



ỨNG DỤNG MÔ HÌNH UTAUT TRONG NGHIÊN CỨU MỨC ĐỘ CHẤP NHẬN SỬ DỤNG THẺ TÍN DỤNG CỦA KHÁCH HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ BIÊN HÒA

Applying the model UTAUT in researching adoption level of using Credit cards to consumer in Bien Hoa city

Đoàn Thị Hồng Nga*

Khoa Tài chính - Kế toán; Trường Đại học Lạc Hồng, Đồng Nai, Việt Nam

TÓM TẮT. Mục tiêu của nghiên cứu này nhằm ứng dụng mô hình UTAUT để tìm ra các yếu tố tác động đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng trên địa bàn thành phố Biên Hòa. Nghiên cứu sử dụng mô hình hồi quy OLS để xử lý số liệu, kết quả cho thấy có 6 yếu tố ảnh hưởng đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng gồm hiệu quả mong đợi, nỗ lực mong đợi, ảnh hưởng xã hội, điều kiện thuận lợi, thái độ hướng đến công nghệ và sự lo lắng. Từ kết quả đạt được, nghiên cứu đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm gia tăng số lượng khách hàng sử dụng thẻ tín dụng trong thời gian sắp tới.

TỪ KHOẢ: Thẻ tín dụng; mô hình UTAUT; ngân hàng; khách hàng

ABSTRACT. The purpose of this research is based on the model UTAUT in researching adoption level of using Credit cards to consumer in Bien Hoa city. By using OLS method to show that there are six factors influencing adoption level of using Credit cards which are performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, attitude toward using technology and anxiety. According to the findings, the author propose some recommendations to increase of using Credit cards to consumer in next time.

KEYWORDS: Credit cards; Model UTAUT; Bank; Consumer

1. GIỚI THIỆU

Thanh toán không dùng tiền mặt đã và đang là xu hướng của thế giới nói chung và tại Việt Nam nói riêng. Tính đến nay, với dân số trên 95 triệu dân và gần 50% lực lượng dân số trẻ, Việt Nam đang được đánh giá là một trong những thị trường tiềm năng để phát triển thương mại điện tử.

Trong xu hướng phát triển hiện nay của các dịch vụ ngân hàng, bên cạnh các hình thức thanh toán khác thì thẻ tín dụng đã đạt được tốc độ phát triển nhanh chóng và thành công nhất định. Tính đến 6/2016 số lượng thẻ phát hành đã đạt trên 106 triệu thẻ, trong đó thẻ ghi nợ chiếm 90.66%, thẻ tín dụng chiếm 3.53%, thẻ trả trước là 5.81%. Tuy nhiên, so với thẻ ghi nợ và thẻ trả trước thì thẻ tín dụng đang chiếm số lượng ít hơn do mạng lưới hạ tầng chưa phát triển rộng khắp, những rào cản về tâm lý khách hàng khi sử dụng thẻ và khu vực áp dụng thanh toán thẻ...

Như vậy có thể thấy ngoài việc tạo ra các sản phẩm cung ứng thì việc đẩy mạnh nghiên cứu để mang lại sự thành công cho sản phẩm đó vẫn là một vấn đề cấp bách hiện nay mà các ngân hàng cần quan tâm, suy nghĩ.

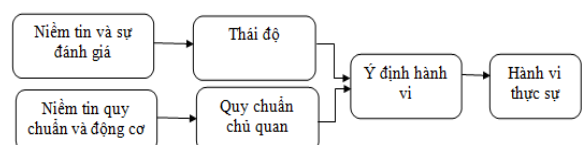
Trên thực tế, việc nhận dạng, đánh giá các nhân tố ảnh hưởng của từng nhân tố đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng tại thành phố Biên Hòa và trong phạm vi cả nước chưa từng được thực hiện trong ứng dụng mô hình UTAUT. Trong nghiên cứu này, tác giả tiến hành thực hiện với dữ liệu khảo sát của 293 khách hàng giao dịch tại 9 ngân hàng được lựa chọn trên địa bàn TP. Biên Hòa. Kết quả này cũng khá phù hợp với kết quả tìm được khi nghiên cứu tại các nước khác trên thế giới.

Kết cấu của nghiên cứu này gồm: Phần 2 nêu tóm lược cơ sở lý thuyết. Phần 3 trình bày phương pháp nghiên cứu và dữ liệu nghiên cứu. Phần 4 trình bày kết quả nghiên cứu. Phần 5 trình bày kết luận và kiến nghị.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Mô hình UTAUT đã được xây dựng bởi các nhà nghiên cứu hàng đầu về sự chấp nhận công nghệ là Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, Gordon B. Davis [9], Fred D. Davis [2] dựa trên lý thuyết các mô hình chấp nhận về công nghệ trước đây: Thuyết hành động hợp lý (TRA-1975), Thuyết hành vi có kế hoạch (TPB-1991), mô hình nhận thức rủi ro (e-CAM-1960), mô hình chấp nhận công nghệ (TAM-1989), ... Trong đó đáng chú ý và ảnh hưởng nhiều nhất đến mô hình UTAUT là TRA, TPB, TAM

Thuyết hành động hợp lý (TRA) thừa nhận hành vi cá nhân được thúc đẩy qua ý định hành vi, được phát triển bởi Icek Ajzen và Martin Fishbein [1]. Cấu trúc của mô hình TRA bao gồm:



Hình 1. Mô hình TRA

Nguồn: Ajzen, Fishbein, 1975

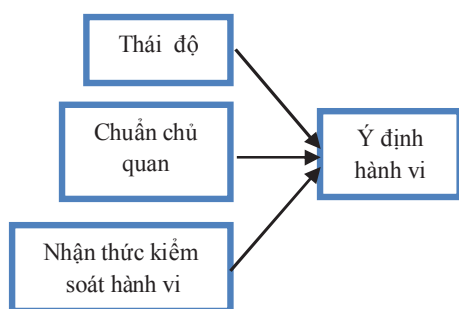
Nhược điểm của TRA là đã bỏ qua tầm quan trọng của các yếu tố xã hội trong cuộc sống thực có thể là một yếu tố quyết định cho hành vi cá nhân (Grandon & Peter P. Mykytyn 2004; Werner 2004). Yếu tố xã hội nghĩa là tất cả các ảnh hưởng của môi trường xung quanh có thể ảnh hưởng đến hành vi cá nhân (Ajzen [1]).

Received: January, 6th, 2018

Accepted: March, 20th, 2018

*Corresponding author.

E-mail: hongnga06tc3@gmail.com



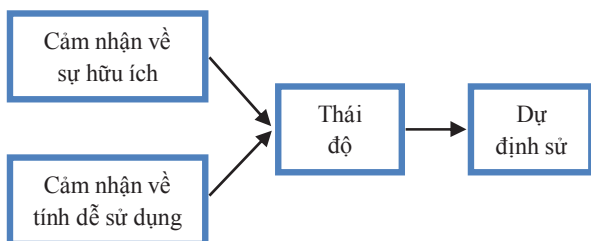
Hình 2. Mô hình TPB

Nguồn: Ajzen, 1991

Thuyết hành vi có kế hoạch (TPB) được coi là một phần mở rộng của TRA. Để khắc phục điểm yếu của TRA, Ajzen [1] đề xuất một yếu tố bổ sung trong việc xác định hành vi cá nhân trong TPB, là hành vi kiểm soát cảm nhận Hành vi của một người bị ảnh hưởng mạnh bởi sự tự tin vào khả năng của họ để thực hiện hành vi đó.

Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM)

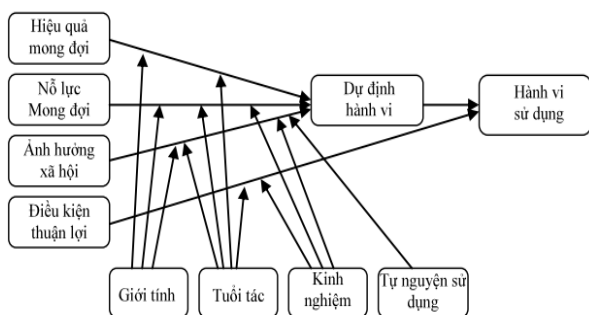
Theo Davis [2] cảm nhận về sự hữu ích và cảm nhận về tính dễ sử dụng là yếu tố quyết định dẫn đến việc con người sử dụng máy tính. Mô hình TAM được xem là mô hình đặc trưng để ứng dụng trong việc nghiên cứu việc sử dụng một hệ thống, vì TAM là mô hình đo lường và dự đoán việc sử dụng hệ thống thông tin.



Hình 3. Mô hình Technology Acceptance Model (TAM)

Nguồn: Davis, 1999

Mô hình UTAUT



Hình 4. Mô hình UTAUT

Nguồn: Davis, 1999

Mô hình UTAUT được xây dựng bởi Viswanath Venkatesh và cộng sự [9] dựa trên việc so sánh các mô hình lý thuyết về chấp nhận công nghệ của người tiêu dùng ở các nghiên cứu trước như TRA, TPB, TAM, kết hợp TAM-TPB,... Bằng việc so sánh, phân tích các nhân tố, thang đo của các nhân tố trong các mô hình lý thuyết trên, Venkatesh và cộng sự [9] đã xây dựng mô hình UTAUT và chứng minh mô hình này là tối ưu trong việc giải thích ý định hành vi sử dụng công nghệ, cụ thể là mô hình UTAUT giải thích được 70% các trường hợp liên quan đến ý định sử dụng, tốt hơn các mô hình trước đây với mức giải thích từ 30-45%. Mô hình UTAUT gồm có 4 nhân tố: Hiệu quả mong đợi, nỗ lực mong đợi, ảnh hưởng xã hội, điều kiện thuận lợi.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp nghiên cứu định tính

Phương pháp nghiên cứu định tính dựa trên cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu UTAUT để xây dựng mô hình nghiên cứu và các thang đo dự kiến. Sau đó, tác giả tiến hành khảo sát sơ bộ 30 khách hàng ngẫu nhiên giao dịch tại các ngân hàng thông qua bảng câu hỏi khảo sát, từ đó hiệu chỉnh, làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng trên địa bàn thành phố Biên Hòa.

Phương pháp nghiên cứu định lượng

Phương pháp nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua bảng câu hỏi phiếu khảo sát được phát ra đối với khách hàng giao dịch tại 9 ngân hàng trên địa bàn thành phố Biên Hòa (Vietcombank, Vietinbank, VIB, Sacombank, VP bank, BIDV, HD bank, ACB, HSBC) trong thời gian từ tháng 8 đến tháng 10/2017. Sử dụng phần mềm thống kê SPSS 20.0 để phân tích số liệu thu thập.

Theo Bollen (1989) kích thước mẫu tối thiểu là 5 lần biến quan sát. Như vậy, mẫu được tính như sau: $5K+5= 5 * 27 + 5 = 140$ quan sát. Tuy nhiên để nâng mức độ tin cậy và tránh những phiếu khảo sát không hợp lệ, tác giả sẽ phát đi 300 phiếu khảo sát phân bổ ngẫu nhiên cho các khách hàng giao dịch tại 9 ngân hàng với số lượng dao động từ 30-35 phiếu/ngân hàng. Kết quả số phiếu thu về là 300 phiếu. Số phiếu hợp lệ: 293 phiếu.

Bảng 1. Thông tin về mẫu nghiên cứu

| | | Tuổi | | |
|-----------|-----|-------------|------------|---------------|
| | | Số lượng | Tỷ lệ (%) | |
| Giới tính | Nam | 26-35 | 49 | 35.3% |
| | | 36-45 | 43 | 30.9% |
| | | 46-55 | 14 | 10.1% |
| | | >55 | 16 | 11.5% |
| | | Tổng | 139 | 100.0% |
| | Nữ | 26-35 | 38 | 24.7% |
| | | 36-45 | 43 | 27.9% |
| | | 46-55 | 26 | 16.9% |
| | | >55 | 25 | 16.2% |
| | | Tổng | 154 | 100.0% |

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả

Qua Bảng 1 cho thấy số lượng khách hàng nam và nữ được khảo sát trải đều, trong đó tỷ lệ nữ nhiều hơn nhưng chênh lệch không đáng kể. Về độ tuổi, các khách hàng nữ từ 36-45 tuổi chiếm tỷ lệ lớn nhất (27.9%), trong khi các khách hàng nam có độ tuổi từ 26-35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất trong kết quả khảo sát với 35.3%.

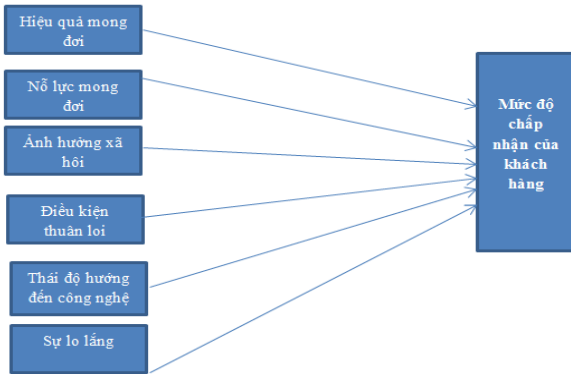
Mô hình nghiên cứu

Như đã trình bày ở phần trên, mô hình UTAUT là sự tích hợp của nhiều mô hình lý thuyết khác nhau, tuy nhiên trên thực tế, ngoài 4 nhân tố đề cập thì có thể còn có những nhân tố khác ảnh hưởng đến mức độ chấp nhận sử dụng công nghệ của khách hàng. Do vậy, mô hình nghiên cứu được thiết lập dựa vào tổng quan các nghiên cứu trong và ngoài nước đã áp dụng mô hình UTAUT trong lĩnh vực ngân hàng và các nghiên cứu thực nghiệm liên quan đến ý

định và mức chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng như: Saibaba và Naryana [5], Gang liu và cộng sự [3], Foon và cộng sự [4], Mohd-Dali, N.R.S., Abdul-Hamid, H., Shahimi, S. and Wahid, H. [6], R.F. Kathure & P.A. Osiero [7], Kalisa Alfred, Dr.Olweny Tobias, Dr. Mbera Zenon [8],...

Trong nghiên cứu này tác giả bổ sung 2 nhân tố trong mô hình là thái độ hướng đến công nghệ và sự lo lắng đã được chứng minh là có ý nghĩa khi thêm vào trong các nghiên cứu trên đây, từ đó nghiên cứu tác động của cả 6 nhân tố (thay vì 4 nhân tố ban đầu trong mô hình UTAUT gốc) đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng trên địa bàn TP. Biên Hòa.

Mô hình đề xuất như sau:



Hình 5. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Trong đó Các biến được diễn giải và đo lường thể hiện trên thang đo Likert 5 điểm được trình bày ở Bảng 1:

Bảng 2. Diễn giải các biến

| Ký hiệu | Biến độc lập |
|---------|---------------------------------|
| HQMD | Hiệu quả mong đợi |
| NLMD | Nỗ lực mong đợi |
| AHXX | Ảnh hưởng xã hội |
| DKTL | Điều kiện thuận lợi |
| TD | Thái độ hướng đến công nghệ |
| SLL | Sự lo lắng |
| CNKH | Mức độ chấp nhận của khách hàng |

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Giả thuyết nghiên cứu:

H1: Có sự tác động của hiệu quả mong đợi đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

H2: Có sự tác động của nỗ lực mong đợi đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

H3: Có sự tác động của Ảnh hưởng xã hội đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

H4: Có sự tác động của Điều kiện thuận lợi đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

H5: Có sự tác động của Thái độ hướng đến công nghệ đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

H6: Sự lo lắng có tác động đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1 Đánh giá thang đo và phân tích nhân tố EFA

Phương pháp này cho phép loại bỏ những biến không phù hợp bằng hệ số Cronbach's Alpha. Theo Nunnally, Theo Hoàng Trọng [11] đề nghị thang đo có hệ số Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu.

Kết quả Cronbach's Alpha của các biến quan sát cho thấy thang đo của các biến hiệu quả mong đợi, nỗ lực mong đợi, ảnh hưởng xã hội, điều kiện thuận lợi, thái độ hướng đến công nghệ và sự lo lắng có hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,6 và hệ số tương quan biến tổng >0,3, do đó các biến quan sát trong các nhân tố này đều được giữ lại trong phân tích EFA.

Bảng 3. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

| Thành phần | Ký hiệu | Cronbach's Alpha |
|---------------------------------|---------|------------------|
| Hiệu quả mong đợi | HQMD | 0.726 |
| Nỗ lực mong đợi | NLMD | 0.739 |
| Ảnh hưởng xã hội | AHXX | 0.731 |
| Điều kiện thuận lợi | DKTL | 0.615 |
| Thái độ hướng đến công nghệ | TD | 0.740 |
| Sự lo lắng | SLL | 0.795 |
| Mức độ chấp nhận của khách hàng | CNKH | 0.664 |

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Bảng 4. Kết quả hệ số KMO và Bartlett's Test trong phân tích nhân tố

| Trị số Kaiser-Meyer-Olkin | | 0.698 |
|-------------------------------|--------------------|----------|
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 4727.301 |
| | df | 190 |
| | Sig. | 0.000 |

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả

Bảng 5. Phân tích nhân tố EFA của các biến độc lập

| Ma trận xoay nhân tố | | | | | | |
|----------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Component | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| AHXX4 | 0.986 | | | | | |
| AHXX1 | 0.986 | | | | | |
| AHXX5 | 0.983 | | | | | |
| DKTL4 | 0.974 | | | | | |
| SLL1 | | 0.886 | | | | |
| SLL2 | | 0.807 | | | | |
| SLL3 | | 0.771 | | | | |
| SLL4 | | 0.691 | | | | |
| NLMD3 | | | 0.869 | | | |
| NLMD2 | | | 0.813 | | | |
| NLMD4 | | | 0.676 | | | |
| NLMD1 | | | 0.668 | | | |
| HQMD2 | | | | 0.833 | | |
| HQMD1 | | | | 0.830 | | |
| HQMD3 | | | | 0.830 | | |
| TD1 | | | | | 0.871 | |
| TD2 | | | | | 0.833 | |
| TD3 | | | | | 0.716 | |
| DKTL5 | | | | | | 0.965 |
| DKTL3 | | | | | | 0.964 |

Nguồn: Kết quả nghiên cứu của tác giả

Tuy nhiên, các thang đo HQMD4, AHXX2, AHXX3, DKTL2 có hệ số tương quan biến tổng <0.3 nên ta loại các biến này khỏi các bước nghiên cứu tiếp theo, các biến quan sát còn lại đều được giữ lại trong phân tích EFA.

Sau khi đánh giá độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha và loại đi các biến không đảm bảo độ tin cậy, tác giả tiến hành phân tích nhân tố với kết quả như Bảng 4, 5.

Sau khi phân tích nhân tố EFA cho thấy: Sig = 0.000 < 0.05, hệ số KMO = 0.698 > 0.5 cho thấy mức độ ý nghĩa của tập hợp dữ liệu đưa vào phân tích nhân tố khá

tốt, chúng tôi mô hình phân tích nhân tố phù hợp. Hệ số tải nhân tố (Factor loading) đều lớn hơn 0,5 và Eigenvalue = 1.674 > 1 cho thấy các thang đo đều có ý nghĩa thực tiễn.

Tác giả đặt lại các nhóm thang đo như sau: Ảnh hưởng xã hội (AHXH) gồm 4 biến AHXH1, AHXH4, AHXH5 và DKTL4; Sự lo lắng (SLL) gồm 4 biến SLL1, SLL2, SLL3, SLL4; Nỗ lực mong đợi (NLMD) gồm 4 biến NLMD1, NLMD2, NLMD3, NLMD 4; Hiệu quả mong đợi (HQMD) gồm 3 biến quan sát HQMD1, HQMD2, HQMD3; Thái độ hướng đến công nghệ (TD) gồm 3 biến quan sát TD1, TD2, TD3; Điều kiện thuận lợi (DKTL) gồm 2 biến DKTL3 và DKTL5.

4.2 Phân tích phương sai phần dư không đổi

Tiếp tục sử dụng kiểm định Spearman để kiểm tra giữa từng biến độc lập có ý nghĩa thống kê với giá trị tuyệt đối của số dư được chuẩn hóa (Absolute of Standardized residuals, ABS). Tiêu chuẩn đánh giá: khi các hệ số tương quan hạng Spearman có mức ý nghĩa > 0,05 thì có thể kết luận là phương sai của phần dư không thay đổi.

Bảng 6. Phân tích phương sai phần dư không đổi

| | | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | Y |
|----|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| X1 | Pearson Correlation | 1 | -.107 | .093 | .077 | .133* | -.043 | -.014 |
| | Sig (2-tailed) | | .067 | .112 | .187 | .053 | .465 | .809 |
| | N | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 |
| X2 | Pearson Correlation | -.107 | 1 | -.046 | .042 | -.068 | -.012 | .011 |
| | Sig (2-tailed) | .067 | | .431 | .475 | .248 | .831 | .853 |
| | N | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 |
| X3 | Pearson Correlation | .093 | -.046 | 1 | .011 | -.062 | .021 | .044 |
| | Sig (2-tailed) | .112 | .431 | | .851 | .291 | .715 | .448 |
| | N | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 |
| X4 | Pearson Correlation | .077 | .042 | .011 | 1 | .010 | .140* | -.022 |
| | Sig (2-tailed) | .187 | .475 | .851 | | .867 | .056 | .707 |
| | N | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 |
| X5 | Pearson Correlation | .133* | -.068 | -.062 | .010 | 1 | -.011 | .024 |
| | Sig (2-tailed) | .053 | .248 | .291 | .867 | | .854 | .688 |
| | N | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 |
| X6 | Pearson Correlation | -.043 | -.012 | .021 | .140* | -.011 | 1 | .002 |
| | Sig (2-tailed) | .465 | .831 | .715 | .056 | .854 | | .978 |
| | N | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 |
| Y | Pearson Correlation | -.014 | .011 | .044 | -.022 | .024 | .002 | 1 |
| | Sig (2-tailed) | .809 | .853 | .448 | .707 | .688 | .978 | |
| | N | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 | 293 |

Theo kết quả nghiên cứu thì các biến AHXH, NLMD, HQMD, TD, SLL và DKTL có Sig. lần lượt là 0,809, 0,853, 0,448, 0,707, 0,688 và 0,978 (>0,05). Như vậy, kiểm định Spearman cho biết phương sai phần dư của sáu biến này không đổi và có ý nghĩa về mặt nghiên cứu.

4.3 Phân tích biến phụ thuộc

Bảng 7. Phân tích EFA đối với biến phụ thuộc

| KMO and Bartlett's Test | | |
|--|--------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: | | 0.651 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 126.886 |
| | df | 3 |
| | Sig. | 0.000 |
| Phương sai trích | | 59.799 % |
| Eigenvalues | | 1.794 |

Nguồn: Kết quả tổng hợp từ dữ liệu của tác giả

Đối với biến phụ thuộc (CNKH) ta thấy hệ số kiểm định KMO = 0.651 > 0.5, sig = 0.000, hệ số Eigenvalues = 1.794 > 1 và phương sai trích đạt 59,799%, cho thấy khả năng hội tụ tốt các biến trong thang đo.

4.4 Phân tích kết quả hồi quy

Sau khi tiến hành phân tích dữ liệu thu thập được thông qua các bước tính độ tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố, mô hình nghiên cứu đã xác định được 6 nhân tố bao gồm: Ảnh hưởng xã hội (AHXH); Sự lo lắng (SLL); Nỗ lực mong đợi (NLMD); Hiệu quả mong đợi (HQMD); Thái độ hướng đến công nghệ (TD); Điều kiện thuận lợi (DKTL) ảnh hưởng đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng. Như vậy, mô hình nghiên cứu dự kiến của tác giả đưa ra cũng tương đối chính xác và các giả thuyết ban đầu vẫn được giữ lại ta tiến hành kiểm định bằng mô hình hồi quy. Các giả thuyết được đặt ra:

X0: Không có sự ảnh hưởng của các nhân tố đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

X1: Ảnh hưởng xã hội có ảnh hưởng đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng

X2: Sự lo lắng có ảnh hưởng đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

X3: Nỗ lực mong đợi có ảnh hưởng mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng

X4: Hiệu quả mong đợi có ảnh hưởng đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng

X5: Thái độ hướng đến công nghệ có ảnh hưởng đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

X6: Điều kiện thuận lợi có ảnh hưởng mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng

Kết quả hồi quy của mô hình được thể hiện như sau:

Bảng 8. Thống kê phân tích các hệ số hồi quy

| Mô hình | R | R ² | R ² hiệu chỉnh | Độ lệch chuẩn của phép tính |
|---------|--------------------|----------------|---------------------------|-----------------------------|
| 1 | 0,781 ^a | 0,610 | 0,605 | 0,62828687 |

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

R² hiệu chỉnh = 0,605 cho thấy sự tương quan trung bình hay nói cách khác khoảng 60,5% sự biến thiên của biến phụ thuộc (mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng) được giải thích bởi biến độc lập: Ảnh hưởng xã hội (AHXH); Sự lo lắng (SLL); Nỗ lực mong đợi (NLMD); Hiệu quả mong đợi (HQMD); Thái độ hướng đến công nghệ (TD); Điều kiện thuận lợi (DKTL).

Bảng 9. Các thông số thống kê của từng biến

| Mô hình | Hệ số chưa chuẩn hóa | | Hệ số chuẩn hóa | Giá trị t | Sig. | Đa cộng tuyến | |
|---------|----------------------|----------------|-----------------|-----------|-------|---------------|-------|
| | B | Lỗi tiêu chuẩn | Beta | | | Dung sai | VI F |
| Hằng số | 3.099 | 0.592 | | 5.231 | 0.000 | | |
| AHXX | 0.021 | 0.067 | 0.019 | 0.320 | 0.049 | 0.984 | 1.048 |
| SLL | -0.016 | 0.066 | -0.014 | -0.237 | 0.013 | 0.951 | 1.020 |
| NLMD | 0.058 | 0.070 | 0.049 | 0.823 | 0.007 | 0.983 | 1.017 |
| HQMD | 0.023 | 0.062 | 0.022 | 0.374 | 0.012 | 0.971 | 1.030 |
| TD | 0.041 | 0.081 | 0.030 | 0.508 | 0.004 | 0.974 | 1.027 |
| DKTL | 0.004 | 0.065 | 0.003 | 0.057 | 0.000 | 0.976 | 1.024 |

Nguồn: Nghiên cứu của tác giả

Kết quả kiểm định đa cộng tuyến tại Bảng 4 cho thấy hệ số phóng đại phương sai (VIF) là nhỏ, chỉ dao động từ 1,017-1,048 do vậy hiện tượng đa cộng tuyến giữa 6 biến độc lập trong mô hình hồi quy là nhỏ.

Bảng 7 cho thấy hệ số Sig. của cả 6 nhân tố đều nhỏ hơn 0,05 do vậy, giả thuyết của 6 nhân tố này đều được chấp nhận. Điều này cho thấy các nhân tố này đều có ý nghĩa trong mô hình nghĩa là sự biến thiên tăng hay giảm của hệ số của từng nhân tố sẽ ảnh hưởng đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng. Cụ thể: Nhân tố nỗ lực mong đợi (NLMD) có tác động mạnh nhất, tiếp theo là Thái độ hướng đến công nghệ (TD), Hiệu quả mong đợi (HQMD), Ảnh hưởng xã hội (AHXX), Điều kiện thuận lợi (DKTL) đều tác động cùng chiều với mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng. Riêng biến Sự lo lắng (SLL) có tác động ngược chiều với ý định chấp nhận và sử dụng.

Ngoài ra, kết quả nghiên cứu cũng cho thấy các yếu tố thành phần khác trong mô hình như Giới tính, tuổi tác, kinh nghiệm và tự nguyện sử dụng cũng thể hiện vai trò một cách đáng kể thông qua các tác động đến 6 thành phần chính và tác động đến biến phụ thuộc- mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

5. KẾT LUẬN

Với mục tiêu nghiên cứu ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng trên địa bàn thành phố Biên Hòa, đề tài và kết quả nghiên cứu cho thấy có rất nhiều yếu tố liên quan tác động trực tiếp và gián tiếp ảnh hưởng đến mức độ chấp nhận sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng. Một số các giải pháp, kiến nghị được đề xuất như sau:

- Cần tăng cường mạng lưới cơ sở hạ tầng nhằm gia tăng sự mong đợi kỳ vọng và tạo thuận lợi trong quá trình sử dụng thẻ. Theo đó, các ngân hàng cần có sự đổi mới và sáng tạo trong các ứng dụng thẻ tín dụng và kênh liên kết bên cạnh các ưu đãi giảm giá truyền thống.

- Tăng cường các hoạt động cộng đồng kết hợp với marketing về thẻ tín dụng với các hình thức và chiến dịch sôi động, thu hút hơn, từ đó tăng cường nhận thức và lợi ích của thẻ tín dụng, giúp tất cả các khách hàng đều có điều kiện tiếp cận dùng thử và giới thiệu cho bạn bè, người thân cùng sử dụng.
- Bên cạnh các siêu thị, trung tâm thương mại, khách sạn,... nên đồng mở rộng liên kết một cách rộng khắp trong thanh toán qua thẻ như trường học, bệnh viện, công ty, quán cafe,... nhằm gia tăng sự tiện lợi trong thanh toán mọi lúc, mọi nơi.
- Về lâu dài, mỗi ngân hàng cần đơn giản hóa các thủ tục và hoàn thiện các chính sách bảo mật một cách đặc trưng nhất nhằm tạo sự yên tâm và bảo vệ quyền lợi của khách hàng khi tham gia sử dụng thẻ tín dụng.

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ajzen, I., & Fishbein, M. Belief. Attitude, intention and behavior: An introduction to theory and reseaech; Reading, MA: Addison-Wesley, 1975.
- [2] Davis, F.D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, **1989**,13, 319-340.
- [3] Gang Liu, G., Su Ping, H., Xin Kai, Z. User acceptance of internet banking in an uncertain and risky environment. *The international conference on risk management & engineering management*, **2008**, 381-386.
- [4] Foon, Y.,and F., B. Internet banking adoption in Kuala Lumpur: An application of UTAUT model. *International Journal of business and management*, **2011**, vol. 6, no. 4, 161-167.
- [5] Saibaba and Naryana, M. Factors influencing the behavioural intention to adopt internet banking: an empirical study in Indian. *International refeeed research Journal*, **2013**, vol. 4, no. 4, 77-91.
- [6] Mohd-Dali, N.R.S., Abdul-Hamid, H., Shahimi, S. and Wahid, H. Factors influencing the Islamic credit cards holders satisfaction. *The Business Review*, **2008**, vol. 11 no. 2, 298-304.
- [7] R.F. Kathure & P.A. Osiemo. Factors influencing the growth of credit cards business in the financial insitutions in Kenya: a case of imperial bank Ltd. *International Journal of Business and Law Research*, **2014**, 2(2):15-24.
- [8] Kalisa Alfred, Dr.Olweny Tobias, Dr. Mbera Zenon. Factors influencing the adoption and usage of credit cards in Financial institution of Rwanda; Case study I & M bank, **2016**.
- [9] V. Venkatesh, M.G.Morris, G.B.Davis and F.D. Davis. *User acceptance of information technology: Toward a unified view; MIS Quarterly*. Management information System, **2003**, 27(3), 425-478 .
- [10] Nguyễn Đình Thọ. *Nghiên cứu khoa học trong quản trị kinh doanh*; NXB Lao động xã hội, **2013**.
- [11] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*; Nhà xuất bản Hồng Đức, **2008**.