

Tác động của nhận thức về dịch vụ ngân hàng số, trải nghiệm khách hàng đến hiệu suất hoạt động của các ngân hàng thương mại Việt Nam

Nguyễn An Giang^(*) • Phan Diễn Vỹ

Ngày nhận bài: 03/6/2023 | Biên tập xong: 02/8/2023 | Duyệt đăng: 10/8/2023

TÓM TẮT: Các yếu tố trải nghiệm của khách hàng có ảnh hưởng đến việc nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ để nâng cao hiệu suất hoạt động cho các ngân hàng thương mại (NHTM). Do đó, trải nghiệm của khách hàng cần được xem xét trong mối quan hệ giữa ngân hàng số và hiệu suất hoạt động của các NHTM Việt Nam. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định cụ thể tác động của nhận thức về dịch vụ ngân hàng số, trải nghiệm khách hàng đến hiệu suất hoạt động của các NHTM Việt Nam. Bài viết sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khẳng định (CFA), phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) với dữ liệu 443 khách hàng có sử dụng dịch vụ ngân hàng số tại các NHTM Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhân tố Khả năng sử dụng (KNSD), Nhận thức tiện lợi (STL), Chất lượng chức năng (CLC), Chất lượng dịch vụ (CDV), Nhận thức an toàn (RR), Nhận thức thương hiệu (TH) đều tác động đến trải nghiệm của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng số tại các NHTM. Bên cạnh đó, trải nghiệm của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng số có tác động tích cực đến hiệu suất hoạt động của các NHTM. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao hiệu suất hoạt động của các NHTM Việt Nam.

TỪ KHÓA: Dịch vụ ngân hàng số, trải nghiệm khách hàng, CFA, SEM.

Mã phân loại JEL: M10, G21, L25.

1. Giới thiệu

Hoạt động ngân hàng số đã tăng trưởng đáng kể ở các quốc gia châu Á hiện nay như: Hồng Kông, Đài Loan, Trung Quốc, Singapore, Nhật Bản, Hàn Quốc, Malaysia và Indonesia, những nước này đã phát triển các ngân hàng số sau khi Chính phủ phê duyệt hệ

thống số trong ngành ngân hàng (McKinsey, 2021). Đặc biệt, sau khi đại dịch Covid-19 bùng phát, các Chính phủ đã đưa ra các quy

^(*) Nguyễn An Giang - Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM, 56 Hoàng Diệu 2, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh; Email: giangna@hub.edu.vn.