

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH SỬ DỤNG THẺ ATM CỦA SINH VIÊN TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

ThS. Trần Phạm Tính
Vietinbank Chi nhánh Cần Thơ
TS. Phạm Lê Thông
Trường ĐH Cần Thơ

Sinh viên có số lượng đông đảo, độ tuổi thích hợp để sử dụng các sản phẩm dịch vụ thẻ ATM. Tuy nhiên, do những lý do khác nhau nên vẫn còn số lượng lớn sinh viên chưa sử dụng thẻ ATM. Số liệu sử dụng trong nghiên cứu này được thu thập từ cuộc điều tra 289 sinh viên ở Tp. Cần Thơ trong năm 2010. Kết quả nghiên cứu, dựa trên mô hình lựa chọn nhị phân probit, cho thấy sinh viên xuất thân từ nông thôn có xác suất sử dụng thẻ ATM cao hơn sinh viên xuất thân từ thành thị, sinh viên có cha mẹ là nông dân sử dụng thẻ ATM thấp hơn các sinh viên có cha mẹ làm nghề khác. Việc biết được số dư trong thẻ ATM được trả lãi cũng kích thích việc sử dụng thẻ ATM nhiều hơn. Sinh viên quan tâm đến chi phí sử dụng thẻ ATM hàng năm nhưng không quan tâm đến chi phí sử dụng thẻ ATM mỗi lần giao dịch. Những sinh viên có nhận được sự tư vấn, khuyến khích mở thẻ ATM sẽ có khả năng sử dụng thẻ ATM cao hơn.

Đặt vấn đề

Hiện nay, các ngân hàng đã tích cực đổi mới hệ thống công nghệ, phát triển các sản phẩm và ứng dụng những công nghệ mới đạt tiêu chuẩn quốc tế vào hoạt động kinh doanh ngân hàng. Theo đó, sản phẩm thẻ của các ngân hàng Việt Nam đã có những bước tiến nhảy vọt. Nếu năm 2001, trên toàn Việt Nam mới chỉ có khoảng 15.000 thẻ quốc tế, 3.000 thẻ nội địa và khoảng 20 máy ATM, thì đến sau 6 tháng đầu năm 2010 có hơn 11.000 máy ATM và 24 triệu thẻ đã được phát hành (Ngân hàng Nhà nước, 2011). Trong thời gian qua, các ngân hàng đã tập trung rất nhiều nguồn lực về tài chính lẫn nhân lực, cạnh tranh quyết liệt để có thể giành thị phần đối với thị trường thẻ nói chung và thị trường thẻ ATM nói riêng. ATM giúp cho ngân hàng thu hút nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế với chi phí thấp nhất, tạo sự khác biệt về chất lượng phục vụ và thương hiệu để cạnh tranh, giảm

thiểu chi phí vận hành và tăng hiệu quả kinh doanh của các ngân hàng. Đối với người sử dụng, ATM không chỉ đơn thuần chỉ để rút tiền mà còn cung cấp một cách hiệu quả các dịch vụ ngân hàng, gia tăng chức năng bảo mật về thông tin đối với người giữ thẻ, đồng thời, là phương tiện thanh toán ở bất kỳ nơi đâu thông qua hệ thống chấp nhận thẻ (ATM và POS).

Sinh viên là lực lượng đông đảo, có độ tuổi thích hợp cho việc tiếp cận và sử dụng các sản phẩm dịch vụ thẻ ATM. Tuy nhiên, do những lý do khác nhau nên vẫn còn số lượng lớn sinh viên chưa sử dụng thẻ ATM. Đây là một phân khúc thị trường có tiềm năng phát triển to lớn vì sinh viên sẽ là những người ra các quyết định quan trọng về kinh tế xã hội trong tương lai.

Bài nghiên cứu này nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên tại Tp. Cần Thơ với

mong muốn giúp các ngân hàng hiểu rõ quyết định sử dụng thẻ của sinh viên và từ đó, mở rộng thị trường ATM đối với nhóm khách hàng đặc biệt này.

Mô hình nghiên cứu

Nhóm tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu dựa trên mô hình kinh tế về hành vi của cá nhân. Theo đó, cá nhân lựa chọn sử dụng ATM nhằm tối đa hóa lợi ích của bản thân trong những điều kiện ràng buộc về nguồn lực sẵn có, chẳng hạn như thu nhập, thời gian... (Nicholson, 2002).

Giả sử một cá nhân có hàm hữu dụng:

$$U = U(H, A, X) \quad (1)$$

Trong đó: U là hàm hữu dụng; H là lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; A là việc sử dụng thẻ ATM của cá nhân; X là vec-tơ các đặc điểm cá nhân hình thành nên thị hiếu của cá nhân. Cá nhân luôn muốn tối đa hóa hữu dụng của mình trong điều kiện ràng buộc bởi ngân sách cá nhân.

$$I = P_H H + P_A A \quad (2)$$

Trong đó: I là tổng thu nhập của cá nhân; P_H là giá cả các hàng hóa dịch vụ tiêu dùng; P_A là chi phí rỗng của việc sử dụng thẻ ATM của cá nhân, bao gồm cả những khoản chi phí và lợi ích không bằng tiền. Giải bài toán về tối đa hóa của hàm hữu dụng (1) trong điều kiện ràng buộc (2) sẽ cho nghiệm về việc sử dụng thẻ ATM của cá nhân.

$$A^* = A^*(I, P_H, P_{A^*}, X) \quad (3)$$

Theo đẳng thức (3), việc sử dụng tối ưu của cá nhân, A^* , sẽ phụ thuộc vào thu nhập, giá cả hàng hóa, dịch vụ, chi phí, lợi ích của việc sử dụng thẻ và các đặc điểm cá nhân. Tuy nhiên, việc sử dụng tối ưu này không quan sát được mà chúng ta chỉ quan sát được cá nhân có dùng thẻ hay không. Nếu A^* vượt một mức ngưỡng nào đó (chẳng

hạn 0), ta thấy cá nhân có sử dụng thẻ ATM ($A = 1$). Ngược lại, nếu $A^* \leq 0$, sinh viên không sử dụng thẻ ATM, ta thấy $A = 0$. Do vậy, ta có thể sử dụng mô hình lựa chọn Probit để mô tả xác suất sử dụng thẻ ATM của cá nhân. Theo đó, xác suất sử dụng của cá nhân sẽ phụ thuộc vào các biến số trong đẳng thức (3).

$$\Pr(A = 1 | I, X, P_{A^*}, P_H) = \Phi(z) \quad (4)$$

Trong đó: $\Phi(z)$ là hàm tích lũy xác suất của phân phối chuẩn tắc, với z là một tổ hợp tuyến tính của các biến số trong đẳng thức (3). Các phần mềm máy tính về kinh tế lượng đều được lập trình để ước lượng các hệ số của các biến số trong mô hình (4).

Trong các nghiên cứu thực nghiệm, các nhà nghiên cứu đã cụ thể hóa các biến số trong phương trình (4) thành các nhóm yếu tố: sự tiện ích, tiện nghi, sự thân thiện, sự bảo mật và tính chính xác. Các nghiên cứu đã cho thấy sự tiện ích trong sử dụng thẻ là yếu tố chủ yếu quyết định việc sử dụng thẻ của người dùng (Wan và các tác giả, 2005; Gerrard và Cunningham, 2003; Wang và các tác giả, 2003; Rotchanakitumnuai và Speece, 2003; Moutinho và Smith, 2000). Sự tiện ích được thể hiện qua những khoản chi phí và lợi ích kinh tế của việc sử dụng. Rõ ràng, lợi ích rỗng của việc sử dụng càng cao sẽ kích thích khách hàng sử dụng nhiều. Khi sử dụng thẻ ATM, khách hàng phải trả các khoản phí như phí phát hành thẻ, phí phát hành lại thẻ, phí trong giao dịch như: chuyển tiền, rút tiền mặt, in sao kê, chuyển khoản... Trong khi đó, lợi ích từ việc sử dụng thẻ bao gồm khoản tiền lãi, thời gian giao dịch tiết kiệm được... Tiện ích của việc sử dụng còn được thể hiện qua vị trí đặt máy, thời gian phục vụ của máy và tốc độ vận hành của máy ATM.

Khi quyết định sử dụng thẻ ATM, người dùng còn quan tâm đến tính tiện nghi của thẻ (Gerrard và Cunningham, 2003; Liao và

Cheung, 2002; Moutinho và Smith, 2000). Các yếu tố cấu thành sự tiện nghi của việc sử dụng ATM gồm các dịch vụ gia tăng kèm theo như thanh toán tiền học phí, tiền ăn, tiền điện nước, bảo hiểm nhân thọ, thanh toán vé tàu... Các nghiên cứu trước đây cho thấy số lượng các dịch vụ gia tăng kèm theo càng lớn sẽ tác động tích cực đến số lượng người sử dụng thẻ.

Tính thân thiện với người dùng cũng là yếu tố chủ yếu quyết định việc sử dụng thẻ của khách hàng. Tính thân thiện liên quan đến sự dễ dàng khi sử dụng và sự minh bạch trong các giao dịch với thẻ (Gerrard và Cunningham, 2003; Liao và Cheung, 2002; Moutinho và Smith, 2000). Việc sử dụng thẻ đòi hỏi người dùng có những hiểu biết cơ bản về máy tính. Do vậy, trong bối cảnh phần lớn khách có kiến thức hạn chế về máy tính, các thao tác khi sử dụng thẻ càng đơn giản sẽ thu hút càng nhiều người sử dụng. Người dùng thẻ còn đặc biệt quan tâm đến sự bảo mật khi giao dịch bằng thẻ ATM (Gerrard và Cunningham, 2003; Rotchanak- itumnuai và Speece, 2003; Sathye, 1999). Một nguyên tắc quan trọng để khách hàng an tâm sử dụng các dịch vụ ngân hàng là các thông tin về khách hàng phải được bảo mật. Do vậy, khi các ngân hàng tạo được niềm tin cho khách hàng rằng các thông tin về tài khoản và giao dịch của khách hàng được bảo mật cao độ, điều đó sẽ ảnh hưởng tích cực đến quyết định sử dụng các dịch vụ ngân hàng của khách hàng. Cuối cùng, tính chính xác của các thông tin giao dịch cũng là yếu tố quan trọng quyết định việc sử dụng thẻ của khách hàng (Liao và Cheung, 2002). Thông tin về các giao dịch càng chính xác thì người dân càng tin tưởng và sử dụng thẻ ATM càng nhiều hơn.

Dựa trên các cơ sở ở trên, trong nghiên cứu này, nhóm tác giả lựa chọn các biến số để kiểm định sự ảnh hưởng của chúng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên ở Cần Thơ. Các biến số ảnh hưởng đến quyết định của sinh viên (Bảng 1). Các biến

số này được đưa vào mô hình xác suất Probit để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên.

Số liệu nghiên cứu

Số liệu sử dụng trong bài nghiên cứu này được thu thập từ cuộc điều tra sinh viên ở bốn trường đại học và cao đẳng tại Tp. Cần Thơ: Đại học Cần Thơ, Đại học Tây Đô, Cao đẳng Cần Thơ và Cao đẳng Kinh tế Kỹ thuật Cần Thơ do nhóm tác giả thực hiện trong tháng 11/2010. Nhóm tác giả tiến hành phỏng vấn bất kỳ sinh viên nào nhóm tiếp cận được trong giờ giải lao của các buổi học. Các sinh viên được chọn một cách ngẫu nhiên và được phỏng vấn bằng bảng câu hỏi soạn sẵn để cung cấp các thông tin về việc sử dụng thẻ ATM, các đặc điểm cá nhân và các thông tin liên quan đến việc sử dụng thẻ của sinh viên như đã được trình bày ở trên. Do những ràng buộc về khả năng tài chính và thời gian, nhóm tác giả thu thập được thông tin từ 289 sinh viên, trong đó số sinh viên tại Đại học Cần Thơ và Đại học Tây Đô chiếm tỷ trọng gần 2/3 cỡ mẫu. Cỡ mẫu này đủ lớn để những phân tích thống kê có độ tin cậy cao. Giá trị trung bình và độ lệch chuẩn của các biến số được sử dụng trong nghiên cứu (Bảng 1).

Theo số liệu trong Bảng 1, số sinh viên có sử dụng ATM chiếm hơn 3/4 số quan sát, tỷ lệ sử dụng này tương đối cao. Các ngân hàng có số sinh viên sử dụng nhiều là Đông Á và Agribank. Tuy nhiên, thị trường này vẫn còn tiềm năng mở rộng do số lượng sinh viên trên địa bàn nghiên cứu rất lớn.

Thu nhập bình quân của 289 sinh viên được phỏng vấn là 1.670.000 đồng/tháng, độ lệch chuẩn là 650.000 đồng. Điều này cho thấy sự chênh lệch thu nhập giữa các sinh viên cũng tương đối lớn. Thu nhập của sinh viên bao gồm từ trợ cấp của gia đình, tiền làm thêm, học bổng (nếu có). Số sinh viên nam trong mẫu chiếm 42%. Trong số 289 sinh

**Bảng 1: Mô tả và kỳ vọng về dấu của các biến trong mô hình lựa chọn Probit**

<i>Biến số</i>	<i>Định nghĩa và cách đo lường</i>	<i>Dấu kỳ vọng</i>	<i>Giá trị trung bình</i>	<i>Độ lệch chuẩn</i>
Biến phụ thuộc				
<i>Đang sử dụng ATM (biến phụ thuộc)</i>	Sử dụng = 1		0,76	0,43
Biến độc lập				
<i>Đặc điểm cá nhân</i>				
Giới tính	Nam = 1	+	0,42	0,49
Năm học của sinh viên			2,49	1,00
Năm 1	Năm 1 = 1	+/-	0,20	0,40
Năm 2	Năm 2 = 1	+/-	0,26	0,44
Năm 3	Năm 3 = 1	+/-	0,37	0,48
Năm 4	Năm 4 = 1	+/-	0,17	0,37
Là sinh viên ngành kinh tế	Khoa kinh tế = 1	+	0,48	0,50
Xuất thân	Nông thôn = 1	-	0,84	0,37
Nghề nghiệp của cha mẹ	Nông dân = 1	-	0,59	0,49
<i>Thu nhập</i>	Triệu đồng/tháng	+	1,67	0,65
<i>Nhận thức về chi phí sử dụng thẻ</i>				
Biết số dư trong thẻ có được trả lãi	Biết = 1	+	0,55	0,50
Biết chi phí sử dụng thẻ hàng năm	Biết = 1	-	0,27	0,44
Biết chi phí mỗi lần giao dịch	Biết = 1	-	0,16	0,37
<i>Sự tiện lợi</i>				
Khoảng cách đến máy ATM gần nhất	Km	-	2,06	3,11
Thời gian giao dịch được với máy ATM	Giờ	+	20,24	4,32
Thời gian mỗi giao dịch	Phút	-	5,53	6,01
<i>Tin tưởng các giao dịch luôn chính xác</i>	Tin = 1	+	0,70	0,46
<i>Nhận được tư vấn, khuyến khích mở thẻ</i>	Có = 1	+	0,72	0,45

Nguồn: Số liệu điều tra năm 2010

viên trong mẫu có 241 người đến từ các vùng nông thôn, chiếm 84%. Do vậy, tỷ lệ sinh viên có cha mẹ làm việc trong khu vực nông nghiệp tương đối cao, chiếm gần 60%.

Khoảng cách trung bình từ nơi ở của sinh viên khi học ở Cần Thơ đến máy ATM gần nhất là 2 km. Khoảng cách gần nhất là 70 mét và xa nhất là 25.000 mét. Điều này cho thấy mức độ bao phủ của các máy ATM tại Cần Thơ tương đối lớn. Thời gian giao dịch được với máy có giá trị trung bình là 20,24 giờ/ngày, độ lệch chuẩn là 4,32. Như vậy,

hầu hết sinh viên có thể giao dịch được với máy ATM gần như 24/24 giờ/ngày. Mỗi lần giao dịch tại máy ATM sinh viên mất trung bình là 5 phút 32 giây kể cả thời gian chờ đợi đến lượt được vào máy, thời gian nhanh nhất là 1 phút và lâu nhất là 36 phút.

Tuy tỷ lệ sinh viên sử dụng máy ATM tương đối cao nhưng tỷ lệ biết số dư trong thẻ ATM có được trả lãi chỉ có 55%. Việc hiểu biết thêm một lợi ích kinh tế của việc sử dụng ATM có thể hấp dẫn sinh viên đến với máy. Bên cạnh đó, tỷ lệ sinh viên biết đến

chi phí sử dụng thẻ cũng thấp. Chỉ có 27% bạn biết có việc trả phí hàng năm và 16% bạn biết có phí trong mỗi lần giao dịch khi sử dụng ATM.

Khi sử dụng ATM, khoảng 70% sinh viên tin tưởng các giao dịch luôn chính xác. Sự tin tưởng này có thể tạo sự yên tâm cho người dùng và giúp tăng thu hút việc sử dụng. Tỷ lệ sinh viên nhận được sự khuyến khích và tư vấn của các ngân hàng cũng tương đương với tỷ lệ các bạn tin tưởng về

sự chính xác. Đây là một dịch vụ tương đối mới nên sự tư vấn và khuyến khích sẽ làm gia tăng sự hiểu biết về những tiện ích của dịch vụ và qua đó phổ biến việc sử dụng đến mọi người.

Kết quả và thảo luận

Kết quả ước lượng mô hình Probit để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến việc sử dụng thẻ ATM của sinh viên Cần Thơ (Bảng 2).

Bảng 2: Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên

Biến độc lập	Hệ số	Mức ý nghĩa P
Đặc điểm cá nhân		
Giới tính	-0,1038	0,589
Sinh viên năm thứ nhất	-0,0124	0,966
Sinh viên năm thứ hai	0,3031	0,276
Sinh viên năm thứ ba	0,6159 **	0,027
Sinh viên khoa kinh tế	0,2339	0,212
Xuất thân của sinh viên là thành thị	-0,5754 **	0,045
Sinh viên có cha mẹ là nông dân	-0,5879 ***	0,008
Thu nhập		
Thu nhập hàng tháng	-0,0605	0,674
Sự tiện lợi		
Khoảng cách đến máy ATM gần nhất	0,0466	0,164
Thời gian giao dịch được với máy ATM	-0,0980 ***	0,000
Thời gian mỗi lần giao dịch	0,0034	0,816
Chi phí		
Biết số dư trong thẻ có được trả lãi hay không	0,5563 ***	0,003
Biết phí sử dụng thẻ hàng năm	0,0063 **	0,027
Biết phí sử dụng thẻ mỗi lần giao dịch	0,0917	0,247
Độ tin cậy		
Tin tưởng các giao dịch luôn chính xác	-0,0409	0,839
Sự khuyến khích		
Có nhận được sự tư vấn khuyến khích mở thẻ	0,4410 **	0,024
Số quan sát		289
Prob > chi2		0,00
Log likelihood		-131

Ghi chú: ***, ** có ý nghĩa ở mức 1% và 5%.



Đặc điểm cá nhân

Theo kết quả ước lượng mô hình, giới tính không ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên. Sinh viên năm thứ ba có xác suất sử dụng thẻ ATM cao hơn. Kết quả có thể là do đối với các bạn sinh viên trường cao đẳng thì đây là năm cuối cùng ngồi trên giảng đường trước khi các bạn ra trường nên các bạn đã tiếp xúc được công nghệ hiện đại phục vụ cho công việc của các bạn sau này. Còn đối với các bạn sinh viên đại học thì đây là năm bản lề trước khi các bạn tốt nghiệp ra trường thì việc tập làm quen dùng thẻ ATM là cần thiết cho công việc của các bạn. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy tỷ lệ sử dụng của sinh viên ngành kinh tế không cao hơn so với tỷ lệ của sinh viên đang học các ngành khác. Điều này cho thấy việc sử dụng thẻ ATM đã trở nên phổ biến đối với mọi sinh viên.

Hệ số của biến xuất thân của sinh viên có ý nghĩa thống kê ở mức 5% trong mô hình Probit và mang dấu âm, ngược với dấu kỳ vọng. Tỷ lệ sinh viên xuất thân từ nông thôn sử dụng thẻ ATM nhiều hơn sinh viên thành thị. Các bạn sinh viên từ nông thôn có ít các phương tiện để cha mẹ gửi và chuyển tiền và các phương tiện này không tiện lợi, khá tốn kém. Vì vậy, việc lựa chọn sử dụng thẻ ATM của các bạn gần như là phương tiện hiệu quả nhất. Điều này chứng tỏ vì sao thẻ ATM của Agribank lại được sử dụng nhiều do Agribank có mạng lưới rộng khắp đến các huyện, xã trong vùng.

Ảnh hưởng từ nghề nghiệp của cha mẹ đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên cũng có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Mức độ ảnh hưởng của yếu tố này khá lớn so với các yếu tố khác trong mô hình. Những sinh viên có cha mẹ là nông dân ít sử dụng thẻ ATM hơn. Theo Wan và các tác giả (2004), người có vị trí nghề nghiệp cao hơn sẽ sử dụng thẻ ATM nhiều hơn. Sinh viên sử dụng thẻ ATM chủ yếu để nhận tiền từ cha mẹ. Do vậy, những sinh viên có cha mẹ là nông dân thì việc gửi tiền qua thẻ ATM khá xa lạ

với họ hơn là đối với những cha mẹ có nghề nghiệp khác.

Thu nhập

Theo kết quả từ mô hình, hệ số của biến thu nhập cho thấy thu nhập của sinh viên không ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên. Nguyên nhân có thể là do chênh lệch thu nhập giữa các sinh viên khác biệt không lớn nên không ảnh hưởng trong mô hình. Thật vậy, độ lệch chuẩn của biến thu nhập trong mô hình là khá thấp 0,65 (Bảng 1).

Nhóm các yếu tố về sự tiện lợi

Kết quả ước lượng cho thấy khoảng cách đến máy ATM gần nhất không ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên. Khi đã có nhu cầu sử dụng thẻ ATM thì dù máy ATM có gần hay xa thì sinh viên cũng không thay đổi nhu cầu của mình.

Biến thời gian giao dịch được với máy ATM có ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên, biến này mang dấu âm, ngược với dấu kỳ vọng. Thời gian giao dịch được với máy ATM trung bình khá lớn 20-24 giờ/ngày. Mặt khác, thời gian không giao dịch được với máy chủ yếu là các giờ khuya, đây là thời gian sinh viên cũng như các đối tượng khách hàng khác rất ít có nhu cầu sử dụng thẻ ATM, biến này không có ý nghĩa ứng dụng thực tiễn.

Thời gian mỗi lần giao dịch, biến này không ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên. Hiện nay, công nghệ ngân hàng khá hiện đại nên thời gian mỗi lần giao dịch có khác nhau nhưng không dài nên sinh viên dễ chấp nhận và không ảnh hưởng đến việc sử dụng hay không sử dụng thẻ ATM của sinh viên.

Nhóm các biến về chi phí

Hệ số của biến “biết số dư trong thẻ có được trả lãi hay không” có ý nghĩa ở mức 1%

trong mô hình, mang dấu dương, đúng với dấu kỳ vọng. Như vậy, việc số dư trong thẻ được trả lãi sẽ kích thích sinh viên sử dụng thẻ ATM nhiều hơn. Việc sử dụng thẻ ATM không chỉ giúp sinh viên giảm được việc giữ tiền mặt mà còn sinh lợi qua tiền lãi.

Việc sinh viên biết được phí sử dụng thẻ hàng năm cũng có ảnh hưởng đến việc sử dụng thẻ. Tuy nhiên, mức độ ảnh hưởng của biến này rất nhỏ. Phí sử dụng thẻ ATM hàng năm rất được sinh viên cân nhắc khi sử dụng thẻ ATM. Trong khi đó, phí sử dụng thẻ trong mỗi lần giao dịch lại không ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên. Mức phí này không đáng kể, ít dao động nên sinh viên không chú ý nhiều đến mức phí này.

Độ tin cậy

Hệ số của biến chỉ sự tin tưởng không ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên. Hiện nay, các giao dịch ATM luôn được ngân hàng lưu giữ và giải quyết thỏa đáng cho khách hàng. Mặt khác, khi đã có nhu cầu sử dụng thẻ ATM và sự tin tưởng tương đối cao thì sinh viên sẵn sàng sử dụng thẻ ATM.

Sự khuyến khích

Kết quả trong Bảng 2 cho thấy khả năng sinh viên có nhận được sự tư vấn, khuyến khích (cung cấp đầy đủ thông tin) mở thẻ ATM cao hơn những sinh viên khác. Điều này rất hợp lý vì khi được tư vấn, khuyến khích thì sinh viên sẽ hiểu rõ hơn về thẻ ATM và cũng chịu tâm lý dám đông nên dễ dàng sử dụng thẻ ATM hơn. Mức độ tác động của sự khuyến khích này đối với quyết định sử dụng thẻ của sinh viên tương đối lớn.

Kết luận

Kết quả điều tra 289 sinh viên tại Cần Thơ cho thấy tỷ lệ sinh viên sử dụng thẻ ATM tương đối cao, chiếm hơn $\frac{3}{4}$ tổng số sinh viên. Việc sử dụng mô hình xác suất Probit cho thấy những yếu tố

ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM của sinh viên là xuất thân, nghề nghiệp của cha mẹ, biết số dư trong thẻ ATM có được trả lãi, biết phí sử dụng thẻ ATM hàng năm, nhận được sự tư vấn và khuyến khích mở thẻ ATM. Do vậy, để thu hút thêm đông đảo sinh viên sử dụng thẻ ATM, các ngân hàng có thể xem xét các đề xuất sau: tăng cường việc truyền bá về công dụng và lợi ích của thẻ đối với người dân ở nông thôn, đặc biệt nhấn mạnh đây là hình thức gửi tiền và chuyển tiền an toàn và hiệu quả; tổ chức tư vấn đến tận các trường, lớp cho các bạn sinh viên, cộng với các chương trình khuyến mãi hấp dẫn thì hiệu quả đối với sinh viên sẽ rất cao.

Tài liệu tham khảo

1. Ngân hàng Nhà nước (2011). *Mạng lưới ATM của các tổ chức tín dụng đến thời điểm 31/12/2010*.
2. Gerrard, P. & Cunningham, J., B. (2003). *The diffusion of Internet banking among Singapore consumers*. *International Journal of Bank Marketing*, số 21 (1), trang 16-28.
3. Liao, Z. & Cheung, M., T. (2002). *Internet-based e-banking and consumer attitudes: an empirical study*. *Information & Management*, số 39, trang 283-95.
4. Moutinho, L. & Smith, A. (2000). *Modelling bank customers satisfaction through mediation of attitudes towards human and automated banking*. *International Journal of Retail & Distribution Management*, số 18(3), trang 124-34.
5. Nicholson, W. (2002). *Microeconomic theory: Basic principles and extensions*. Tái bản lần 8, South-Western, Thomson.
6. Rotchanakitumnuai, S. & Speece, M. (2003). *Barriers to internet banking adoption: a qualitative study among corporate customers in Thailand*. *International Journal of Bank Marketing*, số 21(6/7), trang 312-23.
7. Sathye, M. (1999). *Adoption of internet banking by Australian consumers: an empirical investigation*. *International Journal of Bank Marketing*, số 17 (7), trang 324-34.
8. Wan, W. W., N., Luk, C., L. & Chow, C., W., C. (2005). *Customers adoption of banking channels in Hong Kong*. *International Journal of Bank Marketing*, số 23(3), trang 255 - 272.
9. Wang, Y., Lin, H. & Tang, T. (2003). *Determinants of user acceptance of internet banking: An empirical study*. *International Journal of Service Industry Management*, số 14(5), trang 501-19.