

BẢN CÂU HỎI Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương (Vietcombank) Long Xuyên – An Giang

Hiện tại chúng tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu **“Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương (Vietcombank) Long Xuyên – An Giang”**. Rất mong anh/chị dành ít phút trả lời các câu hỏi dưới đây, ý kiến từ anh/chị rất có giá trị với đề tài nghiên cứu của chúng tôi. Sự hợp tác của anh/chị là nguồn thông tin cực kỳ quý giá cho đề tài của chúng tôi. Xin chân thành cảm ơn anh/chị!

Câu 1: Anh/Chị có sử dụng dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank) không?

Có

Không

Nếu có, anh/chị vui lòng trả lời tiếp những câu hỏi dưới đây.

Câu 2: Xin cho biết mức độ hài lòng của anh/chị đối với chất lượng dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương (Vietcombank), chi nhánh Long Xuyên, An Giang.

Anh/Chị vui lòng khoanh tròn một con số. Những con số này thể hiện mức độ hài lòng hay không hài lòng đối với các phát biểu sau:

Rất không hài lòng	Không hài lòng	Trung lập	Hài lòng	Rất hài lòng
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.

1	NH thực hiện các dịch vụ thẻ ATM đúng như những gì đã giới thiệu.	1	2	3	4	5
2	NH luôn bảo mật thông tin của anh/chị.	1	2	3	4	5

3	Khi anh/chị thắc mắc hay khiếu nại, NH luôn giải quyết thỏa đáng.	1	2	3	4	5
4	NH được khách hàng tín nhiệm.	1	2	3	4	5
5	NH cung cấp các dịch vụ thẻ ATM đúng vào thời điểm NH đã hứa.	1	2	3	4	5
6	NH thực hiện các dịch vụ thẻ ATM đúng ngay lần đầu tiên	1	2	3	4	5
7	Hệ thống ATM luôn hoạt động tốt.	1	2	3	4	5
8	Nhân viên của NH luôn phục vụ anh/chị nhanh chóng kịp thời.	1	2	3	4	5
9	Nhân viên của NH sẵn sàng giúp đỡ anh/chị.	1	2	3	4	5
10	Nhân viên NH hướng dẫn thủ tục cho anh/chị đầy đủ và dễ hiểu.	1	2	3	4	5
11	Nhân viên NH luôn giải đáp nhanh chóng các nhu cầu của anh/chị.	1	2	3	4	5
12	NH có các chứng từ giao dịch và tài liệu liên quan rõ ràng, không có sai sót.	1	2	3	4	5
13	Nhân viên NH phục vụ anh/chị nhã nhặn, lịch sự.	1	2	3	4	5
14	Nhân viên NH xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác.	1	2	3	4	5
15	Nhân viên NH cung cấp các thông tin dịch vụ thẻ ATM cần thiết cho anh/chị.	1	2	3	4	5
16	Nhân viên NH ngày càng tạo ra sự tin tưởng đối với anh/chị.	1	2	3	4	5
17	Nhân viên luôn có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.	1	2	3	4	5
18	NH có đường dây nóng tư vấn cho dịch vụ thẻ ATM 24/24.	1	2	3	4	5
19	Danh mục các tiện ích của thẻ ATM rất phong phú.	1	2	3	4	5
20	Thẻ ATM được sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ một cách dễ dàng.	1	2	3	4	5
21	Nhân viên NH hiểu được những nhu cầu của anh/chị.	1	2	3	4	5

22	NH luôn thể hiện sự quan tâm đến cá nhân anh/chị.	1	2	3	4	5
23	Anh/chị không phải chờ đợi lâu để được phục vụ.	1	2	3	4	5
24	NH luôn chú ý đến nhu cầu của anh/chị.	1	2	3	4	5
25	NH có các cơ sở vật chất hiện đại.	1	2	3	4	5
26	NH có các tài liệu, tờ rơi giới thiệu về dịch vụ thẻ ATM rất cuốn hút.	1	2	3	4	5
27	NH có hệ thống máy ATM phân bố rộng khắp.	1	2	3	4	5
28	Các dịch vụ trên máy ATM được thiết kế dễ sử dụng.	1	2	3	4	5
29	Địa điểm đặt máy ATM hợp lý, giúp anh/chị dễ nhận biết.	1	2	3	4	5
30	Nơi đặt máy ATM sạch sẽ, không gian thoáng mát, an ninh.	1	2	3	4	5
31	NH có chính sách thu phí thẻ ATM hợp lý.	1	2	3	4	5
32	Anh/chị hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ thẻ ATM của NH.	1	2	3	4	5
33	Trong thời gian tới, anh/chị vẫn sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ thẻ của NH.	1	2	3	4	5
34	Anh/chị sẽ giới thiệu dịch vụ thẻ ATM của NH cho những người khác.	1	2	3	4	5

Câu 3: Phần thông tin của đáp viên

Anh/Chị vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân sau:

1. Giới tính

Nam

Nữ

2. Độ tuổi

18 – 25 tuổi

36 – 45 tuổi

26 – 35 tuổi

> 45 tuổi

3. Nghề nghiệp

Học sinh/sinh viên

Buôn bán

Công nhân viên chức

Khác

4. Thu nhập bình quân một tháng

< 5 triệu

9 triệu – 20 triệu

5 – 9 triệu

> 20 triệu