

Critical factors affecting to customer's buying decision at Binh Son Refining and Petrochemical Company Limited

Các yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định mua sản phẩm của Công ty Lọc – Hóa dầu Bình Sơn

(Please make a tick mark in the relevant box)

Hãy tick vào ô phù hợp

Dear Sir/Madam,

Thưa Quý Ông/Bà,

As a part of my study, I am doing my research under the above title. The questionnaire presented here seeks your valuable opinions in some aspects relating to the topic. Hope that you will fill the enclosed questionnaire and return it at your earliest convenience. I assure that your opinions provided in the questionnaire will be treated as strictly confidential.

Theo nội dung của chương trình, tôi đang thực hiện một đề tài nghiên cứu với chủ đề nêu trên. Bảng câu hỏi được trình bày ở đây nhằm tìm kiếm các ý kiến quý giá của bạn về một số khía cạnh liên quan đến đề tài nghiên cứu. Hy vọng rằng bạn sẽ trả lời bằng câu hỏi đính kèm và gửi lại trong thời gian thuận lợi sớm nhất. Tôi cam đoan rằng những ý kiến trả lời của bạn trong bảng câu hỏi sẽ được giữ bí mật.

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/ tranning 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.

Part I. Personal details of the respondents

Phần I. Các chi tiết cá nhân của người khảo sát

1. Gender of the respondent

Giới tính của người khảo sát

1 Male

Nam

2 Female

Nữ

2. Age of the respondent

Tuổi của người khảo sát

1 Below 25 years

Dưới 25 tuổi

2 25-35 years

25-35 tuổi

3 35 – 45 years

35-45 tuổi

4 45 – 55 years

45-55 tuổi

5 Above 55 years

Trên 55 tuổi

3. Education qualification of respondent

Trình độ học vấn của người khảo sát

1 Higher Secondary

Trên THCS

2 Graduate

Tốt nghiệp đại học

3 Post Graduate

Sau đại học

4 Other, specify _____

Cấp độ khác, hãy nêu rõ

4. What is your section in the company/organization?

Bạn làm bộ phận nào trong Công ty/Tổ chức?

1 Commercial

Thương mại

2 Finance

Tài chính

3 Operation

Vận hành/Giao nhận

4 Other, specify _____

Bộ phận khác, hãy nêu rõ

5. What is your title in the company/organization?

Vị trí của bạn trong Công ty/Tổ chức?

1 Staff

Nhân viên

2 Group Leader

Trưởng nhóm

3 Manager

Quản đốc/Trưởng phòng

4 Senior Manager

Lãnh đạo

5 Other, specify _____

Vị trí khác, hãy nêu rõ

6. How many years have you been in your company/organization?

Bạn làm trong Công ty/Tổ chức được bao lâu?

1 Less than 2 years

Dưới 2 năm

2 2-5 years

2-5 năm

3 5-10 years

5-10 năm

4 More than 10 years

Trên 10 năm

Part II. Critical Factors affecting to buying products at Binh Son company

Phần II. Các yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến việc mua sản phẩm của Công ty Lạc – Hóa dầu Bình Sơn

From your point of view, please select the best answer about the factors that affect to your company/organization's buying decision at Binh Son company. For each factor, please select one of the 5 points:

Theo quan điểm của bạn, hãy chọn câu trả lời đúng nhất về các yếu tố ảnh hưởng đến Công ty/Tổ chức của bạn quyết định mua sản phẩm của Công ty Lạc – Hóa dầu Bình Sơn. Đối với mỗi yếu tố, hãy chọn một trong 5 điểm:

1-Minor effect;

Ảnh hưởng nhỏ

2-Slightly minor effect;

Ảnh hưởng tương đối nhỏ

3-Medium;

Ảnh hưởng trung bình

4-Slightly strong effect;

Ảnh hưởng tương đối lớn

5-Strong effect

Ảnh hưởng lớn

Factors are related to the product	1	2	3	4	5
Các yếu tố liên quan đến sản phẩm					
1. Products have sound brand in Vietnam <small>Sản phẩm có thương hiệu ở Việt Nam</small>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
2. Products are high quality as import products <small>Sản phẩm có chất lượng như hàng nhập khẩu</small>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
3. Products have many grades (M92/95/ADO/LPG, etc.) and plenty to purchase <small>Sản phẩm có nhiều loại (M92/95/ADO/LPG,...) và khối lượng nhiều để mua</small>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
4. Product quality and grade can be customized based on customer's demand <small>Sản phẩm có thể sản xuất với chất lượng và chủng loại theo nhu cầu của khách hàng</small>	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
5. Products meet environmental regulations <small>Sản phẩm đáp ứng các tiêu chuẩn môi trường</small>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Factors are related to the price	1	2	3	4	5
Các yếu tố liên quan đến giá					
6. Premium/discount is competitive against import products <small>Giá sản phẩm cạnh tranh với hàng nhập khẩu</small>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
7. Import and VAT taxes payment is normally 30 days later than import products <small>Thanh toán thuế nhập khẩu và VAT thường chậm hơn 30 ngày so với hàng nhập khẩu</small>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
8. Payment terms (30/45/60 days after BL) can be negotiated to be competitive against import products <small>Điều khoản thanh toán (30/45/60 ngày sau ngày BL) có thể đàm phán cạnh tranh với hàng nhập khẩu</small>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
9. Pricing formula (CP, MOPS 11, 15, 30 etc.) is similar as import product <small>Công thức giá (CP, MOPS 11, 15, 30,...) tương tự như hàng nhập khẩu</small>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
10. There is no exchange rate risk due to payment in VND <small>Không có rủi ro về tỉ giá do thanh toán bằng tiền VND</small>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
11. There is an imparity in taxes (if any)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5

Chênh lệch thuế nhập khẩu (nếu có)					
Factors are related to the place (product distribution)					
Các yếu tố liên quan địa điểm (phân phối sản phẩm)					
12. Product delivery can be opted (FOB, CIF, FCA, etc.) Sản phẩm có thể mua theo hình thức (FOB, CIF, FCA, etc)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
13. Customer can buy a small parcel to supply for small markets Khách hàng có thể mua lô hàng nhỏ để cung cấp cho những thị trường nhỏ	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
14. It has competitive freight costs against import products Có chi phí vận chuyển cạnh tranh so với hàng nhập khẩu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
15. Products can be co-loaded to save freight costs (if compatible) Các lô hàng có thể bốc ghép để giảm chi phí vận chuyển (nếu phù hợp)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
16. Products are directly bought at the producer Sản phẩm được mua trực tiếp tại Nhà sản xuất	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Factors are related to the promotion (sale policies)					
Các yếu tố liên quan khuyến mãi (chính sách bán hàng)					
17. A discount can be offered for large volume purchases Giá bán có thể được đưa ra thấp hơn khi mua với khối lượng lớn	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
18. A favorable payment can be accompanied with spot purchases Cơ chế thanh toán thuận lợi có thể được xem xét cho những lô hàng spot	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
19. Spot volumes can be prioritized for term purchasers Lô hàng spot có thể được ưu tiên cho các khách hàng mua dài hạn	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
20. Spot volume and grade information is sent to customers every month Thông tin bán hàng spot bao gồm khối lượng và chủng loại được gửi đến các khách hàng hàng tháng	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
21. Customer can provide feedbacks via annual survey or join the conference hosted by Binh Son to share product experiences Khách hàng có thể gửi ý kiến phản hồi thông qua chương trình khảo sát hàng năm hoặc tham gia các hội nghị khách hàng tổ chức bởi BSR để chia sẻ kinh nghiệm	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
Factors are related to process					
Các yếu tố liên quan đến thủ tục, quy trình					
22. There is no need of custom clearance as import products Không cần làm thủ tục thông quan như hàng nhập khẩu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
23. There is no need of taxes refund claim as import products in some cases Không cần làm thủ tục hoàn thuế như hàng nhập khẩu	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5
24. Buying process is quite simple and easy to follow Quy trình mua hàng đơn giản dễ tuân thủ	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
25. Loading procedures are integrated customer's comments Quy trình xuất hàng có xem xét ý kiến đóng góp của khách hàng	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
26. It has a good corporation in product quality dispute (if any) Có sự phối hợp tốt trong công tác khiếu nại chất lượng sản phẩm (nếu có)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Factors are related to people					
Các yếu tố liên quan đến con người					
27. Trading team is professional and good cooperation Bộ phận bán hàng chuyên nghiệp và phối hợp tốt	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
28. Technical team is available to give advices for some technical issues or questions	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Bộ phận kỹ thuật sẵn sàng tư vấn giải đáp các vấn đề hoặc câu hỏi kỹ thuật					
29. Operation/loading team well communicates and cooperates Bộ phận vận hành/xuất hàng liên lạc và phối hợp tốt	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
30. Customer's inquiry on products availability is quickly responded Khách hàng cần thông tin sản phẩm còn để mua sẽ có phản hồi nhanh chóng	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Factors are related to physical evidence Các yếu tố liên quan đến chứng cứ xác thực	1	2	3	4	5
31. Customer can visit refinery to check the product production Khách hàng có thể tham quan Nhà máy và kiểm tra quá trình sản xuất sản phẩm	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
32. Products are well stored and packaged Các sản phẩm được bảo quản và đóng gói tốt	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
33. Product samples can be taken to check quality before purchasing Sản phẩm có thể lấy mẫu kiểm tra chất lượng trước khi quyết định mua hàng	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
34. Products quality is certified by inspector before loading Chất lượng sản phẩm được chứng nhận bởi giám định trước khi xuất hàng	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
35. Product tanks are clearly marked and easily visualized Khu bể chứa sản phẩm được đánh dấu rõ ràng và dễ nhìn thấy	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

In general, factors affect to your business buying decisions Tổng thể, các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của Công ty bạn					
36. Product Sản phẩm	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
37. Price Giá	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
38. Place Địa điểm	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
39. Promotion Khuyến mãi	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
40. Process Quy trình thủ tục	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
41. People Con người	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
42. Physical Evidences Chứng cứ xác thực	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Do you suggest any other factors that influence to your organization's buying decision to Binh Son products?

Theo bạn còn có yếu tố nào khác mà ảnh hưởng đến Công ty/Tổ chức của bạn quyết định mua sản phẩm của Binh Sơn?

1. Bảng khảo sát đã đầy đủ các yếu tố quan trọng để đưa đến quyết định mua sản phẩm.

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Thank you very much!