

NGHIÊN CỨU NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE BANKING CỦA KHÁCH HÀNG ĐÀ NẴNG

RESEARCHING INTO FACTORS THAT AFFECT INTENTION TO USE MOBILE BANKING SERVICE OF CUSTOMERS IN DA NANG

Tác giả: Nguyễn Thị Thu Ngân, Nguyễn Thị Thanh Nhân, Đặng Thị Thanh Minh

Tóm tắt bằng tiếng Việt:

Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử nói chung và dịch vụ Mobile banking nói riêng là định hướng và xu thế tất yếu của các ngân hàng trong thời đại hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay. Mobile banking đã mang lại những lợi ích đáng kể cho khách hàng như sự thuận tiện, nhanh chóng và chính xác của giao dịch. Tuy nhiên, ở Việt Nam nói chung và ở Đà Nẵng nói riêng, dịch vụ này vẫn chưa nhận được sự quan tâm và sử dụng rộng rãi của khách hàng. Trong phạm vi bài báo này, nhóm tác giả sử dụng mô hình UTAUT làm nền tảng lý thuyết và đề xuất thêm yếu tố "Sự tin cậy cảm nhận" cùng với các nhân tố "Hiệu quả mong đợi", "Nỗ lực mong đợi", "Ảnh hưởng của xã hội", "Các điều kiện thuận tiện" để nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Mobile banking của khách hàng tại Đà Nẵng.

Từ khóa: Ngân hàng điện tử; Mobile banking; Mô hình UTAUT; Ý định sử dụng; Đà Nẵng

Tóm tắt bằng tiếng Anh:

Developing electronic banking services in general and Mobile banking services in particular is an orientation and inevitable trend of banks in times of international economic integration today. Mobile banking has brought about substantial benefits to customers like convenience, fast and accurate transactions. However, in Vietnam in general and in DaNang in particular, this service has not received much attention and has not been widely used by customers. Within the scope of this paper, the authors use the UTAUT model as a theoretical foundation and suggest more elements such as " Perception Credibility ", " Expected effect ", "Expected Efforts", " Influence of society ", "Favorable conditions" to study the factors that influence the intention to use the Mobile banking service of customers in DaNang.

Key words: Electronic banking; Mobile banking; UTAUT model; Intention to use; Da Nang.