

BẢNG CÂU HỎI NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC CHẤP NHẬN SỬ DỤNG DỊCH VỤ MOBILE BANKING CỦA KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

Chào Anh/Chị,

Tôi đang thực hiện đề tài “Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận sử dụng dịch vụ Mobile Banking của khách hàng tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải chi nhánh Đà Nẵng”. Rất mong Anh/Chị dành chút thời gian trả lời một số câu hỏi sau đây. Tôi xin đảm bảo các thông tin chỉ được sử dụng cho mục tiêu nghiên cứu. Rất mong sự hợp tác của Anh/Chị. 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: hotospss@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 1:

Anh/Chị vui lòng đánh dấu chéo (X) vào ô lựa chọn thích hợp:

Câu 1: Anh/Chị đã giao dịch với ngân hàng TMCP Hàng Hải chi nhánh Đà Nẵng bao lâu?(chỉ chọn 1 câu trả lời)

- Dưới 1 năm
- Từ 1 đến 3 năm
- Trên 3 năm

Câu 2: Anh/Chị có sử dụng dịch vụ Mobile Banking của TMCP Hàng Hải chi nhánh Đà Nẵng không? (chỉ chọn 1 câu trả lời)

- Có
- Không → Dừng phỏng vấn. Anh/Chị chuyển đến trả lời Phần thông tin cá nhân.

Câu 3: Anh/Chị thường sử dụng Mobile Banking bao nhiêu lần trong tháng? (chỉ chọn 1 câu trả lời)

- Dưới 2 lần/tháng
- 2-5 lần/tháng
- 6-8 lần/tháng
-

Trên 8 lần/tháng

Câu 4: Anh/Chị sử dụng dịch vụ nào của Mobile Banking của TMCP Hàng Hải chi nhánh Đà Nẵng?(có thể chọn nhiều câu trả lời)

- Truy vấn thông tin (Số dư, tỷ giá, lãi suất, điểm đặt ATM, địa điểm các đơn vị kinh doanh của Ngân hàng)
- Thông báo số dư tự động
- Nạp tiền điện thoại di động trả trước (VnTopup)
- Thanh toán cước điện thoại trả sau (ApayBill)
- Chuyển khoản (Atransfer)
- Mua thẻ cào Game Online
- Mua thẻ cào điện thoại di động

Phần 2:

Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến của Anh/Chị về các phát biểu dưới đây bằng cách đánh dấu X vào ô thích hợp.

a. Phát biểu về các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi sử dụng

Phát biểu	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Sử dụng Mobile Banking giúp tôi tiết kiệm thời gian	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Sử dụng Mobile Banking giúp tôi thực hiện các giao dịch tôi cần	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tôi có thể sử dụng Mobile banking ở bất cứ nơi nào	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tôi thấy Mobile Banking rất hữu ích	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Các chức năng tương tác trong Mobile Banking rõ ràng và dễ hiểu	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tôi có thể sử dụng Mobile banking thành thạo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tôi thấy thủ tục đăng ký, giao dịch trên Mobile Banking khá đơn giản	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tôi thấy Mobile banking dễ sử dụng	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Gia đình tôi (ba mẹ, anh chị em, họ hàng,...) nghĩ rằng tôi nên dùng Mobile Banking	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Bạn bè, đồng nghiệp, khách hàng của tôi nghĩ rằng tôi nên dùng Mobile Banking	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tổ chức nơi tôi làm việc, học tập và sinh hoạt ủng hộ việc sử dụng Mobile banking	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Hầu hết mọi người xung quanh tôi đều sử dụng Mobile Banking	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tôi tin rằng các thông tin cá nhân của tôi được giữ kín	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tôi tin rằng các giao dịch thực hiện trên Mobile banking là an toàn	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Tôi thấy hệ thống an ninh của Mobile Banking rất đảm bảo	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Điều kiện về công nghệ tại nơi tôi làm việc và sinh hoạt hỗ trợ tôi sử dụng dịch vụ Mobile Banking	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Hệ thống trợ giúp luôn sẵn sàng khi tôi gặp khó khăn trong việc sử dụng Mobile Banking	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Phần mềm hệ thống Mobile Banking không bị xung đột với các phần mềm khác đang được sử dụng	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Khi thực hiện các giao dịch ngân hàng, tôi thích sử dụng Mobile banking hơn các phương tiện khác	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tôi sẽ tiếp tục sử dụng Mobile banking trong thời gian tới	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tôi sẽ tiếp tục tìm hiểu để sử dụng thành thạo Mobile Banking trong thời gian tới	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Tôi sẽ giới thiệu cho nhiều người sử dụng Mobile Banking	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

b. Phát biểu về hành vi sử dụng

Vui lòng cho biết mức độ sẵn lòng tiếp tục sử dụng dịch vụ Mobile Banking của anh/chị. (Với 5 là mức độ sẵn lòng cao nhất)

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Phần thông tin cá nhân:

1. Họ và tên (không bắt buộc):.....

2. Tuổi: Dưới 22 tuổi
 Từ 22 đến 30 tuổi
 Từ 31 đến 40 tuổi
 Từ 41 đến 50 tuổi
 Từ 51 đến 60 tuổi
 Trên 60 tuổi

3. Giới tính:
 Nam Nữ

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ANH/CHỊ!