TÁC ĐỘNG CỦA NIỀM TIN VÀO TRÍ TUỆ NHÂN TẠO ĐẾN CHẤT LƯỢNG QUYẾT ĐỊNH TÀI CHÍNH CỦA NHÀ ĐẦU TƯ CÁ NHÂN: VAI TRÒ TRUNG GIAN CỦA THIÊN KIẾN HÀNH VI TRONG BỐI CẢNH CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

ThS. Nguyễn Việt Hà*

Nghiên cứu phân tích tác động của niềm tin vào AI đến chất lượng quyết định đầu tư thông qua các thiên kiến hành vi. Kết quả từ 500 nhà đầu tư tại Việt Nam cho thấy niềm tin vào AI giúp cải thiện quyết định đầu tư và giảm né tránh thuật toán, tự tin thái quá và hội chứng đám đông, trong đó né tránh thuật toán và hội chứng đám đông có ảnh hưởng mạnh nhất.

• Từ khóa: *niềm tin vào AI, Thiên kiến hành vi, sự né tránh thuật toán, chất lượng quyết định đầu tư, PLS-SEM.*

This study analyzes the impact of trust in AI on the quality of investment decisions through behavioral biases. The results from a survey of 500 investors in Vietnam show that trust in AI helps improve investment decision-making and reduces algorithm aversion, overconfidence, and herd behavior, with algorithm aversion and herd behavior having the strongest effects.

• Key words: *trust in AI, behavioral biases, algorithm aversion, investment decision quality, PLS-SEM.*

Ngày nhận bài: 15/12/2025
Ngày gửi phản biện: 21/02/2026
Ngày duyệt đăng: 13/3/2026

DOI: https://doi.org/10.71374/jfarv.v26.i309.32

Giới thiệu

Công nghệ Trí tuệ Nhân tạo (AI) đã nổi lên như một công cụ quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ và đưa ra các quyết định tài chính cá nhân trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ của ngành ngân hàng và tài chính. AI được ứng dụng rộng rãi trong các nền tảng ngân hàng số, hệ thống tư vấn tự động, đề xuất danh mục đầu tư và phân tích rủi ro, cho phép các nhà đầu tư cá nhân tiếp cận thông tin nhanh chóng, chính xác và tối ưu hơn (Nguyên, 2023). Các ngân hàng thương mại tại Việt Nam đang khuyến khích sử dụng AI trong quản lý tài sản cá nhân và dịch vụ đầu tư, tạo ra cả cơ hội và thách thức mới cho các nhà đầu tư cá nhân trong việc đưa ra những lựa chọn tài chính tốt nhất (Trần & Lê, 2022).

Tuy nhiên, việc sử dụng AI không đảm bảo rằng các nhà đầu tư sẽ đưa ra những lựa chọn hoàn toàn hợp lý. Chất lượng của các quyết định đầu tư có thể bị ảnh hưởng trực tiếp bởi các thiên kiến tâm lý như thiên kiến sẵn có/thiên kiến phán đoán nhanh, hiệu ứng bầy đàn và sự tự tin thái quá, theo nghiên cứu trong lĩnh vực tài chính hành vi (Kahneman & Tversky, 1979; Barber & Odean, 2001). Những thiên kiến này có thể đóng vai trò trung gian, vừa tăng cường vừa làm giảm ảnh hưởng của AI đến các quyết định tài chính khi kết hợp với niềm tin vào AI (Dietvorst, Simmons, & Massey, 2015) .

Nghiên cứu này làm rõ vai trò trung gian của các sai lệch hành vi tài chính khi xem xét tác động của niềm tin vào trí tuệ nhân tạo (AI) đến chất lượng các quyết định tài chính của nhà đầu tư cá nhân tại các ngân hàng thương mại Việt Nam. Để đảm bảo tính cụ thể và khả năng ứng dụng của kết quả nghiên cứu, phạm vi nghiên cứu được giới hạn ở các nhà đầu tư cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng số, sản phẩm đầu tư và tư vấn dựa trên AI .

Ngoài việc bổ sung vào lý thuyết tài chính hành vi liên quan đến công nghệ AI, nghiên cứu này còn mang lại cho các ngân hàng những hàm ý hữu ích trong thiết kế dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và hỗ trợ các nhà đầu tư đưa ra quyết định tốt hơn.

Tổng quan nghiên cứu

Công nghệ tài chính và ngân hàng số tại Việt Nam đang phát triển nhanh, tạo điều kiện thuận lợi cho việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong đầu tư cá nhân, bao gồm cố vấn tự động, phân tích dữ liệu và đề xuất danh mục đầu tư. Thị trường fintech Việt Nam được dự báo tăng trưởng mạnh với CAGR 14,2% giai đoạn 2025-2033, phản ánh tiềm năng lớn của các dịch vụ tài chính số (IMARC Group, 2024).

Bên cạnh đó, tỷ lệ người trưởng thành sở hữu tài khoản thanh toán đạt khoảng 87%, và phần lớn giao

** Đại học Thương Mại; email: ha.nv@tmu.edu.vn*

dịch ngân hàng cá nhân được thực hiện trên nền tảng số. Thị trường ví điện tử cũng mở rộng nhanh chóng với hàng chục triệu người dùng hoạt động (Vietstock, 2024). Những xu hướng này cho thấy fintech và ngân hàng số đã trở thành một phần thiết yếu trong đời sống tài chính cá nhân, đồng thời tạo bối cảnh phù hợp để nghiên cứu tác động của niềm tin vào AI và các thiên kiến hành vi trong quyết định đầu tư.

Các thiên kiến hành vi trong việc ra quyết định tài chính

Theo Kahneman (2011), các thiên kiến hành vi là những sai lệch có hệ thống trong nhận thức và phán đoán, dẫn đến các quyết định tài chính kém hiệu quả. Trong đầu tư cá nhân, ba thiên kiến phổ biến gồm né tránh thuật toán, tự tin thái quá và hội chứng đám đông.

Sự tự tin thái quá khiến nhà đầu tư đánh giá quá cao khả năng dự báo của bản thân, dẫn đến các quyết định rủi ro và thiếu chính xác (Barber & Odean, 2001). Hội chứng đám đông phản ánh xu hướng hành động theo số đông thay vì dựa trên phân tích độc lập, làm suy giảm chất lượng quyết định đầu tư (Bikhchandani et al., 1992). Trong khi đó, né tránh thuật toán xảy ra khi nhà đầu tư không tin tưởng hoặc từ chối khuyến nghị từ AI, ngay cả khi các hệ thống này cho thấy hiệu quả vượt trội (Dietvorst et al., 2015).

Ảnh hưởng của niềm tin vào trí tuệ nhân tạo đến các thiên kiến hành vi tài chính

Các công cụ dựa trên trí tuệ nhân tạo (AI) như cố vấn tự động, hệ thống đề xuất danh mục đầu tư và thuật toán phân tích dữ liệu tài chính đã thay đổi cách các nhà đầu tư tương tác với thông tin và đưa ra quyết định trong bối cảnh đầu tư cá nhân, mở ra những cơ hội mới (Hildebrand & Bergner, 2022; Downen, Kim & Lee, 2023). Niềm tin vào AI, hay mức độ mà các nhà đầu tư cho rằng AI có thể đưa ra các khuyến nghị chính xác, ổn định và đáng tin cậy, là một yếu tố quan trọng được tìm thấy trong các nghiên cứu gần đây (McKnight & Pavlou, 2002; Hsu et al., 2014) .

Theo các nghiên cứu, mức độ tin tưởng cao vào trí tuệ nhân tạo (AI) có thể làm giảm các sai lệch trong tài chính hành vi. Cụ thể, mặc dù các thuật toán có khả năng đưa ra các khuyến nghị chính xác hơn con người, nhưng các nhà đầu tư thường ngần ngại sử dụng AI sau khi chứng kiến những sai sót của hệ thống (Dietvorst, Simmons & Massey, 2015). Tuy nhiên, khi các nhà đầu tư có mức độ tin tưởng cao vào AI, họ có nhiều khả năng chấp nhận và dựa vào các khuyến nghị của thuật toán, điều này làm giảm sự lo lắng của họ và tăng cường việc ra quyết định dựa trên dữ liệu .

H1a: Có mối quan hệ nghịch đảo giữa Niềm tin vào AI và Sự né tránh thuật toán.

Hơn nữa, sự tự tin thái quá khiến các nhà đầu tư đánh giá quá cao khả năng dự báo thị trường của mình, điều này có thể dẫn đến những lựa chọn nguy hiểm hoặc bỏ qua những thông tin quan trọng (Barber & Odean, 2001). Niềm tin cao vào AI làm giảm thiên kiến tự tin thái quá bằng cách cho phép các nhà đầu tư dựa vào phân tích thuật toán thay vì chỉ dựa vào cảm xúc của riêng họ.

H1b: Có mối quan hệ nghịch đảo giữa Niềm tin vào AI và Thiên kiến tự tin thái quá.

Hiệu ứng bầy đàn làm giảm chất lượng các quyết định đầu tư bằng cách khuyến khích các nhà đầu tư làm theo quyết định của đa số mà bỏ qua các phân tích độc lập (Bikhchandani, Hirshleifer & Welch, 1992). Các nhà đầu tư có mức độ tin tưởng cao vào trí tuệ nhân tạo (AI) có khả năng dựa vào dữ liệu và phân tích thuật toán tốt hơn là đi theo đám đông.

H1c: Có mối quan hệ nghịch đảo giữa Niềm tin vào AI và hội chứng đám đông.

Do đó, nền tảng lý thuyết và thực nghiệm cho thấy niềm tin vào AI đóng vai trò quan trọng trong việc giảm thiểu các sai lệch về hành vi tài chính, điều này làm cơ sở cho phân tích mô hình và giả thuyết H1a-c của nghiên cứu hiện tại.

Tác động của các thiên kiến tài chính hành vi đến chất lượng quyết định đầu tư

Theo nghiên cứu tài chính hành vi, các thiên kiến hành vi là những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả và chất lượng của các quyết định đầu tư cá nhân (Kahneman, 2011; Barber & Odean, 2001). Sự né tránh thuật toán, thiên kiến tự tin thái quá và hội chứng đám đông là những thiên kiến đầu tư phổ biến có tác động bất lợi đến chất lượng của các quyết định tài chính. Theo Dietvorst, Simmons và Massey (2015), né tránh thuật toán là khuynh hướng từ chối hoặc tránh sử dụng các khuyến nghị của thuật toán, ngay cả trong trường hợp trí tuệ nhân tạo (AI) đã được chứng minh là hiệu quả hơn phán đoán của con người. Mức độ ác cảm cao khiến các nhà đầu tư bỏ qua các khuyến nghị có cơ sở vững chắc, làm giảm chất lượng của các lựa chọn đầu tư. Do đó, giả thuyết được đưa ra là:

H2a: Có mối quan hệ nghịch đảo giữa sự né tránh thuật toán và chất lượng quyết định đầu tư

Theo Barber và Odean (2001), thiên kiến là sự tự tin thái quá, dẫn đến việc các nhà đầu tư đánh giá quá cao khả năng dự báo thị trường của mình. Sự tự tin này thường dẫn đến những lựa chọn rủi ro, bỏ qua thông tin quan trọng và tính toán sai lợi nhuận kỳ vọng, làm giảm hiệu quả và chất lượng của các quyết định đầu tư. Theo đó:

H2b: Có mối quan hệ nghịch đảo giữa thiên kiến tự tin thái quá và chất lượng quyết định đầu tư

Theo Bikhchandani, Hirshleifer và Welch (1992), hội chứng đám đông phản ánh khuynh hướng của nhà đầu tư là đi theo số đông và bắt chước lựa chọn của người khác thay vì sử dụng phán đoán của riêng mình. hội chứng đám đông làm giảm chất lượng các quyết định đầu tư cá nhân, làm tăng rủi ro và làm suy yếu khả năng ra quyết định độc lập. Sau đó:

H2c: Có mối quan hệ nghịch đảo giữa hội chứng đám đông và chất lượng quyết định đầu tư

Do đó, các thiên kiến trong tài chính hành vi đóng góp đáng kể vào việc giải thích tại sao các nhà đầu tư cá nhân đôi khi đưa ra những lựa chọn không hiệu quả. Chúng cũng cung cấp nền tảng lý thuyết để kiểm tra mối tương quan trực tiếp giữa các thiên kiến này và chất lượng các quyết định được đưa ra trong mô hình nghiên cứu hiện tại.

Tác động của niềm tin vào AI đến chất lượng quyết định đầu tư

Theo McKnight và Pavlou (2002) và Hsu et al. (2014), yếu tố then chốt quyết định mức độ sử dụng và tin tưởng vào các khuyến nghị của AI là niềm tin của nhà đầu tư, hay mức độ mà các nhà đầu tư tin rằng AI đưa ra các khuyến nghị đáng tin cậy, chính xác và ổn định.

Nhiều nghiên cứu đã chứng minh rằng các nhà đầu tư có mức độ tin tưởng cao vào AI có nhiều khả năng chủ động sử dụng các công cụ phân tích thuật toán và hỗ trợ quyết định hơn là chỉ dựa vào cảm xúc của riêng họ (Gupta & Rao, 2025). Điều này làm giảm tác động của các sai lệch hành vi có hại như tự tin thái quá hoặc hiệu ứng đám đông và cải thiện chất lượng các quyết định đầu tư bằng cách dựa trên dữ liệu và phân tích có phương pháp.

Ngoài ra, nghiên cứu đã chứng minh mối tương quan tích cực giữa hiệu suất đầu tư và niềm tin vào AI: các nhà đầu tư sử dụng AI có khả năng phân bổ danh mục đầu tư tốt hơn, giảm thiểu rủi ro không cần thiết và tăng tỷ suất lợi nhuận so với những người không sử dụng (Hildebrand & Bergner, 2022; Downen, Kim & Lee, 2023).

Do đó, giả thuyết sau đây được hỗ trợ bởi cơ sở lý thuyết và thực nghiệm:

H3: Có mối quan hệ tích cực giữa niềm tin vào trí tuệ nhân tạo và chất lượng quyết định đầu tư

Vai trò trung gian của các thiên kiến tài chính hành vi

Theo nghiên cứu về tài chính hành vi và trí tuệ nhân tạo trong đầu tư, niềm tin vào AI ảnh hưởng đến các quyết định đầu tư cả trực tiếp và gián tiếp thông qua các thiên kiến tài chính hành vi (Dietvorst, Simmons & Massey, 2015; Gupta & Rao, 2025). Cụ thể, nếu nhà đầu tư không tin tưởng AI, các thiên kiến như né tránh thuật toán, thiên kiến tự tin thái quá và hội chứng đám đông có thể làm giảm chất lượng quyết định; tuy nhiên, tác động bất lợi này có thể được giảm thiểu khi nhà đầu tư có mức độ tin tưởng cao vào AI. Nhà đầu tư thường bỏ qua thông tin và phân tích quan trọng khi họ ngần ngại sử dụng các khuyến nghị của AI, dẫn đến các lựa chọn đầu tư tồi. Vai trò trung gian của thiên kiến này được thể hiện bởi niềm tin cao vào AI, giúp giảm né tránh thuật toán và cải thiện chất lượng quyết định đầu tư (Dietvorst, Simmons & Massey, 2015; Hildebrand & Bergner, 2022).

H4a: Tâm lý né tránh thuật toán đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa niềm tin vào trí tuệ nhân tạo và chất lượng quyết định đầu tư

Các nhà đầu tư quá tự tin thường bỏ qua thông tin quan trọng và tính toán sai rủi ro. Họ dựa nhiều hơn vào phân tích thuật toán khi có mức độ tin tưởng cao vào trí tuệ nhân tạo (AI), điều này giúp giảm thiểu sự thiên vị và nâng cao chất lượng quyết định (Barber & Odean, 2001; Gupta & Rao, 2025).

H4b: Thiên kiến tự tin thái quá đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa niềm tin vào AI và chất lượng quyết định đầu tư.

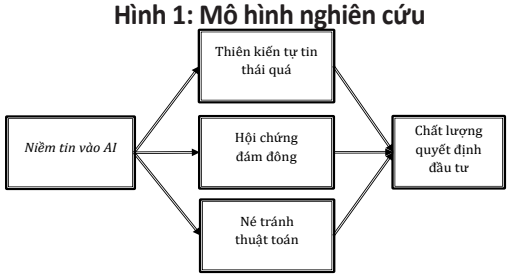
Các quyết định đầu tư trở nên kém độc lập và hiệu quả hơn do xu hướng tuân theo quyết định của số đông (Bikhchandani, Hirshleifer & Welch, 1992). Bằng cách dựa vào dữ liệu thay vì đi theo đám đông, các nhà đầu tư tin tưởng vào trí tuệ nhân tạo có thể đưa ra các quyết định tốt hơn và giảm thiểu tác động tiêu cực của hiệu ứng đám đông.

H4c: hội chứng đám đông đóng vai trò trung gian trong mối quan hệ giữa niềm tin vào AI và chất lượng quyết định đầu tư.

Tổng hợp các nghiên cứu cho thấy rằng các thiên kiến tài chính hành vi đóng vai trò trung gian quan trọng trong việc giải thích cơ chế tác động của niềm tin vào AI đến chất lượng quyết định đầu tư. Việc hiểu rõ hơn cách AI ảnh hưởng đến hành vi đầu tư cá nhân và các phương pháp giảm thiểu thiên kiến tâm lý có thể được cải thiện bằng cách xem xét các mối quan hệ trung gian này.

Mô hình nghiên cứu

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Tác giả, 2025

Phương pháp luận

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp định lượng để kiểm tra mô hình về cách niềm tin vào AI ảnh hưởng đến chất lượng các quyết định đầu tư, có tính đến vai trò trung gian của sự né tránh thuật toán, thiên kiến tự tin thái quá và hội chứng đám đông. Một bảng câu hỏi có cấu trúc đã được sử dụng để thu thập dữ liệu, và PLS-SEM một kỹ thuật phù hợp cho nghiên cứu hành vi và mô hình lý thuyết phức tạp đã được sử dụng để phân tích (Hair et al., 2021).

Dựa trên thang đo Likert 5 điểm, các biến số được lấy từ các nguồn đáng tin cậy: Chất lượng Quyết định Đầu tư từ Nofsinger (2018), Thiên kiến Tự tin thái quá từ Barber và Odean (2001), Sự né tránh thuật toán từ

Dietvorst et al. (2015), Niềm tin vào AI từ Hoff và Bashir (2015) và Glikson và Woolley (2020), và hội chứng đám đông từ Bikhchandani và Sharma (2001). Để đảm bảo tính rõ ràng và phù hợp với bối cảnh Việt Nam, bảng câu hỏi đã được các chuyên gia trong ngành fintech và tài chính xem xét.

Phương pháp lấy mẫu thuận tiện kết hợp với phương pháp lan truyền chuỗi được sử dụng để thu thập dữ liệu từ 500 nhà đầu tư cá nhân giao dịch tại các ngân hàng thương mại Việt Nam. Kích thước mẫu này đảm bảo độ mạnh thống kê và đáp ứng các yêu cầu tối thiểu của PLS-SEM (Hair et al., 2021). Sau khi thu thập, dữ liệu được làm sạch, kiểm tra giá trị thang đo độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, Độ tin cậy tổng hợp, AVE và HTMT, và kiểm tra phương sai phương pháp chung bằng kiểm định đơn nhân tố Harman (Henseler et al., 2015). Phương pháp bootstrap 5.000 mẫu được sử dụng để phân tích cấu trúc. Phương pháp bootstrap gián tiếp của Preacher và Hayes được sử dụng để kiểm tra vai trò trung gian của các sai lệch tài chính hành vi (2008). Phù hợp với các hướng dẫn đạo đức nghiên cứu khoa học xã hội, tính ẩn danh và tự nguyện được đảm bảo cho tất cả người tham gia.

Kết quả

Kết quả mô hình đo lường

Bảng 1 : Độ tin cậy và tính hợp lệ hội tụ

Xây dựng	Hệ số Cronbach Alpha	Độ tin cậy tổng hợp (CR)	AVE	Hệ số tải trọng (Phạm vi)
Niềm tin vào trí tuệ nhân tạo	0.869	0.882	0.905	0,754 - 0,872
Sự né tránh thuật toán	0,935	0,9 35	0,954	0,897 - 0,923
Thiên kiến tự tin thái quá	0,956	0,966	0,966	0,912 - 0,927
Hội chứng đám đông	0,955	0,9 56	0,966	0,904 - 0,948
Chất lượng quyết định đầu tư	0.943	0,9 43	0,956	0,869 - 0,928

Nguồn: Tác giả, 2025

Kết quả nghiên cứu chứng minh rằng mọi thang đo đều đáp ứng các yêu cầu toàn cầu về tính hợp lệ hội tụ và độ tin cậy. Tính nhất quán nội bộ của thang đo được xác nhận bởi hệ số Cronbach's Alpha, dao động từ 0,869 đến 0,956 và vượt quá ngưỡng 0,70 (Hair et al., 2021). Độ tin cậy tổng hợp tốt được thể hiện bằng Độ tin cậy tổng hợp (0,882-0,966), tất cả đều trên 0,70. Theo Fornell và Larcker (1981), tất cả các giá trị AVE đều lớn hơn 0,50 (0,905-0,966), đáp ứng các yêu cầu về tính hợp lệ hội tụ. Khả năng đo lường mạnh mẽ của các biến quan sát được thể hiện bằng hệ số tải nhân tố dao động từ 0,754 đến 0,948, vượt quá mức tối thiểu được đề xuất là 0,70. Nhìn chung, thang đo đảm bảo giá trị đo lường và độ tin cậy, làm cho nó phù hợp để sử dụng trong phân tích mô hình cấu trúc.

Kết quả mô hình cấu trúc

Bảng 2: Hệ số đường dẫn

	β	Độ lệch chuẩn (STDEV)	Thống kê T (|O/STDEV|)	Giá trị P	Kết quả
AA = > ID	- 0,480	0,090	5.309	**0,000**	Được hỗ trợ
HB = > ID	- 0,503	0,093	5.426	**0,000**	Được hỗ trợ
OB = > ID	-0,026	0,0 8 6	0.330	**0,000**	Được hỗ trợ
TA = >AA	- 0.368	0,085	4,328	**0,000**	Được hỗ trợ
TA = >HB	- 0.416	0,081	5.116	**0,000**	Được hỗ trợ
TA = > OB	- 0.373	0,097	3,859	**0,000**	Được hỗ trợ

	β	Độ lệch chuẩn (STDEV)	Thống kê T (|O/STDEV|)	Giá trị P	Kết quả
Trung gian					
	Tác động gián tiếp	Tiêu chuẩn độ lệch chuẩn (STDEV)	T thống kê (|O/STDEV|)	P giá trị	
TA = > OB = > ID	0. 2 10	0,0 5 4	2,678	**0,000**	
TA = > HB = > ID	0.209	0,056	3.704	**0,000**	
TA = > AA = > ID	0.177	0,061	2.899	**0,004**	

Nguồn: Tác giả, 2025

Phần lớn các hệ số đường dẫn trong Bảng 2 đều có ý nghĩa thống kê cao ($p < 0,001$), cho thấy mô hình lý thuyết là phù hợp. Cụ thể, sự né tránh thuật toán ($\beta = -0,480$, $p < 0,001$) và hội chứng đám đông ($\beta = -0,503$, $p < 0,001$) đều có tác động tiêu cực đáng kể đến chất lượng quyết định đầu tư, phù hợp với các lập luận về tác động tiêu cực của sai lệch hành vi đến hiệu quả ra quyết định (Barber & Odean, 2001; Bikhchandani & Sharma, 2001). Kết quả này có ý nghĩa thống kê ngay cả khi hệ số của sai lệch tự tin thái quá nhỏ ($\beta = -0,026$), cho thấy sai lệch tự tin thái quá cũng làm giảm chất lượng quyết định đầu tư.

Các phát hiện đều chỉ ra một hướng tác động tiêu cực và đáng kể đối với niềm tin vào AI: niềm tin vào AI làm giảm sự né tránh thuật toán ($\beta = -0,368$), hội chứng đám đông ($\beta = -0,416$) và thiên kiến tự tin thái quá ($\beta = -0,373$). Điều này chứng tỏ niềm tin vào AI rất quan trọng trong việc giảm thiểu sai lệch hành vi và nâng cao chất lượng các lựa chọn đầu tư cá nhân. Các phát hiện này phù hợp với các nghiên cứu trước đây về vai trò của hệ thống hỗ trợ ra quyết định dựa trên AI trong việc giảm thiểu sai lệch (Glikson & Woolley, 2020; Logg et al., 2019).

Kết quả từ bảng phân tích tác động gián tiếp cho thấy mối quan hệ giữa chất lượng quyết định đầu tư và niềm tin vào AI được trung gian một cách có ý nghĩa thống kê bởi cả ba loại thiên kiến hành vi trong lĩnh vực tài chính. Cụ thể, thiên kiến tự tin thái quá dẫn đến tác động gián tiếp có ý nghĩa thống kê ($\beta = 0,210$, $p < 0,001$), cho thấy mức độ tin tưởng cao vào AI giúp giảm bớt sự tự tin thái quá và cải thiện chất lượng quyết định đầu tư. Phù hợp với nhận định rằng AI cung cấp nguồn thông tin khách quan và độc lập, hội chứng đám đông cũng là một yếu tố trung gian có ý nghĩa thống kê ($\beta = 0,209$, $p < 0,001$), cho thấy các nhà đầu tư có thể giảm bớt sự phụ thuộc vào hành vi đám đông bằng cách tin tưởng vào AI (Glikson & Woolley, 2020).

Cuối cùng, sự né tránh thuật toán tạo ra một hiệu ứng gián tiếp đáng kể ($\beta = 0,177$, $p = 0,004$), cho thấy nỗi sợ hãi về thuật toán giảm đi nhờ niềm tin vào AI, từ đó nâng cao chất lượng các quyết định đầu tư. Những phát hiện này phù hợp với các nghiên cứu trước đây về cách niềm tin vào công nghệ giúp các nhà đầu tư đưa ra quyết định tốt hơn bằng cách giảm thiểu sai lệch nhận thức (Logg et al., 2019; Dietvorst et al., 2015).

Bàn luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng các quyết định đầu tư cá nhân bị ảnh hưởng đáng kể bởi niềm tin vào trí tuệ nhân tạo (AI). Thứ nhất, mối quan hệ tích cực giữa Niềm tin vào AI (TA) và Chất lượng Quyết định

Đầu tư (ID) cho thấy khi các nhà đầu tư tin tưởng vào khả năng phân tích và dự đoán của AI, họ có xu hướng đưa ra các quyết định hợp lý hơn. Điều này ủng hộ quan điểm rằng công nghệ AI cải thiện chất lượng ra quyết định bằng cách tăng hiệu quả xử lý thông tin và tính minh bạch (Nguyen & Pham, 2025).

Sự thiếu tin tưởng vào AI khuyến khích hành vi né tránh thuật toán, làm giảm hiệu quả đầu tư, như đã được chứng minh qua cơ chế truyền dẫn của sự né tránh thuật toán (Algorithm Aversion - AA). Phát hiện này ủng hộ luận điểm rằng việc áp dụng AI trong các hoạt động tài chính có thể bị cản trở bởi những lo ngại về rủi ro công nghệ hoặc thiếu kiến thức về các mô hình thuật toán (Trang, Tran, Le & Nguyen, 2024). Khi sự né tránh thuật toán gia tăng, các nhà đầu tư có nhiều khả năng quay trở lại với các đánh giá chủ quan, vốn kém hiệu quả hơn so với các hệ thống phân tích dữ liệu.

Tương tự, hội chứng đám đông (HB) đóng vai trò trung gian quan trọng, cho thấy các nhà đầu tư dễ bị ảnh hưởng bởi hành vi đám đông hơn khi họ ít tin tưởng vào AI. Theo nghiên cứu về tài chính hành vi, hội chứng đám đông làm giảm tính hợp lý trong đầu tư và làm tăng nguy cơ thiên vị (Bikhchandani & Sharma, 2001). Mặt khác, khi các nhà đầu tư tin tưởng hơn vào AI, họ có nhiều khả năng đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu hơn là tâm lý thị trường.

Kết quả nghiên cứu về thiên kiến tự tin thái quá (Overconfidence Bias - OB) cho thấy xu hướng đánh giá quá cao khả năng của bản thân ở các nhà đầu tư giảm đi khi họ tin tưởng vào trí tuệ nhân tạo (AI), mặc dù hiệu quả có thể yếu hơn. Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2023), điều này phù hợp với nhận định rằng các công cụ AI hỗ trợ cung cấp thông tin khách quan, từ đó giảm thiểu hành vi chủ quan thái quá và điều chỉnh các sai lệch nhận thức.

Nhìn chung, nghiên cứu này chứng minh rằng niềm tin vào AI ảnh hưởng đến chất lượng quyết định đầu tư cả trực tiếp và gián tiếp bằng cách giảm thiểu các sai lệch hành vi.

Kết luận và khuyến nghị

Thông qua các tác động trực tiếp và gián tiếp qua ba thiên kiến hành vi quan trọng, nghiên cứu này khẳng định vai trò thiết yếu của niềm tin vào trí tuệ nhân tạo (AI) trong việc nâng cao chất lượng các quyết định đầu tư của nhà đầu tư cá nhân. Khi niềm tin vào công nghệ tăng lên, nhà đầu tư trở nên ít né tránh thuật toán hơn, ít tự tin thái quá hơn và ít hành động theo đám đông hơn, dẫn đến các lựa chọn đầu tư nhất quán, logic hơn và ít bị chi phối bởi cảm xúc hơn. Theo Logg et al. (2019) và Dietvorst et al. (2015), AI có tiềm năng tăng cường nhận thức, giảm thiểu thiên kiến hành vi và cải thiện hiệu suất ra quyết định trong môi trường tài chính phức tạp. Nhìn chung, kết quả cho thấy tâm lý học hành vi và công nghệ dữ liệu ngày càng liên kết chặt chẽ với nhau để nâng cao khả năng ra quyết định trong các nền kinh tế đang phát triển.

Dựa trên những kết luận này, nghiên cứu khuyến nghị các ngân hàng và tổ chức tài chính Việt Nam nên ưu tiên hàng đầu việc đầu tư vào phát triển và phổ biến các hệ thống AI theo cách thức thúc đẩy niềm tin của người dùng. Sự e ngại thuật toán, một trong những trở ngại chính đối với việc ứng dụng AI trong lĩnh vực tài chính, sẽ được giảm bớt nhờ các mô hình AI có khả năng giải thích, tính minh bạch trong xử lý dữ liệu và sự xác nhận của người dùng đối với các khuyến nghị (Glikson & Woolley, 2020). Để ngăn chặn sự tự tin thái quá và tâm lý đám đông đang phổ biến ở các thị trường đang phát triển như Việt Nam, các công ty phải đồng thời tích hợp AI vào các nền tảng giao dịch theo cách cho phép người dùng thấy rõ giá trị gia tăng của công nghệ (Bikhchandani & Sharma, 2000; Barber & Odean, 2001).

Cuối cùng, nghiên cứu này có ý nghĩa quan trọng đối với chính sách: các cơ quan quản lý nên tạo ra các khung pháp lý khuyến khích sự phát triển của AI đáng tin cậy trong lĩnh vực tài chính, đặt trọng tâm mạnh mẽ vào quản lý rủi ro, tính minh bạch và các yêu cầu đạo đức của mô hình dự đoán. Các tổ chức tài chính sẽ có thể đổi mới dễ dàng hơn trong một khung pháp lý rõ ràng và thống nhất, điều này cũng sẽ bảo vệ các nhà đầu tư khỏi bất kỳ rủi ro nào liên quan đến công nghệ. Do đó, niềm tin vào AI vừa là một tài sản mang tính hệ thống vừa là một yếu tố cá nhân quyết định sự thành công của quá trình chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính.

Tài liệu tham khảo:

Barber, BM, & Odean, T. (2001). Con trai vẫn là con trai: Giới tính, sự tự tin thái quá và đầu tư cổ phiếu phổ thông. Tạp chí Kinh tế hàng quý, 116(1), 261-292.

Bikhchandani, S., & Sharma, S. (2001). hội chứng đám đông trên thị trường tài chính. Tài liệu của nhân viên IMF, 47(3), 279-310.

Glikson, E., & Woolley, AW (2020). Niềm tin của con người vào trí tuệ nhân tạo: Tổng quan về nghiên cứu thực nghiệm. Biên niên sử Học viện Quản lý, 14(2), 627-660.

Logg, JM, Minson, JA, & Moore, DA (2019). Đánh giá cao thuật toán: Mọi người thích phán đoán của thuật toán hơn phán đoán của con người. Hành vi tổ chức và quy trình ra quyết định của con người, 151, 90-103.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2023). Xu hướng ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong ngành ngân hàng. Hà Nội: Tác giả. Nguyễn, HT, & Phạm, TM (2025). Công nghệ số trong ngân hàng Việt Nam: Thực trạng và giải pháp. Tạp chí Khoa học & Công nghệ Ngân hàng.

Trang, CNH, Trần, LA, Lê, MA, & Nguyễn, TTH (2024). Chuyển đổi kỹ thuật số và tác động của nó đến rủi ro ngân hàng. Tạp chí Kinh tế và Kinh doanh.

Dietvorst, BJ, Simmons, JP, & Massey, C. (2015). Sự né tránh thuật toán: Mọi người tránh né thuật toán một cách sai lầm sau khi thấy chúng mắc lỗi. Tạp chí Tâm lý học Thực nghiệm: Tổng quát, 144 (1), 114-126.

Downen, A., Kim, S., & Lee, J. (2023). Phản ứng hành vi đối với lời khuyên của AI trong đầu tư bán lẻ. Tạp chí Hành vi Kinh tế & Tổ chức, 215, 105-122.

Fornnell, C., & Larcker, DF (1981). Đánh giá các mô hình phương trình cấu trúc với các biến không quan sát được và sai số đo lường. Tạp chí Nghiên cứu Tiếp thị, 18(1), 39-50. Hair, JF, Hult, GTM, Ringle, CM, & Sarstedt, M. (2021). Giới thiệu về Mô hình Phương trình Cấu trúc Bình phương Tối thiểu Từng phần (PLS-SEM) (ấn bản thứ 3). Nhà xuất bản Sage.

Henseler, J., Ringle, CM, & Sarstedt, M. (2015). Một tiêu chí mới để đánh giá tính hợp lệ phân biệt trong mô hình phương trình cấu trúc dựa trên phương sai. Tạp chí của Học viện Khoa học Tiếp thị, 43(1), 115-135.

Hildebrand, C., & Bergner, S. (2022). Ứng dụng AI trong việc ra quyết định tài chính: Ý nghĩa về hành vi. Tạp chí Tài chính Hành vi, 23(3), 210-225.

Hsu, C.-L., Chiu, C.-M., & Pavlou, PA (2014). Hiểu về niềm tin của người dùng vào các dịch vụ tài chính được hỗ trợ bởi AI. Nghiên cứu và ứng dụng thương mại điện tử, 13(4), 226-237.

IMARC Group. (2024). Thị trường Fintech tại Việt Nam: Tăng trưởng, xu hướng và dự báo giai đoạn 2025-2033 . IMARC.

Kahneman, D. (2011). Tư duy nhanh và chậm . Farrar, Straus and Giroux.

McKnight, DH, & Pavlou, PA (2002). Mô hình ra quyết định của người tiêu dùng dựa trên niềm tin trong thương mại điện tử: Vai trò của niềm tin, rủi ro nhận thức và các tiền đề của chúng. Hệ thống hỗ trợ quyết định, 44(2), 544-564.

Nguyen, T. (2023). Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong ngân hàng: Niềm tin và quyết định đầu tư. Tạp chí Công nghệ Ngân hàng, 12 (2), 45-60.

Tran, L., & Le, H. (2022). Ngân hàng số và tư vấn dựa trên AI tại Việt Nam: Cơ hội và thách thức. Tạp chí Tài chính Việt Nam, 8 (1), 12-28.

Vietstock. (2024). Thống kê sử dụng ví điện tử Việt Nam 2023-2024 . Vietstock.

Nghiên cứu này được tài trợ bởi Quỹ Phát triển khoa học và công nghệ Quốc gia (NAFOSTED) trong đề tài mã số: NCUD.09-2025.37