

Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ ngân hàng số VCB Digibank tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Khánh Hòa

Nguyễn Văn Bầy^(*) • Bùi Thị Thu Hà • Phan Thị Ngọc Phước

Ngày nhận bài: 27/5/2021 | Biên tập xong: 03/9/2021 | Duyệt đăng: 10/9/2021

TÓM TẮT: Mục tiêu của nghiên cứu này là xác định và đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến quyết định sử dụng dịch vụ (SDDV) VCB Digibank tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) Chi nhánh Khánh Hòa. Nghiên cứu sử dụng kỹ thuật phỏng vấn trực tiếp bằng bảng hỏi với 284 khách hàng của ngân hàng trên địa bàn Thành phố Nha Trang. Kết quả kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu cho thấy R^2 bằng 0,833 và R^2 được điều chỉnh bằng 0,830; trong đó R^2 được điều chỉnh bằng 0,830 nói lên độ thích hợp của mô hình là 83,0%. Hay nói một cách khác, 83,0% sự biến thiên của biến quyết định SDDV VCB Digibank được giải thích bởi năm biến độc lập đó là: (i) Cảm nhận tính hữu dụng; (ii) Cảm nhận tính dễ sử dụng; (iii) Cảm nhận sự tin tưởng; (iv) Cảm nhận về rủi ro; và (v) Chi phí cảm nhận; còn lại 17,0 % các yếu tố tác động đến quyết định SDDV VCB Digibank tại Vietcombank Chi nhánh Khánh Hòa là các nhân tố khác mà nghiên cứu chưa đề cập tới. Kết quả phân tích phương sai ANOVA với trị số thống kê F bằng 276,484 có giá trị sig. bằng 0,000 là rất nhỏ cho thấy, mô hình hồi quy xây dựng là phù hợp với bộ dữ liệu thu thập và các biến đưa vào đều có ý nghĩa về mặt thống kê với mức ý nghĩa 5%. Kết quả nghiên cứu cũng đưa ra các gợi ý quản trị giúp cho ngân hàng có những chính sách nhằm điều chỉnh chiến lược và hành động phù hợp trong quá trình triển khai và thu hút khách hàng tiếp cận dịch vụ ngân hàng số.

TỪ KHÓA: Ngân hàng số, VCB Digibank, quyết định sử dụng, dịch vụ ngân hàng số.

Mã phân loại JEL: G2, D8.

1. Đặt vấn đề

Công nghệ số và cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 phát triển với tốc độ chóng mặt

^(*) Nguyễn Văn Bầy - Trường Đại học Nha Trang; 02 Nguyễn Đình Chiểu, Nha Trang, Khánh Hòa; Email: baynv@ntu.edu.vn.