

TÓM TẮT

Nghiên cứu này có 2 mục tiêu chính là: (1) Phân tích các nhân tố tác động đến ý định sử dụng hình thức thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân, (2) Đề xuất những kiến nghị, đề xuất những giải pháp phát triển thanh toán qua máy POS trên địa bàn thành phố Huế. Nghiên cứu được tiến hành qua 2 giai đoạn là nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu định tính xác định được 7 yếu tố tác động đến ý định sử dụng thanh toán qua máy POS gồm: (1) Nhận thức về hiệu ích, (2) Nhận thức về thuận tiện, (3) Nhận thức tính dễ sử dụng, (4) Ảnh hưởng xã hội, (5) Chi phí sử dụng, (6) Cảm nhận sự thích thú, (7) Nhận thức rủi ro khi sử dụng. Ngoài ra mô hình cũng sẽ được xem xét sự ảnh hưởng đến ý định sử dụng của 3 biến nhân khẩu là: giới tính, thu nhập và tuổi tác.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua bảng câu hỏi khảo sát, với số lượng phiếu là 181. Các phiếu thu thập được đưa vào phân tích dữ liệu bằng SPSS 22.0 qua đó thang đo được đánh giá độ tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả phân tích cho thấy không có gì thay đổi về các thành phần khảo sát, với giả thuyết 7 biến giải thích với 34 biến quan sát như ban đầu. Các kiểm định cho thấy thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy, phù hợp sai trích, độ giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Kết quả phân tích hồi quy đa biến trên 7 thành phần của ý định sử dụng thanh toán qua máy POS có kết quả như sau: Nhận thức về thuận tiện có tác động mạnh nhất ($\beta = 0.241$). Các yếu tố còn lại tác động yếu hơn như: Ảnh hưởng xã hội ($\beta = 0.168$), Nhận thức tính dễ sử dụng ($\beta = 0.141$), Nhận thức về hiệu ích ($\beta = 0.139$) và Cảm nhận sự thích thú ($\beta = 0.130$). Yếu tố Rủi ro khi sử dụng và Chi phí sử dụng có tác động ngược, làm suy giảm ý định sử dụng thanh toán qua máy POS lần lượt là ($\beta = -0.178$ và $\beta = -0.159$). Số liệu beta các yếu tố trong phương trình hồi quy cho thấy đổi hướng quan tâm nhiều nhất đến sự thuận tiện khi sử dụng thanh toán qua máy POS và ngược lại nhiều nhất đổi với những rủi ro và chi phí khi sử dụng dịch vụ. Điều này hoàn toàn phù hợp với tâm lý người tiêu dùng khi lựa chọn phương thức thanh toán trực tiếp có lợi cho bản thân trong hoạt động giao dịch hàng ngày.

LỜI CẢM ƠN

Được sự phân công của quý thầy cô khoa Tài chính – Ngân hàng, Trường Đại Học Kinh tế Huế, sau gần ba tháng thực tập em đã hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp **“Nghiên cứu ý định thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Huế”**.

Đã hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này, ngoài sự nỗ lực học hỏi của bản thân còn có sự hướng dẫn tận tình của thầy cô, cô chú, anh chị tại Ngân hàng TMCP Bắc Á, các doanh nghiệp, tổ chức, đơn vị chấp nhận thanh toán.

Em chân thành cảm ơn cô giáo – ThS. Nguyễn Hồ Phương Thảo, người đã hướng dẫn cho em trong suốt thời gian thực tập. Mặc dù cô còn có công tác giảng dạy tại trường song vẫn tận tình chỉ dẫn em, định hướng đi cho em, để em hoàn thành tốt đồ tài. Một lần nữa em chân thành cảm ơn cô.

Xin cảm ơn tất cả các bạn bè, thầy viên, ngân hàng, doanh nghiệp, đơn vị chấp nhận thanh toán đã hỗ trợ, giúp đỡ em trong suốt thời gian qua. Tất cả các mối người đều nhiệt tình giúp đỡ, đặc biệt là cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP Bắc Á dành thời gian để hướng dẫn, chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm rất nhiệt tình.

Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, công nhân viên tại các ngân hàng, tổ chức, doanh nghiệp để báo cáo này được hoàn thiện hơn. Một lần nữa xin gửi đến thầy cô, bạn bè cùng các cô chú, anh chị tại Ngân hàng TMCP Bắc Á lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất!

Huế, ngày 07, tháng 01, năm 2019



MỤC LỤC

TÓM TẮT	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VÀ CHỈ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC HÌNH	vii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH SÁCH CÁC BẢNG	ix
Phần 1: ĐẶT VẤN ĐỀ	1
1. Tính cấp thiết:	1
2. Mục tiêu nghiên cứu:	2
3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu:	2
4. Phương pháp nghiên cứu:	3
5. Kết cấu đề tài:	9
Phần 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	10
Chương 1: TỔNG QUAN VỀ HÌNH THỨC THANH TOÁN QUA MÁY POS VÀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH THANH TOÁN QUA MÁY POS CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN	10
1.1. Cơ sở lý luận về thanh toán	10
1.2. Tổng quan về hình thức thanh toán qua máy POS	11
1.2.1. Khái niệm về máy POS	11
1.2.2. Các chức năng tham gia trong hoạt động thanh toán qua máy POS	12

1.2.3. Quy trình thanh toán qua máy POS	13
1.2.4. Rủi ro trong hoạt động thanh toán qua máy POS.....	14
1.2.5. Lợi ích của hoạt động thanh toán qua máy POS	16
1.3. Thiết kế mô hình nghiên cứu	19
1.3.1. Mô hình nghiên cứu ý định sử dụng dịch vụ	19
1.3.2. Tầm quan các công trình nghiên cứu có liên quan đến ý định thanh toán qua máy POS.....	25
1.3.3. Mô hình nghiên cứu của đề tài.....	27
Chương 2: Ý ĐỊNH THANH TOÁN QUA MÁY POS CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TRÊN ĐÀ BÀN THÀNH PHỐ HUẾ	34
2.1. Thực trạng thanh toán qua máy POS trên địa bàn Thành phố Huế	34
2.1.1. Hoạt động phát hành thẻ	34
2.1.2. Các sở hữu thẻ ngân hàng và hoạt động thanh toán qua máy POS	35
2.1.3. Doanh số thanh toán qua máy POS	36
2.2. Nhân tố ảnh hưởng đến ý định thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân trên địa bàn Thành phố Huế	37
2.2.1. Mô hình mẫu để kiểm tra	37
2.2.2. Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha của các biến.....	47
2.2.3. Phân tích nhân tố	49
2.2.4. Phân tích hồi quy	53
2.3. Đánh giá chung về hoạt động thanh toán qua máy POS trên địa bàn Thành phố Huế	59
2.3.1. Thành công.....	59
2.3.2. Hạn chế	61

Chương 3: GIỚI PHÁP GIA TĂNG HÌNH THỨC THANH TOÁN QUA MÁY POS CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HUẾ .	63
3.1. Giới pháp hạn chế rủi ro trong hoạt động thanh toán qua máy POS.....	65
3.2. Giới pháp nhóm hợp lý hóa chi phí số động trong hoạt động thanh toán qua máy POS	68
3.3. Một số giới pháp nhóm tăng ý định thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Huế	68
Phần 3: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	73
1. Kết luận	73
1.1. Thành công của nghiên cứu	73
1.1.1. Thành công lý thuyết	73
1.1.2. Thành công thực tiễn.....	74
1.2. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo.....	75
2. Kiến nghị.....	75
2.1. Kiến nghị NHNN Việt Nam.....	75
2.2. Kiến nghị NHNN tại thành phố Huế	76
2.3. Kiến nghị các NHTM trên địa bàn thành phố Huế	77
TÀI LIỆU THAM KHẢO	79
PHỤ LỤC	81

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT

ATM: Automated Teller Machine

POS: Point of Sales

NHNN: Ngân hàng Nhà nước

NHTM: Ngân hàng Thương mại

TMCP: Thương mại cổ phần

ĐVCNT: Đơn vị chấp nhận thanh toán

KHCN: Khách hàng cá nhân

TTKDTM: Thanh toán không dùng tiền mặt

EFA: Exploratory Factor Analysis – Phân tích nhân tố khám phá

KMO: Hệ số Kaiser – Mayer – Olkin

DANH MỤC CÁC HÌNH

Sơ đồ 1.1:	Sơ đồ quá trình nghiên cứu	3
Sơ đồ 2.1:	Quy trình thanh toán thẻ qua máy POS.....	13
Hình 1.1:	Thuyết hành động hợp lý TRA (Ajzen và Fishbein, 1975)	20
Hình 1.2:	Thuyết nhận thức phản ứng PRT (Bauer, 1960)	21
Hình 1.3:	Mô hình chấp nhận công nghệ TAM (Davis, 1986)	21
Hình 1.4:	Mô hình chấp nhận thói quen mới điện tử E-CAM (Joongho Ahn, Jinsoo Park, Dongwon Lee, 2001)	22
Hình 1.5:	Mô hình chấp nhận công nghệ hợp nhất UTAUT	23
Hình 1.6:	Mô hình nghiên cứu đề xuất	28
Sơ đồ 3.1:	Hệ số Beta chuẩn hóa các biến nhân tố	64

DANH MỤC BÍ U Đ

Bí u đ 2.1:	Th ng kê m u theo gi i tính	39
Bí u đ 2.2:	Th ng kê m u theo nhóm tu i	40
Bí u đ 2.3:	Th ng kê m u theo thu nh p.....	40
Bí u đ 2.4:	Th ng kê khách hàng bi t đ n d ch v thanh toán qua máy POS.....	41
Bí u đ 2.5:	Th ng kê h n m c thanh toán trung bình cu khách hàng	43
Bí u đ 2.6:	Th ng kê m c đ r i ro g p ph i	45
Bí u đ 2.7:	Th ng kê t n th t g p ph i.....	45
Bí u đ 2.8:	M i liên h gi a Th i gian và T n su t s đ ng	47

DANH SÁCH CÁC BIỂU BẢNG

Bảng 1.1:	Thang đo lường Nhận thức sự hữu ích	28
Bảng 1.2:	Thang đo lường Nhận thức sự thuận tiện.....	29
Bảng 1.3:	Thang đo lường Nhận thức tính dễ sử dụng.....	30
Bảng 1.4:	Thang đo lường Nhận thức xã hội.....	31
Bảng 1.5:	Thang đo lường Chi phí sử dụng	31
Bảng 1.6:	Thang đo lường Cảm nhận sự thích thú.....	32
Bảng 1.7:	Thang đo lường Nhận thức rủi ro khi sử dụng.....	32
Bảng 1.8:	Thang đo lường Ý định sử dụng dịch vụ	33
Bảng 2.1:	Hoạt động phát hành thẻ trên địa bàn Thành phố Huế	34
Bảng 2.2:	Cơ sở hạ tầng phục vụ hoạt động thanh toán qua máy POS	35
Bảng 2.3:	Doanh số thanh toán qua máy POS (đơn vị: triệu đồng)	36
Bảng 2.4:	Thống kê lý do khách hàng chấp nhận sử dụng thẻ Ngân hàng	37
Bảng 2.5:	Thống kê lý do khách hàng chấp nhận thanh toán qua máy POS.....	38
Bảng 2.6:	Thống kê thời gian đã sử dụng của khách hàng.....	42
Bảng 2.7:	Thống kê số lần sử dụng dịch vụ trong 1 tháng	44
Bảng 2.9:	Bảng hệ số KMO của các biến giải thích.....	50
Bảng 2.10:	Bảng hệ số KMO của biến Ý định sử dụng	50
Bảng 2.11:	Ma trận xoay nhân tố của các biến giải thích.....	51
Bảng 2.12:	Ma trận xoay nhân tố của Ý định sử dụng	52
Bảng 2.13:	Bảng tóm tắt giải thuyết trong mô hình nghiên cứu.....	53
Bảng 2.14:	Bảng hệ số Pearson Correlations	54
Bảng 2.15:	Bảng tóm tắt mô hình.....	56
Bảng 2.16:	Bảng ANOVA.....	56

Bảng 2.17:	Bảng hệ số hồi quy.....	57
------------	-------------------------	----

Tài Liệu.VN

Trường Đại học Kinh tế Huế

Phần 1: Đề TV NĐ

1. Tính cấp thiết:

Ngày nay xu hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa ngày càng được đẩy mạnh và dần hoàn thiện. Cùng với xu hướng Công nghiệp 4.0 đang từng bước được áp dụng tới các nước phát triển và các nước đang phát triển. Theo đó, việc sử dụng công nghệ điện tử hiện đại, trang thiết bị tân tiến là nhu cầu thiết yếu của mọi người. Trong hoạt động kinh doanh, việc sử dụng tiền mặt, giấy bút để hạch toán và xử lý giao dịch xem ra không còn là một công cụ hữu hiệu để giúp chúng ta bắt nhịp với những tiến bộ công nghệ nữa.

Điển hình tại khu vực Đông Nam Á, quốc gia phát triển Singapo vào tháng 10 năm 2018 vừa cho ra đời chuỗi siêu thị Habitat by honestbee, siêu thị đầu tiên, nơi khách hàng quét, thanh toán hàng hóa thông qua điện thoại thông minh với sự trợ giúp của robot. Không cần xếp hàng và chờ đợi thanh toán, tiết kiệm thời gian hiện mà không cần tiền mặt. Mô hình kinh doanh này không chỉ đem lại sự tiện lợi, nhanh chóng và tiết kiệm chi phí thời gian cho khách hàng nó còn góp phần đẩy mạnh doanh thu cho cửa hàng khi bớt được một phần rất lớn chi phí thuê nhân viên thanh toán. Đây là xu hướng phát triển mới mà những điểm năng, đáp ứng nhu cầu thanh toán đa dạng của khách hàng.

Việt Nam mặc dù được đánh giá là một thị trường còn rất nhiều cơ hội song việc khai thác cũng không dễ dàng. Trong những nhóm hiện đại hóa hệ thống ngân hàng, việc hiện chế độ thanh toán không dùng tiền mặt của Nhà nước và Chính phủ, hơn 10 năm qua các ngân hàng không ngừng đầu tư thiết bị, công nghệ và phát triển hệ thống thanh toán điện tử trong đó chủ yếu là hệ thống ATM, POS. Tuy nhiên, hệ thống thanh toán POS của thu được kết quả mong muốn. Trên địa bàn thành phố Huế, tính đến tháng 3/2018 có 238 máy ATM đang hoạt động với 946,000 thẻ đang lưu hành, toàn tỉnh có 1,303 máy POS được duy trì kết nối hoạt động. Song việc chấp nhận sử dụng máy POS để thanh toán vẫn còn rất hạn chế.

Trên cơ sở thực trạng đó, tôi lựa chọn đề tài “**Nghiên cứu về ý định thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân trên địa bàn Thành phố Huế**”. Qua việc phân tích thực trạng sử dụng máy POS của khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Huế và tìm hiểu các nhân tố tác động đến ý định sử dụng hình thức thanh toán này tôi đã tìm ra giải pháp phát triển thanh toán qua máy POS trên địa bàn thành phố Huế nói riêng và tại Việt Nam nói chung.

2. Mục tiêu nghiên cứu:

2.1. Mục tiêu tổng quát:

Mục tiêu tổng quát của đề tài là phân tích các nhân tố tác động đến ý định sử dụng hình thức thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân để từ đó tìm ra giải pháp phát triển thanh toán qua máy POS trên địa bàn thành phố Huế.

2.2. Mục tiêu cụ thể:

- Tìm hiểu cơ sở lý luận và hoạt động thanh toán qua máy POS và nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng thanh toán qua máy POS.
- Phân tích thực trạng thanh toán qua máy POS tại địa bàn thành phố Huế. Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng máy POS của khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Huế.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Huế.

3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu:

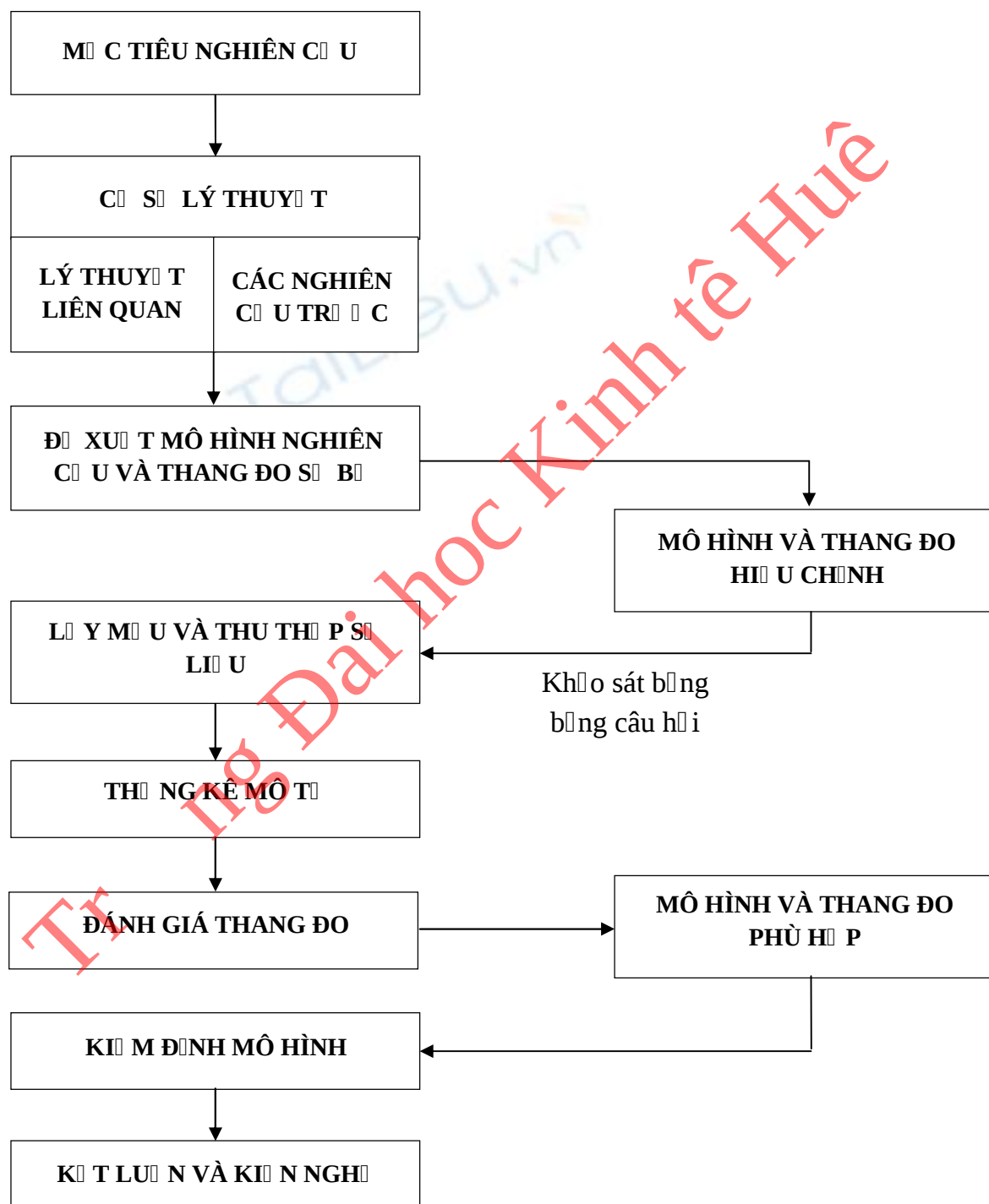
• Đối tượng nghiên cứu: Ý định thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân tại các điểm bán hàng trên địa bàn thành phố Huế.

• Phạm vi nghiên cứu:

- Phạm vi không gian: Các điểm bán hàng có áp dụng hình thức thanh toán qua máy POS trên địa bàn thành phố Huế.

- Phạm vi thời gian: Dữ liệu báo tính cập nhật của dữ liệu các dữ liệu thu thập trong phạm vi thời gian từ năm 2015 đến năm 2018. Các dữ liệu số cập nhật thu thập trong vòng 3 tháng (từ tháng 10/2018 đến tháng 12/2018).

4. Phương pháp nghiên cứu:



Sơ đồ 1.1: Sơ đồ quá trình nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu:

- Dữ liệu thứ cấp: Các dữ liệu thứ cấp được xác định thông qua phương pháp thống kê và phân tích. Trên cơ sở nghiên cứu và lý thuyết có trước và nghiên cứu dữ liệu thu thập được từ NHNN.

- Dữ liệu sơ cấp: Dữ liệu sơ cấp được xác định thông qua số kết hợp của phương pháp quan sát, phỏng vấn trực tiếp bằng hình thức.

- Phương pháp quan sát: Đối tượng quan sát là khách hàng cá nhân thực hiện giao dịch thanh toán tại các điểm bán hàng (có áp dụng hình thức thanh toán qua máy POS) trên địa bàn thành phố Huế. Mục tiêu quan sát là nhằm xác định mức độ sử dụng thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân nhằm đưa ra những đánh giá chung về thực trạng sử dụng thanh toán qua máy POS.

- Phương pháp phỏng vấn thông qua bảng hỏi sẽ được tiến hành đối với khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán tại các điểm bán hàng (có áp dụng hình thức thanh toán qua máy POS) trên địa bàn thành phố Huế.

- Để tài số chọn mẫu để thực hiện khảo sát này như sau:

- Mẫu sẽ được chọn theo phương pháp thuận tiện, một trong các hình thức chọn mẫu phi xác suất. Kích thước mẫu cần thiết phải thu về vào kết quả phân tích dữ liệu được sử dụng, yếu tố tài chính và khả năng tiếp cận đối tượng thăm dò (Malhotra, 1999, dẫn theo Nguyễn Thanh Hùng, 2009). Dựa vào lý thuyết phân phối mẫu lớn, phương pháp phân tích cấu trúc tuyến tính đòi hỏi kích thước mẫu lớn để có được các kết quả tin cậy (Joreskog và Sorborn, 1996, dẫn theo Nguyễn Thanh Hùng, 2009). Tuy nhiên, kích thước bao nhiêu là phù hợp thì hiện nay chưa được xác định rõ ràng. Nếu sử dụng phương pháp ước lượng Maximum Likelihood thì kích thước mẫu tối thiểu từ 100 đến 150, cũng có nhà nghiên cứu cho rằng kích thước mẫu tối thiểu phải là 200 (Nguyễn Đình Thôn và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007; Hair và cộng sự, 1998). Cũng có nghiên cứu cho rằng, số mẫu ít nhất phải gấp 5 lần số biến quan sát (Phạm Đức Kỳ, 2005).

- Để tài này để kiểm tra sự liên quan với kích thước 300 mẫu cho 34 biến quan sát được đo lường theo thang đo Likert 5 mức độ: (1) Rất không đồng ý, (2) Không đồng ý, (3) Trung lập, (4) Đồng ý, (5) Rất đồng ý. Số lượng mẫu tối thiểu cần thiết cho nghiên cứu là $34 \times 5 = 170$. Kích thước mẫu này sẽ là cỡ mẫu chuẩn bị sẵn sàng bằng câu hỏi sẽ phát đi.

- Cách điều tra: Phát phiếu khảo sát cho các khách hàng đến tham gia giao dịch trực tiếp tại các cửa hàng có áp dụng hình thức thanh toán qua máy POS trên địa bàn thành phố Huế.

4.2. Xử lý và phân tích dữ liệu:

Trình tự tiến hành phân tích dữ liệu được thể hiện như sau:

Bước 1 – Chuẩn bị thông tin: thu nhận bảng trả lời, tiến hành làm sạch thông tin, mã hóa các thông tin cần thiết trong bảng trả lời, nhập liệu và phân tích dữ liệu bằng phần mềm SPSS 22.0.

Bước 2 – Thống kê: tiến hành thống kê mô tả dữ liệu thu thập được.

Bước 3 – Đánh giá độ tin cậy: tiến hành đánh giá thang đo bằng phân tích Cronbach Alpha.

Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng phương pháp nhất quán nội tại qua hệ số Cronbach Alpha. Hệ số Cronbach Alpha càng lớn thì độ tin cậy nhất quán nội tại càng cao. Số đo độ tin cậy bằng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach Alpha trước khi phân tích nhân tố khám phá EFA để loại các biến không phù hợp vì các biến này có thể tạo ra các yếu tố giả (Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007). Hệ số tin cậy Cronbach Alpha cho biết các biến đo lường có liên kết với nhau hay không nhưng không cho biết biến nào cần loại bỏ đi và biến nào cần giữ lại. Do đó, kết hợp số đo hệ số tương quan biến - tổng để loại ra những biến không đóng góp nhiều cho khái niệm cần đo (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mạnh Ngọc, 2005). Các tiêu chí số đo khi thực hiện đánh giá độ tin cậy thang đo gồm:

• **Hệ số tin cậy Cronbach Alpha:** Nếu hệ số 0.8 là thang đo đáng tin cậy; từ 0.7 đến 0.8 là đáng nghi ngờ; từ 0.6 trở lên là có thể đáng tin cậy trong trường hợp khái niệm nghiên cứu là mới hoặc là mới trong hoàn cảnh nghiên cứu (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995; đến theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005). Trong nghiên cứu này, tác giả chọn thang đo có hệ số tin cậy Cronbach Alpha nếu hệ số 0.7.

• **Hệ số tương quan biến - biến:** các biến quan sát có tương quan biến-biến nhỏ (nhỏ hơn 0.3) được xem là biến rác thì sẽ được loại bỏ và thang đo được chấp nhận khi hệ số tin cậy Cronbach Alpha đạt yêu cầu.

Bảng 4 – Phân tích nhân tố khám phá: phân tích thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis).

Phân tích nhân tố được dùng để tóm tắt dữ liệu và rút gọn tập hợp các yếu tố quan sát thành nhóm yếu tố chính dùng trong các phân tích, kiểm định tiếp theo (gọi là các nhân tố). Các nhân tố được rút gọn này sẽ có ý nghĩa hơn nhóm vốn chưa đáng hiểu hơn nội dung thông tin của tập biến quan sát ban đầu. Phân tích nhân tố khám phá được dùng để kiểm định giá trị khái niệm của thang đo. Cách thức hiện và tiêu chí đánh giá trong phân tích nhân tố khám phá EFA:

Phương pháp: Đối với thang đo đa chiều, sẽ dùng phương pháp trích yếu tố là Principal Axis Factoring với phép quay Promax và tìm kiếm khi trích các yếu tố EigenValue nếu hệ số bằng 1. Phương pháp này được cho rằng sẽ phản ánh dữ liệu tốt hơn khi dùng principal components với phép quay Varimax (Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007). Đối với thang đơn chiều thì sẽ dùng phương pháp trích yếu tố Principal Components. Thang đo chấp nhận được khi tổng phương sai trích được bằng hoặc lớn hơn 50% (Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang, 2007).

Tiêu chuẩn: Hệ số tải nhân tố phải lớn hơn hoặc bằng 0.5 để đảm bảo mức ý nghĩa tối thiểu của EFA. Các mức giá trị của hệ số tải nhân tố: nếu hệ số 0.3 là mức tối thiểu chấp nhận được; nếu hệ số 0.4 là quan trọng; nếu hệ số 0.5 là có ý nghĩa thực

tiền. Tiêu chuẩn chọn mức giá trị hệ số tải nhân tố: cỡ mẫu ít nhất là 350 thì có thể chọn hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.3; nếu cỡ mẫu khoảng 100 thì nên chọn hệ số tải nhân tố lớn hơn 0.55; nếu cỡ mẫu khoảng 50 thì hệ số tải nhân tố phải lớn hơn 0.75 (Hair, 1998; dẫn theo Lê Ngọc Đức, 2008). Trên cơ sở lý thuyết trên, mô hình “Nghiên cứu ý định thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân trên địa bàn Thành phố Huế” sẽ dùng 34 biến quan sát sẽ dùng phân tích nhân tố EFA theo các bước sau:

- Đầu tiên các biến quan sát đo lường 7 khái niệm thành phần và khái niệm ý định sử dụng thanh toán qua thẻ POS đều là các thang đo đơn hướng nên sử dụng phương pháp trích nhân tố Principal Components với phép quay Varimax và điếm dừng khi trích các yếu tố có EigenValues > 1. Sau đó tiến hành thực hiện kiểm định các yêu cầu liên quan gồm:

- Kiểm định Barlett: các biến quan sát có mối quan hệ với nhau trong cùng một.
- Xem xét trị số KMO: nếu KMO trong khoảng từ 0.5 đến 1 thì phân tích nhân tố là thích hợp với dữ liệu; ngược lại, KMO nhỏ hơn 0.5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mạnh Ngọc, 2005).
- Để phân tích EFA có giá trị thực tiễn; tiến hành loại các biến quan sát có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0.5.
- Xem lại thông số Eigenvalues (điều kiện cho phân biến thiên để có giải thích biến thiên nhân tố) có giá trị lớn hơn 1.
- Xem xét tổng phương sai trích (yêu cầu lớn hơn hoặc bằng 50%: cho biết các nhân tố để trích giải thích % số biến thiên của các biến quan sát.

Bảng 5 – Phân tích hồi quy đa biến: thực hiện phân tích hồi quy đa biến và kiểm định các giả thuyết của mô hình với mức ý nghĩa là 5%.

- Phân tích mối quan Pearson:

Các thang đo được đánh giá để yêu cầu được đưa vào phân tích tương quan Pearson (vì các biến được đo bằng thang đo khoảng) và phân tích hồi quy để kiểm định các giả thuyết. Phân tích tương quan Pearson được thực hiện giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập nhằm khám phá xem có mối quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập, khi đó việc sử dụng phân tích hồi quy tuyến tính là phù hợp. Giá trị tuyệt đối của Pearson càng gần đến 1 thì hai biến này có mối tương quan tuyến tính càng chặt chẽ. Đồng thời cũng cần phân tích tương quan giữa các biến độc lập với nhau nhằm phát hiện xem có mối tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập. Vì những tương quan như vậy có thể ảnh hưởng đến kết quả của phân tích hồi quy nên gây ra hiện tượng đa cộng tuyến (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005).

• Phân tích hồi quy đa biến:

Phương trình hồi quy tuyến tính đa biến có dạng như sau:

$$YD = \beta_0 + \beta_1*HI + \beta_2*TT + \beta_3*SD + \beta_4*AH + \beta_5*CP + \beta_6*CN + \beta_7*RR + \varepsilon$$

Sau khi kết luận hai biến có mối quan hệ tuyến tính với nhau thì có thể mô hình hóa mối quan hệ nhân quả này bằng hồi quy tuyến tính (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005). Nghiên cứu thực hiện hồi quy đa biến theo phương pháp Enter: tất cả các biến được đưa vào mô hình và xem xét các kết quả thống kê liên quan.

Kiểm định giả thuyết: Quá trình kiểm định giả thuyết được thực hiện theo các bước sau:

- Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy đa biến thông qua R² và R² hiệu chỉnh.
- Kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình.
- Kiểm định giả thuyết về ý nghĩa của hệ số hồi quy từng thành phần.
- Kiểm định giả thuyết về phân phối chuẩn của phần dư: dựa theo biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa; xem giá trị trung bình bằng 0 và độ lệch chuẩn bằng 1.

- Kiểm tra giả định về phân phối đã chọn tuân thông qua giá trị của dung sai (Tolerance) hoặc hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation Factor). Nếu $VIF > 10$ thì có phân phối đã chọn tuân (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005; dựa theo Nguyễn Ngọc Đức, 2008).

- Xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến ý định sử dụng thanh toán qua máy POS: hệ số beta của yếu tố nào càng lớn thì có thể nhận xét yếu tố đó có mức độ ảnh hưởng cao hơn các yếu tố khác trong mô hình nghiên cứu.

Ngoài ra để tài còn phân tích dữ liệu dựa trên các biến nhân khẩu để phân tích sự khác biệt giữa các nhóm sau: Nam và Nữ; Thu nhập cao và Thu nhập thấp; Trú trú và Lưu trú.

5. Kết cấu đề tài:

Đề tài được chia làm 3 phần:

Phần 1: Đặt vấn đề

Phần 2: Nội dung và kết quả nghiên cứu – Gồm 3 chương:

Chương 1: Tổng quan về hình thức thanh toán qua máy POS và các nhân tố ảnh hưởng đến ý định thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân.

Chương 2: Ý định thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Huế.

Chương 3: Giải pháp gia tăng hình thức thanh toán qua máy POS của khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Huế.

Phần 3: Kết luận và Kiến nghị

Phần 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Chương 1: TỔNG QUAN VỀ HÌNH THỨC THANH TOÁN QUA MÁY POS VÀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH THANH TOÁN QUA MÁY POS CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.1. Cơ sở lý luận về thanh toán

Thanh toán là một phương thức thanh toán không dùng tiền mặt hiện đại và hữu ích. Thử nghiệm đầu tiên vào năm 1949 do ông Frank MC Namara, một doanh nhân người Mỹ sáng chế ra trong một trường hợp ngẫu nhiên. Sau khi thành công vang dội của Mỹ, các ngân hàng đã nhanh chóng lan rộng sang các nước khác và được đón nhận nồng nhiệt. Ngày nay các ngân hàng đã có mặt khắp nơi trên thế giới với hình thức, chủng loại đa dạng, phong phú đáp ứng đầy đủ từng nhu cầu riêng của người tiêu dùng. Có thể nói thanh toán đã phát triển rộng rãi khắp toàn thế giới (Phạm Ngọc Ngọc – 2010).

Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về thanh toán. Một số quan điểm về thanh toán như sau:

- Theo quan điểm của Phạm Ngọc Ngọc (2010), thanh toán là loại giao dịch có giá trị được biết đến làm bằng chứng của một giao dịch hợp pháp, được nhà phát hành ấn định giá trị, dùng chi trả cho tiền hàng hóa dịch vụ, hay để rút tiền mặt thông qua máy điểm.

- Theo quan điểm của Tô Khánh Toàn (2014), thanh toán là phương tiện không dùng tiền mặt mà chủ thể có thể sử dụng rút tiền hoặc thanh toán chi phí mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ tại các điểm chấp nhận thanh toán.

Theo quy định của NHNN (Quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng, ban hành kèm theo quyết định số 371/1999/QĐ-NHNN1 ngày 19/08/1999) các ngân hàng được hiểu là “Công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành theo yêu cầu cho khách hàng sử dụng theo hợp đồng ký kết giữa ngân hàng phát