

BẢNG CÂU HỎI

NGHIÊN CỨU SỰ TRUNG THÀNH CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN ĐỐI VỚI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU CHI NHÁNH KIÊN GIANG

Hiện nay tôi đang thực hiện Luận văn tốt nghiệp với đề tài: *“Nghiên cứu sự trung thành của khách hàng cá nhân đối với Ngân hàng TMCP Á Châu Chi nhánh Kiên Giang”*. Rất mong anh/chị dành ít thời gian để giúp tôi hoàn thành các câu hỏi có liên quan dưới đây. Những thông tin mà anh/chị cung cấp sẽ đóng góp rất lớn vào kết quả của nghiên cứu này. Tôi rất hoan nghênh sự cộng tác của anh/chị và hãy yên tâm rằng những câu trả lời của anh/chị sẽ được giữ bí mật tuyệt đối.

Phần I: Phần đánh giá

Câu 1: Anh/chị đã sử dụng dịch vụ ở ACB Kiên Giang đến nay đã bao lâu rồi?

Dưới 6 tháng	Từ 6 – dưới 12 tháng	Từ 1 – dưới 2 năm	>= 2 năm
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

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.

Câu 2: Anh/chị thường thực hiện những giao dịch gì tại ACB CN Kiên Giang? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)

1. Gửi tiết kiệm
2. Vay tiền, trả nợ vay
3. Nhận, chuyển tiền trong nước
4. Nhận, chuyển tiền ngoài nước
5. Các dịch vụ khác

Câu 3: Vì sao anh/chị chọn giao dịch tại ACB CN Kiên Giang? (Có thể chọn một hoặc nhiều lựa chọn)

1. Uy tín, thương hiệu
2. Lãi suất, phí hấp dẫn
3. Nhân viên thân thiện, nhiệt tình
4. Giao dịch nhanh chóng

5. Có người quen trong ngân hàng

6. Khác:.....

Câu 4: Anh/chị biết đến ACB Kiên Giang từ nguồn thông tin nào sau đây? (Có thể chọn 1 hoặc nhiều nguồn)

1. Ti vi
2. Báo chí
3. Internet
4. Bảng quảng cáo, Banrol, tờ rơi
5. Bạn bè, người thân giới thiệu
6. Nhân viên ngân hàng tiếp thị trực tiếp
7. Khác:

Câu 5: Vui lòng cho biết số người quý vị đã từng giới thiệu đến với ACB Kiên Giang?

1. Chưa giới thiệu ai cả
2. Từ 1 – 3 người
3. Từ 3 – 10 người
4. Trên 10 người

Câu 6: Anh/chị vui lòng cho biết mức độ ảnh hưởng của các yếu tố sau đây đến sự trung thành của anh/chị đối với Ngân hàng TMCP Á Châu CN Kiên Giang. (Vui lòng không để trống)

1. Hoàn toàn không đồng ý -> 5. Hoàn toàn đồng ý

Các tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
1. Mức độ tin cậy					
1. Ngân hàng cung cấp dịch vụ đúng với những gì đã giới thiệu, quảng cáo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ngân hàng cung cấp dịch vụ đúng theo cam kết, thỏa thuận với khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ngân hàng thực hiện giao dịch chính xác, không sai sót ngay từ lần đầu tiên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Thông tin giao dịch của khách hàng được bảo mật tuyệt đối	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Các giao dịch NH điện tử (Internetbanking, SMS banking...) luôn thông suốt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Khả năng đáp ứng					
1. Ngân hàng có nhiều sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng lựa chọn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Khách hàng được hướng dẫn chu đáo khi giao dịch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Các giao dịch được thực hiện nhanh chóng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Khách hàng có thể thực hiện một số giao dịch tại nhà/cơ quan qua ACB online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Mọi khiếu nại, thắc mắc của khách hàng được giải quyết thỏa đáng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ngân hàng có đường dây nóng phục vụ khách hàng 24/24.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Thủ tục thực hiện giao dịch tại ACB đơn giản, nhanh chóng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sự đồng cảm					
1. Nhân viên luôn chú ý đến yêu cầu của từng khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ngân hàng sẵn sàng hỗ trợ, chia sẻ khó khăn của khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Nhân viên ngân hàng hiểu được những nhu cầu của khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ngân hàng luôn có các chương trình thể hiện sự quan tâm đến khách hàng, đặc biệt là các khách hàng truyền thống	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ngân hàng 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"/>
6. Thời gian giao dịch tại ngân hàng thuận lợi với khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Năng lực phục vụ					
1. Nhân viên ngân hàng có trình độ chuyên môn giỏi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Nhân viên ngân hàng luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Nhân viên ngân hàng rất lịch thiệp và ân cần với khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Nhân viên sẵn sàng hỗ trợ khách hàng các thủ tục pháp lý khi cần (công chứng, chứng thực...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Nhân viên ngân hàng luôn có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Phương tiện hữu hình					
1. Ngân hàng có trụ sở làm việc khang trang, rộng rãi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ngân hàng có vị trí thuận tiện, dễ tìm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ngân hàng sử dụng trang thiết bị, máy móc hiện đại	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ngân hàng sắp xếp, trang trí nội thất đẹp mắt, tiện nghi cho khách hàng: quầy giao dịch, bảng biểu, các tài liệu...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Đồng phục của cán bộ nhân viên đẹp, lịch sự, gọn gàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Mẫu biểu chứng từ giao dịch của ngân hàng rõ ràng, dễ hiểu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hình ảnh thương hiệu					
1. Ngân hàng có nguồn lực tài chính vững mạnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ngân hàng 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"/>
3. Ngân hàng 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"/>
4. ACB là ngân hàng uy tín, đáng tin cậy và chất lượng tại địa phương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Nhắc đến ngân hàng, quý vị nghĩ ngay đến ACB đầu tiên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Giá cả cảm nhận					

1. Các loại phí dịch vụ của ngân hàng tương đối hợp lý	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Lãi suất cho vay và huy động của ngân hàng tương đối hợp lý	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ngân hàng có các chương trình khuyến mãi hấp dẫn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ngân hàng có nhiều ưu đãi đối với khách hàng thân thiết (chính sách giá cả, lãi suất...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Rào cản chuyển đổi					
1. Thay đổi ngân hàng tốn rất nhiều thời gian để đầu tư trong việc tìm hiểu các ngân hàng khác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Thay đổi ngân hàng tốn rất nhiều nỗ lực trong việc ra quyết định sử dụng ngân hàng khác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Quý vị đã quen với các nhân viên và phong cách phục vụ của ACB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Quý vị không thay đổi ngân hàng vì các đối tác của quý vị cũng sử dụng dịch vụ tại đây	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Quý vị không muốn thay đổi ngân hàng khác vì mất thời gian trong việc đăng ký và cung cấp thông tin trong lần giao dịch đầu tiên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Lòng trung thành					
1. Quý vị cho rằng mình sẽ không dễ dàng thay đổi sự tin tưởng đối với ACB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Quý vị là khách hàng trung thành của ACB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Quý vị vẫn sẽ ưu tiên giao dịch với ACB cho dù bạn bè có khuyến nghị một ngân hàng khác tốt hơn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Nếu có thêm nhu cầu về dịch vụ, quý vị sẽ luôn coi ACB là lựa chọn đầu tiên	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Quý vị sẽ tiếp tục giới thiệu người quen sử dụng dịch vụ của ACB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Trong thời gian tới, quý vị sẽ vẫn tiếp tục sử dụng các dịch vụ của ACB cho dù giá cả có cao hơn một ít so với các ngân hàng khác	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Phần II: Thông tin cá nhân

Giới tính	<input type="checkbox"/> Nam		<input type="checkbox"/> Nữ	
Độ tuổi	<input type="checkbox"/> 18 – 30	<input type="checkbox"/> 31 -45	<input type="checkbox"/> 46 – 55	<input type="checkbox"/> Trên 55
Trình độ học vấn	<input type="checkbox"/> Phổ thông	<input type="checkbox"/> Trung cấp, cao đẳng	<input type="checkbox"/> Đại học	<input type="checkbox"/> Trên đại học
Tình trạng hôn nhân	<input type="checkbox"/> Độc thân		<input type="checkbox"/> Có gia đình	
Thu nhập hàng tháng	<input type="checkbox"/> Dưới 2 triệu đồng	<input type="checkbox"/> Từ 2 – dưới 5 triệu đồng	<input type="checkbox"/> Từ 5 – dưới 10 triệu đồng	<input type="checkbox"/> Trên 10 triệu đồng

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ANH/CHỊ ĐÃ GIÀNH THỜI GIAN ĐÓNG GÓP Ý KIẾN!