

phẩm du lịch với các đặc điểm và nội dung phải được cân nhắc cẩn thận để phù hợp với nhu cầu của từng nhóm du khách. Dựa vào các tiêu chí phân đoạn nêu trên, một số giải pháp trong việc thiết kế các sản phẩm du lịch liên kết nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của du khách được đề xuất như sau:

Về tiêu chí “Kinh nghiệm liên kết”

Sử dụng nhóm khách hàng đã từng đi du lịch liên kết để viết trải nghiệm về du lịch liên kết. Khuyến khích marketing truyền miệng thông qua các cuộc thi về viết trải nghiệm hoặc viết kinh nghiệm hoặc chia sẻ hành trình du lịch... Đối với nhóm đã đi du lịch liên kết, để khuyến khích họ quay trở lại và tiếp tục trải nghiệm các sản phẩm du lịch liên kết khác, các gói du lịch liên kết mới nên áp dụng những chiến lược giảm giá, tặng quà khi du khách tiếp tục trải nghiệm các gói liên kết trong nhóm 4 tỉnh.

Về tiêu chí “Kinh nghiệm đi du lịch liên kết”

Cả hai nhóm chưa có kinh nghiệm và đã có kinh nghiệm du lịch liên kết đều có chung những kỳ vọng đối với mục đích đi du lịch liên kết là nghỉ dưỡng, thưởng thức cảnh quan thiên nhiên và khám phá,

thưởng thức ẩm thực. Ngoài ra, các mục đích như: khám phá giá trị văn hóa tâm linh, tham quan di tích lịch sử cũng khá thu hút hai nhóm du khách này. Đây chính là gợi ý để 4 tỉnh tập trung khai thác các sản phẩm du lịch phù hợp với mong muốn và yêu cầu của du khách.

Về tiêu chí “Thời gian chuyến đi và chi phí dành cho chuyến đi”

Việc thiết kế một gói du lịch kéo dài trong khoảng từ 2-3 ngày là hoàn toàn phù hợp đối với các du khách trẻ có nguồn ngân sách dành cho du lịch hạn chế. Đối với nhóm du khách có thu nhập từ 5-10 triệu đồng hoặc trên 15 triệu đồng, việc thiết kế các chuyến du lịch kéo dài từ 4-5 ngày cũng là một gợi ý hoàn toàn hợp lý.

Ngoài ra, nên thiết kế các gói du lịch với các thời gian và chi phí linh hoạt để khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn phù hợp với ngân sách cá nhân của mình. Một gợi ý nữa trong việc thiết kế thời gian du lịch đó là thiết kế thời gian du lịch dựa vào số lượng du khách trong một nhóm du lịch.

Cuối cùng, một lần nữa cần nhấn mạnh rằng, du lịch liên kết là một xu hướng du lịch mới nhưng là một xu hướng du lịch tất yếu. Tuy nhiên, không phải sản phẩm du lịch liên kết nào cũng được khách hàng đón nhận. Vì vậy, để đẩy mạnh du lịch liên kết, bản thân các tỉnh, các công ty du lịch, các công ty lữ hành, các đơn vị kinh doanh nhà hàng, khách sạn cần có sự liên kết chặt chẽ để có thể cùng nhau thiết kế ra những sản phẩm du lịch phù hợp nhất với nhu cầu của khách hàng. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211
2. Conner, M., Armitage, C. J. (1998). Extending the theory of planned behavior: A review and avenues for further research, *Journal of applied social psychology*, 28(15), 1429-1464
3. Gössling, S., Scott, D., Hall, C. M. (2018). Global trends in length of stay: Implications for destination management and climate change, *Journal of Sustainable Tourism*, 26(12), 2087-2101
4. Hsu, C. H., Huang, S. (2012). An extension of the theory of planned behavior model for tourists, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 36(3), 390-417
5. Lam, T., Hsu, C. H. (2004). Theory of planned behavior: Potential travelers from China, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 28(4), 463-482
6. Loomis, J. B., Yorizane, S., Larson, D. M. (2000). Testing significance of multi-destination and multi-purpose trip effects in a travel cost method demand model for whale watching trips, *Agricultural and Resource Economics Review*, 29(1203-2016-95155), 183-191
7. Lue, C.-C., Crompton, J. L., Fesenmaier, D. R. (1993). Conceptualization of multi-destination pleasure trips, *Annals of tourism research*, 20(2), 289-301
8. Okwu, M. O., Oreko, B. U., Okiy, S., Uzorh, A. C., Oguoma, O. (2018). Artificial neural network model for cost optimization in a dual-source multi-destination outbound system, *Cogent Engineering*, 5(1)
9. Santos, G. E. d. O., Ramos, V., Rey-Maqueira, J. (2015). Length of stay at multiple destinations of tourism trips in Brazil, *Journal of Travel Research*, 54(6), 788-800
10. Stewart, S. I., Vogt, C. A. (1996). *Multi-destination trip patterns*, Research Notes and Reports, 458-461
11. Tideswell, C., Faulkner, B. (1999). Multidestination travel patterns of international visitors to Queensland, *Journal of Travel Research*, 37(4), 364-374
12. Yang, Y., Fik, T., Zhang, J. (2013). Modeling sequential tourist flows: Where is the next destination?, *Annals of tourism research*, 43, 297-320

Đánh giá nghèo theo phương pháp tiếp cận nghèo đa chiều tại huyện Khánh Vĩnh, tỉnh Khánh Hòa

NGUYỄN THỊ KIM ANH*
ĐỖ THỊ MINH HIẾU**

Tóm tắt

Nghiên cứu được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng nghèo đa chiều tại huyện miền núi Khánh Vĩnh, tỉnh Khánh Hòa. Kết quả nghiên cứu cho thấy: Có sự khác biệt về kết quả giữa phương pháp đo lường nghèo đa chiều và nghèo đơn chiều tại Huyện; 3 chiều ảnh hưởng lớn nhất đến các hộ nghèo và cận nghèo của Huyện là: Nước sạch và vệ sinh; Nhà ở và Giáo dục. Ngoài ra, tình trạng nghèo đa chiều có sự khác biệt cơ bản về tỷ lệ, cũng như số lượng chỉ tiêu thiếu hụt tại các khu vực khác nhau trên địa bàn Huyện.

Từ khóa: nghèo, nghèo đa chiều, huyện Khánh Vĩnh, tỉnh Khánh Hòa

Summary

The study is conducted to assess multi-dimensional poverty in Khanh Vinh district, Khanh Hoa province. Research results show that there is a difference in the results between multidimensional poverty measurement and unidimensional poverty measurement in the district. In addition, three dimensions creating the greatest impact on the poor and near poor households in the district are Clean water and sanitation, Housing and Education. Moreover, there is a fundamental dissimilarity of multidimensional poverty in terms of the rate as well as the number of deprivation indicators in different areas of the district.

Keywords: poverty, multidimensional poverty, Khanh Vinh district, Khanh Hoa province

GIỚI THIỆU

Nhận thức được chất lượng đời sống của người dân liên quan đến nhiều khía cạnh khác nhau ngoài thu nhập, từ năm 2016, huyện Khánh Vĩnh, tỉnh Khánh Hòa đã và đang thực hiện các chính sách giảm nghèo đa chiều, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, nâng cao hiểu biết cho người dân. Hàng năm, Huyện đều tiến hành điều tra, rà soát hộ nghèo, cận nghèo, trên cơ sở đó triển khai các chính sách hỗ trợ phát triển kinh tế, đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng và giải ngân vốn vay ưu đãi cho người dân, nhờ đó, số hộ nghèo đã giảm từ 4.754 hộ năm 2016 xuống còn 3.194 hộ (chiếm tỷ lệ 32,88%) vào năm 2019. Tuy nhiên, với đặc thù là huyện miền núi còn nhiều khó khăn, số hộ nghèo còn rất lớn đã đặt ra không ít thách thức cho chính quyền địa phương khi thực hiện chính sách giảm nghèo bền vững gắn với mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội tại Huyện. Vì vậy, cần phải nghiên cứu thực trạng nghèo đa chiều, cũng như đánh giá hiệu quả các chính sách đã thực hiện để từ đó đề xuất các giải pháp cần thiết, phù hợp cho công cuộc xóa đói, giảm nghèo tại Huyện.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Để đo lường chính xác tình trạng nghèo đa chiều tại huyện Khánh Vĩnh, tỉnh Khánh Hòa, nghiên cứu sử dụng các tiêu chí tiếp cận đo lường nghèo đa chiều, gồm: Các tiêu chí về thu nhập; Tiêu chí mức độ thiếu hụt tiếp cận dịch vụ xã hội cơ bản và lý thuyết đo lường của Alkire và Santos (2010) với 5 chiều nghèo (Y tế; Giáo dục; Nhà ở; Điều kiện sống và Tiếp cận thông tin) và 10 chỉ tiêu đo lường theo Thông tư số 17/2016/TT-BLĐTBXH, ngày 28/06/2016 hướng dẫn Quy trình rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo hằng năm theo chuẩn nghèo tiếp cận đa chiều áp dụng cho giai đoạn 2016-2020.

Dữ liệu được thu thập, rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo theo chuẩn nghèo tiếp cận đa chiều áp dụng cho giai đoạn 2016-2020 của Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội Huyện hàng năm.

* PGS, TS., ** Trường Đại học Nha Trang

Ngày nhận bài: 17/5/2021; Ngày phản biện: 30/6/2021; Ngày duyệt đăng: 15/7/2021

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Tình hình hộ nghèo, cận nghèo

Biểu đồ 1 và 2 cho thấy, trong 5 năm (2015-2019), công tác xóa đói giảm nghèo tại Huyện đạt kết quả khá tích cực; trong đó, tổng số hộ nghèo và số hộ cận nghèo của huyện Khánh Vĩnh đã giảm đều qua các năm cả về số lượng và tỷ lệ. Năm 2015, tổng số hộ nghèo và cận nghèo là 5.863 hộ, chiếm tỷ lệ 61,27%, thì đến năm 2019 đã giảm xuống còn 4.842 hộ, với tỷ lệ là 49,84%. Giai đoạn 2015-2019, số hộ nghèo, cận nghèo của Huyện giảm trung bình 4,65%/năm. Theo báo cáo của Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, hộ nghèo trên địa bàn Huyện tập trung ở khu vực nông thôn với tỷ lệ khoảng 95%; trong đó, tập trung vào các xã: Khánh Hiệp, Khánh Phú, Cầu Bà, Khánh Thượng, Khánh Trung.

Đo lường nghèo

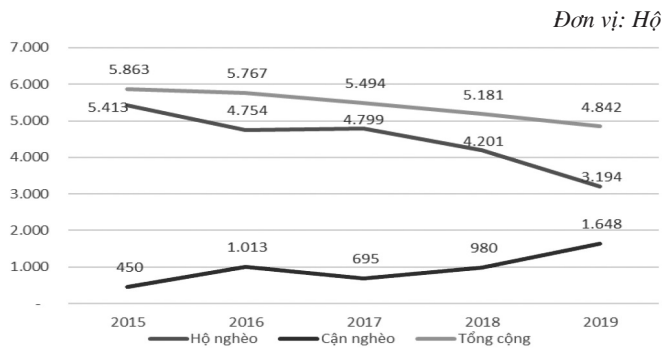
Đo lường đơn chiều và đa chiều

Năm 2019, tỷ lệ nghèo đơn chiều về thu nhập là: 28,74% ($A = H/N = 2.792/9.715$). Điều này cho thấy, có 28,74% hộ dân tại huyện Khánh Vĩnh đang sống trong tình trạng nghèo do thu nhập. Kết quả này chưa nêu rõ được mức độ của nghèo và sự thiếu hụt các yếu tố liên quan, cần thiết cho cuộc sống của những hộ nghèo, như: giáo dục, y tế, nhà ở, điều kiện sống, tiếp cận thông tin. Vì vậy, để đánh giá đúng mức độ nghèo tại Huyện, nghiên cứu đã tính toán, bổ sung thêm các hộ mặc dù không nghèo về thu nhập, mà nghèo về các chiều tiếp cận dịch vụ xã hội cơ bản, với tỷ lệ tính toán được tại Huyện là: 32,88% ($H = \text{Tổng số hộ nghèo đa chiều} / \text{Tổng số hộ khảo sát} = 3.194/9.715$); trong đó, số hộ nghèo thu nhập: 2.792 hộ; số hộ thiếu hụt tiếp cận dịch vụ xã hội cơ bản: 402 hộ.

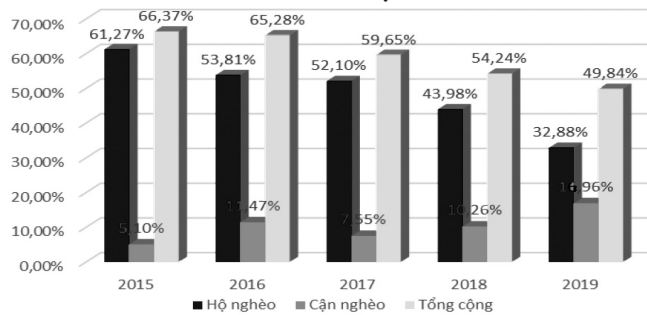
Trong 402 hộ nghèo bị thiếu hụt tiếp cận dịch vụ xã hội cơ bản, có: 296 hộ thiếu hụt 3 chỉ tiêu; 69 hộ thiếu hụt 4 chỉ tiêu; 31 hộ thiếu hụt 5 chỉ tiêu và 6 hộ thiếu hụt 6 chỉ tiêu. Từ đó, ta tính được điểm thiếu hụt nghèo C ($C = c_1 + c_2 + c_3 + \dots + c_{402} = 135,5$).

Từ đó, nghiên cứu tính toán được độ sâu nghèo là: $A = c/p = 135,5/402 = 0,3267$ và chỉ số nghèo đa chiều MPI của huyện Khánh Vĩnh: $MPI = A \times H = 0,3267 \times 0,3288 = 0,1108$. Như vậy, chỉ số MPI của huyện Khánh Vĩnh là 11,08% và một người nghèo đa chiều ở

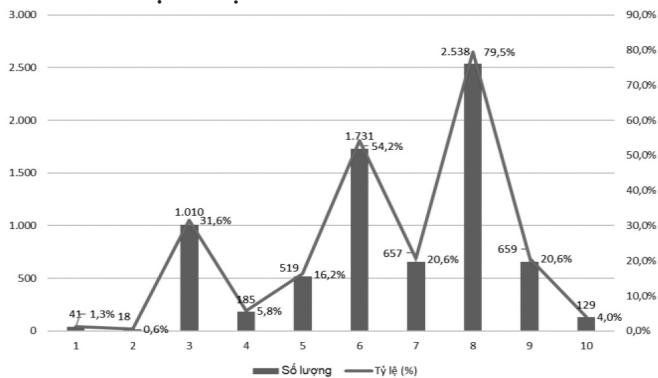
BIỂU ĐỒ 1: THỐNG KÊ SỐ LƯỢNG HỘ NGHÈO, CẬN NGHÈO QUA CÁC NĂM



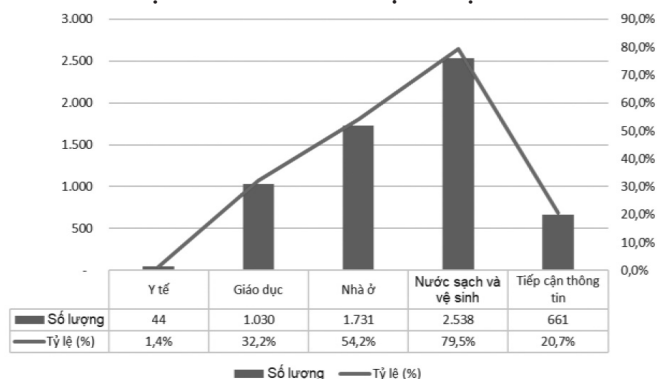
BIỂU ĐỒ 2: TỶ LỆ HỘ NGHÈO VÀ CẬN NGHÈO QUA CÁC NĂM CỦA HUYỆN KHÁNH VĨNH



BIỂU ĐỒ 3: BIỂU ĐỒ SỐ LƯỢNG VÀ TỶ LỆ CÁC CHỈ TIÊU THIẾU HỤT CỦA HỘ NGHÈO ĐA CHIỀU TẠI HUYỆN KHÁNH VĨNH NĂM 2019

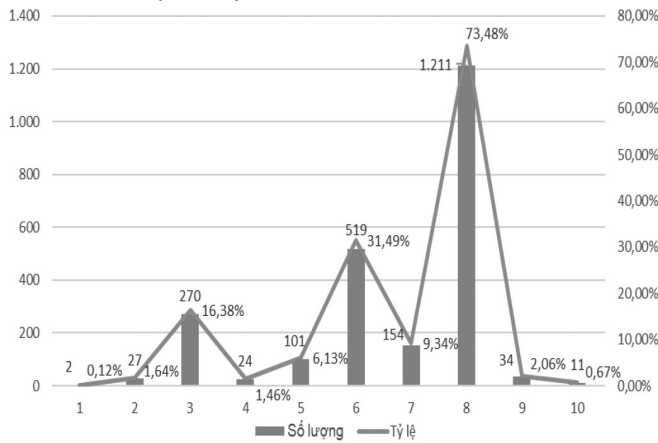


BIỂU ĐỒ 4: MỨC THIẾU HỤT THEO CÁC CHIỀU CỦA CÁC HỘ NGHÈO ĐA CHIỀU TẠI HUYỆN KHÁNH VĨNH

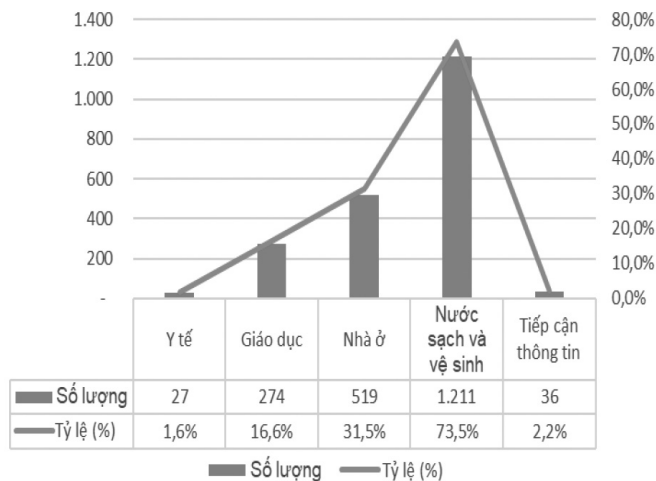


Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

BIỂU ĐỒ 5: BIỂU ĐỒ SỐ LƯỢNG VÀ TỶ LỆ CÁC CHỈ TIÊU THIẾU HỤT CỦA HỘ CẬN NGHÈO TẠI HUYỆN KHÁNH VINH NĂM 2019



BIỂU ĐỒ 6: BIỂU ĐỒ TỶ LỆ CÁC CHIỀU THIẾU HỤT CỦA HỘ CẬN NGHÈO TẠI HUYỆN KHÁNH VINH NĂM 2019



Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

Huyện Khánh Vĩnh bị thiếu hụt trung bình 32,67% các chỉ tiêu có tính trọng số.

Kết quả trên cho thấy, trên địa bàn huyện Khánh Vĩnh có số hộ nghèo đơn chiều là 2.792 hộ (28,74%). Còn theo hướng tiếp cận nghèo đa chiều, thì số hộ nghèo là 3.194 hộ (32,88%). Do đó, nếu đánh giá theo phương pháp đơn chiều (thu nhập), thì đã bỏ qua 402 hộ nghèo đáp ứng tiêu chí thu nhập, nhưng lại thiếu hụt từ 3 chỉ tiêu trở lên. Vì vậy, đánh giá nghèo theo phương pháp đa chiều bao gồm cả thu nhập và các chiều thiếu hụt dịch vụ xã hội cơ bản sẽ đầy đủ hơn, giúp cho các nhà hoạch định chính sách thấy rõ được thực trạng nghèo tại Huyện.

Mức độ thiếu hụt các chiều hộ nghèo

Biểu đồ 3 và 4 cho thấy, các chiều thiếu hụt chủ yếu tại Huyện lần lượt là Nước sạch và vệ sinh (79,5%); Nhà ở (54,2%) và Giáo dục (32,2%). Đây là những nguyên nhân lớn nhất dẫn đến tình trạng nghèo đa chiều tại huyện Khánh Vĩnh. Điều này hoàn toàn phù hợp với đặc thù của Huyện, khi các hộ nghèo đa chiều rải rác ở các khu vực miền núi giáp ranh với các địa

phương khác, xa đường chính và các trung tâm của Huyện, nên điều kiện tiếp cận nước sạch và vệ sinh, cũng như nhà ở hay giáo dục là rất khó khăn.

Đối với chiều Tiếp cận thông tin, thì tỷ lệ thiếu hụt ở mức khá cao với tỷ lệ thiếu hụt là 20,7%. Mặc dù đã có nhiều đầu tư từ ngân sách nhà nước, nhưng tiếp cận dịch vụ viễn thông đối với các hộ nghèo vẫn là một trở ngại lớn, khi các hộ không có khả năng tài chính để đầu tư và sử dụng dịch vụ, cũng như gặp khó khăn về kết nối dịch vụ khi ở khu vực quá xa trung tâm.

Mức độ thiếu hụt theo chiều của các hộ cận nghèo

Biểu đồ 5, 6 cho thấy, các chiều và chỉ tiêu thiếu hụt của các hộ cận nghèo tại Huyện cũng giống như các hộ nghèo đa chiều đã phân tích ở trên, đồng thời củng cố về nguyên nhân tác động làm cho các hộ dân nghèo đa chiều và cận nghèo tại huyện Khánh Vĩnh.

Ngoài ra, theo số liệu từ Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội, sự thiếu hụt chỉ tiêu tại các hộ cận nghèo cũng phân bổ cho các xã, thị trấn trên toàn Huyện. Tuy nhiên, mức độ tập trung có khác so với những hộ nghèo đa chiều theo phân tích ở trên:

- Đối với hộ cận nghèo, thì tỷ lệ thiếu hụt chỉ tiêu cao tập trung nhiều nhất ở các xã Khánh Hiệp, Khánh Bình và Khánh Trung; tiếp đến là Khánh Phú và Cầu Bà; nhóm còn lại có tỷ lệ tương đương nhau, riêng xã Giang Ly, Sông Cầu, Khánh Đông có tỷ lệ thấp nhất, trong đó Sông Cầu tỷ lệ này gần như không đáng kể.

- Về tần suất của các chỉ tiêu thiếu hụt, thì các xã có hộ cận nghèo đều có số chỉ tiêu thiếu hụt từ 4 chỉ tiêu trở lên; trong đó, nhiều nhất là xã Khánh Thành, thị trấn Khánh Vĩnh với số chỉ tiêu thiếu hụt nhiều nhất là 8 chỉ tiêu.

Nguyên nhân nghèo đa chiều tại huyện Khánh Vĩnh

Từ phía người dân: Số lượng hộ nghèo, hộ cận nghèo, gia đình khó khăn và số thôn, xã đặc biệt khó khăn còn nhiều; tỷ lệ hộ nghèo, hộ cận nghèo toàn Huyện tập trung chủ yếu ở hộ đồng bào dân tộc thiểu số, nên rất khó khăn đối với công tác giảm nghèo. Sản xuất của đồng bào chủ yếu là nông, lâm nghiệp với trình độ lạc hậu, phụ thuộc nhiều vào tự nhiên, còn tình trạng trông chờ vào chính sách ưu đãi của Nhà nước, không muốn thoát nghèo vì sợ mất khoản hỗ trợ này.

Năng lực tổ chức sản xuất và quản lý chi tiêu của người đồng bào dân tộc thiểu số còn hạn chế; phân bổ vốn không hợp lý, kém hiệu quả...

Từ phía chính quyền: Hiện tại, ngân sách hoạt động và thực hiện các chương trình tại Huyện hoàn toàn phụ thuộc từ ngân sách của Tỉnh và Trung ương cấp, mà không có khoản chênh lệch thu chi để đầu tư do thu luôn luôn thấp hơn chi rất nhiều. Do vậy, nguồn lực bố trí tại Huyện thường ưu tiên cho các khoản chi cấp bách, cần thiết, khiến ngân sách cho chương trình giảm nghèo đã khó càng thêm khó. Bên cạnh đó, một số cơ chế, chính sách giảm nghèo ban hành chưa nghiên cứu kỹ để phù hợp với từng vùng, miền, từng nhóm đối tượng đặc thù; mức đầu tư còn thấp, đa phần mang tính hỗ trợ trực tiếp (y tế, nhà ở, tiền điện...), chậm điều chỉnh, bổ sung. Các chính sách hỗ trợ sinh kế cho hộ nghèo để phát triển sản xuất chưa nhiều, mức đầu tư thấp, tổ chức thực hiện gặp nhiều vướng mắc (dạy nghề, tín dụng, xuất khẩu lao động, Chương trình 30a...).

MỘT SỐ GỢI Ý CHÍNH SÁCH ÁP DỤNG ĐỐI VỚI HUYỆN KHÁNH VINH TRONG THỜI GIAN TỚI

Chính sách nâng cao thu nhập

Qua đánh giá tình trạng nghèo tại Huyện cho thấy, con đường thoát nghèo của người nghèo là đồng bào dân tộc thiểu số khó khăn hơn, do điều kiện sinh kế khó khăn, cách biệt về địa lý, xã hội, văn hóa và ngôn ngữ, trình độ học vấn thấp, khả năng tiếp cận thị trường và vốn hạn chế... Vì vậy, thời gian tới, các chính sách sau cần tiếp tục hoàn thiện chính sách để tăng thu nhập cho các hộ nghèo tại Huyện theo hướng:

- Hỗ trợ phát triển sản xuất và tín dụng ưu đãi để tăng năng suất, giá trị cây trồng, chuyển đổi cơ cấu cây trồng, phát triển cây trồng chủ lực và thay đổi giống có năng suất, chất lượng cao và có khả năng chống chịu với hạn hán. Dựa trên các cây trồng chính, Huyện đã chọn ra 4 cây trồng chủ lực là: bưởi da xanh, sầu riêng, mít, xoài. Qua quá trình nghiên cứu thử nghiệm các loại cây trồng đã thích nghi trên địa bàn Huyện và từng bước hình thành các vùng sản xuất tập trung. Vấn đề đặt ra là thay đổi cách thức tổ chức thực hiện các chính sách hỗ trợ phát triển sản xuất và tín dụng ưu đãi để

người nghèo có thể chuyển đổi cơ cấu cây trồng và giống cây trồng chủ lực như trên.

- Hỗ trợ phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa, nhất là lĩnh vực thương mại, dịch vụ, công nghiệp nhẹ phục vụ cho sản xuất của người dân, cũng như tiêu thụ nông sản tại Huyện; đồng thời, cũng là yếu tố quan trọng tạo ra việc làm và chuyển đổi lao động từ việc làm phi chính thức sang việc làm chính thức.

- Hỗ trợ vốn tín dụng cho việc nâng cao đời sống của người dân. Nguồn vốn tín dụng ưu đãi sẽ góp phần giúp người nghèo trên địa bàn Huyện bổ sung nguồn vốn phát triển sản xuất. Bên cạnh đó, hỗ trợ để cải thiện điều kiện sống cho người nghèo. Việc xem xét nguồn vốn tín dụng để đạt được mục tiêu giảm nghèo đa chiều cũng nên được nghiên cứu để các chính sách giảm nghèo đa chiều được thực hiện đồng bộ.

- Tăng sự chủ động của người dân trong học tập, lao động và nỗ lực thoát nghèo; tránh tình trạng ỷ lại vào sự hỗ trợ của Nhà nước và địa phương, bằng cách thay đổi các chính sách hỗ trợ trực tiếp bằng tiền mặt, vật chất mà không có điều kiện đi cùng như trước đây. Theo đó, khi cấp tiền, các hộ nghèo phải đồng ý cam kết và thực hiện các điều kiện ràng buộc, như: đưa con em của họ tới các cơ sở y tế khi bị bệnh, cho con em đến trường và đảm bảo học hết chương trình phổ thông theo quy định...

Chính sách giảm tỷ lệ thiếu hụt chỉ tiêu dịch vụ xã hội cơ bản

Về y tế: Tỷ lệ hộ nghèo thiếu hụt về tiếp cận y tế ở huyện Khánh Vĩnh đang ở mức thấp là do được Nhà nước hỗ trợ về bảo hiểm y tế. Song, vẫn còn một tỷ lệ nhỏ hộ nghèo, cận nghèo chưa có bảo hiểm y tế và tiếp cận dịch vụ y tế, những hộ này tập trung ở khu vực xa trung tâm, khó khăn về điều kiện đi lại. Đối với những hộ này, cần sự hỗ trợ của các cấp quản lý tại địa phương, cán bộ thực hiện công tác giảm nghèo để phổ biến, tuyên truyền, giải thích cho các hộ nghèo hiểu được lợi ích khi tham gia bảo hiểm y tế. Ngoài ra, nhằm giúp các đối tượng nghèo tiếp cận dịch vụ y tế, bên cạnh việc tiếp tục thực hiện chính sách bảo hiểm y tế cho hộ nghèo, tỉnh Khánh Hòa, UBND Huyện cần nghiên cứu để có các chính sách hỗ trợ một phần các chi phí gián tiếp cho hộ nghèo trong quá trình khám chữa bệnh, để họ có thể sử dụng được các dịch vụ y tế tốt nhất cho việc chăm sóc sức khỏe của bản thân và gia đình.

Về giáo dục: Kết quả đánh giá cho thấy, sự thiếu hụt chính là giáo dục người lớn, tức là nhóm không tốt nghiệp trung học và hiện không đi học, không được đào tạo nghề phù hợp đáp ứng yêu cầu địa phương, cũng như nhu cầu sản xuất tại gia đình và một số lượng không nhỏ hộ gia đình có con không được đi học. Vì vậy, cần thiết phải có những chính sách phù hợp để hỗ trợ về giáo dục - đào tạo có ý nghĩa trong việc đào tạo nguồn nhân lực, đặc biệt là con em hộ nghèo, góp phần giảm nghèo bền vững như sau:

- Tuyên truyền cho người dân hiểu được lợi ích của việc học tập, vai trò của đào tạo, giáo dục đến sự phát

triển, hoàn thiện của trẻ em, cũng như cơ hội nghề nghiệp, phát triển bản thân sau này để có cơ hội thoát nghèo, làm giàu cho bản thân.

- Cấp phát đồ dùng học tập, hỗ trợ tiền ăn, hỗ trợ ký túc xá cho học sinh dân tộc thiểu số học tập tại các trường dân tộc nội trú, trường cao đẳng, đại học; cấp tín dụng ưu đãi đối với họ. Đồng thời, nghiên cứu hỗ trợ phương tiện đi học cho con em ở các vùng đặc biệt khó khăn, con em đồng bào dân tộc thiểu số có nhà ở cách trường học 5 km trở lên, nhưng không có phương tiện đi học.

- Đầu tư cơ sở hạ tầng cho giáo dục, đặc biệt là cơ sở dạy nghề tại chỗ phù hợp với yêu cầu nguồn lao động địa phương. Bên cạnh đó, cần đầu tư đội ngũ giáo viên, quản lý giáo dục đáp ứng yêu cầu...

Về nhà ở: Chiều về nhà ở có tỷ lệ thiếu hụt đứng thứ hai tại Huyện, trong đó sự thiếu hụt chính là chỉ tiêu thiếu hụt về diện tích nhà ở bình quân đầu người chiếm hơn một nửa số hộ nghèo đa chiều và cận nghèo là gần 1/3 hộ. Đây là khó khăn lớn tại Huyện trong công tác giảm nghèo, cũng như giải quyết các chỉ tiêu thiếu hụt tại địa phương. Để giải quyết tình trạng này, cần tiếp tục triển khai và giám sát chính sách xây dựng nhà ở, sửa chữa nhà ở cho hộ nghèo theo Quyết định số 33/2015/QĐ-TTg, ngày 10/8/2015 của Thủ tướng Chính phủ về chính sách hỗ trợ nhà ở đối với hộ nghèo, mở rộng các chương trình cho vay tín dụng ưu đãi để các hộ nghèo/cận nghèo có được thêm nguồn vốn để cải tạo sửa chữa, cũng như xây nhà ngoài nguồn vốn sẵn có của người vay. Bên cạnh đó, tìm kiếm nguồn kinh phí xã hội hóa để thực hiện Chương trình xây dựng nhà cho những hộ nghèo/cận nghèo đặc biệt khó khăn, để người dân có được những ngôi nhà kiên cố đáp ứng nhu cầu cuộc sống.

Về nước sạch và vệ sinh môi trường: Chiều nghèo về điều kiện sống có mức thiếu hụt cao nhất tại Huyện, đặc biệt là sự thiếu hụt của chỉ tiêu nước sạch và nhà vệ sinh/nhà tiêu. Mặc dù đã có các chính sách, chương trình của Trung ương, tỉnh Khánh Hòa và Huyện, nhưng vẫn còn không ít nơi, nhất là khu vực các xã xa trung tâm chưa thể đấu nối nước đến người dân, nước sinh hoạt vẫn phụ thuộc vào nước tự nhiên từ sông, suối, nước mưa và luôn thiếu nước trong mùa khô. Bên cạnh đó là khó khăn trong kinh

phí xây dựng bể chứa nước, khi mùa khô, hạn hán kéo dài... Để giải quyết tình trạng này, cần:

- Mở rộng đối tượng so với Quyết định số 2085/QĐ-TTg, ngày 31/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về chính sách đặc thù hỗ trợ phát triển kinh tế - xã hội vùng dân tộc thiểu số và miền núi giai đoạn 2017-2020. Hỗ trợ thêm kinh phí cho các hộ thiếu nước sinh hoạt với mức hỗ trợ phù hợp để tạo nguồn nước phục vụ sinh hoạt.

- Tìm kiếm nguồn vốn hỗ trợ, xã hội hóa hỗ trợ người dân xây dựng hệ thống cấp nước sạch, các nhà vệ sinh an toàn, đảm bảo các tiêu chuẩn kỹ thuật.

Về tiếp cận thông tin: Nhờ các chính sách hỗ trợ của Nhà nước về trang thiết bị tiếp cận thông tin, như: hệ thống loa đài phát thanh, truyền hình, nên đa số người dân tiếp cận thông tin tại Huyện. Tuy nhiên, tỷ lệ khá lớn người dân chưa tiếp cận và sử dụng được dịch vụ viễn thông. Nguyên nhân một phần do địa hình phức tạp, việc phủ sóng viễn thông khó khăn, mức đầu tư lớn trong khi hiệu quả không cao, nên chưa thu hút được đầu tư của các đơn vị cung cấp dịch vụ... Để giảm chỉ tiêu thiếu hụt về viễn thông và sử dụng thiết bị tiếp nhận thông tin đúng mục đích, thời gian tới, Huyện cần:

- Phối hợp với các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông, truyền hình để có thể hỗ trợ cho người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ viễn thông với chi phí thấp nhất, phù hợp với khả năng của người dân.

- Tuyên truyền nâng cao ý thức của người dân về việc khai thác và sử dụng các dịch vụ viễn thông và các loại hình phương tiện thông tin công cộng trong việc tìm hiểu các chính sách pháp luật của Nhà nước, các chương trình hỗ trợ thoát nghèo, các chương trình giáo dục nghề nghiệp, áp dụng công nghệ cao vào sản xuất nông nghiệp...□

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2016). *Thông tư số 17/2016/TT-BLĐTBXH, ngày 28/06/2016 hướng dẫn quy trình rà soát hộ nghèo, hộ cận nghèo hàng năm theo chuẩn nghèo tiếp cận đa chiều áp dụng cho giai đoạn 2016-2020*
2. UBND huyện Khánh Vĩnh (2020). *Báo cáo tổng kết Chương trình mục tiêu quốc gia Giảm nghèo bền vững giai đoạn 2016-2020 trên địa bàn huyện Khánh Vĩnh*
3. Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội huyện Khánh Vĩnh (2019). *Báo cáo tổng hợp hộ nghèo, cận nghèo năm 2019*
4. Alkire, S., and Santos, M. E. (2010). *Acute multidimensional poverty: A new index for developing countries*, OPHI Working Paper Series, 38, 2010, University of Oxford

Mô hình cung ứng dịch vụ công nông thôn: Nghiên cứu điển hình dịch vụ nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn tại Nam Định

ĐẶNG THỊ LỆ XUÂN*

Tóm tắt

Bài viết phân tích các mô hình cung ứng dịch vụ công nông thôn (DVCNT) thông qua nghiên cứu điển hình về dịch vụ nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn tại tỉnh Nam Định. Thực trạng cung ứng hai dịch vụ này được phân tích dưới góc độ của người thụ hưởng thông qua khảo sát hơn 400 hộ gia đình. Dựa trên kết quả nghiên cứu, bài viết đề xuất các giải pháp giúp việc cung ứng DVCNT được tổ chức hiệu quả và bền vững.

Từ khóa: cung ứng dịch vụ công, Nam Định, nông thôn, dịch vụ nước sạch và vệ sinh môi trường

Summary

The article analyzes models of public service delivery in rural areas through the case study of clean water and sanitation services in rural areas in Nam Dinh province. The current situation of supplying these two services is analyzed from the perspective of beneficiaries through a survey of more than 400 households. Based on the research results, the article proposes solutions to help public service delivery in rural areas be effective and sustainable.

Keywords: public service delivery, Nam Dinh, rural areas, clean water and sanitation services

GIỚI THIỆU

Sự thành công của chương trình xóa đói giảm nghèo quốc gia cùng phong trào xây dựng nông thôn mới đã khiến cho bộ mặt nông thôn Việt Nam có nhiều thay đổi, đời sống người dân ngày càng cải thiện khiến cho nhu cầu cuộc sống cũng tăng theo, trong đó có nhu cầu về DVCNT. Mặc dù vậy, trong bối cảnh dân số đông, nhưng nguồn ngân sách còn hạn hẹp, thì việc đáp ứng đầy đủ nhu cầu về DVCNT vẫn còn khó khăn. Đã có rất nhiều mô hình cung ứng DVCNT được đề xuất và kể cả được áp dụng. Tuy nhiên, nhiều DVCNT có tính đặc thù: vừa có tính thị trường, vừa phi thị trường; vừa mang tính chất hàng hóa công cộng, vừa có tính của hàng hóa cá nhân; vừa có tính dịch vụ công ích, vừa là dịch vụ cá nhân. Vì vậy, việc cung ứng các dịch vụ này phải được nghiên cứu thấu đáo cả về lý luận và thực tiễn.

Bài viết này hướng tới mục tiêu cung cấp cơ sở khoa học và thực tiễn cho việc lựa chọn các mô hình cung ứng DVCNT, thông qua nghiên cứu điển hình hai DVCNT cơ bản ở Nam Định: dịch vụ nước sạch và vệ sinh môi trường. Qua đánh giá thực trạng cung ứng DVCNT dưới góc độ người thụ hưởng dịch vụ, bài viết sẽ phân tích tính phù hợp của từng mô hình cung ứng để có thể có những đề xuất phương án cung ứng phù hợp.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Dịch vụ công nông thôn

DVCNT được hiểu là những loại dịch vụ do Nhà nước đảm nhiệm để đáp ứng nhu cầu của khu vực nông thôn (Phạm Quang Tuệ, 2010).

DVCNT giúp đảm bảo việc tiếp cận các dịch vụ cơ bản của người dân nông thôn; đảm bảo tính công bằng trong tiếp cận các dịch vụ công của người dân nông thôn; góp phần quan trọng vào việc phát triển kinh tế, cải thiện đời sống xã hội của người dân nông thôn. Việc nâng cao chất lượng phục vụ dịch vụ công cũng

* PGS, TS., Khoa Kế hoạch và Phát triển, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Ngày nhận bài: 19/5/2021; Ngày phân biện: 10/7/2021; Ngày duyệt đăng: 15/7/2021

BẢNG 1: DỊCH VỤ THU GOM RÁC THẢI VỚI VIỆC CẢI THIỆN ĐỜI SỐNG CHO NGƯỜI DÂN

Đơn vị: %

STT	Nội dung đánh giá	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
1	Người dân không mất nhiều thời gian cho giải phóng rác thải	3,52	12,44	84,04
2	Vệ sinh môi trường được cải thiện rõ rệt	4,93	12,21	82,39
3	Môi trường, cảnh quan ngày càng thoáng đẹp	7,04	22,54	70,42

Nguồn: Tổng hợp từ điều tra của tác giả

tạo niềm tin, sự ủng hộ của người dân vào việc xây dựng chính quyền và công cuộc phát triển kinh tế - xã hội (Phạm Quang Tuệ, 2010).

Các mô hình cung ứng dịch vụ nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn

Nhà nước cung ứng

- Nhà nước trực tiếp cung ứng dịch vụ công: Thông thường, Nhà nước trực tiếp cung ứng dịch vụ hành chính công bởi các dịch vụ này gắn liền với chức năng quản lý của Nhà nước, cung ứng dịch vụ hành chính công đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, như: đăng ký, cấp giấy phép, cấp chứng nhận, công chứng, hộ tịch...

- Nhà nước chịu trách nhiệm cung ứng: Đối với dịch vụ công, Nhà nước phải chịu trách nhiệm cung ứng để những hàng hóa, dịch vụ này được cung cấp một cách đầy đủ và đúng định hướng. Tuy nhiên, việc Nhà nước chịu trách nhiệm cung ứng không đồng nghĩa với việc Nhà nước phải trực tiếp đứng ra cung ứng, mà có thể thuê tư nhân cung ứng hoặc phối hợp với các đơn vị cung ứng phi nhà nước.

Hợp đồng đối tác công tư (PPP): Theo WB (2014), hợp đồng PPP là các hợp đồng giữa một đơn vị tư nhân và một đơn vị chính phủ, trong đó đối tác tư nhân cung cấp dịch vụ mong muốn và đưa ra giả định về những rủi ro liên quan. Hợp tác PPP giúp giảm bớt gánh nặng hành chính và tài chính cho Chính phủ khi cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên, Chính phủ vẫn giữ vai trò quan trọng trong điều tiết và giám sát kết quả thực hiện của đối tác tư nhân.

Từ đó, có thể hiểu đầu tư theo hình thức PPP trong lĩnh vực DVCNT là hình thức đầu tư được thực hiện trên cơ sở hợp đồng giữa cơ quan nhà nước có thẩm quyền và nhà đầu tư, doanh nghiệp dự án để thực hiện, quản lý, vận hành dự án trong lĩnh vực DVCNT.

Xã hội hóa: Xã hội hóa DVCNT là sự tham gia bằng các hoạt động và sự đóng góp theo khả năng của mọi thành phần kinh tế, mọi ngành nghề, cá nhân và tổ chức xã hội vào công tác cung ứng DVCNT nhằm đạt kết quả cao nhất, công bằng và hiệu quả.

Tư nhân cung ứng: Như đã đề cập, Nhà nước chịu trách nhiệm cung ứng dịch vụ công, đảm bảo dịch vụ công được cung cấp đầy đủ và đúng hướng, nhưng Nhà nước không cần thiết phải trực tiếp cung ứng mà có thể để tư nhân cung ứng, bởi khu vực tư nhân ngày càng lớn mạnh, có kinh nghiệm quản lý, khả năng tài chính và công nghệ kỹ thuật cao.

Phương pháp nghiên cứu

Bên cạnh tổng hợp, phân tích tài liệu từ các dữ liệu thứ cấp, như: báo cáo, nghiên cứu... có liên quan, trong bài viết này, tác giả cũng tiến hành khảo sát trực tiếp các hộ gia đình ở 4 huyện của tỉnh Nam Định trong tháng 1 và 2 năm 2021, gồm: Hải Hậu, Giao Thủy, Nam Trực và Ý Yên. Số phiếu phát ra là 423 và số phiếu thu về là 408. Trong khuôn khổ nghiên cứu có hạn, nên dịch vụ thu gom và xử lý rác thải sinh hoạt sẽ đại diện cho dịch vụ vệ sinh môi trường nông thôn.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Về dịch vụ vệ sinh môi trường

Dịch vụ vệ sinh môi trường đã thực sự mang lại một bộ mặt mới cho nông thôn Nam Định khi đường làng, ngõ xóm luôn sạch sẽ, không có những bãi rác tự phát hoặc các con kênh, con mương ném đầy rác thải. Rác thải sinh hoạt ngày càng nhiều, nhưng về cơ bản đã được thu gom tương đối triệt để. Có đến 84% số người được hỏi cho biết, dịch vụ thu gom rác thải đã mang đến nhiều thuận lợi cho họ, họ không mất nhiều thời gian cho việc giải phóng rác thải. Trên 80% người được hỏi đồng ý rằng, vệ sinh môi trường được cải thiện rõ rệt và trên 70% người dân nhận xét, môi trường, cảnh quan ngày càng thoáng đẹp (Bảng 1). Như vậy, có thể thấy, việc xuất hiện dịch vụ này đã cải thiện môi trường sống cho người dân rất nhiều.

Tác giả tiếp tục tìm hiểu về đánh giá của người dân đối với chất lượng dịch vụ thu gom và xử lý rác thải. Câu hỏi được đặt ra liên quan đến phương tiện mà đơn vị cung ứng có thể đáp ứng nhu cầu công việc, cũng như năng lực phục vụ, chất lượng dịch vụ. Kết quả ở Bảng 2 cho thấy, cả 3 khía cạnh: phương tiện thu gom rác, lò đốt rác và trang bị bảo hộ của người thu gom rác đều không được người dân đánh giá cao. Thực tế, công tác thu gom rác thải ở nông thôn chủ yếu được thực hiện bởi chính người dân địa phương, họ không có trình độ chuyên môn hay được đào tạo về công việc này. Phương tiện chủ yếu là các xe đẩy thô sơ, dễ gây rỉ nước rác gây ô nhiễm. Đặc biệt, nhiều địa phương trong Tỉnh chỉ có khu chôn lấp, mà không có lò đốt. Các lò đốt cũng chỉ dừng lại ở mức độ thủ công: không có phân loại rác, không xử lý được ô nhiễm của khí thải... Vì thế,

chất lượng công việc này không được người dân đánh giá cao (Bảng 3).

Điều đáng lưu ý là, cho dù không thật hài lòng với dịch vụ này, nhưng người dân đều mong muốn được tiếp tục sử dụng dịch vụ. Đa số người dân (trên 90%) đều mong rằng, công việc này được thực hiện đảm bảo vệ sinh và an toàn cho sức khỏe cộng đồng hơn (Bảng 4).

Kết quả khảo sát chỉ ra một mâu thuẫn lớn khi người dân mong muốn vệ sinh môi trường được tốt hơn, nhưng lại hài lòng với mức phí khá thấp hiện tại và không muốn chi trả cao hơn (Bảng 5). Nguyên nhân có thể do thu nhập của người dân nông thôn khá thấp.

VỀ DỊCH VỤ NƯỚC SẠCH

Dịch vụ nước sạch nông thôn Nam Định chủ yếu được cung ứng bởi khu vực tư nhân. Về cơ bản, không có nhiều người phê phán năng lực cung ứng của các đơn vị, tuy nhiên, các công ty cung ứng nước sạch cũng chưa hoàn toàn nhận được sự đánh giá cao của người dân (Bảng 6).

Bên cạnh đó, Bảng 7 cho thấy, người dân đánh giá rất cao chất lượng nước sạch của đơn vị cung ứng so với nguồn nước truyền thống của người dân (86,85%). Dịch vụ này cũng đã đáp ứng được nhu cầu của người dân (77%). Mặc dù vậy, người dân chưa hoàn toàn yên tâm về chất lượng nước sạch (mới chỉ 54,23% thể hiện sự yên tâm).

Cho dù có tới trên 95% người được hỏi khẳng định sẽ tiếp tục dùng nước sạch, tuy nhiên, nhiều người chưa hài lòng, tin tưởng vào chất lượng dịch vụ, cũng như mức giá họ đang phải trả (Bảng 8). Điều đó thể hiện nước sạch là nhu cầu thiết yếu của người dân. Nếu dịch vụ này không được cung cấp, thì đó là một thiệt thòi lớn cho người dân nông thôn. Tuy nhiên, nếu Nhà nước không có sự quản lý chặt chẽ, thì người dân sẽ bị đẩy vào tình huống buộc phải sử dụng dịch vụ chưa được như mong muốn.

KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý

Kết quả nghiên cứu cho thấy, dịch vụ nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn ở Nam Định đã đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ. Cụ thể, trong dịch vụ cung ứng nước sạch, người dân được tiếp cận với dịch vụ này khá sớm và tỷ lệ người dân được tiếp cận với nước sạch từ nguồn tập trung khá cao, chất lượng

BẢNG 2: ĐÁNH GIÁ VỀ PHƯƠNG TIỆN VÀ NĂNG LỰC PHỤC VỤ

Đơn vị: %

STT	Nội dung đánh giá	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
1	Đơn vị môi trường có đủ phương tiện để đáp ứng nhu cầu thu gom rác thải (xe thu gom đảm bảo vệ sinh)	38,73	47,65	13,61
2	Đơn vị môi trường có đủ phương tiện để đáp ứng nhu cầu xử lý rác thải đúng quy định (lò đốt rác hợp chuẩn)	45,54	34,74	19,72
3	Người thu gom và xử lý rác được trang bị bảo hộ đầy đủ	60,56	30,99	8,45
4	Nhân viên môi trường có kinh nghiệm, năng lực trong lĩnh vực vệ sinh môi trường	39,20	32,16	28,64

BẢNG 3: CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THU GOM VÀ XỬ LÝ RÁC THẢI

Đơn vị: %

Nội dung đánh giá	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
1 Việc thu gom vận chuyển rác đảm bảo hợp vệ sinh	41,97	49,30	8,92
2 Việc xử lý rác đảm bảo bền vững (ít khói bụi ô nhiễm do đốt, không chôn lấp, có phân loại rác trước xử lý...)	58,45	38,03	3,52
3 Người dân hài lòng với dịch vụ thu gom rác	28,17	37,09	34,74
4 Người dân hài lòng với công tác xử lý rác	47,88	30,52	21,6

BẢNG 4: MONG MUỐN CỦA NGƯỜI DÂN VỀ DỊCH VỤ VỆ SINH MÔI TRƯỜNG

Đơn vị: %

STT	Nội dung đánh giá	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
1	Tiếp tục sử dụng dịch vụ thu gom rác thải	0,46	8,22	91,32
2	Mong muốn công tác vận chuyển rác được vệ sinh hơn	0	7,80	92,02
3	Mong muốn công tác xử lý rác được bền vững hơn (lò có quy mô lớn hơn để đảm bảo vệ sinh môi trường)	0	7,98	92,02

BẢNG 5: KHẢ NĂNG SẴN SÀNG CHI TRẢ CỦA NGƯỜI DÂN CHO VỆ SINH MÔI TRƯỜNG

Đơn vị: %

STT	Nội dung đánh giá	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
1	Giá dịch vụ phù hợp	11,97	30,05	57,98
2	Sẵn sàng trả thêm phí để sử dụng dịch vụ chất lượng cao hơn	27,23	32,63	40,14

BẢNG 6: ĐÁNH GIÁ VỀ NĂNG LỰC CỦA ĐƠN VỊ CUNG ỨNG NƯỚC SẠCH

Đơn vị: %

STT	Nội dung đánh giá	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
1	Công ty có đủ phương tiện để sản xuất nước sạch đáp ứng nhu cầu khách hàng	14,32	31,22	54,46
2	Hệ thống đường ống đủ về số lượng và đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật để cung cấp nước sạch	11,74	29,11	59,15
3	Cơ quan cấp nước có trình độ chuyên môn kỹ thuật tốt	22,54	39,91	37,56

Nguồn: Tổng hợp từ điều tra của tác giả

BẢNG 7: CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NƯỚC SẠCH

Đơn vị: %

STT	Nội dung đánh giá	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
1	Dịch vụ nước sạch có ưu thế vượt trội so với nguồn nước sinh hoạt truyền thống	1,88	11,27	86,85
2	Đáp ứng được nhu cầu sinh hoạt của người dân	7,51	15,26	77,00
3	Chất lượng nước sinh hoạt đảm bảo đủ tiêu chuẩn vệ sinh, an toàn cho người sử dụng	14,08	31,69	54,23

BẢNG 8: MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ DỊCH VỤ NƯỚC SẠCH

Đơn vị: %

STT	Nội dung đánh giá	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý
1	Người dân tin tưởng vào chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch	16,90	32,63	50,47
2	Chi phí phù hợp với điều kiện thu nhập ở nông thôn	11,74	28,40	59,86
3	Tiếp tục sử dụng dịch vụ cung cấp nước sạch	0,94	3,76	95,31

Nguồn: Tổng hợp từ điều tra của tác giả

nước cơ bản là tốt và được người dân tin tưởng. Tuy nhiên, với các mô hình nhỏ lẻ: Nhà nước và nhân dân cùng làm do hợp tác xã hoặc xã quản lý, thì tính chuyên nghiệp còn thấp, nguồn nước chủ yếu lấy từ các sông nội đồng, nên chất lượng chưa đảm bảo. Công tác quản lý cũng thiếu chuyên nghiệp, duy tu bảo dưỡng kém, nên thiếu tính bền vững.

Đối với dịch vụ vệ sinh môi trường, dịch vụ này thực sự đã mang lại bộ mặt mới cho nông thôn. Mặc dù vậy, mô hình thu gom và xử lý rác sinh hoạt hiện nay thiếu tính bền vững cả ở công tác thu gom và xử lý rác. Điều này đặt ra yêu cầu phải có mô hình thu gom và xử lý rác chuyên nghiệp hơn.

Việc cung ứng 2 dịch vụ trên đều một phần do Nhà nước đảm nhận. Ngoài ra, dịch vụ nước sạch chủ yếu do tư nhân đầu tư, còn dịch vụ vệ sinh môi trường lại chủ yếu là hình thức xã hội hóa. Thực tế cho thấy, dịch vụ nước sạch được đánh giá cao hơn.

Nguyên nhân là do hình thức xã hội hóa có sự chung tay góp sức của cả người dân và chính quyền đã rất hiệu quả trong giai đoạn đầu của quá trình cung ứng dịch vụ công: người dân không phải đóng góp mức phí cao, được tham gia điều hành, quyết định các vấn đề có liên quan, mức phí thấp... nhưng, mô hình này chỉ phù hợp với các hoạt động có kinh phí không lớn, thực hiện với quy mô xã. Vì vậy, về lâu dài, sẽ thiếu tính

chuyên nghiệp và khó đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của người dân. Vì vậy, mô hình xã hội hóa về lâu dài sẽ không còn phù hợp.

Mặt khác, hầu hết các DVCNT đều có khả năng tính phí, thu tiền, gắn liền với đời sống và hoạt động sản xuất của nhân dân, nên tư nhân có thể tham gia cung ứng. Bản thân khu vực tư nhân hiện nay cũng đủ khả năng về tài chính, quản lý, chuyên môn... để cung ứng các dịch vụ này.

Việc tư nhân tham gia đầu tư và cung ứng DVCNT sẽ không tránh khỏi những mâu thuẫn: nếu mức phí vừa phải thì chất lượng dịch vụ không cao (nước không thực sự sạch, xử lý rác thải không triệt để, vẫn gây ô nhiễm...); nếu chất lượng dịch vụ cao, đầu tư tốn kém thì mức phí lại cao, ảnh hưởng tới việc tiếp cận dịch vụ của người dân. Vì vậy, mô hình tốt nhất là PPP: có sự đầu tư một phần của Nhà nước (đất đai, cơ sở hạ tầng...), Nhà nước có thể can thiệp vào mức phí thông qua các hợp đồng PPP, vì thế mức phí mới có thể phù hợp với người dân trong khi chất lượng vẫn được đảm bảo. Đây là hướng đi lâu dài vì các dự án PPP yêu cầu có vốn lớn.

Cho dù DVCNT được cung ứng bằng hình thức nào, thì Nhà nước vẫn phải là người chịu trách nhiệm, đảm bảo việc cung ứng DVCNT cho người dân, Nhà nước phải đóng vai trò quan trọng trong việc giám sát chất lượng dịch vụ, bởi các DVCNT đa số là dịch vụ thiết yếu, lại mang tính “độc quyền tự nhiên” và người dân thường không có sự lựa chọn, hoàn toàn lệ thuộc vào sự cung ứng của các doanh nghiệp. Và, cho dù là hợp tác hay cùng tham gia, thì để những mô hình này bền vững và có hiệu quả, cần đảm bảo được lợi ích của 3 bên: (i) Người dân sử dụng dịch vụ với mức phí hợp lý; (ii) Tư nhân đầu tư dịch vụ đảm bảo có lợi nhuận; (iii) Nhà nước có lợi ích vì không phải bỏ (một phần) ngân sách. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trung tâm Nước sạch và vệ sinh môi trường tỉnh Nam Định (2020). *Báo cáo tổng kết năm 2020*
2. Phạm Quang Tuệ (2010). *Cung ứng dịch vụ công ở nông thôn Vĩnh Phúc*, tham luận tại Hội nghị hợp tác phi tập trung Việt - Pháp lần 8, Hải Phòng, tháng 12/2010
3. WB (2014). *Báo cáo về hợp tác công - tư trong lĩnh vực định danh điện tử*
4. Nguyễn Hằng (2020). *Cho tư nhân tham gia cung ứng dịch vụ công là bài toán tương đối phức tạp*, truy cập từ [https://vov.vn/kinh-te/cho-tu-nhan-tham-gia-cung-ung-dich-vu-cong-la-bai-toan-tuong-doi-phuc-tap-825862.vov](https://vov.vn/kinh-te/cho-tu-nhan-tham-gia-cung-ung-dich-vu-cong-la-bai-toan-tuong-doi-phuc-tap)

Các nhân tố ảnh hưởng tới hành vi thanh toán không dùng tiền mặt qua ví điện tử của giới trẻ Hà Nội trong đại dịch Covid-19

ĐỖ HỒNG NHƯNG*
TRẦN BÌNH MINH**
VŨ THỊ MINH NGỌC***
LÝ LÂM DUY****

Tóm tắt

Thanh toán điện tử đang trở thành xu hướng tất yếu vì sự tiện lợi, tính dễ sử dụng, phổ biến, đặc biệt là khi đại dịch Covid-19 yêu cầu người dân duy trì giãn cách xã hội và hạn chế tiếp xúc trực tiếp. Bằng phương pháp nghiên cứu nhân tố khám phá (EFA) với 275 bạn trẻ, từ độ tuổi 16 đến dưới 35 đã sử dụng ví điện tử, kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhân tố gồm: Nỗ lực kỳ vọng; Ảnh hưởng xã hội; Chính sách chính phủ; Niềm tin; Ưu đãi từ nhà cung cấp và COVID-19 có tác động tích cực và đáng kể đến Hành vi sử dụng ví điện tử của giới trẻ Hà Nội. Trong đó, nhân tố COVID-19 có ảnh hưởng mạnh mẽ nhất đến hành vi sử dụng ví điện tử của giới trẻ. Qua đó, càng có thêm cơ sở khẳng định rằng, dịch Covid-19 đã và đang mang lại những tác động tích cực đến quá trình trở thành nền kinh tế không dùng tiền mặt tại Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: ví điện tử, hành vi sử dụng, UTAUT, Covid-19

Summary

E-payment has been an inevitable trend because of its convenience, ease of use and popularity, especially when the Covid-19 pandemic requires people to maintain social distance and limit close contact. Through a survey of 275 young people aged 16 to 35 who have used e-wallets and employing exploratory factor analysis, the research shows that Effort expectancy; Social influence; Government policy; Trust; Incentives from suppliers and Covid-19 have positive and significant impacts on Hanoi-based young people's behavior of using e-wallets. In particular, Covid-19 has the strongest influence on their behavior. From obtained results, it is further confirmed that the Covid-19 pandemic has been creating positive effect on the process of becoming a cashless economy in Vietnam.

Keywords: e-wallet, behavior of using, UTAUT, Covid-19

GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh đại dịch Covid-19 hiện nay, hoạt động mua sắm, giao dịch online đã bùng nổ và việc dùng ví điện tử để thanh toán cho các giao dịch này cũng ngày càng nhiều.

Thực tế cho thấy, đối tượng khách hàng trẻ là những người nhanh nhạy với công nghệ, đã trở thành đội tiên phong trong việc sử dụng ví điện tử. Vì thế,

nghiên cứu này nhằm đánh giá các nhân tố tác động tới hành vi thanh toán không dùng tiền mặt qua ví điện tử của giới trẻ tại Hà Nội trong đại dịch Covid-19, từ đó đưa ra những đề xuất nhằm thúc đẩy hơn nữa hành vi thanh toán hiện đại này trong thời gian tới.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Mô hình thuyết hành động hợp lý (Theory of Reasoned Action - TRA) được 2 nhà nghiên cứu là

* Trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội

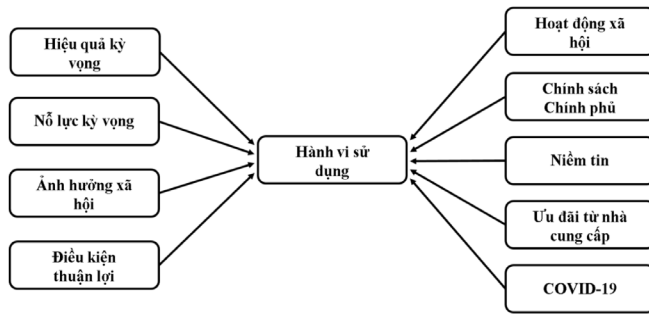
** Phó Trưởng ban Nghiên cứu Tổng hợp, Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương

*** Trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội

**** Công ty Cổ phần Logistics ASG

Ngày nhận bài: 30/6/2021; Ngày phản biện: 15/7/2021; Ngày duyệt đăng: 22/7/2021

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

Ajzen và Fishbein xây dựng từ năm 1967, nhưng phải đến năm 1975, mô hình mới được giới thiệu lần đầu tiên. Mô hình được thiết kế nhằm giải thích sự hình thành hành vi của con người dựa trên xu hướng hành vi (dự định), thái độ và chuẩn chủ quan cá nhân. Mô hình TRA tiên đoán và giải thích xu hướng để thực hiện hành vi bằng thái độ hướng đến hành vi của người tiêu dùng tốt hơn là thái độ của người tiêu dùng hướng đến sản phẩm hay dịch vụ.

Mô hình thuyết hành vi dự định (Theory of Planned Behaviour - TPB): Trên cơ sở thuyết hành động hợp lý của Fishbein và Ajzen (1975), Ajzen (1991) phát triển TPB để dự báo và làm sáng tỏ hành vi của con người trong một bối cảnh cụ thể. Nó sẽ cho phép dự đoán cả những hành vi không hoàn toàn điều khiển được với giả định một hành vi có thể được dự báo hoặc được giải thích bởi ý định để thực hiện hành vi đó. Theo đó, TPB cho rằng, ý định là nhân tố động cơ dẫn đến hành vi và được định nghĩa như là mức độ nỗ lực cá nhân để thực hiện hành vi. Ý định là tiền đề gần nhất của hành vi và được dự đoán lần lượt bởi: Thái độ; Chuẩn chủ quan và Nhận thức kiểm soát hành vi.

Mô hình chấp nhận công nghệ (Technology Acceptance Model - TAM) được phát triển bởi Davis và các cộng sự (1989) để dự đoán việc sử dụng, chấp nhận dịch vụ và hệ thống công nghệ thông tin của người dùng cá nhân, kết hợp từ TRA và TPB. Mục đích chính của TAM là cung cấp sự giải thích về các nhân tố xác định tổng quát tới sự chấp nhận dịch vụ hay hệ thống; theo đó, ý định sử dụng một dịch vụ hay hệ thống nào đó của con người xuất phát từ thái độ của họ về việc sử dụng hệ thống đó và nhận thức tính hữu dụng của hệ thống. Ngoài ra, TAM còn cung cấp giải thích về tác động của các nhân tố tin tưởng của người sử dụng tới thái độ/quan điểm và dự định sử dụng đối với một dịch vụ hay hệ thống. Hiện nay, TAM được xem là một trong những mô hình phổ biến nhất để dự báo và đánh giá khả năng chấp nhận đối với các dịch vụ công nghệ mới trong lĩnh vực công nghệ thông tin và viễn thông.

Mô hình chấp nhận và sử dụng công nghệ (The unified theory of acceptance and use of technology - UTAUT) là sự kết hợp những yếu tố quan trọng nhất bao gồm 4 nhân tố chính có ảnh hưởng trực tiếp tới Ý định hành vi và Hành vi sử dụng là: Hiệu quả kỳ vọng; Nỗ lực kỳ vọng; Ảnh hưởng xã hội và Điều kiện thuận lợi.

Mô hình nghiên cứu

Từ nghiên cứu tổng quan những mô hình đánh giá hành vi chấp nhận sử dụng dịch vụ và hệ thống kể trên, kết hợp cùng những nghiên cứu đã từng được áp dụng các mô hình này, chúng tôi cho rằng, 4 nhóm nhân tố: (i) Hiệu quả kỳ vọng, (ii) Nỗ lực kỳ vọng, (iii) Ảnh hưởng xã hội; (iv) Điều kiện thuận lợi là hoàn toàn phù hợp để đo lường quyết định sử dụng ví điện tử của giới trẻ.

Bên cạnh 4 nhóm nhân tố trên, nhiều nghiên cứu đã minh chứng nhân tố Niềm tin có mối quan hệ tích cực và đáng kể trong việc đánh giá tác động tới hành vi sử dụng ví điện tử (Norman, 2014; Deepak và Joshi, 2019; R. Sarika và Vasantha, 2018; Mamun và Mohiuddin, 2021). Do vậy, nhóm tác giả đề xuất thêm nhân tố Niềm tin vào nghiên cứu.

Ngoài ra, nhóm nghiên cứu lựa chọn bổ sung 3 biến đặc thù, thể hiện rõ ràng thực trạng tiêu dùng và sử dụng ví điện tử của giới trẻ tại Hà Nội là: Chính sách Chính phủ; Hoạt động xã hội và Ưu đãi từ nhà cung cấp.

Cuối cùng, nhằm mục đích kiểm chứng sự ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đối với hành vi sử dụng ví điện tử, nhân tố COVID-19 được lựa chọn bổ sung trong mô hình kiểm định nhân tố tác động tới hành vi thanh toán không dùng tiền mặt qua ví điện tử của giới trẻ Hà Nội.

Trên cơ sở đó, nhóm tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu như Hình.

Phương pháp nghiên cứu

Để có số liệu nghiên cứu, nhóm tác giả đã khảo sát 350 bạn trẻ, độ tuổi từ 16 đến dưới 35 đã sử dụng ví điện tử, trong thời gian 20/01-12/2/2021. Kết quả thu được 275 phiếu khảo sát hợp lệ và phù hợp với nghiên cứu.

Để tiến hành kiểm định, nghiên cứu tiến hành sử dụng phần mềm SPSS để hỗ trợ xử lý và phân tích dữ liệu đã thu thập được thông qua các chức năng phân tích thống kê mô tả, phân tích hệ số Cronbach's Alpha và EFA và phân tích hồi quy.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kiểm định độ tin cậy

Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy, 9 nhóm nhân tố ban đầu (không có nhân tố COVID-19) đều có hệ số tương quan $\geq 0,3$ và hệ số Cronbach's Alpha $\geq 0,6$, do

đó đều có ý nghĩa thống kê.

Tiếp tục kiểm định nhân tố Covid-19 cho thấy, ngoại trừ biến quan sát COVID5_TR có hệ số tương quan biến tổng là 0,119 ($< 0,3$) không đủ độ tin cậy, còn lại 11 biến quan sát của Covid-19 đều có hệ số tương quan biến tổng phù hợp ($\geq 0,3$); Hệ số Cronbach's Alpha đạt yêu cầu về độ tin cậy ($\geq 0,6$). Hệ số Cronbach's Alpha nếu xóa bỏ biến quan sát đều nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha, vì thế nhân tố Covid-19 đảm bảo độ tin cậy và phù hợp.

Như vậy, sau khi qua kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, cả 10 nhóm nhân tố đều có ý nghĩa thống kê.

Phân tích EFA

Kết quả phân tích EFA lần 1 cho 37 biến quan sát cho thấy, biến COVID(GP) đã tải lên ở cả 2 nhân tố component 1 và component 2, vi phạm tính phân biệt trong ma trận xoay với hệ số tải lần lượt là 0,622 và 0,516 (hiệu số thấp hơn 0,3); biến CF2 không cho kết quả hệ số tải nhân tố. Các biến quan sát còn lại không có hệ số tải nhân tố $< 0,5$ và hội tụ vào 8 nhóm như dự kiến.

Kết quả phân tích EFA lần 2 cho 35 biến quan sát cho thấy, biến COVID1_CF, COVID2_CF đã vi phạm tính phân biệt trong ma trận xoay khi tải lên ở cả 2 nhân tố component 1 và component 2 và hiệu số của 2 hệ số tải lên thấp hơn 0,3; và biến CF1 và CF3 không cho kết quả hệ số tải nhân tố. Các biến còn lại không có hệ số tải nhân tố $< 0,5$ và hội tụ vào 8 nhóm như dự kiến.

Tiến hành loại bỏ biến không phù hợp, phân tích EFA thực hiện cho 31 biến độc lập còn lại. Kết quả nghiên cứu (Bảng 1) cho thấy, hệ số KMO = 0,936 $> 0,5$, chứng tỏ phân tích EFA rất thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett cũng cho ra mức ý nghĩa Sig. = 0,000, chứng minh các biến có tương quan với nhau. Tổng phương sai trích cho thấy, cả 8 nhân tố rút ra giải thích được 74,021% độ biến thiên của dữ liệu và điểm dừng khi rút trích nhân tố thứ 8 có giá trị Eigenvalue = 1,166 thỏa mãn điều kiện.

Kết quả kiểm định (Bảng 2) cho thấy, biến Hoạt động xã hội (CF) bị loại khỏi mô hình. Nguyên do là bởi tỷ lệ những người tham gia khảo sát trong độ tuổi 16-22 chiếm 63,90%, với mức lương dưới 5 triệu đồng/tháng chiếm tỷ lệ 62%. Với thu nhập như vậy, việc tham gia các chiến dịch gây quỹ trên ví điện tử không

BẢNG 1: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA

Tiêu chí	Kết quả chạy	Điều kiện cần đạt	Đánh giá
KMO	0,936	$0,5 \leq KMO \leq 1$	Thỏa mãn
Sig Bartlett's Test	0,000	$< 0,05$	Thỏa mãn
Eigenvalue	1,166	1	Thỏa mãn
Tổng phương sai trích (%)	74,021	50	Thỏa mãn

BẢNG 2: MA TRẬN XOAY NHÂN TỐ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU
(ROTATED COMPONENT MATRIX^A)

	Nhân tố							
	1	2	3	4	5	6	7	8
COVID(FC)	,789							
COVID(PE)	,701							
COVID(EF)	,700							
COVID(SI)	,690							
COVID(PR)	,616							
COVID3_CF	,604							
COVID4_TR	,595							
EE1		,810						
EE3		,790						
EE2		,789						
FC2			,560					
FC3			,560					
FC1			,539					
GP2				,805				
GP3				,788				
GP4				,786				
GP1				,747				
TR4					,789			
TR1					,757			
TR2					,755			
TR3					,701			
SI2						,822		
SI3						,766		
SI4						,757		
SI1						,748		
PR2							,781	
PR3							,753	
PR1							,733	
PE2								,854
PE1								,834
PE3								,784

BẢNG 3: KIỂM ĐỊNH ĐỘ PHÙ HỢP CỦA MÔ HÌNH

	Tổng bình phương	df	F	Sig.
Hồi quy	86,151	8	83,458	,000 ^b
Phần dư	30,395	265		
Tổng	116,545	274		

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

có khả năng làm ảnh hưởng tới quyết định sử dụng ví điện tử của nhóm khách hàng này. Các biến còn lại đều có hệ số tải nhân tố $> 0,5$, thỏa mãn điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy.

Phân tích hồi quy

Ước lượng nhân tố tác động

Kết quả nghiên cứu cho thấy, giá trị R^2 hiệu chỉnh = 0,730, nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính bội đã xây

BẢNG 4: KẾT QUẢ ƯỚC LƯỢNG NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG TỚI THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT QUA VÍ ĐIỆN TỬ CỦA GIỚI TRẺ HÀ NỘI

	Beta được chuẩn hóa	t	Sig.
Hằng số		1,323	0,187
PE	0,047	1,096	0,274
GP	0,214	4,79	0
COVID-19	0,273	5,546	0
EE	0,097	2,119	0,035
FC	0,008	0,163	0,87
TR	0,116	2,508	0,013
SI	0,106	2,466	0,014
PR	0,136	2,976	0,003

Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

dựng phù hợp 73% với tập dữ liệu. Các biến độc lập PE, EE, SI, FC, GP, TR, PR, COVID-19 có thể giải thích được 73% sự biến động của biến phụ thuộc, còn lại 27% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Để khẳng định độ phù hợp của kết quả ước lượng, kiểm định Durbin-Watson được thực hiện và giá trị = 2,085, do đó các phần sai số không có tương quan chuỗi bậc nhất với nhau.

Bảng 3 cho thấy, thống kê F có giá trị Sig. = 0,000 < 0,05, mô hình hồi quy tuyến tính đưa ra là phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được. Như vậy, mô hình hồi quy bội thỏa mãn các điều kiện đánh giá và kiểm định độ phù hợp với tổng thể, đưa ra các kết quả nghiên cứu.

Theo Bảng 4, các biến độc lập đều có ý nghĩa giải thích cho biến phụ thuộc. Bên cạnh đó, các biến độc lập PE và FC có Sig. kiểm định t hệ số hồi quy đều lớn hơn 0,05, nên các biến này không có sự tác động lên biến phụ thuộc.

Các biến độc lập gồm: EE, SI, GP, TR, PR, COVID-19 đưa vào phân tích hồi quy đều tác động cùng chiều tới biến phụ thuộc. Phương trình hồi quy chuẩn hóa:

$$BE = 0,097 EE + 0,106 SI + 0,214 GP + 0,116 TR + 0,136 PR + 0,273 COVID-19$$

KẾT LUẬN

Dựa vào độ lớn của hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta, thứ tự mức độ tác động từ mạnh nhất tới yếu nhất của các nhân tố tác động tới thanh toán không dùng tiền mặt qua ví điện tử của giới trẻ Hà Nội cụ thể là: COVID-19; Chính sách chính phủ; Ưu đãi từ nhà cung cấp; Niềm tin; Ảnh hưởng xã hội; Nỗ lực kỳ vọng.

Thông qua kết quả nghiên cứu có thể thấy rằng, dịch bệnh Covid-19 là một trong những nhân tố ảnh hưởng lớn nhất đến quyết định sử dụng ví điện tử của giới trẻ tại Hà Nội nói riêng.

Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, trong thời kỳ dịch bệnh Covid-19, giới trẻ không quan tâm tới những nhân tố, như: Hỗ trợ nâng cao hiệu quả công việc hay Tham gia công tác xã hội, như: ủng hộ, từ thiện.

Bên cạnh những kết quả đạt được, nghiên cứu còn tồn tại một số hạn chế nhất định về quy mô dữ liệu khảo sát và địa bàn khảo sát chưa áp dụng tổng thể tại Việt Nam. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang (2011). *Giáo trình nghiên cứu thị trường*, Nxb Lao động
2. Ajzen, I. (1985). *From intentions to action: A theory of planned behavior*, In J. Kuhl & J. Beckman (Eds.), *Action control: From cognitions to behaviors*, New York: Springer
3. Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211
4. Ajzen and Fishbein (1980). *Understanding the attitudes and predicting social behavior*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc
5. Chawla, Deepa and Joshi, Himanshu (2019). Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India - An empirical study, *International Journal of Bank Marketing*, 37. 10.1108/IJBM-09-2018-0256
6. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340
7. Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA: Addison
8. Hossler and Gallagher (1987). *Studying college choice: A three-phase model and implications for policy makers*, College and University
9. Raj, Sarika. (2018). Review on Influence of Trust on Mobile Wallet Adoption and its Effect on Users' Satisfaction, *International Journal of Management, Technology and Engineering*, 8, 1731-1744
10. Shaw, Norman (2014). The mediating influence of trust in the adoption of mobile wallet, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21, 449-459