

# Quyết định sử dụng dịch vụ Internet Banking tại Agribank Chi nhánh tỉnh Trà Vinh

TRẦN THỊ DUNG<sup>1</sup>

Agribank Chi nhánh huyện Cầu Kè, Trà Vinh

PHƯỚC MINH HIỆP<sup>2</sup>

Tạp chí Cộng Sản

Nhận bài: 13/06/2021 – Duyệt đăng: 14/07/2021

## Tóm tắt:

**M**ục tiêu của nghiên cứu này là phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ Internet Banking của khách hàng cá nhân (KHCCN) tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) chi nhánh tỉnh Trà Vinh. Số liệu được thu thập bằng cách khảo sát 289 KHCCN đến giao dịch tại Hội sở và các Chi nhánh trực thuộc Agribank chi nhánh tỉnh Trà Vinh theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Các phương pháp sử dụng để phân tích bao gồm: phân tích độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và mô hình hồi quy Binary logistic. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhân tố "Hiệu quả mong đợi", "Cảm nhận dễ sử dụng", "Cảm nhận sự tin tưởng", "Ảnh hưởng xã hội" có ảnh hưởng tích cực và nhân tố "Cảm nhận rủi ro" có ảnh hưởng tiêu cực đến quyết định sử dụng dịch vụ Internet Banking tại Agribank chi nhánh tỉnh Trà Vinh.

**Từ khóa:** Internet Banking, Agribank chi nhánh Trà Vinh, khách hàng cá nhân, hồi quy Binary Logistic.

## Abstract:

The aim of this study is to analyze the factors affecting the decision to use Internet Banking services of individual customers at Bank for Agriculture and Rural Development of Vietnam (Agribank) - Tra Vinh province branch. Data was collected by surveying 289 individual customers who visited the Head Office and branches of Agribank - Tra Vinh province branch by convenient sampling method. The methods used for analysis include: reliability analysis by Cronbach's Alpha coefficient, exploratory factor analysis (EFA) and Binary logistic regression model. The research results show that the factors "Expected effect", "Perceived ease of use", "Perceived trust", "Social influence" have a positive influence on the decision to use the Internet Banking service and the factor "Perceived risk" has a negative influence on the decision.

**Keywords:** Internet Banking, Agribank Tra Vinh branch, Individual customers, Binary Logistic Regression.