

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN HÀNH KHÁCH VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHỤC VỤ HÀNH KHÁCH TẠI CHK PLEIKU

Thưa Quý khách!

Với mục đích nâng cao chất lượng dịch phục vụ hành khách ngày một tốt hơn cho Quý khách, xin Quý khách vui lòng cho biết ý kiến của mình về chất lượng dịch vụ phục vụ hành khách tại Cảng hàng không Pleiku.

Xin chân thành cảm ơn!

THÔNG TIN CÁ NHÂN

Giới tính:

Nam

Nữ

BẢNG CÂU HỎI

Với mỗi yếu tố sau đây Quý khách cho ý kiến về mức độ hài lòng của mình về những phát biểu của các dịch vụ được cung cấp khi thực hiện chuyến bay tại CHK Pleiku bằng cách sử dụng thang điểm từ 1 đến 5 như sau:

1= Hoàn toàn không đồng ý	2= Không đồng ý	3= Không có ý kiến	4= Đồng ý	5= 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> **Đề 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.

Quý khách vui lòng cho biết ý kiến đánh giá của mình về: (Vui lòng đánh dấu \sqrt vào ô lựa chọn)						
Phương tiện hữu hình (Tangibles)		1	2	3	4	5
	1.Không gian tại nhà ga thoải mái, dễ dàng tìm kiếm các khu vực liên quan					
	2.Trang thiết bị phục vụ hành khách hiện					

	đại					
	3.Cách bố trí quầy làm thủ tục hợp lý					
	4.Hệ thống các biển báo, biển chỉ dẫn tại nhà ga hữu dụng cho hành khách, dễ dàng quan sát					
	5.Băng chuyền hành lý hiện đại, hoạt động tốt					
	6.Nhân viên có trang phục lịch sự, gọn gàng					
	7.Bãi đỗ xe thuận tiện					
Tin cậy (Reliability)	1.Thông tin hủy chuyến, chậm chuyến được thông báo kịp thời, chính xác					
	2.Nhân viên thực hiện đúng quy trình, quy định					
	3.Những phàn nàn, ý kiến từ Quý khách được giải đáp đầy đủ và hợp lý					
	4.Công tác đón khách và trả hành lý chuyên nghiệp, kỹ lưỡng					
	5.Tìm kiếm hành lý thất lạc dễ dàng, không mất mát					
	6.Hành lý ký gửi được bảo quản tốt, không hư hỏng					
	7.Khu vực nhà hàng, dịch vụ ăn uống sạch sẽ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm					
Đáp ứng (Responsiveness)	1.Quý khách được nhân viên tư vấn và hướng dẫn rõ ràng khi cần thiết					
	2.Thời gian làm thủ tục check - in nhanh chóng					
	3.Nhân viên giải quyết khiếu nại, phản hồi đến Quý khách một cách nhanh chóng, kịp thời					
	4.Dễ dàng kết nối và thuận tiện khi sử dụng các loại hình dịch vụ tại nhà ga					
	5.Thời gian trả hành lý tại ga đến nhanh					
	6.Tốc độ kiểm soát khi qua cửa an ninh nhanh chóng					
	7.Tốc độ làm việc của nhân viên quầy thủ tục nhanh, chính xác					
Năng lực phục vụ (Assurance)	1.Nhân viên có kỹ năng giao tiếp tốt					
	2.Trình độ ngoại ngữ của nhân viên tốt,					

	thành thạo					
	3.Nhân viên có kiến thức chuyên môn vững vàng					
	4.Khả năng xử lý tình huống của nhân viên nhanh nhẹn, hiệu quả và chuyên nghiệp					
	5.Cư xử của nhân viên tạo sự tin tưởng cho Quý khách					
Cảm thông (Empathy)	1.Nhân viên luôn tận tâm giúp đỡ khi Quý khách gặp sự cố					
	2.Sự tích cực, nhiệt tình nhân viên khi phục vụ Quý khách					
	3.Các nhân viên khác luôn vui vẻ, chu đáo và quan tâm đến Quý khách					
	4. Nhân viên lịch sự, thân thiện và chiếm được tình cảm từ Quý khách					
Quý khách hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ phục vụ hành khách tại CHK Pleiku						

Xin vui lòng cho biết điều gì làm Quý khách có ấn tượng nhất tại CHK Pleiku?

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

Điều gì làm Quý khách không hài lòng về chất lượng dịch vụ phục vụ hành khách tại CHK Pleiku?.....

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

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ ĐÓNG GÓP CỦA QUÝ KHÁCH!