

Sự thỏa mãn của khách hàng về chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại: kết quả từ nghiên cứu thực nghiệm các khách hàng cá nhân

Nguyễn Thị Khánh Quỳnh
Trường Đại học Thương Mại

Với sự mở cửa của nền kinh tế, số lượng các ngân hàng (NH) tăng lên, cạnh tranh gay gắt trong ngành NH, việc khác biệt hóa sản phẩm gặp khó khăn do hầu hết các NH đều cung cấp những sản phẩm tương tự nhau vì vậy cần nâng cao sự thỏa mãn khách hàng (STMKH) đối với chất lượng dịch vụ (CLDV) so với đối thủ cạnh tranh để tăng sự thỏa mãn và lòng trung thành của khách hàng. Bài báo này sử dụng phương pháp hỗn hợp, bao gồm cả phương pháp định tính và phương pháp định lượng. Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố CLDV giữ vai trò rất quan trọng trong việc gia tăng STMKH trong bối cảnh công nghệ, hướng đến cá nhân hóa dịch vụ khách hàng, khách hàng tự phục vụ và tiếp cận dịch vụ NH 24/7 mọi lúc mọi nơi.

1. Mở đầu

Trong các nghiên cứu trước đây, mặc dù có nhiều tranh luận, nhưng mô hình SERVQUAL được phát triển bởi Parasuraman et al. (Năm 1985) là một trong những mô hình được nhiều nghiên cứu áp dụng tại nhiều quốc gia. Trong lĩnh vực NH, dựa trên những nghiên cứu thực nghiệm gần đây chỉ ra rằng bối cảnh công nghệ thay đổi, NH hướng đến chuyển đổi số, các dịch vụ NH được triển khai trên nền tảng công nghệ hướng đến cá nhân hóa DV khách hàng, mang đến sự thuận tiện, qua phỏng vấn chuyên gia cho thấy yếu tố “sự thuận tiện” có một vai trò rất quan trọng trong việc sử dụng DV, nhất là thời kỳ dịch bệnh Covid 19 trong 2 năm vừa qua. Vì vậy trong nghiên cứu này tác giả sử dụng thang đo SERVQUAL với 5 yếu tố truyền thống, bổ sung yếu tố “Sự thuận tiện” (Siew-Peng Lee và cộng sự, 2015; Sedigheh Moghavvemi và cộng sự, 2017) để phát triển thang đo nghiên cứu mới phù hợp với các NHTM trong bối cảnh công nghệ.

2. Phương pháp nghiên cứu và chọn mẫu

2.1 Phương pháp nghiên cứu

Bài báo này sử dụng gồm cả phương pháp định tính và phương pháp định lượng. Ban đầu tác giả thực hiện một chuỗi các cuộc phỏng vấn chuyên sâu trong giai đoạn nghiên cứu sơ bộ ở một số NH để điều chỉnh thang đo các yếu tố trong mô hình, bước này là cần thiết để làm cho các thang đo yếu tố hợp lý hơn cho bối cảnh nghiên cứu này. Nghiên cứu định lượng sơ bộ được thực hiện bằng cuộc phỏng vấn mặt đối mặt với các nhà quản trị DV NH của các NHTM ở địa bàn TP Hà Nội nhằm sàng lọc thang đo và biến quan sát trong mô hình. Hệ số tin cậy Cronbach's alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng để đánh sơ bộ thang đo.

+ Phương pháp khảo sát qua bảng hỏi được thực hiện trong giai đoạn nghiên cứu chính thức bằng việc điều tra trực tuyến. Bảng hỏi được chia thành 2 phần: phần 1 là các thông tin chung liên quan đến đặc điểm nhân khẩu học của khách hàng: giới tính, thu nhập hàng tháng, chi tiêu trung bình hàng tháng, công việc hiện tại, trình độ học vấn, tần suất sử dụng DV... và phần 2 là thang đo của CLDV NH ảnh hưởng đến STMKH bao gồm 34 mục hỏi cho 7 yếu tố. Thang đo các yếu tố này được dựa trên thang điểm quãng điểm 5 Likert với 1 là hoàn toàn không đồng ý và 5 là hoàn toàn đồng ý.

+ Phương pháp hồi quy tuyến tính dựa theo bình phương nhỏ nhất: Là phương pháp được sử dụng để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến STMKH về chất lượng NH. Thông thường, phương pháp này được sử dụng kết hợp với phương pháp phân tích thành phần chính. Các yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến CLDV trong phương pháp phân tích thành phần chính sẽ là các biến độc lập trong mô hình hồi quy phản ánh mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đó tới STMKH về CLDV nói chung. Qua mô hình hồi quy chúng ta có thể thấy được vai trò và mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến STMKH về CLDV như thế nào. Bên cạnh đó thì việc vận dụng phương pháp hồi quy tương quan khi xây dựng mô hình hồi quy phản ánh các yếu tố tác động đến STMKH về CLDV trong trường hợp này còn tránh được hiện tượng đa cộng tuyến khi các biến độc lập được hình thành từ kết quả của phân tích thành phần chính

2.2 Chọn mẫu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu phi ngẫu nhiên thuận tiện. Đây là cách thức chọn mẫu đơn giản, nhanh chóng và phù hợp với bối cảnh sự lây lan của đại dịch Covid-19 ngày càng rộng rãi ở Hà Nội.

Theo đó do không biết chính xác quy mô tổng thể tại Hà Nội cho nên tác giả sử dụng công thức của Yamane (1967). Kích thước mẫu tối thiểu của nghiên cứu này sẽ là 385. Để đảm bảo an toàn cho mẫu khảo sát ước lượng thì nghiên cứu này được thực hiện từ việc thu thập dữ liệu khảo sát của 850 phiếu phát ra, thu về 804 phiếu của khách hàng cá nhân của 16 NHTM cung cấp DV trên địa bàn TP Hà Nội trong tháng 11 và tháng 12 năm 2021. Một bảng hỏi khảo sát trực tuyến Google form, gửi cho bạn bè và các mối quan hệ, đây là phương thức nghiên cứu phù hợp hiện nay trong bối cảnh công nghệ phát triển (Bhattacharjee, 2012). Thêm vào đó, trong bối cảnh đại dịch Covid-19, khảo sát trực tuyến sẽ an toàn hơn và tiện lợi hơn so với phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp truyền thống. Các câu hỏi trong bảng hỏi đều được thiết kế dạng câu hỏi đóng, bắt buộc. Sau khi thu thập và kiểm tra, có 12 phiếu bị loại do câu trả lời giống nhau. Cuối cùng 792 bản hỏi hoàn tất và được sử dụng. Dữ liệu được nhập và làm sạch qua phần mềm SPSS 20

Quy trình thực hiện bằng phương pháp khảo sát bao gồm 2 giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Giai đoạn nghiên cứu sơ bộ, có 11 người trả lời được yêu cầu hoàn thành vào bảng hỏi, đưa ra những nhận xét, góp ý các câu hỏi, trong bảng khảo sát. Những câu hỏi mơ hồ, tối nghĩa trong bảng hỏi đều được điều chỉnh dưới sự góp ý từ người trả lời. Sau khi thay đổi từ ngữ thích hợp để đảm bảo sự sáng nghĩa của các phát biểu, sự hợp lý của các biến quan sát được điều chỉnh. Đây chính là bước thứ 2 trong giai đoạn nghiên cứu sơ bộ được thực hiện với 11 người trả lời. Những câu trả lời nhận được từ người trả lời gợi ý rằng những biến quan sát đo lường đủ rõ ràng và hợp lý cho việc thu thập dữ liệu sơ cấp, cụ thể đa số những chuyên gia được chọn tham gia vào phỏng vấn sâu đều cùng chung nhận định rằng STMKH về CLDV NH bao gồm DV NH vật lý và DV NH công nghệ. Sau khi hoàn thành giai đoạn nghiên cứu sơ bộ, giai đoạn nghiên cứu chính thức được triển khai

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Kết quả ước lượng mức sự thỏa mãn khách hàng về CLDV ngân hàng

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính cho thấy: giá trị ở cột Sig của các yếu tố đều thấp hơn 0,05 (tương ứng với khoảng tin cậy 95%). Như vậy kết quả từ bảng ước lượng mô hình hồi quy đa biến đã cho thấy cả 6 yếu tố đều ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê là Sự tin cậy, sự thuận tiện, sự đáp ứng, sự hữu hình, sự thấu cảm và sự đảm bảo điều này có nghĩa là cả 06 yếu tố ban đầu mà tác giả đề xuất đều có ý nghĩa thống kê (với độ tin cậy 95%) trong mô hình nghiên cứu. Như vậy, cả 6 trong tổng số 6 giả thuyết đều được chấp nhận.

Bảng 1: Kết quả ước lượng mô hình hồi quy tuyến tính

| Mô hình | Hệ số hồi quy | | Hệ số ảnh hưởng Beta | Thông kê t | Mức ý nghĩa Sig. | Thông kê đa cộng tuyến | |
|------------|---------------|--------------|-------------------------|---------------|---------------------|------------------------|----------------------------|
| | B | Sai số chuẩn | | | | Độ chấp nhận | Hệ số phóng đại phương sai |
| (Constant) | .131 | .247 | | -.530 | .597 | | |
| STC | .300 | .056 | .269 | 5.308 | .000 | .523 | 1.912 |
| SDU | .270 | .052 | .253 | 5.143 | .000 | .558 | 1.794 |
| 1 HH | .094 | .043 | .098 | 2.201 | .028 | .678 | 1.474 |
| TT | .156 | .040 | .166 | 3.928 | .000 | .753 | 1.328 |
| TC | .157 | .055 | .126 | 2.870 | .004 | .696 | 1.436 |
| SDB | .109 | .035 | .116 | 3.128 | .002 | .981 | 1.019 |

a. Dependent Variable: STM

Mô hình hồi quy đánh giá sự tác động của CLDV NH đến STMKH được viết lại như sau:

$$SHL = -0.131 + 0.300*STC + 0.270*SDU + 0.156*TT + 0.157*TC + 0.109*SDB + 0.094*HH$$

Kết quả phân tích mô hình hồi quy tuyến tính bội chỉ ra cả 6 yếu tố đều có tác động cùng chiều & tích cực đến STMKH về CLDV. Như vậy cả 6 giả thuyết nghiên cứu đặt ra đều được chấp nhận, Cụ thể đó là:

Giả thuyết H1: “Sự tin cậy” có ảnh hưởng cùng chiều đến STMKH khi sử dụng DV NH ở độ tin cậy 95% ($\beta_1 = 0.3 > 0$, Sig. = 0.000 < 0.05). Nói cách khác, nếu mức độ tin cậy của DV NH tốt hơn, tăng lên 1 điểm thì STMKH về DV NH cũng sẽ tăng lên tương ứng 0.3 điểm, trong điều kiện các yếu tố khác không thay đổi.

Giả thuyết H2: “Sự đáp ứng” có ảnh hưởng cùng chiều đến STMKH khi sử dụng DV NH ở độ tin cậy 95% ($\beta_2 = 0.27 > 0$, Sig. = 0.000 < 0.05). Nói cách khác, nếu mức độ đáp ứng của DV NH tăng lên 1 điểm thì STMKH về DV NH cũng sẽ tăng lên tương ứng 0.27 điểm, trong điều kiện các yếu tố khác không thay đổi.

Giả thuyết H3: “Sự hữu hình” có ảnh hưởng cùng chiều đến STMKH khi sử dụng DV NH ở độ tin cậy 95% ($\beta_3 = 0.094 > 0$, Sig. = 0.028 < 0.05). Nói cách khác, nếu thiết kế ứng dụng của DV NH tăng lên 1 điểm thì STMKH về DV NH cũng sẽ tăng lên tương ứng 0.094 điểm, trong điều kiện các yếu tố khác không thay đổi.

Giả thuyết H4: “Sự thuận tiện” có ảnh hưởng cùng chiều đến STMKH khi sử dụng DV NH ở độ tin cậy 95% ($\beta_4 = 0.156 > 0$, Sig. = 0.000 < 0.05). Nói cách khác, nếu mức độ thuận tiện của DV NH tăng lên 1 điểm thì STMKH về DV NH cũng sẽ tăng lên tương ứng 0.156 điểm, trong điều kiện các yếu tố khác không thay đổi.

Giả thuyết H5: “Sự thấu cảm” có tác động cùng chiều đến STMKH khi sử dụng DV NH ở độ tin cậy 95% ($\beta_5 = 0.157 > 0$, Sig. = 0.004 < 0.05). Nói cách khác, nếu sự hữu hình của DV NH tăng lên 1 điểm thì STMKH về DV NH cũng sẽ tăng lên tương ứng 0.157 điểm, trong điều kiện các yếu tố khác không thay đổi.

Giả thuyết H6: “Sự đảm bảo” có tác động cùng chiều đến STMKH khi sử dụng DV NH ở độ tin cậy 95% ($\beta_6 = 0.109 > 0$, Sig. = 0.002 < 0.05). Nói cách khác, nếu mức độ đảm bảo của DV NH tăng lên 1

điểm thi STMKH về DV NH cũng sẽ tăng lên tương ứng 0.109 điểm, trong điều kiện các yếu tố khác không thay đổi.

Mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố này đến STMKH thì không giống nhau mà cường độ tác động khác nhau. Cụ thể 6 yếu tố này có thể được nhóm thành 03 nhóm như sau:

Thứ nhất, nhóm yếu tố có ảnh hưởng đáng kể đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng DV NH đó là yếu tố: sự tin cậy và sự đáp ứng, trong đó yếu tố "Sự tin cậy" có tác động mạnh nhất, có ý nghĩa quan trọng nhất đối với STMKH khi sử dụng DV NH với giá trị của trọng số đã chuẩn hóa beta là cao nhất 0,269, tiếp đến là "sự đáp ứng" với trọng số hồi quy đã chuẩn hóa đạt 0,253.

Thứ hai, yếu tố "sự thuận tiện và thấu cảm" có cường độ tác động trung bình đến STMKH về DV NH với trọng số hồi quy đã chuẩn hóa lần lượt là 0,166 và 0,126.

Cuối cùng yếu tố ảnh hưởng yếu nhất đó là "sự đảm bảo và sự hữu hình" với hệ số hồi quy đã chuẩn hóa lần lượt đạt 0,116 và 0.098

3.2. Kết quả đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính:

Được thực hiện bằng phương pháp đưa vào cùng một lúc - phương pháp Enter. Mục đích sử dụng phương pháp này là các biến được đưa vào cùng một lúc để xem xét sự phù hợp của các yếu tố đối với mô hình hồi quy tuyến tính bội.

Hệ số phù hợp của mô hình (R²) càng cao thì khả năng giải thích của mô hình hồi quy càng lớn và việc dự đoán biến phụ thuộc càng chính xác. Kết quả phân tích cho thấy giá trị R² = 0.476 có ý nghĩa là 47.6% sự biến thiên STMKH về CLDV NHTM được giải thích bởi 6 yếu tố đã đưa vào trong mô hình nghiên cứu. Kiểm định độ phù hợp của mô hình trên mẫu:

Bảng 2. Kết quả xác định sự phù hợp của mô hình hồi quy Model Summary^b

| R | R-bình phương | R-bình phương | Sai số chuẩn của ước lượng | Hệ số Durbin-Watson |
|-------------------|---------------|---------------|----------------------------|---------------------|
| ,690 ^a | ,476 | ,468 | ,528 | 1,679 |

a. Predictors: (Constant), SDB, TT, TC, HH, SDU, STC

b. Dependent Variable: STM

Mục đích của kiểm định F trong bảng ANOVA là để xem xét mô hình hồi quy tuyến tính trong nghiên cứu mẫu có thể suy rộng và áp dụng được cho toàn bộ tổng thể/đám đông hay không. Bảng 3 đã cho thấy giá trị thống kê F = 58.843 (Sig. = 0.000), chứng tỏ kết quả thực hiện khảo sát trên mẫu có thể suy rộng cho toàn bộ tổng thể.

Bảng 3: Kết quả kiểm định ANOVA^a

| Mô hình | Tổng bình phương | Bậc tự do | Trung bình bình phương | Thống kê F | Mức ý nghĩa |
|--------------|------------------|-----------|------------------------|------------|-------------------|
| Phần hồi quy | 98,311 | 6 | 16,385 | 58,843 | ,000 ^b |
| 1 Phần dư | 108,320 | 389 | ,278 | | |
| Tổng cộng | 206,632 | 395 | | | |

a. Dependent Variable: SHL

b. Predictors: (Constant), SDB, TT, TC, HH, SDU, STC

3. Một số hàm ý quản trị

Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố CLDV giữ vai trò rất quan trọng trong việc gia tăng STMKH trong bối cảnh công nghệ, hướng đến các nhân hóa DV khách hàng, khách hàng tự phục vụ và tiếp cận DV NH 24/7 mọi lúc mọi nơi. Các NH cần chú trọng ưu tiên cải thiện các yếu tố tác động đến STMKH về CLDV theo thứ tự: 2 yếu tố tác động mạnh nhất là: sự tin cậy và sự đáp ứng, kế đến là sự thuận tiện, cuối cùng là: sự thấu cảm, sự đảm bảo và sự hữu hình. Với kết quả nghiên cứu này, cho thấy bộ thang đo SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985) vẫn còn phù hợp với nhiều nghiên cứu trong đo lường STMKH về CLDV, để phù hợp hơn với bối cảnh kinh doanh và ngành DV, có thể bổ sung điều chỉnh một số yếu tố và tiêu chí đo lường. Mức độ quan trọng của các yếu tố trong thang đo cũng khác nhau phụ thuộc vào bối cảnh nghiên cứu của ngành DV./.

Tài liệu tham khảo

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". The Journal of Marketing, 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc". Journal of Retailing, 64(1), 12.1

Siew-Peng Lee* and Sedigheh Moghavvemi, 2015, "The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks", Asian Journal of Business and Accounting 8(2), 2015

Sedigheh Moghavvemi and Su Teng Lee, Siew Peng Lee, 2017, "Perceived overall service quality and customer satisfaction: A comparative analysis between local and foreign banks in Malaysia", International Journal of Bank Marketing · June 2018