

## Bảng câu hỏi nghiên cứu định lượng

STT	Tôi sử dụng thẻ tín dụng của Vietcombank vì:	Mức độ đồng ý
-----	--	---------------

Xin chào Anh/Chị! Hiện nay tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài **“Phát triển thẻ tín dụng tại NHTM Ngoại Thương Việt Nam địa bàn TPHCM”**. Mong Anh/Chị dành chút thời gian để trả lời bảng câu hỏi này. Sự hợp tác của quý Anh/chị là một phần không thể thiếu trong quá trình thực hiện đề tài cũng như là cơ sở để tạo điều kiện cho Vietcombank có thể đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

Anh/chị vui lòng trả lời bằng cách đánh dấu (X) vào ô tương ứng với lựa chọn của mình.

**I/Trong thời gian 1 năm trở lại đây Anh/Chị có từng hay đang sử dụng thẻ tín dụng của Vietcombank hay không?**

Có

Không

Nếu **Có** Anh/chị vui lòng trả lời tiếp những phát biểu bên dưới, nếu **Không** thì chân thành cảm ơn Anh/Chị đã cung cấp thông tin.

**II/ Phát biểu "Tôi sử dụng thẻ tín dụng Vietcombank vì:"**

Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý về các ý kiến dưới đây trong việc chọn sử dụng thẻ tín dụng tại Vietcombank. Đối với mỗi phát biểu, Anh/Chị hãy đánh dấu (X) vào một trong các con số theo thang điểm từ 1 đến 5 (**quy ước mức độ đồng ý tăng dần**), số càng lớn mức độ đồng ý càng cao.

**1-Hoàn toàn không đồng ý**

**2- Không đồng ý**

**3- Bình thường**

**4- Đồng ý**

**5- Hoàn toàn đồng ý**

1	Lịch sử hình thành lâu đời của Vietcombank.	1	2	3	4	5
2	Vietcombank là NHTM nhà nước.	1	2	3	4	5
3	Tên gọi, logo, hình ảnh của Vietcombank dễ nhận biết.	1	2	3	4	5
4	Vietcombank có nhiều hoạt động hướng về cộng đồng.	1	2	3	4	5
5	Lãi suất thẻ tín dụng thấp.	1	2	3	4	5
6	Các loại phí dịch vụ (phí thanh toán, phí thường niên, phí rút tiền, phí chậm trả..) tương đối thấp.	1	2	3	4	5
7	Hạn mức thẻ tín dụng phù hợp với nhu cầu của tôi	1	2	3	4	5
8	Các chương trình khuyến mãi đi kèm với thẻ phong phú, rất hấp dẫn	1	2	3	4	5
9	Nhân viên Vietcombank luôn phục vụ khách hàng với thái độ nhiệt tình, niềm nở, quan tâm đến khách hàng.	1	2	3	4	5
10	Phong cách làm việc chuyên nghiệp, năng động, trình độ chuyên môn giỏi.	1	2	3	4	5
11	Nhân viên Vietcombank tư vấn thông tin đầy đủ cho khách hàng	1	2	3	4	5
12	Vietcombank thường xuyên đưa ra sản phẩm thẻ tín dụng mới.	1	2	3	4	5
13	Các sản phẩm thẻ tín dụng của Vietcombank luôn đa dạng, mang đến nhiều lựa chọn, đáp ứng nhu cầu cho khách hàng.	1	2	3	4	5
14	Sản phẩm luôn đi kèm các tiện ích đa dạng.	1	2	3	4	5
15	Nhân viên VCB nhiệt tình giải đáp khách hàng khi gọi điện thoại.	1	2	3	4	5
16	Ngân hàng phản hồi mail một cách nhanh chóng	1	2	3	4	5
17	Nhân viên trao đổi thân thiện với khách hàng ngoài giờ làm việc	1	2	3	4	5
18	Thông tin thẻ tín dụng của Vietcombank được bảo mật rất tốt.	1	2	3	4	5
19	Các điểm giao dịch được bảo vệ nghiêm ngặt, an ninh nhờ có đội bảo vệ, công an luôn thường trực.	1	2	3	4	5
20	Bạn thấy an tâm khi sử dụng dịch vụ tại Vietcombank.	1	2	3	4	5

21	Được sự giới thiệu của người thân trong gia đình.	1	2	3	4	5
22	Được sự giới thiệu của bạn bè, đồng nghiệp.	1	2	3	4	5
23	Được sự giới thiệu từ chính nhân viên của Vietcombank .	1	2	3	4	5
24	Rất nhiều người thân của tôi đang giao dịch tại Vietcombank.	1	2	3	4	5
25	Tôi biết đến Vietcombank qua Tờ rơi quảng cáo, đọc báo chí, quảng cáo trên tivi...	1	2	3	4	5
26	Vietcombank là lựa chọn số một của tôi.	1	2	3	4	5
27	Tôi sẽ tiếp tục sử dụng thẻ tín dụng của Vietcombank trong thời gian tới.	1	2	3	4	5
32	Tôi sẵn sàng giới thiệu bạn bè và người thân sử dụng thẻ tín dụng của Vietcombank.	1	2	3	4	5

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/ tranning 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.

### III/ Anh/Chị vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân

1. Xin cho biết giới tính của Anh/chị?

Nam

Nữ

2. Anh/chị thuộc nhóm tuổi nào dưới đây?

Từ 18 đến 25 tuổi

Từ 25 đến dưới 35

Từ 35 đến dưới 55

Từ 55 trở lên

3. Nghề nghiệp của Anh/chị?

Sinh viên

Cán bộ công nhân, viên chức

Tự doanh

Cấp quản lý, giám đốc

Khác

4. Thu nhập hàng tháng (bao gồm lương, thưởng, phụ cấp, cho thuê nhà...)? (triệu đồng)

Dưới 10 triệu

Từ 10 – dưới 20 triệu

Từ 20 – 50 triệu

Trên 50 triệu

5. Trình độ học vấn?

Trung cấp trở xuống

Cao đẳng

Đại học

Sau đại học

**Xin chân thành cảm ơn về sự giúp đỡ của Anh/chị.**

**Kính chúc Anh/Chị và gia đình sức khỏe, hạnh phúc và thành công!**