



**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN**

ĐOÀN THỊ NHƯ HẢO

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN HÀNH VI THANH TOÁN
KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT BẰNG MÃ CODE QR TRỰC TUYẾN TẠI
TP.HCM**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã số: 2199492

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: PGS.TS. ĐOÀN VĂN ĐÌNH

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, 2023

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC BẢNG	v
DANH MỤC BIỂU ĐỒ	vi
DANH MỤC HÌNH	vii
TÓM TẮT	viii
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1. Sự cần thiết của nghiên cứu:	1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu:	2
1.2.1. Mục tiêu chung	3
1.2.2. Mục tiêu riêng:	3
1.3. Câu hỏi nghiên cứu:	3
1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:	4
1.5. Phương pháp sử dụng:	4
1.6. Ý nghĩa dự kiến của đề tài:	4
1.7. Tóm tắt:	5
2.1. Tổng quan về hình thức thanh toán không dùng tiền mặt :	6
2.1.1. Thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM)	6
2.1.1.1. Khái niệm về thanh toán không dùng tiền mặt :.....	6
2.1.1.2. Ưu điểm của hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt	7
2.1.1.3. Nhược điểm của hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt :	7
2.1.2. Khái niệm về mã code QR:	8
2.1.2.1. Khái niệm:.....	8
2.1.2.2. Cấu tạo kỹ thuật của mã.....	9
2.1.2.3. Những ứng dụng thực tiễn của mã QR vào đời sống hiện nay:.....	10
2.1.3. Thanh toán không dùng tiền mặt bằng quét mã QR và các ưu, nhược điểm của hình thức thanh toán này:	11
2.1.3.1. Thanh toán mã vạch.....	11
2.1.3.2. Ưu điểm:	11
2.1.3.3. Khuyết điểm:.....	12
2.2. Các lý thuyết liên quan đến nghiên cứu:	12
2.2.1. Lý thuyết hành vi hoạch định (Theory of Planned Behavior - TPB)	12

2.2.2. Học thuyết hành vi người tiêu dùng:.....	13
2.2.2.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua sắm của người tiêu dùng	14
2.2.2.2 Quá trình hình thành quyết định mua hàng của người tiêu dùng:	15
2.2.3 Mô hình IPA: (Importance-Performance Analysis)	17
CHƯƠNG 3. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	21
3.1. Các lý thuyết và nghiên cứu đi trước.....	21
3.3.1. Nghiên cứu trong nước:.....	21
3.1.2. Nghiên cứu ngoài nước:.....	23
3.1.3. Ưu và nhược điểm của các nghiên cứu trước:.....	24
3.2. Thực trạng về việc cung cấp dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt:	25
3.3. Phương pháp nghiên cứu	27
3.3.1. Quy trình nghiên cứu:	27
3.4. Xây dựng mô hình nghiên cứu hành vi sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt :.....	28
3.4.1. Kiểm định Cronbach Alpha	28
3.4.2. Nhân tố khám phá (EFA)	30
3.4.3. Phương pháp khảo sát và quá trình thiết lập câu hỏi khảo sát	31
3.4.4. Bảng câu hỏi nghiên cứu chính thức:	33
3.5. Xây dựng hệ thống thang đo:	33
3.5.1. Thang đo chất lượng sản phẩm, dịch vụ:.....	33
3.5.2. Thang đo giá cả khi sử dụng dịch vụ:	34
3.5.3. Thang đo mức độ sai sót khi sử dụng dịch vụ	34
3.5.4. Thang đo sự thuận tiện khi sử dụng dịch vụ	34
3.5.5. Thang đo mức độ cơ, nhu cầu khi sử dụng dịch vụ	35
3.5.6. Thang đo ảnh hưởng của xã hội lên quyết định sử dụng dịch vụ:	35
CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	37
4.1. Mô tả kết quả thu được:	37
4.1.1. Về giới tính của người tham gia khảo sát:	38
4.1.2. Về độ tuổi của người tham gia khảo sát:.....	39
4.1.3. Về trình độ học vấn của người tham gia khảo sát:	39
4.1.4. Về nghề nghiệp của người tham gia khảo sát:.....	40
4.1.5. Về tình trạng hôn nhân của người tham gia khảo sát:	41

4.1.6. Về mức thu nhập trung bình hàng tháng:	41
4.1.7. Về hình thức biết đến thanh toán không dùng tiền mặt bằng mã QR:.....	42
4.2. Kết quả phân tích sau khi sử dụng phần mềm SPSS:.....	43
4.2.1. Kết quả phân tích thu được từ mức độ thực hiện:.....	43
4.2.2. Kết quả phân tích mức độ quan trọng:.....	56
4.3. Áp dụng kết quả phân tích vào mô hình IPA	58
4.3.1. Kết quả mô hình:.....	59
4.3.2. Phân tích mô hình IPA	61
CHƯƠNG 5. Hàm ý quản trị và giải pháp cho vấn đề	68
5.1. Giải pháp đề xuất:	68
5.1.1. Giải pháp về chính sách sản phẩm	68
5.1.2. Giải pháp đề xuất chính sách tiếp thị và quảng bá.....	68
5.1.3. Giải pháp giúp mở rộng liên kết thanh toán	69
5.1.4. Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng:	70
5.1.5. Giải pháp về hệ thống công nghệ.....	71
5.1.6. Giải pháp mang yếu tố con người.....	72
5.2. Chứng minh tính phù hợp và khả thi của giải pháp:.....	73
5.3. Xây dựng kế hoạch thực hiện:.....	74
5.4. Các bước thực hiện và những vấn đề lưu ý:	74
5.5. Đánh giá hiệu quả thực hiện:	75
5.6. Hạn chế của đề tài và gợi ý hướng nghiên cứu tiếp theo:.....	76
5.7. Kết luận	76
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	lxxviii
PHỤ LỤC 1. PHIẾU KHẢO SÁT.....	lxxxiv
PHỤ LỤC 2A. KẾT QUẢ THỰC HIỆN.....	xc
PHỤ LỤC 2B. KẾT QUẢ QUAN TRỌNG.....	cxxiv
PHỤ LỤC 3. DỮ LIỆU KHẢO SÁT THU ĐƯỢC.....	cxxxvi