

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

TRẦN NGỌC MINH TRANG

**NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
VIỆC CHẤP NHẬN SỬ DỤNG THẺ THANH TOÁN
NỘI ĐỊA CỦA KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM, CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng
Mã số: 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2015

Công trình được hoàn thành tại

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS. NGUYỄN NGỌC VŨ**

Phản biện 1: PGS. TS. Nguyễn Hòa Nhân

Phản biện 2: TS. Lê Công Toàn

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại Học Đà Nẵng vào ngày 18 tháng 10 năm 2015

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin Học liệu - Đại Học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học kinh tế - Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Thẻ thanh toán nội địa là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt được sử dụng nhiều tại Việt Nam cũng như tại thành phố Đà Nẵng bởi sự đa dạng và tính tiện lợi của nó. Thế nhưng, sản phẩm thẻ nói chung và thẻ thanh toán nội địa của BIDV nói riêng vẫn chưa được phổ biến với mọi tầng lớp dân cư. Vì vậy, một nghiên cứu về lĩnh vực thẻ thanh toán nội địa là một nhu cầu cần thiết.

Mặc dù hiện nay trên thế giới đã xuất hiện nhiều lý thuyết, mô hình nghiên cứu giải thích các yếu tố tác động đến hành vi và sự chấp nhận của người sử dụng công nghệ, nhưng đến nay, trong nước còn rất ít các nghiên cứu liên quan đến các yếu tố chính ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ thanh toán nội địa của khách hàng.

Vì vậy, tôi quyết định chọn đề tài: *“Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ thanh toán nội địa của khách hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Đà Nẵng”* để tìm ra những nhân tố và xu hướng tác động đến ý định của khách hàng sử dụng thẻ, thông qua đó đưa ra một số đề xuất đối với ngân hàng nhằm khai thác tối đa thị trường thẻ đầy tiềm năng này.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Kiểm định thang đo về các nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng tại BIDV CN Đà Nẵng.
- Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng tại BIDV CN Đà Nẵng.
- Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến việc chấp nhận sử dụng TTND của khách hàng

- Đề xuất các hàm ý chính sách nhằm giúp cho thẻ TTND của BIDV ngày càng thu hút được khách hàng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Các nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND BIDV của khách hàng.

- Địa điểm và thời gian: Dữ liệu sơ cấp được thu thập trong 3 năm 2012- 2014. Khảo sát đối với khách hàng tại địa bàn thành phố Đà Nẵng trong khoảng thời gian từ tháng 5/2015 đến tháng 7/2015.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sơ bộ định tính và nghiên cứu chính thức định lượng. Công cụ: phiếu điều tra, phần mềm SPSS 16.0

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Các kết quả của nghiên cứu sẽ giúp các ngân hàng có thể định hướng việc phát triển thanh toán đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng. Bên cạnh đó, nghiên cứu còn đóng góp thêm một tài liệu khoa học trong lĩnh vực ngân hàng, thông qua việc xây dựng một mô hình lý thuyết giải thích các yếu tố tác động đến hành vi sử dụng thẻ thanh toán của khách hàng.

6. Cấu trúc của luận văn

- Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về các nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ thanh toán nội địa

- Chương 2: Thiết kế nghiên cứu

- Chương 3: Phân tích kết quả nghiên cứu

- Chương 4: Đề xuất hàm ý chính sách

7. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC CHẤP NHẬN SỬ DỤNG THẺ THANH TOÁN NỘI ĐỊA

1.1. TỔNG QUAN VỀ THẺ THANH TOÁN NỘI ĐỊA

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm thẻ thanh toán nội địa

a. Khái niệm

Thẻ thanh toán nội địa là thẻ do tổ chức phát hành thẻ phát hành sử dụng thay thế tiền mặt để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt trong phạm vi quốc gia và đồng tiền giao dịch phải là đồng bản tệ của nước đó. Thông thường, thẻ nội địa của NHTM phát hành chỉ sử dụng tại hệ thống máy ATM và mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ của ngân hàng phát hành và ngân hàng đại lý, ngân hàng liên kết với ngân hàng phát hành trong phạm vi một nước.

Theo tính chất thanh toán của thẻ, thẻ thanh toán nội địa bao gồm thẻ tín dụng nội địa, thẻ ghi nợ nội địa và thẻ trả trước.

b. Đặc điểm thẻ thanh toán nội địa

Thẻ thanh toán nội địa mang đầy đủ những đặc điểm chung của thẻ thanh toán như: tính linh hoạt; tính tiện lợi; tính an toàn và nhanh chóng.

Ngoài ra, thẻ thanh toán nội địa còn có những đặc điểm riêng:

- Đồng tiền sử dụng trong giao dịch mua bán hàng hóa hay rút tiền mặt phải là đồng bản tệ của quốc gia đó.
- Thẻ thanh toán nội địa hoạt động đơn giản.
- Phí duy trì thẻ thanh toán nội địa thấp hơn.
- Thẻ nội địa dễ dàng rút tiền tại các máy rút tiền ATM trong nước với mức phí rẻ hơn.

1.1.2. Chức năng thẻ thanh toán nội địa

1.1.3. Lợi ích và rủi ro khi sử dụng thẻ thanh toán nội địa

a. Lợi ích

➤ *Đối với chủ thẻ:* Sự linh hoạt, nhanh chóng và tiện lợi khi thanh toán ở trong nước; có thể rút tiền mặt ở nhiều nơi; An toàn.

➤ *Đối với Ngân hàng:* Tăng doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng; Giúp ngân hàng huy động vốn nhàn rỗi trong dân cư.

➤ *Đối với đơn vị chấp nhận thẻ:* Đơn vị chấp nhận thẻ được hưởng những ưu đãi từ phía Ngân hàng; thu hút được nhiều khách hàng, tăng doanh thu bán hàng; tiết kiệm được chi phí, đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn, tăng khả năng cạnh tranh cho ĐVCNT.

➤ *Đối với nền kinh tế:* Là một phương tiện thanh toán ưu việt; tăng cường lưu thông tiền tệ trong nền kinh tế; thực hiện chính sách quản lý vĩ mô của Nhà nước.

b. Rủi ro

- *Đối với chủ thẻ:* bị lộ số PIN hoặc bị đánh cắp thẻ mà chưa kịp báo với NHPH.

- *Đối với ngân hàng phát hành:* phát hành thẻ với những thông tin giả mạo; hay chủ thẻ cố tình lấy tiền của ngân hàng..

- *Đối với ngân hàng thanh toán:* Nhân viên ĐVCNT cố tình in nhiều bộ hóa đơn thanh toán thẻ nhưng chỉ giao một bộ cho khách hàng, để nhằm chiếm dụng tiền của NHTT.

- *Đối với cơ sở chấp nhận thẻ:* thẻ đã hết thời hạn hiệu lực mà CSCNT không phát hiện ra, NHPH từ chối thanh toán hóa đơn.

1.2. TỔNG QUAN VỀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC CHẤP NHẬN SỬ DỤNG THẺ

1.2.1. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ

a. Nhân tố kinh tế và pháp luật

b. Các nhân tố thuộc về ngân hàng

- Cơ sở vật chất công nghệ
- Mạng lưới và khả năng sẵn sàng của hệ thống ATM
- Chính sách marketing của ngân hàng cấp thẻ
- Sự bảo mật và an toàn khi sử dụng thẻ

c. Các nhân tố thuộc về khách hàng

- Thói quen sử dụng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt
- Nhận thức vai trò của thẻ thanh toán

1.2.2. Các mô hình lý thuyết về chấp nhận và sử dụng CN

a. Thuyết hành động hợp lý (TRA)

b. Thuyết hành vi có kế hoạch (TPB)

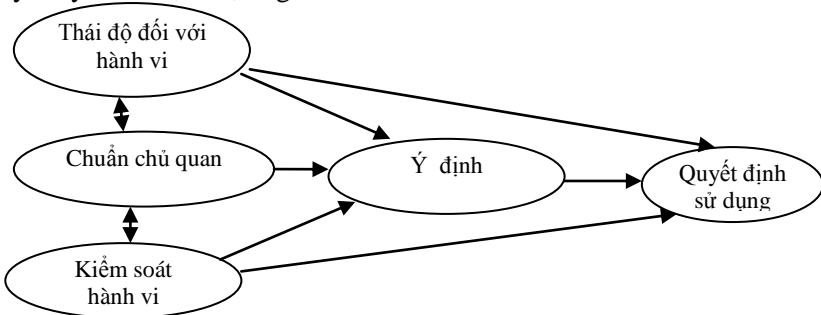
c. Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM)

d. Lý thuyết hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ

1.3. CÁC NGHIÊN CỨU THỰC NGHIỆM VỀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC CHẤP NHẬN SỬ DỤNG THẺ

1.3.1. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng thẻ tín dụng của cộng đồng đại học tại Indonesia của Maya Sari & Rofi Rofaida, 2011

Tác giả đã dựa trên thuyết hành vi có kế hoạch (TPB) làm cơ sở lý thuyết để thực hiện nghiên cứu.



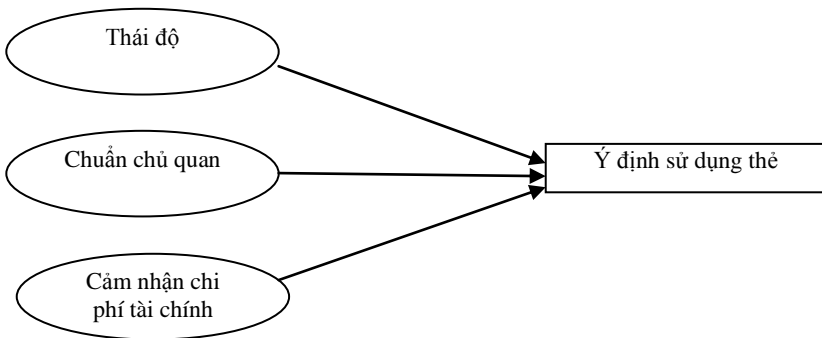
Hình 1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng thẻ tín dụng

Từ kết quả kiểm định, các nhân tố thái độ, chuẩn chủ quan và kiểm soát hành vi đều có ảnh hưởng đến ý định sử dụng trong đó “Thái độ” có ảnh hưởng đến ý định và quyết định sử dụng thể mạnh hơn nhiều so với các yếu tố khác.

Khoảng cách đối với đề tài: Nghiên cứu chỉ quan tâm đến yếu tố thái độ của người sử dụng quyết định đến hành vi mà không đánh giá xem các yếu tố nằm ngoài kiểm soát của cá nhân như điều kiện, môi trường, cơ sở vật chất, pháp luật ... có tác động đến hành vi của người dùng hay không.

1.3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn thể tín dụng tại Pakistan: áp dụng Thuyết hành động hợp lý (TRA) của Muhammad Ali và Syed Ali Raza, 2015

Nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu dựa trên mô hình TRA gốc có bổ sung thêm biến “cảm nhận chi phí tài chính” .



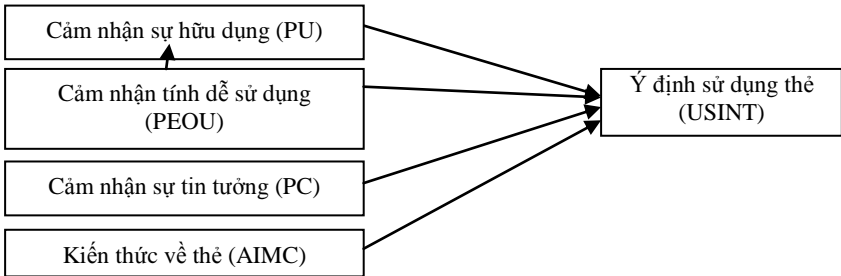
Hình 1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn sử dụng thể tín dụng

Nhân tố “chuẩn chủ quan” và “thái độ” có ý nghĩa và tác động dương đến dự định lựa chọn thể tín dụng của khách hàng và chuẩn chủ quan là nhân tố có tác động mạnh nhất trong dự đoán ý định lựa chọn thể tín dụng. Còn nhân tố “Cảm nhận chi phí tài chính” lại không có ý nghĩa trong mô hình.

Khoảng cách đối với đề tài hiện tại: Vì nghiên cứu lấy mô hình TRA làm cơ sở nên % giải thích bởi mô hình thấp (<50%). Ngoài ra, nghiên cứu cũng chưa đánh giá xem các yếu tố nằm ngoài kiểm soát của cá nhân như điều kiện, cơ sở vật chất, pháp luật ...có tác động đến hành vi của người dùng hay không. Hơn nữa, đặc điểm kinh tế xã hội, tôn giáo ở Việt Nam khác tương đối so với Pakistan, nên các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng thẻ cũng sẽ có những điểm khác nhau..

1.3.3. Phân tích nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng thẻ tín dụng điện thoại tại Malaysia của Hanudin Amin, 2007

Ngoài áp dụng hai nhân tố cơ bản “cảm nhận tính dễ sử dụng” và “cảm nhận sự hữu dụng” trong mô hình TAM, tác giả còn bổ sung thêm nhân tố “cảm nhận sự tin tưởng” và “kiến thức về thẻ tín dụng điện thoại”.



Hình 1.7. Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng thẻ tín dụng điện thoại

Qua bảng phân tích kết quả hồi quy cho thấy các biến PU, PEOU, PC và AIMC có ảnh hưởng và đều có tác động dương đến ý định sử dụng thẻ tín dụng điện thoại. Trong đó, thì biến Kiến thức về thẻ tín dụng điện thoại có tác động mạnh nhất đến ý định sử dụng thẻ.

Khoảng cách đối với đề tài hiện tại: Nghiên cứu chưa đánh giá xem các yếu tố bên ngoài khác như ảnh hưởng của những người xung quanh, cơ sở vật chất .v.v. có tác động đến ý định sử dụng thẻ của khách hàng hay không. Trong khi đó, tác giả nhận thấy đây là hai nhân tố quan trọng cần được đưa vào nghiên cứu để phân tích.

1.3.4. Mô hình nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến ý định và quyết định sử dụng thẻ ATM tại Việt Nam của PGS.TS. Lê Thế Giới và ThS. Lê Văn Huy, 2005

Nghiên cứu khẳng định trong điều kiện tại Việt Nam, mô hình tối ưu gồm 7 nhân tố: yếu tố luật pháp, hạ tầng công nghệ, nhận thức vai trò của thẻ ATM, độ tuổi của người tham gia, khả năng sẵn sàng của hệ thống ATM và dịch vụ cấp thẻ của ngân hàng, chính sách marketing của đơn vị cấp thẻ, tiện ích của thẻ; 2 nhân tố không tồn tại trong mô hình là yếu tố kinh tế và thói quen sử dụng. Trong đó, nhận thấy, yếu tố *Khả năng sẵn sàng của hệ thống ATM và dịch vụ cấp thẻ của ngân hàng* có tác động mạnh nhất đến ý định sử dụng thẻ ATM của người dân.

Khoảng cách đối với đề tài: Phạm vi nghiên cứu của đề tài chỉ tại thành phố Đà Nẵng, đối tượng là các khách hàng cá nhân nên các yếu tố vĩ mô không được đưa vào. Ngoài ra, nghiên cứu không xem xét đến yếu tố sự bảo mật và an toàn, nhưng theo tác giả, với sự phát triển của công nghệ hiện nay, đây là yếu tố có thể tác động đến ý định sử dụng thẻ của khách hàng, cần được đưa vào mô hình để phân tích.

1.3.5. Nghiên cứu mức độ chấp nhận sử dụng thẻ thanh toán xăng dầu _ Flexicard của người tiêu dùng tại Đà Nẵng: Áp dụng mô hình thống nhất việc chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT) của Trần Thị Minh Anh, năm 2010

Nghiên cứu áp dụng mô hình UTAUT (2003), đồng thời đưa

thêm 2 nhân tố khác, đó là “Lo lắng” và “Thái độ”, cả hai nhân tố này đều chịu tác động bởi các yếu tố Giới tính, tuổi tác và kinh nghiệm và đều ảnh hưởng trực tiếp đến dự định hành vi của người tiêu dùng.

Kết quả phân tích cho thấy, tất cả các nhân tố: Thái độ, hiệu quả mong đợi, nỗ lực mong đợi, ảnh hưởng xã hội, điều kiện thuận lợi đều tác động thuận chiều với Dự định hành vi, riêng “Lo lắng” có tác động ngược lại. [1] Trong đó, Thái độ có tác động mạnh nhất đến Dự định hành vi.

CHƯƠNG 2

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1.1. Vài nét về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

- a. Lịch sử hình thành và phát triển của BIDV Đà Nẵng*
- b. Chức năng, nhiệm vụ của BIDV Đà Nẵng*

2.1.2. Tình hình kinh doanh thẻ thanh toán nội địa Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng

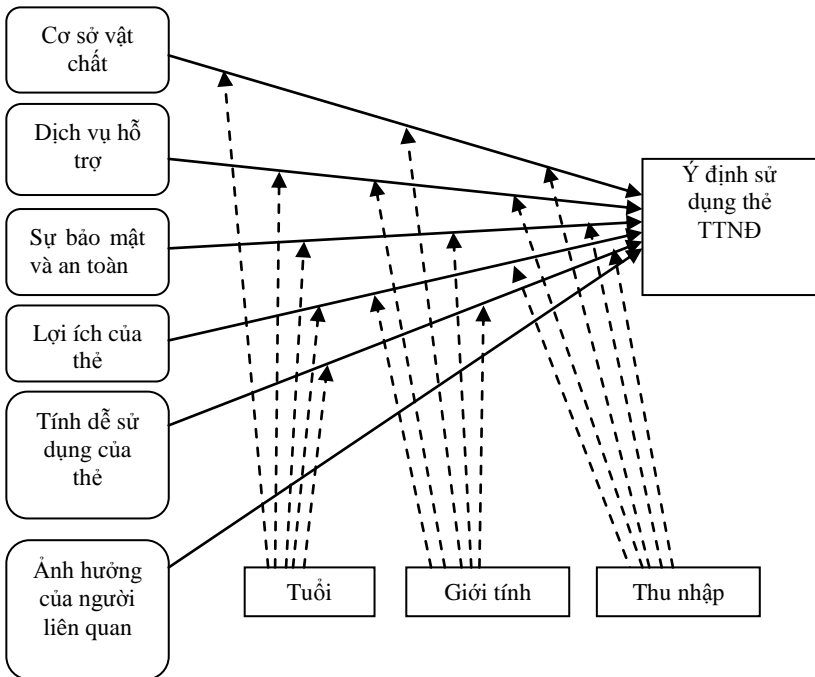
2.2. XÂY DỰNG MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Tác giả vẫn sử dụng các nhân tố tác động đến việc chấp nhận sử dụng thẻ thanh toán dựa trên nền tảng lý thuyết và các mô hình nghiên cứu thực nghiệm đi trước, đó là: *Cơ sở vật chất; Sự bảo mật và an toàn khi sử dụng thẻ; Lợi ích của thẻ; Tính dễ sử dụng của thẻ; Ảnh hưởng của những người liên quan*

Đề tài đề xuất thêm một nhân tố mới: “*Dịch vụ hỗ trợ của ngân hàng*”. Bởi lẽ, thẻ thanh toán là một sản phẩm của công nghệ ngân hàng, không phải khách hàng nào cũng có thể thành thạo các thao tác kỹ thuật khi thanh toán qua thẻ, và không phải khách hàng nào cũng có kiến thức và hiểu biết đầy đủ về lợi ích, vai trò, cách sử dụng thẻ. Vì thế, một khi khách hàng nhận được sự tư vấn nhiệt tình, hỗ trợ kịp thời của nhân viên ngân hàng trong quá trình sử dụng thẻ thì khách hàng đó sẽ dễ dàng chấp nhận sử dụng thẻ của ngân hàng.

Mô hình nghiên cứu đề xuất:



Hình 2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất

2.2.2. Mô tả các thành phần và giả thiết nghiên cứu

Ý định sử dụng thẻ TTND: đề cập đến sự sẵn sàng sử dụng thẻ TTND của khách hàng.

Cơ sở vật chất: biểu hiện là hạ tầng công nghệ của ngân hàng, mạng lưới và khả năng sẵn sàng của hệ thống ATM.

+ **Giả thuyết H1:** *Nhân tố Cơ sở vật chất có tác động cùng chiều đến việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của KH tại BIDV CN Đà Nẵng.*

Dịch vụ hỗ trợ của Ngân hàng: biểu hiện là các chính sách, dịch vụ của ngân hàng nhằm hỗ trợ khách hàng trong việc sử dụng thẻ.

+ **Giả thuyết H2:** *Nhân tố Dịch vụ hỗ trợ của Ngân hàng có tác động dương đến việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng tại BIDV CN Đà Nẵng.*

Sự bảo mật và an toàn của thẻ: diễn tả mức độ cảm thấy an toàn và được bảo mật khi sử dụng thẻ của khách hàng.

+ **Giả thuyết H3:** *Sự bảo mật và an toàn của thẻ càng tăng (giảm) thì việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng tại BIDV ĐN sẽ tăng (giảm).*

Lợi ích của thẻ được thể hiện bằng việc đánh giá tính hữu dụng của việc sử dụng thẻ TTND như cải thiện công việc, tiết kiệm thời gian trong công việc của khách hàng, kiểm soát được chi tiêu và khả năng tiếp cận với các phương thức mua hàng hiện đại.

+ **Giả thuyết H4:** *Lợi ích của thẻ TTND càng tăng (giảm) thì việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng tại BIDV ĐN sẽ tăng (giảm).*

Tính dễ sử dụng của thẻ: Trong mô hình này, tính dễ sử dụng của thẻ được xét trên các vấn đề như khách hàng có dễ dàng nắm rõ các kỹ năng sử dụng hay các chức năng tương tác khi sử dụng thẻ có dễ dàng với khách hàng hay không.

+ **Giả thuyết 5:** *Tính dễ sử dụng của thẻ TTND càng tăng*

(giảm) thì việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng tại BIDV ĐN sẽ tăng (giảm).

Ảnh hưởng của những người liên quan: khách hàng sử dụng thẻ thanh toán nội địa của BIDV có thể bị ảnh hưởng từ các đối tượng có liên quan như: cha/mẹ, anh/chi/em, vợ/chồng, bạn bè, đồng nghiệp...

+ **Giả thuyết H6:** Ảnh hưởng của những người liên quan có tác động dương (+) lên việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng tại BIDV Đà Nẵng

2.2.3. Đo lường biến trong mô hình

Các nhân tố trong mô hình đề xuất là kết quả của sự kế thừa, hiệu chỉnh và bổ sung từ các nghiên cứu thực nghiệm trước đây về chấp nhận sử dụng thẻ. Do vậy, tác giả đã dựa trên thang đo của các nghiên cứu này để xây dựng thang đo sơ bộ cho các biến trong mô hình nghiên cứu đề xuất.

2.3. QUY TRÌNH THỰC HIỆN NGHIÊN CỨU

2.4. NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

2.4.1. Thiết kế nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính thông qua kỹ thuật thảo luận và phỏng vấn sâu. Kết quả của nghiên cứu định tính là cơ sở để hiệu chỉnh, bổ sung bảng câu hỏi và thang đo chính thức. Ngoài ra, thảo luận còn giúp loại bỏ các biến không rõ ràng, hiệu chỉnh một số câu từ cho rõ nghĩa và cụ thể, phản ánh chính xác bản chất vấn đề cần nghiên cứu.

2.4.2. Kết quả nghiên cứu định tính

Sau khi tiến hành thảo luận và phỏng vấn các đối tượng có kinh nghiệm, am hiểu lĩnh vực ngân hàng và khác hàng đang sử dụng thẻ TTND, nhìn chung các ý kiến đều đồng tình với nội dung các nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ thanh toán nội

địa. Một số ý kiến cho rằng các phát biểu cần rõ ràng và cụ thể hơn, sử dụng thuật ngữ dễ hiểu và gần gũi hơn.

Sau khi thực hiện nghiên cứu định tính, các thang đo được xác định đầy đủ (gồm 27 biến quan sát) với 6 nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ thanh toán nội địa BIDV.

2.5. NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG

2.5.1. Thiết kế mẫu nghiên cứu

Kích thước mẫu

Kích thước mẫu theo tỷ lệ với số biến quan sát tối thiểu là 1:5 (Bollen, 1989), nghĩa là cứ mỗi biến đo lường cần tối thiểu 5 quan sát. Trong nghiên cứu này, mô hình đo lường gồm 31 biến quan sát, kích thước mẫu tối thiểu là $31 * 5 = 155$ mẫu.

Phương pháp chọn mẫu

Phương pháp chọn mẫu được sử dụng trong nghiên cứu là phương pháp chọn mẫu phi xác suất, cụ thể là phương pháp chọn mẫu thuận tiện và phương pháp lấy mẫu tích lũy nhanh.

Phương thức thu thập dữ liệu

Dữ liệu được thu thập chủ yếu thông qua các hình thức phỏng vấn trực tiếp, trả lời qua email.

2.5.2. Xây dựng bảng câu hỏi

a. Thiết kế bảng câu hỏi

b. Mã hóa thang đo

Bảng 2.4. Mã hóa các thang đo nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ thanh toán nội địa

| | Mã hóa | Diễn giải |
|-------------------------------------|---------------|---|
| Cơ sở vật chất của ngân hàng | | |
| 1 | CSVC1 | Hạ tầng công nghệ của ngân hàng hiện đại và đồng bộ. |
| 2 | CSVC2 | Đễ dàng tìm thấy trụ ATM |
| 3 | CSVC3 | ATM luôn có sẵn tiền đáp ứng nhu cầu rút tiền |
| 4 | CSVC4 | Thời gian hoạt động, thực hiện giao dịch qua ATM 24/24. |
| 5 | CSVC5 | Thẻ BIDV có thể thanh toán ở ATM ngân hàng khác. |
| Dịch vụ hỗ trợ của ngân hàng | | |
| 6 | HT1 | Miễn phí khi mở thẻ. |
| 7 | HT2 | Nhân viên ngân hàng hướng dẫn và hỗ trợ kịp thời khi gặp khó khăn trong thanh toán. |
| 8 | HT3 | Được chiết khấu/giảm giá khi thanh toán hóa đơn qua thẻ. |
| 9 | HT4 | Chính sách ưu đãi đối với khách hàng sử dụng thẻ lâu năm. |
| Sự bảo mật và an toàn | | |
| 10 | AT1 | Sự bảo mật thông tin của BIDV khiến tôi an tâm. |
| 11 | AT2 | Địa điểm đặt máy ATM nằm ở nơi đông người. |
| 12 | AT3 | Điểm đặt máy ATM của BIDV có gắn camera. |
| 13 | AT4 | Giao dịch thực hiện khi sử dụng thẻ TTND BIDV rất an toàn. |
| Lợi ích của thẻ | | |
| 14 | LI1 | Giúp tôi tiết kiệm thời gian. |

| | Mã hóa | Diễn giải |
|---|---------------|---|
| 15 | LI2 | Giúp tôi dễ dàng thanh toán ở khắp mọi nơi. |
| 16 | LI3 | Giúp tôi đơn giản hóa việc theo dõi chi tiêu. |
| 17 | LI4 | Giúp tôi đảm bảo an toàn nguồn tiền. |
| 18 | LI5 | Tiếp cận các phương thức mua hàng hiện đại |
| Tính dễ sử dụng của thẻ | | |
| 19 | DD1 | Dễ dàng thành thạo nắm rõ các kỹ năng sử dụng thẻ. |
| 20 | DD2 | Các tương tác khi sử dụng thẻ rất rõ ràng, dễ hiểu. |
| 21 | DD3 | Dễ dàng thao tác với máy POS và ATM. |
| 22 | DD4 | Nhìn chung, tôi thấy thẻ TTND BIDV dễ dàng sử dụng. |
| Ảnh hưởng của người liên quan | | |
| 23 | AH1 | Gia đình tôi nghĩ tôi nên sử dụng thẻ TTND BIDV. |
| 24 | AH2 | Tôi sử dụng thẻ TTND BIDV vì bạn bè tôi khuyên. |
| 25 | AH3 | Tôi được nhân viên ngân hàng giới thiệu về thẻ TTND. |
| 26 | AH4 | Vì cơ quan đang làm trả lương qua tài khoản thẻ. |
| 27 | AH5 | Sử dụng thẻ TTND là xu hướng tất yếu trong XH hiện đại. |
| Ý định sử dụng thẻ (Biến phụ thuộc) | | |
| 28 | YĐ1 | Tôi sẽ sử dụng nhiều sản phẩm thẻ TTND BIDV. |
| 29 | YĐ2 | Tôi tiếp tục sử dụng thẻ TTND BIDV trong thời gian tới. |
| 30 | YĐ3 | Tôi sẽ thanh toán qua thẻ thường xuyên hơn. |
| 31 | YĐ4 | Tôi sẽ giới thiệu cho mọi người sử dụng thẻ TTND BIDV. |

2.5.3. Phương pháp phân tích dữ liệu

CHƯƠNG 3

PHÂN TÍCH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. PHÂN TÍCH THỐNG KÊ MÔ TẢ

3.1.1. Thông tin nhân khẩu học của mẫu

- *Về giới tính*: Tỷ lệ giữa khách hàng nam và nữ được hỏi lần lượt là 53.81% (với 113 người) và 46.19% (với 97 người).

- *Về độ tuổi*: Số lượng khách hàng trong độ tuổi từ 26 -45 tuổi và từ 46 -60 tuổi là chiếm tỉ lệ cao và tương đương nhau, lần lượt là 38,1% và 36,67%, thấp nhất trên 60 tuổi (10%).

- *Về trình độ*: khách hàng sử dụng thẻ TTND có trình độ đại học chiếm tỷ lệ cao nhất 39.05%. Tiếp theo đó là khách hàng có trình độ cao đẳng trung cấp (22.86%), thạc sĩ (19.52%), phổ thông (16.67%) và thấp nhất là tiến sĩ (1.9%).

- *Về nghề nghiệp*: Nghề nghiệp chủ yếu của khách hàng là nhân viên văn phòng/kỹ thuật, giáo viên, cán bộ quản lý với tỷ lệ lần lượt là 35.2% , 17.1% , và 16.7%. Chiếm tỷ lệ nhỏ nhất là hưu trí

- *Về thu nhập bình quân hàng tháng*: Xét về thu nhập, đa số khách hàng được hỏi có thu nhập từ 5 triệu đến 10 triệu đồng/tháng chiếm 45.2% . Tiếp đến là khách hàng có thu nhập bình quân tháng từ 3 triệu đến 5 triệu đồng, chiếm 36.7% , và thấp nhất là nhóm khách hàng có thu nhập trên 10 triệu đồng chiếm 3.8%.

3.1.2. Phân tích thống kê mô tả

a. Tình trạng sử dụng thẻ TTND của KH được phỏng vấn

Trong 220 bản hồi đáp từ khách hàng có 210 bản khách hàng trả lời CÓ. Điều này cho thấy phần lớn khách hàng tham gia phỏng vấn đều đang sử dụng thẻ TTND của ngân hàng.

b. Sản phẩm thẻ TTND khách hàng được phỏng vấn sử dụng

Đa phần KH được phỏng vấn sử dụng các sản phẩm thẻ là thẻ ghi nợ nội địa BIDV, trong đó cao nhất là thẻ BIDV Lingo (35.7%), tiếp đến là thẻ BIDV eTrans, thẻ BIDV Moving, thẻ BIDV Hamony . Các khách hàng dường như không sử dụng thẻ tín dụng nội địa riêng.

c. Mục đích sử dụng thẻ TTND BIDV của khách hàng

Khách hàng sử dụng thẻ chủ yếu để rút tiền phục vụ cho chi tiêu, hay thanh toán hóa đơn và chuyển khoản, chiếm tỷ lệ cao nhất đến 30.1%. Sau đó là “Nhận lương”, 25.6%, mục đích sử dụng thẻ để mua sắm tại các nhà hàng, siêu thị hay để thanh toán trực tuyến lần lượt là 23.8% và 20.5%.

d. Thời gian khách hàng đã sử dụng thẻ TTND BIDV

Có đến 37.1% khách hàng được phỏng vấn đã sử dụng thẻ trên 4 năm. Số lượng khách hàng sử dụng thẻ trong thời gian ít hơn 1 năm và từ 1 năm đến 3 năm là xấp xỉ nhau, lần lượt là 67 người và 65 người.

e. Nguồn thông tin mà khách hàng biết đến thẻ TTND BIDV

Phần lớn khách hàng khi đến giao dịch tại chi nhánh thì được nhân viên ngân hàng giới thiệu biết đến thẻ TTND của ngân hàng, 29.1%. Số khách hàng biết đến thẻ TTND của ngân hàng qua người thân, bạn bè, đồng nghiệp cũng chiếm tỷ lệ cao 25.8%. Sau cùng, nhóm khách hàng biết đến thẻ qua Internet, báo, tạp chí, tivi và radio.

3.2. KIỂM ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ THANG ĐO

3.2.1. Phân tích hệ số tin cậy Cronbach’s Alpha

a. Thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến Ý định sử dụng thẻ

Tất cả các hệ số Cronbach’s Alpha của các nhân tố đều tương đối cao từ 0,7 trở lên, thang đo của các nhân tố này là tốt. Hệ số

tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0,3 do đó, các biến đều được đảm bảo và đưa vào các phân tích tiếp theo.

Hệ số tương quan biến tổng của biến DD1 là 0.496, nếu loại bỏ biến này thì độ tin cậy của thang đo “Tính dễ sử dụng của thẻ” sẽ tăng lên. Vì vậy tác giả loại bỏ biến này để thang đo được phù hợp hơn.

b. Thang đo Ý định sử dụng thẻ

Các biến đo lường thang đo đều đạt yêu cầu về hệ số tương quan biến tổng. Hệ số tin cậy của thang đo khá cao (0.881), đây là một thang đo tốt, các biến đều được giữ lại.

c. Kết luận chung

3.2.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

• Thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến Ý định sử dụng thẻ

Hệ số KMO = 0.723 với Sig. = 0,000 đạt yêu cầu.

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy có 6 yếu tố được trích với phương sai tích lũy là 70.517%

Không có biến nào cần loại bỏ, sẽ có 26 biến được chia thành 6 nhân tố (bảng 3.9)

Bảng 3.9. Bảng tổng hợp các biến đo lường các nhân tố

| Nhân tố | Biến đo lường |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| Lợi ích của thẻ (LI) | LI1, LI2, LI3, LI4, LI5 |
| Cơ sở vật chất (CSVC) | CSVC1, CSVC2, CSVC3, CSVC4, CSVC5 |
| Dịch vụ hỗ trợ (HT) | HT1, HT2, HT3, HT4 |
| Sự bảo mật và an toàn (AT) | AT1, AT2, AT3, AT4 |
| Ảnh hưởng của người liên quan (AH) | AH1, AH2, AH3, AH4, AH5 |
| Tính dễ sử dụng của thẻ (DD) | DD2, DD3, DD4 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát)

➤ Thang đo biến phụ thuộc “Ý định sử dụng thẻ”

Phân tích nhân tố EFA lần đầu tiên và cũng là lần duy nhất cho thấy rằng từ các biến quan sát ban đầu đã trích được một nhân tố với chỉ số KMO = 0.815 đạt yêu cầu. Nhân tố Ý định sử dụng thẻ được đo lường bởi 4 biến: YĐ1, YĐ2, YĐ3, YĐ4.

3.3. KIỂM ĐỊNH MÔ HÌNH VÀ CÁC GIẢ THIẾT

3.3.1. Phân tích hồi quy tuyến tính bội

Phân tích hồi quy bằng phương pháp stepwise, trong mô hình cuối cùng, biến CSVC, AT, HT và LI đều có giá trị Sig. <0.05, điều này chứng tỏ các yếu tố này đều có ý nghĩa 95% trong mô hình và đều có tác động đến việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND.

Như vậy, phương trình hồi quy thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng thẻ TTND của khách hàng:

$$YĐ_i = 0.221 + 0.145LI_i + 0.347CSVC_i + 0.227HT_i + 0.285AT_i$$

Từ kết quả phân tích, giá trị của các B đều >0, các giả thuyết H1, H2, H3, H4 được chấp nhận.

3.3.2. Đánh giá mức độ phù hợp của mô hình

Kết quả ($R^2=0.476$) cho thấy độ thích hợp của mô hình là 47.6% hay nói một cách khác 47.6% sự biến thiên của yếu tố Ý định sử dụng thẻ (YĐ) được giải thích của 4 yếu tố: yếu tố Lợi ích của thẻ (LI), yếu tố Cơ sở vật chất (CSVC), yếu tố Dịch vụ hỗ trợ của ngân hàng (HT) và yếu tố Sự bảo mật và an toàn (AT).

Bảng phân tích phương sai cho thấy Sig = 0.000 chứng tỏ rằng mô hình hồi quy xây dựng là phù hợp với dữ liệu thu được và các biến đưa vào đều có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 5%.

3.3.3. Kiểm định sự phù hợp của mô hình

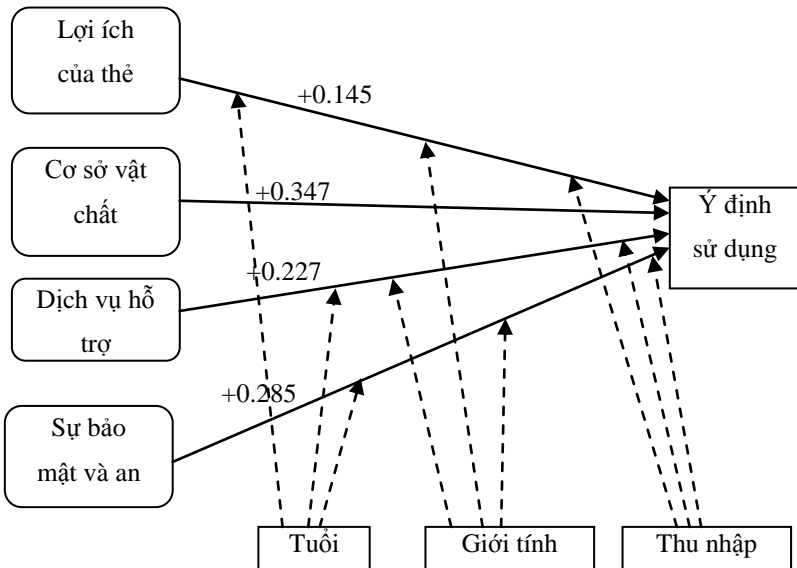
Với giá trị F = 46.497 và với mức ý nghĩa sig = 0,000 << 0,05 (Phụ lục 8), cho thấy sự phù hợp của mô hình..

Hệ số phóng đại phương sai (VIF) của các biến độc lập cho

thấy tính đa cộng tuyến các biến độc lập là không đáng kể và các biến trong mô hình được chấp nhận.

Hệ số Durbin Watson (Phụ lục 8) có giá trị $d = 2.224$ nên chấp nhận giả thuyết không có sự tương quan chuỗi bậc nhất trong mô hình.

3.3.4. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh cuối cùng



Hình 3.1. Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh cuối cùng

$$YD_i = 0.221 + 0.145LL_i + 0.347CSVC_i + 0.227HT_i + 0.285AT_i$$

Yếu tố cơ sở vật chất được khách hàng quan tâm nhiều nhất. Cơ sở vật chất của ngân hàng tăng lên 1 cấp thì việc đưa ra chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng sẽ tăng lên 34.7%.

Khi mức độ bảo mật và an toàn tăng lên 1 cấp thì việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng tăng lên 28.5%.

Khi dịch vụ hỗ trợ của ngân hàng tăng lên 1 cấp, thì việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng tăng lên 22.7%.

Khi lợi ích của thẻ tăng lên 1 cấp thì việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND của khách hàng tăng lên 14.5%.

3.4. PHÂN TÍCH ANOVA

3.5. TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 4 nhân tố tác động đến việc chấp nhận sử dụng thẻ TTND BIDV, bao gồm: lợi ích của thẻ, cơ sở vật chất của ngân hàng, dịch vụ hỗ trợ của ngân hàng, sự bảo mật và an toàn, trong đó nhân tố tác động mạnh nhất đến dự định hành vi là Cơ sở vật chất của ngân hàng. 4 nhân tố này giải thích được 47.6% sự biến động trong ý định sử dụng thẻ TTND của khách hàng.

Phân tích đối với nhóm nhân khẩu học, kết quả cho thấy không có sự khác biệt trong sự tác động của các yếu tố đến ý định hành vi của khách hàng nam và nữ; tuy nhiên có sự khác biệt trong tác động của các yếu tố đến ý định hành vi của những người có độ tuổi khác nhau, và có thu nhập khác nhau

3.6. ĐỀ XUẤT HÀM Ý CHÍNH SÁCH

- ***Thứ nhất về vấn đề Cơ sở vật chất***

- *Hoàn thiện công nghệ kỹ thuật phục vụ kinh doanh thẻ TTND*

BIDV cần đầu tư cho hệ thống đường truyền để đảm bảo không xảy ra hiện tượng nghẽn mạch cản trở giao dịch của khách hàng. Cần thực hiện bảo trì, bảo dưỡng định kỳ cho các thiết bị chuyên dụng thẻ. Cần có sự phối hợp và thông tin qua lại giữa kỹ thuật và nghiệp vụ để xử lý các sự cố kịp thời. Các cán bộ kỹ thuật cũng cần phải được đào tạo về những kiến thức thực nghiệp vụ liên quan đến thẻ nội địa để có thể hỗ trợ tốt hơn trong việc xử lý các sự cố kỹ thuật phát sinh.

- *Mở rộng mạng lưới ATM và đảm bảo khả năng sẵn sàng*

của hệ thống ATM

Tăng cường lắp đặt máy ATM đảm bảo tính phủ khắp ở thành phố Đà Nẵng. Thường xuyên kiểm tra, bảo trì để đảm bảo các trụ ATM hoạt động và thực hiện giao dịch 24/24.

Cần phát triển mạng lưới máy chấp nhận thanh toán POS ở nhiều địa điểm trên địa bàn thành phố, nhất là tại các trung tâm thương mại, siêu thị, khách sạn, nhà hàng.

- ***Thứ hai về vấn đề Sự bảo mật và an toàn***

Để có được một hệ thống bảo mật toàn diện, ngân hàng cần chủ động và tích cực hợp tác với các tập đoàn công nghệ thông tin truyền thông để thiết kế xây dựng và triển khai ứng dụng những quy trình bảo mật hiện đại theo chuẩn mực quốc tế.

Lắp đặt đồng thời bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên hệ thống camera tại các trụ ATM để khách hàng có thể yên tâm khi đến thực hiện giao dịch.

- ***Thứ ba về vấn đề Dịch vụ hỗ trợ của Ngân hàng***

Cần có một bộ phận nhân viên dịch vụ thẻ phụ trách cấp thẻ và giải đáp thắc mắc liên quan đến việc sử dụng thẻ. Trong bộ phận đó cần sự phân công rõ ràng: nhân viên phụ trách tư vấn và cấp thẻ mới, nhân viên giải đáp thắc mắc trong quá trình sử dụng thẻ và gia hạn, hủy thẻ ... để giải quyết công việc một cách nhanh nhất, chuyên nghiệp nhất.

Chú ý đến dịch vụ chăm sóc khách hàng, thường xuyên hỏi thăm khách hàng về việc sử dụng thẻ thanh toán như khách hàng có thấy hài lòng khi sử dụng thẻ thanh toán hay không, có gặp khó khăn nào không, v.v.

- ***Thứ tư về vấn đề Lợi ích của thẻ***

Mở rộng chức năng chuyển khoản qua thẻ để tạo tiện ích thuận lợi cho khách hàng thường xuyên và có nhu cầu chuyển tiền nhưng lại không có thời gian làm thủ tục tại ngân hàng. Cần tích cực triển khai kế hoạch liên kết giúp khách hàng dễ dàng thanh toán hóa đơn tiền điện, nước, điện thoại, bảo hiểm và tổ chức các chương trình ưu đãi chủ thẻ có doanh số giao dịch cao, số tiền gửi lớn. Ngoài ra, ngân hàng cũng cần có mối quan hệ tốt với các doanh nghiệp hiện đang có giao dịch để có thể triển khai trả lương qua tài khoản và phát hành thẻ cho nhân viên.

Ngoài ra, ngân hàng cũng cần:

- ***Chú trọng công tác quảng cáo, truyền thông***

Ngân hàng cần quan tâm đến hoạt động quảng cáo, đảm bảo nội dung ngắn gọn, dễ hiểu để khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận. Tăng cường các quảng cáo bằng bảng điện, poster hình ảnh tại các cửa hàng, siêu thị, nhà sách, trung tâm thương mại, khách sạn, bến xe, sân bay...

- ***Tăng cường đào tạo phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động kinh doanh thẻ***

Ngân hàng cần chú trọng hơn nữa công tác tuyển dụng và lựa chọn nhân viên có chuyên môn và kỹ thuật làm việc. Bố trí công việc phù hợp với khả năng và sở trường của từng người. Đồng thời hàng năm tổ chức các khóa ngắn hạn về sản phẩm và tiện ích mới để nhân viên có thể nắm được một cách hệ thống.

Đào tạo bồi dưỡng kiến thức thường xuyên cho đội ngũ nhân viên nghiệp vụ thẻ.

KẾT LUẬN

Dựa vào cơ sở lý luận và các nghiên cứu trước đây về các nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận và sử dụng thẻ của khách hàng cá nhân, tác giả đã đề xuất xây dựng mô hình nghiên cứu cho đề tài. Sau quá trình nghiên cứu định lượng, kết quả cho thấy cơ sở vật chất của ngân hàng, dịch vụ hỗ trợ khách hàng của khách hàng, sự bảo mật và an toàn, lợi ích của thẻ có tác động tích cực đến việc ý định sử dụng thẻ thanh toán nội địa của khách hàng. Từ kết quả này tác giả đưa ra một số đề xuất hàm ý để có thể tác động tích cực hành vi sử dụng thẻ thanh toán nội địa của khách hàng nói chung và khách hàng của BIDV CN Đà Nẵng nói riêng.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng nhưng do hạn chế về thời gian và kiến thức của bản thân tác giả nên luận văn khó tránh khỏi thiếu sót, khả năng tổng quát hóa sẽ không cao và mẫu nghiên cứu chưa thể khái quát được toàn bộ những tính chất của tổng thể nghiên cứu.