

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẢI PHÒNG TRONG VIỆC SỬ DỤNG THẺ ATM

Phan Thị Nghĩa Bình

Khoa Kế toán - Tài chính

Email: binhptn89@dhhp.edu.vn

Ngày nhận bài: 22/3/2019

Ngày PB đánh giá: 10/4/2019

Ngày duyệt đăng: 15/4/2019

TÓM TẮT:

Bài viết tập trung phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Hải Phòng trong việc sử dụng thẻ ATM. Các phương pháp kiểm định trung bình của tổng thể, phân tích phương sai và phân tích hồi quy đa biến được sử dụng nhằm đánh giá mức độ đáp ứng của các nhân tố tới nhu cầu sử dụng thẻ và làm rõ tác động của các nhân tố đó đến sự hài lòng trong việc sử dụng thẻ của sinh viên. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đưa ra một số gợi ý nhằm hoàn thiện hoạt động thanh toán qua thẻ tại các ngân hàng thương mại.

Từ khóa: Đại học Hải Phòng, thẻ ATM, sử dụng thẻ thanh toán.

THE FACTORS AFFECT THE SACTISFACTION OF HAI PHONG UNIVERSITY 'S STUDENTS IN THE USE OF ATM CARD

ABSTRACT

The paper focuses on analyzing the factors which affect the sactisfaction of Hai Phong University students when using ATM cards. One- sample T-test, one-way anova and multivariate regression analyses are used to assess the responsiveness of these factors and show the relationship between these factors and the students' sactisfaction when they use ATM cards. Thereby, the author gives some suggestions to develop payment card services in commercial banks.

Keywords: Hai Phong University, ATM card, the use of payment card.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong thời đại công nghệ số, việc tiến tới xã hội không dùng tiền mặt là một xu thế tất yếu. Tại Việt Nam, nhằm tạo sự chuyển biến rõ rệt về thanh toán

không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, thay đổi dần tập quán sử dụng các phương tiện thanh toán trong xã hội, giảm chi phí xã hội liên quan đến tiền mặt, giảm tỷ lệ tiền mặt trong lưu thông và tiền mặt trên

tổng phương tiện thanh toán, Chính Phủ và toàn ngành ngân hàng đang rất nỗ lực phấn đấu đạt mục tiêu đến cuối năm 2020, tỷ trọng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán ở mức dưới 10%.

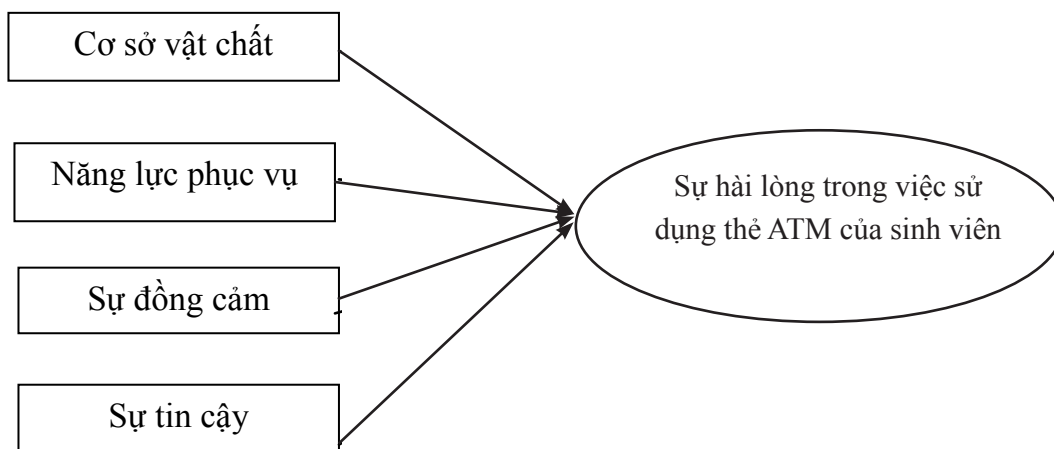
Năm 2018, đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với dịch vụ công [5] được Thủ tướng Chính Phủ phê duyệt với mục tiêu đẩy mạnh thanh toán dịch vụ công và chi trả an sinh xã hội qua ngân hàng. Theo đó phấn đấu tới năm 2020, 100% trường đại học, cao đẳng chấp nhận thanh toán học phí qua ngân hàng và 80% số sinh viên tại các trường đại học, cao đẳng nộp học phí qua ngân hàng. Không nằm ngoài xu thế đó, Trường Đại học Hải Phòng đã triển khai thu học phí và các khoản lệ phí qua thẻ ATM đối với sinh viên chính quy. Để thực hiện tốt hoạt động này, nhà trường đã chủ động liên kết với ngân hàng để phát hành thẻ ATM miễn phí cho sinh viên ngay từ khi nhập học và tích cực hướng dẫn sinh viên thực hiện việc nộp học phí, lệ phí qua thẻ. Đây là tiền đề thuận lợi để các em sinh viên có thể làm quen với hoạt động thanh toán qua thẻ ngân hàng và tiến tới tiếp cận các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Tuy nhiên vì nhiều lý do khác nhau mà một số sinh viên vẫn chưa tích cực sử dụng phương thức thanh toán này. Bài viết phân tích các nhân tố tác động tới sự hài lòng của sinh viên Trường Đại học Hải Phòng đối với việc sử dụng thẻ ATM với mong muốn phát triển dịch vụ thẻ sâu rộng với đối tượng đầy tiềm năng này.

2. PHƯƠNG PHÁP VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Mô hình nghiên cứu:

Tác giả xây dựng mô hình trên cơ sở vận dụng lý thuyết mô hình SERVPERF [6] nhằm đo lường sự cảm nhận về dịch vụ thông qua năm thành phần chất lượng dịch vụ, bao gồm: (1) Tin cậy, (2) Đáp ứng, (3) Năng lực phục vụ, (4) Đồng cảm, (5) Phương tiện hữu hình. Tại Việt Nam, các nghiên cứu của Lê Văn Huy và Lê Thế Giới (2006) [3], Trần Hồng Hải (2014) [2], Bùi Phạm Thanh Bình, Đỗ Văn Ninh, Nguyễn Thu Thủy (2016) [1] cũng quan tâm tới các nhân tố: Sự hữu hình, độ tin cậy, sự cảm thông, hiệu quả phục vụ, hạ tầng công nghệ, khả năng sẵn sàng của hệ thống ATM và dịch vụ cung cấp thẻ của ngân hàng khi đánh giá sự hài lòng và quyết định của khách hàng với dịch vụ thẻ của ngân hàng.

Căn cứ vào thực tế nghiên cứu, tác giả lựa chọn các nhân tố phù hợp với đối tượng nghiên cứu là sinh viên, sau đó phỏng vấn 10 sinh viên thuộc các ngành và năm học khác nhau để điều chỉnh các biến quan sát dùng để đo lường trong nghiên cứu, đảm bảo thang đo xây dựng phù hợp với lý thuyết và được cụ thể hóa bằng thực tế. Mô hình đánh giá các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của sinh viên Đại học Hải Phòng trong việc sử dụng thẻ ATM được tác giả đề xuất như sau:



Hình 1: Mô hình đề xuất

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng, dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua quá trình phát phiếu điều tra cho đối tượng là sinh viên Trường Đại học Hải Phòng thuộc các năm học khác nhau đang theo học các khối ngành khác nhau: Kinh tế, kỹ thuật, sư phạm và khối ngành khác. Nghiên cứu thu thập mẫu dựa trên việc tiếp cận thuận tiện các sinh viên thuộc các đối tượng trên.

Có nhiều quan điểm về việc xác định kích thước mẫu. Các nhà nghiên cứu xác định kích thước mẫu cần thiết thông qua công thức kinh nghiệm cho từng phương pháp xử lý. Theo Tabachnick & Fidell (2007) [7], để phân tích hồi quy đạt kết quả tốt nhất, kích thước mẫu tối thiểu cần thỏa mãn công thức: $n = 50 + 8m$, trong đó n là kích thước mẫu, m là số biến độc lập đưa vào mô hình hồi quy. Dựa trên số biến độc lập đưa vào mô hình và thực tế quá trình nghiên cứu, tác giả thực hiện nghiên cứu với kích thước mẫu là 150.

Phương pháp xử lý dữ liệu: Tác giả sử dụng phần mềm SPSS20 để phân tích dữ

liệu. Hoạt động phân tích được thực hiện cụ thể như sau: (1) Làm sạch và mã hóa dữ liệu; (2) Phân tích hệ số tin cậy các thang đo; (3) Phân tích số bình quân để đo lường mức độ đáp ứng của các nhân tố với nhu cầu sử dụng thẻ ATM của sinh viên; (4) Phân tích hồi quy mức độ ảnh hưởng của các nhân tố; (5) Phân tích phương sai các biến nhân khẩu học.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thống kê mô tả

Kết thúc điều tra, số phiếu câu hỏi hoàn chỉnh thu về là 146, chiếm tỷ lệ 97,3%. Trong đó có 138 phiếu trả lời đã hoặc đang sử dụng thẻ ngân hàng chiếm tỷ lệ 94,5% và 8 phiếu trả lời chưa từng sử dụng thẻ ngân hàng chiếm tỷ lệ 5,5%. Những sinh viên không sử dụng thẻ chủ yếu là sinh viên ngành sư phạm do không phải nộp học phí, nên chưa có nhu cầu sử dụng thẻ.

Cấu trúc mẫu điều tra được thống kê theo các tiêu chí như ngành học, năm học, mức thu nhập, tần suất sử dụng thẻ ATM. Kết quả thống kê mô tả cụ thể được thể hiện như sau:

Bảng 1: Đặc điểm mẫu khảo sát

Đặc điểm		Mẫu n=138	
		Số lượng	Tỷ lệ
Ngành học	- Kinh tế	57	41.3%
	- Kỹ thuật	39	28.3%
	- Sư phạm	27	19.6%
	- Khác	15	10.9%
Năm học	- Sinh viên năm 1	20	14.5%
	- Sinh viên năm 2	31	22.5%
	- Sinh viên năm 3	63	45.7%
	- Sinh viên năm 4	24	17.4%
Mức thu nhập trung bình hàng tháng	- Dưới 2 triệu đồng	98	71.0%
	- Từ 2 đến 5 triệu đồng	34	24.6%
	- Trên 5 triệu đồng	6	4.3%
Số lần sử dụng thẻ/tháng	- Dưới 2 lần	100	72.5%
	- Từ 2-5 lần	33	23.9%
	- Từ 5-10 lần	5	3.6%
	- Trên 10 lần	0	0%

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra trên SPSS năm 2019 của tác giả)

Cơ cấu ngành học: Trong số 138 sinh viên có sử dụng thẻ ATM có 57 sinh viên thuộc khối ngành kinh tế chiếm tỷ trọng cao nhất là 41,3%, tiếp theo là khối kỹ thuật chiếm 28,3%, các khối ngành khác chiếm 19,6% và tỷ trọng thấp nhất là khối sư phạm chỉ có 15 sinh viên chiếm 10,9%.

Cơ cấu theo năm học: Trong số 138 sinh viên được khảo sát chủ yếu là sinh viên năm thứ ba là 63 người chiếm tỷ lệ 45,7%, sinh viên năm 2 là 22,5%, sinh viên năm 4 là 17,4% và sinh viên năm 1 là 14,5%.

Cơ cấu theo thu nhập: Mức thu nhập phổ biến của các sinh viên tham gia khảo sát là dưới 2 triệu đồng với số lượng 92 sinh viên chiếm tỷ trọng 66,7%, mức thu nhập từ 2 đến 5 triệu chiếm 31,1% và chỉ có 3 sinh viên có

mức thu nhập trên 5 triệu chiếm 2,2%. Nguồn thu nhập của đa số sinh viên là từ trợ cấp của gia đình và thu nhập từ công việc làm thêm.

Cơ cấu theo số lần sử dụng thẻ: Có 72,5% sinh viên được khảo sát sử dụng thẻ ATM dưới 2 lần/tháng, phần lớn với mục đích là để nộp học phí và rút tiền. Phương thức giao dịch chủ yếu là tại các máy ATM và phòng giao dịch ngân hàng, chỉ có 8,7% số sinh viên được khảo sát có thực hiện giao dịch trực tuyến.

1.2. Đánh giá mức độ tin cậy của thang đo

Để đánh giá mức độ tin cậy của thang đo, ta lần lượt kiểm định thang đo Cronbach's Alpha cho từng nhóm biến quan sát của các nhân tố *cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, sự*

đồng cảm, Sự tin cậy. Phép kiểm định này phản ánh mức độ tương quan chặt chẽ giữa các biến quan sát trong cùng 1 nhân tố, từ đó cho biết các thang đo trong mô hình có đảm bảo độ tin cậy theo yêu cầu đề ra của kiểm định này hay không.

Yêu cầu của kiểm định [4]:

- Giá trị hệ số Cronbach's Alpha chung: Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý khi Cronbach's Alpha từ 0.8 đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0.7 đến gần 0.8 là sử dụng được. Một số nhà nghiên cứu khác đề nghị

rằng Cronbach's Alpha từ 0.6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu.

- Hệ số tương quan biến tổng phải từ 0.3 trở lên.

- Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến nhỏ hơn hệ số Cronbach's Alpha chung.

Sau khi tiến hành kiểm định và loại bỏ một số nhân tố không thỏa mãn yêu cầu của kiểm định, kết quả cho 13 biến quan sát có độ tin cậy cao để chạy mô hình.

Bảng 2: Bảng tổng hợp thang đo đủ độ tin cậy

TT	Thang đo	Cronbach's Alpha	Yếu tố của thang đo	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
1	Cơ sở vật chất	0,772	Hệ thống ATM được đặt ở vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận	0,578	0,745
			Hệ thống ATM, phòng giao dịch, điểm chấp nhận thẻ rộng khắp	0,668	0,624
			Hệ thống ATM hiện đại	0,636	0,693
2	Năng lực phục vụ	0,827	Hệ thống ATM hoạt động liên tục 24/7	0,677	0,770
			Thời gian xử lý các giao dịch nhanh chóng	0,614	0,799
			Hạn mức giao dịch hợp lý (hạn mức chuyển khoản, hạn mức rút tiền...)	0,718	0,750
			ATM ít xảy ra sự cố (hết tiền, hết hóa đơn, lỗi giao dịch...)	0,602	0,803
3	Sự đồng cảm	0,927	Ngân hàng quan tâm khách hàng	0,797	0,918
			Các chương trình khuyến mãi về thẻ phù hợp nhu cầu của khách hàng	0,860	0,896
			Bộ phận chăm sóc khách hàng sẵn sàng hỗ trợ 24/7	0,909	0,887
4	Sự tin cậy	0,894	Thực hiện dịch vụ đúng cam kết với khách hàng	0,826	0,818
			Thông tin cá nhân được bảo mật tốt	0,754	0,881
			Nhân viên ngân hàng chuyên nghiệp, xử lý tốt yêu cầu của khách hàng	0,798	0,844

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra trên SPSS năm 2019 của tác giả)

3.3. Đánh giá mức độ đáp ứng của các nhân tố với nhu cầu sử dụng thẻ ATM của sinh viên

Mức độ đáp ứng của các nhân tố cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và sự tin cậy với nhu cầu sử dụng thẻ ATM của sinh viên được đánh giá thông qua kiểm định giả thuyết về trung bình của tổng thể (kiểm định One-Sample T-Test). Mục đích của kiểm định là xác định có hay không sự khác biệt của giá trị trung bình của một biến đơn với một giá trị cụ thể, với giả thuyết ban đầu cho rằng giá trị trung bình cần kiểm nghiệm thì bằng với một con số cụ thể nào đó. Ta sẽ bác bỏ giả thuyết ban đầu khi kết quả cho chỉ số Sig. nhỏ hơn mức tin cậy [4].

Với nghiên cứu này, tác giả sử dụng thang đo Likert 5 mức độ với điểm từ 1 đến 5 tương ứng với các mức độ hài lòng của sinh viên với các nhân tố lần lượt là: Rất không hài lòng, không hài lòng, bình thường, hài lòng, rất hài lòng. Giả thuyết ban đầu giả thuyết ban đầu được đưa ra là: Điểm đánh giá trung bình mức độ hài lòng của sinh viên với các nhân tố cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và sự tin cậy bằng 3. Nếu giá thiết ban đầu được chấp nhận nghĩa là các nhân tố đáp ứng nhu cầu sử dụng thẻ của sinh viên ở mức bình thường. Nếu giả thuyết bị bác bỏ, dựa vào giá trị trung bình của các nhân tố ta có thể kết luận về mức độ đáp ứng của các nhân tố trên với nhu cầu sử dụng thẻ của sinh viên là cao hay thấp hơn mức bình thường.

Bảng 3: Bảng kết quả kiểm định One-Sample T-Test

Nhân tố		Giá trị trung bình	Giá trị so sánh = 3		
			T	Sig.	Khác biệt trung bình
Cơ sở vật chất	Hệ thống ATM được đặt ở vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận	3,30	5,632	0,000	0,304
	Hệ thống ATM, phòng giao dịch, điểm chấp nhận thẻ rộng khắp	3,49	9,397	0,000	0,486
	Hệ thống ATM hiện đại	3,65	9,186	0,000	0,652
Năng lực phục vụ	Hệ thống ATM hoạt động liên tục 24/7	3,51	7,437	0,000	0,514
	Thời gian xử lý các giao dịch nhanh chóng	2,72	-3,092	0,002	-0,283
	Hạn mức giao dịch hợp lý	3,57	8,587	0,000	0,565
	ATM ít xảy ra sự cố	2,78	-2,668	0,009	-0,225
Sự đồng cảm	Ngân hàng quan tâm khách hàng	3,43	6,954	0,000	0,435
	Các chương trình khuyến mãi về thẻ phù hợp nhu cầu của khách hàng	3,51	8,967	0,000	0,507
	Bộ phận chăm sóc khách hàng sẵn sàng hỗ trợ 24/7	3,24	3,148	0,002	0,239
Sự tin cậy	Thực hiện dịch vụ đúng cam kết với khách hàng	3,54	7,781	0,000	0,543
	Thông tin cá nhân được bảo mật tốt	3,72	8,688	0,000	0,725
	Nhân viên ngân hàng chuyên nghiệp, xử lý tốt yêu cầu của khách hàng	3,82	12,398	0,000	0,819

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra trên SPSS năm 2019 của tác giả)

Kết quả kiểm định T đều cho giá trị Sig <0,05. Như vậy, với độ tin cậy 95% giả thuyết Ho bị bác bỏ, nghĩa là điểm đánh giá trung bình của sinh viên đối với các nhân tố là khác 3.

Từ kết quả giá trị trung bình, có thể kết luận mức độ đáp ứng của các nhân tố cơ sở vật chất, sự đồng cảm, sự tin cậy là trên mức bình thường vì giá trị trung bình của các tiêu chí đưa vào kiểm định từ 3,24 đến 3,82 lớn hơn 3. Với nhân tố năng lực phục vụ, hai tiêu chí hệ thống ATM hoạt động liên tục 24/7 và hạn mức giao dịch hợp lý được đánh giá trên mức bình thường (giá trị trung bình là 3,51 và 3,57 lớn hơn 3), hai tiêu chí thời gian xử lý các giao dịch nhanh chóng và ATM ít xảy ra sự cố được đánh giá dưới mức bình thường (giá trị trung bình là 2,72 và 2,78 nhỏ hơn 3).

3.4. Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy được tiến hành nhằm đánh giá ảnh hưởng của các nhân tố

cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và Sự tin cậy tới sự biến động của nhân tố sự hài lòng trong việc sử dụng thẻ ATM của sinh viên. Mô hình hồi quy có dạng:

$$SHL = \beta + \beta_1 CSVC + \beta_2 NLPV + \beta_3 SDC + \beta_4 STC + \varepsilon$$

Trong đó:

Biến độc lập:

– CSVC: Cơ sở vật chất

– NLPV: Năng lực phục vụ

– SDC: Sự đồng cảm

– STC: Sự tin cậy

Biến phụ thuộc:

– HLT: Sự hài lòng trong việc sử dụng thẻ ATM của sinh viên

Kết quả phân tích hồi quy của được thể hiện như sau:

Bảng 4: Kết quả phân tích hồi quy

	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Durbin-Watson	
1	0,937 ^a	0,879	0,875	0,157	1,751	
	Tổng bình phương		Df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Hồi quy	23,875		4	5,969	241,004	0,000 ^b
Phần dư	3,294		133	0,025		
Tổng	27,169		137			

	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	T	Sig.	Thống kê cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận của biến	Hệ số phóng đại phương sai
Hằng số	0,334	0,108		3,097	0,002		
CSVC	0,178	0,018	0,308	9,629	0,000	0,892	1,121
NLPV	0,297	0,025	0,471	12,061	0,000	0,599	1,671
SDB	0,264	0,024	0,346	10,867	0,000	0,899	1,112
SDC	0,170	0,025	0,252	6,782	0,000	0,658	1,520

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra trên SPSS năm 2019 của tác giả)

Kiểm định độ phù hợp của mô hình: kiểm định F cho giá trị sig. = 0,000 rất nhỏ, đủ điều kiện bác bỏ giả thuyết tất cả các hệ số hồi quy riêng phần đều bằng không nghĩa là có tồn tại mối liên hệ tuyến tính giữa sự hài lòng của sinh viên với ít nhất một biến trong mô hình, nên mô hình được xem như phù hợp với tổng thể.

Hệ số phóng đại phương sai chỉ dao động từ 1,112 đến 1,671 nhỏ hơn 2, do đó không có dấu hiệu của hiện tượng đa cộng tuyến và không có mối tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập, do đó kết quả hồi quy tuyến tính có ý nghĩa thống kê.

Hệ số R^2 hiệu chỉnh cho biết 87,5% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập được đưa vào mô hình. Tất cả các biến độc lập đều có hệ số $\beta > 0$ và sig < 0,05, nên 4 biến này có mối tương quan dương với sự hài lòng trong việc sử dụng thẻ ATM của sinh viên. Mô hình hồi quy thu được:

$$SHL = 0,334 + 0,178 CSVC + 0,297 NLPV + 0,264 SDC + 0,170 STC + \varepsilon$$

Để xác định nhân tố nào có đóng góp lớn nhất tới sự biến động của biến phụ thuộc ta kiểm tra hệ số Beta. Hệ số Beta của nhân tố nào càng lớn thì tác động của nhân tố đó càng mạnh tới biến phụ thuộc. Trong mô hình trên hai nhân tố *năng lực phục vụ* và *Sự đồng cảm* có ảnh hưởng mạnh nhất đến biến phụ thuộc với hệ số Beta tương ứng là 0,471 và 0,346.

3.5. Phân tích phương sai các biến nhân khẩu học

Để phân tích sự khác biệt giữa các thuộc tính: Năm học, ngành học, mức thu nhập và số lần sử dụng thẻ/tháng đối với sự hài lòng của sinh viên trong việc sử dụng thẻ ATM, tác giả thực hiện kiểm định sự khác biệt trung bình bằng phân tích phương sai một yếu tố. Phương pháp này dùng để kiểm định giả thuyết trung bình bằng nhau của các nhóm mẫu với khả năng phạm sai lầm chỉ là 5%. Nếu giả thuyết ban đầu được chấp nhận, kết luận chưa đủ điều kiện để khẳng định có sự khác biệt giữa các nhóm đối với biến phụ thuộc. Trường hợp giả thuyết ban đầu bị bác bỏ, có đủ điều kiện để khẳng định có sự khác biệt giữa các nhóm đối với biến phụ thuộc. Một số giả định đối với phân tích phương sai một yếu tố [4]:

- Các nhóm so sánh phải độc lập và được chọn một cách ngẫu nhiên.
- Các nhóm so sánh phải có phân phối chuẩn hoặc cỡ mẫu phải đủ lớn để được xem như tiệm cận phân phối chuẩn.
- Phương sai của các nhóm so sánh phải đồng nhất.

Trong nghiên cứu của tác giả, điều kiện phương sai đồng nhất được kiểm tra thông qua kiểm định giả thuyết ban đầu: “Phương sai bằng nhau”. Kết quả đều cho giá trị Sig > 0,05, giả thuyết ban đầu được chấp nhận, đủ điều kiện phân tích phương sai.

Bảng 8: Bảng kết quả kiểm định phương sai một yếu tố

STT	Biến quan sát	F	Sig.
1	Năm học	3,776	,012
2	Ngành học	3,622	,015
3	Thu nhập	3,462	,018
4	Số lần sử dụng thẻ/tháng	,251	,778

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu điều tra trên SPSS năm 2019 của tác giả)

Kết quả phân tích phương sai thể hiện như sau:

- Về thuộc tính số lần sử dụng thẻ/tháng, giá trị Sig $> 0,05$, chưa đủ điều kiện để khẳng định có sự khác biệt về sự hài lòng của sinh viên có số lần sử dụng thẻ khác nhau.

- Về thuộc tính năm học, ngành học và mức thu nhập, giá trị Sig $< 0,05$, nên đủ điều kiện để khẳng định có sự khác biệt theo năm học, ngành học và mức thu nhập về sự hài lòng với việc sử dụng thẻ ATM của sinh viên.

4. KẾT LUẬN

Trong nghiên cứu này, tác giả đã xây dựng mô hình nghiên cứu, các thang đo và kiểm định, phân tích thang đo, đánh giá mức độ đáp ứng của các nhân tố cũng như mối quan hệ giữa các nhân tố với sự hài lòng trong việc sử dụng thẻ thanh toán của sinh viên trường Đại học Hải Phòng. Kết quả đưa ra được 4 nhân tố tác động tới sự hài lòng

việc sử dụng thẻ ATM sinh viên: Cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, sự đồng cảm, sự tin cậy. Trong đó, nhân tố tác động lớn nhất tới sự hài lòng của sinh viên là *năng lực phục vụ*. Từ kết quả phân tích giá trị trung bình, có thể đánh giá mức độ đáp ứng của nhân tố này đối với nhu cầu sử dụng thẻ ATM của sinh viên vẫn còn có những điểm chưa được đánh giá cao cụ thể là thời gian xử lý các giao dịch nhanh chóng và ATM ít xảy ra sự cố được đánh giá dưới mức trung bình. Vì vậy đây cũng là yếu tố các ngân hàng cần chú ý hoàn thiện để phát triển bền vững dịch vụ thẻ. Bên cạnh đó nghiên cứu đã xác định có sự khác nhau có ý nghĩa thống kê đối với các yếu tố: ngành học, năm học, mức thu nhập đối với sự hài lòng của sinh viên khi sử dụng thẻ ATM. Như vậy để đẩy mạnh việc sử dụng thẻ cũng như dịch vụ thanh toán qua thẻ ngân hàng, các ngân hàng nên chú ý vào các đặc điểm này để có chiến lược phát triển dịch vụ thẻ phù hợp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Phạm Thanh Bình, Đỗ Văn Ninh, Nguyễn Thu Thủy (2016) ‘Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín chi nhánh Khánh Hòa’, *Tạp chí Khoa học - Công nghệ thủy sản*, số 1, trang 95-101.
2. Trần Hồng Hải (2014) *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng thẻ ATM của ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Vĩnh Long*, TP. Hồ Chí Minh: Luận văn thạc sỹ.
3. Lê Văn Huy & Lê Thế Giới (2006) ‘Mô hình nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến ý định và quyết định sử dụng thẻ ATM’, *Tạp chí ngân hàng*, số 4.
4. Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống kê.
5. Thủ tướng Chính Phủ, *Quyết định 241/QĐ-TTg* ngày 23/02/2018 về phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với dịch vụ công: thuế, điện, nước, học phí, viện phí và chi trả các chương trình an sinh xã hội, Hà Nội.
6. Cronin, J. J., Taylor, S. A (1992) ‘Measuring service quality: a reexamination and extension’, *Journal of Marketing*, pp. 55-68.
7. Tabachnick, B.G., & Fidell, L.S. (2007). *Using multivariate statistics*. New York: Harper Collins.