

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt của thị trường ngân hàng, việc ứng dụng công nghệ thông tin để phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử (NHĐT) đã trở thành xu hướng tất yếu. “Các khái niệm như giao dịch trực tuyến, thanh toán điện tử đã trở nên quen thuộc và được khách hàng ưa chuộng. NHĐT mang lại nhiều lợi ích vượt trội như: tiết kiệm thời gian, chi phí, tăng tính minh bạch và an toàn trong giao dịch. Sự phát triển vượt bậc của công nghệ thông tin đã tạo nên cuộc cách mạng trong ngành ngân hàng. Các dịch vụ ngân hàng điện tử (NHĐT), giao dịch và thanh toán trực tuyến ngày càng trở nên phổ biến và là yếu tố cạnh tranh quan trọng của các ngân hàng.” (Đào Kim Ngân, 2022). Trong bối cảnh hội nhập quốc tế, việc chuyển đổi số trong ngành ngân hàng là điều tất yếu. NHĐT mang đến nhiều lợi ích như: tiết kiệm thời gian, chi phí, tăng tính minh bạch và an toàn cho khách hàng, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế. NHĐT không chỉ là một kênh giao dịch mà còn là một công cụ kinh doanh toàn diện, giúp ngân hàng gia tăng doanh thu, mở rộng phạm vi phục vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Nhờ đó, ngân hàng có thể cạnh tranh hiệu quả trong thị trường ngày càng sôi động. Đồng thời, NHĐT cũng là công cụ cạnh tranh chiến lược, cống hiến hết mình cho các ngân hàng trong môi trường kinh doanh đầy thách thức. Hiểu được tầm quan trọng của việc đi lên của dịch vụ NHĐT, nhằm cam kết sự phát triển bền vững của ngân hàng Quân đội – Chi nhánh Quận 12 trong môi trường cạnh tranh hiện nay, em có chọn đề tài: “Thực trạng và giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại MB Bank- chi nhánh quận 12” làm đề tài báo cáo khóa luận của mình.

2. Mục đích nghiên cứu

Phân tích thực trạng và đưa ra giải pháp phát triển dịch vụ NHĐT nhằm đẩy mạnh hoạt động nâng cao hiệu quả cho ngân hàng phát triển giảm thiểu rủi ro, cân bằng lợi nhuận và an toàn.

3. Phạm vi và đối tượng

- Đối tượng: Mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử và ý định tiếp tục sử dụng ngân hàng điện tử.

- Phạm vi : Nghiên cứu thứ cấp dữ liệu từ KHCN có sử dụng dịch vụ ngân hàng MBB trên địa bàn TP.HCM.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này đã áp dụng phương pháp nghiên cứu định tính để phân tích sâu vào các vấn đề, kết hợp với phương pháp so sánh, đối chiếu để tìm ra điểm tương đồng và khác biệt giữa các đối tượng nghiên cứu, Sử dụng mô hình Parasunaman. Bên cạnh đó, phương pháp phân tích và tổng hợp đã được sử dụng để xử lý và rút ra kết luận từ dữ liệu thu thập được. Để đảm bảo tính khoa học và khách quan, nghiên cứu còn dựa trên phương pháp nghiên cứu tài liệu, thu thập thông tin từ các nguồn tài liệu đáng tin cậy, bao gồm cả số liệu thống kê, nhằm xây dựng cơ sở lý thuyết vững chắc cho việc phân tích.

Nghiên cứu cũng đã áp dụng phương pháp nghiên cứu định lượng là Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha.

5. Kết cấu báo cáo

Ngoài phần Mở đầu và Kết luận, Khóa luận tốt nghiệp gồm 3 chương :

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng TMCP quân đội - chi nhánh quận 12.

Chương 3: Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Quân đội Việt Nam- Chi nhánh Quận 12.