

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
NHẬN XÉT (CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN).....	ii
NHẬN XÉT (CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN).....	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	vi
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	vii
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	viii
KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	ix
LỜI MỞ ĐẦU	x
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	1
1.1 Cơ sở lý thuyết về Ngân hàng số.....	1
1.1.1 Khái niệm	1
1.1.2 Đặc điểm.....	1
1.1.3 Các loại dịch vụ.....	2
1.1.4 Lợi ích	2
1.1.4.1 Đối với toàn bộ nền kinh tế	2
1.1.4.2 Đối với ngân hàng.....	3
1.1.4.3 Đối với khách hàng	3
1.2 Các mô hình lý thuyết liên quan	4
1.2.1 Lý thuyết hành động hợp lý (Theory of Reasoned Action -TRA).....	4
1.2.2 Lý thuyết hành vi có kế hoạch (Theory of Planned Behavior - TPB).....	5
1.2.3 Lý thuyết chấp nhận công nghệ (Technology Acceptance Model - TAM)....	6
1.2.4 Mô hình chấp nhận công nghệ mở rộng (Extended Technology Acceptance Model - TAM2).....	6
1.2.5 Mô hình hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology - UTAUT).....	8
1.3 Tổng quan các nghiên cứu trước.....	9
1.4 Mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	11
1.5 Phương pháp nghiên cứu	16
1.5.1 Quy trình nghiên cứu.....	16
1.5.2 Phương pháp chọn mẫu	16
1.5.3 Phương pháp đo lường các biến nghiên cứu.....	16
1.5.4 Phương pháp phân tích số liệu.....	17
1.5.4.1 Phương pháp thống kê mô tả.....	17
1.5.4.2 Kiểm định Cronbach's Alpha	17

1.5.4.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	18
1.5.4.4 Phân tích tương quan.....	18
1.5.4.5 Phân tích hồi quy tuyến tính bội.....	19
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.....	21
2.1 Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu.....	21
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	21
2.1.2 Ngành nghề kinh doanh.....	23
2.1.3 Tầm nhìn và sứ mệnh.....	23
2.1.4 Nền tảng giá trị cốt lõi.....	23
2.1.5 Thành tựu.....	24
2.2 Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu- Chi nhánh Hòa Hưng.....	24
2.2.1 Cơ cấu tổ chức.....	25
2.2.2 Chức năng các phòng ban.....	26
2.3 Thực trạng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số những năm gần đây.....	27
2.3.1 Thực trạng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số tại Việt Nam.....	27
2.3.2 Thực trạng sử dụng dịch vụ Ngân hàng số ACB One của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu.....	29
2.4 Kết quả nghiên cứu.....	31
2.4.1 Thống kê nhân khẩu học của mẫu nghiên cứu.....	31
2.4.2 Kiểm định độ tin cậy thang đo (Cronbach's Alpha).....	32
2.4.3 Phân tích nhân tố khám phá.....	32
2.4.4 Kiểm định độ tin cậy thang đo (lần 2).....	35
2.4.5 Ma trận tương quan.....	36
2.4.6 Mô hình hồi quy.....	37
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.....	42
3.1 Kết luận.....	42
3.2 Các giải pháp đề xuất.....	42
3.2.1 Giải pháp về gia tăng Ảnh hưởng xã hội.....	42
3.2.2 Giải pháp về gia tăng Nhận thức an toàn.....	44
3.2.3 Giải pháp về gia tăng sự tín nhiệm đối với nhân tố Nhận thức rủi ro.....	45
3.3 Hạn chế và định hướng cho nghiên cứu tiếp theo.....	46
PHỤ LỤC.....	1
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng	Trang
Bảng 1.1: Tổng quan các nghiên cứu trước.....	9
Bảng 1.2: Các yếu tố nghiên cứu.....	14
Bảng 2.1: Thống kê mẫu nghiên cứu.....	31
Bảng 2.2: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha.....	32
Bảng 2.3: Phân tích nhân tố khám phá.....	32
Bảng 2.4: Bảng ma trận xoay (lần 1).....	33
Bảng 2.5: Bảng ma trận xoay (lần 2).....	34
Bảng 2.6: Kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha (lần 2).....	35
Bảng 2.7: Thang đo sau khi loại biến.....	36
Bảng 2.8: Bảng ma trận tương quan.....	36
Bảng 2.9: Bảng Variables Entered/Removed.....	37
Bảng 2.10: Bảng Coefficients.....	38
Bảng 2.11: Bảng Model Summary.....	39
Bảng 2.12: Bảng Anova.....	40

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ **Trang**

Sơ đồ 1.1: Quy trình nghiên cứu 16

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức chi nhánh Hòa Hưng- Ngân hàng Á Châu 25

Biểu đồ **Trang**

Biểu đồ 2.1: Cơ cấu thực hiện giao dịch của Ngân hàng ACB năm 2022 30

Biểu đồ 2.2: Cơ cấu thực hiện giao dịch của Ngân hàng ACB năm 2023 30

Biểu đồ 3.1: Giá trị trung bình của nhóm nhân tố Ảnh hưởng xã hội 42

Biểu đồ 3.2: Giá trị trung bình của nhóm nhân tố Nhận thức an toàn 44

Biểu đồ 3.3: Giá trị trung bình của nhóm nhân tố Nhận thức rủi ro 45

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình	Trang
Hình 1.1: Mô hình lý thuyết hành động hợp lý (TRA).....	5
Hình 1.2: Mô hình lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB).....	5
Hình 1.3: Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM)	6
Hình 1.4: Mô hình chấp nhận công nghệ mở rộng (TAM2)	7
Hình 1.5: Mô hình hợp nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT)	8
Hình 1.6: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	11
Hình 2.1: Logo Ngân hàng ACB.....	21
Hình 2.2: Biểu đồ Histogram.....	40
Hình 2.3: Biểu đồ Normal Q-Q Plot.....	41

KÍ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
AI	Artificial Intelligence
API	Application Programming Interface
ATM	Automated Teller Machine
eKYC	Electronic Know Your Customer
MLR	Multiple Linear Regression
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng Thương mại
POS	Point of Sale
QR code	Quick response code
SLR	Simple Linear Regression
TAM	Technology Acceptance Model
TAM2	Extended Technology Acceptance Model
TCTD	Tổ chức Tín dụng
TMCP	Thương mại Cổ phần
TPB	Theory of Planned Behavior
TRA	Theory of Reasoned Action
UTAUT	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
YDSDDV	Ý định sử dụng dịch vụ