

**PHIẾU KHẢO SÁT CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG  
ĐẾN QUYẾT ĐỊNH GỬI TIỀN TIẾT KIỆM CỦA KHÁCH HÀNG TẠI NHTMCP  
NGOẠI THƯƠNG CHI NHÁNH ĐỒNG THÁP**

Xin chào anh (chị)!

Tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu về “*Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền của khách hàng tại NHTMCP Ngoại Thương CN Đồng Tháp*”(Gọi tắt là *VCB Đồng Tháp*). Xin anh (chị) vui lòng dành ít chút thời gian quý báu để giúp tôi hoàn thành một số câu hỏi liên quan dưới đây. Tôi rất cảm ơn anh (chị)!!!

**Phần I: Phần thông tin chung**

Anh/Chị vui lòng cho biết một số thông tin sau:

1. Giới tính:     Nam     Nữ
2. Xin vui lòng cho biết Anh/Chị thuộc nhóm tuổi nào:  
 18 – 25     26 – 30     31 – 40     > 40
3. Xin vui lòng cho biết trình độ học vấn, trình độ chuyên môn của Anh/Chị  
 PTTH     Cao đẳng/đại học     Khác
4. Xin vui lòng cho biết nghề nghiệp của Anh/Chị:  
 Kinh doanh     Kỹ thuật  
 Khác
5. Xin vui lòng cho biết thu nhập hàng tháng của Anh/Chị?  
 < 10 triệu     10 – 15 triệu     15- 20 triệu     > 20 triệu
6. Anh/Chị vui lòng cho biết số tiền tích lũy trung bình mỗi năm của gia đình mình là:  
 < 30 triệu     30 – 50 triệu     51- 100 triệu     > 100 triệu
7. Anh/Chị biết đến VCB qua nguồn thông tin nào dưới đây?  
 Người thân     Báo, website     Nhân viên VCB     Tivi, Radio     Khác
8. Xin vui lòng cho biết lý do gửi tiết kiệm của Anh/Chị  
 Sinh lãi  
 Tránh rủi ro khi giữ tiền  
 Kênh đầu tư an toàn, hiệu quả hơn các kênh đầu tư khác  
 Khác
9. Anh/Chị có gửi tiết kiệm tại ngân hàng VCB không?  
 Có. Xin tiếp tục trả lời phần II  
 Không: Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã tham gia cuộc phỏng vấn của chúng

tôi!

**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.

**Phần II: Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền tiết kiệm của khách hàng tại ngân hàng TMCP Vietcombank chi nhánh Đồng Tháp.**

Anh/ chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của mình trong các phát biểu dưới đây bằng cách khoanh tròn một trong các số từ 1 đến 5 theo quy ước sau:

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Nói chung là không đồng ý	Bình thường	Nói chung là đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

<b>I. THƯƠNG HIỆU</b>		<b>TH</b>					
1	VCB là ngân hàng được nhiều người biết đến	TH1	1	2	3	4	5
2	VCB là ngân hàng uy tín	TH2	1	2	3	4	5
3	VCB hoạt động lâu năm trong ngành ngân hàng	TH3	1	2	3	4	5
<b>II. LÃI SUẤT</b>		<b>LS</b>					
4	Lãi suất tiền gửi tiết kiệm tại VCB cạnh tranh được trên thị trường	LS1	1	2	3	4	5
5	Lãi suất tiền gửi tiết kiệm của VCB linh hoạt theo từng sản phẩm tiết kiệm	LS2	1	2	3	4	5
6	Lãi suất tiền gửi tiết kiệm của VCB linh hoạt theo từng sản phẩm tiết kiệm	LS3	1	2	3	4	5
<b>III. KÊNH PHÂN PHỐI</b>		<b>KPP</b>					
7	Mạng lưới giao dịch (Chi nhánh, PGD) của VCB rộng khắp	KPP1	1	2	3	4	5
8	Địa điểm giao dịch của VCB thuận tiện, an toàn cho khách hàng	KPP2	1	2	3	4	5
9	Cơ sở vật chất của VCB hiện đại, tiện nghi, sạch sẽ	KPP3	1	2	3	4	5
10	Kênh phân phối giao dịch điện tử (VCB online) tiện lợi, an toàn, bảo mật cao	KPP4	1	2	3	4	5
<b>IV. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ</b>		<b>CLDV</b>					
11	Thủ tục gửi tiền tiết kiệm đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện	CLDV1	1	2	3	4	5
12	Thời gian xử lý giao dịch tiền gửi tiết kiệm nhanh	CLDV2	1	2	3	4	5
13	Thái độ phục vụ của nhân viên VCB chuyên nghiệp, lịch sự	CLDV3	1	2	3	4	5
14	Khách hàng gửi tiền tiết kiệm tại VCB được giải đáp thắc mắc kịp thời	CLDV4	1	2	3	4	5
15	Sản phẩm tiết kiệm tại VCB đa dạng, tiện ích	CLDV5					
<b>V. HẬU MÃI</b>		<b>HM</b>					
16	VCB có nhiều chương trình khuyến mãi hấp dẫn cho khách hàng gửi tiết kiệm	HM1	1	2	3	4	5
17	Chương trình khuyến mãi của VCB thiết thực	HM2	1	2	3	4	5
18	VCB có chính sách chăm sóc khách hàng tốt	HM3	1	2	3	4	5
<b>VI. QUYẾT ĐỊNH GỬI TIẾT KIỆM</b>		<b>QD</b>					
19	Anh/Chị sẽ gửi tiết kiệm tại VCB khi có nhu cầu	QD1	1	2	3	4	5
20	Anh/Chị hoàn toàn yên tâm vì gửi tiết kiệm tại VCB	QD2	1	2	3	4	5
21	Anh/Chị sẽ giới thiệu cho người khác gửi tiết kiệm tại VCB	QD3	1	2	3	4	5

**Phần III : Thông tin khác**

1. Anh/chị có hài lòng về dịch vụ gửi tiền tại VCB Đồng Tháp?

- Có                                       Không

2. Trong tương lai, Anh/Chị có tiếp tục giao dịch với NHTMCP Ngoại Thương CN Đồng Tháp không?

- Có     Không

\* Nếu không, hãy vui lòng cho biết lí do:

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

3. Anh (Chị) có những đề xuất nào giúp nâng cao chất lượng dịch vụ gửi tiền của NHTMCP Ngoại Thương CN Đồng Tháp không?

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

Sau cùng, xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/ chị và chúc Anh/ chị đạt nhiều thành công trong công việc và cuộc sống!