

ĐẠI HỌC HUẾ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á
– CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HUẾ**

HOÀNG THỊ HUỲNH NHI

Niên khóa: 2015 -2019

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM
TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á
– CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HUẾ**

Sinh viên thực hiện:

Hoàng Thị Huỳnh Nhi

Lớp: K49A QTNL

Niên khóa: 2015 -2019

Giáo viên hướng dẫn:

ThS. Nguyễn Uyên Thảo

Huế 2019

Lời cảm ơn

Đã có thể hoàn thành Khóa Luận một cách thuận lợi thì tác giả đã nhận được sự giúp đỡ từ nhiều cá nhân, tổ chức. Tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến các cá nhân, tổ chức đã giúp đỡ, tạo điều kiện cho tác giả trong thời gian hoàn thành đợt thực tập và Khóa luận tốt nghiệp này.

Lưu ý đầu tiên, tác giả xin gửi lời cảm ơn đến Trường Đại học Kinh Tế Huế và các Thầy Cô trong Khoa Quản trị Kinh Doanh đã truyền dạy những kiến thức hữu ích cho tác giả trong suốt gần bốn năm học vừa qua. Những kinh nghiệm và kiến thức mà tác giả được nhận từ Thầy, Cô là những kiến thức nền tảng vô cùng hữu ích giúp tác giả tự tin hơn khi bước vào công việc thực tế.

Và để có khoảng thời gian thực tập thuận lợi, tác giả đã nhận được sự giúp đỡ rất lớn từ phía Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Thành phố Huế - Phòng Giao Dịch Mai Thúc Loan cũng như các Anh, Chị trong công ty đã rất nhiệt tình giúp đỡ, tạo điều kiện để tác giả có thể tiếp xúc với môi trường và công việc thực tế. Chân thành cảm ơn Ngân hàng và các Anh, Chị rất nhiều.

Đặc biệt, tác giả muốn gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến Cô giáo hướng dẫn thực tập là ThS. Nguyễn Uyên Thảo. Cô đã chỉ bảo, chỉnh sửa và khắc phục những lỗi sai để tác giả có thể hoàn thành Khóa luận này. Tác giả vô cùng biết ơn vì tâm huyết mà Cô đã dành cho tác giả.

Ngoài ra, tác giả vô cùng biết ơn bạn bè và người thân trong suốt thời gian qua đã giúp đỡ và động viên rất nhiều để tác giả có thêm tự tin và động lực để hoàn thành đợt thực tập Khóa luận tốt nghiệp này.

Một lần nữa tác giả xin chân thành cảm ơn!

Huế, tháng 4 năm 2019

Sinh viên thực hiện

Hoàng Thị Huỳnh Nhi

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

NHTM	Ngân hàng Thương mại
DongA Bank	Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á
POS	Point of Sale – Điểm bán hàng
ATM	Automatic Teller Machine – Máy rút tiền tự động
TMCP	Thương mại cổ phần
PGD	Phòng giao dịch
TCTTTQT	Tổ chức thanh toán quốc tế
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
QĐ	Quyết định
NHNN	Ngân hàng nhà nước

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1.	Tình hình lao động tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh thành phố Huế giai đoạn 2016 – 2018.....	37
Bảng 2.2:	Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng giai đoạn 2016-2018	38
Bảng 2.3	Doanh số thanh toán thẻ tại DongA Bank – Chi nhánh thành phố Huế giai đoạn 2016 – 2018	45
Bảng 2.4.	Số lượng thí điểm chấp nhận thanh toán thẻ trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2018.....	46
Bảng 2.5:	Bảng câu hỏi khảo sát khách hàng trên địa bàn thành phố Huế	49
Bảng 2.6:	Mức độ tiếp cận của khách hàng qua các nguồn thông tin.....	53
Bảng 2.7:	Thủ phần thẻ qua khảo sát	55
Bảng 2.8	Tiêu chí lựa chọn ngân hàng phát hành thẻ của khách hàng	56
Bảng 2.9.	Đánh giá của khách hàng về sự tiện lợi	57
Bảng 2.10.	Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của các thành phần chất lượng dịch vụ	58
Bảng 2.11.	Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha của mức độ hài lòng	60
Bảng 2.12.	Tổng hợp các biến sau khi phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha lần 2	61
Bảng 2.13.	Đánh giá về độ tin cậy dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Đông Á – Thành phố Huế.	62
Bảng 2.14.	Đánh giá về đáp ứng của dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Thành phố Huế	64
Bảng 2.15.	Đánh giá về phạm vi tiếp cận hình thức dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Thành phố Huế	66
Bảng 2.16.	Đánh giá về năng lực phục vụ của dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Thành phố Huế	68
Bảng 2.17.	Đánh giá về độ tin cậy của dịch vụ thẻ ATM DongA Bank.....	70
Bảng 2.18.	Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Thành phố Huế	72
Bảng 2.19.	Phân tích nhân tố khám phá EFA của thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM	74
Bảng 2.20.	Kết quả phân tích EFA của thang đo sự hài lòng khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ ATM DongA Bank	76
Bảng 2.21.	Hệ số tương quan của biến phụ thuộc với các biến độc lập	77

Bảng 2.22.	Kiểm định mức giải thích của mô hình	77
Bảng 2.23.	Thống kê Durbin-Watson	78
Bảng 2.24.	Kiểm định sự phù hợp của mô hình.....	78
Bảng 2.25.	Kết quả hồi quy khi sử dụng phương pháp Enter	79

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ VÀ BIỂU ĐỒ

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1 Quy trình phát hành thẻ	16
Sơ đồ 1.2: Quy trình thanh toán thẻ	17
Sơ đồ 1.3: Mô hình SERVQUAL – 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ	26
Sơ đồ 1.4: Mô hình SERVQUAL	30
Sơ đồ 1.5. Mô hình nghiên cứu đề xuất	31
Sơ đồ 2.1. Cấu trúc tổ chức của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh thành phố Huế	33

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Giới tính khách hàng	50
Biểu đồ 2.2. Độ tuổi khách hàng	51
Biểu đồ 2.3. Nghề nghiệp của khách hàng	52
Biểu đồ 2.4. Thu nhập của khách hàng	52
Biểu đồ 2.5. Thời gian sử dụng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Đông Á	53
Biểu đồ 2.6. Thành phần các loại thẻ trên địa bàn Thành phố Huế	55

M C L C

PH N I: Đ T V N Đ 	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
2.1 Mục tiêu chung.....	2
2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu.....	2
3.1. Đối tượng.....	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Phương pháp nghiên cứu.....	3
4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu.....	3
4.2. Nghiên cứu định tính.....	3
4.3. Kích thước mẫu và phương pháp chọn mẫu.....	4
4.4. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu:.....	5
5. Cấu trúc đề tài.....	8
PH N II: NỘI DUNG VÀ KẾT QU NGHIÊN C U	9
CH NG I. TỔNG QUAN VỀ N Đ NGHIÊN C U.....	9
1.1. Khái quát về thị trường ngân hàng.....	9
1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của thị trường ngân hàng.....	9
1.1.2. Khái niệm.....	10
1.1.3. Phân loại thị trường thanh toán.....	11
1.1.4. Các hoạt động trong quá trình phát hành và thanh toán thị trường NHTM.....	13
1.2. Chức năng dịch vụ thị trường ngân hàng.....	18
1.2.1. Khái niệm dịch vụ.....	18
1.2.2. Khái niệm chức năng dịch vụ thị trường ngân hàng.....	19
1.2.3. Vai trò và lợi ích của dịch vụ thị trường ngân hàng.....	19
1.2.4. Số liệu thống kê phản ánh nâng cao chức năng dịch vụ thị trường.....	21
1.2.5. Nhân tố ảnh hưởng đến chức năng dịch vụ thị trường ngân hàng.....	22

1.3. Các nghiên cứu có liên quan.....	23
1.3.1. Nghiên cứu trong nước.....	23
1.3.2. Nghiên cứu quốc tế.....	24
1.4. Mô hình nghiên cứu.....	26
1.4.1. Mô hình nghiên cứu có liên quan.....	26
1.4.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	30
CHƯƠNG 2: CHỨC NĂNG DỊCH VỤ THẺ ATM TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH HUẾ	32
2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Đông Á.....	32
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Á Việt Nam và chi nhánh Huế	32
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý	33
2.1.3. Lĩnh vực kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Á – CN thành phố Huế	35
2.1.4. Tình hình lao động.....	36
2.1.5. Kết quả kinh doanh của NHTMCP Đông Á – Chi nhánh thành phố Huế	38
2.2. Tổng quan về dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Đông Á	41
2.2.1. Tình hình kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Đông Á – Chi nhánh Huế	41
2.2.2. Thực trạng và phát triển dịch vụ thẻ ATM Ngân hàng TMCP Đông Á-CN thành phố Huế.....	45
2.2.3. Nguyên nhân của những hạn chế trong chất lượng dịch vụ thẻ	82
2.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Huế.....	47
2.3.1. Xây dựng thang đo và bảng hỏi điều tra.....	47
2.3.2. Đặc điểm mẫu điều tra.....	49
2.3.3. Đánh giá của khách hàng về mức độ thông tin liên quan sơ đồ thẻ ATM	53
2.3.4. Đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha....	58
2.3.5. Đánh giá của khách hàng về dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Thành Phố Huế	61
2.3.6. Phân tích nhân tố khám phá EFA	73
2.3.7. Mô hình hồi quy.....	76

2.4. Đánh giá chung về thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Thành phố Huế.....	80
2.4.1. Những kết quả đạt được.....	80
2.4.2. Những tồn tại, hạn chế.....	81
CHƯƠNG 3. GIỚI THIỆU PHÁP NHU cầu NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HUẾ.....	85
3.1. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Thành phố Huế.....	85
3.1.1. Mục tiêu và chiến lược phát triển dịch vụ thẻ ATM.....	85
3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ.....	86
3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Thành phố Huế.....	86
3.2.1. Giải pháp về Phòng ngừa tiêu hao hình.....	87
3.2.2. Giải pháp về mức độ tin cậy.....	88
3.2.3. Giải pháp về năng lực phục vụ.....	88
3.2.4. Giải pháp về sự đồng cảm.....	89
3.2.5. Các giải pháp khác.....	90
PHẦN III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	91
1. Kết luận.....	91
2. Kiến nghị.....	92
2.1. Kiến nghị với chính phủ, nhà nước:.....	92
2.2. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đông Á.....	92
2.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Thành phố Huế.....	93
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	94
PHỤ LỤC.....	97

PHẦN I: ĐẶT VẤN ĐỀ

1. Lý do chọn đề tài

Trong thời gian gần đây, tình hình phát triển, hội nhập kinh tế quốc tế của đất nước đã và đang có nhiều chuyển biến tích cực. Con người ngày càng được tiếp cận nhiều hơn với công nghệ hiện đại, sự phát triển này đã góp phần thay đổi các hoạt động trong lĩnh vực tài chính ngân hàng. Nhờ đó, chức năng ATM đã ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán hiện đại không dùng tiền mặt.

Theo tạp chí tài chính (2017): “Khi thời kỳ khủng hoảng Việt Nam phát hành thẻ ngân hàng đầu tiên tháng 6 năm 2016, số lượng thẻ phát hành đã vượt mức trên 106 triệu thẻ với 48 ngân hàng phát hành. Thẻ ghi nợ chiếm 90,66%, thẻ tín dụng chiếm 3,53%, thẻ trả trước là 5,81%. Đến cuối tháng 6/2016 trên toàn quốc có 17300 ATM và hơn 239000 POS được lắp đặt”. Giờ đây phần lớn người tiêu dùng đã thay đổi thói quen phương thức thanh toán bằng tiền mặt và thay vào đó là sử dụng thẻ để thanh toán cho nhu cầu cá nhân. Giá trị mua hàng trực tuyến tính năm 2015 đạt khoảng 160 USD/người. Tỷ lệ doanh thu bán hàng qua hình thức thương mại điện tử tại Việt Nam năm 2015 đạt 4,07 USD. Tỷ lệ việc sử dụng các dịch vụ thanh toán thẻ, tổng giá trị giao dịch qua các máy ATM, các tài khoản thanh toán cá nhân hay qua POS đều tăng. Có thể nói, xu hướng thanh toán bằng thẻ của người Việt đang ngày càng phổ biến.

Với dân số hơn 80 triệu người và cơ cấu dân số trẻ, Việt Nam được coi là thị trường tiềm năng cho sự phát triển của dịch vụ hiện đại này” [1]. Tuy các thông tin trên ta có thể thấy, đối với các NHTM dịch vụ thẻ đang giữ vai trò rất quan trọng trong chiến lược phát triển. Khi nhận thấy tầm quan trọng mà dịch vụ thẻ mang lại cho các Ngân hàng thì sự cạnh tranh của các ngân hàng diễn ra ngày càng gay gắt. Do đó, việc nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM hiện nay đang rất được quan tâm và chú trọng.

“Ngày 29/07/2009 Donga Bank chính thức khánh thành tòa nhà trụ sở mới và nâng cấp Phòng giao dịch Huế thành chi nhánh Huế tại 26 Lý Thường Kiệt” [2]. Cũng như các NHTM khác, chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng Đông Á vẫn còn nhiều

hơn chi, chi trả đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng. Có thể vẫn còn tồn tại một số tình trạng như: thời gian chờ đợi để rút tiền, thao tác nhập PIN, máy ATM hay bị lỗi, hỏng máy lúc cần dùng... Vì mong muốn để xuất cho ngân hàng Đông Á những giải pháp có thể và thiết thực để nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM và làm hài lòng những khách hàng đang sử dụng thẻ ATM tại ngân hàng Đông Á, tôi đã lựa chọn đề tài **“Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng Đông Á chi nhánh Huế.”**

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu chung

Phân tích và đánh giá tình trạng chất lượng dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Đông Á. Từ đó, đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng.

2.2 Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa các vấn đề lý luận và thực tiễn về chất lượng dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Đông Á
- Phân tích đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại DongA Bank - Chi nhánh thành phố Huế
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM DongA – Chi nhánh thành phố Huế.

3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng Đông Á chi nhánh thành phố Huế.
- Đối tượng khảo sát: Khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng Đông Á Chi nhánh thành phố Huế.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

❖ Vĩ không gian

Ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh thành phố Huế, số 82 Mai Thúc Loan, Thành phố Huế.

❖ Vĩ thời gian

Số liệu thời gian liên quan: Thời kỳ nghiên cứu về thời gian ATM Ngân hàng Đông Á chi nhánh Thành phố Huế giai đoạn 2016-2018.

Dữ liệu số liệu được thu thập từ điều tra khảo sát khách hàng đã và đang sử dụng thời gian ATM DongA Bank từ 01/2019 đến 04/2019.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

✓ Đối với dữ liệu thời gian: Là những dữ liệu, thông tin đã có trong một tài liệu nào đó, đã được thu thập cho một mục đích khác. Có thể là những thông tin, số liệu được thu thập, tổng hợp, phân tích từ các báo cáo tổng kết công tác chuyên môn do các bộ phận của ngân hàng Đông Á chi nhánh Huế cung cấp gồm: Lịch sử hình thành, cơ cấu tổ chức, tình hình lao động, kết quả hoạt động kinh doanh, doanh số thanh toán dịch vụ thời gian, thời gian máy ATM. Bên cạnh đó còn có các nguồn tài liệu liên quan đến chức năng dịch vụ thời gian ngân hàng từ các nguồn sách báo, tạp chí và các tài liệu chuyên ngành đã công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng, internet liên quan đến vấn đề nghiên cứu.

✓ Đối với dữ liệu số liệu: Là những dữ liệu được nhà nghiên cứu thiết kế thu thập và số liệu trực tiếp cho mục đích nghiên cứu của mình. Tác giả tiến hành thu thập dữ liệu số liệu chủ yếu bằng phương pháp điều tra bằng hỏi. Thông qua việc điều tra những khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ thời gian tại ngân hàng Đông Á chi nhánh thành phố Huế.

4.2. Nghiên cứu định tính

Tìm hiểu và đưa ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thời gian của Ngân hàng Đông Á.

Các bước thực hiện

- Xác định nhu cầu lợi ích khách hàng cảm nhận được khi sử dụng dịch vụ thẻ ATM tại ngân hàng.

- Tìm hiểu nhu cầu yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng bằng cách phỏng vấn theo các cá nhân làm việc tại phòng giao dịch của DongA Bank – Chi nhánh thành phố Huế, và một số đối tượng có liên quan để điều chỉnh và kiểm tra bằng hội.

- Tiến hành xây dựng bảng hỏi sơ bộ, thực hiện khảo sát 30 khách hàng để lấy ý kiến, tổng hợp và điều chỉnh, bổ sung nhu cầu yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng cho phù hợp với thực tế.

- Tổ chức hội sơ bộ, xây dựng và hoàn thiện bảng hỏi hoàn chỉnh

4.3. Kích thước mẫu và phương pháp chọn mẫu

4.3.1. Kích thước mẫu

Theo Hair & ctg (1998) cho rằng kích thước mẫu tối thiểu thường gộp 5 lần tổng số biến quan sát. Cụ thể trong đề tài này có 25 biến quan sát nên kích thước mẫu tối thiểu sẽ là $n = 25 \times 5 = 125$. Như vậy, với số lượng biến quan sát trong thiết kế điều tra và trên thực tế, để hạn chế các rủi ro trong quá trình điều tra tác giả đã tiến hành điều tra 150 phiếu khảo sát nhu cầu thu về được 125 phiếu (chiếm 83,3%). Trong đó, có 12 phiếu không hợp lệ và số phiếu này không được tính vào kết quả điều tra, vậy ta có 113 phiếu hợp lệ.

4.3.2. Phương pháp chọn mẫu

Sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất thuận tiện. Tiến hành điều tra khách hàng cá nhân khi họ đến sử dụng dịch vụ thẻ tại các cây ATM Đông Á. Dữ liệu một ngày phát 10 phiếu và sau 15 ngày điều tra xong. Thời gian điều tra từ 10h-11h30 sáng tiến hành điều tra cây ATM tại sát bên PGD Mai Thúc Loan, từ 15h-18h phát phiếu điều tra tại cây ATM tại chi nhánh đường Lý Thường Kiệt, từ 18h-20h điều tra cây ATM tại đường Nguyễn Huệ. Người tham gia khảo sát tiến hành trả lời các câu hỏi

ngay trên phiếu khảo sát đã phát. Sau khi hoàn thiện quá trình khảo sát, kết quả khảo sát sẽ được tổng kê xử lý và báo cáo lại.

4.4. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu:

Dữ liệu sau khi khảo sát thì tiến hành mã hóa và xử lý thông qua phần mềm SPSS 20.0 bao gồm các kỹ thuật thống kê xử lý và đưa vào như sau:

4.4.1. Thống kê tần số

Dùng phân tích thống kê mô tả để mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được từ nghiên cứu nhằm xác định những nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng đến dịch vụ thẻ ATM Ngân hàng Đông Á – Chi nhánh thành phố Huế (địa điểm, giờ tính, nghề nghiệp, thời gian sống).

4.4.2. Kiểm định thang đo Cronbach's Alpha

Hệ số Alpha của Cronbach là một chỉ số dùng để đo lường độ tin cậy của các nhân tố và để loại bỏ các biến quan sát không đảm bảo độ tin cậy. Trên cơ sở đó, các số có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Corelation) nhỏ hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha nhỏ hơn biến tổng hệ số Cronbach's Alpha chung được coi là biến rác và bị loại bỏ khỏi thang đo. Tiêu chuẩn để chọn thang đo là các hệ số Cronbach's Alpha của các biến phải từ 0,6 trở lên. Theo Hoàng Trọng và Chu nguyên Mộng Ngọc (2008)

Theo nghiên cứu nhà nghiên cứu nếu thang đo có hệ số Cronbach's Alpha từ 0,7 đến 0,8 là tốt. Nếu từ 0,8 đến gần 1 thì đó là thang đo lường rất tốt và mức độ tương quan sẽ càng cao. Tuy nhiên trong trường hợp khái niệm đo lường là một hoặc một đối tượng thì trong bối cảnh đang nghiên cứu thì hệ số Cronbach's Alpha được chấp nhận từ mức 0,6 trở lên. (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995).

Trong nghiên cứu này, những biến có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn hoặc bằng 0,6 là đáng tin cậy và được giữ lại.

4.4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) giúp chúng ta đánh giá hai loại giá trị quan trọng của thang đo là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt.

Phương pháp phân tích nhân tố EFA thuộc nhóm phân tích đa biến phụ thuộc lẫn nhau (interdependence techniques), nghĩa là không có biến phụ thuộc và biến độc lập mà nó đưa vào mối tương quan giữa các biến với nhau (interrelationship). EFA dùng để rút gọn một tập các biến quan sát thành một tập F ($F < k$) các nhân tố có ý nghĩa hơn. Công số của việc rút gọn này đưa vào mối quan hệ tuyến tính của các nhân tố với các biến nguyên thủy (biến quan sát). Các tác giả Meyers, L.S., Gamst, G., Guarino A.J. (2000) đề cập rằng: Trong phân tích nhân tố, phương pháp trích Principal Components Analysis đi cùng với phép xoay Varimax là cách thức để có số biến nhỏ nhất.

Theo Hair & ctg (1998,111), Multivariate Data Analysis, Prentice-Hall International, Factor loading (hệ số tải nhân tố hay trọng số nhân tố) là chỉ tiêu để đo lường mức ý nghĩa tối thiểu của EFA.[22]

- Factor loading $> 0,3$ để xem là đáng tin cậy
- Factor loading $> 0,4$ để xem là quan trọng
- Factor loading $> 0,5$ để xem là có ý nghĩa thực tiễn

Điều kiện để phân tích nhân tố khám phá là phải thỏa mãn các yêu cầu sau

- Hệ số tải nhân tố (Factor loading) $> 0,5$.
- KMO (Kaiser – Meyer – Olkin) là một chỉ tiêu dùng để xem xét sự thích hợp của EFA, $0,5 \leq KMO \leq 1$ thì phân tích nhân tố là thích hợp theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mạnh Ngọc (2008) [4]
- Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig $< 0,05$): Đây là một điều kiện thống kê dùng để xem xét giả thuyết các biến không có tương quan trong tổng thể. Nếu sig kiểm định này bé hơn hoặc bằng 0,05 thì kiểm định có ý nghĩa thống kê, có thể sử dụng kết quả phân tích EFA theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mạnh Ngọc (2008) [5]. Thang đo để chấp nhận khi tổng phương sai trích có giá trị lớn hơn hoặc bằng 50% và hệ số phương sai tách (Eigenvalue) có giá trị lớn hơn 1 (Gerbing và Anderson, 1998).

4.4.4. Phân tích tương quan

Phương pháp này dùng để kiểm tra mối quan hệ giữa các biến độc lập với nhau và mối quan hệ giữa biến độc lập và biến phụ thuộc. Đây chính là căn cứ để phân tích hồi quy. Nếu các biến độc lập có mối quan hệ tương quan với nhau ($\text{sig} < 0,05$) thì có nguy cơ xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình hồi quy. Muốn kiểm định có đa cộng tuyến hay không thì ta phải kiểm tra hệ số phóng đại VIF ở phần hồi quy. Nếu biến phụ thuộc và biến độc lập không có mối tương quan ($\text{sig} > 0,05$) thì cần loại bỏ và không đưa biến độc lập này vào phân tích hồi quy.

4.4.5. Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy (Regression analysis) là kỹ thuật thống kê dùng để ước lượng phương trình phù hợp nhất với các tập hợp kết quả quan sát của biến phụ thuộc và biến độc lập. Nó cho phép đặt được các kết quả ước lượng tốt nhất về mối quan hệ nhân quả giữa các biến số. Thông qua phương trình ước lượng này người ta có thể dự báo về biến phụ thuộc (chưa biết) dựa vào giá trị cho trước của biến độc lập (đã biết).

- Đánh giá độ phù hợp của mô hình

Hệ số xác định R^2 và R^2 hiệu chỉnh được dùng để đánh giá độ phù hợp của mô hình. R^2 sẽ tăng khi thêm biến độc lập vào mô hình nên dùng R^2 hiệu chỉnh sẽ an toàn hơn. Khi đánh giá độ phù hợp của mô hình R^2 hiệu chỉnh càng lớn thì thể hiện độ phù hợp của mô hình càng cao. Để kiểm định xem có thể suy diễn mô hình cho từng trường hợp hay không ta phải kiểm định độ phù hợp của mô hình.

- Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Để kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính đa biến ta dùng giá trị F bằng phân tích ANOVA. Nếu sig của giá trị $F < \text{mức ý nghĩa}$ thì ta bác bỏ hệ số R^2 của từng trường hợp là 0 và kết luận là mô hình phù hợp với tập dữ liệu và có thể suy rộng ra cho từng trường hợp. Giá trị sig trong bảng Coefficients cho biết các tham số hồi quy có ý nghĩa hay không (với độ tin cậy 95% thì $\text{sig} < 5\%$ có ý nghĩa)

4.4.6 Kiểm định trung bình t̄ng th̄ One-Sample T-Test

Kiểm định One-Sample T-Test để c s̄ d̄ng để kiểm định s̄ khác nhau v̄ giá trị trung bình (điểm bình quân gia quȳn v̄ t̄ l̄ ý kiến đánh giá c̄a khách hàng theo thang đo Likert 5 mức độ).

Đặt giả thuyết H_0 : “Giá trị trung bình c̄a biến t̄ng th̄ = giá trị kiểm định”

H_1 : “Giá trị trung bình c̄a biến t̄ng th̄ khác giá trị kiểm định”

Hoặc $H_0: \mu = \text{giá trị kiểm định}$

$H_1: \mu \neq \text{giá trị kiểm định}$

(với độ tin cậy là 95%)

Nếu $\text{Sig} > \alpha = 0,05$: chấp nhận giả thuyết H_0 tức là “Giá trị trung bình c̄a biến t̄ng th̄ = giá trị kiểm định”

Nếu $\text{Sig} \leq \alpha = 0,05$: bác bỏ giả thuyết H_0 tức là “Giá trị trung bình c̄a biến t̄ng th̄ khác giá trị kiểm định”

5. Cấu trúc đề tài

Ngoài phần mở đầu, phần kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, phần nội dung đề tài được kết cấu thành 3 chương như sau:

Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu.

Chương 2: Chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Đông Á-Chi nhánh Thành phố Huế.

Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Đông Á-Chi nhánh Thành phố Huế.

PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN VỀ NỀN NGHIÊN CỨU

1.1. Khái quát về thị trường ngân hàng

1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của thị trường ngân hàng

“Vào những năm 1946, chiếc thẻ đầu tiên trên thế giới ra đời. Từ đó, hàng chục thị trường ngân hàng đã được phát hành. Chiếc thẻ ngân hàng đầu tiên xuất hiện từ năm 1964 với cái tên “Charg-It”, do John Biggins ở Brooklyn (New York) nghĩ ra. Khi khách hàng mua sắm, hóa đơn sẽ được chuyển đến ngân hàng của Biggins. Ngân hàng trả tiền cho người bán và sau đó khách hàng trả tiền cho ngân hàng. Điểm trừ là loại thẻ này chỉ sử dụng trong phạm vi địa phương và dành riêng cho khách của ngân hàng.

Năm 1949, sau một lần đi ăn nhà hàng và gặp phải vấn đề về việc thanh toán, người đàn ông tên Frank McNamara cùng với đối tác đã lập ra công ty Diners Club, phát hành loại thẻ chuyên dùng để thanh toán tại các nhà hàng – tiệm thân của thị trường dining hiện nay. Chỉ trong năm đầu tiên có hàng chục nhà hàng ở New York chấp nhận loại thẻ này, và người dùng thẻ lên đến hàng chục nghìn. Dần dần, thẻ được sử dụng thêm ở các điểm du lịch, giải trí, ngoài lĩnh vực ăn uống.

Năm 1958, Ngân hàng Bank of America thành lập công ty dịch vụ BankAmericard, nhằm kinh doanh những quy định thẻ ngân hàng hiệu và phát hành thẻ với các ngân hàng trên thế giới. Công ty này nhanh chóng phát triển và trở thành nhà phát hành thẻ tín dụng đầu tiên của VISA vào những năm 1970 và phát hành thẻ ghi nợ (debit) vào năm 1975.” [6]

“Năm 1966, tiệm thân của MasterCard ra đời. Khi đó, hiệp hội thị trường Liên ngân hàng Mỹ (ICA) được thành lập bởi một nhóm ngân hàng phát hành thẻ. Họ cùng thiết kế hệ thống thẻ tín dụng quốc gia. Thẻ của này có nhiệm vụ phát triển một hệ thống mạng lưới thanh toán được chấp nhận rộng rãi. Ngày nay, VISA và MasterCard là hai thẻ của thị trường lớn nhất thế giới. Ngoài ra, còn nhiều nhà thẻ khác là American Express, Diner Club... cũng tham gia thị trường những quy mô nhỏ hơn.

Cũng trong năm này, chiếc thẻ ghi nợ (debit) đầu tiên xuất hiện trên thị trường ngân hàng Mỹ, do Ngân hàng Delaware phát hành. Đến năm 1970, có nhiều ngân hàng cũng đưa ra ý tưởng thẻ ghi nợ.

Và đến ngày nay, toàn thế giới đã có khoảng 14,4 tỷ chiếc thẻ ngân hàng các loại đang được lưu hành. Theo thống kê của một tổ chức cho thấy, người tiêu dùng thẻ ghi nợ đang mua sắm nhiều nhất bằng thẻ VISA (60,4% giao dịch mua hàng). MasterCard là loại thẻ được dùng nhiều tiếp theo, chiếm 26,8%. Ngoài ra vẫn có lưu hành nhiều khách hàng dùng thẻ của các hãng như Diner Club, American Express, UnionPay...” [7]

1.1.2. Khái niệm

❖ Khái niệm thẻ ngân hàng

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt do ngân hàng phát hành theo cấp cho khách hàng sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các điểm cung ứng hàng hóa dịch vụ có lý hợp đồng thanh toán với Ngân hàng, rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động hay các phòng giao dịch Ngân hàng trong phạm vi sử dụng tiền ghi hoặc hạn mức tính đồng được cấp. Thẻ còn được dùng để sử dụng nhiều dịch vụ khác thông qua hệ thống giao dịch tự động ATM như chuyển khoản, tra vấn thông tin tài khoản, thông tin các khoản phí sinh hoạt...

Theo quan điểm của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, thẻ hiện qua quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ Ngân hàng ban hành quyết định 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15/05/2007: “Thẻ thanh toán là phương tiện do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận.” [8]

❖ Khái niệm thẻ ATM

Thẻ ATM là một loại thẻ theo tiêu chuẩn ISO 7810, bao gồm thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng, dùng để thực hiện các giao dịch tự động như kiểm tra tài khoản, rút tiền hoặc chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, mua thẻ điện thoại từ máy rút tiền tự động (ATM).