

Các nhân tố ảnh hưởng đến tiếp cận tài chính toàn diện của khách hàng cá nhân qua tần suất sử dụng dịch vụ của các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh An Giang

Factors affecting individual customers' access to financial inclusion through the frequency of using services of commercial banks in An Giang province

Vũ Cẩm Nhung¹, Lưu Phước Vẹn²

¹Trường Đại học Công nghiệp Tp. Hồ Chí Minh, Tp. Hồ Chí Minh

²Trường Đại học An Giang, Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh, Tp. Hồ Chí Minh

Tác giả liên hệ: Vũ Cẩm Nhung; E-mail: vucamnhung@iuh.edu.vn

Tóm tắt: Nghiên cứu này nhằm xác định và đo lường mức độ tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến tiếp cận tài chính toàn diện của khách hàng cá nhân qua tần suất sử dụng dịch vụ của ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh An Giang. Nghiên cứu được thực hiện bằng cách khảo sát các khách hàng cá nhân có sử dụng dịch vụ của ngân hàng trên địa bàn tỉnh An Giang. Kết quả có 169 phiếu khảo sát đạt yêu cầu, được mã hóa và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Phương trình hồi quy được xây dựng là phù hợp, có 3 biến độc lập tác động tích cực đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng như sau: mục đích mở tài khoản ngân hàng, sự thuận tiện và khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng. Trên cơ sở kết quả tìm được nhóm tác giả cũng đưa ra kết luận và kiến nghị giúp các tổ chức tài chính phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng, nâng cao khả năng tiếp cận tài chính toàn diện của khách hàng cá nhân qua dịch vụ của ngân hàng thương mại Việt Nam để từ đó người dân có thể tiếp cận sử dụng các sản phẩm và dịch vụ tài chính hữu ích với chi phí hợp lý đáp ứng nhu cầu của họ, góp phần xoá đói giảm nghèo, phát triển kinh tế bền vững.

Từ khóa: *Dịch vụ ngân hàng thương mại; khách hàng cá nhân; tài chính toàn diện; tần suất sử dụng*

Abstract: This study aims to determine and measure the impact of factors affecting financial inclusion of individual customers through the frequency of using services of commercial banks in An Giang province. The study was conducted by interviewing individual customers who used the services of commercial banks in An Giang province. As a result, 169 surveys were satisfactory and were cleaned, coded and processed using SPSS 20.0 software. The built regression equation is suitable, there are 3 independent variables in the research model that have a positive impact on the frequency of using banking services as follows: the purpose of opening a bank account, the convenience and accessibility of bank branch. On the basis of the findings, the authors also makes conclusions and recommendations to help financial institutions develop banking products and services, improve the ability of individual customers to access comprehensive finance through the service of Vietnamese commercial banks so that people can access and use useful financial products and services at reasonable costs to meet their needs, contribute to poverty alleviation, economic development. sustainable economy.

Keywords: *Commercial banking services; financial inclusion; frequency of use; individual customers*

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, có rất nhiều người dân ở các nước đang phát triển chưa có cơ hội tiếp cận sản phẩm dịch vụ ngân hàng, trong khi phần lớn họ đều sở hữu điện thoại thông minh. Việc thực hiện tài chính toàn diện sẽ mang đến hiệu quả tích cực đối với tăng trưởng kinh tế, hỗ trợ ổn định tài chính. Tài chính toàn diện tạo điều kiện cho mọi người được tiếp cận các dịch vụ tài chính một cách hợp lý và thuận tiện, giúp họ có khả năng tạo dựng tài sản, tiết kiệm đầu tư và cải thiện chất lượng cuộc sống.

Việt Nam đã ban hành Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 theo Quyết định số 149/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 của Thủ tướng Chính phủ. Việc phát triển tài chính toàn diện góp phần thúc đẩy sự phát triển các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, đa dạng hóa nguồn thu nhập góp phần tạo sự phát triển bền vững của hệ thống ngân hàng. Tiếp cận các tài khoản ngân hàng và các dịch vụ tài chính có tác động tích cực tới giảm nghèo, giúp người nghèo, người yếu thế nắm bắt cơ hội về tài chính để phát triển kinh tế hộ gia đình bằng việc tiết kiệm hoặc chính sách vay vốn cho người nghèo, tránh được vòng luẩn quẩn nợ nần khi phải vay mượn ở khu vực phi chính thức với lãi suất cao. Trong trường hợp bị thiên tai, mất mùa, dịch bệnh, nguồn vốn vay ngân hàng hỗ trợ người nông dân nhanh chóng vượt qua khó khăn, khôi phục lại sản xuất, kinh doanh. Sử dụng tài khoản và các dịch vụ của ngân hàng giúp hỗ trợ thực hiện các giao dịch hàng ngày, hỗ trợ xây dựng kế hoạch và thực hiện thanh toán chi phí định kỳ như học phí, chi phí điện, nước...

An Giang là tỉnh thuần nông, người dân thực hiện các giao dịch chủ yếu bằng

tiền mặt, mặc dù những năm gần đây đã chuyển sang sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng nhưng tỷ lệ này vẫn còn thấp so với mặt bằng chung của cả nước, một số lượng lớn tiền mặt vẫn còn lưu thông ngoài thị trường, người dân chưa tiếp cận hết các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, gây lãng phí tài lực và vật lực của ngân hàng và xã hội [1]. Xuất phát từ thực tế này, nghiên cứu sẽ tập trung vào việc xác định rõ các nhân tố ảnh hưởng đến tiếp cận tài chính toàn diện của khách hàng cá nhân qua tần suất sử dụng dịch vụ của ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh An Giang. Từ đó đề xuất một số kiến nghị giúp các ngân hàng có chiến lược, kế hoạch kinh doanh hợp lý nhằm phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng, nâng cao khả năng tiếp cận tài chính toàn diện của khách hàng cá nhân. Các nội dung tiếp theo của bài nghiên cứu này được sắp xếp như sau: (2) tổng quan nghiên cứu; (3) phương pháp nghiên cứu; (4) kết quả nghiên cứu; và (5) kết luận và khuyến nghị.

2. Tổng quan nghiên cứu

2.1. Các khái niệm

Tài chính toàn diện (TCTD) có nghĩa là “các cá nhân và doanh nghiệp có quyền tiếp cận với các sản phẩm và dịch vụ tài chính (DVTC) hữu ích với chi phí hợp lý đáp ứng nhu cầu của họ – giao dịch, thanh toán, tiết kiệm, tín dụng và bảo hiểm – được cung cấp một cách có trách nhiệm và bền vững” [2].

Theo quan điểm của [3], TCTD có nghĩa là tất cả các phân khúc dân số, ngay cả những người có thu nhập thấp nhất cũng có thể tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ tài chính chính thức.

Theo Quyết định số 149/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 22/01/2020 [4]: “TCTD là việc của mọi

người dân và doanh nghiệp được cận kề và sử dụng DVTC một cách thuận tiện, phù hợp nhu cầu, với chi phí hợp lý, được cung cấp một cách có trách nhiệm và bền vững, trong đó chú trọng đến nhóm người nghèo, người thu nhập thấp, người yếu thế, doanh nghiệp nhỏ và vừa, doanh nghiệp siêu nhỏ”.

TCTD tạo điều kiện cho các cá nhân tích lũy cho tương lai và có thể tạo ra nguồn tài chính ổn định cho quốc gia, do lãi suất huy động ngân hàng cao sẽ giúp hệ thống ngân hàng ổn định trong thời gian khó khăn của [5]. TCTD có liên quan đến môi trường tiếp cận các dịch vụ tài chính [6].

Theo [7, 8], TCTD có thể được hiểu là phương tiện cung cấp dịch vụ tài chính chính thức (tài khoản ngân hàng, tiết kiệm và tín dụng) đến cho mọi đối tượng khó khăn do gặp vấn đề về rào cản như thu nhập, chi phí dịch vụ, giới tính và bao hàm ba yếu tố cấu thành cốt lõi là “tiếp cận”, “sử dụng” và “chất lượng dịch vụ tài chính”.

Thuật ngữ TCTD liên quan đến các giao dịch, thanh toán, tiết kiệm, tín dụng và bảo hiểm được phân phối một cách có trách nhiệm và bền vững. Theo nghĩa rộng hơn, thuật ngữ TCTD có thể được định nghĩa là quá trình đưa những thành viên yếu thế và dễ bị tổn thương trong xã hội vào hệ thống tài chính có tổ chức, đảm bảo rằng họ tiếp cận tín dụng đầy đủ và kịp thời cũng như các sản phẩm tài chính khác với giá phải chăng. TCTD mô tả một tình huống trong đó phần lớn các DVTC tiếp cận được một bộ phận dân số đủ lớn [9].

Các hệ thống tài chính hoạt động tốt phục vụ một mục đích sống còn, cung cấp các sản phẩm tiết kiệm, tín dụng, thanh toán và quản lý rủi ro cho những người có

hiều nhu cầu. Các hệ thống TCTD cho phép tiếp cận rộng rãi các DVTC, không có rào cản về giá hoặc phí giá đối với việc sử dụng chúng đặc biệt có khả năng mang lại lợi ích cho người nghèo và các nhóm thiệt thòi khác [10].

Theo [8], mức độ TCTD được đánh giá bởi các tiêu chí duy nhất về tín dụng, tiết kiệm, rủi ro, thanh toán. Đối với doanh nghiệp được xem là cận kề TCTD khi các DVTC được sử dụng cho mục tiêu kinh doanh và được đo lường thông qua: tỷ lệ doanh nghiệp có tài khoản tiết kiệm, tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng ngân hàng để tài trợ cho đầu tư, tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng ngân hàng để tài trợ vốn lưu động.

Tiếp cận dịch vụ ngân hàng của khách hàng cá nhân hay nói cách khác là nâng cao tỷ lệ khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ ngân hàng, chủ yếu là dịch vụ tiền gửi tiết kiệm, tín dụng, thanh toán và bảo hiểm [11]. Có thể nói tiếp cận dịch vụ ngân hàng của khách hàng cá nhân là khả năng khách hàng cá nhân có thể sử dụng thường xuyên và hiệu quả các dịch vụ tài chính có chất lượng của ngân hàng.

Trong lĩnh vực ngân hàng, các hoạt động dịch vụ khá đa dạng, từ các hoạt động truyền thống như dịch vụ gửi tiền, chuyển tiền, thanh toán, quản lý tài khoản đến các hoạt động mới như kinh doanh ngoại hối, đầu tư, môi giới chứng khoán, tư vấn... Với đối tượng nghiên cứu là khách hàng cá nhân nên dịch vụ ngân hàng sử dụng trong nghiên cứu này có thể hiểu chủ yếu là dịch vụ tiền gửi tiết kiệm, tín dụng, thanh toán và bảo hiểm [12].

Khả năng tiếp cận tài chính gồm dịch vụ tín dụng, tiền gửi, bảo hiểm và quản lý rủi ro. Nâng cao khả năng tiếp cận tài chính là việc vừa nâng cao chất lượng dịch vụ tài chính đồng thời đẩy mạnh việc giúp cho khách hàng dễ dàng tiếp cận với

các dịch vụ này một cách công bằng nhất [13].

Theo lý thuyết thông tin bất cân xứng, khi thông tin phản ánh không đầy đủ, chính xác kịp thời, nó sẽ là một rào cản cho việc tiếp cận các dịch vụ tài chính của ngân hàng [14]. Cũng theo lý thuyết về chi phí giao dịch cho thấy rằng chi phí giao dịch sẽ là một rào cản cho việc tiếp cận dịch vụ tài chính của ngân hàng, do sự thiếu hụt trong thông tin dẫn đến chi phí cho khâu đánh giá, giám sát sẽ tăng lên, điều này cũng làm cơ hội tiếp cận tới dịch vụ tài chính của ngân hàng bị thu hẹp [15].

2.2. Một số nghiên cứu trước đây

Mục tiêu của nghiên cứu là đánh giá các yếu tố quyết định đến tài chính toàn diện ở Zimbabwe. Mẫu nghiên cứu là cá nhân trên toàn quốc từ 18 tuổi trở lên với hơn 4000 cuộc phỏng vấn trực tiếp trong năm 2014. Tác giả sử dụng phương pháp thống kê mô tả và hồi quy. Nghiên cứu đã xác định rằng độ tuổi, trình độ học vấn, hiểu biết về tài chính, thu nhập và khả năng kết nối internet có tác động tích cực đến tài chính toàn diện. Mặt khác, các tài liệu cần thiết để mở tài khoản ngân hàng và khoảng cách đến điểm truy cập gần nhất có tác động tiêu cực đến tài chính toàn diện [16].

Nghiên cứu các yếu tố quyết định đến tài chính toàn diện ở Châu Phi, sử dụng dữ liệu bảng trong giai đoạn 2005 đến 2014 của 15 nước, trên 1000 người gửi tiền tại các ngân hàng thương mại. Sử dụng phương pháp GMM, nghiên cứu cho thấy rằng thu nhập bình quân đầu người, cung tiền, khả năng đọc viết, truy cập internet, sự hiện diện và hoạt động của ngân hàng là những yếu tố quan trọng giải thích mức độ tài chính toàn diện ở Châu Phi. Tín dụng trong nước do khu vực tài chính cung cấp (% GDP), lãi suất tiền gửi,

lạm phát và dân số có tác động không đáng kể đến tài chính toàn diện [17].

Nghiên cứu của [18], kiểm tra việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ ngân hàng ở Nigeria bằng cách sử dụng dữ liệu từ khảo sát Hộ gia đình bao gồm tối đa 1000 người trả lời cá nhân (trong độ tuổi từ 15 trở lên), được chọn ngẫu nhiên với đại diện trên toàn quốc của Ngân hàng Thế giới (2011) về TCTD. Một khuôn khổ đã được phát triển để định vị quyết định của các cá nhân đối với các dịch vụ tài chính ở Nigeria. Tác giả đã sử dụng phân tích hồi quy cho thấy có ba biến số độc lập (việc sử dụng dịch vụ ngân hàng, sử dụng tài khoản để tiết kiệm và tần suất rút tiền từ ngân hàng) đến biến phụ thuộc (TCTD). Kết quả cho thấy các thuộc tính, mức thu nhập, độ tuổi và xu hướng sử dụng công nghệ thông tin của các cá nhân có ảnh hưởng đến việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ ngân hàng ở Nigeria.

Nghiên cứu của [19] nhằm mục đích điều tra các yếu tố ảnh hưởng đến việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng trong việc tăng cường TCTD ở khu vực Pondicherry, Ấn Độ. Mục đích mở tài khoản ngân hàng, sự dễ dàng tiếp cận các sản phẩm của ngân hàng, sự thuận tiện và khoảng cách vật lý giữa các chi nhánh ngân hàng đã được kiểm tra để phân tích xem các yếu tố này có ảnh hưởng đến việc tần suất sử dụng các dịch vụ ngân hàng hay không. Phân tích dữ liệu sơ cấp bằng phân tích nhân tố và phân tích hồi quy bội được thực hiện để tìm hiểu mối quan hệ giữa biến phụ thuộc (tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng) và các biến độc lập. Kết quả cho thấy mức độ dễ dàng tiếp cận các sản phẩm ngân hàng và mục đích mở tài khoản ngân hàng có ảnh hưởng đáng kể đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng. Khoảng cách địa lý của chi nhánh ngân hàng và sự thuận tiện không được tìm thấy

có tác động đáng kể đến việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng trong nghiên cứu này.

Allen và cộng sự [6] nghiên cứu nền tảng của TCTD, quyền sở hữu và sử dụng tài khoản chính thức, nhóm tác giả sử dụng dữ liệu cho 123 quốc gia với 124.000 cá nhân, các tác giả nhận thấy rằng quyền sở hữu, sử dụng tài khoản để tiết kiệm và sử dụng tài khoản nhiều hơn sẽ tạo môi trường thuận lợi hơn cho việc tiếp cận các dịch vụ tài chính, chẳng hạn như chi phí tài khoản thấp hơn và gần các trung gian tài chính hơn.

Nghiên cứu tiếp cận TCTD của các ngân hàng Khu vực Công ở Khu vực Nam Ấn Độ. Dữ liệu cho nghiên cứu này dựa trên bảng câu hỏi có cấu trúc liên quan đến việc sử dụng các sản phẩm tài chính và tiếp cận các dịch vụ ngân hàng với mẫu gồm 175 người theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Tác giả đã sử dụng thang đo Likert năm điểm với Rất không đồng ý đại diện (1) đến Rất đồng ý đại diện (5) và mười sáu mục đã được phát triển để nắm bắt các yếu tố cho TCTD. Cuối cùng, nhóm tác giả đã đi đến năm yếu tố đo lường TCTD ở cấp độ vi mô và do đó nghiên cứu đã sử dụng phương pháp phân tích nhân tố để đo lường TCTD, đó là: mục đích mở tài khoản, dễ sử dụng, sự tiện lợi và khoảng cách gần ngân hàng [20].

Nghiên cứu TCTD ở phạm vi quốc gia với bộ dữ liệu bao gồm các chỉ tiêu đo

lường tài chính toàn diện của 10 nước trong khu vực ASEAN. Các chỉ tiêu đo lường việc sử dụng các DVTC được thu thập từ báo cáo về chỉ số TCTD toàn cầu của Ngân hàng Thế giới (Cơ sở dữ liệu hòa nhập tài chính của Ngân hàng Thế giới, 2015) và phân biệt dựa trên mức độ tiếp cận tài chính của cá nhân và doanh nghiệp. Kết quả cho thấy 5 yếu tố: Điểm truy cập và mở tài khoản tại các tổ chức tín dụng, mức độ sử dụng tài khoản để nhận thanh toán và gửi tiết kiệm tại các tổ chức tín dụng, mức độ sử dụng tín dụng tại các tổ chức tín dụng, mức độ thanh toán điện tử và ngân hàng di động, mức độ thâm nhập bảo hiểm đều ảnh hưởng đến tiếp cận TCTD [21].

Nghiên cứu của [22] xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến việc tiếp cận TCTD qua dịch vụ ngân hàng của khách hàng cá nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi. Từ kết quả khảo sát 325 khách hàng, tác giả sử dụng phần mềm SPSS tiến hành kiểm tra độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy bội cho thấy các yếu tố: mục đích mở tài khoản ngân hàng và dễ dàng sử dụng sản phẩm ngân hàng có ảnh hưởng đáng kể đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng (hay tiếp cận DVTC); ngược lại, thuận tiện và khả năng cận kề chi nhánh ngân hàng thì không có ảnh hưởng đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng (hay tiếp cận DVTC).

Bảng 1. Tổng hợp kết quả một số nghiên cứu trước đây

Tác giả	Kết quả nghiên cứu
[6]	Đã thực hiện nghiên cứu và cho thấy: + Sử dụng tài khoản để tiết kiệm + Quyền sở hữu tài khoản + Thường xuyên sử dụng tài khoản (được định nghĩa là ba lần rút tiền mỗi tháng) là các yếu tố có ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng.

Các nhân tố ảnh hưởng đến tiếp cận tài chính toàn diện của khách hàng cá nhân qua tần suất sử dụng dịch vụ của các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh An Giang

[16]	Nghiên cứu đã xác định rằng độ tuổi, trình độ học vấn, hiểu biết về tài chính, thu nhập và khả năng kết nối internet có tác động tích cực đến tài chính toàn diện. Mặt khác, các tài liệu cần thiết để mở tài khoản ngân hàng và khoảng cách đến điểm truy cập gần nhất có tác động tiêu cực đến tài chính toàn diện.
[17]	Nghiên cứu cho thấy rằng thu nhập bình quân đầu người, cung tiền, khả năng đọc viết, truy cập internet, sự hiện diện và hoạt động của ngân hàng là những yếu tố quan trọng giải thích mức độ tài chính toàn diện ở Châu Phi. Tín dụng trong nước do khu vực tài chính cung cấp (% GDP), lãi suất tiền gửi, lạm phát và dân số có tác động không đáng kể đến tài chính toàn diện.
[18]	Sử dụng các dịch vụ ngân hàng, sử dụng tài khoản để tiết kiệm và tần suất rút tiền ngân hàng có ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng
[19]	Đã chỉ ra các 2 yếu tố: + Mục đích mở tài khoản ngân hàng + Dễ dàng tiếp cận sản phẩm ngân hàng đều có ảnh hưởng đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, khoảng cách địa lý và sự thuận tiện thì không ảnh hưởng.
[20]	Chỉ ra các yếu tố đo tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng như: + Mục đích của tài khoản + Tiện lợi + Mức độ dễ sử dụng các sản phẩm ngân hàng + Khoảng cách gần với chi nhánh
[21]	Các yếu tố: + Điểm truy cập và mở tài khoản tại các tổ chức tín dụng + Mức độ sử dụng tài khoản để nhận thanh toán và gửi tiết kiệm tại các tổ chức tín dụng + Mức độ sử dụng tín dụng tại các tổ chức tín dụng + Mức độ thanh toán điện tử và ngân hàng di động + Mức độ thâm nhập bảo hiểm Đều ảnh hưởng đến tiếp cận TCTD
[22]	Nhân tố ảnh hưởng đáng kể đến tiếp cận TCTD của khách hàng cá nhân: + Mục đích mở tài khoản ngân hàng + Dễ sử dụng sản phẩm ngân hàng Trong khi đó thuận tiện và khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng không có ảnh hưởng.

(Nguồn: nhóm tác giả tổng hợp)

3. Phương pháp nghiên cứu

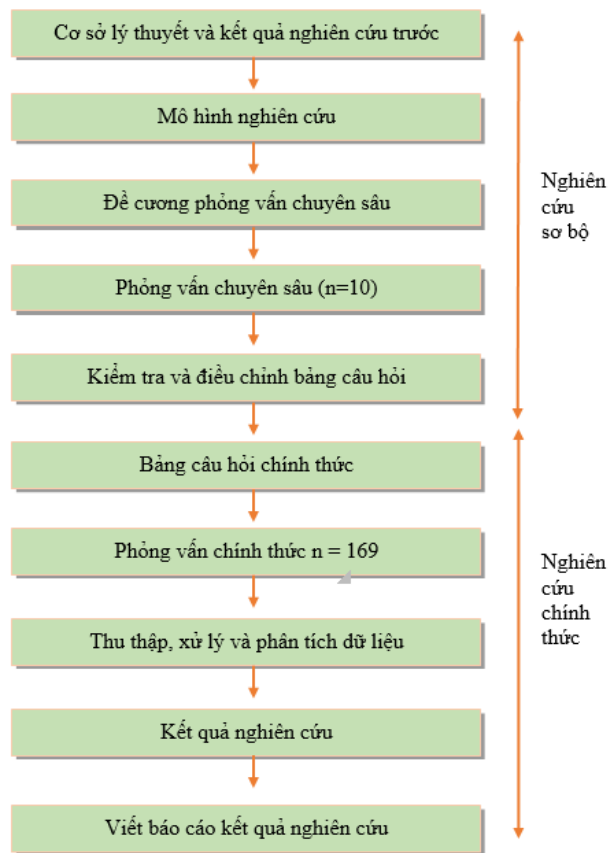
3.1. Quy trình nghiên cứu

Dựa trên các nghiên cứu trước đây có liên quan đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng, nhóm tác giả đã xây dựng mô hình nghiên cứu và thực hiện nghiên cứu qua hai giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

Nghiên cứu sơ bộ được nhóm tác giả thực hiện bằng cách phỏng vấn sơ bộ

khách hàng cá nhân có sử dụng dịch vụ của ngân hàng.

Phòng vấn sơ bộ và phỏng vấn thử nhằm điều chỉnh thang đo phù hợp. Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng cách phỏng vấn các khách hàng cá nhân có sử dụng dịch vụ của ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh An Giang.



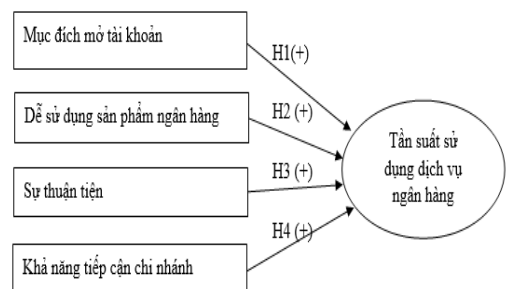
Hình 1. Quy trình nghiên cứu (Nguồn: nhóm tác giả đề xuất)

3.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

3.2.1. Mô hình nghiên cứu phân tích

Trên cơ sở tổng quan từ các nghiên cứu của [6,16,17,18,19,20,21,22] nhóm tác giả đã nghiên cứu, để xây dựng thang đo và bảng câu hỏi phù hợp với địa bàn tỉnh An Giang.

Bảng câu hỏi khảo sát được lập dựa trên thang đo Likert gồm 5 điểm, thay đổi từ 1 (hoàn toàn không đồng ý) đến 5 (hoàn toàn đồng ý). Dữ liệu sau khi thu thập sẽ được xử lý trên phần mềm phân tích dữ liệu SPSS 20.0.



Hình 2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

(Nguồn: nhóm tác giả tổng hợp từ tổng quan nghiên cứu)

Mục đích mở tài khoản ngân hàng: một tài khoản ngân hàng đóng vai trò quan trọng, nó giúp dễ dàng trong việc nhận lương và các khoản phúc lợi, là công cụ thiết yếu để nhận hoặc chuyển hỗ trợ tài chính cho người khác, các khoản thanh toán, là nơi an toàn để tiết kiệm tiền và tiếp cận tín dụng ngân hàng [10].

Giả thuyết 1 (H1): Mục đích mở tài khoản có ảnh hưởng tích cực tới tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Đễ sử dụng sản phẩm ngân hàng: là mức độ mà một cá nhân tin rằng việc sử dụng dịch vụ ngân hàng là dễ hiểu và dễ sử dụng [23].

Giả thuyết 2 (H2): Đễ sử dụng sản phẩm ngân hàng có ảnh hưởng tích cực đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Sự thuận tiện: là thước đo bằng số lượng điểm truy cập và sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng [24]

Giả thuyết 3 (H3): Sự thuận tiện có ảnh hưởng tích cực đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng: là yếu tố quyết định quan trọng trong việc tiếp cận tài chính dịch vụ, là khoảng cách đến ngân hàng [25]

Giả thuyết 4 (H4): Khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng có ảnh hưởng tích cực đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng.

3.2.2. Phương pháp phân tích

Thu thập dữ liệu từ phiếu khảo sát khách hàng cá nhân trên địa bàn tỉnh An Giang. Kích thước mẫu $n = 169$ được chọn thuận tiện, tác giả tiến hành kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố

khám phá EFA, phân tích tương quan và hồi quy thông qua phần mềm xử lý số liệu thống kê SPSS20.

Sau khi thực hiện kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, các biến quan sát đều đạt yêu cầu nên không bị loại bỏ, 18 biến quan sát sau khi kiểm định độ tin cậy được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả phân tích EFA đã khẳng định: các biến quan sát đều đạt yêu cầu nên không bị loại bỏ khỏi mô hình, gồm các biến: mục đích mở tài khoản ngân hàng; dễ sử dụng dịch vụ ngân hàng; sự thuận tiện và khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng. Như vậy, có 4 nhân tố được rút trích và được đặt tên là: mục đích mở tài khoản ngân hàng; dễ sử dụng dịch vụ ngân hàng; sự thuận tiện và khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng có ảnh hưởng đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng cá nhân trên địa bàn tỉnh An Giang.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm định thang đo

Qua kiểm định bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha cho thấy hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,7, do đó các thang đo đều đạt độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích nhân tố EFA.

Bảng 2. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha

Thang đo	Số lượng biến	Cronbach's Alpha
Mục đích mở tài khoản ngân hàng (MD)	5	0,948
Đễ sử dụng sản phẩm ngân hàng (SD)	4	0,913
Sự thuận tiện (TT)	3	0,932
Khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng (TC)	3	0,914
Tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng (TS)	3	0,844

(Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả)

4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

4.2.1. Phân tích nhân tố các biến tác động đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng

Sau khi đạt yêu cầu về kiểm tra độ tin cậy Cronbach's Alpha, 15 biến quan sát được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 3. KMO và Bartlett's Test

KMO và kiểm định Bartlett		
KMO		0,844
Kiểm định Bartlett	Chi bình phương	2213,387

	Df	105
	Sig.	0,000

(Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả)

Bảng 3 cho thấy hệ số KMO là 0,844 > 0,5; kiểm định Bartlett's Test có hệ số Sig. = 0,000 < 0,05 và phương sai trích là 84,115 % > 50%. Vậy thang đo đủ điều kiện để phân tích nhân tố. Ngoài ra, với tiêu chuẩn Eigenvalue ≥ 1 , ta xác định được 4 nhân tố từ tập biến phân tích.

Bảng 4. Kiểm định EFA cho thang đo của 4 yếu tố tác động đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng

Biến quan sát	Nhân tố			
	1	2	3	4
MD4	0,924			
MD5	0,917			
MD1	0,902			
MD2	0,890			
MD3	0,881			
SD3		0,892		
SD2		0,884		
SD1		0,819		
SD4		0,778		
TT3			0,941	
TT2			0,926	
TT1			0,900	
TC2				0,893
TC3				0,878
TC1				0,841
Eigenvalue	4,855	4,464	2,118	1,181
Phương sai trích %	32,364	62,124	76,245	84,115

(Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả)

Kết quả phân tích nhân tố EFA cho thang đo 4 yếu tố tác động đến tần suất sử dụng DVNH ở bảng 3 cho thấy tất cả hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,4; tức là đạt yêu cầu về kiểm định hội tụ, nên không có biến quan sát nào bị loại xét theo tiêu chuẩn này.

4.2.2. Phân tích nhân tố cho thang đo tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng

Kết quả phân tích nhân tố cho thang đo tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng được trình bày trong bảng 5 và bảng 6:

Các nhân tố ảnh hưởng đến tiếp cận tài chính toàn diện của khách hàng cá nhân qua tần suất sử dụng dịch vụ của các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh An Giang

Bảng 5. KMO và Bartlett's Test

KMO và kiểm định Bartlett		
KMO		0,724
Kiểm định Bartlett	Chi bình phương	209,367
	Df	3
	Sig.	0,000

Bảng 5 cho thấy hệ số KMO là 0,724 > 0,5; kiểm định Bartlett's Test có hệ số Sig. = 0,000 < 0,05 và phương sai trích 76,344% > 50%. Vậy thang đo đủ điều kiện phân tích nhân tố.

Bảng 6. Kết quả phân tích EFA của thang đo tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng

Biến quan sát	Nhân tố
TS1	0,890
TS2	0,877
TS3	0,854
Eigenvalue	2,290
Phương sai trích %	76,344

(Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả)

Như vậy, sau khi phân tích nhân tố khám phá (EFA), thang đo tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng có tổng phương sai trích là 76,344% > 50% cho thấy nhân tố này giải thích được 76,344% biến thiên dữ liệu. Hệ số tải nhân tố của tất cả các biến quan sát đều lớn hơn 0,4; tức là đạt yêu cầu về kiểm định giá trị hội tụ, nên không có biến quan sát nào bị loại. Vậy, mô hình nghiên cứu giữ nguyên so với mô hình đề xuất ban đầu.

4.3. Phân tích hồi quy

4.3.1. Phương trình hồi quy

Bảng 8. ANOVA (Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả)

Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do Df	Bình phương trung bình	Giá trị F	Mức ý nghĩa (Sig.)	
1	Hồi quy	55,813	4	13,953	64,253	0,000
	Phần dư	35,614	164	0,217		
	Tổng	91,427	168			

(Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả)

Kết quả kiểm định thang đo bằng cách phân tích nhân tố khám phá cho thấy có 4 yếu tố ảnh hưởng đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng (TS) của khách hàng cá nhân trên địa bàn tỉnh An Giang, bao gồm mục đích mở tài khoản ngân hàng (MD), dễ sử dụng sản phẩm ngân hàng (SD), sự thuận tiện (TT), khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng (TC). Từ đó, phương trình hồi quy có dạng:

$$TS = \beta_0 + \beta_1 MD + \beta_2 SD + \beta_3 TT + \beta_4 TC$$

4.3.2. Mức độ phù hợp của mô hình

Mức độ phù hợp của mô hình được xác định bằng việc xem xét giá trị của hệ số xác định R² và hệ số R² hiệu chỉnh trong bảng 7 như sau:

Bảng 7. Tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số ước lượng	Durbin Watson
1	0,781	0,610	0,601	0,46600	1,733

Bảng 7 cho thấy hệ số xác định R² hiệu chỉnh là 0,601. Mô hình giải thích được 60,1% sự thay đổi của biến phụ thuộc là do các biến độc lập trong mô hình tạo ra, còn 39,9% biến thiên được giải thích bởi các biến khác ngoài mô hình.

Trị số thống kê $F = 64,253$ (bảng 7) được tính từ giá trị R^2 của mô hình đầy đủ với mức ý nghĩa quan sát rất nhỏ ($Sig. = 0,000$) cho biết mô hình hồi quy đa biến

được xây dựng phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

4.3.3. Kết quả hồi quy

Bảng 9. Bảng tóm tắt kết quả hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Giá trị t	Mức ý nghĩa (Sig.)	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF	
1	Hằng số	-0,099	0,211		-0,470	0,639		
	MD	0,401	0,039	0,533	10,408	0,000	0,906	1,104
	TT	0,239	0,036	0,338	6,574	0,000	0,898	1,113
	SD	0,081	0,051	0,098	1,597	0,112	0,636	1,572
	TC	0,214	0,050	0,261	4,295	0,000	0,641	1,560

Kết quả mô hình hồi quy được trình bày ở bảng 9 cho thấy: có 3 nhân tố có tác động đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng, với mức ý nghĩa $Sig. < 0,01$. Trong khi đó, biến dễ dàng sử dụng sản phẩm ngân hàng (SD) có mức ý nghĩa $Sig. = 0,112 > 0,01$ nên biến này không có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 1%.

Do đó, mô hình còn lại 3 nhân tố độc lập bao gồm: mục đích mở tài khoản ngân hàng (MD); sự thuận tiện (TT) và khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng (TC). Yếu tố mục đích mở tài khoản ngân hàng (MD; beta chuẩn hóa = 0,533) tác động mạnh nhất; yếu tố sự thuận tiện (TT; beta chuẩn hóa = 0,338) tác động mạnh thứ hai; yếu tố tác động còn lại là yếu tố khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng (TC; beta chuẩn hóa = 0,261) đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng (TS).

Phương trình hồi quy của mô hình nghiên cứu có dạng như sau:

$$TS = 0,533MD + 0,338TT + 0,261TC$$

Kết quả này giống với kết quả nghiên cứu của [19], [22] là nhân tố mục đích mở tài khoản có ảnh hưởng nhưng khác ở nhân

tố dễ sử dụng thì không có ý nghĩa thống kê, giống với [20] là cả 3 nhân tố: mục đích mở tài khoản, sự thuận tiện và khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng đều có ảnh hưởng tích cực đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng nhưng khác với nghiên cứu của [20] là nhân tố dễ sử dụng sản phẩm ngân hàng không có ý nghĩa thống kê và khác với kết quả nghiên cứu của [22] là sự thuận tiện và khả năng tiếp cận chi nhánh lại là nhân tố ảnh hưởng tích cực đến tần suất sử dụng dịch vụ tài chính toàn diện các NHTM tại An Giang. Điều này cho thấy các nhân tố tác động đối với việc tiếp cận toàn diện của khách hàng cá nhân qua tần suất sử dụng dịch vụ của ngân hàng thương mại còn tùy theo nhu cầu, quan điểm của từng cá nhân, tùy vào đặc điểm của từng vùng miền.

5. Kết luận và khuyến nghị

Nghiên cứu này tập trung vào phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến tiếp cận TCTD của khách hàng cá nhân qua tần suất sử dụng dịch vụ của ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh An Giang. Kết quả nghiên cứu cho thấy 3 nhân tố: mục đích mở tài khoản ngân hàng, sự thuận tiện và

khả năng tiếp cận chi nhánh ngân hàng có tác động đáng kể đến tần suất sử dụng dịch vụ ngân hàng. Ngân hàng có thể sử dụng kết quả nghiên cứu này để đưa ra chiến lược nhằm tăng khả năng tiếp cận TCTD của khách hàng ở các khu vực khác nhau. Ngoài ra, nghiên cứu này là một tham khảo hữu ích cho các nhà nghiên cứu khác, những người muốn thực hiện nhiều nghiên cứu hơn về các nhân tố ảnh hưởng đến tiếp cận TCTD của khách hàng cá nhân qua dịch vụ của ngân hàng thương mại.

Từ kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao khả năng tiếp cận TCTD của khách hàng cá nhân qua dịch vụ của ngân hàng thương mại:

Thứ nhất, để khách hàng mở tài khoản, tiếp cận dịch vụ và cảm thấy thuận tiện, ngân hàng cần đảm bảo thủ tục giấy tờ đơn giản, quy trình giao dịch nhanh chóng và có hướng dẫn chi tiết trong suốt quá trình thực hiện giao dịch.

Thứ hai, cần nâng cao nhận thức cũng như kỹ năng tài chính của người dân. Giáo dục tài chính sẽ giúp nâng cao hiểu biết và kỹ năng tài chính của người dân. Qua đó, giúp người dân hiểu được vai trò, lợi ích của các sản phẩm tài chính trong việc cải thiện cuộc sống của các cá nhân, cũng như hộ gia đình, từ đó khuyến khích họ sử dụng nhiều hơn các dịch vụ tài chính ngân hàng.

Thứ ba, cần mở rộng mạng lưới dịch vụ, tận dụng công nghệ để phát triển các kênh online và phủ sóng cao đặc biệt ở các vùng sâu, vùng xa. Phải phát triển hơn nữa cơ sở hạ tầng của khu vực tài chính để tăng cường mức độ tiếp cận dịch vụ tài chính cho người dân. Phát triển đa dạng các sản phẩm, dịch vụ tài chính hướng đến những đối tượng mục tiêu của TCTD.

Trong nghiên cứu của mình, do hạn chế về thời gian nên nhóm tác giả chưa khảo sát nhiều mẫu hơn, mang tính bao trùm hơn những người dân tại An Giang, ngoài ra còn các loại hình ngân hàng khác mà nhóm tác giả chưa đề cập trong nghiên cứu này như việc tiếp cận tài chính ở các ngân hàng thương mại nhà nước hay ngân hàng chính sách. Bên cạnh đó nhóm tác giả cũng chưa thể nghiên cứu các chỉ tiêu khác cũng có tác động đến tiếp cận tài chính toàn diện của khách hàng cá nhân như nhân tố nhân khẩu học, công nghệ số ngân hàng... khám phá các khía cạnh khác ảnh hưởng đến việc tiếp cận TCTD của khách hàng cá nhân qua dịch vụ của ngân hàng cũng như các định chế tài chính khác cũng là một gợi mở cho hướng nghiên cứu tiếp theo.

Tài liệu tham khảo

- [1] Trần Trọng Triết, "Đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng trên địa bàn tỉnh An Giang," ed. Tạp chí Ngân hàng, 2021.
- [2] Ngân hàng Thế giới, "Cơ sở dữ liệu Findex toàn cầu 2021: Bao gồm tài chính toàn diện, thanh toán kỹ thuật số và khả năng phục hồi trong kỷ nguyên COVID-19," ed, 2021.
- [3] Ngân hàng Phát triển Châu Á, "Cải thiện Tài chính Toàn diện ở Châu Á và Thái Bình Dương—Hạn chế, khả năng ứng dụng và bài học từ các dịch vụ tài chính kỹ thuật số " 2016.
- [4] (2020). Quyết định số 149/QĐ-TTg ngày 22/01/2020 về việc phê duyệt Chiến lược tài chính toàn diện quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.
- [5] R. Han and M. Melecky, "Financial inclusion for financial stability: Access to bank deposits and the growth of deposits in the global financial crisis," World Bank policy research working paper, no. 6577, 2013.

- [6] F. Allen, A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, and M. S. M. Peria, "The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts," *Journal of financial Intermediation*, vol. 27, pp. 1-30, 2016.
- [7] N. Camara, X. Pena, and D. Tuesta, "Factors that matter for financial inclusion: Evidence from Peru (No. 1409)," 2014.
- [8] A. Hannig and S. Jansen, "Financial inclusion and financial stability: Current policy issues," 2010.
- [9] O. Evans and B. Adeoye, "Determinants of financial inclusion in Africa: A dynamic panel data approach," (in E), *University of Mauritius Research Journal*, vol. 22, pp. 310-336, 2016.
- [10] A. Demirguc-Kunt and L. Klapper, "Measuring Financial Inclusion: The Global Findex Database," Policy Research Working Paper 6025, 2012.
- [11] Vũ Thị Hải Yến, "Kinh nghiệm quốc tế về khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng của dân cư nông thôn, vùng sâu, vùng xa; và gợi ý cho Việt Nam," 2014, *Trực tuyến tại:*
https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/trangchu/hdk/hdkhcn/htnc/htnc_chi_tiet;jsessionid=rKySy_fza7z8fJk86iJCUi4wR4NPtvz2vSR3ItIZsI0rZOyKs!-34807426!11395724?centerWidth=80%25&dDocName=CNTHWEBAP0116211771336&leftWidth=20%25&rightWidth=0%25&showFooter=false&showHeader=false&_adf.ctrl-state=nnat1iik_9&_afLoop=13490932786446828#%40%3F_afLoop%3D13490932786446828%26centerWidth%3D80%25%26dDocName%3DCNTHWEBAP0116211771336%26leftWidth%3D20%25%26rightWidth%3D0%25%26showFooter%3Dfalse%26showHeader%3Dfalse%26_adf.ctrl-state%3D60qr1rv50_4.
- [12] Hoàng Thị Phương Thảo and Hoàng Trọng, "Đo lường tài sản thương hiệu dịch vụ ngân hàng theo khía cạnh khách hàng," *Tạp chí Phát triển kinh tế*, vol. 240, pp. 49-57, 2010.
- [13] World Bank, "Finance for Policies and pitfalls in expanding access," Washington, DC: World Bank, 2008.
- [14] G. A. Akerlof, "'The Market for Lemons': Quality Uncertainty and the Market Mechanism" *in Quarterly Journal of Economics*, vol. 84," no. 3, pp. 400-500, 1970.
- [15] T. Beck, A. Demirguc-Kunt, and M. S. M. Peria, "Reaching out: Access to and use of banking services across countries," *Journal of financial economics*, vol. 85, no. 1, pp. 234-266, 2007.
- [16] A. Sanderson, L. Mutandwa, and P. Le Roux, "A review of determinants of financial inclusion," *International Journal of Economics and Financial Issues*, vol. 8, no. 3, p. 1, 2018.
- [17] O. Evans, "Determinants of financial inclusion in Africa: A dynamic panel data approach," 2016.
- [18] U. Efobi, I. Beecroft, and E. Osabuohien, "Access to and use of bank services in Nigeria: Micro-econometric evidence," *Review of development finance*, vol. 4, no. 2, pp. 104-114, 2014.
- [19] P. Nandru, B. Anand, and S. Rentala, "Factors influencing financial inclusion through banking services," *Journal of Contemporary Research in Management*, vol. 10, no. 4, 2015.
- [20] V. Suresh and L. Kalyanaraman, "Financial inclusion and reach out by public sector banks in the region of South India," *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, vol. 118, no. 20, pp. 819-829, 2018.
- [21] Lê Thị Khuyên and Bùi Ngọc Mai Phương, "Tiếp cận tài chính toàn diện của

các nước ASEAN và một số khuyến nghị đối với Việt Nam," . Tạp chí Ngân hàng, 2018.

[22] Nguyễn Thị Thu Trinh and Lê Hoàng Như Nguyệt, "Các nhân tố ảnh hưởng đến tiếp cận tài chính toàn diện của khách hàng cá nhân qua dịch vụ ngân hàng trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi," Tạp chí khoa học và công nghệ Đà Nẵng, 2019.

[23] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance

of information technology," MIS quarterly, pp. 319-340, 1989.

[24] Z. Rahman, "Bank Negara Malaysia's approach to developing a financial inclusion index," 2013.

[25] J. Toporowski, "Beyond banking: financial institutions and the poor," Excluding the Poor, Child Poverty Action Group, London, pp. 55-69, 1987.

Ngày nhận bài: 17/2/2023

Ngày hoàn thành sửa bài: 28/2/2023

Ngày chấp nhận đăng: 3/3/2023