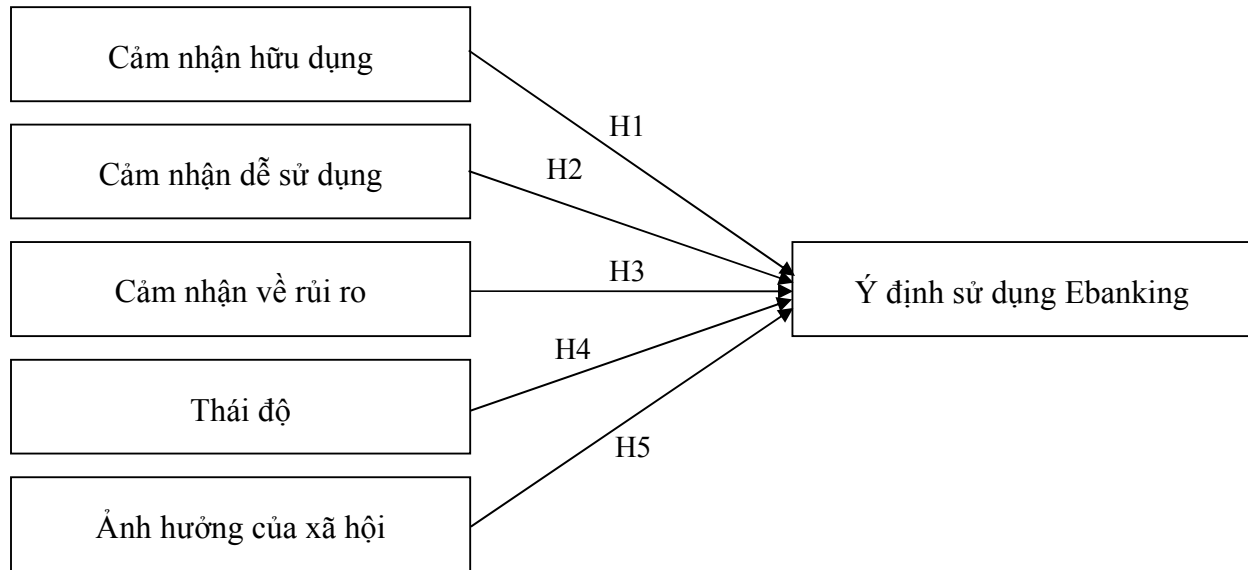


## Mô hình nghiên cứu



## PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG ĐÁNH GIÁ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ EBANKING TẠI ĐỊA BÀN TỈNH LONG AN

Mã số: .....  
Người điều tra:.....  
Ngày: .....

Xin chào quý Anh/ Chị!

Tôi hiện đang thực hiện đề tài **“Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Ebanking tại địa bàn tỉnh Long An”**. Sự ủng hộ và đóng góp ý kiến của Anh/Chị vào bảng hỏi này là đóng góp hết sức giá trị cho công tác nghiên cứu. Chúng tôi xin cam đoan những thông tin cung cấp sẽ được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Rất mong nhận được sự cộng tác từ quý Anh/Chị. Xin chân thành cảm ơn!

### I. Thông tin chung của người trả lời:

1. Giới tính  Nam  Nữ
2. Độ tuổi  18-22  23-30  31-45  46-55  >55
3. Nghề nghiệp  CB,CNV tại DN  CB,CNV nhà nước  Tự doanh  Khác
4. Trình độ học vấn  Dưới cao đẳng  Cao đẳng và đại học  Trên đại học

5. Thu nhập hàng tháng  < 3 triệu  3-7 triệu  7-10 triệu  > 10 triệu
6. Anh/ Chị hiện đang có tài khoản tại ít nhất một ngân hàng hay không?  Có  Không
7. Ngân hàng hiện Anh/Chị đang giao dịch
- Vietcombank  Vietinbank  BIDV  Agribank  ACB  Dongabank  Khác
8. Anh/ Chị đã sử dụng các dịch vụ của ngân hàng trong thời gian bao lâu?
- < 6 tháng  6-12 tháng  1-2 năm  3-5 năm  > 5 năm
9. Anh/ Chị giao dịch với ngân hàng...
- Hằng ngày  Vài lần một tuần  Hằng tuần  Vài lần một tháng  Hiếm khi
10. Anh/ Chị giao dịch với ngân hàng thông qua

	Hằng ngày	Vài lần một tuần	Hằng tuần	Vài lần một tháng	Hiếm khi	Chưa bao giờ
<b>Giao dịch tại chi nhánh</b>						
<b>Giao dịch qua ATM</b>						
<b>Mobile banking</b>						
<b>Ebanking</b>						

11. Thời gian đã sử dụng máy tính

- < 6 tháng  6-12 tháng  1-2 năm  3-5 năm  > 5 năm

12. Thời gian đã sử dụng Internet?

- < 6 tháng  6-12 tháng  1-2 năm  3-5 năm  > 5 năm

13. Nơi Anh/Chị ở có kết nối internet không?  Có  Không

14. Anh/Chị có biết về dịch vụ ngân hàng trực tuyến không?

- Có (vui lòng trả lời tiếp từ câu 15)  Không (vui lòng **chỉ** trả lời câu 14)

15. Lý do Anh/ Chị chưa biết đến dịch vụ ngân hàng trực tuyến? (có thể chọn nhiều phương án)

- Không tìm hiểu vì chưa có nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến.
- Chưa tiếp cận được thông tin về dịch vụ ngân hàng trực tuyến.
- Không tìm hiểu vì chỉ muốn thực hiện giao dịch trực tiếp tại ngân hàng.
- Lý do khác: .....

16. Anh/Chị biết đến dịch vụ ngân hàng trực tuyến thông qua: (có thể chọn nhiều phương án)

- Bạn bè, người thân.  Mạng Internet  Tờ rơi của ngân hàng.

- Tiếp thị của ngân hàng.       Phương tiện truyền thông       Nguồn khác

17. Anh/ Chị đã sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến chưa ?

- Đã sử dụng                                       Chưa sử dụng.

**II.           Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến ý định sử dụng EBanking của cá nhân:** (Anh/Chị hãy đánh dấu x vào những yếu tố Anh/Chị cho là đúng)

**Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM :** Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat <http://facebook.com/hoidapSPSS/>. Email: [hotrospss@gmail.com](mailto: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.

Stt	Yếu tố	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
<b>1</b>	<b>Cảm nhận hữu dụng</b>					
1.1	Sử dụng Ebanking (EB) giúp tôi hoàn thành các giao dịch nhanh chóng					
1.2	Sử dụng EB giúp tôi kiểm soát tài chính hiệu quả					
1.3	Sử dụng EB giúp tôi nâng cao hiệu quả công việc					
1.4	Sử dụng EB có thể giúp tôi dễ dàng thực hiện các giao dịch với ngân hàng					
1.5	Tôi nhận thấy EB là một dịch vụ tiện lợi					
1.6	Tôi nhận thấy EB là một dịch vụ hữu ích					
<b>2</b>	<b>Cảm nhận dễ sử dụng</b>					
2.1	Tôi nhận thấy học cách sử dụng EB là dễ dàng					
2.2	Tôi cho rằng các thao tác giao dịch trên EB là đơn giản					
2.3	Tôi tin rằng mình có thể nhanh chóng sử dụng thành thạo dịch vụ EB					

2.4	Tôi cho rằng dịch vụ EB nhìn chung dễ sử dụng					
2.5	Tôi tin rằng có thể dễ dàng sử dụng EB mặc dù không có ai hướng dẫn					
2.6	Tôi tin rằng mình có thể dễ dàng sử dụng EB khi thấy người khác sử dụng					
<b>3</b>	<b>Cảm nhận về rủi ro</b>					
3.1	EB có vẻ như là một dịch vụ không đáng tin cậy.					
3.2	Tôi cảm thấy không an toàn khi cung cấp thông tin của mình thông qua EB.					
3.3	Tôi cảm thấy lo lắng bị người khác giả mạo thông tin					
3.4	Sử dụng EB có thể làm tôi bị mất cắp tiền trong tài khoản					
3.5	Tôi cảm thấy không an tâm về công nghệ EB tại Việt Nam					
3.6	Tôi cảm thấy không an tâm về sự an toàn của EB					
3.7	Tôi cảm thấy lo lắng về pháp luật liên quan đến EB					
<b>4</b>	<b>Thái độ</b>					
4.1	Tôi cảm thấy sử dụng EB là một ý kiến hay					
4.2	Tôi cảm thấy sử dụng EB là rất thú vị.					
4.3	Tôi nhận thấy EB rất đáng để sử dụng					
4.4	Tôi nhận thấy việc sử dụng EB là một ý tưởng khôn ngoan					
<b>5</b>	<b>Ảnh hưởng của xã hội</b>					
5.1	Gia đình và bạn bè có thể ảnh hưởng đến ý định sử dụng EB của tôi					
5.2	Tôi sẽ sử dụng EB nếu nhiều người xung quanh tôi sử dụng nó					
5.3	Tôi sẽ sử dụng EB nếu những bạn bè, đồng nghiệp, người thân nghĩ tôi nên sử dụng nó					
<b>6</b>	<b>Ý định sử dụng Ebanking</b>					
6.1	Tôi sẽ sử dụng EB thay vì đến phòng giao dịch của ngân hàng					
6.2	Tôi sẽ thường xuyên sử dụng EB để thực hiện các giao dịch trên tài khoản của tôi ở ngân hàng					
6.3	Tôi sẽ sử dụng EB để tiếp cận các thông tin về tài khoản của tôi ở ngân hàng một cách nhanh chóng và tiện lợi nhất					

6.4	Tôi sẽ giới thiệu cho bạn bè, đồng nghiệp, người thân sử dụng EB					
-----	--	--	--	--	--	--

*Xin cảm ơn sự nhiệt tình hợp tác của Quý anh/chị*