

NGHIÊN CỨU HÀNH VI SỬ DỤNG VI ĐIỆN TỬ: GÓC NHÌN TỪ MÔ HÌNH CHẤP NHẬN CÔNG NGHỆ VÀ KHẢ NĂNG CỦA TRÍ TUỆ NHÂN TẠO

Lê Xuân Cù^{1*}, Trần Đình Khải¹, Hoàng Vũ Ngọc Thảo¹,
Hoàng Thị Hồng Huế¹, Phạm Ngọc Ánh¹, Trần Thị Thuỳ Trang²

¹Trường Đại học Thương mại

²Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội

*Tác giả liên hệ: Email: cu.lx@tmu.edu.vn

Ngày nhận: 05/04/2026

Ngày chấp nhận: 10/06/2026

Ngày đăng: 25/06/2026

DOI: 10.52932/jfmr.1711visp.1318

Phụ lục 1. Tổng quan nghiên cứu AI qua TAM mở rộng

Công trình	Quốc gia	Bối cảnh	Lý thuyết bổ sung	Biến bổ sung	Biến phụ thuộc
Ashfaq và cộng sự (2020)	Mỹ	AI chatbot	Mô hình xác nhận kỳ vọng (ECM), mô hình thành công hệ thống thông tin (ISS)	Chất lượng (thông tin và dịch vụ), sự thích thú	Sự hài lòng, dự định tái sử dụng
Nguyễn và cộng sự (2021)	Việt Nam	AI chatbot và dịch vụ ngân hàng	ECM, ISS	Chất lượng (thông tin, dịch vụ, hệ thống)	Niềm tin, hài lòng, dự định tái sử dụng
Silva và cộng sự (2023)	Bồ Đào Nha	AI chatbot và dịch vụ trực tuyến	ECM	Nhận thức hiện diện xã hội, niềm tin và chuẩn chủ quan	Thái độ, sự hài lòng, dự định tái sử dụng
Lê Xuân Cù (2023b)	Việt Nam	AI chatbot trong mua sắm trực tuyến	TAM	Tính phản ứng nhanh, tính tương tác, tính cá nhân hóa	Ý định sử dụng AI chatbot, ý định mua sắm trực tuyến
Alagarsamy và Mehroliia (2023)	Ấn Độ	AI chatbot, dịch vụ ngân hàng	ISS	Chất lượng (thông tin, dịch vụ), nhận thức rủi ro, tính bảo mật, tính rộng khắp	Niềm tin, thái độ, dự định hành vi, sự hài lòng
Mustofa và cộng sự (2025)	Indonesia	AI chatbot, dịch vụ giáo dục	TAM	Chuẩn chủ quan, đạo đức, niềm tin	Thái độ, hành vi sử dụng
Mehra và cộng sự (2026)	Ấn Độ	AI chatbot, dịch vụ hàng không	Mô hình chấp nhận và sử dụng công nghệ thống nhất (UTAUT)	Thời gian phản hồi, tính bảo mật	Niềm tin, tính tương tác, trải nghiệm khách hàng, dự định hành vi
Nghiên cứu của nhóm	Việt Nam	AI trong thanh toán	TAM	Khả năng của AI: Chất lượng thông tin, tính cá nhân hóa, tính phản hồi, và tính bảo mật	Niềm tin, nhận thức sự hữu ích, tính dễ sử dụng, ý định sử dụng ví điện tử Momo

Phụ lục 2. Kết quả mẫu điều tra.

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nữ	165	60,44
	Nam	108	39,56
Kinh nghiệm sử dụng Momo (năm)	<1	155	56,78
	1–<3	81	29,67
	>3	37	13,55
Tần suất sử dụng (lần/tháng)	<5	138	50,55
	5–10	71	26,00
	11–15	16	5,87
	>15	48	17,58
	Thanh toán hóa đơn	50	18,32
Mục đích sử dụng	Chuyển tiền	66	24,18
	Mua sắm, ẩm thực	77	28,20
	Nạp tiền, dịch vụ số	76	27,84
	Khác	4	1,46

Phụ lục 3. Kiểm định đa cộng tuyến

Cấu trúc	Hệ số VIF
Chất lượng thông tin	3,150
Tính cá nhân hóa	3,380
Tính bảo mật	2,543
Tính phản hồi	3,137
Niềm tin	3,628
Sự hữu ích	2,357
Tính dễ sử dụng	3,255

Phụ lục 4. Độ tin cậy và giá trị hội tụ

Yếu tố	Hệ số tải nhân tố	Độ tin cậy (CA)	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Tổng phương sai trích trung bình (AVE)
<i>Chất lượng thông tin</i>		0,841	0,893	0,677
AI trong Momo cung cấp thông tin phù hợp	0,827			
AI trong Momo cung cấp thông tin đúng như mong đợi	0,856			
AI trong Momo cung cấp thông tin đầy đủ	0,819			
AI trong Momo cung cấp thông tin để giải quyết vấn đề thanh toán trực tuyến	0,789			
<i>Tính cá nhân hóa</i>		0,882	0,911	0,630
AI trong Momo hiểu rõ mục đích thanh toán trực tuyến cá nhân	0,754			
AI trong Momo gợi ý đề xuất dựa trên thói quen tài chính cá nhân	0,797			

Yếu tố	Hệ số tải nhân tố	Độ tin cậy (CA)	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Tổng phương sai trích trung bình (AVE)
AI trong Momo nhận biết được nhu cầu cá nhân	0,815			
AI trong Momo ưu tiên đáp ứng nhu cầu cá nhân	0,787			
AI trong Momo cung cấp thông tin quản lý chi tiêu tài chính được cá nhân hóa dựa trên hoạt động chi tiêu	0,759			
AI trong Momo cung cấp thông tin phù hợp và được điều chỉnh theo sở thích hoặc mối quan tâm cá nhân	0,846			
<i>Tính bảo mật</i>		0,896	0,935	0,828
Dữ liệu tài chính cá nhân sẽ không bị tấn công khi sử dụng AI	0,903			
Dịch vụ thanh toán trực tuyến được bảo vệ khi sử dụng AI	0,918			
Hệ thống trang bị các giải pháp bảo vệ an toàn thông tin và giao dịch tài chính khi sử dụng AI	0,909			
<i>Tính phản hồi</i>		0,905	0,927	0,679
AI trong Momo phản hồi nhanh chóng	0,852			
Việc kết nối với AI trong Momo diễn ra ngắn trong thời gian thực	0,812			
AI trong Momo luôn sẵn sàng khi tôi cần	0,841			
AI trong Momo cung cấp lời khuyên đáng tin	0,798			
AI trong Momo phản hồi mọi lúc	0,833			
AI trong Momo đưa ra phản hồi nhanh hơn nhân viên	0,806			
<i>Niềm tin</i>		0,850	0,899	0,691
AI trong Momo là đáng tin cậy	0,846			
AI trong Momo mang lại sự an tâm khi thực hiện thanh toán trực tuyến	0,784			
Tôi cảm thấy an toàn khi tương tác với AI trong Momo	0,851			
Tôi tin AI trong Momo không tiết lộ hoặc chia sẻ thông tin cá nhân với bên thứ ba	0,842			
<i>Sự hữu ích</i>		0,789	0,876	0,703
AI trong Momo giải quyết vấn đề tài chính hiệu quả hơn nhân viên	0,820			
AI trong Momo giúp nâng cao hiệu quả sử dụng các tiện ích của ví	0,848			
AI trong Momo nâng cao hiệu quả trong tiêu dùng tài chính	0,847			
<i>Tính dễ sử dụng</i>		0,868	0,910	0,718
Các tính năng của AI trong Momo dễ sử dụng	0,835			
Tôi nhanh chóng tiếp cận cách sử dụng tính năng của AI trong Momo	0,883			

Yếu tố	Hệ số tải nhân tố	Độ tin cậy (CA)	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	Tổng phương sai trích trung bình (AVE)
Tôi không tốn nhiều thời gian hoặc công sức khi sử dụng AI trong Momo	0,852			
Tôi cảm thấy thoải mái khi sử dụng các tính năng của AI trong Momo	0,817			
<i>Ý định sử dụng</i>		0,828	0,897	0,744
Tôi dự định sẽ sử dụng Momo tích hợp AI cho việc chi tiêu và thanh toán trong thời gian tới	0,845			
Tôi có kế hoạch sử dụng Momo tích hợp AI trong thời gian tới	0,859			
Tôi sẽ thường xuyên sử dụng Momo tích hợp AI trong tương lai	0,884			

Phụ lục 5. Giá trị phân biệt

	EAS	INT	IQ	PER	RES	SEC	TRU	USE
EAS								
INT	0,838							
IQ	0,820	0,743						
PER	0,776	0,736	0,806					
RES	0,846	0,799	0,800	0,804				
SEC	0,647	0,681	0,700	0,709	0,617			
TRU	0,763	0,809	0,817	0,844	0,808	0,852		
USE	0,851	0,838	0,743	0,733	0,775	0,632	0,745	

Phụ lục 6. Kiểm định chỉ số f^2

	EAS	INT	IQ	PER	RES	SEC	TRU	USE
Tính dễ sử dụng		0,162						0,274
Ý định sử dụng								
Chất lượng thông tin							0,242	0,001
Tính cá nhân hóa	0,107							0,008
Tính phản hồi	0,357							
Tính bảo mật							0,547	
Niềm tin								0,024
Sự hữu ích		0,148						

Phụ lục 7. Giá trị R^2 và Q^2 .

Biến độc lập	R^2	R^2 hiệu chỉnh	Q^2
USE	0,571	0,564	0,381
EAS	0,608	0,605	0,426
TRU	0,662	0,660	0,448
INT	0,534	0,530	0,389