

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tổng quan

Khi đại dịch COVID-19 bùng nổ trên toàn thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng nó đã trở thành một cuộc bùng phát đại dịch lịch sử có tác động mạnh mẽ đến với nền các kinh tế, chính trị, xã hội của cả thế giới và sự phát triển của các quốc gia. Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 được phát triển nhanh chóng, công nghệ số cũng từ đó mà phát triển vượt bậc. Công nghệ số, kỹ thuật số được áp dụng vào nhiều lĩnh vực, nhiều ngành nghề trong đời sống xã hội. Ngành ngân hàng cũng không nằm ngoài xu thế đó. Việc ứng dụng công nghệ số vào ngân hàng là một bước đột phá mạnh mẽ và tác động rất lớn đến sự tăng trưởng trong việc cung cấp các dịch vụ ngân hàng một cách trực tuyến thông qua ứng dụng trên điện thoại thông minh.

Tại Việt Nam, các ứng dụng Ngân hàng số trên điện thoại thông minh tuy mới ra đời vài năm nay nhưng cũng có những bước phát triển nhanh chóng. Số lượng đăng kí và sử dụng dịch vụ ngân hàng trên ứng dụng Ngân hàng số ngày càng nhiều do nhiều lợi ích mà nó đem lại tiện lợi, có thể sử dụng 24/7 ở mọi lúc, mọi nơi, tiết kiệm thời gian, chi phí,... Tuy nhiên bên cạnh nhiều lợi ích, các ứng dụng Ngân hàng số vẫn còn một số nhân tố có ảnh hưởng tiêu cực đến sự phát triển của nó. Điều này có thể thấy rõ ở thực tế là số lượng giao dịch chưa cao, số khách hàng (KH) đến với các ngân hàng truyền thống để giải quyết các nghiệp vụ ngân hàng cơ bản còn khá nhiều. Tâm lý của người sử dụng hay e ngại về tính an toàn, bảo mật của dịch vụ Ngân hàng số. Đa bộ phận người dân Việt Nam, đặc biệt là ở những vùng nông thôn, chưa được tiếp xúc với công nghệ thông tin nhiều sẽ chưa hiểu rõ về dịch vụ Ngân hàng số nói chung và các ứng dụng trên điện thoại mà ngân hàng cung cấp nói riêng, cũng như chưa thấy được những lợi ích mà nó đem lại. Chính vì vậy, KH luôn có cảm giác phức tạp khi sử dụng và sự phiền phức luôn tồn tại bên trong khách hàng. Cùng với sự phát triển của công nghệ, việc gian lận, lừa đảo thông qua hình thức online cũng phát triển theo. Nhiều trường hợp bị lừa đảo, bị hacker đánh cắp toàn bộ số dư trong tài khoản cũng đã được báo chí và truyền thông đề cập khá nhiều dẫn đến sự lo ngại lớn hơn trong lòng người sử dụng.

Số lượng đăng kí sử dụng tăng lên không chỉ phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ Ngân hàng số mang lại mà còn tùy thuộc vào nhiều yếu tố khác, đáp ứng được thì

hiếu, sở thích của KH như giao diện, màu sắc ứng dụng bắt mắt, tiết kiệm được nhiều khoản phí,... Việc thấu hiểu được các nhân tố làm ảnh hưởng đến ý định sử dụng của KH là yêu cầu bức thiết đối với các tổ chức tài chính, các ngân hàng nhằm đưa ra được các chiến lược truyền thông marketing đúng đắn.

Để hiểu rõ tầm quan trọng của dịch vụ Ngân hàng số đối với đời sống hằng ngày của mọi KH nói chung và đối với sinh viên nói riêng, tác giả đã tiến hành khảo sát sinh viên tại trường ĐH Nguyễn Tất Thành (là đại diện cho thế hệ sinh viên, thế hệ trẻ Gen Z). Trong đề tài này chủ yếu tập trung vào cơ sở lý thuyết và hành vi sử dụng cũng làm nền tảng cơ sở cho việc nghiên cứu đề tài. Sau quá trình thu thập thông tin và phân tích dữ liệu sơ cấp, tác giả sẽ đưa ra một số kiến nghị, giải pháp của cá nhân trong việc phát triển dịch vụ Ngân hàng số.

2. Lý do chọn đề tài

Trên thực tế, sự phổ biến của điện thoại di động và mạng Internet đã đi vào đời sống hằng ngày của người dân Việt Nam. Nhưng chỉ có những ứng dụng giải trí trên điện thoại đã có từ rất lâu đời mới được sử dụng nhiều, các ứng dụng hữu ích tích hợp công nghệ trên điện thoại như Ngân hàng số vẫn chưa được phổ biến ở mọi lứa tuổi, mọi đối tượng người dùng. Để ứng dụng dịch vụ Ngân hàng số được phát triển phổ biến hơn, đối tượng đầu tiên phải nhắm đến là thế hệ Gen Z là thế hệ trẻ sinh ra từ khoảng năm 1997 đến năm 2012 (cũng có thông tin khác cho rằng thế hệ Gen Z được sinh ra từ khoảng năm 1995 đến năm 2010), các học sinh, sinh viên. Họ là thế hệ được tiếp xúc với công nghệ từ rất sớm nên việc tiếp cận với họ cũng sẽ dễ dàng hơn. Nhiều nghiên cứu trước đây đã có đề cập đến các nhân tố ảnh hưởng đến KH khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số. Nhưng vẫn còn khá ít nghiên cứu tập trung vào nghiên cứu đối tượng sinh viên. Sinh viên là đối tượng thuộc thế hệ trẻ - thế hệ Gen Z, mà ở họ việc nắm bắt công nghệ thông tin và sử dụng nó một cách khá nhanh chóng và dễ dàng. Họ có thể học tập những công nghệ mới, những ứng dụng mới một cách nhuần nhuyễn từ đó họ có thể truyền đạt cho người thân và bạn bè xung quanh một cách dễ dàng hơn và thuyết phục hơn.

Trường ĐH Nguyễn Tất Thành là trường ĐH ứng dụng đa ngành đa lĩnh vực, đáp ứng nhu cầu giáo dục ĐH đại chúng thông qua việc tạo lập một môi trường học tập tích cực và trải nghiệm thực tiễn cho sinh viên, trang bị cho người học năng lực

tự học tinh thần sáng tạo khởi nghiệp với cộng đồng hội nhập với khu vực toàn cầu. Chính vì thế, sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành khá năng động, sáng tạo và vô cùng nhạy bén với công nghệ. Có thể nói sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành sẽ là đại diện cho thế hệ sinh viên, thế hệ trẻ Gen Z là đối tượng phù hợp nhất để có thể nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số. Việc đề xuất một nghiên cứu xét từ góc độ các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số đối với sinh viên là vô cùng cần thiết và phù hợp với thực tế. Nghiên cứu này có thể đóng góp một phần nhỏ cho các nhà quản trị ngân hàng hiểu được hành vi sử dụng của thế hệ trẻ nói riêng và đại đa số KH nói chung, từ đó giúp họ có những chiến lược phù hợp để phát triển Ngân hàng số. Ngoài ra, kết quả nghiên cứu còn đáp ứng một trong các mục tiêu của kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử của Chính phủ Việt Nam, tiến tới việc hạn chế sử dụng tiền mặt khi mua sắm và tiêu dùng của người dân.

Từ những lý do trên, tác giả đã lựa chọn đề tài: “CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG SỐ CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH”.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu của bài nghiên cứu này nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của KH là sinh viên tại trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Đo lường được các nhân tố và đánh giá mức độ ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành. Đưa ra các kiến nghị nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ Ngân hàng số để có thể đáp ứng nhiều hơn nhu cầu KH đặc biệt là các KH thuộc thế hệ GenZ như học sinh, sinh viên,... Đề ra các giải pháp nhằm thu hút sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành sử dụng dịch vụ Ngân hàng số nhiều hơn.

4. Đối tượng và thời gian

Đối tượng nghiên cứu: Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng số của sinh viên trường Đại học Nguyễn Tất Thành

Thời gian lấy mẫu khảo sát: Trong khoảng thời gian 1 tháng kể từ 28/06/2024 – 31/07/2024

5. Phạm vi và phương pháp nghiên cứu

Phạm vi nghiên cứu: Sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành

Phương pháp nghiên cứu:

- Nghiên cứu sử dụng nguồn dữ liệu sơ cấp được thu thập từ bảng câu hỏi khảo sát (Khảo sát bằng phiếu khảo sát và công cụ Google Drive)

- Dựa trên số liệu đã khảo sát được, tác giả sẽ tiến hành phân tích dữ liệu dựa trên phần mềm thống kê SPSS 20

- Bài nghiên cứu này được thực hiện theo phương pháp định tính, định lượng, dựa vào ý kiến của các bài nghiên cứu trước và tổng hợp thông tin thị trường để có kết luận chính xác hơn về vấn đề nghiên cứu.

6. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung chính của báo cáo gồm 3 chương như sau:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số
- Chương 2: Thực trạng về ý định sử dụng Ngân hàng số của sinh viên tại trường ĐH Nguyễn Tất Thành
- Chương 3: Giải pháp nhằm thu hút sinh viên trường ĐH Nguyễn Tất Thành sử dụng dịch vụ Ngân hàng số