

# Phân tích ảnh hưởng của yếu tố trò chơi hóa, nhận thức rủi ro về quyền riêng tư đến ý định sử dụng của người dùng ngân hàng số tại Việt Nam

Đoàn Thanh Hà • Trần Việt Tâm<sup>(\*)</sup>

Ngày nhận bài: 25/02/2025 | Biên tập xong: 02/5/2025 | Duyệt đăng: 12/5/2025

**TÓM TẮT:** Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm khám phá ảnh hưởng của các yếu tố trò chơi hóa (GM), nhận thức quyền riêng tư đến ý định sử dụng ngân hàng số (NHS) của người dùng tại Việt Nam. Về mặt lý thuyết, các giả thuyết được phát triển dựa trên sự kết hợp mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) ban đầu với những yếu tố GM, nhận thức rủi ro quyền riêng tư (PPR) và nhận thức giá trị (PV). Phương pháp PLS-SEM được sử dụng để tìm ra mối quan hệ giữa các yếu tố có ảnh hưởng đến việc người dùng chấp nhận sử dụng NHS tại Việt Nam với 615 kết quả khảo sát. Kết quả cho thấy yếu tố trò chơi có ảnh hưởng thuận chiều đến ý định sử dụng NHS, đồng thời PV đóng vai trò trung gian trong việc hình thành ý định sử dụng NHS của người dùng. Tuy nhiên, kết quả cũng cho thấy PPR không có tác động trực tiếp đến ý định sử dụng NHS. Nghiên cứu đóng góp lý thuyết và giá trị thực tiễn cho các nhà hoạch định chính sách về mức độ tác động của những yếu tố trong mô hình nghiên cứu. Những gợi ý cũng được đưa ra cho các nghiên cứu khác trong tương lai để tăng cường sự hiểu biết trong lĩnh vực NHS.

**TỪ KHÓA:** Ngân hàng số, lý thuyết lợi ích – chi phí, rủi ro quyền riêng tư, TAM, trò chơi hóa.

**Mã phân loại JEL:** M10, M30.

**DOI:** <https://doi.org/10.63065/ajeb.vn.2025.230.....>

## 1. Giới thiệu

Thời gian gần đây, việc tiến bộ của công nghệ đã tạo ra sự kết hợp giữa kinh doanh truyền thống và các công nghệ mới hình thành những lĩnh vực chưa từng có như công nghệ tài chính (fintech). Các thể hệ NHS được

cải thiện cũng như nâng cấp liên tục trong cả trải nghiệm và giao diện cho người dùng,

<sup>(\*)</sup> **Trần Việt Tâm** - Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM, 36 Tôn Thất Đạm, P. Nguyễn Thái Bình, Q1, Thành phố Hồ Chí Minh; **Email:** tamtv@hub.edu.vn.