

BẢNG KHẢO SÁT CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN QUA NGÂN HÀNG TẠI LÂM ĐỒNG

Kính chào Anh/Chị!

Xin chào Anh/Chị. Tôi là học viên cao học ngành Quản trị Kinh doanh thuộc trường Đại học Bách khoa Thành phố Hồ Chí Minh. Hiện nay, tôi đang tiến hành thực hiện đề tài nghiên cứu “**Các yếu tố tác động đến ý định sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến qua ngân hàng tại Lâm Đồng**”. Đề tài này được thiết kế với mong muốn đưa ra câu trả lời thỏa đáng cho việc khám phá và đánh giá các nhân tố tác động đến ý định sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến, qua đó góp phần kiểm định các lý thuyết trong môi trường thực tế, hỗ trợ hoạch định chiến lược cho các đơn vị trong lĩnh vực ngân hàng điện tử.

Rất mong Anh/Chị dành thời gian trả lời bảng câu hỏi sau. Không có câu trả lời nào đúng hay sai, tất cả ý kiến phản hồi đều có giá trị cho nghiên cứu này. Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị.

Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM : Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat
<http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: hotrospss@gmail.com . Website:
<http://phantichspss.com/lien-he-gioi-thieu> **Để được:**

1. Tư vấn mô hình nghiên cứu/bảng câu hỏi/ training trực tiếp về các bước làm luận văn như là: phân tích hồi quy, phân tích nhân tố, Cronbach's Alpha... trong SPSS, và mô hình SEM, CFA, AMOS.
2. Cung cấp/chỉnh sửa số liệu khảo sát phù hợp với bảng câu hỏi của bạn để chạy ra kết quả có ý nghĩa thống kê.

PHẦN I: THÔNG TIN TỔNG QUÁT

Anh/Chị hiện đang sử dụng dịch vụ của ngân hàng (có thể chọn nhiều hơn một đáp án):

- Agribank Vietinbank BIDV Vietcombank ACB
 Sacombank Eximbank Techcombank

Khác (Vui lòng ghi rõ tên Ngân hàng):

.....
Anh/Chị đã từng sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến (TTTT) qua ngân hàng:

Có

Không

Nếu như Anh/Chị không sử dụng dịch vụ nêu trên, xin vui lòng không trả lời bảng câu hỏi. Chân thành cảm ơn Anh/Chị.

PHẦN II: THÔNG TIN CHÍNH

Xin Anh/Chị cho biết mức độ đồng ý của mình đối với các phát biểu sau đây bằng đánh dấu (x) vào các ô tương ứng, với mức độ không đồng ý giảm dần và mức độ đồng ý tăng dần: Ô số 1: Hoàn toàn không đồng ý Ô số 2: Không đồng ý Ô số 3: Trung dung Ô số 4: Đồng ý Ô số 5: Hoàn toàn đồng ý		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung dung	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Nội dung		1	2	3	4	5
1	Tôi nghĩ dễ học cách sử dụng dịch vụ TTTT. SD1					
2	Thao tác giao dịch trên TTTT đơn giản. SD2					
3	Tôi có thể dễ dàng sử dụng hệ thống TTTT một cách thuận thực. SD3					
4	Tôi cảm nhận hệ thống giao dịch qua TTTT là linh hoạt. SD4					
5	Dễ dàng thực hiện giao dịch theo yêu cầu của tôi. SD5					

6	Sử dụng dịch vụ TTTT cho phép tôi dùng các dịch vụ ngân hàng nhanh hơn. HI1					
7	Sử dụng dịch vụ TTTT làm tăng năng suất sử dụng dịch vụ ngân hàng của tôi. HI2					
8	Sử dụng dịch vụ TTTT làm tăng hiệu quả sử dụng dịch vụ ngân hàng của tôi. HI3					
9	Tôi cảm thấy không an toàn trong việc cung cấp thông tin cá nhân khi sử dụng dịch vụ TTTT. BM1					
10	Tôi lo lắng người khác có thể truy cập tài khoản của tôi khi tôi sử dụng TTTT. BM2					
11	Tôi cảm thấy không an toàn khi dùng các thông tin nhạy cảm trong giao dịch TTTT. BM3					
12	Khi chuyển tiền qua TTTT, tôi sợ sẽ bị thất thoát tiền do lỗi bất cẩn như nhập sai số tài khoản hay sai số tiền. TC1					
13	Khi lỗi giao dịch xảy ra, tôi lo lắng rằng tôi không thể nhận được bồi hoàn từ phía ngân hàng. TC2					
14	Tôi nghĩ sử dụng dịch vụ TTTT là phí tiền. TC3					
15	Tôi lo lắng rằng dịch vụ TTTT không xứng đáng với số tiền mà tôi bỏ ra. TC4					
16	Tôi nghĩ rằng trả tiền cho dịch vụ TTTT là không được sáng suốt. TC5					
17	Máy chủ TTTT có thể không hoạt động tốt. CN1					
18	Máy chủ TTTT xử lý việc thanh toán có thể không chính xác. CN2					
19	Tôi nghi ngờ về chất lượng dịch vụ của TTTT. CN3					
20	Tôi lo ngại các tính năng của dịch vụ TTTT không					

	được cung cấp đầy đủ. CN4					
21	Tôi nghĩ dịch vụ TTTT không mang lại hiệu quả. CN5					
22	Sử dụng TTTT gây bất tiện bởi tôi sẽ phải mất thời gian sửa lỗi giao dịch. TG1					
23	Tôi sẽ mất thời gian để học cách sử dụng dịch vụ TTTT. TG2					
24	Tôi lo ngại mất thời gian khi phải chuyển đổi sang sử dụng dịch vụ TTTT tại một ngân hàng khác. TG3					
25	Nếu tôi gặp trục trặc khi sử dụng TTTT thì người thân sẽ không ủng hộ tôi nữa. XH1					
26	Khi tài khoản của tôi bị xâm nhập, tôi sẽ bị người khác đánh giá thấp. XH2					
27	Nếu tôi sử dụng TTTT, người thân sẽ không còn kính trọng tôi như trước. XH3					
28	Nếu tôi sử dụng TTTT, người khác sẽ nghĩ không tốt về tôi. XH4					
29	Nếu tôi sử dụng TTTT, người khác sẽ nhìn nhận về tôi không như tôi mong muốn. XH5					
30	Nếu tôi sử dụng TTTT, người khác sẽ đánh giá thấp tôi. XH6					
31	Tôi nghĩ rằng sử dụng TTTT là một ý tưởng tốt. TD1					
32	Tôi nghĩ rằng sử dụng TTTT cho các giao dịch tài chính là ý tưởng khôn ngoan. TD2					
33	Theo tôi, sử dụng dịch vụ TTTT sẽ thoải mái. TD3					
34	Theo tôi, việc sử dụng dịch vụ TTTT là điều được mong đợi. TD4					

35	Tôi sẽ sử dụng TTTT cho các nhu cầu liên quan đến dịch vụ ngân hàng trong tương lai. YD1					
36	Tôi dự định sẽ sử dụng TTTT để xử lý các giao dịch ngân hàng. YD2					
37	Tôi sẽ đề nghị người khác sử dụng dịch vụ TTTT. YD3					
38	Sử dụng TTTT giúp tôi tiết kiệm thời gian thực hiện các giao dịch ngân hàng. LI1					
39	TTTT cung cấp cho tôi nhiều dịch vụ tài chính hơn. LI2					
40	Sử dụng TTTT giúp tôi tiết kiệm chi phí xử lý giao dịch ngân hàng. LI3					
41	Những người quan trọng với tôi cho rằng tôi nên sử dụng dịch vụ TTTT. CQ1					
42	Những người có ảnh hưởng đến tôi cho rằng tôi nên sử dụng dịch vụ TTTT. CQ2					
43	Việc sử dụng dịch vụ TTTT của tôi chịu ảnh hưởng bởi các phương tiện truyền thông. CQ3					
44	Tôi có khả năng sử dụng tốt các dịch vụ TTTT. KS1					
45	Việc sử dụng dịch vụ TTTT nằm trong tầm kiểm soát của tôi. KS2					
46	Tôi có đủ phương tiện để sử dụng dịch vụ TTTT. KS3					
47	Tôi có kiến thức để sử dụng dịch vụ TTTT. KS4					
48	Tôi có kỹ năng để sử dụng dịch vụ TTTT. KS5					

PHẦN III: THÔNG TIN KHÁC

Xin Anh /Chị cho biết một số thông tin sau nhằm phục vụ cho việc phân loại và trình bày các dữ liệu thống kê:

Giới tính: Nữ

Nam

Nhóm tuổi: <25 tuổi 25-30 tuổi 31-45 tuổi >45 tuổi

Mức thu nhập/tháng:

< 4 triệu đồng 4 - < 6 triệu đồng 6 - <8 triệu đồng > 8 triệu đồng

Trình độ học vấn:

Cao đẳng hoặc thấp hơn Đại học và Sau đại học

Nếu Anh/Chị muốn nhận kết quả nghiên cứu của đề tài, xin vui lòng để lại địa chỉ email (không bắt buộc):.....

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị!