

**THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**1. Tên đề tài:** “Nghiên cứu ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam- chi nhánh Bình Dương”

**2. Chuyên ngành:** Quản trị kinh doanh

**3. Mã số:** 8340101

**4. Họ và tên học viên:** Đặng Thị Quý

**5. Khóa đào tạo:** 6 (2019 – 2021)

**6. Người hướng dẫn khoa học:** Nguyễn Văn Chiến

**7. Tên cơ sở đào tạo:** Đại học Thủ Dầu Một

**8. Tóm tắt các kết quả nghiên cứu của luận văn**

**8.1. Những đóng góp về mặt học thuật, lý luận**

Sau khi học và nghiên cứu các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước về bán lẻ và ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng, kết hợp với phòng vấn chuyên sâu các chuyên gia có kinh nghiệm trong ngành ngân hàng, tác giả đã bổ sung và hoàn thiện 2 biến là lợi ích và hình ảnh của ngân hàng cho phù hợp với tình hình thực tế tại Bình Dương. Lợi ích giữa các ngân hàng đặc biệt là tiện ích cao trong tình hình covid-19 hiện nay đã làm ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng, bên cạnh đó hình ảnh ngân hàng cũng là một trong những yếu tố có tác động mạnh đến ý định lựa chọn sản phẩm của ngân hàng.

Kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của khách hàng cá nhân tại ngân hàng BIDV chi nhánh Bình Dương gồm: Dễ sử dụng, Lợi ích và Hình ảnh nhà cung cấp, ngoài ra các yếu tố như thu nhập, trình độ cũng ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ tại ngân hàng, đây là những đóng góp về mặt lý luận cho tình hình nâng cao ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ cho khách hàng cá nhân tại BIDV chi nhánh Bình Dương.

**8.2. Những điểm mới rút ra từ các kết quả nghiên cứu, khảo sát**

Qua kết quả khảo sát và phân tích định lượng cho thấy các yếu tố ảnh hưởng bởi dịch covid-19 đã có tác động lớn đến quan điểm lựa chọn sản phẩm bán lẻ từ ngân hàng, trí thông minh nhân tạo AI cũng góp phần thay đổi cách mà khách hàng tiếp cận sản phẩm được cung cấp theo hình thức hiện đại hơn. Thông qua những thay đổi, tác giả đã đề xuất ra các hàm ý quản trị, định hướng phát triển sản phẩm trong thời gian tới tại ngân hàng BIDV chi nhánh Bình Dương, đây là những điểm mới rút ra từ kết quả nghiên cứu.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC**

**HỌC VIÊN**



**Nguyễn Văn Chiến**