

Ý định sử dụng dịch vụ Fintech có AI tại Việt Nam: Mô hình tích hợp SOR và UGT

Trịnh Hoàng Nam^{1*}✉

¹ Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh.

ORCID: * 0009-0005-3270-5130.

✉ Tác giả liên hệ: namth@hub.edu.vn.

Ngày nhận bài: 17/11/2025 | Biên tập xong: 02/3/2026 | Duyệt đăng: 12/3/2026

TÓM TẮT:

Mục tiêu nghiên cứu: Nghiên cứu này tập trung làm rõ vai trò trung gian của yếu tố cảm xúc trong việc giải thích mối quan hệ giữa các đặc tính của trí tuệ nhân tạo (AI) và ý định sử dụng (YĐSD) dịch vụ Fintech có AI.

Thiết kế nghiên cứu/phương pháp/tiếp cận: Nghiên cứu đề xuất mô hình dựa trên sự tích hợp của SOR, UGT và các đặc tính của AI trong bối cảnh Fintech. Nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng với dữ liệu được thu thập thuận tiện từ 400 người dùng dịch vụ Fintech tại Việt Nam.

Kết quả nghiên cứu chính: Kết quả phân tích ủng hộ tất cả tám giả thuyết được đề xuất, trong đó tính thông minh có tác động mạnh mẽ nhất lên cả hai thành phần cảm xúc, tính nhân hóa có tác động yếu nhất, đồng thời sự thỏa mãn là yếu tố cảm xúc quan trọng nhất thúc đẩy YĐSD.

Giá trị đóng góp mới: Nghiên cứu mở rộng khuôn khổ chấp nhận công nghệ truyền thống, nhấn mạnh vai trò của sự thích thú và sự thỏa mãn trong bối cảnh Fintech. Kết quả xác định được sự phân cấp quan trọng: Tính thông minh là yếu tố quyết định cảm xúc mạnh mẽ nhất, làm rõ tranh cãi về việc thiết kế AI nên ưu tiên hiệu suất hơn là hình thức nhân hóa trong các dịch vụ Fintech.

TỪ KHÓA: Dịch vụ Fintech có AI, SOR, UGT, ý định sử dụng.

Mã phân loại JEL: M10, M31, O30.

DOI: <https://doi.org/10.63065/ajeb.vn.2026.240>.....

1. Giới thiệu

Thị trường Fintech Việt Nam đang phát triển nhanh nhờ sự mở rộng của kinh tế số,

tỷ lệ chấp nhận thanh toán điện tử tăng mạnh và nhu cầu tối ưu hóa tài chính cá nhân trong dân số trẻ. Năm 2024, quy mô thị trường đạt