

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

## 1.1. Cơ sở lý luận về Ngân hàng số

### 1.1.1. Khái niệm Ngân hàng số

Khái niệm về Ngân hàng số thường được hiểu và định nghĩa như sau: Ngân hàng số (*Digital Banking*) là một hình thức của một ngân hàng được số hóa hoàn toàn tất cả những hoạt động và những dịch vụ của một ngân hàng truyền thống. Theo đó, tất cả các giao dịch ngân hàng được thực hiện trên ứng dụng của Ngân hàng số đều có thể diễn ra mọi lúc, mọi nơi với điều kiện các thiết bị sử dụng ứng dụng Ngân hàng số phải có kết nối Internet thông qua các hình thức như: 3G, 4G, Wifi,....

Khái niệm Ngân hàng số này đề cập đến việc các ngân hàng sử dụng công nghệ số và internet để cung cấp các dịch vụ tài chính cho KH của họ. Điều này bao gồm sự phát triển và sử dụng các ứng dụng di động, website và các nền tảng kỹ thuật số khác để cho phép KH có thể thực hiện các giao dịch ngân hàng một cách thuận tiện và hiệu quả hơn. Nhiều người khi nghe đến Ngân hàng số sẽ có thể bị nhầm tưởng Ngân hàng số với ngân hàng điện tử vì chúng đều thực hiện giao dịch trực tuyến thông qua Internet. Thế nhưng, Ngân hàng số là một ứng dụng phát triển hơn so với các dịch vụ ngân hàng trực tuyến trước đây như Internet Banking hay Mobile Banking. Có thể nói rằng, Ngân hàng số bao hàm luôn cả Internet Banking và Mobile Banking trong đó.

Theo Chris Skinner (2014), khái niệm về Ngân hàng số tập trung vào sự phát triển của công nghệ số và ảnh hưởng của nó đối với ngành ngân hàng. Chris Skinner đã giới thiệu khái niệm "Ngân hàng số" nhằm chỉ các ngân hàng và tổ chức tài chính chuyển đổi hoặc sáng tạo lại mô hình kinh doanh của mình để tận dụng các công nghệ số, internet và các nền tảng kỹ thuật số khác để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm ngân hàng mới mẻ, hiện đại hơn. Theo Skinner, Ngân hàng số không chỉ đơn giản là việc sử dụng công nghệ để tự động hóa các quy trình hay phát triển các ứng dụng di động, mà là sự thay đổi sâu sắc trong cách ngân hàng tương tác với KH và quản lý hoạt động của mình. Các Ngân hàng số thường xuyên đặt sự tập trung vào

trải nghiệm khách hàng, tích hợp các dịch vụ thông qua các nền tảng kỹ thuật số và sử dụng dữ liệu để cải thiện quản lý rủi ro và hiệu suất hoạt động.

Khái niệm về Ngân hàng số theo Sharma (2017) tập trung vào sự chuyển đổi toàn diện của ngành ngân hàng để thích nghi và tận dụng các công nghệ số và kỹ thuật mới nhằm cung cấp các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng hiện đại và hiệu quả hơn thông qua thiết bị di động, AI, kỹ thuật số,... Theo Sharma, Ngân hàng số không chỉ là việc áp dụng công nghệ để tối ưu hóa quy trình và cải thiện trải nghiệm khách hàng, mà là một quá trình biến đổi sâu rộng trong cách ngân hàng vận hành và tương tác với khách hàng.

Theo tờ báo American Banker (2018), Ngân hàng số có xu hướng phát triển và tiến bộ mới nhất trong việc áp dụng công nghệ số để thay đổi ngành ngân hàng và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Theo American Banker vào năm (2018, Ngân hàng số không chỉ là việc áp dụng công nghệ để cải thiện quy trình hoạt động, mà là một sự chuyển đổi toàn diện của ngành ngân hàng nhằm đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của KH trong thời đại kỹ thuật số.

### **1.1.2. Lợi ích của Ngân hàng số**

Ngân hàng số mang lại nhiều lợi ích, vai trò cho cả KH và ngân hàng. Dưới đây là các lợi ích cụ thể của Ngân hàng số.

#### **❖ Đối với toàn bộ nền kinh tế**

*Khuyến khích nền kinh tế phát triển:* Ngân hàng số giúp tăng cường việc tiêu dùng và đầu tư bằng cách cung cấp các sản phẩm tài chính tốt hơn và các công cụ đầu tư một cách hiệu quả hơn. Bên cạnh đó, Ngân hàng số cũng khuyến khích việc trao đổi nghiệp vụ và giao thương giữa các doanh nghiệp và cá nhân, từ đó sẽ thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế toàn cầu, tối ưu hóa hệ thống tài chính quốc gia.

*Cải thiện an ninh và quản lý rủi ro:* Các Ngân hàng số thường có hệ thống bảo mật và giám sát mạnh mẽ, từ đó giúp việc ngăn ngừa các hoạt động gian lận một cách hiệu quả hơn đồng thời cũng tăng cường sự tin tưởng của KH đối với dịch vụ Ngân hàng số. Việc phát triển nên Ngân hàng số với tính bảo mật cao còn giảm thiểu được rủi ro trong hệ thống tài chính toàn cầu và cải thiện tính ổn định của nền kinh tế.

*Tăng cường sự minh bạch và tuân thủ pháp luật:* Trong việc thu thập và phân tích dữ liệu thì các Ngân hàng số thường có khả năng thực hiện việc đó một cách

nhanh chóng và đem lại kết quả cao. Nhà nước sẽ có thông tin đầy đủ và cụ thể đối với tài chính của mỗi cá nhân, tổ chức giúp cho việc nộp thuế được thực hiện đơn giản và nhanh chóng. Từ đó, Ngân hàng số sẽ cải thiện được sự minh bạch, giúp tuân thủ tốt các quy định pháp lý và chuẩn mực quốc tế.

*Tăng tính kết nối:* Tạo sự kết nối với các quốc gia đang phát triển mạnh mẽ về dịch vụ Ngân hàng số trên thế giới lại với nhau. Giúp các quốc gia có thể học hỏi và trao đổi kinh nghiệm với nhau để xây dựng nên ngành dịch vụ Ngân hàng số của quốc gia mình ngày càng phát triển, đồng thời cùng nhau đẩy mạnh nền kinh tế, tài chính trong khu vực và trên thế giới trong lĩnh vực Ngân hàng số này ngày một phát triển vượt trội hơn nữa.

#### ❖ **Đối với ngân hàng**

*Tiết kiệm chi phí và tối ưu hóa hoạt động:* Ngân hàng có thể giảm thiểu chi phí vận hành nhờ vào tự động hóa các quy trình và loại bỏ các bước trung gian không cần thiết. Các nền tảng Ngân hàng số dễ dàng tích hợp với các dịch vụ và ứng dụng khác như fintech và các nền tảng thanh toán điện tử, giúp cho việc mở rộng và cải tiến dịch vụ dễ dàng hơn.

*Giảm bớt khối lượng công việc:* Các lệnh giao dịch được thực hiện trên hệ thống của Ngân hàng số đều được thực hiện hoàn toàn trên ứng dụng của hệ thống và đều được hệ thống xử lý theo một quy trình được lập trình sẵn. Từ việc giao dịch tự động đó dẫn đến, khối lượng công việc của các nhân viên ở chi nhánh hay các phòng giao dịch ngân hàng được giảm bớt khá đáng kể.

*Giảm bớt chi phí nhân sự và tăng năng suất:* Các quy trình và dịch vụ mà các chi nhánh và phòng giao dịch hỗ trợ KH trực tiếp trong thời gian trước đó thì bây giờ các KH có thể chủ động thực hiện tại nhà qua ứng dụng của Ngân hàng số. Từ đó dẫn đến, số lượng nhân viên phục vụ KH trực tiếp tại quầy cũng sẽ giảm bớt. Việc giảm bớt nhân sự phục vụ KH trực tiếp này sẽ giúp cho ngân hàng giảm bớt được chi phí hoạt động cho hệ thống ngân hàng. Việc lượng KH giao dịch trực tiếp tại ngân hàng giảm xuống sẽ giúp cho ngân hàng tối ưu hóa quy trình sử dụng dịch vụ và cải thiện được năng suất và chất lượng làm việc của các nhân viên một cách hiệu quả hơn.

*Đổi mới và phát triển:* Sáng tạo trong sản phẩm và dịch vụ để phục vụ nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Các Ngân hàng số thường xuyên đưa ra các sản phẩm

và dịch vụ đa dạng và mới mẻ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và ngày càng phức tạp của khách hàng. Hỗ trợ KH thông qua kênh kỹ thuật số. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ KH như chatbot, tự động hóa quy trình giải quyết khiếu nại và yêu cầu hỗ trợ.

*Nâng cao uy tín và mức độ cạnh tranh:* Sự phát triển của Ngân hàng số đã khuyến khích sự cạnh tranh giữa các ngân hàng và các công ty fintech. Với tốc độ phát triển của Ngân hàng số sẽ giúp cho các ngân hàng thương mại hỗ trợ cho KH một cách nhanh chóng hơn, các thông tin liên quan đến KH cũng được bảo mật cao hơn và các sản phẩm, dịch vụ mà KH có thể sử dụng trên ứng dụng Ngân hàng số cũng đa dạng hơn. Từ đó nâng cao uy tín của các ngân hàng thương mại và vị thế cạnh tranh cũng được cải thiện đáng kể.

#### ❖ *Đối với khách hàng*

*Tiện lợi và truy cập từ xa:* Truy cập 24/7 có nghĩa là KH có thể truy cập vào tài khoản của họ và thực hiện các giao dịch ở bất kỳ lúc nào và từ bất kỳ đâu, mà không cần phải đến chi nhánh ngân hàng. Bên cạnh đó các giao dịch cũng được tiến hành nhanh chóng. Các giao dịch như chuyển khoản tiền, thanh toán hóa đơn, mua bán chứng khoán có thể được thực hiện ngay lập tức.

*Tăng cường tính bảo mật:* Xác thực hai yếu tố (2FA) được hiểu là sử dụng phương pháp xác thực kép để bảo vệ tài khoản khỏi các hoạt động gian lận. Đồng thời, các dữ liệu cũng được mã hóa. Dữ liệu được mã hóa để đảm bảo an toàn trong quá trình truyền tải và lưu trữ. Các ứng dụng công nghệ trong dịch vụ Ngân hàng số được bảo mật tiên tiến. Sử dụng các công nghệ như blockchain và phân tích dữ liệu để phát hiện và ngăn chặn các hành vi gian lận.

*Linh hoạt và thuận tiện trong giao dịch:* Thứ nhất, KH có thể chuyển tiền giữa các tài khoản của họ, từ tài khoản ngân hàng này sang tài khoản ngân hàng khác, hoặc đến người thụ hưởng trong và ngoài nước. Thứ hai, thanh toán hóa đơn điện, nước, điện thoại, internet, các khoản vay, và các dịch vụ khác một cách nhanh chóng và thuận tiện. Thứ ba, mua sắm trực tuyến trở nên dễ dàng và thuận tiện hơn. Sử dụng tích hợp các cổng thanh toán để mua sắm trực tuyến từ các trang web thương mại điện tử.

*Dịch vụ cá nhân hóa và khả năng quản lý tài chính:* Ngân hàng số giúp KH phân tích chi tiêu cá nhân. Cung cấp cho KH thông tin chi tiết về các khoản chi tiêu để họ có thể quản lý tài chính cá nhân hiệu quả hơn. Đồng thời, dựa trên lịch sử giao dịch và hành vi sử dụng, ngân hàng có thể cung cấp gợi ý về các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu của từng khách hàng.

Tóm lại, Ngân hàng số không chỉ mang lại sự tiện lợi và linh hoạt trong giao dịch mà còn cải thiện tính bảo mật, tối ưu chi phí vận hành và cung cấp những dịch vụ tài chính cá nhân hóa hơn bao giờ hết. Ngân hàng số không những mang lại lợi ích cho cá nhân và tổ chức trong hệ thống tài chính mà còn đóng góp tích cực cho sự phát triển và ổn định của toàn bộ nền kinh tế. Đây là một phần quan trọng trong sự phát triển của ngành ngân hàng trong thời đại số hóa ngày nay.

### **1.1.3. Các dịch vụ Ngân hàng số tại các Ngân hàng Thương mại**

#### **❖ *Ứng dụng di động (Mobile Banking)***

Mobile Banking là dịch vụ cho phép KH thực hiện các giao dịch tài chính và quản lý tài khoản thông qua các thiết bị di động như điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng. Đây là một phần của Ngân hàng số, nơi mà ngân hàng sử dụng công nghệ di động và internet để cung cấp dịch vụ tài chính cho KH một cách thuận tiện và linh hoạt hơn. KH muốn sử dụng dịch vụ Mobile Banking chỉ cần tải ứng dụng của ngân hàng (App ngân hàng) về thiết bị di động có kết nối internet là có thể sử dụng được dịch vụ.

Mobile Banking mang lại nhiều lợi ích như tiện lợi, khả năng truy cập từ bất kỳ đâu, mọi lúc, và tính an toàn cao (thông qua các biện pháp bảo mật như xác thực hai yếu tố). Đây là một phần quan trọng của cuộc cách mạng số hóa trong ngành ngân hàng, giúp cải thiện trải nghiệm KH và tối ưu hóa hoạt động của ngân hàng. Một số tính năng chính của Mobile Banking có thể kể đến là: xem thông tin tài khoản, chuyển khoản tiền hay thanh toán qua mã QR, thanh toán hóa đơn, mua sắm trực tuyến, nhận thông báo và cảnh báo về các giao dịch và sự kiện quan trọng liên quan đến tài khoản.

#### **❖ *Ngân hàng trực tuyến (Internet Banking)***

Internet Banking là một dịch vụ do các ngân hàng cung cấp để cho phép KH có thể thực hiện các giao dịch tài chính và quản lý tài khoản của mình thông qua internet. Đây là một phần của sự phát triển của Ngân hàng số, nơi mà KH có thể truy cập vào

tài khoản của mình và thực hiện các hoạt động ngân hàng từ bất kỳ đâu, mọi lúc. Và mọi giao dịch của KH thông qua Internet Banking sẽ được thực hiện qua website của ngân hàng.

Internet Banking mang lại nhiều lợi ích như tiện lợi, khả năng truy cập từ xa, và tính an toàn cao (với các biện pháp bảo mật mạnh mẽ). Đây là một phần quan trọng của cuộc cách mạng số hóa trong ngành ngân hàng, giúp cải thiện trải nghiệm KH và tối ưu hóa hoạt động của ngân hàng. Các tính năng chính của Internet Banking bao gồm: xem thông tin tài khoản, chuyển khoản tiền, thanh toán hóa đơn, mua sắm trực tuyến, quản lý tài khoản và đầu tư,...

#### ❖ **Hệ thống ATM và Kiosk**

Hệ thống ATM và Kiosk cung cấp các dịch vụ tự động và thuận tiện cho KH ngay cả khi không có nhân viên ngân hàng có mặt. Các chức năng chính của hệ thống ATM và Kiosk mang lại là rút tiền, gửi tiền, chuyển tiền, in sao kê, tra cứu thông tin tài khoản cùng với một số giao dịch khác.

Hệ thống ATM và Kiosk đóng vai trò quan trọng trong dịch vụ Ngân hàng số. Chúng là một phần không thể thiếu trong hệ thống ngân hàng, mang đến nhiều tiện ích và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Sự phát triển không ngừng của công nghệ sẽ tiếp tục mở ra những tính năng mới cho các thiết bị này. Từ đó dẫn đến, các ứng dụng dịch vụ của Ngân hàng số sẽ ngày càng linh hoạt và giúp cho KH tiếp cận một cách dễ dàng hơn.

#### ❖ **Chatbot và Trợ lý ảo (Chatbots and Virtual Assistants)**

Chatbot và trợ lý ảo cung cấp cho KH các dịch vụ hỗ trợ 24/7 qua các giao tiếp văn bản để giải đáp câu hỏi thắc mắc, hỗ trợ thực hiện các giao dịch đơn giản và cung cấp thông tin tài chính. Chatbot và trợ lý ảo mang lại nhiều lợi ích quan trọng cho ngân hàng và khách hàng. Chúng giúp tối ưu hóa quy trình làm việc, nâng cao hiệu quả dịch vụ, và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Sự phát triển liên tục trong công nghệ AI và machine learning hứa hẹn sẽ tiếp tục mở rộng khả năng và ứng dụng của các công nghệ này trong lĩnh vực Ngân hàng số.

#### ❖ **Dịch vụ qua Email và Tin nhắn SMS**

Chức năng chính của dịch vụ này là gửi thông báo giao dịch, cảnh báo bảo mật và cung cấp thông tin tài chính qua email hoặc tin nhắn SMS. Lợi ích mà dịch vụ này

mang lại là đảm bảo cho KH nhận được các cập nhật và thông tin quan trọng ngay lập tức, ở mọi lúc, mọi nơi khi đang sử dụng điện thoại di động. Dịch vụ qua email và tin nhắn SMS là các công cụ quan trọng trong Ngân hàng số, cung cấp nhiều lợi ích cho việc giao tiếp nhanh chóng, hiệu quả và tiết kiệm chi phí. Việc kết hợp chúng với các công nghệ mới và các kênh giao tiếp khác sẽ giúp ngân hàng nâng cao trải nghiệm KH và cải thiện dịch vụ.

#### ❖ ***Gọi điện tư vấn và hỗ trợ (Phone Banking)***

Gọi điện tư vấn và hỗ trợ (Phone Banking) là một trong những dịch vụ ngân hàng truyền thống và vẫn tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong Ngân hàng số. Dịch vụ này cho phép KH giao tiếp trực tiếp với nhân viên ngân hàng qua điện thoại để thực hiện các giao dịch, nhận hỗ trợ, và giải đáp các thắc mắc. Phone Banking là một dịch vụ quan trọng trong hệ thống Ngân hàng số, cung cấp sự hỗ trợ cá nhân hóa và giải quyết các vấn đề phức tạp mà không cần gặp mặt trực tiếp. Việc cải thiện chất lượng dịch vụ và tích hợp công nghệ mới có thể giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả và trải nghiệm khách hàng.

#### ❖ ***Ngân hàng qua mạng xã hội (Social Media Banking)***

Ngân hàng qua mạng xã hội (Social Media Banking) là một xu hướng ngày càng phát triển trong lĩnh vực Ngân hàng số, cho phép các tổ chức tài chính tương tác với KH qua các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Twitter, Instagram, và các nền tảng khác. Ngân hàng qua mạng xã hội mang lại nhiều lợi ích quan trọng, từ việc nâng cao khả năng tiếp cận và tương tác đến việc cải thiện dịch vụ KH và quản lý danh tiếng, tạo cơ hội giao tiếp và hỗ trợ KH qua các kênh phổ biến và dễ tiếp cận. Tuy nhiên, việc quản lý các thách thức liên quan đến bảo mật, quyền riêng tư, và tích hợp hệ thống là rất quan trọng để khai thác tối đa tiềm năng của kênh này.

#### ❖ ***Dịch vụ tích hợp với các ứng dụng tài chính khác (Integration with Third-Party Apps)***

Dịch vụ tích hợp với các ứng dụng tài chính khác (Integration with Third-Party Apps) là quá trình kết nối và phối hợp giữa hệ thống hoặc dịch vụ tài chính của một tổ chức với các ứng dụng tài chính của bên thứ ba. Dịch vụ tích hợp với các ứng dụng tài chính khác đang trở thành một phần quan trọng của hệ sinh thái Ngân hàng số hiện đại. Việc tích hợp này giúp ngân hàng mở rộng khả năng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm

khách hàng, và tạo ra các giải pháp tài chính toàn diện. Chức năng chính của dịch vụ là đồng bộ hóa dữ liệu ngân hàng với các ứng dụng tài chính khác như ứng dụng quản lý ngân sách, đầu tư hoặc kế toán.

Lợi ích mà dịch vụ này mang lại là cung cấp khả năng quản lý tài chính toàn diện và đồng bộ hóa các giao dịch. Việc tích hợp với các ứng dụng tài chính khác không chỉ giúp cải thiện trải nghiệm người dùng mà còn mở rộng khả năng của các dịch vụ tài chính, mang lại lợi ích lớn cho cả người dùng và các tổ chức cung cấp dịch vụ.

#### ❖ *Công cụ và tính năng tài chính cá nhân (Personal Finance Tools)*

Công cụ và tính năng tài chính cá nhân (Personal Finance Tools) là các ứng dụng và công nghệ được thiết kế để giúp cá nhân quản lý tài chính của mình một cách hiệu quả. Những công cụ này cung cấp các chức năng đa dạng nhằm hỗ trợ người dùng trong việc lập kế hoạch ngân sách, theo dõi chi tiêu để đạt được các mục tiêu tài chính. Những công cụ và tính năng này giúp người dùng quản lý tài chính cá nhân một cách hiệu quả, từ việc lập kế hoạch và theo dõi đến việc tối ưu hóa và bảo vệ tài chính của mình.

Có khá nhiều người, đặc biệt trong số đó có sinh viên cùng một số người không thường xuyên cập nhật về mảng công nghệ và dịch vụ ngân hàng, khi nhắc đến Ngân hàng số, họ sẽ bị nhầm lẫn giữa dịch vụ của Ngân hàng số với dịch vụ của ngân hàng điện tử. Sau đây là những điểm giống và khác nhau giữa Ngân hàng số và ngân hàng điện tử để người dùng dễ dàng phân biệt.

#### • *Giống nhau*

*Sử dụng công nghệ điện tử:* Cả Ngân hàng số và ngân hàng điện tử đều sử dụng các công nghệ điện tử để cung cấp các dịch vụ tài chính đến cho khách hàng. Các ứng dụng công nghệ này bao gồm các việc như: sử dụng ứng dụng di động, website, và các kênh trực tuyến khác,... để KH có thể thực hiện giao dịch và thực hiện quản lý tài khoản của mình một cách dễ dàng.

*Tiện lợi và truy cập một cách linh hoạt:* cả hai loại ngân hàng đều mang lại sự tiện lợi và linh hoạt cho khách hàng. KH có thể truy cập và thực hiện giao dịch bất cứ lúc nào và ở đâu chỉ cần KH đảm bảo rằng thiết bị mình đang sử dụng có kết nối mạng internet, thay vì phải đến trực tiếp các chi nhánh và phòng giao dịch vật lý.

*Các dịch vụ tài chính trực tuyến đa dạng:* Cả Ngân hàng số và ngân hàng điện tử đều cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính trực tuyến đa dạng như: chuyển khoản tiền, thanh toán hóa đơn, mua sắm trực tuyến, mua bán chứng khoán,... Những dịch vụ này sẽ giúp cho người dùng tiết kiệm được thời gian và nâng cao tiện ích trong quản lý tài chính cá nhân hoặc doanh nghiệp.

*Chủ trương phát triển kỹ thuật số:* Cả hai loại ngân hàng này đều chú trọng vào việc phát triển và cải tiến các công nghệ kỹ thuật số để cung cấp các trải nghiệm sử dụng dịch vụ cho KH một cách tốt hơn, song song đó cũng đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng về giao dịch tài chính trực tiếp.

*Hạn chế chung:* tốc độ đường truyền, chất lượng mạng internet, lỗi kỹ thuật,.. đều có thể ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ mà Ngân hàng số hay ngân hàng điện tử mang lại cho khách hàng, làm cho các trải nghiệm của KH về hai loại hình ngân hàng này chưa được hiệu quả tối ưu. Hơn thế nữa, các KH sử dụng dịch vụ của hai loại ngân hàng này đều có nguy cơ bị đánh cắp mật khẩu, thông tin tài khoản hay thông tin cá nhân của mình bởi những hacker công nghệ.

- ***Khác nhau***

Bởi vì, hai loại hình ngân hàng này là hai loại hình ngân hàng hoàn toàn riêng biệt nên bên cạnh những điểm tương đồng thì chắc chắn sẽ có những điểm khác biệt để có thể phân biệt được. Các điểm khác nhau giữa Ngân hàng số và ngân hàng điện tử từ khái niệm, bản chất, phương tiện hoạt động, tính năng, mô hình kinh doanh hay mức độ tiện lợi,... sẽ được so sánh chi tiết qua bảng sau:

**Bảng 1.1. Điểm khác nhau giữa Ngân hàng số và ngân hàng điện tử**

<b>Tiêu chí</b>	<b>Ngân hàng số (Digital Banking)</b>	<b>Ngân hàng điện tử (E-Banking)</b>
<b>Khái niệm</b>	Ngân hàng số là một hình thức của một ngân hàng được số hóa hoàn toàn tất cả những hoạt động và những dịch vụ của một ngân hàng truyền thống.	Ngân hàng điện tử là một dịch vụ do các ngân hàng cung cấp để cho phép KH có thể thực hiện các giao dịch tài chính và quản lý tài khoản của mình thông qua internet.
<b>Bản chất</b>	Ngân hàng số có phạm vi rộng và toàn diện	Chỉ phản ánh một phần khía cạnh của việc áp dụng số hóa trong lĩnh vực ngân hàng, không đòi hỏi phải tích hợp số hóa đối với toàn bộ dịch vụ của ngân hàng cung cấp cho khách hàng
<b>Phương tiện hoạt động</b>	Điện thoại, máy tính, laptop, ipad có kết nối mạng internet.	Điện thoại, website, máy tính, laptop, ipad có kết nối mạng internet.
<b>Tính năng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vay vốn, vay tiêu dùng</li> <li>• Rút tiền, chuyển tiền vào tài khoản</li> <li>• Quản lý tài khoản thanh toán, quản lý thẻ</li> <li>• Tham gia các sản phẩm đầu tư, bảo hiểm</li> <li>• Quản lý tài chính cá nhân và doanh nghiệp</li> <li>• Khả năng bảo mật của Ngân hàng số là tuyệt đối và được</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chuyển tiền trong và ngoài hệ thống</li> <li>• Thanh toán hóa đơn</li> <li>• Tra cứu số dư tài khoản</li> <li>• Gửi tiền tiết kiệm</li> </ul>

	giám sát chặt chẽ bởi các ngân hàng.	
<b>Tính liên kết với ngân hàng truyền thống</b>	Đa số là các tổ chức tài chính độc lập, không phụ thuộc vào các ngân hàng truyền thống. Thường là họ sẽ tập trung vào cung cấp các dịch vụ tài chính kỹ thuật số độc lập.	Ngân hàng điện tử là một phần của ngân hàng truyền thống, thường liên kết mật thiết với các chi nhánh ngân hàng vật lý và các dịch vụ truyền thống khác.
<b>Mức độ tiện lợi và truy cập</b>	Thường mang lại trải nghiệm sử dụng đơn giản và tiện lợi hơn do tập trung vào các kênh kỹ thuật số.	Phụ thuộc vào tính năng và cơ sở hạ tầng của từng ngân hàng hoặc dịch vụ.
<b>Mô hình kinh doanh</b>	Mô hình kinh doanh linh hoạt, có thể thích ứng nhanh chóng với sự thay đổi công nghệ và nhu cầu khách hàng.	Mô hình kinh doanh truyền thống hơn, với sự phát triển từ các ngân hàng truyền thống hoặc các tổ chức tài chính lớn hơn.

(Nguồn: Tổng hợp, phân tích của tác giả)

#### 1.1.4. Quá trình phát triển của Ngân hàng số

##### ❖ Quá trình phát triển trên thế giới

Quá trình phát triển của Ngân hàng số trên thế giới đã diễn ra một cách mạnh mẽ và liên tục. Quá trình phát triển đó là nhờ vào sự tiến bộ của công nghệ thông tin và sự thay đổi trong nhu cầu sử dụng của khách hàng. Quá trình phát triển của Ngân hàng số trên thế giới cho thấy một xu hướng rõ rệt về việc sử dụng công nghệ để cải thiện trải nghiệm KH đồng thời tăng cường hiệu quả hoạt động. Từ những ngày đầu của ngân hàng trực tuyến đến sự phổ biến của ngân hàng di động và các dịch vụ tài chính sáng tạo. Ngân hàng số sẽ ngày càng phát triển hơn nữa khi các công nghệ mới

ngày càng nhiều và nhu cầu của KH ngày càng tăng. Quá trình phát triển Ngân hàng số được khái quát thành 3 giai đoạn chính như sau:

Giai đoạn khởi đầu (từ những năm 1990 đến đầu những năm 2000): Sự xuất hiện của internet đã mở ra cơ hội cho Ngân hàng số. Ngân hàng bắt đầu cung cấp các dịch vụ cơ bản qua trang web được gọi là Internet Banking cho phép KH xem số dư tài khoản, kiểm tra lịch sử giao dịch và thực hiện các chuyển khoản đơn giản. Các ngân hàng bắt đầu đầu tư vào các hệ thống công nghệ thông tin, phát triển hạ tầng kỹ thuật để hỗ trợ dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

Giai đoạn tăng trưởng và đổi mới ( từ những năm 2000 đến những năm 2010): Với sự phát triển của điện thoại di động và tiếp đến là sự ra đời của smartphone, Ngân hàng số đã mở rộng ra các ứng dụng di động. Từ những thiết bị công nghệ mới ra đó đã cho ra đời ngân hàng di động (Mobile Banking). Ngân hàng cung cấp các dịch vụ như chuyển khoản, thanh toán hóa đơn và quản lý tài khoản qua ứng dụng di động. Song song với việc ra đời các ứng dụng công nghệ mới tích hợp vào ngân hàng thì các công nghệ bảo mật càng trở nên quan trọng hơn với sự gia tăng của các cuộc tấn công mạng. Các ngân hàng đã trang bị các biện pháp bảo mật tiên tiến để bảo vệ dữ liệu khách hàng. Tiếp đến là sự nổi lên của các công ty fintech đã thúc đẩy sự đổi mới trong ngành ngân hàng. Các ngân hàng và các công ty fintech đã bắt đầu hợp tác để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính sáng tạo hơn đến cho khách hàng. Ở giai đoạn này, Open Banking cũng bắt đầu trở nên phổ biến, cho phép các ngân hàng chia sẻ dữ liệu với bên thứ ba qua API.

Giai đoạn tinh chế và đa dạng hóa (từ những năm 2010 đến những năm 2020): Các ngân hàng bắt đầu sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và machine learning để cải thiện dịch vụ khách hàng, phát hiện gian lận và phân tích dữ liệu khách hàng. Bên cạnh đó, công nghệ blockchain và tiền mã hóa trở thành một phần quan trọng trong hệ sinh thái Ngân hàng số, cung cấp các giải pháp thanh toán và đầu tư mới. Đồng thời, các Ngân hàng số ngày càng chú trọng vào việc cá nhân hóa trải nghiệm KH bằng cách sử dụng dữ liệu để cung cấp các dịch vụ và sản phẩm phù hợp với nhu cầu cụ thể của từng khách hàng. Các ngân hàng bắt đầu tích hợp các kênh giao dịch khác nhau như online, di động và chi nhánh vật lý để cung cấp các trải nghiệm liền mạch cho khách hàng.

## ❖ Quá trình phát triển tại Việt Nam

Giai đoạn khởi đầu ( trước năm 2010): Vào những năm 1990 và đầu những năm 2000, một số ngân hàng lớn tại Việt Nam như Vietcombank, Vietinbank và BIDV đã bắt đầu triển khai các dịch vụ ngân hàng trực tuyến cơ bản. Giai đoạn này chúng ta có thể chứng kiến sự chậm chạp trong việc áp dụng Ngân hàng số do hạn chế về công nghệ và sự e ngại của KH về bảo mật.

Giai đoạn tăng trưởng (2010 – 2020): Sự gia tăng sử dụng smartphone và internet đã thúc đẩy sự phát triển của Ngân hàng số. Các ngân hàng như Techcombank, Sacombank và ACB đã bắt đầu nâng cấp dịch vụ ngân hàng trực tuyến với nhiều tính năng hơn như chuyển tiền quốc tế, thanh toán hóa đơn và mở tài khoản trực tuyến. Bên cạnh đó, sự ra đời của các Ngân hàng số độc lập như Timo, Yolo và Cake đã đánh dấu sự chuyển mình mạnh mẽ trong thị trường Ngân hàng số. Những ngân hàng này không có chi nhánh vật lý và cung cấp các dịch vụ tài chính hoàn toàn trực tuyến.

Giai đoạn đổi mới (2020 – đến nay): Những Ngân hàng số tại Việt Nam đã tích hợp các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI) và machine learning vào dịch vụ của mình. Các ngân hàng như HSBC và VIB đã triển khai các giải pháp tiên tiến để nâng cao trải nghiệm KH và cải thiện hiệu suất dịch vụ. Ngân hàng số hiện nay không chỉ cung cấp các dịch vụ ngân hàng cơ bản mà còn mở rộng sang các lĩnh vực như cho vay, đầu tư và bảo hiểm. Các Ngân hàng số như Cake và Timo đã bắt đầu cung cấp các sản phẩm tài chính đa dạng hơn để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

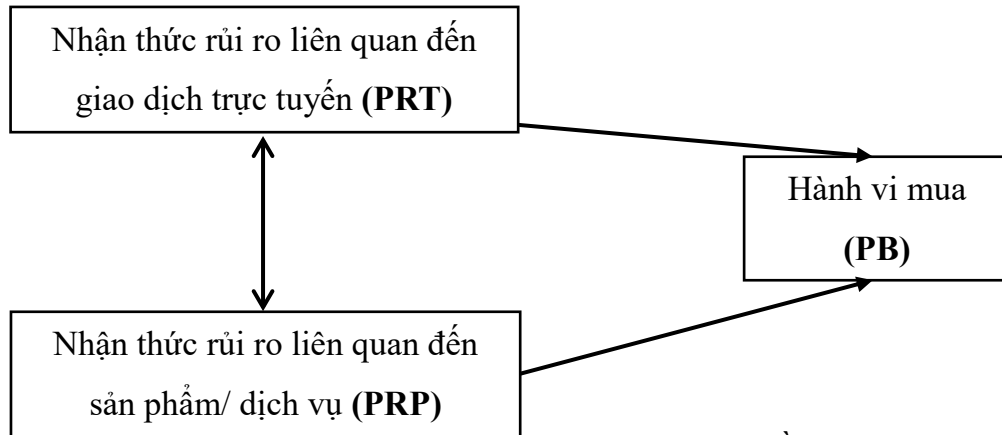
## 1.2. Các mô hình nghiên cứu trước

### 1.2.1. Lý thuyết nhận thức rủi ro (PRT)

Lý thuyết Nhận thức Rủi Ro (Perceived Risk Theory - PRT) là một lý thuyết trong nghiên cứu hành vi người tiêu dùng, tập trung vào việc hiểu cách mà người tiêu dùng nhận thức và phản ứng với rủi ro khi đưa ra các quyết định mua sắm hoặc sử dụng dịch vụ. Lý thuyết này cung cấp một cách tiếp cận để phân tích và giải thích những lo lắng và sự không chắc chắn mà người tiêu dùng cảm thấy khi đối diện với

các lựa chọn tiêu dùng, đặc biệt là trong môi trường không chắc chắn hoặc có sự phức tạp cao.

### Sơ đồ 1.1. Lý thuyết nhận thức rủi ro



(Nguồn: Bauer, R.A., 1960)

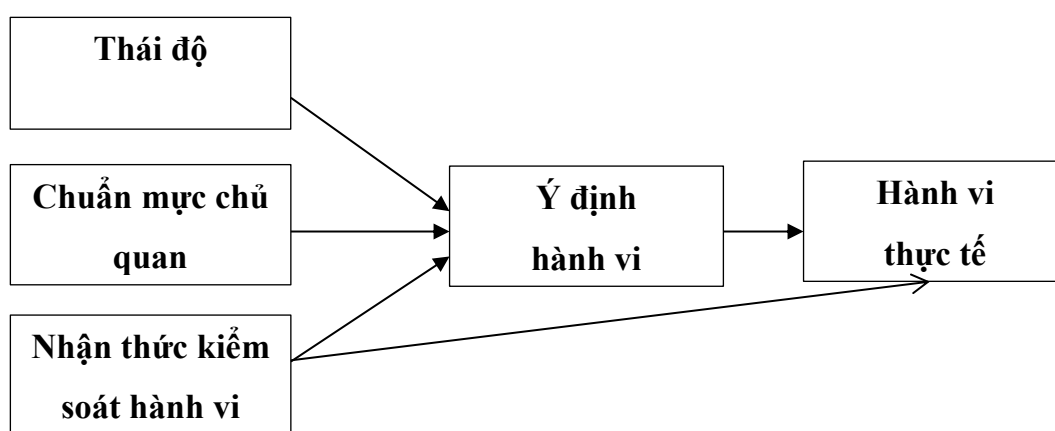
Từ những năm 1960, thuyết nhận thức rủi ro đã được sử dụng để giải thích hành vi của người tiêu dùng thông qua các nghiên cứu của Peter, J. P., và Ryan, M.J., vào năm 1976 hay Featherman, M. S., và Pavlou, P. A., năm 2003. Cả hai nghiên cứu đều định nghĩa nhận thức rủi ro là một mất mát, và tổn thất đã xảy ra khi ta theo đuổi một kết quả nào đó mà mình mong muốn. Trong phần giới thiệu đầu tiên của bài nghiên cứu của tác giả Lee, M. C., năm 2009, đã nhận định rằng nhận thức rủi ro của người tiêu dùng là một loại cấu trúc đa chiều.

Hành vi của người tiêu dùng được hiểu là sự chấp nhận rủi ro và được chia thành hai yếu tố như sau: nhận thức rủi ro về sản phẩm hoặc dịch vụ và nhận thức rủi ro trong môi trường giao dịch trực tuyến (Lee, D., Park, J., & Ahn, J. H., 2001). Nhận thức rủi ro về sản phẩm hoặc dịch vụ được giải thích như sau: Sự không chắc chắn mà người tiêu dùng cảm nhận được là trong khi mua các sản phẩm hoặc dịch vụ bằng giao dịch trực tuyến. Vì người tiêu dùng không thể nhìn thấy trực tiếp sản phẩm hoặc dịch vụ và cũng không thể nào chạm tay vào nó trong thị trường điện tử, và các sản phẩm cung cấp cho họ cũng có thể không được như mong đợi (Lee, D., Park, J., & Ahn, J. H., 2001). Nhận thức rủi ro trong môi trường giao dịch trực tuyến được hiểu là “rủi ro giao dịch mà người tiêu dùng có thể gặp phải có thể xảy ra khi họ tiếp xúc với các phương tiện thương mại điện tử. PRT được chia thành 4 loại: quyền riêng tư, bảo mật, không khước từ và nhận thức rủi ro toàn bộ về giao dịch trực tuyến” (Lee, D., Park, J., & Ahn, J. H., 2001).

### 1.2.2. Mô hình lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB)

Mô hình lý thuyết hành vi có kế hoạch (Theory of Planned Behavior - TPB) là một lý thuyết tâm lý học được phát triển bởi Icek Ajzen (1991,2020) để dự đoán và giải thích hành vi con người trong các tình huống cụ thể. TPB được mở rộng từ lý thuyết hành vi (Theory of Reasoned Action - TRA) bằng cách thêm yếu tố nhận thức kiểm soát hành vi vào mô hình để làm rõ hơn cách mà hành vi được kiểm soát và ảnh hưởng bởi các yếu tố khác ngoài quyết định. Nhận thức kiểm soát hành vi phản ánh việc dễ dàng hoặc khó khăn khi thực hiện hành vi.

Sơ đồ 1.2. Mô hình lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB)



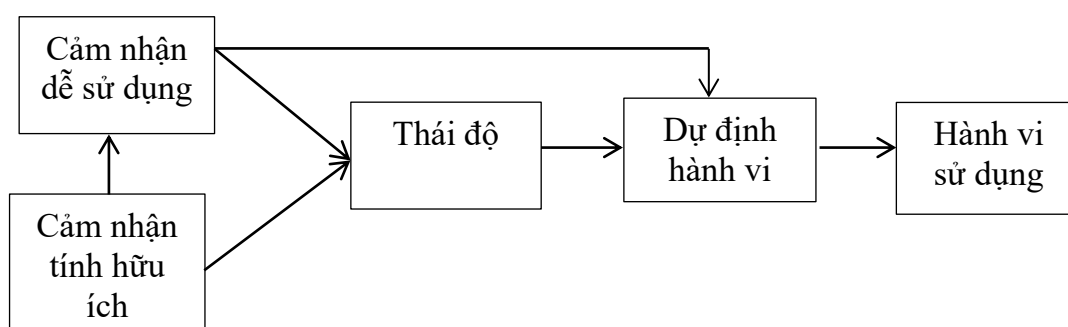
(Nguồn: Ajzen, 1991)

Lý thuyết TPB Ajzen (1991, 2020) nhận định rằng động lực hay quyết định người tiêu dùng như là nhân tố thúc đẩy cơ bản của hành vi người tiêu dùng. Động lực này bị dẫn dắt bởi 3 yếu tố cơ bản là thái độ, chuẩn chủ quan và nhận thức kiểm soát hành vi. Thái độ quan điểm của cá nhân về hành vi nào đó, bao gồm sự đánh giá tích cực hoặc tiêu cực đối với hành vi. Thái độ được xác định bởi nhận thức của người đó về kết quả của hành vi và sự đánh giá của họ về các kết quả đó. Thái độ cũng là một trong những nhân tố quyết định chính trong việc lý giải hành vi tiêu dùng. Chuẩn chủ quan liên quan đến sự nhận thức áp lực xã hội đến việc thực hiện hay không thực hiện hành vi, thể hiện sự nhận thức của cá nhân về việc những người quan trọng với chúng ta nghĩ rằng chúng ta nên hay không nên thực hiện hành vi đó. Nhận thức kiểm soát hành vi là khi có cảm giác kiểm soát tốt hơn có thể dẫn đến quyết định hành vi mạnh mẽ hơn. Nhận thức kiểm soát cũng có thể ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi thực tế nếu cá nhân cảm thấy họ có khả năng thực hiện hành vi.

### 1.2.3. Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM)

Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) là mô hình được nhiều nhà nghiên cứu lựa chọn nhiều nhất để dự đoán sự chấp nhận và sử dụng công nghệ thông tin mới trong các tổ chức. Mô hình này được phát triển bởi Fred Davis vào năm 1986. Mô hình này nhằm giải thích và dự đoán các yếu tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận và sử dụng công nghệ mới của người dùng. Mô hình này vừa có tính dự đoán với xác suất cao vừa giải thích được vì sao người dùng có hoặc không chấp nhận công nghệ và từ đó tìm ra giải pháp phù hợp để khắc phục (Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R., 1989). Mô hình TAM nêu ra hai yếu tố chính là nhận thức dễ sử dụng và nhận thức tính hữu ích.

Sơ đồ 1.3. Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM)



(Nguồn: Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R., 1989)

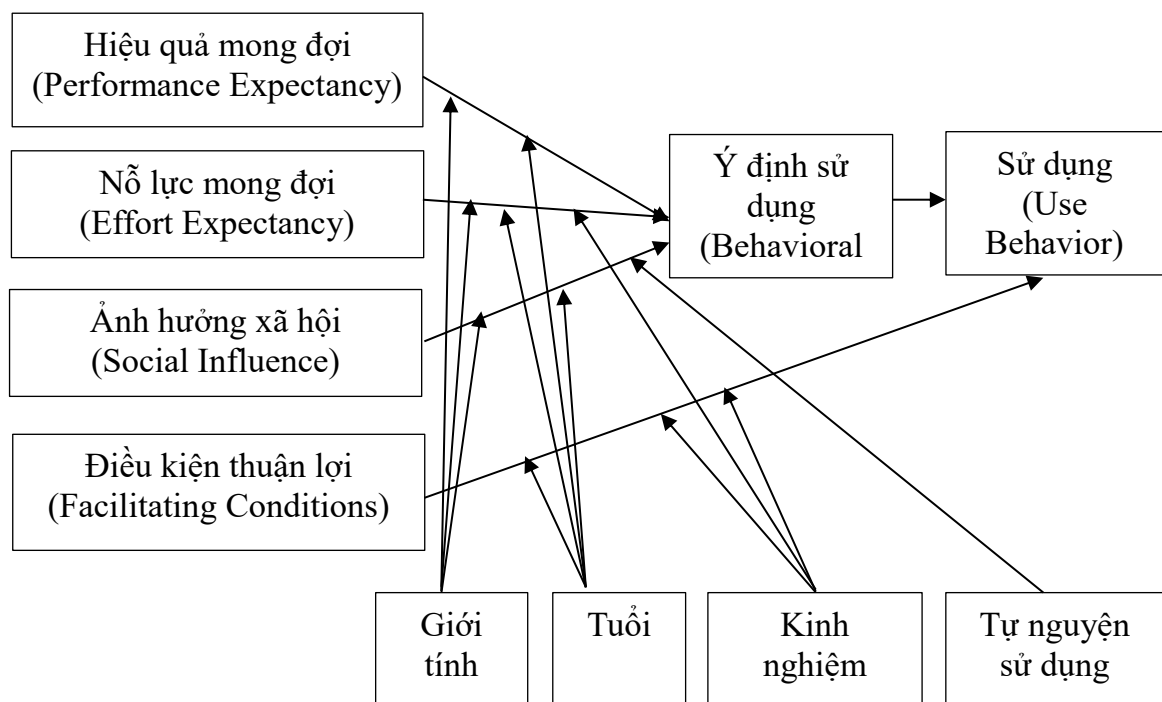
Mô hình TAM phù hợp để mô hình hóa chấp nhận máy tính, hai yếu tố này sẽ có tác động khá lớn trong việc chấp nhận công nghệ đối với khách hàng. Nhận thức hữu dụng được định nghĩa là “mức độ mà một cá nhân tin rằng sử dụng một hệ thống cụ thể sẽ giúp nâng cao hiệu suất công việc của mình”. Điều này chứng tỏ rằng hiệu suất làm việc sẽ được tăng cao dẫn đến việc tiết kiệm được thời gian cho người sử dụng hệ thống. Nhận thức dễ sử dụng được định nghĩa là “mức độ mà người dùng tiềm năng mong muốn hệ thống mục tiêu không có nỗ lực”. Sự nỗ lực ở đây được hiểu là KH không cần phải mất quá nhiều nỗ lực tinh thần lẫn vật lý khi sử dụng hệ thống (Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R., 1989).

### 1.2.4. Lý thuyết thống nhất về việc chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT)

Lý thuyết thống nhất về việc chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT) là một mô hình lý thuyết được phát triển để giải thích và dự đoán các yếu tố ảnh hưởng đến

việc chấp nhận và sử dụng công nghệ mới. Mô hình này được phát triển bởi Venkatesh, Morris, Davis, và Davis vào năm 2003 và đã trở thành một trong những lý thuyết nổi bật trong nghiên cứu về công nghệ thông tin và hành vi người dùng. Các yếu tố được xác định trong mô hình này bao gồm: nỗ lực kỳ vọng, hiệu suất mong đợi, ảnh hưởng xã hội, các điều kiện thuận lợi và các nhân tố điều tiết như giới tính, tuổi tác, trải nghiệm, sự tự nguyện sử dụng.

**Sơ đồ 1.4. Lý thuyết thống nhất về việc chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT)**



(Nguồn: Venkatesh, et al., 2003)

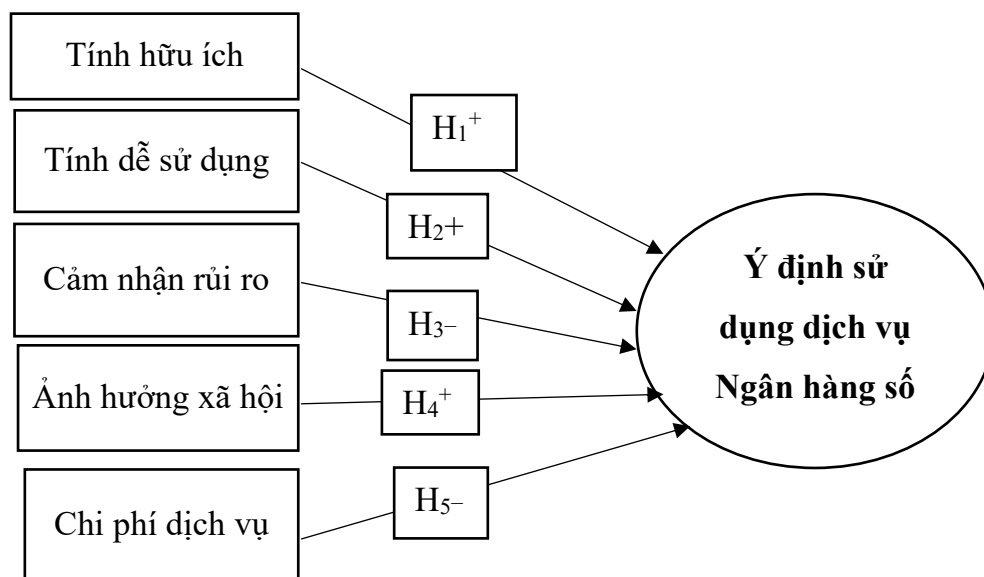
Trong lý thuyết này, nỗ lực kỳ vọng được định nghĩa là mức độ dễ dàng liên quan đến việc sử dụng hệ thống. Còn về hiệu suất mong đợi được định nghĩa như là mức độ mà một cá nhân tin rằng việc sử dụng các hệ thống mới sẽ giúp cho người đó đạt được năng suất trong công việc. Ảnh hưởng xã hội được đề cập đến ở đây là mức độ một cá nhân nhận thức được tầm quan trọng của việc bị tác động bởi niềm tin của những người xung quanh rằng cá nhân đó nên sử dụng hệ thống mới. Cuối cùng về điều kiện thuận lợi được định nghĩa là mức độ mà một cá nhân có niềm tin rằng cơ sở hạ tầng kỹ thuật của tổ chức đủ điều kiện để hỗ trợ cho hệ thống. Mô hình UTAUT cung cấp một cái nhìn toàn diện về các yếu tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận và sử

dụng công nghệ, giúp các tổ chức và nhà nghiên cứu hiểu rõ hơn về động cơ và rào cản trong việc triển khai công nghệ mới.

### 1.3. Phương pháp nghiên cứu

#### 1.3.1. Mô hình nghiên cứu

Sơ đồ 1.5. Mô hình nghiên cứu đề xuất



(Nguồn: Tác giả đề xuất)

#### 1.3.2. Giả thuyết nghiên cứu

Dựa vào các nghiên cứu định lượng, các lý thuyết liên quan, khung nghiên cứu định lượng và bối cảnh sử dụng Ngân hàng số của sinh viên tại trường ĐH Nguyễn Tất Thành, các giả thuyết nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành được nêu ra như sau:

##### ❖ *Tính hữu ích*

Nhân tố tính hữu ích được định nghĩa là mức độ tin tưởng rằng việc sử dụng mô hình công nghệ giúp cải thiện được hiệu quả trong công việc (Davis, 1989). Các bài nghiên cứu trước của các tác giả như: Đào Mỹ Hằng & cộng sự (2018), Nguyễn Minh Phương và Đinh Văn Thuận (2022), Hà Nam Khánh Giao và Trần Kim Châu (2020) đều nhận định rằng tính hữu ích có ảnh hưởng cùng chiều đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của khách hàng. Chính vì thế, bài nghiên cứu này đặt ra giả thuyết như sau:

***H<sub>1</sub>: Tính hữu ích có ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành***

***❖ Tính dễ sử dụng***

Tính dễ sử dụng được định nghĩa là mức độ của một người tin rằng sử dụng một hệ thống đặc thù mà không cần nỗ lực (Davis, 1989). Trong mô hình chấp nhận công nghệ TAM của Davis (1989) đã chứng minh rằng nhân tố dễ sử dụng có tác động trực tiếp đến thái độ của người tiêu dùng. Trong những năm gần đây, các nghiên cứu của các tác giả như Anouze và Alamro (2019), Nguyễn Thị Oanh (2020), Vũ Thị Kim Chi (2021) và Ngô Đức Chiên (2022) đều cho rằng nhân tố tính dễ sử dụng có tác động cùng chiều đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của khách hàng. Chính vì thế, bài nghiên cứu này đặt ra giả thuyết như sau:

***H<sub>2</sub>: Tính dễ sử dụng có ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành***

***❖ Cảm nhận rủi ro***

Cảm nhận rủi ro, hay nhận thức về rủi ro là sự hiểu biết và đánh giá của một cá nhân hoặc tổ chức về khả năng xảy ra các sự kiện không mong muốn và những tác động tiềm tàng của chúng. Nó bao gồm việc nhận diện, đánh giá mức độ nghiêm trọng và khả năng xảy ra của các nguy cơ có thể ảnh hưởng đến mục tiêu hoặc hoạt động của mình. Cảm nhận rủi ro trong giao dịch tài chính trực tuyến là những rủi ro mà KH có thể cảm nhận được khi sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Những rủi ro đó có thể làm thiệt hại đối với KH dẫn đến việc làm ảnh hưởng đến niềm tin của KH khi sử dụng dịch vụ. Các bài nghiên cứu trước của Bùi Thị Thúy Dương (2018), Nguyễn Thị Oanh (2020), Vũ Thị Kim Chi (2021) đã nhận định rằng nhân tố cảm nhận rủi ro có ảnh hưởng tiêu cực đến ý định sử dụng dịch vụ Internet Banking của khách hàng. Do đó, nghiên cứu đã đặt ra giả thuyết như sau:

***H<sub>3</sub>: Cảm nhận rủi ro có ảnh hưởng tiêu cực đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành***

***❖ Ảnh hưởng xã hội***

Nhân tố ảnh hưởng xã hội được định nghĩa là mức độ mà một cá nhân nhận thấy rằng những người quan trọng khác tin rằng họ nên sử dụng một công nghệ cụ thể (Venkatesh và cộng sự, 2003). Nhân tố ảnh hưởng xã hội có sự tác động cùng chiều

đến ý định sử dụng (Fishbein và Ajzen, 1975; Davis, 1989; Ajzen, 1991, 2020). Một số bài nghiên cứu của Đỗ Thị Ngọc Anh (2017), Yaseen và Qirem (2018), Nguyễn Thanh Hùng và Nguyễn Thị Thanh Xuân (2022), Ngô Đức Chiến (2022) cũng kết luận rằng nhân tố ảnh hưởng xã hội có tác động cùng chiều đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử của khách hàng. Do đó, giả thuyết của bài nghiên cứu về nhân tố ảnh hưởng xã hội như sau:

***H<sub>4</sub>: Ảnh hưởng xã hội có ảnh hưởng tích cực đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành***

**❖ Chi phí dịch vụ**

Chi phí dịch vụ ở đây được định nghĩa là tổng chi phí mà một cá nhân hay tổ chức phải chi trả để sử dụng một dịch vụ cụ thể. Chi phí này bao gồm tất cả các khoản chi phí liên quan đến việc duy trì và thực hiện dịch vụ đó từ giai đoạn thực hiện cho đến khi hoàn tất. Các bài nghiên cứu trước của M. T. Davis et al., (2020), Nguyễn Minh Phương và Đinh Văn Thuận (2022), Hà Nam Khánh Giao và Trần Kim Châu (2020) đều cho rằng nhân tố chi phí dịch vụ ảnh hưởng đến ý định sử dụng ngân hàng điện tử. Do đó, giả thuyết bài nghiên cứu đưa ra như sau:

***H<sub>5</sub>: Chi phí dịch vụ có ảnh hưởng tiêu cực đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành***

**1.3.3. Phương pháp nghiên cứu**

**❖ Phương pháp chọn lựa mẫu**

Mẫu nghiên cứu được lựa chọn với phương pháp chọn mẫu thuận tiện trong phạm vi trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Với kích thước mẫu thì theo Hair và cộng sự (1998), đối với việc phân tích nhân tố khám phá EFA thì cỡ mẫu tối thiểu được xác định phải gấp 5 lần số biến quan sát. Mô hình nghiên cứu gồm 5 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc với tổng số biến quan sát là 27 biến quan sát. Vì vậy, số quan sát tối thiểu của nghiên cứu này là  $27 \times 5 = 135$  biến quan sát. Tuy nhiên, để đảm bảo tính thuyết phục và độ tin cậy của mô hình, tác giả đã tiến hành khảo sát 190 mẫu và thu về 172 mẫu hợp lệ đạt 90.53% mẫu hợp lệ. Kết quả nghiên cứu của phương pháp định lượng sẽ phản ánh cụ thể về các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành.

**❖ Phương pháp thu thập dữ liệu**

Bài nghiên cứu này thực hiện việc thu thập dữ liệu thông qua các phiếu khảo sát bằng bảng câu hỏi. Đối tượng khảo sát sẽ là những sinh viên của trường ĐH Nguyễn Tất Thành đã đang và chưa sử dụng dịch vụ Ngân hàng số. Mẫu câu hỏi nghiên cứu chính thức được thực hiện khảo sát trực tiếp và qua công cụ trực tuyến Google Drive. Các phiếu khảo sát sẽ được tổng hợp dữ liệu sau khi hoàn tất. Quá trình nghiên cứu khảo sát đã có khoảng 190 mẫu khảo sát được thực hiện và trong đó có 172 mẫu là hợp lệ.

#### ❖ *Phương pháp phân tích dữ liệu*

Sau khi thu thập dữ liệu xong, các câu trả lời được kiểm tra và tiến hành loại bỏ những câu trả lời không đạt yêu cầu. Sau đó, mã hóa các tên biến, nhập liệu và làm sạch dữ liệu bằng phần mềm SPSS. Với phần mềm SPSS, tiến trình thực hiện các phương pháp phân tích dữ liệu như sau: kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích ma trận tương quan và cuối cùng là phân tích hồi quy.

***Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha:*** Độ tin cậy thang đo được đánh giá bằng phương pháp nhất quán thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Hệ số này cho biết các biến đo lường có liên kết với nhau hay không. Nhiều tác giả cho rằng Cronbach's Alpha từ 0.7 đến 0.8 là tạm ổn, từ 0.8 đến 1 là tốt. Tuy nhiên, cũng có vài ý kiến cho rằng trong một số trường hợp như khái niệm được đo lường là khái niệm hoặc khái niệm đó mới do bối cảnh nghiên cứu mới thì chỉ số Cronbach's Alpha chỉ cần từ 0.6 trở lên là đã có thể dùng được (Nunnally & Burnstein, 1994; Peterson, 1994; Slater, 1995) hoặc nếu hệ số này lớn hơn 0.95 thì có khả năng trong thang đo tồn tại biến quan sát thừa cần phải loại bỏ. Ngoài ra, trong kiểm định độ tin cậy thang đo, các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng (item-total correaltion) nhỏ hơn 0.3 cũng sẽ bị loại ra khỏi mô hình (Nunnally & Burnstein, 1994).

***Phân tích nhân tố khám phá:*** Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis – EFA) được dùng trong các trường hợp có sự liên kết giữa các biến quan sát và biến tiềm ẩn là không rõ ràng hay không chắc chắn. Do đó, phân tích được tiến hành trong một chế độ thăm dò nhằm xác định xem đến mức nào thì các biến quan sát được liên kết với yếu tố tiềm ẩn của chúng. Thông thường, các nhà nghiên cứu muốn xác định số lượng tối thiểu các yếu tố làm nền tảng cơ sở (hoặc tính toán) sự

biến đổi trong số các biến quan sát thì sẽ sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Byrne, 2010).

Theo Hair & ctg (2014), Factor loading của EFA là chỉ tiêu nhằm đảm bảo ý nghĩa thiết thực của nghiên cứu, Factor loading lớn hơn 0.3 là đạt ở mức tối thiểu, Factor loading lớn hơn 0.4 được xem là quan trọng, còn nếu lớn hơn hoặc bằng 0.5 thì có ý nghĩa thực tiễn. Chỉ số KMO là chỉ tiêu được sử dụng để xem xét sự thích hợp của EFA, chỉ số KMO lớn hơn hoặc bằng 0.5 và nhỏ hơn hoặc bằng 1 thì phân tích nhân tố là thích hợp. Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig < 0.05) thì các biến quan sát được xem là có sự tương quan với nhau trong tổng thể. Tổng phương sai trích cho biết mức độ phần trăm thang đo có thể giải thích được sự biến thiên của dữ liệu.

**Phân tích ma trận tương quan:** Các thang đo đã đánh giá đạt yêu cầu được đưa vào phân tích tương quan. Phân tích ma trận tương quan được thực hiện giữa biến phụ thuộc với các biến độc lập nhằm khẳng định mối liên hệ tuyến tính giữa các biến này và tiếp tục sử dụng phương pháp hồi quy tuyến tính để tìm ra mô hình phù hợp nhất cho nghiên cứu. Hệ số tương quan lớn hơn 0 cho biết một sự tương quan dương giữa hai biến, nghĩa là nếu giá trị của biến này tăng thì sẽ làm tăng giá trị của biến kia và ngược lại. Còn hệ số tương quan nhỏ hơn 0 cho biết một sự tương quan âm giữa hai biến, nghĩa là nếu giá trị của biến này tăng thì sẽ làm giảm giá trị của biến kia và ngược lại. Giá trị tuyệt đối của hệ số tương quan càng cao thì mức độ tương quan giữa hai biến càng lớn hoặc dữ liệu càng phù hợp với quan hệ tuyến tính giữa hai biến. Giá trị hệ số tương quan lớn hơn 0 bằng +1 hay bằng -1 cho thấy dữ liệu hoàn toàn phù hợp với mô hình tuyến tính (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

**Phân tích hồi tích:** Phương pháp phân tích dữ liệu được thực hiện tiếp theo là phân tích hồi quy tuyến tính của các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số. Trên cơ sở các bài nghiên cứu thực nghiệm trước đây, phương trình nghiên cứu hồi quy tuyến tính được xây dựng như sau:

$$QDCD = \beta_0 + \beta_1 HI + \beta_2 DSD + \beta_3 RR + \beta_4 XH + \beta_5 CP + \varepsilon_1$$

Phương trình trên mô tả các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số tương ứng theo dấu kỳ vọng. Theo phương trình trên, biến phụ thuộc (YDSD)

là ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số. Các biến độc lập gồm có: HI: tính hữu ích; DSD: tính dễ sử dụng; RR: cảm nhận rủi ro; XH: Ảnh hưởng xã hội; CP: chi phí dịch vụ. Sau khi xem xét các biến có mối quan hệ tuyến tính với nhau thì có thể mô hình hóa mối quan hệ nhân quả bằng hồi quy tuyến tính (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008). Mô hình nghiên cứu được thực hiện hồi quy tuyến tính theo phương pháp Enter có nghĩa là đưa tất cả các biến độc lập và biến phụ thuộc vào để xem xét các kết quả thống kê có liên quan.

Kiểm định giả thuyết được thực hiện như sau: đánh giá độ phù hợp của mô hình, kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình và kiểm định giả thuyết về mức ý nghĩa thống kê của mô hình. Xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Hệ số Beta của nhân tố nào càng lớn thì có thể nhận xét nhân tố đó có mức độ ảnh hưởng cao hơn với các nhân tố khác trong mô hình. Ngoài ra, còn kiểm tra giả định về hiện tượng đa cộng tuyến của mô hình thông qua hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation Factor). Nếu hệ số VIF đều nhỏ hơn 5 chứng tỏ mô hình này không có hiện tượng đa cộng tuyến. Nếu hệ số VIF lớn hơn 5 thì mô hình này có hiện tượng đa cộng tuyến (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

#### **1.3.4. Xây dựng thang đo nghiên cứu**

Với nghiên cứu này, việc xây dựng thang đo nghiên cứu dựa trên việc tham khảo từ các chuyên gia và các bài nghiên cứu khoa học với những đề tài tương tự. Các nhân tố độc lập bao gồm: (i) Tính hữu ích bao gồm 4 thang đo, (ii) Tính dễ sử dụng bao gồm 5 thang đo, (iii) Cảm nhận rủi ro bao gồm 4 thang đo, (iv) Ảnh hưởng xã hội bao gồm 5 thang đo, (v) Chi phí dịch vụ bao gồm 4 thang đo và nhân tố phụ thuộc Ý định sử dụng bao gồm 5 thang đo. Các thang đo nghiên cứu này được sử dụng dạng Likert 5 điểm với: 1 là hoàn toàn không đồng ý cho đến 5 là hoàn toàn đồng ý. Thang đo trong nghiên cứu được trình bày chi tiết trong bảng 1.2. dưới đây.

**Bảng 1.2. Thang đo nghiên cứu**

STT	MÃ HÓA	CÁC YẾU TỐ NGHIÊN CỨU	TRÍCH DẪN
<b>TÍNH HỮU ÍCH</b>			
1	HI01	Cho phép thực hiện nhiều dịch vụ Ngân hàng trên một ứng dụng của Ngân hàng số (kiểm tra các giao dịch, thanh toán hóa đơn, chuyển khoản, mua sắm, gửi tiết kiệm, vay...)	Fortes & Rita (2016), Nguyễn Minh Phương & Đinh Văn Thuán (2022)
2	HI02	Tiết kiệm chi phí (Chi phí di chuyển, chi phí giao dịch ...)	
3	HI03	Cho phép thực hiện các giao dịch mọi lúc, mọi nơi tiết kiệm thời gian	
4	HI04	Các giao dịch được thực hiện một cách nhanh chóng và độ chính xác cao	
<b>TÍNH DỄ SỬ DỤNG</b>			
1	DSD01	Giao diện bắt mắt, dễ nhìn, dễ dàng tìm kiếm các dịch vụ trên Ngân hàng số	TS. Đào Thị Thương, Nguyễn Mai Chi, Vũ Đình Đức, Đình Quốc Trung, Đoàn Trung Hiếu, Đặng Thành Vinh (2023)
2	DSD02	Các thao tác trên các ứng dụng của Ngân hàng số rất đơn giản	
3	DSD03	Có thể dễ dàng thuận thực sau vài lần thực hiện các giao dịch trên ứng dụng của Ngân hàng số	
4	DSD04	Quá trình truy cập và sử dụng dịch vụ trên ứng dụng Ngân hàng số khá đơn giản và dễ dàng	
5	DSD05	Các ứng dụng của Ngân hàng số mang lại cảm giác đơn giản, không cần nỗ lực cũng có thể dễ dàng sử dụng	
<b>CẢM NHẬN RỦI RO</b>			

1	RR01	Tôi sợ rủi ro bị đánh cắp thông tin	Tác giả tự đề xuất
2	RR02	Tôi lo sợ bị kẻ xấu mạo danh người thân, bạn bè để lừa tôi chuyển tiền	
3	RR03	Tôi lo sợ bị kẻ xấu mạo danh các cơ quan Nhà nước hoặc nhân viên Ngân hàng để lừa tôi cung cấp thông tin tài khoản cá nhân để đánh cắp	
4	RR04	Tôi sợ bị cài đặt các phần mềm gián điệp thông qua các hình thức lừa đảo tinh vi của kẻ xấu nhằm qua mặt hệ thống bảo mật của Ngân hàng	
<b>ẢNH HƯỞNG XÃ HỘI</b>			
1	XH01	Việc bạn bè xung quanh sử dụng làm cho tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số	Singh & Srivastava (2020), Nguyễn Minh Phương & Đinh Văn Thuần (2022)
2	XH02	Việc người thân sử dụng làm cho tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số	
3	XH03	Các trang mạng xã hội (Facebook, Tiktok, Instagram...) và phương tiện truyền thông đại chúng giúp tôi biết đến và sử dụng Ngân hàng số	
4	XH04	Do tính chất công việc yêu cầu nên tôi sử dụng Ngân hàng số	
5	XH05	Việc nhiều người xung quanh sử dụng khiến tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số	
<b>CHI PHÍ DỊCH VỤ</b>			
1	CP01	Chi phí sử dụng Ngân hàng số là khoản chi phí lớn hàng tháng đối với tôi (phí duy trì tài khoản, phí chuyển khoản...)	Luarn & Lin (2005), Scripalawat & cộng sự (2011),
2	CP02	Tôi phải tốn nhiều chi phí kết nối không dây như Wifi, 4G...	

3	CP03	Chi phí mua và cài đặt thiết bị như điện thoại, máy tính... để sử dụng Ngân hàng số là tốn kém	Yu (2012), Nguyễn Minh Phuong & Đình Văn Thuần (2022)
4	CP04	Chi phí sử dụng các ứng dụng của Ngân hàng số cao hơn so với các kênh giao dịch khác như Internet banking, ATM, giao dịch trực tiếp tại quầy ...	
<b>Ý ĐỊNH SỬ DỤNG</b>			
1	YDSD01	Tính hữu ích của Ngân hàng số ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số	Tác giả tự đề xuất
2	YDSD02	Tính dễ sử dụng của Ngân hàng số ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng Ngân hàng số	
3	YDSD03	Mức độ rủi ro mà Ngân hàng số có thể mang lại làm ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng Ngân hàng số	
4	YDSD04	Ảnh hưởng xã hội làm ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng Ngân hàng số	
5	YDSD05	Mức độ chi phí có ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng Ngân hàng số	

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Trong chương 1, tác giả đã nêu lên được cơ sở lý luận của Ngân hàng số bao gồm những nội dung sau: khái niệm của Ngân hàng số, lợi ích mà Ngân hàng số mang lại, các dịch vụ mà Ngân hàng số cung cấp đến KH và cuối cùng là quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng số cả ở Việt Nam và trên thế giới. Trong chương này, tác giả còn nêu lên các mô hình nghiên cứu trước có liên quan đến đề tài như: lý thuyết nhận thức rủi ro (PRT), mô hình lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB), mô hình chấp nhận công nghệ (TAM) và lý thuyết thống nhất về việc chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT). Trong chương 1 còn đề ra được phương pháp nghiên cứu từ mô

hình nghiên cứu, các giả thuyết nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu cụ thể và xây dựng các thang đo nghiên cứu. Từ các nội dung của chương 1, ta có thể nắm cơ bản các nội dung cơ sở lý luận về Ngân hàng số và các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số, từ đó hiểu được mô hình nghiên cứu và tiến hành đi vào phần kết quả nghiên cứu ở chương 2.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ CỦA SINH VIÊN TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẮT THÀNH

### 2.1. Tổng quan về Trường ĐH Nguyễn Tất Thành

#### 2.1.1. Thông tin khái quát

Trường ĐH Nguyễn Tất Thành (Nguyen Tat Thanh University) gọi tắt là NTTU được thành lập vào ngày 5 tháng 6 năm 1999, là một cơ sở giáo dục ĐH hàng đầu tại TP. Hồ Chí Minh. Trường được mang tên là Nguyễn Tất Thành, được đặt theo tên khai sinh của Chủ tịch Hồ Chí Minh, nhằm tôn vinh và phát huy tinh thần học tập và cống hiến của Người. Trường ĐH Nguyễn Tất Thành là “trường ĐH đổi mới sáng tạo” đáp ứng nhu cầu giáo dục ĐH của tất cả sinh viên, học viên thông qua việc tạo lập một môi trường học tập tích cực và trải nghiệm thực tiễn. Mỗi sinh viên sẽ được trang bị năng lực tự học tinh thần sáng tạo khởi nghiệp có trách nhiệm với cộng đồng, hội nhập với khu vực và toàn cầu. Trường còn cung cấp một loạt các chương trình đào tạo từ bậc cử nhân đến thạc sĩ và tiến sĩ, với các ngành học đa dạng bao gồm: quản trị kinh doanh, tài chính ngân hàng, công nghệ thông tin, kỹ thuật, luật và xã hội học....

**Hình 2.1. Cơ sở chính của ĐH Nguyễn Tất Thành**



(Nguồn: Website trường ĐH Nguyễn Tất Thành)

Trường nổi bật với cơ sở vật chất hiện đại, đội ngũ giảng viên trình độ cao và chương trình đào tạo chất lượng, được thiết kế để đáp ứng nhu cầu của thị trường lao

động và phát triển kỹ năng toàn diện cho sinh viên. ĐH Nguyễn Tất Thành không chỉ chú trọng vào việc đào tạo mà còn tích cực tham gia vào các hoạt động nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ. Trường duy trì mối quan hệ hợp tác với nhiều tổ chức giáo dục quốc tế, tạo điều kiện cho sinh viên trải nghiệm học tập và nghiên cứu toàn cầu. Với tầm nhìn trở thành trung tâm giáo dục và nghiên cứu hàng đầu, ĐH Nguyễn Tất Thành cam kết mang lại giá trị giáo dục cao, đóng góp tích cực vào sự phát triển của xã hội và nền giáo dục Việt Nam. Trường ĐH Nguyễn Tất Thành vẫn luôn hoạt động với câu châm ngôn: “Thực học – Thực hành – Thực danh – Thực nghiệp”.

- Trụ sở: 300A Nguyễn Tất Thành, phường 13, Q.4, TP. Hồ Chí Minh
- Mã trường: NTT
- Điện thoại: 1900 2039 | 0902 298 300 | 0906 298 300
- Email: [ntt@ntt.edu.vn](mailto:ntt@ntt.edu.vn)
- Facebook: <https://www.facebook.com/DaiHocNguyenTatThanh/>
- Website: <http://ntt.edu.vn>

### **2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển**

Trường ĐH Nguyễn đã trải qua hành trình 25 năm hình thành và phát triển. Cột mốc 25 năm là một chặng đường không dài nhưng cũng không phải là ngắn, mỗi một cột mốc đi qua đều đã đánh dấu những nỗ lực của toàn thể nhà trường. Đi lên từ một trường trung cấp nghề thì sau 2 thập kỷ, bằng sự đoàn kết, quyết tâm và nhiệt huyết với sự nghiệp giáo dục của tập thể cán bộ, giảng viên, nhân viên đã giúp cho trường ĐH Nguyễn Tất Thành khẳng định mình và vươn lên để có thể viết tên mình lên bản đồ giáo dục Việt Nam và thế giới. Các cột mốc hình thành và phát triển tiêu biểu của trường ĐH Nguyễn Tất Thành như sau:

**Vào năm 1999 -2001:** Là trung tâm Đào tạo Công nhân may thuộc Công ty Dệt May Sài Gòn đồng thời nhận Huân chương Lao động Hạng ba vào năm 2001

**Năm 2002:** Thành lập trường Trung cấp Kỹ thuật Nghiệp vụ Bán công Nguyễn Tất Thành

**Năm 2005:** Phát triển lên trường Cao đẳng tư thục Kinh tế Kỹ thuật Nghiệp vụ Nguyễn Tất Thành. Năm 2006 đổi tên thành trường Cao đẳng Nguyễn Tất Thành và thành lập thêm Khoa Cơ khí tự động. Năm 2007 thành lập thêm Khoa Điều dưỡng –

tiền thân của khối ngành Sức khỏe. Năm 2008 tiếp tục nhận được Huân chương lao động Hạng nhì đồng thời thành lập thêm Viện Kỹ thuật Công nghệ cao, Khoa Dược.

**Năm 2009:** Thành lập nên Viện Đào tạo Quốc tế NTT (NIIE), Ban đảm bảo chất lượng

**Năm 2011:** Thành lập Trường ĐH Nguyễn Tất Thành – trên cơ sở nâng cấp Trường Cao đẳng Nguyễn Tất Thành. Trường ĐH mời thành lập bao gồm 14 khoa, 54 chương trình đào tạo hệ chính quy và các chương trình, các ngành đào tạo liên thông các bậc khác.

**Năm 2013 - 2016:** Khởi công xây dựng tòa nhà An Phú Đông, quận 12, TP. HCM, đây cũng là cơ sở học tập cho sinh viên các nhóm ngành kinh tế ở thời điểm hiện tại. Vào năm 2016 trường nhận được Huân chương lao động Hạng nhất. Trong năm này trường cũng khánh thành cơ sở An Phú Đông, Quận 12 với diện tích 35.200 m<sup>2</sup>, tổng vốn đầu tư 500 tỷ đồng. Đồng thời, nhà trường cũng tiến hành khởi công xây dựng Trung tâm phát triển Công nghệ Trường ĐH Nguyễn Tất Thành với tổng vốn đầu tư trên 1.100 tỷ đồng, đạt chuẩn chất lượng quốc tế 3 sao của tổ chức QS Anh Quốc.

**Năm 2017:** Trường đạt chuẩn chất lượng cấp cơ sở giáo dục của Bộ GD&ĐT, đạt top 10 thương hiệu tiêu biểu Châu Á Thái Bình Dương 2017 của Tập đoàn Chứng nhận dịch vụ QMS (Australia) và trở thành thành viên liên kết của Mạng lưới các trường ĐH Đông Nam Á.

**Năm 2018:** Trường ĐH Nguyễn Tất Thành nhận danh hiệu Doanh nghiệp tiêu biểu từ Hiệp hội Doanh nghiệp TP. HCM. Trường ĐH Nguyễn Tất Thành cũng là trường ĐH ngoài công lập đầu tiên tại phía Nam được phép đào tạo ngành Y khoa (bác sỹ đa khoa) và mở Phòng khám đa khoa ĐH Nguyễn Tất Thành.

**Giai đoạn 2019 đến nay trường đạt được những thành tích nổi bật sau:**

- Năm 2019 trường có 2 chương trình được công nhận đạt chuẩn chất lượng cấp cơ sở giáo dục theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT (Quản trị khách sạn, Kỹ thuật điện điện tử), xếp thứ 5 cả nước về công trình nghiên cứu công bố quốc tế (kết quả xếp hạng của tạp chí Institute for Scientific Information – ISI), đạt chuẩn chất lượng quốc tế 4 sao của Tổ chức QS Anh Quốc.

- Năm 2020 trường tiếp tục có 4 chương trình đạt chuẩn AUN-QA là Quản trị Kinh doanh, Công nghệ Thông tin, Ngôn ngữ Anh, Tài chính – Ngân hàng, thêm 01 chương trình đào tạo đạt chuẩn kiểm định theo Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT là Dược học, đạt chuẩn 4 sao của hệ thống xếp hạng đối sánh chất lượng ĐH Việt Nam và khu vực – UPM, là doanh nghiệp TP. HCM tiêu biểu 2020. Trong năm này trường cũng đạt danh hiệu trường ĐH ngoài công lập duy nhất tại TP. HCM lọt Top 20 về các chỉ số nghiên cứu khoa học tại bảng xếp hạng ĐH của Việt Nam UPM và Top 12 trường ĐH Việt Nam tại Bảng xếp hạng thế giới URAP.

- Năm 2021 trường lọt Top 40 trường ĐH Việt Nam tại Bảng xếp hạng Webometrics.

- Năm 2022 trường ĐH Nguyễn Tất Thành có thêm 04 chương trình đạt chuẩn AUN-QA là Công nghệ sinh học, Kế toán và Công nghệ kỹ thuật ô-tô, Công nghệ thực phẩm, có thêm 06 chương trình đào tạo đạt chuẩn kiểm định Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT trong đó có 05 ngành bậc ĐH là: Luật Kinh tế, Kỹ thuật Xây dựng, Ngôn ngữ Trung Quốc, Quản trị Nhà hàng & Dịch vụ ăn uống, Kiến trúc và 01 ngành thạc sĩ là Công nghệ thông tin, trường cũng có thêm 04 chương trình đào tạo được gắn sao của hệ thống xếp hạng đối sánh chất lượng ĐH Việt Nam và khu vực UPM là Công nghệ thông tin, Kế toán, Tài chính – Ngân hàng, Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống, đạt chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục theo Thông tư 12/2017/TT-BGDĐT, giữ vững 4 sao tổng thể trong đợt tái gắn sao QS Stars 2022, hệ thống xếp hạng đối sánh chất lượng ĐH UPM (University Performance Metrics) gắn 5 sao, Top 3 trường ĐH Việt Nam trên BXH SCImago Institutions Rankings, Top 10 trường ĐH Việt Nam tại BXH URAP, Top 07 trường ĐH Việt Nam tại Bảng xếp hạng Webometrics và Top 3 trường ĐH Việt Nam trên bảng xếp hạng SCImago Institutions Rankings 2022...

- Năm 2023 trường có thêm 04 chương trình đào tạo được gắn 5 sao theo hệ thống xếp hạng đối sánh chất lượng giáo dục ĐH Việt Nam và khu vực UPM là Kỹ sư Công nghệ sinh học, Kỹ sư Công nghệ thực phẩm, Cử nhân Công nghệ thông tin, Kỹ sư Công nghệ kỹ thuật Ô tô, trường còn mở thêm 03 ngành đào tạo trình độ Tiến sĩ là Quản trị kinh doanh, Du lịch, Tài chính ngân hàng. Trường ĐH Nguyễn Tất Thành xếp vị trí thứ 6 năm 2023 trong BXH các trường ĐH Việt Nam về thành tựu

học thuật URAP. Bên cạnh đó, trường ĐH Nguyễn Tất Thành cũng đã vươn lên vị trí thứ 4 trên bảng xếp hạng Webometrics các trường ĐH Việt Nam trong đợt xếp hạng lần thứ nhất năm 2023. Trường ĐH Nguyễn Tất Thành lọt vào top 4 các trường ĐH Việt Nam trên bảng xếp hạng SCImago Institutions Rankings 2023. Trường đã có thêm 7 chương trình đào tạo trình độ ĐH và thạc sỹ của Trường ĐH Nguyễn Tất Thành nhận giấy chứng nhận kiểm định chất lượng đào tạo theo Thông tư 04 của Bộ Giáo dục & Đào tạo. Trường ngoài công lập duy nhất tại TP. HCM lọt TOP 20 trên bảng xếp hạng 100 trường ĐH Việt Nam năm 2023...

- Năm 2024 Trường ĐH Nguyễn Tất Thành giữ vững vị trí thứ 4 tại Việt Nam trong bảng xếp hạng Webometrics. Trường ĐH Nguyễn Tất Thành xếp thứ 4 các ĐH Việt Nam theo thành tựu học thuật 2023 - 2024 (URAP) và xếp thứ 9 tại Việt Nam trên bảng xếp hạng SCImago. Trường có thêm 3 chương trình đào tạo được UPM gắn sao năm 2024: Quản lý tài nguyên và môi trường (5 sao), Dược học (4 sao plus), Quản trị khách sạn (4 sao). Bên cạnh đó, trường cũng nằm trong top 35% trường ĐH có giá trị tốt nhất thế giới năm 2024 dành cho sinh viên quốc tế...

### **2.1.3. Những điểm nổi bật và mục tiêu phát triển của ĐH Nguyễn Tất Thành**

#### **❖ Cơ sở vật chất tại ĐH Nguyễn Tất Thành**

Trường ĐH Nguyễn Tất Thành nổi bật với các cơ sở vật chất hiện đại và đầy đủ nhằm phục vụ nhu cầu học tập và nghiên cứu của sinh viên. Trường có các giảng đường và phòng học được trang bị thiết bị hiện đại, như máy chiếu, hệ thống âm thanh, và các công nghệ hỗ trợ giảng dạy khác. Thư viện của trường cung cấp một nguồn tài liệu phong phú với sách, tạp chí, và các tài liệu nghiên cứu khác. Thư viện cũng có không gian học tập nhóm và phòng máy tính. Các phòng thí nghiệm thì được trang bị công nghệ tiên tiến phục vụ cho các ngành học như kỹ thuật, khoa học tự nhiên, và y tế. Các phòng thí nghiệm này giúp sinh viên thực hành và nghiên cứu. Bên cạnh đó còn có nhiều khu vực để sinh viên có thể nghỉ ngơi, giải trí hay rèn luyện sức khỏe sau những giờ học như phòng tự học, phòng gym. Trường có hệ thống mạng Wi-Fi phủ sóng toàn campus và các phòng máy tính với phần mềm chuyên dụng phục vụ nhu cầu học tập và nghiên cứu. Đồng thời, căn tin trong trường cung cấp nhiều lựa

chọn thực phẩm, từ các món ăn truyền thống đến các món ăn nhanh, giúp sinh viên có nhiều sự lựa chọn khi cần ăn uống tại trường.

Trường ĐH Nguyễn Tất Thành có 4 cơ sở đào tạo chính nhằm đảm bảo chỗ học tập cho khoảng 30.000 sinh viên, học viên. Cơ sở 300A, Q4 là cơ sở chính của trường, là một tòa nhà gồm 8 tầng với tổng diện tích sàn 25.000 m<sup>2</sup>, chủ yếu đào tạo các ngành sức khỏe và nghệ thuật. Cơ sở quận 12 là cơ sở tập trung vào giảng dạy các ngành kinh tế, kỹ thuật công nghệ, xã hội nhân văn..., cơ sở này được xây dựng với diện tích hơn 35.000 m<sup>2</sup>. Đây cũng là nơi thường xuyên tổ chức các sự kiện có quy mô lớn của nhà trường và những hoạt động phong trào đoàn thể của sinh viên... Cơ sở Nguyễn Hữu Thọ với diện tích 5.000 m<sup>2</sup>, được thiết kế dựa theo tiêu chuẩn quốc tế, là cơ sở dành cho các sinh viên thuộc hệ chất lượng cao và các ngành du lịch và Việt Nam học. Cơ sở mới nhất là cơ sở công nghệ cao Quận 9, cơ sở này tập trung vào việc nghiên cứu, giải mã, hoàn thiện và chuyển giao công nghệ với mức kinh phí đầu tư hơn 2.000 tỷ đồng.

#### ❖ **Đội ngũ giảng viên**

Đội ngũ giảng viên của Trường ĐH Nguyễn Tất Thành bao gồm nhiều chuyên gia, giảng viên có trình độ cao và kinh nghiệm phong phú trong các lĩnh vực khác nhau. Nhà trường hiện có 1179 giảng viên cơ hữu với 793 giảng viên có bằng thạc sĩ và 320 giảng viên có bằng tiến sĩ, bên cạnh đó còn có các giảng viên là phó giáo sư và giáo sư đang theo dạy tại trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Một trong những lợi thế của trường ĐH với tuổi đời còn non trẻ như Nguyễn Tất Thành là có đội ngũ giảng viên được đào tạo từ nước ngoài và giảng dạy theo đúng chuyên ngành mình đã được đào tạo. Giảng viên của NTTU cũng rất nhiệt tình với sinh viên, luôn đồng hành cùng với sinh viên trong quá trình học tập, nghiên cứu khoa học.

#### ❖ **Cấu trúc chương trình đào tạo**

Theo thông tin trên website của trường ĐH Nguyễn Tất Thành, tất cả các chương trình đào tạo của nhà trường đều được xây dựng trên cơ sở nhu cầu thực tiễn của doanh nghiệp kết hợp với tham khảo các chương trình tiên tiến trên thế giới. Nhà trường cũng áp dụng đa dạng bộ tiêu chuẩn cả trong và ngoài nước như: Thông tư 12/2017, Thông tư 04/2016 của Bộ Giáo dục và Đào tạo, AUN-QA, QS Stars, UPM đo lường chất lượng tổng thể các chương trình đào tạo theo định hướng phát triển,

hội nhập với giáo dục quốc tế. Tính đến nay, Trường ĐH Nguyễn Tất Thành đã có 31 chương trình đào tạo đạt kiểm định chất lượng theo Thông tư 04/2016 TT-BGDĐT (chu kỳ 1, 2), 08 chương trình đào tạo đạt kiểm định Bộ tiêu chuẩn AUN-QA, 11 chương trình đào tạo gắn sao theo Hệ thống xếp hạng đối sánh UPM.

#### ❖ Cơ hội việc làm sau khi ra trường

Trường ĐH Nguyễn Tất Thành sẽ tổ chức Ngày hội tuyển dụng việc làm dành cho sinh viên. Chương trình ngày hội tuyển dụng của trường được tổ chức thường niên mỗi năm hai lần. Chương trình này là cơ hội quý báu cho tất cả các sinh viên của trường có thể học hỏi, tích góp kinh nghiệm và cũng có thể trực tiếp phỏng vấn với các nhà tuyển dụng. Qua chương trình này, sinh viên cũng có thể kiếm được việc làm mà mình yêu thích ngay từ năm nhất. Trường ĐH Nguyễn Tất Thành cũng là trường có tỷ lệ sinh viên có việc làm sau khi ra trường lên đến 95%.

#### ❖ Mục tiêu phát triển

ĐH Nguyễn Tất Thành mang một sứ mệnh là tạo ra môi trường học tập với mục tiêu phát triển toàn diện cho sinh viên. Sinh viên sau khi học tại Nguyễn Tất Thành nhất định phải trở thành một công dân tích cực, có năng lực, năng động, sáng tạo và hội nhập với xã hội. Để thực hiện được điều đó, trường ĐH Nguyễn Tất Thành đã tham gia các hoạt động đào tạo, nghiên cứu ứng dụng và chuyển giao công nghệ, phục vụ cộng đồng,.... Đồng thời cũng tiến hành liên kết với các công ty, doanh nghiệp và các viện nghiên cứu.

Theo nhà trường thì tầm nhìn đến năm 2035, trường ĐH Nguyễn Tất Thành sẽ trở thành trường ĐH đổi mới sáng tạo, đa ngành, đa lĩnh vực có tính hội nhập cao, đào tạo nguồn nhân lực gắn với nhu cầu trong và ngoài nước, đáp ứng cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, đạt chuẩn khu vực và quốc tế.

## **2.2. Kết quả nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành**

### **2.2.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu**

Thông qua khảo sát ngẫu nhiên, tác giả đã khảo sát 190 người bất kì về các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành, tác giả đã thu thập đủ thông tin và cần thiết cho bài nghiên cứu này.

Các dữ liệu được thu thập bằng phương pháp thông qua bảng khảo sát. Bảng khảo sát được tác giả gửi đến người được khảo sát dưới dạng trình duyệt Google Form, và được gửi thông qua các trang mạng xã hội như: Facebook, Zalo, ... của tác giả và bạn bè trong phạm vi của trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Tác giả cũng đã đến những nơi có đông sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành như: thư viện của trường, khu tự học của trường và căn tin trường, để khảo sát trực tiếp, xin phép các sinh viên đang học tập và nghỉ ngơi tại trường có thể dành ít thời gian hỗ trợ khảo sát thông qua Google Form.

Sau khi tiến hành khảo sát 190 sinh viên, tác giả đã tiến hành kiểm tra mẫu hợp lệ. Tác giả đã thống kê được trong số 190 sinh viên được khảo sát, có 172 phiếu khảo sát của sinh viên là hợp lệ, chiếm 90.53% số sinh viên được khảo sát.

**Bảng 2.1. Thống kê mẫu nghiên cứu**

<b>Nhân khẩu học</b>	<b>Biến quan sát</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ lệ</b>
<b>Giới tính</b>	Nam	57	33.14%
	Nữ	114	66.28%
	Khác	1	0.58%
<b>Cấp bậc sinh viên</b>	Năm 1	32	18.60%
	Năm 2	49	28.49%
	Năm 3	84	48.84%
	Khác	7	4.07%
<b>Lĩnh vực học của sinh viên</b>	Tài chính - Kế toán	48	27.91%
	Quản trị Kinh doanh	43	25.00%
	Công nghệ thông tin	18	10.47%
	Ngoại ngữ	15	8.72%
	Luật	7	4.07%
	Khác	41	23.84%
<b>Thu nhập trung bình</b>	Dưới 5 triệu	126	73.26%
	5 - 10 triệu	36	20.93%
	10 - 20 triệu	9	5.23%
	Trên 20 triệu	1	0.58%

<b>Tình trạng sử dụng</b>	Đã từng sử dụng	103	59.88%
	Đang sử dụng	48	27.91%
	Chưa từng sử dụng	21	12.21%

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ khảo sát)

Đối với dữ liệu giới tính, ta thấy rằng, có sự chênh lệch về giới tính đối với các mẫu hợp lệ. Cụ thể như sau: có 57 nam (33,14%) và 114 nữ (66,28%), đồng thời có 1 giới tính khác (0,58%) đã thực hiện phân khảo sát của tác giả.

Qua bảng trên cho thấy, số sinh viên năm 1 được khảo sát là 32 sinh viên (18,60%), những sinh viên năm 2 thực hiện khảo sát có tổng cộng 49 sinh viên (28,49%), số lượng sinh viên năm 3 hoàn thành đúng khảo sát là 84 sinh viên (48,84%), còn lại là những sinh viên khảo sát này là sinh viên năm 4 hoặc các khóa khác chiếm 4,07% với 7 sinh viên tham gia khảo sát. Ta có thể nhận ra là tất cả mẫu đều hợp lệ, đều tập trung vào sinh viên của trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Đặc biệt, nhóm đối tượng chiếm tỷ lệ cao trong khảo sát này là nhóm sinh viên năm 3, là các sinh viên sắp ra trường và có thể tiếp cận, sử dụng với Ngân hàng số thường xuyên nhất.

Dữ liệu cho thấy, tỷ lệ sinh viên khảo sát cao nhất là các nhóm sinh viên kinh tế và công nghệ, đặc biệt là sinh viên khoa Tài chính – Kế toán với 48 sinh viên chiếm tỷ lệ 27,91% trong tổng số những sinh viên khảo sát hợp lệ. Trong tổng số mẫu khảo sát, có 43 sinh viên khoa Quản trị Kinh doanh khảo sát chiếm 25% tổng mẫu khảo sát, khoa Công nghệ Thông tin có 18 sinh viên tham gia (10,47%), khoa Ngoại ngữ với 15 sinh viên chiếm 8,72% số sinh viên tham gia khảo sát, khoa Luật có 7 sinh viên tham gia chiếm tỷ lệ 4,07%. Ngoài ra, sinh viên thuộc các khoa khác chiếm 23,84% tương đương với 41 sinh viên. Qua bảng thống kê ta thấy, tổng số sinh viên tham gia sẽ thuộc các khoa, các ngành học đa dạng, chứng tỏ dịch vụ Ngân hàng số đã khá phổ biến ở tất cả sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành.

Qua số liệu thống kê này cho thấy, những sinh viên khảo sát đa phần là sinh viên có thu nhập dưới 5 triệu đồng với số lượng 126 sinh viên chiếm 72,26% tổng số sinh viên thực hiện khảo sát. Cho thấy, dù là sinh viên có thu nhập thấp thì vẫn có thể sử dụng và trải nghiệm được dịch vụ của Ngân hàng số. Những số liệu khảo sát còn lại bao gồm: sinh viên có thu nhập từ 5 – 10 triệu là 36 sinh viên (20,93%), sinh viên

có thu nhập từ 10 -20 triệu là 9 sinh viên (5,23%), còn lại 1 sinh viên với tỷ lệ là 0,58% là sinh viên có thu nhập trung bình trên 20 triệu đồng.

Dữ liệu thống kê cho thấy, trong số sinh viên khảo sát có 103 sinh viên là đang sử dụng dịch vụ Ngân hàng số chiếm 59,88% tổng số lượng khảo sát hợp lệ, số sinh viên đã từng sử dụng qua Ngân hàng số là 48 sinh viên (27,91%), còn lại 21 sinh viên khảo sát là chưa từng nghe đến Ngân hàng số chiếm tỷ lệ thấp khoảng 12,21%. Cho thấy, dịch vụ Ngân hàng số đã khá phổ biến cho tất cả KH trong đó có sinh viên của ĐH Nguyễn Tất Thành. Vì tính chất dễ dàng và nhanh chóng, thực hiện giao dịch chỉ trong vài phút nên dịch vụ Ngân hàng số đã và đang được các sinh viên tin tưởng sử dụng.

### 2.2.2. Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha

Sau khi thực hiện kiểm định độ tin cậy thang đo bằng việc kiểm định hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, kết quả như sau:

#### ❖ Nhân tố tính hữu ích (HI)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	4

Hệ số Cronbach's Alpha đạt  $0.747 > 0.6$  nên thỏa điều kiện tin cậy.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HI01	12.40	4.884	.557	.684
HI02	12.42	4.316	.555	.682
HI03	12.26	4.487	.562	.677
HI04	12.40	4.733	.499	.712

Hệ số tương quan biến và tổng của các thang đo của HI01, HI02, HI03 lần lượt là 0.684; 0.682; 0.677; 0.712 đều lớn hơn 0.3. Nên các biến này đều phù hợp với thang đo đạt yêu cầu.

#### ❖ Nhân tố tính dễ sử dụng (DSD)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	5

Hệ số Cronbach's Alpha đạt  $0.775 > 0.6$  nên thỏa điều kiện tin cậy.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DSD01	15.86	7.934	.555	.731
DSD02	15.89	8.298	.486	.754
DSD03	15.77	8.144	.552	.732
DSD04	15.92	7.806	.602	.714
DSD05	15.98	8.169	.542	.735

Hệ số tương quan biến và tổng của các thang đo của DSD01, DSD02, DSD03, DSD04, DSD05 lần lượt là 0.731; 0.754; 0.732; 0.714; 0.735 đều lớn hơn 0.3. Nên các biến này đều phù hợp với thang đo đạt yêu cầu.

❖ **Nhân tố cảm nhận rủi ro (RR)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	4

Hệ số Cronbach's Alpha đạt  $0.811 > 0.6$  nên thỏa điều kiện tin cậy.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RR01	11.76	7.086	.553	.799
RR02	11.63	6.701	.674	.742
RR03	11.63	6.444	.689	.734
RR04	11.60	6.967	.604	.775

Hệ số tương quan biến và tổng của các thang đo của RR01, RR02, RR03, RR04 lần lượt là 0.799; 0.742; 0.734; 0.775 đều lớn hơn 0.3. Nên các biến này đều phù hợp với thang đo đạt yêu cầu.

❖ **Nhân tố ảnh hưởng xã hội**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	5

Hệ số Cronbach's Alpha đạt  $0.798 > 0.6$  nên thỏa điều kiện tin cậy.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
XH01	15.42	10.373	.603	.751
XH02	15.40	11.212	.560	.766
XH03	15.46	10.367	.556	.767
XH04	15.30	10.760	.519	.779
XH05	15.31	10.285	.668	.731

Hệ số tương quan biến và tổng của các thang đo của XH01, XH02, XH03, XH04, XH05 lần lượt là 0.751; 0.766; 0.767; 0.779; 0.731 đều lớn hơn 0.3. Nên các biến này đều phù hợp với thang đo đạt yêu cầu.

❖ *Nhân tố chi phí dịch vụ (CP)*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.724	4

Hệ số Cronbach's Alpha đạt  $0.724 > 0.6$  nên thỏa điều kiện tin cậy.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP01	10.74	7.399	.439	.707
CP02	10.42	7.087	.502	.670
CP03	10.69	6.287	.638	.583
CP04	10.49	7.573	.482	.681

Hệ số tương quan biến và tổng của các thang đo của CP01, CP02, CP03, CP04 lần lượt là 0.707; 0.670; 0.583; 0.681 đều lớn hơn 0.3. Nên các biến này đều phù hợp với thang đo đạt yêu cầu.

❖ *Nhân tố ý định sử dụng (YDSD)*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	5

Hệ số Cronbach's Alpha đạt  $0.688 > 0.6$  nên thỏa điều kiện tin cậy.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
YDSD01	15.81	6.913	.496	.616
YDSD02	15.81	6.983	.491	.618
YDSD03	15.89	7.163	.459	.632
YDSD04	15.94	7.096	.385	.665
YDSD05	16.08	7.100	.394	.660

Hệ số tương quan biến và tổng của các thang đo của YDSD01, YDSD02, YDSD03, YDSD04, YDSD05 lần lượt là 0.616; 0.618; 0.632; 0.665; 0.660 đều lớn hơn 0.3. Nên các biến này đều phù hợp với thang đo đạt yêu cầu.

### 2.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Sau khi phân tích EFA, nghiên cứu đã loại bỏ biến XH04 (Do tính chất công việc yêu cầu nên tôi sử dụng Ngân hàng số), do các biến này có hệ số tải EFA không đạt yêu cầu ( $> 0.5$ ) (Hair & ctg, 2014).

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.857
Approx. Chi-Square	1431.210
Bartlett's Test of Sphericity	df
	210
	Sig.
	.000

Hệ số KMO sau khi phân tích EFA là 0.857 cho thấy dữ liệu phù hợp để thực hiện phân tích nhân tố. Mức ý nghĩa kiểm định Bartlett bằng 0.000  $< 5\%$  nên phép phân tích nhân tố khám phá là phù hợp với dữ liệu và các nhận định có tương quan với nhau trên tổng thể nên có thể gom thành các nhân tố.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.831	32.526	32.526	6.831	32.526	32.526	4.025	19.165	19.165
2	2.140	10.188	42.715	2.140	10.188	42.715	2.957	14.083	33.248
3	1.764	8.398	51.112	1.764	8.398	51.112	2.505	11.927	45.175
4	1.245	5.930	57.042	1.245	5.930	57.042	2.492	11.867	57.042
5	.913	4.349	61.391						
21	.224	1.067	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Từ 21 biến ban đầu được đưa vào phân tích nhân tố khám phá, đã rút gọn xuống còn 4 nhân tố. 4 nhân tố có mức độ giải thích đạt  $57,042 > 50\%$  thông tin của 21 biến ban đầu. Hay nói cách khác là tổng phương sai trích bằng  $57,042\%$  cho thấy thang đo giải thích được  $57,042\%$  sự biến thiên của dữ liệu.

**Rotated Component Matrixa**

	Component			
	1	2	3	4
HI01	.775			
HI02	.707			
DSD01	.701			
HI03	.689			
HI04	.640			
DSD03	.591			
DSD04	.561			
DSD02	.532			
DSD05				
RR02		.843		
RR03		.778		
RR04		.772		
RR01		.620		
CP04			.736	
CP03			.696	
CP01			.659	
CP02			.545	
XH01				.801
XH02				.797
XH05				.733
XH03				.559

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Trong bảng Rotated Component Matrix, các giá trị Factor Loading Values phải lớn hơn 0.5. Trong trường hợp các biến quan sát không có hệ số tải (hoặc có hệ số tải rất thấp) lên bất kỳ yếu tố nào. Ta có thể xem xét loại bỏ các biến này. Vì vậy, ta tiếp tục loại biến DSD05 (Các ứng dụng của Ngân hàng số mang lại cảm giác đơn giản, không cần nỗ lực cũng có thể dễ dàng sử dụng).

Sau khi tiến hành phân tích EFA, nghiên cứu đã không loại bỏ biến quan sát nào do có hệ số tải EFA đạt yêu cầu ( lớn hơn 0.5) (Hair & ctg, 2014). Kết quả phân tích cuối cùng rút trích được 4 nhân tố từ 20 biến quan sát.

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.850
	Approx. Chi-Square	1328.876
Bartlett's Test of Sphericity	df	190
	Sig.	.000

Hệ số KMO sau khi phân tích EFA là 0.850 cho thấy dữ liệu phù hợp để thực hiện phân tích nhân tố. Mức ý nghĩa kiểm định Bartlett bằng 0.000 < 5% nên phép phân tích nhân tố khám phá là phù hợp với dữ liệu và các nhận định có tương quan với nhau trên tổng thể nên có thể gom thành các nhân tố.

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.403	32.015	32.015	6.403	32.015	32.015	3.763	18.815	18.815
2	2.139	10.696	42.712	2.139	10.696	42.712	2.864	14.319	33.133
3	1.758	8.789	51.500	1.758	8.789	51.500	2.465	12.327	45.460
4	1.245	6.226	57.727	1.245	6.226	57.727	2.453	12.266	57.727
5	.890	4.450	62.176						
20	.236	1.178	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Từ 20 biến ban đầu được đưa vào phân tích nhân tố khám phá, đã rút gọn xuống còn 4 nhân tố. 04 nhân tố có mức độ giải thích đạt  $57,727 > 50\%$  thông tin của 20 biến ban đầu. Hay nói cách khác là tổng phương sai trích bằng 57,727% cho thấy thang đo giải thích được 57,727% sự biến thiên của dữ liệu.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component			
	Tính tiện ích	Cảm nhận rủi ro	Chi phí dịch vụ	Ảnh hưởng xã hội
HI01	.776			
HI02	.716			
DSD01	.698			
HI03	.692			
HI04	.625			
DSD03	.587			
DSD04	.558			
DSD02	.540			
RR02		.845		
RR03		.782		
RR04		.773		
RR01		.619		
CP04			.736	
CP03			.697	
CP01			.660	
CP02			.548	
XH01				.802
XH02				.797
XH05				.734
XH03				.561

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Hệ số tải EFA các biến dao động từ 0.540 đến 0.845. Trong đó, thang đo tính hữu ích (HI) giữ nguyên 4 biến và thang đo tính dễ sử dụng (DSD) giữ lại được 4 biến là DSD01 (Giao diện bắt mắt, dễ nhìn, dễ dàng tìm kiếm các dịch vụ trên Ngân hàng số), DSD02 (Các thao tác trên các ứng dụng của Ngân hàng số rất đơn giản), DSD03 (Có thể dễ dàng thuận thực sau vài lần thực hiện các giao dịch trên ứng dụng của Ngân hàng số) và DSD04 (Quá trình truy cập và sử dụng dịch vụ trên ứng dụng Ngân hàng số khá đơn giản và dễ dàng) kết hợp thành một nhân tố mới với tên nhân tố là tính tiện ích.

Thang đo cảm nhận rủi ro (RR) rút trích thành từng nhân tố như mô hình đề xuất. Thang đo chi phí dịch vụ (CP) cũng được rút trích thành từng nhân tố như mô hình đề xuất. Thang đo ảnh hưởng xã hội (XH) bị loại khỏi mô hình 1 nhân tố là

XH04 (Do tính chất công việc yêu cầu nên tôi sử dụng Ngân hàng số) còn lại các biến khác vẫn giữ nguyên như mô hình đề xuất.

#### **2.2.4. Kiểm định độ tin cậy thang đo sau EFA**

Sau khi thực hiện kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha sau EFA, kết quả như sau:

Đối với nhân tố tính tiện ích (TI): Hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.846 thỏa điều kiện tin cậy trên 0.6 và thấp hơn 0.95. Đồng thời, hệ số tương quan biến và tổng của các thang đo từ 0.821 đến 0.835, đều lớn hơn 0.3.

Đối với nhân tố cảm nhận rủi ro (RR): Hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.811 thỏa điều kiện tin cậy trên 0.6 và thấp hơn 0.95. Đồng thời, hệ số tương quan biến và tổng của các thang đo từ 0.734 đến 0.799, đều lớn hơn 0.3.

Đối với nhân tố chi phí dịch vụ (CP): Hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.724 thỏa điều kiện tin cậy trên 0.6 và thấp hơn 0.95. Đồng thời, hệ số tương quan biến và tổng của các thang đo từ 0.583 đến 0.707, đều lớn hơn 0.3.

Đối với nhân tố ảnh hưởng xã hội (XH): Hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.779 thỏa điều kiện tin cậy trên 0.6 và thấp hơn 0.95. Đồng thời, hệ số tương quan biến và tổng của các thang đo từ 0.688 đến 0.782, đều lớn hơn 0.3.

#### **2.2.5. Ma trận tương quan**

Hệ số tương quan  $\rho$  sẽ nhận giá trị từ +1 đến -1. Hệ số tương quan lớn hơn 0 cho biết một sự tương quan dương giữa hai biến, nghĩa là nếu giá trị của biến này tăng thì sẽ làm tăng giá trị của biến kia và ngược lại. Hệ số tương quan nhỏ hơn 0 cho biết một sự tương quan âm giữa hai biến, nghĩa là nếu giá trị của biến này tăng thì sẽ làm giảm giá trị của biến kia và ngược lại.

Giá trị tuyệt đối của hệ số tương quan càng cao thì mức độ tương phản giữa 2 biến càng lớn hoặc dữ liệu càng phù hợp với quan hệ tuyến tính giữa hai biến. Giá trị hệ số tương quan lớn hơn 0 bằng +1 hoặc bằng -1 cho thấy dữ liệu hoàn toàn phù hợp với mô hình tuyến tính.

**Correlations**

		tienich	ruiro	chiphi	anhhuongxahoi	quyetdinhsudung
tinhtienich	Pearson Correlation	1	.379**	.425**	.499**	.614**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	172	172	172	172	172
camnhanruiro	Pearson Correlation	.379**	1	.464**	.301**	.424**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	172	172	172	172	172
Chiphidichvu	Pearson Correlation	.425**	.464**	1	.439**	.549**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	172	172	172	172	172
anhhuongxahoi	Pearson Correlation	.499**	.301**	.439**	1	.541**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	172	172	172	172	172
quyetdinhsudung	Pearson Correlation	.614**	.424**	.549**	.541**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	172	172	172	172	172

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sau khi có kết quả phân tích ma trận tương quan cho ta thấy, trong bảng ma trận tương quan, ta sử dụng biến *Ý định sử dụng*: Xét Sig.(2-tailed) < 0.01 (tức 1%) có nghĩa là hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê và tương quan với nhau. Các biến có tương quan với *Ý định sử dụng* bao gồm: *TI*, *RR*, *CP* và *XH*. Kế tiếp, các biến có tương quan với *Tính tiện ích* bao gồm: *YDSD*, *RR*, *CP* và *XH*. Tiếp theo, các biến tương quan với *Cảm nhận rủi ro* bao gồm: *YDSD*, *TI*, *CP* và *XH*. Các biến có tương quan với *Chi phí dịch vụ* bao gồm: *YDSD*, *TI*, *RR* và *XH*. Cuối cùng là các biến có tương quan với nhân tố *Ảnh hưởng xã hội* bao gồm: *YDSD*, *TI*, *RR* và *CP*.

Ngoài ra, khi ta xét hệ số tương quan của biến *Ý định sử dụng* với các biến *Tính tiện ích*, *Cảm nhận rủi ro*, *Chi phí dịch vụ* và *Ảnh hưởng xã hội* có kết quả như sau: Hệ số tương quan giữa biến *Ý định sử dụng* và biến *Tính tiện ích* bằng 0.614>0 nên hai biến này tác động cùng chiều với nhau; Hệ số tương quan giữa hai biến *Ý định sử dụng* và biến *Cảm nhận rủi ro* bằng 0.424>0 nên hai biến này có tác động cùng chiều với nhau; Hệ số tương quan giữa hai biến *Ý định sử dụng* và biến *Chi phí dịch vụ* bằng 0.549>0 nên hai biến này có tác động cùng chiều với nhau; Hệ số tương quan

giữa hai biến *Ý định sử dụng* và biến *Ảnh hưởng xã hội* bằng  $0.541 > 0$  nên hai biến này cũng có tác động cùng chiều với nhau.

### 2.2.6. Phân tích hồi quy

#### ❖ *Model Summary*<sup>b</sup>

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.722 <sup>a</sup>	.522	.510	.44736	.522	45.578	4	167	.000	1.731

a. Predictors: (Constant), anhhuongxahoi, camnhanruiro, tinhvienich, chiphidichvu

b. Dependent Variable: quyetdinh sudung

Mô hình có hệ số R bình phương = 0.522 và R<sup>2</sup> hiệu chỉnh là 0.510 điều này thể hiện rằng mô hình này dự báo tốt hơn dự báo trung bình 51.0%. Hệ số Durbin Watson d = 1.731.

#### ❖ *ANOVA*<sup>a</sup>

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.486	4	9.121	45.578	.000 <sup>b</sup>
	Residual	33.421	167	.200		
	Total	69.907	171			

a. Dependent Variable: quyetdinh sudung

b. Predictors: (Constant), anhhuongxahoi, camnhanruiro, tinhvienich, chiphidichvu

Ta có hệ số F = 45.578 và P-value = 0.00 nên mô hình hồi quy nghiên cứu phù hợp với tập dữ liệu phân tích.

#### ❖ *Coefficients*<sup>a</sup>

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
(Constant)	.908	.238		3.812	.000						
1	tinhvienich	.353	.064	.358	5.477	.000	.614	.390	.293	.672	1.488
	camnhanruiro	.080	.047	.106	1.701	.091	.424	.130	.091	.743	1.346
	Chiphidichvu	.190	.049	.252	3.835	.000	.549	.284	.205	.664	1.506
	anhhuongxahoi	.172	.050	.220	3.415	.001	.541	.255	.183	.687	1.455

a. Dependent Variable: quyetdinh sudung

Từ kết quả hồi quy của bảng Coefficients<sup>a</sup> ta thấy, các yếu tố liên quan đến *Tính tiện ích*, *Cảm nhận rủi ro*, *Chi phí dịch vụ*, *Ảnh hưởng xã hội* của dịch vụ Ngân hàng số ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số đối với sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Chỉ số VIF cao nhất trong bảng là 1.506 nhỏ hơn 5, cho ta thấy mô hình hồi quy không vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến.

Từ bảng trên, ta có kết quả hồi quy các yếu tố ảnh hưởng đến biến phụ thuộc, hệ số hồi quy của *Tính tiện ích (TI)* mang dấu dương, có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 1% (0.353;  $p = 0.000$ ), tiếp theo là hệ số của *Chi phí dịch vụ (CP)* mang dấu dương, có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 1% (0.190;  $p = 0.000$ ) và sau cùng là hệ số *Ảnh hưởng xã hội (XH)* mang dấu dương, có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 1% (0.172;  $p = 0.001$ ). Kết quả này cho thấy các nhân tố *Tính tiện ích (TI)*, *Chi phí dịch vụ (CP)*, *Ảnh hưởng xã hội (XH)* có tác động cùng chiều đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành, trong đó nhân tố *Tính tiện ích* có tác động mạnh nhất (Beta = 0.358).

## **2.7. Đánh giá thực trạng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành**

Qua những phương pháp đánh giá qua phần mềm SPSS trên, ta có thể thấy có ba nhân tố có ảnh hưởng đến ý định Ngân hàng số của sinh viên tại trường ĐH Nguyễn Tất Thành đó là *Tính tiện ích*, *Ảnh hưởng xã hội* và *Chi phí dịch vụ*. Thông qua khảo sát và mô hình sau khi chạy SPSS đưa ra kết quả cuối cùng, tác giả có được các thống kê theo từng nhóm nhân tố, đánh giá từ cao xuống thấp theo hệ số tải EFA các biến quan sát đối với mức độ quan tâm của sinh viên khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số.

### **❖ *Tính tiện ích***

Biến HI01 có hệ số tải EFA 0.776 với câu hỏi khảo sát là “*Cho phép thực hiện nhiều dịch vụ Ngân hàng trên một ứng dụng của Ngân hàng số (kiểm tra các giao dịch, thanh toán hóa đơn, chuyển khoản, mua sắm, gửi tiết kiệm, vay ...)*” có 57 sinh viên đánh giá ở mức độ hoàn toàn đồng ý (33.14%), 82 sinh viên ở mức đồng ý (47.67%), 28 sinh viên đánh giá ở mức bình thường (16.28%) và 5 sinh viên cho là không đồng ý với ý kiến trên (2.91%).

Biến HI02 có hệ số tải EFA là 0.716 thu về kết quả từ câu hỏi khảo sát như sau “*Tiết kiệm chi phí (Chi phí di chuyển, chi phí giao dịch ...)*” có 70 sinh viên tham gia

khảo sát hoàn toàn đồng ý với ý kiến này (40.70%), có 59 sinh viên đánh giá là đồng ý (34.30%) và có 32 sinh viên thực hiện khảo sát cảm thấy bình thường (18.60%), còn lại 11 sinh viên là đánh giá không đồng ý với ý kiến này (6.40%).

Biến DSD01 có hệ số tải EFA là 0.698 với câu hỏi khảo sát là “*Giao diện bắt mắt, dễ nhìn, dễ dàng tìm kiếm các dịch vụ trên Ngân hàng số*”. Với câu hỏi khảo sát này mang về được 58 phiếu là hoàn toàn đồng ý từ sinh viên (33.72%), có 72 sinh viên tham gia đồng ý (41.86%), 31 sinh viên tham gia khảo sát cho là bình thường (18.02%), còn lại 11 sinh viên là không đồng ý với ý kiến trên (6.40%).

Biến HI03 có hệ số tải EFA là 0.692 với câu hỏi khảo sát như sau “*Cho phép thực hiện các giao dịch mọi lúc, mọi nơi tiết kiệm thời gian*” thu về được 80 phiếu khảo sát từ sinh viên là hoàn toàn đồng ý (46.51%), có 65 sinh viên khảo sát là đồng ý với ý kiến trên (37.79%) và 19 sinh viên cho rằng bình thường (11.05%), còn lại 8 sinh viên là có ý kiến không đồng ý với câu hỏi này (4.65%).

Biến HI04 có hệ số tải EFA 0.625 với câu hỏi khảo sát là “*Các giao dịch được thực hiện một cách nhanh chóng và độ chính xác cao*” có 66 sinh viên đánh giá ở mức độ hoàn toàn đồng ý (38.37%), 68 sinh viên ở mức đồng ý (39.53%), 28 sinh viên đánh giá ở mức bình thường (16.28%) và 10 sinh viên cho là không đồng ý với ý kiến trên (5.81%).

Biến DSD03 có hệ số tải EFA là 0.587 thu về kết quả từ câu hỏi khảo sát như sau “*Có thể dễ dàng thuận thực sau vài lần thực hiện các giao dịch trên ứng dụng của Ngân hàng số*” có 64 sinh viên tham gia khảo sát hoàn toàn đồng ý với ý kiến này (37.21%), có 73 sinh viên đánh giá là đồng ý (42.44%) và có 25 sinh viên thực hiện khảo sát cảm thấy bình thường (14.53%), còn lại 10 sinh viên là đánh giá không đồng ý với ý kiến này (5.81%).

Biến DSD04 có hệ số tải EFA là 0.558 với câu hỏi khảo sát là “*Quá trình truy cập và sử dụng dịch vụ trên ứng dụng Ngân hàng số khá đơn giản và dễ dàng*”. Với câu hỏi khảo sát này mang về được 54 phiếu là hoàn toàn đồng ý từ sinh viên (31.40%), có 70 sinh viên tham gia đồng ý (40.70%), 33 sinh viên tham gia khảo sát cho là bình thường (19.19%), còn lại 15 sinh viên là không đồng ý với ý kiến trên (8.72%).

Biến DSD02 có hệ số tải EFA là 0.540 với câu hỏi khảo sát như sau “*Các thao tác trên các ứng dụng của Ngân hàng số rất đơn giản*” thu về được 61 phiếu khảo sát từ sinh viên là hoàn toàn đồng ý (35.47%), có 57 sinh viên khảo sát là đồng ý với ý kiến trên (33.14%) và 44 sinh viên cho rằng bình thường (25.58%), còn lại 10 sinh viên là có ý kiến không đồng ý với câu hỏi này (5.81%).

#### ❖ *Chi phí dịch vụ*

Biến CP04 có hệ số tải EFA 0.736 với câu hỏi khảo sát là “*Chi phí sử dụng các ứng dụng của Ngân hàng số cao hơn so với các kênh giao dịch khác như Internet banking, ATM, giao dịch trực tiếp tại quầy ...*” có 41 sinh viên đánh giá ở mức độ hoàn toàn đồng ý (24.42%), 52 sinh viên ở mức đồng ý (30.23%), 55 sinh viên đánh giá ở mức bình thường (31.98%) và 23 sinh viên cho là không đồng ý với ý kiến trên (13.37%).

Biến CP03 có hệ số tải EFA là 0.697 thu về kết quả từ câu hỏi khảo sát như sau “*Chi phí mua và cài đặt thiết bị như điện thoại, máy tính... để sử dụng Ngân hàng số là tốn kém*” có 38 sinh viên tham gia khảo sát hoàn toàn đồng ý với ý kiến này (22.09%), có 48 sinh viên đánh giá là đồng ý (27.91%) và có 47 sinh viên thực hiện khảo sát cảm thấy bình thường (27.33%), còn lại 39 sinh viên là đánh giá không đồng ý với ý kiến này (22.67%).

Biến CP01 có hệ số tải EFA là 0.660 với câu hỏi khảo sát là “*Chi phí sử dụng Ngân hàng số là khoản chi phí lớn hàng tháng đối với tôi như phí duy trì tài khoản, phí chuyển khoản...*”. Với câu hỏi khảo sát này mang về được 36 phiếu là hoàn toàn đồng ý từ sinh viên (20.93%), có 40 sinh viên tham gia đồng ý (23.26%), 60 sinh viên tham gia khảo sát cho là bình thường (34.88%), còn lại 36 sinh viên là không đồng ý với ý kiến trên (20.93%).

Biến CP02 có hệ số tải EFA là 0.548 với câu hỏi khảo sát như sau “*Tôi phải tốn nhiều chi phí kết nối không dây như Wifi, 4G*” thu về được 53 phiếu khảo sát từ sinh viên là hoàn toàn đồng ý (30.81%), có 49 sinh viên khảo sát là đồng ý với ý kiến trên (28.49%) và 42 sinh viên cho rằng bình thường (24.42%), còn lại 28 sinh viên là có ý kiến không đồng ý với câu hỏi này (16.28%).

#### ❖ *Ảnh hưởng xã hội*

Biến XH01 có hệ số tải EFA 0.802 với câu hỏi khảo sát là “*Việc bạn bè xung quanh sử dụng làm cho tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số*” có 52 sinh viên đánh giá ở mức độ hoàn toàn đồng ý (30.23%), 62 sinh viên ở mức đồng ý (36.05%), 37 sinh viên đánh giá ở mức bình thường (21.51%) và 21 sinh viên cho là không đồng ý với ý kiến trên (12.21%).

Biến XH02 có hệ số tải EFA là 0.797 thu về kết quả từ câu hỏi khảo sát như sau “*Việc người thân sử dụng làm cho tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số*” có 43 sinh viên tham gia khảo sát hoàn toàn đồng ý với ý kiến này (25%), có 76 sinh viên đánh giá là đồng ý (44.19%) và có 35 sinh viên thực hiện khảo sát cảm thấy bình thường (20.35%), còn lại 18 sinh viên là đánh giá không đồng ý với ý kiến này (10.46%).

Biến XH05 có hệ số tải EFA là 0.734 với câu hỏi khảo sát là “*Việc nhiều người xung quanh sử dụng khiến tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số*”. Với câu hỏi khảo sát này mang về được 58 phiếu là hoàn toàn đồng ý từ sinh viên (33.72%), có 61 sinh viên tham gia đồng ý (35.26%), 39 sinh viên tham gia khảo sát cho là bình thường (22.67%), còn lại 14 sinh viên là không đồng ý với ý kiến trên (8.35%).

Biến XH03 có hệ số tải EFA là 0.561 với câu hỏi khảo sát như sau “*Các trang mạng xã hội (Facebook, Tiktok, Instagram...) và phương tiện truyền thông đại chúng giúp tôi biết đến và sử dụng Ngân hàng số*” thu về được 53 phiếu khảo sát từ sinh viên là hoàn toàn đồng ý (30.81%), có 60 sinh viên khảo sát là đồng ý với ý kiến trên (34.88%) và 32 sinh viên cho rằng bình thường (18.60%), còn lại 27 sinh viên là có ý kiến không đồng ý với câu hỏi này (15.71%).

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Ở chương 2, phần đầu tiên tác giả đã giới thiệu tổng quan về trường ĐH Nguyễn Tất Thành gồm các thông tin khái quát, quá trình hình thành và phát triển của trường, những điểm nổi bật của trường như: cơ sở vật chất, đội ngũ giảng viên, cấu trúc chương trình đào tạo,... đồng thời nêu lên mục tiêu phát triển của trường trong tương lai.

Phần tiếp theo ở chương 2 là nêu lên kết quả của quá trình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số bao gồm đặc điểm mẫu nghiên cứu và các kết quả từ các phương pháp được thực hiện trên phần mềm SPSS như: kiểm định độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA, ma trận tương quan

và hồi quy. Từ những kết quả phân tích đó, tác giả đã nêu lên đánh giá của mình về thực trạng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành và nêu lên những nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trong trường.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM THU HÚT SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ**

### **3.1. Định hướng phát triển dịch vụ Ngân hàng số**

Dịch vụ Ngân hàng số đang trên đà phát triển mạnh mẽ và có khả năng biến đổi ngành ngân hàng trong tương lai. Theo Brett King đã viết trong cuốn sách Bank 4.0 của mình thì cốt lõi của thế giới ngân hàng trong thời đại 4.0 là một sự thay đổi đơn giản nhưng vô cùng to lớn. Sẽ có thêm nhiều người có thể tiếp cận đến dịch vụ ngân hàng hoặc các tiện ích lưu trữ giá trị cơ bản của Ngân hàng số mang lại thông qua điện thoại di động thay vì phải đi đến các chi nhánh ngân hàng. Đến năm 2025, phần lớn mọi người sẽ coi tài khoản ngân hàng của mình là nơi lưu trữ giá trị trên thiết bị, chứ không phải là các tạo tác vật lý do các ngân hàng phát hành, chẳng hạn như sổ viết séc hay thẻ ghi nợ.

Quan trọng hơn, các yếu tố nền tảng của thế giới ngân hàng truyền thống sẽ nhanh chóng giảm sút vai trò của mình trong việc bàn giao sản phẩm, dịch vụ. Mạng lưới các chi nhánh, đại lý, và nhà môi giới hoạt động dựa trên sự bất đối xứng thông tin sẽ nhường chỗ cho các sản phẩm, dịch vụ phù hợp với bối cảnh và hành vi của khách hàng, được thiết kế phù hợp với cuộc sống của cá nhân từng KH mà ở đó các tổ chức tài chính truyền thống với phương thức giao dịch trực tiếp sẽ không bao giờ có thể làm được. (Brett King, 2020)

### **3.2. Xu hướng phát triển dịch vụ Ngân hàng số trên thế giới**

#### **❖ Tích hợp những công nghệ mới**

Trí tuệ nhân tạo (AI) sẽ ngày càng được sử dụng để tối ưu hóa trải nghiệm của khách hàng. Nhờ vào AI có thể phát hiện được gian lận và quản lý rủi ro cho KH được cải thiện tối ưu hơn. Bên cạnh đó, sự phát triển của AI còn có thể giúp ngân hàng cung cấp các dịch tài chính cá nhân chỉ dành riêng cho khách hàng. Song song đó, Machine learning cũng phát triển theo sẽ giúp cho ngân hàng dự đoán xu hướng và nhu cầu của khách hàng, từ đó có các chiến lược hỗ trợ KH một cách tốt hơn.

Công nghệ Blockchain sẽ được sử dụng để cải thiện tính minh bạch và đảm bảo an toàn hơn trong các giao dịch tài chính. Các hợp đồng thông minh (smart contracts)

có thể tự động thực hiện các điều khoản trong hợp đồng khi các điều kiện được đáp ứng đầy đủ.

#### ❖ *Chuyển đổi số và tối giản quy trình*

Chính sách ngân hàng mở (Open Banking) sẽ cho phép các ngân hàng chia sẻ dữ liệu tài chính của KH với các bên thứ ba thông qua giao diện lập trình ứng dụng (API). Điều này sẽ dẫn đến sự phát triển của các dịch vụ tài chính sáng tạo và cải thiện được trải nghiệm của người dùng. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng sẽ tiếp tục tự động hóa các quy trình nội bộ và giao dịch để giảm chi phí và tăng hiệu quả làm việc. Sẽ có sự gia tăng trong việc sử dụng robot và công nghệ tự động hóa quy trình (RPA).

#### ❖ *Bảo mật và quyền riêng tư*

Các ngân hàng sẽ đầu tư vào công nghệ bảo mật đa lớp bao gồm: xác thực sinh trắc học, mã hóa tiên tiến và công nghệ phát hiện xâm nhập để bảo vệ dữ liệu cá nhân của KH và các giao dịch của KH đã thực hiện. Ngân hàng sẽ gia tăng việc đảm bảo quyền riêng tư cho KH và tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, chẳng hạn như GDPR ở châu Âu.

#### ❖ *Dịch vụ tài chính cá nhân hóa*

Sử dụng phân tích dữ liệu lớn để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính cá nhân hóa như: khuyến nghị đầu tư, kế hoạch tài chính và quản lý ngân sách cá nhân. Sẽ có sự phát triển của các nền tảng tư vấn tài chính ảo (robo – advisors) sẽ cung cấp dịch vụ quản lý tài sản với chi phí thấp hơn và dễ tiếp cận hơn.

#### ❖ *Mở rộng và toàn cầu hóa*

Ngân hàng số sẽ tiếp tục mở rộng ra thị trường quốc tế mà không cần thiết lập các chi nhánh vật lý nhờ vào nền tảng kỹ thuật số và dịch vụ trực tuyến. Ngân hàng số sẽ tập trung vào việc cung cấp dịch vụ cho thị trường mới nổi, nơi mà nhu cầu về các giải pháp tài chính linh hoạt và dễ tiếp cận ngày càng gia tăng.

#### ❖ *Hợp tác và tích hợp*

Các ngân hàng sẽ tiếp tục hợp tác với các công ty fintech để tích hợp các công nghệ mới và cải thiện dịch vụ tài chính. Mô hình ngân hàng hợp tác (bank-as-a-service) sẽ trở nên phổ biến hơn. Ngân hàng số sẽ tích hợp nhiều kênh giao tiếp khác nhau như di động, web và các nền tảng truyền thông xã hội khác để cung cấp trải nghiệm KH liền mạch.

#### ❖ *Dịch vụ ngân hàng không đụng tay*

Dịch vụ ngân hàng không tiếp xúc sẽ có sự phát triển vượt bậc. Sự phát triển của các dịch vụ ngân hàng không tiếp xúc sẽ tăng cường tính tiện lợi và giảm nguy cơ lây lan bệnh tật, đặc biệt là trong bối cảnh toàn cầu hóa và sự gia tăng của các tình huống y tế khẩn cấp.

### **3.3. Xu hướng phát triển dịch vụ Ngân hàng số tại Việt Nam**

#### ❖ **Thanh toán không dùng tiền mặt**

Theo thông tin trên báo điện tử Đảng Cộng sản Việt Nam, Chính phủ Việt Nam đã đặt mục tiêu giảm tỷ lệ thanh toán bằng tiền mặt xuống còn 8% vào năm 2025. Điều này đã mở ra cơ hội lớn cho các Ngân hàng số phát triển. Các Ngân hàng số có thể gia tăng được doanh thu từ các loại phí dịch vụ thông qua việc cung cấp các giải pháp thanh toán đa kênh cho KH và các đối tác thương mại. Các giải pháp mới này có thể đóng vai trò rất lớn trong các dịch vụ kỹ thuật số mà ngân hàng có thể cung cấp trong tương lai.

#### ❖ **Trí tuệ nhân tạo (AI)**

Ở Việt Nam, bằng cách sử dụng AI các ngân hàng và các tổ chức tài chính có thể định hình lại thị trường cạnh tranh trong ngành tài chính. Việc này nhằm giúp các Ngân hàng số có thể thu hút và tăng cường tính kết nối với khách hàng, đồng thời tối ưu hóa hiệu quả hoạt động. Trí tuệ nhân tạo AI có thể cung cấp khả năng đánh giá tín dụng chi người tiêu dùng và doanh nghiệp một cách nhanh chóng hơn. AI còn giúp cho quá trình thẩm định tín dụng và thu hồi nợ của ngân hàng trở nên minh bạch và đáng tin cậy hơn. Công nghệ này cung cấp khả năng bảo vệ, phát hiện gian lận đồng thời cải thiện quy trình xử lý các khiếu nại, tranh chấp và tự động hóa các dịch vụ tài chính. Những điều mà công nghệ AI mang lại giúp cho các ngân hàng có thể mang lại trải nghiệm tốt hơn, cung cấp các dịch vụ tài chính thông minh hơn cho người dùng.

### **3.4. Giải pháp nhằm thu hút sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành sử dụng dịch vụ Ngân hàng số**

#### **3.4.1. Giải pháp đối với nhân tố Tính tiện ích**

**Bảng 3.1. Nhân tố Tính tiện ích**

<b>Biến</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Hệ số tải Factor</b>
HI01	Cho phép thực hiện nhiều dịch vụ Ngân hàng trên một ứng dụng của Ngân hàng số (kiểm tra các giao dịch, thanh toán hóa đơn, chuyển khoản, mua sắm, gửi tiết kiệm, vay ...)	4.10	0.776
HI02	Tiết kiệm chi phí (Chi phí di chuyển, chi phí giao dịch ...)	4.07	0.716
DSD01	Giao diện bắt mắt, dễ nhìn, dễ dàng tìm kiếm các dịch vụ trên Ngân hàng số	3.99	0.698
HI03	Cho phép thực hiện các giao dịch mọi lúc, mọi nơi tiết kiệm thời gian	4.23	0.692
HI04	Các giao dịch được thực hiện một cách nhanh chóng và độ chính xác cao	4.09	0.625
DSD03	Có thể dễ dàng thuận thực sau vài lần thực hiện các giao dịch trên ứng dụng của Ngân hàng số	4.09	0.587
DSD04	Quá trình truy cập và sử dụng dịch vụ trên ứng dụng Ngân hàng số khá đơn giản và dễ dàng	3.94	0.558
DSD02	Các thao tác trên các ứng dụng của Ngân hàng số rất đơn giản	3.97	0.540
		<b>4.06</b>	<b>5.192</b>

(Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả)

Từ kết quả chạy SPSS ta thấy trong nhóm các nhân tố Tính tiện ích, các biến quan sát đều có trị số trung bình nằm trong khoảng giá trị được đánh giá là hài lòng trong thang đo bậc 5 (từ 3.41 trở lên). Với 2 biến quan sát thể hiện sự tương quan có thể sử dụng được là HI01 và HI02 với hệ số Factor lần lượt là 0.776 và 0.716. Biến quan sát có sự tương quan kém nhất là DSD02 với hệ số tải Factor là 0.540.

KH là những sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành đang cảm thấy hài lòng về tính hữu ích và tính dễ sử dụng của ứng dụng Ngân hàng số mang lại. Sinh viên dễ dàng sử dụng ứng dụng dịch vụ Ngân hàng số khi được tiếp cận vài lần do giao diện bắt mắt, dễ nhìn và các thao tác cũng khá đơn giản. Sinh viên ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số cũng vì các lợi ích mà nó mang lại rất tiện lợi như mua sắm trực tuyến, thanh toán hóa đơn online, ...có thể thực hiện mọi lúc, mọi nơi. Nhờ vào các tiện ích đó mà giúp sinh viên có thể tiết kiệm được một khoản chi phí khi sử dụng dịch vụ ngân hàng. Về vấn đề nêu trên ngân hàng cần có những hành động duy trì và phát triển thêm những tính năng tiện lợi để có thể thu hút thêm sinh viên và những KH khác ý định sử dụng.

Việc duy trì và phát triển thêm các tiện ích của dịch vụ Ngân hàng số là việc cần phải làm tất cả các tổ chức Ngân hàng số để có thể thu hút nhiều người dùng sử dụng dịch vụ nhiều hơn. Việc thu hút sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành sử dụng nhiều hơn dịch vụ Ngân hàng số thì các việc mà các tổ chức tài chính, các tổ chức Ngân hàng số cần phải làm như: Cải thiện trải nghiệm người dùng dành cho sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành, tạo ra những giá trị kèm theo, tích hợp các dịch vụ học tập và giải trí vào trong ứng dụng Ngân hàng số. Cải thiện trải nghiệm người dùng là sinh viên bắt đầu từ việc phát triển các ứng dụng với giao diện thân thiện, đơn giản và dễ sử dụng, phù hợp với các thói quen sử dụng công nghệ của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ sinh viên một cách nhanh chóng và hiệu quả qua các kênh chat, điện thoại hay email. Các Ngân hàng số cũng có thể thu hút sinh viên ĐH Nguyễn Tất Thành bằng cách cung cấp các gói vay ưu đãi dành cho sinh viên. Đồng thời, phát triển các tính năng giúp sinh viên ĐH Nguyễn Tất Thành quản lý chi tiêu hiệu quả, tiết kiệm và hỗ trợ lập ra kế hoạch tài chính cá nhân dành cho sinh viên. Tích hợp các dịch vụ giải trí vào ứng dụng Ngân hàng số cũng là cách để thu hút sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành sử dụng. Các tổ chức

Ngân hàng số có thể hợp tác với các đối tác cung cấp dịch vụ học tập và giải trí để đưa ra các ưu đãi đặc biệt dành cho sinh viên ĐH Nguyễn Tất Thành.

### 3.4.2. Giải pháp đối với nhân tố Chi phí dịch vụ

**Bảng 3.4. Nhân tố Chi phí dịch vụ**

<b>Biến</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Hệ số tải Factor</b>
CP04	Chi phí sử dụng các ứng dụng của Ngân hàng số cao hơn so với các kênh giao dịch khác như Internet banking, ATM, giao dịch trực tiếp tại quầy ...	3.62	0.736
CP03	Chi phí mua và cài đặt thiết bị như điện thoại, máy tính... để sử dụng Ngân hàng số là tốn kém	3.42	0.697
CP01	Chi phí sử dụng Ngân hàng số là khoản chi phí lớn hàng tháng đối với tôi (phí duy trì tài khoản, phí chuyển khoản...)	3.37	0.660
CP02	Tôi phải tốn nhiều chi phí kết nối không dây như Wifi, 4G...	3.69	0.548
		<b>3.53</b>	<b>2.641</b>

(Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả)

Theo bảng 3.4 thì trong nhóm nhân tố Chi phí dịch vụ, phần lớn các biến quan sát đều có trị số trung bình nằm trong khoảng giá trị được đánh giá là đồng tình trong thang đo bậc 5 (từ 3.4 trở lên). Với 1 biến quan sát thể hiện sự tương quan có giá trị sử dụng được, có hệ số Factor cao nhất là CP04. Biến quan sát có sự tương quan kém nhất là CP02 với hệ số tải Factor là 0.548.

Sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành cảm thấy các chi phí khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số và các chi phí liên quan khá tốn kém so với họ. Các tổ chức Ngân hàng số cần phải đưa ra nhiều dịch vụ ưu đãi và giảm thiểu các loại chi phí ở mức tối thiểu hơn nữa để có thể thu hút được nhiều sinh viên tham gia sử dụng.

Các Ngân hàng số cần phải đưa ra nhiều chương trình ưu đãi và khuyến mãi dành cho sinh viên đặc biệt là những gói ưu đãi dành riêng cho sinh viên ĐH Nguyễn Tất Thành. Cung cấp các gói dịch vụ miễn phí hoặc giảm phí dành cho đối tượng sinh viên ĐH Nguyễn Tất Thành. Liên kết với các công ty về công nghệ, về điện thoại di động để giảm thiểu chi phí cho sinh viên. Tặng quà hoặc phần thưởng có thể bằng hiện vật hoặc tiền vào tài khoản khi sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành mở tài khoản hoặc thực hiện giao dịch qua Ngân hàng số.

### 3.4.3. Giải pháp đối với nhân tố Ảnh hưởng xã hội

**Bảng 3.2. Nhân tố Ảnh hưởng xã hội**

<b>Biến</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Hệ số tải Factor</b>
XH01	Việc bạn bè xung quanh sử dụng làm cho tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số	3.80	0.802
XH02	Việc người thân sử dụng làm cho tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số	3.82	0.797
XH05	Việc nhiều người xung quanh sử dụng khiến tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số	3.91	0.734
XH03	Các trang mạng xã hội (Facebook, Tiktok, Instagram...) và phương tiện truyền thông đại chúng giúp tôi biết đến và sử dụng Ngân hàng số	3.76	0.561
		<b>3.82</b>	<b>2.894</b>

(Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả)

Theo bảng 3.2 thì trong nhóm nhân tố Ảnh hưởng xã hội, phần lớn các biến quan sát đều có trị số trung bình trong khoảng giá trị được đánh giá là đồng tình trong thang đo bậc 5 (từ 3.41 trở lên). Với 1 biến quan sát thể hiện sự tương quan tốt, có hệ

số Factor cao nhất bằng 0.802 là XH01 . Biến quan sát có sự tương quan kém nhất là XH03 với hệ số tải Factor là 0.561.

Sinh viên ĐH Nguyễn Tất Thành bị ảnh hưởng khá nhiều từ những người xung quanh và những thông tin trên mạng xã hội khi ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số. Các tổ chức Ngân hàng số nên tập trung vào phát triển mạng lưới người dùng đa dạng và có các phương thức truyền thông, quảng bá dịch vụ Ngân hàng số của mình một cách hiệu quả và được lan rộng hơn.

Các tổ chức Ngân hàng số cần tăng cường truyền thông và marketing. Các tổ chức này cần sử dụng các kênh truyền thông phổ biến đối với sinh viên như Tiktok, Facebook,.. các ứng dụng di động và tổ chức các sự kiện tại trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Hợp tác với nhà trường, đoàn hội trường ĐH Nguyễn Tất Thành tổ chức các buổi hội thảo, sự kiện giới thiệu dịch vụ Ngân hàng số trực tiếp tới sinh viên. Khuyến khích sinh viên ĐH Nguyễn Tất Thành giới thiệu bạn bè tham gia sử dụng. Tạo các chương trình thưởng cho sinh viên nếu như sinh viên giới thiệu được bạn bè sử dụng dịch vụ Ngân hàng số.

#### 3.4.4. Giải pháp đối với nhân tố Cảm nhận rủi ro

**Bảng 3.3. Nhân tố Cảm nhận rủi ro**

<b>Biến</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Hệ số tải Factor</b>
RR02	Tôi lo sợ bị kẻ xấu mạo danh người thân, bạn bè để lừa tôi chuyển tiền	3.91	0.845
RR03	Tôi lo sợ bị kẻ xấu mạo danh các cơ quan Nhà nước hoặc nhân viên Ngân hàng để lừa tôi cung cấp thông tin tài khoản cá nhân để đánh cắp	3.91	0.782
RR04	Tôi sợ bị cài đặt các phần mềm gián điệp thông qua các hình thức lừa đảo tinh vi của kẻ xấu	3.94	0.773

	nhằm qua mặt hệ thống bảo mật của Ngân hàng		
RR01	Tôi sợ rủi ro bị đánh cắp thông tin	3.78	0.619
		<b>3.89</b>	<b>3.019</b>

(Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả)

Từ kết quả chạy SPSS ta thấy trong nhóm nhân tố Cảm nhận rủi ro, phần lớn các biến quan sát đều có trị số trung bình nằm trong khoảng giá trị được đánh giá là đồng tình trong thang đo bậc 5 (từ 3.41 trở lên). Với 1 biến quan sát thể hiện sự tương quan tốt, có hệ số tải Factor cao nhất bằng 0.845 là RR02. Biến quan sát có sự tương quan kém nhất là RR01 với hệ số tải Factor là 0.619.

Sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành không mấy lo ngại về vấn đề rủi ro quyền riêng tư, bảo mật thông tin. Nhưng để KH nói chung và sinh viên ĐH Nguyễn Tất Thành nói riêng yên tâm hơn khi sử dụng và thu hút nhiều hơn nữa những người dùng tham gia sử dụng dịch vụ thì các tổ chức Ngân hàng số phải đảm bảo KH sẽ được bảo vệ khỏi những rủi ro phát sinh trong môi trường mạng lưới điện tử.

Rủi ro quyền riêng tư và an ninh mạng trong giao dịch trực tuyến được đánh giá là rào cản khá lớn trong ngành công nghiệp kỹ thuật số nói chung và các tổ chức Ngân hàng số nói riêng, nó có thể làm ảnh hưởng đến ý định sử dụng của khách hàng. Vì vậy, các tổ chức Ngân hàng số cần phải dành sự ưu tiên hàng đầu trong việc phát triển cơ sở hạ tầng, thường xuyên cập nhật các công nghệ hiện đại và nâng cấp phần mềm bảo mật hệ thống để ngăn chặn xâm nhập của các tội phạm công nghệ cao. Chủ động khuyến khích KH cũ mà đối tượng nhắc đến ở đây là sinh viên ĐH Nguyễn Tất Thành thay đổi hệ thống từ thẻ từ sang chip để tăng tính an toàn, bảo mật cho KH. Có biện pháp xử lý kịp thời khi phát hiện tài khoản thanh toán của KH có dấu hiệu gian lận hay lừa đảo bởi các hình thức thông qua mạng xã hội. Bên cạnh đó, các tổ chức Ngân hàng số cần phải tiếp tục hoàn thiện về mặt quy trình thực hiện giao dịch, dịch vụ tuân thủ theo các quy định tiêu chuẩn an toàn, kiểm soát mức độ rủi ro, lỗ hổng bảo

mật bằng các biện pháp công nghệ tiên tiến. Xây dựng nên các chu trình tự động hóa, nhằm giảm thiểu tối đa những sai sót từ con người.

Ngoài ra các tổ chức Ngân hàng số cần phối hợp với nhà trường, đoàn hội của trường ĐH Nguyễn Tất Thành để tổ chức các khóa học hoặc các buổi tư vấn về Ngân hàng số và các hình thức lừa đảo trên ứng dụng Ngân hàng số, từ đó đưa ra các biện pháp phòng tránh rủi ro cho sinh viên khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số. Cung cấp các tài liệu, video hướng dẫn để sinh viên ĐH Nguyễn Tất Thành có thể biết các bước cần phải làm khi gặp phải rủi ro trong việc sử dụng ứng dụng Ngân hàng số.

### **3.5. Kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ Ngân hàng số tại Việt Nam**

#### **3.5.1. Đối với Chính phủ**

Chính phủ đóng một vai trò vô cùng quan trọng trong việc thúc đẩy quá trình phát triển của Ngân hàng số thông qua việc đưa ra các định hướng, xây dựng các cơ sở hạ tầng pháp lý, đồng thời ban hành các chính sách phát triển một cách hợp lý. Chính phủ cần thể hiện rõ mục tiêu hàng đầu là phát triển lợi ích của quốc gia bằng cách phát triển công nghệ số, Ngân hàng số trong thời đại phát triển công nghệ như hiện nay. Xây dựng hệ thống luật, các quy định dành riêng cho lĩnh vực Ngân hàng số. Các luật liên quan đến công nghệ số và Ngân hàng số vẫn chưa thật sự đầy đủ và rất khó áp dụng. Cần có thêm các ý định hướng dẫn thi hành các vấn đề liên quan đến thanh toán điện tử, giao dịch qua Ngân hàng số, các vấn đề về an toàn và bảo mật. Tham khảo luật về tiền tệ và công nghệ số của các nước trong khu vực và trên thế giới để có chung khuôn khổ quy định với các quốc gia khác. Ban hành và sửa đổi các quy chế ngân hàng phải căn cứ vào các hoạt động thương mại và công nghệ hiện đại.

Thúc đẩy và thực thi các quy định liên quan đến vấn đề thanh toán không dùng tiền mặt ở người dân. Khuyến khích các công ty, doanh nghiệp tiên hành thanh toán tiền lương, thưởng qua tài khoản Ngân hàng số, khuyến khích mọi người dân đều có mở tài khoản cá nhân trên ứng dụng Ngân hàng số.

Phổ cập thông tin về công nghệ số và Ngân hàng số đến với mọi người dân, tập trung xây dựng nguồn nhân lực có chất lượng cao về ngành công nghệ. Đưa công nghệ đến với mọi nơi trên đất nước, làm sao để có thể tiếp cận được với nhiều người dân nhất có thể bằng tất cả cơ sở vật chất của nước ta đang có. Để có thể làm được điều đó, phải bắt đầu từ những nơi đã tiếp xúc với công nghệ trước như các công ty

công sở làm việc hay các trường học giảng dạy sinh viên, học sinh. Đồng thời, Chính phủ cần phát triển mạng lưới Internet ở khắp mọi nơi, để người dùng có công nghệ không có rào cản về Internet và từ đó có thể thực hiện các giao dịch công nghệ hay các giao dịch của Ngân hàng số ở mọi lúc, mọi nơi.

### **3.5.2. Đối với các Ngân hàng Nhà nước**

Để lĩnh vực Ngân hàng số có thể phát triển, việc đầu tiên của Ngân hàng Nhà nước là hoàn thiện hành lang pháp lý. Xây dựng và cập nhật các quy định pháp lý có liên quan đến Ngân hàng số. Bên cạnh đó cần tăng cường bảo vệ dữ liệu cá nhân và các giao dịch trực tuyến của người dùng. Tạo ra các chính sách hỗ trợ và khuyến khích đổi mới công nghệ trong lĩnh vực tài chính. Ban hành các quy định nghiêm ngặt về bảo mật thông tin và an ninh mạng cho các Ngân hàng số. Tăng cường giám sát và kiểm tra định kì các hệ thống Ngân hàng số để đảm bảo tuân thủ các quy định bảo mật. Khuyến khích các tổ chức tài chính, các tổ chức ngân hàng ứng dụng các công nghệ mới như AI, blockchain và big data vào trong các hoạt động kinh doanh của mình. NHNN cần đưa ra các chính sách ưu đãi thuế cho các ngân hàng đầu tư và công nghệ số. Thành lập các quỹ hỗ trợ phát triển công nghệ số trong lĩnh vực tài chính.

NHNN cũng cần thúc đẩy các tổ chức tài chính trong nước hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế để học hỏi kinh nghiệm và tiếp cận công nghệ tiên tiến từ các tổ chức quốc tế đó. Tham gia các diễn đàn, hội nghị quốc tế về Ngân hàng số để cập nhật xu hướng và các công nghệ mới. NHNN cần phải đảm bảo được môi trường cạnh tranh công bằng giữa các Ngân hàng số và các tổ chức tài chính truyền thống, tạo điều kiện cho các startup fintech tham gia vào thị trường, từ đó thúc đẩy sự đổi mới và phát triển của ngành.

NHNN cần tập trung cải thiện hạ tầng thanh toán. Phát triển và cải thiện các hệ thống thanh toán điện tử quốc gia để hỗ trợ các giao dịch Ngân hàng số. Đẩy mạnh việc khuyến khích và tạo điều kiện cho các giao dịch không dùng tiền mặt trong xã hội.

NHNN cũng nên đưa ra các yêu cầu cho các tổ chức ngân hàng hay các tổ chức tài chính về việc tuyển dụng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đem lại nguồn nhân sự có chất lượng cao để có thể phát triển lĩnh vực Ngân hàng số ở Việt Nam

bùng nổ hơn nữa và ngày càng tiến gần với các dịch vụ phát triển của các nước trên thế giới.

### **3.5.3. Đối với các tổ chức Ngân hàng số**

Các tổ chức tài chính, các tổ chức Ngân hàng số cần đẩy mạnh đầu tư vào công nghệ thông tin, đặc biệt là các hệ thống bảo mật để đảm bảo an toàn thông tin cho khách hàng. Nghiên cứu và ứng dụng các công nghệ tiên tiến như AI, Blockchain và Big Data để nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng. Xây dựng các chính sách và quy trình bảo mật chặt chẽ, đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin theo các quy định và chính sách của Chính Phủ và NHNN. Triển khai các biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân của KH nhằm chống lại các hành vi tấn công mạng, gian lận và lừa đảo qua mạng làm thiệt hại tài sản của khách hàng. Tích cực làm việc với các cơ quan quản lý nhà nước như Chính Phủ hay NHNN để xây dựng và triển khai các chính sách, quy định hỗ trợ đối với việc phát triển Ngân hàng số. Đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật về tài chính, ngân hàng và bảo vệ quyền lợi của khách hàng.

Các tổ chức tài chính hay các tổ chức Ngân hàng số cần cung cấp thêm các sản phẩm và dịch vụ Ngân hàng số một cách đa dạng và phong phú hơn để thu hút thêm nhiều người đăng kí sử dụng từ thanh toán điện tử một cách nhanh gọn đến vay vốn trực tuyến và các sản phẩm, dịch vụ tư vấn tài chính số. Các tổ chức này cũng cần đơn giản hóa lại quy trình đăng kí và sử dụng dịch vụ, tạo điều kiện thuận lợi cho mọi đối tượng KH đều có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng. Kim chỉ nam của các tổ chức Ngân hàng số này là phải lấy KH làm trung tâm, phát triển các dịch vụ thân thiện, dễ sử dụng và mang lại nhiều giá trị thực tế cho khách hàng. Thực hiện các công cuộc tuyên truyền để đem Ngân hàng số có thể tiếp cận với mọi người hơn thông qua các trang mạng xã hội như Facebook, Tiktok, Instagram,... Thu thập phản hồi từ khách hàng, từ đó có thể liên tục cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ để làm hài lòng các yêu cầu của KH đề ra.

Các tổ chức Ngân hàng số cũng nên tăng cường hợp tác và liên kết với các công ty công nghệ, startup fintech để tận dụng công nghệ và kinh nghiệm trong việc phát triển Ngân hàng số. Tạo ra môi trường hợp tác giữa các ngân hàng với nhau và với các tổ chức tài chính để chia sẻ và học hỏi kinh nghiệm. Các tổ chức Ngân hàng số ở

Việt Nam cũng cần học hỏi kinh nghiệm của các ngân hàng trên thế giới, coi đó là tấm gương để ta có thể học hỏi và phát triển cho các tổ chức của mình. Bên cạnh đó, các tổ chức Ngân hàng số Việt Nam cần tập trung vào đào tạo và nâng cao kỹ năng nhân sự của mình. Tổ chức các khóa đào tạo về công nghệ số và bảo mật thông tin cho nhân viên. Xây dựng đội ngũ chuyên gia về công nghệ và Ngân hàng số để hỗ trợ và phát triển các dự án có liên quan. Các tổ chức Ngân hàng số cũng cần chú trọng về nguồn ngân sách để đảm bảo có thể đầu tư và phát triển lĩnh vực Ngân hàng số một cách vững chắc và bền bỉ.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Trong chương 3, tác giả đã trình bày định hướng phát triển dịch vụ Ngân hàng số trên thế giới cũng như xu hướng phát triển Ngân hàng số tại Việt Nam. Đồng thời, từ kết quả nghiên cứu ở chương 2, rút ra được 3 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số đối với sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành, qua đó nhìn nhận lại những yếu tố chưa tốt và đưa ra giải pháp cho các nhóm nhân tố để các tổ chức Ngân hàng số có thể tham khảo và phát triển dịch vụ Ngân hàng số đối với sinh viên nói riêng và đối với toàn bộ người dùng nói chung một cách hoàn thiện và bảo mật hơn. Bên cạnh đó, trong chương 3 còn đưa ra các kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ Ngân hàng số tại Việt Nam đối với Chính Phủ, Ngân hàng Nhà nước và đối với các tổ chức Ngân hàng số để có thể góp một phần nào đó xây dựng và phát triển hệ thống ngân hàng hoàn thiện và vững mạnh hơn.

## KẾT LUẬN

Trong bối cảnh chuyển đổi số và sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin như hiện nay, Ngân hàng số đã trở thành một phần quan trọng trong đời sống tài chính của tất cả mọi người, đặc biệt là giới trẻ nói chung và thế hệ sinh viên nói riêng. Nghiên cứu về “Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành” đã chỉ ra rằng Ngân hàng số mang lại những lợi ích cho sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành nói riêng và người dùng Ngân hàng số nói chung như: các tiện ích tích hợp vào Ngân hàng số, tiết kiệm thời gian, tiết kiệm chi phí, giao dịch nhanh chóng,... Bên cạnh đó, bài nghiên cứu này cũng chỉ ra các nhân tố làm ảnh hưởng tiêu cực đến ý định sử dụng Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành là các rủi ro trong giao dịch và sự bảo mật thông tin.

Ở Việt Nam hiện nay, một số ngân hàng truyền thống đã triển khai thực hiện mô hình Ngân hàng số và cũng mang lại kết quả khá tích cực. Phát triển Ngân hàng số là một quá trình phát triển từng bước để có thời gian quan sát, theo dõi quá trình sử dụng của KH để có thể biết được những hạn chế mà sửa đổi và phát triển cho phù hợp, đồng thời cũng học hỏi kinh nghiệm phát triển dịch vụ Ngân hàng số trong khu vực và thế giới. Từ bài nghiên cứu này, các tổ chức Ngân hàng số tại Việt Nam cũng có thể tham khảo để phát triển dịch vụ Ngân hàng số đối với các đối tượng sinh viên một cách hiệu quả hơn. Sinh viên là thế hệ trẻ hay còn được gọi là thế hệ Gen Z, họ có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng Ngân hàng số hơn ai hết do được tiếp xúc với công nghệ từ sớm. Việc thế hệ trẻ sử dụng Ngân hàng số sẽ giúp Ngân hàng số cũng có thể giúp Ngân hàng số được lan truyền một cách rộng rãi và nhanh chóng hơn. Tuy nhiên, để khai thác tối đa tiềm năng của Ngân hàng số, cần có sự chú trọng đến việc giáo dục tài chính cho sinh viên và giới trẻ, giúp họ nhận thức rõ hơn về các lợi ích và rủi ro liên quan đến việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Đồng thời, các ngân hàng cũng cần không ngừng cải tiến và cung cấp các dịch vụ phù hợp với nhu cầu và thói quen của nhóm KH trẻ tuổi. Từ đó, các tổ chức Ngân hàng số có thể nhanh chóng tìm ra những ưu và nhược điểm từ những phản hồi của KH mà phát triển Ngân hàng số tại Việt Nam ngày càng lớn mạnh hơn.

## PHỤ LỤC

### PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA SINH VIÊN VỀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẮT THÀNH

Kính chào Quý Anh/Chị và các bạn sinh viên trường Đại học Nguyễn Tất Thành!

Em tên là Nguyễn Thị Kim Thoa, hiện tại em đang là sinh viên năm cuối khoa Tài chính – Kế toán của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành. Rất mong Anh/Chị và các bạn dành một chút thời gian giúp em hoàn thành bảng khảo sát này. Mọi ý kiến của Anh/Chị và các bạn đều vô cùng quý báu đối với bài báo cáo khóa luận tốt nghiệp của em.

Quý Anh/Chị và các bạn chỉ mất từ 5 – 8 phút để hoàn thành bảng khảo sát này. Tất cả các thông tin khảo sát được cam kết bảo mật hoàn toàn.

Chân thành cảm ơn những đóng góp quý báu của quý Anh/Chị và các bạn!

#### PHẦN A. THÔNG TIN SINH VIÊN

1. Giới tính:  Nam  Nữ
2. Cấp bậc sinh viên:  Năm 1  Năm 2  Năm 3  Khác
3. Lĩnh vực học của sinh viên:  
 Tài chính - Kế toán  Quản trị Kinh doanh  Công nghệ thông tin  
 Ngoại ngữ  Luật  Khác
4. Thu nhập trung bình:  
 Dưới 5 triệu  5 - 10 triệu  10 - 20 triệu  Trên 20 triệu
5. Tình trạng sử dụng:  
 Đã từng sử dụng  Đang sử dụng  Chưa từng sử dụng

#### PHẦN B. THÔNG TIN KHẢO SÁT

Mức độ đồng ý theo 5 lựa chọn:

- 1) Hoàn toàn không đồng ý
- 2) Không đồng ý
- 3) Bình thường
- 4) Đồng ý
- 5) Hoàn toàn đồng ý

STT	CÁC CÂU HỎI KHẢO SÁT	MỨC ĐỘ ĐỒNG Ý				
		1	2	3	4	5
<b>TÍNH HỮU ÍCH</b>						
1	Cho phép thực hiện nhiều dịch vụ Ngân hàng trên một ứng dụng của Ngân hàng số (kiểm tra các giao dịch, thanh toán hóa đơn, chuyển khoản, mua sắm, gửi tiết kiệm, vay...)					
2	Tiết kiệm chi phí (Chi phí di chuyển, chi phí giao dịch ...)					
3	Cho phép thực hiện các giao dịch mọi lúc, mọi nơi tiết kiệm thời gian					
4	Các giao dịch được thực hiện một cách nhanh chóng và độ chính xác cao					
<b>TÍNH DỄ SỬ DỤNG</b>						
1	Giao diện bắt mắt, dễ nhìn, dễ dàng tìm kiếm các dịch vụ trên Ngân hàng số					
2	Các thao tác trên các ứng dụng của Ngân hàng số rất đơn giản					
3	Có thể dễ dàng thuần thục sau vài lần thực hiện các giao dịch trên ứng dụng của Ngân hàng số					
4	Quá trình truy cập và sử dụng dịch vụ trên ứng dụng Ngân hàng số khá đơn giản và dễ dàng					
5	Các ứng dụng của Ngân hàng số mang lại cảm giác đơn giản, không cần nỗ lực cũng có thể dễ dàng sử dụng					
<b>CẢM NHẬN RỦI RO</b>						
1	Tôi sợ rủi ro bị đánh cắp thông tin					
2	Tôi lo sợ bị kẻ xấu mạo danh người thân, bạn bè để lừa tôi chuyển tiền					

3	Tôi lo sợ bị kẻ xấu mạo danh các cơ quan Nhà nước hoặc nhân viên Ngân hàng để lừa tôi cung cấp thông tin tài khoản cá nhân để đánh cắp					
4	Tôi sợ bị cài đặt các phần mềm gián điệp thông qua các hình thức lừa đảo tinh vi của kẻ xấu nhằm qua mặt hệ thống bảo mật của Ngân hàng					
<b>ẢNH HƯỞNG XÃ HỘI</b>						
1	Việc bạn bè xung quanh sử dụng làm cho tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số					
2	Việc người thân sử dụng làm cho tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số					
3	Các trang mạng xã hội (Facebook, Tiktok, Instagram...) và phương tiện truyền thông đại chúng giúp tôi biết đến và sử dụng Ngân hàng số					
4	Do tính chất công việc yêu cầu nên tôi sử dụng Ngân hàng số					
5	Việc nhiều người xung quanh sử dụng khiến tôi cũng muốn sử dụng Ngân hàng số					
<b>CHI PHÍ DỊCH VỤ</b>						
1	Chi phí sử dụng Ngân hàng số là khoản chi phí lớn hàng tháng đối với tôi (phí duy trì tài khoản, phí chuyển khoản...)					
2	Tôi phải tốn nhiều chi phí kết nối không dây như Wifi, 4G...					
3	Chi phí mua và cài đặt thiết bị như điện thoại, máy tính... để sử dụng Ngân hàng số là tốn kém					
4	Chi phí sử dụng các ứng dụng của Ngân hàng số cao hơn so với các kênh giao dịch khác như Internet banking, ATM, giao dịch trực tiếp tại quầy ...					
<b>Ý ĐỊNH SỬ DỤNG</b>						

1	Tính hữu ích của Ngân hàng số ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số					
2	Tính dễ sử dụng của Ngân hàng số ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng Ngân hàng số					
3	Mức độ rủi ro mà Ngân hàng số có thể mang lại làm ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng Ngân hàng số					
4	Ảnh hưởng xã hội làm ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng Ngân hàng số					
5	Mức độ chi phí có ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng Ngân hàng số					

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tài liệu tham khảo trong nước

- [1] Hà Nhật Quế My (2022), *Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ứng dụng OCB OMNI của khách hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Tân Bình*, Khóa luận tốt nghiệp – Trường Đại học Nguyễn Tất Thành
- [2] Huỳnh Thu Hiền – Trường Đại học Tài chính – Kế toán (2021), *Phát triển ngân hàng số tại Đông Nam Á và bài học cho Việt Nam*, Bài đăng trên Tạp chí Tài chính kỳ 1 tháng 5/2021
- [3] Nguyễn Hồng Quân (2019), *Các nhân tố tác động đến sự hài lòng chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử: Nghiên cứu tại Ngân hàng Thương mại Tiên Phong*, Bài đăng trên Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế, Số 125 (1/2020)
- [4] Nguyễn Minh Phương & Đinh Văn Thuận (2022), *Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng ngân hàng số Vietcombank*, Bài đăng trên Tạp chí Kinh tế & Phát triển, Số 305 tháng 11/2022
- [5] PGS., TS. Nguyễn Hồng Nga – Trường Đại học Kinh tế - Luật (2023), *Ngân hàng số: Sự thay đổi mô hình trong nền tài chính hiện đại*, Bài đăng trên Tạp chí Ngân hàng, <https://tapchinganhang.gov.vn/ngan-hang-so-su-thay-doi-mo-hinh-trong-nen-tai-chinh-hien-dai.htm>
- [6] Phan Thị Cúc, Vũ Cẩm Nhung & Phan Minh Xuân (2022), *Phát triển ngân hàng số tại Việt Nam – Thực trạng và giải pháp*, Bài đăng trên Tạp chí khoa học và công nghệ - Trường Đại học Bình Dương – Quyển 5, số 4/2022
- [7] ThS. Nguyễn Thị Mỹ Điểm – ThS. Nguyễn Thị Hải – Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (2022), *Thực trạng phát triển các dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam và bài học kinh nghiệm của thế giới*, Bài đăng trên Tạp chí Công Thương, <https://tapchicongthuong.vn/thuc-trang-phat-trien-cac-dich-vu-ngan-hang-so-tai-viet-nam-va-bai-hoc-kinh-nghiem-cua-the-gioi-100916.htm>
- [8] TS. Đào Thị Thương & cộng sự - Trường Đại học Ngoại thương (2023), *Những nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng số của sinh viên*, Bài đăng trên Tạp chí Ngân hàng, <https://tapchinganhang.gov.vn/nhung->

[nhan-to-anh-huong-den-y-dinh-su-dung-dich-vu-ngan-hang-so-cua-sinh-vien.htm](https://thitruongtaichinhliente.vn/phat-trien-ngan-hang-so-o-viet-nam-56289.html)

- [9] TS. Vũ Văn Thực (2024), *Phát triển ngân hàng số tại Việt Nam*, Bài đăng trên Tạp chí Thị trường Tài chính Tiền tệ, <https://thitruongtaichinhliente.vn/phat-trien-ngan-hang-so-o-viet-nam-56289.html>
- [10] Tuấn Phong (2024), *Ba xu hướng của ngân hàng số tại Việt Nam*, Bài đăng trên Báo điện tử Đảng Cộng Sản Việt Nam, <https://dangcongsan.vn/day-manh-cai-cach-tu-phap-va-hoat-dong-tu-phap/tin-tuc/ba-xu-huong-cua-ngan-hang-so-tai-viet-nam-658198.html>

### **Tài liệu tham khảo nước ngoài**

- [1] Ajzen I. (1991), "*The Theory of Planned Behavior*", *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 50, 179-211
- [2] Davis, F.D. (1989), "*Perceived usefulness, perceived ease of use, & user acceptance of information technology*", *MIS Quarterly*, 319-340.
- [3] Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). *Retrieved from User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. Management science*, 35(8), 982-1003.
- [4] Davis Jr, F. D. (1986). *Retrieved from A TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL FOR EMPIRICALLY TESTING NEW END-USER INFORMATION SYSTEMS: THEORY AND RESULTS.*
- [5] Fortes. N & Rita. P. (2016), '*Privacy concerns and online purchasing behaviour: Towards an integrated model*', *European Research on Management and Business Economics*, 22(3), 167-176
- [6] Lee, D., Park, J., & Ahn, J. H. (2001). *Retrieved from on the explanation of factors affecting e-commerce adoption. ICIS 2001 Proceedings*, 14
- [7] Lee, M. C., (2009). *Retrieved from Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. Electronic commerce research and applications*, 8(3), 130-141
- [8] Luarn, P., & Lin, H.H. (2005), '*Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking*', *Computers in Human Behavior*, 21, 873-891

- [9] Peter, J. P., & Ryan, M. J. (1976). *Retrieved from An investigation of perceived risk at the brand level*. Journal of marketing research, 13(2), 184-188.
- [10] Singh. S & Srivastava. R. K. (2020), '*Understanding the intention to use mobile banking by existing online banking customers: an empirical study*', Journal of Financial Services Marketing, Palgrave Macmillan, 25(3), 86-96
- [11] Sripalawat, J., Thongmak, M., & Ngarmyarn, A. (2011), '*M-Banking in Metropolitan Bangkok and a Comparison with other Countries*', Journal of Computer Information Systems, 51, 67 – 76
- [12] Venkatesh V., Morris M.G., Davis G.B., Davis F.D. (2003), *User acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*, MIS Quarterly, vol. 27, no 3. pp. 425-478
- [13] Yu, Chian-Son (2012), '*Factors affecting individuals to adopt mobile banking: Empirical evidence from the utaut model*', Journal of Electronic Commerce Research, 13(2), 104-121

**Tham khảo từ Website của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành**

- [1] <https://ntt.edu.vn/>
- [2] <https://ntt.edu.vn/gioi-thieu-chung/>
- [3] <https://ntt.edu.vn/nhung-cot-moc-phat-trien/>