

**BẢNG CÂU HỎI GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH
VĨNH LONG**

Chào Anh/Chị!

Hiện nay tôi đang tiến hành thực hiện luận văn tốt nghiệp với nội dung đề tài: **“Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn chi nhánh Vĩnh Long”**. Bảng câu hỏi này là một phần quan trọng trong nghiên cứu. Do đó, bằng cách trả lời một số câu hỏi dưới đây, anh/ chị đã góp phần vào thành công của đề tài cũng như góp phần vào việc hoàn thiện của Ngân hàng. Xin trân trọng cảm ơn!

Thời gian.....

Địa điểm.....

THÔNG TIN CHUNG

1. Thời gian anh/ chị sử dụng dịch vụ của **Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Chi nhánh Vĩnh Long (Gọi tắt là Agribank)**

Dưới 3 tháng

Từ 3 – 6 tháng

Từ 6 – 9 tháng

Trên 9 tháng

2. Sản phẩm dịch vụ anh/ chị đang sử dụng ở Agribank (có thể chọn nhiều)

Tiền gửi tiết kiệm

Tín dụng

Tiền gửi thanh toán

Thẻ

Chuyển tiền – kiều hối

Thanh toán tự động

Sản phẩm khác

.....

3. Anh/ chị có sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng khác không?

Có

Không

Nếu có, anh/ chị vui lòng cho biết đang sử dụng sản phẩm dịch vụ gì?:

.....

của ngân hàng:

4. Hiện nay Anh/Chị giao dịch với bao nhiêu Ngân hàng?

1-2 Ngân hàng

5-6 Ngân hàng

3-4 Ngân hàng

Trên 6 Ngân hàng

5. Anh/Chị có xem Agribank là Ngân hàng chính thức trong việc thực hiện các giao dịch của mình?

Có

Không

6. Anh/Chị có sẵn sàng tìm đến Agribank khi Anh/chị có nhu cầu trong thời gian tới?

Có

Không

7. Anh/ chị vui lòng cho biết mức độ quan trọng từ 1 đến 6 các yếu tố sau (trong đó, 1 là mức độ quan trọng nhất, 6 là yếu tố kém quan trọng nhất).

Yếu tố	Mức quan trọng
1 Uy tín của ngân hàng	
2 Giá cả dịch vụ	
3 Sự đa dạng của sản phẩm	
4 Thủ tục đơn giản	
5 Thái độ và trình độ chuyên môn của nhân viên	
6 Mạng lưới giao dịch rộng khắp	

8. Anh/ chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của mình trong các phát biểu dưới đây bằng cách khoanh tròn một trong các số từ 1 đến 5 theo quy ước sau:

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Nói chung là không đồng ý	Bình thường	Nói chung là đồng ý	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:**

- 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.
- 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. SỰ TIN CẬY

1	Agribank là ngân hàng có uy tín cao	1	2	3	4	5
2	Thông tin của khách hàng luôn được bảo mật tốt	1	2	3	4	5
3	Mẫu biểu, hồ sơ gửi tiền đơn giản, dễ hiểu	1	2	3	4	5
4	Sản phẩm tiền gửi đa dạng	1	2	3	4	5
5	Nhân viên luôn tư vấn và giải đáp thỏa đáng khiếu nại của khách hàng	1	2	3	4	5

II. SỰ ĐÁP ỨNG

6	Thủ tục gửi tiền đơn giản, thuận tiện	1	2	3	4	5
7	Rút tiền linh hoạt, nhanh chóng	1	2	3	4	5
8	Nhân viên hướng dẫn đầy đủ thủ tục, dễ hiểu	1	2	3	4	5
9	Thái độ phục vụ của nhân viên nhiệt tình, thân thiện	1	2	3	4	5
10	Thời gian gửi tiền nhanh chóng	1	2	3	4	5

III. SỰ ĐẢM BẢO

11	Nhân viên có trình độ nghiệp vụ cao để giải đáp thắc mắc và tư vấn sản phẩm thích hợp cho khách hàng	1	2	3	4	5
12	Tất cả các khách hàng được đối xử bình đẳng	1	2	3	4	5
13	Nhân viên Agribank xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác	1	2	3	4	5
14	Nhân viên luôn tạo sự tin tưởng đối với khách hàng	1	2	3	4	5

IV. SỰ CẢM THÔNG

15	Nhân viên luôn quan tâm đến mong muốn của khách hàng	1	2	3	4	5
16	Nhân viên luôn chủ động quan tâm đến khó khăn của khách hàng	1	2	3	4	5
17	Nhân viên luôn sẵn lòng phục vụ khách hàng	1	2	3	4	5
18	Nhân viên phục vụ khách hàng nhiệt tình	1	2	3	4	5

V. PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH

19	Mạng lưới giao dịch của Agribank rộng khắp	1	2	3	4	5
20	Trụ sở chi nhánh đẹp, hiện đại, nằm ở vị trí thuận tiện	1	2	3	4	5
21	Cách bố trí quầy giao dịch đẹp, thuận tiện cho khách hàng giao dịch	1	2	3	4	5
22	Agribank có tiện nghi tốt(trang thiết bị, nhà xe, nhà vệ sinh, báo, TV, nước uống...)	1	2	3	4	5
23	Khách hàng dễ tiếp cận thông tin ngân hàng từ các bảng quảng cáo, panô, báo chí, mạng Internet, TV...	1	2	3	4	5
24	Trang phục của nhân viên thanh lịch, gọn gàng	1	2	3	4	5
25	Thời gian giao dịch thuận tiện	1	2	3	4	5

VI. GIÁ CẢ DỊCH VỤ

26	Chính sách lãi suất linh hoạt	1	2	3	4	5
27	Lãi suất tiền gửi hấp dẫn	1	2	3	4	5
28	Khách hàng thường xuyên nhận được khuyến mãi(vào các dịp lễ, tết...Các loại quà tặng như tiền, áo mưa, ly, chén...)	1	2	3	4	5

9. Một cách tổng quát Anh/Chị có hài lòng khi giao dịch gửi tiền tại Agribank chi nhánh Vĩnh Long không?

Có

Không

10. Anh/ chị thích chương trình khuyến mãi nào? (có thể chọn nhiều)

Tặng tiền mặt

Cào thẻ nhận tiền mặt

Gửi tiết kiệm dự thưởng

Tặng quà (áo mưa, ly...)

Khác

11. Anh/ chị có hài lòng với chương trình khuyến mãi của ngân hàng không?

Có

Không

12. Anh/ Chị cảm thấy như thế nào khi giao dịch với Agribank?

13. Anh/ Chị có đóng góp ý kiến gì nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của Agribank?

.....
.....
.....
.....

THÔNG TIN CÁ NHÂN

Họ tên:

Giới tính

Nam

Nữ

Tuổi

< 18 tuổi

18-25t

25-35t

35-50t

>= 50t

Trình độ Trên đại học Đại học
 Cao đẳng/ Trung cấp THPT Khác
Thu nhập <2 triệu 2-4 triệu 4-6 triệu >6 triệu

Sau cùng, xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/ chị và chúc Anh/ chị đạt nhiều thành công trong công việc và cuộc sống!