

BẢNG CÂU HỎI



NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI MB – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

Xin chào Quý Ông/Bà

Tôi thực hiện đề tài “*Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội MB – Chi nhánh Đà Nẵng*”

Để hoàn thành đề tài, tôi rất mong nhận được sự quan tâm giúp đỡ của Quý Ông (Bà) trong việc tham gia trả lời bảng câu hỏi này.

Tất cả những thông tin mà Quý Ông (Bà) cung cấp trong bảng câu hỏi, chúng tôi chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu của đề tài, ngoài ra, chúng tôi hoàn toàn không sử dụng cho mục đích khác. Bảng câu hỏi bao gồm :

PHẦN A SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG MB – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.

1. Ông/Bà sử dụng dịch vụ của Ngân hàng MB – Chi nhánh Đà Nẵng được bao lâu rồi ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Dưới 1 năm | <input type="checkbox"/> Trên 1 năm đến 3 năm |
| <input type="checkbox"/> Trên 3 năm đến 5 năm | <input type="checkbox"/> Trên 5 năm đến 7 năm |
| <input type="checkbox"/> Trên 7 năm đến 10 năm | <input type="checkbox"/> Trên 10 năm |

2. Tần suất giao dịch của Ông/Bà với ngân hàng MB – Chi nhánh Đà Nẵng mỗi tháng ?

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Dưới 2 lần | <input type="checkbox"/> 2 – 4 lần | <input type="checkbox"/> 5 – 7 lần |
| <input type="checkbox"/> 8 – 10 lần | <input type="checkbox"/> Trên 10 lần | |

3. Thời hạn một giao dịch của Ông/Bà được duy trì bao lâu?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Dưới 6 tháng | <input type="checkbox"/> Trên 6 tháng đến 1 năm |
| <input type="checkbox"/> Trên 1 năm đến 5 năm | <input type="checkbox"/> Trên 5 năm đến 10 năm |
| <input type="checkbox"/> Trên 10 năm | |

4. Ông/Bà đang giao dịch với bao nhiêu Ngân hàng ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Từ 1 đến 2 Ngân hàng | <input type="checkbox"/> Từ 7 đến 8 Ngân hàng |
| <input type="checkbox"/> Từ 3 đến 4 Ngân hàng | <input type="checkbox"/> Hơn 8 Ngân hàng |
| <input type="checkbox"/> Từ 5 đến 6 Ngân hàng | |

5. Dịch vụ được Ông/Bà sử dụng tại ngân hàng MB – Chi nhánh Đà Nẵng ?

(Anh/Chị có thể chọn 1 hoặc nhiều đáp án)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tài khoản và tiền gửi | <input type="checkbox"/> Cho vay cá nhân |
| <input type="checkbox"/> Thẻ ATM | <input type="checkbox"/> E-banking |
| <input type="checkbox"/> Các dịch vụ khác (nêu rõ) : | |

6. Lý do Ông/Bà chọn sử dụng dịch vụ của MB – Chi nhánh Đà Nẵng?

(Anh/Chị có thể chọn 1 hoặc nhiều đáp án)

- Ngân hàng có uy tín
- Có nhiều chính sách chăm sóc khách hàng
- Phí giao dịch hợp lý, thủ tục nhanh chóng
- Chất lượng dịch vụ tốt
- Nhân viên nhiệt tình, chu đáo
- Khác (nêu rõ)

7. Xin vui lòng đánh giá ba tiêu chí mà Ông/Bà mong đợi nhất khi giao dịch với ngân hàng :

(1) mong đợi nhất

(2) mong đợi kế tiếp

(3) mong đợi

- Giao dịch nhanh chóng, chính xác
- Giá cả cạnh tranh
- Mạng lưới giao dịch rộng khắp
- Sẵn lòng giúp đỡ khách hàng
- Trang thiết bị hiện đại
- Thực hiện đúng các cam kết
- Nhân viên chuyên nghiệp
- Danh mục dịch vụ đa dạng
- Thủ tục đơn giản
- Chứng từ dễ hiểu và rõ ràng

8. Xin vui lòng cho biết mức độ đồng ý của Ông/Bà về các phát biểu dưới đây bằng cách đánh dấu ✓ vào số thích hợp (vui lòng không để trống)

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> **Đề 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.

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
Các tiêu chí				
Mô hình nghiên cứu				
SỰ THUẬN TIỆN				
NH có mạng lưới đại lý rộng khắp, có địa điểm giao dịch thuận tiện cho khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thủ tục giao dịch dễ dàng và nhanh chóng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SỰ HỮU HÌNH				

NH có trang thiết bị và máy móc hiện đại	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NH có các tài liệu, sách ảnh giới thiệu về dịch vụ NH rất cuốn hút	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NH có các chứng từ giao dịch rõ ràng, không có sai sót	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nhân viên NH ăn mặc lịch thiệp và ấn tượng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PHONG CÁCH PHỤC VỤ					
Nhân viên NH có trình độ chuyên môn giỏi, thực hiện dịch vụ chính xác và kịp thời	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nhân viên NH giải quyết thỏa đáng các khiếu nại của khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nhân viên NH rất lịch thiệp và ân cần với khách hàng, luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HÌNH ẢNH DOANH NGHIỆP					
NH luôn đi đầu trong các cải tiến và hoạt động xã hội	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NH luôn giữ chữ tín đối với khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NH có các hoạt động marketing rất hiệu quả và ấn tượng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TÍNH CẠNH TRANH VỀ GIÁ					
NH áp dụng mức lãi suất cạnh tranh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chi phí giao dịch hợp lý	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NH có chính sách giá linh hoạt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TIẾP XÚC KHÁCH HÀNG					
NH có đường dây nóng phục vụ khách hàng 24/7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nhân viên NH thường xuyên liên lạc với khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NH luôn tổ chức tiệc cảm ơn khách hàng hàng năm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NH luôn lắng nghe ý kiến đóng góp của khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DANH MỤC DỊCH VỤ					
NH có danh mục dịch vụ đa dạng và phong phú	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NH luôn tiên phong cung cấp các dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SỰ TÍN NHIỆM					
NH thực hiện dịch vụ đúng ngay từ lần đầu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NH bảo mật thông tin khách hàng và giao dịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NH gửi bảng sao kê đều đặn và kịp thời	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Các dịch vụ hỗ trợ (có thể bỏ qua các dịch vụ chưa sử dụng)					

20. Các máy ATM của Ngân hàng luôn hoạt động tốt, các tính năng đáp ứng nhu cầu khách hàng, đặt tại nhiều vị trí thuận tiện	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Trang web của Ngân hàng luôn cung cấp nhiều thông tin cho khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Các dịch vụ điện tử được thực hiện nhanh chóng và chính xác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đánh giá mức độ hài lòng chung					
23. Ông/Bà hoàn toàn hài lòng khi giao dịch tại Ngân hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Ông/Bà sẽ tiếp tục giao dịch tại Ngân hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Ông/Bà có ý định giới thiệu cho người quen tới sử dụng sản phẩm dịch vụ của MB không?

Có

Không

PHẦN B THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Chúng tôi rất mong các Ông/Bà cung cấp những thông tin dưới đây :

Số điện thoại : Địa chỉ :

Độ tuổi : Nghề nghiệp :

Địa chỉ Email (nếu có) :

Đóng góp thêm thông tin trong bản câu hỏi, hãy ghi vào khoảng trống dưới đây :

.....

Một lần nữa xin cảm ơn Ông/Bà rất nhiều vì đã giúp tôi hoàn thành bản câu hỏi này, chúc Ông/Bà luôn thành công và vui vẻ trong cuộc sống !