

## **BẢNG THAM VẤN NHỮNG NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN BẰNG THẺ ATM**

**Trân trọng kính chào quý anh/ chị!**

Tôi là học viên cao học Tài chính - Ngân hàng, hiện nay đang thực hiện đề tài nghiên cứu liên quan đến hoạt động thanh toán bằng thẻ ATM ghi nợ nội địa trên địa bàn thành phố Đà Nẵng dưới hình thức thanh toán qua POS, ATM và trên các website chấp nhận thanh toán thẻ. Trước hết xin chân thành cảm ơn quý anh/chị đã dành thời gian tham khảo và trả lời các câu hỏi chi tiết dưới đây. Mọi thông tin liên quan đến anh/chị trong bảng câu hỏi sẽ được bảo mật hoàn toàn, tôi sẽ chỉ công bố kết quả tổng hợp của nghiên cứu.

Với mỗi câu hỏi, xin vui lòng cho biết ý kiến của quý anh/chị bằng cách gạch chéo (x) vào ô trống mà anh/chị lựa chọn.

### **PHẦN A. THÔNG TIN CHUNG**

1. Hiện nay anh/chị đang sinh sống và làm việc tại Đà Nẵng không?

- Có  
 Không

2. Anh/chị đang sử dụng hoặc có ý định sử dụng dịch vụ thanh toán bằng thẻ ATM hay không?

- Có (*Nếu có xin tiếp tục trả lời*)  
 Không (*Nếu không xin quý anh/chị vui lòng dừng lại. Kính chúc quý anh/chị*

*sức khỏe, hạnh phúc*)

**Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM :** Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat <http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: [hotospss@gmail.com](mailto: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 B: NHỮNG NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH VÀ QUYẾT ĐỊNH SỬ**

## DỤNG DỊCH VỤ THANH TOÁN BẰNG THẺ ATM

Xin vui lòng cho biết ý kiến của quý anh/chị về các phát biểu dưới đây bằng cách gạch chéo (x) vào các ô trống từ 1 đến 5 với ý nghĩa lần lượt là: (1) Hoàn toàn không đồng ý, (2) Không đồng ý, (3) Trung lập, (4) Đồng ý, (5) Hoàn toàn đồng ý.

TT	Phát biểu	1	2	3	4	5
<b>Hiệu quả mong đợi</b>						
1	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ ATM vì nó tiện lợi					
2	Tôi cho rằng thanh toán bằng thẻ ATM thể hiện lối sống văn minh, hiện đại					
3	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM vì được mua hàng trước, trả tiền sau					
4	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ vì nó nhanh chóng					
5	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ vì đảm bảo an toàn nguồn tiền, không sợ đánh rơi hoặc mất cắp					
6	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM vì thông tin tài khoản thẻ được bảo mật khi thanh toán					
<b>Ảnh hưởng xã hội</b>						
7	Vì gia đình khuyến khích sử dụng nên tôi có ý định thanh toán bằng thẻ ATM					
8	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ ATM vì bạn bè khuyên nên sử dụng					
9	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ ATM vì được nhân viên ngân hàng giới thiệu					
10	Vì cơ quan, doanh nghiệp tôi đang làm trả lương qua tài					

	khoản thẻ nên tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM					
11	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ ATM vì đó là xu thế thanh toán tất yếu trong xã hội hiện đại					
<b>Cảm nhận về sự tiện ích</b>						
12	Vì hệ thống máy POS vận hành tốt, không gặp sự cố khi thực hiện giao dịch nên tôi muốn thanh toán bằng thẻ					
13	Vì thời gian hoạt động và thực hiện giao dịch bằng thẻ liên tục 24/24 nên tôi có ý định thanh toán bằng thẻ ATM					
14	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ ATM vì hệ thống máy POS được phân bố rộng khắp thành phố					
15	Vì ở thành phố có nhiều đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ nên tôi có ý định thanh toán bằng thẻ					
16	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM vì dùng thẻ của NH này có thể thanh toán được ở nhiều ATM, POS của NH khác					
17	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM vì nó giúp tôi tiếp cận các phương thức mua hàng hiện đại qua internet, điện thoại, email...					
<b>Nhận thức về chi phí chuyển đổi</b>						
18	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM vì được ngân hàng miễn phí mở thẻ					
19	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ ATM vì phí duy trì thẻ (phí thường niên) của ngân hàng hợp lý					
20	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM vì đơn vị chấp nhận thẻ không thu phụ phí khi thanh toán					

21	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ ATM vì phí thanh toán bằng thẻ chấp nhận được					
22	Vì lãi suất cho vay thấu chi qua thẻ ở mức hợp lý nên tôi muốn thanh toán bằng thẻ					
23	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ vì số dư trong tài khoản thẻ sinh lời khi không sử dụng					
<b>Chính sách marketing dịch vụ thanh toán thẻ</b>						
24	Vì ngân hàng luôn có những chính sách hỗ trợ tư vấn và sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ nên tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM					
25	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM vì đơn vị chấp nhận thẻ luôn hướng dẫn, hỗ trợ nhiệt tình khi thanh toán thẻ					
26	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM vì đơn vị chấp nhận thẻ luôn luôn chấp nhận thanh toán thẻ					
27	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ vì thường xuyên biết đến dịch vụ này qua quảng cáo trên tivi, báo, internet					
28	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ vì thường xuyên nhận được sự tuyên truyền, vận động về thanh toán không dùng tiền mặt của địa phương					
29	Tôi muốn thanh toán bằng thẻ ATM vì có nhiều ưu đãi khi thanh toán bằng thẻ (giảm giá, chiết khấu thanh toán, bốc thăm trúng thưởng, nhận quà tặng...)					
<b>Ý định sử dụng</b>						
30	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ ATM trong thời gian tới					

31	Tôi có ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ thanh toán bằng thẻ ATM trong thời gian tới					
32	Tôi có ý định thanh toán bằng thẻ thường xuyên hơn trong thời gian tới					
33	Tôi có ý định động viên người thân trong gia đình thanh toán bằng thẻ ATM trong thời gian tới					
34	Tôi có ý định giới thiệu cho bạn bè cùng sử dụng dịch vụ thanh toán bằng thẻ ATM trong thời gian tới					
<b>Quyết định sử dụng</b>						
35	Tôi quyết định thanh toán bằng thẻ ATM trong thời gian tới					
36	Tôi quyết định tiếp tục sử dụng dịch vụ thanh toán bằng thẻ ATM trong thời gian tới					
37	Tôi quyết định thanh toán bằng thẻ thường xuyên hơn trong thời gian tới					
38	Tôi quyết định động viên người thân trong gia đình thanh toán bằng thẻ ATM trong thời gian tới					
39	Tôi quyết định giới thiệu cho bạn bè cùng sử dụng dịch vụ thanh toán bằng thẻ ATM trong thời gian tới					

### PHẦN C. THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Họ và tên:.....

2. Giới tính:  Nam  Nữ

3. Độ tuổi:

Dưới 25 tuổi

Từ 25 - 45 tuổi

Từ 45 - 60 tuổi

Trên 60 tuổi

5. Trình độ học vấn

Đại học, cao đẳng, trung cấp

Sau đại học

6. Nghề nghiệp:

Tài chính ngân hàng

Kinh doanh

Khác

7. Thu nhập hàng tháng

Dưới 4.5 triệu

Từ 4.5 triệu – dưới 7.5 triệu

Từ 7.5 triệu – dưới 15 triệu

Từ 15 triệu trở lên

8. Mục đích sử dụng dịch vụ thanh toán bằng thẻ ATM

Thanh toán trong kinh doanh

Thanh toán trong chi tiêu gia đình

Khác

Nếu anh/chị có những ý kiến đóng góp thêm thông tin trong phiếu thăm dò ý kiến hãy ghi vào khoản trống dưới đây:

.....  
.....  
.....

Xin chân thành cảm ơn sự đóng góp ý kiến của Quý anh, chị

Kính chúc Quý anh, chị sức khỏe và thịnh vượng!