

HUONG 2

By qnujs

WORD COUNT

4059

TIME SUBMITTED

02-DEC-2025 10:16AM

PAPER ID

119262503

Factors affecting the intention to use digital banking services in Vietnam

ABSTRACT

In the current context, digital transformation plays an important role for all banks. This article applies the information system model and the technology acceptance model, to analyze the relationship between the quality of digital banking mobile applications and behavioral intention to experience digital banking services of customers in Vietnam. The study uses structural equation modeling and the data source is collected from a survey of 420 digital banking mobile app users. The research results show that the Attitude variable has the strongest impact on the behavioral intention of customers to experience digital banking services. On the basis of research results, the article provides some policy implications that contribute to promoting digital transformation in the banking sector in Vietnam.

Keywords: *Intention, digital banking, Viet Nam.*

Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng số tại Việt Nam

TÓM TẮT

Trong bối cảnh hiện nay, chuyển đổi số đang một vai trò quan trọng đối với mọi ngân hàng. Bài viết này vận dụng mô hình hệ thống thông tin và mô hình chấp nhận công nghệ, để phân tích mối quan hệ giữa chất lượng ứng dụng di động ngân hàng số và ý định hành vi trải nghiệm dịch vụ ngân hàng số của khách hàng tại Việt Nam. Nghiên cứu sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính và nguồn dữ liệu được thu thập từ khảo sát 420 người dùng ứng dụng di động ngân hàng số. Kết quả nghiên cứu cho thấy, biến Thái độ có tác động mạnh nhất tới ý định hành vi trải nghiệm dịch vụ ngân hàng số của khách hàng. Trên cơ sở các kết quả nghiên cứu, bài viết đưa ra một số hàm ý chính sách góp phần thúc đẩy tiến trình chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam.

Từ khóa: Ý định, ngân hàng số, Việt Nam.

1. GIỚI THIỆU

Khái niệm “chuyển đổi số” ngày càng trở nên phổ biến và tác động đến nhiều lĩnh vực trong đời sống, bao gồm ngành ngân hàng. Trên toàn cầu, nhiều ngân hàng lớn đã bắt đầu thực hiện chuyển đổi số và phát triển các sản phẩm, dịch vụ số. Trong lĩnh vực ngân hàng, chuyển đổi số không chỉ liên quan đến công nghệ mà còn gắn liền với nhiều vấn đề pháp lý.

Công nghệ ngân hàng thường được mô tả qua các ứng dụng ngân hàng di động. Nhờ những ứng dụng này, khách hàng có thể truy cập tài khoản dễ dàng thông qua điện thoại di động, máy tính bảng hoặc laptop có kết nối Internet. Qua thời gian, cùng với sự phát triển của Cách mạng công nghiệp 4.0, ứng dụng ngân hàng di động đã trở thành một công cụ phổ biến và giữ vai trò quan trọng trong quá trình chuyển đổi số tại các ngân hàng.

Các ngân hàng đang nỗ lực thúc đẩy chuyển đổi số nhằm tăng cường tài chính toàn diện. Tại Việt Nam, vào ngày 11/2021, Ngân hàng Nhà nước đã ký ban hành Quyết định số 810/QĐ-NHNN chấp thuận Kế hoạch chuyển đổi số cho ngành Ngân hàng đến năm 2025, với định hướng cho năm 2023. Sau hơn bốn năm triển khai, ngành Ngân hàng đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể, bao gồm việc tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng số, nâng cao năng suất hoạt động cũng như cải thiện trải nghiệm cho khách hàng. Đồng thời, các tổ chức cung cấp dịch vụ vẫn đang mở rộng hệ thống và đa dạng hóa các kênh phân phối sản phẩm tài chính trên toàn quốc.

Chất lượng dịch vụ, hệ thống và thông tin là các tiêu chí quan trọng trong việc đánh giá từ góc độ khách hàng.^{1,2} Sự hấp dẫn cũng như tính đa dạng của nền tảng trực tuyến là những yếu tố quyết định đến thành công.³ Mặc dù lý thuyết

chưa có thang đo thống nhất, nhưng hầu hết các nghiên cứu đều đồng tình rằng chất lượng thông tin, hệ thống và dịch vụ là những yếu tố cốt lõi để đánh giá chất lượng của một ứng dụng ngân hàng di động.

Do đó, nghiên cứu về chất lượng ứng dụng ngân hàng di động là cực kỳ cần thiết, không chỉ để đáp ứng xu hướng chung của xã hội mà còn nhằm cải thiện trải nghiệm dịch vụ ngân hàng số cho khách hàng. Nghiên cứu này sẽ làm rõ ba khía cạnh chính về chất lượng ứng dụng là hệ thống, thông tin và dịch vụ, dựa trên những trải nghiệm thực tế của khách hàng trong các giao dịch như chuyển tiền, thanh toán hóa đơn điện tử, mở tài khoản trực tuyến và gửi tiết kiệm trực tuyến. Từ đó, nghiên cứu cũng sẽ đề xuất một số chính sách nhằm thúc đẩy việc ứng dụng công nghệ số trong hoạt động ngân hàng, góp phần vào việc thực hiện Kế hoạch chuyển đổi số của ngành Ngân hàng tại Việt Nam.

2. MÔ HÌNH VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

2.1. Mô hình nghiên cứu

Mô hình gồm các yếu tố chất lượng ứng dụng di động ngân hàng số dựa trên hình hệ thống thông tin thành công⁴, kết hợp mô hình chấp nhận công nghệ⁵.

2.1.1. Mô hình hệ thống thông tin thành công

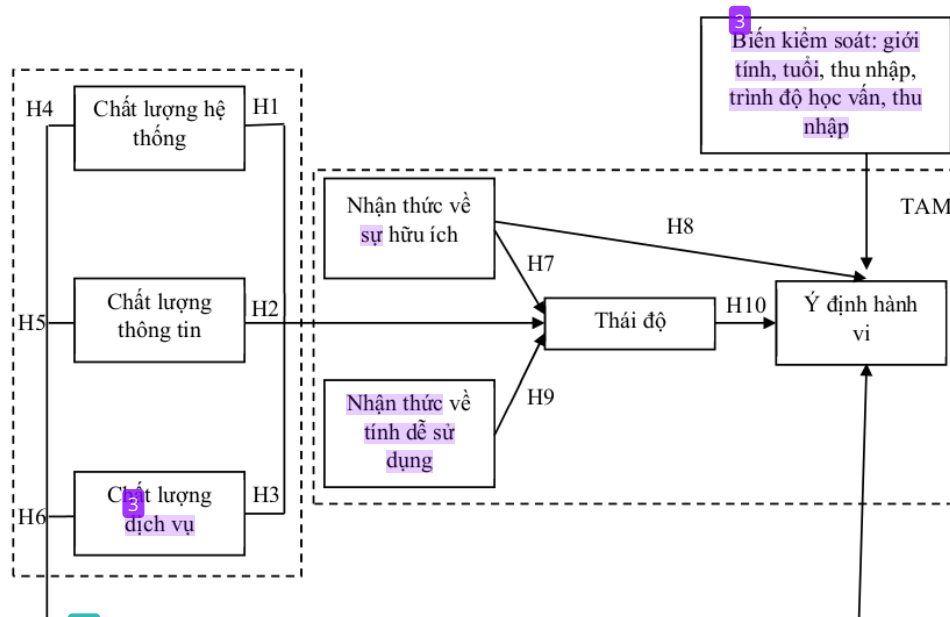
Ba nhóm chính cấu thành chất lượng website bao gồm: chất lượng hệ thống, chất lượng thông tin và chất lượng dịch vụ. Việc áp dụng ba tiêu chí này giúp tổ chức và tổng hợp các thuộc tính của một website vào một khung chất lượng chung. Trong phạm vi nghiên cứu này, các yếu tố như mức độ sử dụng, sự hài lòng và lợi ích rõ ràng sẽ không được xem xét, vì mục tiêu nghiên cứu chủ yếu tập trung vào tác động của chất lượng các

thuộc tính của ứng dụng ngân hàng di động đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

2.1.2. Mô hình chấp nhận công nghệ

Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM - Technology Acceptance Model) được xây dựng dựa trên thuyết hành động hợp lý, với mục tiêu dự đoán mức độ chấp nhận của người dùng đối với hệ thống thông tin. “Mục tiêu của TAM là cung cấp một giải thích về các yếu tố quyết định tổng quát khả năng chấp nhận máy tính, những yếu tố này có thể giải thích hành vi người sử dụng

qua nhiều loại công nghệ khác nhau...”.⁵ Mô hình này cho thấy rằng mức độ chấp nhận của một hệ thống thông tin phụ thuộc vào hai yếu tố chính: nhận thức về sự hữu ích và nhận thức về tính dễ sử dụng. Dựa trên lý thuyết này và phân tích từ các nghiên cứu trước đây, tác giả đề xuất rằng chất lượng của ứng dụng ngân hàng di động có ảnh hưởng đến nhận thức của người sử dụng, từ đó tác động đến thái độ và ý định sử dụng ứng dụng trong tương lai. Mô hình nghiên cứu do tác giả đề xuất được trình bày trong Hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

2.2. Giả thuyết nghiên cứu

H1: Chất lượng hệ thống của ứng dụng ngân hàng di động có mối quan hệ tích cực với thái độ của khách hàng đối với việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

H2: Chất lượng thông tin của ứng dụng ngân hàng di động có mối quan hệ tích cực với thái độ của khách hàng đối với việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

H3: Chất lượng dịch vụ ứng dụng di động ngân hàng số có mối quan hệ thuận chiều thái độ của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

H4: Hệ thống ứng dụng di động ngân hàng số chất lượng cao thúc đẩy ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng số của khách hàng.

H5: Thông tin chính xác và hữu ích trong ứng dụng di động ngân hàng số góp phần tăng cường ý định hành vi sử dụng dịch vụ của khách hàng.

H6: Chất lượng dịch vụ ứng dụng di động ngân hàng số có mối quan hệ thuận chiều tới ý định hành vi của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

H7: Nhận thức về sự hữu ích có tác động tích cực đến thái độ của khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

H8: Nhận thức về sự hữu ích có tác động tích cực đến ý định hành vi của khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

H9: Nhận thức về tính dễ sử dụng có tác động tích cực đến thái độ của khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

H10: Thái độ của khách hàng có tác động tích cực đến ý định hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Mẫu nghiên cứu

Dữ liệu được thu thập bằng bảng điều tra khảo sát online với đối tượng khảo sát là những người đã từng sử dụng ứng dụng di động ngân hàng số

Bảng 1. Tóm tắt các biến trong mô hình nghiên cứu

Tên biến	Định nghĩa	Số quan sát	Quan sát	Thang đo
SQ	Chất lượng hệ thống	4	Q1: Dịch vụ ngân hàng số luôn có sẵn; Q2: Dịch vụ ngân hàng số hoạt động liên tục; Q3: Dịch vụ ngân hàng số không bị lỗi; Q4: Dịch vụ ngân hàng số đáp ứng kịp thời yêu cầu của khách hàng. ⁶	Likert 5 mức độ
IQ	Chất lượng thông tin	4	IQ1: Dịch vụ ngân hàng số cung cấp thông tin chính xác; IQ2: Dịch vụ ngân hàng số cung cấp thông tin hữu ích; IQ3: Dịch vụ ngân hàng số cung cấp thông tin kịp thời; IQ4: Dịch vụ ngân hàng số cung cấp thông tin cập nhật. ⁷	Likert 5 mức độ
SeQ	Chất lượng dịch vụ	3	SeQ1: Dịch vụ ngân hàng số rất đáng tin cậy; SeQ2: Dịch vụ ngân hàng số rất bảo mật; SeQ3: Dịch vụ ngân hàng số không lạm dụng thông tin cá nhân của khách hàng. ⁷	Likert 5 mức độ
PU	Nhận thức về sự hữu ích	4	PU1: Sử dụng dịch vụ ngân hàng số sẽ cải thiện hiệu suất thực hiện các giao dịch ngân hàng; PU2: Sử dụng dịch vụ ngân hàng số giúp thực hiện các giao dịch ngân hàng dễ dàng hơn; PU3: Sử dụng dịch vụ ngân hàng số rất hữu ích trong việc thực hiện các giao dịch ngân hàng; PU4: Sử dụng dịch vụ ngân hàng số giúp thực hiện các giao dịch ngân hàng nhanh chóng hơn. ⁸	Likert 5 mức độ
PEOU	Nhận thức về tính dễ sử dụng	3	PEOU1: Học cách sử dụng dịch vụ ngân hàng số rất dễ dàng; PEOU2: Dịch vụ ngân hàng số rất dễ sử dụng; PEOU3: Sử dụng thành thạo dịch vụ ngân hàng số rất đơn giản. ⁸	Likert 5 mức độ
ATT	Thái độ	3	ATT1: Tôi ủng hộ dịch vụ ngân hàng số; ATT2: Tôi yêu thích việc sử dụng dịch vụ	Likert 5 mức độ

tại địa bàn thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng, Quảng Ngãi. Thời gian thu thập số liệu là từ tháng 3/2025 đến tháng 5/2025.

3.2. Các biến và đo lường các biến

Dựa trên tổng quan nghiên cứu, tác giả xây dựng 3 thành phần chính trong phiếu khảo sát bao gồm: chất lượng ứng dụng di động ngân hàng số, nhận thức trong quá trình sử dụng ứng dụng di động ngân hàng số và ý định hành vi sau khi sử dụng; từ đó xây dựng biên quan sát phù hợp tương ứng với từng thành phần (cụ thể theo Bảng 1). Tác giả lựa chọn thang đo Likert để đo lường các biến. Trong đó: 1 là Hoàn toàn không đồng ý, 2 là Không đồng ý, 3 là Trung lập, 4 là Đồng ý, và 5 là Hoàn toàn đồng ý.

			ngân hàng số; ATT3: Tôi đồng ý với các ứng dụng của dịch vụ ngân hàng số.	
BI	Ý định hành vi	3	BI1: Tôi sẽ sử dụng dịch vụ ngân hàng số; BI2: Tôi dự định gia tăng việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số trong tương lai; BI3: Tôi sẽ giới thiệu dịch vụ ngân hàng số đến người thân và bạn bè. ⁸	29 Likert 5 mức độ

Nguồn: Tác giả tự tổng hợp

Tác giả đã xác định 7 biến với 24 quan sát (Bảng 1) thông qua việc tổng hợp và chọn lọc thông tin từ các nguồn sách và báo cáo khoa học trong và ngoài nước. Quá trình này cũng bao gồm việc xem xét các mô hình lý thuyết liên quan đến nội dung nghiên cứu, đặc biệt là mô hình chấp nhận công nghệ TAM, nhằm xây dựng mô hình nghiên cứu phù hợp. Ngoài ra, một nghiên cứu định tính đã được thực hiện thông qua việc phỏng vấn sâu 15 chuyên gia, bao gồm giám đốc, phó giám đốc và trưởng phòng đang làm việc tại các ngân hàng, để đánh giá mức độ phù hợp và độ tin cậy của các biến được chọn.

3.3. Phương pháp nghiên cứu

Dữ liệu được xử lý, phân tích bằng phần mềm SPSS Statistics và kết hợp với xử lý số liệu trên Microsoft Excel. Cụ thể, các thang đo trong nghiên cứu được kiểm định qua đánh giá độ tin cậy Cronbach's Alpha, phương pháp thống kê mô tả, phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) và mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling).

4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Kết quả thống kê mô tả

Tổng số có 420 quan sát được sử dụng để phân tích sau khi thu thập và xử lý từ dữ liệu thu thập. Trong các đáp viên, có 155 nam (chiếm 37,4%), 263 nữ (chiếm 62,6%). Chia theo nhóm tuổi, nhóm chiếm đa số là từ 26 tuổi đến 35 tuổi (205 người - chiếm 48,8%), nhóm thấp nhất là trên 55 tuổi (44 người - chiếm 10,5%).

Bảng 2. Kết quả ma trận sau khi xoay nhân tố lần cuối

Ký hiệu	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
IQ1	0,825						
IQ4	0,758						
IQ3	0,665						
IQ2	0,672						

4.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá và nhân tố khẳng định

4.2.1. Kiểm định hệ số tin cậy thang đo (Cronbach's Alpha)

Đánh giá độ tin cậy của thang đo được thực hiện thông qua phân tích Cronbach's Alpha cho từng nhóm biến quan sát thuộc các nhân tố khác nhau. Kết quả cho thấy các hệ số tương quan biến tổng và tương quan bội bình phương đều cao, chỉ ra rằng thang đo đạt yêu cầu về độ tin cậy để sử dụng cho các phân tích tiếp theo. Cụ thể, phân tích độ tin cậy của thang đo các nhân tố cho thấy hệ số Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,8 và hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,5. Điều này cho thấy thang đo của các biến đã đáp ứng độ tin cậy cần thiết để thực hiện các phân tích tiếp theo.⁹

4.2.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Để đánh giá giá trị thang đo, tác giả đã thực hiện phân tích EFA (Exploratory Factor Analysis) cho từng thang đo nhằm kiểm tra tính hợp lệ của từng thang đo. Sau đó, phân tích EFA được thực hiện đồng thời cho toàn bộ các tiêu chí đo lường. Kết quả phân tích EFA cuối (lần 6) cho thấy 24 biến quan sát còn lại đều đạt yêu cầu. Cụ thể, các nhân tố đều có hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) nằm trong khoảng $0 < KMO < 1$ và giá trị Sig. nhỏ hơn 0,05. Ngoài ra, các biến cũng có mối tương quan với nhau và dữ liệu phù hợp để áp dụng phương pháp EF. Điều này cho thấy rằng kết quả phân tích EFA là đáng tin cậy và có thể được sử dụng cho các phân tích tiếp theo.⁹

PU1		0,848					
PU3		0,813					
PU2		0,715					
PU4		0,936					
SQ4			0,716				
SQ3			0,865				
SQ1			0,925				
SQ2			0,728				
SeQ1				0,654			
SeQ2				0,628			
SeQ3				0,741			
ATT1					0,926		
ATT3					0,918		
ATT2					0,912		
BI2						0,628	
BI1						0,638	
BI3						0,673	
PEOU1							0,757
PEOU3							0,626
PEOU2							0,787
Eigenvalue	6,540	3,107	2,298	1,932	1,725	1,253	1,132
Phương sai trích (%)	27,209	40,149	49,721	57,766	64,947	70,167	74,876
Sig.= 0,000; KMO = 0,817							

Nguồn: Kết quả khảo sát

Dựa vào Bảng 2, có thể thấy rằng tổng phương sai trích đạt 74,876%, lớn hơn 50%. Điều này cho thấy rằng các thang đo đã đạt yêu cầu và 7 nhân tố có thể giải thích được 74,876% sự biến thiên của dữ liệu. Kết quả này cũng cho thấy rằng các biến quan sát đã phù hợp về đúng nhân tố gốc của chúng. Hệ số tải của các biến quan sát cũng đạt yêu cầu, với giá trị thấp nhất là 0,626 (của biến PEOU3) và giá trị cao nhất là 0,936 (của biến PU4). Điều này đảm bảo rằng kết quả phân tích nhân tố là đáng tin cậy và có thể được sử dụng cho các phân tích tiếp theo.

4.2.3. Kiểm định các giả thuyết

Kết quả phân tích cho thấy trọng số ước lượng chuẩn hóa trong mô hình phản ánh mức độ tác

động của các biến độc lập đến biến phụ thuộc, như được trình bày trong Bảng 3. Cụ thể, các biến chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ, nhận thức về tính hữu ích và thái độ đều có tác động thuận chiều lên biến ý định hành vi. Trong đó, thái độ có tác động mạnh nhất với hệ số ước lượng đến 1,157. Tuy nhiên, một kết quả bất ngờ là chất lượng hệ thống ứng dụng di động ngân hàng số có tác động ngược chiều lên ý định hành vi, với hệ số ước lượng là -0,758, trái ngược với giả thuyết ban đầu được đặt ra. Điều này cho thấy rằng mối quan hệ giữa chất lượng hệ thống ứng dụng di động ngân hàng số và ý định hành vi không phải là mối quan hệ tích cực như dự kiến.

Các yếu tố ảnh hưởng đến thái độ của khách hàng với ứng dụng di động ngân hàng số đã được phân tích. Kết quả cho thấy, trong số các yếu tố gồm chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ, chất lượng hệ thống, tính dễ sử dụng và tính hữu ích, thì chất lượng hệ thống đóng vai trò quan trọng nhất, tác động mạnh nhất đến thái độ của khách hàng, với hệ số 1,418. Điều đáng chú ý là nhận thức về tính dễ sử dụng lại có mối quan hệ ngược chiều với thái độ, khác với giả thuyết ban đầu, với giá trị -1,772.

trọng nhất, tác động mạnh nhất đến thái độ của khách hàng, với hệ số 1,418. Điều đáng chú ý là nhận thức về tính dễ sử dụng lại có mối quan hệ ngược chiều với thái độ, khác với giả thuyết ban đầu, với giá trị -1,772.

Bảng 3. Tóm tắt kết quả kiểm định các giả thuyết

Giả thuyết	Nội dung giả thuyết	Kết quả	Hệ số hồi quy chuẩn hóa
H1	Chất lượng hệ thống ứng dụng di động ngân hàng số có mối quan hệ thuận chiều tới thái độ của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.	Được ủng hộ	1,418***
H2	Chất lượng thông tin ứng dụng di động ngân hàng số có mối quan hệ thuận chiều tới thái độ của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.	Được ủng hộ	0,321**
H3	Chất lượng dịch vụ ứng dụng di động ngân hàng số có mối quan hệ thuận chiều tới thái độ của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.	Được ủng hộ	0,473**
H4	Chất lượng hệ thống ứng dụng di động ngân hàng số có mối quan hệ thuận chiều tới ý định hành vi của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.	Không được ủng hộ	-0,758***
H5	Chất lượng thông tin ứng dụng di động ngân hàng số có mối quan hệ thuận chiều tới ý định hành vi của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.	Được ủng hộ	0,232**
H6	Chất lượng dịch vụ ứng dụng di động ngân hàng số có mối quan hệ thuận chiều tới ý định hành vi của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.	Được ủng hộ	0,234**
H7	Nhận thức về sự hữu ích có mối quan hệ thuận chiều tới thái độ của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.	Được ủng hộ	0,097**
H8	Nhận thức về sự hữu ích có mối quan hệ thuận chiều tới ý định hành vi của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.	Được ủng hộ	0,736***
H9	Nhận thức về tính dễ sử dụng có mối quan hệ thuận chiều tới thái độ của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số.	Không được ủng hộ	-1,772***
H10	Thái độ có mối quan hệ thuận chiều tới ý định hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng số của khách hàng.	Được ủng hộ	1,157***

Chú thích: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$

Nguồn: Kết quả từ xử lý số liệu khảo sát

5. HÀM Ý CHÍNH SÁCH

5.1. Đối với ngân hàng

Đề ²⁷hàng cao chất lượng ứng dụng di động ngân hàng, các ¹²ngân hàng cần thực hiện một số biện pháp:
Thứ nhất, ⁴⁵cải thiện trải nghiệm người dùng bằng cách nâng cấp chất lượng ¹thông tin, hệ thống và dịch vụ ⁹trên ứng dụng.

Về ⁴⁷chất lượng thông tin: Cần đồng bộ hóa dữ liệu để ²¹cung cấp thông tin chính xác và cập nhật.
Về ⁹chất lượng hệ thống: Ứng dụng cần được kết nối với website của ngân hàng và bổ sung tính năng tự vận ¹⁷trực tuyến.

Về ⁵¹chất lượng dịch vụ: Ngân hàng cần ⁴³tăng cường tương tác với khách hàng và cải thiện dịch vụ hỗ trợ.
Thứ hai, ⁵¹tận dụng các gói hỗ trợ từ Chính phủ và ⁴³áp dụng công nghệ mới để nâng cao hiệu quả hoạt động.

Thứ ba, ⁴²việc xây dựng ⁵⁸đội ngũ nhân sự có chuyên môn cao về công nghệ và ⁶⁰tư duy đổi mới là rất quan trọng. Họ cần có khả năng ¹phát triển hệ thống ứng dụng di động và triển khai chiến lược công nghệ đổi mới.

Thứ tư, ¹các ngân hàng cần phát triển ¹³tầm nhìn chiến lược bền vững để ¹³đảm bảo rằng công nghệ và cải tiến ³trên ứng dụng di động luôn thích ứng và mang lại hiệu quả cao, giúp ³cải thiện trải nghiệm khách hàng và duy trì tính ³cạnh tranh trong ngành.

3. Đối với cơ quan quản lý nhà nước

Hai giải pháp ¹⁶quan trọng để ¹⁷nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng di động:

Thứ nhất, ¹⁷ngân hàng cần ¹⁷tăng cường tương tác với khách hàng và ⁴⁸cải thiện chất lượng dịch vụ hỗ trợ. Bên ¹⁰cạnh đó, việc phân tích dữ liệu từ ứng dụng ngân hàng di động giúp ¹⁰tối ưu hóa dịch vụ và cá nhân hóa trải nghiệm ¹⁰người dùng.

Thứ hai, ¹⁰hoàn thiện Cơ sở ¹⁰liệu quốc gia về dân cư bằng cách tích ¹⁰hợp các yếu tố sinh trắc học và xác thực điện tử. Điều này sẽ giúp ¹⁰khái thác dữ liệu hiệu quả, thúc đẩy việc mở tài khoản từ xa và tạo ra phương thức điện tử thuận tiện và an toàn trong giao dịch ngân hàng.

67%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	www.researchgate.net Internet	956 words — 23%
2	text.123docz.net Internet	147 words — 3%
3	hvtc.edu.vn Internet	145 words — 3%
4	123docz.net Internet	143 words — 3%
5	tmu.edu.vn Internet	128 words — 3%
6	tapchinganhang.gov.vn Internet	88 words — 2%
7	tailieu.vn Internet	87 words — 2%
8	hvnh.edu.vn Internet	71 words — 2%
9	luutruvn.com Internet	61 words — 1%
10	tapchitaichinh.vn Internet	57 words — 1%
11	Phenikaa University	

55 words — 1 %

12 luanvan.co
Internet

55 words — 1 %

13 www.slideshare.net
Internet

42 words — 1 %

14 www.vib.com.vn
Internet

38 words — 1 %

15 khcn.tdmu.edu.vn
Internet

32 words — 1 %

16 thuvien.hce.edu.vn:8080
Internet

32 words — 1 %

17 inboundmarketing.vn
Internet

31 words — 1 %

18 khoahoc.tmu.edu.vn
Internet

29 words — 1 %

19 tailieumienphi.vn
Internet

28 words — 1 %

20 Thị Cúc Phan, Đoàn Trang Đỗ, Tiến Đạt Vũ. "Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng lớn tuổi với chất lượng dịch vụ ngân hàng số của các ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh", Tập san Khoa học và kỹ thuật trường Đại học Bình Dương, 2023
Crossref

27 words — 1 %

21 Ton Duc Thang University
Publications

26 words — 1 %

22 sareb-journal.org
Internet

26 words — 1 %

23	sdh.tvu.edu.vn Internet	26 words — 1 %
24	www.ckconitsha.com Internet	26 words — 1 %
25	www.luanvan.co Internet	25 words — 1 %
26	www.uob.com.vn Internet	24 words — 1 %
27	digital.lib.ueh.edu.vn Internet	23 words — 1 %
28	banker.vn Internet	22 words — 1 %
29	ueh.edu.vn Internet	19 words — < 1 %
30	elib.duytan.edu.vn Internet	17 words — < 1 %
31	tckhtm.tmu.edu.vn Internet	16 words — < 1 %
32	tdmu.edu.vn Internet	16 words — < 1 %
33	text.123doc.net Internet	15 words — < 1 %
34	Minh Xuân Phan, Trương Trọng Duy Lê. "Ứng dụng hệ thống quản lý chỉ tiêu bán lẻ thông minh để thúc đẩy chuyển đổi số tại các ngân hàng thương mại Việt Nam", Tập san Khoa học và kỹ thuật trường Đại học Bình Dương, 2024 Crossref	14 words — < 1 %

35	tcnn.vn Internet	14 words — < 1 %
36	ysc2021.iuh.edu.vn Internet	14 words — < 1 %
37	iluanvan.com Internet	13 words — < 1 %
38	vnmorning.com Internet	13 words — < 1 %
39	www.idp.com Internet	13 words — < 1 %
40	www.studocu.com Internet	13 words — < 1 %
41	Banking Academy Publications	12 words — < 1 %
42	luanvan.net.vn Internet	12 words — < 1 %
43	tcvn.gov.vn Internet	12 words — < 1 %
44	toc.123docz.net Internet	12 words — < 1 %
45	www.saconavy.com Internet	12 words — < 1 %
46	eldata3.neu.topica.vn Internet	11 words — < 1 %
47	2000isola.ru Internet	10 words — < 1 %

48	ierp.vn Internet	10 words — < 1 %
49	sbv.tinhvan.com Internet	10 words — < 1 %
50	academica-e.unavarra.es Internet	9 words — < 1 %
51	baotainguyenmoitruong.vn Internet	9 words — < 1 %
52	bidv.com.vn Internet	9 words — < 1 %
53	kinvux.com Internet	9 words — < 1 %
54	thuvienso.bvu.edu.vn Internet	9 words — < 1 %
55	tintuc.kenniex.com Internet	9 words — < 1 %
56	doc.edu.vn Internet	8 words — < 1 %
57	ictnews.vietnamnet.vn Internet	8 words — < 1 %
58	khoinghiepvietnam.org Internet	8 words — < 1 %
59	kinhteso.viettimes.vn Internet	8 words — < 1 %
60	m.vietnamnet.vn Internet	8 words — < 1 %

61

pmv.vn
Internet

8 words — < 1%

62

sdh.duytan.edu.vn
Internet

8 words — < 1%

63

Hường Ngô. "Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế đối với các doanh nghiệp lâm nghiệp tại Việt Nam", Tạp chí điện tử Khoa học và Công nghệ Giao thông, 2025
Crossref

6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF

EXCLUDE SOURCES OFF
EXCLUDE MATCHES OFF