

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TẠI BIDV GIA LAI

Xin chào Anh (Chị)!

Tôi đang làm nghiên cứu về: “ Dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi nhánh Gia Lai”, nhằm xác định các yếu tố tác động đến cũng như đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng bán lẻ của BIDV Gia Lai có thỏa mãn nhu cầu của khách hàng hay không, từ đó đưa ra những kiến nghị giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại BIDV Gia Lai.

Nghiên cứu này cần sự hợp tác của anh (chị) trong cung cấp thông tin và tôi xin cam đoan những thông tin này sẽ được giữ bí mật và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu. Rất mong sự hợp tác của anh (chị) để tôi có thể hoàn thành tốt nghiên cứu này. Tôi xin chân thành cảm ơn!

Anh (Chị) vui lòng đánh dấu ✓ vào ô thích hợp, vui lòng không để trống.

Phần 1: Thông tin cá nhân của Anh (Chị):

Số điện thoại:

Địa chỉ email (nếu có):

Nghề nghiệp:

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:

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.

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

YẾU TỐ		THANG ĐIỂM						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
TC – Sự tin cậy								
1	BIDV là Ngân hàng ngân hàng lớn, uy tín, an toàn.							
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2	BIDV bảo mật tốt thông tin của khách hàng.							
3	Quá trình xử lý nghiệp vụ của nhân viên không để tạo ra lỗi							
4	Thông tin về dịch vụ được nhân viên ngân hàng tư vấn, truyền đạt đáng tin cậy.							
DU – Khả năng đáp ứng								
1	Dịch vụ của BIDV đa dạng, đáp ứng được yêu cầu của khách hàng							
2	Anh (Chị) không phải chờ đợi lâu để được giao dịch tại BIDV							
3	Nhân viên BIDV luôn sẵn sàng phục vụ Anh (Chị).							
4	Thời gian hoàn tất giao dịch của Anh (chị) là nhanh chóng							
5	Nhân viên BIDV 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 BIDV tư vấn, giải quyết thỏa đáng các thắc mắc của Anh (chị)							
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
4	Mẫu biểu, thủ tục của Ngân hàng rõ ràng, đơn giản.							
5	Nhân viên ngân hàng luôn đúng hẹn với Anh (chị)							
HH – Phương tiện hữu hình								
1	Vị trí đặt Chi nhánh và Phòng giao dịch của BIDV thuận tiện cho đi lại và giao dịch của Anh (Chị)							
2	BIDV có trang thiết bị và máy móc hiện đại, cơ sở vật chất đầy đủ (ghế chờ, sách báo, nước uống...)							
3	BIDV có hệ thống ATM luôn hoạt động tốt.							
4	Quầy giao dịch của BIDV được bố trí hợp lý							
5	Các biểu mẫu được BIDV bố trí tại nơi dễ thấy							
6	Nhân viên của BIDV có trang phục gọn gàng, lịch sự và ấn tượng.							

DC – Sự cảm thông								
1	Những phản hồi và phàn nàn về dịch vụ của Anh (chị) được nhân viên BIDV tiếp nhận với thái độ tích cực							
2	Ngân hàng có chính sách ưu đãi, chương trình quà tặng cho từng đối tượng khách hàng							
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
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	BIDV có mức phí giao dịch hợp lý							
2	BIDV áp dụng mức lãi suất tiết kiệm hấp dẫn							
3	BIDV áp dụng mức lãi suất cho vay cạnh tranh							
4	BIDV có tỷ giá mua bán ngoại tệ cạnh tranh							
DGC – Đánh giá chung								
1	Anh (Chị) hài lòng về chất lượng dịch vụ của BIDV Gia Lai							
2	Anh (Chị) sẽ giới thiệu dịch vụ của BIDV Gia Lai cho người thân và bạn bè							

3	Trong thời gian tới, Anh (Chị) vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ của BIDV Gia Lai							
---	--	--	--	--	--	--	--	--