

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG CỦA CÔNG NHÂN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI

● NGUYỄN CAO QUANG NHẬT - BÙI VĂN THỤY

TÓM TẮT:

Nghiên cứu được thực hiện hướng đến mục tiêu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ tín dụng ngân hàng của công nhân trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng được sử dụng với số liệu khảo sát từ 640 công nhân ở các khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Kết quả cho thấy, có 60.5% sự biến thiên của quyết định sử dụng thẻ tín dụng được giải thích bởi 7 yếu tố theo mức độ ảnh hưởng từ lớn đến nhỏ là: Lợi ích (LI), Chính sách Marketing (MAR), Sự thuận tiện (STT), Hình ảnh ngân hàng (HA), Tính dễ sử dụng (TDSD), An toàn bảo mật (ATBM), Chi phí sử dụng (CP). Nghiên cứu cũng đưa ra các giải pháp giúp các ngân hàng thu hút thêm khách hàng sử dụng thẻ tín dụng của mình.

Từ khóa: tín dụng, quyết định sử dụng, ngân hàng, công nhân, tỉnh Đồng Nai.

1. Đặt vấn đề

Hiện nay, xu hướng tiêu dùng tại các siêu thị, trung tâm mua sắm ngày càng tăng, từ đó thúc đẩy các phương tiện thanh toán hiện đại phát triển. Nắm bắt kịp thời xu hướng tiêu dùng đó và chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ, các ngân hàng thương mại (NHTM) đã cho ra đời nhiều sản phẩm - dịch vụ thẻ thanh toán hiện đại, trong đó có thẻ tín dụng.

Thẻ tín dụng có nguồn gốc từ Mỹ và đã phát

triển ra toàn thế giới, vượt ra khỏi rào cản khác biệt về tiền mặt. Thẻ tín dụng cho phép chủ thẻ không cần số dư trong tài khoản vẫn có thể mua hàng, thậm chí có thể rút tiền mặt. Thẻ tín dụng sẽ đáp ứng kịp thời nhu cầu chi tiêu ứng trước của người tiêu dùng, mang lại nhiều thuận tiện và thỏa mãn lợi ích cho người tiêu dùng. Bên cạnh đó, thẻ tín dụng là một sản phẩm - dịch vụ tài chính mang lại thu nhập ít rủi ro cho ngân hàng, phù hợp với xu hướng phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại.

Đồng Nai là tỉnh nằm trong khu vực kinh tế trọng điểm phía Nam, có hơn 30 khu công nghiệp, với trên 600 nghìn công nhân. Với số lượng công nhân chiếm đông đảo, đây được coi là nguồn khách hàng tiềm năng sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng nói chung, thẻ tín dụng nói riêng. Song, trong điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các NHTM, đòi hỏi các NHTM phải nghiên cứu triển khai và không ngừng gia tăng các tiện ích thẻ tín dụng, để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Do đó, việc nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ tín dụng của công nhân là điều cần thiết, góp phần gia tăng khách hàng sử dụng thẻ tín dụng của NHTM trên địa bàn.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý thuyết

Đã có rất nhiều lý thuyết liên quan về hành vi tiêu dùng của khách hàng, tiêu biểu là mô hình hành vi mua của người tiêu dùng do Philip Kotler (1998) đề xuất.

Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) được Davis đề xuất năm 1986, dựa trên cơ sở sự phát triển của 2 lý thuyết hành động hợp lý TRA và lý thuyết hành vi dự định TPB, đi sâu hơn vào giải thích hành vi chấp nhận và sử dụng công nghệ của người tiêu dùng (Davis, 1986). Lý thuyết mô hình TAM được coi như là lý thuyết nền tảng cho các nghiên cứu về xây dựng mô hình lý thuyết chấp nhận và sử dụng công nghệ sau này.

Mô hình lý thuyết chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT) được xây dựng bởi Venkatesh & cộng sự (2003). Lý thuyết UTAUT được sử dụng không nhiều nhưng có những điểm vượt trội hơn so với những lý thuyết khác (Yu, 2012).

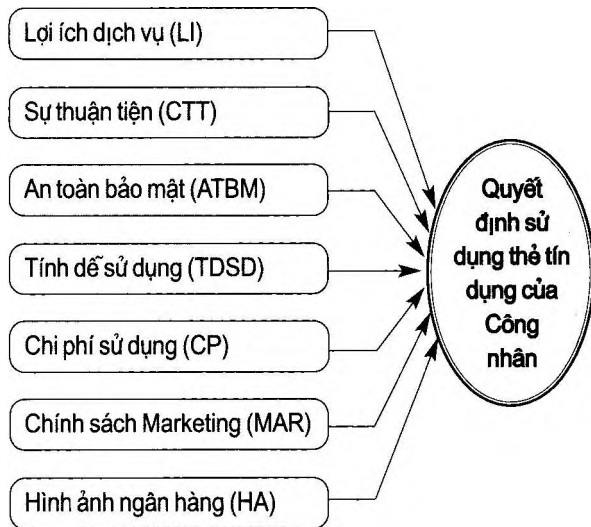
Dựa vào lý thuyết nền và các kết quả nghiên cứu trước đây, tác giả đưa ra các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ tín dụng của công nhân trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, bao gồm: Lợi ích dịch vụ, Sự thuận tiện, An toàn bảo mật, Tính dễ sử dụng, Chi phí sử dụng, Chính sách Marketing, Hình ảnh ngân hàng.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến

quyết định sử dụng thẻ tín dụng của công nhân trên địa bàn tỉnh Đồng Nai được thể hiện như Hình 1.

Hình 1: Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ tín dụng



Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng, cụ thể là: thu thập dữ liệu, xử lý số liệu, phân tích Cronbachs Alpha, phân tích EFA, phân tích hồi quy nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ tín dụng của công nhân trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

Để đảm bảo số lượng mẫu cần thiết và tuân thủ theo các nguyên tắc thống kê, nghiên cứu tiến hành gửi đi 667 phiếu khảo sát qua 2 hình thức online và trực tiếp tới công nhân đang làm việc tại các khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Kết quả thu về 640 phiếu hợp lệ (đầy đủ thông tin). Dữ liệu sau đó được tổng hợp và xử lý bằng phần mềm SPSS.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm định Cronbachs Alpha

Nhằm kiểm tra sự chặt chẽ và tương quan giữa các thang đo, nghiên cứu thực hiện kiểm định Cronbachs Alpha, kết quả như Bảng 1.

Kết quả chạy Cronbachs Alpha cho thấy, các biến thang đo đều có Corrected Item Total

Bảng 1. Kết quả kiểm định Cronbachs Alpha

Yếu tố	Biến thang đo	Cronbachs Alpha	Kết luận
Lợi ích dịch vụ	LI1, LI2, LI3, LI4	0.901	Đạt
Sự thuận tiện	STT1, STT2, STT3, STT4	0.873	Đạt
An toàn bảo mật	ATBM1, ATBM2, ATBM3, ATBM4, ATBM5	0.884	Đạt
Tính dễ sử dụng	TDSD1, TDSD2, TDSD3, TDSD4	0.832	Đạt
Chi phí sử dụng	CP1, CP2, CP3, CP4	0.858	Đạt
Chính sách Marketing	MAR1, MAR2, MAR3, MAR4	0.896	Đạt
Hình ảnh ngân hàng	HA1, HA2, HA3	0.896	Đạt

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

Correlation > 0.3 và hệ số Cronbachs Alpha > 0.7. Điều này chứng tỏ 28 biến thang đo đại diện cho 7 yếu tố là hoàn toàn phù hợp.

4.2. Phân tích nhân tố EFA

Số liệu tiếp tục được phân tích nhân tố EFA, kết quả như Bảng 2 và Bảng 3.

sig. < 5%. Như vậy, 7 yếu tố đều ảnh hưởng tích cực đến quyết định sử dụng thẻ tín dụng ngân hàng của công nhân trên địa bàn tỉnh Đồng Nai và có ý nghĩa thống kê.

Đồng thời, kết quả nghiên cứu cho thấy, 60.5% sự biến thiên của quyết định sử dụng thẻ tín dụng

Bảng 2. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.848
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	14179.155
	df	378
	Sig.	0.000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

Hệ số KMO = 0.848 > 0.5 và Sig = 0.000 < 5% nên dữ liệu sử dụng trong nghiên cứu này hoàn toàn thích hợp.

Hệ số Eigenvalue = 1.385 > 1 chứng tỏ các yếu tố rút trích có ý nghĩa tóm tắt thông tin. Tổng phương sai trích = 75.538% > 50%, chứng tỏ 75.538% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 7 yếu tố, được đo bởi 28 biến thang đo.

4.3. Kết quả hồi quy và kiểm định mô hình hồi quy (Bảng 4)

Kết quả hồi quy cho thấy các biến đều có hệ số

được giải thích bởi 7 yếu tố theo mức độ ảnh hưởng từ lớn đến nhỏ là: LI, MAR, STT, HA, TDSD, ATBM, CP.

Nghiên cứu thực hiện thêm các kiểm định khác như hiện tượng đa cộng tuyến, hiện tượng tự tương quan, kiểm định phân phối phần dư, sự phù hợp của mô hình. Kết quả cho thấy mô hình xây dựng được hoàn toàn phù hợp và đáng tin cậy trong việc đề ra các chính sách.

5. Kết luận

Từ kết quả nghiên cứu, các NHTM cần thực

Bảng 3. Kết quả tổng phương sai trích

Comp...	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.551	30.539	30.539	8.551	30.539	30.539	3.550	12.680	12.680
2	2.961	10.577	41.115	2.961	10.577	41.115	3.185	11.376	24.055
3	2.529	9.031	50.146	2.529	9.031	50.146	3.120	11.142	35.197
4	2.333	8.332	58.478	2.333	8.332	58.478	3.068	10.957	46.154
5	1.895	6.767	65.245	1.895	6.767	65.245	2.993	10.689	56.843
6	1.497	5.346	70.591	1.497	5.346	70.591	2.701	9.648	66.491
7	1.385	4.947	75.538	1.385	4.947	75.538	2.533	9.047	75.538
....						
28	0.039	0.139	100.000						

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

Bảng 4. Kết quả hồi quy

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.759	0.185		-9.498	0.000
	ATBM	0.128	0.035	0.101	3.645	0.000
	LI	0.428	0.037	0.364	11.479	0.000
	STT	0.190	0.043	0.139	4.416	0.000
	TSD	0.144	0.038	0.110	3.748	0.000
	CP	0.119	0.039	0.096	3.046	0.002
	MAR	0.336	0.036	0.245	9.196	0.000
	HA	0.141	0.029	0.126	4.843	0.000
Adjusted R Square = 0.605			Durbin-Watson = 2.082			

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của nhóm tác giả

hiện các giải pháp để nâng cao quyết định sử dụng thẻ tín dụng của công nhân trên địa bàn tỉnh Đồng Nai như sau: (1) Nâng cao lợi ích dịch vụ cho khách hàng: cần cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ, hướng tới lợi ích cho khách hàng là hàng đầu; (2) Đẩy mạnh chính sách marketing: cần triển khai các chính sách marketing phù hợp với công nhân như tiếp cận khách hàng thông qua công đoàn, bốc thăm trúng thưởng; (3) Cải thiện sự thuận tiện trong sử dụng thẻ tín dụng: cần liên

kết với các tổ chức thanh toán, hướng đến vận vật kết nối, giúp hoạt động thanh toán thẻ tín dụng dễ dàng và tiện lợi; (4) Nâng cao hình ảnh, thương hiệu của ngân hàng; (5) Cải thiện quy trình thanh toán, nâng cao tính dễ sử dụng; (6) Nâng cao tính an toàn và bảo mật trong quá trình vận hành thẻ tín dụng; (7) Cần có chính sách chi phí sử dụng thẻ tín dụng hợp lý: đối với từng đối tượng công nhân, mức giao dịch mà đề ra chính sách phí hợp lý và cạnh tranh ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, tập 1 và tập 2*. NXB Hồng Đức, TP. Hồ Chí Minh.
2. Lê Thế Giới, Lê Văn Huy (2005). *Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định và quyết định sử dụng thẻ ATM tại Việt Nam*. Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng.
3. Nguyễn Đình Thọ (2011). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, NXB Lao động Xã hội, Hà Nội.
4. Cargill, T.F. and J.Wendel (1996). Bank Credit Cards: Consumer Irrationnality versus Market Forces. *The Journal of Consumer Affairs*, 30(2), 373-389.
5. Davis F.D (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, Vol.13 No.3, p.319-340.
6. Mayer, M. (1997). *The Banker, the Next Generation, The New Worlds of Money, Credit and Banking in an Electronic Age*. New York: Truman Talley. Books, Penguin Group Publishing.
7. Park, J., Yang, S. & Lehto, X. (2007). Adoption of mobile technologies for Chinese consumers. *Journal of Electronic Commerce Research*, 8(3). 196-206.
8. Philip Kotler. (2008). *Marketing Management. 13th Edition*. USA: Prentice Hall.
9. Taylor, S. and Todd, P. (1995a). Assessing IT usage: the role of prior experience. *MIS Quarterly*, Vol. 19, pp.561-570.
10. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 425-478.
11. Yu, C.S. (2012). Factors affecting individuals to adopt mobile banking: Empirical evidence from the UTAUT model. *Journal of Electronic Commerce Research*. 13(2), 104-121.

Ngày nhận bài: 13/4/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 13/5/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 23/5/2021

Thông tin tác giả:

1. ThS. NGUYỄN CAO QUANG NHẬT

Giảng viên, Trường Cao đẳng Công nghệ và Quản trị Sonadezi

2. ThS. BUI VĂN THỤY

Giảng viên, Trường Đại học Lạc Hồng

**FACTORS AFFECTING THE DECISION
TO USE CREDIT CARDS OF WORKERS
IN DONG NAI PROVINCE**

● Master. **NGUYEN CAO QUANG NHAT**

Sonadezi College of Technology and Management

● Master. **BUI VAN THUY**

Lac Hong University

ABSTRACT:

This study determined the factors affecting the decision to use credit cards of workers in Dong Nai Province. The quantitative research method was used to analyze survey data from 640 workers working in Dong Nai Province's industrial zones. The results show that 60.5% of the variation of the decision to use credit cards is explained by 7 factors. These factors, which are listed in descending order of impact level, are benefits, marketing policy, convenience, image of the bank, ease of use, safety and security, and cost of use. This study also proposes some solutions to help banks attract more customers to use their credit cards.

Keywords: credit, decision to use, bank, workers, Dong Nai Province.