

NGHIÊN CỨU NHU CẦU THANH TOÁN HỌC PHÍ QUA VÍ ĐIỆN TỬ VIETTELPAAY CỦA SINH VIÊN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

RESEARCHING THE NEED TO PAY TUITION FEES VIA VIETTELPAAY E-WALLET OF STUDENTS AT HANOI
UNIVERSITY OF INDUSTRY

Nguyễn Thị Hải Yến¹, Đỗ Như Phúc¹,
Đinh Thị Nhâm¹, Nguyễn Thị Thúy^{2,*}

TÓM TẮT

Sự ra đời và phổ biến của các thiết bị công nghệ mới như điện thoại di động, internet, truyền hình... dần dần chi phối thói quen sinh hoạt của người dân. Không chỉ đóng vai trò là thiết bị thông tin, liên lạc, thiết bị này còn là phương tiện giúp người dân nắm bắt xu hướng, áp dụng công nghệ trong việc mua sắm, thanh toán, phục vụ nhu cầu bản thân. Nghiên cứu lựa chọn phạm vi sinh viên học tập tại trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Kết quả nghiên cứu đã đưa ra các nhân tố ảnh hưởng, tác động đến ý định thanh toán học phí qua ứng dụng Viettel Pay của sinh viên học tập tại trường. Qua nghiên cứu, mọi người có thể hiểu rõ hơn về các tiện ích mà ứng dụng đem lại. Việc thúc đẩy thanh toán học phí nói riêng và thực hiện các giao dịch khác nói chung bằng ví điện tử góp phần thúc đẩy hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.

Từ khóa: Ví điện tử, học phí, Viettelpay.

ASBTRACT

The popularity of new technology devices such as mobile phones, internet, television... gradually dominate people's living habits. Not only acting as an information and communication device, this device is also a means to help people grasp trends and apply technology in shopping, paying, and serving their own needs. Research on selection of students studying at Hanoi University of Industry. The research results have shown the influencing factors affecting the intention to pay tuition fees through Viettel Pay application of students studying at the school. Through research, people can better understand the utility that the application brings. The promotion of tuition payment in particular and other transactions in general by e-wallets contributes to the promotion of non-cash payment.

Keywords: E-wallet, tuition fee, Viettelpay.

¹Lớp ĐH Quản trị Kinh doanh 01 - K12, Khoa Quản lý Kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

²Khoa Quản lý Kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

*Email: thuynguyen17072007@gmail.com

1. GIỚI THIỆU

Hiện nay Việt Nam đang hướng tới nền kinh tế kỹ thuật số, thương mại điện tử là một phần quan trọng của xu hướng đó. Đặc biệt, thanh toán qua ví điện tử là một xu

hướng tất yếu, ngày càng phát triển và mang lại sự thuận tiện cho hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống của người dân, cũng như góp phần thay đổi cách thức quản trị theo hướng minh bạch, hiện đại, mang lại nhiều tiện ích rõ rệt cho nền kinh tế.

Thương mại điện tử Việt Nam đã đủ điều kiện về mặt nhu cầu thị trường để phát triển lên tầm cao mới. Đi đôi với sự phát triển của Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin, đặc biệt là Điện thoại thông minh thì người tiêu dùng ngày càng có cơ hội online nhiều hơn. Chính vì thế đã xuất hiện không ít "Ví điện tử": Airpay, MoMo, Viettelpay, Zalopay.... và được xem như là những công cụ thanh toán không cần dùng tiền mặt hữu ích.

Các giao dịch thanh toán online được nhiều người dùng chọn lựa bởi sự tiện ích, nhanh chóng mà không cần phải quan tâm về tiền mặt trong ví, đặc biệt trong lĩnh vực thanh toán học phí. Điều này rất có lợi đối với phụ huynh, học sinh khi thanh toán học phí: tiết kiệm thời gian đứng xếp hàng chờ thanh toán, đảm bảo quá trình giao dịch an toàn hơn, tốc độ nhanh và linh hoạt hơn.

Nghiên cứu này đi sâu vào những vấn đề lý thuyết liên quan đến ví điện tử, phân tích thực trạng của ứng dụng ví điện tử nhằm đánh giá những thành công, hạn chế của ví điện tử trong quá trình sử dụng. Nghiên cứu cũng làm rõ những yếu tố cản trở sự phát triển của hình thức thanh toán này qua đó đề xuất các giải pháp thúc đẩy phát triển hình thức thanh toán qua ví điện tử đối với sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội hiện nay.

2. TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VÀ CƠ SỞ LÝ LUẬN

2.1. Tổng quan nghiên cứu

Ví điện tử lần đầu tiên xuất hiện trên thế giới vào những năm 1990 với rất nhiều sự tiện dụng và được công chúng tiếp nhận nhanh chóng. Ví điện tử ra đời mang lại những tiện lợi không nhỏ trong cuộc sống thường nhật. Theo nghiên cứu Ví điện tử là gì? thông qua phương pháp phỏng vấn Geoff Williams (2019) cho thấy mọi người dân đều thích dùng ví điện tử bởi ngoài việc dễ dàng thanh toán các khoản chi phí hàng ngày, ví điện tử còn giúp người dùng

nhận được các mã giảm giá, tích điểm, phần thưởng tại một số thương hiệu mua bán nổi tiếng như Starbucks, Amazon,... Tuy nhiên, bài nghiên cứu chỉ mới luận giải về sự tiện ích của ví điện tử mà chưa đề cập đến những bất cập, hạn chế mà nó đem lại từ đó chưa đem lại cái nhìn khái quát, toàn diện. Nhưng nhờ Geoff Williams mà có thể thấy ví điện tử đang bước vào cuộc sống của con người vì những tiện lợi không nhỏ.

Có thể thấy ví điện tử đã xuất hiện khá lâu nhưng thực chất mức phổ biến của chúng lại vô cùng hạn chế. Thực tế có 85% giao dịch trên toàn cầu vẫn dựa trên tiền mặt và séc và theo ước tính nếu như tất cả các con số này chuyển sang thanh toán số và không dùng tiền mặt thì thế giới sẽ tiết kiệm đến một con số không hề nhỏ là 150 tỷ USD. Nghiên cứu trên là của Nathan Chandler (2012) trong bài nghiên cứu Hoạt động của ví điện tử. Ngoài ra, tác giả đề cập cũng đề xuất hoạt động của ví điện tử dựa trên sự bí mật tuyệt đối khi mọi giao dịch trên ví điện tử đều cần sự xác minh trên số điện thoại, mã PIN, mật khẩu hay vân tay của người sử dụng. Tuy nhiên tác giả cũng chỉ ra rằng bằng cách đánh cắp danh tính những kẻ xấu, hacker vẫn có thể xâm nhập vào tài khoản của người dùng từ đó ôm trọn số tiền trong tài khoản. Nghiên cứu của Nathan Chandler giúp nhìn nhận hoạt động của ví điện tử tuy nhiên làm sao để giúp ví điện tử phổ biến hơn trong cuộc sống vẫn là câu hỏi khó bởi lẽ thanh toán bằng tiền mặt là thói quen và khó thay đổi của mọi người tiêu dùng.

Ngoài nghiên cứu tổng quan nước ngoài, nhóm nghiên cứu còn tham khảo một số nghiên cứu trong nước. Trong bài báo Thực trạng sử dụng ví điện tử tại TP. Huế của Trần Thị Khánh Trâm (2019), thông qua khảo sát người dân tại TP. Huế thì người tiêu dùng cảm thấy dịch vụ ví điện tử thật sự hữu ích, có nhiều ưu điểm, thế mạnh riêng như tiết kiệm thời gian, nhiều ưu đãi, khuyến mãi và tiện lợi. Với ví điện tử người dùng có thể thực hiện giao dịch bất cứ khi nào và bất cứ nơi đâu...

Lý Thu Trang (2015) nghiên cứu một số hình thức thanh toán trong thương mại điện tử và ứng dụng hình thức ví điện tử vào quá trình thanh toán học phí cho sinh viên trường Đại học Công nghệ thông tin và Truyền thông- Thái Nguyên. Hiệu quả khi áp dụng phương pháp này là không hề nhỏ đối với nhà trường vừa giảm bớt chi phí hóa đơn giấy, tiết kiệm nguồn nhân lực lại còn thực hiện chính xác và an toàn.

Dựa trên lý thuyết TPB của Ajzen (1991) cùng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với các phỏng vấn sâu có đối tượng là sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội. Nghiên cứu "Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng internet banking trong thanh toán học phí: nghiên cứu trường hợp sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội" được thực hiện bởi Bùi Thị Thu Loan, Vũ Duy Hào và Chu Thị Hiền (2019). Nghiên cứu đã phát hiện sự khác biệt trong ý định sử dụng dịch vụ internet banking giữa giới trẻ điển hình là sinh viên và những người đã có công việc làm ổn định. Ngoài ra kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng việc sử

dụng hình thức thanh toán học phí bằng tiền mặt truyền thống gây nhiều bất tiện cho sinh viên từ đó thúc đẩy hình thức thay thế thanh toán giúp tiết kiệm thời gian và an toàn, tiện lợi.

2.2. Cơ sở lý luận

2.2.1. Khái niệm ví điện tử

Ví điện tử là một hệ thống dựa trên nền tảng phần mềm để thực hiện các giao dịch thương mại điện tử. Thông qua ví điện tử, việc mua hàng trực tuyến được thực hiện một cách dễ dàng và có thể thực hiện giao dịch thông qua máy tính, điện thoại thông minh hay máy tính bảng. Khi sử dụng ví điện tử, tài khoản ngân hàng của người dùng được liên kết với ví điện tử. Ngoài ra, ví điện tử cũng có thể sử dụng kết hợp với các hệ thống thanh toán di động khác. Sự ra đời của ví điện tử loại bỏ nhu cầu mang ví cầm tay thông thường và giúp cho sự lưu trữ thông tin thanh toán một cách an toàn và nhỏ gọn (Julia Kagan, 2020).

Theo viettelpay.vn, ví điện tử ViettelPay được định nghĩa là hệ thống sinh thái thanh toán điện tử được phát triển bởi Viettel trong đó sản phẩm lõi là ứng dụng thanh toán ngoại tệ - ViettelPay. Dịch vụ trả lời hầu hết các hoạt động thanh toán hàng ngày của mỗi gia đình như: Thanh toán hóa đơn, chuyển tiền, thanh toán tín dụng, thẻ cào, thanh toán cước, đặt vé máy bay, tàu hỏa

2.2.2. Lịch sử ra đời Ví điện tử ViettelPay

Được ra mắt vào ngày 29/06/2018 với tiêu chí ai cũng có thể dùng được dịch vụ ở mọi lúc, mọi nơi, mọi dòng điện thoại và tiết kiệm chi phí.

Viettel Pay là ngân hàng số có tính phổ biến cao nhờ việc có thể sử dụng trên mọi loại điện thoại (từ điện thoại cơ bản tới smartphone), và sử dụng được ở bất cứ nơi nào phủ sóng di động Viettel. Ở những vùng sâu, vùng xa, biên giới và hải đảo người dùng đều có thể sử dụng dịch vụ này để chuyển tiền, thanh toán, cho vay, tiết kiệm...

2.2.3. Đặc điểm, chức năng của ví điện tử Viettelpay

- Nhận và chuyển tiền dễ dàng qua mạng: Thực hiện thanh toán nhanh chóng, thuận tiện;
- Dùng để chi trả trực tuyến: Giảm sự quản lý trong các giao dịch thông qua thẻ ngân hàng;
- Lưu trữ được tiền trên mạng Internet: Giảm bớt được sự lưu thông của tiền mặt, giảm thiểu những rủi ro về lạm phát.

Ví điện tử nói chung có các chức năng cốt lõi sau (Aite, 2016):

- An toàn khi tải xuống từ ứng dụng.
- An toàn khi cung cấp thông tin người dùng.
- Bảo vệ các thông tin của khách hàng như thông tin thanh toán, chi tiết về vận chuyển.
- Đưa ra nhiều lựa chọn về phương thức thanh toán, vận chuyển.
- Lưu trữ số dư về tài khoản tín dụng, thẻ ghi nợ, tài khoản ngân hàng, tiền ảo, phiếu giảm giá.

- Thanh toán nhanh chóng giữa người với người.
- Hỗ trợ chương trình khách hàng thân thiết.
- Cung cấp bản kê khai ngân hàng.

Tại Viettel Pay (viettelpay.vn) cho biết ViettelPay cung cấp một số chức năng sau:

- Mua thẻ cào: Với ViettelPay, bạn có thể mua thẻ cào điện thoại theo định giá và nhà mạng mà bạn muốn chỉ bằng một cú pháp ngón tay với chiết khấu lên đến 3%.

- Chuyển tiền tới số điện thoại: Dễ dàng chuyển khoản chỉ với 1 số điện thoại thao tác của người dùng ViettelPay.

- Move money: Chuyển tiền mặt tới tận tay người nhận trong 2-4 giờ.

- Nộp học phí: Với việc kết nối trực tiếp tới ngân hàng và số tài khoản của trường học, đại học toàn quốc, nỗi lo con cái mang tiền đi đóng học phí đã không còn nữa với ViettelPay, mạng lưới rộng khắp hơn 200.000 điểm giao dịch trên toàn quốc.

- Mua vé tàu: ViettelPay chuyển tiền miễn phí đến hơn 40 ngân sách hàng hóa nội địa.

- Nạp điện thoại: Nạp tiền điện thoại cho mọi người thuê bao của mọi nhà mạng nhanh trên ViettelPay và chiết khấu lên đến 5%.

- Mua vé tàu: Không cần chống đỡ ra ga tàu, xếp hàng để mua từng chiếc vé. Với ViettelPay bạn chỉ cần ngồi một chỗ, chọn địa điểm, chuyển tàu phù hợp với thời gian và chi phí của mình.

- Nước thanh toán: Khách hàng có thể thanh toán hóa đơn nước ngay trên điện thoại của mình. Ngoài ra, ViettelPay hỗ trợ cài đặt hàng tháng tự động thanh toán.

- Đặt khách sạn: Hàng ngàn khách sạn trên toàn quốc luôn sẵn sàng cho bạn lựa chọn để có những người chuyển đi nghỉ dưỡng cùng gia đình và người thân.

- Mua dữ liệu: Mua dữ liệu trên ViettelPay nhận ngay 20% chiết khấu. Không bao giờ lo hết Data, ViettelPay có nhiều gói Data để bạn chọn và được gợi ý theo đúng nhu cầu sử dụng.

- Mua vé máy bay: ViettelPay liên kết trực tiếp với hầu hết các hãng hàng không nội địa và quốc tế, hãy giúp bạn đặt vé máy bay thuận tiện hơn.

3. PHƯƠNG PHÁP VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

3.1. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu nhập dữ liệu: Sử dụng phương pháp thu nhập dữ liệu từ nguồn dữ liệu thứ cấp và nguồn dữ liệu sơ cấp.

+ Thu thập dữ liệu thứ cấp: từ các nguồn như Internet, sách, báo, tạp chí, các văn bản, các báo cáo thống kê về ứng dụng thanh toán qua điện thoại di động, các báo cáo tổng hợp có liên quan đến hoạt động thanh toán qua ứng dụng ViettelPay.

+ Thu thập dữ liệu sơ cấp: được thu thập từ các nguồn như khách hàng, chủ yếu là sinh viên trường Đại học Công nghiệp Hà Nội.

Phương pháp phân tích thống kê: Căn cứ trên số liệu thống kê thu thập được qua bảng biểu khảo sát và số liệu trên thị trường để đánh giá, phân tích sự biến động của hình thức thanh toán học phí qua ứng dụng điện thoại.

Phương pháp nghiên cứu điển hình: Từ số liệu thu thập được qua các cuộc điều tra, khảo sát, đề tài đã phân tích các mô hình từ đó đưa ra nhận xét, đánh giá thực trạng của hoạt động thanh toán học phí qua ứng dụng ViettelPay, từ đó đánh giá sự tác động của ý định và các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ứng dụng ViettelPay để thanh toán học phí. Phương pháp này cũng rất có ích trong việc tìm ra được những nhân tố về văn hóa, chính trị, xã hội... là những nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng của sinh viên.

Phương pháp logic: Từ việc nghiên cứu lịch sử phát triển, quá trình hình thành, quá trình kinh doanh của ứng dụng ViettelPay rút ra đặc điểm, bản chất của hoạt động thanh toán học phí qua ViettelPay.

Phương pháp định lượng: Để đạt được mục tiêu nghiên cứu đề ra, việc phân tích định lượng của nhóm bao gồm việc thống kê để đo lường hóa, phản ảnh và diễn giải các mối quan hệ giữa các nhân tố với nhau. Trong đó kết quả sau 3 tháng khảo sát (từ 01/01/2021 đến 01/4/2021) nhóm thu về 168 phản hồi trong đó gồm 150 (tỷ lệ 89,2%) phản hồi hợp lệ có diễn đầy đủ thông tin và không bị bỏ sót, điều này đảm bảo dữ liệu được chọn lọc và làm sạch phản ánh đúng thực tế.

+ Phương pháp phân tích nhân tố EFA; Phân tích nhân tố khám phá là kỹ thuật được sử dụng nhằm thu nhỏ và tóm tắt các dữ liệu. Khi phân tích nhân tố khám phá EFA, các nhà nghiên cứu thường quan tâm đến một số tiêu chuẩn:

Thứ nhất, hệ số KMO (Kaiser- Meyer-Olkin) là một chỉ tiêu dùng để xem xét sự thích hợp của EFA. KMO càng lớn càng tốt vì phần chung giữa các biến càng lớn (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Giá trị KMO trong khoảng từ 0,5 - 1 thì phân tích nhân tố là thích hợp. (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Kiểm định Bartlett xem xét giả thuyết về độ tương quan giữa các biến quan sát bằng không trong tổng thể. Nếu kiểm định này có ý nghĩa thống kê ($\text{Sig} \leq 0,05$) thì giữa các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể đủ để tiến hành phân tích EFA.

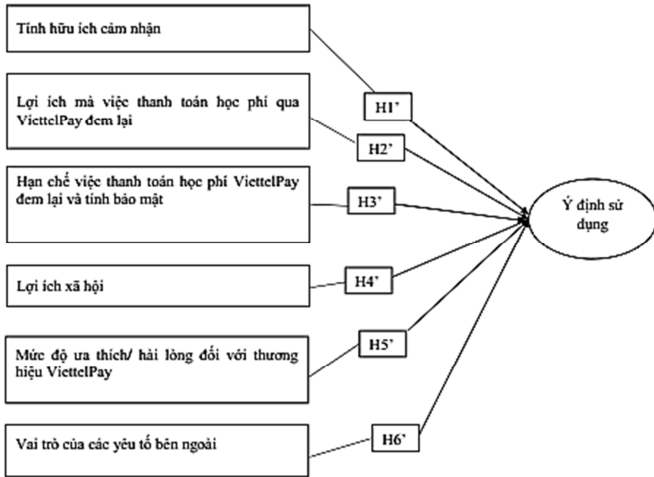
Thứ hai, hệ số tải nhân tố (Factor Loading), hệ số tải nhân tố là chỉ tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của EFA. Hệ số tải nhân tố bằng 0,3 được xem đạt mức tối thiểu, từ giá trị 0,4 trở lên, hệ số tải nhân tố được xem là quan trọng, và từ 0,5 được xem là có ý nghĩa thực tiễn. Trong nghiên cứu này, nếu biến quan sát nào có hệ số tải nhân tố < 0,45 sẽ bị loại.

Thứ ba, thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích $\geq 50\%$ (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Cũng theo Nguyễn Đình Thọ (2011) thì tổng phương sai trích từ 60% trở lên là tốt.

Thứ tư, điểm dừng khi trích các yếu tố có hệ số Eigenvalue phải có giá trị ≥ 1 (Hair, 2011). Các nhân tố kém quan trọng bị loại bỏ, chỉ giữ lại những nhân tố quan trọng

bằng cách xem xét giá trị Eigenvalue. Giá trị Eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố, chỉ có nhân tố nào có Eigenvalue lớn hơn 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích.

3.2. Mô hình nghiên cứu



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Giả thiết nghiên cứu:

H1': Nhận thức về tính hữu ích cảm nhận mà việc thanh toán học phí qua ViettelPay đem lại ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng ứng dụng của sinh viên.

H2': Lợi ích mà việc thanh toán học phí qua ViettelPay đem lại có ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng ứng dụng của sinh viên.

H3': Hạn chế việc thanh toán học phí ViettelPay đem lại và tính bảo mật có ảnh hưởng tiêu cực đến ý định sử dụng của sinh viên.

H4': Lợi ích xã hội có ảnh hưởng đồng biến ý định sử dụng của sinh viên H5: Chất lượng dịch vụ của ViettelPay ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng của sinh viên.

H5': Mức độ ưa thích/hài lòng đối với thương hiệu ViettelPay có tác động tích cực đến ý định sử dụng của sinh viên.

H6': Vai trò của các yếu tố bên ngoài có tác động tích cực đến ý định sử dụng của sinh viên.

Thang đo: Các thang đo trong nghiên cứu được mô tả chi tiết trong bảng 1.

Bảng 1. Thang đo và nguồn xây dựng thang đo

Kí hiệu	Nội dung câu hỏi	Tham khảo
I	Nhận thức của bạn về các lợi ích mà việc thanh toán học phí qua ViettelPay đem lại.	
loiich_1	Thanh toán qua ViettelPay rất nhanh, không tốn thời gian	Chen (2001);
loiich_2	Thanh toán qua ViettelPay rất tiện lợi	Davis và cộng sự (1989);
loiich_3	Thanh toán học phí qua ViettelPay rất đơn giản, chỉ với một vài thao tác	Venkatesh (2000)
loiich_4	Có thể thanh toán một số tiền lớn	
loiich_5	Nộp học phí qua Viettel tại bất cứ thời điểm nào mà mình mong muốn	

II.	Sự nhanh chóng, tiện lợi	
nctl_1	Có thể thanh toán học phí chỉ qua thao tác, dịch vụ chuyển tiền trên ứng dụng	Nhóm nghiên cứu
nctl_2	Tránh được rủi ro khi mang một số tiền lớn trên người	
nctl_3	Không phải xếp hàng, chuẩn bị thẻ sinh viên chờ thanh toán học phí tại tòa A2	
III.	Tính dễ sử dụng của ứng dụng ViettelPay	
mucdosd_1	ViettelPay dễ dàng được tải xuống trên các nền tảng điện thoại, máy tính bảng...	Chen (2001);
mucdosd_2	Giao diện bắt mắt, các mục dịch vụ rõ ràng	Davis và cộng sự (1989);
mucdosd_3	ViettelPay nhanh chóng cập nhật các phiên bản mới nhất, mang lại trải nghiệm đa dạng cho người dùng	Venkatesh (2000)
mucdosd_4	ViettelPay có hướng dẫn sử dụng và có thể sử dụng một cách đơn giản	
IV.	Độ tin cậy đối với ứng dụng ViettelPay	
dotincay_1	Sử dụng ViettelPay có độ an toàn tuyệt đối	Corbitt (2003);
dotincay_2	ViettelPay không bao giờ xuất hiện lỗi hỏng bảo mật nên khách hàng có thể hoàn toàn yên tâm sử dụng	Nicolaou và cộng sự (2012);
dotincay_3	ViettelPay không gây ra bất kì lo lắng nào cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ	Davis và cộng sự (1989);
dotincay_4	Trong quá trình giao dịch khả năng xuất hiện sai sót là rất thấp	Kim và cộng sự (2008)
V.	Chất lượng dịch vụ	
cldv_1	Ví điện tử ViettelPay là ví điện tử có chất lượng tốt nhất hiện nay	Svensson (2002)
cldv_2	Cung cấp nhiều dịch vụ tốt với chất lượng cao	
cldv_3	Dịch vụ của ViettelPay đều có chất lượng tốt như nhau	
VI.	Sự hài lòng	
shl_1	Người sử dụng có thể thanh toán trực tiếp qua ứng dụng mà không cần đến tận nơi	(Chelladurai & Chang, 2000; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990), (Patterson, Johnson, & Spreng, 1997)
shl_2	Viettel Pay luôn sẵn sàng phục vụ từ nông thôn đến thành thị, từ biển đảo đến đất liền	
shl_3	Các chương trình giảm giá, khuyến mại, cước phí thanh toán rẻ	
VII.	Sự ưa thích, hài lòng	
uthl_1	Viettel là doanh nghiệp có độ nhận diện cao vì vậy ViettelPay được biết đến rộng rãi	Kotler (2001)
uthl_2	Thanh toán học phí qua ViettelPay được yêu thích hơn thanh toán học phí trực tiếp	
ut_hl_3	Thanh toán học phí qua ViettelPay được yêu thích hơn thanh toán học phí qua dịch vụ internet banking	

VIII.	Lợi ích xã hội	
lixh_1	Giúp đẩy mạnh mọi người đến gần hơn với công nghệ số	Nhóm nghiên cứu
lixh_2	Giảm thiểu thanh toán bằng tiền mặt giúp bảo vệ môi trường, tiết kiệm nguồn tài nguyên thiên nhiên cho thế hệ tương lai.	
lixh_3	Giảm thiểu nguy cơ lây nhiễm nguồn bệnh trong tình hình dịch COVID-19 chuyển biến phức tạp	
IX.	Sự bảo mật	
sbm_1	Viettel pay đạt chứng nhận bảo mật toàn cầu PCI DSS	Dinev and Hart; Chen (2001); Kim và cộng sự (2008)
sbm_2	Ứng dụng triển khai cạnh thanh toán bằng nhận diện khuôn mặt, ứng dụng trí tuệ nhân tạo	
sbm_3	Sử dụng vân tay khi thực hiện giao dịch	
sbm_4	Vai trò của nhà nước trong việc đảm bảo an toàn về bảo mật khi sử dụng ứng dụng (đưa ra các nghị định, quyết định)	
sbm_5	Vai trò của các ngân hàng trong việc thúc đẩy liên kết với ví điện tử Viettel Pay	
X.	Nhận thức của bạn về những hạn chế mà việc thanh toán học phí ViettelPay đem lại	
hanche_1	Hạn chế việc nộp học phí khi di động và các thiết bị không có kết nối internet	Nhóm nghiên cứu
hanche_2	Rủi ro hoặc gặp khó khăn khi người tiêu dùng không thể nhớ mã bảo mật để thực hiện giao dịch	
hanche_3	Những trường hợp lừa gạt, đánh cắp thông tin của người tiêu dùng vẫn tồn tại	
hanche_4	Cảm thấy không an toàn trong việc cung cấp thông tin cá nhân khi sử dụng dịch vụ qua ViettelPay	
XI.	Ý định sử dụng	
yd_1	Tiếp tục sử dụng dịch vụ thanh toán học phí qua ViettelPay	Kim và cộng sự (2008); Taylor và Todd (1995); Chen (2001)
yd_2	Sẽ giới thiệu cho bạn bè sinh viên trong trường sử dụng dịch vụ thanh toán học phí qua ViettelPay	
yd_3	Hoàn toàn yên tâm khi thanh toán học phí qua ViettelPay	

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả).

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Kết quả khảo sát được trình bày cụ thể tại bảng 2. Với chỉ tiêu đầu tiên về giới tính, mẫu nghiên cứu trên 150 đối tượng trong đó có 39 đối tượng là Nam chiếm 26% và 111 đối tượng là nữ chiếm 76%. Kết quả chênh lệch giữa sinh viên nữ gấp gần 3 lần so với lượng sinh viên cho thấy mức độ tiếp cận của công nghệ thanh toán đi động của các bạn nữ cao hơn các bạn nam. Mức độ phổ biến của ViettelPay thể hiện qua khảo sát tiếp theo, trong có số lượng có tham gia và đăng kí sử dụng ứng dụng Viettelpay là 137 người chiếm tỷ

kệ là 91,3 và số lượng không sử dụng ứng dụng này là 13 chiếm 8,7%. Qua số liệu khảo sát này thì có thể thấy mức độ phổ biến của ViettelPay khá cao khi hầu hết sinh viên đều có sử dụng nền tảng ứng dụng này trong việc thanh toán học phí nói riêng và thanh toán điện tử nói riêng.

Bảng 2. Thống kê đặc điểm mẫu nghiên cứu

Nhóm	Thành phần	Số người	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	39	26,0
	Nữ	111	74,0
Khoa/Viện	Cơ khí	2	1,3
	Công nghệ ô tô	3	2,0
	Điện	4	2,7
	Điện tử	7	4,7
	CNTT	4	2,7
	Kế toán - kiểm toán	9	6,0
	QLKD	106	70,7
	CN hóa	3	2,0
	CN may và TKTT	2	1,3
	Ngoại ngữ	4	2,7
	Du lịch	5	3,3
Sử dụng ViettelPay	không	13	8,7
	có	137	91,3
Thu nhập hàng tháng (VNĐ)	< 3 triệu	107	71,3
	3 – 5 triệu	32	21,3
	5 – 10 triệu	8	5,3
	> 10 triệu	3	2,0
Phương tiện biết đến ViettelPay	Qua bạn bè, người thân giới thiệu	72	48,0
	Qua các trang mạng xã hội Facebook, Instagram.	42	28,0
	Qua quảng cáo trên TV, youtube và các MV ca nhạc	15	10,0
	Sự tư vấn dịch vụ của nhân viên Viettel	21	14,0
Đã sử dụng bao lâu	<1 tháng	26	17,3
	1-3 tháng	26	17,3
	3 tháng – 1 năm	32	21,3
	>1 năm	66	44,0
	Lí do sử dụng	Do mọi người xung quanh đều dùng	21
Không thích mang nhiều tiền mặt		24	16
Không thích mang nhiều tiền mặt		6	4
Thanh toán nhanh gọn, tiết kiệm thời gian		94	62,6
Nhiều khuyến mại, ưu đãi hấp dẫn		5	0,4

Mục đích sử dụng	Chuyển khoản	115	76,7
	Thanh toán tiện ích (hóa đơn điện, nước,...)	16	10,7
	Mua, nạp thẻ điện thoại	8	5,3
	Mua vé máy bay, vé tàu	7	4,7
	Thanh toán tại các cửa hàng, siêu thị, shop,....	2	1,3
	Gửi tiết kiệm	2	1,3
	Khác	1	,7
Tần suất sử dụng	Thường xuyên (1-3 lần/ngày)	10	6,7
	Thỉnh thoảng (1-3 lần/tuần)	66	44,0
	Hiếm khi (1-3 lần/tháng)	50	33,3
	Chỉ dùng khi không mang theo tiền mặt	23	15,3
Trung bình giao dịch	<100.000đ	38	25,3
	100.000đ – 500.000đ	65	43,3
	500.000đ – 2 triệu	12	8,0
	>2 triệu	35	23,3

Nguồn: Thống kê mẫu nghiên cứu của nhóm tác giả.

4.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo

Kết quả kiểm tra Cronbach's Alpha cho thấy, tất cả các hệ số Cronbach's Alpha của các nhóm biến quan sát đều lớn hơn 0,6. Nhìn chung các thành phần nghiên cứu đều đảm bảo độ tin cậy để thực hiện các phân tích cần thiết của nghiên cứu. Tất cả các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 và việc loại bất kỳ biến nào cũng sẽ làm giảm độ tin cậy của thang đo. Như vậy, các biến quan sát đảm bảo đủ độ tin cậy để tiến hành phân tích tiếp theo.

4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis)

Kết quả phân tích nhân tố khám phá trên phần mềm SPSS đối với nhóm nhân tố độc lập được trình bày trong bảng 3.

Bảng 3. Hệ số KMO và Kiểm định Bartlett's đối với nhân tố độc lập

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,924
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4546,773
	df	561
	Sig.	0,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu SPSS22.0)

Giá trị p-value = 0,000 của kiểm định Bartlett'st cho phép ta an toàn bác bỏ giả thuyết H₀ (H₀: Phân tích nhân tố không phù hợp với dữ liệu). Chỉ số KMO = 0,924 cho thấy độ phù hợp của mô hình cao.

Như vậy, sau khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA, số biến quan sát không có gì thay đổi so với số biến

đưa vào ban đầu (chỉ thay đổi thứ tự các biến quan sát trong từng nhân tố). Các điều kiện để sử dụng khi xoay nhân tố đều phù hợp để tiến hành các phân tích tiếp theo.

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố EFA biến độc lập

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
dotincay_4	0.844					
dotincay_3	0.834					
mucdosd_3	0.805					
dotincay_1	0.793					
mucdosd_2	0.768					
dotincay_2	0.748					
mucdosd_4	0.745					
cldv_3	0.715					
shl_3	0.683					
shl_2	0.677					
cldv_1	0.672					
cldv_2	0.649					
shl_1	0.630					
nctl_2	0.548					
loiich_1		0.863				
loiich_3		0.840				
loiich_2		0.839				
loiich_5		0.827				
loiich_4		0.677				
nctl_1		0.585				
hanche_2			0.746			
hanche_4			0.702			
hanche_3			0.679			
sbm_1			0.654			
sbm_2			0.599			
lixh_2				0.916		
lixh_1				0.893		
lixh_3				0.867		
ut/hl_1					0.811	
ut_hl_3					0.650	
ut/hl_2					0.523	
sbm_3						0.689
sbm_5						0.634
sbm_4						0.577

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu thông qua SPSS của tác giả).

4.4. Phân tích hồi quy

Kết quả phân tích hồi quy được thể hiện qua bảng 5.

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	0,214	0,367		0,584	0,560		
X1	0,456	0,094	0,417	4,847	0,000	0,298	3,352
X2	0,151	0,066	0,155	2,286	0,024	0,479	2,086
X3	0,325	0,079	0,282	4,114	0,000	0,468	2,137
X4	-0,016	0,047	-0,017	-0,329	0,742	0,807	1,238
X5	0,132	0,074	0,106	1,794	0,075	0,635	1,575
X6	-0,103	0,070	-0,072	-1,467	0,145	0,926	1,080

a. Dependent Variable: 7

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu SPSS của tác giả)

Mô hình hồi quy dạng chuẩn hóa được trình bày như sau:

$$Y = 0,417 \cdot X1 + 0,282 \cdot X3 + 0,155 \cdot X2 + 0,106 \cdot X5 - 0,72 \cdot X6 - 0,17 \cdot X4 + e$$

Trong đó:

Y là biến phụ thuộc: Ý định sử dụng

X1 là Tính hữu ích cảm nhận

X2 là Lợi ích mà việc thanh toán học phí qua ViettelPay đem lại

X3 là Hạn chế việc thanh toán học phí ViettelPay đem lại và tính bảo mật

X4 là Lợi ích xã hội

X5 là Mức độ ưa thích/ hài lòng đối với thương hiệu ViettelPay

X6 là Vai trò của các yếu tố bên ngoài

Căn cứ vào kết quả hồi quy, hầu như tất cả các biến đều có ý nghĩa thống kê (đều có mức ý nghĩa bé hơn 0,05). Tuy nhiên, biến 4 có sig. = 0,742 > 0,05, biến 5 có sig. = 0,075 > 0,05 và biến 6 có sig. = 0,145 > 0,05, do đó, biến này không có ý nghĩa trong mô hình hồi quy. Hay nói cách khác, với mức ý nghĩa 5%, biến 4 và 6 không có tác động có ý nghĩa tới 7.

5. KẾT LUẬN

Nghiên cứu được thực hiện dựa trên sự kế thừa nền tảng lý thuyết từ một số công trình trong và ngoài nước, kết hợp với cơ sở lý luận. Nghiên cứu đã xây dựng và kiểm chứng mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến “Ý định sử dụng” sử dụng ứng dụng ViettelPay để thanh toán học phí với 6 nhân tố đại diện theo mức độ ảnh hưởng từ mạnh đến yếu là: “Tính hữu ích cảm nhận” (X1), “Hạn chế việc thanh toán học phí ViettelPay đem lại và tính bảo mật” (X3), “Lợi ích mà việc thanh toán học phí qua ViettelPay đem lại” (X2),

“Mức độ ưa thích/ hài lòng đối với thương hiệu ViettelPay” (X5), “Vai trò của các yếu tố bên ngoài” (X6) và “Lợi ích xã hội” (X4). Theo đó, mô hình nghiên cứu của nhóm tác giả giải thích được 67,2% cho vấn đề nghiên cứu, đồng thời, cho thấy quan hệ đồng biến giữa 4 nhân tố và nghịch biến giữa 2 nhân tố nêu trên đến ý định sử dụng ứng dụng ViettelPay để thanh toán học phí. Theo đó, sinh viên cảm nhận độ tin cậy khi thực hiện các giao dịch trực tuyến trên ViettelPay càng cao và mức độ sử dụng ứng dụng càng dễ hiểu, dễ học hỏi thì ý định sử dụng ViettelPay để thanh toán học phí càng lớn.

Giải pháp gia tăng độ tin cậy của ứng dụng

Viettel là doanh nghiệp có độ nhận diện cao vì vậy Viettel Pay cũng được biết đến rộng rãi. Tuy nhiên, việc sử dụng ứng dụng cũng bị hạn chế khi thiết bị di động không có kết nối internet. Ngoài ra, cũng có rủi ro hoặc gặp khó khăn khi người tiêu dùng không thể nhớ mã bảo mật để thực hiện giao dịch. Bên cạnh đó vẫn còn tồn tại những trường hợp lừa gạt, đánh cắp thông tin của người tiêu dùng. Do vậy, người sử dụng sẽ cảm thấy không an toàn khi cung cấp thông tin cá nhân khi sử dụng qua Viettel Pay.

Đặc biệt, nhân tố độ tin cậy của ứng dụng có tác động lớn và trực tiếp đến ý định sử dụng ứng dụng của người tiêu dùng. Vì vậy cần có những giải pháp để gia tăng độ tin cậy của ứng dụng.

+ Nâng cao và duy trì chất lượng thông tin của ứng dụng: kiểm soát chặt chẽ thông tin của người sử dụng, không để lộ thông tin của khách hàng, mật khẩu và các nhận dạng khác ra ngoài để tránh các trường hợp lừa đảo, mạo danh...

+ Khi thực hiện giao dịch, ngoài nhập mã bảo mật, người sử dụng có thể sử dụng vân tay, khuôn mặt để linh động hơn trong quá trình giao dịch.

+ Điều chỉnh cách thực chuyển tiền qua ứng dụng: ngoài chuyển tiền có kết nối internet, người sử dụng có thể chuyển tiền qua số điện thoại trên ứng dụng (VD: Trường hợp người sử dụng ở nơi khó khăn trong việc kết nối mạng: miền núi, hải đảo...).

Giải pháp thúc đẩy ý định sử dụng thanh toán qua Viettelpay

Khi nâng cao được sự tin cậy của khách hàng đối với ứng dụng Viettel Pay, thì ứng dụng sẽ được nhiều người biết đến và được sử dụng rộng rãi hơn. Qua đó, cần có những giải pháp trực tiếp nhằm thúc đẩy ý định sử dụng thanh toán qua Viettel Pay:

Nhà trường tích cực phổ biến đến toàn sinh viên về lợi ích, ảnh hưởng tích cực khi sử dụng thanh toán học phí bằng ứng dụng Viettel Pay

Hiện tại, ứng dụng đều được đa số sinh viên tin dùng, do vậy cần duy trì các tính năng sẵn có của ứng dụng, đồng thời nâng cao chất lượng giao dịch: chuyển tiền trong thời gian ngắn hơn,...

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Trần Minh Đạo, 2013. *Giáo trình marketing căn bản*. NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
- [2]. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. *Phân tích nghiên cứu dữ liệu SPSS*. NXB Hồng Đức.
- [3]. Trần Thị Khánh Trâm, 2019. *Thực trạng sử dụng dịch vụ ví điện tử tại TP. Huế*. [Online]. <https://tapchitaichinh.vn/ngan-hang/thuc-trang-su-dung-dich-vu-vi-dien-tu-tai-tp-hue-302823.html>.
- [4]. Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Trang Mai, 2008. *Nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh*. NXB Thống kê.
- [5]. Nguyễn Đình Thọ, 2011. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. NXB Lao động - Xã hội.
- [6]. Williams, Geoff, 2019. *The Cambridge Handbook of Systemic Functional Linguistics*. Cambridge University Press.
- [7]. Ajzen, Fishbein, 1975. *Belief, attitude, intention and behavior*. Addison-Wesley Publishing Company.
- [8]. Ajzen. *The theory of planned behavior*. 1991, pp. 179-211.