Các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng công nghệ tự phục vụ trong dịch vụ hỗ trợ sinh viên

Factors affecting self-service technologies utilization in student support services

Vũ Hữu Đức[1], Nguyễn Thị Diệu Linh[1*]

[1]Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
[*]Tác giả liên hệ, Email: linh.ntd@ou.edu.vn

Phụ lục A

Các biến trong mô hình

Biến khái niệm	Biến quan sát/Thang đo	Nguồn
AT: Thái độ đối với việc sử dụng công nghệ tự phục vụ trong lĩnh vực dịch vụ hỗ trợ sinh viên	AT1: Tôi thích sử dụng SST-SSS. AT2: Tôi tin rằng việc sử dụng SST-SSS là một ý tưởng đúng đắn. AT3: Tôi thấy việc sử dụng SST-SSS là một ý tưởng thú vị. AT4: Theo tôi, việc sử dụng SST-SSS phù hợp với xu hướng chuyển đổi số hiện nay.	Dabholkar và Bagozzi (2002), Mailizar và cộng sự (2021)
CSE: Sự tự tin về ứng dụng công nghệ	CSE1: Tôi có thể sử dụng một ứng dụng công nghệ ngay cả khi tôi chưa dùng một hệ thống tương tự bao giờ. CSE 2: Tôi có thể sử dụng một ứng dụng công nghệ khi có tài liệu hướng dẫn. CSE 3: Tôi có thể sử dụng một ứng dụng công nghệ nếu tôi đã nhìn thấy người khác sử dụng. CSE 4: Tôi chỉ có thể sử dụng một ứng dụng công nghệ khi được hỗ trợ trong quá trình sử dụng.	Ong và cộng sự (2004), Abdullah và cộng sự (2016)
PEU: Cảm nhận về tính dễ sử dụng	PEU1: Việc học cách sử dụng SST-SSS dễ dàng đối với tôi. PEU2: Tôi dễ dàng sử dụng thành thạo SST-SSS. PEU3: Tôi thấy rằng việc sử dụng SST-SSS phù hợp với thói quen của tôi. PEU4: Tôi thấy việc tương tác với SST-SSS rất rõ ràng và dễ hiểu.	Tseng (2015), Shen và cộng sự (2022)
PIIT: Khả năng đổi mới cá nhân về công nghệ	PIIT1: Tôi thường là một trong những người đầu tiên dùng thử một ứng dụng công nghệ thông tin mới. PIIT2: Nếu tôi nghe nói về một ứng dụng công nghệ thông tin mới, tôi sẽ tìm cách sử dụng nó. PIIT3: Tôi thường quan tâm đến các ứng dụng công nghệ thông tin mới.	Agarwal và Prasad (1998), Lewis và cộng sự (2003), Al-Adwan và cộng sự (2023)

Biến khái niệm	Biến quan sát/Thang đo	Nguồn
	PIIT4: Nói chung là tôi không phản đối các ứng dụng công nghệ thông tin mới.	
PU: Cảm nhận về tính hữu ích	PU1: SST-SSS có thể giúp tôi hoàn thành nhiều công việc. PU2: SST-SSS giúp tôi hoàn thành các công việc nhanh hơn. PU3: SST-SSS giúp tôi hoàn thành các công việc hiệu quả hơn. PU4: SST-SSS giúp tôi hoàn thành các công việc đạt kết quả tốt hơn.	Davis (1989), Tseng (2015), Al-Adwan và cộng sự (2023)
SQ: Chất lượng hệ thống	SQ1: Hệ thống SST-SSS không làm tôi mất nhiều thời gian để xử lý giao dịch. SQ2: Tôi thấy hệ thống SST-SSS hoạt động ổn định và rất hiếm khi bị lỗi. SQ3: Tôi thấy hệ thống SST-SSS cung cấp nhiều chức năng thuận tiện cho người dùng. SQ4: Tôi có thể tương tác với hệ thống SST-SSS vào bất kỳ thời điểm nào. SQ5: Theo tôi, thông tin trên hệ thống SST-SSS cập nhật và đáng tin cậy. SQ6: Hệ thống SST-SSS cung cấp các thông tin cần thiết cho nhu cầu của tôi. SQ7: Hệ thống SST-SSS cung cấp các hỗ trợ cho tôi khi cần thiết.	Tseng (2015), Adouani và Khenissi (2024)
UT: Ý định sử dụng công nghệ tự phục vụ trong lĩnh vực dịch vụ hỗ trợ sinh viên	UT1: Tôi sẽ tiếp tục sử dụng SST-SSS. UT2: Tôi sẽ chuyển sang dùng các dịch vụ trực tiếp thay vì sử dụng SST-SSS. UT2: Tôi sẵn sàng sử dụng các dịch vụ mới của SST-SSS. UT3: Tôi sẽ giới thiệu với bạn bè về SST-SSS.	Tseng (2015), Adouani và Khenissi (2024)

©The Authors 2026. This is an open access publication under CC BY NC license.