

*Hà Nội, ngày 14 tháng 6 năm 2022*

## **GIẤY XÁC NHẬN ĐĂNG BÀI**

Tạp chí Công Thương xác nhận:

Tác giả: **ThS. Lê Văn Chiến**

Trường Đại học Mỏ - Địa chất

Đã gửi đến Tòa soạn Tạp chí Công Thương bài báo:

**NGHIÊN CỨU ẢNH HƯỞNG CỦA THANH TOÁN ĐIỆN TỬ ĐẾN QUYẾT ĐỊNH  
MUA HÀNG TRỰC TUYẾN CỦA SINH VIÊN CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC  
TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI**

Tạp chí Công Thương đã biên tập, thẩm định và chấp nhận đăng bài báo này trên Tạp chí Công Thương - Kết quả nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ số tháng 6/2022.

**KT. TỔNG BIÊN TẬP**

**PHÓ TỔNG BIÊN TẬP**



**Ngô Thị Diệu Thúy**

# Nghiên cứu ảnh hưởng của thanh toán điện tử đến quyết định mua hàng trực tuyến của sinh viên các trường đại học trên địa bàn Hà Nội

ThS. Lê Văn Chiến, ThS. Phan Thị Thùy Linh

Trường Đại học Mở - Địa chất

**Tóm Tắt:** Nghiên cứu được thực hiện nhằm xác định sự ảnh hưởng của thanh toán điện tử (TTĐT) đến quyết định mua hàng trực tuyến của khách hàng là sinh viên. Từ việc nghiên cứu lý thuyết đến thực hiện khảo sát thực nghiệm sinh viên các trường Đại học trên địa bàn Hà Nội, sau đó tác giả thực hiện kiểm định và hiệu chỉnh mô hình, kết quả đã chỉ ra rằng quyết định mua hàng trực tuyến của sinh viên chịu ảnh hưởng bởi các nhân tố trong thanh toán điện tử bao gồm: Tính an toàn của hệ thống thanh toán điện tử, các dịch vụ hỗ trợ khi thanh toán điện tử, và tính hữu ích của thanh toán điện tử đem lại cho người tiêu dùng. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, các kiến nghị hoàn thiện hệ thống thanh toán điện tử được đưa ra nhằm thu hút khách hàng là sinh viên mua hàng trực tuyến.

**Keywords:** thanh toán điện tử, quyết định mua hàng trực tuyến, khách hàng sinh viên

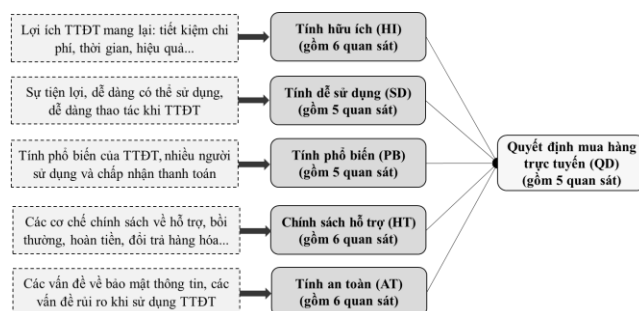
## 1. Đặt vấn đề

Thanh toán điện tử là một trong những nhân tố thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử (TMĐT), nhiều khách hàng đã từ chối mua sắm trực tuyến khi không thể thanh toán điện tử. Hiện nay, số người sử dụng TTĐT khi mua hàng trực tuyến vẫn còn hạn chế, thay vào đó phần lớn người tiêu dùng vẫn sử dụng dịch vụ trả tiền khi nhận hàng (COD), nguyên nhân chủ yếu của tình trạng trên là do người tiêu dùng vẫn lo ngại gặp phải rắc rối khi thanh toán hoặc lợi ích của TTĐT đem lại chưa đủ lớn để thu hút người dùng. Đây cũng có thể là những lý do trong thanh toán điện tử dẫn đến thay đổi quyết định mua hàng trực tuyến của người tiêu dùng, làm giảm sự phát triển của TMĐT, do đó cần thiết nghiên cứu xác định sự ảnh hưởng của thanh toán điện tử đến quyết định mua hàng trực tuyến. Ngoài ra, sinh viên là một thế hệ trẻ đầy năng động và đi đầu trong việc đón nhận các tiến bộ về công nghệ và kỹ thuật, thì thanh toán điện tử có thể là yêu cầu cần thiết đối với việc mua hàng trực tuyến của họ, chính vì thế đáp ứng tốt các yêu cầu về thanh toán điện tử là yếu tố thu hút những khách hàng tiềm năng là sinh viên sẽ mua hàng trực tuyến nhiều hơn.

## 2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Dựa vào mô hình chấp nhận công nghệ TAM (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) và một số công trình nghiên cứu khác trong và ngoài nước; đồng thời có sự điều chỉnh phù hợp với bối cảnh nghiên cứu để đảm bảo tính thực tiễn. Tác giả cho rằng Quyết định mua hàng trực tuyến của người tiêu dùng là sinh viên chịu ảnh hưởng bởi 5 nhóm nhân tố của TTĐT (Hình 1) cụ thể như sau:

- Tính hữu ích (HI): sự tiện lợi, tiết kiệm chi phí, tiết kiệm thời gian, giảm rủi ro, có trải nghiệm mới lạ, tạo môi trường hiện đại (gồm 5 phát biểu mã hóa từ HI1 đến HI6).



Hình 1: Mô hình đề xuất ảnh hưởng của thanh toán điện tử đến quyết định mua hàng trực tuyến của người tiêu dùng

- Tính dễ sử dụng (SD): khách hàng được sử dụng giao diện thân thiện, thông tin thanh toán cụ thể, thao tác đơn giản, xác nhận thanh toán điện tử đơn giản (gồm 5 phát biểu mã hóa từ SD1 đến SD5).

- Tính phổ biến (PB): có thể thanh toán điện tử khi mua hàng, TTĐT được nhiều người biết đến, có nhiều sự lựa chọn cho người sử dụng (gồm 5 phát biểu mã hóa từ PB1 đến PB5).

- Chính sách hỗ trợ (HT): Được hỗ trợ khi thanh toán, có chính sách hoàn trả rõ ràng và cụ thể, dễ dàng phản hồi, được hỗ trợ xử lý các vấn đề liên quan tới hàng hóa/dịch vụ khi thanh toán điện tử (gồm 6 phát biểu mã hóa từ HT1 đến HT6).

- Tính an toàn (AT): được xác định danh tính và bảo mật, có bước xác nhận sau cùng, có thể theo dõi thông tin khi thanh toán, có những cảnh báo không an toàn, được đảm bảo an toàn và bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thanh toán điện tử (gồm 6 phát biểu mã hóa từ AT1 đến AT6).

- Quyết định mua hàng trực tuyến (QD): có gắng đặt hàng trực tuyến, không thay đổi quyết định mua hàng trực tuyến, không phải mất thời gian suy nghĩ, không trì hoãn việc mua hàng trực tuyến khi phải TTĐT, không thể dùng tiền mặt nhưng vẫn mua hàng trực tuyến (gồm 5 phát biểu mã hóa từ QD1 đến QD5).

### 3. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu định tính được tiến hành trên 50 đối tượng là sinh viên. Sau nhiều lần hiệu chỉnh, bảng câu hỏi cuối cùng đã được xây dựng và đưa vào khảo sát định lượng.

Khảo sát định lượng được tiến hành từ tháng 1/2022 đến tháng 2/2022, đối tượng chọn mẫu là sinh viên chính quy đang theo học tại các trường đại học trên địa bàn thành phố Hà Nội. Nghiên cứu định lượng này được thực hiện thông qua phương pháp phỏng vấn trực tiếp sinh viên và điều tra trực tuyến qua mạng internet. Phương pháp lấy mẫu phi ngẫu nhiên - lấy mẫu thuận tiện. Mô hình đo lường gồm 27 biến quan sát, theo Hair & ctg (1998), kích thước mẫu cần thiết là  $n = 135$  ( $27 \times 5$ ). Để đạt được kích thước mẫu đề ra, tác giả đã gửi phiếu điều tra đi phỏng vấn trên 500 sinh viên của các trường đại học, kết quả thu về được 407/482 mẫu hợp lệ (một số phiếu bị loại vì không đảm bảo chất lượng khảo sát). Dữ liệu được nhập và phân tích trên 2 phần mềm SPSS và AMOS.

### 4. Kết quả nghiên cứu

#### 4.1. Phân tích thống kê mô tả

Quá trình phân tích thống kê mô tả dữ liệu cho thấy tỷ lệ giới tính tham gia khảo sát tương đối đồng đều (Nam 49%, Nữ 51%), sinh viên tham gia khảo sát tập trung chủ yếu vào 19 trường Đại học tiêu biểu trên địa bàn Hà Nội như: Đại học Mỏ - Địa chất (chiếm 79/407 phiếu), Đại học Bách Khoa Hà Nội (chiếm 33/407 phiếu), Đại học Kinh tế quốc dân (chiếm 31/407 phiếu), Đại học Thương mại (chiếm 28/407 phiếu), còn các trường đại học khác chiếm trên dưới 15 phiếu.

Kết quả thống kê mô tả dữ liệu tổng quát cho thấy các nhân tố trong Thanh toán điện tử được sinh viên đánh giá đáp ứng khá tốt so với mong muốn của họ, hầu hết các nhân tố ảnh hưởng tới Thanh toán điện tử đều được đánh giá ở mức khá cao “Đồng ý”.

#### 4.2. Kết quả phân tích định lượng

##### - Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy

**Cronbach's Alpha:** Kết quả kiểm nghiệm độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha cho thấy: 27/27 biến quan sát của các biến độc lập và 5/5 biến quan sát của biến phụ thuộc đều có hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0,3; hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6. Như vậy các thang đo đã được xây dựng đều đảm bảo độ tin cậy cho phép (Theo: Cronbach, 1951; Nunnally và Bernstein, 1994).

##### - Phân tích nhân tố khám phá EFA:

Thang đo biến độc lập (các nhân tố của thanh toán điện tử) có 5 biến quan sát (AT1, AT3, HT1, HT2, HT3) có hệ số tải nhân tố (Factor

Loading) nhỏ hơn 0,5 nên lần lượt bị loại ra khỏi mô hình. Kết quả phân tích EFA lần cuối cùng có  $KMO = 0,954$  (cho thấy phân tích nhân tố EFA là thích hợp),  $Sig = 0,000$  (chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể), tổng phương sai trích được 64,304% ( $> 50\%$ , cho biết các nhân tố rút trích ra giải thích được 64,304% biến thiên của dữ liệu). Kết quả phân tích EFA khá phù hợp theo như thang đo nháp đã xây dựng, tuy nhiên có một số chỉ báo đã không được nhóm gộp vào đúng nhân tố của mình. Cụ thể chia thành 3 nhóm:

+ Nhóm 1: gồm 2 nhân tố “Dễ sử dụng - Phổ biến” bao gồm 10 biến quan sát: PB5, PB4, SD5, SD4, SD3, SD1, PB3, PB1, PB2, SD2. Tên gọi của nhóm này được ký hiệu là PB-SD.

+ Nhóm 2: gồm 1 nhân tố “Hữu ích” bao gồm 6 biến quan sát: HI2, HI3, HI4, HI5, HI6, HI1. Tên gọi của nhóm này không thay đổi và vẫn được ký hiệu là HI.

+ Nhóm 3: gồm 2 nhân tố “An toàn - Hỗ trợ” bao gồm 6 biến quan sát: AT2, AT4, AT5, HT4, HT6, HT5. Tên gọi của nhóm này được ký hiệu là AT-HT.

Thang đo biến phụ thuộc Quyết định mua hàng trực tuyến (QD) có  $KMO = 0,880$ ;  $Sig = 0,000$ ; có 5 nhân tố được rút trích ra với tổng phương sai trích là 68,296%. Như vậy, sau khi tiến hành phân tích nhân tố, không có biến nào bị loại, các biến quan sát về Quyết định mua hàng trực tuyến vẫn được giữ nguyên và không có sự xáo trộn giữa các nhân tố.

##### - Phân tích nhân tố khẳng định CFA:

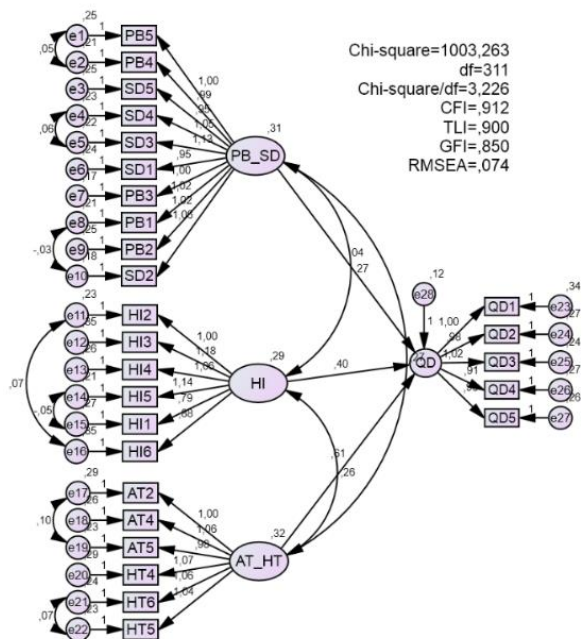
Phân tích nhân tố khẳng định được sử dụng để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với thông tin điều tra, kết quả phân tích các chỉ số đánh giá sự phù hợp của mô hình thu được trong bảng 1.

**Bảng 1. Các chỉ số đánh giá mức độ phù hợp của mô hình với dữ liệu điều tra**

Chỉ số	Giá trị	Yêu cầu
CMIN/df	3,505	$< 5$
CFI	0,920	$\geq 0,9$
TLI	0,908	$\geq 0,9$
RMSEA	0,079	$< 0,08$
GFI	0,870	$\geq 0,8$

Kết quả ở bảng 1 cho thấy các chỉ số đánh giá đều thỏa mãn điều kiện. Như vậy, có thể kết luận mô hình phù hợp với dữ liệu nghiên cứu và đạt được tính đơn nguyên.

- **Đánh giá sự phù hợp của mô hình bằng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM:** Sau khi phân tích CFA, mô hình cấu trúc tuyến tính SEM được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng từng nhân tố trong thanh toán điện tử đến Quyết định mua hàng trực tuyến của sinh viên. Phân tích SEM được tiến hành phân tích bắt đầu từ mô hình nghiên cứu đề xuất ban đầu, sau đó tiến hành hiệu chỉnh mô hình để có được mô hình tốt hơn. Thực hiện ước lượng mô hình nghiên cứu bằng mô hình cấu trúc tuyến tính, thu được kết quả thể hiện trong hình 2.



**Hình 2: Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính**

Từ kết quả các chỉ số Model Fit của phân tích SEM (hình 2), có thể nói mô hình phù hợp với dữ liệu nghiên cứu vì  $\text{Chisquare}/df = 3,226 < 5$ ;  $TLI = 0,900 \approx 1$ ;  $CFI = 0,912 \approx 1$ ;  $RMSEA = 0,074 < 0,08$  (Browne và Cudek, 1992; Kettinger và Lee, 1995). Vậy, mô hình cấu trúc tuyến tính trong trường hợp này là phù hợp và đáng tin cậy.

**Bảng 2: Các trọng số chưa chuẩn hóa và chuẩn hóa phân tích SEM**

Mối tương quan	Ước lượng	Sai số chuẩn	Giá trị tối hạn	P-Value	Hệ số chuẩn hóa
QD $\leftarrow$ PB-SD	0,064	0,127	0,503	0,615	0,054
QD $\leftarrow$ HI	0,312	0,150	2,075	0,038	0,255
QD $\leftarrow$ AT-HT	0,679	0,136	5,001	0,000	0,581

Từ kết quả kiểm định mô hình ở Bảng 2, cho thấy: có 2 nhóm nhân tố là Tính hữu ích và Tính An toàn - Sự hỗ trợ của hệ thống thanh toán điện tử ảnh hưởng thuận chiều đến Quyết định mua hàng trực tuyến của sinh viên các trường đại học trên địa bàn Hà Nội với độ tin cậy trên 95% (do P-Value  $< 0,05$ ); nhân tố Tính phổ biến – Dễ sử dụng (PB-SD) của hệ thống thanh toán điện tử có ảnh hưởng thuận chiều đến Quyết định mua hàng trực

tuyến của sinh viên các trường đại học trên địa bàn Hà Nội với độ tin cậy là 38,5%. Như vậy, với độ tin cậy nhỏ hơn 95% nên nhân tố PB-SD không có ý nghĩa trong mô hình hồi quy hay biến này không có sự tác động lên biến phụ thuộc.

Như vậy, theo kết quả kiểm định, mô hình nghiên cứu cho thấy: nhân tố HI có tác động đến QD với giá trị Beta (hệ số chuẩn hóa) là 0,255; nhân tố AT-HT có tác động đến QD với giá trị Beta (hệ số chuẩn hóa) là 0,581. Cụ thể phương trình hồi quy tuyến tính được viết như sau:  $QD = 0,581 \times F\_AT-HT + 0,255 \times F\_HI$ . Kết quả nghiên cứu trên cũng có nghĩa rằng: khi nghiên cứu ở một mối quan hệ tác động riêng biệt, coi sự tác động của các nhân tố khác bằng 0, ta có thể kết luận với mức ý nghĩa 5% như sau: khi tính an toàn của hệ thống thanh toán điện tử và sự hỗ trợ của các bên liên quan trong thanh toán điện tử tăng 1 đơn vị thì quyết định mua hàng trực tuyến của sinh viên các trường đại học trên địa bàn thành phố Hà Nội tăng 0,581 đơn vị; khi tính hữu ích của thanh toán điện tử tăng 1 đơn vị thì quyết định mua hàng trực tuyến của sinh viên các trường đại học trên địa bàn thành phố Hà Nội tăng 0,255 đơn vị.

- **Kiểm định sự khác biệt đặc điểm cá nhân sinh viên đến quyết định mua hàng trực tuyến:** Nghiên cứu thực hiện kiểm định cho kết quả như sau: Có sự khác biệt về Quyết định mua hàng trực tuyến của sinh viên nam và nữ, của sinh viên các năm học khác nhau và mức chi tiêu khác nhau.

## 5. Đề xuất các kiến nghị

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, tác giả đưa ra một số kiến nghị nhằm hoàn thiện hệ thống thanh toán điện tử đáp ứng nhu cầu của khách hàng là sinh viên, qua đó thúc đẩy họ mua sắm trực tuyến nhiều hơn:

+ *Cải thiện và cam kết sự an toàn trong thanh toán điện tử:* Thường xuyên nâng cấp, bảo trì và cập nhật các công nghệ mới nhất cho hệ thống, sử dụng các chứng thực bảo mật, đưa ra các tuyên bố cam kết bảo mật thông tin cho người dùng, lựa chọn phần mềm thanh toán với tính an toàn, bảo mật cao, hạn chế tối đa rủi ro cho người dùng.

+ *Nâng cao sự hỗ trợ người dùng trong thanh toán điện tử:* xây dựng và công bố quy trình thanh toán, các chính sách liên quan tới hoạt động mua hàng cũng như thanh toán, đồng thời có sự hướng dẫn khách hàng một cách chi tiết và cụ thể, xây dựng kênh chăm sóc khách hàng 24/24 để giải đáp, hỗ trợ người dùng khi có nhu cầu về thông tin, về sản phẩm và đền bù, bồi thường chính đáng của người tiêu dùng.

+ *Cải thiện những lợi ích thanh toán điện tử đem lại cho người dùng*: Cả doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thanh toán và doanh nghiệp kinh doanh thương mại điện tử cần kết hợp với nhau để xây dựng hệ thống thanh toán điện tử giúp giao dịch nhanh nhất, tiện lợi nhất, tiết kiệm thời gian, có thể sử dụng trên nhiều thiết bị ở nhiều nơi, với nhiều tài khoản hoặc nhiều đồng tiền khác nhau, đồng thời thường xuyên tạo ra các chương trình khuyến mại khi thanh toán điện tử để thu hút người dùng và tạo ra thói quen cho người dùng.

## **6. Kết luận**

Nghiên cứu đã đề xuất mô hình lý thuyết, thực hiện khảo sát, sử dụng phần mềm SPSS kết hợp với AMOS để phân tích và thực hiện các kiểm định, kết quả chỉ ra rằng: Quyết định mua hàng trực tuyến của sinh viên chịu ảnh hưởng bởi các nhân tố: Tính an toàn và sự hỗ trợ, Tính Hữu ích của hệ thống thanh toán điện tử.

## **Tài liệu tham khảo**

1. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 318-330.
2. Vũ Văn Điệp (2017), Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng phương thức thanh toán điện tử của người tiêu dùng, *Tạp chí Công thương*, số 8 tháng 7/2017
3. Hair, Anderson, Tatham, black (1998), *Multivariate Data Analysis*, Prentical-Hall International, Inc.
4. Kettinger, W.J., and Lee, C.C. (1995) Exploring a “gap” model of information service quality, *Information Resources Management Journal*, 8(3),pp. 5-16
5. Browne, M. W., & Cudeck, R. (1992). Alternative ways of assessing model fit. *Sociological Methods & Research*, 21(2), 230-258
6. Nguyễn Hồng Quân (2021), Các nhân tố trong thanh toán trực tuyến ảnh hưởng đến ý định mua hàng và quyết định chi trả trong thương mại điện tử B2C: Nghiên cứu tại thị trường Hà Nội, *Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế*, số 138 (06/2021), PP104-123.

Kết quả nghiên cứu trên hoàn toàn phù hợp với kết quả nghiên cứu của các công trình nghiên cứu trước đây, đồng thời cũng đã phản ánh được thực trạng của TTĐT ở Việt Nam hiện nay cũng như dưới góc nhìn của giới trẻ, cụ thể: Khi mua hàng trực tuyến và thanh toán trực tuyến sinh viên thường quan tâm xem hệ thống thanh toán điện tử có an toàn hay không, có được đổi trả hàng, hoàn trả tiền khi gặp sự cố thanh toán hay không và có hữu ích (có khuyến mại, có được chiết khấu giảm...) khi sử dụng TTĐT hay không.

Qua kết quả nghiên cứu trên nghiên cứu cũng đã đề xuất các kiến nghị cho các bên có liên quan để hoàn thiện, nâng cao chất lượng của dịch vụ thanh toán điện tử nhằm thu hút người dùng, đặc biệt là sinh viên qua đó thúc đẩy TMĐT phát triển và nâng cao hiệu quả kinh doanh cho doanh nghiệp.