

Đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử bằng thang đo E-SQ tại BIDV Bình Dương

Đoàn Thanh Hà⁽¹⁾ • Nguyễn Trung Hiếu⁽²⁾ • Phạm Thái Hiền⁽³⁾

Ngày nhận bài: 10/10/2018 | Biên tập xong: 02/12/2018 | Duyệt đăng: 10/12/2018

TÓM TẮT: Bài viết giới thiệu cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu liên quan đến chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử (DVNHĐT) của khách hàng cá nhân – một trong những dịch vụ cơ bản để phát triển ngân hàng trong bối cảnh cách mạng Công nghiệp lần thứ tư. Từ đó kiểm định các thành phần trong thang đo E-SQ có thể được áp dụng đối với DVNHĐT của khách hàng cá nhân tại BIDV Bình Dương. Dựa trên thang đo đã được kiểm định, bài viết đánh giá chất lượng DVNHĐT tại ngân hàng này. Bài viết đưa ra một số kiến nghị cho BIDV nói chung và BIDV Bình Dương nói riêng nhằm tăng cường chất lượng DVNHĐT đối với khách hàng cá nhân phù hợp với bối cảnh cách mạng công nghệ.

TỪ KHÓA: chất lượng dịch vụ, E-SQ, ngân hàng điện tử.

1. Giới thiệu

Theo Fredriksson (2003), đầu tư vào phát triển công nghệ thông tin là cách tốt nhất để đạt được lợi thế cạnh tranh trong xu hướng hiện đại. Sự bùng nổ của cách mạng công nghệ và những bước tiến nhanh chóng gần đây của công nghệ thông tin đã dẫn đến những thay đổi lớn trong cách thức các dịch vụ cung ứng cho khách hàng. Các dịch vụ trực tuyến, cụ thể là các dịch vụ ngân hàng trực tuyến đang trở thành một giải pháp hấp dẫn để tăng số lượng khách hàng.

Santos (2003) cho rằng, lý do khiến khách hàng thích dịch vụ ngân hàng trực tuyến là sự tiện lợi, việc dễ dàng kiểm soát quá trình thực hiện, không cần tiếp xúc trực tiếp với người giao dịch và tiết kiệm thời gian. Không chỉ vậy, khi được cung cấp thông tin đầy đủ thì dịch vụ trực tuyến giúp khách hàng dễ dàng đánh giá và so sánh lợi ích của các dịch vụ cạnh tranh với

nhau, từ đó có được sự lựa chọn tốt hơn. Đó là lý do việc khuyến khích khách hàng tiếp cận, duy trì sử dụng và nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng trực tuyến có tầm quan trọng lớn với các ngân hàng.

Tỷ lệ người sử dụng internet tại Việt Nam cao hơn mức trung bình thế giới (Nguyễn Thanh Hải, 2017) đã tạo ra cơ hội lớn cho việc phát triển dịch vụ ngân hàng trực tuyến. Việc ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin ở nước ta đã góp phần nâng cao sức mạnh vật

(1) **Đoàn Thanh Hà** - Email: hadt@buh.edu.vn.

(2) **Nguyễn Trung Hiếu** - Email: hieunt@buh.edu.vn.

(3) **Phạm Thái Hiền** - Email: hienpt@buh.edu.vn.

(1), (2), (3) Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM; Số 36 Tôn Thất Đạm, Phường Nguyễn Thái Bình, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh.