

# BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

## Đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với Dịch vụ khách hàng của siêu thị Co.opmart tại thành phố Hồ Chí Minh

Xin chào các cô/chị,

Tôi xin cảm ơn quý cô/chị đã dành thời gian để đọc và trả lời những câu hỏi dưới đây. Tôi cũng lưu ý với các cô/chị là không có quan điểm nào đúng hay sai cả. Tất cả quan điểm của quý vị đều có giá trị nghiên cứu cho tôi.

Tôi đang nghiên cứu luận văn thạc sĩ về đề tài “Đo Lường Sự Hài Lòng của Khách Hàng đối với Dịch Vụ Khách Hàng của Hệ Thống Siêu Thị Co.opmart tại Thành phố Hồ Chí Minh”.

Tôi rất hy vọng nhận được sự giúp đỡ của cô/chị. Tất cả dữ liệu được cung cấp trong bảng câu hỏi này chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu và sẽ được bảo mật.

---

*Lưu ý Dịch vụ khách hàng được viết tắt là DVKH.*

Đầu tiên, vui lòng cung cấp một vài thông tin cá nhân như sau:

- 1) Độ tuổi của bạn
  - „ Từ 18 – 25 tuổi
  - „ Từ 26 – 35 tuổi
  - „ Từ 36 – 50 tuổi
  - „ Trên 50 tuổi
- 2) Giới tính của bạn?
  - „ Nam „ Nữ
- 3) Tình trạng hôn nhân của bạn?
  - „ Độc thân „ Đã có gia đình
- 4) Thu nhập hàng tháng của bạn?
  - „ Dưới 5 triệu đồng
  - „ Từ 5 - dưới 10 triệu đồng
  - „ Từ 10 - dưới 20 triệu đồng
  - „ Trên 20 triệu đồng
- 5) Bạn là khách hàng của Co.opmart được bao lâu?
  - „ Dưới 1 năm
  - „ Từ 5 – 10 năm
  - „ Từ 1 – 4 năm
  - „ Trên 10 năm
  
- 6) Bạn thường sử dụng dịch vụ nào của Co.opmart? (Có thể chọn nhiều dịch vụ)
  - „ Gói quà miễn phí
  - „ Đặt hàng qua điện thoại

- „ Giao hàng miễn phí
- „ Dịch vụ ăn uống
- „ Tổng đài chăm sóc khách hàng
- „ Phiếu quà tặng
- „ Đổi trả hàng
- „ Chương trình khách hàng thân thiết
- „ Sửa chữa quần áo
- „ Hoá đơn VAT

Đối với những câu hỏi tiếp theo, vui lòng chọn số từ 1-7 và đánh dấu vào ô tương ứng với từng mệnh đề chỉ ra mức độ đồng ý của bạn.

**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/ 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.

1	2	3	4	5	6	7
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không đồng ý một ít	Không ý kiến	Đồng ý một ít	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

		Mức độ đồng ý với câu nói						
1.	Sự tương tác của nhân viên với khách hàng	1	2	3	4	5	6	7
a.	Nhân viên của DVKH có đầy đủ kiến thức để trả lời mọi thắc mắc của khách hàng.	”	”	”	”	”	”	”
b.	Nhân viên của DVKH luôn sẵn sàng giúp đỡ khách hàng.	”	”	”	”	”	”	”

	c. Nhân viên của DVKH thông báo chính xác cho khách hàng khi dịch vụ được thực hiện.	"	"	"	"	"	"	"
	d. Nhân viên DVKH rất thân thiện và lịch sự.	"	"	"	"	"	"	"
<b>2.</b>	<b>Sự tin cậy</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
	a. Khi DVKH hứa sẽ thực hiện công việc (sửa chữa, đổi hàng) trong thời gian nhất định, họ sẽ làm đúng như vậy	"	"	"	"	"	"	"
	b. DVKH thực hiện công việc chính xác ngay lần đầu tiên.	"	"	"	"	"	"	"
	c. DVKH giao dịch nhanh chóng và không bị lỗi (đổi trả hàng, quà tặng, gói quà, vận chuyển hàng hoá).	"	"	"	"	"	"	"
	d. DVKH luôn có nhân viên túc trực bất cứ thời điểm nào trong ngày.	"	"	"	"	"	"	"
<b>3.</b>	<b>Thiết kế quầy dịch vụ khách hàng</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
	a. Thiết bị và đồ đạc của DVKH hiện đại (máy tính, kệ tủ, bàn ghế, máy may, xe giao hàng...).	"	"	"	"	"	"	"
	b. Thiết bị gắn kết với DVKH (máy tính, giấy gói quà, xe giao hàng, máy may ... vân vân) hoạt động rất tốt.	"	"	"	"	"	"	"
	c. DVKH được đặt ở vị trí thuận tiện, dễ dàng tìm kiếm.	"	"	"	"	"	"	"
	d. Thiết kế quầy DVKH bắt mắt, tiện nghi (màu sắc, cách sắp xếp, ghế đợi...)	"	"	"	"	"	"	"
<b>4.</b>	<b>Giải quyết khó khăn</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
	a. DVKH sẵn sàng đổi trả hàng hoá theo qui định.	"	"	"	"	"	"	"
	b. Khi khách hàng gặp khó khăn, DVKH cho thấy sự quan tâm chân thành trong việc giải quyết vấn đề.	"	"	"	"	"	"	"

<p>c DVKH giải quyết khó khăn cho khách hàng một cách nhanh chóng và thuận tiện</p> <p>d. Nhân viên của DVKH xử lý khiếu nại của khách hàng trực tiếp và ngay lập tức.</p>	<p>” ” ” ” ” ” ”</p> <p>” ” ” ” ” ” ”</p>
<p><b>5. Chính sách chăm sóc khách hàng</b></p>	<p><b>1 2 3 4 5 6 7</b></p>
<p>a. Chính sách đổi hàng hoá trong trường hợp hàng bị lỗi, quần áo không đúng kích thước rất hợp lý.</p> <p>b. Thông tin bán hàng luôn luôn đưa ra đúng thời điểm và dễ dàng nắm bắt.</p> <p>c DVKH luôn có những chính sách đáp ứng mọi nhu cầu khách hàng kịp thời và nhanh chóng.</p> <p>d. Chương trình khách hàng thân thiết khuyến khích khách hàng mua hàng nhiều hơn.</p>	<p>” ” ” ” ” ” ”</p> <p>” ” ” ” ” ” ”</p> <p>” ” ” ” ” ” ”</p> <p>” ” ” ” ” ” ”</p>
<p><b>6. Sự Hài Lòng</b></p>	<p><b>1 2 3 4 5 6 7</b></p>
<p>a. Tôi hài lòng đối với DVKH, luôn luôn đáp ứng mọi nhu cầu của tôi.</p> <p>b. Tôi sẽ thường xuyên quay trở lại Co.opmart.</p> <p>c. Tôi sẽ giới thiệu bạn bè đến Co.opmart.</p> <p>d. Tôi sẽ tiếp tục mua sắm tại Co.opmart vì tôi mong đợi DVKH sẽ được nâng cấp trong tương lai.</p>	<p>” ” ” ” ” ” ”</p> <p>” ” ” ” ” ” ”</p> <p>” ” ” ” ” ” ”</p> <p>” ” ” ” ” ” ”</p>

----- Xin chân thành cảm ơn -----