

# PHIẾU KHẢO SÁT Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền tiết kiệm của khách hàng cá nhân tại các NHTM trên địa bàn tỉnh Cần Thơ

Kính chào quý Anh/Chị,

Tôi tên ....., là học viên ....., lớp Thạc sĩ Tài Chính Ngân Hàng tại Trường Đại học Tài Chính Marketing. Hiện tại Tôi đang thực hiện đề tài **“Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền tiết kiệm của khách hàng cá nhân tại các NHTM trên địa bàn tỉnh Cần Thơ”**

Tôi xin cảm ơn quý Anh/Chị đã dành ít phút thời gian quý báu để trả lời bảng câu hỏi bên dưới, sự hợp tác của Anh/Chị có ý nghĩa rất lớn, nhằm hỗ trợ tác giả trong việc thu thập dữ liệu cho việc thực hiện đề tài.

Tôi xin cam kết những thông tin cung cấp chỉ dùng để phục vụ mục đích nghiên cứu và Tôi xin đảm bảo rằng **mọi thông tin riêng tư đều được bảo mật.**

Xin chân thành cảm ơn!

Liên hệ Nhóm MBA ĐH Bách Khoa HCM : Viber/zalo **0903 39 66 88** Chat <http://facebook.com/hoidapSPSS/> Email: [hotrospss@gmail.com](mailto:hotrospss@gmail.com) Website: <http://phantichspss.com/lien-he-gioi-thieu> **Để được:**

1. Tư vấn mô hình nghiên cứu/bảng câu hỏi/ trau dồi 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.

## A. Thông tin cá nhân

Vui lòng đánh dấu (X) vào ô  mà Anh/Chị thấy phù hợp nhất?

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| Giới tính:   | <input type="checkbox"/> Nam  | <input type="checkbox"/> Nữ   |
| Độ tuổi:     | <input type="checkbox"/> Dưới 25 tuổi<br><input type="checkbox"/> Từ 36 đến 49 tuổi | <input type="checkbox"/> Từ 25 đến 35 tuổi<br><input type="checkbox"/> Từ 50 tuổi trở lên |
| Nghề nghiệp: | <input type="checkbox"/> Cán bộ công nhân, viên chức                                | <input type="checkbox"/> Kinh doanh, buôn bán   |

|                      |  |   |
|----------------------|--|---|
|                      | <input type="checkbox"/> Cán bộ về hưu<br><input type="checkbox"/> Nội trợ                     | <input type="checkbox"/> Học sinh, sinh viên<br><input type="checkbox"/> Khác                   |
| Học vấn:             | <input type="checkbox"/> Từ trung cấp trở xuống<br><input type="checkbox"/> Đại học            | <input type="checkbox"/> Cao đẳng<br><input type="checkbox"/> Sau đại học                       |
| Tình trạng hôn nhân: | <input type="checkbox"/> Độc thân  | <input type="checkbox"/> Đã kết hôn   |
| Thu nhập hàng tháng  | <input type="checkbox"/> Dưới 5 triệu<br><input type="checkbox"/> Từ 5 triệu đến dưới 10 triệu | <input type="checkbox"/> Từ 5 đến dưới 10 triệu<br><input type="checkbox"/> Từ 10 triệu trở lên |

### B. Nội dung phỏng vấn đối với khách hàng cá nhân

1. Trước tiên Anh/Chị vui lòng cho biết đã từng sử dụng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm tại các ngân hàng nào sau đây (có thể chọn nhiều ngân hàng khác nhau):

- |                                       |   |   |
|---------------------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agribank     | <input type="checkbox"/> Vietinbank       | <input type="checkbox"/> Vietcombank    |
| <input type="checkbox"/> BIDV         | <input type="checkbox"/> MHB              | <input type="checkbox"/> ACB            |
| <input type="checkbox"/> Sacombank    | <input type="checkbox"/> Đông Á           | <input type="checkbox"/> Vpbank         |
| <input type="checkbox"/> Xây dựng VN  | <input type="checkbox"/> CP Sài Gòn (SCB) | <input type="checkbox"/> Quốc Dân (NCB) |
| <input type="checkbox"/> Kienlongbank | <input type="checkbox"/> Phương Đông      | <input type="checkbox"/> Khác           |

2. Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý về các phát biểu dưới đây trong việc lựa chọn ngân hàng A là ngân hàng để gửi tiền tiết kiệm dành cho khách hàng cá nhân.

Đối với các phát biểu, Anh/Chị vui lòng đánh dấu (X) vào trong các  theo thang điểm từ 1 đến 5 (quy ước mức độ đồng ý tăng dần), số càng lớn mức độ đồng ý càng cao. Lưu ý: (chỉ đánh dấu (X) một điểm duy nhất cho từng phát biểu)

| STT | Phát biểu: Tôi sẽ chọn gửi tiền tiết kiệm tại ngân hàng A nếu | Hoàn toàn không đồng ý   | Không đồng ý             | Bình thường              | Đồng ý                   | Hoàn toàn đồng ý         |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|     |   | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| 1   | Thương hiệu quy mô vốn lớn                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2   | Tài chính mạnh, ổn định                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3   | Bảo mật tốt thông tin khách hàng                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|     |  |                               |                          |                          |                          |                          |
|-----|--|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4   | Khả năng tin cậy an toàn cao   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5   | Đảm bảo uy tín tốt   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6   | Lãi suất hấp dẫn   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7   | Phí dịch vụ ưu đãi thấp  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8   | Khuyến mãi hấp dẫn   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9   | Nhiều chính sách chăm sóc khách hàng tốt                                 | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10  | Danh tiếng của ngân hàng lớn   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11  | Ngoại hình và giao tiếp của nhân viên thân thiện                         | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12  | Trang thiết bị và thiết kế nội thất tại điểm giao dịch đẹp mắt, thu hút. | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| STT | <b>Phát biểu: Tôi sẽ chọn gửi tiền tiết kiệm tại ngân hàng A nếu</b>     | <b>Hoàn toàn không đồng ý</b> | <b>Không đồng ý</b>      | <b>Bình thường</b>       | <b>Đồng ý</b>            | <b>Hoàn toàn đồng ý</b>  |
|     |  | 1                             | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
| 13  | Tiện ích của sản phẩm dịch vụ  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14  | Quảng cáo tốt trên các thông tin đại chúng                               | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15  | Mạng lưới ngân hàng rộng lớn   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16  | Địa điểm giao dịch gần nhà   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17  | Dịch vụ giao dịch ngoài giờ  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18  | Thu – chi hộ tận nhà   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19  | Địa điểm giao dịch có chỗ đậu xe rộng rãi, an toàn                       | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20  | Tiện ích của các sản phẩm giao dịch online                               | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21  | Hệ thống ATM rộng lớn  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22  | Kỹ năng giao tiếp của nhân viên tốt                                      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23  | Quy trình giao dịch nhanh gọn  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24  | Tính chính xác trong giao dịch   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25  | Năng lực chuyên môn của nhân viên giỏi                                   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26  | Tác phong làm việc chuyên nghiệp   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27  | Giải quyết tốt các khiếu nại nhanh chóng, kịp thời                       | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28  | Sản phẩm tiết kiệm đa dạng   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29  | Quy trình giao dịch đơn giản   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30  | Nhiều sản phẩm ưu đãi kèm theo   | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31  | Dịch vụ chăm sóc khách hàng VIP  | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|    |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 32 | Phục vụ giao dịch tận nơi theo yêu cầu  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 33 | Tư vấn của nhân viên ngân hàng  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34 | Giới thiệu của bạn bè   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35 | Giới thiệu từ người thân  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36 | Sự ảnh hưởng từ thông tin đại chúng   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37 | Dịch vụ ngân hàng điện tử (internetbanking, mobilebanking, gửi tiết kiệm online...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38 | Thẻ ATM đa năng, tiện ích   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39 | Nộp tiền mặt qua ATM dễ dàng  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40 | Anh/Chị sẽ gửi tiền tiết kiệm khi có nhu cầu  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41 | Anh/chị an tâm gửi tiền tiết kiệm   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42 | Anh/Chị sẽ giới thiệu người khác gửi tiền tiết kiệm.                                |                          |                          |                          |                          |                          |

**Xin chân thành cảm ơn về sự giúp đỡ của Anh/Chị!**