



**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA SEN**

NGUYỄN THỊ NGỌC PHƯƠNG

**NGHIÊN CỨU Ý ĐỊNH SỬ DỤNG NGÂN HÀNG
ĐIỆN TỬ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh

Mã số: 8340101

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: TS. NGUYỄN LÊ HOÀNG THỤY TÓ QUYÊN

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, 2022

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC BẢNG	iv
DANH MỤC HÌNH	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
TÓM TẮT	viii
CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU	1
1.1. Lý do thực hiện đề tài.....	1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.2.1. Mục tiêu tổng quát.....	2
1.2.2. Mục tiêu cụ thể.....	3
1.3. Câu hỏi nghiên cứu	3
1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
1.4.1. Đối tượng nghiên cứu	3
1.4.2. Phạm vi nghiên cứu:	3
1.5. Ý nghĩa nghiên cứu	3
1.6. Kết cấu đề tài:	4
CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	6
2.1. Các khái niệm nghiên cứu có liên quan	6
2.1.1. Khái niệm Thanh toán không dùng tiền mặt.....	6
2.1.2. Khái niệm Ngân hàng điện tử	7
2.1.3. Ưu và nhược điểm Ngân hàng điện tử.....	8
2.1.4. Khả năng phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử	9
2.2. Các lý thuyết chấp nhận và sử dụng công nghệ	10
2.2.1. Lý thuyết hành động hợp lý (TRA – Theory of Reasoned Action)	10
2.2.2. Lý thuyết hành vi dự định (TBP - Theory of Planned Behaviour)	11
2.2.3. Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM - Technology Acceptance Model)	12

2.2.4.	Mô hình thống nhất chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT - Unified Theory of Acceptance and Use of Technology).....	13
2.3.	Các nghiên cứu thực nghiệm có liên quan	15
2.3.1.	Các nghiên cứu nước ngoài.....	15
2.3.2.	Các nghiên cứu trong nước	16
2.4.	Giả thuyết nghiên cứu	19
2.4.1.	Mối quan hệ giữa hiệu quả mong đợi và ý định sử dụng Ngân hàng điện tử	19
2.4.2.	Mối quan hệ giữa nỗ lực mong đợi và ý định sử dụng Ngân hàng điện tử	19
2.4.3.	Mối quan hệ giữa ảnh hưởng xã hội và ý định sử dụng Ngân hàng điện tử	20
2.4.4.	Mối quan hệ giữa Điều kiện hỗ trợ và ý định sử dụng Ngân hàng điện tử	21
2.4.5.	Mối quan hệ giữa Động lực hưởng thụ và ý định sử dụng Ngân hàng điện tử	21
2.4.6.	Mối quan hệ giữa giá trị chi phí và ý định sử dụng Ngân hàng điện tử	22
2.4.7.	Mối quan hệ giữa sự tin tưởng và ý định sử dụng Ngân hàng điện tử	22
2.5.	Đề xuất mô hình nghiên cứu.....	23
CHƯƠNG 3. PHƯƠNG PHÁP LUẬN		26
3.1.	Quy trình nghiên cứu.....	26
3.2.	Phương pháp nghiên cứu:.....	27
3.3.	Xây dựng thang đo	27
3.3.1.	Đề xuất thang đo sơ bộ	27
3.3.2.	Hiệu chỉnh thang đo qua nghiên cứu định tính	30
3.4.	Kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ	33
3.5.	Mô tả dữ liệu nghiên cứu.....	38
3.5.1.	Kích thước mẫu:	38
3.5.2.	Phương pháp chọn mẫu:	38

3.5.3. Phương pháp xử lý dữ liệu	39
CHƯƠNG 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	40
4.1. Đặc điểm mẫu khảo sát	40
4.1.1. Thống kê về đặc điểm người trả lời	40
4.1.2. Thống kê các nhân tố trong mô hình nghiên cứu.....	41
4.2. Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha	43
4.3. Phân tích khám phá nhân tố.....	45
4.3.1. Phân tích nhân tố cho biến độc lập.....	45
4.3.2. Phân tích nhân tố EFA cho biến phụ thuộc	48
4.4. Kiểm định hệ số tương quan Pearson	49
4.5. Phân tích hồi quy	51
4.6 Kiểm định sự khác biệt giữa các biến kiểm soát với sự tác động đến ý định sử dụng ngân hàng điện tử	61
4.6.1 Kiểm thử tính đồng nhất của phương sai	61
4.6.2 Kiểm định khác biệt theo số lần giao dịch trong năm	61
CHƯƠNG 5. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	64
5.1. Những điểm nổi bật của kết quả nghiên cứu	64
5.2. Hàm ý chính sách.....	64
5.3. Hạn chế và hướng phát triển của luận văn	72
5.4. Kết luận	73
TÀI LIỆU THAM KHẢO	75