

**PHIẾU THU THẬP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH
HÀNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ THẺ ATM CỦA NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU
– CHI NHÁNH NGHỆ AN**

Xin chào anh/chị!

Ngày nay, việc sử dụng thẻ đã trở thành phương tiện thanh toán an toàn và tiện lợi không còn xa lạ với người dân Việt Nam. Vấn đề cần quan tâm là chất lượng dịch vụ thẻ ATM mà ngân hàng mang lại cho khách hàng. Vì vậy cuộc thăm dò nhằm đo lường sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Nghệ An. Chúng tôi cam kết chỉ công bố các thông tin tổng hợp, không tiết lộ các câu trả lời của anh/chị. Các kết quả thu được sẽ giúp Ngân hàng nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Rất mong anh/chị hợp tác.

A. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI PHỎNG VẤN

1. Thông tin người trả lời phỏng vấn

Họ và tên:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại:.....

2. Giới tính

Nam

Nữ

3. Độ tuổi

Dưới 20

Từ 20 – 30

Từ 31 – 45

Từ 46 – 60

Trên 60

4. Trình độ học vấn

Dưới trung cấp

Đại học, cao đẳng

Trung cấp

Sau đại học

5. Thu nhập hàng tháng

Dưới 3 triệu đồng/tháng

Từ 3 - 5 triệu đồng/tháng

Từ 5 - 10 triệu đồng/tháng

Từ 10 - 15 triệuđồng/tháng

Trên 15 triệu đồng/tháng

B. Xin cho biết mức độ hài lòng của anh/chị đối với các phát biểu sau đây về chất lượng dịch vụ thẻ ATM của N Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Nghệ An:

Anh/chị vui lòng khoanh tròn một con số. Những con số này thể hiện mức độ đồng ý hay không đồng ý đối với các phát biểu theo quy ước sau:

Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
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 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.

Lưu ý: Với mỗi phát biểu vui lòng chỉ chọn một mức độ

I/ Phần 1: CÁC THÔNG TIN LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU CHI NHÁNH NGHỆ AN

I/ SỰ TIN CẬY					
1. Ngân hàng thực hiện các dịch vụ thẻ ATM đúng như những gì đã giới thiệu	1	2	3	4	5
2. Ngân hàng luôn bảo mật thông tin về tài khoản thẻ của khách hàng	1	2	3	4	5

3. Dịch vụ thẻ ATM cung cấp luôn đảm bảo độ chính xác, nhanh chóng và dễ dàng với mọi đối tượng.	1	2	3	4	5
4. Thẻ ATM là công cụ (rút tiền và thanh toán) an toàn, sinh lời và thuận tiện giúp chủ thẻ sử dụng số tiền của mình một cách khoa học	1	2	3	4	5
5. Hệ thống mạng lưới cây ATM của Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Nghệ An an toàn, đảm bảo	1	2	3	4	5
II/ KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG					
6. Tất cả các giao dịch liên quan đến thẻ ATM tại quầy luôn được nhân viên ngân hàng thực hiện nhanh chóng.	1	2	3	4	5
7. Thẻ ACB sử dụng để thanh toán, mua hàng nhanh chóng tiện lợi	1	2	3	4	5
8. Nếu có khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng thẻ nhân viên ngân hàng sẽ giúp đỡ nhiệt tình và kịp thời’	1	2	3	4	5
9. Khi khách hàng cần thông tin và tư vấn về thẻ ATM, nhân viên luôn cố gắng đáp ứng ngay lập tức’	1	2	3	4	5
10. Khách hàng không phải chờ đợi lâu để được thực hiện các giao dịch tại máy ATM	1	2	3	4	5
III/ NĂNG LỰC PHỤC VỤ					

11. Nhân viên ngân hàng luôn tư vấn cho khách hàng những sản phẩm tiện ích, nhanh chóng, phù hợp nhất	1	2	3	4	5
12. Thông tin về tài khoản của khách hàng luôn được dịch vụ ATM đảm bảo cập nhật nhanh chóng và chính xác	1	2	3	4	5
13. Ngân hàng luôn bảo mật thông tin khách hàng	1	2	3	4	5
14. Địa điểm đặt máy ATM tuân thủ tính an toàn về kỹ thuật, được bảo vệ 24/24, có khả năng phục vụ cao, tiện lợi và có tính quảng bá.	1	2	3	4	5
15. Dịch vụ thẻ ATM đảm bảo việc tính phí thực hiện đúng quy định của ACB.	1	2	3	4	5
IV/ SỰ CẢM THÔNG					
16. Nhân viên dịch vụ thẻ ATM luôn thể hiện sự kiên nhẫn, tôn trọng mọi yêu cầu giao dịch cần thiết của khách hàng.	1	2	3	4	5
17. Khi khách hàng gặp tình huống về dịch vụ thẻ ATM hay về máy ATM nhân viên ngân hàng luôn có cách thức giúp khách hàng giải quyết những vướng mắc một cách nhanh nhất.	1	2	3	4	5
18. Mọi thắc mắc hoặc phàn nàn về chất lượng dịch vụ để được nhân viên hướng dẫn và giải quyết khiếu nại xử lý hợp tình hợp lý và nhanh chóng.	1	2	3	4	5
19. Ngân hàng luôn tư vấn để đem lại lợi ích cao nhất cho khách hàng					

20. Phòng máy ATM luôn có hướng dẫn sử dụng dịch vụ ATM và ghi rõ số hiệu máy ATM; có dán địa chỉ, số điện thoại liên lạc của bộ phận quản lý máy ATM để chủ thẻ liên hệ khi cần thiết.	1	2	3	4	5
V/ PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH					
21. Các dịch vụ trên ATM rất phong phú và được thiết kế dễ sử dụng'	1	2	3	4	5
22. Ngân hàng có hệ thống ATM phân bố rộng khắp	1	2	3	4	5
23. Địa điểm đặt máy ATM hợp lý giúp khách hàng dễ nhận biết'	1	2	3	4	5
24. Ngân hàng có cơ sở vật chất hiện đại, tiện nghi'	1	2	3	4	5
25. Các tài liệu giới thiệu dịch vụ cung cấp cho khách hàng đầy đủ, rất hấp dẫn'	1	2	3	4	5
26. Nhân viên ngân hàng có trang phục gọn gàng, lịch sử	1	2	3	4	5
VI/ GIÁ CẢ					
27. Phí làm thẻ phù hợp với nhu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
28. Số dư tối thiểu đưa ra là hợp lý	1	2	3	4	5
29. Phí giao dịch hợp lý	1	2	3	4	5
30. Các chương trình khuyến mãi của ngân hàng hấp dẫn, giá trị lớn	1	2	3	4	5
31. Lãi suất hợp lý, hấp dẫn	1	2	3	4	5

II/ PHẦN 2. HÌNH ẢNH CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ATM VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

1. Anh/chị hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Nghệ An	1	2	3	4	5
2. Trong thời gian tới anh/chị vẫn sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Nghệ An	1	2	3	4	5
3. Anh/chị sẽ giới thiệu dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Nghệ An cho những người khác	1	2	3	4	5