

LỜI MỞ ĐẦU

1) Lý do chọn đề tài:

Từ những năm trước, sự bùng phát của đại dịch Covid- 19 đã tác động mạnh mẽ đến toàn diện các mặt của đời sống kinh tế- xã hội ở nước ta, đặc biệt là trong lĩnh vực Tài chính Ngân hàng. Trong hoàn cảnh đó, việc chuyển đổi từ ngân hàng truyền thống sang Ngân hàng số đã trở thành một nhu cầu tất yếu đối với mọi người. Đồng thời, sự bùng nổ công nghệ kỹ thuật số, sự bùng nổ của các loại điện thoại thông minh cùng với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ viễn thông trong những năm gần đây cũng góp phần khẳng định việc cung cấp các dịch vụ Ngân hàng số là một bước đi đúng đắn và là chiến lược phát triển của các ngân hàng hiện nay.

Việc chuyển đổi số là cơ hội nhưng đồng thời cũng là thách thức lớn đối với các ngân hàng bởi khi xu hướng sử dụng các kênh số trong dịch vụ ngân hàng ngày càng tăng lên đồng nghĩa với việc ngân hàng phải luôn nâng cao trải nghiệm khách hàng để thu hút và không ngừng đổi mới để đáp ứng nhu cầu sử dụng của họ. Việc phân tích đánh giá được các nhân tố tác động đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số của các khách hàng sẽ giúp ngân hàng đưa ra những biện pháp nâng cao trải nghiệm khách hàng, tăng sự trung thành của khách hàng và gia tăng cạnh tranh, tăng doanh số và lợi nhuận.

Vì vậy, đề tài của khóa luận tốt nghiệp của em là “Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số ACB One của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Chi nhánh Hòa Hưng”.

2) Mục tiêu nghiên cứu: Đo lường và phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số ACB One của khách hàng cá nhân, trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao ý định sử dụng Ngân hàng số của họ.

3) Câu hỏi nghiên cứu:

Thông qua mục tiêu nghiên cứu trên, có 3 câu hỏi nghiên cứu được đặt ra như sau:

1. Thực trạng sử dụng dịch vụ ngân hàng số của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Chi nhánh Hòa Hưng hiện nay ra sao?
2. Các nhân tố nào ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số ACB One của khách hàng cá nhân và mức độ ảnh hưởng của chúng như thế nào?
3. Đây là giải pháp nhằm nâng cao ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số ACB One của khách hàng cá nhân trong thời gian tới?

4) Đối tượng nghiên cứu: Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số ACB One của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Chi nhánh Hòa Hưng.

5) Phạm vi nghiên cứu của đề tài:

Phạm vi không gian: tại khu vực chi nhánh Hòa Hưng thuộc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu.

Phạm vi về thời gian: Thời gian tiến hành khảo sát các khách hàng đến giao dịch tại ngân hàng lần đầu là từ ngày 25/04/2024 đến ngày 25/05/2024 và khảo sát bổ sung lần 2 vào ngày 25-26/07/2024.

6) Phương pháp nghiên cứu:

Để thực hiện nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng khi sử dụng dịch vụ Ngân hàng số, tiến hành thu thập dữ liệu từ khảo sát từ 226 khách hàng đã và đang sử dụng các dịch vụ Ngân hàng số ACB One đến giao dịch tại ngân hàng. Số phiếu thu về hợp lệ là 219 để làm dữ liệu nghiên cứu.

Các biến độc lập và phụ thuộc trong mô hình được đo lường bằng thang đo Likert 5 cấp độ để xác định ý kiến của người được hỏi với sự lựa chọn từ 1-5 theo mức độ tăng dần như sau: 1- Rất không đồng ý, 2- Không đồng ý, 3- Bình thường, 4- Đồng ý, 5- Hoàn toàn đồng ý.

Các mẫu hợp lệ sau khi thu về sẽ được tiến hành xử lý dữ liệu bằng phần mềm SPSS để phân tích.

7) Bố cục bài viết gồm có 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

Chương 2: Thực trạng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số và các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số ACB One

Chương 3: Kết luận và giải pháp nâng cao ý định sử dụng dịch vụ Ngân hàng số ACB One đối với khách hàng cá nhân