

Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định chấp nhận thanh toán bằng mã phản hồi nhanh tại ứng dụng di động của các ngân hàng thương mại Việt Nam

Trần Thị Lệ Hiền^(*) • Nguyễn Đông Phương

Ngày nhận bài: 14/12/2022 | Biên tập xong: 02/4/2023 | Duyệt đăng: 10/4/2023

TÓM TẮT: Mục đích của nghiên cứu này là để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến ý định của khách hàng khi sử dụng phương thức thanh toán di động bằng mã phản hồi nhanh (QR) do hệ thống ngân hàng thương mại (NHTM) Việt Nam cung cấp. Bài viết xây dựng mô hình nghiên cứu dựa trên học thuyết tiếp nhận, sử dụng công nghệ giữa lý thuyết thống nhất và chấp nhận công nghệ (UTAUT), kết hợp với mô hình chấp nhận công nghệ (MTAM), và sử dụng phương pháp lấy mẫu có chủ đích. Dữ liệu bao gồm 278 phiếu khảo sát hợp lệ được thu thập từ 300 khách hàng đã trải nghiệm, hoặc có dự kiến sử dụng thanh toán di động mã QR. Sau đó, dữ liệu được đánh giá thông qua mô hình đo lường, mô hình cấu trúc và bước cuối là kiểm định giả thuyết kỹ thuật Bootstrapping trong Smart PLS. Kết quả nghiên cứu cho thấy, kỳ vọng hiệu quả (PE), nhận thức hữu ích giao dịch (PTC), điều kiện thuận lợi (FC), giá trị (PV), bảo mật công nghệ (TS) và ảnh hưởng xã hội (SI) có tác động cùng chiều đáng kể đến ý định thanh toán bằng mã QR. Ngoài ra, kết quả kiểm định cho phát hiện mới là nhận thức hữu ích giao dịch có tác động cùng chiều trực tiếp đến kỳ vọng hiệu quả PE và tác động gián tiếp đến ý định sử dụng phương thức thanh toán mã QR. Tương tự, nhân tố bảo mật công nghệ có tác động cùng chiều trực tiếp đáng kể đến điều kiện thuận lợi FC và gián tiếp tác động đến ý định sử dụng phương thức thanh toán mã QR. Tuy nhiên, nhân tố thói quen không có ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng thanh toán mã QR. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất hàm ý chính sách phù hợp.

TỪ KHÓA: Thanh toán công nghệ số, thanh toán mã QR, phương thức thanh toán, mô hình UTAUT.

Mã phân loại JEL: E50, E58, E59.

1. Giới thiệu

Trong thời đại công nghệ số 4.0, cùng với sự phát triển của các nền tảng internet, điện toán đám mây, công nghệ cảm biến, công

^(*) Trần Thị Lệ Hiền - Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh; 140 Lê Trọng Tấn, Phường Tây Thạnh, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh; Email: Hienttl@hufi.edu.vn.