

**HÀNH VI THÍCH ỨNG, TÍNH ĐỔI MỚI CÁ NHÂN VÀ Ý ĐỊNH
TIẾP TỤC SỬ DỤNG NGÂN HÀNG DI ĐỘNG: TRƯỜNG HỢP THỰC NGHIỆM
ĐỐI VỚI NGƯỜI DÙNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Đào Thị Thu Hiền^{1*}

¹Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

*Tác giả liên hệ: Email: dtthien@ntt.edu.vn

Ngày nhận: 31/08/2024 Ngày nhận lại: 28/10/2024

Ngày đăng: 25/06/2025

DOI: 10.52932/jfmr.v16i3.608

Phụ lục 1. Bảng tổng hợp thang đo

Nguồn	Mã	Biến/Biến quan sát
Bhattacharjee (2001), Susanto và cộng sự (2016)	CI	Ý định tiếp tục sử dụng
	CI1	Tôi có ý định sẽ tiếp tục sử dụng NHDD và không thay thế bằng các dịch vụ ngân hàng khác.
	CI2	Nếu có thể, tôi muốn ngừng sử dụng NHDD.
	CI3	Trong tương lai, tôi sẽ thường xuyên sử dụng NHDD.
Foroughi và cộng sự (2024), Shiau và cộng sự (2020)	PI	Tính đổi mới cá nhân
	PI1	Nếu có ứng dụng công nghệ mới (các ứng dụng, dịch vụ và sản phẩm công nghệ mới...), tôi sẽ tìm cách thử nghiệm nó.
	PI2	Tôi thường là người đầu tiên thử nghiệm các công nghệ, dịch vụ mới so với mọi người xung quanh như đồng nghiệp, bạn bè...
	PI3	Tôi hầu như không ngại thử nghiệm các công nghệ, dịch vụ mới.
Barkı và cộng sự (2007), Nguyen và Ha (2021)	PI4	Nói chung, tôi thích thử nghiệm các công nghệ và dịch vụ mới.
	ADP	Thích ứng
	ADP1	Tôi đã dành thời gian và công sức để sử dụng các chức năng của ứng dụng NHDD trong công việc của mình.
	ADP2	Tôi đã sử dụng các tùy chỉnh trong app NHDD để phù hợp với phong cách làm việc.
Foroughi và cộng sự (2019), Agarwal và Prasad (1998)	ADP3	Tôi đã điều chỉnh cách làm việc của mình cho phù hợp với dịch vụ NHDD.
	ADP4	Nhìn chung, tôi đã thích ứng với ứng dụng NHDD
	SE	Sự tự tin
	SE1	Tôi có thể thực hiện các thao tác trên app NHDD ngay cả khi không có ai xung quanh giúp tôi
	SE2	Tôi có thể hoàn thành bất kì nhu cầu nào trên app NHDD nếu tôi có đủ thời gian
	SE3	Tôi có thể hoàn thành bất kì nhu cầu nào trên app NHDD chỉ bằng những hướng dẫn đơn giản hoặc tham khảo trợ giúp trực tuyến
	SE4	Tôi đủ tự tin vào khả năng thực hiện các nhu cầu về NHDD của mình.
Bhattacharjee (2001), Yuan và cộng sự (2016)	PU	Nhận thức sự hữu ích
	PU1	Sử dụng NHDD giúp nâng cao hiệu quả các hoạt động của tôi
	PU2	Các hoạt động của tôi thuận tiện hơn khi sử dụng NHDD.
	PU3	Sử dụng NHDD giúp tôi quản lý tài chính nhanh chóng hơn.

	PU4	Tôi thấy NHDD rất hữu ích cho các hoạt động của tôi
Taylor and Todd (1995), Venkatesh và cộng sự (2003)	SI	Ảnh hưởng xã hội
	SI1	Những người quan trọng với tôi (người thân, bạn bè...) ủng hộ tôi sử dụng NHDD.
	SI2	Những người có ảnh hưởng tới tôi (đồng nghiệp...) muốn tôi sử dụng NHDD.
	SI3	Những người thường cho tôi ý kiến tốt (nhân viên ngân hàng, bán hàng...) khuyên tôi sử dụng NHDD.
	SI4	Nhìn chung, việc sử dụng NHDD của tôi có ảnh hưởng từ những người quan trọng đối với tôi.

Phục lục 2. Tổng hợp phân tích thống kê các đặc điểm nhân khẩu học

Yếu tố		Tần suất	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	182	47,3
	Nữ	203	52,7
Độ tuổi	18 - 23 tuổi	88	22,9
	24 - 40 tuổi	167	43,4
	41 - 60 tuổi	109	28,3
	Trên 60 tuổi	21	5,5
Thu nhập trung bình tháng	Dưới 9 triệu đồng	58	15,1
	Từ 9 đến dưới 25 triệu đồng	136	35,3
	Từ 25 đến dưới 50 triệu đồng	166	43,1
	Trên 50 triệu đồng	25	6,5

Phụ lục 3. Kết quả đánh giá mô hình đo lường

Biến tiềm ẩn	Biến quan sát	Hệ số tải	Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp (rho_a)	Độ tin cậy tổng hợp (rho_c)	Phương sai trích (AVE)
Thích ứng (AD)	AD1	0,816	0,765	0,771	0,850	0,586
	AD2	0,761				
	AD3	0,742				
	AD4	0,741				
Ý định tiếp tục sử dụng (CI)	CI1	0,830	0,738	0,760	0,850	0,655
	CI2	0,854				
	CI3	0,740				
Ảnh hưởng xã hội (SI)	SI1	0,856	0,828	0,835	0,885	0,659
	SI 2	0,807				
	SI 3	0,813				
	SI4	0,769				

Biến tiềm ẩn	Biến quan sát	Hệ số tải	Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp (rho_a)	Độ tin cậy tổng hợp (rho_c)	Phương sai trích (AVE)
Tính đổi mới cá nhân (PI)	PI1	0,814	0,749	0,771	0,839	0,567
	PI2	0,730				
	PI3	0,705				
	PI4	0,759				
Cảm nhận sự hữu ích (PU)	PU1	0,718	0,747	0,756	0,840	0,568
	PU2	0,731				
	PU3	0,751				
	PU4	0,811				
Tự tin (SE)	SE1	0,724	0,823	0,839	0,883	0,655
	SE2	0,790				
	SE3	0,894				
	SE4	0,821				

Phụ lục 3. Kết quả đánh giá giá trị phân biệt

	Cảm nhận sự hữu ích	Thích ứng NHDD	Tính đổi mới cá nhân	Tự tin	Ý định tiếp tục sử dụng NHDD	Ảnh hưởng xã hội
Cảm nhận sự hữu ích						
Thích ứng NHDD	0,493					
Tính đổi mới cá nhân	0,543	0,415				
Tự tin	0,468	0,417	0,460			
Ý định tiếp tục sử dụng NHDD	0,608	0,570	0,838	0,485		
Ảnh hưởng xã hội	0,416	0,385	0,403	0,473	0,482	
Tính đổi mới cá nhân x Thích ứng NHDD	0,046	0,029	0,066	0,055	0,144	0,039

Phụ lục 5. Kết quả kiểm định mô hình cấu trúc

