

# Các nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử trên địa bàn quận Tân Phú

TRẦN THỊ LỆ HIỀN\*

## Tóm tắt

Nhằm tìm ra và đánh giá các nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử trên địa bàn quận Tân Phú, TP. Hồ Chí Minh, bài viết đã tiến hành khảo sát 216 người dân đang sinh sống trên địa bàn Quận trong năm 2022. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 3 nhân tố tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử của các ngân hàng thương mại trên địa bàn quận Tân Phú, TP. Hồ Chí Minh theo thứ tự giảm dần, gồm: Tính hữu hình; Khả năng đáp ứng và độ tin cậy; Tính cảm thông và phục vụ. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất một số giải pháp, nhằm phát triển thanh toán bằng dịch vụ ngân hàng điện tử trên địa bàn quận Tân Phú, TP. Hồ Chí Minh.

**Từ khóa:** chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử, ngân hàng điện tử, ngân hàng thương mại

## Summary

Through a survey of 216 residents in Tan Phu district, Ho Chi Minh City in 2022, this paper aims to clarify determinants of e-banking service quality in this area. The outcome reveals three factors having direct effects on e-banking service quality, sorted in descending order of influence, which are Tangibles, Reliability and responsiveness, Assurance and empathy. From that finding, management implications are provided to boost the use of e-banking services in the district.

**Keywords:** e-banking service quality, e-banking, commercial banks

## GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh đại dịch Covid-19 diễn biến phức tạp thời gian qua, Chính phủ không ngừng theo dõi sát sao tình hình dịch bệnh, từ đó chỉ đạo Ngân hàng Nhà nước xây dựng một số cơ chế, chính sách cấp thiết, nhằm đẩy mạnh phát triển sản xuất, kinh doanh, phục hồi kinh tế. Các chính sách này thúc đẩy người tiêu dùng tiếp cận nhiều hơn với dịch vụ ngân hàng điện tử. Người dân sinh sống trên địa bàn quận Tân Phú, TP. Hồ Chí Minh cũng không nằm ngoài xu hướng này. Trong bối cảnh đó, bài viết nghiên cứu các nhân tố tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử của các ngân hàng thương mại trên địa bàn quận Tân Phú.

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

### Cơ sở lý thuyết

Theo David Cox (1997), dịch vụ ngân hàng là các dịch vụ về vốn, tiền tệ, thanh toán..., mà ngân hàng cung cấp cho khách

hàng, nhằm đáp ứng nhu cầu kinh doanh, sinh lời, sinh hoạt cuộc sống, cất trữ tài sản... và ngân hàng thu chênh lệch lãi suất, tỷ giá hay thu phí thông qua dịch vụ ấy. Còn Hoàng Nguyên Khai (2013) cho rằng, dịch vụ ngân hàng điện tử (e-banking) được hiểu là các nghiệp vụ, các sản phẩm dịch vụ ngân hàng được phân phối trên các kênh điện tử, như: internet, điện thoại, mạng không dây... Hiểu theo nghĩa trực quan, đó là loại dịch vụ ngân hàng được khách hàng thực hiện, nhưng không phải đến quầy giao dịch gặp nhân viên ngân hàng. Hiểu theo nghĩa rộng hơn, ngân hàng điện tử là sự kết hợp giữa một số hoạt động dịch vụ ngân hàng truyền thống với công nghệ thông tin và điện tử viễn thông.

### Mô hình nghiên cứu đề xuất

Khảo lược cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu liên quan, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình 1.

Từ mô hình nghiên cứu đề xuất, tác giả đưa ra các giả thuyết nghiên cứu như sau:

H1: Độ tin cậy có ảnh hưởng tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử trên địa bàn quận Tân Phú.

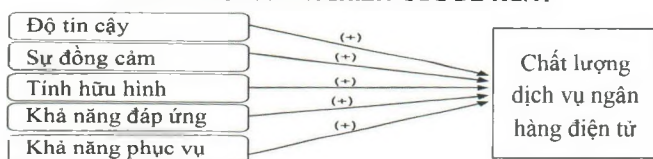
H2: Sự đồng cảm có ảnh hưởng tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử trên địa bàn quận Tân Phú.

H3: Tính hữu hình có ảnh hưởng tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử trên địa bàn quận Tân Phú.

\* ThS., Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm TP. Hồ Chí Minh

Ngày nhận bài: 04/04/2022; Ngày phản biện: 10/4/2022; Ngày duyệt đăng: 20/4/2022

HÌNH 1: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Tác giả đề xuất

BẢNG 1: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH CRONBACH'S ALPHA

Tên biến	Ký hiệu	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất
Hữu tính	HH	5	0,895	0,707
Tin cậy	TC	6	0,909	0,679
Phục vụ	PV	5	0,88	0,641
Đáp ứng	DU	5	0,944	0,810
Cảm thông	CT	6	0,893	0,646

BẢNG 2: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA BIẾN ĐỘC LẬP

Biến quan sát	Hệ số nhân tải			Cấu trúc nhân tố
	1	2	3	
CT5	.712			Cảm thông - Phục vụ
CT3	.708			
CT4	.707			
CT1	.701			
PV3	.684			
PV1	.683			
PV5	.662			
CT6	.644			
PV2	.607			
PV4	.545			
CT2	.517			
TC6		.782		Tin cậy - Đáp ứng
TC5		.760		
TC1		.756		
TC2		.749		
TC4		.659		
DU5		.629		
DU1		.617		
DU6		.593		
DU4		.572		
DU3		.560	.517	
TC3		.529		
HH4			.767	Hữu hình
HH1			.730	
HH3			.716	
HH5			.701	
HH2			.669	
Eigenvalue	15,781	1,226	1,193	
Phương sai trích %	58,448	4,540	4,417	
Phương sai tích lũy	58,448	62,988	67,405	
KMO = 0,952				
Kiểm định Bartlett: Sig. = 0,000				

BẢNG 3: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH KMO VÀ BARTLETT

Hệ số KMO		
Kiểm định Bartlett	Chi bình phương xấp	5122,777
	Bậc tự do	325
	Mức ý nghĩa	.000

Nguồn: Phân tích từ dữ liệu nghiên cứu của tác giả

H4: Khả năng đáp ứng có ảnh hưởng tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử trên địa bàn quận Tân Phú.

H5: Khả năng phục vụ có ảnh hưởng tích cực (+) đến Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử trên địa bàn quận Tân Phú.

#### Phương pháp nghiên cứu

Trong số 230 bảng khảo sát người dân đang sinh sống trên địa bàn quận Tân Phú, TP. Hồ Chí Minh từ

ngày 01/01/2022 đến ngày 31/03/2022, tác giả thu về 216 bảng trả lời hợp lệ và đưa vào phân tích, nghiên cứu.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### Kiểm định Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha lần 2 ở Bảng 1 cho thấy, các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng phù hợp ( $\geq 0,3$ ). Từ 28 biến quan sát, sau khi kiểm định Cronbach's Alpha cho thấy, có 27 biến (biến DU2 bị loại để hệ số Cronbach's Alpha của thang đo DU đạt 0,944) của 5 nhân tố đo lường Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử trên địa bàn quận Tân Phú đáp ứng yêu cầu về độ tin cậy, khi có hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất  $> 0,6$ . Vì vậy, 27 biến quan sát của thang đo này được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA).

### Phân tích EFA

Kết quả phân tích EFA biến độc lập lần đầu ở Bảng 2 cho thấy, về mặt ý nghĩa thực tiễn, thì giá trị thang đo của 3 nhóm nhân tố biến độc lập giải thích ý nghĩa cho biến phụ thuộc. Bên cạnh đó, khi so sánh ngưỡng này với kết quả ở ma trận xoay, có biến DU3 cần xem xét loại bỏ, vì nó có hệ số tải lên ở cả hai nhân tố 2 và nhân tố 3 (một biến không thể giải thích cùng một lúc cho 2 nhân tố). Như vậy, từ 27 biến quan sát ở lần phân tích EFA thứ nhất, nghiên cứu loại bỏ DU3 và đưa 26 biến quan sát còn lại vào phân tích EFA lần thứ hai.

Kết quả phân tích EFA lần thứ hai cho thấy, KMO = 0,95  $> 0,5$ , kiểm định Bartlett là 5122,777 với mức ý nghĩa Sig. = 0,000  $< 0,005$ , tương ứng hệ số tải nhân tố các biến được thiết lập đều  $> 0,5$ . Điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích EFA là hoàn toàn thích hợp (Bảng 3).

Mặt khác, kết quả ma trận xoay cho thấy, 26 biến quan sát hội tụ được phân biệt thành 3 nhân tố (Cảm thông - Phục vụ; Tin cậy - Đáp ứng; Hữu hình) đều có hệ số nhân tải  $> 0,5$ . Cấu trúc 3 nhân tố này được trích tại tiêu chí Eigenvalue  $> 1$  với tổng phương sai tích lũy là 67,305%  $> 50\%$  là đạt yêu cầu. Nghĩa là mỗi biến độc lập giải thích được 67,305% sự biến thiên của biến phụ thuộc (Bảng 4).

Kết quả phân tích EFA biến phụ thuộc cho thấy, có một nhân tố được trích tại Eigenvalue = 2,485  $> 1$ , hệ số KMO = 0,758 (vị trí giữa 0,5 và 1), phương sai trích đạt 62,136, nên kết quả phân tích

EFA cho biến phụ thuộc CL đạt yêu cầu. Nói cách khác, các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và dữ liệu biến phụ thuộc Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử đưa vào là phù hợp (Bảng 5).

Như vậy, sau khi phân tích EFA cho thấy, mô hình lý thuyết ban đầu đề ra có sự điều chỉnh từ 5 biến độc lập xuống còn 3 biến độc lập và phù hợp với yêu cầu nghiên cứu. Các biến độc lập, cũng như biến phụ thuộc đều đạt được độ tin cậy để sử dụng cho các phân tích tiếp theo.

#### Phân tích tương quan

Kết quả nghiên cứu cho thấy, biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc, vì giá trị Sig. < 0,05. Và ký hiệu \*\* cho thấy, giữa các biến có sự tương quan tuyến tính ở mức tin cậy đến 99%. Vì mức ý nghĩa của các hệ số rất nhỏ (Sig. = 0 < 0,05), nên các hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê, các biến độc lập trên đủ điều kiện để tiến hành hồi quy ở bước tiếp theo (Bảng 6).

#### Phân tích hồi quy

Mô hình hồi quy bội như sau:

$$CL = \beta_0 + \beta_1 HH + \beta_2 CT\_PV + \beta_3 DU\_TC + e_i$$

Hệ số phóng đại phương sai của các biến đều nhỏ hơn 5 cho thấy, hiện tượng đa cộng tuyến rất thấp (Bảng 7).

Với kết quả R<sup>2</sup> hiệu chỉnh bằng 0,79, có nghĩa là 79% sự biến thiên của CL (Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử) được giải thích bởi 3 biến độc lập, gồm: HH, DU\_TC, CT\_PV, còn lại 21% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Kiểm định F có mức ý nghĩa với Sig. = 0,000 (< 0,05) cho thấy, mô hình hồi quy tuyến tính đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế thu thập được, đồng thời các biến đưa vào nghiên cứu đều có ý nghĩa trong thống kê với mức ý nghĩa 5%.

Phương trình hồi quy bội có dạng:

$$CL = 0,454 + 0,36HH + 0,232CT\_PV + 0,248DU\_TC + e_i$$

### KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

#### Kết luận

Mức độ tác động của 3 biến độc lập vào biến phụ thuộc là Chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử theo thứ tự giảm dần gồm: Tính hữu hình; Khả năng đáp ứng và độ tin cậy; Tính cảm thông và phục vụ. Như vậy, các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5 đã được hiệu chỉnh còn 3 biến và đều được chấp nhận ở độ tin cậy 95%.

BẢNG 4: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA BIẾN ĐỘC LẬP SAU KHI LOẠI BỎ DƯ

Biến quan sát	Hệ số nhân tải			Cấu trúc nhân tố
	1	2	3	
CT4	0.708			Cảm thông - Phục vụ
CT5	0.706			
CT3	0.7			
CT1	0.697			
PV1	0.678			
CT6	0.674			
PV3	0.672			
PV5	0.662			
PV2	0.6			
PV4	0.553			
CT2	0.539			
TC6		0.787		Tin cậy - Đáp ứng
TC1		0.767		
TC5		0.765		
TC2		0.754		
TC4		0.654		
DU5		0.614		
DU1		0.608		
DU6		0.584		
DU4		0.561		
TC3		0.526		
HH4			0.783	Hữu hình
HH1			0.731	
HH3			0.711	
HH5			0.701	
HH2			0.674	
Eigenvalue	15.102	1.211	1.186	
Phương sai trích %	58.086	4.657	4.561	
Phương sai tích lũy	58.086	62.743	67.305	
KMO = 0,95				
Kiểm định Bartlett: Sig. = 0,000				

BẢNG 5: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH EFA BIẾN PHỤ THUỘC

Biến quan sát	Hệ số nhân tải		
	1		
CL3			.843
CL1			.827
CL2			.814
CL4			.654
Eigenvalue			2.485
Phương sai trích %			62.136
KMO = 0,758			
Kiểm định Bartlett: Sig. = 0,000			

BẢNG 6: PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN

		HH	CT PV	DU TC	CL
HH	Pearson Correlation	1	.759**	.768**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	216	216	216	216
CT_PV	Pearson Correlation	.759**	1	.832**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	216	216	216	216
DU_TC	Pearson Correlation	.768**	.832**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	216	216	216	216
CL	Pearson Correlation	.836**	.809**	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	216	216	216	216

Nguồn: Phân tích từ dữ liệu nghiên cứu của tác giả

#### HÀM Ý QUẢN TRỊ

**Thứ nhất**, với Tính hữu hình, các ngân hàng thương mại cần chú trọng duy trì và phát triển các yếu tố như sau:

- Xây dựng mạng lưới cơ sở vật chất, đầu tư vào trang thiết bị, máy móc (ATM, POS...), để phục vụ cho phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử hiện đại, kang trang, rộng lớn.

**BẢNG 7: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY**

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Hệ số đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF	
I	Hằng số	,464	,117	3,963	,000			
	HH	,360	,043	,435	8,337	,000	,363	2,751
	CT_PV	,232	,056	,251	4,160	,000	,272	3,673
	DU_TC	,248	,055	,275	4,487	,000	,264	3,789
Biến phụ thuộc: CL								
R <sup>2</sup> hiệu chỉnh: 0,79								
Tổng kê F (ANOVA): 266,594								
Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA): 0,000								

Nguồn: Phân tích từ dữ liệu nghiên cứu của tác giả

- Đào tạo, điều phối nhân viên ngân hàng luôn thường trực hỗ trợ dịch vụ.

- Thiết kế giao diện (website, app, màn hình ATM, màn hình POS...) hướng đến đơn giản, dễ sử dụng, thân thiện với người dùng.

- Cải tiến các nội dung biểu mẫu, phiếu sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử theo hướng được thiết kế đầy đủ, rõ ràng.

**Thứ hai**, với Khả năng đáp ứng và độ tin cậy, các ngân hàng nên quan tâm triển khai các yếu tố như sau:

- Thảo luận và kiểm soát chặt chẽ các thông tin, như: giá, phí, lãi suất trước khi cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử đến khách hàng có đúng như thỏa thuận pháp lý cam kết ban đầu hay không.

- Luôn xem xét và đảm bảo các thông tin xuất phát từ phía ngân hàng cung cấp cho khách hàng là chính xác và đầy đủ.

- Luôn chủ động thông báo cho khách hàng khi có sự đổi mới liên quan đến dịch vụ ngân hàng điện tử.

- Cung cấp hệ thống an ninh điện tử đảm bảo an toàn cho ngân hàng, cũng như khách hàng khi sử dụng, như: cung cấp chữ ký số, cập nhật phần mềm mã khóa, nâng cấp phần mềm diệt virus thường xuyên và tự động...

- Nhân viên xử lý thông tin của dịch vụ ngân hàng điện tử phải đảm bảo thông suốt, nhất quán. Để làm được điều này, các ngân hàng phải có đội ngũ nhân viên tin học giỏi, có khả năng quản trị và phân tích, thiết kế tốt các quy trình nghiệp vụ cho công nghệ chuyển đổi số.

- Thường xuyên cải tiến các dịch vụ ngân hàng điện tử, bắt nhịp với xu hướng của Hiệp hội Viễn thông tài chính liên ngân hàng toàn cầu (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication- SWIFT).

- Lãnh đạo các ngân hàng cần mở rộng hợp tác,

giao lưu, tham gia các hiệp hội, tiếp thu kinh nghiệm quản lý và công nghệ hiện đại cho ngành tài chính - ngân hàng.

- Việc xây dựng và thiết lập các kế hoạch triển khai dịch vụ ngân hàng điện tử đến khách hàng cần rõ ràng và chính xác theo từng giai đoạn phát triển.

- Cần nghiên cứu và đưa ra các quyết định điều chỉnh phí giao dịch hợp lý, lãi suất hấp dẫn, để hỗ trợ người dân trên địa bàn quận Tân Phú sớm tiếp cận các dịch vụ ngân hàng điện tử mới nhất.

- Đẩy mạnh truyền thông về các lợi ích của dịch vụ ngân hàng điện tử, như: rút ngắn thời gian đi lại, giảm các thủ tục tại quầy...

**Thứ ba**, với Tính cảm thông và phục vụ, các ngân hàng cần coi trọng triển khai các yếu tố sau:

- Lập các kịch bản, đào tạo đội ngũ nhân viên xử lý nhanh các khó khăn của khách hàng trong quá trình thực hiện giao dịch điện tử, đồng thời xây dựng hướng dẫn khách hàng thực hiện các giao dịch điện tử nhanh chóng, dễ dàng.

- Cùng với xây dựng tiêu chí hình ảnh nhân viên ngân hàng rất lịch sự, lễ phép, có lời xin lỗi khách hàng bằng thái độ thiện chí, cởi mở, cần định hướng nhân viên giải đáp có trách nhiệm các thắc mắc của khách hàng. Cần hệ thống hóa các bộ quy chuẩn hướng dẫn nhân viên ngân hàng nắm rõ các quy định của ngân hàng và của ngành.

- Khích lệ, động viên nhân viên ngân hàng chủ động lắng nghe các vấn đề mà khách hàng gặp phải khi dùng dịch vụ ngân hàng điện tử, để cố gắng đưa ra phương án giải quyết.

- Cần nhân viên hiểu rõ nhu cầu đặc biệt khi sử dụng ngân hàng điện tử của khách hàng, thì mới tạo ra sự cảm thông, kết nối giữa ngân hàng và khách hàng khi cùng số hóa các nghiệp vụ trên môi trường điện tử.

- Thể hiện sự quan tâm đến khách hàng thông qua đổi mới theo hướng đa dạng dịch vụ ngân hàng điện tử. □

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. David Cox (1997). *Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại*, Nxb Chính trị quốc gia
2. Trần Đức Thắng (2015). *Nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử với mức độ thỏa mãn và mức độ trung thành của khách hàng ở Việt Nam*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân
3. Hoàng Nguyên Khai (2013). *Các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử*, truy cập từ <https://www.sbv.gov.vn/>