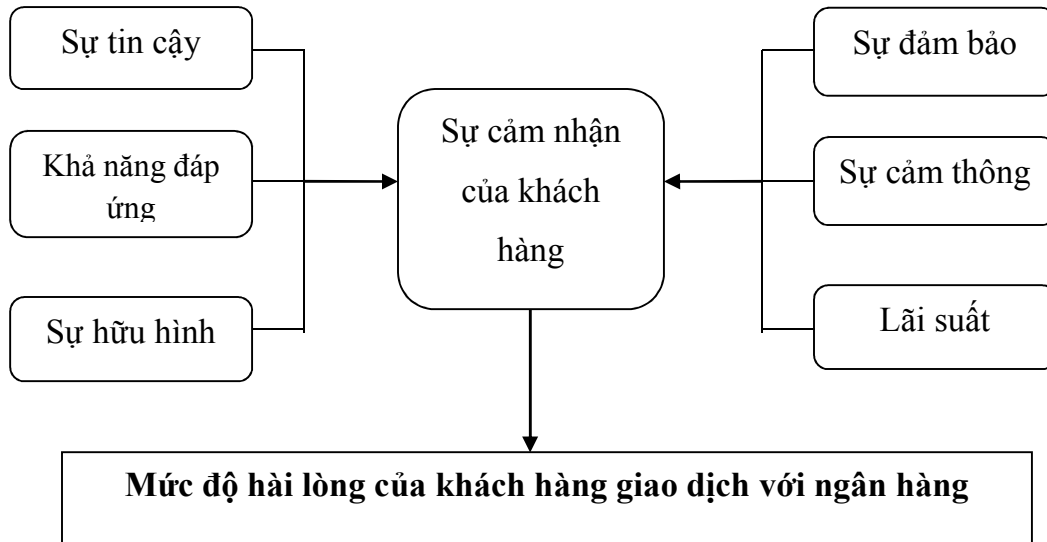


ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ TẠI NGÂN HÀNG SACOMBANK-CHI NHÁNH QUẬN 12



3.3. Thiết kế bảng câu hỏi

Câu 1: Anh/ Chị có thường xuyên giao dịch tại ngân hàng Sacombank-PGD An Suong

1. Rất hiếm
2. Hiếm
3. Thỉnh thoảng
4. Thường xuyên
5. Rất thường xuyên

Câu 2: Anh/ Chị đã sử dụng dịch vụ nào của ngân hàng Sacombank-PGD An Suong:

(Có thể chọn nhiều câu trả lời)

1. Dịch vụ thẻ
2. Gửi tiết kiệm
3. Vay thế chấp
4. Thanh toán nội địa

5. Thanh toán quốc tế

6. Dịch vụ khác

Câu 3: Ý kiến của anh/chị về những phát biểu dưới bảng sau đây:

(Anh/chị vui lòng đánh dấu X vào ô chọn duy nhất cho từng câu phát biểu và không để trống bất kì câu phát biểu nào)

(Chú giải: 1-Hoàn toàn không đồng ý; 2-Không đồng ý; 3-Bình thường; 4-Đồng ý; 5-Hoàn toàn đồng ý)

Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM : Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat
<http://facebook.com/hoidapSPSS/> Email: 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.

| | CÁC PHÁT BIỂU | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| A. SỰ TIN CẬY | | | | | | |
| 1 | Ngân hàng Sacombank – PGD An Sương là ngân hàng được khách hàng tín nhiệm | | | | | |
| 2 | Quá trình xử lý nghiệp vụ (làm việc) của nhân viên không để tạo ra lỗi | | | | | |
| 3 | Thông tin tài khoản của khách hàng được bảo mật | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 4 | Thông tin về sản phẩm được nhân viên ngân hàng tư vấn, truyền đạt đáng tin cậy | | | | | |
| B. KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG | | | | | | |
| 5 | Dịch vụ của ngân hàng đa dạng, đáp ứng được nhu cầu khách hàng | | | | | |
| 6 | Rút tiền thuận lợi | | | | | |
| 7 | Gửi tiền thuận lợi | | | | | |
| 8 | Khách hàng không phải chờ đợi lâu để được giao dịch | | | | | |
| 9 | Thời gian giao dịch nhanh | | | | | |
| 10 | Nhân viên luôn có thái độ sẵn sàng phục vụ khách hàng | | | | | |
| C. SỰ HỮU HÌNH | | | | | | |
| 11 | Vị trí đặt Sacombank-PGD An Sương thuận tiện cho khách hàng ghé vào giao dịch | | | | | |
| 12 | Vị trí đặt máy ATM thuận tiện | | | | | |
| 13 | Vị trí đặt máy ATM an toàn | | | | | |
| 14 | Khu vực để xe thuận tiện | | | | | |
| 15 | Không gian của ngân hàng Sacombank- chi nhánh quận 12 | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------|--|--|--|--|--|--|
| | thoáng dăng và sạch sẽ | | | | | |
| 16 | Trang thiết bị của ngân hàng Sacombank-PGD An Sương hiện đại, hấp dẫn | | | | | |
| 17 | Cách bố trí quầy giao dịch hợp lý | | | | | |
| 18 | Các biểu mẫu được bố trí ở nơi dễ thấy | | | | | |
| 19 | Trang phục nhân viên gọn gàng | | | | | |
| 20 | Ngân hàng Sacombank – PGD An Sương bố trí đầy đủ tiện nghi phục vụ khách (nước uống, nhà vệ sinh, khu vực ghế chờ) | | | | | |
| D. SỰ ĐẢM BẢO | | | | | | |
| 21 | Nhân viên tư vấn và trả lời khách hàng một cách thỏa đáng | | | | | |
| 22 | Nhân viên có thái độ tạo sự yên tâm cho khách hàng | | | | | |
| 23 | Các chứng từ giao dịch rõ ràng, dễ hiểu | | | | | |
| 24 | Nhân viên giải quyết khiếu nại một cách nhanh chóng | | | | | |
| 25 | Nhân viên luôn đúng hẹn với khách | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | hàng | | | | | |
| E. SỰ CẢM THÔNG | | | | | | |
| 26 | Nhân viên phục vụ khách hàng nhiệt tình, chu đáo | | | | | |
| 27 | Nhân viên luôn hiểu rõ nhu cầu của từng khách hàng | | | | | |
| 38 | Nhân viên đối xử với khách hàng đúng mực | | | | | |
| 29 | Những phản hồi, phàn nàn về dịch vụ của khách hàng được nhân viên tiếp nhận với thái độ tích cực | | | | | |
| F. LÃI SUẤT | | | | | | |
| 30 | Lãi suất tiền gửi hấp dẫn | | | | | |
| 31 | Lãi suất tiền vay hấp dẫn | | | | | |
| 32 | Lãi suất mua/bán ngoại tệ hấp dẫn | | | | | |
| 33 | Phí rút tiền hợp lý | | | | | |
| 34 | Phí chuyển tiền hợp lý | | | | | |
| G. ĐÁNH GIÁ CHUNG | | | | | | |
| 35 | Anh/Chị hài lòng với giá cả dịch vụ của Sacombank – PGD An Sương | | | | | |
| 36 | Anh/Chị hài lòng với chất lượng cung cấp dịch vụ của Sacombank- | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | PGD An Sương | | | | | |
| 37 | Anh/Chị hài lòng khi giao dịch lâu dài với Sacombank-PGD An Sương | | | | | |

THÔNG TIN CÁ NHÂN:

Họ tên:.....

Độ tuổi:

1. 18-35 2. 36-45 3. 46-55 4. Trên 56 tuổi