

# PHÂN TÍCH NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KHẢ NĂNG DUY TRÌ KHÁCH HÀNG GỬI TIỀN TIẾT KIỆM TẠI VIETINBANK VĨNH LONG

Xin chào Anh / Chị. TP HCM. Hiện nay, tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài “*Phân tích nhân tố ảnh hưởng đến khả năng duy trì khách hàng gửi tiền tiết kiệm tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Vĩnh Long*”. Ý kiến của Anh / Chị sẽ giúp cho Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Vĩnh Long rất nhiều trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ phục vụ cho quý khách hàng.

Tất cả các thông tin của Anh / Chị sẽ được bảo mật hoàn toàn.

Anh / Chị vui lòng tick (✓) vào mỗi câu hỏi dưới đây.

## PHẦN 1: THÔNG TIN CÁ NHÂN

✍️ Giới tính:      Nam                       Nữ

✍️ Độ tuổi:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Từ 18 – 25 tuổi | <input type="checkbox"/> Từ 26 – 35 tuổi |
| <input type="checkbox"/> Từ 36 - 45 tuổi | <input type="checkbox"/> Từ 46 – 55 tuổi |
| <input type="checkbox"/> Trên 55         |  |

✍️ Trình độ học vấn:

- |  |                                    |  |
|--|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Dưới phổ thông      | <input type="checkbox"/> Phổ thông | <input type="checkbox"/> Cao đẳng, trung cấp |
| <input type="checkbox"/> Đại học/sau đại học | <input type="checkbox"/> Khác      |  |

✍️ Anh / Chị có thể vui lòng cho biết mình làm nghề gì?

- |  |                                      |  |
|--|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Lao động phổ thông          | <input type="checkbox"/> Nông dân    | <input type="checkbox"/> Cán bộ hưu trí        |
| <input type="checkbox"/> Cán bộ công nhân, viên chức | <input type="checkbox"/> Thương nhân | <input type="checkbox"/> Khác (sinh viên,... ) |

✍️ Anh / Chị có thể vui lòng cho biết thu nhập bình quân của mình trong khoảng nào?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Dưới 5 triệu                  | <input type="checkbox"/> Từ 5 triệu đến dưới 10 triệu |
| <input type="checkbox"/> Từ 10 triệu đến dưới 15 triệu | <input type="checkbox"/> Trên 15 triệu                |

✍ Anh / Chị có thể vui lòng cho biết thời gian tiết kiệm của mình tại Vietinbank Vĩnh Long được bao lâu?

- Dưới 3 tháng  Từ 3 tháng đến dưới 6 tháng  
 Từ 6 tháng đến 1 năm  Trên 1 năm

✍ Anh / Chị có thể vui lòng cho biết vì sao Anh / Chị gửi tiết kiệm?

- Tránh rủi ro khi để tiền ở nhà  
 Hưởng lãi suất cao  
 Thấy người khác gửi nên gửi theo  
 An toàn hơn các hình thức đầu tư khác  
 Khác

✍ Anh / Chị có thể vui lòng cho biết vì sao Anh / Chị chọn gửi tiết kiệm tại Vietinbank Vĩnh Long?

- Ngân hàng uy tín  
 Lãi suất ổn định  
 Chất lượng phục vụ tốt  
 Có chương trình ưu đãi lãi suất  
 Thói quen (trước giờ chỉ giao dịch tại Vietinbank)  
 Khác

**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 2: CÂU HỎI KHẢO SÁT BẮT BUỘC**

Nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ để phục vụ anh/chị ngày càng tốt hơn, xin anh/chị cho biết ý kiến của mình về các phát biểu dưới đây bằng cách đánh khoanh tròn vào ô thích hợp:

Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	2	3	4	5

<b>Các yếu tố</b>	<b>Mức độ đồng ý</b>				
<b>SỰ HỮU HÌNH</b>					
Cơ sở vật chất của VietinBank quy mô, khang trang, tiện nghi	1	2	3	4	5
VietinBank có những tài liệu bắt mắt liên quan tới các dịch vụ	1	2	3	4	5
VietinBank có trang thiết bị hiện đại (máy in, máy tính, camera...)	1	2	3	4	5
Nhân viên VietinBank có bề ngoài trang nhã, chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
<b>ĐỘ TIN CẬY</b>					
VietinBank cung cấp dịch vụ đúng như đã hứa	1	2	3	4	5
Quý khách tin tưởng vào lời giới thiệu, tư vấn của nhân viên về dịch vụ của VietinBank cung cấp	1	2	3	4	5
VietinBank thực hiện dịch vụ ngay từ lần đầu tiên được yêu cầu	1	2	3	4	5
VietinBank giữ đúng cam kết về thời gian thực hiện dịch vụ	1	2	3	4	5
VietinBank có nhân viên tận tình, giàu kinh nghiệm hướng dẫn khách hàng thực hiện dịch vụ	1	2	3	4	5
<b>SỰ CẢM THÔNG</b>					
Nhân viên VietinBank thể hiện sự quan tâm đến từng khách hàng	1	2	3	4	5
Nhân viên VietinBank đối xử với khách hàng chu đáo	1	2	3	4	5
Nhân viên VietinBank hiểu được nhu cầu đặc biệt của khách hàng	1	2	3	4	5
Nhân viên VietinBank hết lòng vì lợi ích của khách hàng	1	2	3	4	5
VietinBank có thời gian giao dịch thuận tiện cho tất cả khách hàng	1	2	3	4	5
<b>MỨC ĐỘ ĐẢM BẢO</b>					
Nhân viên VietinBank khiến khách hàng tin tưởng	1	2	3	4	5
Nhân viên VietinBank giúp khách hàng cảm thấy an toàn khi giao dịch	1	2	3	4	5
Nhân viên VietinBank luôn lịch sự	1	2	3	4	5
Nhân viên VietinBank có đầy đủ kiến thức để trả lời thắc mắc của khách hàng	1	2	3	4	5
<b>KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG</b>					
Nhân viên ngân hàng cung cấp dịch vụ nhanh chóng cho khách hàng	1	2	3	4	5
Nhân viên ngân hàng luôn vui lòng giúp đỡ khách hàng	1	2	3	4	5
Nhân viên ngân hàng luôn sẵn sàng đáp ứng yêu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
Nhân viên ngân hàng không bao giờ quá bận rộn để không trả lời các câu hỏi của khách hàng	1	2	3	4	5
<b>QUYẾT ĐỊNH DUY TRÌ SỐ DƯ TGTK</b>					
Anh/chị đã quyết định tiếp tục duy trì số dư TGTK tại VietinBank Vĩnh Long	1	2	3	4	5

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ ĐÓNG GÓP Ý KIẾN CỦA ANH / CHỊ!**