TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - MARKETING
VIỆN ĐÀO TẠO SAU ĐẠI HỌC

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

TP Hồ Chí Minh, ngày tháng 11 năm 2026

BẢN GIẢI TRÌNH CHỈNH SỬA SAU BẢO VỆ CẤP TRƯỜNG

Họ tên nghiên cứu sinh: Trịnh Thị Hồng Minh

Khóa: 23

Ngành: Quản trị kinh doanh

Tên đề tài: Trò chơi hóa và ý định đồng sáng tạo giá trị của khách hàng: vai trò của các yếu tố trung gian và điều tiết

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS Cao Minh Trí

Người hướng dẫn khoa học: TS Bảo Trung

Ngày bảo vệ: 26/09/2026

Nghiên cứu sinh xin trân trọng cảm ơn Hội đồng đánh giá luận án đã dành thời gian nghiên cứu, nhận xét và đưa ra những ý kiến góp ý sâu sắc, cụ thể và có giá trị khoa học. Trên cơ sở Nghị quyết của Hội đồng và nhận xét của từng thành viên, nghiên cứu sinh đã nghiêm túc tiếp thu, rà soát và chỉnh sửa luận án một cách toàn diện. Các nội dung điều chỉnh tập trung vào việc làm rõ vấn đề và khoảng trống nghiên cứu; hoàn thiện cơ sở lý thuyết, mô hình và phương pháp nghiên cứu; củng cố các kiểm định, diễn giải và thảo luận kết quả theo hướng chặt chẽ, thận trọng; đồng thời tinh gọn nội dung, làm nổi bật những điểm mới, đóng góp lý thuyết và ý nghĩa thực tiễn của luận án. Bên cạnh đó, nghiên cứu sinh đã rà soát, chuẩn hóa thuật ngữ, trích dẫn, tài liệu tham khảo và hình thức trình bày nhằm nâng cao tính nhất quán và chất lượng học thuật của công trình. Nội dung tiếp thu và chỉnh sửa được trình bày cụ thể trong bảng dưới đây.

NỘI DUNG GIẢI TRÌNH

KẾT LUẬN CỦA HỘI ĐỒNG THEO NGHỊ QUYẾT CỦA LUẬN ÁN		
Nội dung góp ý	**Nội dung góp ý**	**Trang, mục**
1. Thận trọng diễn đạt kết quả kiểm định: đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc, như kết quả HTMT, R^2 và giả thuyết H11.	- Nghiên cứu sinh (NCS) đã rà soát cách diễn giải kết quả PLS-SEM, tách bạch tiêu chí đánh giá mô hình đo lường, mô hình cấu trúc và bằng chứng kiểm định giả thuyết. Các nhận định được điều chỉnh theo hướng kết luận trong phạm vi chỉ số, ngưỡng đánh giá và dữ liệu khảo sát, tránh đồng nhất kết quả đạt ngưỡng thống kê với sự xác nhận tuyệt đối về mô hình. Phần đánh giá HTMT được diễn đạt theo hướng các cấu trúc "đáp ứng tiêu chí	Mục 3.6.2-3.6.5 (trang 106-110); Mục 4.2.1 (trang 117-119),

	giá trị phân biệt" trong phạm vi ngưỡng sử dụng, thay vì khẳng định mạnh các khái niệm hoàn toàn phân biệt. Ở mô hình bậc cao, HTMT dao động từ 0,149 đến 0,843; do một số cặp tương đối gần ngưỡng 0,85, NCS đồng thời khuyến nghị tái kiểm định trên mẫu độc lập ở mục hạn chế nghiên cứu. Việc đánh giá hai cấu trúc bậc cao PV và CEN được trình bày phù hợp với đặc điểm đo lường tương ứng, không diễn giải đồng nhất các tiêu chí của cấu trúc phản ánh và cấu tạo. - NCS làm rõ R^2 và R^2 hiệu chỉnh phản ánh phần phương sai của các biến nội sinh được giải thích trong mẫu, không phải thước đo trực tiếp cho khả năng dự báo ngoài mẫu. R^2 hiệu chỉnh của PV, CEN và VI lần lượt là 0,378; 0,646 và 0,614. Khả năng dự báo ngoài mẫu được trình bày riêng qua PLSpredict và CVPAT, có đối chiếu các mô hình chuẩn. Cách diễn giải các mức R^2 được gắn với đặc điểm nghiên cứu hành vi và các giới hạn của mẫu, thay vì áp dụng máy móc ngưỡng phân loại. - Đối với H11, NCS thống nhất kết luận không đạt ý nghĩa thống kê ở mức 5% ($p = 0,058$), với khoảng tin cậy bootstrap 95% [-0,107; 0,003] chứa 0. Do đó, H11 không được ủng hộ. Đồng thời, các diễn giải về cơ chế tác động được giới hạn ở quan hệ thống kê, không khẳng định nhân quả do thiết kế khảo sát cắt ngang.	Mục 4.2 (trang 115-126). Mục 4.3.2-4.3.5 (trang 120-126) Mục 4.5.3 (trang 139-142); Mục 5.1 (trang 143-144), mục 5.4 (trang 150-151).
2. Sắp xếp lại nội dung Chương 2 theo trình tự: Tổng quan nghiên cứu, Khoảng trống nghiên cứu, Lý	NCS đã tổ chức lại Chương 2 theo mạch lập luận: lược khảo bằng chứng nghiên cứu trước, xác lập khoảng trống, lý thuyết nền, phát triển giả thuyết, mô hình nghiên cứu. Phần 2.1 giới thiệu các khái niệm cần thiết như một cơ sở thuật ngữ trước khi triển khai bốn nội dung theo thứ tự Hội đồng yêu cầu. Mục 2.2 hệ thống hóa các nghiên cứu liên	Mục 2.1 (trang 17-35).

thuyết nền tảng, Mô hình nghiên cứu đề xuất.	quan, đặc biệt rà soát các cách tiếp cận trò chơi hóa và ĐSTGT, cơ chế liên quan đến giá trị cảm nhận và sự gắn kết, cùng bằng chứng về cá nhân hóa và quyền riêng tư. Phần lược khảo về trò chơi hóa và ĐSTGT làm rõ quy trình lựa chọn 33 công trình để phân tích sâu, đồng thời phân biệt bằng chứng từ nghiên cứu thực nghiệm với tổng quan, nghiên cứu định tính và nghiên cứu trường hợp. Mục 2.3 xác lập ba khoảng trống gắn trực tiếp với các mục tiêu của luận án: (1) mối liên hệ giữa trò chơi hóa cảm nhận và ý định ĐSTGT, phân biệt với hành vi ĐSTGT hoặc những dạng ý định chuyên biệt; (2) cơ chế trung gian riêng biệt và nối tiếp của giá trị cảm nhận và sự gắn kết; (3) vai trò điều tiết của cá nhân hóa cảm nhận và lo ngại quyền riêng tư đối với quan hệ PV → CEN. Mục 2.4 giải thích chức năng bổ trợ của SDL, S-O-R và PCT: SDL cung cấp góc nhìn về người dùng như chủ thể tích hợp nguồn lực và tham gia ĐSTGT; , S-O-R giải thích vai trò của trò chơi hóa như kích thích, PV và CEN như hai trạng thái thuộc Chủ thể, còn ý định ĐSTGT là phản ứng; PCT cung cấp căn cứ để xem xét điều kiện biên liên quan đến trải nghiệm cá nhân hóa và lo ngại quyền riêng tư. Mục 2.5 sau đó phát triển hệ thống giả thuyết H1-H11 và mô hình đề xuất.	Mục 2.2 (trang 35-57). Mục 2.3 (trang 57-62). Mục 2.4 (trang 62–69). Mục 2.5 (trang 69–82)
3. Củng cố kết quả kiểm định và các kết luận liên quan đến sai lệch phương pháp chung (CMB) và vấn đề nội sinh trong mô hình nghiên cứu.	- NCS tiếp thu yêu cầu tăng cường bằng chứng về độ tin cậy của suy luận thống kê. Đối với sai lệch phương pháp chung (CMB), luận án đã trình bày các biện pháp kiểm soát từ khâu thiết kế và thu thập khảo sát như sử dụng câu hỏi sàng lọc, diễn đạt trung lập, bảo đảm tính tự nguyện, hạn chế thu thập thông tin nhận diện, kiểm tra phản hồi và thống nhất hướng dẫn giữa các kênh thu thập. Việc đánh giá CMB được đặt trong bối cảnh dữ liệu tự báo cáo tại	Mục 3.5.2 (trang 104–105).

	một thời điểm, nên được coi là bước nhận diện nguy cơ chứ không phải bằng chứng có thể loại trừ hoàn toàn thiên lệch. Về kiểm định thống kê, mục 4.1.3 bổ sung và trình bày cụ thể hai bằng chứng: phép thử một nhân tố Harman cho thấy nhân tố thứ nhất giải thích 33,91% tổng phương sai, thấp hơn ngưỡng tham khảo 50%; kiểm tra đa cộng tuyến toàn phần (full collinearity VIF) cho các cấu trúc và biến tương tác ghi nhận các giá trị từ 1,053 đến 3,003, thấp hơn 3,3. NCS điều chỉnh kết luận theo hướng "chưa ghi nhận dấu hiệu đáng kể của CMB theo các phép kiểm tra áp dụng", đồng thời thừa nhận các phép thử này không chứng minh dữ liệu hoàn toàn không có CMB. - Đối với nguy cơ nội sinh, luận án đã bổ sung mục phương pháp và phân tích độ nhạy bằng Gaussian Copula (GC). Sau khi kiểm tra tính phi chuẩn của các biến giải thích GM, PV và CEN, NCS đưa các thành phần GC vào những phương trình cấu trúc tương ứng và so sánh kết quả với mô hình ban đầu. Kết quả sau GC cho thấy dấu và kết luận ý nghĩa thống kê của sáu quan hệ cấu trúc chính cũng như ba tác động trung gian được duy trì, dù độ lớn một số hệ số thay đổi. Trong kiểm định điều tiết, PP tiếp tục có ý nghĩa, còn PC vẫn không đạt ý nghĩa thống kê; cụ thể hệ số PC × PV → CEN sau GC là β =-0,046, p = 0,104. NCS sử dụng phân tích này nhằm đánh giá độ nhạy và tính nhất quán của kết luận, không xem là chứng minh quan hệ nhân quả. Mục 5.4 đồng thời bổ sung giới hạn về nguy cơ nội sinh, các biến bị bỏ sót và khuyến nghị sử dụng thiết kế dọc, thực nghiệm hoặc phương pháp kiểm soát bổ sung trong nghiên cứu tiếp theo.	Mục 4.1.3 (trang 114–115), Mục 5.4 (trang 150-151); Phụ lục 12d (trang 234). Mục 3.6.8 (trang 110-111). Mục 4.4.3 (trang 129-130); Mục 5.4 (trang 150-151); Phụ lục 12d (trang 234).

4. Rà soát nguồn trích dẫn, bảo đảm tính chính xác, thống nhất và khắc phục các lỗi chính tả trong luận án.	NCS đã rà soát nội dung và cách trình bày nguồn trích dẫn trong các phần bối cảnh nghiên cứu, tổng quan tài liệu, cơ sở lý thuyết, phương pháp, thảo luận kết quả và hàm ý quản trị. Trọng tâm đối chiếu gồm tính tương thích giữa nhận định và tài liệu được viện dẫn; tên tác giả, năm công bố; cách sử dụng trích dẫn trong câu; sự thống nhất giữa tài liệu được trích trong nội dung với Danh mục tài liệu tham khảo. Những luận điểm mang tính khái quát được diễn đạt thận trọng hơn khi bằng chứng là nghiên cứu trong bối cảnh khác hoặc chưa kiểm định trực tiếp quan hệ của luận án. Về hình thức, NCS đã rà soát chính tả, dấu câu, cách sử dụng chữ viết tắt, thuật ngữ Việt-Anh, tên biến, các tiểu mục, bảng/hình, nguồn bảng biểu và chú thích trong các chương, bảo đảm khái niệm và kết quả kiểm định được gọi tên, mô tả và dẫn chiếu nhất quán giữa nội dung chính, phụ lục và danh mục tham khảo.	Toàn luận án; cụ thể Chương 1 (trang 1-16), Chương 2 (trang 17-82), Chương 3-5 (trang 83-154); Tài liệu tham khảo (trang 156-184); các phụ lục và danh mục bảng, hình.
5. Thảo luận sâu hơn về kết quả kiểm định giả thuyết H11 không đạt mức ý nghĩa thống kê.	- NCS đã rà soát và phát triển phần thảo luận H11 theo hướng đi từ kết quả kiểm định đến ý nghĩa lý thuyết và giới hạn diễn giải. Kết quả mô hình gốc cho thấy hệ số tương tác giữa lo ngại quyền riêng tư và giá trị cảm nhận mang dấu âm ($\beta = -0,054$), nhưng $p = 0,058 > 0,05$ và khoảng tin cậy bootstrap 95% [-0,107; 0,003] chứa 0. Vì vậy, luận án thống nhất sử dụng kết luận "H11 không được ủng hộ do chưa đủ bằng chứng thống kê về vai trò điều tiết tiêu cực" và không suy luận chỉ từ dấu của hệ số. Tại mục 4.5.3, NCS làm rõ sự khác biệt giữa việc người dùng có lo ngại về dữ liệu cá nhân và việc lo ngại ấy có làm thay đổi độ mạnh của quan hệ PV → CEN hay không. Dưới góc nhìn PCT, lợi ích cảm nhận và rủi ro riêng tư có thể cùng tồn tại, nhưng không nhất thiết tạo ra hiệu ứng tương tác trong mọi	Mục 4.3.2.3 (trang 122-124) Mục 4.5.3 (trang 139-142);

	quan hệ và mọi bối cảnh. Kết quả không có ý nghĩa điều tiết chỉ áp dụng cho mối quan hệ cụ thể được kiểm định, không hàm ý lo ngại quyền riêng tư không quan trọng đối với khách hàng hoặc đối với các quyết định chia sẻ thông tin khác. - Phần thảo luận được mở rộng bằng đối chiếu với các nghiên cứu có kết quả khác nhau, bao gồm Li và cộng sự (2019), Ioannou và cộng sự (2020), Albashrawi và Motiwalla (2019). NCS phân biệt rõ khác biệt về loại dịch vụ, biến dự báo, biến kết quả và tình huống xử lý dữ liệu; các khả năng giải thích gắn với thói quen sử dụng ví, sự đánh giá lợi ích hoặc bối cảnh văn hóa chỉ được trình bày như hướng lý giải cần kiểm định tiếp, không phải nguyên nhân đã được xác nhận bằng dữ liệu hiện tại. NCS đối chiếu kết quả Johnson-Neyman: quan hệ PV → CEN vẫn dương và có ý nghĩa tại các mức PC quan sát được, nhưng điều này không xác nhận vai trò điều tiết của PC. Kết luận ở mục 5.1, đóng góp lý thuyết tại mục 5.2 và hàm ý tại mục 5.3 được diễn đạt nhất quán, không ghi nhận vai trò điều tiết tiêu cực có ý nghĩa, song doanh nghiệp vẫn cần quản trị quyền riêng tư và minh bạch về dữ liệu; các nghiên cứu tương lai nên xem xét bối cảnh có mức nhạy cảm dữ liệu khác nhau.	Mục 5.1-5.3 (trang 143-150) Mục 5.4 (trang 150–151).
6. Cô đọng cách diễn đạt, tinh gọn nội dung luận án	NCS đã rà soát và điều chỉnh cách diễn đạt tại các chương theo hướng cô đọng, hạn chế trùng lặp và tập trung vào những nội dung trực tiếp phục vụ mục tiêu nghiên cứu. Chương 1, NCS đã cấu trúc lại bối cảnh thực tiễn và bối cảnh lý thuyết, lược bỏ những nội dung mô tả chưa gắn trực tiếp với vấn đề nghiên cứu, đồng thời làm rõ cơ sở hình thành mô hình đề xuất. Chương 2, phần tổng quan được chỉnh sửa, hệ thống hóa và tăng cường phân tích, đối chiếu kết	Mục 1.1-1.2 (trang 1-9); Chương 2, mục 2.2-2.3 (trang 35-62);

	quả các nghiên cứu thay; qua đó tập trung làm rõ các khoảng trống nghiên cứu. Chương 3, rút gọn quy trình nghiên cứu. Chương 4, điều chỉnh phần diễn giải và thảo luận theo hướng nhấn mạnh ý nghĩa của các kết quả kiểm định, hạn chế lặp lại số liệu đã trình bày trong bảng và thận trọng hơn về phạm vi kết luận. Mục 5.1 viết lại theo các mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu, lược bớt nội dung mô tả phương pháp và quy trình phân tích. Mục 5.3 được tinh gọn theo trình tự kết quả thực nghiệm.	Mục 3.1 (trang 83-84) Mục 4.5 (trang 130-142); Mục 5.1 (trang 143-144). Mục 5.3 (trang 145-150)
7. Viết ngắn gọn, làm nổi bật những điểm mới và đóng góp của luận án.	- NCS đã rà soát, viết lại và cô đọng phần ý nghĩa, đóng góp lý thuyết theo hướng xác định rõ những nội dung luận án bổ sung vào tri thức hiện có, thay vì trình bày đóng góp như sự kết hợp các biến trong mô hình. Cụ thể, NCS tập trung làm nổi bật ba đóng góp chính: (1) Bổ sung bằng chứng thực nghiệm về mối quan hệ giữa trò chơi hóa và ý định ĐSTGT, mở rộng phạm vi vận dụng lý thuyết SDL đối với ý định ĐSTGT như một trạng thái tiền hành vi. (2) Làm rõ cấu trúc thành phần Chủ thể (O) của mô hình S-O-R thông qua bổ sung hai trạng thái tâm lý phân biệt là giá trị cảm nhận và sự gắn kết; đồng thời cung cấp bằng chứng thực nghiệm về cơ chế trung gian riêng biệt và trung gian nối tiếp trong quá trình hình thành ý định ĐSTGT. (3) Bổ sung bằng chứng về các điều kiện biên theo góc nhìn PCT, trong đó cá nhân hóa cảm nhận có vai trò điều tiết tích cực, còn vai trò điều tiết của lo ngại quyền riêng tư chưa được xác nhận về mặt thống kê. Kết quả này gợi mở những vấn đề cần tiếp tục kiểm định về vai trò của các yếu tố liên quan đến dữ liệu trong việc hình thành sự gắn kết. Đồng thời, làm rõ giá trị bổ sung của việc tích hợp SDL, S-O-R và PCT	Mục 1.7.1 (trang 13-15); Mục 2.3 (trang 57-62), Mục 2.4.4 (trang 67-69);

	trong một khung giải thích thống nhất, kết nối ý định ĐSTGT, các cơ chế tâm lý trung gian và điều kiện biên của những mối quan hệ được nghiên cứu. - Các đóng góp được diễn đạt thận trọng, gắn với kết quả thực nghiệm và giới hạn của bối cảnh ví điện tử Việt Nam, tránh khẳng định vượt quá phạm vi bằng chứng nghiên cứu. - Mục 5.3 được điều chỉnh nhằm làm nổi bật ba giá trị ứng dụng: xác định ưu tiên cải thiện trò chơi hóa bằng IPMA; quản trị giá trị cảm nhận và sự gắn kết như những phương diện phân biệt; và điều chỉnh cá nhân hóa phù hợp, đồng thời quản trị quyền riêng tư trên cơ sở bằng chứng điều tiết.	Mục 5.2 (trang 144-145). Mục 5.3 (trang 145-150).
NỘI DUNG GÓP Ý CỦA TỪNG THÀNH VIÊN HỘI ĐỒNG		
Phản biện 1: PGS.TS. Trần Nguyễn Khánh Hải		
Làm rõ tính mới của luận án, tránh trình bày mô hình như sự ghép nối các biến	NCS đã điều chỉnh cách xác lập vấn đề và khoảng trống nghiên cứu, nhấn mạnh giá trị giải thích của mô hình thay vì chỉ kết hợp các biến có sẵn. Trọng tâm được làm rõ ở ba vấn đề: (i) mối liên hệ giữa trò chơi hóa và ý định đồng sáng tạo giá trị (ĐSTGT), phân biệt với hành vi ĐSTGT, tương tác trong trò chơi và các ý định chuyên biệt; (ii) vai trò trung gian riêng biệt và nối tiếp của giá trị cảm nhận (PV) và sự gắn kết (CEN), tương ứng với đánh giá lợi ích và đầu tư nguồn lực vào quan hệ; (iii) vai trò điều tiết của cá nhân hóa cảm nhận (PP) và lo ngại quyền riêng tư (PC) đối với quan hệ PV → CEN. Đồng thời, NCS làm rõ sự bổ trợ giữa SDL (vai trò chủ động của khách hàng), S-O-R (GM → PV/CEN → VI) và PCT (điều kiện liên quan đến dữ liệu). Mục 5.2 được cô đọng theo những bằng chứng thực nghiệm bổ sung trong bối cảnh ví điện tử, không tuyên bố tính mới chỉ vì ghép các cấu trúc hoặc phát triển lý thuyết hoàn toàn mới.	Mục 1.2 (trang 4-9), Mục 1.7.1 (trang 13-15); Mục 2.3-2.4 (trang 57-69); Mục 5.2 (trang 144-145).

Diễn giải thận trọng quan hệ nhân quả do nghiên cứu sử dụng thiết kế cắt ngang.	NCS đã thống nhất cách diễn giải kết quả theo giới hạn của khảo sát cắt ngang, các hệ số PLS-SEM phản ánh mối liên hệ thống kê phù hợp với giả thuyết lý thuyết, không trực tiếp chứng minh quan hệ nhân quả hoặc thứ tự diễn tiến theo thời gian. Phần thảo luận và kết luận được rà soát để tránh những khẳng định nhân quả chắc chắn; chuỗi GM → PV → CEN → VI được gọi là tác động gián tiếp nối tiếp trong mô hình. NCS cũng làm rõ rằng các kiểm tra độ vững, MGA và Gaussian Copula không khắc phục hoàn toàn giới hạn nhân quả. Mục 5.4 bổ sung định hướng nghiên cứu dọc, thực nghiệm và dữ liệu hành vi nhằm kiểm tra trình tự và khả năng chuyển từ ý định sang hành vi ĐSTGT.	Mục 4.5 (trang 130-142); Mục 5.1 (trang 143–144), Mục 5.4 (trang 150–151).
Bổ sung kiểm soát hoặc thảo luận sâu biến nền: tuổi, giới, thu nhập, kinh nghiệm sử dụng, thương hiệu ví, tần suất sử dụng; thừa nhận chưa kiểm soát trực tiếp.	NCS đã mô tả đặc điểm mẫu theo tuổi, giới tính, nghề nghiệp, thu nhập, thương hiệu ví và trải nghiệm sử dụng, đồng thời làm rõ việc theo dõi cơ cấu phản hồi giữa các nền tảng. Phần kiểm tra khác biệt nhóm được bổ sung/diễn giải qua MICOM, MGA hoán vị theo tần suất trải nghiệm trò chơi hóa và thu nhập, cùng FIMIX-PLS để xem xét không đồng nhất tiềm ẩn. Kết quả MGA ghi nhận khác biệt ở đường dẫn GM → PV theo nhóm tần suất, nhưng không ghi nhận khác biệt có ý nghĩa ở các quan hệ kiểm tra theo thu nhập. NCS thừa nhận các phân tích trên không thay thế việc đưa biến nền trực tiếp vào phương trình cấu trúc. Mục 5.4 nêu đây là giới hạn và định hướng kiểm định bổ sung với biến kiểm soát được lựa chọn trên cơ sở lý thuyết.	Mục 3.4.2 (trang 99 104); Mục 4.1.1 (trang 112-114), Mục 4.4.1–4.4.2 (trang 127-129); Mục 5.4 (trang 150-151).
Bổ sung và thảo luận sâu hơn nguy cơ nội sinh và sai lệch	- Đối với sai lệch phương pháp chung, NCS làm rõ biện pháp phòng ngừa trong thiết kế và thu thập dữ liệu, đồng thời bổ sung kiểm tra Harman (nhân tố đầu giải thích 33,91% phương sai; KMO = 0,953; Bartlett $p < 0,001$) và full collinearity VIF (< 3,3).	Mục 3.5.2 (trang 104-105),

phương pháp chung.	Kết luận được giới hạn ở việc chưa phát hiện dấu hiệu CMB nổi bật theo các tiêu chí sử dụng, không khẳng định loại bỏ hoàn toàn nguy cơ sai lệch. - Đối với nội sinh, NCS bổ sung phương pháp Gaussian Copula tại mục 3.6.8, kết quả tại mục 4.4.3 và Phụ lục 12d, sau khi xem xét điều kiện phân phối của GM, PV và CEN. Kết quả được đối chiếu với mô hình gốc về chiều, ý nghĩa và độ lớn hệ số; Gaussian Copula được trình bày như phân tích độ nhạy, không phải chứng cứ triệt tiêu nội sinh. Phần hạn chế tiếp tục ghi nhận khả năng có biến bỏ sót, quan hệ ngược chiều và yếu tố nhiễu chưa kiểm soát.	Mục 4.1.3 (trang 114-115), Mục 3.6.8 (trang 110 - 111); Mục 4.4.3 (trang 129 130); Phụ lục 12d (trang 234). Mục 5.4 (trang 150-151);
Thảo luận sâu lý do H11 không có ý nghĩa, tránh diễn giải quá mức	- NCS đã rà soát kết quả và viết lại thảo luận H11 trên nền tảng PCT, phân biệt việc người dùng có lo ngại quyền riêng tư với việc lo ngại đó có làm thay đổi mối liên hệ PV → CEN hay không. Hệ số tương tác mang dấu âm (β = -0,054) nhưng p = 0,058 > 0,05 và khoảng tin cậy 95% chứa 0; vì vậy H11 không được ủng hộ. NCS không sử dụng dấu âm hoặc giá trị p gần ngưỡng để khẳng định tác động làm suy yếu. - Phần thảo luận đối chiếu các nghiên cứu liên quan, nhưng không đồng nhất về biến kết quả và bối cảnh: Li và cộng sự (2019), Ioannou và cộng sự (2020) gợi mở tính phụ thuộc tình huống; Albashrawi và Motiwalla (2019) ghi nhận hiệu ứng quyền riêng tư ở quan hệ giữa nhận thức hữu ích và sự hài lòng trong ngân hàng di động, khác với quan hệ PV → CEN ở luận án. Các khả năng như lợi ích nhận được từ những giao dịch lặp lại, tính nhạy cảm với dữ liệu, niềm tin, tính minh bạch hay cảm nhận kiểm	Mục 4.3.2.3 (trang 123-124), Mục 4.5.3 (trang 139-142); Mục 5.1-5.2 (trang 143-145), Mục 5.3.3 (trang 149-150).

	soát được trình bày như những hướng giải thích cần kiểm định tiếp, không gán là nguyên nhân đã được dữ liệu hiện tại chứng minh. Phân tích Johnson–Neyman được sử dụng để mô tả liên hệ PV → CEN tại các mức PC quan sát được; việc liên hệ này vẫn dương và có ý nghĩa trong dải khảo sát không được coi là bằng chứng xác nhận tương tác PC.	
Cụ thể hóa hàm ý quản trị theo từng loại cơ chế trò chơi hóa, thay vì chỉ khuyến nghị chung.	NCS đã cụ thể hóa mục 5.3.1 theo kết quả IPMA, ưu tiên cải thiện chất lượng trải nghiệm thay vì chỉ tăng số lượng trò chơi hoặc ưu đãi; trọng tâm là tính rõ ràng của nhiệm vụ, tiến trình, ghi nhận thành tích và phần thưởng. Mục này bổ sung các tình huống ứng dụng: sau khi hoàn thành nhiệm vụ hoặc trải nghiệm tính năng, người dùng có thể được mời phản ánh bất cập, đề xuất cải tiến, chia sẻ kinh nghiệm hoặc hỗ trợ người dùng khác. NCS phân biệt giao dịch/nhận thưởng với hoạt động ĐSTGT tự nguyện, đồng thời đề xuất chỉ số theo dõi từ tiếp cận lời mời đến bắt đầu, hoàn thành và tiếp nhận đóng góp. Các tình huống và chỉ số nêu trên là gợi ý để doanh nghiệp thử nghiệm, không phải kết quả đã kiểm định hiệu quả từng cơ chế trò chơi hay đo lường hành vi ĐSTGT thực tế.	Mục 4.3.6 (trang 127); Mục 5.3.1-5.3.2 (trang 145-149), Mục 5.4 (trang 150-151).
Mô tả minh bạch kiểm soát chất lượng dữ liệu; làm rõ phản hồi bị loại và giới hạn của mẫu thuận tiện.	NCS đã làm rõ tiêu chí chọn và loại phản hồi, các kênh thu thập, quy trình sàng lọc và kiểm tra chất lượng. Theo số liệu được trình bày, 1.540 phản hồi ban đầu được loại 188 phiếu không đạt điều kiện và 105 phiếu chất lượng thấp, còn 1.247 phản hồi hợp lệ; số liệu được phân rã theo ba kênh thu thập để thuận tiện đối chiếu. NCS mô tả kiểm tra mẫu hình trả lời và ngoại lai đa biến: 40 trường hợp vượt ngưỡng Mahalanobis được xem xét thêm, không bị loại tự động chỉ vì khác biệt thống kê. NCS ghi	Mục 3.4.2 (trang 99-104); Mục 4.1.1 (trang 112-114); Mục 5.4 (trang 150-151)

	nhận mẫu phi xác suất, tự báo cáo và tập trung ở người dùng đô thị làm hạn chế khả năng suy rộng	
Diễn giải thận trọng hơn các kết quả R^2, HTMT và việc giả thuyết H11 không được ủng hộ.	NCS đã điều chỉnh cách diễn giải R^2 thành mức phương sai được giải thích trong mẫu, tách biệt với năng lực dự báo ngoài mẫu được kiểm tra bằng PLSpredict và CVPAT. Đối với HTMT, các giá trị mô hình bậc cao trong khoảng 0,149-0,843 đáp ứng ngưỡng 0,85 được áp dụng; tuy nhiên, NCS lưu ý những cặp sát ngưỡng và giới hạn kết luận vào mẫu, đặc tả đo lường hiện tại. Đối với H11, NCS thống nhất kết luận không được ủng hộ ($\beta = -0,054$; $p = 0,058$; khoảng tin cậy 95% chứa 0), không diễn giải dấu âm như bằng chứng về tác động điều tiết. Các kết quả được trình bày nhất quán giữa mục kiểm định, thảo luận và kết luận.	Mục 4.2 (trang 115-119), Mục 4.3.2.3 (trang 123-124), Mục 4.3.3 (trang 124-125), mục 4.3.5 (trang 126-127), mục 4.5.3 (trang 139-142);
Thống nhất phiên bản SmartPLS và rà soát các thuật ngữ chuyên môn trong luận án.	NCS đã đối chiếu cách ghi phiên bản tại các mục 1.6, 3.1 và 3.6.1, thống nhất "SmartPLS 4.1.1.2" trong bản luận án; đồng thời làm rõ thiết lập bootstrapping 10.000 mẫu, kiểm định hai phía, khoảng tin cậy 95%, Fixed seed và MGA hoán vị 5.000 lần lặp. NCS rà soát tên các cấu trúc GM, PV, CEN, VI, PP, PC và các thuật ngữ liên quan đến cấu trúc bậc cao, phân tích dư thừa, tác động trực tiếp/gián tiếp/điều tiết, bảo đảm thống nhất giữa văn bản, mục lục và danh mục từ viết tắt.	Mục 1.6 (trang 12-13); Mục 3.1 (trang 83-84), Mục 3.6 (trang 105-111);
Rà soát lỗi trình bày, chính tả, thuật ngữ/ký hiệu; tiêu đề	NCS đã rà soát chính tả, khoảng trắng, cách dùng thuật ngữ và ký hiệu thống kê; thống nhất cách gọi "đồng sáng tạo giá trị", "ý định ĐSTGT", "sự gắn kết", "cá nhân hóa cảm nhận" và "lo ngại quyền riêng tư". Các tiêu đề, bảng/hình và cách trình bày hệ số, mức ý nghĩa, khoảng tin cậy được đối chiếu; tên công trình đã công bố được giữ theo bản gốc. NCS đã sửa tiêu đề thành "Tác động điều tiết lên ảnh hưởng của giá trị cảm nhận đến sự gắn kết";	Danh mục hình. Mục 3.6.2 (trang 106-107); Mục 4.2.2 (trang 117-119), mục 4.3.2.3 (trang 123-

	đồng thời thống nhất Hình 4-1 là "phân tích dư thừa" (redundancy analysis).	124), Mục 4.5.3 (trang 139-142);
Phản biện 2: PGS.TS Phan Tấn Lực		
Bối cảnh thực tiễn chưa kết nối trực tiếp với biến kết quả	NCS đã viết lại mục 1.1, chuyển trọng tâm từ quy mô và lượng giao dịch ví điện tử sang vấn đề hình thành ý định ĐSTGT. Dữ liệu thị trường chỉ dùng để xác lập bối cảnh; số ví kích hoạt, lượt chơi và giao dịch không được xem là bằng chứng ĐSTGT. Luận án phân biệt hoạt động sử dụng, tham gia trò chơi nhận thưởng và sự tự nguyện đóng góp thông tin, phản hồi, ý tưởng. Các chương trình của MoMo và cơ chế tiếp nhận góp ý được bổ sung làm minh họa. Đoạn kết liên kết trực tiếp vấn đề thực tiễn với GM, PV, CEN, VI và vai trò điều tiết PP, PC.	Mục 1.1 (trang 1-4).
Bối cảnh lý thuyết cần đi thẳng vào vấn đề nghiên cứu	NCS đã tinh gọn và cấu trúc lại mục 1.2 để làm rõ vấn đề nghiên cứu: ý định ĐSTGT khác hành vi ĐSTGT; trò chơi hóa được xem xét từ cảm nhận của người dùng, không chỉ từ yếu tố thiết kế. Giá trị cảm nhận (PV) được xác định là sự đánh giá lợi ích hữu dụng/hưởng thụ, còn sự gắn kết (CEN) là mức đầu tư nhận thức, cảm xúc và hành vi vào nền tảng. Phần kết đặt ra yêu cầu kiểm định các quan hệ trực tiếp, trung gian và điều tiết, đồng thời làm rõ chức năng bổ trợ SDL, S–O–R, PCT. Nội dung trùng lặp với tổng quan và phần đóng góp được lược bớt.	Mục 1.2 (trang 4-9).
Mục tiêu nghiên cứu chưa phản ánh đầy đủ các quan hệ trong mô hình.	NCS đã rà soát mục tiêu tổng quát và cụ thể tại mục 1.3 theo ba nhóm: (i) mối quan hệ trực tiếp GM → VI; (ii) tác động gián tiếp qua PV, qua CEN và qua chuỗi PV → CEN; (iii) tác động điều tiết của PP, PC đối với PV → CEN. Mục tiêu thứ hai được diễn đạt theo hướng bao quát cả trung gian riêng biệt lẫn trung gian nối tiếp, thay vì chỉ đề cập chuỗi trung gian. Mục tiêu đề xuất hàm ý quản trị được giữ trên	Mục 1.3 (trang 9).

	cơ sở kết quả nghiên cứu; cách viết mới nhất quán hơn với mô hình và H1-H11.	
Câu hỏi nghiên cứu thứ hai nhấn mạnh trung gian nối tiếp, trong khi có trung gian riêng biệt.	NCS đã điều chỉnh câu hỏi nghiên cứu thứ hai thành câu hỏi khái quát về vai trò trung gian của PV và CEN trong quan hệ giữa trò chơi hóa cảm nhận và ý định ĐSTGT. Cách đặt câu hỏi không mặc định chỉ có chuỗi nối tiếp, mà bao quát các trung gian song song.	Mục 1.3-1.4 (trang 9-10).
Tên biến "trò chơi hóa" chưa thống nhất với nội dung thang đo	NCS đã làm rõ phạm vi khái niệm GM trong mục 1.2 và 2.1.2: biến này phản ánh mức độ người dùng cảm nhận hoạt động sử dụng ví mang tính giống trò chơi, không phải số lượng điểm thưởng, nhiệm vụ hay huy hiệu được doanh nghiệp triển khai. Lập luận được đối chiếu với cách tiếp cận quá trình của Werbach (2014), quan điểm dịch vụ của Huotari và Hamari (2017) và thang đo Akhtar và cộng sự (2024). Việc dùng cách gọi rút gọn "trò chơi hóa" được đặt trong định nghĩa này, bảo đảm phân biệt GM với các kết quả tâm lý PV và CEN.	Mục 1.2 (trang 4-9); Mục 2.1.2 (trang 22-27).
Phần ý nghĩa ở Chương 1 mang tính khẳng định kết quả	NCS đã viết lại mục 1.7.1 như phần ý nghĩa và định hướng đóng góp dự kiến. Cách diễn đạt chuyển sang "hướng đến", "nhằm kiểm định" và "bổ sung bằng chứng". Mục 1.7.2, NCS đã điều chỉnh ý nghĩa thực tiễn theo hướng nêu những đóng góp kỳ vọng, không trình bày trước các kết quả thực nghiệm; các hàm ý dựa trên kết quả kiểm định được phân biệt và trình bày tại mục 5.3.	Mục 1.7, (trang 13-15).
Cần thận trọng với các tuyên bố "mở rộng" hoặc "tinh chỉnh" SDL, S-O-R, PCT.	NCS đã rà soát mục 1.7.1, 2.4.4 và 5.2, làm rõ giới hạn của tuyên bố đóng góp. Với SDL, luận án bổ sung bằng chứng về ý định ĐSTGT trong dịch vụ ví điện tử, không sửa đổi nguyên lý SDL. Với S-O-R, bổ sung hai cấu trúc phân biệt PV và CEN trong thành phần O, đồng thời kiểm định các đường trung gian. Với PCT, luận án kiểm định các điều kiện biên	Mục 1.7.1 (trang 13-15); Mục 2.4.4 (trang 67-69);

	PP và PC, không đo toàn bộ phép đánh đổi lợi ích-rủi ro. Các nhận định "mở rộng/tinh chỉnh lý thuyết" được tiết chế theo phạm vi dữ liệu.	Mục 5.2 (trang 144-145).
Chưa làm rõ khái niệm "ý định" và vì sao ý định ĐSTGT được đặt ở thành phần Phản ứng (R) của S-O-R -	NCS trình bày khái niệm "ý định" tại mục 2.1.1, kế thừa Fishbein và Ajzen (1975), Ajzen (1991), để xác định VI là trạng thái tiền hành vi, khác với đóng góp thực tế hay ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ. Trong khung S-O-R, VI được đặt ở Phản ứng (R), do nghiên cứu xem xét phản ứng dự kiến của người dùng sau các trạng thái đánh giá và gắn kết. Lý thuyết ý định hành vi hỗ trợ định nghĩa biến VI; S-O-R vẫn là khung tổ chức quan hệ giữa GM, PV/CEN và VI, kết hợp với SDL và PCT theo chức năng riêng.	Mục 2.1.1 (trang 17-22), Mục 2.4.2-2.4.4 (trang 64-69).
Hình quy trình nêu 250 quan sát trong khi mô tả khảo sát sơ bộ ghi 265	NCS đã đối chiếu mô tả quy trình và số liệu khảo sát sơ bộ: thu về 265 phản hồi, loại 20 phản hồi không đạt yêu cầu, sử dụng 245 phiếu hợp lệ cho phân tích độ tin cậy và EFA. Nội dung mô tả giai đoạn nghiên cứu được thống nhất theo cỡ mẫu thực sự đưa vào phân tích, không đồng nhất phiếu nhận được với phiếu hợp lệ.	Mục 3.1 (trang 83-84), Mục 3.3.3-3.3.5 (trang 97-99); Hình 3.1 (trang 83).
Tên các thành phần của sự gắn kết chưa thống nhất.	NCS đã rà soát cách gọi ba thành phần sự gắn kết theo định nghĩa và thang đo: nhận thức, tình cảm, hành vi. Nội dung lý thuyết và các đoạn thảo luận sử dụng ba phương diện này để diễn đạt CEN như cấu trúc đa chiều.	Mục 2.1.4 (trang 29-31); Mục 4.2.2 (trang 117-119).
Kiểm tra bảng/hệ số/tiêu đề, tên hình. Mô hình điều tiết cần báo cáo cả tác động chính của	NCS đã rà soát đánh giá đa cộng tuyến, tách chỉ số VIF khỏi hệ số đường dẫn có thể mang dấu âm. Bảng 4.9 trình bày VIF của mô hình cấu trúc với các trị số dương, VIF của hai thành phần UV và HV trong cấu trúc PV đều là 1,553. Các hệ số tác động trực tiếp, gián tiếp và điều tiết được báo cáo ở bảng riêng. Rà soát và chỉnh sửa tên bảng 4.4, 4.8. NCS	Mục 4.2.2 (trang 117-119; Bảng 4.4 (trang 117),

PP và PC lên CEN	đã sửa tên Hình 4.1 và cách diễn giải thành "phân tích dư thừa" (redundancy analysis) phục vụ kiểm tra giá trị hội tụ của PV bậc cao dạng phản ánh-cấu tạo. Hệ số đường dẫn đến biến đo đối chiếu bằng 0,838; R^2 = 0,702 cho biết cấu trúc PV giải thích 70,2% phương sai của thước đo đối chiếu. Đây là bằng chứng hội tụ của mô hình đo lường. Phần R^2 mô hình cấu trúc được trình bày riêng tại mục 4.3.3. NCS đã rà soát Bảng 4.12 để báo cáo tác động chính PP → CEN (β = 0,174; p < 0,001), PC → CEN (β = 0,029; p = 0,111) và các tương tác PV × PP → CEN (β = 0,173; p < 0,001), PV × PC → CEN (β = −0,054; p = 0,058). NCS đã làm rõ tại mục 4.3.3 rằng R^2 phản ánh tỷ lệ phương sai biến nội sinh được giải thích bởi các biến dự báo trong mẫu, không đồng nghĩa với dự báo ngoài mẫu. Các giá trị R^2 hiệu chỉnh được báo cáo cho PV (0,378), CEN (0,646) và VI (0,614). Khả năng dự báo ngoài mẫu được trình bày riêng bằng PLSpredict và CVPAT tại mục 4.3.5. Phần kết luận nhấn mạnh giới hạn giải thích và khả năng tồn tại yếu tố chưa được mô hình bao quát.	Bảng 4.8 (trang 119), Hình 4.1 (trang 118), Mục 4.3.1 (trang 119-120; Mục 4.3.2.3 (trang 123-124; Bảng 4.12 (trang 123), Mục 4.3.3 (trang 124-125), Mục 4.3.5 (trang 126-127).
Phần trung gian chỉ nhận định các đường gián tiếp có ý nghĩa, chưa so sánh độ lớn của gián tiếp với trực tiếp và tổng tác động.	NCS đã bổ sung so sánh độ lớn tại mục 4.3.2.2: các đường gián tiếp GM → PV → VI (β = 0,184), GM → CEN → VI (β = 0,050) và GM → PV → CEN → VI (β = 0,078) đều có ý nghĩa thống kê. Tổng gián tiếp β = 0,312, tác động trực tiếp β = 0,349 và tổng tác động β = 0,661; gián tiếp chiếm khoảng 47,2% tổng tác động ước lượng. Vì tác động trực tiếp vẫn có ý nghĩa, luận án kết luận trung gian một phần theo dạng bổ sung, không xem PV và CEN là những cơ chế giải thích duy nhất.	Mục 4.3.2.2 (trang 121-123), Mục 4.5.2 (trang 131-139).
H11 chưa được ủng hộ ở mức	NCS đã điều chỉnh dấu âm không được dùng để suy diễn có "xu hướng làm suy yếu" đã được chứng	Mục 4.3.2.3 (trang 123-

5%, không diễn giải dấu âm thành "xu hướng làm suy yếu"	minh. Phần thảo luận phân biệt vai trò điều tiết không có ý nghĩa với việc người dùng vẫn có thể quan tâm đến quyền riêng tư ở các quyết định khác.	124), Mục 4.5.3 (trang 139-142); Mục 5.1-5.2 (trang 143-145).
Phần thảo luận trung gian cần chỉ rõ những cơ chế khác chưa có trong mô hình	NCS đã bổ sung tại mục 4.5.2 nhận định rằng các cơ chế PV và CEN chỉ giải thích một phần mối liên hệ GM → VI: dù các đường gián tiếp có ý nghĩa, tác động trực tiếp vẫn tồn tại. Luận án phân biệt PV là đánh giá lợi ích với CEN là trạng thái đầu tư quan hệ, làm rõ ý nghĩa thống kê của đường trung gian nối tiếp nhưng không khẳng định đây là yếu tố tâm lý duy nhất.	Mục 4.5.2 (trang 131-139).
Các diễn giải "tác động" cần thận trọng về quan hệ nhân quả vì dữ liệu khảo sát cắt ngang.	NCS đã rà soát mục 1.5, phần thảo luận Chương 4 và mục 5.4 theo hướng diễn giải thận trọng do dữ liệu khảo sát cắt ngang và tự báo cáo. Các hệ số được xem là bằng chứng về mối liên hệ có định hướng phù hợp giả thuyết, không chứng minh quan hệ nhân quả hoặc trình tự thay đổi theo thời gian. Phần hạn chế đề xuất nghiên cứu dọc, thực nghiệm và dữ liệu hành vi thực tế để kiểm định sâu hơn cơ chế tác động.	Mục 1.5 (trang 10-12); Mục 4.5 (trang 130-142); Mục 5.4 (trang 150-151).
Không coi một phép kiểm định là đã loại trừ hoàn toàn nội sinh hoặc sai lệch phương pháp chung.	NCS đã bổ sung kiểm tra sai lệch phương pháp chung (CMB) bằng Harman (nhân tố đầu giải thích 33,91% phương sai) và full-collinearity VIF (các giá trị dưới 3,3). Phân tích nội sinh Gaussian Copula được trình bày tại mục 3.6.8, 4.4.3 và phụ lục, dựa trên điều kiện biến giải thích liên quan không chuẩn. Kết quả được đối chiếu với mô hình gốc để đánh giá độ nhạy; một số hệ số có thay đổi về độ lớn. Luận án không khẳng định các phép kiểm tra đã loại bỏ hoàn toàn CMB hay nội sinh và tiếp tục ghi nhận những giới hạn của dữ liệu cắt ngang.	Mục 3.6.8 (trang 110-111); Mục 4.1.3 (trang 114-115), mục 4.4.3 (trang 129-130); Mục 5.4 (trang 150-151).

Kết luận dài, trùng lặp. Đóng góp lý thuyết cần nói vừa mức	NCS đã viết lại mục 5.1 theo các mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu. NCS đã điều chỉnh đóng góp thứ nhất ở mục 5.2 theo hướng bổ sung bằng chứng thực nghiệm về ý định ĐSTGT của khách hàng trong dịch vụ ví điện tử, dựa trên logic SDL về chủ thể tích hợp nguồn lực. Luận án phân biệt sự sẵn sàng chia sẻ, phản hồi, góp ý trong tương lai với hành vi ĐSTGT đã xảy ra. NCS đã viết lại đóng góp thứ hai, làm rõ điểm bổ sung cho S-O-R là cấu trúc thành phần Chủ thể (O) thành hai trạng thái phân biệt nhưng liên hệ: PV (đánh giá giá trị hữu dụng/hưởng thụ) và CEN (đầu tư nhận thức, cảm xúc, hành vi). Việc kiểm định các đường trung gian riêng biệt và nối tiếp cung cấp bằng chứng phù hợp với cách cấu trúc này. NCS đã điều chỉnh đóng góp thứ ba, kết quả gợi mở tính phụ thuộc bối cảnh của các điều kiện liên quan đến dữ liệu, nhưng không đủ để kết luận lợi ích luôn lấn át rủi ro.	Mục 5.1 (trang 143-144), Mục 5.2 (trang 144-145).
Phản biện 3: PGS.TS. Nguyễn Viết Bằng		
Bổ sung dữ liệu thứ cấp có độ tin cậy để làm rõ tính cấp thiết của vấn đề ĐSTGT.	NCS đã viết lại mục 1.1 theo hướng đặt ý định ĐSTGT của người dùng ví điện tử làm vấn đề thực tiễn trung tâm. Luận án bổ sung số liệu về thị trường thanh toán số, đồng thời dẫn các nghiên cứu đã công bố về sự tham gia ĐSTGT của khách hàng. NCS cũng chỉnh sửa về các trường hợp triển khai trò chơi hóa trên MoMo và hoạt động tiếp nhận phản hồi, ý tưởng của người dùng để minh họa hai khía cạnh khác nhau: thu hút tương tác và tạo cơ hội đóng góp. Phần kết mục 1.1 được viết lại thành vấn đề cần nghiên cứu: liệu trò chơi hóa có mối quan hệ với ý định ĐSTGT thông qua giá trị cảm nhận và sự gắn kết, đồng thời chịu điều kiện của cá nhân hóa cảm nhận và lo ngại quyền riêng tư hay không.	Mục 1.1 (trang 1-4).

Làm rõ lý do kết hợp các biến và tính mới của mô hình	NCS đã rà soát bối cảnh lý thuyết, ba khoảng trống nghiên cứu và phần tích hợp lý thuyết để giải thích vai trò riêng của từng cấu trúc. Theo đó, NCS làm rõ cơ sở xem xét hai cơ chế trung gian riêng biệt và một chuỗi trung gian nối tiếp, đồng thời kiểm định cá nhân hóa cảm nhận và lo ngại quyền riêng tư như điều kiện biên của quan hệ PV → CE. Việc kết hợp SDL, S-O-R và PCT được biện luận theo chức năng bổ trợ, thay vì xem sự kết hợp nhiều biến hoặc nhiều lý thuyết tự thân là điểm mới.	Mục 1.2 (trang 4-9); Mục 2.3-2.4 (trang 57-69); Mục 5.2 (trang 144-145).
Bảo đảm mục tiêu nghiên cứu phù hợp khoảng trống và đóng góp học thuật.	NCS đã điều chỉnh mục 1.3, đối chiếu với các câu hỏi nghiên cứu tại mục 1.4 và hệ thống giả thuyết. Các mục tiêu được thể hiện theo bốn định hướng: kiểm định quan hệ trực tiếp giữa trò chơi hóa và ý định ĐSTGT; làm rõ các tác động gián tiếp qua giá trị cảm nhận và sự gắn kết (bao gồm trung gian riêng biệt và nối tiếp); kiểm định hai vai trò điều tiết đối với quan hệ PV → CE; và đề xuất hàm ý quản trị dựa trên kết quả kiểm định. Mục tiêu liên quan đến cơ chế trung gian không còn chỉ nhấn mạnh chuỗi nối tiếp mà bao quát các đường trung gian được mô hình thực sự kiểm định. Phần kết luận và đóng góp lý thuyết cũng được trình bày tương ứng với ba vấn đề nghiên cứu đã xác lập, qua đó tăng tính nhất quán từ khoảng trống, mục tiêu, mô hình, phát hiện, không mở rộng phạm vi nghiên cứu.	Mục 1.3-1.4 (trang 9-10); Mục 2.3 (trang 57-62); Mục 5.1-5.2 (trang 143-145).
Làm rõ khái niệm, cách tiếp cận và cập nhật nghiên cứu có liên quan.	NCS đã rà soát, bổ sung các nghiên cứu liên quan và làm rõ các khái niệm tại mục 2.1, trong đó phân biệt ý định ĐSTGT với hành vi ĐSTGT; xác định trò chơi hóa là cảm nhận về tính tương tự trò chơi của trải nghiệm, không phải số lượng cơ chế trò chơi do doanh nghiệp cài đặt; xác định giá trị cảm nhận gồm hai thành phần hữu dụng và hưởng thụ; và xác định sự gắn kết gồm ba phương diện nhận	Chương 2, mục 2.1.1-2.1.3 (trang 17-29); Mục 3.2.2 (trang 84-92).

	thức, tình cảm/cảm xúc và hành vi. Cá nhân hóa cảm nhận và lo ngại quyền riêng tư được xác định theo nội hàm chủ quan của người dùng, phù hợp vai trò điều tiết trong mô hình. Các lập luận được đối chiếu với nghiên cứu gần đây phù hợp bối cảnh, chẳng hạn Akhtar và cộng sự (2024) về trò chơi hóa trong thanh toán di động, Alalwan và cộng sự (2024) về cá nhân hóa cảm nhận, cùng các thang đo kế thừa được nêu rõ nguồn gốc. NCS vẫn giữ các công trình nền tảng cần thiết để xác định nội hàm học thuật, thay vì chỉ lựa chọn tài liệu theo thời gian xuất bản.	
Tăng chiều sâu tổng quan và làm rõ phương pháp xác lập khoảng trống nghiên cứu.	NCS tổ chức lại mục 2.2.1 theo hướng tổng hợp có phân loại. Các công trình được nhóm theo: yếu tố thiết kế trò chơi; trải nghiệm do người dùng cảm nhận; và cách tổ chức tương tác giữa các tác nhân. Nội dung đồng thời phân biệt các loại kết quả (ý định chuyên biệt, hành vi ĐSTGT, ĐSTGT thương hiệu và kết quả cấp tổ chức), các cơ chế trung gian và điều kiện tác động. Luận án mô tả quy trình tìm kiếm và sàng lọc tài liệu theo sơ đồ PRISMA (Phụ lục 2): từ bộ tài liệu tìm kiếm đến 33 công trình được đưa vào tổng hợp. NCS phân biệt bằng chứng định lượng/thực nghiệm với nghiên cứu định tính, nghiên cứu trường hợp và tổng quan. Từ kết quả tổng hợp, nhận định ba khoảng trống tại mục 2.3.	Mục 2.2.1 (trang 35-47), Mục 2.3 (trang 57–62); Phụ lục 2 (trang 186).
Biện luận sự cần thiết của ba nền tảng SDL, S-O-R và PCT; làm rõ vì sao S-O-R chưa đủ.	NCS đã làm rõ chức năng giải thích khác nhau của ba lý thuyết tại mục 2.4. SDL cung cấp nền tảng xác định khách hàng là chủ thể tích hợp, đóng góp nguồn lực trong quá trình ĐSTGT, từ đó giúp xác lập nội hàm của biến kết quả. S-O-R là khung tổ chức các quan hệ trong mô hình: trò chơi hóa cảm nhận (S), giá trị cảm nhận và sự gắn kết như hai trạng thái phân biệt (O), ý định ĐSTGT (R). PCT	Mục 2.4.1-2.4.4 (trang 62-69), Mục 2.5 (trang 69-82).

	cung cấp góc nhìn liên quan đến lợi ích cá nhân hóa và lo ngại dữ liệu khi đánh giá điều kiện có thể làm thay đổi quan hệ PV → CE. NCS xác định S-O-R có thể mô tả trật tự kích thích-chủ thể-phản ứng, nhưng riêng khung này không giải thích đầy đủ nội hàm tích hợp nguồn lực của ĐSTGT hay các cân nhắc về dữ liệu cá nhân. Do đó, SDL và PCT được vận dụng bổ trợ theo phạm vi nhất định, không tuyên bố luận án đã kiểm định toàn bộ hệ mệnh đề của ba lý thuyết hoặc phát triển một lý thuyết mới.	
Mô tả cụ thể thiết kế, đối tượng, tổ chức và kết quả nghiên cứu định tính.	NCS đã trình bày quy trình phỏng vấn sâu chuyên gia tại mục 3.2.2: tiêu chí lựa chọn nhóm học thuật và nhóm thực tiễn; lấy mẫu quả cầu tuyết; bảy chuyên gia; thời gian phỏng vấn tháng 5/2025; hình thức bán cấu trúc, kịch bản câu hỏi mở, thời lượng khoảng 90 phút/cuộc, và cách mã hóa theo chủ đề. Kết quả được trình bày theo nội hàm khái niệm, các mối quan hệ đề xuất và hiệu chỉnh thang đo; phần đánh giá sự cần thiết của biến quan sát có chỉ số CVR, đối chiếu với Phụ lục 5. Tại mục 3.2.3, NCS mô tả một phiên thảo luận nhóm với 10 người dùng được chọn có chủ đích, các tiêu chí kinh nghiệm sử dụng ví điện tử, nội dung kịch bản, nguyên tắc tự nguyện/bảo mật và cách xử lý ý kiến. Kết quả cho thấy những thuật ngữ, cách diễn đạt cần được cụ thể hóa theo trải nghiệm người dùng; các thay đổi được trình bày tại Phụ lục 6.	Mục 3.2.2-3.2.3 (trang 84-95); Phụ lục 5-7 (trang 195-213).
Làm rõ bảng hỏi, đối tượng, quy trình và kết quả định lượng sơ bộ.	NCS đã trình bày cấu trúc bảng hỏi tại mục 3.3.2 với bốn phần: câu hỏi sàng lọc, thông tin trải nghiệm/sử dụng ví, các phát biểu đo lường và thông tin nhân khẩu học. Đáp viên được yêu cầu chọn một "ví X" có trải nghiệm trò chơi hóa rõ nhất trong sáu tháng gần nhất. Bộ công cụ có 36 biến quan sát thuộc chín thang đo bậc thấp và một mục đo tổng	Mục 3.3.2-3.3.5 (trang 96-99); Phụ lục 8-9 (trang 212-225).

	quát về giá trị cảm nhận dùng cho phân tích dư thừa. Trước khảo sát sơ bộ, bảng hỏi được xin ý kiến hai chuyên gia và thử với 10 người dùng; các phản hồi thử không đưa vào mẫu phân tích. Khảo sát sơ bộ trực tuyến vào 7/2025 thu 265 phiếu, loại 20 phiếu trả lời đồng nhất, còn 245 phiếu hợp lệ. NCS mô tả sử dụng SPSS 26 để đánh giá Cronbach's Alpha và EFA; thang đo đạt mức tin cậy, EFA trích chín nhân tố với KMO = 0,838 và tổng phương sai trích 51,501%. Các kết quả và bảng phân tích có minh chứng tại Phụ lục 9.	
Làm rõ thu thập dữ liệu định lượng chính thức, động lực trả lời và giới hạn tính đại diện.	NCS đã mô tả cụ thể tiêu chí tham gia khảo sát: người từ đủ 18 tuổi, tự quyết định sử dụng ví và đã trải nghiệm tương tác mang tính trò chơi trong sáu tháng gần nhất; đồng thời nêu các trường hợp loại trừ nhằm hạn chế sai lệch. Lời mời khảo sát thể hiện mục tiêu nghiên cứu, tính tự nguyện, quyền dừng trả lời, nguyên tắc bảo mật và phần quà khuyến khích nhỏ; bảng hỏi được sàng lọc trước khi đi vào phần đo lường chính. Các phát biểu sử dụng cùng một ví X làm đối tượng tham chiếu nhằm giảm nhầm lẫn giữa các nền tảng. Việc tiếp cận đáp viên được thực hiện qua ba kênh: học viên tại một số cơ sở đào tạo, mạng xã hội/mạng lưới quan hệ và cộng đồng người dùng ví điện tử. Luận án báo cáo 1.540 phản hồi ban đầu, loại 188 trường hợp không đạt sàng lọc và 105 phản hồi chất lượng thấp, còn 1.247 quan sát hợp lệ. NCS trình bày đây là mẫu phi xác suất; cỡ mẫu lớn hỗ trợ công suất thống kê nhưng không tự bảo đảm tính đại diện xác suất hoặc khả năng suy rộng cho toàn bộ người dùng ví điện tử.	Mục 3.4.2 (trang 99-104); Mục 5.4 (trang 150-151).
Ủy viên hội đồng: PGS.TS Vũ Tấn Hưng		
Bối cảnh thực tiễn và lý do	NCS đã viết lại mục 1.1, chuyển trọng tâm từ số lượng ví, giao dịch và hoạt động thanh toán số sang	Mục 1.1 (trang 1-4),

chọn đề tài còn dàn trải, chưa đi trực tiếp vào trò chơi hóa và ý định ĐSTGT.	câu hỏi về sự hình thành ý định ĐSTGT của người dùng. Các tình huống trải nghiệm trong ví điện tử và hoạt động tiếp nhận ý kiến người dùng, đồng thời phân biệt giao dịch, tham gia trò chơi và đóng góp nguồn lực tự nguyện. Đoạn cuối đặt rõ vấn đề: trò chơi hóa có liên hệ với ý định ĐSTGT thông qua giá trị cảm nhận và sự gắn kết hay không, dưới các điều kiện cá nhân hóa cảm nhận và lo ngại quyền riêng tư.	mục 1.2 (trang 4-9).
Cần làm rõ mục tiêu về xây dựng khung lý thuyết và tính nhất quán giữa mục tiêu, câu hỏi, mô hình nghiên cứu.	NCS đã đối chiếu mục 1.3, 1.4 với các khoảng trống và hệ giả thuyết. Các mục tiêu cụ thể hiện phân biệt: (i) quan hệ trực tiếp của trò chơi hóa với ý định ĐSTGT; (ii) cơ chế trung gian của giá trị cảm nhận và sự gắn kết, gồm trung gian riêng biệt và nối tiếp; (iii) vai trò điều tiết của cá nhân hóa cảm nhận và lo ngại quyền riêng tư; (iv) hàm ý quản trị. Việc xây dựng khung lý thuyết được làm rõ qua tiến trình tổng quan, khoảng trống, lý thuyết nền, mô hình và giả thuyết. Phần ý nghĩa lý thuyết được chỉnh sửa.	Mục 1.2-1.4 (trang 4-10), mục 1.7.1 (trang 13-15); mục 2.3-2.5 (trang 57-82).
Làm rõ phạm vi thời gian, không gian và đặc điểm địa bàn khảo sát.	NCS đã rà soát, làm rõ thời gian nghiên cứu 2023-2026: giai đoạn xây dựng lý thuyết, nghiên cứu định tính, khảo sát sơ bộ, khảo sát chính thức và xử lý, hoàn thiện luận án. Thu thập dữ liệu chính thức diễn ra từ tháng 8 đến tháng 10/2025. Bổ sung các bước phân tích và hoàn thiện được tiếp tục trong 2025-2026. Về không gian, luận án xác định bối cảnh thị trường ví điện tử Việt Nam, tập trung năm nền tảng MoMo, ZaloPay, Viettel Money, ShopeePay và VNPAY; mô tả việc tiếp cận người trả lời qua các chương trình đào tạo tại TP.HCM và các kênh trực tuyến. Giới hạn khả năng khái quát hóa được ghi nhận tại mục 5.4.	Mục 1.5 (trang 10-12); Mục 3.4.2 (trang 99-104); Mục 5.4 (trang 150-151).

Chương 2 cần xác lập các khái niệm có hệ thống, lập luận rõ lựa chọn biến và cơ sở lý thuyết.	NCS đã rà soát các định nghĩa tại mục 2.1, làm rõ ý định ĐSTGT là trạng thái tiền hành vi, không đồng nhất với hành vi ĐSTGT, việc sử dụng ví hoặc sự gắn kết. Trò chơi hóa được xác định theo mức độ người dùng nhận thấy trải nghiệm có tính giống trò chơi, khác với việc đếm cơ chế thiết kế. Giá trị cảm nhận gồm giá trị hữu dụng và hưởng thụ; sự gắn kết gồm nhận thức, cảm xúc và hành vi, được phân biệt với đánh giá giá trị. Cá nhân hóa cảm nhận và lo ngại quyền riêng tư được xác định đúng nội hàm đo lường. Phần lý thuyết nền nêu chức năng riêng của SDL (chủ thể tích hợp nguồn lực), S-O-R (liên kết các trạng thái tâm lý) và PCT (điều kiện liên quan đến dữ liệu), qua đó có căn cứ lựa chọn biến, quan hệ và giả thuyết.	Mục 2.1.1-2.1.7 (trang 17-35), Mục 2.4-2.5 (trang 62-82).
Tổng quan cần tăng chiều sâu phân tích, bổ sung nghiên cứu trong bối cảnh Việt Nam.	NCS đã làm rõ quy trình sàng lọc: 381 kết quả tìm kiếm ban đầu sau sàng lọc và bổ sung nguồn còn 33 công trình. Đồng thời, NCS đã tổ chức lại phần tổng hợp tại mục 2.2.1 theo ba hướng tiếp cận trò chơi hóa: yếu tố thiết kế, trải nghiệm cảm nhận và phương thức tổ chức tương tác; đồng thời phân biệt bằng chứng thực nghiệm với nghiên cứu định tính, trường hợp và tổng quan. Kết quả tổng quan được nối với ba khoảng trống ở mục 2.3. NCS ghi nhận rằng một số công trình của tác giả hoặc nhóm nghiên cứu Việt Nam được xuất bản trên các tạp chí quốc tế và trích dẫn theo tên tiếng Anh.	Mục 2.2.1-2.2.5 (trang 35-57), Mục 2.3 (trang 57-62); Tài liệu tham khảo (trang 156-184).
Cần liên kết tổng quan với khoảng trống, lý thuyết nền và mô hình đề xuất rõ ràng hơn.	NCS đã điều chỉnh trình tự Chương 2 theo hướng tổng quan nghiên cứu, khoảng trống nghiên cứu, lý thuyết nền tảng, mô hình và giả thuyết đề xuất. Ba khoảng trống tương ứng với: trò chơi hóa-ý định ĐSTGT; cơ chế trung gian riêng biệt, nối tiếp của giá trị cảm nhận và sự gắn kết; vai trò điều tiết của cá nhân hóa cảm nhận và lo ngại quyền riêng tư đối	Mục 2.2-2.5 (trang 35-82).

	với quan hệ PV → CE. Mục 2.4.4 làm rõ vai trò bổ trợ của SDL, S-O-R và PCT thay vì mô tả mô hình chỉ là phép ghép các biến đã nghiên cứu. NCS giới hạn đóng góp ở việc bổ sung bằng chứng theo bối cảnh và cấu trúc quan hệ được kiểm định.	
Làm rõ cách triển khai định tính, định lượng; bảo đảm kết quả phân tích trả lời mục tiêu, câu hỏi nghiên cứu.	Luận án trình bày bốn giai đoạn nghiên cứu tại mục 3.1; phỏng vấn sâu bảy chuyên gia với kịch bản bán cấu trúc, có phân tích chủ đề và CVR; thảo luận nhóm mười người dùng để kiểm tra cách hiểu và hiệu chỉnh phát biểu đo lường. Khảo sát sơ bộ có 245 phản hồi hợp lệ, dùng SPSS 26 đánh giá thang đo; nghiên cứu chính thức có 1.247 phản hồi hợp lệ và sử dụng PLS-SEM. Các kết quả tại Chương 4 lần lượt đánh giá mô hình đo lường, quan hệ trực tiếp, trung gian, điều tiết, khả năng giải thích/dự báo và độ vững. NCS đã đối chiếu trình tự này với các mục tiêu, câu hỏi ở Chương 1.	Mục 3.1-3.4 (trang 83-104); Mục 4.1-4.5 (trang 112-142); Phụ lục 5-12 (trang 193-234).
Kết luận và đóng góp cần cô đọng, nêu rõ giá trị học thuật và liên hệ kết quả với hàm ý quản trị.	NCS đã viết lại kết luận mục 5.1 theo các nhóm kết quả bám mục tiêu nghiên cứu, lược bỏ mô tả kỹ thuật lặp lại. Phần đóng góp lý thuyết tại mục 5.2 làm rõ ba phương diện: bằng chứng về ý định ĐSTGT trong bối cảnh ví điện tử theo SDL; hai trạng thái tâm lý phân biệt trong thành phần O của S-O-R và cơ chế nối tiếp; điều kiện biên theo PCT với PP được ủng hộ, PC chưa đủ bằng chứng điều tiết. NCS chỉnh sửa mục 5.3, cô đọng ba nhóm hàm ý: (i) ưu tiên chất lượng trò chơi hóa và cơ hội đóng góp tự nguyện theo IPMA; (ii) quản trị giá trị hữu dụng/hưởng thụ, sự gắn kết đa chiều và khác biệt theo tần suất trải nghiệm dựa trên IPMA, MGA; (iii) cá nhân hóa phù hợp theo kết quả điều tiết và Johnson-Neyman, đồng thời bảo vệ dữ liệu dù H11 không được ủng hộ.	Mục 5.1-5.3 (trang 145-150).

Cần liên hệ những xu hướng quản trị mới (AI, số hóa, thay đổi hành vi và kinh tế - xã hội) với thực tiễn, tránh nhận định chung chung.	NCS tiếp thu định hướng tăng tính thời sự và tính ứng dụng của đề tài. Phần bối cảnh thực tiễn đã đề cập đến sự dịch chuyển từ cạnh tranh về giao dịch sang cạnh tranh về trải nghiệm và khả năng huy động sự tham gia của người dùng, đồng thời đặt cá nhân hóa và lo ngại dữ liệu trong bối cảnh dịch vụ tài chính số. Hàm ý tại mục 5.3 chú trọng đo lường chất lượng trải nghiệm, chuyển đổi từ ý định sang hành vi đóng góp, sự phù hợp của ưu đãi/gợi ý và minh bạch xử lý thông tin. Trong mục 5.3, NCS minh họa tình huống gợi ý dựa trên lịch sử giao dịch, cho phép người dùng điều chỉnh sở thích và giải thích cơ sở hiển thị gợi ý.	Mục 1.1 (trang 1-4); Mục 5.3-5.4 (trang 145-151).
Rà soát về hình thức trình bày, thuật ngữ, chính tả, trích dẫn, tài liệu tham khảo.	NCS ghi nhận và rà soát thống nhất các nhóm vấn đề hình thức trên toàn văn bản: dùng thuật ngữ tiếng Việt và giải thích tiếng Anh ở lần xuất hiện thích hợp; chuẩn hóa tên khái niệm, ký hiệu, số liệu; kiểm tra lỗi đánh máy và sự tương thích giữa trích dẫn trong bài với tài liệu tham khảo.	Toàn luận án; Tài liệu tham khảo (trang 156-184).
Ủy viên hội đồng: TS. Nguyễn Văn Đắng		
Làm sắc nét đóng góp lý thuyết của cơ chế trung gian nối tiếp và sự tích hợp SDL, S-O-R, PCT.	NCS đã rà soát các khoảng trống nghiên cứu, phần kết hợp lý thuyết và mục đóng góp học thuật để chỉ rõ giá trị bổ sung của mô hình. Cụ thể, PV được xác định là trạng thái đánh giá lợi ích, còn CEN là trạng thái đầu tư nguồn lực nhận thức, cảm xúc và hành vi; luận án kiểm định cả trung gian riêng biệt và chuỗi GM → PV → CEN → VI. Kết quả ba tác động gián tiếp được lượng hóa, đối chiếu với tác động trực tiếp để xác định vai trò trung gian một phần. Đồng thời, NCS phân định chức năng bổ trợ: SDL làm rõ sự tham gia tạo giá trị của khách hàng; S-O-R tổ chức hai trạng thái Chủ thể (O) và các mối liên hệ; PCT định hướng xem xét điều kiện biên về cá nhân hóa và quyền riêng tư.	Mục 2.3.2-2.3.3 (trang 59-62), mục 2.4.4 (trang 67-69); Mục 4.3.2.2 (trang 121-123), mục 4.5.2 (trang 131-139); Mục 5.2 (trang 144–145).

Giảm ngôn ngữ hàm ý nhân quả; thảo luận rõ nội sinh, biến bị bỏ sót và quan hệ ngược.	NCS đã rà soát phần phạm vi, kết quả và thảo luận, chuyển những phát biểu mang tính nhân quả sang cách diễn giải phù hợp với dữ liệu khảo sát cắt ngang. Luận án bổ sung kiểm tra Gaussian Copula tại mục 3.6.8 và báo cáo kết quả tại mục 4.4.3. Phần hạn chế cũng ghi nhận khả năng còn biến bị bỏ sót, chiều tác động ngược, yếu tố nhiễu và hạn chế của dữ liệu tự báo cáo; đồng thời đề xuất thiết kế dọc hoặc thực nghiệm để kiểm tra tốt hơn trình tự và quan hệ nhân quả trong nghiên cứu tiếp theo.	Mục 1.5 (trang 10-12); 3.6.8 (trang 110-111); 4.4.3 (trang 129-130), 4.5 (trang 130-142); Mục 5.4 (trang 150-151).
Giải thích sâu H11 không được chấp nhận, không suy rộng rằng quyền riêng tư "không quan trọng".	NCS rà soát và thống nhất cách kết luận H11 ở phần kết quả, thảo luận và kết luận luận án. Tác động PC × PV → CEN chưa đạt mức ý nghĩa 5% (p = 0,058), khoảng tin cậy Bootstrap 95% chứa 0; chưa đủ bằng chứng để khẳng định vai trò điều tiết tiêu cực của lo ngại quyền riêng tư. Phần thảo luận đã phân biệt việc người dùng có quan ngại về dữ liệu cá nhân với việc quan ngại ấy có làm thay đổi liên hệ PV → CEN hay không. NCS không sử dụng dấu âm để xác nhận một tác động chưa có ý nghĩa, cũng không suy luận quyền riêng tư không quan trọng.	Mục 4.3.2.3 (trang 123-124), Mục 4.5.3 (trang 139-142); Mục 5.1-5.2 (trang 143-145).
Tăng minh bạch về lấy mẫu qua ba kênh và mối liên hệ dữ liệu luận án.	NCS đã mô tả cụ thể hơn ba kênh tiếp cận mẫu (cơ sở đào tạo; mạng xã hội/mạng lưới quan hệ; cộng đồng người dùng ví), điều kiện tham gia, tiêu chí sàng lọc và luồng làm sạch dữ liệu. Trong 1.540 phản hồi ban đầu, 188 phản hồi không đạt điều kiện sàng lọc và 105 phản hồi có dấu hiệu chất lượng thấp bị loại, còn 1.247 quan sát hợp lệ; luận án cũng thừa nhận giới hạn khái quát hóa của phương pháp lấy mẫu phi xác suất.	Mục 3.4.2 (trang 99-104); Mục 5.4 (trang 150-151).
Rà soát thuật ngữ, đánh số mục, hình/bảng	NCS đã rà soát văn phong học thuật và cách sử dụng các thuật ngữ trọng tâm (ý định ĐSTGT, giá trị cảm nhận, sự gắn kết, cá nhân hóa cảm nhận, lo	Toàn luận án; Hình 4.1 (trang 118);

và tài liệu tham khảo.	ngại quyền riêng tư), đồng thời phân biệt thuật ngữ kỹ thuật "phân tích dư thừa" với "phần dư". NCS cũng đối chiếu ký hiệu thống kê, tên mục, tiêu đề bảng/hình và tài liệu tham khảo.	Tài liệu tham khảo (trang 156-184).
Ủy viên thư kí: TS. Nguyễn Thị Thùy Giang		
Làm rõ bài báo 630 mẫu và quan hệ với dữ liệu luận án.	NCS đã đối chiếu bài báo trong Danh mục công trình của tác giả. Bài báo sử dụng 630 quan sát thu thập tháng 4/2025, tập trung kiểm định mối quan hệ giữa trò chơi hóa, sự gắn kết và ý định đồng sáng tạo giá trị. Đây là nghiên cứu có liên quan, được triển khai trước giai đoạn nghiên cứu định tính của luận án. Các thang đo trong luận án được kế thừa từ những nghiên cứu trước, không phải hoàn toàn được xây dựng mới sau nghiên cứu định tính. Giai đoạn định tính tháng 5-6/2025 được thực hiện nhằm tiếp tục rà soát, hiệu chỉnh và hoàn thiện thang đo cho mô hình nghiên cứu đầy đủ. So với bài báo, luận án mở rộng mô hình bằng việc bổ sung giá trị cảm nhận, kiểm định cơ chế trung gian riêng biệt và nối tiếp, cùng vai trò điều tiết của cá nhân hóa cảm nhận và lo ngại quyền riêng tư. Luận án tiếp tục thực hiện khảo sát sơ bộ với 245 phản hồi hợp lệ và khảo sát chính thức với 1.247 phản hồi hợp lệ trong giai đoạn tháng 8-10/2025. Hai nghiên cứu có sự kế thừa về cơ sở lý thuyết và thang đo, nhưng khác nhau về phạm vi mô hình, quy trình và thời điểm thu thập dữ liệu.	Mục 1.5-1.6 (trang 10-13); Mục 3.2-3.4 (trang 84-104); Công trình của tác giả (trang 155).
Tiết chế tuyên bố "mở rộng lý thuyết"	NCS đã rà soát phần đóng góp học thuật. SDL xác định vai trò chủ động của khách hàng, luận án bổ sung bằng chứng về ý định ĐSTGT trong dịch vụ ví điện tử, không sửa đổi nguyên lý SDL. Với S-O-R, bổ sung hai cấu trúc phân biệt PV và CEN trong thành phần O, đồng thời kiểm định các đường trung gian. Với PCT, luận án kiểm định các điều kiện biên	Mục 2.3-2.4 (trang 57-69); Mục 4.5.2-4.5.3 (trang 131-142); Mục 5.2

	PP và PC. Các nhận định "mở rộng/tinh chỉnh lý thuyết" được tiết chế theo phạm vi dữ liệu.	(trang 144-145).
Gắn hàm ý với kết quả, làm rõ hạn chế và định hướng tiếp theo.	NCS rà soát các hàm ý quản trị tại mục 5.3 theo mức độ bằng chứng đối với từng mối quan hệ, tránh suy diễn từ ý định ĐSTGT sang hành vi ĐSTGT đã xảy ra. Các định hướng ứng dụng trò chơi hóa được gắn với việc tạo giá trị hữu dụng, hưởng thụ, củng cố gắn kết và cá nhân hóa phù hợp; kết quả H11 không có ý nghĩa thống kê không được dùng để kết luận quyền riêng tư không quan trọng. Mục 5.4 đã chỉnh sửa, trong đó giới hạn của dữ liệu tự báo cáo, cắt ngang, mẫu phi xác suất và việc chưa kiểm định hành vi ĐSTGT thực tế; từ đó khuyến nghị nghiên cứu dọc/thực nghiệm, kiểm định từng cơ chế trò chơi và theo dõi chuyển đổi từ ý định sang hành vi.	Mục 4.3.2-4.3.6 (trang 120-127); Mục 5.3 (trang 145-150), Mục 5.4 (trang 150-151).
Rà soát hình thức, thuật ngữ, đánh số mục và bảng/hình.	NCS tiếp thu và tiếp tục rà soát thuật ngữ "đồng sáng tạo giá trị", "ý định ĐSTGT", các cấu trúc trung gian và điều tiết; kiểm tra thống nhất tên bảng/hình, ký hiệu thống kê, cách dẫn nguồn và đánh số mục.	Toàn luận án; Danh mục bảng, hình (trang xi);
Chủ tịch hội đồng: PGS.TS Nguyễn Minh Ngọc		
Nội dung góp ý	**Giải trình chỉnh sửa**	**Trang, mục**
Rút gọn, cô đọng và chỉ rõ điểm mới của luận án.	NCS đã rà soát, tinh gọn và viết lại phần đóng góp lý thuyết theo hướng làm nổi bật ba điểm bổ sung chính: (1) cung cấp bằng chứng thực nghiệm về mối quan hệ giữa trò chơi hóa và ý định ĐSTGT, phân biệt với hành vi ĐSTGT hoặc những dạng ý định chuyên biệt, tiếp cận dưới góc độ SDL; (2) bổ sung vai trò của giá trị cảm nhận và sự gắn kết như hai trạng thái tâm lý phân biệt, đồng thời kiểm định cơ chế trung gian nối tiếp; (3) bổ sung bằng chứng về điều kiện biên, trong đó cá nhân hóa cảm nhận có vai trò điều tiết tích cực, vai trò điều tiết của lo ngại quyền riêng tư không được ủng hộ. Đồng thời, NCS	Mục 1.2 (trang 4-9) Mục 2.3 (trang 57-62) Mục 5.2 (trang 144-145).

	làm rõ giá trị bổ sung của việc kết hợp ba nền tảng lý thuyết SDL, S-O-R và PCT, tránh trình bày đóng góp chỉ như sự kết hợp các biến trong mô hình.	
Cần liên hệ rộng và cụ thể hơn với thực tiễn.	- NCS rà soát, và viết lại bối cảnh thực tiễn, bổ sung dữ liệu thứ cấp về thị trường ví điện tử, các trường hợp triển khai trò chơi hóa và hoạt động tiếp nhận đóng góp của người dùng. Nội dung được điều chỉnh nhằm làm rõ sự khác biệt giữa tương tác, giao dịch và ý định ĐSTGT, qua đó xác định cụ thể hơn vấn đề thực tiễn cần nghiên cứu và liên kết với mô hình đề xuất. - NCS đã viết lại mục 1.7.2 "Về mặt thực tiễn" theo hướng trình bày các đóng góp kỳ vọng của nghiên cứu, thay cho việc khẳng định trước kết quả kiểm định. Nội dung làm rõ cơ sở dự kiến hỗ trợ doanh nghiệp ứng dụng trò chơi hóa, nâng cao giá trị cảm nhận và sự gắn kết, đồng thời quản trị cá nhân hóa và quyền riêng tư. - NCS đã rà soát các hàm ý quản trị đã được xây dựng cụ thể trên cơ sở kết quả nghiên cứu, bao gồm định hướng thiết kế trò chơi hóa, nâng cao giá trị cảm nhận, củng cố sự gắn kết, tăng cường cá nhân hóa và quản trị quyền riêng tư. - Theo IPMA - mục 4.3.6, trò chơi hóa có mức quan trọng tương đối cao đối với ý định ĐSTGT, hàm ý ưu tiên cải thiện cách người dùng cảm nhận nhiệm vụ, phần thưởng, tiến trình và trải nghiệm mang tính trò chơi, không đơn thuần tăng số chương trình khuyến mãi. Với cơ chế trung gian, các chỉ báo giá trị hữu dụng/hưởng thụ và ba thành phần sự gắn kết là cơ sở theo dõi những khâu trải nghiệm cần cải thiện. Đối với điều tiết, định hướng quản trị tập trung vào mức độ phù hợp cá nhân hóa mà người	Mục 1.1 (trang 1-4), Mục 1.7.2 (trang 15-16); Mục 5.3 (trang 145-152). Mục 4.3.6 (trang 127);

	dùng cảm nhận; việc minh bạch và bảo vệ dữ liệu vẫn cần được duy trì dù H11 không được ủng hộ. - Mục 5.3 được chỉnh sửa cụ thể hóa cách vận dụng, tùy chọn phản hồi hoặc đề xuất cải tiến sau nhiệm vụ và theo dõi khoảng cách ý định-hành vi; ưu tiên giá trị hưởng thụ, theo dõi ba phương diện gắn kết và xem xét khác biệt theo tần suất trải nghiệm dựa trên IPMA/MGA; cải thiện mức độ phù hợp của gợi ý theo Johnson-Neyman, minh bạch mục đích sử dụng dữ liệu và quyền kiểm soát của người dùng.	Mục 5.3 (trang 145-150)

NGƯỜI HƯỚNG DẪN CHÍNH	NGƯỜI HƯỚNG DẪN PHỤ	NGHIÊN CỨU SINH
PGS. TS Cao Minh Trí	TS Bảo Trung	Trịnh Thị Hồng Minh

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG

PGS.TS Nguyễn Minh Ngọc