



**Working Paper 2022.1.3.08**  
**- Vol 1, No 3**

## **CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ VIETCOMBANK CỦA SINH VIÊN TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI**

**Lương Mai Hằng, Nguyễn Thị Thúy Hằng, Phùng Thị Xuân Thủy, Phan Hải Cẩm Tú,  
Nguyễn Thị Thùy Vân**

*Sinh viên K58 Kinh tế đối ngoại - Viện Kinh tế và kinh doanh quốc tế  
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam*

### **Tóm tắt**

Ngày nay, xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt đang ngày càng trở nên phổ biến, đặc biệt là trong bối cảnh đại dịch Covid-19. Sinh viên được đánh giá là một trong những tệp khách hàng lớn trong việc cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của các ngân hàng. Vì vậy, bài viết này sẽ tập trung nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank của sinh viên các trường đại học trên địa bàn thành phố Hà Nội. Kết quả nghiên cứu cho thấy, quyết định sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank của sinh viên các trường đại học trên địa bàn thành phố Hà Nội chịu ảnh hưởng bởi 5 nhân tố là cảm nhận sự hữu ích, cảm nhận sự dễ sử dụng, cảm nhận sự tin tưởng vào mức độ bảo mật, cảm nhận về chi phí và cảm nhận rủi ro. Từ kết quả này, nhóm tác giả đưa ra một số đề xuất giúp ngân hàng Vietcombank có thể thu hút nhiều khách hàng sinh viên mở thẻ ghi nợ quốc tế hơn.

**Từ khóa:** Ý định mở thẻ, sinh viên, thẻ ghi nợ, quốc tế, Vietcombank.

## **FACTORS AFFECTING THE DECISION TO USE VIETCOMBANK INTERNATIONAL DEBIT CARD OF UNIVERSITY STUDENTS IN HANOI CITY**

### **Abstract**

Nowadays, it can be undeniable that the trend of cashless payment is becoming more and more popular, especially in the context of the Covid-19 pandemic. University students are considered to become potential consumers of bank cards. Therefore, this study will examine the factors affecting the decision to use Vietcombank international debit cards of university students in Hanoi city. Research results show that there are five main factors that are: perceived usefulness, ease of use, level of security, perception of cost, and perception of risk. Based on the obtained results, the author has proposed some practical solutions to help Vietcombank attract more university student customers to open international debit cards.

**Keywords:** Decision to use, university students, debit card, international, Vietcombank.

## **1. Đặt vấn đề**

Được đánh giá là một nền kinh tế năng động, Việt Nam đã và đang hội nhập với nền kinh tế khu vực và thế giới, đi kèm với đó là những thách thức lớn cần được giải quyết. Trong đó, lĩnh vực thanh toán quốc tế nổi bật lên với sự ảnh hưởng đối với hoạt động xuất nhập khẩu và đầu tư nước ngoài. Hiện nay, thanh toán trong các hoạt động của sinh viên Việt Nam đang có sự chuyển dịch theo hướng sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt. Không những giúp giảm thiểu lượng tiền mặt lưu thông, quá trình thanh toán diễn ra nhanh chóng, an toàn và tiện lợi; thanh toán không dùng tiền mặt còn giúp giảm tiếp xúc khi giao dịch – yếu tố cốt lõi để ngăn chặn sự lây lan của đại dịch Covid-19. Nhờ đó, hình thức thanh toán này đã trở thành xu thế tất yếu của toàn thế giới, nhất là khi khoa học công nghệ ngày càng phát triển.

Cho đến thời điểm hiện tại, số lượng sinh viên tiếp cận với phương thức thanh toán qua thẻ quốc tế, bao gồm thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng, ngày càng tăng. Đặc biệt, thẻ ghi nợ quốc tế được ưa chuộng hơn cả nhờ tính đáp ứng cao với nhu cầu của phần lớn sinh viên. Với những lợi ích mang lại cho ngân hàng như góp phần gia tăng nguồn vốn huy động và lợi nhuận, đa dạng hóa sản phẩm và hiện đại hóa ngân hàng, dịch vụ thẻ ghi nợ quốc tế cần được ngân hàng chú trọng khai thác tiềm năng và phát triển hơn nữa.

Để phù hợp với điều kiện nghiên cứu nên nhóm tác giả chỉ tập trung vào nhóm đối tượng là sinh viên trên địa bàn thành phố Hà Nội và lựa chọn Vietcombank, ngân hàng uy tín có lịch sử hoạt động lâu năm, để nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế.

## **2. Cơ sở lý thuyết**

### **2.1. Thẻ ghi nợ quốc tế**

Thẻ ghi nợ quốc tế là sản phẩm thẻ ghi nợ do các ngân hàng liên minh với các tổ chức thẻ thanh toán quốc tế như Visa, MasterCard... phát hành. Thẻ ghi nợ quốc tế được sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ ở cả trong nước và ở nước ngoài.

### **2.2. Quy trình thanh toán bằng thẻ ghi nợ quốc tế**

#### *Bước 1. Khách hàng thanh toán bằng thẻ ghi nợ quốc tế*

Chủ thẻ quẹt, chạm hoặc điền thông tin thẻ để giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc rút tiền mặt bằng thẻ tại các đơn vị chấp nhận thẻ.

#### *Bước 2. Xác thực giao dịch*

Hệ thống điểm bán hàng (hệ thống POS) của người bán đọc thông tin thẻ của khách hàng và truyền dữ liệu đến Ngân hàng thanh toán thẻ

#### *Bước 3. Giao dịch được xác nhận*

Ngân hàng thanh toán thẻ yêu cầu các Tổ chức thẻ quốc tế (Visa, MasterCard...) cấp giấy ủy quyền từ Ngân hàng phát hành thẻ.

*Bước 4. Yêu cầu ủy quyền được gửi*

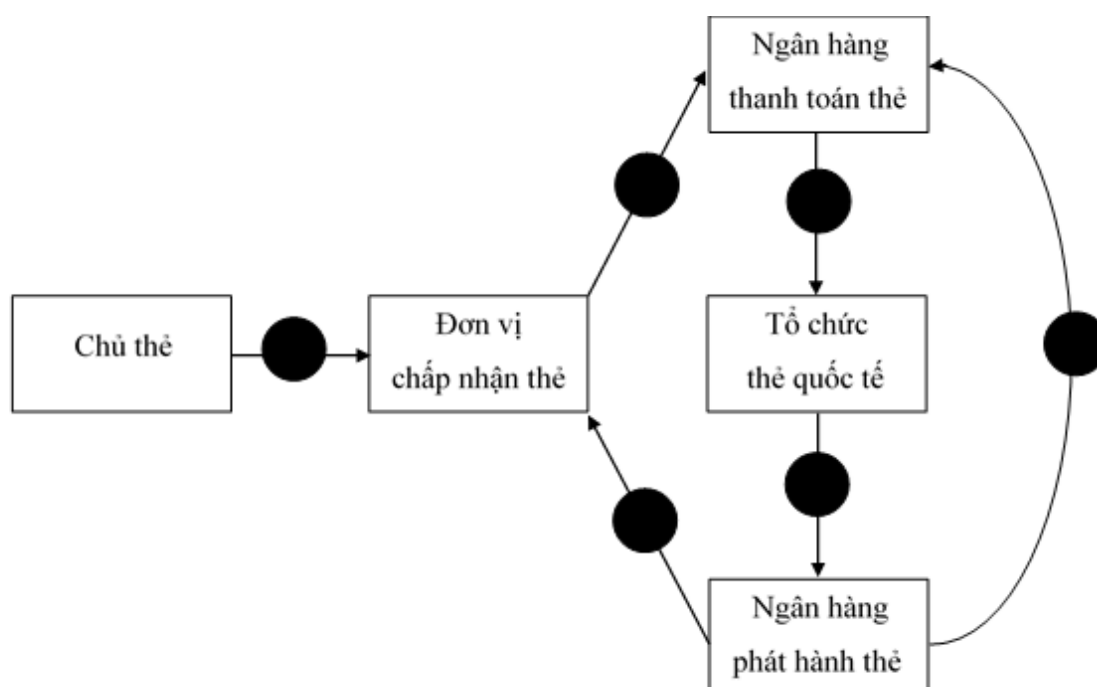
Tổ chức thẻ quốc tế gửi yêu cầu giao dịch cho Ngân hàng phát hành thẻ để được ủy quyền.

*Bước 5. Phản hồi ủy quyền*

Ngân hàng phát hành cho phép giao dịch và chuyển phản hồi lại cho người bán hoặc chủ doanh nghiệp.

*Bước 6. Thanh toán cho người bán*

Ngân hàng phát hành thẻ chuyển khoản thanh toán đến Ngân hàng thanh toán thẻ (ngân hàng của người bán). Sau đó, Ngân hàng này sẽ gửi khoản thanh toán vào tài khoản của Đơn vị chấp nhận thẻ.



**Hình 1.** Quy trình thanh toán thẻ ghi nợ quốc tế

**Nguồn:** Mastercard (2021)

## 2.3. Tổng quan tình hình nghiên cứu

### 2.3.1. Các nghiên cứu trong và ngoài nước

Hiện nay, trên thế giới và trong nước đã có nhiều nghiên cứu đi trước liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ngân hàng. Điển hình như nghiên cứu “Factors affecting university student’s intentions to use debit card services: an empirical study based on UTAUT” của Kissi và cộng sự cho thấy sinh viên từ Đại học Nigeria có ý định sử dụng thẻ ghi nợ vì tính hữu ích của nó trong giao dịch hàng ngày của họ, sự tin tưởng của các giao dịch trực tuyến và sự khuyến khích từ những người dùng khác. Ngoài ra, nghiên cứu của Spaho và Godolja cho kết

quả phân tích thống kê chỉ ra rằng những khách hàng có thu nhập hàng tháng cao hơn, những người có trình độ học vấn cao hơn và khách hàng trẻ tuổi có xu hướng sử dụng thẻ tín dụng/ thẻ ghi nợ điện tử nhiều hơn. Tại Việt Nam, luận án tiến sĩ của tác giả Phạm (2021) đã chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ATM tại Việt Nam là cảm nhận dễ sử dụng, cảm nhận hữu ích, chính sách marketing, cảm nhận rủi ro, yếu tố khoa học công nghệ, yếu tố pháp luật, chất lượng dịch vụ, ảnh hưởng xã hội, nhận thức kiểm soát hành vi.

### *2.3.2. Khoảng trống nghiên cứu*

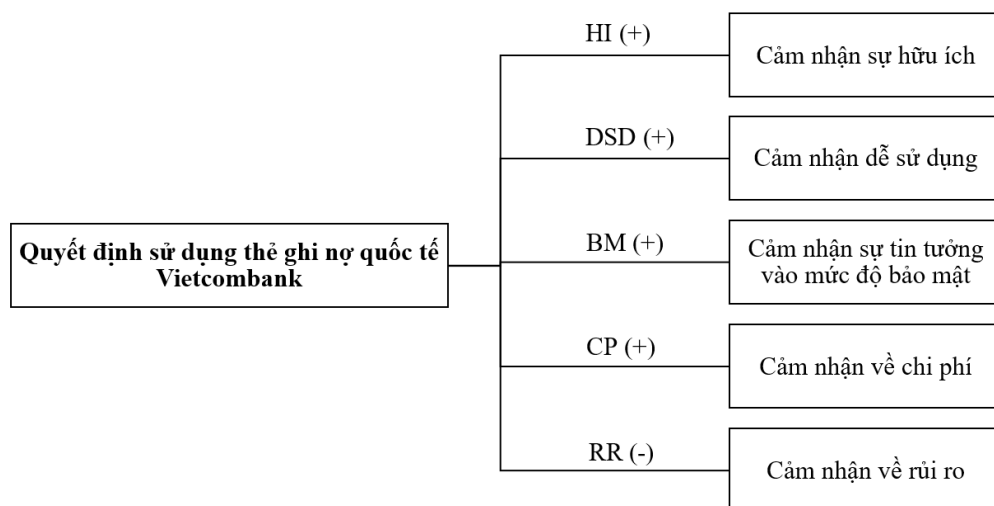
Có thể thấy, các nghiên cứu chủ yếu tập trung vào thẻ ngân hàng, cụ thể hơn là thẻ ghi nợ nói chung, chưa đi sâu vào giải quyết những vấn đề của thẻ ghi nợ quốc tế. Ngoài ra, việc tiếp cận các nhân tố ảnh hưởng đến việc ra quyết định sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế là qua phương diện chủ quan, tức là phân tích các đặc điểm của người sử dụng trước, rồi từ đó nghiên cứu những đặc điểm đó có mối tương quan gì đến quyết định của họ không.

Vì vậy, bài nghiên cứu này sẽ tập trung vào thẻ ghi nợ quốc tế, cụ thể là thẻ ghi nợ của ngân hàng Vietcombank, tiếp cận trên phương diện khách quan. Nói cách khác, việc tìm hiểu cảm nhận của khách hàng dựa trên sản phẩm, dịch vụ mà doanh nghiệp cung ứng sẽ quyết định đến quyết định sử dụng của khách hàng. Từ đó, nghiên cứu sẽ làm rõ tầm quan trọng của những tính năng, đặc điểm sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp, kéo theo những đề xuất giải pháp xoay quanh việc cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ của doanh nghiệp.

## **3. Xây dựng mô hình nghiên cứu**

### *3.1. Mô hình nghiên cứu*

Các mô hình nghiên cứu liên quan đến quyết định sử dụng sản phẩm, dịch vụ của khách hàng áp dụng thành công ở trong và ngoài nước phần lớn đều xuất phát từ mô hình chấp nhận công nghệ TAM của Davis (1989) và mô hình TAM mở rộng của Luarn và Lin (2005). Mô hình TAM đã được thừa nhận và áp dụng rộng rãi để kiểm tra mức độ chấp nhận của người sử dụng đối với các ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin. Mô hình TAM bao gồm hai cấu trúc: Cảm nhận sự hữu ích và cảm nhận dễ sử dụng. Sau đó, Luarn và Lin (2004) đã mở rộng mô hình TAM ban đầu bằng cách thêm một số nhân tố có liên quan nhằm tìm hiểu quyết định sử dụng dịch vụ Mobile Banking tại Đài Loan: Cảm nhận sự tin tưởng, Cảm nhận về chi phí, Cảm nhận về tự tin. Wu và Wang (2005) dựa trên mô hình Extended TAM thêm vào: Cảm nhận rủi ro và chi phí tài chính. Như vậy, có thể thấy, các nghiên cứu liên quan đến việc sử dụng một dịch vụ, sản phẩm, công cụ trong lĩnh vực ngân hàng thường sử dụng mô hình này. Do đó, nhóm đã đề xuất sử dụng mô hình TAM mở rộng, gồm những nhân tố sau đây:



**Hình 2.** Mô hình nghiên cứu đề xuất

**Nguồn:** Nhóm tác giả

Trong đó:

**Cảm nhận về sự hữu ích (HI):** Cảm nhận hữu ích được định nghĩa là mức độ mà một người tin rằng việc sử dụng một hệ thống sẽ nâng cao hiệu suất công việc của mình (Davis, 1989). Người dùng có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ thanh toán nếu họ thấy nó hữu ích, ngay cả khi họ không hài lòng với việc sử dụng trước đó của họ.

**Cảm nhận dễ sử dụng (DSD):** Cảm nhận dễ sử dụng là mức độ mà một cá nhân tin rằng việc sử dụng hệ thống cụ thể sẽ không tốn nhiều công sức (Davis, 1989). Về mặt lý thuyết, dễ sử dụng được nhận thức khi người tiêu dùng cảm thấy hệ thống thanh toán không khó hiểu, dễ học hỏi và sử dụng.

**Cảm nhận sự tin tưởng về bảo mật (BM):** Sự tin tưởng là một nhân tố mang tính chất tích cực đối với việc sử dụng một công cụ thanh toán, là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự sẵn sàng của người tiêu dùng khi tiến hành các giao dịch thương mại.

**Cảm nhận về chi phí (CP):** Cảm nhận về chi phí có thể trở thành 1 rào cản trong quyết định sử dụng thẻ của khách hàng, vì thế, nếu khách hàng cảm thấy chi phí càng hợp lý thì họ sẽ càng có xu hướng sử dụng thẻ.

**Cảm nhận rủi ro (RR):** Cảm nhận rủi ro là những rủi ro mà khách hàng có thể cảm nhận được khi thực hiện các giao dịch. Khi các khách hàng sinh viên sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế, họ tin rằng sẽ có những rủi ro xảy ra. Điều này gây ra tâm lý lo ngại cho các bạn sinh viên, khi họ thực hiện các giao dịch có thể bị mất tiền, lộ thông tin cá nhân...

### 3.2. Giả thuyết nghiên cứu

Từ những phân tích trên, nhóm nghiên cứu đặt ra 5 giả thuyết như sau:

- **HI:** Cảm nhận sự hữu ích có ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank.
- **DSD:** Cảm nhận dễ sử dụng ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank.
- **BM:** Cảm nhận sự tin tưởng về mức độ bảo mật ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank.
- **CP:** Cảm nhận về chi phí có tác động cùng chiều đến quyết định sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank.
- **RR:** Cảm nhận về rủi ro có tác động ngược chiều đến quyết định sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank.

### 3.3. Dữ liệu nghiên cứu

Sau khi tìm hiểu các nghiên cứu đi trước và xác định được mô hình nghiên cứu, nhóm đã thiết kế một bảng hỏi nhằm lấy ý kiến của các đối tượng (cụ thể là sinh viên các trường đại học trên địa bàn thành phố Hà Nội) một cách ngẫu nhiên. Để đo lường thái độ, mức cảm nhận của đối tượng tham gia khảo sát, các biến quan sát được đo lường bằng thang đo Likert với 5 mức độ phổ biến sau: (1) Rất không đồng ý; (2) không đồng ý; (3) bình thường; (4) đồng ý; (5) rất đồng ý. Toàn bộ mẫu hợp lệ được xử lý dữ liệu bằng phần mềm SPSS để tiến hành các bước phân tích độ tin cậy, phân tích tương quan, phân tích nhân tố, phân tích hồi quy và kiểm định giả thuyết.

**Bảng 1.** Thống kê mẫu theo giới tính và độ tuổi

| Thống kê mẫu | Nội dung | Tần số (sinh viên) | Tần suất (%) |
|--------------|----------|--------------------|--------------|
| Giới tính    | Nam      | 73                 | 40,56        |
|              | Nữ       | 107                | 59,44        |
|              |          |                    |              |
| Độ tuổi      | 18       | 2                  | 1,11         |
|              | 19       | 21                 | 11,67        |
|              | 20       | 103                | 57,22        |
|              | 21       | 54                 | 30           |

## 4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

### 4.1. Kiểm tra độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha

**Bảng 3.** Hệ số Cronbach's Alpha

| Tên nhóm biến            | Số biến quan sát | Cronbach's Alpha | Hệ số tương quan biến-tổng nhỏ nhất |
|--------------------------|------------------|------------------|-------------------------------------|
| Cảm nhận sự hữu ích (HI) | 5                | 0,792            | 0,506                               |

| Tên nhóm biến                            | Số biến<br>quan sát | Cronbach's<br>Alpha | Hệ số tương quan biến-<br>tổng nhỏ nhất |
|------------------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------------------|
| Cảm nhận dễ sử dụng<br>(DSD)             | 4                   | 0,762               | 0,553                                   |
| Cảm nhận sự tin tưởng về<br>bảo mật (BM) | 4                   | 0,762               | 0,530                                   |
| Cảm nhận về chi phí (CP)                 | 4                   | 0,796               | 0,567                                   |
| Cảm nhận về rủi ro (RR)                  | 4                   | 0,751               | 0,518                                   |
| Quyết định sử dụng (QD)                  | 3                   | 0,816               | 0,635                                   |

**Nguồn:** Phân tích từ dữ liệu thu thập được bằng SPSS 16

Kết quả trên cho thấy tất cả các nhóm biến đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6; điều này chứng tỏ nghiên cứu có thang đo tốt. Bên cạnh đó, tất cả các hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 nên đều được giữ lại sử dụng cho phân tích EFA.

#### **4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA**

Kết quả EFA cho 21 biến quan sát của các biến độc lập ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của ngân hàng Vietcombank, chỉ số KMO là  $0,765 > 0,5$  và kết quả kiểm định Bartlett's là 1270 với mức ý nghĩa Sig. =  $0,000 < 0,05$ . Như vậy giả thuyết về ma trận tương quan giữa các biến là ma trận đồng nhất bị bác bỏ, tức là các biến có tương quan với nhau và thỏa điều kiện phân tích nhân tố. Kết quả Eigenvalues cho thấy có 5 nhân tố được trích từ thang đo, các nhân tố trên đều có giá trị Eigenvalues  $> 1$ , nhân tố thứ 5 có có Eigenvalues thấp nhất là  $1,515 > 1$  với tổng phương sai trích bằng  $60,046\% > 50\%$ : đạt yêu cầu; cho biết 5 nhân tố này giải thích 60,046% biến thiên của các biến quan sát. Ngoài ra, dựa vào kết quả ma trận nhân tố với phương pháp xoay Varimax, cho thấy các hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5, và không có trường hợp biến nào cùng lúc tải lên cả hai nhân tố với hệ số tải gần nhau. Nên các nhân tố đảm bảo được giá trị hội tụ và phân biệt khi phân tích EFA. Ngoài ra không có sự xáo trộn các nhân tố, nghĩa là câu hỏi của nhân tố này không bị nằm lẫn lộn với câu hỏi của nhân tố kia. Nên sau khi phân tích nhân tố thì các nhân tố độc lập này được giữ nguyên, không bị tăng thêm hoặc giảm đi nhân tố.

**Bảng 4.** Ma trận xoay nhân tố

|      | Nhân tố |   |   |   |   |
|------|---------|---|---|---|---|
|      | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DSD3 | 0,771   |   |   |   |   |

|             |       |       |       |
|-------------|-------|-------|-------|
| <b>DSD1</b> | 0,728 |       |       |
| <b>DSD4</b> | 0,723 |       |       |
| <b>DSD2</b> | 0,709 |       |       |
| <b>HI3</b>  | 0,640 | 0,521 |       |
| <b>HI2</b>  |       | 0,776 |       |
| <b>HI4</b>  |       | 0,767 |       |
| <b>HI5</b>  |       | 0,726 |       |
| <b>HI1</b>  |       | 0,668 |       |
| <b>CP3</b>  |       |       | 0,793 |
| <b>CP2</b>  |       |       | 0,757 |
| <b>CP4</b>  |       |       | 0,740 |
| <b>CP1</b>  |       |       | 0,720 |
| <b>BM1</b>  |       |       | 0,788 |
| <b>BM2</b>  |       |       | 0,742 |
| <b>BM3</b>  |       |       | 0,729 |
| <b>BM4</b>  |       |       | 0,700 |
| <b>RR1</b>  |       |       | 0,779 |
| <b>RR3</b>  |       |       | 0,746 |
| <b>RR4</b>  |       |       | 0,740 |
| <b>RR2</b>  |       |       | 0,736 |

---

**Nguồn:** Phân tích từ dữ liệu thu thập được bằng SPSS 16

Phân tích nhân tố biến phụ thuộc Quyết định sử dụng cho kết quả chỉ số KMO là  $0,707 > 0,5$ ; kết quả kiểm định Barlett's là 187,412 với mức ý nghĩa Sig. =  $0,000 < 0,05$ , tức là các biến có



tương quan với nhau và thỏa điều kiện phân tích nhân tố. Kết quả Eigenvalues trích được 1 nhân tố có giá trị Eigenvalues 2,195 > 1 với tổng phương sai trích = 73,180% > 50%.

#### 4.3. Ma trận hệ số tương quan Pearson

Để xem xét mối quan hệ tương quan tuyến tính giữa các biến độc lập HI, DSD, BM, CP, RR và biến phụ thuộc QD, sử dụng kiểm định hệ số tương quan Pearson.

Kết quả phân tích cho thấy:

Sig tương quan Pearson các biến độc lập HI, DSD, BM, CP, RR với biến phụ thuộc QD đều nhỏ hơn 0,05. Như vậy, có mối liên hệ tuyến tính giữa các biến độc lập này với biến QD. Trong đó, giữa QD và CP có mối tương quan mạnh nhất với hệ số r là 0,594, giữa QD và RR có mối tương quan yếu nhất với hệ số r là -0,382.

Các cặp biến độc lập đều có mức tương quan khá yếu với nhau, như vậy, khả năng cao sẽ không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra.

#### 4.4. Phân tích hồi quy

Kết quả kiểm định thống kê F của mô hình là 70,714 cho sig bằng 0,000 < 0,05 do đó mô hình hồi quy tuyến tính là phù hợp với tập dữ liệu hay các biến độc lập có quan hệ tuyến tính với biến phụ thuộc và mô hình có thể sử dụng được. Giá trị R<sup>2</sup> hiệu chỉnh bằng 0,661 cho thấy các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy ảnh hưởng 66,1% sự thay đổi biến thiên của biến phụ thuộc, 33,9% còn lại là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

**Bảng 5.** Bảng Coefficients

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|-------------------------|-------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       | Tolerance               | VIF   |
| <b>1</b>   |                             |            |                           |        |       |                         |       |
| (Constant) | 0,316                       | 0,358      |                           | 0,881  | 0,380 |                         |       |
| HI         | 0,346                       | 0,058      | 0,288                     | 5,996  | 0,000 | 0,822                   | 1,217 |
| DSD        | 0,232                       | 0,060      | 0,184                     | 3,851  | 0,000 | 0,827                   | 1,209 |
| BM         | 0,307                       | 0,056      | 0,261                     | 5,475  | 0,000 | 0,834                   | 1,199 |
| CP         | 0,380                       | 0,059      | 0,320                     | 6,482  | 0,000 | 0,778                   | 1,286 |
| RR         | -0,290                      | 0,052      | -0,247                    | -5,554 | 0,000 | 0,958                   | 1,044 |

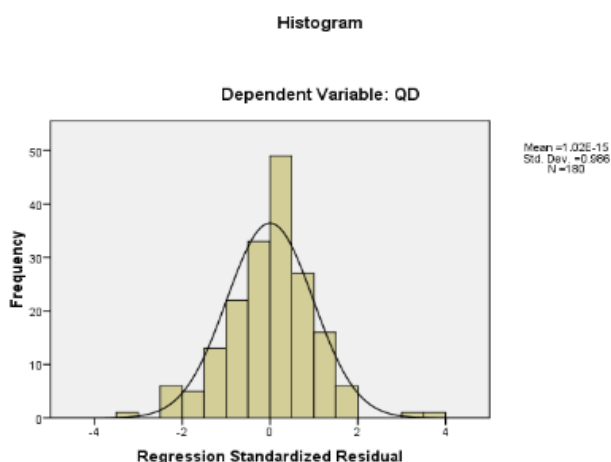
**Nguồn:** Phân tích từ dữ liệu thu thập được bằng SPSS 16

Từ **Bảng 4** cho thấy Sig kiểm định t hệ số hồi quy của các biến độc lập đều nhỏ hơn 0,05, do đó các biến độc lập này có ý nghĩa giải thích cho biến phụ thuộc, không biến nào bị loại khỏi mô

hình. Hệ số VIF của các biến độc lập đều nhỏ hơn 2, do vậy không có đa cộng tuyến xảy ra. Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa có dạng:

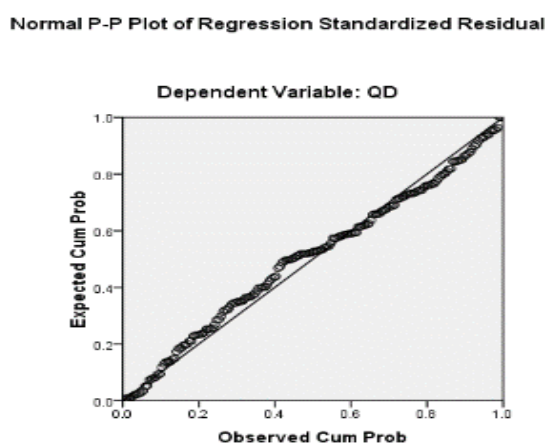
$$QD = 0,316 + 0,346HI + 0,232DSD + 0,307BM + 0,380CP - 0,290RR$$

Biểu đồ Histogram cho thấy giá trị trung bình Mean = 1,02E-15 gần bằng 0, độ lệch chuẩn là 0,986 gần bằng 1, như vậy có thể nói là phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn. Đồ thị P-P plot biểu diễn các điểm quan sát thực tế tập trung khá sát đường chéo những giá trị kỳ vọng, có nghĩa là dữ liệu phần dư có phân phối chuẩn. Biểu đồ Scatterplot cho thấy phần dư phân bố tập trung xung quanh đường hoành độ 0, do vậy giả thuyết về quan hệ tuyến tính không bị vi phạm



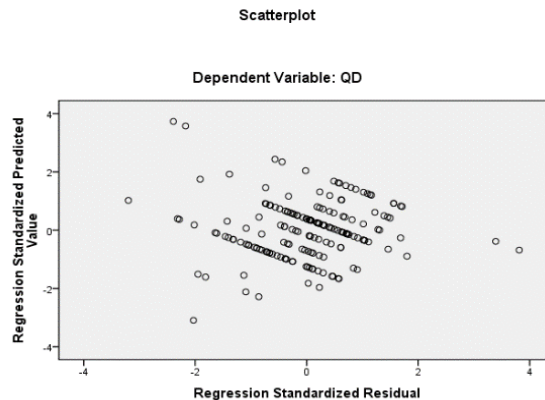
**Hình 3.** Biểu đồ Histogram

**Nguồn:** Phân tích từ dữ liệu thu thập được bằng SPSS 16



**Hình 4.** Biểu đồ P-Plot

**Nguồn:** Phân tích từ dữ liệu thu thập được bằng SPSS 16



**Hình 5.** Biểu đồ Scatterplot

**Nguồn:** Phân tích từ dữ liệu thu thập được bằng SPSS 16

Từ những kiểm định trên, ta xây dựng phương trình hồi quy chuẩn hóa:

$$QD = 0,288HI + 0,184DSD + 0,261BM + 0,320CP - 0,247RR$$

Từ các phần kiểm định trên đã cho ra kết quả: Các biến quan sát HI, DSD, BM, CP đều có mối quan hệ cùng chiều với biến phụ thuộc QD, biến RR có mối quan hệ ngược chiều với biến QD. Điều này hoàn toàn đúng với giả thiết nhóm đưa và các lý thuyết đi trước.

## 5. Đề xuất giải pháp

### 5.1. Nhóm giải pháp về tăng cường sự nhận biết về tính hữu ích mà thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank mang lại cho khách hàng

Sau khi tiến hành kiểm định One- Sample T Test với mức ý nghĩa 0,05, kết quả cho thấy sinh viên chưa thực sự hài lòng đối với chi phí giao dịch qua thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank, tuy nhiên, các nhân tố còn lại có trị số điểm khá cao, cho thấy được sự hài lòng của sinh viên đối với nhu cầu nhanh chóng, tiện lợi khi sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank. Từ đó, nhóm nghiên cứu đề xuất nhóm giải pháp tăng cường sự nhận biết của sinh viên về tính hữu ích của thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank như sau:

#### 5.1.1. Giải pháp về hoạt động marketing

Ngày nay, hoạt động giao dịch thương mại quốc tế ngày càng phát triển, bên cạnh đó, cùng với thời kỳ dịch bệnh khó khăn và sự phát triển vượt bậc của khoa học, công nghệ đã giúp cho thị trường thẻ thanh toán quốc tế nhận được nhiều sự quan tâm. Vì vậy, ngân hàng Vietcombank cần chú trọng hơn trong hoạt động Marketing để thúc đẩy sự phát triển của hoạt động thanh toán quốc tế bằng thẻ ghi nợ.

*Thứ nhất*, Vietcombank cần đẩy mạnh hơn nữa công tác quảng cáo, giới thiệu dịch vụ thẻ:

Ngày nay, hoạt động thanh toán qua thẻ ngân hàng không còn là một việc xa lạ với hầu hết mọi người, đặc biệt là với sinh viên, tuy nhiên, hoạt động này được thực hiện chủ yếu với các giao dịch trong nước. Vậy nên, loại hình thẻ ghi nợ quốc tế còn khá xa lạ đối với nhiều người tiêu dùng.

Để khách hàng có thể làm quen với loại hình thẻ thanh toán này, ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động quảng cáo, giới thiệu những lợi ích kinh tế và sự tiện lợi khi dùng thẻ thông qua các biện pháp khác nhau như tổ chức các buổi giới thiệu về thẻ thanh toán quốc tế cho các trường đại học trên địa bàn, cũng như mở ra các chương trình khuyến mãi và chăm sóc khách hàng; quảng cáo trên các phương tiện truyền thông đại chúng, hoặc kết hợp với các đơn vị chấp nhận thẻ nhằm tối thiểu chi phí. Những cách làm này không chỉ kích thích khách hàng tìm hiểu về những sản phẩm mới mà còn có thể tạo ra được sự thiện cảm, sự ấn tượng lớn trong khách hàng nếu chiến dịch quảng cáo thực sự thu hút. Bên cạnh đó, Vietcombank cũng nên tổ chức các hoạt động đào tạo nâng cao khả năng thuyết phục và trình độ chuyên môn của các tư vấn viên nhằm nâng cao hiệu quả của các hội nghị khách hàng giới thiệu về loại hình thẻ ghi nợ quốc tế hoặc các buổi tư vấn về thẻ ghi nợ quốc tế trên địa bàn, các cơ sở giao dịch.

*Thứ hai*, đẩy mạnh công tác phân phối và khuyến khích việc mở tài khoản ghi nợ quốc tế tại các cơ sở giao dịch.

Hiện nay, trên địa bàn thành phố Hà Nội, có rất nhiều chi nhánh của ngân hàng Vietcombank hoạt động, các chi nhánh, ngân hàng có thể liên kết với các trường đại học để thuận tiện hơn trong việc mở tài khoản và phân phối thẻ. Ngân hàng có thể đưa ra một số ưu đãi để gia tăng số lượng tài khoản cá nhân như: miễn phí chi phí mở thẻ, miễn phí duy trì tài khoản, ưu đãi chiết khấu thanh toán với những đơn vị liên kết...

#### *5.1.2. Giải pháp mở rộng mạng lưới, cơ sở chấp nhận thẻ:*

Đơn vị chấp nhận thẻ là một chủ thể vô cùng quan trọng trong việc gia tăng doanh thu thanh toán và số thẻ phát hành. Vậy nên, ngân hàng cần đầu tư nâng cao vị trí của mình đối với đối tác như: mở rộng ưu đãi, bảo trì máy móc, thiết bị... Bên cạnh đó, trong thời đại công nghệ số, ngân hàng có thể mở rộng liên kết với các sàn giao dịch điện tử lớn, các app thanh toán online, mở rộng liên kết thẻ ghi nợ quốc tế với các sàn thanh toán trực tuyến như: trả tiền điện nước, xăng, dầu, dịch vụ... Nếu việc thanh toán bằng thẻ ghi nợ quốc tế mang lại cho họ nhiều ưu đãi giảm giá thì chắc chắn số lượng thẻ phát hành cùng doanh số thẻ cũng sẽ tăng lên đáng kể.

#### **5.2. Nhóm giải pháp về việc tăng cường tính năng để sử dụng cho khách hàng**

Sau khi tiến hành kiểm định One- Sample T Test với mức ý nghĩa 0,05, kết quả cho thấy tuy rằng sinh viên không có gì bất mãn nhưng vẫn chưa thực sự cảm thấy hài lòng với các quy trình từ khi làm thẻ cho đến khi sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank. Vì vậy, nhóm đề xuất 3 giải pháp tăng cường tính năng để sử dụng cho khách hàng.

*Thứ nhất*, tối ưu hóa ứng dụng và trang website của ngân hàng

Có thể thấy, những khách hàng trẻ ở độ tuổi sinh viên rất ưa chuộng việc giao dịch qua các ứng dụng và trang website điện tử trên điện thoại, máy tính. Đây là nhóm khách hàng cập nhật và

bắt nhịp xu hướng công nghệ cực nhanh, vì vậy ngân hàng Vietcombank cần tăng cường hoạt động tối ưu hóa giao diện và các chức năng trong các ứng dụng, trang website sao cho dễ dùng, dễ sử dụng cùng với việc đẩy mạnh tốc độ xử lý thông tin trên các nền tảng này để thu hút nhóm khách hàng sinh viên trên địa bàn Hà Nội.

*Thứ hai, đẩy mạnh chính sách chăm sóc khách hàng.*

Một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới tính dễ sử dụng của thẻ thanh toán chính là sự chăm sóc, hỗ trợ, giải đáp thắc mắc của bộ phận chăm sóc khách hàng. Khi ngân hàng càng có những thay đổi trong quy định, chính sách, hoặc cải tiến trong các tính năng của thẻ, thì khách hàng cần nắm bắt được những thông tin đó kịp thời để quản lý thẻ ghi nợ của mình một cách dễ dàng hơn.

*Thứ ba, đầu tư, đổi mới và cải tiến các ứng dụng công nghệ*

Trong xu hướng tất yếu của thời đại số, những cải tiến về công nghệ càng được ứng dụng rộng rãi hơn góp phần tăng tiện ích cho người dùng. Có thể thấy, nhóm khách hàng trẻ tuổi thường có cuộc sống khá bận rộn, nên việc thường xuyên phải tới quầy giao dịch sẽ trở thành 1 trở ngại trong quyết định mở thẻ của nhóm khách hàng này. Vì vậy, Vietcombank có thể xem xét việc ứng dụng công nghệ Trí tuệ nhân tạo AI tích hợp vào ứng dụng ngân hàng Vietcombank để hỗ trợ khách hàng trong hầu hết hoạt động ngân hàng như: chăm sóc khách hàng (trợ lý ảo Chatbot), mở thẻ tín dụng tại nhà, cá nhân hóa dịch vụ sản phẩm... từ đó nâng cao giá trị của thẻ ghi nợ quốc tế Vietcombank trong mắt lượng lớn khách hàng hơn ở độ tuổi này.

### **5.3. Nhóm giải pháp về việc giảm thiểu rủi ro, tăng cường sự tin cậy**

Từ kết quả sau khi thực hiện kiểm định One-Sample T Test cho thấy sinh viên rất tin tưởng vào mức độ bảo mật thông tin của Vietcombank. Là một ngân hàng lớn và hoạt động lâu năm, có thể thấy rằng Vietcombank đã tạo lập được sự uy tín và thương hiệu mạnh trong lòng khách hàng. Để tăng cường công tác quản trị rủi ro, củng cố lòng tin của sinh viên, nhóm nghiên cứu có một số đề xuất như sau:

*Thứ nhất, khâu phát hành thẻ cần tuân thủ nghiêm ngặt theo quy trình nghiệp vụ và quy định của NHNN.* Việc cẩn thận ngay từ khâu phát hành thẻ nhằm để hạn chế mọi rủi ro, đảm bảo an toàn thông tin của sinh viên. Cán bộ ngân hàng phải kiểm tra, xác minh thông tin sinh viên một cách cẩn thận, kỹ lưỡng; cần đảm bảo tuân thủ chặt chẽ quy trình giao nhận thẻ với sinh viên. Ngoài ra, việc bám sát các Thông tư, Nghị định của NHNN cũng vô cùng cần thiết giúp đảm bảo quyền lợi của cả ngân hàng và sinh viên.

*Thứ hai, cần tập trung đào tạo, phát triển và chống gian lận trong đội ngũ cán bộ ngân hàng.* Con người là một trong những nguồn lực chủ yếu làm nên sức mạnh của doanh nghiệp, để ngân hàng có thể chủ động phòng tránh các rủi ro phát sinh, cán bộ ngân hàng phải được phổ biến và

hướng dẫn về các rủi ro thường gặp nhằm có khả năng phát hiện kịp thời sai sót hay lừa đảo. Đồng thời cần xây dựng hệ thống giám sát, áp dụng giải pháp công nghệ hợp lý để xác định và ghi lại hành vi nghi ngờ gian lận của nhân viên, phục vụ cho quá trình kiểm soát cũng như điều tra sau này. Thêm vào đó là các hình thức kỷ luật nghiêm khắc để hạn chế tối đa việc xảy ra gian lận trong nội bộ.

*Thứ ba*, Vietcombank cần lựa chọn hợp tác với đơn vị chấp nhận thẻ uy tín. Bên cạnh việc xây dựng tiêu chí lựa chọn đơn vị chấp nhận thẻ, Vietcombank cũng cần tăng cường trao đổi thông tin với các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và các tổ chức thẻ quốc tế, giúp ngăn ngừa việc ký kết với các đơn vị chấp nhận thẻ có dấu hiệu vi phạm pháp luật. Sau khi đã ký kết, Vietcombank cũng cần phân công cán bộ chuyên kiểm tra và giám sát hoạt động của các đơn vị chấp nhận thẻ để đảm bảo việc tuân thủ các quy định liên quan đến nghiệp vụ thanh toán thẻ.

*Thứ tư*, Vietcombank cần đầu tư, đổi mới và ứng dụng kỹ thuật công nghệ. Là yếu tố cốt lõi ảnh hưởng đến hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, ngân hàng sẽ gặp phải tổn thất rất lớn khi có trục trặc gây ra sự thiếu chính xác hay trì trệ của các giao dịch. Vì vậy, Vietcombank cần xây dựng hệ thống dự phòng và củng cố, nâng cấp hệ thống máy chủ để giảm thiểu cũng như khắc phục tối đa lỗi do hệ thống. Đồng thời, ngân hàng nên đầu tư vào các chương trình phòng chống virus, chương trình an ninh mạng để ngăn chặn sự xâm nhập của các hacker.

## **Tài liệu tham khảo**

### **1. Tài liệu tiếng Việt**

Đình, X.T. (2006), *Giáo trình Thanh toán quốc tế*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.

Thông tư 19/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động thẻ ngân hàng.

Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam. (2020), *Báo cáo thường niên 2020*.

Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam. (2020), *Điều khoản và điều kiện phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ Vietcombank (Áp dụng cho khách hàng cá nhân)*. Available at: [https://portal.vietcombank.com.vn/content/personal/KhoAnh/The/DKDK%20the%20ghi%20no\\_1.pdf](https://portal.vietcombank.com.vn/content/personal/KhoAnh/The/DKDK%20the%20ghi%20no_1.pdf), truy cập ngày 15/9/2021.

Hà, N.K.G. & Trần, K.C. (2020), “Nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ Smartbanking- Nghiên cứu thực nghiệm tại BIDV- Chi nhánh Bắc Sài Gòn”, *Tạp chí Khoa học & Đào tạo Ngân hàng*, Học viện Ngân hàng.

Nguyễn, T.V. & Hà, T.T.T. (2021), “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng thẻ tín dụng tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Mỹ Hưng”, *Tạp chí Công thương*, tr. 292- 299.

### **2. Tài liệu tiếng Anh**

- Mastercard. (2021), “How the Payment Process Works”, <https://www.mastercard.com.au/en-au/merchants/start-accepting/payment-process.html>, truy cập ngày 15/9/2021.
- Luarn, P. and Lin, H.H. (2005), “Toward an Understanding of the Behavioral Intention to Use Mobile Banking”, *Computers in Human Behavior*, Vol. 21, pp. 873-891.
- Davis, F. (1989), *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results* (1st ed), Massachusetts Institute of Technology.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995), ‘Understanding information technology usage: A test of competing models’, *Information Systems Research*, Vol. 6, pp. 144 -176.
- Kissi, P. & Oluwatobiloba, M. & Berko, A. (2017), “Factors Affecting University Students Intentions to Use Debit Card Services: An Empirical Study Based on UTAUT”, *Business Management and Education*.
- Foscht, T. & Maloles, C. & Swoboda, B. & Chia, S. (2010), “Debit and credit card usage and satisfaction: Who uses which and why – evidence from Austria’, *International Journal of Bank Marketing*.
- Balraj, N. A., Tudu, P. and Sriharat, P. (2018), “Factors Influencing Consumer Behavior’s Usage of ATM/Debit Card”, *Abstract Proceedings International Scholars Conference*, Vol. 6 No. 1, p. 184.
- Spaho, A. & Godolja, M. (2014), *Determinants of Electronic Credit/Debit Cards Usage in Albania*.