

# PHIẾU ĐIỀU TRA NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN – CHI NHÁNH QUẢNG NAM

*Xin chào quý ông/bà!*

Tôi là .....học viên cao học quản trị kinh doanh (K9MBA) tại Đại học .... Hiện nay tôi đang thực hiện nghiên cứu đề tài “**Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh Quảng Nam**” cho luận văn cao học của mình . Để hoàn thành nghiên cứu này tôi cần sự giúp đỡ của các ông/bà là những khách hàng trực tiếp sử dụng dịch vụ tại Agribank Quảng Nam bằng cách trả lời những câu hỏi trong bảng câu hỏi này. Tôi xin cam đoan mọi thông tin của ông/bà sẽ được giữ bí mật, và các thông tin điều tra chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu mà không vì các mục đích sinh lợi nào khác. Nếu ông/bà có nhu cầu tìm hiểu về kết quả nghiên cứu xin vui lòng liên hệ với tôi theo địa chỉ e mail : .....

## I. Thông tin chung

**Câu 1:** Giới tính của ông/bà

- Nam
- Nữ

**Câu 2:** Độ tuổi của ông/bà

- ≤ 20 tuổi
- 21 – 29 tuổi
- 30- 39 tuổi
- ≥ 40 tuổi

**Câu 3:** Nghề nghiệp của ông/bà

- Sinh viên, học sinh
- CBCNV
- Công nhân, lao động phổ thông
- Buôn bán
- Khác

**Câu 4 :** Thu nhập hàng tháng của ông/bà

- Dưới 5 triệu VNĐ
- Từ 05 đến 10 triệu VNĐ
- Trên 10 triệu VNĐ

## II. Khảo sát mức độ hài lòng của KH khi giao dịch với AGRIBANK Quảng Nam

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/ 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.

Dưới đây là các phát biểu về chất lượng dịch vụ của ngân hàng AGRIBANK Quảng Nam, xin ông/bà cho biết mức độ hài lòng của mình qua các phát biểu bằng cách đánh dấu (X) vào các ô mà các anh chị lựa chọn. Trong đó:

- 1-Hoàn toàn không đồng ý
- 2-Không đồng ý
- 3-Bình thường (Trung lập)
- 4-Đồng ý
- 5-Hoàn toàn đồng ý

STT	Mã	Nội dung câu hỏi điều tra	Mức độ đồng ý				
			1	2	3	4	5
<b>I</b>		<b>Sự tin cậy</b>					
1	TC1	Ngân hàng Agribank Quảng Nam luôn thực hiện đúng những gì đã hứa					
2	TC2	Ngân hàng Agribank Quảng Nam giải quyết các khiếu nại của khách hàng một cách thỏa đáng					
3	TC3	Ngân hàng Agribank Quảng Nam thực hiện dịch vụ đúng ngay lần đầu tiên					
4	TC4	Quá trình giao dịch, hướng dẫn khách hàng tại Ngân hàng Agribank Quảng Nam được thực hiện chính xác					
5	TC5	Ngân hàng Agribank Quảng Nam cung cấp dịch vụ đúng theo thời gian đã cam kết					
<b>II</b>		<b>Sự cảm thông</b>					
6	SCT1	Ngân hàng Agribank Quảng Nam luôn quan tâm đặc biệt đến khách hàng					
7	SCT2	Thời gian hoạt động của ngân hàng Agribank Quảng Nam thuận tiện cho khách hàng					
8	SCT3	Nhân viên Agribank Quảng Nam hiểu rõ nhu cầu cụ thể của từng khách hàng					
9	SCT4	Nhân viên Agribank Quảng Nam thể hiện sự quan tâm đặc biệt đến những chú ý của khách hàng					
<b>III</b>		<b>Sự đảm bảo</b>					
10	SDB1	Ông/bà hoàn toàn tin tưởng vào hành vi của nhân viên Agribank Quảng Nam					



.....

.....

.....

.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN !**