PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI, CHI NHÁNH ĐỒNG NAI - PHÒNG GIAO DỊCH TAM HIỆP GIAI ĐOẠN 2022 - 2030

● BÙI VĂN THỤY - TRẦN HẢI NHÂN - NGUYỄN VÕ PHƯƠNG ĐÀI

TÓM TẮT:

Bài viết nhằm đánh giá thực trạng hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng số tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội, Chi nhánh Đồng Nai - Phòng giao dịch Tam Hiệp (MB Tam Hiệp). Kết quả nghiên cứu cho thấy có 6 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ngân hàng số tại ngân hàng, bao gồm: Sự hiệu quả, Bảo mật, Sự đáp ứng, Sự bảo đảm, Thiết kế, Sự đồng cảm. Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp phát triển chất lượng dịch vụ ngân hàng số tại Ngân hàng MB Tam Hiệp trong giai đoạn 2022 - 2030.

Từ khóa: phát triển dịch vụ, chất lượng dịch vụ, ngân hàng số, MB Tam Hiệp.

1. Đặt vấn đề

Sự phát triển của khoa học kỹ thuật đã tạo ra những lực đẩy mạnh mẽ cho sự phát triển mạnh mẽ các dịch vụ tài chính, trong đó có dịch vụ ngân hàng. Một trong những dịch vụ ngân hàng phát triển mạnh mẽ đó là dịch vụ ngân hàng số. Ngân hàng số là sản phẩm của quá trình chuyển đổi số hoàn toàn các sản phẩm dịch vụ ngân hàng truyền thống.

Trong hoạt động kinh doanh, các doanh nghiệp nói chung cần phải thấu hiểu sự cảm nhận của khách hàng (KH) về chất lượng sản phẩm dịch vụ cung cấp. Trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt và sự ảnh hưởng của đại dịch Covid, việc nâng cao chất lượng dịch vụ (CLDV) luôn được chú trọng quan tâm phát triển, đặc biệt là dịch vụ sản phẩm có liên quan đến công nghệ thông tin (CNTT) như ngân hàng số (NHS). Trong thời gian qua, MB Tam Hiệp đã không ngừng cải thiện năng lực tài chính, đổi mới công nghệ, cải thiện năng lực quản trị nhằm cải thiện CLDV NHS để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của KH. Tuy nhiên, MB Tam Hiệp mới được thành lập và đi vào hoạt động năm 2017, còn khá trẻ và chưa có nhiều kinh nghiệm. Do đó, MB Tam Hiệp chưa khai thác hết tiềm năng của mình, đặc biệt là dịch vụ NHS. Vì vậy, phát triển dịch vụ NHS tại MB Tam Hiệp là cấp thiết và đây cũng chính là cơ sở để nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu này.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Ngân hàng số

Theo Quyết định số 488/QĐ-NHNN của Thống đốc NHNN, ngân hàng số là mô hình ngân hàng hoạt động dựa trên nền tảng quy trình công nghệ

để cung cấp toàn bộ các dịch vụ cho khách hàng thông qua các thiết bị số kết nối trên môi trường internet, mạng viễn thông di động hoặc chi nhánh tự phục vụ. Theo Sharma (2017), "Ngân hàng số là một hình thức ngân hàng số hóa tất cả những hoạt động và dịch vụ ngân hàng truyền thống". Ngoài ra, còn rất nhiều khái niệm quan điểm khác nhau. Từ các khái niệm và bản chất ngân hàng số, phát triển dịch vụ ngân hàng số là sự tăng lên về quy mô và chất lượng cũng như tiện ích dịch vụ ngân hàng số nhờ tận dụng các tính năng kỹ thuật số mà vẫn đảm bảo đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng cao của khách hàng.

2.2. Chất lượng dịch vụ ngân hàng số

Chất lượng dịch vụ là mức độ mà dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và mong muốn của KH (Asubonteng và ctg, 1996). Bên cạnh đó, Edvardsson, Thomsson và Ovretveit (1994) cho rằng CLDV là dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi của KH và làm thỏa mãn nhu cầu của họ. Theo Parasuraman & cộng sự (1988), "CLDV là khoảng cách giữa mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả dịch vụ". Như vậy, chúng ta có thể hiểu CLDV NHS là sự đáp ứng với sự mong đợi của KH và làm thỏa mãn về nhu cầu chuyển đổi số sâu rộng, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và gia tăng trải nghiệm của KH, thích ứng với bối cảnh số hóa và mở rộng hoạt động kinh doanh.

2.3. Các lý thuyết nền về chất lượng dịch vụ

2.3.1. Mô hình chất lượng kỹ thuật - chức năng của Gronroos (1984)

Theo Gronroos (1984), CLDV của một DN được xác định bởi 3 thành phần: chất lượng kỹ thuật, chất lượng chức năng và hình ảnh. Hơn nữa, Gronroos còn cho rằng kỳ vọng của KH còn bị ảnh hưởng bởi các hoạt động marketing truyền thống và yếu tố ảnh hưởng bên ngoài.

2.3.2. Mô hình chất lượng khoảng cách của Parasuraman và ctg (1985)

Parasuraman và ctg (1985) cũng đã tiến hành xây dựng mô hình chất lượng khoảng cách giữa người tiêu dùng và nhà cung cấp ở các cấp độ khác nhau. Mô hình đưa ra 5 khoảng cách CLDV. Thang đo SERVQUAL bao gồm 21 biến để đo lường 5 thành phần của chất lượng dịch vụ, đó là: độ tin cậy, tính đáp ứng, tính đảm bảo, phương tiện hữu hình và sự đồng cảm.

2.3.3. Mô hình E-SQ (E-S-QUAL và E-RecS-QUAL)

E-SQ là mô hình tương tự như SERVQUAL, nhưng được thiết kế chuyên biệt để đo lường chất lượng dịch vụ thương mại điện tử. Trong giai đoạn đầu, Parasuraman và cộng sự (2000) cho rằng có 11 yếu tố đánh giá dịch vụ bao gồm: độ tin cậy, khả năng đáp ứng, khả năng tiếp cận, độ linh hoạt, trang web dễ sử dụng, sự hiệu quả, sự đảm bảo, hiểu biết về giá cả, thiết kế trang web và mức độ cá nhân hóa dịch vụ. Ở giai đoạn 2, Parasuraman và cộng sự (2005) đã thu gọn các thang đo của từ 11 yếu tố còn 7 yếu tố và đưa ra 2 mô hình: E-S-QUAL mô hình đo lường chất lượng dịch vụ thương mại điện tử và E-RecS-QUAL - mô hình đo lường khả năng xử lý khiếu nại khách hàng.

2.3.4. Mô hình chất lượng dịch vụ trong ngân hàng trực tuyến của Broderick và Vachirapornpuk (2002)

Trong mô hình nghiên cứu của mình, hai tác giả đã đề xuất một mô hình CLDV ngân hàng trực tuyến. Broderick và Vachirapornpuk (2002) cho rằng trong bối cảnh kinh doanh dịch vụ Internet, có 5 yếu tố quan trọng được coi là có ảnh hưởng chính đến nhận thức về CLDV, bao gồm: Kỳ vọng của KH về CLDV; Hình ảnh và danh tiếng của tổ chức dịch vụ; Các khía cạnh liên quan đến thiết lập dịch vụ; Sự tiếp xúc dịch vụ thực tế; Sự tham gia của KH.

2.3.5. Mô hình CBSQ của Xin Guo và ctg (2008)

Xin Guo và ctg (2008) đã đề xuất mô hình đo lường CLDV CBSQ (Chinese Banking Service Quality) với 20 biến quan sát thuộc 4 thành phần: Tin cậy, Nguồn nhân lực, Công nghệ, Thông tin. Trong 4 thành phần nêu trên có 2 thành phần tin cậy và nguồn nhân lực thuộc yếu tố chất lượng chức năng và 2 thành phần công nghệ và thông tin thuộc yếu tố chất lượng kỹ thuật.

2.4. Các nghiên cứu trước đây

Trong lĩnh vực ngân hàng, việc đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng, dịch vụ ngân hàng số được nhiều tác giả sử dụng khá phổ biến, tiêu biểu như:

Phan Thị Hoàng Yến và Nguyễn Thúy Hằng (2021) đã phân tích SHL của KH trong việc sử dụng NHS tại Việt Nam. Kết quả cho thấy SHL chịu sự tác động của: Hình ảnh thương hiệu, Chất lượng mong đợi, Chất lượng cảm nhận, Giá trị cảm nhận, Sự thỏa mãn của KH, Sự phàn nàn, Lòng trung thành của KH.

Nguyễn Thị Mỹ Điểm (2022) đã xây dựng và đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng NHS của KH tại TP Hồ Chí Minh. Kết quả chỉ ra rằng có 4 yếu tố gồm: Cảm nhận tính hữu ích, Cảm nhận tính dễ sử dụng, Cảm nhận tính rủi ro, Lòng tin có ảnh hưởng đến ý định sử dụng ngân hàng số của khách hàng.

Nguyễn Đình Trung (2021) đã phân tích xu hướng, thực trạng phát triển dịch vụ NHS tại Việt Nam, từ đó đưa ra các yếu tố tác động đến sự phát triển dịch vụ NHS gồm: Thói quen sử dụng DVNH; Hành lang pháp lý; Hạ tầng CNTT và hạ tầng an toàn, an ninh thông tin; Nguồn chi phí đầu tư đổi mới công nghệ và chuyển đổi số; Cạnh tranh từ phía các công ty công nghệ Fintech và Big Tech.

Ngoài ra còn có rất nhiều bài nghiên cứu về vấn đề này, tuy nhiên mỗi nghiên cứu đều đứng dưới góc độ nghiên cứu khác nhau và nhận định đưa ra cũng khác nhau. Nghiên cứu này được thực hiện dựa trên mô hình E-SQ của Parasuraman và cộng sự (2000, 2005), cũng như thực trạng tại MB Tam Hiệp, từ đó đưa ra nhận định riêng của mình về phát triển dịch vụ ngân hàng số tại MB Tam Hiệp.

2.5. Mô hình nghiên cứu

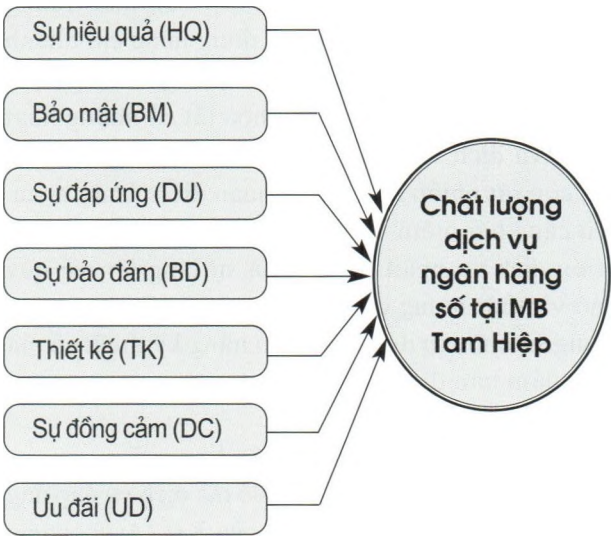
Căn cứ vào mô hình lý thuyết như mô hình E-SQ, Mô hình CBSQ,... và kết quả các nghiên cứu trước đây, nhóm đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình 1.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nhóm nghiên cứu tiến hành xây dựng 30 thang đo cho 7 yếu tố tác động đến CLDV NHS và 4 thang đo cho CLDV NHS. Nghiên cứu sử dụng thang đo likert với 5 mức độ, để đo lường mức độ đồng ý của KH về các phát biểu liên quan.

Thông qua các quầy giao dịch, các phiếu khảo sát được trực tiếp gửi tới KH có sử dụng dịch vụ NHS tại MB Tam Hiệp. Số phiếu thu về được 323 phiếu, số lượng mẫu này hoàn toàn phù hợp với các

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tổng hợp và đề xuất của nhóm tác giả

nguyên tắc thống kê. Dữ liệu thu thập được tổng hợp, phân tích bằng phần mềm SPSS. Bên cạnh đó, các số liệu thứ cấp liên quan đến hoạt động tại MB Tam Hiệp được thu thập và xử lý. Đây chính là cơ sở nhóm nghiên cứu đưa ra các giải pháp giúp MB Tam Hiệp phát triển dịch vụ.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Thực trạng hoạt động dịch vụ NHS tại MB Tam Hiệp

Từ khi thành lập cho đến nay, MB Tam Hiệp không ngừng nỗ lực tìm kiếm khách hàng, mở rộng thị trường, kết quả hoạt động luôn được cải thiện qua các năm kết quả như Hình 2a. Trong việc triển khai và phát triển dịch vụ NHS, MB Tam Hiệp đã thực hiện nhiều giải pháp, kết quả cho thấy khách hàng đăng ký sử dụng và sử dụng dịch vụ NHS luôn được được gia tăng, cụ thể như Hình 2b.

4.2. Kết quả nghiên cứu

** Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha*

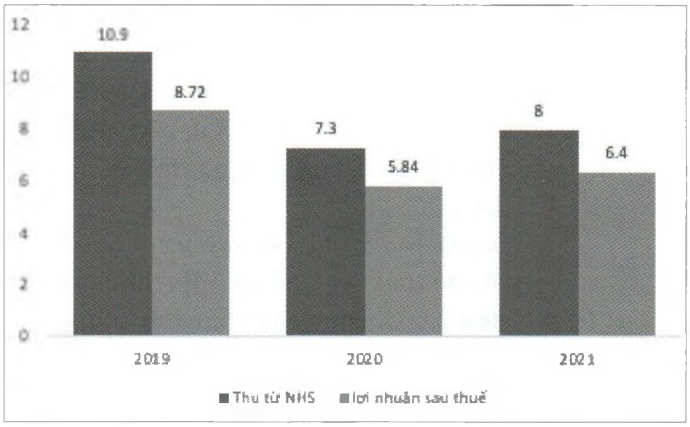
Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy các yếu tố đều có Cronbach's Alpha > 0.6, hệ số tương quan biến tổng đều lớn 0.3. Do đó, các biến thang đo đại diện cho các yếu tố được dùng để đo lường các yếu tố trong phân tích EFA.

** Phân tích nhân tố khám phá EFA*

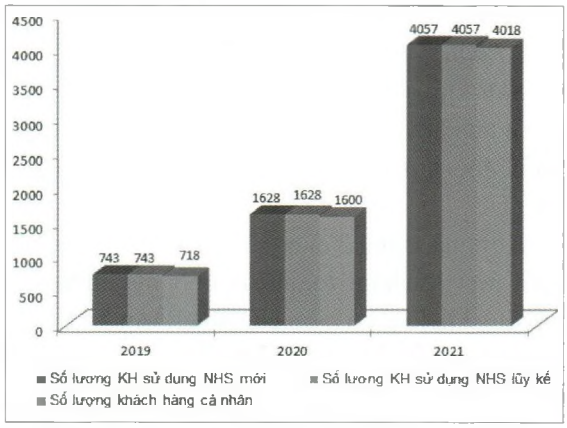
- Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến độc lập:

Hình 2: Tóm tắt kết quả hoạt động tại MB Tam Hiệp

a) Kết quả hoạt động kinh doanh DV NHS



b) Số lượng KH sử dụng DV NHS



Nguồn: Kết quả hoạt động kinh doanh tại MB Tam Hiệp

Bảng 1. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

Tên yếu tố	Biến thang đo	Cronbach's Alpha	Kết luận
Sự hiệu quả (HQ)	HQ1, HQ2, HQ3, HQ4, HQ5	0.936	Đạt
Bảo mật (BM)	BM1, BM2, BM3, BM4, BM5	0.941	Đạt
Sự đáp ứng (DU)	DU1, DU2, DU3	0.942	Đạt
Sự bảo đảm (BD)	BD1, BD2, BD3, BD4, BD5	0.894	Đạt
Thiết kế (TK)	TK1, TK2, TK3, TK4	0.944	Đạt
Đồng cảm (DC)	DC1, DC2, DC3, DC4	0.944	Đạt
Ưu đãi (UD)	UD1, UD2, UD3, UD4	0.843	Đạt
Chất lượng dịch vụ NHS (CLDV)	CLDV1, CLDV2, CLDV3, CLDV4	0.843	Đạt

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả

Dữ liệu tiếp tục được đưa vào phân tích EFA cho kết quả như Bảng 2.

Qua Bảng 2 cho thấy, Sig = 0.000 < 5%, do đó giữa các biến có mối quan hệ với nhau. Hệ số KMO = 0.936 > 0.5 cho thấy mức độ ý nghĩa của dữ liệu đưa vào phân tích nhân tố khá cao, chứng tỏ mô hình phân tích nhân tố phù hợp.

Kết quả phân tích EFA cho thấy Eigenvalue = 1.397 > 1 đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố được rút trích và có ý nghĩa tóm tắt thông tin tốt nhất. Tổng phương sai trích = 74.909% > 50% chứng tỏ 74.909% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 7 yếu tố (30 câu hỏi thang đo).

- Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc:

Bảng 2. Hệ số KMO và kiểm định Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.936
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7.551E3
	df	325
	Sig.	0.000

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả

Kết quả phân tích EFA cho biến phụ thuộc cho thấy, hệ số Sig. = 0.000 < 5% chứng tỏ các biến thang đo có quan hệ tương quan với nhau. Hệ số KMO = 0.683 > 0.5 cho thấy mức độ ý nghĩa của tập hợp dữ liệu đưa vào phân tích là hoàn toàn phù hợp. Tất cả các biến thang đo có hệ số Factor Loading > 0.5, hệ số Eigenvalues = 2.528 > 1 và

tổng phương sai trích = 84.263% > 50%. Điều này chứng tỏ 84.263% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 1 nhân tố.

** Phân tích hồi quy và kiểm định*

Sau khi phân tích EFA, nghiên cứu tiến hành phân tích hồi quy bội với biến phụ thuộc là CLDV, biến độc lập bao gồm: HQ, BM, DU, BD, TK, DC, UD.

Kết quả Bảng 3 cho thấy biến UD có hệ số Sig. >5% nên tiến hành loại bỏ ra khỏi mô hình. Kết quả hồi quy khi loại bỏ biến UD như Bảng 4.

Kết quả mô hình hồi quy được viết theo phương trình như sau:

CLDV = 0.203*HQ + 0.522*BM + 0.085*DU + 0.161*BD + 0.057*TK + 0.084*DC

Tất cả các hệ số hồi quy theo các biến đều dương và có hệ số Sig. < 5%, chứng tỏ các biến độc lập có tác động tích cực tới CLDV và có ý nghĩa thống kê. Điều này cũng phù hợp với kết quả các nghiên cứu trước đây và thực tế hiện nay. Xét theo mức độ tác động từ mạnh đến yếu, các yếu tố tác động đến CLDV NHS tại MB Tam Hiệp gồm: BM, HQ, BD, DU, DC, TK.

** Kết quả kiểm định đa cộng tuyến:*

Bảng 4 cho thấy, các hệ số VIF chỉ dao động từ 1.402 đến 2.603. Điều này chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình xây dựng được.

** Kết quả kiểm định tự tương quan:*

Bảng 5 cho thấy, hệ số Durbin-Watson = 2.110

Bảng 3. Kết quả hồi quy lần 1

Model	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ dung sai	VIF
(Constant)	-0.341	0.092		-3.697	0.000		
HQ	0.197	0.036	0.190	5.405	0.000	0.382	2.619
BM	0.523	0.036	0.514	14.532	0.000	0.371	2.660
DU	0.076	0.025	0.086	2.977	0.003	0.563	1.776
BD	0.165	0.035	0.157	4.713	0.000	0.426	2.349
TK	0.049	0.023	0.055	2.137	0.033	0.710	1.409
DC	0.072	0.023	0.080	3.116	0.002	0.706	1.416
UD	0.044	0.028	0.042	1.541	0.124	0.629	1.589

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả

Bảng 4. Kết quả hồi quy lần 2

Model	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ dung sai	VIF
(Constant)	-.314	0.091		-3.461	0.001		
HQ	0.211	0.035	0.203	5.975	0.000	0.408	2.452
BM	0.531	0.036	0.522	14.891	0.000	0.384	2.603
DU	0.075	0.025	0.085	2.932	0.004	0.563	1.775
BD	0.170	0.035	0.161	4.867	0.000	0.429	2.329
TK	0.050	0.023	0.057	2.194	0.029	0.711	1.407
DC	0.075	0.023	0.084	3.279	0.001	0.713	1.402

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả

Bảng 5. Kết quả tóm lược của mô hình (Model Summary[b])

Model	R	R^2	R^2 hiệu chỉnh	Sai số tiêu chuẩn	Hệ số Durbin-Waston
1	0.922[a]	0.851	0.848	0.37769	2.110

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả

và nằm trong khoảng giá trị từ 1 đến 3, điều này chứng tỏ không có hiện tượng tự tương quan xảy ra.

** Kết quả kiểm định sự phù hợp của mô hình:*

Bảng 5, cho ta thấy R^2 hiệu chỉnh = 0.848, điều này chứng tỏ 84.80% chất lượng dịch vụ NHS tại MB Tam Hiệp được giải thích bởi 6 yếu tố, gồm: Sự hiệu quả, Bảo mật, Sự đáp ứng, Sự bảo đảm, Thiết kế, Sự đồng cảm.

5. Kết luận

Trong dịch vụ ngân hàng số, sự thỏa mãn nhu cầu khách hàng càng có ý nghĩa quan trọng trong việc phát dịch vụ ngân hàng hiện đại hiện nay. Từ kết quả phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh, thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng số tại MB Tam Hiệp, cũng như kết quả phân tích số liệu khảo sát từ 323 khách hàng. Nhóm nghiên cứu đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng số tại MB Tam Hiệp trong giai đoạn 2022 - 2030 như sau: (i) Cải thiện sự đồng cảm như: cung cấp đầy đủ thông tin các tính năng của phần mềm, có hướng dẫn sinh động về sử dụng dịch vụ,...; (ii) Cải thiện sự đáp ứng như: nâng cấp phần mềm nhằm đáp ứng các nhu cầu của khách hàng, mở thêm các kênh hỗ trợ, nghiên cứu mở rộng các dịch vụ mới; (iii) Tiếp tục nâng cấp cải thiện giao diện các ứng dụng ngân hàng số; (iv) Thực hiện các chính sách bảo đảm như: luôn duy trì danh tiếng và hình ảnh của ngân hàng, luôn duy trì hệ thống giao dịch ổn định hạn chế các sự cố tới mức thấp nhất; (v) NH cần thực hiện các giải pháp khác nhằm đảm bảo và duy trì hiệu quả hoạt động của dịch vụ, phần mềm và đảm bảo tính bảo mật của giao dịch ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Asubonteng, P., McCleary, K. J., Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisited: a criticalreview of service quality. *Journal of Services marketing,* 10(6), 62-81.

2. Bùi Văn Thụy, Nguyễn Tiến Quang (2020), Sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ Mobile banking của các ngân hàng thương mại tại Đồng Nai, *Tạp chí Công Thương,* số 8 (4), 300-304.

3. Nguyễn Đình Trung (2021), Phát triển ngân hàng số trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay, truy cập tại: *https://tapchinganhang.gov.vn/phat-trien-ngan-hang-so-trong-boi-canh-chuyen-doi-so-hien-nay.htm.*

4. Nguyễn Thành Công (2015), Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng, *Tạp chí Phát triển và Hội nhập,* 20(30), 43-54.

5. Nguyễn Thị Mỹ Điểm (2022), Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụngngân hàng sốtại TP. Hồ Chí Minh, Khoa Tài chính - Kế toán, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành, *Tạp chí Công Thương,* 2(2), truy cập: *https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/cac-yeu-to-anh-huong-den-y-dinh-su-dung-ngan-hang-so-tai-thanh-pho-ho-chi-minh-87682.htm*

6. Phan Thị Hoàng Yến và Nguyễn Thúy Hằng (2021), Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng trong sử dụng dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam, Diễn đàn Tài chính tiền tệ, truy cập *https://thitruongtaichinhtiente.vn/nghien-cuu-su-hai-long-cua-khach-hang-trong-su-dung-dich-vu-ngan-hang-so-tai-viet-nam-38641.html.*

7. Parasuraman, A., Zeithalm, V. A., and Berry L. L. (1985). A conceptual Model of Service Quality and its Implicatons for Future Research. *Journal of marketing,* 49 (Fall), 41-50.

8. Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (Tri): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. *Journal of Service Research,* 2, 307-320.

9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL, A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research,* 7.

10. V. Zeithaml, A. Parasuraman and A. Malhotra. (2000), A Conceptual Framework for Understanding E-Service Quality: Implications for Future Research and Managerial Practice. *Journal of Service Research,* 7(X), Month 2005, 1-21.

Ngày nhận bài: 6/8/2022
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 4/9/2022
Ngày chấp nhận đăng bài: 15/9/2022

Thông tin tác giả:
1. ThS. BÙI VĂN THỤY[1]
2. TRẦN HẢI NHÂN[2]
3. NGUYỄN VÕ PHƯƠNG ĐÀI[2]
[1]Giảng viên, Trường Đại học Lạc Hồng
[2]Sinh viên, Trường Đại học Lạc Hồng

DEVELOPING DIGITAL BANKING SERVICES AT TAM HIEP TRANSACTION OFFICE OF MILITARY COMMERCIAL JOINT STOCK BANK - DONG NAI BRANCH IN THE PERIOD OF 2022 - 2030

● Master. **BUI VAN THUY[1]**
● **TRAN HAI NHAN[2]**
● **NGUYEN VO PHUONG DAI[2]**
[1]Lecturer, Lac Hong University
[2]Student, Lac Hong University

ABSTRACT:

The study is to provide solutions to develop digital banking services at Tam Hiep Transaction Office of Military Commercial Joint Stock Bank - Dong Nai Branch (MB Tam Hiep). The study finds out that there are six factors affecting the quality of digital banking services, including: efficiency, security, responsiveness, assurance, design, and empathy. Based on the study's results, some solutions are proposed to improve the quality of digital banking services at MB Tam Hiep in the period of 2022 - 2030.

Keywords: service development, services quality, digital banking, MB Tam Hiep.