

Bảng câu hỏi hài lòng về chất lượng dịch vụ của Ngân hàng

Giới tính của Anh (Chị): 1. Nam 2. Nữ

Độ tuổi của Anh (Chị):

- 1. Từ 18 đến 24 tuổi
- 2. Từ 25 đến 34 tuổi
- 3. Từ 35 đến 44 tuổi
- 4. Từ 45 đến 54 tuổi
- 5. Trên 55 tuổi

Trình độ học vấn của Anh (Chị):

- 1. Dưới PTTH
- 2. PTTH
- 3. Trung cấp, Cao đẳng
- 4. Đại học
- 5. Sau đại học

Thu nhập hàng tháng của Anh (Chị):

- 1. Dưới 5 triệu đồng
- 2. Từ 5 triệu đến 10 triệu đồng
- 3. Trên 10 triệu đồng

Anh (Chị) đang giao dịch với bao nhiêu ngân hàng:

- 1. Từ 1 đến 2 ngân hàng
- 2. Từ 3 đến 4 ngân hàng
- 3. Trên 5 ngân hàng

Anh (Chị) đã sử dụng dịch vụ của BIDV trong bao lâu?

- 1. Dưới 1 năm
- 2. Từ 1 đến 3 năm

3. Từ 3 đến 5 năm

4. Trên 5 năm

Anh (Chị) đang sử dụng dịch vụ ngân hàng nào của BIDV Gia Lai

1. Thanh toán

2. Tín dụng

3. Thanh toán quốc tế

4. Nhiều dịch vụ

Anh (Chị) vui lòng cho biết mức độ cảm nhận của mình về chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại BIDV Gia Lai dưới đây bằng cách đánh dấu ✓ vào các thang điểm từ (1) đến (7) với mức ý nghĩa như sau:

1: Hoàn toàn không đồng ý

2: Rất không đồng ý

3: Không đồng ý

4: Bình thường

5: Đồng ý

6: Rất đồng ý

7: 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.

YẾU TỐ	THANG ĐIỂM						
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
TC – Sự tin cậy							

1	Ngân hàng thực hiện đúng những gì đã giới thiệu, cam kết							
2	Ngân hàng bảo mật tốt thông tin giao dịch và thông tin của Anh (Chị)							
3	Nhân viên ngân hàng thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu							
4	Khi Anh (chị) thắc mắc hay khiếu nại, ngân hàng luôn giải quyết thỏa đáng							
DU – Sự đáp ứng								
1	Nhân viên Ngân hàng phục vụ Anh (Chị) nhanh chóng, kịp thời							
2	Nhân viên Ngân hàng luôn sẵn sàng giúp đỡ và phục vụ Anh (Chị) khi có yêu cầu.							
3	Nhân viên Ngân hàng luôn phục vụ công bằng với tất cả khách hàng							
4	Nhân viên Ngân hàng không bao giờ tỏ ra quá bận rộn khi Anh (chị) yêu cầu giúp đỡ							
5	Nhân viên Ngân hàng luôn giúp Anh (Chị) hoàn thiện chứng từ, hồ sơ giao dịch							
PV – Năng lực phục vụ								

1	Nhân viên Ngân hàng rất lịch thiệp và ân cần với Anh (Chị).							
2	Nhân viên Ngân hàng có trình độ chuyên môn, thao tác nghiệp vụ tốt.							
3	Nhân viên Ngân hàng tư vấn, giải quyết thỏa đáng các thắc mắc của Anh (chị)							
4	Mẫu biểu, thủ tục của Ngân hàng rõ ràng, đơn giản.							
HH – Phương tiện hữu hình								
1	Vị trí đặt Chi nhánh và PGD của Ngân hàng thuận tiện cho đi lại và giao dịch của Anh (Chị)							
2	Ngân hàng có trang thiết bị và máy móc hiện đại, cơ sở vật chất đầy đủ (ghế chờ, sách báo, nước uống...)							
3	Ngân hàng có hệ thống ATM hiện đại và dễ sử dụng							
4	Ngân hàng có các tài liệu, sách ảnh giới thiệu và dịch vụ ngân hàng rất hấp dẫn, trang web chuyên nghiệp							
5	Sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đa dạng và phù hợp							
6	Nhân viên của Ngân hàng có trang phục gọn gàng, lịch sự và							

	ấn tượng.							
DC – Sự đồng cảm								
1	Ngân hàng có các hoạt động Marketing rất hiệu quả và ấn tượng, các hoạt động xã hội tốt.							
2	Ngân hàng có chính sách ưu đãi, chương trình quà tặng cho từng đối tượng khách hàng							
3	Ngân hàng luôn thể hiện sự quan tâm đến cá nhân Anh (Chị) trong những dịp đặc biệt (lễ, tết, sinh nhật,...)							
GC – Chính sách giá cả								
1	Ngân hàng có mức phí giao dịch cạnh tranh							
2	Ngân hàng áp dụng mức lãi suất cạnh tranh							
HL – Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ ngân hàng								
1	Anh (Chị) có hài lòng về chất lượng dịch vụ của Ngân hàng							
2	Anh (Chị) sẽ giới thiệu dịch vụ của Ngân hàng BIDV Gia Lai cho người thân và bạn bè							
3	Trong thời gian tới, Anh (Chị) vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ của Ngân hàng BIDV Gia Lai							

