BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN

TRẦN TRỌNG TUẤN

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG THANH TOÁN DI ĐỘNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh
Mã số: 2190011

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: TS. CAO MINH TRÍ

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, 2022

MỤC LỤC

CAM KẾT LIÊM CHÍNH HỌC THUẬT i

LỜI CẢM ƠN ii

MỤC LỤC iii

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT viii

DANH MỤC BẢNG ix

DANH MỤC HÌNH xi

TÓM TẮT xii

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI 1

1.1. Lý do thực hiện đề tài 1

1.2. Mục tiêu nghiên cứu 5

1.3. Câu hỏi nghiên cứu 6

1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 6

1.4.1. Đối tượng nghiên cứu 6

1.4.2. Phạm vi nghiên cứu 6

1.5. Phương pháp nghiên cứu 7

1.6. Ý nghĩa dự kiến của đề tài 7

1.7. Kết cấu của luận văn 8

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN 11

2.1. Các khái niệm và nghiên cứu có liên quan 11

2.1.1. Khái niệm về thanh toán di động 11

2.1.1.1. Thanh toán di động là gì? 11

2.1.1.2. Các tính năng của thanh toán di động 12

2.1.1.3. Các loại thanh toán di động tại Việt Nam 12
2.1.1.4. Lợi ích của dịch vụ thanh toán di động 14
2.1.2. Các lý thuyết và mô hình có liên quan 15
2.1.2.1. Khái niệm về ý định hành vi (Behaviour Intentions) 15
2.1.2.2. Khái niệm về hành vi người tiêu dùng (Customer Behavior) 15
2.1.2.3. Thuyết hành vi dự định (Theory of Planned Behavior) 16
2.1.2.4. Mô hình chấp nhận công nghệ TAM (Technology Acceptance Model) 18
2.1.2.5. Mô hình kết hợp TAM và TPB (C-TAM-TPB) 19
2.1.2.6. Mô hình chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT) 21
2.1.2.7. Mô hình chấp nhận và sử dụng công nghệ 2 (UTAUT2) 24
2.2. Các đề tài và kết quả nghiên cứu có liên quan 25
2.2.1. Các nghiên cứu trước ở nước ngoài 25
2.2.2. Các nghiên cứu trước ở Việt Nam 34
2.2.3. Tổng hợp các nghiên cứu trước đây có liên quan 35
2.3. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết 39
2.3.1. Giả thuyết nghiên cứu 44
2.3.1.1. Tính tiện lợi 44
2.3.1.2. Tính tương thích 45
2.3.1.3. Giá trị bổ sung 47
2.3.1.4. Nhận thức rủi ro 47
2.3.1.5. Ảnh hưởng xã hội 49
2.3.1.6. Cảm nhận dễ sử dụng 50
2.3.1.7. Tính hữu ích 51

2.3.2. Đặc điểm nhân khẩu học 53
2.3.2.1. Tuổi 53
2.3.2.2. Giới tính 53
2.3.2.3. Lĩnh vực - nghề nghiệp 54
2.3.2.4. Tình trạng hôn nhân 54
2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất 55
CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU 58
3.1. Quy trình nghiên cứu 58
3.2. Phát triển thang đo 59
3.2.1. Phát triển thang đo nháp 59
3.2.2. Nghiên cứu định tính sơ bộ 59
3.2.3. Xây dựng thang đo 60
3.2.4. Thang đo chính thức 62
3.2.4.1. Thang đo tính tiện lợi 62
3.2.4.2. Thang đo tính tương thích 62
3.2.4.3. Thang đo giá trị bổ sung 63
3.2.4.4. Thang đo nhận thức rủi ro 64
3.2.4.5. Thang đo ảnh hưởng xã hội 64
3.2.4.6. Thang đo cảm nhận dễ sử dụng 65
3.2.4.7. Thang đo tính hữu ích 66
3.2.4.8. Thang đo ý định sử dụng 66
3.3. Nghiên cứu chính thức 67
3.3.1. Thiết kế bảng câu hỏi 68
3.3.2. Phương pháp chọn mẫu 68

3.3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu 69
3.3.3.1. Phân tích độ tin cậy (Cronbach's Alpha) 70
3.3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA 71
3.3.3.3. Phân tích nhân tố khẳng định CFA 73
3.3.3.4. Phân tích mô hình SEM 75
3.3.3.5. Kiểm định giả thuyết (Hypothesis testing) 75
3.3.3.6. Phân tích phương sai một yếu tố (One Way ANOVA) 75
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU 77
4.1. Mô tả mẫu nghiên cứu 77
4.1.1. Đánh giá thang đo 80
4.1.2. Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha 86
4.1.3. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) 89
4.1.4. Phân tích nhân tố khẳng định CFA 96
4.1.4.1. Kiểm tra phân bố chuẩn của dữ liệu 96
4.1.4.2. Chất lượng biến quan sát trong CFA 100
4.1.4.3. Kiểm định tính hội tụ và tính phân biệt 104
4.2. Kiểm định giả thuyết 107
4.2.1. Phân tích ANOVA 112
4.2.1.1. Kiểm định sự khác biệt về độ tuổi 112
4.2.1.2. Kiểm định sự khác biệt về giới tính 113
4.2.1.3. Kiểm định sự khác biệt về lĩnh vực – nghề nghiệp 114
4.2.1.4. Kiểm định sự khác biệt về tình trạng hôn nhân 115
4.3. Thảo luận kết quả nghiên cứu 116
CHƯƠNG 5: HÀM Ý QUẢN TRỊ 120

5.1. Tóm tắt kết quả nghiên cứu 120
5.2. Những hàm ý quản trị 123
5.2.1. Hàm ý về tính hữu ích 123
5.2.2. Hàm ý về giá trị bổ sung 123
5.2.3. Hàm ý về cảm nhận dễ sử dụng 124
5.2.4. Hàm ý về ảnh hưởng xã hội 125
5.2.5. Hàm ý về nhận thức rủi ro 125
5.3. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo 126

TÀI LIỆU THAM KHẢO
PHỤ LỤC A: THANG ĐO NHÁP
PHỤ LỤC B: DÀN BÀI THẢO LUẬN NHÓM
PHỤ LỤC C: DANH SÁCH NGƯỜI THAM GIA BUỔI THẢO LUẬN
PHỤ LỤC D: KẾT QUẢ PHỎNG VẤN NHÓM
PHỤ LỤC E : THANG ĐO CHÍNH THỨC
PHỤ LỤC G: KẾT QUẢ THỐNG KÊ MÔ TẢ MẪU
PHỤ LỤC H: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU SPSS
PHỤ LỤC I: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHI KIỂM ĐỊNH CFA
PHỤ LỤC J: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH MÔ HÌNH SEM
PHỤ LỤC K: PHÂN TÍCH ANOVA