

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

LÊ THỊ BIẾC LINH

**NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT
ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI CÁC
NGÂN HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Chuyên ngành : Tài chính và Ngân hàng

Mã số : 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng-Năm 2010

Công trình được hoàn thành tại

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học : PGS.TS. NGUYỄN NGỌC VŨ

Phản biện 1 : PGS.TS. Lê Thế Giới

Phản biện 2 : GS. TS Dương Thị Bình Minh

Luận văn sẽ được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ quản trị kinh doanh hợp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 01 tháng 7 năm 2011

Có thể tìm hiểu luận văn tại :

-Trung tâm Thông tin-Học liệu, Đại Học Đà Nẵng

-Thư viện trường Đại học Kinh Tế & Quản Trị Kinh Doanh, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hiện nay, thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam chưa phát triển mạnh, tiền mặt vẫn là phương thức thanh toán chủ yếu và chiếm tỷ trọng lớn trong thanh toán của khu vực công, doanh nghiệp và đặc biệt là dân cư. Thanh toán không dùng tiền mặt ở nước ta chưa phổ biến là do rất nhiều nguyên nhân khác nhau. Để tìm hiểu sâu về vấn đề này em đã chọn đề tài: **“Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại các Ngân hàng trên đại bàn thành phố Đà Nẵng”**, để từ đó đưa ra những giải pháp thích hợp nhằm làm cho hình thức thanh toán không dùng tiền mặt ngày sẽ càng được chấp nhận rộng rãi ở Việt Nam nói chung cũng như thành phố Đà Nẵng nói riêng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hoá lý luận về thanh toán không dùng tiền mặt và các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM.
- Khảo sát các nhân tố và xây dựng mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM tại các NH trên địa bàn TP Đà Nẵng.
- Trên cơ sở đó đưa ra các giải pháp nhằm phát triển hoạt động TTKDTM tại các ngân hàng trên địa bàn.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Luận văn tập trung nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM tại các ngân hàng trên địa bàn TP Đà Nẵng. Trong đó đối tượng nghiên cứu là các khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố.

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn dựa trên cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt và các nhân tố ảnh hưởng.

Trong phương pháp nghiên cứu cụ thể luận văn sử dụng phương pháp duy vật biện chứng, duy vật lịch sử, thống kê mô tả, phân tích đánh giá và phương pháp điều tra chọn mẫu.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận văn

- Hệ thống hóa các kết quả nghiên cứu trên thế giới cũng như trong nước về TTKDTM và các nhân tố ảnh hưởng.

- Đánh giá được thực trạng hoạt động TTKDTM trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

- Đưa ra mô hình tổng hợp các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM.

- Đóng góp giải pháp trong vấn đề phát triển hoạt động TTKDTM trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

6. Kết cấu của đề tài

Chương 1 : Những vấn đề cơ bản về thanh toán không dùng tiền mặt và các nhân tố ảnh hưởng.

Chương 2 : Thực trạng hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại các ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Chương 3 : Thiết kế nghiên cứu và kết quả nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại các ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

Chương 4 : Một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

CHƯƠNG 1 : NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT VÀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH ƯỞNG

1.1 THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT

1.1.1 Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt

1.1.1.1 Khái niệm

Thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) là là phương thức chi trả thực hiện bằng cách trích một số tiền từ tài khoản người chi chuyển sang tài khoản người được hưởng.

1.1.1.2 Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt

TTKDTM có một số đặc điểm sau:

+ Trong TTKDTM sự vận động của tiền tệ độc lập với sự vận động của hàng hóa cả về thời gian lẫn không gian và thường không có sự ăn khớp nhau

+ Trong TTKDTM, vật trung gian trao đổi không xuất hiện như trong hình thức thanh toán dùng tiền mặt theo kiểu H-T-H mà chỉ xuất hiện dưới dạng tiền kế toán hay tiền ghi sổ và được ghi chép trên các chứng từ sổ sách kế toán.

+ Trong TTKDTM, ngân hàng vừa là người tổ chức vừa là người thực hiện các khoản thanh toán. Với nghiệp vụ này, ngân hàng trở thành trung tâm thanh toán đối với các khách hàng của mình.

1.1.2 Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt

1.1.2.1 Vai trò của TTKDTM trong nền kinh tế.

TTKDTM mặt góp phần giảm thấp tỷ trọng tiền mặt trong lưu thông, từ đó có thể tiết kiệm được chi phí lưu thông xã hội như: in ấn, phát hành, bảo quản, vận chuyển, kiểm đếm.

TTKDTM tạo điều kiện tập trung một nguồn vốn lớn của xã hội vào tín dụng để tái đầu tư vào nền kinh tế

1.1.2.2 Vai trò của TTKDTM đối với Ngân hàng Thương Mại.

- TTKDTM tạo điều kiện cho hoạt động huy động vốn của Ngân hàng

- TTKDTM thúc đẩy quá trình cho vay
- TTKDTM giúp cho NHTM thực hiện chức năng tạo tiền
- TTKDTM góp phần mở rộng đối tượng thanh toán, tăng

doanh số thanh toán

- TTKDTM thúc đẩy các dịch vụ khác

1.1.2.3 Vai trò của TTKDTM đối với Ngân hàng Nhà nước

Điều hoà lưu thông tiền tệ giúp cho Ngân hàng Trung ương kiểm soát được khối lượng tiền mặt trong lưu thông tốt hơn.

TTKDTM sẽ tạo điều kiện cho Ngân hàng Nhà nước có thể quản lý và kiểm soát một cách tổng quát quá trình sản xuất và lưu thông hàng hoá của nền kinh tế, thực hiện tốt chính sách tiền tệ

1.1.2.4 Vai trò của TTKDTM đối với cơ quan tài chính

1.1.3 Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt hiện nay ở Việt Nam

1.1.3.1. Thanh toán bằng séc

1.1.3.2 Thanh toán bằng Ủy nhiệm chi (hoặc lệnh chi)

1.1.3.3 Thanh toán bằng Ủy nhiệm thu(hoặc nhờ thu)

1.1.3.4 Thư tín dụng

1.1.2.5 Thẻ thanh toán

1.1.3.6 Hình thức thanh toán hiện đại khác

1.2 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT

1.2.1 Các nhân tố thuộc về khách hàng

- Yếu tố tâm lý, thói quen : một trong những yếu tố ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả của TTKDTM là yếu tố tâm lý của

các bên tham gia vào hoạt động thanh toán, tâm lý hình thành nên thói quen, tập quán,... Thói quen tiêu dùng của người dân sẽ tạo ra một môi trường cho TTKDTM. Do vậy đây là một nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của hoạt động TTKDTM.

- Thu nhập: thu nhập của khách hàng là một yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến quyết định sử dụng dịch vụ TTKDTM. Thu nhập cao hay thấp sẽ quyết định đến việc chi tiêu nhiều hay ít của khách hàng, khi chi tiêu nhiều thì nhu cầu thanh toán càng cao, vì vậy khách hàng sẽ sử dụng dịch vụ TTKDTM nhiều hơn

- Nhận thức lợi ích sử dụng dịch vụ của khách hàng : lợi ích của việc sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng nhiều hơn. Tuy nhiên đối với mỗi khách hàng thì lợi ích cảm nhận là khác nhau. Một khi người dân nhận thức lợi ích của của giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt đem lại cho họ thì sẽ sử dụng phương tiện thanh toán này càng nhiều, lúc đó việc chi trả bằng tiền mặt là bất đắc dĩ.

- Trình độ của khách hàng : trình độ ở đây thể hiện thông qua nhận thức của người dân về dịch vụ TTKDTM từ đó tiếp cận thói quen sử dụng dịch vụ. Trình độ dân trí cao cũng đồng nghĩa với một nền kinh tế phát triển về mọi mặt, tiếp cận với nền văn minh thế giới, từ đó sẽ ứng dụng các dịch vụ thanh toán hiện đại hơn

1.3.2. Các nhân tố thuộc về ngân hàng

- Công nghệ ngân hàng: công nghệ ngân hàng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng lớn tới hoạt động kinh doanh nói chung và TTKDTM nói riêng của các ngân hàng hiện nay. Việc ứng dụng các thành tựu công nghệ tin học và tự động hóa vào thanh toán sẽ đáp ứng được yêu cầu nhanh chóng, chính xác, an toàn và tiết kiệm được chi phí trong thanh toán.

- Mạng lưới thanh toán: mạng lưới thanh toán của ngân hàng ảnh hưởng đến khả năng lựa chọn ngân hàng của khách hàng trong việc sử dụng các dịch vụ TTKDTM. Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ của ngân hàng ở nhiều nơi khác nhau hay không?

- Đội ngũ nhân viên: Công nghệ cao cho phép giảm số lượng cán bộ hoạt động trong hệ thống ngân hàng, nhưng đòi hỏi rất cao về trình độ nghiệp vụ và kỹ năng công tác của mỗi cán bộ. Sự kết hợp tốt giữa con người và máy móc là điều kiện tiên quyết để một ngân hàng hoạt động mạnh và có hiệu quả. Yếu tố con người là điều kiện để các máy móc phát huy hết hiệu quả hoạt động của mình.

- Chính sách, chiến lược kinh doanh của ngân hàng : đây là yếu tố quan trọng quyết định sự phát triển nghiệp vụ kinh tế đối ngoại của ngân hàng. Chiến lược đúng đắn tạo đà phát triển, ngược lại nó sẽ ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Đối với dịch vụ TTKDTM chính sách của ngân hàng thể hiện qua : chính sách phí và chính sách chăm sóc khách hàng, thủ tục đăng ký tài khoản

1.3.3 Môi trường Kinh tế - Xã hội

1.3.3.1 Yếu tố kinh tế

1.3.3.2 Yếu tố chính trị

1.3.3.3 Yếu tố văn hóa

1.3.3.4 Yếu tố pháp luật

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI CÁC NGÂN HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN TP ĐÀ NẴNG

2.1 THỰC TRẠNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI CÁC NGÂN HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN TP ĐÀ NẴNG

2.1.1 Khái quát tính hình hoạt động của các ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

2.1.1.1 Mạng lưới TCTD

Mạng lưới tổ chức tín dụng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng từ năm 2008 đến nay không ngừng tăng lên về số lượng. Tính đến nay trên địa bàn có 56 chi nhánh TCTD và hơn 260 phòng giao dịch, điểm giao dịch, quỹ tiết kiệm với sự đa dạng về loại hình hoạt động. Trong năm 2010 trên địa bàn đã có thêm ngân hàng HSBC là ngân hàng 100% vốn nước ngoài. Như vậy, tính đến nay thành phố Đà Nẵng đã có đầy đủ các loại hình sở hữu.

2.1.1.2 Hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn tron giai đoạn từ năm 2007-2009 liên tục tăng. Đặc biệt năm 2009 kinh tế đã dần phục hồi sau khủng hoảng nên nguồn vốn huy động đạt 20.590 tỷ đồng, tăng mạnh so với năm 2008 (36,23%)

2.1.1.3 Hoạt động tín dụng

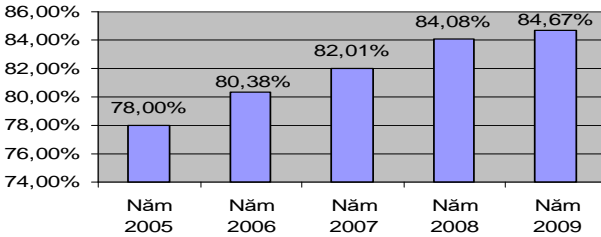
Tốc độ tăng trưởng tín dụng có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2009, dư nợ cho vay bằng VND thực hiện 30.526 tỷ tăng 33,73 %, dư nợ bằng ngoại tệ luôn trong chiều hướng giảm thì nay đã bắt đầu có xu hướng tăng mạnh 65,6%.

Tỷ lệ nợ xấu của các tổ chức tín dụng trên địa bàn TP Đà Nẵng từ năm 2007 đến năm 2009 đều thấp dưới 3% so với mức cho phép của Ngân hàng Nhà nước là 5%.

2.1.2 Thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại các ngân hàng trên địa bàn TP Đà Nẵng

2.1.2.1 Tình hình chung về thanh toán không dùng tiền mặt

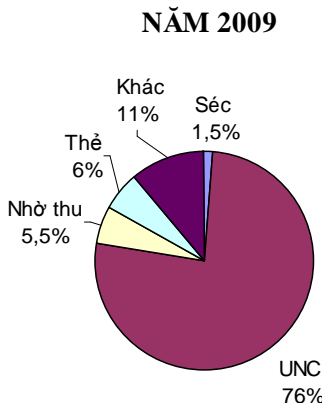
Hoạt động TTKDTM trong hệ thống ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng đã thu được những kết quả đáng khích lệ. Thể hiện như sau:



Hình 2.1. Tỷ lệ thanh toán không dùng tiền mặt

Tỷ lệ thanh toán bằng tiền mặt liên tục giảm qua các năm, vào năm 2009 thì đạt mức 15,33%, trong khi đó đề án TTKDTM giai đoạn 2006 – 2010 yêu cầu tỷ lệ này không quá 18% vào năm 2010. Điều đó có nghĩa là hoạt động TTKDTM đã đạt được mục tiêu đề ra tuy nhiên không thể khẳng định rằng hoạt động TTKDTM đã thực sự phát triển, vì tỷ lệ này vẫn còn rất cao so với thế giới.

2.1.2.2 Tình hình thanh toán không dùng tiền mặt theo hình thức thanh toán



Hình 2.2 Biểu đồ tỷ trọng các hình thức thanh toán

Xét về mặt tỷ trọng của từng phương thức trên tổng các phương thức thanh toán thì ủy nhiệm chi là một phương thức có tỷ trọng cao nhất. Tuy nhiên tỷ trọng này đang có chiều hướng giảm. Thay vào đó là việc tăng tỷ trọng của séc, thẻ thanh toán và các phương tiện thanh toán khác. Sự chuyển dịch cơ cấu này là tất yếu, phù hợp với xu thế hiện đại hoá của các ngân hàng cũng như của mọi lĩnh vực khác trong xã hội.

2.1.2.3 Tình hình thanh toán quốc tế

Năm 2009, nền kinh tế đã bắt đầu phục hồi sau đợt khủng hoảng kinh tế thế giới nên giá trị thanh toán quốc tế tăng mạnh so với năm 2008, tăng đến 170%. Trong các hình thức thanh toán quốc tế thì giá trị thanh toán bằng lệnh chi và LC là lớn nhất vì nó phục vụ cho hoạt động xuất nhập khẩu

2.2 ĐÁNH GIÁ VỀ KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC VÀ HẠN CHẾ TRONG HOẠT ĐỘNG TTKDTM TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.2.1 Kết quả đạt được

Nhìn chung trong thời gian qua hoạt động TTKDTM đã đạt được nhiều tiến bộ. Doanh số cũng như số món tăng đều đặn hàng năm tạo cho các ngân hàng một khoản thu nhập khá lớn. Các hoạt động thanh toán hầu như được thực hiện nhanh chóng kịp thời và chuẩn xác đáp ứng được nhu cầu khẩn khe của các doanh nghiệp trong và ngoài nước.

Để ngành ngân hàng hội nhập với quốc tế, các ngân hàng đã và đang hình thành một hệ thống liên ngân hàng hỗ trợ nhau ngày càng phát triển. Việc vận hành hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng là cơ sở hạ tầng quan trọng cho việc mở rộng các dịch vụ ngân hàng hiện đại và thực hiện thương mại điện tử trong tương lai.

Ngày 19/4/2011 vừa qua Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Thành phố Đà Nẵng và 15 ngân hàng, chi nhánh ngân hàng thương mại chính thức công bố kết nối liên thông thành công hệ thống các điểm chấp thanh toán nhận thẻ (POS) trên địa bàn thành phố. Đây là điều kiện cần để thúc đẩy nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt từ phía các ngân hàng

Một kết quả đáng chú ý trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt là ngân hàng Nhà nước đã có những chính sách nhằm phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong dân cư, có định hướng đưa ra những văn bản hướng dẫn thi hành và sử dụng các phương tiện thanh toán. Đây là cơ sở vững chắc để hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam bước vào “chặng đua” mới.

2.2.2 Hạn chế trong hoạt động TTKDTM tại các Ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

2.2.2.1 Tiện ích của các dịch vụ TTKDTM

Tiện ích và tính đa dạng về dịch vụ thanh toán KDTM cũng chưa phong phú, chưa đáp ứng nhu cầu của nhiều loại đối tượng sử dụng. Các phương tiện TTKDTM chưa đạt được tính tiện ích và phạm vi thanh toán để có thể thay thế cho tiền mặt.

Chất lượng dịch vụ chưa cao, tình hình các máy ATM trên địa bàn vẫn thường xuyên rơi vào tình trạng bảo trì, ngưng hoạt động hoặc hết tiền vào ngày nhận lương của các đơn vị, ngày nghỉ lễ, hay chi tiền rách, tiền cũ...gây bức xúc cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

2.2.1.2 Công nghệ

Phần mềm và chương trình ứng dụng của các ngân hàng không tương thích với nhau. Sự thiếu đồng bộ về hệ thống kỹ thuật

đã gây khó khăn cho các ngân hàng khi liên kết với nhau để cùng phát triển dịch vụ mới.

Công tác bảo mật thẻ còn thấp nên dễ bị kẻ gian lợi dụng lấy tiền từ tài khoản và từ thẻ. Thời gian qua có không ít những vụ tranh chấp giữa người sử dụng thẻ với các ngân hàng trong việc mất tiền từ tài khoản của các chủ thẻ, gây tâm lý lo ngại hoang mang trong dân chúng, dẫn tới nhiều khó khăn trong việc phát triển dịch vụ thanh toán của Ngân hàng.

2.2.2.3 Phí thanh toán

Phí thanh toán còn cao và thiếu sự thống nhất trên địa bàn. Khi khách hàng thực hiện thanh toán cho một tài khoản ở ngân hàng khác thì phải nộp phí cao hơn. Do vậy khách hàng phải mở tài khoản ở nhiều ngân hàng để thực hiện công việc thanh toán hay nhận thanh toán từ các đối tác, gây lãng phí.

2.2.3.4 Công tác thông tin tuyên truyền

Công tác thông tin tuyên truyền chưa được quan tâm, chú trọng, không chỉ người dân mà thậm chí nhiều doanh nghiệp còn rất ít hiểu biết hoặc hiểu biết mơ hồ về các dịch vụ thanh toán và phương tiện TTKDTM

2.2.2.5 Đội ngũ nhân viên thanh toán của các ngân hàng

Công tác nhân sự chưa có chính sách hợp lý trong quy hoạch, đào tạo, động viên, khuyến khích người lao động đặc biệt là những lao động giỏi, nhiều kinh nghiệm. Việc thành lập thêm các ngân hàng sẽ dẫn đến sự chia sẻ thị trường, đặc biệt là sự chia sẻ nguồn nhân lực có trình độ trong hệ thống ngân hàng, trong khi nguồn nhân lực này đang rất thiếu và là vấn đề bức xúc. Bên cạnh đó, còn tồn tại một số trường hợp nhân viên gian lận nhằm lấy tiền khách hàng bằng nhiều cách khác nhau, điều này làm mất lòng tin đối với khách hàng.

**CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU VÀ KẾT QUẢ
NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT
ĐỘNG TTKDTM TẠI CÁC NGÂN HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN TP
ĐÀ NẴNG**

3.1 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

3.1.1 Phương pháp nghiên cứu

3.1.1.1 Phương pháp chọn mẫu

Quy mô mẫu được xác định dựa trên : sai số giới hạn cho phép, độ lệch chuẩn cho phép, mức ý nghĩa hay độ tin cậy xác định. Theo Pousart (2001) mức độ tương ứng giữa độ lệch chuẩn và chất lượng của quá trình ước lượng được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 3.1 : Mối quan hệ giữa độ lệch chuẩn và chất lượng của ước lượng

Độ lệch chuẩn	Chất lượng ước lượng
$\sigma \leq 5\%$	Rất tốt
$5\% < \sigma \leq 10\%$	Tốt
$10\% < \sigma \leq 15\%$	Khá tốt
$15\% < \sigma \leq 25\%$	Chấp nhận
$\sigma > 25\%$	Yếu

Theo mục tiêu nghiên cứu, đề tài lựa chọn độ lệch chuẩn là , độ tin cậy là 95%. Khi đó quy mô mẫu nhỏ nhất phải lựa chọn được tính theo công thức:

$$ME = \frac{\sigma \times Z_{1-\frac{\alpha}{2}}}{\sqrt{n}}$$

$$\Rightarrow n = \frac{\left[\sigma \times Z_{1-\frac{\alpha}{2}} \right]^2}{M.E^2} = \frac{\left[\sigma \times Z_{0,975} \right]^2}{M.E^2} = \frac{[0,15 \times 1,96]^2}{0,025^2} = 13$$

Do hạn chế về thời gian và nguồn kinh phí nên nghiên cứu chỉ tiến hành ở quy mô mẫu là 300 cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

3.1.1.2 Phương pháp phân tích

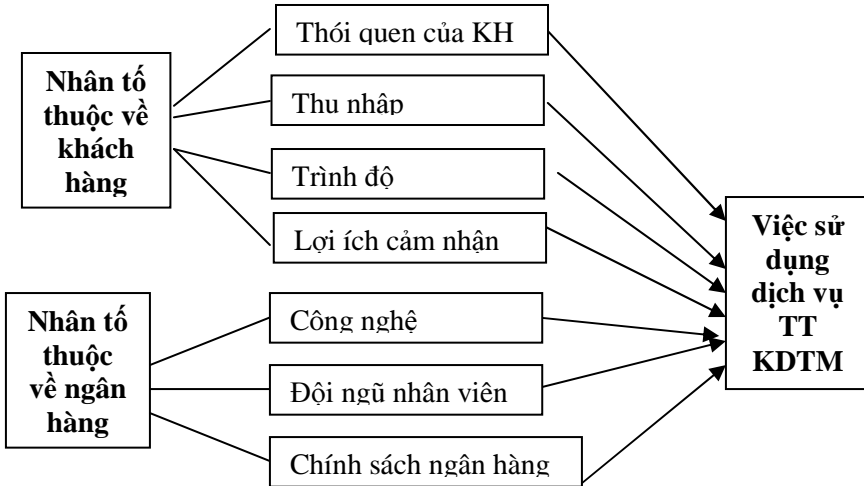
Trong đề tài này, phương pháp phân tích là phương pháp thống kê và phân tích hồi quy thông qua việc sử dụng phần mềm SPSS và trình ứng dụng Excell để xử lý dữ liệu

3.1.2 Thiết kế thang đo

- Nhóm nhân tố thuộc về khách hàng : gồm 4 biến là thói quen sử dụng tiền mặt, thu nhập, trình độ, lợi ích của dịch vụ.
- Nhóm nhân tố thuộc về ngân hàng : gồm 3 biến là hạ tầng công nghệ, đội ngũ nhân viên, chính sách của ngân hàng

3.1.3 Các giả thuyết của mô hình

Mô hình lý thuyết các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng DV TTKDTM



3.2 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.3.1 Mô tả mẫu nghiên cứu

Theo phương pháp chọn mẫu, số mẫu tối thiểu là 138. Đề tài sử dụng 300 phiếu, phân bổ cho các quận của thành phố. Trong đó, chủ yếu tập trung ở hai quận là Hải Châu và Thanh Khê. Số phiếu thu về 275 phiếu (chiếm tỉ lệ :91 %), 20 phiếu bị thất lạc và 5 phiếu không hợp lệ do mỗi mục có hơn một lựa chọn hoạt bỏ trống. Vì vậy, đề tài sử dụng 275 mẫu để nghiên cứu.

3.3.2 Phân tích thống kê từng nhân tố

Tổng số phiếu điều tra hợp lệ là 275 phiếu, trong đó có 77 người là chưa sử dụng dịch vụ TTKDTM nên khi điều tra các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ TTKDTM đề tài chỉ sử dụng 198 phiếu của những người đã sử dụng dịch vụ.

Khách hàng đánh giá sự ảnh hưởng của các nhân tố đến việc sử dụng dịch vụ TTKDTM của mình theo mức từ (1) đến (5) với ý nghĩa lần lượt là : (1) Rất quan trọng, (2) Quan trọng, (3) Tương đối quan trọng, (4) Ít quan trọng, (5) Không quan trọng.

3.3.2.1 Đối với nhóm nhân tố thuộc về khách hàng

Nhân tố thói quen và thu nhập được phần lớn khách hàng đánh giá là rất quan trọng, chúng tỏ hai nhân tố này có sự ảnh hưởng khá lớn đến việc sử dụng dịch vụ TTKDTM của khách hàng. Tuy nhiên, đối với nhân tố trình độ của khách hàng thì đa số khách hàng cho là ít quan trọng.

Lợi ích của dịch vụ TTKDTM được phần khách hàng đánh giá là có ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ TTKDTM. Trong đó, lợi ích mà khách hàng cảm nhận được thể hiện chủ yếu là sự thuận tiện và an toàn của dịch vụ, đối với những tiện ích khác thì khách hàng đánh giá thấp hơn.

3.3.2.2 Đối với nhóm nhân tố thuộc về ngân hàng

Hạ tầng công nghệ được đánh giá là nhân tố có tầm ảnh hưởng quan trọng đến việc sử dụng dịch vụ TTKDTM của khách hàng, đây là nhân tố làm cho TTKDTM khác với thanh toán bằng tiền mặt. Trong đó khách hàng đặc biệt quan tâm đến máy móc, thao tác, và sự cố công nghệ khi thực hiện giao dịch.

Đội ngũ nhân viên có mức ảnh hưởng tương đối lớn đến việc sử dụng dịch vụ TTKDTM của khách hàng. Riêng nhân tố trình độ xử lý công việc của nhân viên có tầm ảnh hưởng cao hơn, vì nó tác động đến chất lượng của dịch vụ.

Đối với nhân tố chính sách của ngân hàng, khi lựa chọn sử dụng dịch vụ TTKDTM thì khách hàng rất quan tâm đến phí dịch vụ và sự đa dạng của dịch vụ mà ngân hàng cung cấp.

3.3.3 Phân tích hồi quy

3.3.3.1 Phân tích nhân tố khám phá

Toàn bộ 24 biến được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA) nhằm khám phá cấu trúc thang đo hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Bảng 3.3 : hệ số KMO

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.80039468
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	9501.224366
	Df	630
	Sig.	.000

Như vậy thang đo có $KMO = 0,8 > 0,5$ (Phụ lục 4); điều đó khẳng định giá trị này đảm bảo tính thích hợp của việc phân tích nhân tố khám phá và mức độ ý nghĩa của việc đưa vào phân tích nhân tố. Thống kê Chi – Square 9501,224 với mức ý nghĩa sig < 0,5, như vậy biến quan sát có tương quan với nhau xét trên phạm vi tổng thể .

3.3.3.2 Kiểm định độ tin cậy của các thang đo

Bảng 3.5: Kiểm định Cronbach's Alpha lần 2
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.722	.727	6

Trong lần kiểm định thứ 2, hệ số Cronbach's Alpha đạt giá trị 0,722, đảm bảo yêu cầu. Ngoài ra hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0,3 (phụ lục 7) , đảm bảo điều kiện phân tích hồi quy.

3.3.3.3 Phân tích hồi quy

Mô hình được viết như sau

$$Y = -1,846 - 0,58\text{Thói quen} + 0,133\text{ Thu nhập} + 0,696\text{ Hạ tầng công nghệ} + 0,404\text{ Chính sách ngân hàng} + 0,440\text{ Lợi ích của dịch vụ}$$

Mô hình hồi quy bội ước lượng trên cho thấy thu nhập, lợi ích, hạ tầng công nghệ, chính sách ngân hàng là các biến dự đoán tốt cho việc sử dụng DV TTKDTM của khách hàng. Các biến này càng tăng thì việc sử dụng càng nhiều, còn đối với biến thói quen càng tăng thì việc sử dụng càng giảm.

Với $\beta = 0,696$ là lớn nhất nên biến HTCN được xem là có ảnh hưởng lớn nhất đến việc sử dụng dịch vụ TTKDTM của người dân, hay được xem là biến có tầm quan trọng nhất.

** Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy*

**Bảng 3.6 : Độ phù hợp của mô hình
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.890 ^a	.791	.787	.66535	1.865

Hệ số R^2 điều chỉnh đạt giá trị 0,787, như vậy các biến độc lập trong mô hình giải thích được 78,7% biến phụ thuộc.

3.3.3.4 Kiểm định giả thiết

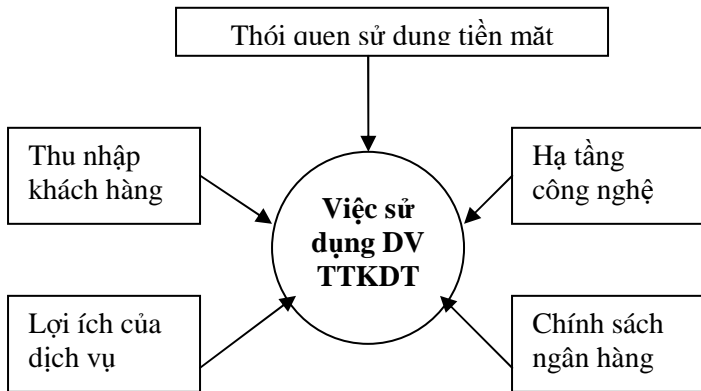
Có 2 giả thuyết bị bác bỏ đó là :

- Giả thuyết H_3 : Trình độ của khách hàng có ảnh hưởng đến với việc sử dụng dịch vụ TTKDTM

- Giả thuyết H_6 : Đội ngũ nhân viên ngân hàng có ảnh hưởng đến với việc sử dụng dịch vụ TTKDTM

Điều này được giải thích là do sự ảnh hưởng của các nhân tố này đến việc sử dụng dịch vụ TTKDTM ít, đồng thời các nhân tố tác động quá lớn làm mất đi sự ảnh hưởng của 2 nhân tố này.

3.3.4 Kết luận



Hình 3.3 Mô hình nghiên cứu sau cùng

Qua việc phân tích và kiểm định mô hình, chúng ta đã thấy được vai trò của các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ TTKDTM của người dân. Nói một cách khác, để phát triển được hoạt động TTKDTM trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, chúng ta cần phải kích thích việc sử dụng dịch vụ này của dân chúng. Muốn làm được điều đó cần phải có những giải pháp hợp lý nhằm nâng cao tiện ích của dịch vụ, đầu tư hạ tầng công nghệ, có nhiều chính sách khuyến khích sử dụng dịch vụ, biện pháp thay đổi thói quen của người dân.

CHƯƠNG 4 : MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

4.1 MỤC TIÊU VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TTKDTM ĐẾN NĂM 2020

4.1.1 Mục tiêu

4.1.2 Định hướng phát triển hoạt động TTKDTM đến năm 2020

4.2 GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG TTKDTM TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

4.2.1 Đẩy mạnh tuyên truyền quảng cáo nhằm thay đổi thói quen thanh toán bằng tiền mặt của khách hàng

Để thay đổi thói quen này, trước hết các ngân hàng phải tạo cho khách hàng tiềm năng của mình không có thói quen thanh toán bằng tiền mặt thông qua công tác thông tin tuyên truyền, giải thích cho người dân hiểu rõ những lợi ích của hoạt động TTKDTM.

Cần tổ chức việc hướng dẫn cách sử dụng các phương tiện TTKDTM, quảng bá về công dụng, tính tiện lợi của những phương tiện này để khách hàng không cảm thấy ngại tiếp cận các công nghệ mới.

Các ngân hàng cần phải làm là phải tạo ra được nhiều lý do để người dân dùng các dịch vụ TTKDTM thì càng dễ thuyết phục được họ từ bỏ tiền mặt. Điều quan trọng nhất là ngân hàng phải hiểu rõ người dân cần gì. Ai cũng muốn được lợi, vậy thì hãy tạo ra lợi ích cho họ, hãy để cho họ thấy mình sẽ được lợi những gì khi sử dụng dịch vụ.

4.2.2 Nâng cao tiện ích của dịch vụ TTKDTM

4.2.2.1 Cải tiến các hình thức thanh toán truyền thống

Đã có rất nhiều hình thức thanh toán được sử dụng ở nước ta, nhưng có những hình thức chưa thực sự đem lại hiệu quả cao. Các Ngân hàng thương mại nên đẩy mạnh phát triển các hình thức thanh toán này:

- Đối với séc: ngân hàng nên phát hành thẻ séc dùng song song với séc cá nhân. Mục đích của việc ra đời thẻ này là tạo tâm lý an tâm khi sử dụng và hạn chế khả năng sử dụng thẻ bất hợp pháp.

- Đối với hình thức chuyển tiền: ngân hàng nên mở rộng cho vay để đảm bảo khả năng thanh toán. Để làm tốt điều đó, phải phân loại khách hàng.

- Đối với thẻ : các ngân hàng nên mở rộng hệ thống POS là các máy chấp nhận thanh toán bằng thẻ, phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ.

4.2.2.2 Phát triển các hình thức thanh toán hiện đại

Để phát triển các hình thức thanh toán hiện đại trước hết phải tạo được nền móng khoa học công nghệ cao, các chuyên gia về máy móc cũng như nhân viên thanh toán phải có trình độ và bề dày kinh nghiệm. Cách giải quyết tốt nhất là chúng ta phải “đi tắt đón đầu” tiếp thu công nghệ của các nước phát triển, nhập máy móc thiết bị của họ một cách có chọn lọc, mua lại phần mềm hướng dẫn cách sử dụng các phương thức thanh toán hiện đại và cải tiến để phù hợp với nhu cầu thanh toán và tình hình thực tế của Việt Nam.

4.2.3 Hoàn thiện hệ thống công nghệ và hạ tầng thanh toán

Việc đầu tư cho công nghệ thông tin hiện nay là mũi nhọn, là giải pháp cần thiết để thực hiện đổi mới ngành ngân hàng. Ngoài ra, đứng trước yêu cầu hội nhập WTO, các ngân hàng cần liên kết nhằm tạo ra giá trị mới cho lĩnh vực này

Các ngân hàng cần tăng cường đầu tư vào mảng công nghệ thông tin để phát triển chức năng bảo mật tốt nhất. Theo chuyên gia an ninh mạng để tránh tình trạng nguy cơ an toán bảo mật , các ngân hàng cần xây dựng hệ thống công nghệ an toàn từ lúc sơ khởi

Các ngân hàng cần chú trọng trong việc bảo trì hệ thống máy móc. Phải xử lý một cách nhiệt tình , đền bù thiệt hại cho khách hàng khi gặp sự cố kỹ thuật.

4.2.4 Cắt giảm phí dịch vụ

Để khuyến khích người dân sử dụng nhiều hơn dịch vụ TTKDTM thì giảm phí dịch vụ thanh toán, hãy miễn giảm chi phí phát hành, phí thường niên... là biện pháp cần được tính đến. Cụ thể

- Ngân hàng không nên thu bất cứ loại phí nào khi khách hàng thanh toán bằng thẻ tại các máy POS. dù cùng hệ thống hay khác hệ thống.

- Hầu hết phí chuyển đổi ngoại tệ khi thanh toán của các ngân hàng là khá cao, chính vì vậy khách hàng thay vì thanh toán qua ngân hàng đã chọn giải pháp mua ngoại tệ ở thị trường chợ đen để giảm chi phí. Điều đó làm cho khách hàng không muốn sử dụng dịch vụ TTKDTM, vì vậy việc giảm loại phí này rất cần thiết.

- Giảm lãi suất trên thẻ tín dụng để khuyến khích khách hàng mua hàng bằng thẻ, thông qua đó tạo thói quen thanh toán cho khách hàng.

4.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

4.3.1 Kiến nghị đối với Chính phủ và Ngân hàng nhà nước

- *Hoàn thiện môi trường pháp lý:* môi trường pháp lý là yêu cầu bức xúc đối với hoạt động ngân hàng và thanh toán trước yêu cầu hội nhập WTO. Mặc dù trong thời gian vừa qua hành lang pháp lý trong lĩnh vực thanh toán đã cải thiện nhiều, tuy nhiên vẫn còn quá

chung chung, sau khi văn bản luật có hiệu lực cũng không có văn bản hướng dẫn cụ thể, nhiều lĩnh vực chưa được sửa đổi, có văn bản phải sửa đổi và bổ sung nhiều lần, không có tính ổn định nên việc thực thi và áp dụng là rất khó. Vì vậy, để hoàn thiện môi trường pháp lý cho hoạt động TTKDTM Chính phủ cần phải:

- Ban hành những quy định, chế tài cụ thể để bảo vệ đối tượng sử dụng thương mại điện tử.

- Nên đưa ra quy định áp dụng cho các khoản thanh toán giữa các doanh nghiệp với nhau được thực hiện qua tài khoản tại ngân hàng thay vì phải vận chuyển hàng bao tải tiền mặt vừa tốn kém lại không an toàn

- Cần phải bổ sung, hoàn thiện văn bản liên quan đến sử dụng séc nhằm mở rộng phạm vi thanh toán séc.

- Hoàn thiện hệ thống thanh toán

Ngân hàng nhà nước cần mở rộng thực hiện dự án hiện đại hóa hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng

Ngân hàng Nhà nước nên thành lập và phát triển trung tâm thẻ quốc gia để làm cầu nối giữa các ngân hàng thương mại chưa là thành viên của các tổ chức thẻ quốc tế đồng thời là người bảo trợ cho các ngân hàng này

- Biện pháp khuyến khích sử dụng dịch vụ TTKDTM

Chính phủ cần có những chính sách ưu đãi, hỗ trợ cho hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt như : giảm thuế VAT cho khách hàng nếu thanh toán bằng thẻ. Bên cạnh đó, đưa ra những quy định thu phí cao cho những giao dịch bằng tiền mặt hoặc khi người dân rút tiền mặt từ máy ATM.

Chính phủ cần có các chính sách khuyến khích các doanh nghiệp giao dịch thông qua hệ thống tài khoản tại ngân hàng. Đưa ra giới

hạn về quỹ tiền mặt mà các doanh nghiệp được phép duy trì tùy theo quy mô của các doanh nghiệp và lĩnh vực mà doanh nghiệp hoạt động

Để thu hút người dân sử dụng thẻ thanh toán thay tiền mặt, Nhà nước có thể giảm thuế đối với doanh thu thanh toán NHNN nên kết hợp với Bộ Thông tin & Truyền thông, các cơ quan báo đài... thực hiện các chương trình tuyên truyền nhằm phổ biến kiến thức về TTKDTM để nâng cao ý thức của cộng đồng, giúp “in” đậm nó trong tiềm thức của từng người dân Việt Nam.

NHNN cùng các tổ chức tài chính khác phải đứng ra đàm phán với các tổ chức phát hành thẻ như Visa, Master... để có được mức phí thấp nhất.

4.3.2 Kiến nghị đối với các tổ chức liên quan

4.3.2.1 Đối với cơ sở chấp nhận thẻ

Cơ sở chấp nhận thẻ cần phải hiểu được những lợi ích mà hoạt động thanh toán qua thẻ đem lại cho mình để từ đó khuyến khích khách hàng thanh toán bằng thẻ, không được thu phí

Đội ngũ nhân viên bán hàng tại các cơ sở chấp nhận thẻ cần được trang bị những kiến thức đầy đủ về cách thức thanh toán này, tránh để tình trạng lúng túng trong khi thực hiện để khách hàng phải đợi lâu.

4.3.2.2 Đối với các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông di động

Ngân hàng, công ty viễn thông và các nhà cung cấp giải pháp cùng hợp tác để đưa ra sản phẩm thanh toán đảm bảo sự tiện lợi và độ xâm nhập rộng khắp vào khối khách hàng thuê bao di động, đồng thời vẫn duy trì được sự quản lý chặt chẽ về tài chính của ngành ngân hàng.

KẾT LUẬN

Mục tiêu chính của đề tài là khảo sát các nhân tố và xây dựng mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại các ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Trên cơ sở đó đưa ra các giải pháp nhằm phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại các ngân hàng trên địa bàn.

Đóng góp của đề tài

Đề tài nghiên cứu đã trình bày tổng quát về cơ sở lý thuyết của thanh toán không dùng tiền mặt và các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

Đánh giá được thực trạng hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại các ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Qua kết quả tổng hợp từ phiếu điều tra ta thấy được sự đánh giá của khách hàng với mức độ ảnh hưởng khác nhau đối với từng nhân tố. Từ đó, khi xây dựng mô hình bằng phân tích hồi quy ta có thể so sánh được mức độ ảnh hưởng của từng tố trong mô hình có phù hợp so với kết quả thống kê.

Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng hơn nữa các tiện ích của dịch vụ, cũng như đưa ra giải pháp nhằm khuyến khích sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Hạn chế của đề tài

Vì hạn chế về thời gian cũng như việc chọn mẫu trong nghiên cứu được tiến hành chọn mẫu theo kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện nên khả năng tổng quát hoá sẽ không cao và mẫu nghiên cứu chưa thể khái quát được toàn thể những tính chất của tổng thể nghiên cứu.