

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ cho vay tiêu dùng tại ABBANK

Với đề tài “*Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ cho vay tiêu dùng tại ABBANK*”. Rất mong anh/ chị bớt chút thời gian giúp tôi hoàn thành bảng khảo sát này. Mọi ý kiến của anh/chị vô cùng quý giá đối với khoá luận tốt nghiệp của tôi. Xin chân thành cảm ơn!

Hãy vui lòng khoanh tròn vào một ô tương ứng với mức độ đồng ý của bạn trong bảng sau:

1: Hoàn toàn không đồng ý 2: Không đồng ý 3: Không ý kiến 4: Đồng ý 5: 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.

I. Đánh giá về tiện ích sản phẩm					
1. Sản phẩm cho vay phong phú, đa dạng mang đến nhiều sự lựa chọn cho khách hàng	1	2	3	4	5
2. NH luôn tiên phong cung cấp các sản phẩm dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng.	1	2	3	4	5
3. Thời gian vay vốn nhanh chóng	1	2	3	4	5
4. Giấy tờ, biểu mẫu cho vay tại ABBANK được thiết kế đơn giản, rõ ràng	1	2	3	4	5
II. Đánh giá về chính sách giá cả					
5. Ngân hàng có mức lãi suất cho vay cạnh tranh	1	2	3	4	5
6. Mức phí linh hoạt thay đổi phù hợp với tình hình lãi suất thị trường.	1	2	3	4	5
7. Lãi suất cố định trong thời gian vay	1	2	3	4	5
III. Đánh giá về chính sách chăm sóc khách hàng					
8. Nhân viên thường xuyên quan tâm, thăm hỏi khách	1	2	3	4	5

hàng trước và sau khi giải ngân					
9. Có nhiều chương trình khuyến mãi, tặng quà nhân ngày lễ, kỷ niệm, sinh nhật của khách hàng.	1	2	3	4	5
10. Ngân hàng bố trí nhân viên có chuyên môn đáp ứng các yêu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
11. Ngân hàng luôn lắng nghe ý kiến đóng góp của khách hàng..	1	2	3	4	5
IV. Đánh giá về mức độ tin cậy					
12. NH luôn thực hiện đúng những gì cam kết với khách hàng.	1	2	3	4	5
13. Bảo mật tốt thông tin khách hàng.	1	2	3	4	5
14. Là ngân hàng có uy tín	1	2	3	4	5
V. Đánh giá về Sự cảm thông					
15. Thái độ phục vụ của nhân viên NH ân cần, nhã nhặn.	1	2	3	4	5
16. Nhân viên NH chú ý đến nhu cầu của từng khách hàng	1	2	3	4	5
17. Nhân viên bảo vệ nhiệt tình	1	2	3	4	5
VI. Đánh giá về năng lực phục vụ					
18. Nhân viên NH có trình độ chuyên môn giỏi.	1	2	3	4	5
19. Khả năng làm việc nhanh chóng, chính xác của cán bộ tín dụng	1	2	3	4	5
20. Nhân viên NH luôn cung cấp các thông tin dịch vụ cần thiết cho khách hàng	1	2	3	4	5
21. Nhân viên NH luôn giải quyết thoả đáng các khiếu nại của khách hàng.					
VII. Đánh giá về phương tiện hữu hình					
22. Ngân hàng ứng dụng tốt công nghệ thông tin trong dịch vụ khách hàng.	1	2	3	4	5
23. Cơ sở hạ tầng của ngân hàng khang trang, hiện đại.	1	2	3	4	5
24. Không gian giao dịch sạch sẽ, thoáng mát, tiện nghi.	1	2	3	4	5
25. Chỗ để xe thuận tiện và an toàn.	1	2	3	4	5
26. Nhân viên ngân hàng có trang phục lịch sự.	1	2	3	4	5
VIII. Đánh giá về sự hài lòng					
27. Quý khách sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ cho vay tại ABBANK.	1	2	3	4	5
28. Quý khách sẽ giới thiệu ABBANK cho bạn bè, đồng nghiệp và người thân.	1	2	3	4	5
29. Dịch vụ cho vay của ngân hàng đã cung cấp cho quý khách hơn những gì mong đợi.	1	2	3	4	5

30. Sử dụng dịch vụ cho vay của ngân hàng là sự lựa chọn đúng đắn của quý khách .	1	2	3	4	5
---	----------	----------	----------	----------	----------

31. Giới tính: 1. Nam 2. Nữ

32. Độ tuổi: 1. Dưới 25 2. Từ 25 đến 35
 3. Từ 35 đến 45 4. Trên 45

33. Lĩnh vực nghề nghiệp:

1. Nông dân, công nhân 2. Nhân viên văn phòng
 3. Buôn Bán/ kinh doanh 4. Hưu trí

34. Mức thu nhập hằng tháng:

1. < 5 Triệu 2. Từ 5 – 10 Triệu
 3. Từ 10 - 20 Triệu 4. > 20 Triệu

35. Anh/ Chị đã giao dịch với Sacombank trong thời gian gần nhất là:

1. < 1 tuần 2. Khoảng 1 tháng trở lại
 3. Từ 1 – 6 tháng 4. Trên 1 năm

36. Anh/ Chị biết đến các sản phẩm cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Sacombank thông qua nguồn nào:

1. Tivi, radio, internet 2. Bảng rôn quảng cáo
 3. Nhân viên của Ngân hàng 4. Bạn bè và Người thân