0,707	0,776			
6	SS	0,560	0,670	0,521	0,617	0,516	0,801		
7	TCC	0,685	0,747	0,589	0,704	0,599	0,743	0,821	
8	TSS	0,636	0,723	0,561	0,708	0,638	0,722	0,797	0,824

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Theo bảng 3.8, căn bậc hai AVE của các biến DE, PEU, SS, IU, PB, PU, TCC đều cao hơn các hệ số tương quan của chúng với các biến khác. Điều này khẳng định rằng mỗi cấu trúc là khác biệt và không chồng chéo đáng kể với các cấu trúc khác, do đó đáp ứng tiêu chuẩn của Fornell và Larcker [52].

+ Đánh giá tính phân biệt bằng bảng HTMT

Bảng 3.9. Tính phân biệt theo HTMT

STT	Biến	DE	IU	PB	PEU	PU	SS	TCC	TSS
1	DE								
2	IU	0,847							
3	PB	0,849	0,844						
4	PEU	0,841	0,834	0,838					
5	PU	0,794	0,791	0,667	0,814				
6	SS	0,691	0,779	0,739	0,690	0,575			
7	TCC	0,848	0,839	0,836	0,787	0,679	0,819		
8	TSS	0,787	0,842	0,795	0,793	0,725	0,796	0,830	

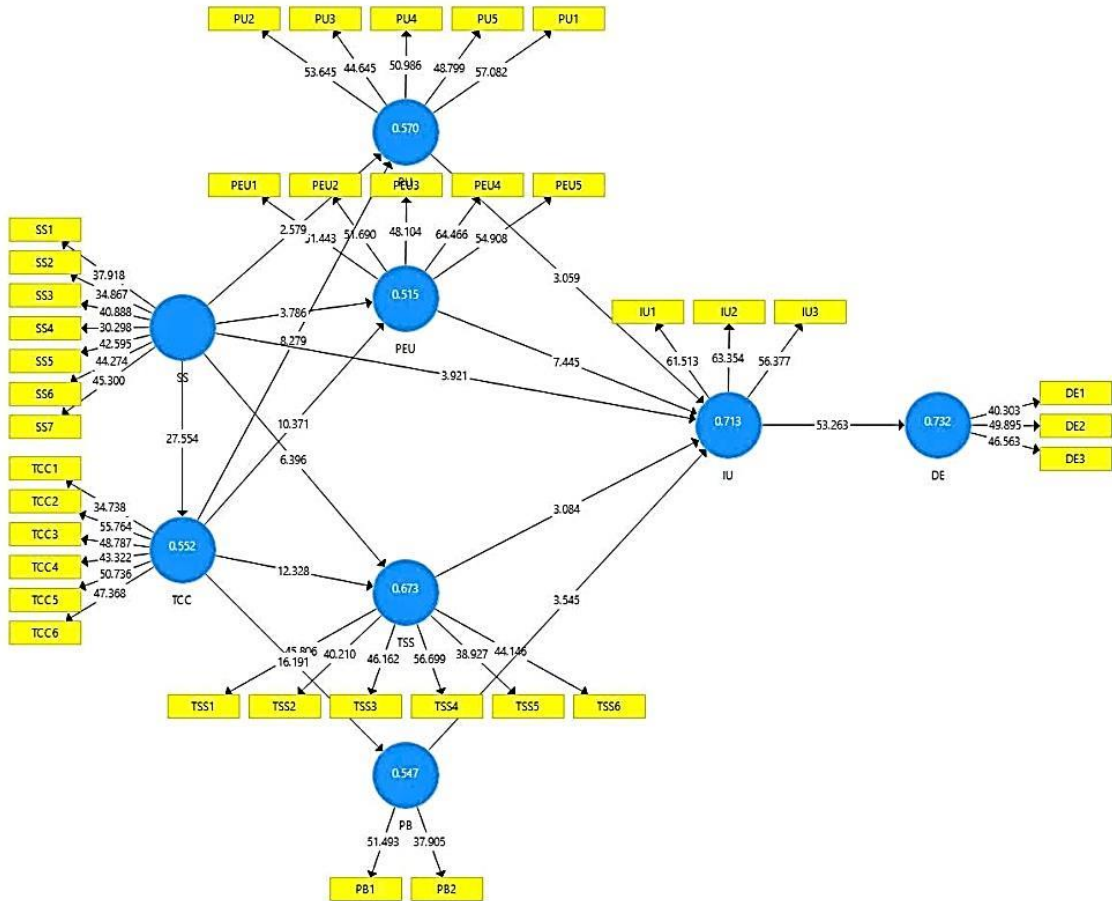
Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Theo bảng 3.9, giá trị HTMT của mỗi biến đều nhỏ hơn 0,9 [65]. Kết hợp với kết quả phân tích Fornell and Larcker, ủng hộ mạnh mẽ tính hợp lệ phân biệt của mô hình. Điều này khẳng định rằng mỗi biến tiềm ẩn đều khác biệt với các biến khác, đảm bảo rằng các cấu trúc đo lường các hiện tượng kinh tế riêng biệt. Tính phân biệt đảm bảo.

3.3.2. Đánh giá mô hình cấu trúc PLS - SEM

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

* Thông số đường dẫn



Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Hình 3.1. Thông số đường dẫn

* Kết quả phân tích các mối quan hệ tác động

Sử dụng kết quả phân tích Bootstrap để đánh giá quan hệ tác động.

- Kết quả phân tích mối quan hệ trực tiếp

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

Giả thuyết	Mối quan hệ giữa các biến	Hệ số tác động chuẩn hoá (O)	Trung bình mẫu (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

Giả thuyết	Mối quan hệ giữa các biến	Hệ số tác động chuẩn hoá (O)	Trung bình mẫu (M)	P Values	VIF	Kết quả giả thuyết
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

Bảng 3.10 cho thấy, giá trị VIF giữa các biến tiềm ẩn đều nằm dưới ngưỡng 3. Điều này cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến.

Với mức ý nghĩa 5%,

+ Các biến “Hỗ trợ của Nhà nước” ($\beta = 0,173$; $p = 0,000$), “Tính hữu ích được cảm nhận” ($\beta = 0,120$; $p = 0,002$), “Nhận thức dễ sử dụng” ($\beta = 0,410$; $p = 0,000$), “niềm tin an toàn - bảo mật” ($\beta = 0,157$; $p = 0,002$) và “nhận thức về lợi ích tài chính” ($\beta = 0,133$; $p = 0,000$) lên “Ý định sử dụng” VĐT có P-values dưới 0,05, xác nhận ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê của chúng với “Ý định sử dụng” VĐT, vì vậy chấp nhận các giả thuyết H1, H3, H5, H7, H13. Về mặt cường độ tác động, xếp theo thứ tự giảm dần “Nhận thức dễ sử dụng”; “Hỗ trợ của Nhà nước”; “Niềm tin vào An toàn - bảo mật”; “Nhận thức về lợi ích tài chính”; và “Tính hữu ích được cảm nhận”.

+ Có mối tương quan giữa “Hỗ trợ của Nhà nước” với các biến “tính hữu ích được cảm nhận” ($\beta = 0,158$; $p = 0,019$), “Nhận thức dễ sử dụng” ($\beta = 0,211$; $p = 0,000$), “niềm tin an toàn - bảo mật” ($\beta = 0,291$; $p = 0,000$), “Cam kết doanh nghiệp” ($\beta = 0,743$; $p = 0,000$), đều có P-values dưới 0,05. Do đó, chấp nhận giả thuyết

H2, H4, H6, H11. Khi xem xét sức mạnh của các tác động này, thứ tự từ cao nhất đến thấp nhất là: “Cam kết doanh nghiệp”, “Niềm tin vào An toàn - bảo mật”, “Nhận thức dễ sử dụng” và “Tính hữu ích được cảm nhận”.

+ “Cam kết của doanh nghiệp” có mối tương quan giữa với các biến: “Tính hữu ích được cảm nhận” ($\beta = 0,482$; $p = 0,000$), “Nhận thức dễ sử dụng” ($\beta = 0,547$; $p = 0,000$), “Niềm tin an toàn - bảo mật” ($\beta = 0,581$; $p = 0,000$), “Nhận thức về lợi ích tài chính” ($\beta = 0,589$; $p = 0,000$), đều có P-values dưới 0,05. Do đó, chấp nhận các giả thuyết H8, H9, H10 và H12. “Cam kết doanh nghiệp” tác động mạnh nhất đến “Nhận thức về lợi ích tài chính”, tiếp đến là “Niềm tin vào An toàn - bảo mật”; “Nhận thức dễ sử dụng” và cuối cùng là “Tính hữu ích được cảm nhận”.

+ Có mối tương quan dương mạnh và có ý nghĩa thống kê giữa “Ý định sử dụng” và “Quyết định sử dụng”, được chỉ ra bởi hệ số chuẩn hóa cao ($\beta = 0,755$) và giá trị $p = 0,000$. Giả thuyết H14 được chấp nhận.

Như vậy, các giả thuyết đặt ra đều được hỗ trợ và chấp nhận.

- *Kết quả phân tích mối quan hệ gián tiếp*

Bảng 3.11. Kết quả phân tích tác động gián tiếp

Mối quan hệ giữa các biến	Hệ số tác động chuẩn hoá (O)	Trung bình mẫu (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

Với mức ý nghĩa 5%, kết quả của bảng 3.11 cho thấy:

+ Với P value đều dưới 0,05, có mối quan hệ gián tiếp giữa “Hỗ trợ của Nhà nước” tác động tới “Quyết định sử dụng” VĐT thông qua “Nhận thức dễ sử dụng” ($\beta = 0,074$; $p = 0,000$), “tính hữu ích được cảm nhận” ($\beta = 0,036$; $p = 0,008$) và “niềm tin an toàn - bảo mật” ($\beta = 0,039$; $p = 0,004$).

+ “Hỗ trợ của Nhà nước” cũng gián tiếp tác động đến “Quyết định sử dụng” VĐT thông qua “Cam kết của doanh nghiệp”. P value < 0,05, cho thấy mối liên hệ chặt chẽ và đáng tin cậy trong mô hình.

Ảnh hưởng này được xác nhận thông qua các con đường có ý nghĩa thống kê:

(1) SS -> TCC -> PU -> IU -> DE ($\beta = 0,047$; $p = 0,010$);

(2) SS -> TCC -> PB -> IU -> DE ($\beta = 0,050$; $p = 0,001$);

(3) SS -> TCC -> PEU -> IU -> DE ($\beta = 0,143$; $p = 0,000$);

(4) SS -> TCC -> TSS -> IU -> DE ($\beta = 0,058$; $p = 0,006$);

Như vậy,

(1) NN tác động gián tiếp đến sử dụng VĐT của NTD bằng cách giúp họ nhận thức về “Tính hữu ích”, với “Cam kết của doanh nghiệp” là biến trung gian. Phát hiện này nêu bật cách các sáng kiến của NN về giáo dục, tuyên truyền góp phần nâng cao nhận thức của NTD về sự tiện lợi của VĐT, cuối cùng thúc đẩy việc áp dụng.

(2) NN gián tiếp ảnh hưởng đến sử dụng VĐT của NTD thông qua lợi ích tài chính được nhận thức, được hình thành bởi “Cam kết của doanh nghiệp”. Phát hiện này làm nổi bật rằng NN thúc đẩy môi trường hỗ trợ phát triển kinh tế, cho phép các doanh nghiệp thực hiện các cam kết của mình về lợi ích của NTD. Do đó, NTD nhận được nhiều ưu đãi và lợi thế hơn, củng cố sự tiếp nhận với các dịch vụ VĐT.

(3) NN gián tiếp ảnh hưởng đến sử dụng VĐT của NTD bằng cách giúp họ nhận ra VĐT “Dễ sử dụng” vì “Cam kết của doanh nghiệp”. Bằng cách tạo ra cho các TCCUDV VĐT một môi trường thuận lợi để nâng cao CSHT công nghệ, dẫn đến các tính năng và dịch vụ tốt hơn, dễ sử dụng hơn. Phát hiện này chỉ ra rằng NN thông qua hỗ trợ về CSHT góp phần ảnh hưởng tích cực tới sử dụng VĐT của NTD.

(4) NN có tác động gián tiếp tới sử dụng VĐT của NTD qua các biến niềm tin An toàn bảo mật trên cơ sở tuân thủ pháp luật đến từ biến trung gian “Cam kết của doanh nghiệp”. Cho thấy rằng HTNN về pháp lý giúp nâng cao lòng tin của NTD và tạo động lực để các TCCUDV VĐT áp dụng các giao thức an toàn cần thiết.

Tổng hợp các mối quan hệ cho thấy NN tác động gián tiếp đến "Ý định sử dụng" VĐT ($\beta = 0,487$; $p = 0,000 < 0,05$) và "Quyết định sử dụng VĐT" ($\beta = 0,564$; $p = 0,000 < 0,05$).

* *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.

Bảng 3.12. Bảng giá trị R Square

STT	Biến	R Square	R Square Adjusted
1	Ý định sử dụng VĐT (IU)	0,732	0,731
2	Quyết định sử dụng VĐT (DE)	0,713	0,710

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Như thể hiện trong Bảng 3.12, 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. Cụ thể, R^2 điều chỉnh của ý định sử dụng (IU) bằng 0,732, như vậy các biến độc lập tác động vào IU bao gồm SS, PU, PEU, TSS, PB đã giải thích được 73,2% sự biến thiên phương sai của biến IU. Tương tự, R^2 điều chỉnh của "Quyết định sử dụng VĐT" là 0,713 nghĩa là biến IU tác động vào nó có thể giải thích 71,30% phương sai trong quyết định dùng VĐT, để lại 28,70% không được giải thích do các yếu tố khác, bao gồm các ảnh hưởng bên ngoài có thể xảy ra, các biến bị bỏ sót hoặc lỗi đo lường.

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

Mức độ tác động trực tiếp của các yếu tố được đánh giá thông qua những hiệu biết thu được từ phân tích Thuật toán PLS.

Bảng 3.13. Kết quả f-square

STT	Biến	DE	IU	PB	PEU	PU	TCC	TSS
1	DE							
2	IU	1,228						
3	SS		0,046		0,041	0,038	1,231	0,156
4	TCC			0,531	0,277	0,165		0,462

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu

Bảng 3.13 cho thấy, "Hỗ trợ của Nhà nước" có tác động trực tiếp và rất lớn tới "Cam kết của doanh nghiệp" ($f^2 = 1,231 \geq 0,35$). Điều này cho thấy NN rất quan

trọng trong việc củng cố niềm tin của NTD và doanh nghiệp khi áp dụng VĐT. Với giá trị f^2 thuộc khoảng 0,02 đến 0,15 [39], cho thấy, xét về tác động trực tiếp, “Hỗ trợ của nhà nước” tác động nhỏ đến “Ý định sử dụng” VĐT ($f^2 = 0,046$), “Nhận thức dễ sử dụng” ($f^2 = 0,041$) và “tính hữu ích được cảm nhận” ($f^2 = 0,038$), 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” ($f^2 = 0,531$), và “Niềm tin an toàn - bảo mật” ($f^2 = 0,462$) vì có $f^2 \geq 0,35$; và có tác động trung bình tới “Nhận thức dễ sử dụng” ($f^2 = 0,277$), “tính hữu ích được cảm nhận” ($f^2 = 0,165$) vì có f^2 thuộc khoảng $[0,015; 0,35]$. Cuối cùng, “Ý định sử dụng” VĐT có ý nghĩa định hình mạnh đến “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD với $f^2 = 1,228 \geq 0,35$.

3.3.3. Bàn về kết quả nghiên cứu định lượng

Mô hình nghiên cứu TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD tại Thành phố Hà Nội.

Thứ nhất, có môi tác động trực tiếp của NN đến "Ý định sử dụng" VĐT của NTD tại Hà Nội.

Phân tích trong Bảng 3.10 làm rõ NN có môi tương quan thống kê với "Ý định sử dụng" VĐT ($\beta = 0,173$, $p = 0,000$), phù hợp với phát hiện được báo cáo trong các nghiên cứu [15] [37] [43] [61] [63] [89] [139] rằng chính phủ và các chính sách của chính phủ có ảnh hưởng tới "Ý định sử dụng" của NTD. Hiew và cộng sự [70] và Ojo và cộng sự [106] đều chỉ ra ưu đãi và chính sách của NN là nền tảng giúp tăng cường lòng tin của NTD và khuyến khích sử dụng VĐT. Theo Aji và cộng sự [15]; Sleiman và cộng sự [129] sự giám sát và hỗ trợ của chính phủ trực tiếp tác động và là động lực chính cho việc sử dụng VĐT bởi giúp kiểm soát tốt rủi ro. Kelvin và Mohamad [74] nhấn mạnh hỗ trợ của chính phủ có tác động đến thái độ của NTD về VĐT. Sự can thiệp của NN có góp phần định hình bối cảnh VĐT, tăng cường sự tự tin của người dùng bằng cách thúc đẩy lòng tin về mặt pháp lý và chính sách. Những nỗ lực truyền thông rõ ràng và hướng dẫn sử dụng toàn diện làm giảm rào cản tâm lý và kỹ thuật, đặc biệt với nhóm người dùng mới hoặc có tâm lý e ngại rủi ro. Các nhóm người chưa sử dụng VĐT, ở nông thôn, người lớn tuổi thường phụ thuộc nhiều vào uy tín và bảo đảm từ NN để bắt đầu sử dụng. Các nỗ lực thúc đẩy TTKDTM qua Nghị quyết 02/NQ-CP (2019) cho kết quả khả quan, làm gia tăng "Ý định sử dụng" VĐT của người dân khi miễn phí giao dịch liên NH hoặc khuyến khích tích hợp VĐT vào các dịch vụ công. Tuy nhiên, tác động có thể bị kém hiệu quả nếu việc thực thi chính sách không đồng bộ hoặc nhận thức của người dùng chưa đầy đủ. Để tối ưu hóa, NN cần triển khai các chiến dịch truyền thông mạnh mẽ, tích hợp VĐT trong các dịch vụ công thiết yếu và khuyến khích bằng ưu đãi tài

chính. Những cải tiến về CSHT kỹ thuật số và tài chính toàn diện là chìa khóa cho thành công của VĐT, giúp duy trì niềm tin của NTD.

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

Bảng 3.10 cho thấy, "Ý định sử dụng" VĐT (IU) ảnh hưởng lớn đến "Quyết định sử dụng" thực tế (DE) của NTD, với hệ số $\beta = 0,755$; $p = 0,000$. Kết quả này phản ánh rõ ràng rằng, trong bối cảnh TTĐT đang phát triển mạnh tại Việt Nam, "Ý định sử dụng" là động lực cho hành vi thực tiễn. Kết quả này nhất quán với TAM, vốn khẳng định rằng "ý định hành vi" là yếu tố dự báo mạnh mẽ nhất của "hành vi sử dụng" công nghệ, nhất là ở tình huống mà người dùng đã có đủ nhận thức và thông tin để ra quyết định. Tương tự, mô hình UTAUT cũng khẳng định rằng "ý định hành vi" có ảnh hưởng trực tiếp đến "hành vi sử dụng" và đây là cấu phần cốt lõi để giải thích sự chấp nhận công nghệ. Zhou [160] củng cố lập luận này như chứng minh rằng "ý định" là yếu tố dự báo mạnh nhất cho "hành vi sử dụng" dịch vụ tài chính số tại Trung Quốc. Theo, Yang và cộng sự, người dùng Hàn Quốc có xu hướng sử dụng VĐT lâu dài nếu đã có ý định rõ ràng, đặc biệt khi họ cảm thấy nền tảng dễ tiếp cận và an toàn. Như vậy, "Ý định sử dụng" là một điểm tựa quan trọng trong quá trình hoạch định chính sách phát triển TTKDTM tại Việt Nam trong đó có VĐT.

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

Dữ liệu trong Bảng 3.10 cho thấy có mối liên hệ mật thiết giữa NN và “Cam kết của doanh nghiệp” ($\beta = 0,743$; $p = 0,000$), củng cố lập luận của các nghiên cứu trước đây [55] [91] [111]. Việc giám sát của NN tạo lòng tin cho NTD trong bối cảnh TTĐT [129]. Sự hỗ trợ như vậy vừa thúc đẩy "Ý định sử dụng" VĐT của người dùng vừa tạo động lực mạnh mẽ để TCCUDV VĐT tăng cường cam kết và chất lượng dịch vụ. Mowery và Rosenberg [98] đã chỉ ra rằng các nỗ lực của NN nhằm tăng cường sự phát triển của doanh nghiệp. NN thiết lập CSHT và hỗ trợ cho việc triển khai VĐT qua quy định an ninh, chương trình khuyến khích, ưu đãi cho doanh nghiệp, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp đầu tư công nghệ và phát triển giải pháp TTĐT. Khiến doanh nghiệp an tâm hơn trong việc đầu tư CSHT, cải thiện trải nghiệm người dùng, và mở rộng thị trường. NN với sáng kiến như các khoản vay được trợ cấp hoặc cung cấp nền tảng số dùng chung có thể giảm đáng kể chi phí và rủi ro, từ đó thúc đẩy cam kết của họ để tạo ra dịch vụ tốt hơn. Pu và cộng sự [111] lập luận rằng sự giám sát của chính quyền và trách nhiệm của doanh nghiệp là không thể thiếu trong hiệu quả của quy định về tiêu chuẩn chất lượng. NN

thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh, kiểm soát chất lượng dịch vụ, khuyến khích các doanh nghiệp cải tiến để củng cố vị thế. Điều này giúp TCCUDV thêm động lực và nguồn lực để nâng cao “Cam kết của doanh nghiệp” trong việc cung cấp VĐT, đặc biệt là cam kết về an toàn - bảo mật dữ liệu, thông tin và chất lượng dịch vụ.

Tuy nhiên, nếu sự hỗ trợ không đồng đều hoặc thiếu nhất quán, có thể xảy ra tình trạng “ỷ lại” vào NN gây là tình trạng mất cân bằng và không hiệu quả. Vì vậy, NN cần được thiết kế hợp lý, đảm bảo khuyến khích doanh nghiệp cam kết lâu dài với thị trường, đồng thời phát triển bền vững ngành thanh toán số.

Thứ tư, NN 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.

Xét mối quan hệ giữa NN với “Cam kết của doanh nghiệp”, “Tính hữu ích được cảm nhận” và “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD thông qua chuỗi tác động gián tiếp SS → TCC → PU → IU → DE.

Bảng 3.10 cho thấy, NN có tác động tích cực tới “tính hữu ích được cảm nhận” ($\beta = 0,158$, $p = 0,010$), kết quả này củng cố cho các nghiên cứu trước đó [15] [70] [74] [106] [129]. Aji và cộng sự [15] cho rằng NTD sẽ coi VĐT là hữu ích khi NN cung cấp hỗ trợ về các gói chính sách, CSHT mạng, tốc độ truy cập cao và bảo mật mạnh, NTD sẽ nhận thấy VĐT là một công cụ hữu ích, thiết thực trong cuộc sống hàng ngày.

“Cam kết của doanh nghiệp” đóng vai trò tích cực trong việc nâng cao “Tính hữu ích được cảm nhận (PU)” ($\beta = 0,482$; $p = 0,000$), cho thấy rõ rằng khi doanh nghiệp thực sự nỗ lực cải tiến dịch vụ, đảm bảo đúng cam kết về chất lượng và tính năng, NTD sẽ có xu hướng đánh giá VĐT là hữu ích, có khả năng hỗ trợ hiệu quả trong giao dịch hàng ngày. Theo đó, cam kết không chỉ là hành vi độc lập của doanh nghiệp mà còn là cầu nối niềm tin với NTD, nâng cao trải nghiệm và nhận thức tích cực của họ về sản phẩm. Khi doanh nghiệp cung cấp sản phẩm, dịch vụ đúng như chất lượng họ đã cam kết, NTD sẽ tin tưởng họ [12] [87]. NTD sẽ sử dụng VĐT khi họ được thoả mãn đầy đủ nhu cầu như các sản phẩm tài chính khác [14]. Aji và cộng sự [15]; Kelvin và Mohamad [74] cho thấy NTD có xu hướng sẵn sàng chấp nhận VĐT hơn nếu họ coi chúng là có lợi và dễ tiếp cận. Khi NTD nhận thức được lợi ích thiết thực của VĐT họ sẽ có động lực hơn để áp dụng chúng. Như vậy, “Cam kết của doanh nghiệp” mạnh mẽ giúp NTD có trải nghiệm tích cực, củng

cổ nhận thức của họ về “tính hữu ích” của VĐT, tác động đáng kể đến việc sử dụng VĐT.

“Tính hữu ích được cảm nhận (PU)” ảnh hưởng đến “Ý định sử dụng” VĐT (IU) với ($\beta = 0,120$; $p = 0,002$). Đây là bước chuyển hóa nhận thức thành hành vi, khi NTD nhận thấy rằng VĐT mang lại sự tiện lợi hơn, hiệu quả về thời gian và chi phí thấp hơn thì họ có nhiều khả năng chuyển sang dùng VĐT thay cho phương thức truyền thống. Điều này được khẳng định trong nhiều nghiên cứu trước [12] [22] [23] [27].

Chuỗi tác động gián tiếp $SS \rightarrow TCC \rightarrow PU \rightarrow IU \rightarrow DE$ ($\beta = 0,047$; $p = 0,010$) như thể hiện ở bảng 3.11 cho thấy cho thấy mức tác động gián tiếp có ý nghĩa thống kê và thực tiễn. Khẳng định rằng NN không chỉ ảnh hưởng đến hành vi của doanh nghiệp, mà còn định hướng nhận thức và hành vi tiêu dùng thông qua doanh nghiệp. Bằng cách tăng cường tính ổn định cho thị trường, các hỗ trợ, sáng kiến của NN giúp tăng cường cam kết kinh doanh, từ đó các doanh nghiệp sẽ gia tăng nỗ lực cải tiến sản phẩm, dịch vụ và xây dựng niềm tin với NTD.

Như vậy, NN gián tiếp gia tăng “Ý định sử dụng” và thúc đẩy “Quyết định sử dụng” dùng VĐT thông qua việc nâng cao niềm tin vào “Cam kết của doanh nghiệp” và “Tính hữu ích được cảm nhận”. NN không chỉ thúc đẩy doanh nghiệp mà còn tạo dựng sự tin tưởng và thói quen sử dụng VĐT của NTD. HTNN cần được thiết kế đồng bộ, để không chỉ TCCUDV được hưởng lợi, mà NTD cũng cảm nhận rõ giá trị từ những cải tiến này và sẵn sàng chuyển sang sử dụng VĐT.

Xét mối quan hệ giữa NN với “Cam kết của doanh nghiệp”, “Nhận thức dễ sử dụng” và “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD thông qua chuỗi tác động gián tiếp $SS \rightarrow TCC \rightarrow PEU \rightarrow IU \rightarrow DE$

Bảng 3.10 cho thấy, NN có tác động tích cực tới “Nhận thức dễ sử dụng” ($\beta = 0,211$; $p = 0,000$) và được hỗ trợ bởi nghiên cứu trước đây [71] [82] [129]. Hiew và cộng sự [70] chỉ ra NN đã trực tiếp nâng cao “Tính hữu ích được cảm nhận” và “Nhận thức dễ sử dụng” dẫn đến việc áp dụng rộng rãi VĐT. NTD nhận thức được thiết bị dễ dàng tiếp cận và thấy rằng công nghệ hữu ích nhờ NN, điều này góp phần vào việc khuyến khích áp dụng [70].

“Cam kết của DN (TCC)” ảnh hưởng rõ rệt đến “Nhận thức dễ sử dụng (PEU)” ($\beta = 0,547$; $p = 0,000$). Điều này cho thấy rằng, cam kết mạnh mẽ từ doanh nghiệp thường đi kèm với việc thiết kế các ứng dụng VĐT có bố cục trực quan, thao tác ngắn gọn, đa ngôn ngữ, hỗ trợ người dùng dễ tiếp cận hơn, đặc biệt là nhóm người lớn tuổi, vùng nông thôn hoặc những người mới chuyển đổi từ thanh toán truyền

thống sang điện tử. PEU trong trường hợp này không phải là một đặc điểm khách quan của công nghệ, mà là kết quả cảm nhận, được hình thành thông qua trải nghiệm và hỗ trợ từ phía doanh nghiệp. Với vai trò là “chất xúc tác”, PEU có thể xóa bỏ rào cản về mặt tâm lý và kỹ năng, tạo đà cho NTD thử nghiệm và sử dụng VĐT lần đầu, đặc biệt quan trọng trong việc tiếp cận các nhóm dân cư chưa quen thuộc với công nghệ số. Venkatesh và Davis [146] khẳng định, các yếu tố tổ chức môi trường (như đào tạo, hỗ trợ, cam kết) gián tiếp ảnh hưởng đến PEU, qua đó tác động đến “ý định sử dụng”. Zhou [160] cũng cho rằng “Cảm nhận về tính dễ sử dụng” phần lớn được hình thành bởi khoản đầu tư của nhà cung cấp vào việc đào tạo người dùng và đơn giản hóa quy trình ứng dụng.

Thêm vào đó, theo bảng 3.10, “Nhận thức dễ sử dụng” góp phần nâng cao “Ý định sử dụng” VĐT của NTD ($\beta = 0,410$; $p = 0,000$), được chỉ ra trong nhiều nghiên cứu [12] [19] [22] [27] [34] [99]. VĐT dễ sử dụng giúp NTD tương tác với VĐT thường xuyên hơn [18]. Nếu tính năng của ví không đa dạng và giao diện người dùng quá phức tạp sẽ cản trở việc sử dụng và lựa chọn VĐT của người dùng [160]. Cách NTD cảm nhận về các tiện ích của TTĐT ảnh hưởng tới ý định của họ [19]. Việc sử dụng VĐT đơn giản và không yêu cầu NTD phải bỏ nhiều sức lực khiến họ dễ chấp nhận và chuyển sang sử dụng VĐT. NN đổi mới công nghệ và phát triển CSHT giúp phát huy các ưu điểm của VĐT và TTĐT.

Chuỗi tác động gián tiếp $SS \rightarrow TCC \rightarrow PEU \rightarrow IU \rightarrow DE$ ($\beta = 0,143$; $p = 0,000$) trong Bảng 3.11 là bằng chứng rõ ràng cho thấy: NN thông qua việc tăng cường “cam kết của doanh nghiệp”, đang góp phần cải thiện trải nghiệm sử dụng thuận tiện của NTD, từ đó gián tiếp thúc đẩy hành vi sử dụng VĐT. HTNN không chỉ củng cố “Cam kết của doanh nghiệp” để mang lại các sản phẩm đáp ứng các yêu cầu chất lượng nghiêm ngặt đồng thời tạo cơ hội để TCCUDV VĐT cải tiến các nền tảng thanh toán trực quan, dễ tiếp cận và thao tác, tạo cơ điều kiện cho việc đầu tư công nghệ tiên tiến và quy trình giao dịch đơn giản hóa, cải thiện “nhận thức dễ sử dụng” của NTD.

Ảnh hưởng của NN đối với VĐT được khuếch đại thông qua chuỗi giá trị, từ “Cam kết của doanh nghiệp” đến “Nhận thức dễ sử dụng”, chứng minh vai trò gián tiếp nhưng đáng kể của nó trong thúc đẩy việc áp dụng của người dùng. Tăng cường “Cam kết doanh nghiệp” và khuyến khích tiến bộ công nghệ nhằm tạo ra sản phẩm có lợi với người dùng nên là ưu tiên chính của NN trong việc tăng VĐT. Ngoài ra, cần sự giao tiếp minh bạch, liền mạch giữa NN và doanh nghiệp để kịp thông tin và thu hút NTD.

Xét mối quan hệ giữa NN với “Cam kết của doanh nghiệp”, “Niềm tin an toàn - bảo mật” và “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD thông qua chuỗi tác động gián tiếp SS → TCC → TSS → IU → DE

Bảng 3.10 cho thấy NN có quan hệ với “Niềm tin vào an toàn - bảo mật” ($\beta = 0,291$; $p = 0,000$), phù hợp với nghiên cứu của [30] [56] [92] [93] [97] [102]. Lòng tin của người dân vào NN là chất xúc tác cho sự tin tưởng ban đầu với việc sử dụng TTĐT [102] và sử dụng rộng rãi các sáng kiến chính phủ điện tử [30]. Aji và cộng sự [15] và Hiew và cộng sự [70] củng cố rằng NN tích cực làm trung gian cho các yếu tố “rủi ro và lợi ích bảo mật được nhận thức” và “Ý định sử dụng” VĐT.

“Cam kết của doanh nghiệp (TCC)” có tác động đáng kể đến “Niềm tin về an toàn bảo mật (TSS)” của NTD ($\beta = 0,581$; $p = 0,000$). Đây là một trong những tác động cao nhất trong toàn bộ mô hình, cho thấy vai trò trung tâm của yếu tố “cam kết” trong việc hình thành lòng tin công nghệ số, đặc biệt là trong lĩnh vực VĐT, nơi niềm tin về bảo mật quyết định đến việc người dùng có sẵn sàng sử dụng hay không. “Cam kết của doanh nghiệp” thể hiện qua việc họ minh bạch hóa quy trình bảo vệ dữ liệu, đầu tư vào công nghệ xác thực đa lớp, áp dụng các tiêu chuẩn mã hóa thông tin hiện đại, và công khai chính sách bảo mật người dùng. Khi NTD cảm nhận được doanh nghiệp thực sự coi trọng quyền riêng tư, chủ động phòng ngừa rủi ro và xử lý kịp thời sự cố an ninh, họ sẽ hình thành niềm tin bền vững vào hệ thống. Kết quả này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh niềm tin về bảo mật là rào cản lớn nhất đối với việc sử dụng dịch vụ tài chính số tại các thị trường đang phát triển, trong đó có Việt Nam. Zhou [160] trong nghiên cứu về thanh toán di động tại Trung Quốc, khẳng định rằng chỉ khi doanh nghiệp chủ động triển khai các biện pháp an ninh kỹ thuật và tuyên bố trách nhiệm rõ ràng thì NTD mới sẵn sàng chia sẻ dữ liệu và sử dụng dịch vụ. Kim và cộng sự [76] trong nghiên cứu về ngân hàng trực tuyến tại Hàn Quốc cho thấy, “cam kết thông tin”, “quy định bảo mật” và “độ tin cậy hệ thống” là ba yếu tố chính ảnh hưởng đến lòng tin, trong đó cam kết giữ vai trò khởi phát.

“Nhận thức về an toàn - bảo mật” tác động trực tiếp đến tới “Ý định sử dụng” VĐT của NTD ($\beta = 0,157$; $p = 0,002$), kết quả này tương tự với nghiên cứu của [23] [35] [88] [99] [124]. Tsai và cộng sự [141] cho thấy bảo mật giao dịch có tác động trung gian đáng kể và có thể củng cố hành vi sử dụng thanh toán di động của NTD. Liu và Tai [88] chỉ ra “niềm tin an toàn” ảnh hưởng tới “Ý định sử dụng” TTĐT của NTD. Ý định sử dụng bền vững của NTD đối với các dịch vụ thanh toán di động sẽ tăng lên khi khách hàng tin tưởng vào hệ thống [93].

Như thể hiện trong Bảng 3.11, mỗi quan hệ gián tiếp $SS \rightarrow TCC \rightarrow TSS \rightarrow IU \rightarrow DE$ ($\beta = 0,058$; $p = 0,006$) cho thấy NN giúp kiến tạo niềm tin. Chính sách công nuôi dưỡng cam kết doanh nghiệp; cam kết đó, đến lượt mình, bảo chứng cho an toàn bảo mật, tạo ý định và dẫn tới “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD. Đây là minh chứng thực nghiệm mạnh mẽ cho hiệu quả của mô hình phát triển thanh toán số “lấy niềm tin làm trung tâm”. Các giao dịch qua VĐT được bảo mật giúp NTD có động lực để sử dụng.

Các dịch vụ được NN hỗ trợ có xu hướng tạo được lòng tin lớn hơn cho người dùng, khiến họ cảm thấy an toàn hơn khi sử dụng chúng. Và “Cam kết của doanh nghiệp” là trung gian quan trọng. Khi NTD dành càng nhiều niềm tin vào “Cam kết của doanh nghiệp” trong bảo mật thì họ càng tin tưởng sản phẩm và sẵn sàng sử dụng. Việc triển khai công nghệ bảo mật tiên tiến để bảo vệ thông tin người dùng là chiến lược và động lực chính thúc đẩy việc áp dụng VĐT. NN củng cố cam kết của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ đồng thời nâng cao niềm tin của NTD vào tính an toàn của giao dịch. Việc áp dụng VĐT hiệu quả phụ thuộc nỗ lực phối hợp giữa NN, TCCUDV VĐT và NTD, với sự tin tưởng và bảo mật dữ liệu là những ưu tiên cốt lõi.

Xét mối quan hệ giữa NN với “Cam kết của doanh nghiệp”, “Nhận thức về lợi ích tài chính” và “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD thông qua chuỗi tác động gián tiếp $SS \rightarrow TCC \rightarrow PB \rightarrow IU \rightarrow DE$

Bảng 3.10 cho thấy, “Cam kết của doanh nghiệp” có tác động tích cực tới “Lợi ích tài chính được cảm nhận” ($\beta = 0,589$; $p = 0,000$), khẳng định “Cam kết của doanh nghiệp” là đòn bẩy quan trọng để NTD cảm nhận VĐT là công cụ tiết kiệm chi phí và sinh lợi. Khi doanh nghiệp thể hiện cam kết cao với khách hàng và thị trường, họ thường thiết kế gói phí sử dụng hấp dẫn hơn, tích hợp các chương trình khuyến mãi, ưu đãi hoàn tiền, giảm giá, và dịch vụ đi kèm như tích điểm, thanh toán chậm, trả góp. Từ đó, NTD nhận thấy việc sử dụng VĐT mang lại lợi ích tài chính rõ ràng. Phát hiện này cũng phù hợp với nghiên cứu của Zhou [160] khi cho rằng người dùng chỉ chuyển đổi hành vi sang công nghệ số khi thấy “value for money” tức là công nghệ giúp tiết kiệm hoặc tạo ra giá trị tài chính thực tế.

Có mối quan hệ tích cực giữa “Nhận thức về lợi ích tài chính” tới “Ý định sử dụng” VĐT của NTD ($\beta = 0,133$; $p = 0,000$), được chỉ ra trong nhiều nghiên cứu [2] [60] [124]. Khách hàng chủ yếu sử dụng VĐT để thoả mãn nhu cầu về dịch vụ tài chính [25] [142]. Chi phí giao dịch ảnh hưởng tới “Ý định sử dụng” VĐT của NTD [2] [124]. Nếu NTD thấy chi phí giao dịch của dịch vụ VĐT kỹ thuật số là hợp lý,

họ sẽ dễ chấp nhận và sử dụng nó hơn [2] [12]. NTD thường coi lợi ích tài chính là động lực chính để duy trì sự tham gia của họ vào một dịch vụ cụ thể [144]. Việc giảm phí, nhận ưu đãi hoặc tích điểm thưởng trở thành yếu tố chính thúc đẩy việc dùng VĐT của NTD. Như vậy “Nhận thức về lợi ích tài chính” không chỉ là yếu tố phụ trợ, mà là động lực hành vi quan trọng. Đặc biệt trong bối cảnh đại đa số NTD Việt Nam vẫn có thu nhập trung bình, sự tính toán về chi phí, lợi ích là căn cứ cơ bản để họ quyết định có nên thay đổi hành vi thanh toán hay không.

Bảng 3.11 cho thấy tác động gián tiếp $SS \rightarrow TCC \rightarrow PB \rightarrow IU \rightarrow DE$ ($\beta = 0,050$, $p = 0,001$), là bằng chứng chứng minh NN và cam kết doanh nghiệp cần song hành để tạo ra lợi ích tài chính cụ thể cho NTD. NN thúc đẩy qua việc tạo động lực cho TCCUDV cải thiện cam kết và cung giải pháp tài chính cho NTD. Các HTNN như miễn thuế và ưu đãi đầu tư để thúc đẩy hiệu quả tài chính, góp phần cho sự phát triển của các doanh nghiệp tư nhân vừa và nhỏ [101] giúp giảm gánh nặng chi phí cho doanh nghiệp và khuyến khích họ đưa ra các ưu đãi. Các ưu đãi tài chính có tác dụng thúc đẩy công nghệ thanh toán, có khả năng gây sự chú ý với khách hàng và khiến họ sử dụng dịch vụ [128], tăng cường việc áp dụng TTĐĐ [24]. Do độ nhạy cảm cao về giá, những dịch vụ có lợi về giá như VĐT có thể thu hút được NTD nhiều hơn [108]. Khi TCCUDV VĐT cam kết cải thiện chất lượng dịch vụ, họ không chỉ củng cố niềm tin về bảo mật, tiện lợi mà còn giảm phí giao dịch, hoàn tiền, hoặc các chương trình ưu đãi hấp dẫn. Điều này giúp NTD cảm nhận rõ ràng giá trị tài chính từ việc sử dụng VĐT và giúp họ nhận thức rõ hơn về những lợi ích khác của nó.

Như vậy, NN tạo dựng môi trường hỗ trợ, doanh nghiệp cam kết cung cấp các dịch vụ chất lượng với lợi ích tài chính rõ ràng, và NTD nhận thấy được các giá trị thực tế từ việc sử dụng VĐT. Điều này vừa mở rộng, thúc đẩy việc áp dụng VĐT vừa tạo dựng niềm tin và sự tham gia của NTD vào hệ sinh thái TTĐT.

Xét mối quan hệ gián tiếp giữa NN với “Quyết định sử dụng” VĐT

Bảng 3.11 chỉ ra rằng NN có ảnh hưởng gián tiếp đến “ý định sử dụng” ($\beta = 0,487$; $p = 0,000$) và “Quyết định sử dụng” ($\beta = 0,564$; $p = 0,000$). NN không tác động trực tiếp đến “Quyết định sử dụng” VĐT (DE), mà gián tiếp thông qua các chuỗi tác động, với các biến trung gian như “Cam kết của doanh nghiệp (TCC)”, “Tính hữu ích được cảm nhận (PU)”, “Nhận thức dễ sử dụng (PEU)”, “Niềm tin an toàn bảo mật (TSS)” và “Lợi ích tài chính (PB)”. Các chuỗi tác động gián tiếp này đều có hệ số ảnh hưởng cao và có ý nghĩa thống kê, khẳng định rằng NN giữ vai trò kiến tạo nền tảng cho quá trình hình thành hành vi sử dụng công nghệ tài chính số

của NTD. NN thúc đẩy doanh nghiệp tăng cường cam kết, từ đó đầu tư vào giá trị sử dụng thực tế của VĐT, khiến NTD cảm nhận rõ sự tiện lợi, hiệu quả, từ đó hình thành ý định và hành vi sử dụng. Cam kết doanh nghiệp đơn giản hóa trải nghiệm người dùng, hỗ trợ thao tác dễ dàng, đặc biệt hữu ích đối với nhóm người dùng chưa quen công nghệ. Dễ sử dụng giúp phá bỏ rào cản tâm lý, kích thích ý định sử dụng. Đồng thời, cam kết của doanh nghiệp nâng cao an toàn bảo mật. Khi NTD tin tưởng hệ thống là an toàn, họ sẽ có ý định sử dụng và chuyển hóa thành hành vi thực tế. NN tạo điều kiện để doanh nghiệp cam kết nhiều hơn về giá cả, khuyến mãi, tiện ích tài chính, qua đó gia tăng cảm nhận lợi ích kinh tế và thúc đẩy hành vi sử dụng VĐT.

Điều này cho thấy rằng mặc dù HTNN có thể không trực tiếp dẫn tới các “Quyết định sử dụng”, nhưng tác động của nó thông qua việc định hướng thái độ và bối cảnh đã hình thành “ý định” từ đó dẫn tới “Quyết định sử dụng” của NTD.

Những phát hiện này cho thấy, bằng cách trực tiếp hay gián tiếp qua các TCCUDV, NN thông qua các chính sách đảm bảo an ninh mạng, hỗ trợ phát triển CSHT, chiến dịch nâng cao nhận thức và đẩy mạnh quan hệ đối tác công tư để tạo ra một môi trường thuận lợi làm tăng sự tự tin của NTD, từ đó nâng cao “Ý định sử dụng” VĐT của họ, cuối cùng chuyển thành việc sử dụng thực tế. NN đóng vai trò như một “kiến trúc sư thể chế” thúc đẩy toàn bộ hệ sinh thái VĐT. NN không chỉ là người bảo hộ pháp lý, mà còn kích thích cam kết của TCCUDV, củng cố niềm tin NTD và tạo môi trường thuận lợi. Hành vi sử dụng VĐT không hình thành tự phát, mà là kết quả của quá trình thúc đẩy nhận thức, gia tăng cam kết, đảm bảo giá trị và củng cố lòng tin, mà trong đó, NN giữ vai trò kích hoạt toàn bộ chuỗi logic hành vi này.

Thứ năm, bàn về vai trò TĐNN và “Cam kết của doanh nghiệp” trong mô hình nghiên cứu.

Kết quả từ Bảng 3.13, phân tích mức độ tác động trực tiếp của TĐNN và “Cam kết của doanh nghiệp” đến các yếu tố liên quan đến việc sử dụng VĐT.

Trước hết, NN có ảnh hưởng trực tiếp rất mạnh tới “Cam kết của doanh nghiệp” ($f^2 = 1,231$), vượt xa ngưỡng đánh giá “tác động lớn” theo Cohen [39]. Điều này cho thấy vai trò “thiết lập luật chơi”, định hướng chính sách, tạo hành lang pháp lý và môi trường đầu tư an toàn, minh bạch của NN là cực kỳ quan trọng trong việc thúc đẩy các TCCUDV đưa ra và thực hiện cam kết. Việc này phù hợp với thực tiễn, khi các doanh nghiệp thường có xu hướng phản ứng tích cực với chính

sách hỗ trợ, các chuẩn mực an toàn thông tin, quy định bảo mật dữ liệu hay các ưu đãi từ phía NN.

Tuy nhiên, ảnh hưởng trực tiếp của NN đến: “Ý định sử dụng VĐT” ($f^2 = 0,046$), “Nhận thức dễ sử dụng” ($f^2 = 0,041$), và “Tính hữu ích được cảm nhận” ($f^2 = 0,038$) chỉ dừng lại ở mức thấp, theo tiêu chuẩn phân loại f^2 trong khoảng $[0,02 - 0,15]$. Điều này cho thấy rằng vai trò của NN trong việc tác động trực tiếp đến tâm lý, nhận thức cá nhân của NTD là khá hạn chế. NTD thường bị chi phối nhiều hơn bởi yếu tố trải nghiệm thực tế, sự thuận tiện trong sử dụng và uy tín của TCCUDV hơn là những chính sách vĩ mô hoặc truyền thông từ NN.

Trong khi đó, “Cam kết của doanh nghiệp” thể hiện vai trò nổi bật khi tác động trực tiếp rất mạnh đến “Nhận thức về lợi ích tài chính” ($f^2 = 0,531$) và “Niềm tin về an toàn - bảo mật” ($f^2 = 0,462$). Điều này hàm ý rằng khi doanh nghiệp thể hiện sự cam kết mạnh mẽ như: đảm bảo mức phí hợp lý, chính sách hoàn tiền, tích hợp bảo mật đa tầng, công khai thông tin minh bạch... thì người dùng sẽ gia tăng niềm tin và cảm nhận rõ hơn về lợi ích tài chính khi sử dụng VĐT. Đây là minh chứng rõ ràng cho vai trò “then chốt” của doanh nghiệp trong việc ảnh hưởng tới hành vi người dùng. Ngoài ra, “Cam kết của doanh nghiệp” cũng có ảnh hưởng trung bình đến “Nhận thức dễ sử dụng” ($f^2 = 0,277$) và “Tính hữu ích được cảm nhận” ($f^2 = 0,165$), cho thấy rằng chính thiết kế giao diện, trải nghiệm người dùng, sự tương thích công nghệ... do TCCUDV là yếu tố then chốt trong việc hình thành cảm nhận của NTD về sự tiện lợi và giá trị thực tế của VĐT.

Bên cạnh đó, NN vẫn có tác động trực tiếp trung bình đến “Niềm tin an toàn - bảo mật”, cho thấy sự kết hợp giữa chính sách bảo vệ NTD, cơ chế xử lý khiếu nại và các tiêu chuẩn bảo mật do NN ban hành vẫn giữ vai trò nền tảng trong xây dựng niềm tin. Tuy nhiên, để tác động sâu rộng hơn đến NTD, cần có sự phối hợp mạnh mẽ hơn giữa NN và doanh nghiệp, trong đó NN định hướng - kiểm soát, còn doanh nghiệp là người triển khai trực tiếp và “truyền cảm hứng tin cậy” tới người dùng.

Cuối cùng, kết quả cho thấy “Ý định sử dụng” VĐT có ảnh hưởng trực tiếp rất lớn đến hành vi sử dụng thực tế của NTD, với chỉ số $f^2 = 1,228$, vượt xa ngưỡng 0,35, vốn đã được coi là “tác động lớn” theo thang đo của Cohen [39]. Điều này khẳng định lại tính đúng đắn của các mô hình hành vi NTD trong lĩnh vực công nghệ, đặc biệt là các mô hình như TAM hay UTAUT vốn luôn xem “ý định sử dụng” là yếu tố trung gian và dự báo mạnh mẽ nhất cho hành vi thực tế.

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,

Phân tích cho thấy những phát hiện quan trọng sau đây:

Thứ nhất, tất cả các thang đo của các yếu tố đã xác định đều thể hiện độ tin cậy, cùng với bằng chứng hợp lệ về cả sự hội tụ và phân biệt.

Thứ hai, NN cho thấy là có tác động trực tiếp, tích cực tới “Cam kết của doanh nghiệp”, “Niềm tin an toàn - bảo mật”, “Nhận thức dễ sử dụng”, “Tính hữu ích được cảm nhận”. Đáng chú ý, NN tác động rất mạnh tới “Cam kết của doanh nghiệp”.

Thứ ba, phân tích cho thấy một con đường NN gián tiếp thúc đẩy “Ý định sử dụng” VĐT thông qua nhận thức về các yếu tố như mối quan ngại về bảo mật, ưu đãi tài chính, tính thân thiện với người dùng và hữu ích.

Thứ tư, xem xét về việc thay đổi hành vi sử dụng 71,93% trong số 488 người trả lời (351 cá nhân) cho biết họ sử dụng VĐT thường xuyên, trong khi 28,07% (137 người trả lời) sử dụng chúng không thường xuyên. Sau khi khảo sát, số lượng người trả lời sẽ sử dụng VĐT thường xuyên hơn là với 97,54% (476 người trả lời) lựa chọn sử dụng thường xuyên hơn.

Những kết quả này làm nổi bật tác động tích cực của can thiệp khảo sát, là cơ sở khuyến nghị tăng cường HTNN để khuyến khích hơn nữa việc áp dụng VĐT trong số NTD tại Hà Nội.

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 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 thông qua các hỗ trợ ảnh hưởng đến NTD sử dụng VĐT. Các kết quả đo lường định lượng đã góp phần củng cố lập luận, cho thấy TĐNN trong việc sử dụng VĐT của NTD thông qua cả tác động trực tiếp và gián tiếp.

Các phát hiện xác nhận rằng NN có tác dụng thúc đẩy NTD tại Hà Nội 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”, “Nhận thức về lợi ích tài chính” của VĐT.

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

3.4.1. Những ưu điểm và thành tựu đạt được

Dữ liệu tổng hợp cho thấy, sự mở rộng của VĐT thể hiện 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 Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung, những nỗ lực của NN hỗ trợ rất lớn cho thúc đẩy sự phát triển và thành công của VĐT.

*** Ưu điểm**

Thứ nhất, các điều khoản quản lý đối với VĐT được hướng dẫn các quy định rộng hơn về TTĐT, đây là sự công nhận của NN với VĐT khi xác định VĐT là phương tiện trong các chiến dịch đẩy mạnh TTKDTM tiến tới mục tiêu “Quốc gia không tiền mặt”. Bằng cách thiết lập các khuôn khổ hỗ trợ cho các đơn vị trung gian thanh toán, càng chứng minh thêm tầm nhìn hướng tới tương lai của NN, đảm bảo rằng các TCCUDC VĐT có đủ điều kiện cần thiết cho sự phát triển và đổi mới.

NHNN giám sát việc quản lý VĐT theo chỉ đạo của NN. Việc giám sát các TCCUDC VĐT được thực hiện minh bạch, có hướng dẫn rõ ràng theo các chỉ thị, thông tư, nghị định được ban hành. Hệ thống pháp lý liên quan tới VĐT cũng chỉ rõ vị trí, vai trò, trách nhiệm và thẩm quyền của các thực thể cung cấp, sử dụng dịch vụ VĐT dưới sự điều hành, giám sát của NHNN. Thông qua các cải cách pháp lý đang diễn ra, NN đẩy mạnh TTĐT tại Việt Nam, trong đó Hà Nội, nơi có nền kinh tế năng động và đang phát triển.

Thứ hai, để thúc đẩy TTĐT, NN đã có nhiều sáng kiến trung hạn và dài hạn, bao gồm các giải pháp và hướng dẫn chiến lược. Các chương trình này là sự hợp tác nhiều bên để phân bổ nhiệm vụ, hướng nguồn lực vào thúc đẩy TTKDTM.

Các đề án được triển khai và đã đạt được những hiệu quả nhất định. Sau Covid 19, hành vi sử dụng TTĐT của NTD đã thay đổi bởi các chương trình của NN. Số lượng người dùng các hình thức TTĐT như VĐT tại các thành phố như Hà Nội gia tăng đáng kể khi NN bắt buộc phải thực hiện các quyết định hạn chế lưu thông hàng hóa để ứng phó với Covid - 19, bao gồm hạn chế tiếp xúc. Điều này có thể coi như một bước đệm, góp phần thúc đẩy người dân tại Hà Nội sử dụng đa dạng các hình thức TTĐT hơn, trong đó có VĐT cũng đạt được con số tăng trưởng đáng kể sau này.

Thứ ba, NN và các TCCUDV VĐT tiếp tục đầu tư CSHT giúp tạo nền móng vững chắc cho thúc đẩy TTĐT, đây cũng là điều kiện thuận lợi tại thành phố lớn như Hà Nội. Những nỗ lực này nhằm củng cố sự tin tưởng, mang lại trải nghiệm an toàn và liền mạch cho người dùng. Theo đó, NN cùng các tổ chức đang phân bổ nguồn lực để mở rộng mạng lưới viễn thông, cáp quang, nâng cấp các công nghệ truyền dữ liệu như 3G, 4G, 5G,... để tạo nền móng vững chắc cho TTĐT trong đó có VĐT.

NN cùng các tổ chức cũng không ngừng thực hiện các sáng kiến, biện pháp nhằm đưa CSHT công nghệ phát triển về các khu vực ngoại thành (Sóc Sơn, Ba Vì), giúp người dân tại những nơi đây dần tiếp cận được các hình thức TTĐT trong đó bao gồm nỗ lực của các TCCUDV VĐT, khi họ hướng tới việc mở rộng dịch vụ đến những khu vực này góp phần giúp VĐT trở nên phổ biến.

Thứ tư, các sáng kiến chính sách và hành lang pháp lý chắc chắn vừa là động lực cho người dùng vừa thu hút và thúc đẩy các hoạt động đầu tư về VĐT tại thị trường sôi động như Hà Nội.

Hà Nội thu hút số đông lao động trẻ có kiến thức, trình độ và khả năng cập nhật, tiếp thu xu thế công nghệ nhanh chóng, tạo điều kiện thuận lợi cho TCCUDV VĐT phát triển. Đối với VĐT, việc làm hài lòng người dùng buộc TCCUDV phải không ngừng nghiên cứu, đổi mới các tính năng, giao diện, các lợi ích để mang lại trải nghiệm tốt nhất về VĐT. Điều đó tạo ra thách thức để tổ chức cung ứng VĐT trong nước phải đổi mới và định vị mình hiệu quả hơn.

Thứ năm, NN thiết lập một khuôn khổ pháp lý thuận tiện, cùng kết hợp với các tổ chức, cá nhân để tuyên truyền, quảng cáo nhằm đẩy mạnh việc chấp nhận các hình thức TTĐT trong đó có VĐT. Sự liên kết giữa VĐT với các ngân hàng góp phần tăng thêm nhiều tiện ích cho NTD.

Các dự án mang tính chất cổ động, tuyên truyền đã được NN đưa ra phát động tại các địa phương của Hà Nội, đến từng khu vực, và được hỗ trợ bởi truyền thông làm nâng cao hiểu biết của công chúng với các hình thức TTKDTM.

*** Thành tựu**

Thứ nhất, các chính sách thúc đẩy TTĐT của NN đã có hiệu quả thể hiện thông qua số người dùng tại Hà Nội tăng, trong đó có VĐT. Các chính sách đã hỗ trợ mục tiêu của NN là cung cấp dịch vụ TTĐT cho cả những NTD không có tài khoản ngân hàng, người dân ở khu vực bị hạn chế bởi CSHT công nghệ, điều này góp phần tăng số lượng sử dụng TTĐT.

Thứ hai, các giải pháp của NN về TTĐT trong đó có VĐT đã góp phần làm tăng tiện ích cuộc sống cho người dân tại Hà Nội, thể hiện ở việc NTD đang dần thích nghi và có thói quen dùng nhiều hơn các phương thức TTĐT như VĐT mọi lúc mọi nơi. Với khả năng tiếp cận nhiều phương thức TTĐT khác nhau, NTD có thể dễ dàng thanh toán cho các dịch vụ, làm giảm chi phí trong việc xử lý, phân phối tiền mặt, và nâng cao sự hài lòng chung. Hơn nữa, VĐT giúp cải thiện hiệu quả thanh toán đối với các dịch vụ công (đóng viện phí, trả phí đi đường,...), giảm thiểu chi phí hành chính, tiết kiệm nguồn lực và tối ưu thời gian cho cơ quan NN và người dân, làm giảm rủi ro khi mang theo tiền mặt như trộm cắp.

Thứ ba, việc thúc đẩy sử dụng VĐT tại các thành phố lớn như Hà Nội góp phần giúp NN có thêm công cụ giám sát với các giao dịch tài chính, giúp giảm thiểu những gian lận hoặc nguy cơ gian lận và hoạt động bất hợp pháp. Khi ngày càng có nhiều khoản thanh toán chuyển sang trực tuyến, việc lưu giữ hồ sơ và khả năng truy xuất giao dịch tốt hơn, đảm bảo việc tuân thủ và thực hiện nghĩa vụ thuế. Bảo vệ NTD bằng cách cung cấp quy trình kiểm toán rõ ràng và quy trình giải quyết tranh chấp minh bạch. Bằng cách tích hợp VĐT với các mạng lưới tài chính, NN có thể kịp thời phát hiện gian lận và bất thường tiềm ẩn.

Thứ tư, một trong những thành tựu của NN là những can thiệp mạnh mẽ góp phần làm tăng tỷ lệ TTĐT trong và sau Covid 19. Bản thân đại dịch là chất xúc tác cho sự tăng trưởng nhanh chóng của các giải pháp TTĐT, bao gồm cả VĐT. Sự thay đổi trong việc sử dụng của NTD và hoạt động kinh doanh VĐT đã tiếp tục thúc đẩy việc TTKDTM tại Hà Nội.

Những can thiệp kịp thời của NN, bao gồm các ưu đãi và hỗ trợ CSHT đã mang lại sự an toàn và linh hoạt hơn cho nền tảng TTĐT trong đó có VĐT, đánh dấu một bước tiến đáng kể trong hành trình hướng tới chuyển đổi số toàn diện của Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung.

3.4.2. Những tồn tại, hạn chế

Các phát hiện chỉ ra NN trực tiếp tác động tới sử dụng VĐT và gián tiếp qua các yếu tố lần lượt là “Cam kết của doanh nghiệp”, “Niềm tin an toàn – bảo mật”, “Nhận thức về lợi ích tài chính”, “Nhận thức dễ sử dụng” và “Tính hữu ích được cảm nhận”. Phản hồi khảo sát từ 488 NTD trên địa bàn Hà Nội cho thấy kiến thức của công chúng về pháp luật và các chính sách của NN đối với VĐT của NTD còn chưa cao. Vẫn có hơn 19% cho rằng các HTNN chưa phù hợp với trình độ hiểu biết của họ. Lý do của việc không hiểu biết tới các chính sách đặc biệt là pháp luật được người trả lời đưa ra như: Thiếu thông tin, thiếu chương trình giáo dục, ngôn ngữ

pháp lý phức tạp, quá dài dòng và khó để nhớ,...Ngoài ra, NTD tại Hà Nội lo ngại sử dụng VĐT phần lớn do lo sợ lừa đảo và tội phạm mạng. 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.

Có thể thấy NN đã tạo lập khuôn khổ pháp lý để bảo vệ NTD cũng như các hỗ trợ để đẩy mạnh TTĐT (bao gồm VĐT). Những nỗ lực chung của NN và tư nhân đã giúp VĐT phát triển tại Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung. Tuy nhiên, bối cảnh hỗ trợ và quản lý cho VĐT vẫn cần cải thiện thêm bởi các lý do sau:

Một là, khung pháp lý liên quan tới VĐT còn chưa giải quyết hết các rủi ro liên quan tới VĐT. Mặc dù có các quy định như Nghị định số 52/2024/NĐ-CP về TTKDTM và Thông tư số 40/2024/TT-NHNN, các văn bản này không chỉ dành riêng cho VĐT. Việc thiếu các quy định rõ ràng, riêng biệt dẫn đến sự mơ hồ, thiếu nhất quán và có thể có nhiều lỗ hổng trong quy định đối với VĐT như việc giới hạn giao dịch và lỗ hổng bảo mật. Điều này tạo ra sự nhầm lẫn và không nhất quán trong bối cảnh quản lý, gây ra bất lợi cho TCCUDV VĐT cũng như người dùng VĐT. Các thông tư cụ thể hơn liên quan đến Bộ Tài chính, Bộ Khoa học và công nghệ và NHNN Việt Nam sẽ cung cấp hướng dẫn phù hợp để xử lý các vấn đề riêng mà các TCCUDV VĐT phải đối mặt, chẳng hạn như quyền riêng tư dữ liệu và phòng chống gian lận. Hiện tại, vẫn cần bổ sung thêm chế tài cho VĐT để làm rõ trách nhiệm của các bên. Điều này sẽ củng cố sự tin tưởng, bảo mật để NTD tin dùng VĐT. Ngoài ra, việc triển khai các sáng kiến và dự án của NN còn chưa thực sự triệt để dẫn đến chưa đảm bảo được hiệu quả mục tiêu như kỳ vọng.

Hai là, các sáng kiến, chương trình của NN chưa đủ mạnh để triển khai hiệu quả tới toàn bộ người dân. Sử dụng tiền mặt là thói quen cố hữu và khó thay đổi với số lượng lớn người dân, nhất là với đối tượng trung niên hoặc già. Điều này dẫn tới việc áp dụng thanh toán VĐT có thể gặp trở ngại. Yếu tố mang tính sở thích, văn hoá này có thể là rào cản làm hạn chế tính hiệu quả của các chính sách của NN khi ban hành, dẫn tới khó khăn khi thực hiện chính sách của NN. Hiện nay, mặc dù các TCCUDV VĐT cũng đã có nhiều nỗ lực để tạo ra mạng lưới rộng khắp tuy nhiên thực tế các hệ thống này chủ yếu phổ biến nhiều hơn cả ở các thành phố lớn, dân cư đông đúc và ở khu vực trung tâm. Tại các khu vực nông thôn, việc tiếp cận TTĐT còn chưa phổ biến, tiền mặt vẫn là phương thức thanh toán chủ yếu.

Ba là, thiếu sự đồng bộ trong nâng cấp CSHT. CSHT công nghệ không đồng đều cản trở việc áp dụng VĐT, nhất là vùng có kết nối internet và di động hạn chế. Nếu không có CSHT công nghệ mạnh mẽ, sẽ rất khó để thúc đẩy việc sử dụng rộng

rãi VĐT. Mặc dù NN đã có những nghị quyết, chỉ thị hướng dẫn nhằm đồng bộ và mở rộng CSHT viễn thông, chẳng hạn như triển khai mạng 5G đang diễn ra, tuy nhiên việc thực hiện không dễ dàng, và kết quả chưa tương xứng với sự đầu tư tại các vùng này. NN cần ưu tiên mở rộng quyền truy cập internet tốc độ cao đến các vùng nông thôn để giúp các dịch vụ VĐT tiếp cận được nhiều đối tượng.

Bốn là, các chiến dịch tuyên truyền cho thúc đẩy TTĐT còn chưa đạt được mục tiêu kỳ vọng. Dù NN đã triển khai nhiều chương trình để khuyến khích TTĐT, nhưng hoạt động giáo dục về VĐT vẫn chưa thâm nhập đủ sâu vào các vùng nông thôn hoặc nhóm dân số ít am hiểu công nghệ. Các chiến dịch của NN có xu hướng tập trung rộng rãi vào các khoản TTKDTM hơn là VĐT cụ thể. Các TCCUDV VĐT cũng thực hiện nhiều hoạt động quảng bá như TVC, pano, áp phích, logo được gắn ở nhiều nơi nhưng nhiều NTD vẫn chưa lựa chọn VĐT để thanh toán. NN có thể tăng cường các chiến dịch giáo dục chuyên biệt hơn nhắm vào các nhóm nhân khẩu học cụ thể, giải thích cách sử dụng VĐT và công cụ TTĐT một cách an toàn, lợi ích của chúng và sự khác nhau giữa các hình thức TTĐT.

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 TTĐT. Nhiều NTD chỉ tin dùng dịch vụ của NH, đặt ra thách thức đối với việc áp dụng rộng rãi VĐT.

Năm là, Hỗ trợ của NN với TCCUDV VĐT chưa thực sự hiệu quả. Mặc dù đã có những sáng kiến như “Chiến lược quốc gia về tài chính toàn diện” và “Quyết định 149/QĐ-TTg”, khuyến khích TTKDTM, nhưng mức hỗ trợ trực tiếp cho các TCCUDV VĐT và các công ty khởi nghiệp FinTech vẫn chưa rõ ràng. Bằng cách thiết lập các chính sách rõ ràng NN có thể kích thích các TCCUDV VĐT phát triển. Các TCCUDV VĐT trong nước đang phát triển nhanh chóng nhưng vẫn còn rào cản trong đảm bảo đầu tư, thu hút nhân tài và nguồn lực hạn chế. NN khuyến khích đầu tư, cung cấp quyền tiếp cận các nhóm nhân tài thông qua cải cách giáo dục, duy trì quan hệ giữa NH truyền thống với các công ty khởi nghiệp trong lĩnh vực công nghệ tài chính là rất cần thiết. Các sáng kiến hiện có như Quyết định 844/QĐ-TTg hỗ trợ các công ty khởi nghiệp, nhưng cần có các biện pháp có mục tiêu hơn.

3.4.3. Nguyên nhân của tồn tại, hạn chế

Thứ nhất, những nỗ lực giáo dục và vận động không đạt hiệu quả dẫn đến nhận thức hạn chế của công chúng, khiến nhiều người không tiếp cận được các chính sách và sáng kiến của NN. Những nỗ lực NN về giáo dục, phổ biến kiến thức về TTĐT trong đó có VĐT chưa thực sự hiệu quả dẫn tới làm chậm quá trình áp dụng VĐT, làm suy yếu tính hiệu quả. Các ưu điểm của VĐT chưa đủ mạnh khiến nhiều cá nhân vẫn vẫn hoài nghi hoặc do dự khi sử dụng, vì họ chưa hoàn toàn nhận thức về lợi ích và cơ chế bảo mật của chúng. Khoảng cách về giáo dục và nhận thức cản trở việc chấp nhận và áp dụng rộng rãi VĐT, cuối cùng hạn chế sự thành công của các chính sách NN nhằm thúc đẩy TTĐT. Ngoài ra, nếu không có những nỗ lực có mục tiêu nhằm tiếp cận tất cả các phân khúc dân cư dẫn, khoảng cách số có thể trở thành rào cản đối với tiến trình số hóa quốc gia. Để VĐT phát huy hết tiềm năng và phù hợp với định hướng chiến lược quốc gia, cần đào tạo tri thức và năng lực công nghệ của công chúng nhằm thông báo cho NTD về lợi ích và cách sử dụng VĐT an toàn.

Thứ hai, các vùng nông thôn có những đặc điểm địa lý riêng biệt như: địa hình phức tạp, rừng rậm (Ba Vì, Sóc Sơn),... gây ra các khó khăn cho phát triển CSHT như: xây dựng giao thông, lắp đặt các thiết bị viễn thông, thiếu nhân lực chuyên dụng, vận chuyển thiết bị,... dẫn tới tốn nhiều chi phí. Do việc đầu tư vào các khu vực dân cư thưa thớt mang lại lợi nhuận thấp nên chúng thường không thu hút được nguồn tài trợ từ các doanh nghiệp tư nhân. Các dự án CSHT nông thôn phải cân nhắc cẩn thận các rủi ro về môi trường như nạn phá rừng và ô nhiễm.

Thứ ba, việc thiếu các quy định và cơ chế thực thi rõ ràng chi phối sự phối hợp giữa các bên. Do đó, mặc dù đều có sự đầu tư CSHT công nghệ nhưng việc quy hoạch không đồng bộ, thiếu sự thống nhất, sử dụng không hiệu quả chức năng của CSHT thanh toán, nguồn lực công nghệ, dẫn tới lãng phí. Sự thiếu gắn kết này tạo ra rào cản giao dịch giữa VĐT và ngân hàng, khiến người dùng phải đối mặt với rủi ro tiềm ẩn.

Tóm tắt chương 3

Chương 3 tập trung phân tích thực trạng TĐNN đến sử VĐT của NTD, với đối tượng khảo sát cụ thể là người dân tại thành phố Hà Nội. Nội dung chương khái quát về thị trường VĐT tại Việt Nam và những thuận lợi, khó khăn tại Hà Nội ảnh hưởng tới TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD, trong đó nêu bật sự phát triển nhanh chóng về số lượng nhà cung cấp, người dùng và mức độ phổ cập TTĐT; đặc điểm dân cư và những lợi thế của NTD tại TP Hà Nội cho VĐT. Tiếp theo, chương trình

bày các HTNN liên quan tới VĐT, bao gồm: chính sách pháp luật, phát triển CSHT, công tác giáo dục - tuyên truyền. Các chính sách này được đánh giá trên ba khía cạnh chính: hiệu lực, sự phù hợp và mức độ tác động đến "Ý định sử dụng" VĐT của NTD. Việc kiểm định mô hình lý thuyết thực hiện thông qua phân tích định lượng 488 mẫu bằng phần mềm SmartPLS3. Kết quả cho thấy, xét tác động trực tiếp, NN có tác động mạnh nhất tới "Cam kết của doanh nghiệp", tiếp đến là "Niềm tin an toàn - bảo mật", "Nhận thức dễ sử dụng" và "Tính hữu ích được cảm nhận". Xét tác động gián tiếp của NN đến "Quyết định sử dụng" VĐT thông qua biến trung gian là "Cam kết doanh nghiệp" để tăng nhận thức sử dụng VĐT của NTD được sắp xếp theo thứ tự ưu tiên lần lượt là "Niềm tin an toàn - bảo mật"; "Nhận thức về lợi ích tài chính"; "Nhận thức dễ sử dụng"; "Tính hữu ích được cảm nhận". Từ các bằng chứng thực tiễn và kết quả phân tích đã chỉ ra những ưu điểm và thành tựu của NN trong điều phối và định hướng đối với VĐT. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được, vẫn tồn tại một số hạn chế. Kết quả là cơ sở thực tiễn quan trọng để khuyến nghị các giải pháp chính sách ở chương tiếp theo.

CHƯƠNG 4: KHUYẾN NGHỊ CHO NHÀ NƯỚC NHẪM THỨC ĐẨY SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

4.1. Bối cảnh mới trong phát triển kinh tế số và ví điện tử tại Thành phố Hà Nội

Quyết định 749/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” xác định “Kinh tế số” là một trong ba trụ cột quan trọng, với mục tiêu chiếm 20% GDP vào năm 2025 và 30% GDP vào năm 2030. Trong đó, TTKDTM và tài chính số là cơ sở cho thúc đẩy thương mại điện tử, dịch vụ công trực tuyến và đổi mới sáng tạo. VĐT với tính linh động, tiện lợi và mạng lưới kết nối rộng, được nhận định là một trong những phương thức thanh toán hữu ích trong quá trình này.

Xu thế chuyển đổi số toàn cầu là động lực lớn nhất cho sự thúc đẩy sử dụng phương thức TTĐT như VĐT. Cách mạng công nghiệp, hội nhập quốc tế, tăng trưởng xanh và chuyển đổi số quốc gia đang định hình lại hành vi tiêu dùng, đặt ra nhu cầu phải tiếp tục thúc đẩy việc sử dụng VĐT, nhất là tại những thành phố lớn như Hà Nội.

UBND Thành phố Hà Nội đã ban hành nhiều định hướng phù hợp với chiến lược quốc gia như, Kế hoạch 57/KH-UBND “Chuyển đổi số, xây dựng thành phố Hà Nội thông minh năm 2024”; kế hoạch 105/KH-UBND “Kế hoạch cải thiện, nâng cao chỉ số chuyển đổi số thành phố Hà Nội và tổ chức triển khai đánh giá năm 2024” nhằm cải thiện thứ hạng chuyển đổi số và xây dựng thành phố thông minh. Trong kế hoạch 239/KH-UBND “Kế hoạch chuyển đổi số thành phố Hà Nội đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”, thành phố đặt ra mục tiêu xây dựng Hà Nội trở thành đô thị thông minh, trung tâm đổi mới sáng tạo, thương mại và tài chính của khu vực. Một trong những ưu tiên là đồng bộ hạ tầng thanh toán số, thúc đẩy TTKDTM và khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng VĐT trong mọi hoạt động giao dịch. Các lĩnh vực như giao thông công cộng, dịch vụ công, y tế, giáo dục và thương mại bán lẻ đều được định hướng tích hợp TTĐT, góp phần hình thành hành vi tiêu dùng số bền vững.

Thứ nhất, chuyển đổi số toàn cầu cùng Cách mạng công nghiệp 4.0 đã và đang định hình lại hành vi tiêu dùng. Công nghệ số, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn,... đã mở ra những thay đổi căn bản trong cách con người giao tiếp, sản xuất và tiêu dùng. VĐT kết nối NTD với nhiều dịch vụ tài chính khác như tiết kiệm, tín dụng, bảo

hiếm số. Tại Hà Nội, các siêu thị, cửa hàng, dịch vụ công, phương tiện công cộng thông minh trên một số tuyến thí điểm,... cũng khuyến khích dùng QR code từ ngân hàng hoặc VĐT để thanh toán, cho thấy xu thế tiêu dùng số ngày càng rõ nét. Do đó, trong kỷ nguyên 4.0, việc thúc đẩy sử dụng VĐT từ thành thị tới nông thôn là xu thế.

Thứ hai, Việt Nam tham gia vào các hiệp định thương mại tự do thế hệ mới, quá trình hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng. Trong bối cảnh này, việc chấp nhận đa dạng các phương thức thanh toán, minh bạch và liên thông quốc tế trở thành điều kiện bắt buộc. Các cửa hàng chấp nhận thanh toán bằng VĐT có liên kết với Visa, MasterCard, thậm chí Alipay, WeChat Pay để phục vụ du khách giúp Hà Nội thúc đẩy kinh tế. VĐT có khả năng giúp NTD tiếp cận thương mại điện tử xuyên biên giới, sử dụng dịch vụ tài chính số toàn cầu.

Thứ ba, phát triển bền vững và tăng trưởng xanh đang được Chính phủ Việt Nam chú trọng, thể hiện rõ trong quyết định 1658/QĐ-TTg. Việc hạn chế sử dụng tiền mặt giúp giảm chi phí in ấn, vận chuyển, bảo quản tiền giấy, nâng cao trải nghiệm thân thiện môi trường và giảm phát sinh rác thải, khí thải carbon từ các hoạt động liên quan. Theo đó, để cho VĐT phát triển cũng giúp xây dựng xã hội không tiền mặt, góp phần vào mục tiêu tăng trưởng xanh, phát triển bền vững. Hà Nội là đô thị đặc thù, đối diện nhiều thách thức về môi trường và giao thông, đã triển khai nhiều sáng kiến như xe đạp công cộng, xe điện mini, tích hợp thanh toán qua VĐT thay cho vé giấy. Ngoài ra, nhiều cửa hàng tiện lợi tại Hà Nội khuyến khích khách thanh toán qua VĐT thay cho tiền mặt, góp phần hướng tới “Hà Nội - Thành phố xanh”.

Thứ tư, động lực từ chuyển đổi số tạo đà cho VĐT phát triển. Sự bùng nổ dịch vụ số, từ mua sắm trực tuyến, đặt đồ ăn, gọi xe trực tuyến, đến giáo dục và y tế số... đã khiến VĐT trở thành công cụ thanh toán ngày càng quen thuộc với người dân tại Hà Nội, nơi tập trung đông đảo tầng lớp trẻ, nhân viên văn phòng, sinh viên. Đây là những nhóm khách hàng năng động, nhanh nhạy, thành thạo với công nghệ đang ngày càng ưu tiên dùng VĐT thay vì tiền mặt. Đây cũng là địa bàn đi đầu trong triển khai các dịch vụ công trực tuyến. Việc nộp học phí, đóng phạt giao thông, nộp thuế, thanh toán phí dịch vụ đô thị... đều dần được tích hợp VĐT, do đó VĐT ngày càng trở nên quen thuộc với người dân tại Hà Nội.

Từ các phân tích trên, có thể thấy, thúc đẩy sử dụng VĐT tại Hà Nội không chỉ là đáp ứng nhu cầu thanh toán mà còn gắn liền với các mục tiêu chiến lược quốc gia: chuyển đổi số, hội nhập quốc tế, phát triển bền vững và tăng trưởng xanh. Hà Nội vừa là trường hợp nghiên cứu điển hình, vừa là hình ảnh thu nhỏ của quá trình

phát triển VĐT ở Việt Nam. HTNN thể hiện qua tạo hành lang pháp lý minh bạch, khuyến khích đổi mới sáng tạo, đảm bảo an ninh, đồng thời nâng cao niềm tin và thói quen của dân chúng. Chính phủ và chính quyền Hà Nội cần tiếp tục hỗ trợ mạnh mẽ để biến Hà Nội thành hình mẫu quốc gia về phát triển thanh toán số và tiêu dùng số, từ đó mở rộng ra toàn quốc nhằm mang lại lợi ích cho người dân và doanh nghiệp.

Vì vậy, việc nghiên cứu, ban hành và triển khai các chính sách hỗ trợ từ phía nhà nước để thúc đẩy sử dụng VĐT là nhiệm vụ cấp thiết.

4.2. Quan điểm và định hướng hoàn thiện hỗ trợ của nhà nước nhằm thúc đẩy sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại Hà Nội

Dựa trên thực trạng phân tích, cần nhận thức rõ ràng về vị trí của VĐT trong hệ thống TTĐT. Khi VĐT tiếp tục tăng trưởng, cần cần thiết lập cơ chế quản lý phù hợp, đồng thời tạo điều kiện cho đổi mới và an ninh tài chính. Quản lý tốt VĐT sẽ mang lại lợi ích cho NTD khi có thêm lựa chọn về một ứng dụng tài chính số và góp phần chuyển đổi số quốc gia.

Quan điểm chỉ đạo của NN về quản lý đối với VĐT được hiểu thông qua các chính sách thúc đẩy TTKDTM nói chung, một tầm nhìn được phản ánh trong cả chỉ thị pháp lý và hướng dẫn chính sách

Quyết định 1813/QĐ-TTg gồm chủ trương, chính sách, định hướng rõ ràng của Đảng và NN hiện đại hóa dịch vụ tài chính, ngân hàng trong trong kỷ nguyên số 4.0 và chuyển đổi số. Quyết định này nhấn mạnh ưu tiên đổi mới sáng tạo, hợp tác quốc tế và học hỏi các thành tựu, kinh nghiệm quốc tế về TTKDTM phù hợp với thực tiễn của Việt Nam.

Những phát hiện từ lý luận và thực tiễn về NN đối với việc áp dụng VĐT tại Hà Nội, cho thấy rõ ràng là việc thúc đẩy đòi hỏi các can thiệp chính sách có mục tiêu. Cần có các chiến lược để tích hợp VĐT sâu hơn vào các giao dịch hàng ngày, biến chúng thành giải pháp thanh toán được chấp nhận rộng rãi và có lợi, từ đó đẩy nhanh việc áp dụng chúng. Luận án lựa chọn Hà Nội làm nghiên cứu trường hợp, nhưng cũng đồng thời là căn cứ để tham khảo và nhân rộng trên phạm vi cả nước.

Quan điểm về tăng cường HTNN cho việc áp dụng VĐT tại Hà Nội trung vào các khía cạnh chính sau:

Một là, cần khẳng định và truyền thông về vai trò của NN. Quan điểm này được đưa ra dựa trên kết quả khảo sát tại Hà Nội cho thấy một bộ phận NTD chưa nhận thức đầy đủ vai trò của NN trong quản lý, điều tiết và hỗ trợ VĐT. Thêm vào

đó, các lý luận về vai trò NN trong nền kinh tế số nhấn mạnh chức năng định hướng, tạo hành lang pháp lý, bảo vệ quyền lợi NTD và quyết định 1813/QĐ-TTg cũng đã xác định rõ NN vừa thúc đẩy đổi mới sáng tạo vừa bảo đảm an ninh tài chính - tiền tệ. Do đó, NTD cần hiểu rõ về sự tham gia của NN trong điều tiết, định hướng, hỗ trợ thể hiện thông qua các quyết sách. NN thúc đẩy các TCCUDV VĐT và đồng thời bảo vệ NTD. Các quyết sách của NN xuất phát từ các ưu tiên định hướng phát triển quốc gia, thực tiễn của TTĐT, tiềm năng phát triển của TCCUDV VĐT để phân bổ nguồn lực có mục tiêu và hỗ trợ chiến lược giúp VĐT tăng trưởng bền vững. Quan điểm này cho thấy NN cần xây dựng chiến lược truyền thông chính sách, giúp NTD hiểu rõ vai trò điều tiết và bảo vệ của NN. Đồng thời, công khai các quyết sách, các hỗ trợ cho TCCUDV VĐT và quyền lợi NTD để thúc đẩy sử dụng.

Hai là, hoàn thiện hành lang pháp lý và cơ chế hỗ trợ. Quan điểm này xác định dựa trên thực trạng cho thấy còn tồn tại khoảng trống pháp lý về giao dịch xuyên biên giới, bảo mật dữ liệu và trách nhiệm pháp lý của nhà cung ứng. Nhiều chính sách hiện hành mới tập trung vào TTKDTM nói chung, chưa có khung quy định riêng cho các mô hình VĐT mới. Đồng thời, chuẩn mực quốc tế (ISO 20022, hướng dẫn của Ngân hàng Thanh toán Quốc tế - BIS) khuyến nghị khung pháp lý cần rõ ràng, nhất quán và thích ứng công nghệ. Do đó, nâng cao vai trò quản lý NN đối với VĐT, tạo lập hành lang pháp lý rõ ràng, toàn diện. Hoàn thiện các HTNN liên quan tới VĐT cần gắn với hội nhập kinh và tuân thủ theo các quy chuẩn về TTĐT của Việt Nam và quốc tế. Các sáng kiến chính sách cần ưu tiên thu hút đầu tư vốn và tiến bộ công nghệ đối với VĐT, là chìa khoá cho các cơ hội tăng trưởng mới cho VĐT tại Việt Nam nói chung và Hà Nội nói riêng. NN cần ban hành các quy định toàn diện hơn về bảo mật, xác thực giao dịch, xử lý khiếu nại và giao dịch xuyên biên giới; có các ưu đãi kinh tế và công nghệ cho các TCCUDV phát triển VĐT.

Ba là, tích hợp VĐT vào chiến lược tài chính toàn diện. Bằng cách định vị VĐT là một phần của sự hòa nhập tài chính, cùng với các phương thức thanh toán khác và cùng với các ngân hàng phối hợp hoạt động nhằm tạo ra sự đa dạng trong lĩnh vực TTĐT. Thực tiễn tại một số quốc gia (Trung Quốc, Singapore) cho thấy tích hợp VĐT vào hệ sinh thái thanh toán số giúp tăng mạnh mức độ chấp nhận. Từ đó giúp Hà Nội trở thành thành phố thông minh, phấn đấu tới năm 2030, kinh tế số chiếm 30% GRDP của thành phố. Dựa trên định hướng phát triển TTKDTM, NN khuyến khích các TCCUDV không ngừng cải tiến công nghệ, tiện ích, tính năng của VĐT, hợp tác với ngân hàng, siêu ứng dụng và nền tảng thương mại điện tử để phát triển CSHT thanh toán số liền mạch, an toàn và sẵn sàng cho tương lai. NN cần

tiếp tục đẩy mạnh tích hợp VĐT vào dịch vụ công trực tuyến, giao thông thông minh, y tế, giáo dục... để tăng tần suất và sự quen thuộc của người dùng. Phát triển hạ tầng thanh toán số an toàn, liền mạch, hỗ trợ kết nối đa dịch vụ.

Bốn là, đẩy mạnh truyền thông và nâng cao nhận thức của NTD. Quan điểm này xuất phát từ kết quả khảo sát cho thấy rào cản tâm lý và thiếu hiểu biết về lợi ích, cách sử dụng an toàn VĐT vẫn tồn tại, đặc biệt ở nhóm tuổi cao và vùng ngoại thành. Nhiều nghiên cứu quốc tế như TAM [40] hay lý thuyết khuếch tán đổi mới [118] khẳng định nhận thức và niềm tin ảnh hưởng mạnh đến quyết định sử dụng công nghệ mới. Kinh nghiệm từ Singapore, Malaysia cho thấy các chiến dịch truyền thông quốc gia giúp tăng nhanh tỷ lệ chấp nhận TTĐT. Hoàn thiện HTNN để thúc đẩy sử dụng VĐT với NTD đòi hỏi phải có sự tuyên truyền, giáo dục mạnh mẽ hơn tới NTD đặc biệt vùng có CSHT công nghệ hạn chế. Nỗ lực này cần được củng cố thông qua quan hệ đối tác chiến lược giữa TCCUDV với chính quyền để đạt được hiệu quả kỳ vọng. Đồng thời, việc học hỏi từ các mô hình quốc tế có VĐT phát triển cũng cho những ý tưởng sáng tạo trong việc tuyên truyền sử dụng VĐT đối với NTD. NN cần đẩy mạnh tổ chức các chương trình tuyên truyền quy mô lớn, sử dụng đa dạng phương thức truyền thông (báo chí, mạng xã hội, hội thảo cộng đồng); kết hợp với chính quyền địa phương và TCCUDV để đào tạo kỹ năng sử dụng VĐT an toàn. Đặc biệt học hỏi mô hình truyền thông từ các quốc gia thành công, áp dụng các hình thức gamification hoặc khuyến mãi sáng tạo.

Năm là, để NTD được bảo vệ và TCCUDV thực hiện đúng cam kết, NN phải tăng cường giám sát họ. Quan điểm này xuất phát từ thực tế cho thấy vẫn còn tình trạng gian lận, rủi ro an ninh mạng và tranh chấp giao dịch trên VĐT. Kinh nghiệm quốc tế từ Singapore áp dụng cơ chế giám sát liên tục và yêu cầu báo cáo định kỳ từ nhà cung ứng để bảo đảm an toàn. Lý thuyết về niềm tin trong dịch vụ số [56] cho thấy sự tin tưởng quyết định mức độ duy trì sử dụng. NN cùng TCCUDV VĐT phối hợp giúp cải thiện các công tác quản lý, tăng cường CSHT, đặc biệt hoàn thiện cơ chế và nền tảng vật chất để phát triển thanh toán xuyên biên giới trên VĐT, bảo vệ NTD. Thường xuyên thực hiện giám sát, kiểm tra sự tuân thủ pháp luật của các TCCUDV VĐT để cải thiện niềm tin của NTD. Hoàn thiện cơ chế xử lý rủi ro, khiếu nại và bồi thường cho NTD. Đầu tư phát triển nền tảng công nghệ giám sát giao dịch thời gian thực và hỗ trợ thanh toán xuyên biên giới an toàn.

4.3. Khuyến nghị giải pháp với nhà nước nhằm thúc đẩy sử dụng ví điện tử đối với người tiêu dùng tại Hà Nội đến năm 2030

Dựa trên định hướng chiến lược TTKDTM theo Quyết định số 749/QĐ-TTg và Quyết định số 1813/QĐ-TTg; dựa trên kế hoạch 239/KH-UBND thành phố Hà Nội, cho thấy nhu cầu đẩy mạnh TTKDTM, bao gồm cả 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:

4.3.1. Hoàn thiện hệ thống pháp lý đối với ví điện tử

Kết quả nghiên cứu cho thấy NN tác động qua biến trung gian “Cam kết của doanh nghiệp” để tăng cường “Niềm tin về an toàn - bảo mật” từ đó củng cố “Ý định” và “Quyết định sử dụng” VĐT của NTD. NTD sẽ tin dùng VĐT khi cảm thấy an toàn. Để củng cố điều đó, việc tăng cường khuôn khổ pháp lý toàn diện đối với VĐT là bước đi quan trọng hướng tới việc nâng cao niềm tin của NTD và đẩy mạnh việc áp dụng rộng rãi tại Việt Nam, đặc biệt là tại Hà Nội. Đồng thời, hệ thống pháp lý hoàn chỉnh là nền tảng để TCCUDV VĐT yên tâm đầu tư, đổi mới công nghệ và dịch vụ. Việc hoàn thiện khung pháp lý sẽ giúp nâng cao mức độ cam kết, giảm rủi ro vận hành, từ đó thúc đẩy gián tiếp đến việc sử dụng VĐT của NTD. Kinh nghiệm từ Singapore hay Malaysia cũng cho thấy rằng một hành lang pháp lý chắc chắn vừa khuyến khích đổi mới sáng tạo của doanh nghiệp, vừa bảo đảm an toàn cho NTD.

Chủ thể thực hiện: Chính phủ, NHNN và các cơ quan NN liên quan.

Điều kiện để triển khai: bao gồm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý với TCCUDV VĐT, việc áp dụng các công nghệ giám sát hiện đại (RegTech), cùng với nguồn lực về nhân sự và tài chính đủ mạnh. Khi được thực hiện, hệ thống pháp lý hoàn chỉnh sẽ làm tăng niềm tin NTD về an toàn - bảo mật, khuyến khích doanh nghiệp gia tăng cam kết, giảm thiểu rủi ro vận hành, đồng thời thúc đẩy mạnh mẽ hơn quyết định sử dụng VĐT trên phạm vi rộng trong đó có Hà Nội.

Kết quả kỳ vọng: Thông qua các biện pháp nhằm tăng cường niềm tin về an toàn - bảo mật của NTD; thúc đẩy từ phía TCCUDV VĐT sự cam kết mạnh mẽ hơn; giảm rủi ro vận hành để khuyến khích và gia tăng quyết định sử dụng VĐT, đặc biệt tại Hà Nội.

Cách thức thực hiện: Cần rà soát, xây dựng và ban hành các văn bản pháp luật đồng bộ. Tăng cường các cơ chế giám sát, kiểm tra, và xử lý vi phạm một cách minh bạch, nhằm bảo đảm môi trường hoạt động ổn định và đáng tin cậy.

Cụ thể,

Thứ nhất, mặc dù NN đã có nhiều quy định để giám sát trung gian thanh toán, nhưng khuôn khổ pháp lý vẫn cần tiếp tục hoàn thiện. Với thông tư 40/2024/TT-NHNN, đã mang lại nhiều điểm tiến bộ vượt bậc trong quản lý dịch VĐT, nhưng vẫn tồn tại một số hạn chế và thách thức nhất định trong quá trình triển khai, như: Người dùng ở khu vực CSHT kém phát triển khó tiếp cận; Hạn mức thẻ gây cản trở cho một số nhóm người dùng; Phát sinh thêm chi phí tuân thủ cho TCCUDV; Cơ chế kiểm tra, xử phạt còn chưa rõ ràng; Chưa có giải pháp rõ ràng cho VĐT xuyên biên giới và tiền số. NHNN cùng cơ quan quản lý NN về hoạt động của trung gian thanh toán phải thường xuyên rà soát và cập nhật những điều khoản về VĐT tại các quy định hiện hành để theo kịp với những tiến bộ của công nghệ như: Luật Giao dịch điện tử; Luật Công nghệ thông tin; Luật An ninh mạng; Luật Bảo vệ quyền lợi NTD; Luật phòng, chống rửa tiền,... hoặc cần đề xuất, xây dựng các điều khoản pháp luật cụ thể, rõ ràng và cung cấp kịp thời các vấn đề pháp lý đặc thù cho dịch vụ VĐT. Việc bổ sung các điều khoản cụ thể về VĐT cần phù hợp với bối cảnh quốc gia. Sự rõ ràng, minh bạch và bảo mật là nền tảng cho sự tham gia vào thị trường VĐT của các bên. Vì vậy, hệ thống các chính sách hiện hành cần phải tham chiếu đến các thông lệ quốc tế để tăng cường quản trị và giảm thiểu các rủi ro tiềm ẩn, giúp xác định các lĩnh vực cần cải thiện, điều chỉnh các quy định chưa phù hợp và thiết lập các điều khoản cần thiết hiện đang thiếu. Việc giải quyết những điểm không thống nhất và chồng chéo trong các quy định dự thảo mới là điều cần thiết để tránh nhầm lẫn và đảm bảo công bằng.

Việc thiết lập nền tảng pháp lý vững chắc đòi hỏi phải có các điều khoản rõ ràng về tính năng VĐT, quyền của NTD, nghĩa vụ của TCCUDV, hoạt động được ủy quyền và tiêu chuẩn bảo mật. Điều này đảm bảo quản lý hiệu quả các rủi ro và các tiêu chuẩn. Bằng cách kết hợp các quy định cụ thể quản lý phí, lệ phí, cơ chế giải quyết xung đột và quyền riêng tư dữ liệu, dịch vụ VĐT có thể hoạt động minh bạch hơn, đảm bảo tính công bằng, củng cố lòng tin NTD và đơn vị chấp nhận. Đây là chìa khóa để đảm bảo sự phát triển bền vững của TTĐT trong bối cảnh tài chính hiện đại.

Thứ hai, làm rõ các đối tượng chịu sự quản lý của các quy định hiện hành về VĐT là điều bắt buộc để có khung pháp lý mạnh mẽ và minh bạch trong bối cảnh TTĐT. Cần xác định chức năng và nghĩa vụ của các cơ quan quản lý NN, TCCUDV VĐT và những bên tham gia khác.

Ngoài ra, NHNN có trách nhiệm cấp giấy phép cho TCCUDV VĐT, đảm bảo rằng chỉ những đơn vị có đủ năng lực và uy tín mới được hoạt động. Hơn nữa, cơ

quan quản lý NN phải định kỳ kiểm tra việc tuân thủ các tiêu chuẩn pháp lý và bảo mật, xử lý sai phạm, củng cố việc tuân thủ các quy tắc. Sự giám sát này là chìa khóa để duy trì niềm tin của NTD và trách nhiệm giải trình của TCCUDV VĐT.

Các ngân hàng và TCCUDV phi ngân hàng cần cho phép các giao dịch VĐT liền mạch bằng cách duy trì tương tác của nền tảng và tuân thủ các khuôn khổ quản lý nghiêm ngặt. Các TCCUDV VĐT có nhiệm vụ thực hiện đúng quy định, áp dụng các giao thức kiểm soát rủi ro và bảo mật mạnh mẽ, ưu tiên bảo vệ NTD và báo cáo kịp thời mọi hoạt động đáng ngờ cho các cơ quan có thẩm quyền.

Để đảm bảo tính minh bạch, tối thiểu rủi ro, tăng lòng tin, cần quy định rõ trách nhiệm thực thi, giải trình và tối ưu hóa hiệu quả hoạt động VĐT, ngăn chặn các lỗ hổng có thể dẫn đến gian lận hoặc trốn tránh trách nhiệm giải trình.

Thứ ba, tội phạm công nghệ ngày càng tinh vi và gây ra thiệt hại nghiêm trọng cho NTD, vì vậy cần phải tăng cường các phương án phòng chống, cần tiếp cận nhiều mặt, giải quyết các khía cạnh khác nhau của giám sát pháp lý, quyền của NTD. Quy định nghiêm ngặt của NN yêu cầu TCCUDV VĐT phải triển khai một cách toàn diện các giải pháp an ninh và NTD được thông tin đầy đủ để chủ động đối phó rủi ro.

Bảo vệ NTD chặt chẽ là chìa khóa để xây dựng lòng tin và đảm bảo quyền của người dùng VĐT. Do đó cần có một cấu trúc minh bạch, đảm bảo cơ chế giải quyết xung đột khách quan và xác định khuôn khổ trách nhiệm rõ ràng để xử lý các giao dịch trái phép. Bằng cách trao cho NTD quyền truy cập thông tin chính xác, quy trình xử lý khiếu nại nhanh chóng trong trường hợp tranh chấp hoặc gian lận, cơ quan NN cũng tăng lòng tin vào các dịch vụ VĐT. Bên cạnh đó NN cần kiểm toán, kiểm tra, thực thi các biện pháp trừng phạt thích hợp, từ đó củng cố trách nhiệm giải trình và ngăn chặn sai phạm. Phối hợp của NN, nhà cung cấp và tổ chức bảo vệ NTD là chìa khóa để giải quyết các vấn đề phát sinh, chia sẻ các phương pháp hay nhất và thúc đẩy hợp tác toàn ngành, duy trì tính toàn vẹn của dịch vụ VĐT.

Một cách tiếp cận bảo mật năng động cần giám sát liên tục các mối đe dọa để điều chỉnh chính sách hiệu quả. Bằng cách đánh giá thường xuyên, các cơ quan NN có thể sớm phát hiện các tình huống gây thiệt hại cho NTD và lỗ hổng an ninh mạng mới nổi, cũng như tăng cường phòng thủ và giúp các giải pháp phòng ngừa hiệu quả hơn.

Tóm lại, cam kết của NN trong việc không ngừng cải thiện, tinh chỉnh các quy định về VĐT và NTD được bảo vệ là điều kiện cần để củng cố lòng tin của NTD, sự

tự tin và khuyến khích áp dụng rộng rãi hơn. Bằng cách tăng cường sự chủ động của NTD trong tiếp cận các quy định, hợp tác và lấy NTD làm trung tâm, NN có thể giải quyết hiệu quả các rủi ro và lỗ hổng mới nổi, và thúc đẩy thành công lâu dài của dịch vụ VĐT.

4.3.2. Tăng cường và đẩy mạnh chính sách giáo dục, tuyên truyền cho người dân tại địa bàn thành phố Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung.

Các yếu tố “Tính hữu ích”, “Nhận thức dễ sử dụng”, “Niềm tin về bảo mật” và “Nhận thức lợi ích tài chính” đều là biến nhận thức chủ quan từ phía NTD và ảnh hưởng đến “Ý định sử dụng” và “Quyết định sử dụng”. Do đó, chính sách giáo dục, truyền thông hiệu quả sẽ làm thay đổi nhận thức NTD theo hướng tích cực, củng cố chuỗi tác động gián tiếp và làm gia tăng khả năng tiếp nhận, sử dụng VĐT một cách chủ động, tin tưởng và bền vững. Bài học từ Singapore, Malaysia, Trung Quốc cho thấy hoạt động tuyên truyền của Chính phủ cùng TCCUDV góp phần tăng lòng tin và nâng cao nhận thức của người dùng.

Chủ thể thực hiện: Cơ quan chủ trì là NN, trong đó trọng tâm là NHNN, Bộ Khoa học và Công nghệ, Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội. Đồng thời, các TCCUDV VĐT và hệ thống ngân hàng thương mại cũng cần tham gia phối hợp.

Điều kiện để triển khai: Cần sự cam kết, phối hợp đồng bộ giữa các bên. Đồng thời, bảo đảm nguồn lực tài chính cho hoạt động truyền thông và giáo dục cộng đồng. Việc ứng dụng nền tảng số và mạng xã hội sẽ tăng hiệu quả lan tỏa thông tin.

Kết quả kỳ vọng: Người dân, đặc biệt tại Hà Nội, sẽ được nâng cao mức độ hiểu biết về VĐT dẫn đến tăng sự tin tưởng và mức độ sử dụng. Các giải pháp cũng giúp hình thành thói quen thanh toán số trong cộng đồng, giúp giảm sử dụng tiền mặt khi giao dịch. Đồng thời, tạo hiệu ứng lan tỏa từ Hà Nội ra các tỉnh, thành khác, thúc đẩy tiến trình kinh tế số toàn quốc.

Cách thức thực hiện:

Trong thời đại được đánh dấu bằng số hóa và tiến bộ công nghệ nhanh chóng, việc sử dụng VĐT đã nổi lên như một thành phần then chốt của các giao dịch tài chính hiện đại. Việc áp dụng rộng rãi VĐT đòi hỏi cần có những chương trình giáo dục nâng cao trình độ, kiến thức về tài chính số cũng như tăng cường quảng bá từ doanh nghiệp, tuyên truyền từ các cấp địa phương, để người dân có thể nhanh chóng biết đến.

Cụ thể,

Thứ nhất, nâng cao kiến thức tài chính thông qua chương trình giảng dạy toàn diện, tích hợp một cách có hệ thống kiến thức tài chính thiết yếu.

Kiến thức tài chính hạn chế và sự không quen thuộc với công nghệ tài chính khiến nhiều người không đưa ra được những lựa chọn tài chính hợp lý. Các sáng kiến giáo dục có thể thu hẹp khoảng cách này bằng cách trang bị cho người dùng kiến thức cần thiết để có được các kỹ năng quản lý các giao dịch số và hiểu rủi ro giao dịch. NN nên đi đầu trong việc phát triển và thực hiện các sáng kiến giáo dục toàn diện, cung cấp hiểu biết về tài chính số. Các kiến thức này phải phù hợp cho các nhóm nhân khẩu học đa dạng và bao gồm nhiều chủ đề, nguyên tắc tài chính cơ bản, hiểu chức năng của các công cụ tài chính, quản lý giao dịch kỹ thuật số một cách an toàn và nhận biết các rủi ro. Nên kết hợp giảng dạy ở các cấp giáo dục và các giai đoạn khác nhau, có thể từ cấp trung học. Cung cấp kiến thức tài chính vào toán học, nghiên cứu xã hội,... để học sinh có thể phát triển nền tảng vững chắc về hiểu biết tài chính ngay từ khi còn nhỏ. Ngoài ra, các chương trình phổ cập kiến thức cho người lớn cần được mở rộng để cung cấp cơ hội học tập cho cho nhiều nhóm dân cư ở mọi lứa tuổi và hoàn cảnh. Những chương trình này có thể cung cấp những kỹ năng và kiến thức thực tế về lập ngân sách, tiết kiệm, đầu tư và quản lý nợ, giúp người dân có quyết định sáng suốt về tương lai tài chính của mình.

Các nỗ lực nâng cao hiểu biết về số hóa phải mở rộng sang việc giáo dục mọi người về ngân hàng di động, TTĐT và VĐT. Sự phát triển này nhấn mạnh nhu cầu về việc trang bị kiến thức chuyên môn qua các chương trình đào tạo và hướng dẫn thực hành, giúp cá nhân học cách dùng các dịch vụ TTĐT và phòng ngừa rủi ro, lừa đảo tiềm ẩn.

NN nên ưu tiên tiếp cận tài chính bằng cách đảm bảo rằng các tài nguyên giáo dục có sẵn ở nhiều ngôn ngữ và định dạng để phù hợp với người dùng có nền tảng và trình độ đọc viết đa dạng. Bằng cách giải quyết các rào cản tiếp cận và tham gia, NN có thể giúp tạo sự bình đẳng với mọi công dân để tìm nắm rõ thông tin về VĐT và khai thác toàn bộ tiềm năng của các dịch vụ TTĐT dành cho mọi người.

Dưới sự chỉ đạo của NN, các địa phương cùng với các cơ sở giáo dục, TCCUDV cần tập trung giáo dục tài chính một cách toàn diện. Tại các khu vực còn khó khăn, các chương trình và nguồn lực chuyên biệt cần được phát triển để giải quyết các nhu cầu và thách thức đặc biệt mà các nhóm này phải đối mặt, rào cản văn hóa và trình độ đọc viết thấp. Các sáng kiến dựa vào cộng đồng, mạng lưới học

tập ngang hàng củng cố kiến thức và các chương trình tiếp cận di động cho nhóm dân cư này để cải thiện kỹ năng và tình trạng tài chính của họ.

Thứ hai, NN cần tập trung nguồn lực để nâng cao nhận thức cộng đồng giáo dục người dùng VĐT về các phương pháp tốt nhất để tự họ có đủ năng lực phòng chống đe dọa an ninh mạng.

Khi các chiêu lừa đảo tinh vi ngày càng nhiều, các cuộc tấn công bằng phần mềm độc hại và các chiến thuật kỹ thuật xã hội, tội phạm mạng khai thác các lỗ hổng trong hệ thống bảo mật VĐT để truy cập trái phép, lấy cắp tiền và thông tin. Những cuộc tấn công này thường dẫn đến gian lận tài chính, đánh cắp danh tính và giao dịch trái phép, gây tổn hại đáng kể cho nạn nhân và làm xói mòn niềm tin vào TTĐT. Khi VĐT ngày càng trở thành phương thức thanh toán ưa thích trong thời đại kỹ thuật số, nhưng sự gia tăng các cuộc tấn công mạng, đánh cắp danh tính và các hoạt động lừa đảo nhấn mạnh cần thiết là phải có biện pháp chủ động để bảo vệ tài sản tài chính và dữ liệu người dùng. Nếu không được trang bị đầy đủ kiến thức về những rủi ro này, người dùng VĐT dễ trở thành nạn nhân của các âm mưu độc hại, dẫn đến tổn thất tài chính, thiệt hại về danh tiếng và đau khổ về tâm lý.

Những nỗ lực không ngừng của NN nhằm thúc đẩy TTKDTM như: “Ngày không tiền mặt”, “Ngày chuyển đổi kỹ thuật số quốc gia” và các chương trình như “Tiền khéo, tiền khôn” thể hiện cách tiếp cận chủ động nhằm hiện đại hóa CSHT tài chính của đất nước. Tuy nhiên, cần đồng thời nâng cao giáo dục trong các chương trình để người dân đề cao tinh thần cảnh giác, bảo vệ quyền riêng tư cá nhân. NN cần cộng tác nhiều hơn với các TCCUDV VĐT và tổ chức tài chính để đẩy mạnh hướng dẫn trực tuyến, cung cấp công cụ tương tác hiện đại và thông tin kịp thời, để NTD tự tin nắm bắt ứng dụng công nghệ.

NN cần chủ động khởi xướng các chiến dịch truyền thông quy mô toàn diện để trang bị kiến thức cho cộng đồng, nhằm giảm thiểu tác động của các mối đe dọa về lừa đảo, phần mềm độc hại và đánh cắp danh tính, nhắm vào người dùng VĐT. Thông qua việc tận dụng các kênh khác nhau, từ phương tiện truyền thông và mạng xã hội uy tín đến các hội thảo giáo dục và các sự kiện tiếp cận cộng đồng để tiếp cận nhiều đối tượng và chia sẻ thông tin chính xác về các mối nguy hiểm. Mục tiêu của các chiến dịch này là làm nổi bật những lợi thế của các phương thức TTĐT, đồng thời giáo dục biện pháp như tạo mật khẩu mạnh, nâng cao bảo mật qua xác thực nhiều lớp và thận trọng khi chia sẻ thông tin nhạy cảm trực tuyến; vạch trần những lầm tưởng và quan niệm sai lầm phổ biến, hướng dẫn cách NTD có thể đưa ra các lựa chọn phương thức TTĐT sáng suốt cho các giao dịch tài chính của họ.

Bằng cách trao quyền cho người dùng kiến thức và công cụ để tự bảo vệ mình trước các mối đe dọa an ninh mạng phổ biến, NN tìm cách giảm khả năng vi phạm an ninh và nâng cao niềm tin chung vào nền tảng VĐT.

4.3.3. Tập trung đầu tư cơ sở hạ tầng trên các địa bàn thành phố Hà Nội nói riêng và toàn quốc để tạo nền móng vững chắc cho công nghệ VĐT phát triển bền vững

Hỗ trợ về CSHT từ NN có vai trò nền tảng hỗ trợ cho toàn bộ quá trình vận hành chuỗi tác động từ NN đến doanh nghiệp và NTD. CSHT công nghệ thông tin, an ninh mạng, mạng thanh toán quốc gia là điều kiện thiết yếu để NTD cảm nhận được “tính hữu ích (PU)”, “tính dễ sử dụng (PEU)” và “niềm tin vào tính bảo mật (TSS)” từ đó dẫn đến “Ý định sử dụng” VĐT. Bài học từ Singapore thông qua việc triển khai hạ tầng TTĐT quốc gia (PayNow) đã tạo nên hệ sinh thái thanh toán liền mạch, thúc đẩy VĐT phát triển hay Trung Quốc đã đầu tư mạnh vào hạ tầng Internet và di động, giúp Alipay và WeChat Pay phát triển nhanh chóng, phủ sóng từ thành phố đến nông thôn là bài học quan trọng cho Hà Nội nói riêng và Việt Nam nói chung nhấn mạnh việc phải coi đầu tư CSHT công nghệ và TTĐT là nền móng, nếu không sẽ khó mở rộng quy mô và tạo niềm tin cho NTD.

Chủ thể thực hiện: Chính phủ và các bộ, ngành liên quan (Bộ Khoa học và công nghệ, NHNN, Bộ Kế hoạch và Đầu tư,...) cùng UBND Thành phố Hà Nội trong vai trò đầu tàu của cả nước về chuyên đổi số và TCCUDV viễn thông, công nghệ, ngân hàng, và TCCUDV VĐT tham gia triển khai.

Điều kiện để triển khai: Cần có nguồn vốn đầu tư lớn qua cơ chế phối hợp công - tư (PPP) để huy động cả ngân sách NN và vốn từ doanh nghiệp. Song song, cần tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý về CSHT công nghệ, đảm bảo tính minh bạch và cạnh tranh công bằng. Cần có kế hoạch mang tính đồng bộ giữa Hà Nội và các địa phương khác để tránh tình trạng phát triển manh mún, cục bộ.

Kết quả kỳ vọng: Hạ tầng công nghệ - viễn thông tại Hà Nội được hiện đại hóa, tạo điều kiện cho người dân sử dụng VĐT thuận tiện ở mọi nơi, mọi lúc. Tăng tỷ lệ người dân tiếp cận VĐT không chỉ ở khu vực nội đô mà cả ngoại thành, nông thôn, hướng tới phủ cập thanh toán số. Đồng thời, tạo nền tảng vững chắc để các doanh nghiệp fintech, ngân hàng và startup công nghệ phát triển, góp phần thúc đẩy nền kinh tế số tại Hà Nội cũng như trên toàn quốc.

Cách thức thực hiện:

NN ưu tiên đẩy nhanh phát triển CSHT kỹ thuật số, gồm mạng viễn thông, kết nối internet và hệ thống an ninh mạng. Những khoản đầu tư này rất quan trọng để cung cấp nền tảng công nghệ liền mạch cho VĐT.

Cụ thể,

a. Nhà nước cần tiếp tục hợp tác chặt chẽ với các công ty viễn thông để mở rộng và nâng cấp mạng của họ

Để hỗ trợ hơn nữa sự hợp tác của NN và nhà khai thác viễn thông trong tăng cường khu vực phủ sóng, nhất là nơi có CSHT kỹ thuật và với khả năng truy cập Internet tốc độ cao còn hạn chế, tác giả khuyến nghị:

Thứ nhất, NN nên thực hiện các các khoản trợ cấp có mục tiêu và tài chính để khuyến khích các nhà khai thác viễn thông đầu tư vào CSHT ở những nơi thiếu kết nối đầy đủ. Những ưu đãi này có thể bao gồm giảm thuế, trợ cấp hoặc các khoản vay lãi suất thấp được phân bổ cụ thể để mở rộng phạm vi phủ sóng. Bằng cách hỗ trợ cho các công ty viễn thông, NN có thể khuyến khích họ ưu tiên các dự án CSHT ở những khu vực mà truy cập Internet tốc độ cao vẫn còn hạn chế, từ đó đặt nền tảng cho việc người dân trong các cộng đồng này áp dụng dịch vụ VĐT.

Thứ hai, NN cần thực hiện cải cách hành chính để quá trình triển khai CSHT được đơn giản hóa và giảm bớt các rào cản quan liêu. Nên nỗ lực cải thiện thủ tục cấp phép, đẩy nhanh quá trình phê duyệt giấy phép và đưa ra các hướng dẫn rõ ràng về phát triển CSHT. Tích cực thúc đẩy quan hệ đối tác công tư (PPP) để tài trợ và thực hiện hiệu quả các chương trình đầu tư CSHT. Thông qua quan hệ đối tác với các thực thể thuộc khu vực tư nhân, NN có thể tận dụng các nguồn lực, kiến thức chuyên môn và giải pháp đổi mới bổ sung để đẩy nhanh việc triển khai truy cập Internet tốc độ cao cho các cộng đồng chưa được phục vụ đầy đủ. PPP cho phép NN tối ưu các khoản đầu tư vào CSHT.

Thứ ba, NN có thể ưu tiên tài trợ vào các công nghệ viễn thông thay thế, chẳng hạn như băng thông rộng vệ tinh và không dây, để cung cấp khả năng truy cập Internet tới những khu vực mà CSHT có dây truyền thống không khả thi. Internet vệ tinh và công nghệ băng thông rộng không dây làm thu hẹp khoảng cách số, cung cấp truy cập Internet tốc độ cao đến ngay cả những cộng đồng xa xôi và biệt lập nhất.

Để quy hoạch CSHT hiệu quả, cần sự tham gia có ý nghĩa từ cộng đồng địa phương ngay từ đầu. Bằng cách tích cực tham vấn với người dân địa phương, các

bên liên quan và cộng đồng bản địa để điều chỉnh các dự án. Cách tiếp cận toàn diện này thúc đẩy lòng tin, khuyến khích quyền sở hữu và tăng cường tính bền vững, cuối cùng là hỗ trợ việc áp dụng VĐT ở những khu vực này.

b. Tiếp tục đầu tư vào CSHT thanh toán là chìa khóa để tối ưu hóa chức năng và khả năng tương tác của các nền tảng VĐT.

Đầu tư của NN vào CSHT thanh toán cho phép đẩy mạnh sự tăng trưởng và chức năng của nền tảng VĐT tại Việt Nam.

Thứ nhất, NN cần ưu tiên đầu tư vào CSHT thanh toán chung và các tiêu chuẩn tương tác để đảm bảo giao dịch liền mạch trên các nền tảng VĐT. Tạo điều kiện để NTD biết đến các giao thức thanh toán chuẩn hóa, tiêu chuẩn mã QR, giao diện lập trình ứng dụng (API) có thể tương tác cho phép người dùng VĐT giao dịch trên nhiều nền tảng và người bán khác nhau một cách dễ dàng.

Thứ hai, NN cần tiếp tục nâng cấp mạng thanh toán hiện có, phát triển các kênh và công nghệ thanh toán tiên tiến, tăng cường phủ sóng thanh toán theo thời gian thực trên phạm vi rộng, triển khai khả năng chuyển tiền tức thời và hỗ trợ các kênh thanh toán sáng tạo, tích hợp các giải pháp tài chính sáng tạo với nền tảng VĐT. Đầu tư của NN vào CSHT thanh toán làm tăng hiệu suất VĐT, tối ưu chi phí, nâng cao trải nghiệm của người dùng, tích hợp liền mạch và khả năng tương tác của nền tảng VĐT với tài khoản ngân hàng truyền thống, thẻ ghi nợ và các công cụ thanh toán khác làm tối ưu hiệu quả của VĐT.

Thứ ba, NN cần yêu cầu nghiêm ngặt các TCCUDV VĐT ưu tiên an ninh mạng và đầu tư vào CSHT bảo mật mạnh mẽ để bảo vệ người dùng khỏi các mối đe dọa trên mạng. Đầu tư vào các sáng kiến để nâng cao các công nghệ và giải pháp an ninh mạng phù hợp với VĐT. Điều này bao gồm tài trợ nghiên cứu, trung tâm đổi mới và vườn ươm công nghệ, phát triển các công cụ an ninh mạng tiên tiến để đảm bảo quyền riêng tư người dùng. Ngoài ra, NN nên trao quyền cho các công ty khởi nghiệp về an ninh mạng để thương mại hóa các sản phẩm và dịch vụ an ninh mạng sáng tạo nhằm giảm những đe dọa mà các nền tảng VĐT phải đối mặt. Bằng cách này, NN có thể thúc đẩy các tiến bộ công nghệ và đón đầu các mối đe dọa mạng mới nổi, từ đó đảm bảo tính bảo mật lâu dài và khả năng phục hồi của các giao dịch VĐT.

4.3.4. Thúc đẩy các chính sách hỗ trợ cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ VĐT tại thành phố Hà Nội nói riêng và cả nước nói chung.

“Cam kết của doanh nghiệp” được xem như cầu nối quan trọng giữa NN và việc sử dụng VĐT của NTD. Mức độ đầu tư, cải tiến sản phẩm, mở rộng tiện ích, đảm bảo an toàn, bảo mật... đều bắt nguồn từ mức độ cam kết của TCCUDV VĐT. Việc NN có hỗ trợ cụ thể cho TCCUDV VĐT như: ưu đãi thuế, hỗ trợ phát triển công nghệ, kết nối dữ liệu,... sẽ làm gia tăng cam kết này, từ đó khơi thông các tác động gián tiếp đến NTD. Bài học kinh nghiệm từ Singapore qua thành lập Cơ quan tiền tệ (MAS) với nhiều chương trình hỗ trợ doanh nghiệp fintech, cung cấp cơ chế thử nghiệm có kiểm soát (sandbox), từ đó tạo môi trường cho TTĐT an toàn và sáng tạo. Cho thấy các chương trình hợp tác công tư, cùng sự hỗ trợ của NN là nền móng cho việc người dân sử dụng VĐT.

Chủ thể thực hiện: Chính phủ, NHNN Việt Nam, Bộ Tài chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư; UBND thành phố Hà Nội; Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.

Điều kiện để triển khai: Cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bên nhằm đảm bảo chính sách hỗ trợ thực sự đi vào thực tiễn. Huy động và phân bổ nguồn vốn ngân sách và vốn xã hội hóa phải rõ ràng, minh bạch. Đảm bảo hành lang pháp lý về thương mại điện tử và TTĐT là yêu cầu then chốt.

Kết quả kỳ vọng: các giải pháp giúp tạo môi trường thuận lợi, khuyến khích TCCUDV VĐT phát triển bền vững, giúp việc sử dụng VĐT an toàn, đáp ứng nhu cầu của NTD tại Hà Nội và cả nước.

Cách thức thực hiện:

Hỗ trợ của NN đối với TCCUDV VĐT là cần thiết để thúc đẩy đổi mới và cạnh tranh trên thị trường.

Cụ thể,

Thứ nhất, NN cần không ngừng tinh chỉnh nền tảng pháp lý, mang lại sự rõ ràng, ổn định và chắc chắn cho các TCCUDV VĐT hoạt động tại Việt Nam. Sự không chắc chắn và không nhất quán về quy định có thể là rào cản gia nhập và cản trở sự đổi mới trong thị trường TTĐT. Tiếp tục cung cấp những quy định hoàn chỉnh về an ninh - bảo mật dữ liệu và tuân thủ chống rửa tiền từ đó cung cấp cho các TCCUDV VĐT sự chắc chắn về quy định và một sân chơi bình đẳng.

Thứ hai, NN cần giảm rào cản gia nhập và kích thích cạnh tranh lành mạnh. Điều này kích thích sự đổi mới và đa dạng trong các dịch vụ VĐT, dẫn đến cải thiện chất lượng, mang lại nhiều ích lợi cho NTD. TCCUDV VĐT vận hành trong thị

trường nhiều biến động, nơi công nghệ không ngừng làm thay đổi nhu cầu NTD, đòi hỏi sự khác biệt. Ngoài ra, mức độ cạnh tranh tăng cao có thể làm giảm phí giao dịch, thúc đẩy tính minh bạch và nâng cao khả năng chi trả, giúp VĐT dễ tiếp cận hơn với doanh nghiệp và NTD.

Thứ ba, NN ưu tiên các chính sách có tư duy tiến bộ để khuyến khích các doanh nghiệp áp dụng VĐT và TTĐT trong hoạt động của họ, bằng cách cung cấp ưu đãi về thuế, trợ cấp hoặc tài trợ cho các đơn vị chấp nhận VĐT cho các giao dịch của họ, hoặc đầu tư nâng cấp CSHT TTĐT của họ. Đồng thời, TCCUDV VĐT cần khuyến khích đặc biệt cho các doanh nghiệp tích cực thúc đẩy việc sử dụng VĐT cho khách hàng của họ hoặc đưa ra các ưu đãi hoặc giảm giá độc quyền cho người dùng VĐT. Bằng cách điều chỉnh các khuyến khích tài chính với việc áp dụng VĐT, NN có thể khuyến khích các tổ chức và NTD chấp nhận VĐT nhiều hơn trong nền kinh tế rộng lớn hơn.

Thứ tư, để đẩy nhanh việc sử dụng VĐT, điều cần thiết là thúc đẩy hợp tác đa chiều giữa NN, TCCUDV VĐT, tổ chức tài chính, thương nhân (đơn vị chấp nhận ví) và NTD. Đồng thời tiếp cận nhiều mặt bao gồm cải cách chính sách, quan hệ đối tác liên minh và chiến dịch nâng cao nhận thức cộng đồng. Bằng cách liên kết các nỗ lực, chia sẻ tài nguyên và tận dụng sức mạnh tổng hợp, cùng nhau vượt qua rào cản và khiến NTD chấp nhận rộng rãi đối với VĐT.

4.3.5. 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

Các đề án và sáng kiến của NN chính là biểu hiện cụ thể của biến “Hỗ trợ của NN” trong mô hình. Kết quả chỉ ra rằng tác động gián tiếp từ NN thông qua các chương trình này có thể giúp nâng cao sự cam kết và chủ động từ phía doanh nghiệp, đồng thời cải thiện nhận thức của người dân về “Tính hữu ích”, “Tính dễ sử dụng”, “Tính an toàn” và “Lợi ích tài chính” của VĐT dẫn đến đến “Ý định” và “Quyết định sử dụng”. Vì vậy, việc duy trì và sáng tạo thêm các sáng kiến phù hợp là cần thiết.

Sự thành công của các quốc gia Malaysia, Indonesia, Singapore trong các nỗ lực sáng kiến để khuyến khích người dân áp dụng VĐT là tư liệu quan trọng để Việt Nam học hỏi. Chính phủ các nước này đã thúc đẩy thành công việc áp dụng và sử dụng VĐT thông qua các sáng kiến đổi mới, đặc biệt là trong khuôn khổ các gói kích thích tài chính. Giải ngân viện trợ tài chính cho những người đủ điều kiện thông qua VĐT đã được chứng minh là một cách tiếp cận thành công tại các quốc gia này, dẫn đến việc NTD áp dụng rộng rãi. Singapore đưa ra chiến lược Smart

Nation, trong đó gắn liền phát triển VĐT với các sáng kiến quản trị đô thị và dịch vụ công trực tuyến. Tại Malaysia, chính phủ đã khuyến khích người dân bằng cách tặng 30 MYR (khoảng 7,20 USD) khi sử dụng VĐT [100] giúp tăng nhanh số lượng người dùng ở mọi lứa tuổi. Việt Nam có thể học hỏi, tận dụng các sáng kiến tương tự cho thúc đẩy việc áp dụng VĐT.

Chủ thể thực hiện: Chính phủ, NHNN Việt Nam (chủ trì); phối hợp triển khai với các Bộ, ban, ngành; UBND thành phố Hà Nội cùng các địa phương cả nước; TCCUDV VĐT, Ngân hàng thương mại, Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.

Điều kiện để triển khai: Có sự cam kết, chỉ đạo quyết liệt từ NN; Hoàn thiện cơ chế sandbox thử nghiệm các sản phẩm, dịch vụ VĐT mới; Có nguồn kinh phí đảm bảo từ ngân sách NN và huy động xã hội; Đảm bảo an toàn, an ninh mạng trong mọi sáng kiến triển khai.

Kết quả kỳ vọng: Các đề án, sáng kiến được triển khai đồng bộ, góp phần tăng tỷ lệ người dân sử dụng VĐT tại Hà Nội và trên cả nước; VĐT trở nên phổ biến, đặc biệt trong lĩnh vực dịch vụ công, giáo dục, y tế; Hình thành văn hóa thanh toán số trong xã hội, giảm mạnh giao dịch tiền mặt;

Cách thức thực hiện:

Hiện nay, NN đã phê duyệt nhiều sáng kiến cũng như các đề án để đẩy mạnh TTKDTM. Tuy nhiên, kết quả thực hiện các đề án còn chưa đạt được hiệu quả dự kiến. Để các đề án và sáng kiến của NN đạt được tác động mong muốn, cần đánh giá thường xuyên, xác định những trở ngại và kịp thời điều chỉnh.

Cụ thể,

Thứ nhất, sự thành công của các đề án của NN phụ thuộc vào năng lực thích ứng với hoàn cảnh thay đổi, giải quyết các trở ngại mới và nắm bắt cơ hội. Đánh giá liên tục việc thực hiện cho phép các cơ quan quản lý NN theo dõi các thành tựu, tinh chỉnh các chiến lược và đảm bảo các biện pháp can thiệp hiệu quả. Dữ liệu phân tích về tỷ lệ chấp nhận VĐT, khối lượng giao dịch, phản hồi của người dùng và động lực thị trường cho biết hiệu quả của sáng kiến, cho phép đề xuất những giải pháp sáng suốt để tối ưu hóa kết quả đạt được.

Thứ hai, thường xuyên đánh giá giúp cơ quan NN xác định được những vướng mắc hoặc thách thức tiềm ẩn cản trở thực hiện mục tiêu quốc gia sang TTKDTM. Những trở ngại như các rào cản pháp lý, khoảng cách công nghệ, sự phản kháng về hành vi và sở thích của NTD. Bằng cách tiếp cận chủ động để nhận ra và giải quyết vấn đề, cần có nhiều bên thiết kế các biện pháp can thiệp khi đó việc áp dụng suôn

sẽ hơn và đẩy nhanh kết quả mong muốn. Chẳng hạn nếu quan sát thấy tỷ lệ chấp nhận thấp ở một số nhóm nhân khẩu học, các cơ quan NN có thể phát triển các chương trình tiếp cận có mục tiêu để khuyến khích việc sử dụng VĐT trong các nhóm dân cư này.

Thứ ba, để đảm bảo các chương trình hướng tới TTKDTM vẫn hiệu quả và phù hợp trong bối cảnh công nghệ phát triển và sở thích của NTD không ngừng thay đổi, NN cần chủ động, linh hoạt điều chỉnh các chiến dịch, đảm bảo cho sự thành công lâu dài. Việc điều chỉnh quy định, tăng cường CSHT cho các phương thức giao dịch mới và triển khai tiếp thị có mục tiêu để thông báo về lợi ích của VĐT, giúp các bên liên quan có thể thích ứng với hoàn cảnh, giảm thiểu các thách thức và thúc đẩy thành công sáng kiến của NN.

Thứ tư, sự hợp tác chặt chẽ và giao tiếp cởi mở giữa tổ chức tài chính, TCCUDV VĐT và NN đảm bảo các nỗ lực được hợp lý hóa, chia sẻ nguồn lực và tận dụng kiến thức chuyên môn. Bằng cách làm việc cùng nhau, các đơn vị có thể đưa ra các giải pháp toàn diện cho những thách thức phức tạp và đạt được nguyện vọng chung. Cơ quan NN có thể cung cấp các hướng dẫn có cấu trúc rõ ràng cho TCCUDV VĐT, thúc đẩy tuân thủ quy định và củng cố niềm tin của NTD.

Để triển khai tốt hơn các đề án, sáng kiến của NN về TTKDTM và VĐT, các bên phải chủ động đánh giá liên tục về tiến độ, xem xét thách thức và có phương pháp đo lường hiệu quả, từ đó có những điều chỉnh kịp thời để thích nghi với sự thay đổi của động lực thị trường.

Nhìn chung, NN không chỉ có trách nhiệm thiết lập các quy định và giám sát hoạt động VĐT mà còn chủ động lãnh đạo, ra định hướng và xây dựng quan hệ đối tác chặt chẽ để thúc đẩy đổi mới và áp dụng VĐT. Bằng cách tạo môi trường để các bên liên quan được trao quyền trong việc khởi xướng các dự án mới, dựa trên dữ liệu và cơ chế tài chính có tư duy tiến bộ, NN có thể đẩy nhanh quá trình đổi mới, vượt qua thách thức và khai thác toàn bộ tiềm năng phát triển của VĐT.

Tóm tắt chương 4

Chương 4 đã trình bày tóm tắt về bối cảnh mới thúc đẩy kinh tế số và VĐT tại Hà Nội. Nội dung chương làm rõ quan điểm và định hướng hoàn thiện HTNN nhằm thúc đẩy việc sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội. Trên cơ sở lý luận và thực tiễn tác giả đã xác định năm quan điểm chủ đạo gồm: (1) Khẳng định và truyền thông về vai trò của NN; (2) Hoàn thiện hành lang pháp lý và cơ chế hỗ trợ; (3) Tích hợp VĐT vào chiến lược tài chính toàn diện; (4) Đẩy mạnh truyền thông và nâng cao nhận thức của NTD; (5) Tăng cường giám sát các TCCUDV VĐT. Các quan điểm trên

khẳng định vai trò của NN với tư cách là chủ thể định hướng, kiến tạo và bảo đảm an toàn cho thị trường VĐT. Từ những phân tích trên, tác giả khuyến nghị năm nhóm giải pháp: (1) hoàn thiện hệ thống pháp lý; (2) nâng cao hiệu quả giáo dục - tuyên truyền; (3) tăng cường đầu tư CSHT công nghệ; (4) thúc đẩy chính sách hỗ trợ TCCUDV VĐT và (5) đẩy mạnh triển khai và đề xuất các sáng kiến mới.

KẾT LUẬN

Luận án phản ánh nỗ lực của tác giả nhằm khám phá TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD tại thành phố Hà Nội, làm sáng tỏ sự cần thiết của can thiệp NN trong việc thúc đẩy việc áp dụng VĐT. Luận án đã đạt được các kết quả sau:

Thứ nhất, luận án đã cung cấp lý luận về “TĐNN đến sử dụng VĐT của NTD” dựa trên việc kế thừa các tri thức đã được kiểm chứng trong các nghiên cứu trước đây. Một khuôn khổ lý thuyết đã được phát triển, giúp làm rõ cách NN ảnh hưởng đến sử dụng VĐT của NTD, từ đây làm phong phú thêm kiến thức về quá trình ra quyết định của NTD và là tư liệu hữu ích cho các nghiên cứu sâu hơn, xác thực các phát hiện ở trong những bối cảnh khác và khám phá các biến mới có thể tác động đến việc áp dụng VĐT. Một mô hình phù hợp với bối cảnh tại Thành phố Hà Nội đã được đề xuất. 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”, và tinh chỉnh thang đo lường của các biến, luận án cung cấp góc nhìn toàn diện hơn về sử dụng VĐT của NTD.

Thứ hai, luận án đã khái quát về thị trường VĐT tại Việt Nam, trong đó làm rõ những điều kiện khó khăn và thuận lợi cho TĐNN đến việc sử dụng VĐT tại thành phố Hà Nội. Trên cơ sở bằng chứng thực tiễn luận án đã chỉ ra được những ưu điểm và thành tựu nổi bật, những hạn chế trong công tác quản lý, HTNN đối với VĐT. Việc kết hợp phân tích thống kê mô tả và đo lường định lượng đã 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.

Dữ liệu thu thập được từ việc khảo sát 488 NTD VĐT, sau đó sử dụng phần mềm SmartPLS3 để phân tích dữ liệu. 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 “Ý định sử dụng”. 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.

Thứ ba, luận án đã phân tích bối cảnh mới của phát triển kinh tế số và thị trường VĐT tại Hà Nội, qua đó đưa ra quan điểm và định hướng về HTNN đối với thúc đẩy sử dụng VĐT tại Hà Nội. Dựa trên các phát hiện, luận án có khuyến nghị giải pháp cụ thể đối với NN nhằm thúc đẩy sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội, hướng tới mục tiêu phát triển đến năm 2030, đồng thời có ý nghĩa tham khảo, khái quát cho việc hoạch định chính sách ở phạm vi rộng hơn trên cả nước: (1) Hoàn thiện hệ thống pháp lý đối với VĐT; (2) Tăng cường và đẩy mạnh chính sách giáo dục, tuyên truyền; (3) Tập trung đầu tư CSHT để tạo nền móng vững chắc cho công nghệ VĐT phát triển bền vững; (4) Thúc đẩy các chính sách hỗ trợ cho TCCUDV VĐT; (5) Đẩy mạnh thực hiện các đề án, sáng kiến NN và đề xuất các sáng kiến mới trong việc thúc đẩy sử dụng 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.

Thứ nhất, kích thước mẫu chưa lớn và hạn chế trong phạm vi khảo sát. Việc tiến hành khảo sát trên tất cả các địa bàn của Hà Nội đặt ra thách thức trong việc đạt được mẫu đại diện đầy đủ về sử dụng VĐT của NTD. Trong tương lai, tác giả sẽ xem xét các địa phương cụ thể trong Hà Nội hoặc thêm các khu vực khác ngoài Hà Nội. Mở rộng phạm vi khảo sát với mẫu lớn hơn bao gồm NTD từ nhiều địa phương, cho phép so sánh có ý nghĩa về việc áp dụng VĐT ở các khu vực khác nhau.

Thứ hai, các nghiên cứu sâu hơn dự kiến được thực hiện tiếp theo sẽ tiếp tục tinh chỉnh thang đo của biến “Hỗ trợ của nhà nước” và “Cam kết của doanh nghiệp” để tiếp tục cải tiến và điều chỉnh mô hình, hoặc nghiên cứu tác động riêng lẻ của từng loại hỗ trợ và thang đo “Cam kết của doanh nghiệp” góp phần đưa ra những phép đo đáng tin cậy và chính xác hơn.

Thứ ba, các nghiên cứu sau này có thể đưa thêm các biến điều tiết để tăng cường phân tích quan hệ giữa “Hỗ trợ của nhà nước”, “Cam kết của doanh nghiệp” và việc áp dụng VĐT. Việc xem xét lòng tin của NTD sẽ giúp đo lường việc hình thành sự tin tưởng vào tính bảo mật và hiệu quả của VĐT; có thể xem xét mức độ cởi mở của NTD đối với công nghệ mới để xác định sự liên quan với hiệu quả của “Hỗ trợ của nhà nước” và “Cam kết của doanh nghiệp”; Hỗ trợ từ phía cộng đồng

hoặc nhóm tham chiếu để khảo sát về tương tác xã hội định hình hành vi sử dụng của NTD.

Thứ tư, tiếp tục khám phá các quan hệ giữa NN với TCCUDV VĐT và đơn vị chấp nhận ví. Các khía cạnh chính điều tra có thể bao gồm: Sự hài lòng của doanh nghiệp với HTNN; đánh giá các lợi thế đạt được từ HTNN; xem xét vai trò của NN trong việc tăng cường chấp nhận VĐT tại các điểm thanh toán.

Việc nhận thức những hạn chế hiện tại là cần thiết để tác giả cải tiến và thiết lập nền tảng kiến thức vững chắc hơn cho các dự án nghiên cứu sau này, cuối cùng là hỗ trợ VĐT tăng trưởng và thúc đẩy TTĐT tại Việt Nam.

Tóm lại, những kiến thức lý luận và thực tiễn của luận án hỗ trợ cho sự phát triển của dịch vụ VĐT tại Hà Nội và trên cả nước. 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.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU LIÊN QUAN TỚI LUẬN ÁN

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.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

- [1] Đặng Công Hoan (2015), *Phát triển dịch vụ Thanh toán không dùng tiền mặt cho khu vực dân cư ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
- [2] Đặng Phương Chi và Nguyễn Anh Thuý (2021), ‘Phân tích hành vi người dùng về việc sử dụng ví điện tử tại Hà Nội’, *FTU Working Paper Series*, tập 2, tr. 221-236.
- [3] Ngân hàng Nhà nước (2023), *Hoạt động thanh toán*, truy cập ngày 17 tháng 01 năm 2024, từ https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/trangchu/tk/hdtt/ctccudvtt;jsessionid=Z8sU_zYyDOAwaVNEhnRqE_LZ-m2qbVdR07xfcRFdwwZe5dpyEVOZ!2011600575!-1494873066?_afrLoop=41446605311648023#%40%3F_afrLoop%3D41446605311648023%26centerWidth%3D80%2525%26leftW.
- [4] Nguyễn Thị Anh Thơ, Nguyễn Thuý Anh, Phạm Thị Bích Ngọc và Trịnh Kim Ánh (2021), ‘Quy định về thanh toán qua ví điện tử của một số nước, những gợi mở cho Việt Nam’, *Tạp chí Nghiên cứu Lập pháp*, tập 11, p. 435.
- [5] Nguyễn Thị Ngọc Diễm (2018), *Quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trong thanh toán nội địa của các ngân hàng thương mại Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội.
- [6] Nguyễn Thị Thuý (2012), *Hoàn thiện cơ chế quản lý hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- [7] Nguyễn Duy Thanh và Cao Hào Thi (2011), ‘Đề xuất mô hình chấp nhận và sử dụng ngân hàng điện tử ở Việt Nam’, *Tạp chí phát triển khoa học và công nghệ*, tập 14, số 2, tr. 97-105.
- [8] Trịnh Thanh Huyền (2012), *Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng thương mại ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Học viện tài chính, Hà Nội.
- [9] Vietdata (2024), *Áp lực cạnh tranh thị trường ví điện tử - Thị phần dự*

kiến dịch chuyên sau khi Moca rời đi, truy cập ngày 18 tháng 7 năm 2024, từ <https://www.vietdata.vn/vi/post/%C3%A1p-l%E1%BB%B1c-c%E1%BA%A1nh-tranh-v%C3%AD-%C4%91i%E1%BB%87n-t%E1%BB%AD-th%E1%BB%8B-ph%E1%BA%A7n-d%E1%BB%B1-ki%E1%BA%BFn-d%E1%BB%8Bch-chuy%E1%BB%83n>.

- [10] VISA (2022), *Nghiên cứu của Visa về Thái độ thanh toán của người tiêu dùng*, truy cập ngày 06 tháng 01 năm 2022, từ https://www.visa.com.vn/vi_VN/about-visa/newsroom/press-releases/nr-vn-220601.html.
- [11] Vũ Mai Chi và Tống Thùy Trang (2020), ‘Kinh nghiệm phát triển ví thanh toán số tại một số quốc gia - Bài học kinh nghiệm và đề xuất đối với Việt Nam’, *Tạp chí Ngân hàng*, tập 13, 2020.

Tài liệu tiếng Anh

- [12] Abdul-Halim, N.-A., Vafaei-Zadeh, A., Hanifah, H., Teoh , A., and Nawaser , K. (2021), ‘Understanding the determinants of e-wallet continuance usage intention in Malaysia’, *Springer Nature*, tập 56, tr. 3413–3439. <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01276-7>.
- [13] Abiyyu , G., and Ahnad , F. N. (2020), ‘Evaluation of E-Wallet Implementation: Proposed New Model’, *International Journal of Emerging Trends in Engineering Research*, tập 8, tr. 1096-1102. DOI:10.30534/ijeter/2020/24842020
- [14] Adiani, W., Aprianingsih, A., Fachira, I., Debby, T., and Maharatie, A. (2024), ‘Social influence, financial benefit, and e-wallet multi-brand loyalty: The mediating impact of commitment’, *Cogent Business and Management*, tập 11, số 1, tr. 1-19. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2290228>.
- [15] Aji, H., Berakon, I., and Husin, M. (2020), ‘COVID-19 and e-wallet usage intention: A multigroup analysis between Indonesia and Malaysia’, *Cogent Business and Management*, tập 7, số 1, tr. 1-16. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1804181>
- [16] Ajzen, I. (1991), ‘The theory of planned behavior’, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, tập 50, số 2, tr. 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)

- [17] Al-Gahtani , S. S. (2001), ‘The Applicability of TAM Outside North America: An Empirical Test in the United Kingdom’, *Information Resources Management Journal*, tập 14, số 3, tr. 37-46. DOI:[10.4018/irmj.2001070104](https://doi.org/10.4018/irmj.2001070104)
- [18] Al-Marroof, R. A., and Al-Emran, M. (2018), ‘Students Acceptance of Google Classroom: An Exploratory Study using PLS-SEM Approach’, *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, tập 13, số 6, tr. 112-123. DOI: <https://doi.org/10.3991/ijet.v13i06.8275>
- [19] Al-Sharafi , M., Al-Qaysi , N., A. Iahad, N., and Al-Emran, M. (2021), ‘Evaluating the sustainable use of mobile payment contactless technologies within and beyond the COVID-19 pandemic using a hybrid SEM-ANN approach’, *International Journal of Bank Marketing*, tập 40, số 5, tr. 1071–1095. DOI:[10.1108/IJBM-07-2021-0291](https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2021-0291)
- [20] Alam, S. (2015), ‘Dynamic Support of Government in Online Shopping’, *Asian Social Science*, tập 11, số 22, tr. 1-9. DOI:[10.5539/ass.v11n22p1](https://doi.org/10.5539/ass.v11n22p1)
- [21] Aldaas, A. (2021), ‘A study on electronic payments and economic growth: Global evidences’, *Accounting* , tập 7, số 2, tr. 409-414. DOI:[10.5267/j.ac.2020.11.010](https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.11.010)
- [22] Ali, R., and Arshad, M. (2016), ‘Perspectives of students’ behavior towards mobile learning (M-learning) in Egypt: an extension of the UTAUT model’, *Engineering, Technology and Applied Science Research*, tập 6, số 4, tr. 1109-1114. DOI:<https://doi.org/10.48084/etasr.710>.
- [23] Alkubaisi, M., and Naser, N. (2020), ‘A Quantative Approach to Identifying Factors that Affect the Use of E-Wallets in Bahrain’, *Journal of Siberian Federal University. Humanities and Social Sciences*, tập 13, số 11, tr. 1819-1839. DOI: [10.17516/1997-1370-0687](https://doi.org/10.17516/1997-1370-0687).
- [24] Allen, J., Carbo-Valverde, S., Chakravorti, S., Rodriguez-Fernandez, F., and Ardic, O. (2022), ‘Assessing incentives to increase digital payment acceptance and usage: A machine learning approach’, *Plos One*, tập 17, số 11, tr. 1-29. DOI:[10.2139/ssrn.4167356](https://doi.org/10.2139/ssrn.4167356).
- [25] Amoroso, D., and Ackaradejruangsri, P. (2018), ‘The Mobile Wallet Explosion in Thailand : Factors towards Predicting Consumer Loyalty’,

- Asia Pacific Journal of Information Systems*, tập 28, số 4, tr. 290-307. DOI: 10.14329/apjis.2018.28.4.290.
- [26] Apanasovich, N., Heras , H., and Parrilli , M. (2016), ‘The impact of business innovation modes on SME innovation performance in post-Soviet transition economies: The case of Belarus’, *Technovation*, tập 57, số 58, tr. 30-40. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2016.05.001>.
- [27] Ariffin, S. K., Rahman, M. F., Muhammad, A. M., and Zhang, Q. (2021), ‘Understanding the consumer’s intention to use the e-wallet services’, *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, tập 25, số 3, tr. 446-461. DOI:10.1108/SJME-07-2021-0138.
- [28] Bagla, R. K., and Sancheti , V. (2018), ‘Gaps in customer satisfaction with digital wallets: challenge for sustainability’, *Journal of Management Development*, tập 37, số 6, tr. 442-451. DOI:10.1108/JMD-04-2017-0144.
- [29] Barclay, D., Thompson, R., and Higgins , C. (1995), ‘The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Use as an Illustration’, *Technology Studies* , tập 2, số 2, tr. 285-309.
- [30] Bélanger, F., and Carter, L. (2008), ‘Trust and risk in e-government adoption’, *The Journal of Strategic Information Systems*, tập 17, số 2, tr. 165-176. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>.
- [31] Blokland , P. J., and Reniers , G. L. (2017), *Safety and Performance: Total Respect Management (TR3M): a Novel Approach to Achieve Safety and Performance Pro-actively in any organisation*, Nova Science Pub Inc, New York.
- [32] Boku (2021), *Mobile Wallets Report 2021*, Worldwide.
- [33] Bouteraa, M., Hisham, R., and Zainol, Z. (2022), Bank Customer Green Banking Technology Adoption: A Sequential Exploratory Mixed Methods Study. Trong P. Pablos, *Handbook of Research on Building Greener Economics and Adopting Digital Tools in the Era of Climate Change*, IGI Global, tr. 64-102. DOI:10.4018/978-1-6684-4610-2.ch004.
- [34] Caiazza, R. (2016), ‘A cross-national analysis of policies affecting innovation diffusion’, *The Journal of Technology Transfer, Springer*, tập 41, số 6, tr. 1406-1419. <https://doi.org/10.1007/s10961-015-9439-2>.

- [35] Chandran, R., and Pitchandi , B. (2020), ‘Determinants of behavioural intention on E-wallet usage: An empirical examination in amid of Covid - 19 lockdown period’, *International Journal of Management (IJM)*, tập 11, số 6, tr. 92-104. DOI: 10.34218/IJM.11.6.2020.008.
- [36] Chen , L.-d. (2008), ‘A Model of Consumer Acceptance of Mobile Payment’, *International Journal of Mobile Communications*, tập 6, số 1, tr. 32-52. DOI: 10.1504/IJMC.2008.015997.
- [37] Chen, W.-K., Siburian, E., and Chen, C.-W. (2020), ‘The Impacts of Facilitating and Inhibiting Factors on Usage Intention of Mobile Payment Services’, *International Journal of Applied Science and Engineering*, tập 17, số 1, p. 107–120. DOI:10.6703/IJASE.202003_17(1).107
- [38] Ciptarianto, A., and Anggoro, Y. (2022), ‘E-Wallet Application Penetration for Financial Inclusion in Indonesia’, *International Journal of Current Science Research and Review*, tập 5, số 2, tr. 319-332.
- [39] Cohen, J. (1988), *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, xuất bản lần thứ 2, Lawrence Erlbaum Associates, New York.
- [40] Davis, F. (1989), ‘Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology’, *MIS Quarterly*, tập 13, số 3, tr. 319-339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- [41] Davis, F. D. (1993), ‘User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts’, *International Journal of Human- Computer Studies*, tập 38, số 3, tr. 475-487. <https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022>
- [42] Davis, F. D., Bagozzi , R. P., and Warshaw , P. R. (1989), ‘User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models’, *Management Science*, tập 35, số 8, tr. 982-1003. DOI:10.1287/mnsc.35.8.982
- [43] Dawi, N. (2019), ‘Factors Influencing Consumers Intention to Use QR Code Mobile Payment – A Proposed Framework’, *International Journal of Recent Technology and Engineering*, tập 8, số 2S, tr. 114-120.
- [44] Decision Lab (2021), *The rise of E-wallet in Vietnam*, Viet Nam
- [45] DeVellis, R., and Thorpe , C. (2012), *Scale Development. Theory and*

Applications, SAGE Publications, New York.

- [46] Dcision lab (2023), *The Connected Consumer Q1 2023*, Việt Nam.
- [47] Dillon, A., and Morris , M. (1996), 'Document details - User Acceptance of Information Technology: Theories and Models', *Annual Review of Information Science and Technology*, tập 31, tr. 3-32. <https://www.learntechlib.org/p/82513/>
- [48] Engel, J. F., Blackwell , R. D., & Kollat , D. T. (1978), *Consumer behavior*, xuất bản lần thứ 3, Dryden Press, Hinsdale.
- [49] Fan , J., Shao , M., Li, Y., and Huang , X. (2018), 'Understanding Users ' Attitude toward Mobile Payment Use A Comparative Study between China and the USA', *Industrial Management and Data Systems*, tập 118, số 1, tr. 524-540. DOI: 10.1108/IMDS-06-2017-0268
- [50] Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975), *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley Publishing Company.
- [51] Flavián, C., and Guinalú, M. (2006), 'Consumer trust, perceived security and privacy policy: Three basic elements of loyalty to a web site', *Industrial Management and Data Systems*, tập 106, số 5, tr. 601-620. <https://doi.org/10.1108/02635570610666403>
- [52] Fornell , C., and Larcker, D. F. (1981), 'Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error', *Journal of marketing research*, tập 18, số 1, tr. 39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- [53] Furlong , S., and Kraft , M. (2020), *Public Policy: Politics, Analysis, and Alternatives*, xuất bản lần thứ 7, CQ Press, California.
- [54] García-Marco, T., Zouaghi, F., and Sánchez, M. (2020), 'Do firms with different levels of environmental regulatory pressure behave differently regarding complementarity among innovation practices?', *Business Strategy and the Environment*, tập 29, số 4, tr. 1684-1694. <https://doi.org/10.1002/bse.2461>
- [55] Garella, P., and Petrakis, E. (2008), 'Minimum Quality Standards and Consumers', *Information Economic Theory*, tập 36, số 2, tr. 283-302. DOI: 10.1007/s00199-007-0269-9

- [56] Gefen, D. (2000), 'E-commerce: the role of familiarity and trust', *Omega*, tập 28, số 6, tr. 725-737. DOI: 10.1016/S0305-0483(00)00021-9
- [57] Gu, J.-C., Lee, S.-C., and Suh, Y.-H. (2009), 'Determinants of behavioral intention to mobile banking', *Expert Systems with Applications*, tập 36, số 9, tr. 11605-11616. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2009.03.024>
- [58] Gundlach, G., Achrol, R., and Mentzer, J. (1995), 'The Structure of Commitment in Exchange', *Journal of Marketing*, tập 59, số 1, tr. 78-92. DOI:10.2307/1252016
- [59] Gurbaxani, V., Kraemer, K., King, J., Jarman, S., Dedrick, J., Raman, K., and Yap, C. (1990), 'Government as the driving force toward the information society: National computer policy in Singapore', *The Information Society*, tập 7, số 2, tr. 155-185. <https://doi.org/10.1080/01972243.1990.9960092>
- [60] Ha, H., and Tan, L. (2020), 'The Role of Promotion in Mobile Wallet Adoption – A Research in Vietnam', *Advances in Science, Technology and Engineering Systems Journal*, tập 5, số 6, tr. 290-298. DOI:10.25046/aj050635
- [61] Haderi, S. (2014), 'The Influences of Government Support in Accepting the Information Technology in Public Organization Culture', *International Journal of Business and Social Science*, tập 5, số 5, p. 118–124. DOI: 10.30845/ijbss
- [62] Hadi, K., and Wicaksono, L. (2022), 'Comparative Study on The Legal Protection for Digital Wallet Users between Indonesia and South Korea', *Legal Brief*, tập 11, số 4, tr. 2048-2055. DOI: <https://doi.org/10.35335/legal>
- [63] Hai, L., and Alam Kazmi, S. (2015), 'Dynamic Support of Government in Online Shopping', *Asian Social Science*, tập 11, số 22, tr. 1-9. DOI:10.5539/ass.v11n22p1
- [64] Hair, J., Risher, J., Sarstedt, M., and Ringle, C. (2019), 'When to use and how to report the results of PLS-SEM', *European Business Review*, tập 31, số 1, tr. 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

- [65] Hair, Jr, J., Hult, G., Ringle, C., and Sarstedt, M. (2016), *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, xuất bản lần thứ 2, Sage publications, Thousand Oaks.
- [66] Hang, N., and Chi, L. (2021), ‘Some Legal Issues About Fintech in Payment Activities in Vietnam’, *International Transaction Journal of Engineering, Management, and Applied Sciences and Technologies*, tập 13, số 5, tr. 1-15. DOI: 10.14456/ITJEMAST.2022.100
- [67] Heijden, H., Verhagen, T., and Creemers, M. (2003), ‘Understanding online purchase intentions: contributions from technology and trust perspectives’, *European Journal of Information Systems*, tập 12, số 1, tr. 41-48. <https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000445>
- [68] Herscovitch, L., and Meyer, J. (2002), ‘Commitment to organizational change: Extension of a three-component model’, *Journal of Applied Psychology*, tập 87, số 3, tr. 474–487. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.474>
- [69] Hidayanto, A., Hidayat, L., Sandhyaduhita, P., and Handayani, P. (2015), ‘Examining the Relationship of Payment System Characteristics and Behavioral Intention in E-Payment Adoption: A Case of Indonesia’, *International Journal of Business Information Systems*, tập 19, số 1, tr. 58-86. DOI: 10.1504/IJBIS.2015.069065
- [70] Hiew, L.-C., Adrian, L., Leong, C.-M., Liew, C.-Y., and Soe, M.-H. (2022), ‘Do They Really Intend to Adopt E-Wallet? Prevalence Estimates for Government Support and Perceived Susceptibility (ABDC "C" Ranked, Scopus Q1)’, *Asian Journal of Business Research*, tập 12, số 1, tr. 77-98. DOI:10.14707/ajbr.22012
- [71] Ismail, W. N., and Ali, A. (2013), ‘Conceptual model for examining the factors that influence the likelihood of computerised accounting information system (Cais) adoption among Malaysian SME’, *International Journal of Information Technology and Business Management*, tập 15, số 1, p. 122–151.
- [72] Kanojia, P., and Lal, M. (2020), *Impact of Trust on Customer Adoption of Digital Payment Systems*, T. Z. Opati and M. K. Gachukia, IGI Global, Hershey, tr. 16-42. DOI: 10.4018/978-1-7998-2398-8.ch002
- [73] Karim, M., Haque, A., Ulfy, M. A., and Hossain, A. (2020), ‘Factors

- Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young', Adults *International Journal of Business and Management*, tập 3, số 2, tr. 1-12.
- [74] Kelvin, L. Y., and Mohamad , J. (2022), 'Factors Affecting the Intention to Use E-Wallets During the COVID-19 Pandemic', *Gadjah Mada International Journal of Business* -, tập 24, số 1, tr. 82-100. DOI: 10.22146/gamaijb.64708
- [75] Kepios (2023), *Digital 2023: Vietnam*, Viet Nam.
- [76] Kim, C., Mirusmonov, M., and Lee, I. (2010), 'An Empirical Examination of Factors Influencing the Intention to Use Mobile Payment', *Computers in Human Behavior*, tập 26, số 3, tr. 310-322. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.013>
- [77] King, J., Gurbaxani, V., Kraemer, K., McFarlan, F., Raman , K., and Yap, C. (1994), 'Institutional Factors in Information Technology Innovation', *Information Systems Research*, tập 5, số 2, tr. 139-169. <http://www.jstor.org/stable/23010971>
- [78] Knoepfel, P., Larrue , C., Varone, F., and Hill, M. (2007), Evaluating policy effects, *Public policy analysis*, 1st ed, Bristol University Press, tr. 220-249. DOI:10.1332/policypress/9781861349071.003.0010
- [79] Koo, F., and Cuandra, F. (2022), 'Analysis of factors affecting international E-wallet use', *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, tập 24, số 2, tr. 337-352. DOI:10.34208/jba.v24i2.1603
- [80] Kornelis, Y. (2022), 'Legal protection for e-wallet consumers in the digital economy era', *Mizan: Jurnal Ilmu Hukum*, tập 11, số 1, tr. 34-42. DOI:10.32503/mizan.v11i1.2492
- [81] Kotler, P. (1994), *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Prentice Hall.
- [82] Kumar , S., and Singh , P. (2023), 'An Analysis of Government Support Programs for Small Business Development and Growth', *Scholedge International Journal of Business Policy and Governance*, tập 10, số 2, tr. 8-19. DOI: 10.19085/sijbpg100201
- [83] Kumar, A., Adlakaha, A., and Mukherjee, K. (2018), 'The effect of perceived security and grievance redressal on continuance intention to

- use M-wallets in a developing country’, *International Journal of Bank Marketing*, tập 36, số 7, tr. 1170-1189. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2017-0077>
- [84] Kustono, A. S., Nanggala , A., and Mas’ud , I. (2020), ‘Determinants of the Use of E-Wallet for Transaction Payment among College Students’, *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, tập 23, số 1, tr. 85-95. DOI:10.14414/jebav.v23i1.2245
- [85] Liao, C., Palvia, P., and Chen, J.-L. (2009), ‘Information technology adoption behavior life cycle: Toward a Technology Continuance Theory (TCT)’, *International Journal of Information Management*, tập 29, số 4, tr. 309-320. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.03.004>
- [86] Likert, R. (1932), ‘A technique for the measurement of attitudes’, *Archives of Psychology*, tập 22, số 140, tr. 5-55.
- [87] Lin, H.-F. (2011), ‘An empirical investigation of mobile banking adoption: The effect of innovation attributes and knowledge-based trust’, *International Journal of Information Management*, tập 31, số 3, tr. 252-260. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.07.006>
- [88] Liu, G.-S., and Tai , P. (2016), ‘A Study of Factors Affecting the Intention to Use Mobile Payment Services in Vietnam’, *Economics World*, tập 4, số 6, tr. 249-273. DOI: 10.17265/2328-7144/2016.06.001
- [89] Mandari, H., Chong, Y.-L., and Wye, C.-K. (2017), ‘The influence of government support and awareness on rural farmers’ intention to adopt mobile government services in Tanzania’, *Journal of Systems and Information*, tập 19, số 1/2, tr. 42-64. DOI:10.1108/JSIT-01-2017-0005
- [90] Mathwick, C., K Malhotra, N., and Rigdon , E. (2002), ‘The effect of dynamic retail experiences on experiential perceptions of value: an internet and catalog comparison’, *Journal of retailing*, tập 78, số 1, tr. 51-60. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(01\)00066-5](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(01)00066-5)
- [91] Maxwell, J. (1998), ‘Minimum quality standards as a barrier to innovation’, *Economics Letters*, tập 58, số 3, tr. 355-360. [https://doi.org/10.1016/S0165-1765\(97\)00293-0](https://doi.org/10.1016/S0165-1765(97)00293-0)
- [92] Mayer, R., Davis, J., and Schoorman, F. (1995), ‘An Integrative Model of Organizational Trust’, *The Academy of Management Review*, tập 20, số 3, tr. 709-734. <https://doi.org/10.2307/258792>•

- [93] McKnight , D., Choudhury, V., and Kacmar, C. (2022), ‘The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a web site: a trust building model’, *The Journal of Strategic Information Systems*, tập 11, số 3, tr. 297-323. DOI: 10.1016/S0963-8687(02)00020-3
- [94] Md. Noor, M., Naim, A., Muhamed, N., Mirza, A., Ahmad, A., S. Ali, S., and A. Shukor, A. (2021), ‘Legal issues in E-wallet practices’, 229 *UUM Journal of Legal Studies*, tập 12, số 2, tr. 229-252. DOI: <https://doi.org/10.32890/uumjls2021.12.2.10>
- [95] Milberg, S., Smith, H., and Burke, S. (2000), ‘Information privacy: Corporate management and national regulation’, *Organization science*, tập 11, số 1, tr. 35-57. DOI:10.1287/orsc.11.1.35.12567
- [96] Morgan, R., and Hunt, S. (1994), ‘The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing’, *Journal of Marketing*, tập 58, số 3, tr. 20-38. DOI: 10.2307/1252308
- [97] Moss, D., and Cisternino, J. (biên soạn). (2009), *New Perspectives on Regulation*, Tobin Project, Cambridge.
- [98] Mowery , D., and Rosenberg, N. (1979), ‘The influence of market demand upon innovation: a critical review of some recent empirical studies’, *Research Policy*, tập 8, số 2, tr. 102-153. [https://doi.org/10.1016/0048-7333\(79\)90019-2](https://doi.org/10.1016/0048-7333(79)90019-2)
- [99] Nag, A., and Gilitwala, B. (2019), ‘E-Wallet- Factors Affecting Its Intention to Use’, *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, tập 8, số 4, tr. 3411-3415. DOI:10.35940/ijrte.D6756.118419
- [100] New Straits Times (2019), ‘Government public policy’, truy cập ngày 10 tháng 11 năm 2019, từ <https://www.nst.com.my/news/government-public-policy/2019/10/528956/2020-budget-rm30-each-eligible-malaysian-spur-e-wallet>.
- [101] Nguyen, H. T. T., Van, H., Bartolacci, F., and Tran, T. (2018), ‘The impact of government support on firm performance in Viet Nam: New evidence from a dynamic approach’, *Asian Academy of Management Journal*, tập 23, số 2, tr. 101–123. DOI: 10.21315/aamj2018.23.2.5
- [102] Nishimura, Y. (2020), ‘New normal and new economy: a new growth

- engine for China', *IJEPS* , tập 14, số 2, tr. 301-312. DOI: 10.1007/s42495- a020-00037-y.
- [103] Norulhuda , A., Fauziah , R., and Nor , D. A. (2020), 'E-wallet: factors influencing user acceptance towards cashless society in Malaysia among public universities', *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, tập 20, số 1, tr. 67-74. DOI: <http://doi.org/10.11591/ijeecs.v20.i1.pp67-74>
- [104] Nunnally , J., and Bernstein , I. (1994). *Psychometric Theory*, xuất bản lần thứ 3, McGraw-Hill, New York.
- [105] Octora, R., S.Sewu, P., and Sugiono, J. (2021), 'Regulation on Electronic System Security for E-Wallet in Order to Protect Consumers from Financial Loss Due to Cyber Fraud Based on Indonesian Law', *International Journal of Social Science And Human Research*, tập 4, số 9, tr. 2272-2279. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v4-i9-01>
- [106] Ojo, A., Fawehinmi, O., Ojo, O., Arasanmi, C., and Tan, C.-L. (2022), 'Consumer usage intention of electronic wallets during the COVID-19 pandemic in Malaysia', *Cogent Business and Management*, tập 9, số 1, tr. 1-15. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2056964>
- [107] Pal, A., Herath, T., De', R., and Rao, H. (2020), 'Contextual facilitators and barriers influencing the continued use of mobile payment services in a developing country: insights from adopters in India', *Information Technology for Development* , tập 26, số 2, tr. 394-420. <https://doi.org/10.1080/02681102.2019.1701969>
- [108] Pal, A., Herath, T., De', R., and Rao, H. R. (2019), 'A review of contextual factors affecting mobile payment adoption and use', *Journal of Banking and Financial Technology*, tập 3, số 5, tr. 43-57. DOI:10.1007/s42786-018-00005-3
- [109] Paynet (2022), *PayNet Digital Payments Insights Study 2022*, Malaysia.
- [110] Pharot, I., and Chutima , B. (2018), 'Influencing Factor in E-Wallet Acceptant and Use', *International Journal of Business and Administrative Studies*, tập 4, số 4, tr. 167-175. doi: <https://dx.doi.org/10.20469/ijbas.4.10004-4>
- [111] Pu, X., Zhiping, S., and Han , G. (2017), 'Effectiveness of quality

- standards regulation considering the behavior of government and firms’, *Managerial and Decision Economics*, tập 39, số 1, tr. 11. <https://doi.org/10.1002/mde.2907>
- [112] Putrevu, J., and Mertzanis, C. (2023), ‘The adoption of digital payments in emerging economies: challenges and policy responses’, *Digital Policy, Regulation and Governance*, tập 26, số 2, tr. 1-26. DOI:10.1108/DPRG-06-2023-0077.
- [113] Qasim , A., and Abu-Shanab, E. (2016), ‘Drivers of mobile payment acceptance: The impact of network externalities’, *Information Systems Frontiers*, tập 18, p. 1021–1034. <https://doi.org/10.1007/s10796-015-9598-6>
- [114] Qi, Y., Chai, Y., and Jiang, Y. (2021), ‘Threshold effect of government subsidy, corporate social responsibility and brand value using the data of China’s top 500 most valuable brands’, *PloS One*, tập 16, số 5, tr. 1-15. DOI: 10.1371/journal.pone.0251927
- [115] Rawindaran, N., Nawaf, L., Alarifi , S., Alghazzawi , D., Carroll , F., Katib , I., and Hewage, C. (2023), ‘Enhancing Cyber Security Governance and Policy for SMEs in Industry 5.0: A Comparative Study between Saudi Arabia and the United Kingdom’, *Digital* , tập 3, số 3, tr. 200-231. <https://doi.org/10.3390/digital3030014>
- [116] Rehman, Z., and Shaikh , F. (2020), ‘Critical Factors Influencing the Behavioral Intention of Consumers towards Mobile Banking in Malaysia’, *Engineering, Technology and Atrlied Science Research*, tập 10, số 1, tr. 5265-5269. <https://doi.org/10.48084/etasr.3320>
- [117] Reputa (2024), *Reputa_Ban_tin_nganh_Fintech_Thang7_2024*, truy cập ngày 16 tháng 7 năm 2024, từ <https://reputa.vn/blog-detail/download-ban-tin-nganh-fintech-thang-7-2024>.
- [118] Rogers, E. M. (2003), *Diffusion of Innovation*, 5 ed., The Free Press, A Division of Simon and Schuster Inc, New York.
- [119] Sánchez-Franco , M. (2006), ‘Exploring the influence of gender on the web usage via partial least squares’, *Behaviour and Information Technology*, tập 25, số 1, tr. 19-36. DOI:10.1080/01449290500124536
- [120] Sasongko, D., Handayani, P., and Satria, R. (2022), ‘Analysis of factors affecting continuance use intention of the electronic money application

- in Indonesia’, *Procedia Computer Science*, tập 197, tr. 42-50.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.116>
- [121] Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (1997), *Consumer Behavior*, New Jersey: Prentice-Hall, Upper Saddle River.
- [122] Sembiring , O., and Aruan, D. (2020), ‘Trust and Commitment Toward Mobile Payment Platform’, *Journal of Business and Behavioural Entrepreneurship*, tập 4, số 2, tr. 36-46.
 DOI: 10.21009/JOBBE.004.2.04
- [123] Shah, M., Peikari, H., and Yasin, N. (2014), ‘The determinants of individuals’ perceived e-security: Evidence from Malaysia’, *International Journal of Information Management*, tập 34, số 1, tr. 48-57. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.10.001>
- [124] Shaliza , A., Masrina , S. N., Rabiatul , A. M., Fatin , Y. F., and Siti , A. M. (2021), ‘Fintech As Financial Inclusion: Factors Affecting Behavioral Intention To Accept Mobile E-Wallet During Covid-19 Outbreak’, *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, tập 12, số 7, tr. 2130-2141.
<https://turcomat.org/index.php/turkbilmata/article/view/3356>
- [125] Sharinah , P., Tan, J., Haneffa , G. M., and Nurjeehan , A. (2021), ‘Consumers'behavioural intention to use e-wallet during the pandemic of covid-19 applying the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT)’, *Labuan Bulletinof International Business andFinance*, tập 19, số 2, tr. 64-78. DOI:10.51200/lbibf.v19i2.2959
- [126] Sheth, J. (1969), *The Howard–Sheth Theory of Buyer Behavior*, Wiley India Pvt. Ltd, Mumbai.
- [127] Siau, K., and Shen , Z. (2003), ‘Building customer trust in mobile commerce’, *Communications of the ACM*, tập 46, số 4, tr. 91-94.
 DOI: 10.1145/641205.641211
- [128] Sierzechula , W., Bakker, S., Maat, K., and Wee, B. v. (2014), ‘The influence of financial incentives and other socio-economic factors on electric vehicle adoption’, *Energy Policy*, tập 68, tr. 183-194.
<https://doi.org/10.1016/j.enpol.2014.01.043>
- [129] Sleiman, K., Juanli, L., Lei, H., Liu, R., Ouyang, Y., and Rong, W.

- (2021), ‘User Trust levels and Adoption of Mobile Payment Systems in China: An Empirical Analysis’, *Sage Journals*, tập 11, số 4, tr. 1-16. <https://doi.org/10.1177/21582440211056599>
- [130] Sleiman, K., Juanli, L., Lei, H., Rong, W., Yubo, W., Li, S., . . . Amin, F. (2023), ‘Factors that impacted mobile-payment adoption in China during the COVID-19 pandemic’, *Heliyon*, tập 9, số 5, tr. 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e16197>
- [131] Solomon, M. (2006), *Consumer behaviour : a European perspective*, Harlow England New York: Financial Times, Prentice Hall.
- [132] Sonal (2021), *Adoption and Usage of Mobile Payment Systems by Consumers and Merchants*, Luận án tiến sĩ triết học trong quản lý, Đại học ICFAI, Jharkhand.
- [133] Statista (2020), ‘Penetration rate of mobile wallets in Singapore in 2020’, Singapore, truy cập ngày 29 tháng 11 năm 2022, từ <https://www.statista.com/statistics/1325929/singapore-mobile-wallet-penetration-rate/>.
- [134] Statista (2021), *Number of e-money cards in Indonesia 2021*, Indonesia.
- [135] Statista (2022), *Vietnam E-wallet Report And Prediction 2017-2025*, Viet Nam.
- [136] Statista (2023), ‘Market Insights’, Singapore, truy cập tháng 12 năm 2024, từ <https://www.statista.com/statistics/1325929/singapore-mobile-wallet-penetration-rate/>.
- [137] Statista (2023), *Number of mobile wallets in use worldwide in 2020 with a forecast for 2025*, Worldwide.
- [138] Tan, K., and Disemadi, H. (2021), ‘Urgency of Electronic Wallet Regulation in Indonesia’, *Nagari Law Review*, tập 5, số 1, tr. 1-14. <https://doi.org/10.25077/nalrev.v.5.i.1.p.1-14.2021>
- [139] Tan, M., and Teo, T. (1998), ‘Factors Influencing the Adoption of the Internet’, *International Journal of Electronic Commerce*, tập 2, số 3, tr. 5-18. <https://www.jstor.org/stable/27750854>
- [140] Tornatzky, L., Fleischer, M., and Chakrabarti, A. (1990), *The Processes of Technological Innovation*, Lexington Books.
- [141] Tsai, S.-C., Chen, C.-H., and Shih, K.-C. (2022), ‘Exploring

- Transaction Security on Consumers' Willingness to Use Mobile Payment by Using the Technology Acceptance Model', *Applied System Innovation*, tập 5, số 6, tr. 113. DOI:10.3390/asi5060113
- [142] Tun, P. (2020), 'An Investigation of Factors Influencing Intention to Use Mobile Wallets of Mobile Financial Services Providers in Myanmar', *The Asian Journal of Technology Management*, tập 13, số 2, tr. 129-144. DOI: 10.12695/ajtm.2020.13.2.3
- [143] Tusyanah, T., Wahyudin, A., and Khafid, M. (2021), 'Analyzing Factors Affecting the Behavioral Intention to Use e-Wallet with the UTAUT Model with Experience as Moderating Variable', *Journal of Economic Education*, tập 10, số 1, p. 113–123. DOI 10.15294/jeec.v9i2.44824
- [144] Vana, P., Lambrecht, A., and Bertini, M. (2018), 'Cashback Is Cash Forward: Delaying a Discount to Entice Future Spending', *Journal of Marketing Research*, tập 55, số 6, p. 852–868. <https://doi.org/10.1177/0022243718811853>
- [145] Veeramootoo, N., Nunkoo, R., and Dwivedi, Y. (2018), 'What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage', *Government Information Quarterly*, tập 35, số 2, tr. 161-174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- [146] Venkatesh, V., and Davis, F. (2000), 'A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies', *Management Science*, tập 46, số 2, tr.186–204. DOI:10.1287/mnsc.46.2.186.11926
- [147] Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., and Davis, F. (2003), 'User acceptance of information technology: Toward a unified view', *MIS quarterly*, tập 27, số 3, tr. 425 – 478. DOI: 10.2307/30036540
- [148] Venkatesh, V., Thong, J., and Xu, X. (2012), 'Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology', *MIS Quarterly*, tập 36, số 1, tr. 157-178. DOI: 10.2307/41410412
- [149] VISA (2023), *New horizons for payments in our hyper-digital age:*

Consumer payment attitudes study, Asia.

- [150] Walter , A., Mueller, T., and Helfert , G. (2000), The impact of satisfaction, trust, and relationship value on commitment: Theoretical considerations and empirical results, *the 16th IMP-conference in Bath*, U.K: University of Bath and University of Birmingham.
- [151] Walters , C. G. (1974), *Consumer Behavior: theory and practice*, Homewood, Richard D. Irwin.
- [152] Wei , M.-F., Luh, Y.-H., Huang , Y.-H., and Chang, Y.-C. (2021), ‘Young Generation’s Mobile Payment Adoption Behavior: Analysis Based on an Extended UTAUT Model’, *Journal of theoretical and atrlied electronic commerce research*, tập 16, số 4, tr. 618-637. <https://doi.org/10.3390/jtaer16040037>
- [153] Wen, C., Prybutok, V., and Xu , C. (2011), ‘An integrated model for customer online repurchase intention’, *Journal of Computer Information Systems*, tập 52, số 1, tr. 14-23. <https://doi.org/10.1080/08874417.2011.11645518>
- [154] Widodo, M., Irawan, M., and Sukmono, R. (2019), ‘Extending UTAUT2 to Explore Digital Wallet Adoption in Indonesia’, *International Conference on Information and Communications Technology (ICOIACT)*, Yogyakarta, Indonesia, tr. 878-883. 10.1109/ICOIACT46704.2019.8938415
- [155] Windasari, N., Kusumawati, N., Larasati, N., and Amelia, R. (2022), ‘Digital-only banking experience: Insights from gen Y and gen Z’, *Journal of Innovation and Knowledge*, tập 7, số 2, tr. 100170. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100170>
- [156] Yamane , T. (1967), *Statistics An Introductory Analysis*, xuất bản lần thứ 2, Harper and Row, New York.
- [157] Yoon, Y., Guimaraes , T., and O’Neal, Q. (1995), ‘Exploring the Factors Associated with Expert Systems Success’, *MIS Quarterly*, tập 19, số 1, tr. 83-106. <https://doi.org/10.2307/249712>
- [158] Zhang, C.-B., Li, Y.-N., Wu, B., and Li, D.-J. (2017), ‘How WeChat can retain users: Roles of network externalities, social interaction ties, and perceived values in building continuance intention’, *Computers in Human Behavior*, tập 69, tr. 284-293.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.11.069>

- [159] Zhao, W., and Othman, M. (2011), ‘Predicting and explaining complaint intention and behavior of malaysian consumers: An application of the planned behavior theory’, *Advances in International Marketing*, tập 21, tr. 229-252. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2011\)0000021013](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2011)0000021013)
- [160] Zhou , T. (2011), ‘An empirical examination of users' post-adoption behaviour of mobile services’, *Behaviour and Information Technology*, tập 30, số 2, p. 241–250. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2010.543702>

PHỤ LỤC 1
BỘ CÂU HỎI PHÒNG VẤN
Cán bộ cơ quan nhà nước

Xin chào Quý vị!

Để bắt đầu cho buổi thảo luận, tôi xin tự giới thiệu:

Tên tôi là: Công Vũ Hà Mi

Đơn vị công tác: Khoa Kinh tế - Vận tải, trường Đại học Công nghệ GTVT

Vị trí công tác: Giảng viên, Nghiên cứu sinh của trường Đại học Công nghệ GTVT.

Địa chỉ: 54, Triều Khúc, Thanh Xuân, Hà Nội.

Hiện tôi đang thực hiện nghiên cứu đề tài “**Nghiên cứu tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại thành phố Hà Nội**” làm luận án tiến sĩ của mình.

Cảm ơn Ông/ Bà đã dành thời gian để tham gia cuộc thảo luận sau đây. Tôi rất mong muốn nhận được những đóng góp của Ông/ Bà trong cuộc thảo luận này. Mọi đóng góp của Ông/ Bà đều có ý nghĩa thiết thực cho nghiên cứu của tôi. Kính mong nhận được sự hỗ trợ của Ông/ Bà.

Buổi thảo luận dự kiến kéo dài trong vòng 60 phút

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG

- 1 Họ tên chuyên gia:**.....
- 2 Đơn vị công tác:**.....
- 3 Chức vụ:**.....
- 4 Điện thoại:****Email:**.....

PHẦN 2: NỘI DUNG PHÒNG VẤN

1. Xin ông/ bà cho ý kiến về tiềm năng, cơ hội, thách thức và rào cản của thị trường ví điện tử tại Việt Nam và Hà Nội hiện nay?
2. Xin ông/ bà cho biết nhà nước đã triển khai những chiến lược và chính sách quan trọng nào để thúc đẩy người tiêu dùng Việt Nam sử dụng nha nói chung và ví điện tử nói riêng? Những chính sách này phù hợp như thế nào với các mục tiêu chuyên đổi số quốc gia rộng lớn hơn?

3. Xin ông/ bà cho biết hiện nay nhà nước có những hỗ trợ nào đối với các tổ chức cung ứng dịch vụ VĐT hiện nay tại Việt Nam? Các hỗ trợ này có phù hợp với nhu cầu của thị trường và của doanh nghiệp không?

4. Xin ông/ bà cho biết Những thách thức lớn nhất mà nhà nước phải đối mặt trong việc thúc đẩy sử dụng ví điện tử là gì và chúng đang được giải quyết như thế nào?

5. Xin ông/ bà cho biết nhà nước đang tận dụng kinh nghiệm hoặc thông lệ quốc tế như thế nào để định hình chính sách cho hệ sinh thái ví điện tử của Việt Nam?

6. Xin ông/ bà cho biết Tầm nhìn của Nhà nước về việc áp dụng ví điện tử trong năm năm tới là gì?

7. Ông/ bà vui lòng đánh giá mức độ tác động của nhà nước đến việc sử dụng VĐT của NTD tại TP Hà Nội bằng cách tích dấu “v” vào các ô mức độ (từ 1: Rất thấp - đến 5: Rất cao)

Các hỗ trợ của nhà nước	Mức độ đạt được				
	①	②	③	④	⑤
Hỗ trợ về khung pháp lý					
Hỗ trợ phát triển cơ sở hạ tầng					
Hỗ trợ giáo dục tuyên truyền					

1. Ông/ bà vui lòng đánh giá chung các hỗ trợ của nhà nước đối với việc thúc đẩy sử dụng VĐT của NTD tại TP Hà Nội bằng cách tích dấu “v” vào các ô mức độ (từ 1: Rất thấp - đến 5: Rất cao)

Các hỗ trợ của nhà nước	Mức độ đạt được				
	①	②	③	④	⑤
Tính hiệu quả của các hỗ trợ của nhà nước					
Tính phù hợp của các hỗ trợ của nhà nước					

9. Theo Ông/ Bà, những câu hỏi sau có phù hợp để làm thang đo đo lường biến “Hỗ trợ của nhà nước” ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT của NTD không? (Nếu không có ý kiến chỉnh sửa, Ông/ Bà ghi “Đồng ý”; Nếu có ý kiến chỉnh sửa vui lòng ghi ý kiến chỉnh sửa)

STT	Các thang đo đo lường biến “Hỗ trợ của nhà nước”	Ý kiến
-----	--	--------

1	Nhà nước có ban hành văn bản pháp luật rõ ràng quy định đối với ví điện tử	
2	Chính sách tài chính và tiền tệ của chính phủ ổn định	
3	Nhà nước kiểm soát hoạt động thanh toán ví điện tử	
4	Các hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo luật định	
5	Nhà nước có chính sách hỗ trợ cải thiện cơ sở hạ tầng khoa học và công nghệ cho sự phát triển của ví điện tử	
6	Nhà nước có chính sách tuyên truyền khuyến khích giao dịch thanh toán bằng ví điện tử	
7	Nhà nước khuyến khích đổi mới thanh toán thông qua ví điện tử	
8	Nhà nước có chính sách hỗ trợ tài chính với doanh nghiệp cung cấp ví và đơn vị chấp nhận ví góp phần thúc đẩy sử dụng ví điện tử	

Ông/ Bà có muốn điều chỉnh hoặc bổ sung cho các câu hỏi?

.....

.....

.....

PHẦN 3: Ý KIẾN KHÁC

Ông/ bà có ý kiến gì về các hỗ trợ của nhà nước nhằm thúc đẩy sử dụng VĐT đối với NTD không?

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác và giúp đỡ của Ông/ Bà!

PHỤ LỤC 2: THANG ĐO SƠ BỘ

STT	Thang đo	Nguồn
I	Tính hữu ích được cảm nhận (PU)	
1	Ví điện tử giúp các giao dịch trở nên nhanh hơn, tiết kiệm thời gian hơn	[146]
2	Ví điện tử giúp thực hiện giao dịch dễ dàng hơn	
3	Ví điện tử giúp tăng hiệu quả giao dịch (giúp quản lý tài chính hiệu quả, thực hiện được các giao dịch có giá trị rất nhỏ)	
4	Ví điện tử giúp cải thiện chất lượng giao dịch được thực hiện	
5	Ví điện tử hữu ích cho giao dịch của tôi	
II	Nhận thức dễ sử dụng (PEU)	
1	Học cách sử dụng ví điện tử rất dễ dàng	[146]
2	Ví điện tử dễ sử dụng và dễ thao tác	
3	Ví điện tử dễ sử dụng để làm những gì tôi muốn (Ví điện tử tích hợp nhiều tính năng thanh toán: thanh toán trực tuyến các loại hóa đơn, mua sắm, nạp tiền điện thoại...; dễ dàng kết nối với các sàn giao dịch thương mại điện tử và liên kết với các ngân hàng))	
4	Tương tác với ví điện tử không đòi hỏi nhiều nỗ lực về mặt tinh thần	
5	Giao diện của ví điện tử thân thiện với người dùng	[154]
6	VĐT thường xuyên cập nhật các phiên bản công nghệ mới giúp thao tác nhanh hơn và hiệu quả hơn	
III	Niềm tin về An toàn, bảo mật (TSS)	
1	Hệ thống thanh toán ví điện tử đảm bảo xác minh thông tin giữa các bên tham gia	[36]
2	Tôi tin rằng hệ thống thanh toán ví điện tử luôn có kế hoạch chuẩn bị để đối phó với rủi ro và đảm bảo an toàn dữ liệu	
3	Hệ thống thanh toán ví điện tử có đầy đủ tính năng, công nghệ để đảm bảo giữ nguyên vẹn thông tin của tôi	

STT	Thang đo	Nguồn
4	Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi sẽ không được sử dụng cho các mục đích khác	
5	Tôi tin rằng các giao dịch riêng tư của tôi qua ví điện tử sẽ được bảo vệ	
6	Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi được bảo vệ thông qua cơ sở dữ liệu ví điện tử	
IV	Nhận thức về lợi ích tài chính (PB)	
1	Ví điện tử cung cấp nhiều ưu đãi, khuyến mại và được hoàn tiền khi sử dụng	[148]
2	Sử dụng ví điện tử giúp tiết kiệm được tiền khi thanh toán	
V	Cam kết của doanh nghiệp (TCC)	
1	Doanh nghiệp đảm bảo tối đa lợi ích cho người dùng	[107]
2	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp sản phẩm/dịch vụ chất lượng cao	Tổng hợp ý kiến chuyên gia
3	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp thông tin minh bạch và chính xác	
4	Doanh nghiệp đảm bảo an toàn bảo mật thông tin của tôi	
5	Tôi nghĩ rằng các công ty thanh toán kỹ thuật số đáng tin cậy và sẽ giữ đúng cam kết của họ	
6	Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch điện tử vì các tuyên bố về bảo đảm và điều lệ đạo đức của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán	[57]
VI	Hỗ trợ của nhà nước (SS)	
1	Nhà nước có ban hành văn bản pháp luật rõ ràng quy định đối với ví điện tử	[7]
2	Chính sách tài chính và tiền tệ của chính phủ ổn định	
3	Nhà nước kiểm soát hoạt động thanh toán ví điện tử	
4	Các hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo luật định	
5	Nhà nước có chính sách hỗ trợ cải thiện cơ sở hạ tầng khoa học và công nghệ cho sự phát triển của ví điện tử	[15]

STT	Thang đo	Nguồn
6	Nhà nước có chính sách tuyên truyền khuyến khích giao dịch thanh toán bằng ví điện tử	
7	Nhà nước khuyến khích đổi mới thanh toán thông qua ví điện tử	
8	Nhà nước có chính sách hỗ trợ tài chính với doanh nghiệp cung cấp ví và đơn vị chấp nhận ví góp phần thúc đẩy sử dụng ví điện tử	
VII	Ý định sử dụng ví điện tử (IU)	
1	Tôi có ý định sử dụng ví điện tử trong thời gian tới	[148]
2	Tôi có ý định sử dụng ví điện tử thường xuyên hơn trong thời gian tới	
3	Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ ví điện tử cho người khác trong thời gian tới	[69]
VIII	Quyết định sử dụng ví điện tử (DE)	
1	Tôi thích sử dụng ví điện tử	[148]
2	Tôi sử dụng nhiều chức năng của ví điện tử	
3	Sử dụng ví điện tử là phù hợp với xu thế	[17]

PHỤ LỤC 3

CÂU HỎI THẢO LUẬN VỚI CHUYÊN GIA

PHẦN 1: GIỚI THIỆU

Xin chào Quý vị!

Để bắt đầu cho buổi thảo luận, tôi xin tự giới thiệu:

Tên tôi là: Công Vũ Hà Mi

Đơn vị công tác: Khoa Kinh tế - Vận tải, trường Đại học Công nghệ GTVT

Vị trí công tác: Giảng viên, Nghiên cứu sinh của trường Đại học Công nghệ GTVT.

Địa chỉ: 54, Triều Khúc, Thanh Xuân, Hà Nội.

Hiện tôi đang thực hiện nghiên cứu đề tài “**Nghiên cứu tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại thành phố Hà Nội**” làm luận án tiến sĩ của mình.

Cảm ơn Ông/ Bà đã dành thời gian để tham gia cuộc thảo luận sau đây. Tôi rất mong muốn nhận được những đóng góp của Ông/ Bà trong cuộc thảo luận này. Mọi đóng góp của Ông/ Bà đều có ý nghĩa thiết thực cho nghiên cứu của tôi. Kính mong nhận được sự hỗ trợ của Ông/ Bà.

Buổi thảo luận dự kiến kéo dài trong vòng 120 phút.

PHẦN 2: NỘI DUNG

I. Thông tin chung

1. **Họ tên chuyên gia:**.....

2. **Đơn vị công tác:**.....

3. **Chức vụ:**.....

4. **Điện thoại:** **Email:**.....

II. Nội dung phỏng vấn

Thưa quý vị, xuất phát từ tính cấp thiết của đề tài, để thực hiện nghiên cứu **Nghiên cứu tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại thành phố Hà Nội**, tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu gồm các yếu tố: *Tính hữu ích được cảm nhận (PU); Nhận thức dễ sử dụng (PEU); Niềm tin về An toàn,*

bảo mật (TSS); Nhận thức về lợi ích tài chính (PB); Cam kết của doanh nghiệp (TCC); Hỗ trợ của nhà nước (SS); Ý định sử dụng VĐT (IU).

1. Ông/ Bà có đồng ý với các yếu tố được đề xuất và mối quan hệ các yếu tố trong mô hình nghiên cứu không?

.....

.....

.....

.....

2. Theo ý Ông/ Bà có cần thêm bớt hay điều chỉnh mối quan hệ nào không?
Tại sao?

.....

.....

.....

.....

3. Tác giả đã xây dựng bảng hỏi gồm các câu hỏi dưới đây:

(Nếu không có ý kiến chỉnh sửa, Ông/ Bà ghi “Đồng ý”; Nếu có ý kiến chỉnh sửa vui lòng ghi ý kiến chỉnh sửa)

STT	Thang đo	Nguồn	Ý kiến
I	Tính hữu ích được cảm nhận (PU)		
1	Ví điện tử giúp các giao dịch trở nên nhanh hơn, tiết kiệm thời gian hơn	[146]	
2	Ví điện tử giúp thực hiện giao dịch dễ dàng hơn		
3	Ví điện tử giúp tăng hiệu quả giao dịch (giúp quản lý tài chính hiệu quả, thực hiện được các giao dịch có giá trị rất nhỏ)		
4	Ví điện tử giúp cải thiện chất lượng giao dịch được thực hiện		
5	Ví điện tử hữu ích cho giao dịch của tôi		
II	Nhận thức dễ sử dụng (PEU)		

STT	Thang đo	Nguồn	Ý kiến
1	Học cách sử dụng ví điện tử rất dễ dàng	[146]	
2	Ví điện tử dễ sử dụng và dễ thao tác		
3	Ví điện tử dễ sử dụng để làm những gì tôi muốn (Ví điện tử tích hợp nhiều tính năng thanh toán: thanh toán trực tuyến các loại hóa đơn, mua sắm, nạp tiền điện thoại...; dễ dàng kết nối với các sàn giao dịch thương mại điện tử và liên kết với các ngân hàng))		
4	Tương tác với ví điện tử không đòi hỏi nhiều nỗ lực về mặt tinh thần		
5	Giao diện của ví điện tử thân thiện với người dùng	[154]	
6	VĐT thường xuyên cập nhật các phiên bản công nghệ mới giúp thao tác nhanh hơn và hiệu quả hơn	Đề xuất	
III	Niềm tin về An toàn, bảo mật (TSS)		
1	Hệ thống thanh toán ví điện tử đảm bảo xác minh thông tin giữa các bên tham gia	[36]	
2	Tôi tin rằng hệ thống thanh toán ví điện tử luôn có kế hoạch chuẩn bị để đối phó với rủi ro và đảm bảo an toàn dữ liệu		
3	Hệ thống thanh toán ví điện tử có đầy đủ tính năng, công nghệ để đảm bảo giữ nguyên vẹn thông tin của tôi		
4	Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi sẽ không được sử dụng cho các mục đích khác		
5	Tôi tin rằng các giao dịch riêng tư của tôi qua ví điện tử sẽ được bảo vệ		
6	Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi		

STT	Thang đo	Nguồn	Ý kiến
	được bảo vệ thông qua cơ sở dữ liệu ví điện tử		
IV	Nhận thức về lợi ích tài chính (PB)		
1	Ví điện tử cung cấp nhiều ưu đãi, khuyến mại và được hoàn tiền khi sử dụng	[148]	
2	Sử dụng ví điện tử giúp tiết kiệm được tiền khi thanh toán		
V	Cam kết của doanh nghiệp (TCC)		
1	Doanh nghiệp đảm bảo tối đa lợi ích cho người dùng	[107] Đề xuất	
2	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp sản phẩm/dịch vụ chất lượng cao		
3	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp thông tin minh bạch và chính xác		
4	Doanh nghiệp đảm bảo an toàn bảo mật thông tin của tôi		
5	Tôi nghĩ rằng các công ty thanh toán kỹ thuật số đáng tin cậy và sẽ giữ đúng cam kết của họ	[87]	
6	Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch điện tử vì các tuyên bố về bảo đảm và điều lệ đạo đức của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán	[57]	
VI	Hỗ trợ của nhà nước (SS)		
1	Nhà nước có ban hành văn bản pháp luật rõ ràng quy định đối với ví điện tử	[7]	
2	Chính sách tài chính và tiền tệ của chính phủ ổn định		
3	Nhà nước kiểm soát hoạt động thanh toán ví điện tử		
4	Các hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo luật		

STT	Thang đo	Nguồn	Ý kiến
	định		
5	Nhà nước có chính sách hỗ trợ cải thiện cơ sở hạ tầng khoa học và công nghệ cho sự phát triển của ví điện tử	[15]	
6	Nhà nước có chính sách tuyên truyền khuyến khích giao dịch thanh toán bằng ví điện tử		
7	Nhà nước khuyến khích đổi mới thanh toán thông qua ví điện tử		
8	Nhà nước có chính sách hỗ trợ tài chính với doanh nghiệp cung cấp ví và đơn vị chấp nhận ví góp phần thúc đẩy sử dụng ví điện tử	Đề xuất	
VII	Ý định sử dụng ví điện tử (IU)		
1	Tôi có ý định sử dụng ví điện tử trong thời gian tới	[148]	
2	Tôi có ý định sử dụng ví điện tử thường xuyên hơn trong thời gian tới		
3	Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ ví điện tử cho người khác trong thời gian tới	[69]	
VIII	Quyết định sử dụng ví điện tử (DE)		
1	Tôi thường xuyên sử dụng ví điện tử	[148]	
2	Tôi sử dụng nhiều chức năng của ví điện tử		
3	Sử dụng ví điện tử là phù hợp với xu thế	[17]	

Xin Ông/ Bà cho biết:

- Ông/ Bà cho biết mức độ dễ hiểu của các câu hỏi này?

.....

.....

- Ông/ Bà có thể giải thích ý hiểu của mình với câu hỏi?

.....
.....
.....
- Ông/ Bà có đề xuất chỉnh sửa từ ngữ trong câu hỏi không?

.....
.....
.....
- Theo Ông/ Bà, những câu hỏi này có phù hợp để đánh giá ảnh hưởng của hỗ trợ của nhà nước đến ý định sử dụng VĐT của NTD không? Tại sao?

.....
.....
.....
- Ông/ Bà có muốn điều chỉnh hoặc bổ sung cho các câu hỏi?

.....
.....
.....
Xin chân thành cảm ơn Quý vị!

PHỤ LỤC 4

KẾT QUẢ KHẢO SÁT SƠ BỘ

STT	Thang đo	Tổng hợp ý kiến chuyên gia
I	Tính hữu ích được cảm nhận (PU)	
1	Ví điện tử giúp các giao dịch trở nên nhanh hơn, tiết kiệm thời gian hơn	Đồng ý
2	Ví điện tử giúp thực hiện giao dịch dễ dàng hơn	Đồng ý
3	Ví điện tử giúp tăng hiệu quả giao dịch (giúp quản lý tài chính hiệu quả, thực hiện được các giao dịch có giá trị rất nhỏ)	Đồng ý
4	Ví điện tử giúp cải thiện chất lượng giao dịch được thực hiện	Đồng ý
5	Ví điện tử hữu ích cho giao dịch của tôi	Đồng ý
II	Nhận thức dễ sử dụng (PEU)	
1	Học cách sử dụng ví điện tử rất dễ dàng	Đồng ý
2	Ví điện tử dễ sử dụng và dễ thao tác	Đồng ý
3	Ví điện tử dễ sử dụng để làm những gì tôi muốn (Ví điện tử tích hợp nhiều tính năng thanh toán: thanh toán trực tuyến các loại hóa đơn, mua sắm, nạp tiền điện thoại...; dễ dàng kết nối với các sàn giao dịch thương mại điện tử và liên kết với các ngân hàng)	Đồng ý
4	Tương tác với ví điện tử không đòi hỏi nhiều nỗ lực về mặt tinh thần	Đồng ý
5	Giao diện của ví điện tử thân thiện với người dùng	Đồng ý
6	VĐT thường xuyên cập nhập các phiên bản công nghệ mới giúp thao tác nhanh hơn và hiệu quả hơn	Loại bỏ do có tính trùng lặp với các biến còn lại
II	Niềm tin về An toàn, bảo mật (TSS)	
1	Hệ thống thanh toán ví điện tử đảm bảo xác minh thông	Đồng ý

STT	Thang đo	Tổng hợp ý kiến chuyên gia
	tin giữa các bên tham gia	
2	Tôi tin rằng hệ thống thanh toán ví điện tử luôn có kế hoạch chuẩn bị để đối phó với rủi ro và đảm bảo an toàn dữ liệu	Đồng ý
3	Hệ thống thanh toán ví điện tử có đầy đủ tính năng, công nghệ để đảm bảo giữ nguyên vẹn thông tin của tôi	Đồng ý
4	Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi sẽ không được sử dụng cho các mục đích khác	Đồng ý
5	Tôi tin rằng các giao dịch riêng tư của tôi qua ví điện tử sẽ được bảo vệ	Đồng ý
6	Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi được bảo vệ thông qua cơ sở dữ liệu ví điện tử	Đồng ý
III	Nhận thức về lợi ích tài chính (PB)	
1	Ví điện tử cung cấp nhiều ưu đãi, khuyến mại và được hoàn tiền khi sử dụng	Đồng ý
2	Sử dụng ví điện tử giúp tiết kiệm được tiền khi thanh toán	Đồng ý
IV	Cam kết của doanh nghiệp (TCC)	
1	Doanh nghiệp đảm bảo tối đa lợi ích cho người dùng	Đồng ý
2	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp sản phẩm/dịch vụ chất lượng cao	Đồng ý
3	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp thông tin minh bạch và chính xác	Đồng ý
4	Doanh nghiệp đảm bảo an toàn bảo mật thông tin của tôi	Đồng ý
5	Tôi nghĩ rằng các công ty thanh toán kỹ thuật số đáng tin cậy và sẽ giữ đúng cam kết của họ	Đồng ý
6	Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch điện tử vì các tuyên bố về bảo đảm và điều lệ đạo đức của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán	Đồng ý
V	Hỗ trợ của nhà nước (SS)	

STT	Thang đo	Tổng hợp ý kiến chuyên gia
1	Nhà nước có ban hành văn bản pháp luật rõ ràng quy định đối với ví điện tử	Đồng ý
2	Chính sách tài chính và tiền tệ của chính phủ ổn định	Đồng ý
3	Nhà nước kiểm soát hoạt động thanh toán ví điện tử	Đồng ý
4	Các hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo luật định	Đồng ý
5	Nhà nước có chính sách hỗ trợ cải thiện cơ sở hạ tầng khoa học và công nghệ cho sự phát triển của ví điện tử	Đồng ý
6	Nhà nước có chính sách tuyên truyền khuyến khích giao dịch thanh toán bằng ví điện tử	Đồng ý
7	Nhà nước khuyến khích đổi mới thanh toán thông qua ví điện tử	Đồng ý
8	Nhà nước có chính sách hỗ trợ tài chính với doanh nghiệp cung cấp ví và đơn vị chấp nhận ví góp phần thúc đẩy sử dụng ví điện tử	Loại bỏ do có tính trùng lặp với các biến còn lại
VI	Ý định sử dụng ví điện tử (IU)	
1	Tôi có ý định sử dụng ví điện tử trong thời gian tới	Đồng ý
2	Tôi có ý định sử dụng ví điện tử thường xuyên hơn trong thời gian tới	Đồng ý
3	Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ ví điện tử cho người khác trong thời gian tới	Đồng ý
VIII	Quyết định sử dụng ví điện tử (DE)	
1	Tôi thường xuyên sử dụng ví điện tử	Đồng ý
2	Tôi sử dụng nhiều chức năng của ví điện tử	
3	Sử dụng ví điện tử là phù hợp với xu thế	

PHỤ LỤC 5

THANG ĐO CHÍNH THỨC

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
I	Tính hữu ích được cảm nhận (PU)	
PU1	Ví điện tử giúp các giao dịch trở nên nhanh hơn, tiết kiệm thời gian hơn	[146]
PU2	Ví điện tử giúp thực hiện giao dịch dễ dàng hơn	
PU3	Ví điện tử giúp tăng hiệu quả giao dịch (giúp quản lý tài chính hiệu quả, thực hiện được các giao dịch có giá trị rất nhỏ)	
PU4	Ví điện tử giúp cải thiện chất lượng giao dịch được thực hiện	
PU5	Ví điện tử hữu ích cho giao dịch của tôi	
II	Nhận thức dễ sử dụng (PEU)	
PEU1	Học cách sử dụng ví điện tử rất dễ dàng	[146]
PEU2	Ví điện tử dễ sử dụng và dễ thao tác	
PEU3	Ví điện tử dễ sử dụng để làm những gì tôi muốn (Ví điện tử tích hợp nhiều tính năng thanh toán: thanh toán trực tuyến các loại hóa đơn, mua sắm, nạp tiền điện thoại...; dễ dàng kết nối với các sàn giao dịch thương mại điện tử và liên kết với các ngân hàng))	
PEU4	Tương tác với ví điện tử không đòi hỏi nhiều nỗ lực về mặt tinh thần	
PEU5	Giao diện của ví điện tử thân thiện với người dùng	[154]
III	Niềm tin về An toàn, bảo mật (TSS)	
TSS1	Hệ thống thanh toán ví điện tử đảm bảo xác minh thông tin giữa các bên tham gia	[36]
TSS2	Tôi tin rằng hệ thống thanh toán ví điện tử luôn có kế hoạch chuẩn bị để đối phó với rủi ro và đảm bảo an toàn dữ liệu	

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
TSS3	Hệ thống thanh toán ví điện tử có đầy đủ tính năng, công nghệ để đảm bảo giữ nguyên vẹn thông tin của tôi	
TSS4	Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi sẽ không được sử dụng cho các mục đích khác	
TSS5	Tôi tin rằng các giao dịch riêng tư của tôi qua ví điện tử sẽ được bảo vệ	
TSS6	Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi được bảo vệ thông qua cơ sở dữ liệu ví điện tử	
IV	Nhận thức về lợi ích tài chính (PB)	
PB1	Ví điện tử cung cấp nhiều ưu đãi, khuyến mại và được hoàn tiền khi sử dụng	[148]
PB2	Sử dụng ví điện tử giúp tiết kiệm được tiền khi thanh toán	
V	Cam kết của doanh nghiệp (TCC)	
TCC1	Doanh nghiệp đảm bảo tối đa lợi ích cho người dùng	[107] Tổng hợp ý kiến chuyên gia
TCC2	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp sản phẩm/dịch vụ chất lượng cao	
TCC3	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp thông tin minh bạch và chính xác	
TCC4	Doanh nghiệp đảm bảo an toàn bảo mật thông tin của tôi	
TCC5	Tôi nghĩ rằng các công ty thanh toán kỹ thuật số đáng tin cậy và sẽ giữ đúng cam kết của họ	[87]
TCC6	Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch điện tử vì các tuyên bố về bảo đảm và điều lệ đạo đức của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán	[57]
VI	Hỗ trợ của nhà nước (SS)	
SS1	Nhà nước có ban hành văn bản pháp luật rõ ràng quy định đối với ví điện tử	[7]
SS2	Chính sách tài chính và tiền tệ của chính phủ ổn định	
SS3	Nhà nước kiểm soát hoạt động thanh toán ví điện tử	

Mã hoá	Thang đo	Nguồn
SS4	Các hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo luật định	
SS5	Nhà nước có chính sách hỗ trợ cải thiện cơ sở hạ tầng khoa học và công nghệ cho sự phát triển của ví điện tử	[15]
SS6	Nhà nước có chính sách tuyên truyền khuyến khích giao dịch thanh toán bằng ví điện tử	
SS7	Nhà nước khuyến khích đổi mới thanh toán thông qua ví điện tử	
VII	Ý định sử dụng ví điện tử (IU)	
IU1	Tôi có ý định sử dụng ví điện tử trong thời gian tới	[147]
IU2	Tôi có ý định sử dụng ví điện tử thường xuyên hơn trong thời gian tới	
IU3	Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ ví điện tử cho người khác trong thời gian tới	[69]
VIII	Quyết định sử dụng ví điện tử (DE)	
DE1	Tôi thích sử dụng ví điện tử	[148]
DE2	Tôi sử dụng nhiều chức năng của ví điện tử	
DE3	Sử dụng ví điện tử là phù hợp với xu thế	[17]

PHỤ LỤC 6

KHẢO SÁT TÁC ĐỘNG CỦA NHÀ NƯỚC ĐẾN SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI HÀ NỘI

(Khảo sát chính thức)

Xin chào Quý vị!

Tôi là Công Vũ Hà Mi – đang là nghiên cứu sinh của trường Đại học Công nghệ GTVT.

Ví điện tử (VĐT) là một phương thức thanh toán điện tử đang ngày càng phổ biến và phát triển tại VN. Một số VĐT phổ biến như: MoMo, Shopee Pay, ZaloPay, ViettelPay,... Tại VN, VĐT còn chưa thực sự phổ biến như các hình thức thanh toán tiền mặt hay thanh toán qua NH, các chính sách hỗ trợ đối với VĐT còn nhiều hạn chế. Tuy nhiên, VĐT đang dần là một xu thế đối với người tiêu dùng khi thanh toán bởi những lợi ích mà nó mang lại.

Với kỳ vọng về một phương thức thanh toán đầy tiềm năng, mang lại lợi ích và bảo vệ cho người dùng, hiện tại tôi đang nghiên cứu đề tài **“Nghiên cứu tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại thành phố Hà Nội”** nhằm tìm hiểu những đánh giá và quan điểm của Quý vị về vai trò của nhà nước hiện nay có ảnh hưởng như thế nào tới Ý định sử dụng Ví điện tử của Quý vị.

Kính mong nhận được sự hỗ trợ của quý vị bằng việc trả lời phiếu khảo sát dưới đây. Những ý kiến đóng góp của Quý vị có ý nghĩa quan trọng và là một phần không thể thiếu giúp cho nghiên cứu của chúng tôi được hoàn thiện.

Trân trọng cảm ơn Quý vị!

Mọi thông tin cần trao đổi xin gửi về:

Công Vũ Hà Mi, khoa Kinh tế - Vận tải, trường Đại học Công nghệ giao thông vận tải, số 54, phố Triều Khúc, phường Thanh Xuân Nam, quận Thanh Xuân, Tp. Hà Nội;

Điện thoại: 0828282886; thư điện tử: hami.cv@utt.edu.vn

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG

Ghi chú: Ví điện tử - VĐT; Người tiêu dùng – NTD.

1. Anh/chị ở độ tuổi nào:

Dưới 18 tuổi

Từ 18 đến 23 tuổi

- Từ 24 đến 29 tuổi Từ 30 đến 39 tuổi
 Từ 40 đến 49 tuổi Từ 50 trở lên

2. Giới tính:

- Nam Nữ

3. Anh/ Chi ở khu vực nào tại Hà Nội

Khu vực quận: Cầu Giấy, Thanh Xuân, Hoàng Mai, Đống Đa, Hà Đông, Hai Bà Trưng, Ba Đình, Hoàn Kiếm, Long Biên, Tây Hồ, Nam Từ Liêm và Bắc Từ Liêm

Khu vực huyện: Ba Vì, Thạch Thất, Đan Phượng, Thường Tín, Chương Mỹ, Hoài Đức, Thanh Oai, Mỹ Đức, Phú Xuyên, Quốc Oai, Ứng Hòa, Phúc Thọ, Thị xã Sơn Tây.

Khu vực huyện: Gia Lâm, Thanh Trì.

Khu vực huyện: Sóc Sơn, Đông Anh, Mê Linh

4. Trình độ học vấn:

- Trung học phổ thông Trung cấp/ Cao đẳng
 Đại học Sau đại học

5. Nghề nghiệp:

- Học sinh/ Sinh viên Công nhân Nông dân
 Công chức – viên chức Nhân viên văn phòng Kinh doanh
 Khác (ghi rõ).....

6. Thu nhập:

- Dưới 5 triệu VNĐ Từ 5 đến 10 triệu
 Từ 11 đến 20 triệu Trên 20 triệu

7. Anh/ chị có đang sử dụng VĐT nào không?

- Có
 Không (nếu Không vui lòng trả lời câu hỏi 6a, 6b)

6a. Anh chị không dùng VĐT vì:

6b. Anh/ Chị có ý định sử dụng VĐT trong tương lai không?

- Có
 Không

8. Số lượng VĐT mà Anh/ Chị đang cài trong máy là:

- 01 ví 02 ví 03 ví Nhiều hơn 03 ví

9. Anh/ Chị sử dụng VĐT cho những loại giao dịch nào?

.....

10. Tần suất sử dụng VĐT trung bình của Anh/ Chị là:

- Hơn một lần một ngày Hằng ngày
 3 đến 5 lần một tuần Mỗi tuần một lần
 2 đến 3 lần một tháng Mỗi tháng một lần

11. Trước khi sử dụng VĐT, Anh/ Chị có tìm hiểu kỹ về lợi ích của VĐT không?

- Có
 Không

PHẦN 2: ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ TIẾP CẬN CỦA NTD VỚI CÁC HỖ TRỢ CỦA NHÀ NƯỚC LIÊN QUAN TỚI VÍ ĐIỆN TỬ

12. Khi sử dụng VĐT, Anh/ Chị có đọc các quyền lợi được hưởng và quy định pháp luật về VĐT không?

- Có
 Không

13. Anh/ Chị tự đánh giá về mức độ hiểu biết của Anh/ Chị đối với các văn bản pháp luật

- Biết và hiểu rõ nội dung
 Biết nhưng không rõ nội dung
 Không biết

14. Anh/ Chị có biết về các hỗ trợ đối với cơ sở hạ tầng trong thanh toán liên quan đến VĐT của nhà nước không?

- Biết và hiểu rõ nội dung
 Biết nhưng không rõ nội dung
 Không biết

15. Anh/ Chị có biết về các chương trình tuyên truyền, giáo dục về thanh toán điện tử liên quan đến VĐT do Nhà nước và các tổ chức phát động không?

- Cần thiết
- Bình thường
- Không cần thiết
- Rất không cần thiết

20.2. Cần thiết phải có các hỗ trợ cơ sở hạ tầng của nhà nước liên quan tới VĐT

- Rất cần thiết
- Cần thiết
- Bình thường
- Không cần thiết
- Rất không cần thiết

20.3. Cần thiết phải có các hỗ trợ giáo dục, tuyên truyền của nhà nước liên quan tới VĐT

- Rất cần thiết
- Cần thiết
- Bình thường
- Không cần thiết
- Rất không cần thiết

21. Mức độ hài lòng

21.1. Mức độ hài lòng với hỗ trợ về Pháp luật liên quan tới VĐT

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

21.2. Mức độ hài lòng với các hỗ trợ về cơ sở hạ tầng của nhà nước

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng

- Rất hài lòng

21.3. *Mức độ hài lòng với các hỗ trợ về giáo dục, tuyên truyền của nhà nước*

- Rất không hài lòng
- Không hài lòng
- Bình thường
- Hài lòng
- Rất hài lòng

22. Đánh giá về mức độ phù hợp của các hỗ trợ của nhà nước

22.1 *Các hỗ trợ của nhà nước phù hợp với trình độ hiểu biết của NTD*

- Rất thấp
- Thấp
- Trung bình
- Cao
- Rất cao

22.2 *Các hỗ trợ của nhà nước phù hợp với nhu cầu thay đổi của người dùng*

- Rất thấp
- Thấp
- Trung bình
- Cao
- Rất cao

22.3. *Các hỗ trợ của nhà nước phù hợp với tình hình kinh tế, chính trị, xã hội hiện nay*

- Rất thấp
- Thấp
- Trung bình
- Cao
- Rất cao

23. Các Hỗ trợ của nhà nước liên quan tới VĐT có ảnh hưởng tới ý định sử dụng VĐT của anh chị không?

- Rất ảnh hưởng

- Ảnh hưởng
- Bình thường
- Không ảnh hưởng
- Rất không ảnh hưởng

24. Anh chị quan tâm tới những cam kết nào của doanh nghiệp cung cấp VĐT?

- Cam kết đảm bảo về tính an toàn bảo mật
- Cam kết cung cấp DV chất lượng cao
- Cam kết bảo vệ quyền lợi của NTD
- Cam kết minh bạch và chính xác trong thông tin:
- Cam kết hỗ trợ khách hàng tận tình
- Khác:.....

25. Anh/ chị đánh giá như thế nào về mức độ thực hiện Cam kết của các doanh nghiệp cung cấp VĐT?

- Rất tốt
- Tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Rất không tốt

PHẦN 4: ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA NHÀ NƯỚC ĐẾN SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG TẠI HÀ NỘI

Để đánh giá mức độ tác động của Nhà nước đến sử dụng VĐT của NTD tại Hà Nội, tác giả sử dụng thang đo định tính theo thứ tự tăng dần từ 1 đến 5.

Anh/ Chị đã vui lòng cho biết đánh giá cá nhân của mình với các phát biểu sau đây bằng cách đánh dấu (x) vào các con số tương ứng: ①: Rất không đồng ý; ②: Không đồng ý; ③: Trung lập; ④: Đồng ý; ⑤: Rất đồng ý.

Biên quan sát	Mã hóa	Mức độ đạt được				
		①	②	③	④	⑤
I. THANG ĐO CÁC YẾU TỐ						
1. Tính hữu ích được cảm nhận	PU					
1.1. Tôi thấy Ví điện tử giúp các giao dịch trở nên nhanh hơn, tiết kiệm thời gian hơn	PU1					
1.2. Tôi thấy Ví điện tử giúp thực hiện giao dịch dễ	PU2					

Biến quan sát	Mã hóa	Mức độ đạt được				
		①	②	③	④	⑤
dàng hơn						
1.3. Tôi thấy Ví điện tử giúp tăng hiệu quả giao dịch (giúp quản lý tài chính hiệu quả, thực hiện được các giao dịch có giá trị rất nhỏ)	PU3					
1.4. Tôi thấy Ví điện tử giúp cải thiện chất lượng giao dịch được thực hiện	PU4					
1.5. Tôi thấy Ví điện tử hữu ích cho giao dịch của tôi	PU5					
2. Nhận thức để sử dụng						
2.1. Tôi thấy Học cách sử dụng ví điện tử rất dễ dàng	PEU1					
2.2. Tôi thấy Ví điện tử dễ sử dụng và dễ thao tác	PEU2					
2.3. Tôi thấy Ví điện tử dễ sử dụng để làm những gì tôi muốn (Ví điện tử tích hợp nhiều tính năng thanh toán: thanh toán trực tuyến các loại hóa đơn, mua sắm, nạp tiền điện thoại...; dễ dàng kết nối với các sàn giao dịch thương mại điện tử và liên kết với các ngân hàng)	PEU3					
2.4. Tôi thấy Tương tác với ví điện tử không đòi hỏi nhiều nỗ lực về mặt tinh thần	PEU4					
2.5. Tôi thấy Giao diện của ví điện tử thân thiện với người dùng	PEU5					
3. Niềm tin về An toàn, bảo mật	TSS					
3.1. Tôi tin rằng Hệ thống thanh toán ví điện tử đảm bảo xác minh thông tin giữa các bên tham gia	TSS1					
3.2. Tôi tin rằng hệ thống thanh toán ví điện tử luôn có kế hoạch chuẩn bị để đối phó với rủi ro và đảm bảo an toàn dữ liệu	TSS2					
3.3. Tôi tin rằng Hệ thống thanh toán ví điện tử có đầy đủ tính năng, công nghệ để đảm bảo giữ	TSS3					

Biến quan sát	Mã hóa	Mức độ đạt được				
		①	②	③	④	⑤
nguyên vẹn thông tin của tôi						
3.4. Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi sẽ không được sử dụng cho các mục đích khác	TSS4					
3.5. Tôi tin rằng các giao dịch riêng tư của tôi qua ví điện tử sẽ được bảo vệ	TSS5					
3.6. Tôi tin rằng thông tin cá nhân của tôi được bảo vệ thông qua cơ sở dữ liệu ví điện tử	TSS6					
4. Nhận thức về lợi ích tài chính (PB)	PB					
4.1. Ví điện tử cung cấp nhiều ưu đãi, khuyến mại và được hoàn tiền khi sử dụng	PB1					
4.2. Sử dụng ví điện tử giúp tiết kiệm được tiền khi thanh toán	PB2					
5. Cam kết của doanh nghiệp						
5.1. Tôi tin rằng Doanh nghiệp đảm bảo tối đa lợi ích cho người dùng	TCC1					
5.2. Tôi tin rằng Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp sản phẩm/dịch vụ chất lượng cao	TCC2					
5.3. Tôi tin rằng Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp thông tin minh bạch và chính xác	TCC3					
5.4. Tôi tin rằng Doanh nghiệp đảm bảo an toàn bảo mật thông tin của tôi	TCC4					
5.5. Tôi nghĩ rằng các công ty thanh toán kỹ thuật số đáng tin cậy và sẽ giữ đúng cam kết của họ	TCC5					
5.6. Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch điện tử vì các tuyên bố về bảo đảm và điều lệ đạo đức của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán	TCC6					
6. Hỗ trợ của nhà nước	SS					
6.1. Tôi thấy Nhà nước có ban hành văn bản pháp luật rõ ràng quy định đối với ví điện tử	SS1					

Biến quan sát	Mã hóa	Mức độ đạt được				
		①	②	③	④	⑤
6.2. Tôi thấy Chính sách tài chính và tiền tệ của chính phủ ổn định	SS2					
6.3. Tôi thấy Nhà nước kiểm soát hoạt động thanh toán ví điện tử	SS3					
6.4. Tôi thấy Các hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo luật định	SS4					
6.5. Tôi thấy Nhà nước có chính sách hỗ trợ cải thiện cơ sở hạ tầng khoa học và công nghệ cho sự phát triển của ví điện tử	SS5					
6.6. Tôi thấy Nhà nước có chính sách tuyên truyền khuyến khích giao dịch thanh toán bằng ví điện tử	SS6					
6.7. Tôi thấy Nhà nước khuyến khích đổi mới thanh toán thông qua ví điện tử	SS7					
II. THANG ĐO Ý ĐỊNH SỬ DỤNG VĐT (IU)						
Tôi có ý định sử dụng ví điện tử trong thời gian tới	IU1					
Tôi có ý định sử dụng ví điện tử thường xuyên hơn trong thời gian tới	IU2					
Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ ví điện tử cho người khác trong thời gian tới	IU3					
II. THANG ĐO QUYẾT ĐỊNH SỬ DỤNG (DE)						
Tôi thích sử dụng ví điện tử	DE1					
Tôi sử dụng nhiều chức năng của ví điện tử	DE2					
Sử dụng ví điện tử là phù hợp với xu thế	DE3					

PHẦN 5: KẾT LUẬN VÀ CẢM ƠN

Ý kiến góp ý khác của Anh/ Chị về Nhà nước đến ý định sử dụng VĐT của NTD:

.....

Trân trọng cảm ơn Quý vị đã hợp tác và giúp đỡ!

PHỤ LỤC 7

PHIẾU ĐIỀU TRA VỀ HỖ TRỢ CỦA NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI CÁC DOANH NGHIỆP CUNG ỨNG VÍ ĐIỆN TỬ

Thưa ông/ bà, tôi là nghiên cứu sinh thuộc Trường Đại học Công nghệ GTVT, hiện đang thực hiện dự án nghiên cứu về “*Nghiên cứu tác động của nhà nước đến sử dụng ví điện tử của người tiêu dùng tại Thành phố Hà Nội*”. Mục tiêu của dự án là thu thập dữ liệu thực tiễn từ các doanh nghiệp để đánh giá hiệu quả và đưa ra các kiến nghị nhằm cải thiện chính sách hỗ trợ, thúc đẩy sự phát triển bền vững của ví điện tử.

Chúng tôi rất mong nhận được sự hợp tác từ Quý Doanh nghiệp thông qua việc tham gia khảo sát này. Những câu trả lời của quý vị dùng cho mục đích nghiên cứu khoa học và các thông tin cá nhân sẽ được giữ bí mật tuyệt đối. Những thông tin và ý kiến quý báu từ Quý Doanh nghiệp sẽ là nền tảng quan trọng để chúng tôi thực hiện các phân tích, đưa ra các đề xuất chính sách hữu ích và thiết thực. Xin chân thành cảm ơn!

Phiếu điều tra bao gồm các câu hỏi liên quan đến:

- Thực trạng hoạt động của doanh nghiệp kinh doanh ví điện tử.
- Những khó khăn và thách thức hiện tại.
- Mức độ và hiệu quả của các chính sách hỗ trợ hiện có từ nhà nước.
- Các đề xuất, kiến nghị từ phía doanh nghiệp nhằm cải thiện chính sách hỗ trợ

PHẦN 1: THÔNG TIN CHUNG VỀ DOANH NGHIỆP

1. **Tên doanh nghiệp:**

2. **Địa chỉ:**

3. **Họ tên người cung cấp thông tin:**

4. **Chức vụ:**

5. **Tốc độ tăng trưởng số lượng người dùng trong 3 năm gần đây:**

- Tăng mạnh
- Tăng nhẹ
- Không thay đổi
- Giảm

6. **Những khó khăn chính mà doanh nghiệp đang gặp phải khi kinh điện tử:**

- Cạnh tranh từ các đối thủ trong nước
- Cạnh tranh từ các đối thủ quốc tế
- Vấn đề về công nghệ và hạ tầng
- Vấn đề về bảo mật và an toàn thông tin
- Hạn chế về nguồn vốn
- Các quy định pháp lý và thủ tục hành chính
- Khác (xin vui lòng ghi rõ): _____
- Rất dễ dàng

PHẦN 2: THỰC TRẠNG HỖ TRỢ CỦA NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP VÍ ĐIỆN TỬ

7. Doanh nghiệp có nhận được bất kỳ hình thức hỗ trợ nào từ nhà nước không?

(Có thể chọn nhiều phương án):

- Hỗ trợ tài chính (vay vốn, trợ cấp, v.v.)
- Hỗ trợ đào tạo và phát triển nhân lực
- Hỗ trợ giáo dục, tuyên truyền
- Hỗ trợ về công nghệ và hạ tầng
- Hỗ trợ pháp lý và tư vấn
- Khác (xin vui lòng ghi rõ):

8. Đánh giá của doanh nghiệp về các Quy định để được hưởng chính sách hỗ trợ của nhà nước

- Rất khó khăn
- Khó khăn
- Bình thường
- Thuận lợi
- Rất thuận lợi

9. Đánh giá của doanh nghiệp về các hỗ trợ của nhà nước

9.1. Hệ thống văn bản pháp luật còn thiếu, chồng chéo, chưa đồng bộ

- Rất đồng ý
- Đồng ý
- Bình thường

- Không đồng ý
- Rất không đồng ý

9.2. Sự phối hợp giải quyết hành chính của các đơn vị quản lý nhà nước chưa hiệu quả

- Rất đồng ý
- Đồng ý
- Bình thường
- Không đồng ý
- Rất không đồng ý

9.3. Năng lực giải quyết của cán bộ cơ quan quản lý nhà nước chưa tốt

- Rất đồng ý
- Đồng ý
- Bình thường
- Không đồng ý
- Rất không đồng ý

9.4. Thiếu sự tham gia của doanh nghiệp khi xây dựng ban hành các chính sách, quy định đối với hoạt động của VĐT

- Rất đồng ý
- Đồng ý
- Bình thường
- Không đồng ý
- Rất không đồng ý

9.5. Hỗ trợ Tài chính còn chưa đủ mạnh

- Rất đồng ý
- Đồng ý
- Bình thường
- Không đồng ý
- Rất không đồng ý

9.6. Hỗ trợ đào tạo và phát triển nhân lực chưa đủ mạnh

- Rất đồng ý

- Đồng ý
- Bình thường
- Không đồng ý
- Rất không đồng ý

9.7. Hỗ trợ về công nghệ và hạ tầng chưa đủ mạnh

- Rất đồng ý
- Đồng ý
- Bình thường
- Không đồng ý
- Rất không đồng ý

9.8. Hỗ trợ pháp lý và tư vấn chưa đủ mạnh

- Rất đồng ý
- Đồng ý
- Bình thường
- Không đồng ý
- Rất không đồng ý

9.9. Hỗ trợ tuyên truyền chưa đủ mạnh

- Rất đồng ý
- Đồng ý
- Bình thường
- Không đồng ý
- Rất không đồng ý

10. Những biện pháp hỗ trợ nào mà doanh nghiệp mong muốn nhận được từ nhà nước trong tương lai:

.....

.....

.....

PHẦN 3: CÁC CAM KẾT CỦA DOANH NGHIỆP VỚI NGƯỜI TIÊU DÙNG KHI SỬ DỤNG VÍ ĐIỆN TỬ

11. Quý doanh nghiệp có các cam kết nào đối với người tiêu dùng? (Chọn các mục áp dụng)

- Cam kết Đảm bảo lợi ích tối đa cho người dùng
- Cam kết Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng
- Cam kết Cung cấp sản phẩm/dịch vụ chất lượng cao
- Cam kết Cung cấp thông tin minh bạch và chính xác
- Cam kết Hỗ trợ và chăm sóc khách hàng tận tâm
- Khác (vui lòng ghi rõ):

.....
.....

12. Doanh nghiệp tự đánh giá mức độ thực hiện các cam kết với NTD hiện nay như thế nào?

- Rất tốt
- Tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Rất không tốt

13. Theo Anh/ Chị, các hỗ trợ hiện nay của nhà nước có ảnh hưởng đến cam kết đưa ra và khả năng thực hiện cam kết của doanh nghiệp không?

- Rất ảnh hưởng
- Ảnh hưởng
- Trung bình
- Ít ảnh hưởng
- Không ảnh hưởng

Anh/ Chị vui lòng chỉ ra một vài ảnh hưởng (nếu có):

.....
.....
.....

14. Quý doanh nghiệp gặp những khó khăn nào trong việc duy trì cam kết với người tiêu dùng?

- Thiếu nguồn lực
- Chi phí cao
- Khó khăn trong quản lý chất lượng
- Khác (vui lòng ghi rõ):

.....

15. Theo Ông/ Bà, những câu hỏi sau có phù hợp để làm thang đo đo lường biến “Cam kết doanh nghiệp” không? *(Nếu không có ý kiến chỉnh sửa, Ông/ Bà ghi “Đồng ý”; Nếu có ý kiến chỉnh sửa vui lòng ghi ý kiến chỉnh sửa)*

STT	Các thang đo đo lường biến “Cam kết doanh nghiệp”	Ý kiến
1	Doanh nghiệp đảm bảo tối đa lợi ích cho người dùng	
2	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp sản phẩm/dịch vụ chất lượng cao	
3	Doanh nghiệp đảm bảo cung cấp thông tin minh bạch và chính xác	
4	Doanh nghiệp đảm bảo an toàn bảo mật thông tin của tôi	
5	Tôi nghĩ rằng các công ty thanh toán kỹ thuật số đáng tin cậy và sẽ giữ đúng cam kết của họ	
6	Tôi cảm thấy an toàn khi thực hiện giao dịch điện tử vì các tuyên bố về bảo đảm và điều lệ đạo đức của nhà cung cấp dịch vụ thanh toán	

Ông/ Bà có muốn điều chỉnh hoặc bổ sung cho các câu hỏi?

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự hợp tác và giúp đỡ của Ông/ Bà!

PHỤ LỤC 8

DANH SÁCH CHUYÊN GIA THAM GIA PHỎNG VẤN

STT	Họ và tên	Đơn vị công tác	Chức vụ
1	TS. Lê Hồng Thái	Khoa Tài chính Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế ĐHQGHN	Phó Chủ nhiệm Bộ môn Tài chính công
2	TS. Nguyễn Hải Nam	Khoa Tài chính Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế ĐHQGHN	Giảng viên Bộ môn Tài chính công
3	TS. Đỗ Thị Thơ	Khoa Tài chính Ngân hàng, Trường Đại học Kinh tế ĐHQGHN	Giảng viên Bộ môn Tài chính công
4	TS. Hà Thị Liên	Học viện tài chính	Giảng viên
5	TS. Lê Huy Khôi	Viện nghiên cứu chiến lược, chính sách công thương	Phó viện trưởng
6	Bà Nguyễn Trà My	Tổng công ty Dịch vụ số Viettel	Trưởng phòng Truyền thông Quảng cáo
7	Ông Nguyễn Ngọc Điệp	Công ty cổ phần thương mại điện tử bảo kim	Chủ tịch Hội đồng quản trị
8	Bà Trần Phan Thùy Linh	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	Chuyên viên phòng Phát triển thanh toán
9	Bà Đỗ Thị Bích Ngọc	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	Chuyên viên phòng Phát triển thanh toán
10	Bà Nguyễn Minh Châu	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	Chuyên viên phòng Nghiệp vụ kỹ thuật thanh toán và ngân hàng số
11	Bà Nguyễn Thị Thu	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	Chuyên viên

	Hương	Nam	phòng Nghiệp vụ kỹ thuật thanh toán và ngân hàng số
12	Bà Trần Minh Thu	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	Chuyên viên phòng quản lý giám sát tổ chức tín dụng phi ngân hàng

PHỤ LỤC 9
BẢNG TỔNG HỢP CÁC VĂN BẢN PHÁP LUẬT LIÊN
QUAN TỚI QUẢN LÝ ĐỐI VỚI VÍ ĐIỆN TỬ

STT	Các văn bản	Thời gian ban hành
I	VĂN BẢN LUẬT	
1	Luật Giao dịch điện tử	29/11/2005
2	Luật Giao dịch điện tử (Sửa đổi)	22/6/2023
3	Luật viễn thông (sửa đổi)	24/11/2023
4	Luật Công nghệ thông tin	29/6/2006
5	Luật An ninh mạng	12/6/2018
6	Luật An toàn thông tin mạng	19/11/2015
7	Luật Bảo vệ quyền lợi NTD (Sửa đổi)	20/6/2023
8	Luật phòng, chống rửa tiền	15/11/2022
9	Luật phòng chống khủng bố	12/06/2013
10	Luật các tổ chức tín dụng	18/01/2024
11	Luật Ngân hàng Nhà nước VN	16/06/2010
12	Luật đầu tư	17/06/2020
13	Luật Dân sự	14/06/2005
14	Luật quản lý Thuế	13/6/2019
15	Luật Cạnh tranh	12/06/2018
16	Luật Doanh nghiệp	17/06/2020
17	Luật Ngân sách nhà nước	25/06/2015
18	Luật Quảng cáo	21/06/2012
19	Bộ Luật Hình sự	27/11/2015
20	Luật viễn thông	23/11/2009
21	Bộ Luật Dân sự	24/11/2015
22	Luật Thương mại	14/06/2005
II	Nghị định hướng dẫn Luật	

STT	Các văn bản	Thời gian ban hành
23	Nghị định số 52/2024/NĐ-CP về Thanh toán không dùng tiền mặt (thay thế Nghị định số 101/2012/NĐ-CP)	15/05/2024
24	Nghị định số 13/2023/NĐ-CP bảo vệ dữ liệu cá nhân	17/04/2023
25	Nghị định 102/2022/NĐ-CP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng nhà nước VN	12/12/2022
26	Nghị định 59/2022/NĐ-CP quy định về định danh và xác thực điện tử	05/09/2022
27	Nghị định 91/2022/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 126/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Quản lý thuế	30/10/2022
28	Nghị định 53/2022/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật An ninh mạng	15/08/2022
29	Nghị định 80/2021/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa	26/08/2021
30	Nghị định 47/2021/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Doanh nghiệp	01/4/2021
31	Nghị định 31/2021/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Đầu tư	26/3/2021
32	Nghị định 126/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Quản lý thuế	19/10/2020
33	Nghị định 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử	08/04/2020
34	Nghị định 15/2020/NĐ-CP quy định về xử phạt hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử	03/02/2020
35	Nghị định 88/2019/ NĐ-CP - về xử phạt vi phạm hành	14/11/2019

STT	Các văn bản	Thời gian ban hành
	chính trong lĩnh vực tiền tệ và ngân hàng	
36	Nghị định 165/2018/NĐ-CP về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính	24/12/2018
37	Nghị định 130/2018/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số	27/9/2018
38	Nghị định 119/2018/NĐ-CP quy định về hóa đơn điện tử khi bán hàng hóa, cung cấp dịch vụ	12/9/2018
39	Nghị định 39/2018/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa	11/3/2018
40	Nghị định 27/2018/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng	01/3/2018
41	Nghị định 156/2016/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 27/2007/NĐ-CP ngày 23/02/2007 của Chính phủ về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính	21/11/2016
42	Nghị định 80/2016/ NĐ-CP để sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ một số Điều của Nghị định số 101/2012/NĐ-CP	01/07/2016
43	Nghị định số 72/2013/NĐ-CP về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng	15/07/2013)
44	Nghị định 52/2013/NĐ-CP về Thương mại điện tử	16/05/2013
45	Nghị định số 101/2012/NĐ-CP Thanh toán không dùng tiền mặt	22/11/2012
46	Nghị định số 25/2011/NĐ-CP về hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông	06/04/2011
47	Nghị định 35/2007/NĐ-CP - về giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng;	08/03/2007
48	Nghị định 27/2007/NĐ-CP về giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính	23/02/2007

STT	Các văn bản	Thời gian ban hành
49	Nghị định 26/2007/NĐ-CP – quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số.	15/02/2007
III	Thông tư hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định	
50	Thông tư số 40/2024/TT-NHNN quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán (thay thế cho Thông tư số 39/2014/TT-NHNN)	17/07/2024
51	Thông tư 05/VBHN-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông về quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông	15/12/2020
52	Thông tư số 16/2020/TT- NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư số 23/2014/TT ngày 19 tháng 8 năm 2014 về việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại TCCUDV thanh toán	04/12/2020
53	Thông tư số 09/2020/TT-NHNN quy định về việc bảo đảm an toàn hệ thống công nghệ thông tin trong hoạt động ngân hàng	21/10/2020
54	Thông tư 23/2019/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 39/2014/TT-NHNN về dịch vụ Trung gian thanh toán (TGTT)	22/11/2019
55	Thông tư 21/2018/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 37/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước VN quy định về việc quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống TTĐT liên ngân hàng Quốc gia	31/8/2018
56	Thông tư số 18/ 2018/TT-NHNN quy định về an toàn hệ thống thông tin trong hoạt động ngân hàng	21/08/2018
57	Thông tư 30/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số Thông tư quy định về hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán và dịch vụ trung gian thanh toán	14/10/2016

STT	Các văn bản	Thời gian ban hành
58	Thông tư 20/2016/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 36/2012/TT-NHNN ngày 28/12/2012 quy định về trang bị, quản lý, vận hành và đảm bảo an toàn hoạt động của máy giao dịch tự động và Thông tư số 39/2014/TT-NHNN ngày 11/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ trung gian thanh toán	30/6/2016
59	Thông tư số 35/2016/TT-NHNN quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên internet;	29/12/1016
60	Thông tư 46/2014/TT-NHNN hướng dẫn về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt	31/12/2014
61	Thông tư 39/2014/TT-NHNN về dịch vụ Trung gian thanh toán (TGTT)	11/12/2014
62	Thông tư 23/2014/TT-NHNN hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại TCCUDV thanh toán	19/08/2014
63	Thông tư liên tịch số 10/2012/TTLT-BCA-BQP-BTP-BTTTT-VKSNDTCTANDTC hướng dẫn áp dụng quy định của Bộ Luật hình sự về một số tội phạm trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông	10/9/2012
64	Thông tư 6251/ NHNN- TT về việc thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến và VĐT;	10/08/2011
IV	Quyết định, chỉ thị	
65	Quyết định 2345/ QĐ – NHNN về triển khai các giải pháp an toàn, bảo mật trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ NH	28/12/2023
66	Quyết định số 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030	06/01/2022
67	Chỉ thị số 21/CT-TTg về thúc đẩy chuyển đổi số trong chi trả an sinh xã hội không dùng tiền mặt	25/11/2022

STT	Các văn bản	Thời gian ban hành
68	Quyết định số 505/QĐ-TTg về Ngày Chuyển đổi số quốc gia 10/10	22/04/2022
69	Quyết định số 1813/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Về việc phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại VN giai đoạn 2021 - 2025	28/10/2021
70	Quyết định số 1658/QĐ-TTg phê duyệt Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050	01/10/2021
71	Chỉ thị 49/CT-BTTTT - Về thúc đẩy phát triển và sử dụng nền tảng số an toàn, lành mạnh	18/08/2021
72	Chỉ thị 22/CT-BTTTT - Về tăng cường công tác phòng ngừa, chống vi phạm pháp luật và tội phạm trên mạng Internet	26/05/2021
73	Quyết định 316/QĐ-TTg “phê duyệt triển khai thí điểm dùng tài khoản viễn thông thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ có giá trị nhỏ “	09/03/2021
74	Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt "Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030"	03/06/2020
75	Nghị quyết số 84/NQ-CP của Chính phủ: Về các nhiệm vụ, giải pháp tiếp tục tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh, thúc đẩy giải ngân vốn đầu tư công và bảo đảm trật tự an toàn xã hội trong bối cảnh đại dịch COVID-19	29/05/2020
76	Chỉ thị số 22/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Về việc đẩy mạnh triển khai các giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại VN	26/05/2020
77	Quyết định số 645/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử quốc gia giai đoạn 2021 - 2025	15/05/2020
78	Quyết định 149/QĐ-TTg về việc phê duyệt chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến	22/01/ 2020

STT	Các văn bản	Thời gian ban hành
	năm 2030	
79	Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư	27/09/2019
80	Quyết định 414/QĐ-TTg phê duyệt Đề án “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ đồng bào dân tộc thiểu số phát triển kinh tế xã hội và đảm bảo an ninh trật tự vùng đồng bào dân tộc thiểu số VN giai đoạn 2019-2025”	12/04/2019
81	Nghị quyết số 02/NQ-CP năm 2019 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021	01/01/2019
82	Quyết định số 950/QĐ-TTg về phê duyệt Đề án phát triển đô thị thông minh bền vững VN đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030	01/08/2018
83	Quyết định số 2545/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại VN giai đoạn 2016 - 2020	30/12/2016
84	Quyết định số 1734/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Chính sách phát triển đồng bộ kết cấu hạ tầng, gắn phát triển kết cấu hạ tầng trong nước với mạng lưới hạ tầng trong các liên kết khu vực”	6/9/2016
85	Quyết định 844/QĐ-TTg về phê duyệt đề án “Hỗ trợ hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo quốc gia đến năm 2025” (còn gọi là Đề án 844)	18/05/2016
86	Quyết định số 1168/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Chương trình cung cấp dịch vụ viễn thông công ích đến năm 2020	24/07/2015
V	Chương trình do tổ chức phát động	

STT	Các văn bản	Thời gian ban hành
87	Kế hoạch số 91/KH-UBND của UBND Thành phố về Thực hiện Nghị quyết số 11/NQ-CP	21/3/2022
88	Nghị quyết số 11/NQ-CP của Chính phủ về Chương trình phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội	30/01/2022
89	Nghị quyết số 43/2022/QH15 của Quốc hội về chính sách tài khóa, tiền tệ hỗ trợ Chương trình	11/01/2022
90	Kế hoạch 246/KH-UBND của UBND thành phố Hà Nội về việc phục hồi và phát triển kinh tế sau Covid-19 trong quý IV/2021 và các năm 2022, 2023	01/11/2021
91	Chương trình “Ngày không tiền mặt”	

PHỤ LỤC 10
DANH SÁCH CÁC ĐƠN VỊ CUNG ỨNG DỊCH VỤ VÍ ĐIỆN
TỬ

TT	Tên Công ty	Tên ví điện tử	Tình trạng	Thời gian cấp giấy phép
1	Công ty Cổ phần Giải pháp thanh toán VN	VNPAY	Đang hoạt động	2015
2	Công ty Cổ phần Dịch vụ Di động trực tuyến (M_SERVICE JSC)	Momo	Đang hoạt động	2015
3	Công ty Cổ phần Dịch vụ Trực tuyến Việt Úc (VUIPAY)	VUIPAY	Đang hoạt động	2015
4	Công ty Cổ phần Dịch vụ Thương mại Việt Nam Trực tuyến (Vietnam Online)	YoPayment	Đang hoạt động	2015
5	Công ty Cổ phần Dịch vụ trực tuyến Cộng đồng Việt (VIET UNION CORP)	Payoo	Đang hoạt động	2015
6	Công ty Cổ phần ShopeePay	ShopeePay	Đang hoạt động	2023
7	Công ty Cổ phần Giải pháp thanh toán Điện lực và Viễn Thông (ECPay)	ECPay	Bị thu hồi giấy phép từ 15/5/2024	2015
8	Công ty Cổ phần ZION (ZION)	123Pay và ZaloPay	Đang hoạt động	2016
9	Công ty Cổ phần thanh toán điện tử VNPT (VNPT EPAY)	MegaV	Đang hoạt động	2016
10	Công ty Cổ phần Hỗ trợ dịch vụ thanh toán Việt Phú (VIET PHU PAYMENT SURPORT CORP)	Mobivi	Đang hoạt động	2016

TT	Tên Công ty	Tên ví điện tử	Tình trạng	Thời gian cấp giấy phép
11	Công ty Cổ phần Thương mại điện tử Bảo Kim (BAOKIM ECOMMERCE.,JSC)	Baokim	Đang hoạt động	2016
12	Công ty Cổ phần Công nghệ Vi mô (VIMO TECHNOLOTY.,JSC)	Vimo	Đang hoạt động	2016
13	Tổng công ty truyền thông đa phương tiện – Công ty TNHH 1TV (VTC)	VTC Pay	Đang hoạt động	2016
14	Công ty Cổ phần Công nghệ và Dịch vụ MoCa (MOCA.,CORP)	MoCa	Dừng hoạt động từ 1/7/2024	2016
15	Công ty TNHH Ví FPT	SenPay	Đang hoạt động	2016
16	Công ty Cổ phần Dịch vụ thương mại và Công nghệ M-PAY (M-PAY.,JSC)	eMonkey	Đang hoạt động	2016
17	Công ty Cổ phần Thương mại và Dịch vụ Trực tuyến ONEPAY (ONEPAY JSC)	Onepay	Đang hoạt động	2016
18	Công ty TNHH Dịch vụ thanh toán WEPAY (WEPAY CO.,LTD)	Wepay	Đang hoạt động	2016
19	Công ty Cổ phần Ngân lượng (NGANLUONG JSC)	Ngân Lượng.vn	Đang hoạt động	2017
20	Công ty Cổ phần True Money VN (True Money Vietnam., JSC)	TrueMoney	Đang hoạt động	2017
21	Tổng Công ty Truyền thông (VNPT – Media)	VNPTPay	Đang hoạt động	2017

TT	Tên Công ty	Tên ví điện tử	Tình trạng	Thời gian cấp giấy phép
22	Công ty Cổ phần VINID PAY (VINID PAY)	VINID PAY	Đang hoạt động	2017
23	Tập đoàn Công nghiệp Viễn thông Quân Đội (VIETTEL)	Viettel Money	Đang hoạt động	2017
24	Công ty TNHH Đầu tư Phát triển và chuyển giao công nghệ Vina (VINATTI CO.,LTD)	A-PAY	Đang hoạt động	2018
25	Công ty TNHH Dịch vụ Nền di động VN (VIMASS CO.,LTD)	Vimass	Đang hoạt động	2018
26	NH TMCP VN Thịnh Vượng (VPBank)	yolo	Đang hoạt động	2018
27	Công ty TNHH CONNEXION VN (CONNEXION)	Dibee	Đang hoạt động	2019
28	Công ty Cổ phần PAYTECH (PAYTECH)	Vitapay	Đang hoạt động	2019
29	Công ty Cổ phần dịch vụ EPAY (EPAY)	Epay	Đang hoạt động	2019
30	Công ty Cổ phần Công nghệ FINVIET (FINVIET)	ECO	Đang hoạt động	2019
31	Công ty Cổ phần công nghệ (PAYME)	PayME	Đang hoạt động	2019
32	Công ty Cổ phần Thanh toán G (G PAY)	Gpay	Đang hoạt động	2020
33	Công ty Cổ phần Công nghệ VIDIVA (VIDIVA)	Ting	Đang hoạt động	2020
34	Công ty Cổ phần Viễn thông FPT (FPT TELECOM)	FPT Pay (foxpay)	Đang hoạt động	2020
35	Công ty Cổ phần GHTKPAY	GHTKPAY	Đang hoạt động	2020

TT	Tên Công ty	Tên ví điện tử	Tình trạng	Thời gian cấp giấy phép
	(GHTKPAY)		động	
36	Công ty Cổ phần 9PAY	9Pay	Đang hoạt động	2020
37	Công ty Cổ phần APPOTAPAY	Appota	Đang hoạt động	2020
38	Công ty TNHH ONEFIN VN (ONEFIN)	OneFin	Đang hoạt động	2021
39	Tổng công ty viễn thông Mobifone	MobiFone Money	Đang hoạt động	2021
40	Tổng công ty Bưu điện VN	PostPay	Đang hoạt động	2021
41	Công ty TNHH Galaxy Pay	Galaxy Pay	Đang hoạt động	2021
42	Công ty Cổ phần Thanh toán Trực tuyến Toàn cầu	GOOPAY	Đang hoạt động	2021
43	Công ty Cổ phần Tập đoàn Công nghệ HTP	HPay	Đang hoạt động	2022
44	Công ty Cổ phần thanh toán NEO	NeoPay	Đang hoạt động	2022
45	Công ty Cổ phần Truyền thông IO	iPay	Đang hoạt động	2022
46	Công ty TNHH Thu phí tự động VETC	VETC	Đang hoạt động	2023

PHỤ LỤC 11

KẾT QUẢ CHẠY DỮ LIỆU BẰNG SMART PLS3

11.1 Kết quả đánh giá mô hình đo lường

Bảng P11.1. Outer LoadinSS

Biến	DE	EE	SS	IU	PB	PU	TCC	TSS
DE1	0,792							
DE2	0,813							
DE3	0,798							
PEU1		0,813						
PEU2		0,826						
PEU3		0,802						
PEU4		0,834						
PEU5		0,834						
SS1			0,792					
SS2			0,798					
SS3			0,797					
SS4			0,769					
SS5			0,817					
SS6			0,820					
SS7			0,811					
IU1				0,857				
IU2				0,858				
IU3				0,846				
PB1					0,843			
PB2					0,816			
PU1						0,848		
PU2						0,854		
PU3						0,823		
PU4						0,842		

Biến	DE	EE	SS	IU	PB	PU	TCC	TSS
PU5						0,718		
TCC1							0,789	
TCC2							0,832	
TCC3							0,826	
TCC4							0,818	
TCC5							0,833	
TCC6							0,827	
TSS1								0,820
TSS2								0,822
TSS3								0,830
TSS4								0,837
TSS5								0,814
TSS6								0,818

Bảng P11.2. Construct Reliability and Validity

Biến \ Chỉ tiêu	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
DE	0,720	0,721	0,843	0,641
IU	0,814	0,814	0,890	0,729
PB	0,848	0,850	0,815	0,688
PEU	0,880	0,880	0,912	0,675
PU	0,822	0,869	0,878	0,602
SS	0,907	0,907	0,926	0,641
TCC	0,903	0,904	0,925	0,674
TSS	0,905	0,905	0,927	0,678

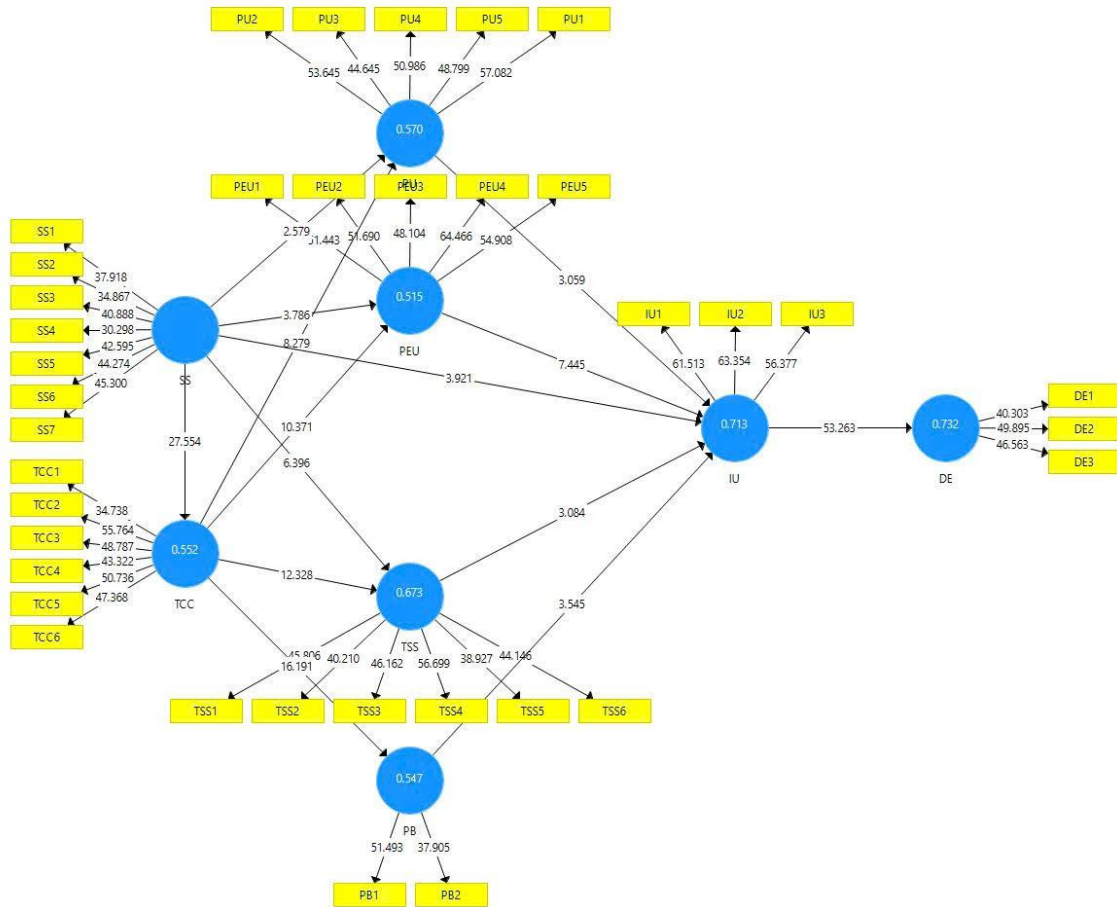
Bảng P11.3. Fornell-Larcker Criterion

STT	Biến	DE	PEU	SS	IU	PB	PU	TCC	TSS
1	DE	0,891							
2	IU	0,855	0,854						
3	PB	0,535	0,605	0,830					
4	PEU	0,749	0,790	0,583	0,822				
5	PU	0,623	0,660	0,459	0,707	0,776			
6	SS	0,560	0,670	0,521	0,617	0,516	0,801		
7	TCC	0,685	0,747	0,589	0,704	0,599	0,743	0,821	
8	TSS	0,636	0,723	0,561	0,708	0,638	0,722	0,797	0,824

Bảng P11.4. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

STT	Biến	DE	PEU	SS	IU	PB	PU	TCC	TSS
1	DE								
2	IU	0,847							
3	PB	0,849	0,844						
4	PEU	0,841	0,834	0,838					
5	PU	0,794	0,791	0,667	0,814				
6	SS	0,691	0,779	0,739	0,690	0,575			
7	TCC	0,848	0,839	0,836	0,787	0,679	0,819		
8	TSS	0,787	0,842	0,795	0,793	0,725	0,796	0,830	

1.2. Đánh giá mô hình cấu trúc SEM**11.2.1. Thông số đường dẫn**



Hình P11.1. Hệ số đường dẫn

11.2.2. Hệ số tác động trong mô hình

Bảng P11.5. Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

Chỉ tiêu Biến	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
IU -> DE	0,755	0,756	0,016	47,188	0,000
PB -> IU	0,133	0,133	0,038	3,545	0,000
PEU -> IU	0,410	0,408	0,055	7,445	0,000
PU -> IU	0,120	0,121	0,039	3,059	0,002
SS -> IU	0,173	0,171	0,044	3,921	0,000
SS -> PEU	0,211	0,210	0,056	3,786	0,000

SS -> PU	0,158	0,163	0,061	2,579	0,010
SS -> TCC	0,743	0,745	0,027	27,554	0,000
SS -> TSS	0,291	0,289	0,045	6,396	0,000
TCC -> PB	0,589	0,590	0,036	16,191	0,000
TCC -> PEU	0,547	0,549	0,053	10,371	0,000
TCC -> PU	0,482	0,484	0,058	8,279	0,000
TCC -> TSS	0,581	0,583	0,047	12,328	0,000
TSS -> IU	0,157	0,158	0,051	3,084	0,002

Bảng P11.6. Inner VIF Values

Biến	DE	IU	PB	PEU	PU	SS	TCC	TSS
DE								
IU	1,000							
PB		1,657						
PEU		2,850						
PU		2,160						
SS		2,239		2,231	2,231		1,000	2,231
TCC			1,000	2,231	2,231			2,231
TSS		2,949						

Bảng P11.7. R Square

Biến \ Chỉ tiêu	R Square	R Square Adjusted
DE	0,732	0,731
IU	0,713	0,710
PB	0,547	0,545
PEU	0,515	0,513
PU	0,570	0,568

TCC	0,552	0,551
TSS	0,673	0,671

Bảng P11.8. f Square

STT	Biến	DE	IU	PB	PEU	PU	SS	TCC	TSS
1	DE								
2	IU	1,228							
3	PB		0,037						
4	PEU		0,205						
5	PU		0,023						
6	SS		0,046		0,041	0,038		1,231	0,156
7	TCC			0,531	0,277	0,165			0,462

Bảng P11.9. Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

Biến	Chỉ tiêu	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
	SS -> PEU -> IU -> DE	0,074	0,073	0,020	3,621	0,000
	SS -> PU -> IU -> DE	0,036	0,037	0,018	1,984	0,008
	SS -> TSS -> IU -> DE	0,039	0,039	0,014	2,877	0,004
	SS -> TCC -> PB -> IU -> DE	0,050	0,050	0,015	3,249	0,001
	SS -> TCC -> PEU -> IU -> DE	0,143	0,144	0,027	5,237	0,000
	SS -> TCC -> PU -> IU -> DE	0,047	0,048	0,014	3,357	0,010
	SS -> TCC -> TSS -> IU -> DE	0,058	0,059	0,021	2,776	0,006

Bảng P11.10. Total Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

Biến \ Chỉ tiêu	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
SS -> DE	0,564	0,565	0,028	19,807	0,000
SS -> IU	0,487	0,490	0,034	14,266	0,000

11.3. Cài đặt chạy Bootstrapping

Data file Settings	
Data file	KẾT QUẢ KHẢO SÁT 01-01-2025 [488 records]
Missing value marker	none
Data Setup Settings	
Algorithm to handle missing data	None
Weighting Vector	-
PLS Algorithm Settings	
Data metric	Mean 0, Var 1
Initial Weights	1,0
Max, number of iterations	900
Stop criterion	7
Use Lohmoeller settings?	No
Weighting scheme	Path
Bootstrapping Settings	
Complexity	Basic Bootstrapping
Confidence interval method	Bias-Corrected and Accelerated (BCa) Bootstrap
Parallel processing	Yes
Samples	3000

Significance level	0,05
Test type	Two Tailed
Construct Outer Weighting Mode Settings	
EE	Automatic
SS	Automatic
IU	Automatic
PB	Automatic
PU	Automatic
TCC	Automatic
TSS	Automatic