



Thanh toán không dùng tiền mặt: Tiếp cận dưới góc độ tiểu thương
chợ truyền thống và các hộ kinh doanh phi chính thức trên địa bàn
Thành phố Hồ Chí Minh

NGUYỄN VIỆT BẰNG ^{*},^a, NGUYỄN THỊ HOÀNG YẾN ^a, NGUYỄN VIỆT BẮC ^a,
NGUYỄN HỒ HẢI ^b

^a Đại học Kinh Tế Thành phố Hồ Chí Minh

^b Tỉnh uỷ Cà Mau

THÔNG TIN	TÓM TẮT
Ngày nhận: 04/07/2025 Ngày nhận lại: 08/08/2025 Duyệt đăng: 11/08/2025 Mã phân loại JEL: M31; M15. Từ khóa: Thanh toán không dùng tiền mặt; Tiểu thương chợ truyền thống; Hộ kinh doanh phi chính. Keywords: Cashless payments; Traditional market	Nghiên cứu này nhằm phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến việc áp dụng thanh toán không dùng tiền mặt trong các doanh nghiệp nhỏ tại các chợ truyền thống và hộ kinh doanh phi chính thức ở Thành phố Hồ Chí Minh. Dữ liệu được thu thập từ 969 chủ doanh nghiệp, sử dụng mô hình phương trình cấu trúc (Structural Equation Modeling – SEM) để kiểm tra các mối quan hệ trong mô hình. Kết quả cho thấy mức độ sẵn sàng áp dụng công nghệ có ảnh hưởng tích cực đến ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt, trong khi trì trệ tổ chức, thói quen sử dụng tiền mặt và thiếu niềm tin vào công nghệ là rào cản đáng kể. Doanh nghiệp có cơ sở hạ tầng công nghệ tốt dễ dàng vượt qua trì trệ và chuyển sang thanh toán điện tử. Các chính sách cần tập trung vào nâng cao mức độ sẵn sàng công nghệ thông qua đào tạo, hỗ trợ cơ sở hạ tầng và khuyến khích sử dụng thanh toán điện tử. Đồng thời, cần giảm thiểu trì trệ tổ chức bằng cách xây dựng lòng tin và chứng minh lợi ích của thanh toán không dùng tiền mặt. Nghiên cứu này cung cấp cái nhìn quan trọng về các yếu tố ảnh hưởng đến việc áp dụng thanh toán không dùng tiền mặt trong các doanh nghiệp nhỏ tại Việt Nam trong bối cảnh nền kinh tế số phát triển.

^{*} Tác giả liên hệ.

Biên tập viên: Nguyễn Lương Tâm.

Email: bangnv@ueh.edu.vn (Nguyễn Việt Bằng); yennguyen.202107218@st.ueh.edu.vn (Nguyễn Thị Hoàng Yến); bacnguyen.924102070045@st.ueh.edu.vn (Nguyễn Việt Bắc); tu.nhhai@camau.gov.vn (Nguyễn Hồ Hải).

Trích dẫn bài viết: Nguyễn Việt Bằng, Nguyễn Thị Hoàng Yến, Nguyễn Việt Bắc, & Nguyễn Hồ Hải. (2025). Thanh toán không dùng tiền mặt: Tiếp cận dưới góc độ tiểu thương chợ truyền thống và các hộ kinh doanh phi chính thức trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh Châu Á*, 36(6), 106-122

businesses; Informal family-run.	Abstract This study aims to analyze the factors influencing the adoption of cashless payment in small businesses at traditional markets and informal businesses in Ho Chi Minh City. Data was collected from 969 business owners, and Structural Equation Modeling (SEM) modeling was used to test the relationships in the model. The results show that the readiness to adopt technology positively influences the intention to transition to cashless payment, while organizational inertia, cash usage habits, and lack of trust in technology serve as significant barriers. Businesses with good technological infrastructure can more easily overcome inertia and adopt electronic payments. Policies should focus on enhancing technology readiness through training, infrastructure support, and encouraging the use of electronic payments. Additionally, organizational inertia should be minimized by building trust and demonstrating the benefits of cashless payments. This study provides valuable insights into the factors affecting the adoption of cashless payment in small businesses in Vietnam within the context of a rapidly developing digital economy.
-------------------------------------	---

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và sự phát triển vượt bậc của công nghệ thông tin, các hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt đã trở thành yếu tố then chốt thúc đẩy nền kinh tế số, góp phần cải thiện hiệu quả giao dịch và mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính (dos Santos & Kvangraven, 2017). Trên phạm vi quốc tế, nhiều nghiên cứu đã nhấn mạnh vai trò của các yếu tố như kỳ vọng hiệu suất, tính dễ sử dụng, niềm tin và tác động xã hội trong việc thúc đẩy ý định sử dụng và chấp nhận thanh toán điện tử (Namahoot & Jantasri, 2023). Điển hình, các quốc gia Đông Nam Á, chẳng hạn như Thái Lan với 116,5 triệu tài khoản ví điện tử với 141 tỷ đô các giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt trong 2025 (Statista, 2025a), đã chứng kiến xu hướng chuyển dịch mạnh mẽ từ giao dịch tiền mặt sang giao dịch kỹ thuật số.

Việt Nam đang chứng kiến sự phát triển mạnh mẽ của thanh toán số, khi nhu cầu số hóa giao dịch tài chính gia tăng đáng kể (Tran & Wang, 2023). Năm 2025, tổng giá trị giao dịch thanh toán số tại Việt Nam dự kiến đạt 101,55 tỷ USD, chiếm 0,5% quy mô toàn cầu (20,37 nghìn tỷ USD) (Statista, 2025b). Mặc dù quy mô còn nhỏ, nhưng Việt Nam có tốc độ tăng trưởng hàng năm là 18,92% trong giai đoạn 2025–2029, cao hơn mức trung bình toàn cầu 15,90%, cho thấy tiềm năng mở rộng mạnh mẽ trong tương lai. Hệ sinh thái thanh toán không tiền mặt tại Việt Nam đang phát triển nhanh, với thẻ ngân hàng, ví điện tử và mã QR ngày càng phổ biến. Riêng trong quý III/2024, giá trị giao dịch nội địa qua thẻ ngân hàng đạt 367 nghìn tỷ đồng, với 202 triệu giao dịch (Statista, 2025c). Ví điện tử đang dẫn đầu xu hướng, với MoMo, ZaloPay, ViettelPay là những nền tảng phổ biến nhất. Thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM) có tỷ lệ sử dụng ví điện tử cao nhất (68%), trong khi toàn quốc đạt 59% (Statista, 2024).

Dù thanh toán số đang phát triển mạnh mẽ, các doanh nghiệp hộ gia đình – một lực lượng kinh tế quan trọng – vẫn phải đối mặt với nhiều rào cản trong việc tiếp cận và ứng dụng các phương thức

thanh toán không dùng tiền mặt. Theo Santoso và cộng sự (2021), thanh toán điện tử có thể thúc đẩy tài chính toàn diện, tuy nhiên, khả năng tiếp cận của các hộ kinh doanh nhỏ vẫn còn nhiều hạn chế. Agarwal & Zhang (2020) cũng chỉ ra rằng việc áp dụng thanh toán điện tử có thể giúp tăng doanh thu cho doanh nghiệp nhỏ, nhưng nhóm hộ kinh doanh gia đình phi chính thức vẫn phải đối mặt với những rào cản lớn về kỹ năng số và hạ tầng tài chính. Mặc dù có sự quan tâm ngày càng tăng đối với nghiên cứu về thanh toán không dùng tiền mặt, hầu hết các nghiên cứu hiện nay chủ yếu tập trung vào góc nhìn của người tiêu dùng (Haritha, 2022; Tavera-Mesías và cộng sự, 2023) và các doanh nghiệp quy mô lớn (Trianto và cộng sự, 2025; Loh và cộng sự, 2020). Ngoài ra, phần lớn các nghiên cứu về thanh toán không dùng tiền mặt dựa trên các yếu tố công nghệ theo mô hình thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology – UTAUT) (Venkatesh và cộng sự, 2003; Haritha, 2022). Tuy nhiên, vai trò của sự trì trệ tổ chức – thể hiện qua sự do dự, kháng cự, và khó khăn khi từ bỏ phương thức thanh toán truyền thống – vẫn chưa được làm rõ trong bối cảnh các hộ kinh doanh gia đình. Đồng thời, mức độ sẵn sàng tiếp nhận công nghệ cũng là một yếu tố quan trọng trong quyết định chuyển đổi sang thanh toán điện tử (Liébana-Cabanillas và cộng sự, 2024), nhưng mối quan hệ giữa mức độ sẵn sàng này, ý định, và hành vi chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt của các hộ kinh doanh gia đình phi chính thức vẫn là một khoảng trống nghiên cứu đáng chú ý. Việc nghiên cứu vai trò của sự trì trệ và mức độ sẵn sàng tiếp nhận công nghệ sẽ giúp làm rõ những yếu tố này, đồng thời cung cấp cái nhìn sâu sắc về các yếu tố tác động đến quá trình chuyển đổi của các hộ kinh doanh, qua đó củng cố tính cần thiết của nghiên cứu. Từ những khoảng trống lý thuyết này, nghiên cứu hiện tại đặt ra các câu hỏi nghiên cứu quan trọng nhằm khám phá và làm rõ những vấn đề này. Từ những khoảng trống này, nghiên cứu này đặt ra các câu hỏi nghiên cứu chính như sau:

Câu hỏi 1: Sự trì trệ của tổ chức ảnh hưởng như thế nào đến ý định chuyển đổi và chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt ở các tiểu thương chợ truyền thống và các hộ kinh doanh phi chính thức?

Câu hỏi 2: Ảnh hưởng của mức độ sẵn sàng tiếp nhận công nghệ đến việc chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt thông qua ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt với các tiểu thương chợ truyền thống và các hộ kinh doanh phi chính thức là như thế nào?

Việc giải quyết những câu hỏi nghiên cứu này không chỉ cung cấp cái nhìn sâu sắc về động lực và rào cản trong quá trình chuyển đổi số của các doanh nghiệp nhỏ mà còn đưa ra các khuyến nghị thiết thực cho các nhà hoạch định chính sách và doanh nghiệp nhằm thúc đẩy sự phát triển bền vững của hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt tiếp cận ở góc độ các tiểu thương chợ truyền thống và các hộ kinh doanh phi chính thức trong nền kinh tế số hiện nay.

2. Lý thuyết nền và phát triển giả thuyết

2.1. Lý thuyết nền

Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT) của Venkatesh và cộng sự (2003) kết hợp các lý thuyết mô hình chấp nhận công nghệ (Technology Acceptance Model – TAM), lý thuyết khuếch tán đổi mới (Innovation Diffusion Theory – IDT), và lý thuyết hành vi dự định (Theory of Planned Behavior – TPB), cung cấp một khung lý thuyết toàn diện về các yếu tố ảnh hưởng đến việc áp dụng công nghệ. UTAUT xác định bốn yếu tố chính: hiệu suất kỳ vọng, nỗ lực kỳ vọng,

tác động xã hội, và điều kiện hỗ trợ, quyết định việc người dùng sử dụng công nghệ mới. Trong bối cảnh thanh toán điện tử, khi người dùng nhận thức được tính hữu ích và dễ sử dụng, có sự hỗ trợ từ môi trường xã hội và cơ sở vật chất, sự sẵn sàng tiếp nhận công nghệ sẽ tăng cao, tạo điều kiện cho chuyển đổi từ thanh toán truyền thống sang thanh toán điện tử. Nghiên cứu của Irimia-Diéguez và cộng sự (2023) khẳng định vai trò quan trọng của các yếu tố UTAUT trong thúc đẩy chuyển đổi số, cung cấp cơ sở lý thuyết cho doanh nghiệp và nhà hoạch định chính sách xây dựng chiến lược khuyến khích thanh toán điện tử.

Định kiến Duy trì Hiện trạng (Status Quo Bias – SQB) do Samuelson và Zeckhauser (1988) phát triển, giải thích xu hướng duy trì trạng thái hiện tại vì sự thoải mái và quen thuộc, mặc dù lựa chọn đó không tối ưu. SQB thường xuất hiện khi người dùng ngần ngại thay đổi do chi phí học hỏi và thích ứng (Loh và cộng sự, 2021). Trì trệ, một dạng SQB, có thể do chi phí chuyển đổi hoặc thói quen thanh toán truyền thống, khiến việc chuyển sang các giải pháp như thanh toán điện tử trở nên khó khăn (Polites và Karahanna, 2012). Tuy nhiên, nghiên cứu về trì trệ trong các đối tượng tiểu thương và hộ kinh doanh phi chính thức còn ít. Do đó, trong nghiên cứu này, SQB được sử dụng làm khung lý thuyết để phân tích ảnh hưởng của trì trệ đến ý định và chấp nhận thanh toán điện tử của các nhà bán lẻ.

2.2. Phát triển giả thuyết

Chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt: nhìn từ góc độ tiểu thương chợ truyền thống và các hộ kinh doanh phi chính thức

Công nghệ số như dữ liệu lớn, trí tuệ nhân tạo và robot đã thay đổi cách doanh nghiệp vận hành thương mại (Verhoef và cộng sự, 2021). Fintech, ứng dụng tiêu biểu của công nghệ tài chính, tự động hóa dịch vụ tài chính và hỗ trợ quản lý tài chính qua phần mềm trên máy tính hoặc điện thoại (Trianto và cộng sự, 2025). Một thành tựu quan trọng của Fintech là hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt, giúp giảm phụ thuộc vào tiền mặt và thúc đẩy nền kinh tế số (Negm, 2024). Hệ thống này không chỉ là phương tiện giao dịch mà còn tối ưu hóa quá trình thanh toán qua công nghệ điện tử, cho phép người dùng thanh toán linh hoạt qua website hoặc ứng dụng di động (Gupta & Prusty, 2024). Chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt là quá trình sử dụng các phương thức thanh toán điện tử như thẻ ngân hàng, ví điện tử, mã QR, chuyển khoản, hay nền tảng di động thay cho tiền mặt (Trianto và cộng sự, 2025), thể hiện mức độ sẵn sàng và khả năng tích hợp thanh toán số vào cuộc sống.

Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt

Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt phản ánh mức độ sẵn sàng của cá nhân hoặc doanh nghiệp để từ bỏ phương thức thanh toán truyền thống và áp dụng thanh toán điện tử (Loh và cộng sự, 2020). Theo các mô hình như TAM (Davis, 1989) và UTAUT (Venkatesh và cộng sự, 2003), ý định sử dụng là yếu tố dự báo hành vi sử dụng công nghệ. Chuyển đổi sang thanh toán điện tử giúp doanh nghiệp tối ưu hóa giao dịch, giảm chi phí, và nâng cao trải nghiệm khách hàng (Gupta & Prusty, 2024). Hành vi chuyển đổi có thể là toàn phần hoặc một phần, phản ánh xu hướng thích ứng với thay đổi tiêu dùng (Yusfiarto và cộng sự, 2023; Mu & Lee, 2022).

Từ góc độ doanh nghiệp, ý định chuyển đổi nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, tạo lợi thế cạnh tranh và mở rộng khả năng giao dịch (Barkhordari và cộng sự, 2017; Nguyen & Huynh, 2018). Khi doanh nghiệp có ý định chuyển đổi mạnh mẽ, khả năng áp dụng thanh toán điện

từ càng cao, nâng cao năng lực cạnh tranh trong nền kinh tế số (Trianto và cộng sự, 2025). Từ đó nhóm tác giả đề xuất giả thuyết H_1 như sau:

Giả thuyết H_1 : Ý định chuyển sang thanh toán điện tử có tác động tích cực đến việc chấp thanh toán không dùng tiền mặt.

Trì trệ tổ chức

Trì trệ tổ chức là xu hướng duy trì quy trình cũ và kháng cự thay đổi, ngay cả khi đổi mới với tiến bộ công nghệ hoặc rủi ro mới (Xiong và cộng sự, 2024). Trong ngành bán lẻ, nhiều doanh nghiệp dù nhận thức được lợi ích của thanh toán điện tử vẫn gắn bó với hình thức truyền thống do tâm lý e ngại, thói quen vận hành và ảnh hưởng từ môi trường xã hội (Shiu, 2021).

Các lo ngại như rủi ro an ninh, tính phức tạp, và thiếu tin cậy vào công nghệ là nguyên nhân chính dẫn đến sự do dự trong việc chuyển đổi (Nel & Boshoff, 2021). Tuy nhiên, văn hóa đổi mới và sự hỗ trợ tổ chức có thể giúp doanh nghiệp vượt qua rào cản này (Mikalef và cộng sự, 2018). Đáng chú ý, nhiều nhà bán lẻ hiện nay vẫn duy trì hình thức thanh toán truyền thống, làm chậm quá trình chuyển đổi số và ảnh hưởng đến toàn bộ hệ sinh thái thanh toán, khi người tiêu dùng cũng thiếu động lực thay đổi (Xiong và đồng nghiệp, 2024). Từ đó nhóm tác giả đề xuất giả thuyết H_2 như sau:

Giả thuyết H_2 : Sự trì trệ của các nhà bán lẻ có tác động tiêu cực đáng kể đến ý định chuyển sang thanh toán điện tử.

Sự sẵn sàng áp dụng công nghệ

Sự sẵn sàng áp dụng công nghệ (Adoption Readiness) phản ánh mức độ chuẩn bị và khả năng của doanh nghiệp trong việc tiếp nhận công nghệ mới. Các doanh nghiệp sẵn sàng cao dễ dàng áp dụng thanh toán số, thúc đẩy chuyển đổi từ tiền mặt sang thanh toán điện tử (Duhamel và cộng sự, 2023). Bốn yếu tố chính ảnh hưởng đến sẵn sàng này bao gồm: (1) Tính hữu ích cảm nhận, khi thanh toán điện tử giúp nâng cao hiệu quả và giảm sai sót (Liébana-Cabanillas và cộng sự, 2024); (2) Tính dễ sử dụng cảm nhận, khi hệ thống dễ tiếp cận và không cần đào tạo sâu (Haritha, 2022); (3) Chuẩn mực xã hội, khi các đối tác và khách hàng chuyển sang thanh toán số, thúc đẩy doanh nghiệp thích nghi (Thakur & Srivastava, 2014); và (4) Điều kiện hỗ trợ, bao gồm hạ tầng công nghệ và chính sách khuyến khích từ chính phủ/ngân hàng (Tavera-Mesías và cộng sự, 2023). Những yếu tố này giúp doanh nghiệp nhận thức và giảm e ngại, thúc đẩy họ áp dụng thanh toán điện tử, từ đó tăng cường hiệu quả và khả năng cạnh tranh trong nền kinh tế số. Từ đó, nhóm tác giả đề xuất giả thuyết H_3 như sau:

Giả thuyết H_3 : Sự sẵn sàng áp dụng công nghệ có tác động tích cực đáng kể đến ý định chuyển sang thanh toán điện tử.

Mối quan hệ giữa sự sẵn sàng áp dụng công nghệ và trì trệ tổ chức

Sự sẵn sàng áp dụng công nghệ có thể giúp giảm thiểu trì trệ trong doanh nghiệp bằng cách phá vỡ các thói quen cũ và thúc đẩy đổi mới (Hu và cộng sự, 2023). Khi tổ chức sẵn sàng tiếp nhận công nghệ mới, việc tái cấu trúc quy trình trở nên dễ dàng hơn, tăng cường tính linh hoạt và khả năng thích ứng với biến động thị trường (Duhamel và đồng nghiệp, 2022). Ngoài ra, đầu tư vào công nghệ giúp tạo ra áp lực đổi mới liên tục, buộc doanh nghiệp phải cải tiến quy trình để duy trì hiệu quả hoạt động (Sillic, 2019). Các tổ chức có mức độ sẵn sàng cao ít bị ràng buộc bởi thực tiễn bảo thủ, từ đó có thể tiếp cận công nghệ mới nhanh chóng hơn. Điều này không chỉ giảm trì trệ mà còn thúc đẩy môi trường đổi mới, nâng cao năng lực cạnh tranh. Từ đó, nhóm tác giả đề xuất giả thuyết H_4 như sau:

Giả thuyết H₄: Sự sẵn sàng áp dụng công nghệ có tác động tiêu cực đáng kể đến sự trì trệ tổ chức.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Thang đo nghiên cứu

Các thang đo được điều chỉnh từ nghiên cứu của Loh và cộng sự (2020), Thakur & Srivastava (2014), và Trianto và cộng sự (2025). Để phù hợp với bối cảnh kinh tế, xã hội và văn hóa Việt Nam, đặc biệt trong môi trường hộ kinh doanh cá thể, thang đo được điều chỉnh qua thảo luận nhóm và phỏng vấn trực tiếp, nhằm loại bỏ sự khác biệt ngữ nghĩa và đảm bảo độ tin cậy của câu hỏi khảo sát.

3.2. Phương pháp lấy mẫu và thu thập dữ liệu

Mẫu nghiên cứu bao gồm các hộ kinh doanh tại chợ truyền thống và doanh nghiệp không chính thức ở 21 quận và Thành phố Thủ Đức ở TP. HCM. Theo Hair và cộng sự (2022), mẫu từ 200 trở lên là đủ cho phân tích mô hình cấu trúc bình phương nhỏ nhất từng phần (Partial Least Squares-Structural Equation Modeling – PLS-SEM), đảm bảo độ ổn định và tin cậy. Mẫu nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tầng, thu thập 100 khảo sát từ mỗi quận, tổng cộng 2200 phiếu, với 969 phiếu hợp lệ nhận được từ tháng 1 đến tháng 4 năm 2025. Nội dung bảng hỏi được thẩm định bởi chuyên gia để đảm bảo độ tin cậy và giảm thiểu thiên lệch, đồng thời kiểm tra đa cộng tuyến bằng chỉ số phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor – VIF) (Nguyen-Viet và cộng sự, 2025).

3.3. Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu

Dữ liệu được thu thập, sử dụng thang đo Likert 5 điểm từ "Hoàn toàn không đồng ý" đến "Hoàn toàn đồng ý" để ghi nhận quan điểm của người tham gia. Sau khi thu thập, dữ liệu được làm sạch bằng cách loại bỏ các câu trả lời trùng lặp hoặc không hợp lệ, đảm bảo không có câu hỏi nào bị bỏ sót hoặc mâu thuẫn. Các bảng câu hỏi giấy đã được phân phát cho cả các doanh nghiệp chính thức và không chính thức tại 232 chợ truyền thống và chợ tự phát ở TP. HCM, với 6–8 bảng câu hỏi được phân phát mỗi chợ. Các phản hồi thu được sau đó được mã hóa thành dữ liệu và xử lý bằng SPSS và Smart PLS4. Lý do để lựa chọn PLS-SEM trong nghiên cứu này là khả năng dự đoán mạnh mẽ, một lợi thế đáng kể so với phương pháp phương trình cấu trúc dựa trên ma trận hiệp phương sai (Covariance-Based Structural Equation Modeling – CB-SEM) vốn phổ biến trước đây (Hair và cộng sự, 2019). Cụ thể, PLS-SEM cho phép tính toán chỉ số Q^2 , một thước đo đánh giá mức độ dự đoán của mô hình thông qua điểm dữ liệu bị bỏ qua cho tất cả các biến (Hair và cộng sự, 2019). Bên cạnh đó, PLS-SEM có thể thích ứng với các mô hình có mức độ phức tạp khác nhau, bao gồm cả các mô hình đường dẫn phức tạp với biến tiềm ẩn, miễn là đáp ứng được yêu cầu tối thiểu về cỡ mẫu (Hair và cộng sự, 2019). Dữ liệu thu thập hợp lệ bao gồm 969 phản hồi khảo sát hợp lệ. Bảng thống kê mô tả về dữ liệu mẫu đã làm sạch được trình bày trong Bảng 1.

Bảng 1.

Kết quả thống kê mô tả mẫu nghiên cứu.

Chỉ tiêu	Tần suất	%
Loại hình kinh doanh		
Quầy cố định	220	22,7
Lề đường	180	18,6
Kinh doanh tại nhà	185	19,1
Kinh doanh theo mùa	195	20,1
Khác	189	19,5
Loại hình sản phẩm kinh doanh		
Thịt, Hải sản	210	21,7
Thực phẩm khô	180	18,6
Hàng tiêu dùng	190	19,6
Dịch vụ ăn uống	185	19,1
Dịch vụ khác	204	21,0
Thời gian kinh doanh		
Dưới 6 tháng	250	25,8
Từ 6 tháng đến 1 năm	230	23,7
Từ 1 đến 3 năm	240	24,8
Trên 3 năm	249	25,7
Tổng	969	100,0

4. Kết quả nghiên cứu*4.1. Kết quả đánh giá thang đo*

Giá trị của hệ số Cronbach's alpha đối với thang đo vượt quá 0,6, chỉ ra tính ổn định tổng hợp (Hair & Alamer, 2022) trong Bảng 2. Hair và đồng nghiệp (2022) đã phát hiện rằng sự hội tụ của phương sai trích trung bình (Average Variance Extracted – AVE) đối với tất cả các mục đo lớn hơn 0,5. Cụ thể, các giá trị AVE của các khái niệm như "Chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt" (AE), "Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt" (SE), "Sẵn sàng áp dụng" (AR), và các khái niệm khác đều lớn hơn 0,5, với các giá trị AVE dao động từ 0,698 đến 0,784. Khi chạy bậc 2 kết quả AVE được thể hiện trong bảng 4 cũng đạt yêu cầu (Hair và cộng sự, 2022). Hệ số tải bên ngoài của mô hình đo lớn hơn 0,5, chỉ ra sự hội tụ và tính nhất quán nội bộ (Fornell & Larcker, 1981). Kết quả khi chạy bậc 2 cũng đạt được độ phân biệt được thể hiện trong bảng 4 (Fornell & Larcker,

1981). Để kiểm tra tính phân biệt, căn bậc hai của AVE của một cấu trúc phải lớn hơn hệ số tương quan song song của nó với các thành phần mô hình khác (Hair và đồng nghiệp, 2022). Bảng 3 cho thấy rằng giá trị căn bậc hai của AVE (các thành phần đường chéo in đậm) nằm trong khoảng từ 0,833–0,898. Mỗi biến có hệ số tương quan nhỏ hơn căn bậc hai của AVE, và các chỉ số là phân biệt. Chỉ số Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) trong bảng 3 không vượt ngưỡng cho phép (Hair và cộng sự, 2022). Do đó, tính phân biệt cũng đã đạt được.

Bảng 2.

Kết quả đánh giá độ tin cậy, hội tụ các khái niệm nghiên cứu

Khái niệm nghiên cứu	OL	CA	CR	AVE	VIF
Chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt (AE) (Trianto và đồng nghiệp, 2023)					
Cửa hàng của tôi có ý định chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt.	0,876	0,905	0,907	0,724	2,945
Cửa hàng của tôi có ý định chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt thường xuyên trong sáu tháng tới.	0,832				2,442
Trong tương lai, cửa hàng của tôi có ý định tiếp tục chấp nhận sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt.	0,871				2,724
Cửa hàng của tôi sẽ giới thiệu mạnh mẽ ứng dụng thanh toán không dùng tiền mặt cho người khác.	0,841				2,495
Cửa hàng của tôi sẽ sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt trong các giao dịch hàng ngày.	0,834				2,442
Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt (SE) (Loh và đồng nghiệp, 2020)					
Cửa hàng của tôi đang cân nhắc chuyển từ tiền mặt sang thanh toán không dùng tiền mặt.	0,897	0,881	0,892	0,738	2,730
Cửa hàng của tôi dự định chuyển từ tiền mặt sang thanh toán không dùng tiền mặt trong tương lai.	0,792				1,793
Khả năng cửa hàng của tôi chuyển từ tiền mặt sang thanh toán không dùng tiền mặt là cao.	0,890				2,685
Cửa hàng của tôi quyết tâm chuyển từ tiền mặt sang thanh toán không dùng tiền mặt.	0,855				2,242
Sẵn sàng áp dụng (AR) (Thakur & Srivastava, 2014)					
<i>Cảm nhận về tính hữu ích (PU)</i>					
Cửa hàng của tôi kỳ vọng rằng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt sẽ hữu ích cho cửa hàng.	0,903	0,885	0,891	0,744	2,942
Sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt sẽ giúp cửa hàng của tôi thực hiện các giao dịch nhanh hơn.	0,820				2,004
Sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt sẽ tăng năng suất của cửa hàng của tôi.	0,840				2,085

Khái niệm nghiên cứu	OL	CA	CR	AVE	VIF
Sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt sẽ nâng cao hiệu quả của cửa hàng của tôi.	0,885				2,587
<i>Cảm nhận về sự dễ sử dụng (PE)</i>					
Cửa hàng của tôi kỳ vọng rằng các tương tác của cửa hàng của tôi với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt sẽ rõ ràng và dễ hiểu.	0,793	0,859	0,888	0,702	1,834
Cửa hàng của tôi kỳ vọng rằng sẽ dễ dàng cho cửa hàng của tôi để trở nên thành thạo trong việc sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.	0,882				2,323
Việc học cách vận hành các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt sẽ dễ dàng đối với cửa hàng của tôi.	0,782				1,751
Việc học cách vận hành các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt là dễ dàng đối với cửa hàng của tôi.	0,888				2,389
<i>Ảnh hưởng xã hội (SI)</i>					
Những người ảnh hưởng đến hành vi của cửa hàng của tôi nghĩ rằng cửa hàng của tôi nên sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.	0,832	0,861	0,868	0,707	2,304
Những người quan trọng đối với cửa hàng của tôi nghĩ rằng cửa hàng của tôi nên sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt	0,869				2,562
Nhà cung cấp dịch vụ đã hỗ trợ cửa hàng của tôi trong việc sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.	0,782				1,823
Nói chung, nhà cung cấp dịch vụ đã hỗ trợ việc sử dụng hệ thống.	0,876				2,390
<i>Điều kiện hỗ trợ (FC)</i>					
Cửa hàng của tôi có đủ nguồn lực cần thiết để ứng dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.	0,834	0,855	0,864	0,698	2,148
Cửa hàng của tôi có đủ kiến thức cần thiết để ứng dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.	0,896				2,695
Các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tương thích với các hệ thống khác mà cửa hàng của tôi sử dụng.	0,799				1,913
Có người cụ thể (hoặc nhóm) sẵn sàng hỗ trợ khi gặp khó khăn với hệ thống.	0,807				1,704
<i>Sự trì trệ (IN) (Loh và đồng nghiệp, 2020)</i>					
Cửa hàng của tôi sẽ tiếp tục sử dụng tiền mặt để thanh toán hoặc nhận thanh toán vì việc chuyển sang thanh toán không dùng tiền mặt sẽ gây căng thẳng	0,898	0,909	0,932	0,784	2,523

Khái niệm nghiên cứu	OL	CA	CR	AVE	VIF
Cửa hàng của tôi sẽ tiếp tục sử dụng tiền mặt để thanh toán hoặc nhận thanh toán vì cửa hàng của tôi cảm thấy thoải mái với điều đó.	0,858				2,179
Cửa hàng của tôi sẽ tiếp tục sử dụng tiền mặt để thanh toán hoặc nhận thanh toán vì đó là việc cửa hàng của tôi đã luôn làm.	0,889				3,907
Cửa hàng của tôi sẽ tiếp tục sử dụng tiền mặt để thanh toán và nhận thanh toán vì cửa hàng của tôi đã làm điều đó thường xuyên trong quá khứ.	0,895				4,006

Ghi chú: OL: Hệ số tải ngoài (Outer Loading); CA: Cronbach's Alpha; CR: Độ tin cậy (Composite Reliability); AVE: Phương sai trích trung bình (Average Variance Extracted); VIF: Hệ số phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor).

Bảng 3.

Kết quả đánh giá độ phân biệt các khái niệm nghiên cứu

Fornell Lacker criterion								HTMT						
	AE	FC	IN	PE	PU	SE	SI	AE	FC	IN	PE	PU	SE	SI
AE	0,851													
FC	0,716	0,835						0,802						
IN	-0,360	-0,384	0,885					0,375	0,414					
PE	0,656	0,584	-0,309	0,838				0,731	0,658	0,327				
PU	0,711	0,703	-0,378	0,637	0,863			0,792	0,797	0,401	0,715			
SE	0,751	0,788	-0,421	0,612	0,732	0,859		0,834	0,893	0,446	0,681	0,822		
SI	0,730	0,672	-0,369	0,651	0,697	0,704	0,841	0,824	0,768	0,396	0,740	0,795	0,801	

Ghi chú: Các phần tử trên đường chéo là căn bậc hai của phương sai trích trung bình; các phần tử ngoài chéo là sự tương quan giữa các cấu trúc.

Bảng 4.

Kết quả đánh giá độ phân biệt và hội tụ bậc 2

Fornell Lacker criterion bậc 2					AVE
	AR	AE	IN	SE	
AR	0,797				0,635
AE	0,782	0,851			0,724
IN	-0,416	-0,360	0,885		0,783
SE	0,779	0,751	-0,421	0,859	0,738

Ghi chú: Các phần tử trên đường chéo là căn bậc hai của phương sai trích trung bình; các phần tử ngoài chéo là sự tương quan giữa các cấu trúc.

4.2. Kết quả đánh giá mô hình nghiên cứu

Bài viết sử dụng SEM để đánh giá các liên kết giả định. R^2 cho AE là 0,564; IN là 0,180; và Ý định chuyển sang thanh toán không dùng tiền mặt (SE) là 0,713, cho thấy các yếu tố này giải thích một mức độ biến thiên hợp lý. Các giá trị Q^2 lần lượt là: AE=0,617(RMSE=0,656; MAE=0,511); IN=0,171(RMSE=0,913; MAE=0,801); SE=0,703(RMSE=0,629; MAE=0,483); chứng tỏ sự liên quan dự báo thỏa đáng.

SRMR của mô hình là 0,078, trong khi của mô hình bão hòa là 0,058, vẫn trong phạm vi chấp nhận được. Các chỉ số d_ULS , d_G và chi-square cho mô hình lần lượt là 2,655; 0,485 và 2671,129. NFI của mô hình là 0,873. Phân tích VIF cho thấy các giá trị dao động từ 1,704 đến 4,006, không vượt quá ngưỡng 5, cho thấy không có vấn đề về đa cộng tuyến (Tomaschek và cộng sự, 2018).

4.3. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

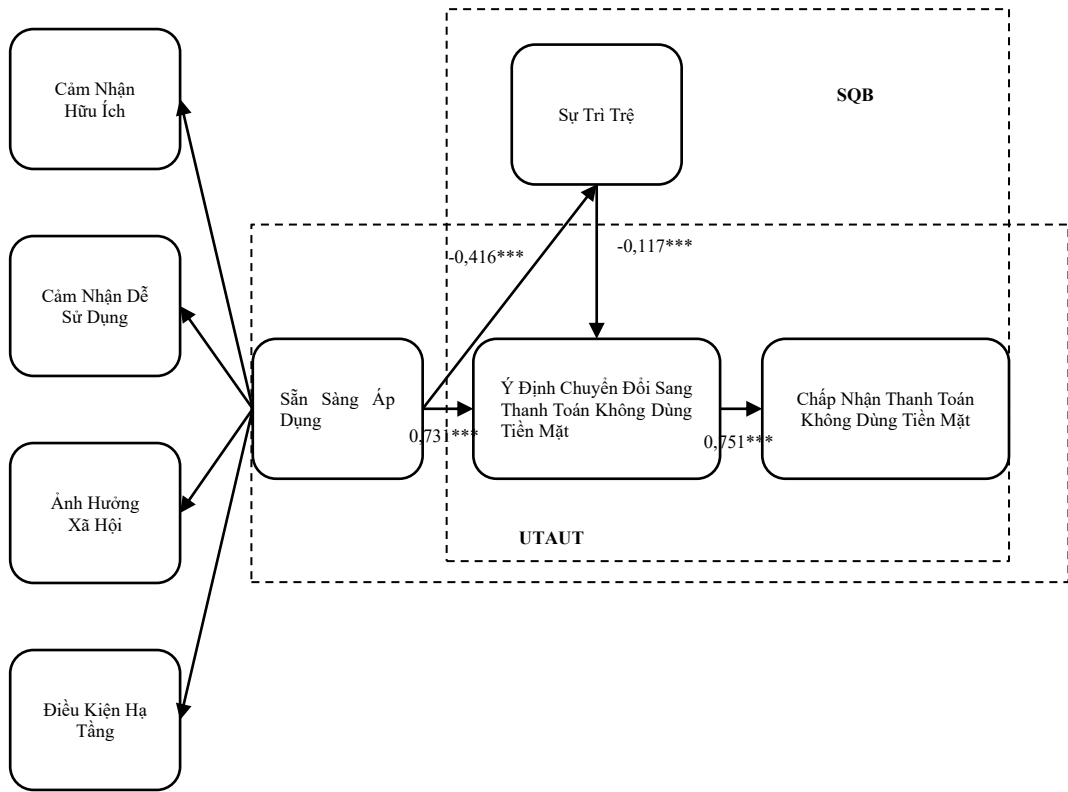
Kết quả nghiên cứu (Bảng 5) cho thấy: mối quan hệ giữa Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt và Chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt có hệ số tương quan là 0,751 với giá trị $p=0,000$; do đó giả thuyết H_1 được hỗ trợ. Mối quan hệ giữa Sự trì trệ và Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt có hệ số tương quan là -0,117 với giá trị $p=0,000$; dẫn đến việc giả thuyết H_2 cũng được hỗ trợ. Tiếp theo, mối quan hệ giữa Sẵn sàng áp dụng và Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt có hệ số tương quan là 0,731 với giá trị $p=0,000$; vì vậy giả thuyết H_3 được hỗ trợ. Cuối cùng, mối quan hệ giữa Sẵn sàng áp dụng và Sự trì trệ có hệ số tương quan là -0,416 với giá trị $p=0,000$; do đó giả thuyết H_4 cũng được hỗ trợ. Như vậy, tất cả các giả thuyết trong nghiên cứu đều nhận được sự ủng hộ từ kết quả kiểm định.

Bảng 5.

Kết quả kiểm định giả thuyết

Mối quan hệ	Hệ số đường dẫn	P-Value	Kết quả	f2
Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt → chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt	0,751	0,000	Chấp nhận	1.292
Sự trì trệ → Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt	-0,117	0,000	Chấp nhận	0.030
Sẵn sàng áp dụng → Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt	0,731	0,000	Chấp nhận	1.158
Sẵn sàng áp dụng → Sự trì trệ	-0,416	0,000	Chấp nhận	0.209

Kết quả được trình bày như hình 1 cho thấy: (i) Chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt chịu tác động bởi Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt; (ii) Ý định chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt chịu tác động bởi: Sự trì trệ và Sẵn sàng áp dụng; và (iii) Sẵn sàng áp dụng có tác động đến Sự trì trệ với mức ý nghĩa 5% độ tin cậy 95%.



Chú thích: *Có ý nghĩa ở mức 0,05; n.s: không có ý nghĩa.

Hình 1. Kết quả kiểm tra giả thuyết nghiên cứu

5. Thảo luận kết quả và hàm ý nghiên cứu

5.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu.

Chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, đặc biệt sau đại dịch COVID-19. Tuy nhiên, các hộ kinh doanh tại chợ truyền thống gặp rào cản trong việc áp dụng thanh toán điện tử. Nghiên cứu chỉ ra bốn yếu tố ảnh hưởng đến việc chuyển đổi: sẵn sàng tiếp nhận công nghệ, trì trệ tổ chức, chi phí chuyển đổi và thói quen thanh toán truyền thống.

Kết quả cho thấy sẵn sàng áp dụng công nghệ tác động mạnh mẽ đến ý định chuyển đổi ($\beta = 0,731$; $p = 0,000$), trong khi trì trệ tổ chức tác động tiêu cực ($\beta = -0,117$; $p = 0,000$). Sẵn sàng áp dụng cũng có tác động tiêu cực đến sự trì trệ ($\beta = -0,416$; $p = 0,000$). Điều này phản ánh rằng doanh nghiệp chuẩn bị tốt về công nghệ dễ dàng vượt qua trì trệ (Duhamel và cộng sự, 2023). Ý định chuyển đổi có ảnh hưởng mạnh mẽ đến hành vi chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt ($\beta = 0,751$; $p = 0,000$) (Trianto và cộng sự, 2025). Các kết quả này nhấn mạnh vai trò của việc giảm thiểu rào cản và hỗ trợ doanh nghiệp qua hạ tầng, đào tạo và môi trường xã hội tin cậy để thúc đẩy thanh toán điện tử.

5.2. Hàm ý lý thuyết

Nghiên cứu này đóng góp vào lý thuyết về áp dụng thanh toán không dùng tiền mặt trong các doanh nghiệp gia đình phi chính thức tại Việt Nam, đặc biệt trong bối cảnh phát triển nhanh chóng của nền kinh tế số. Kết quả nghiên cứu làm sáng tỏ sự tương tác giữa trì trệ tổ chức, mức độ sẵn sàng tiếp nhận công nghệ và các rào cản khi chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt.

Về Câu hỏi 1 (RQ1), nghiên cứu chỉ ra trì trệ tổ chức có ảnh hưởng tiêu cực đến ý định chuyển đổi. Doanh nghiệp có thói quen thanh toán tiền mặt thường kháng cự mạnh mẽ với hệ thống mới, phù hợp với lý thuyết Duy trì hiện trạng (Status Quo Bias) của Samuelson và Zeckhauser (1988). Sự trì trệ này không chỉ do thói quen mà còn liên quan đến chi phí chuyển đổi và sự không tin tưởng vào công nghệ mới.

Về Câu hỏi 2 (RQ2), mức độ sẵn sàng tiếp nhận công nghệ có tác động mạnh mẽ đến ý định chuyển đổi. Sự chuẩn bị về cơ sở hạ tầng, kỹ năng công nghệ và nhận thức về lợi ích của thanh toán không dùng tiền mặt giúp doanh nghiệp vượt qua rào cản và thúc đẩy quá trình chuyển đổi, như đã chỉ ra trong nghiên cứu của Duhamel và cộng sự (2023). Mối quan hệ giữa sẵn sàng tiếp nhận công nghệ và trì trệ tổ chức cũng được làm rõ, với sự sẵn sàng giúp giảm thiểu trì trệ và tạo điều kiện thuận lợi cho chuyển đổi.

Nghiên cứu mở rộng lý thuyết về đổi mới trong các tổ chức nhỏ và hộ kinh doanh phi chính thức, cung cấp cơ sở lý thuyết vững chắc cho chuyển đổi số trong nhóm doanh nghiệp này, và giúp các nhà hoạch định chính sách cũng như doanh nghiệp hiểu rõ các yếu tố cần thiết để thúc đẩy chuyển đổi thành công.

5.3. Hàm ý chính sách

Nghiên cứu này cung cấp hàm ý quan trọng cho nhà hoạch định chính sách, tổ chức tài chính và doanh nghiệp nhỏ tại Việt Nam trong việc thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt trong khu vực doanh nghiệp gia đình phi chính thức. Hai yếu tố then chốt ảnh hưởng đến hành vi chuyển đổi là mức độ sẵn sàng tiếp nhận công nghệ và sự trì trệ tổ chức, qua đó cung cấp thông tin hỗ trợ chuyển đổi số.

Thứ nhất, mức độ sẵn sàng tiếp nhận công nghệ có ảnh hưởng tích cực đến quyết định áp dụng thanh toán không dùng tiền mặt (Venkatesh và cộng sự, 2003; Tavera-Mesías và cộng sự, 2023). Chính sách cần tập trung vào đào tạo, hướng dẫn kỹ thuật, và phát triển hạ tầng công nghệ, như các chương trình hỗ trợ đào tạo ở Thái Lan giúp doanh nghiệp tiếp cận thanh toán điện tử (Statista, 2025a).

Thứ hai, sự trì trệ tổ chức là rào cản đáng kể đối với việc áp dụng thanh toán số (Gupta và cộng sự, 2023; Shiu, 2021). Chính sách cần hỗ trợ tài chính và chiến dịch truyền thông để giảm thiểu trì trệ, như các chiến dịch ở Indonesia giúp giảm kháng cự trong việc áp dụng thanh toán điện tử (Namahoot & Jantasri, 2023).

Cuối cùng, mức độ sẵn sàng tiếp nhận công nghệ cũng giúp giảm trì trệ tổ chức (Duhamel và cộng sự, 2023). Các chính sách hỗ trợ đào tạo và nâng cao nhận thức, như ở Singapore, đã giúp doanh nghiệp nhanh chóng chuyển đổi sang thanh toán không dùng tiền mặt.

Tóm lại, để thúc đẩy áp dụng thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam, cần giảm trì trệ tổ chức và nâng cao mức độ sẵn sàng công nghệ thông qua đào tạo, hỗ trợ kỹ thuật và giảm thiểu chi phí chuyển đổi, đồng thời tham khảo các mô hình thành công từ các quốc gia như Thái Lan và Singapore.

5.4. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu này có một số hạn chế. Thứ nhất, nghiên cứu chỉ tập trung vào các yếu tố như trì trệ tổ chức, sẵn sàng tiếp nhận công nghệ, chi phí chuyển đổi, và thói quen thanh toán truyền thống. Các nghiên cứu tương lai có thể xem xét thêm các yếu tố như tác động từ môi trường bên ngoài, ảnh hưởng xã hội, và niềm tin vào công nghệ để có cái nhìn toàn diện hơn. Thứ hai, nghiên cứu chỉ thực hiện tại TP. HCM, do đó kết quả có thể không áp dụng cho các vùng khác của Việt Nam hoặc các quốc gia khác. Nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng phạm vi nghiên cứu để so sánh sự khác biệt vùng miền và văn hóa. Cuối cùng, nghiên cứu sử dụng phương pháp cắt ngang, chỉ cung cấp cái nhìn tại một thời điểm cụ thể mà thiếu quan điểm dài hạn. Các nghiên cứu tiếp theo nên áp dụng phương pháp nghiên cứu theo chiều dọc để theo dõi sự thay đổi trong nhận thức và hành vi theo thời gian.

Lời cảm ơn

Bài viết là sản phẩm của đề tài KHCN cấp Bộ Mã số: B2025-KSA-07.

Tài liệu tham khảo

- Agarwal, S., & Zhang, J. (2020). FinTech, lending, and payment innovation: A review. *Asia-Pacific Journal of Financial Studies*, 49(3), 353-367.
- Barkhordari, M., Nourollah, Z., Mashayekhi, H., Mashayekhi, Y., & Ahangar, M. S. (2017). Factors influencing adoption of e-payment systems: An empirical study on Iranian customers. *Information Systems and E-business Management*, 15, 89-116.
- Davis, F. D. (1989). Technology Acceptance Model: TAM. In M. N. Al-Suqri, & A. S. Al-Aufi (Eds.), *Information Seeking Behavior and Technology Adoption* (pp. 205-219). IGI Global.
- dos Santos, P.L., & Kvangraven, I. H. (2017). Better than cash, but beware the costs: Alectronic payments systems and financial inclusion in developing economies. *Development and Change*, 48(2), 205-227.
- Duhamel, F. B., Gutiérrez-Martínez, I., Cordova-Díaz, H., & Cue-Funes, S. (2023). Determinants of adoption of IS-based service innovations in government to create public value. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 17(2), 204-217.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gupta, S., Dhingra, S., Tanwar, S., & Aggarwal, R. (2023). What explains the adoption of mobile wallets? A study from merchants' perspectives. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 39(19), 3745-3757.
- Gupta, S., & Prusty, S. (2024). Does consumer empowerment influence e-payment systems adoption? A digital consumer-centric perspective. *Journal of Financial Services Marketing*, 29(3), 1-15.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.

- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 100027.
- Haritha, P. H. (2022). Mobile payment service adoption: Understanding customers for an application of emerging financial technology. *Information & Computer Security*, 31(2), 145-171.
- Hu, B., Liu, Y. L., & Yan, W. (2023). Should I scan my face? The influence of perceived value and trust on Chinese users' intention to use facial recognition payment. *Telematics and Informatics*, 78, 101951.
- Irimia-Diéguez, A., Velicia-Martín, F., & Aguayo-Camacho, M. (2023). Predicting FinTech innovation adoption: The mediator role of social norms and attitudes. *Financial Innovation*, 9(1), 36.
- Liébana-Cabanillas, F., Kalinic, Z., Muñoz-Leiva, F., & Higuera-Castillo, E. (2024). Biometric m-payment systems: A multi-analytical approach to determining use intention. *Information & Management*, 61(2), 103907.
- Loh, X. M., Lee, V. H., Tan, G. W. H., Ooi, K. B., & Dwivedi, Y. K. (2020). Switching from cash to mobile payment: What's the hold-up?. *Internet Research*, 31(1), 376-399.
- Mikalef, P., van de Wetering, R., & Krogtstie, J. (2018). Big Data enabled organizational transformation: The effect of inertia in adoption and diffusion. In *Business Information Systems: 21st International Conference, BIS 2018, Berlin, Germany, July 18-20, 2018, Proceedings 21* (pp. 135-147). Springer International Publishing.
- Mu, H. L., & Lee, Y. C. (2022). Will proximity mobile payments substitute traditional payments? Examining factors influencing customers' switching intention during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Bank Marketing*, 40(5), 1051-1070.
- Namahoot, K. S., & Jantasri, V. (2023). Integration of UTAUT model in Thailand cashless payment system adoption: The mediating role of perceived risk and trust. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(4), 634-658.
- Negm, E. M. (2024). Consumers' acceptance intentions regarding e-payments: A focus on the extended unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT2). *Management & Sustainability: An Arab Review*, 3(3), 340-360.
- Nel, J., & Boshoff, C. (2021). Traditional-bank customers' digital-only bank resistance: Evidence from South Africa. *International Journal of Bank Marketing*, 39(3), 429-454.
- Nguyen, T. D., & Huynh, P. A. (2018). The roles of perceived risk and trust on e-payment adoption. In *Econometrics for Financial Applications* (pp. 926-940). Springer International Publishing.
- Nguyen-Viet, B., Nguyen-Duy, C., & Nguyen-Viet, B. (2025). How does gamification affect learning effectiveness? The mediating roles of engagement, satisfaction, and intrinsic motivation. *Interactive Learning Environments*, 33(3), 2635-2653.
- Polites, G. L., & Karahanna, E. (2012). Shackled to the status quo: The inhibiting effects of incumbent system habit, switching costs, and inertia on new system acceptance. *MIS Quarterly*, 36(1), 21-42.

- Samuelson, W., & Zeckhauser, R. (1988). Status quo bias in decision making. *Journal of Risk and Uncertainty*, 1, 7-59.
- Santoso, W., Sitorus, P.M., Batunanggar, S., Krisanti, F. T., Anggadwita, G., & Alamsyah, A. (2021). Talent mapping: A strategic approach toward digitalization initiatives in the banking and financial technology (FinTech) industry in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(3), 399-420.
- Shiu, J. Y. (2021). Risk-reduction strategies in competitive convenience retail: How brand confusion can impact choice among existing similar alternatives. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 61, 102547.
- Sillic, M. (2019). Critical impact of organizational and individual inertia in explaining non-compliant security behavior in the Shadow IT context. *Computers & Security*, 80, 108-119.
- Statista. (2024). *E-wallet usage in the past three months Vietnam 2021, by city*. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/1270361/vietnam-e-wallet-usage-by-city/>. Accessed on Jan 30, 2025.
- Statista. (2025a). *Value of domestic cashless transactions in Vietnam in 3rd quarter 2024*. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/1325353/vietnam-domestic-cashless-transactions-by-payment-type/>
- Statista. (2025b). *Digital Payments – Vietnam*. Retrieved from <https://www.statista.com/outlook/fmo/digital-payments/vietnam>. Accessed on Jan 30, 2025.
- Statista. (2025c). *Value of bank card transactions Vietnam Q1 2019-Q3 2024, by quarter*. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/1325402/vietnam-bank-card-transaction-value-by-quarter/>. Accessed on Jan 30, 2025.
- Tavera-Mesías, J. F., van Klyton, A., & Collazos, A. Z. (2023). Technology readiness, mobile payments and gender-a reflective-formative second order approach. *Behaviour & Information Technology*, 42(7), 1005-1023.
- Tomaschek, F., Hendrix, P., & Baayen, R. H. (2018). Strategies for addressing collinearity in multivariate linguistic data. *Journal of Phonetics*, 71, 249-267.
- Thakur, R., & Srivastava, M. (2014). Adoption readiness, personal innovativeness, perceived risk and usage intention across customer groups for mobile payment services in India. *Internet Research*, 24(3), 369-392.
- Tran, L., & Wang, W. (2023). Cashless payments impact to economic growth: Evidence in G20 countries and Vietnam—Vietnamese government with a policy to support cashless payments. *American Journal of Industrial and Business Management*, 13(4), 247-269.
- Trianto, B., Nik Azman, N. H., & Masrizal, M. (2025). E-payment adoption and utilization among micro-entrepreneurs: A comparative analysis between Indonesia and Malaysia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 16(2), 314-343.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 425-478.

- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T. L., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N. E., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889-901.
- Xiong, Y., Cui, X., & Yu, L. (2024). Impact of COVID-19 pandemic on online consumption share: Evidence from China's mobile payment data. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 81, 103976.
- Yusfiarto, R., Sunarsih, S., & Darmawan, D. (2023). Understanding Muslim's switching from cash to m-payments: Based on push-pull-mooring framework. *Journal of Islamic Marketing*, 14(2), 342-365.