



Source: Parasuraman et al (1988)

## **BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ VIỆC SỬ DỤNG THẺ THANH TOÁN CỦA VIETCOMBANK TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

*Xin chào quý vị.*

- Chúng tôi là học viên cao học chuyên ngành Quản trị kinh doanh Đại Học Quốc Tế HUTECH & OUM tại Tp. Hồ Chí Minh.
- Hiện chúng tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu về nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng thẻ thanh toán của ngân hàng Vietcombank chi nhánh Nam Sài Gòn
- Với mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng phục vụ khách hàng của ngân hàng từ kết quả nghiên cứu, khảo sát, chúng tôi hy vọng quý vị sẽ dành vài phút để chia sẻ chính kiến của mình qua bảng câu hỏi dưới đây.
- Mọi ý kiến của khách hàng đều hữu ích và không có quan điểm đúng sai ở mỗi câu hỏi.
- Chúng tôi xin cam kết mọi thông tin của quý vị trong bảng câu hỏi sẽ được đảm bảo bí mật và chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu đề tài tại trường Đại Học Quốc Tế HUTECH & OUM tại Tp. Hồ Chí Minh.

*Quý vị vui lòng tick (✓) vào mỗi câu hỏi dưới đây.*

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.

### **MEASURING CUSTOMER SATISFACTION OF USING PAYMENT CARDS AT VIETCOMBANK IN HOCHIMINH CITY**

Dear Customer,

We are constantly striving to provide a good banking service. This survey is part of the process. Please help us to do this by completing this questionnaire. The information we receive is valuable in showing us where our service can be improved and where we are doing well.

Thank you very much for your assistance in helping us delivers it to you

Please kindly tick (✓) the information which is suitable with you:

**PART I: Personal information/** (Thông tin cá nhân)

**Question 1: Gender/** (Giới tính)

1.  Male (Nam)
2.  Female (Nữ)

**Question 2: Age (Your age is within)/** (Độ tuổi)

1.  Under 25 years old (Dưới 25 tuổi)
2.  26 - 35 years old (Từ 26 – 35 tuổi)
3.  36 & above (Trên 35 tuổi)

**Question 3: Occupation/** (Nghề nghiệp):

1.  Technical (Kĩ thuật)
2.  Businessmen (Kinh doanh)
3.  Accountant (Kế toán)
4.  Others (thành phần khác)

**Question 4: Average income/** (Thu nhập trung bình)

1. Under 4 million VND (Dưới 4 triệu)
2. 4- Under 8 million VND (Từ 4 – 8 triệu)
- 3 Above 8 million VND (Từ 8 triệu trở lên)

**Question 5: How long have you used Vietcombank's service?**

(Thời gian anh/chị giao dịch với ngân hàng trên)

- |                   |                  |
|-------------------|------------------|
| 1. Below 3 year.  | Dưới 3 năm       |
| 2. From 3-5 years | Từ 3-5 năm       |
| 3. Above 5 years  | Từ 5 năm trở lên |

**PART II: Compulsory questions** (CÁC CÂU HỎI KHẢO SÁT BẮT BUỘC)

In terms of questions from A to F, please choose one of these answers.

1. Totally disagree; 2. Not agree; 3. Average; 4. Agree; 5. Totally agree

Đối với các câu hỏi từ mục A đến F, anh/ chị vui lòng chọn một trong các phương án trả lời sau:

1. Hoàn toàn không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Trung bình; 4. Đồng ý; 5. Hoàn toàn đồng ý

**A/ RELIABILITY (ĐỘ TIN CẬY)**

<b>1</b>	<b>Vietcombank delivers the service at the first time it is required</b> Vietcombank thực hiện dịch vụ ngay từ lần đầu tiên được yêu cầu	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Vietcombank keeps their commitments to process the service</b> Vietcombank giữ đúng cam kết về việc thực hiện dịch vụ	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Vietcombank keeps their commitments on service delivery time</b> Vietcombank giữ đúng cam kết về thời gian thực hiện dịch vụ	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Vietcombank has friendly, experienced staff to guide customers</b> Vietcombank có nhân viên tận tình, giàu kinh nghiệm hướng dẫn khách hàng thực hiện dịch vụ	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>You believe in consultancy's staff about the services supplied by Vietcombank</b> Quý khách tin tưởng vào lời giới thiệu, tư vấn của nhân viên về dịch vụ của ngân hàng cung cấp	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**B/ RESPONSIVENESS (SỰ PHẢN HỒI)**

<b>1</b>	<b>Vietcombank notify customer when the service is done</b> Vietcombank thông báo cho khách hàng khi nào dịch vụ được thực hiện	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Vietcombank 's staff serves customer on time</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

	Nhân viên Vietcombank phục vụ quý khách đúng hẹn					
<b>3</b>	<b>Vietcombank staff is always ready to guide and serve customers</b> Nhân viên Vietcombank luôn sẵn sàng hướng dẫn, phục vụ khách hàng	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Vietcombank's staff is enthusiastic and glad to serve customers</b> Nhân viên Vietcombank nhiệt tình, niềm nở đáp ứng yêu cầu của quý khách	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Customers have not to wait for a long time to be served by Vietcombank's staff</b> Quý khách không phải chờ lâu để được nhân viên Vietcombank phục vụ	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### C/ ASSURANCE (NĂNG LỰC PHỤC VỤ)

<b>1</b>	<b>Vietcombank's staff is polite and courteous while serving customers</b> Nhân viên Vietcombank lịch sự, nhã nhặn trong khi phục vụ quý khách	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Vietcombank's Vietcombank' staffs have sufficient knowledge to answer your questions</b> Nhân viên Vietcombank có đầy đủ kiến thức để trả lời thắc mắc của quý khách	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Vietcombank staff's behavior create trust for customers</b> Phong cách cư xử của nhân viên Vietcombank tạo sự tin tưởng cho quý khách	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### D/ EMPATHY SỰ (CẢM THÔNG)

<b>1</b>	<b>Vietcombank have shown they care their customers</b> Ngân hàng Vietcombank thể hiện sự quan tâm đến quý khách	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Vietcombank's staff have shown they care their customers</b> Nhân viên Vietcombank có thể hiện sự quan tâm đến quý khách	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Vietcombank pay attention to the special requirements of</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

	<b>customers</b> Vietcombank quan tâm đến những yêu cầu đặc biệt của quý khách					
<b>4</b>	<b>Vietcombank's staffs understand the special requirements of Customers</b> Nhân viên Vietcombank hiểu được những yêu cầu đặc biệt của quý khách	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Time for banking transaction is convenient for customers</b> Thời gian giao dịch của ngân hàng thuận tiện với quý khách	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### E/ TANGIBLES (SỰ HỮU HÌNH)

<b>1</b>	<b>The facilities of Vietcombank are new and high technology</b> Cơ sở vật chất của Vietcombank quy mô và hiện đại	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Customers feel safe when doing transaction at Vietcombank</b> Quý khách cảm thấy an toàn khi đến giao dịch tại Vietcombank	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Vietcombank's staff has good appearance and nice dress</b> Nhân viên Vietcombank có ngoại hình, trang phục gọn gàng, đẹp	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### F/CUSTOMERS SATISFACTION USING PAYMENT CARDS

##### Mức Độ HÀi Lòng Về Việc Sử Dụng Thẻ Tại Vietcombank

<b>1</b>	<b>Customers are satisfied with the procedures of using payment cards at Vietcombank</b> Quý khách hài lòng về quy trình sử dụng thẻ thanh toán tại Vietcombank	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>You are satisfied with the quality of using payment cards at Vietcombank</b> Quý khách hài lòng về chất lượng dịch vụ thẻ thanh toán tại Vietcombank	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>You are satisfied with the customer care program of vietcombank</b> Quý khách hài lòng về dịch vụ chăm sóc khách hàng về thẻ thanh toán	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

tại Vietcombank					
-----------------	--	--	--	--	--

**G/ YOUR OWN IDEAS TO IMPROVE THE SERVICE QUALITY OF VIETCOMBANK**  
**Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA ANH/CHỊ NGÂN HÀNG ĐỂ DỊCH VỤ VIETCOMBANK**  
**ĐƯỢC TỐT HƠN**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thanks a lot for your contribution! Xin chân thành cảm ơn quý vị.

