

**BẢNG KHẢO SÁT  
NHỮNG YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HÀNH VI CẢI TIẾN TRONG CÔNG VIỆC CỦA  
NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG**

***Kính chào Anh/chị,***

*Tôi là học viên cao học trường Đại Học Kinh Tế TP.HCM. đang nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến tính sáng tạo và hành vi cải tiến trong công việc của nhân viên kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng. Rất mong Anh/Chị dành thời gian trả lời Phiếu khảo sát này.*

***Lưu ý: không có câu trả lời đúng hay sai, tất cả ý kiến phản hồi đều có giá trị cho nghiên cứu.***

**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 I: THÔNG TIN TỔNG QUÁT**

1. Tên ngân hàng Anh/Chị đang làm việc? .....  
Gọi X là ngân hàng đề cập ở trên để trả lời các câu hỏi tiếp theo.
2. Vị trí công việc của Anh/Chị trong ngân hàng X?  
 Nhân viên tín dụng                       Giám đốc quan hệ khách hàng
3. Tại ngân hàng X, Anh/chị có từng cải tiến công việc của mình chưa?  Có    Chưa  
Nếu **Chưa**, xin kết thúc buổi phỏng vấn ở đây. Xin cảm ơn Anh/Chị đã tham gia.  
Nếu **Có**, xin Anh/Chị vui lòng trả lời tiếp các câu hỏi tiếp sau.
4. Anh/Chị cho biết cải tiến đã thực hiện (nêu 3 cải tiến Anh/Chị đánh giá là quan trọng nhất):  
 Chăm sóc khách hàng  
 Quy trình chính sách ngân hàng: hồ sơ, phân tích tài chính, và giải quyết tình huống  
 Tìm kiếm khách hàng mới và tiềm năng  
 Khác

**PHẦN II: ĐÁNH GIÁ VỀ CÔNG VIỆC**

Xin cho biết mức độ đồng ý của Anh/Chị với các phát biểu sau bằng đánh dấu (✓) vào các ô tương ứng, với:  <b>Ô số 1: Hoàn toàn không đồng ý</b>  <b>Ô số 7: Hoàn toàn đồng ý</b>  Còn với mức độ khác thì đánh vào các ô số 2, 3, 4, 5 và 6.		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Hơi không đồng ý	Trung dung	Hơi đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
<b>Sự trao quyền</b>								
1	Tại ngân hàng X, tôi được trao quyền giải quyết những vấn đề phát sinh của khách hàng (chăm sóc, theo dõi nhu cầu, phàn nàn của khách hàng...)	1	2	3	4	5	6	7
2	Tôi được khuyến khích tự xử lý những vấn đề phát sinh của khách hàng (xử lý hồ sơ, theo dõi tiến độ thực hiện, gặp gỡ khách hàng...)	1	2	3	4	5	6	7
3	Tôi không cần xin phép cấp trên khi giải quyết các vấn đề của khách hàng (trong phạm vi tự chủ như đổi tiền, duyệt nhanh hồ sơ dù chưa hoàn chỉnh (thiếu giấy tờ, chữ kí...))	1	2	3	4	5	6	7
4	Tôi được cho phép làm tất cả những gì có thể giải quyết vấn đề cho khách hàng.	1	2	3	4	5	6	7
5	Tôi kiểm soát được cách thức tôi giải quyết vấn đề của khách hàng (gặp khách, bổ sung hồ sơ...)	1	2	3	4	5	6	7
<b>Môi trường làm việc thử thách</b>								
6	Thách thức là đặc trưng của môi trường làm việc ngành ngân hàng.	1	2	3	4	5	6	7
7	Tôi xem thách thức là một trong những động lực để tạo sinh cái mới đối với công việc của tôi.	1	2	3	4	5	6	7
8	Tôi thấy môi trường làm việc tại ngân hàng X luôn thay đổi	1	2	3	4	5	6	7
9	Công việc tôi làm tại ngân hàng X yêu cầu phải thường xuyên cập nhật kiến thức	1	2	3	4	5	6	7
<b>Sự sáng tạo của nhân viên</b>								
10	Tôi thường đề nghị những cách mới để đạt được doanh thu đề ra.	1	2	3	4	5	6	7
11	Tôi thường có những ý tưởng mới và thực tế để hoàn thiện công việc.	1	2	3	4	5	6	7
12	Tôi thường đề nghị những cách mới để tăng chất lượng dịch vụ.	1	2	3	4	5	6	7
13	Tôi thường xúc tiến và biện hộ ý tưởng của mình tới người khác.	1	2	3	4	5	6	7
14	Tôi thường phát triển kế hoạch và lịch trình thích hợp để triển khai những ý tưởng mới.	1	2	3	4	5	6	7
15	Tôi thường có những giải pháp sáng tạo để giải quyết vấn đề.	1	2	3	4	5	6	7
16	Tôi thường đề nghị những cách mới để thực hiện những nhiệm vụ trong công việc.	1	2	3	4	5	6	7
<b>Hành vi cải tiến công việc</b>								
17	Tôi thường tìm kiếm những cơ hội để cải thiện mọi thứ trong công việc.	1	2	3	4	5	6	7

18	Tôi thường tự hỏi công việc sẽ như thế nào sau khi được cải tiến.	1	2	3	4	5	6	7
19	Tôi thường tìm những phương pháp mới để thực hiện công việc.	1	2	3	4	5	6	7
20	Tôi thường vận động hỗ trợ cho những ý tưởng đổi mới trong công việc.	1	2	3	4	5	6	7
21	Trong ngân hàng X tôi là một trong những thành viên nhiệt tình đưa ra những ý tưởng đổi mới.							
22	Trong ngân hàng X, tôi thường nỗ lực thuyết phục mọi người hỗ trợ những ý tưởng cải tiến.							
23	Tôi thường biến ý tưởng đổi mới thành những ứng dụng hữu ích trong công việc.							
24	Tôi thường giới thiệu một cách có hệ thống những ý tưởng cải tiến để thực hiện trong công việc.							
25	Tôi thường góp phần thực hiện những ý tưởng mới.	1	2	3	4	5	6	7
26	Tôi thường nỗ lực để phát triển những cái mới.	1	2	3	4	5	6	7

### PHẦN III: THÔNG TIN KHÁC

Xin Anh/Chị cho biết một số thông tin khác để phục vụ cho việc trình bày các dữ liệu thống kê.

Giới tính:       Nữ               Nam

Nhóm tuổi:     22-25     26-30     31-35     > 35

Thâm niên làm việc trong ngành ngân hàng của Anh/Chị:

< 1 năm     1 – < 3 năm     3-5 năm     > 5 năm

Trình độ văn hóa:

Cao đẳng               Đại học               Sau đại học

**Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị!**