

Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử của sinh viên Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh

Đào Lê Kiều Oanh* và Võ Trường Toàn

Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh

TÓM TẮT

Nghiên cứu phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử (VĐT) của sinh viên (SV) Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh (BUH). Nghiên cứu được tiến hành theo phương pháp nghiên cứu định lượng gồm các bước: xây dựng thang đo, khảo sát thu thập dữ liệu, phân tích dữ liệu thu được và kết quả thu được 197 mẫu hợp lệ. Do tình hình dịch bệnh COVID-19 đang hết sức phức tạp nên việc khảo sát được tiến hành khảo sát trực tuyến bằng liên kết Google Form. Bằng việc sử dụng số liệu sơ cấp từ việc khảo sát qua bảng câu hỏi trực tuyến theo thang đo Likert 5 mức độ và được thực hiện phân tích hồi quy đa biến bằng phần mềm SPSS 28.0. Kết quả nghiên cứu cho thấy Hữu ích mong đợi, Dễ sử dụng mong đợi, Ảnh hưởng xã hội, Khả năng tương thích, Nhận thức kiểm soát hành vi ảnh hưởng đến Ý định sử dụng VĐT của SV BUH. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất các khuyến nghị nhằm giúp cho SV tiếp cận sử dụng VĐT nhiều hơn.

Từ khóa: ví điện tử, sinh viên, Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh

1. GIỚI THIỆU

Theo số liệu thống kê từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, kể từ khi Thông tư số 39/2014/TT-NHNN có hiệu lực ngày 01/03/2015 đến 30/06/2019, các đơn vị cung ứng dịch vụ (ĐVCƯDV) trung gian thanh toán tại Việt Nam tham gia ngày càng đông, trong đó có 27 tổ chức cung ứng dịch vụ VĐT: ví MoMo, ShopeePay, GrabPay by Moca, ZaloPay, VNPT Pay, ví VNPay, Viettel-Pay, ví Appota, ví Việt,... Cũng theo thống kê của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, đến cuối Quý I/2019, có 25/27 tổ chức được cấp giấy phép đã triển khai cung ứng 10,5 triệu VĐT ra thị trường. Trong Quý I/2019, tổng số lượng giao dịch bằng VĐT đạt gần 77,454 nghìn giao dịch với tổng giá trị giao dịch đạt gần 29,5 nghìn tỷ đồng [1].

Thị trường thanh toán điện tử, bao gồm tất cả các giao dịch của người tiêu dùng được thực hiện qua Internet và trên các thiết bị di động đã

phát triển trong hơn một thập kỷ qua. Kết quả nghiên cứu của Đặng Ngọc Biên trong Tạp chí Tài chính [2] cho thấy: Theo độ tuổi, hơn một nửa số người tham gia khảo sát sử dụng VĐT có độ tuổi từ 18 đến 25 tuổi, đây là nhóm tuổi dễ dàng tiếp xúc với công nghệ và có nhu cầu sử dụng VĐT để thanh toán nhiều nhất so với các nhóm tuổi khác. Theo trình độ học vấn, phần lớn là nhóm người ở trình độ cao đẳng và đại học với 66.8% và nhóm sau đại học với 20%. Theo nghề nghiệp, nhóm người sử dụng VĐT nhiều nhất nhóm học sinh/SV với 44.8%. Qua kết quả nghiên cứu, cho thấy SV đặc biệt quan tâm đến sử dụng dịch vụ VĐT để thanh toán thay cho tiền mặt (TM) và SV BUH cũng không ngoại lệ, là SV của trường về lĩnh vực Kinh tế, các bạn SV luôn cập nhật xu hướng công nghệ thanh toán mới nhất, hiện đại nhất. Trong

Tác giả liên hệ: TS. Đào Lê Kiều Oanh
Email: oanhdlk@buh.edu.vn

phạm vi nghiên cứu của mình, tác giả đã tiến hành khảo sát thực tế, đồng thời kiểm định các nhân tố có ảnh hưởng đến hành vi sử dụng ví điện tử của sinh viên BUH.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT, CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

Ví điện tử đầu tiên xuất hiện trên thế giới vào năm 1997 khi Coca-Cola lần đầu tiên tung ra máy bán nước tự động, mà ở đó người sử dụng có thể mua lon nước thông qua tin nhắn, chứ không nhất thiết cần tiền mặt.

Dịch vụ VĐT là dịch vụ cung cấp cho khách hàng (KH) một tài khoản điện tử định danh do các tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán lập trên vật mang tin (như chip điện tử, sim điện thoại di động, máy tính...), cho phép lưu giữ một giá trị tiền tệ được đảm bảo bằng giá trị tiền gửi tương đương với số tiền được chuyển từ tài khoản thanh toán của KH tại ngân hàng vào tài khoản đảm bảo thanh toán của tổ chức cung ứng dịch vụ VĐT theo tỷ lệ 1:1 [1].

VĐT là một hình thức phát triển của công nghệ trong lĩnh vực tài chính. VĐT là một chương trình hoặc dịch vụ dựa trên web cho phép người dùng tiết kiệm tiền và mua sản phẩm từ các cá nhân cũng như các cửa hàng trên khắp thế giới. So với thẻ hoặc các phương thức tiết kiệm khác, VĐT được coi là nhanh hơn và dễ sử dụng hơn. Việc sử dụng VĐT không chỉ bị hạn chế trong việc chuyển khoản ngân hàng mà còn cho các hoạt động kinh doanh rộng lớn hơn như mua hàng trực tuyến hoặc thanh toán hóa đơn. Người dùng VĐT cũng có thể theo dõi quá trình giao dịch của họ và các thông tin khác mà họ cần. Mỗi VĐT đều được bảo mật bằng mật khẩu cần được nhập để xem thông tin của tài khoản, do đó, sự an toàn của ví được đảm bảo [3].

VĐT cũng giống như một chiếc ví vật lý, được sử dụng để lưu trữ thông tin: số thẻ tín dụng, tiền

điện tử, danh tính của chủ sở hữu, thông tin liên hệ, giao hàng hoặc thông tin thanh toán bao gồm địa chỉ KH và các thông tin khác được sử dụng tại thời điểm thanh toán trên các trang thương mại điện tử. Thông qua VĐT, người tiêu dùng chỉ cần nhập thông tin một lần và có thể sử dụng trên bất kỳ trang web nào để giao dịch. Như vậy, việc sử dụng VĐT sẽ nâng cao hiệu quả kinh doanh cho cửa hàng. Ngày nay, có rất nhiều công ty đã phát triển và cung cấp VĐT, bao gồm các công ty lớn như Microsoft và Yahoo. Tại Indonesia, cũng có một số công ty cung cấp dịch vụ bao gồm VĐT như Doku (DokuWallet), BerryPay và iPaymu [4].

2.2. Nghiên cứu trước

Nghiên cứu tiếp cận Thuyết hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT) làm cơ sở nghiên cứu, UTAUT đã tích hợp các lý thuyết và nghiên cứu về sự chấp nhận công nghệ thông tin vào một mô hình lý thuyết thống nhất nhằm kết hợp các yếu tố thiết yếu của 8 mô hình đã được sáng lập trước đó. Đồng thời, UTAUT có mức độ giải thích tới 70% hệ số R^2 hiệu chỉnh trong ý định sử dụng, một cải tiến đáng kể so với các mô hình trước đó và đang tiến dần đến giới hạn về khả năng giải thích các quyết định dẫn đến ý định và sử dụng công nghệ thông tin của cá nhân [6]. SV hiện đang chiếm tỷ lệ sử dụng không nhỏ trong tổng thể về việc sử dụng VĐT để thanh toán và SV BUH cũng chiếm một phần trong đó. Vì là thế hệ trẻ nên SV dễ dàng tiếp thu công nghệ và sử dụng hình thức thanh toán mới này. Trong quá trình học tập tại trường, tác giả nhận thấy các bạn SV đã hạn chế sử dụng TM để thanh toán một cách đáng kể và thay vào đó các bạn sử dụng VĐT, thẻ ngân hàng để thanh toán các giao dịch đặt thức ăn, xe ôm công nghệ,... Tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 6 nhân tố (biến độc lập) bao gồm: Hữu ích mong đợi, Dễ sử dụng mong đợi, Ảnh hưởng xã hội, Điều kiện thuận lợi, Khả năng tương thích, Nhận thức kiểm soát hành vi và Ý định sử dụng là biến phụ thuộc.

2.2.1. Đánh giá ý định hành vi về sự am hiểu công nghệ của thế hệ Z để sử dụng VĐT

Lý thuyết về đo lường hành vi có kế hoạch [7]: Nghiên cứu được Persada và các cộng sự đã tiến hành nghiên cứu về ý định hành vi sử dụng VĐT của thế hệ Z bằng hai phương thức giao dịch trực tuyến và tại cửa hàng ở 25 thành phố khắp Indonesia. Nghiên cứu được dựa trên Lý thuyết về hành vi dự định (TPB), bảng câu hỏi khảo sát được gửi qua Google Form và kết quả thu được 155 mẫu. Các nhân tố đã ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT của thế hệ Z tại Indonesia là: Thái độ (Attitude), Quy chuẩn chủ quan (Subjective Norm), Nhận thức kiểm soát hành vi (Perceive Behavioral Control).

2.2.2. Mô hình hóa ý định sử dụng VĐT của KH ở một quốc gia đang phát triển

Thuyết chấp nhận và sử dụng công nghệ hợp nhất mở rộng (UTAUT2) với Bảo mật, Quyền riêng tư và Tiết kiệm [8]: Năm 2020, Soodan và Rana đã nghiên cứu, phát triển và bổ sung vào mô hình UTAUT2. Nghiên cứu được thu thập dữ liệu đánh giá từ 613 KH sử dụng VĐT tại Bang Punjab ở Ấn Độ và kết quả thu được các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng VĐT của người tiêu dùng: Hữu ích mong đợi (Performance Expectancy), Nhận thức về bảo mật (Perceived Security), Quyền riêng tư (General Privacy), Điều kiện thuận lợi (Facilitating Conditions), Nhận thức về tiết kiệm (Perceived Savings), Giá trị (Price Value), Ảnh hưởng xã hội (Social Influence).

2.2.3. Lựa chọn hệ thống thanh toán di động

Nghiên cứu về các hệ thống thanh toán di động: Nghiên cứu được Aydın và Burnaz [9] thực hiện tại Thổ Nhĩ Kỳ dựa trên các mô hình: Lý thuyết về hành động hợp lý (TRA), Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) và mô hình Thuyết hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT). Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng và khảo sát thu về 1395 bảng câu hỏi hợp lệ. Kết quả nghiên cứu thu

được các nhân tố ảnh hưởng đến thái độ và ý định sử dụng: Khả năng tương thích (Compatibility), Nhận thức dễ dàng sử dụng (Perceived Ease of Use), Sự đổi mới cá nhân (Personal Innovativeness), Nhận thức về bảo mật (Perceived Security), Ảnh hưởng xã hội (Social Influence), Nhận thức sự hữu ích (Perceived Usefulness); trong đó nhân tố Khả năng tương thích và Nhận thức sự hữu ích có ảnh hưởng quan trọng nhất đến thái độ và ý định sử dụng các hệ thống thanh toán di động của người dân tại Thổ Nhĩ Kỳ.

Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định hành vi và hành vi sử dụng VĐT của thanh niên ở Việt Nam [10]: Trong Nhan Phan và các cộng sự đã tiến hành nghiên cứu dựa trên Thuyết hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT) và Lý thuyết về rủi ro được nhận thức (TPR) với 200 người dùng trẻ có độ tuổi từ 18 đến 25. Kết quả của nghiên cứu thu được các nhân tố đã ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT là Hữu ích mong đợi (Performance Expectancy), Ảnh hưởng xã hội (Social Influence), Điều kiện thuận lợi (Facilitating Conditions).

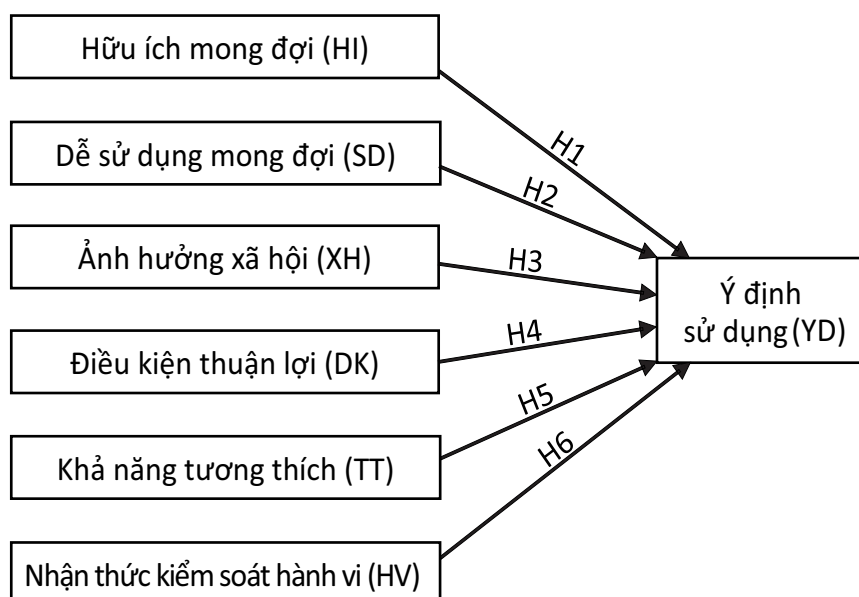
Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT Moca trên ứng dụng Grab [11]: Trần Nhật Tân đã nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT Moca trên ứng dụng Grab dựa trên mô hình Thuyết chấp nhận và sử dụng công nghệ hợp nhất mở rộng (UTAUT2). Nghiên cứu được tác giả thực hiện nghiên cứu sơ bộ bằng phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu chính thức bằng phương pháp nghiên cứu định lượng. Tác giả đã thực hiện khảo sát bằng 80 mẫu hình thức phiếu giấy, 130 mẫu khảo sát trực tuyến và thu được 100% mẫu khảo sát hợp lệ. Kết quả phân tích cho thấy các nhân tố: Hiệu quả mong đợi, Nỗ lực mong đợi, Ảnh hưởng xã hội, Các điều kiện thuận lợi, Động lực hưởng thụ, Giá trị cảm nhận, Sự tin tưởng ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT Moca trên ứng dụng Grab nhưng nhân tố Ảnh

hưởng xã hội có tác động mạnh nhất.

Nghiên cứu các nhân tố tác động đến ý định sử dụng VĐT tại Việt Nam [12]: Vào năm 2013, Nguyễn Thị Linh Phương đã tiến hành nghiên cứu thị trường VĐT tại Thành phố Hồ Chí Minh - Việt Nam về các nhân tố tác động đến ý định sử dụng VĐT của KH cá nhân. Mô hình nghiên cứu được tác giả đề xuất dựa trên mô hình Thuyết hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT). Tác giả tiến hành nghiên cứu qua hai giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ bằng phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng; nghiên cứu chính thức bằng phương pháp nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu được thực hiện với 350 bảng câu hỏi khảo sát trực tiếp và 150 bảng câu hỏi gửi qua email, thu được 265 bảng trả lời hợp lệ. Kết quả nghiên cứu thu được cho thấy các nhân tố Hữu ích mong đợi, Dễ sử dụng mong đợi, Ảnh hưởng xã hội, Tin cậy cảm nhận, Chi phí cảm nhận, Hỗ trợ Chính phủ, Cộng đồng người dùng có ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT của KH cá nhân tại Thành phố Hồ Chí Minh - Việt Nam.

Dựa vào lý thuyết và các nghiên cứu mà tác giả đã đề cập về Thuyết hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT) đã tích hợp

các lý thuyết và nghiên cứu về sự chấp nhận công nghệ thông tin vào một mô hình lý thuyết thống nhất nhằm kết hợp các yếu tố thiết yếu của 8 mô hình đã được sáng lập trước đó. Đồng thời, UTAUT có mức độ giải thích tới 70% hệ số R2 hiệu chỉnh trong ý định sử dụng, một cải tiến đáng kể so với các mô hình trước đó và đang tiến dần đến giới hạn về khả năng giải thích các quyết định dẫn đến ý định và sử dụng công nghệ thông tin của cá nhân [6]. SV hiện đang chiếm tỷ lệ sử dụng không nhỏ trong tổng thể về việc sử dụng VĐT để thanh toán và SV Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh cũng chiếm một phần trong đó. Vì là thế hệ trẻ nên SV dễ dàng tiếp thu công nghệ và sử dụng hình thức thanh toán mới này. Trong quá trình học tập tại trường, tác giả nhận thấy các bạn SV đã hạn chế sử dụng TM để thanh toán một cách đáng kể và thay vào đó các bạn sử dụng VĐT, thẻ ngân hàng để thanh toán các giao dịch đặt thức ăn, xe ôm công nghệ,... Tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 6 nhân tố (biến độc lập) bao gồm: *Hữu ích mong đợi, Dễ sử dụng mong đợi, Ảnh hưởng xã hội, Điều kiện thuận lợi, Khả năng tương thích, Nhận thức kiểm soát hành vi và Ý định sử dụng là biến phụ thuộc.*



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Các giả thuyết nghiên cứu được đưa ra như sau:

Bảng 1. Các giả thuyết và kỳ vọng dấu

Giả thuyết	Nội dung	Kỳ vọng dấu	Nghiên cứu tham khảo
H1	Hữu ích mong đợi có ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT của SV BUH	+	Trong Nhan Phan & cộng sự [10], Soodan & Rana [8], Trần Nhật Tân [11], Nguyễn Thị Linh Phương [12].
H2	Dễ sử dụng mong đợi có ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT của SV BUH	+	Trần Nhật Tân [11], Nguyễn Thị Linh Phương [12].
H3	Ảnh hưởng xã hội có ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT của SV BUH	+	Trong Nhan Phan & cộng sự [10], Soodan & Rana [8], Trần Nhật Tân [11], Aydin & Burnaz [9], Nguyễn Thị Linh Phương [12].
H4	Điều kiện thuận lợi có ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT của SV BUH	+	Trong Nhan Phan & cộng sự, Soodan & Rana, Trần Nhật Tân, Nguyễn Thị Linh Phương [12].
H5	Khả năng tương thích có ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT của SV BUH	+	Aydin & Burnaz [9].
H6	Nhận thức kiểm soát hành vi có ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT của SV BUH	+	Persada & cộng sự [7].

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng: thu thập, phân tích các dữ liệu thu được từ việc thực hiện khảo sát. Mục đích của nghiên cứu định lượng là đưa ra các kết luận từ việc sử dụng các phương pháp thống kê để xử lý dữ liệu và số liệu. Nghiên cứu tiến hành khảo sát các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng VĐT của SV Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh. SV Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh có đặc điểm là SV thuộc khối ngành Kinh tế, được trang bị kiến thức nhất định về tài chính, do đó có những hiểu biết nhất định tài chính và có khả năng sử dụng các hình thức thanh toán mới. Chính vì vậy, nghiên cứu được tiến hành nhằm đánh giá sự ảnh hưởng của các nhân tố Hữu ích mong đợi, Dễ sử dụng mong đợi, Ảnh hưởng xã hội, Điều kiện thuận

lợi, Khả năng tương thích, Nhận thức kiểm soát hành vi đến Ý định sử dụng VĐT của SV.

Do tình hình dịch bệnh COVID-19 đang diễn ra hết sức phức tạp cùng với thực hiện theo chỉ thị giãn cách của Nhà nước, nghiên cứu được thực hiện 100% thông qua hình thức gián tiếp được tiến hành khảo sát trực tuyến bằng cách gửi đường dẫn bảng khảo sát Google Form đến các bạn SV. Sau quá trình khảo sát và làm sạch dữ liệu phiếu khảo sát thu được 197 phiếu khảo sát đầy đủ thông tin và đạt yêu cầu để đưa vào tiến hành phân tích chính thức bằng phần mềm SPSS 28.0.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Về giới tính, trong 197 người tham gia khảo sát có 65 người tham gia là nam chiếm tỷ lệ 33.0%,

người tham gia nữ là 132 người chiếm tỷ lệ 67.0%. Về độ tuổi, trong 197 người tham gia khảo sát, tỷ lệ nhóm từ 21 đến 22 tuổi tham gia nhiều nhất với 163 người chiếm tỷ lệ cao nhất 82.7%, tiếp đó là nhóm dưới 20 tuổi có 25 người chiếm tỷ lệ 12.7%, nhóm từ 23 đến 24 tuổi có 9 người tham gia chiếm tỷ lệ 4.6%, nhóm trên 25 tuổi không có người tham gia. Về trình độ học vấn, trong 197 người tham gia khảo sát có 192 người tham gia thuộc nhóm

trình độ đại học chiếm tỷ lệ 97.5%, nhóm sau đại học có 5 người tham gia chiếm tỷ lệ 2.5%. Về thu nhập, trong 197 người tham gia khảo sát, tỷ lệ nhóm chưa có thu nhập tham gia nhiều nhất với 107 người chiếm tỷ lệ 54.3%, tiếp đó là nhóm thu nhập dưới 5 triệu/tháng có 77 người chiếm tỷ lệ 39.1%, nhóm thu nhập từ 5 đến 10 triệu/tháng có 9 người tham gia chiếm tỷ lệ 4.6%, nhóm thu nhập trên 10 triệu/tháng có 4 người chiếm tỷ lệ thấp nhất 2.0%.

Bảng 2. Thống kê mô tả mẫu phần thông tin chung

Đặc điểm đối tượng khảo sát		Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	65	33.0%
	Nữ	132	67.0%
	Tổng	197	100%
Độ tuổi	Dưới 20 tuổi	25	12.7%
	Từ 21 đến 22 tuổi	163	82.7%
	Từ 23 đến 24 tuổi	9	4.6%
	Trên 25 tuổi	0	0%
	Tổng	197	100%
Trình độ học vấn	Đại học chính quy	192	97.5%
	Sau đại học	5	2.5%
	Tổng	197	100%
Thu nhập	Chưa có thu nhập	107	54.3%
	Dưới 5 triệu	77	39.1%
	Từ 5 đến 10 triệu	9	4.6%
	Trên 10 triệu	4	2.0%
	Tổng	197	100%

4.2. Kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Kết quả hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của các thang đo về các thành phần Hữu ích mong đợi, Dễ sử dụng mong đợi, Ảnh hưởng xã hội, Điều kiện thuận lợi, Khả năng tương thích, Nhận

thức kiểm soát hành vi, Ý định sử dụng được thể hiện trong Bảng 3. Các thang đo được thể hiện bằng biến quan sát, đều có hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh đạt yêu cầu (≥ 0.3) và hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đạt yêu cầu (≥ 0.6).

Bảng 3. Kết quả kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Hữu ích mong đợi (HI), Cronbach's Alpha = 0.842				
HI1	13.01	12.837	0.658	0.808
HI2	13.06	13.124	0.636	0.814
HI3	12.94	14.139	0.582	0.827
HI4	13.11	14.800	0.607	0.822
HI5	12.98	12.597	0.770	0.775
Đễ sử dụng mong đợi (SD), Cronbach's Alpha = 0.921				
SD1	14.37	11.122	0.733	0.916
SD2	14.19	10.225	0.823	0.898
SD3	14.35	10.035	0.802	0.903
SD4	14.35	10.686	0.784	0.906
SD5	14.26	9.989	0.845	0.894
Ảnh hưởng xã hội (XH), Cronbach's Alpha = 0.857				
XH1	11.19	7.082	0.637	0.845
XH2	10.92	7.473	0.648	0.839
XH3	10.96	6.947	0.696	0.819
XH4	10.97	6.413	0.828	0.762
Điều kiện thuận lợi (DK), Cronbach's Alpha = 0.872				
DK1	10.98	7.882	0.708	0.845
DK2	10.94	9.114	0.688	0.852
DK3	11.07	7.848	0.786	0.811
DK4	10.94	8.160	0.734	0.833
Khả năng tương thích (TT), Cronbach's Alpha = 0.848				
TT1	9.97	5.754	0.751	0.779
TT2	10.05	6.548	0.592	0.846
TT3	10.09	6.277	0.660	0.818
TT4	9.92	5.836	0.747	0.781
Nhận thức kiểm soát hành vi (HV), Cronbach's Alpha = 0.889				
HV1	9.58	6.152	0.714	0.874
HV2	9.62	6.001	0.758	0.857
HV3	9.63	6.418	0.753	0.859
HV4	9.54	5.933	0.804	0.839
Ý định sử dụng (YD), Cronbach's Alpha = 0.898				
YD1	10.46	10.872	0.756	0.875
YD2	10.33	11.253	0.705	0.894
YD3	10.30	11.233	0.768	0.871
YD4	10.36	10.313	0.870	0.832

4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

4.3.1. Phân tích nhân tố biến độc lập

Giá trị KMO = 0.803 thỏa mãn $0.5 \leq KMO \leq 1$. Như vậy, phân tích nhân tố phù hợp với dữ liệu thực tế. Kiểm định Bartlett's có giá trị Sig. = 0.000 < 0.05. Kết luận các biến quan sát có tương quan với nhau trong mỗi nhóm nhân tố.

Các biến quan sát đều thỏa mãn điều kiện hệ số tải nhân tố ≥ 0.5 , giá trị Eigenvalues = 1.654 > 1 đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố thì nhân tố rút ra có ý nghĩa tóm

tắt thông tin tốt nhất. Tổng phương sai trích = 72.300% > 50% chứng tỏ 72.300% thay đổi của 6 nhóm nhân tố độc lập được giải thích bởi các biến quan sát.

Bảng 4. Bảng chỉ số KMO và kiểm định Bartlett's của các biến độc lập

Giá trị KMO		0.803
Kiểm định Bartlett's	Approx. Chi-Square	3126.645
	df	325
	Sig.	0.000

Bảng 5. Bảng kết quả phân tích nhân tố với nhóm biến độc lập

	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
SD5	0.885					
SD2	0.877					
SD3	0.843					
SD4	0.830					
SD1	0.776					
HI5		0.867				
HI4		0.741				
HI1		0.720				
HI3		0.704				
HI2		0.686				
HV4			0.874			
HV2			0.856			
HV3			0.846			
HV1			0.802			
DK3				0.866		
DK4				0.842		
DK2				0.829		
DK1				0.803		
XH4					0.908	
XH3					0.834	
XH2					0.794	
XH1					0.777	
TT1						0.848
TT3						0.843
TT4						0.843
TT2						0.703

Bảng 6. Tổng phương sai trích của biến độc lập

Nhân tố	Eigenvalues khởi tạo			Chiết xuất tổng của tải trọng bình phương			Tổng xoay của tải trọng bình phương		
	Tổng	% của phương sai	% tích lũy	Tổng	% của phương sai	% tích lũy	Tổng	% của phương sai	% tích lũy
1	6.178	23.761	23.761	6.178	23.761	23.761	3.923	15.088	15.088
2	3.641	14.005	37.766	3.641	14.005	37.766	3.121	12.003	27.091
3	2.901	11.159	48.925	2.901	11.159	48.925	3.102	11.932	39.023
4	2.423	9.319	58.244	2.423	9.319	58.244	2.955	11.367	50.389
5	2.001	7.696	65.940	2.001	7.696	65.940	2.886	11.100	61.490
6	1.654	6.360	72.300	1.654	6.360	72.300	2.811	10.810	72.300
7	0.758	2.914	75.214						
8	0.672	2.586	77.800						
9	0.664	2.552	80.352						
10	0.568	2.184	82.536						
11	0.488	1.877	84.413						
12	0.479	1.841	86.254						
13	0.397	1.528	87.782						
14	0.346	1.330	89.112						
15	0.336	1.293	90.406						
16	0.319	1.229	91.634						
17	0.307	1.179	92.814						
18	0.297	1.142	93.956						
19	0.271	1.042	94.998						
20	0.264	1.015	96.013						
21	0.219	0.843	96.856						
22	0.200	0.768	97.624						
23	0.188	0.724	98.348						
24	0.169	0.648	98.996						
25	0.148	0.568	99.564						
26	0.113	0.436	100.000						

4.3.2. Phân tích nhân tố biến phụ thuộc

Giá trị KMO = 0.792 thỏa mãn $0.5 \leq KMO \leq 1$. Như vậy, phân tích nhân tố phù hợp với dữ liệu thực tế. Kiểm định Bartlett's có giá trị Sig. = 0.000 < 0.05. Kết luận các biến quan sát có tương quan với nhau trong nhóm nhân tố.

Hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều thỏa mãn điều kiện khi phân tích nhân tố là hệ số tải nhân tố ≥ 0.5 , giá trị Eigenvalues = 3.072 > 1 đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi nhân tố phụ thuộc thì nhân tố rút ra có ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất. Tổng phương sai trích = 76.804% > 50% chứng tỏ 76.804% thay đổi của nhóm nhân tố phụ thuộc được giải thích bởi các biến quan sát.

Bảng 7. Bảng chỉ số KMO và kiểm định Bartlett's của biến phụ thuộc

Giá trị KMO		0.792
Kiểm định Bartlett's	Approx. Chi-Square	519.430
	df	6
	Sig.	0.000

Bảng 8. Kết quả phân tích nhân tố với biến phụ thuộc

	Nhân tố
	1
YD4	0.934
YD3	0.872
YD1	0.867
YD2	0.829

Bảng 9. Tổng phương sai trích của biến phụ thuộc

Nhân tố	Eigenvalues khởi tạo			Chiết xuất tổng của tải trọng bình phương		
	Tổng	% của phương sai	% tích lũy	Tổng	% của phương sai	% tích lũy
1	3.072	76.804	76.804	3.072	76.804	76.804
2	0.457	11.418	88.222			
3	0.317	7.922	96.144			
4	0.154	3.856	100.000			

4.4. Kiểm định hệ số tương quan

Theo ma trận hệ số tương quan ở Bảng 10, hầu hết các giá trị hệ số tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc Ý định sử dụng đều có ý nghĩa ở mức 99%, giá trị Sig. giữa từng biến

độc lập và biến phụ thuộc đều nhỏ hơn 0.05. Giá trị r giữa biến phụ thuộc Ý định sử dụng với các biến độc lập từ 0.213 đến 0.612. Các biến độc lập phù hợp để đưa vào mô hình giải thích cho biến phụ thuộc Ý định sử dụng.

Bảng 10. Ma trận tương quan giữa các nhân tố

		HI	SD	XH	DK	TT	HV	YD
HI	Hệ số Pearson	1	0.476**	0.194**	0.215**	0.209**	0.131	0.612**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.006	0.002	0.003	0.067	0.000
	N	197	197	197	197	197	197	197
SD	Hệ số Pearson	0.476**	1	0.054	0.215**	0.177*	0.183*	0.517**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.452	0.002	0.013	0.010	0.000
	N	197	197	197	197	197	197	197
XH	Hệ số Pearson	0.194**	0.054	1	-0.083	-0.020	-0.082	0.241**
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.452		0.248	0.776	0.250	0.000
	N	197	197	197	197	197	197	197
DK	Hệ số Pearson	0.215**	0.215**	-0.083	1	0.050	0.218**	0.213**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.002	0.248		0.482	0.002	0.003
	N	197	197	197	197	197	197	197
TT	Hệ số Pearson	0.209**	0.177*	-0.020	0.050	1	0.306**	0.367**
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.013	0.776	0.482		0.000	0.000
	N	197	197	197	197	197	197	197
HV	Hệ số Pearson	0.131	0.183*	-0.082	0.218**	0.306**	1	0.309**
	Sig. (2-tailed)	0.067	0.010	0.250	0.002	0.000		0.000
	N	197	197	197	197	197	197	197
YD	Hệ số Pearson	0.612**	0.517**	0.241**	0.213**	0.367**	0.309**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.000	
	N	197	197	197	197	197	197	197

Bảng 11. Kết quả hệ số phương trình hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Sai số	VIF
Hằng số	-1.819	0.433		-4.203	0.000		
HI	0.467	0.070	0.389	6.646	0.000	0.711	1,407
SD	0.339	0.077	0.250	4.386	0.000	0.747	1,338
XH	0.218	0.064	0.173	3.400	0.000	0.937	1,067
DK	0.053	0.060	0.046	0.878	0.381	0.892	1,121
TT	0.263	0.071	0.195	3,688	0.000	0.871	1,149
HV	0.210	0.071	0.157	2,938	0.004	0.853	1,173

Biến DK có mức ý nghĩa Sig. = 0.381 > 0.05 với biến phụ thuộc nên biến DK không có ý nghĩa thống kê với biến phụ thuộc YD. Phương trình hồi quy tuyến tính thể hiện mối liên hệ giữa các nhân tố hình thành nên ý định sử dụng như sau (với hệ số Beta chuẩn hóa):

$$YD = 0.389*HI + 0.250*SD + 0.173*XH + 0.195*TT + 0.157*HV$$

Hữu ích mong đợi ($\beta_{HI} = 0.389$) thể hiện quan hệ cùng chiều. Khi đánh giá về Hữu ích mong đợi tăng thêm 1 điểm thì Ý định sử dụng sẽ tăng thêm 0.389 điểm. Kết quả thu được phù hợp với kết quả của các nghiên cứu về VĐT trước đây [8, 10 - 12]. Qua đó cho ta thấy được sự kỳ vọng của SV BUH về sự hữu ích trong thanh toán, tiện lợi trong các giao dịch, tiết kiệm thời gian mà khi sử dụng VĐT mang lại. Tất cả mọi người mà không chỉ riêng SV BUH, ai cũng đều mong muốn những dịch vụ mà mình sử dụng mang lại cho bản thân sự hữu ích nhất định. Khi sự Hữu ích mong đợi càng lớn sẽ dẫn đến Ý định sử dụng VĐT sẽ cao hơn.

Dễ sử dụng mong đợi ($\beta_{SD} = 0.250$) thể hiện quan hệ cùng chiều. Khi đánh giá về Dễ sử dụng mong đợi tăng thêm 1 điểm thì Ý định sử dụng sẽ tăng thêm 0.250 điểm. Kết quả thu được phù hợp với kết quả của các nghiên cứu về VĐT trước đây [11 - 12]. Tuy SV BUH là thế hệ trẻ nhưng họ cũng hy vọng phương thức thanh toán bằng VĐT dễ dàng sử

dụng để có thể gắn bó lâu dài với dịch vụ. Khi sự Dễ sử dụng mong đợi được tăng cao sẽ dẫn đến việc thanh toán trở nên đơn giản hơn thì Ý định sử dụng VĐT cũng sẽ tăng cao hơn.

Ảnh hưởng xã hội ($\beta_{XH} = 0.173$) thể hiện quan hệ cùng chiều. Khi đánh giá về Ảnh hưởng xã hội tăng thêm 1 điểm thì Ý định sử dụng sẽ tăng thêm 0.173 điểm. Kết quả thu được phù hợp với kết quả của các nghiên cứu về VĐT trước đây [8 - 12]. Mọi người khi được người thân, bạn bè, đồng nghiệp giới thiệu sử dụng VĐT thì họ sẽ có cảm giác an tâm hơn khi sử dụng phương pháp thanh toán mới mẻ này. Bên cạnh đó, các ĐVCƯDV VĐT đã nắm bắt được SV BUH và tất cả mọi người đang có xu hướng tin tưởng người có sức ảnh hưởng, người nổi tiếng hơn. Các ĐVCƯDV VĐT luôn tìm kiếm các gương mặt để làm đại diện thương hiệu quảng cáo cho VĐT của họ. Khi mức độ Ảnh hưởng xã hội càng lớn sẽ dẫn đến Ý định sử dụng VĐT sẽ càng cao.

Khả năng tương thích ($\beta_{TT} = 0.195$) thể hiện quan hệ cùng chiều. Khi đánh giá về Khả năng tương thích tăng thêm 1 điểm thì Ý định sử dụng sẽ tăng thêm 0.195 điểm. Kết quả thu được phù hợp với kết quả của các nghiên cứu về VĐT trước đây [9]. SV BUH là SV của trường thuộc lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng nên họ không ngừng cập nhật phương thức thanh toán mới nhất, hiện đại nhất này. Khả năng tương thích ở đây là khả năng tương thích về hệ điều hành

điện thoại mà SV đang sử dụng, phù hợp với lối sống trẻ trung năng động và quản lý tài chính, chi tiêu của SV. Khi Khả năng tương thích càng tốt dẫn đến Ý định sử dụng VĐT sẽ cao hơn.

Nhận thức kiểm soát hành vi ($\beta_{HV} = 0.157$) thể hiện quan hệ cùng chiều. Khi đánh giá về Nhận thức kiểm soát hành vi tăng thêm 1 điểm thì Ý định sử dụng sẽ tăng thêm 0.157 điểm. Kết quả thu được phù hợp với kết quả của các nghiên cứu về VĐT trước đây [7]. Qua đó có thể thấy được SV BUH có quan tâm khả năng kiểm soát hành vi khi sử dụng ứng dụng VĐT của họ. Là một SV đang học tại trường thuộc lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng vì thế SV đã có được những trang bị kiến thức căn bản để sử dụng VĐT. Khi Nhận thức kiểm soát hành vi cao sẽ dẫn đến Ý định sử dụng VĐT cao.

Điều kiện thuận lợi không có ý nghĩa thống kê đến Ý định sử dụng VĐT của SV BUH. Có thể giải thích được là do SV là thế hệ trẻ, được sống trong môi trường công nghệ hiện đại luôn luôn phát triển vì thế việc sở hữu chiếc điện thoại di động, tài khoản ngân hàng,... là điều rất dễ dàng thực hiện để sở hữu. Vì thế, Điều kiện thuận lợi không ảnh hưởng đến Ý định sử dụng VĐT của SV BUH có thể chấp nhận được.

5. HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1. Bổ sung tính Hữu ích mong đợi

Hữu ích mong đợi là nhân tố có tác động nhiều nhất đến ý định sử dụng VĐT của SV Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh. Vì vậy, các ĐVCƯDV VĐT cần có những giải pháp thích hợp nhằm bổ sung, nâng cấp chất lượng dịch vụ, sản phẩm ứng dụng của mình. Quá trình thanh toán của VĐT rất nhanh chóng, tiện lợi nhưng các ĐVCƯDV VĐT cần rút ngắn thời gian quá trình thanh toán lại càng nhanh càng tốt để phù hợp với cuộc sống bận rộn hiện đại. Bổ sung thêm các chương trình khuyến mãi, ưu đãi giúp KH cảm thấy VĐT hữu ích và gắn bó lâu dài với dịch vụ. Bên cạnh đó thêm các tính năng giúp KH quản lý chi tiêu rõ ràng, hiệu quả hơn. Để mang lại sự tiện lợi và hữu ích cho KH, một số ĐVCƯDV VĐT cần tìm hiểu và nắm bắt nhu cầu của KH, bổ

sung thêm nhằm đa dạng các chức năng, tiện ích: thanh toán hóa đơn, mua bảo hiểm, đóng học phí,...

5.2. Gia tăng tính Dễ sử dụng mong đợi

Dễ sử dụng mong đợi là nhân tố thứ hai có tác động đến ý định sử dụng VĐT của SV Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh. Để KH gắn bó lâu dài với dịch vụ của mình, các ĐVCƯDV VĐT cần gia tăng tính dễ sử dụng nhằm giúp cho KH không cảm thấy khó khăn trong quá trình sử dụng, thanh toán. Các ĐVCƯDV VĐT không ngừng nâng cấp cải thiện hệ thống, ỨD nhằm mang đến trải nghiệm tốt nhất cho KH. Cải thiện, rút ngắn các bước không cần thiết trong quy trình thanh toán nhưng vẫn đảm bảo tính bảo mật và mang lại trải nghiệm dễ dàng sử dụng cho KH. Bộ phận chăm sóc KH, tổng đài liên hệ của các ĐVCƯDV VĐT phải trau dồi kiến thức thường xuyên và thật sự chuyên nghiệp để giải đáp được những thắc mắc, khó khăn của KH trong quá trình sử dụng.

5.3. Xây dựng Khả năng tương thích

Nhân tố kế tiếp là Khả năng tương thích có tác động đến ý định sử dụng VĐT của SV Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh. Bên cạnh hai hệ điều hành ĐTĐĐ có số lượng sử dụng lớn nhất trên thế giới là iOS và Android nhưng vẫn còn những hệ điều hành chiếm tỉ lệ người sử dụng ít hơn: HarmonyOS, Windows Phone, BlackBerry OS,... Vì thế, các ĐVCƯDV VĐT có thể hỗ trợ tỷ lệ nhỏ KH này bằng cách tạo các phần mềm ở đa dạng hệ điều hành nhằm mở rộng sự phù hợp đa dạng với các hệ điều hành điện thoại của KH. Mở rộng mối quan hệ với các Ngân hàng Thương mại nhằm bổ sung đa dạng Ngân hàng liên kết để phù hợp với Ngân hàng mà KH đang sử dụng dịch vụ.

5.4. Gia tăng mức độ Ảnh hưởng xã hội

Nhân tố tiếp theo có tác động đến ý định sử dụng VĐT của SV Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh là Ảnh hưởng xã hội. Để gia tăng mức độ của đặc điểm này, các ĐVCƯDV VĐT cần phải sử dụng sức lan tỏa của các phương

tiện truyền thông: truyền hình, mạng xã hội, Internet,... để quảng bá sản phẩm VĐT đến mọi người. Bên cạnh đó, sử dụng sức ảnh hưởng của những người nổi tiếng để quảng cáo cho sản phẩm của mình nhằm gia tăng tính thương hiệu và uy tín của sản phẩm.

5.5. Nâng cao Nhận thức kiểm soát hành vi

Nhân tố cuối cùng có tác động đến ý định sử dụng VĐT của SV Trường Đại học Ngân hàng Thành Phố Hồ Chí Minh là Nhận thức kiểm soát hành vi. Các ĐVCƯDV VĐT cần có các buổi thảo luận, các cuộc khảo sát nhằm nắm bắt nguyện vọng, hành vi của KH. Bên cạnh đó, phổ cập cho KH những kiến thức cần thiết để bảo mật thông tin giúp KH tự tin để kiểm soát hành vi của mình trong quá trình sử dụng.

6. KẾT LUẬN

Ý định sử dụng VĐT của SV BUH chịu ảnh hưởng từ các nhân tố Hữu ích mong đợi, Dễ sử dụng mong đợi, Ảnh hưởng xã hội, Khả năng tương thích và Nhận thức kiểm soát hành vi. Điều này cũng góp phần khẳng định tầm quan trọng của việc ứng dụng công nghệ trong lĩnh vực tài chính và việc vận dụng kiến thức tài chính mà SV học tập được trên ghế Nhà trường vào thực tiễn. Đồng thời, những nghiên cứu trong tương lai có thể tiến hành thực hiện khảo sát với quy mô rộng lớn hơn để có thể so sánh được ý định sử dụng VĐT của SV khối ngành Kinh tế so với SV của các khối ngành khác hoặc phân tích ảnh hưởng của các nhân tố này đến ý định sử dụng VĐT của SV các trường đại học khác tại Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] L. V. Tuyên, "Quản lý dịch vụ Ví điện tử," 2020. [Trực tuyến]. Địa chỉ: <http://tapchinganhang.gov.vn/quan-ly-dich-vu-vi-dien-tu.htm>. [Truy cập 17/07/2021].
- [2] Đ. N. Biên, "Các nhân tố tác động tới sự hài lòng của người dùng dịch vụ ví điện tử," 2020. [Trực tuyến]. Địa chỉ: <https://tapchitaichinh.vn/ngan-hang/cac-nhan-to-tac-dong-toi-su-hai-long-cua-nguoi-dung-dich-vu-vi-dien-tu-330216.html>. [Truy cập 10/09/2021].
- [3] Y. U. Chandra, Ernawaty and Suryanto, "Bank vs Telecommunication E-wallet: System analysis, purchase, and payment method of GO-Mobile CIMB Niaga and T-Cash Telkomsel," *International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, pp. 165-170, 2017. DOI: 10.1109/ICIMTech.2017.8273531.
- [4] Junadi and Sfenrianto, "A Model of Factors Influencing Consumer's Intention To Use E-Payment System in Indonesia," *Procedia Computer Science*, Vol. 59, pp. 214-220, 2015. DOI: 10.1016/j.procs.2015.07.557.
- [5] Thủ tướng Chính phủ, *Quyết định số 2545/QĐ-TTg ngày 30/12/2016 ban hành Quyết định Phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020*, 2016.
- [6] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 3, pp. 425-478, 2003. DOI: 10.2307/30036540.
- [7] S. F. Persada, I. Dalimunte, R. Nadlifatin, B. A. Miraja, A. A. N. P. Redi, Y. T. Prasetyo, J. Chin and S. Lin, "Revealing the behavior intention of tech-savvy generation Z to use electronic wallet usage: A Theory of Planned Behavior Based Measurement," *International Journal of Business and Society*, Vol. 22, No. 1, pp. 213-226, 2021. DOI: 10.33736/ijbs.3171.2021.
- [8] V. Soodan and A. Rana, "Modeling Customers' Intention to use E-wallet in a developing nation: Extending UTAUT2 with security, privacy and savings," *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, Vol. 18, No.1, pp. 89-114, 2020. DOI: 10.4018/JECO.2020010105.
- [9] G. Aydin and S. Burnaz, "Adoption of mobile payment systems: A study on mobile wallets,"

Journal of Business, Vol. 5, No. 1, pp. 73-92, 2016. DOI: 10.17261/Pressacademia.2016116555.

[10] T. N. Phan, T. V. Ho and P. V. L. Hoang, "Factors affecting the behavioral intention and behavior of using E-wallets of youth in Vietnam," *Journal of Asian Finance Economics and Business*, Vol. 7, No. 10, pp. 295-302, 2020. DOI: 10.13106/jafeb.2020.vol7.n10.295.

[11] T. N. Tân, "Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ví điện tử Moca trên ứng dụng Grab," Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, 2019.

[12] N. T. L. Phương, "Nghiên cứu các nhân tố tác động đến ý định sử dụng ví điện tử tại Việt Nam," Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, 2013.

Factors affecting the behavior of using E-wallets of Banking University Ho Chi Minh City

Dao Le Kieu Oanh^{*} and Vo Truong Toan

ABSTRACT

The research analyzes the factors affecting the intention to use e-wallets of students at Banking University Ho Chi Minh City. The research was conducted according to the quantitative research method, including the following steps: building a scale, surveying and collecting data, analyzing the collected data, and obtained 197 valid samples due to the current difficult situation of the COVID-19 epidemic. It was very complicated, so the survey was conducted online with a Google Form link. By using primary data from the survey via online questionnaire according to the 5-level Likert scale and performing multivariate regression analysis using SPSS 28.0 software. Research results show that Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence, Compatibility, Perceived behavioral control affect the intention to use e-wallets of Banking University Ho Chi Minh City. On that basis, the study proposes recommendations to help students use more e-wallets.

Keywords: E-wallet, students, Banking University Ho Chi Minh City

Received: 01/11/2021

Revised: 26/11/2021

Accepted for publication: 28/11/2021