

PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG HÀI LÒNG VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA AGRIBANK

Kính chào Anh/Chị!

Xin phép và rất mong Anh/Chị bớt chút thời gian góp ý kiến về hoạt động dịch vụ của Agribank. Thông tin Anh/Chị trao đổi sẽ được giữ bí mật và chỉ sử dụng cho mục đích duy nhất là giúp ngân hàng có thể phục vụ Anh/Chị được tốt hơn trong tương lai.

Trân trọng cảm ơn!

1. Anh/Chị vui lòng khoan tròn đáp án mình chọn đối với những phát biểu trong bảng dưới đây (*vui lòng không để trống*)

STT	Tiêu chí đánh giá	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
I	ĐỘ TIN CẬY					
1	AGRIBANK là ngân hàng lớn, uy tín, an toàn	1	2	3	4	5
2	AGRIBANK bảo mật tốt thông tin khách hàng	1	2	3	4	5
3	Hệ thống máy ATM luôn hoạt động tốt	1	2	3	4	5
4	Giấy tờ, biểu mẫu sử dụng trong giao dịch được thiết kế đơn giản, rõ ràng, dễ hiểu	1	2	3	4	5
5	Thủ tục thực hiện giao dịch tại AGRIBANK đơn giản, thuận tiện	1	2	3	4	5
6	Thời gian xử lý giao dịch tại AGRIBANK nhanh	1	2	3	4	5
II	ĐỘ PHẢN HỒI					
7	Nhân viên AGRIBANK có thái độ lịch thiệp, thân thiện với khách hàng	1	2	3	4	5

8	Nhân viên AGRIBANK luôn tôn trọng lắng nghe và thấu hiểu khách hàng	1	2	3	4	5
9	Nhân viên AGRIBANK luôn sẵn sàng đồng hành và giải quyết thỏa đáng các nhu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
10	Nhân viên AGRIBANK hướng dẫn thủ tục cho khách hàng đầy đủ, dễ hiểu	1	2	3	4	5
III	KỸ NĂNG					
11	Nhân viên AGRIBANK tư vấn và trả lời thỏa đáng các thắc mắc của khách hàng	1	2	3	4	5
12	Nhân viên AGRIBANK xử lý nghiệp vụ nhanh chóng, chính xác	1	2	3	4	5
13	Nhân viên AGRIBANK giải quyết khiếu nại nhanh chóng, hợp lý	1	2	3	4	5
IV	ĐỘ TIẾP CẬN	1	2	3	4	5
14	Mạng lưới giao dịch của AGRIBANK rộng, bố trí hợp lý	1	2	3	4	5
15	Hệ thống máy ATM hoạt động tốt, các chức năng trên máy dễ sử dụng	1	2	3	4	5
16	Cách bố trí quầy hợp lý, giúp khách hàng dễ nhận biết	1	2	3	4	5
17	Các tiện nghi phục vụ khách hàng tốt (trang thiết bị, nhà vệ sinh, báo, nước uống...)	1	2	3	4	5
18	Nơi để xe thuận tiện	1	2	3	4	5
V	THÔNG TIN	1	2	3	4	5
19	AGRIBANK cung cấp thông tin cho khách hàng nhanh chóng, kịp thời	1	2	3	4	5
20	Kênh cung cấp thông tin của AGRIBANK đa dạng, dễ tiếp cận	1	2	3	4	5
21	AGRIBANK cung cấp thông tin cho khách hàng chính xác, đầy đủ	1	2	3	4	5
VI	CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM DỊCH VỤ					

22	Các SPDV của Agribank đa dạng đáp ứng nhu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
23	Các SPDV của Agribank nhiều tiện ích, dễ sử dụng	1	2	3	4	5
24	Phí giao dịch hợp lý	1	2	3	4	5
25	Mức lãi suất tiết kiệm hấp dẫn	1	2	3	4	5
26	Mức lãi suất cho vay phù hợp	1	2	3	4	5
27	Thường xuyên có chương trình khuyến mại, ưu đãi (về lãi suất cho vay và gửi tiền), quà tặng...	1	2	3	4	5
28	Các chương trình, công cụ quảng cáo SPDV hấp dẫn	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> **ĐỀ 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.

29. Anh/Chị có hài lòng với chất lượng dịch vụ của AGRIBANK?

Có Không

30. Anh/Chị có cho rằng việc quyết định lựa chọn AGRIBANK giao dịch là chính xác?

Có Không

31. Trong thời gian tới, Anh/Chị sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ tại AGRIBANK?

Có Không Chưa rõ

32. Ý kiến góp ý khác

Ngoài các nội dung trên, Anh/Chị còn có ý kiến nào khác, vui lòng ghi rõ dưới đây nhằm giúp AGRIBANK cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng nhu cầu khách hàng ngày một tốt hơn.

.....

.....
.....

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

Mong rằng Anh/Chị sẽ ngày càng thấy hài lòng khi sử dụng dịch vụ của AGRIBANK.