

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG – CHI NHÁNH THANH HÓA

Ngô Việt Hương

Khoa Kinh tế- Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức

Email: ngoviethuonghd@gmail.com

Ngày nhận: 24/3/2017

Ngày nhận bản sửa: 20/7/2017

Ngày duyệt đăng: 25/8/2017

Tóm tắt:

Trước sự đòi hỏi của thị trường và sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong việc cung cấp dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, các nhà quản trị ngân hàng luôn tìm kiếm các giải pháp thiết thực nhằm phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Nghiên cứu nhằm mục đích xem xét tác động của các nhân tố tới thanh toán không dùng tiền mặt thông qua việc khảo sát 160 khách hàng sử dụng dịch vụ này tại Vietinbank – chi nhánh Thanh Hóa. Nghiên cứu kế thừa các kết quả nghiên cứu trước đó để xây dựng mô hình và đề xuất sáu nhân tố ảnh hưởng: chiến lược kinh doanh của ngân hàng, chất lượng nhân lực, chính sách của ngân hàng, khách hàng, ứng dụng công nghệ trong thanh toán, hành lang pháp lý. Tác giả sử dụng phần mềm SPSS để tiến hành đo lường, kiểm định, đánh giá mức độ tác động của từng nhân tố. Kết quả cho thấy cả sáu nhóm nhân tố đều có mối liên hệ mật thiết và tác động cùng chiều tới dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

Từ khóa: nhân tố ảnh hưởng, thanh toán không dùng tiền mặt, Vietinbank Thanh Hóa.

The factors affecting non-cash payment service in Vietnam Joint stock Commercial Bank for Industry and Trade, Thanh Hoa branch

Abstract:

The research aims to determine the factors that affect non-cash payment service by conducting a survey of 160 customers using this service in Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade, Thanh Hoa branch. Based on literature review, the study suggests the research model including six factors: bank's strategy, human resources quality, bank's policy, customer, technology application in payment, and legal framework. SPSS software is applied in order to measure, test and evaluate influential level of each factor. The results show that six factors have positive impact on non-cash payment services.

Keywords: Influential factors, non-cash payments, Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industry and Trade – Thanh Hoa branch.

1. Giới thiệu

Thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) là chỉ các nghiệp vụ chi trả tiền hàng, dịch vụ và các khoản thanh toán khác trong nền kinh tế quốc dân được thực hiện bằng cách trích chuyển tài khoản trong hệ thống tín dụng hoặc bù trừ công nợ mà không sử dụng đến tiền mặt (Nguyễn Thị Mùi, 2009).

Theo báo cáo khảo sát của BNP PARIBAS năm 2016, TTKDTM đã trở thành phương thức thanh toán phổ biến tại nhiều quốc gia phát triển trên thế giới với giá trị chi tiêu của người dân chiếm tới hơn 90% tổng số giao dịch hằng ngày. Điều này cho thấy chìa khóa của sự thành công trong cạnh tranh là duy trì và không ngừng cải tiến dịch vụ TTKDTM thông qua việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất. Trên thế giới đã có rất nhiều các công trình nghiên cứu đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ ngân hàng hay đánh giá sự hài lòng của khách hàng thông qua việc sử dụng các dịch vụ của ngân hàng nói chung trong đó có dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

Wendy Ming-Yen Teoh & cộng sự (2013) nghiên cứu được tiến hành với 200 mẫu điều tra và đã đo lường được các mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến nhận thức của người tiêu dùng về dịch vụ thanh toán điện tử. Kết quả phân tích hồi quy cho thấy ba yếu tố: lợi ích, sự hiệu quả và dễ sử dụng có liên quan đáng kể đến nhận thức của người tiêu dùng về thanh toán điện tử, còn sự an toàn và sự tin tưởng lại ảnh hưởng không đáng kể đến nhận thức của người tiêu dùng đối với thanh toán điện tử của người tiêu dùng Malaysia.

Samaneh Tavakoli Hashjin & cộng sự (2014) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự chấp nhận dịch vụ ngân hàng qua Internet. Nghiên cứu này cũng đã xác định được mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tới việc người tiêu dùng sử dụng dịch vụ Internet Banking, điểm mới của nghiên cứu này là bổ sung được nhân tố mới đó là sự ủng hộ của Chính phủ. Nhưng bài viết chỉ nghiên cứu riêng cho hoạt động sử dụng dịch vụ Internet Banking của người tiêu dùng mà không nghiên cứu tổng thể cho hoạt động TTKDTM.

Thời gian gần đây, một số công trình nghiên cứu trong nước đã vận dụng các phương pháp định lượng để đo lường và xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến dịch vụ TTKDTM.

Lê Thị Biếc Linh (2010) đã đánh giá thực trạng hoạt động TTKDTM tại các ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, từ đó xây dựng mô hình hồi quy có thể so sánh được mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố trong mô hình phù hợp với kết quả thống kê và đề xuất một số giải pháp nhằm khuyến khích sử dụng dịch vụ TTKDTM. Tuy nhiên, đề tài mới chỉ tập trung vào các ngân hàng trên địa bàn Đà Nẵng.

Hồ Thị Dạ Thảo (2015) cũng đã tập trung vào việc xác định các yếu tố và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến quyết định sử dụng dịch vụ TTKDTM tại Agribank Chi nhánh Quảng Ngãi.

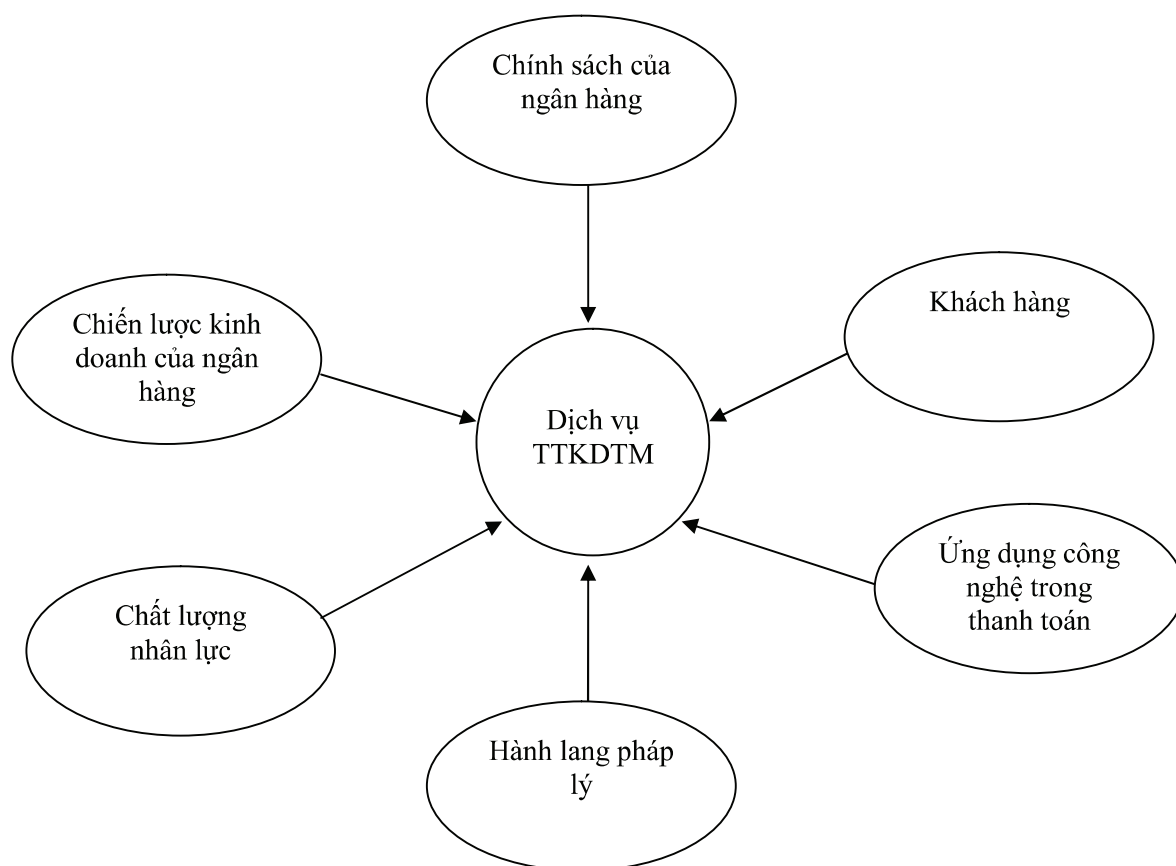
Nghiên cứu của tác giả Vũ Thị Kim Thanh (2015): từ việc hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến TTKDTM đã đưa ra các tiêu chí đánh giá, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM trong thanh toán nội địa của các NHTM. Tác giả phân tích thực trạng TTKDTM tại BIDV chi nhánh Hai Bà Trưng, Hà Nội cùng với kết quả nghiên cứu điều tra các nhân tố ảnh hưởng đến TTKDTM thông qua bảng câu hỏi đánh giá sự hài lòng của khách hàng để đánh giá thực trạng, từ đó đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ TTKDTM.

Các công trình nghiên cứu nêu trên chủ yếu mới dừng lại ở việc đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ ngân hàng hay đánh giá sự hài lòng của khách hàng thông qua việc sử dụng các dịch vụ của ngân hàng nói chung. Những nghiên cứu trong nước cũng mới chỉ dừng lại ở việc đánh giá một trong những phương thức thanh toán không dùng tiền mặt. Các nghiên cứu được tiến hành ở những không gian, thời gian khác nhau và chưa có nghiên cứu nào đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến TTKDTM tại Vietinbank – Chi nhánh Thanh Hóa. Vì vậy, bài viết này kế thừa cơ sở lý thuyết của những nghiên cứu đi trước, tiến hành khảo sát bằng bảng hỏi để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến dịch vụ TTKDTM tại Vietinbank – Chi nhánh Thanh Hóa, từ đó có thể đưa ra một số khuyến nghị cho Ngân hàng có thể phát triển tốt hơn dịch vụ TTKDTM trong thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Có nhiều nhân tố khác nhau ảnh hưởng tới dịch vụ TTKDTM của các ngân hàng. Điều này phụ thuộc vào cách tiếp cận của các tác giả khi tiến hành nghiên cứu. Có những nghiên cứu chỉ tiến hành đánh giá tác động của các yếu tố đến một trong các hình thức TTKDTM nhưng lại có những nghiên cứu đánh

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



giá các nhân tố ảnh hưởng tới dịch vụ TTKDTM nói chung của ngân hàng. Các nghiên cứu có thể đưa ra mô hình nghiên cứu và phân tích tác động của các nhân tố bằng nhiều cách tiếp cận khác nhau.

Các nghiên cứu trên đây là cơ sở quan trọng để tác giả tham khảo xây dựng mô hình nghiên cứu thông qua việc sử dụng các thang đo của các nghiên cứu trước cho việc đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ TTKDTM tại Vietinbank – Chi nhánh Thanh Hóa.

Dựa trên cơ sở lý thuyết và các kết quả nghiên cứu của đề tài trước, tác giả tiến hành khảo sát 6 nhân tố gồm: chiến lược kinh doanh của ngân hàng, chất lượng nhân lực, chính sách của ngân hàng, khách hàng, ứng dụng khoa học công nghệ trong thanh toán, hành lang pháp lý. Mỗi nhân tố tác giả đều đưa ra những mô tả, đo lường mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến hoạt động TTKDTM của ngân hàng.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Xác định đối tượng điều tra và phạm vi mẫu điều tra

Nghiên cứu định lượng nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu thông qua bảng câu hỏi khảo sát với 160 mẫu. Thông tin dữ liệu được thu thập thông qua các bảng hỏi được phát và thu hồi trực tiếp đến các khách hàng của Vietinbank trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa. Vietinbank được chọn làm đại diện nghiên cứu cho các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa bởi đây là ngân hàng có bề dày kinh doanh, kết quả kinh doanh ổn định và có một lượng lớn khách hàng truyền thống trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa, mạng lưới hoạt động rộng (chỉ đứng sau ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn), chú trọng đẩy mạnh đầu tư vào dịch vụ TTKDTM.

Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện. Bài viết sử dụng 21 thang đo, chia làm 6 nhóm nhân tố để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến chất lượng dịch vụ TTKDTM. Kích thước mẫu được xác định dựa trên cơ sở tiêu chuẩn 5:1 của Bollen (1998) và Hair & cộng sự (1998), tức là để đảm bảo phân tích dữ liệu (phân tích nhân tố khám phá EFA) tốt thì cần có ít nhất 5 quan sát cho 1 biến đo lường và số mẫu không nên dưới 100. Vậy với

Bảng 1: Các biến đã được sử dụng trong một số nghiên cứu

TT	Nghiên cứu	Tác giả và năm thực hiện	Các yếu tố ảnh hưởng
1	An Exploratory Study of the Critical Factors Affecting the Acceptability of Automated Teller Machine (ATM) in Nigeria	Olusegun Folorunso & cộng sự (2010)	An toàn Nhận thức hữu dụng Nhận thức dễ sử dụng Bảo mật
2	Factors affecting consumers' perception of electronic payment: an empirical analysis, Internet	Wendy Ming-Yen Teoh & cộng sự (2013)	Lợi ích Sự tin tưởng Dễ sử dụng An toàn Tính hiệu quả
3	The study of Factors influencing the accepting of Internet Banking (Case Study: Bank Sepahin Alborz Province)	Samaneh Tavakoli Hashjin, Younos VakilaRoiaia & Mohammad Hemati (2014)	Y định sử dụng Nhận thức về dịch vụ Dễ sử dụng An toàn Lòng tin Thái độ Cảm nhận tính hữu dụng Sự ủng hộ của chính phủ
4	Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM tại các ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng	Lê Thị Biếc Linh (2010)	Thói quen khách hàng Thu nhập Trình độ Lợi ích cảm nhận Công nghệ Đội ngũ nhân viên Chính sách ngân hàng
5	Phát triển dịch vụ TTKDTM trong thanh toán nội địa tại ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư & Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hai Bà Trưng, Hà Nội	Vũ Thị Kim Thanh (2015)	Khách hàng Chiến lược kinh doanh Chính sách của ngân hàng Chất lượng nhân sự Khoa học công nghệ Môi trường kinh tế Hành lang pháp lý
6	Các yếu tố ảnh hưởng đến TTKDTM tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh Quảng Ngãi	Hồ Thị Dạ Thảo (2015)	Cảm nhận lợi ích Sự tin tưởng Dễ sử dụng An toàn Tin hiệu quả

Nguồn: Tổng hợp của tác giả.

27 biến quan sát nghiên cứu này cần đảm bảo kích thước mẫu tối thiểu phải là $27 \times 5 = 135$. Ở đây tác giả sử dụng 150 mẫu điều tra. Cách lấy mẫu: phát phiếu điều tra cho 160 đối tượng điều tra, kết quả thu về 150 phiếu điều tra hợp lệ, loại 10 phiếu điều tra không hợp lệ. Các thông tin điều tra được lượng hóa thông qua việc sử dụng thang đo Likert 5 mức độ và được xử lý trên phần mềm SPSS 22.0.

Dữ liệu nghiên cứu được phân tích bằng các phương pháp phân tích đa biến. Các nhân tố trong mô hình nghiên cứu được đánh giá tính tin cậy thông

qua hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng. Tiêu chuẩn chấp nhận các biến:

- Có tương quan biến tổng phù hợp (Corrected Item – Total Correlation) $> 0,3$ (Nunnally & Burstein, 1994).
- Các hệ số Cronbach's Alpha của các biến phải từ 0,7 trở lên và lớn hơn Cronbach's Alpha if Item Deleted (Hair & cộng sự, 2006).

Tiếp theo, bài viết sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA để đánh giá tính đơn hướng và mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố. Tiêu chuẩn phù

Bảng 2: Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Công nghệ thanh toán	150	2	3	2,48	,501
Hồ sơ thủ tục thanh toán	150	2	4	2,35	,505
Thái độ của nhân viên	150	2	4	2,45	,512
Mức phí đang áp dụng	150	2	4	2,40	,531
Loại hình sản phẩm	150	2	4	2,43	,511
Tốc độ thanh toán trong giao dịch	150	2	3	2,37	,484
Valid N (listwise)	150				

Nguồn: Trích kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

Bảng 3: One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Y	150	2,4122	,33035	,02697

Nguồn: Trích kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

Bảng 4: One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Dịch vụ TTKDTM	89,430	149	,000	2,41222	2,3589	2,4655

Nguồn: Trích kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

hợp của phân tích nhân tố khám phá là hệ số KMO phải đủ lớn, đạt giá trị từ 0,5 trở lên ($0,5 \leq KMO \leq 1$) thể hiện phân tích nhân tố là phù hợp; kiểm định Bartlett's test có ý nghĩa thống kê ($sig < 0,05$); Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) EFA $\geq 0,5$; tổng phương sai giải thích (Total Varicance Explained) phải đạt giá trị từ 50% trở lên; hệ số Eigenvalue > 1 (Hair & cộng sự, 2006). Cuối cùng tác giả sử dụng phân tích hồi quy bội để đánh giá quan hệ nhân quả và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu với mức ý nghĩa 5%.

3.2. Đo lường dịch vụ TTKDTM

Các nhân tố đo lường dịch vụ TTKDTM gồm: hồ sơ thủ tục thanh toán, tốc độ thanh toán trong giao dịch, mức phí, thái độ phục vụ của nhân viên, loại hình sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, công nghệ thanh toán cung cấp.

Thang đo likert (5 mức độ) từ 1 (rất tốt) đến 5 (rất không tốt).

Kết quả khảo sát cho thấy khách hàng đánh giá dịch vụ TTKDTM của ngân hàng là tốt, các biến quan sát đều có thang đo bình quân từ 2,35 – 2,48.

Bảng One-Sample Statistics cho thấy khách hàng đánh giá chất lượng trung bình hoạt động dịch vụ TTKDTM là tốt (mean = 2,4122).

Kiểm định One – sameple Test cho thấy $sig. = 0 < 0,05$, do vậy kết luận biến dịch vụ TTKDTM (mean = 2,4122) là có ý nghĩa thống kê, thể hiện mức độ đánh giá trung bình của khách hàng về dịch vụ TTKDTM ở độ tin cậy 95%.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm định thang đo (kiểm định Cronbach's alpha)

Bảng 5: Độ tin cậy của thang đo (hệ số Cronbach's Alpha)

Nhân tố	Cronbach's Alpha	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A. Chiến lược kinh doanh của ngân hàng	0,919		
1. Chiến lược đa dạng sản phẩm, dịch vụ		0,809	0,896
2. Chiến lược chăm sóc khách hàng		0,847	0,884
3. Uy tín của ngân hàng		0,851	0,882
4. Chiến lược marketing		0,749	0,816
B. Chất lượng nhân lực	0,913		
5. Trình độ cán bộ nhân viên ngân hàng		0,856	0,825
6. Thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng		0,789	0,874
7. Thâm niên công tác của nhân viên ngân hàng		0,813	0,913
C. Chính sách của ngân hàng	0,923	0,824	0,905
8. Chính sách thu phí, lệ phí giao dịch		0,847	0,890
9. Chính sách về thủ tục đăng ký		0,869	0,871
10. Chính sách về điều kiện sử dụng các sản phẩm dịch vụ			
D. Khách hàng	0,934		
11. Tâm lý, thói quen sử dụng tiền mặt của khách hàng		0,837	0,917
12. Thu nhập của khách hàng		0,875	0,905
13. Nhận thức của khách hàng về lợi ích khi sử dụng dịch vụ		0,837	0,917
14. Trình độ học vấn của khách hàng		0,833	0,918
E. Ứng dụng công nghệ trong thanh toán	0,915		
15. Tốc độ thanh toán		0,784	0,898
16. Tính chính xác trong thanh toán		0,830	0,883
17. Tiết kiệm chi phí		0,830	0,883
18. Tính bảo mật và an toàn trong thanh toán		0,789	0,899
F. Hành lang pháp lý	0,917		
19. Tính đầy đủ, đồng bộ của văn bản pháp luật		0,856	0,861
20. Tính ổn định của văn bản pháp luật		0,811	0,899
21. Thễ lệ, thể thức của văn bản pháp luật		0,838	0,879
Tổng thể	0,743		

Nguồn: Trích kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

Kiểm định Cronbach alpha cho các biến đo lường dịch vụ TTKDTM

Bảng 6: Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,728	6

Thang đo đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến dịch vụ TTKDTM của Vietinbank – chi nhánh Thanh Hóa: tác giả sử dụng thang đo likert (5 mức độ), từ rất nhiều (1), đến rất ít (5).

Kiểm định Cronbach alpha cho các biến đo lường dịch vụ TTKDTM

Hệ số Cronbach alpha = 0,7

28 > 0,7 và lớn hơn các hệ số Cronbach's Alpha if Item Deleted, tương quan biến tổng Corrected Item-Total Correlation > 0,3, do vậy nhóm nhân tố đo lường dịch vụ TTKDTM của ngân hàng phù hợp để làm thang đo đánh giá.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả kiểm định sự tương quan giữa các biến cho thấy hệ số KMO = 0,728 > 0,5 nên phân tích

Bảng 7: Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loại hình sản phẩm	12,04	2,911	,435	,699
Tốc độ thanh toán trong giao dịch	12,11	2,942	,454	,693
Hồ sơ thủ tục thanh toán	12,13	2,876	,466	,690
Công nghệ thanh toán	11,99	2,745	,561	,661
Thái độ của nhân viên	12,03	2,778	,521	,673
Mức phí đang áp dụng	12,07	3,008	,347	,725

Nguồn: Trích kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

Bảng 8: Kết quả kiểm định sự tương quan của các biến**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,728
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2717,409
	Df	210
	Sig.	,000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

Bảng 9: Hệ số Eigenvalues

Eigenvalues			
Component	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,110	19,570	19,570
2	3,494	16,639	36,209
3	3,109	14,806	51,015
4	2,593	12,346	63,361
5	2,308	10,988	74,349
6	2,112	10,057	84,407

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

nhân tố là phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett's test có sig = 0,000 < 0,05 chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với biến tổng.

Hệ số Eigenvalues = 2,112 > 1 đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Tổng phương giải thích: Rotation Sums of Squared Loadings (Cumulative %) = 84,407% > 50%, điều này chứng tỏ 84,407% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 6 nhóm nhân tố trên; kết quả phân tích nhân tố EFA cho thấy các nhân tố ảnh hưởng được đề xuất trong mô hình là phù hợp (21 biến quan sát

được chia làm 6 nhóm nhân tố, các biến đều có hệ số Factorloading > 0,5).

4.3. Kiểm định tương quan giữa các nhân tố (Kiểm định Pearson)

Sau khi tiến hành phân tích dữ liệu thu thập được thông qua các bước phân tích nhân tố và kiểm định độ tin cậy Cronbach' alpha, tác giả xác định được mô hình nghiên cứu gồm 6 biến độc lập (nhân tố khách hàng, nhân tố hành lang pháp lý, ứng dụng công nghệ trong thanh toán, chính sách của ngân hàng, chất lượng nhân lực, chiến lược kinh doanh

Bảng 10: Kiểm định hệ số tương quan giữa các biến

	Correlations						
	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆
Pearson Correlation	1,000	,756	,749	,574	,585	,612	,563
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS

của ngân hàng) để đánh giá biến phụ thuộc là dịch vụ TTKDTM.

Để lượng hóa mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính giữa hai biến định lượng người ta dùng hệ số tương quan Pearson. Nếu hệ số Pearson > 0,3 nghĩa là giữa hai biến có tương quan với nhau.

Phương trình có dạng:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6$$

Trong đó: X₁ là nhóm nhân tố ứng dụng công nghệ trong thanh toán;

X₂ là nhóm nhân tố khách hàng;

X₃ là nhóm nhân tố chính sách của ngân hàng;

X₄ là nhóm nhân tố hành lang pháp lý;

X₅ là nhóm nhân tố chất lượng nhân lực;

X₆ là nhóm nhân tố chiến lược kinh doanh của

ngân hàng;

Y là dịch vụ TTKDTM.

Kết quả phân tích hệ số tương quan Pearson trên SPSS: Các giá trị Sig. (2-tailed) = 0,000 < 0,05. Do vậy các biến đều tương quan với nhau, có tác động cùng chiều với biến phụ thuộc và có ý nghĩa thống kê.

4.4. Phân tích hồi quy

Phương pháp lựa chọn để phân tích hồi quy là phương pháp STEPWISE (đưa từng biến vào lần lượt) để xem xét mức độ ảnh hưởng của tất cả các nhân tố đến biến phụ thuộc.

Kết quả hồi quy mô hình trên SPSS cho thấy biến Y (dịch vụ TTKDTM) có tương quan thuận với các biến độc lập, vì hệ số tương quan (R) khá cao và đều mang dấu dương. Biến tương quan mạnh nhất với

Bảng 11: Độ phù hợp của mô hình Model Summary^g

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,756 ^a	,571	,568	,20034	
2	,833 ^b	,694	,690	,16978	
3	,863 ^c	,744	,739	,15570	
4	,879 ^d	,773	,767	,14706	
5	,886 ^e	,786	,778	,14355	
6	,891 ^f	,793	,785	,14144	1,768

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

Bảng 12: Kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy (kiểm định F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	10,979	6	1,830	91,470	,000 ^g
6 Residual	2,861	143	,020		
Total	13,840	149			

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

biến Y là biến ứng dụng công nghệ trong thanh toán ($R=0,756$), biến tương quan yếu nhất với Y là biến chiến lược kinh doanh ($R = 0,563$).

Mức ý nghĩa kiểm định của các biến đều có $Sig = 0 < 0,05$ do vậy chúng có ý nghĩa thống kê.

Hệ số tương quan $R^2 = 0,793$ và R^2 hiệu chỉnh = $0,785$ (Bảng 11) cho thấy sự tương thích của mô hình với biến quan sát là rất lớn, biến phụ thuộc (dịch vụ TTKDTM) giải thích được 78,5% bởi 6 nhóm nhân tố trong mô hình.

Kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy:

Tiêu chuẩn kiểm định: Kiểm định F phải có $sig < 0,05$; các biến có hệ số Tolerance $> 0,0001$; đại lượng chuẩn đoán hiện tượng đa cộng tuyến với hệ số phóng đại phương sai VIF < 10 ; đại lượng chuẩn đoán hiện tượng tự tương quan với hệ số Durbin Watson nằm trong khoảng 1 – 3.

Kết quả kiểm định cho thấy thống kê F có $sig = 0 < 0,05$ (Bảng 12); các biến đều đạt tiêu chuẩn chấp nhận Tolerance $> 0,0001$; hệ số phóng đại phương sai VIF có giá trị nằm trong khoảng (1 – 3) cho thấy tính đa cộng tuyến giữa các biến độc lập là không đáng kể. Hệ số Durbin Watson = 1,768 nằm trong khoảng (1–3) cho thấy không có hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất giữa các phần sai số. Như vậy mô hình hồi quy là phù hợp (Bảng 11, Bảng 13).

4.5. Xây dựng mô hình hồi quy và đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố

Từ bảng phân tích hồi quy Coefficients^a (Bảng 13), tác giả rút ra được mô hình hồi quy phản ánh

mối quan hệ giữa dịch vụ TTKDTM với 6 nhóm nhân tố (chiến lược kinh doanh, khách hàng, ứng dụng công nghệ trong thanh toán, hành lang pháp lý, chính sách của ngân hàng, chất lượng nhân lực) như sau:

$$Y(\text{dịch vụ TTKDTM}) = 0,302 \text{ ứng dụng công nghệ trong thanh toán} + 0,283 \text{ khách hàng} + 0,186 \text{ chính sách của ngân hàng} + 0,174 \text{ hành lang pháp lý} + 0,126 \text{ chất lượng nhân lực} + 0,119 \text{ chiến lược kinh doanh}.$$

Tất cả 6 nhóm nhân tố đều có mức ý nghĩa $sig \alpha = 0 < 0,05$ và mức ý nghĩa của hằng số β_0 cũng có $sig \alpha = 0,002 < 0,05$, do vậy các nhân tố trong mô hình hồi quy đều có ý nghĩa thống kê, chúng có tác động đến dịch vụ TTKDTM. Trong đó tác động mạnh nhất là biến ứng dụng công nghệ trong thanh toán ($\beta = 0,302$); thứ hai là biến khách hàng ($\beta = 0,283$); thứ ba là biến chính sách của ngân hàng ($\beta = 0,186$); thứ tư là biến hành lang pháp lý ($\beta = 0,174$); thứ năm là biến chất lượng nhân lực ($\beta = 0,126$), thứ sáu là biến chiến lược kinh doanh của ngân hàng ($\beta = 0,119$). Đồng thời các hệ số ($\beta > 0$) cho thấy các nhân tố có tác động cùng chiều đối với biến phụ thuộc.

5. Kết luận

Việc xác định cũng như đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới dịch vụ TTKDTM có ý nghĩa rất lớn đối với các NHTM trong điều kiện cạnh tranh gay gắt như hiện nay. Nó giúp cho các nhà quản trị ngân hàng có thể nhận định rõ các nhân tố tác động và từ đó có các giải pháp, chiến lược

Bảng 13: Kết quả hồi quy mô hình đa biến

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,162	,105		3,040	,002		
Ứng dụng công nghệ trong thanh toán	,250	,049	,302	5,079	,000	,408	2,449
Khách hàng	,243	,050	,283	5,107	,000	,471	2,125
Chính sách của ngân hàng	,174	,050	,186	3,505	,000	,571	1,753
Hành lang pháp lý	,165	,041	,174	4,041	,000	,694	1,442
Chất lượng nhân lực	,128	,044	,126	2,475	,000	,562	1,779
Chiến lược kinh doanh	,120	,052	,119	2,311	,000	,545	1,833

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS.

cụ thể để cải tiến dịch vụ TTKDTM. Nghiên cứu này mới chỉ dừng lại ở việc đánh giá các nhân tố tác động tới dịch vụ TTKDTM tại Vietinbank – chi nhánh Thanh Hóa và đối tượng khách hàng được khảo sát chủ yếu là khách hàng cá nhân, do đó tính khái quát của nghiên cứu chưa cao. Tuy nhiên, từ bằng chứng thực nghiệm và kết quả từ mô hình hồi quy, tác giả đề xuất một số gợi ý cho các nhà quản trị ngân hàng như sau:

Trước hết, các nhà quản trị cần chú trọng việc ứng dụng công nghệ hiện đại phục vụ cho hoạt động TTKDTM. Đây là nhân tố có tác động mạnh nhất đến dịch vụ TTKDTM. Nó giúp cho hoạt động thanh toán nhanh chóng, đảm bảo an toàn và chính xác hơn; các ngân hàng trong và ngoài nước có thể kết nối với nhau trên diện rộng, các giao dịch thanh toán được thông suốt, đồng bộ và tiêu chuẩn hóa. Vì vậy, thường xuyên nâng cấp, đổi mới các thiết bị hỗ trợ trong thanh toán là một việc làm hết sức cần thiết.

Thực hiện việc thăm dò thường xuyên đối với khách hàng về những thuận lợi và khó khăn mà khách hàng đang gặp phải khi sử dụng các phương

thức TTKDTM của ngân hàng. Ngân hàng có làm tốt được điều này thì mới có thể đưa ra những chính sách tư vấn, thay đổi tâm lý, thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán của khách hàng; đồng thời ngân hàng mới có cơ sở để xây dựng các chính sách phù hợp về mức phí dịch vụ, rút ngắn quy trình, thủ tục thanh toán, gia tăng lợi ích cho khách hàng.

Việc ban hành đầy đủ, đồng bộ các văn bản pháp lý trong hoạt động thanh toán cũng là một yếu tố quan trọng. Đây là kim chỉ nam cho cả ngân hàng và khách hàng thực hiện đúng các nguyên tắc trong TTKDTM. Vì vậy, việc đề xuất, kiến nghị sửa đổi những bất cập, những vấn đề chưa hợp lý trong các văn bản pháp lý liên quan đến hoạt động TTKDTM cần hoàn thiện kịp thời.

Tiếp theo đó, ngân hàng cũng cần chú trọng nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ, nhân viên thực hiện nghiệp vụ thanh toán; xây dựng bộ qui tắc ứng xử chuẩn mực khi giao dịch với khách hàng; có chiến lược phát triển thương hiệu cụ thể, từ đó nâng cao uy tín trong tất cả các hoạt động của ngân hàng trong đó có dịch vụ TTKDTM.

Tài liệu tham khảo

- Bollen, K.A. & Paxton, P. (1998), 'Interactions of latent variables in structural equation models', *Structural Equation Modeling*, 5(3), 267-293.
- BNP PARIBAS (2016), *World Payments Report*, Paris.
- Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hair, Jr., J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2006), *Multivariate Data Analysis*, 6th Edition, Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hồ Thị Dạ Thảo (2015), 'Các yếu tố ảnh hưởng đến TTKDTM tại NH Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh Quảng Ngãi', Luận văn thạc sĩ, Đại học Tài chính – Marketing.
- Lê Thị Biếc Linh (2010), 'Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM tại các ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng', Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng.
- Nguyễn Thị Mùi (2009), *Giáo trình Quản trị ngân hàng thương mại*, NXB Tài chính, Hà Nội.
- Nunnally, J.C & Burnstein, I.H (1994), *Pschy Chometric Theory*, 3rd Edition, New York, NY: McGraw-Hill, Inc.
- Olusegun Folorunso, Oluwafunmilayo Ayobami Ateji & Oludare Awe (2010), 'An Exploratory Study of the Critical Factors Affecting the Acceptability of Automated Teller Machine (ATM) in Nigeria', *Annals Computer Science Series*, 8(1), 151-162.
- Samaneh Tavakoli Hashjin, Younos VakilaRoiaia & Mohammad Hemati (2014), 'The study of Factors influencing the accepting of Internet Banking (Case Study: Bank Sepahin Alborz Province)', *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter)*, 3(7), 85-88.
- Vũ Thị Kim Thanh (2015), 'Phát triển dịch vụ TTKDTM trong thanh toán nội địa tại NHTM CP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Quận Hai Bà Trưng', Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế – Đại học Quốc gia.
- Wendy Ming-Yen Teoh, Siong Choy Chong, Binshan Lin, Jiat Wei Chua (2013), 'Factors affecting consumers' perception of electronic payment: an empirical analysis', *Internet Research*, 23(4), 465-485.