

THE IMPACT OF SOCIAL ADVOCACY AND POLICY PERCEPTION ON CONSUMERS' INTENTION TO USE DIGITAL PAYMENT IN MOUNTAINOUS AREAS

Truong Tuan Linh

Phenikaa University

ARTICLE INFO		ABSTRACT
Received:	10/4/2025	Amid Vietnam's accelerating digital transformation, digital payment plays a pivotal role in promoting financial inclusion and modernizing consumption, especially in mountainous areas where infrastructure and technology remain limited. This study aims to investigate the influence of social advocacy and policy perception on consumers' intention to use digital payment services in the northern mountainous region of Vietnam. Data were collected from a field survey of 860 residents in Lang Son and Cao Bang provinces, utilizing an ordered logistic regression model in conjunction with qualitative analysis of open-ended responses. The results reveal that both social advocacy and policy perception have positive and statistically significant effects on the intention to continue using digital payment services. Additionally, individual characteristics such as education level, income, and age also show notable influence. The complementary qualitative analysis highlights practical suggestions from local residents, emphasizing the need to improve infrastructure, simplify transaction procedures, and increase promotional incentives. The findings offer important policy implications for fostering the development of digital finance and narrowing the digital divide in mountainous regions.
Revised:	19/6/2025	
Published:	19/6/2025	
KEYWORDS		
Digital payment		
Digital economy		
Mountainous areas of Vietnam		
Policy perception		
Social advocacy		

ẢNH HƯỞNG CỦA KHUYẾN NGHỊ XÃ HỘI VÀ NHẬN THỨC CHÍNH SÁCH TỚI Ý ĐỊNH SỬ DỤNG PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG KHU VỰC MIỀN NÚI

Trương Tuấn Linh

Trường Đại học Phenikaa

THÔNG TIN BÀI BÁO		TÓM TẮT
Ngày nhận bài:	10/4/2025	Trong bối cảnh chuyển đổi số đang được đẩy mạnh tại Việt Nam, thanh toán điện tử đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tài chính toàn diện và hiện đại hóa tiêu dùng, đặc biệt tại các khu vực miền núi. Bài báo này nhằm phân tích tác động của khuyến nghị xã hội và nhận thức chính sách tới ý định sử dụng thanh toán điện tử của người tiêu dùng. Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ khảo sát 860 người dân tại hai tỉnh Lạng Sơn và Cao Bằng, kết hợp phương pháp hồi quy logistic thứ tự và phân tích định tính từ các ý kiến phản hồi mở. Kết quả cho thấy cả hai yếu tố khuyến nghị xã hội và nhận thức chính sách đều có ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa thống kê đến ý định tiếp tục sử dụng thanh toán điện tử. Ngoài ra, các đặc điểm cá nhân như trình độ học vấn, thu nhập và độ tuổi cũng có tác động đáng kể. Phân tích định tính bổ sung làm rõ các đề xuất thực tế từ người dân, nhấn mạnh nhu cầu nâng cấp hạ tầng, đơn giản hóa thao tác, và tăng cường ưu đãi. Nghiên cứu cung cấp hàm ý chính sách quan trọng nhằm thúc đẩy phát triển tài chính số và thu hẹp khoảng cách số tại các vùng miền núi.
Ngày hoàn thiện:	19/6/2025	
Ngày đăng:	19/6/2025	
TỪ KHÓA		
Thanh toán điện tử		
Kinh tế số		
Miền núi Việt Nam		
Nhận thức chính sách		
Khuyến nghị xã hội		

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.12528>

Email: linh.truongtuan@phenikaa-uni.edu.vn

<http://jst.tnu.edu.vn>

183

Email: jst@tnu.edu.vn

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang được thúc đẩy mạnh mẽ tại Việt Nam, thanh toán điện tử (TTĐT) nổi lên như một trong những trụ cột quan trọng nhằm mở rộng tiếp cận tài chính và thúc đẩy tiêu dùng hiện đại. Sự phát triển của TTĐT không chỉ góp phần gia tăng tiện ích cho người tiêu dùng mà còn đóng vai trò quan trọng trong tiến trình hiện đại hóa hạ tầng tài chính quốc gia, đặc biệt tại các khu vực nông thôn và miền núi - nơi dịch vụ tài chính truyền thống còn nhiều hạn chế [1].

Tại khu vực miền núi phía Bắc Việt Nam, mức độ phổ cập và ứng dụng TTĐT vẫn còn thấp so với các vùng đồng bằng và đô thị. Theo kết quả nghiên cứu của Huyền và Linh [2]), các rào cản chính bao gồm hạn chế về hạ tầng viễn thông, trình độ tiếp cận công nghệ còn khiêm tốn, cũng như mức độ tin cậy và an toàn của các giao dịch điện tử chưa được người dân đánh giá cao. Điều này dẫn tới tình trạng "khoảng cách số" ngày càng rõ nét, đòi hỏi các giải pháp đồng bộ nhằm thúc đẩy sự tham gia của người dân vùng miền núi vào hệ sinh thái tài chính số [3].

Nhiều nghiên cứu quốc tế cũng đã nhấn mạnh tầm quan trọng của các yếu tố xã hội và chính sách trong việc thúc đẩy chấp nhận công nghệ tài chính mới. Putrevu và Mertzanis [4] khẳng định rằng nhận thức tích cực về chính sách hỗ trợ từ phía chính phủ là yếu tố quan trọng giúp người dân cảm thấy an tâm khi sử dụng các dịch vụ tài chính số. Song song đó, yếu tố khuyến nghị xã hội, đặc biệt trong các cộng đồng gắn bó chặt chẽ như miền núi Việt Nam, cũng đóng vai trò không nhỏ trong việc hình thành và củng cố hành vi sử dụng TTĐT [5].

Mặc dù vậy, hiện nay chưa có nhiều nghiên cứu tập trung cụ thể vào tác động kết hợp giữa khuyến nghị xã hội và nhận thức chính sách đối với ý định sử dụng TTĐT tại khu vực miền núi. Hầu hết các nghiên cứu trước đây mới chỉ dừng lại ở việc phân tích các yếu tố hạ tầng hoặc cá nhân, trong khi lại thiếu đi góc nhìn về vai trò lan tỏa của cộng đồng và môi trường chính sách hỗ trợ [6] - [8]. Về mặt lý thuyết, nghiên cứu này kết hợp hai khung lý thuyết: Lý thuyết ảnh hưởng xã hội (Social influence theory) - được sử dụng phổ biến trong mô hình UTAUT [9] để giải thích vai trò của chuẩn mực xã hội và sự khuyến nghị từ người thân trong việc hình thành hành vi công nghệ; và Lý thuyết thể chế (Institutional theory) - cho rằng môi trường chính sách và thể chế là động lực then chốt ảnh hưởng đến hành vi chấp nhận đổi mới [1], [10]. Khoảng trống lý thuyết nằm ở việc phần lớn các nghiên cứu đã có trong lĩnh vực tài chính số tại Việt Nam chưa tích hợp đồng thời các yếu tố xã hội và thể chế trong cùng một mô hình hành vi, đặc biệt tại bối cảnh miền núi. Do đó, việc đưa hai biến "khuyến nghị xã hội" và "nhận thức chính sách" vào mô hình không chỉ mở rộng phạm vi ứng dụng của các lý thuyết trên, mà còn cung cấp bằng chứng thực nghiệm cho hướng tiếp cận tích hợp giữa hành vi cá nhân và môi trường thể chế trong bối cảnh chuyển đổi số ở khu vực kém phát triển.

Trên cơ sở đó, mục tiêu của bài báo này là phân tích tác động của khuyến nghị xã hội và nhận thức chính sách tới ý định sử dụng phương thức thanh toán điện tử của người tiêu dùng khu vực miền núi Việt Nam, đồng thời làm rõ những gợi ý chính sách nhằm thúc đẩy tài chính số, thu hẹp khoảng cách số giữa các vùng miền. Thông qua việc kết hợp phân tích định lượng và định tính, nghiên cứu kỳ vọng sẽ cung cấp bằng chứng thực nghiệm có giá trị, góp phần hoàn thiện khung chính sách thúc đẩy tài chính số tại Việt Nam nói chung và vùng miền núi phía Bắc nói riêng. Những phát hiện từ nghiên cứu không chỉ giúp nâng cao nhận thức về các yếu tố ảnh hưởng tới hành vi sử dụng TTĐT mà còn có ý nghĩa thiết thực trong việc xây dựng các giải pháp phù hợp với đặc thù vùng miền.

2. Mô hình và dữ liệu nghiên cứu

2.1. Mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu này không chỉ ứng dụng hai khung lý thuyết độc lập mà còn tích hợp chúng trong một mô hình định lượng nhằm kiểm định sự tác động đồng thời giữa yếu tố xã hội và thể chế đến hành vi công nghệ. Mô hình nghiên cứu đóng góp có ý nghĩa cho lý thuyết hành vi công nghệ trong điều kiện thể chế đang phát triển, góp phần mở rộng phạm vi ứng dụng và khẳng định giá trị tích hợp giữa hai hướng tiếp cận cá nhân - xã hội và chính sách.

Tác giả lựa chọn các biến trong mô hình nghiên cứu được tham chiếu từ các khung lý thuyết hành vi công nghệ phổ biến, đặc biệt là mô hình hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ [9] và khung phân tích nhận thức chính sách trong lĩnh vực tài chính số, dựa trên các nghiên cứu gần đây [1], [10]. Yếu tố khuyến nghị xã hội (Social advocacy) được xây dựng dựa trên giả thuyết rằng hành vi tiêu dùng công nghệ trong cộng đồng chịu tác động mạnh mẽ từ truyền miệng và ảnh hưởng xã hội, đặc biệt tại các vùng nông thôn hoặc miền núi, nơi mà truyền thống giao tiếp cộng đồng đóng vai trò quan trọng. Yếu tố nhận thức chính sách (Policy perception) phản ánh mức độ người dân cảm nhận sự hỗ trợ của Nhà nước và các cơ quan tài chính trong thúc đẩy ứng dụng thanh toán điện tử. Nhiều nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng môi trường chính sách thuận lợi giúp giảm rào cản tâm lý và thúc đẩy hành vi sử dụng công nghệ số [4], [10].

Bên cạnh đó, các đặc điểm nhân khẩu học và kinh tế xã hội như độ tuổi, trình độ học vấn, thu nhập, quy mô hộ gia đình và địa phương sinh sống cũng được đưa vào mô hình để kiểm soát các ảnh hưởng nền tảng. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh miền núi phía Bắc Việt Nam, nơi có sự khác biệt rõ rệt về mức độ phổ cập công nghệ và hạ tầng kết nối giữa các địa phương.

Nghiên cứu sử dụng mô hình hồi quy logistic thứ tự (Ordered logistic regression) để phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng phương thức thanh toán điện tử của người tiêu dùng khu vực miền núi. Đây là phương pháp phù hợp khi biến phụ thuộc có tính chất thứ bậc, đo lường trên thang Likert từ 1 đến 5, phản ánh mức độ đồng thuận hoặc cam kết hành vi trong tương lai. Mô hình được thể hiện dưới dạng tổng quát như sau:

$$\text{logit}[P(Y \leq j)] = \alpha_j - (\beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n), \quad j = 1, 2, 3, 4$$

Trong đó:

Y là biến phụ thuộc: Ý định tiếp tục sử dụng phương thức thanh toán điện tử trong thời gian tiếp theo (BI);

$X_1, X_2, \dots, X_n$ là các biến độc lập, bao gồm Social advocacy, Policy perception, Province, Age, Education, Income và HH size

α_j là các điểm ngưỡng (cut-points) giữa các mức của biến phụ thuộc;

$\beta_1; \beta_2 \dots \beta_n$ là các hệ số hồi quy ước lượng cho từng biến.

Việc ước lượng mô hình được thực hiện bằng phương pháp maximum likelihood (tối đa hóa hàm hợp lý) thông qua phần mềm Stata. Mô hình hồi quy logistic thứ tự cho phép xác định xác suất người dân lựa chọn các mức độ cao hơn trong thang đo hành vi, từ đó đánh giá rõ hơn mức độ tác động của từng yếu tố đến xu hướng duy trì sử dụng thanh toán điện tử.

Kết quả phân tích mô hình là cơ sở quan trọng để đề xuất các chính sách phù hợp, hướng tới việc cải thiện hạ tầng mạng lưới, tăng cường sự hỗ trợ từ chính sách vĩ mô, thúc đẩy lan tỏa xã hội, và rút ngắn khoảng cách số giữa các vùng miền, đặc biệt là khu vực miền núi phía Bắc Việt Nam.

2.2. Mô tả dữ liệu nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng dữ liệu được thu thập từ khảo sát thực địa tại hai tỉnh miền núi phía Bắc là Lạng Sơn và Cao Bằng, triển khai trong giai đoạn từ tháng 12 năm 2023 đến tháng 01 năm 2024. Đây là hai địa phương đại diện cho khu vực miền núi phía Bắc, với những đặc điểm địa lý và điều kiện hạ tầng công nghệ thông tin còn nhiều hạn chế nhưng đang trong quá trình chuyển đổi số mạnh mẽ, góp phần phản ánh sự đa dạng trong mức độ tiếp cận và sử dụng các phương thức thanh toán điện tử. Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên nhiều giai đoạn được áp dụng nhằm đảm bảo tính đại diện và độ tin cậy của dữ liệu khảo sát. Tổng cộng 860 người dân đã được lựa chọn và phỏng vấn trực tiếp tại hai tỉnh.

Bảng hỏi khảo sát được thiết kế với nhiều nhóm câu hỏi, bao gồm thông tin nhân khẩu học, đặc điểm hộ gia đình, trình độ học vấn, thu nhập, cũng như các chỉ báo liên quan đến nhận thức về chính sách hỗ trợ của Nhà nước và tác động của khuyến nghị xã hội tới hành vi sử dụng thanh toán điện tử. Kiểm tra tương quan giữa các biến độc lập cho thấy không tồn tại hiện tượng đa cộng tuyến đáng kể, với tất cả các hệ số tương quan tuyệt đối đều dưới ngưỡng 0,5. Đáng chú ý, mối liên hệ giữa nhận thức chính sách và khuyến nghị xã hội ở mức trung bình (hệ số 0,463), gợi ý rằng môi trường chính sách thuận lợi có thể thúc đẩy lan tỏa xã hội trong việc sử dụng TTĐT.

Bảng 1. Thống kê mô tả các biến được sử dụng trong mô hình

Tên biến	Mô tả biến	Trung bình	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất
BI	Ý định tiếp tục sử dụng phương thức thanh toán điện tử trong thời gian tiếp theo (1: Hoàn toàn không tiếp tục sử dụng; 2: Không chắc chắn; 3: Khá chắc chắn; 4: Chắc chắn; 5: Hoàn toàn chắc chắn)	3,86	1	5
Social advocacy	Mức độ khuyến khích người thân, bạn bè sử dụng TTĐT (1: Tuyệt đối không khuyến khích; 2: Không khuyến khích; 3: Khuyến khích một chút; 4: Khá khuyến khích; 5: Chắc chắn khuyến khích)	4,08	1	5
Policy perception	Nhận thức chính sách về sự thúc đẩy và tạo điều kiện thuận lợi của chính phủ và các cơ quan tài chính để áp dụng TTĐT ở khu vực (1: Rất không tạo điều kiện; 2: Không tạo điều kiện; 3: Khá tạo điều kiện; 4: Tạo điều kiện; 5: Rất tạo điều kiện)	4,09	1	5
Province	Địa phương nơi người được phỏng vấn sinh sống (0: Lạng Sơn, 1: Cao Bằng)	0,52	0	1
Age	Độ tuổi của người được phỏng vấn (Năm)	38,96	16	74
Education	Trình độ học vấn của người được phỏng vấn (0: chưa từng đi học, 1-12: đã học lớp 1 đến 12; 13: đã học trung cấp; 14: đã học cao đẳng, đại học; 15: trình độ khác)	11,83	0	15
Income	Thu nhập bình quân hàng tháng của người được phỏng vấn (triệu đồng)	3,29	1	5
HH size	Số người trong hộ gia đình (người)	4,44	1	10

(Nguồn: Số liệu phân tích của tác giả)

Thống kê mô tả các biến được trình bày ở Bảng 1. Biến phụ thuộc của nghiên cứu là Ý định tiếp tục sử dụng phương thức thanh toán điện tử (BI) với giá trị trung bình đạt 3,86 trên thang điểm 5. Kết quả này cho thấy phần lớn người dân khảo sát có xu hướng tích cực trong việc duy trì sử dụng phương thức thanh toán điện tử trong tương lai. Tuy nhiên, vẫn tồn tại một bộ phận dân cư đánh giá mức thấp (1 hoặc 2 điểm), phản ánh sự do dự hoặc những lo ngại nhất định về tính an toàn và hiệu quả của các nền tảng thanh toán điện tử hiện nay.

Biến Social advocacy, mức độ khuyến khích người thân, bạn bè sử dụng TTĐT, có giá trị trung bình 4,08, cho thấy vai trò đáng kể của khuyến nghị xã hội trong việc lan tỏa thói quen sử dụng phương thức thanh toán điện tử trong cộng đồng. Tương tự, biến Policy perception, nhận thức về sự thúc đẩy và tạo điều kiện thuận lợi của chính phủ và các cơ quan tài chính, đạt trung bình 4,09, phản ánh cảm nhận tương đối tích cực của người dân về nỗ lực của các cấp chính quyền trong việc hỗ trợ ứng dụng thanh toán điện tử.

Về đặc điểm địa bàn khảo sát, biến Province có giá trị trung bình 0,52, thể hiện tỷ lệ người tham gia khảo sát giữa Lạng Sơn và Cao Bằng khá cân bằng, từ đó tăng độ tin cậy trong việc so sánh, phân tích khác biệt giữa hai địa phương. Độ tuổi trung bình của người tham gia khảo sát là 38,96 tuổi, thuộc nhóm dân cư trong độ tuổi lao động chính là nhóm đối tượng có khả năng tạo thu nhập và tiếp cận công nghệ cao hơn. Biến Education, phản ánh trình độ học vấn, đạt trung bình 11,83, tương đương với trình độ trung học phổ thông, phù hợp với bối cảnh khảo sát tại khu vực miền núi, nơi trình độ học vấn ngày càng được cải thiện. Biến Income ghi nhận mức thu nhập bình quân hàng tháng là 3,29 triệu đồng, nằm trong ngưỡng thu nhập thấp theo chuẩn vùng miền núi, nhưng vẫn là cơ sở để người dân cân nhắc tham gia các phương thức thanh toán hiện đại. Ngoài ra, quy mô hộ gia đình (HH size) trung bình là 4,44 người, phù hợp với đặc điểm dân cư khu vực nông thôn miền núi.

Qua các thống kê mô tả trên, có thể thấy rằng người dân tại khu vực miền núi phía Bắc đang có xu hướng tích cực trong việc tiếp cận và sử dụng các phương thức thanh toán điện tử, mặc dù vẫn còn những rào cản nhất định về hạ tầng và sự do dự trong tâm lý người tiêu dùng. Những kết

quả này sẽ là cơ sở quan trọng cho các phân tích tiếp theo nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng phương thức thanh toán điện tử tại khu vực khảo sát.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Để kiểm tra khả năng xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập, nghiên cứu đã tiến hành kiểm định hệ số phóng đại phương sai (VIF). Kết quả cho thấy tất cả các biến đều có giá trị VIF nhỏ hơn 2, với VIF trung bình là 1,19. Cụ thể, biến có giá trị VIF cao nhất là Social advocacy với $VIF = 1,31$, và thấp nhất là HH size với $VIF = 1,01$, đều nằm trong ngưỡng an toàn. Theo ngưỡng khuyến nghị của Gujarati và Porter [11], VIF dưới 5 được coi là không có đa cộng tuyến nghiêm trọng, trong khi VIF dưới 2 được đánh giá là rất tốt. Như vậy, kết quả này xác nhận không tồn tại vấn đề đa cộng tuyến đáng kể trong mô hình, đảm bảo độ tin cậy cho các ước lượng hồi quy.

Bảng 2. Kết quả phân tích mô hình hồi quy

Tên biến	Hệ số	Sai số chuẩn	Kiểm định z
Social advocacy	0,357***	0,082	4,38
Policy perception	0,219**	0,103	2,12
Province	-0,739***	0,138	-5,37
Age	-0,017**	0,007	-2,35
Education	0,062***	0,018	3,44
Income	0,233***	0,049	4,70
HH size	0,027	0,052	0,52

Ghi chú: ***, **, * là mức ý nghĩa tương ứng 1%, 5%.

(Nguồn: Số liệu phân tích của tác giả)

Kết quả phân tích theo mô hình hồi quy logistic thứ tự cho thấy mô hình có ý nghĩa thống kê tổng thể ($LR \chi^2 = 160,35$, $p < 0,000$) và giải thích một phần đáng kể sự biến thiên trong ý định tiếp tục sử dụng phương thức thanh toán điện tử (Pseudo $R^2 = 0,071$). Hầu hết các biến độc lập đều có ý nghĩa thống kê ở các mức 1% hoặc 5%.

Để đảm bảo tính phù hợp của mô hình hồi quy logistic thứ tự, nghiên cứu đã tiến hành kiểm định giả định proportional odds (tính song song giữa các cấp độ của biến phụ thuộc) thông qua lệnh omodel logit trong phần mềm Stata. Kết quả kiểm định cho thấy: $\chi^2(21) = 37,20$; $p = 0,016$. Với giá trị $p < 0,05$, giả thuyết proportional odds bị bác bỏ, cho thấy các hệ số hồi quy có thể thay đổi giữa các ngưỡng của biến phụ thuộc. Kết quả phân tích mô hình hồi quy được thể hiện ở Bảng 2.

Biến Social advocacy có hệ số 0,357 và ý nghĩa thống kê mạnh ở mức 1%, cho thấy vai trò quan trọng của yếu tố khuyến nghị xã hội trong việc thúc đẩy ý định tiếp tục sử dụng phương thức thanh toán điện tử. Kết quả này phù hợp với nghiên cứu [1], [5], khi chỉ ra rằng yếu tố lan tỏa xã hội có tác động đáng kể trong việc gia tăng hành vi sử dụng công nghệ số, đặc biệt tại các vùng miền núi nơi mà truyền miệng vẫn là kênh thông tin phổ biến và tin cậy.

Biến Policy perception có hệ số dương và ý nghĩa ở mức 5%, cho thấy nhận thức tích cực về sự hỗ trợ từ chính phủ và các cơ quan tài chính có tác động cùng chiều với ý định tiếp tục sử dụng TTĐT. Phát hiện này bổ sung bằng chứng thực nghiệm cho các nghiên cứu trước như Putrevu và Mertzanis [4], khi nhấn mạnh vai trò của môi trường chính sách thuận lợi trong việc giảm bớt rào cản tâm lý và tạo động lực hành vi đối với các công nghệ tài chính mới.

Biến Province có hệ số âm -0,739 và ý nghĩa thống kê mạnh ($p < 0,001$), phản ánh sự khác biệt giữa hai địa phương nơi tiến hành khảo sát. Cụ thể, người dân tại Cao Bằng có xu hướng duy trì hành vi sử dụng thấp hơn so với người dân tại Lạng Sơn. Điều này phản ánh bối cảnh hạ tầng và mức độ tiếp cận công nghệ còn hạn chế hơn tại Cao Bằng. Thực tế, các báo cáo địa phương gần đây ghi nhận Lạng Sơn đã triển khai rộng rãi các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt trong dịch vụ công, tích hợp mã QR và ngân hàng điện tử tại phần lớn đơn vị hành chính, trong khi Cao Bằng vẫn còn nhiều xã thuộc diện 135 với hạ tầng viễn thông chưa hoàn thiện [12], [13].

Biến Age có hệ số âm -0,017 và ý nghĩa thống kê ở mức 5%, cho thấy người trẻ tuổi có xu hướng tiếp tục sử dụng TTĐT cao hơn so với người lớn tuổi. Điều này phù hợp với quan sát thực tế tại địa phương và nghiên cứu của Liu và cộng sự [6], khi các tác giả chỉ ra rằng người trẻ dễ thích nghi hơn với các ứng dụng công nghệ trong tài chính cá nhân. Trình độ học vấn (Education) có hệ số 0,062, ý nghĩa mạnh ở mức 1%, cho thấy người dân có trình độ học vấn cao hơn có xu hướng sử dụng thanh toán điện tử tích cực hơn. Kết quả này khớp với những kết luận của Trương Tuấn Linh và cộng sự [10], khi chỉ ra rằng khả năng tiếp cận thông tin và kỹ năng sử dụng công nghệ tăng lên đáng kể khi trình độ học vấn cao hơn.

Thu nhập (Income) cũng là một yếu tố tích cực với hệ số dương, ý nghĩa ở mức 1%, chỉ ra rằng những người có thu nhập cao hơn có xu hướng duy trì thanh toán điện tử nhiều hơn. Đây là bằng chứng rõ rệt về mối liên hệ giữa điều kiện kinh tế và khả năng ứng dụng các dịch vụ tài chính hiện đại, phù hợp với nghiên cứu trong nước và quốc tế [3], [6]. Biến HH size không có ý nghĩa thống kê trong mô hình, cho thấy quy mô hộ gia đình không phải là yếu tố quyết định trong ý định tiếp tục sử dụng TTĐT tại khu vực khảo sát.

Ngoài các kết quả định lượng, phân tích định tính từ khảo sát cộng đồng cũng cho thấy các yếu tố tác động mạnh mẽ đến hành vi người dùng. Theo phản hồi của người dân, có bảy nhóm vấn đề nổi bật được xác định nhằm cải thiện trải nghiệm và thúc đẩy tiêu dùng điện tử tại hộ gia đình, bao gồm: đơn giản hóa thao tác sử dụng, nâng cấp hạ tầng mạng, tăng cường bảo mật thông tin, phát triển ưu đãi và chính sách hỗ trợ, đẩy mạnh tuyên truyền, hỗ trợ thiết bị đầu cuối, và giảm chi phí giao dịch. Điều này khẳng định tầm quan trọng của việc tiếp cận toàn diện từ nhiều khía cạnh để nâng cao sự chấp nhận phương thức thanh toán điện tử.

Đối với khu vực miền núi phía Bắc, người dân đề xuất nhiều giải pháp cụ thể nhằm tăng cường áp dụng TTĐT, bao gồm: nâng cấp hạ tầng viễn thông, phổ cập kiến thức đến người dân vùng sâu vùng xa, mở rộng ưu đãi hấp dẫn hơn, tăng cường liên kết với cộng tác viên và cửa hàng địa phương, hỗ trợ kỹ thuật và thiết bị đầu cuối, đảm bảo an toàn bảo mật giao dịch, và lồng ghép vào mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội vùng miền núi. Các phản hồi này nhấn mạnh yêu cầu cấp thiết về việc đồng bộ hóa chính sách phát triển kinh tế số với nỗ lực hỗ trợ vùng khó khăn, qua đó giúp rút ngắn khoảng cách số giữa các vùng miền.

4. Kết luận và kiến nghị

Nghiên cứu này đã tiến hành khảo sát thực tế tại hai tỉnh miền núi phía Bắc là Lạng Sơn và Cao Bằng, nhằm phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng phương thức TTĐT của người dân khu vực miền núi. Kết quả từ mô hình hồi quy logistic thứ tự cho thấy, các yếu tố khuyến nghị xã hội và nhận thức chính sách đều có tác động tích cực và có ý nghĩa thống kê đến hành vi của người tiêu dùng.

Cụ thể, yếu tố khuyến nghị xã hội có tác động mạnh mẽ nhất, cho thấy vai trò quan trọng của sự lan tỏa trong cộng đồng địa phương. Tại các vùng miền núi, nơi mà mối quan hệ cộng đồng gắn bó và truyền miệng vẫn giữ vai trò chủ đạo trong việc tiếp nhận thông tin, sự khuyến khích từ người thân và bạn bè đóng vai trò như một chất xúc tác thúc đẩy hành vi tiêu dùng số. Bên cạnh đó, nhận thức chính sách cũng được ghi nhận là yếu tố quan trọng, phản ánh mức độ người dân cảm nhận được sự hỗ trợ từ chính phủ và các cơ quan tài chính trong việc thúc đẩy ứng dụng thanh toán điện tử. Một môi trường chính sách thuận lợi, đi kèm các chương trình phổ cập, hỗ trợ kỹ thuật và khuyến khích tiêu dùng, sẽ tạo động lực mạnh mẽ giúp người dân yên tâm hơn khi tiếp cận và sử dụng dịch vụ TTĐT.

Ngoài hai yếu tố chính trên, các biến kiểm soát như trình độ học vấn và thu nhập cũng có ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng. Người dân có trình độ học vấn và mức thu nhập cao hơn thường có xu hướng duy trì sử dụng TTĐT cao hơn, do khả năng tiếp cận thông tin và ứng dụng công nghệ tốt hơn. Ngược lại, độ tuổi và địa phương sinh sống cũng cho thấy sự khác biệt rõ rệt, trong đó người dân Cao Bằng và nhóm tuổi cao hơn có xu hướng hạn chế hơn trong việc duy trì hành vi sử dụng.

Không chỉ dừng lại ở phân tích định lượng, nghiên cứu cũng khai thác sâu sắc các ý kiến phản hồi từ người dân thông qua khảo sát mở. Kết quả phân tích định tính đã làm rõ thêm bảy nhóm giải pháp mà người dân đề xuất nhằm nâng cao trải nghiệm và thúc đẩy việc sử dụng TTĐT trong tiêu dùng hộ gia đình. Kết quả nghiên cứu đã cung cấp bằng chứng thực nghiệm có giá trị, khẳng định rằng việc phát triển thanh toán điện tử tại khu vực miền núi không thể chỉ dừng ở cải thiện hạ tầng công nghệ, mà cần kết hợp đồng bộ với các giải pháp thúc đẩy lan tỏa xã hội, hỗ trợ chính sách cụ thể, và đặc biệt là lắng nghe và đáp ứng các nhu cầu thực tế từ người dân. Những phát hiện này là cơ sở quan trọng để các nhà hoạch định chính sách và các bên liên quan xây dựng chiến lược phát triển tài chính số toàn diện và bền vững hơn, góp phần thu hẹp khoảng cách số giữa các vùng miền và thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội tại khu vực miền núi phía Bắc Việt Nam.

Về đóng góp lý thuyết trọng tâm, nghiên cứu mở rộng khung lý thuyết hành vi công nghệ. Việc đưa biến "nhận thức chính sách" vào mô hình cùng với "khuyến nghị xã hội" là đóng góp quan trọng nhằm phản ánh toàn diện hơn các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tiếp tục sử dụng TTĐT. Về lý luận, nghiên cứu đóng góp vào việc mở rộng ứng dụng lý thuyết ảnh hưởng xã hội và lý thuyết thể chế trong lĩnh vực tài chính số tại khu vực miền núi. Đặc biệt, yếu tố "nhận thức chính sách" được lượng hóa và kiểm định trong bối cảnh Việt Nam, cung cấp một hướng đi mới cho các nghiên cứu sau này tại các quốc gia đang phát triển. Tuy nhiên, nghiên cứu còn một số hạn chế như chưa xem xét đầy đủ vai trò của yếu tố kỹ thuật cụ thể (tốc độ kết nối thực tế, độ ổn định theo vùng), và chưa phân tích sâu mức độ hiểu biết công nghệ của từng nhóm đối tượng (người cao tuổi, dân tộc thiểu số...). Các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng theo hướng so sánh hành vi thực tế giữa các vùng miền khác nhau, kết hợp mô hình phi tuyến hoặc sử dụng phương pháp định tính sâu để lý giải tốt hơn động lực và rào cản trong quá trình số hóa tài chính tại khu vực miền núi.

TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] T. L. Truong, T. T. H. Nguyen, N. T. Do, and M. P. Ngo, "How neighbor influence negatively affects digital payment adoption in Vietnam," *Cogent Bus. Manag.*, vol. 11, no. 1, 2024, doi: 10.1080/23311975.2024.2431654.
- [2] T. T. H. Nguyen and T. L. Truong, "Factors influencing the decision to use digital payment methods among residents in the Northern mountainous areas," (in Vietnamese), *Rev. Financ.*, vol. 938, no. 1, pp. 188-191, 2024.
- [3] T. L. Truong, "Adoption of Digital Payment Methods in Vietnam: Key Determinants and Distribution Analysis," *J. Distrib. Sci.*, vol. 23, no. 2, pp. 39-49, 2025, doi: 10.15722/jds.23.02.202502.39 UL - <https://jds/v.23/2/39/47384>.
- [4] J. Putrevu and C. Mertzanis, "The adoption of digital payments in emerging economies: Challenges and policy responses," *Digit. Policy, Regul. Gov.*, vol. 26 no. 5, pp. 476-500, 2024, doi: 10.1108/DPRG-06-2023-0077.
- [5] T. L. Truong, T. T. H. Nguyen, N. Q. Nguyen, and K. D. Nguyen, "Impacts of self-efficacy and herd behavior on farmers' intention to adopt digital payment in the mountainous regions of Northern Vietnam," *J. Agribus. Dev. Emerg. Econ.*, vol. ahead-of-p, no. ahead-of-print, Jan. 2025, doi: 10.1108/JADEE-06-2024-0199.
- [6] J. Liu, Z. Li, and X. Hu, "A Study of the Impact of Mobile Payment on the Enhancement of Consumption Structure and Pattern of Chinese Rural Households," *Agric.*, vol. 13, no. 11, 2023, doi: 10.3390/agriculture13112082.
- [7] E. Susanto, I. Solikin, and B. S. Purnomo, "A Review of Digital Payment Adoption in Asia," *Adv. Int. J. Business, Entrep. SMEs*, vol. 4, no. 11, pp. 01-15, 2022, doi: 10.35631/aijbes.411001.
- [8] T. L. Truong, "Digital payment methods in retail stores from the perspective of consumers in mountainous areas," (in Vietnamese), *J. State Manag.*, 2025. [Online]. Available: <https://www.quanlynhanuoc.vn/2025/04/03/phuong-thuc-thanh-toan-dien-tu-o-cac-cua-hang-ban-le-tu-goc-nhin-cua-nguoi-tieu-dung-khu-vuc-mien-nui/>. [Accessed April 10, 2025].
- [9] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Q.*, vol. 27, no. 3, pp. 425-478, Jul. 2003, doi: 10.2307/30036540.
- [10] T. L. Truong and T. T. H. Nguyen, "An extension of Trust and TAM model with TPB in the adoption of digital payment: An empirical study in Vietnam," *F1000Research*, vol. 14, 2025, doi: 10.12688/f1000research.157763.3.
- [11] Gujarati and Porter, *Essentials of econometrics*, 4th ed. McGraw-Hill/Irwin, 2010.
- [12] L. Mai and H. Khanh, "Dual' benefits from non-cash payments in public services," *VnEconomy*, 2023. [Online]. Available: %22Dual%22 benefits from non-cash payments in public services. [Accessed Apr. 04, 2025].
- [13] D. Bich, "Conference to review the information and communication industry in 2023 and deploy tasks in 2024," Lang Son province, 2024. [Online]. Available: <https://langson.gov.vn/tin-moi/hoi-nghi-tong-ket-nganh-thong-tin-va-truyen-thong-nam-2023-trien-khai-nhiem-vu-cong-tac-nam-2024.html>. [Accessed Apr. 04, 2025].