

BẢNG KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC TRANG WEB THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ THEO HÌNH THỨC MUA THEO NHÓM TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Xin chào Anh/Chị.

Hiện nay, tôi đang làm đề tài luận văn nghiên cứu về “*Đánh giá chất lượng dịch vụ của các trang web thương mại điện tử theo hình thức mua theo nhóm (ví dụ : [nhommua.com](#), [muachung.com](#), [hotdeal.vn](#)) tại Thành Phố Hồ Chí Minh*”. Rất mong Anh/Chị dành chút thời gian để trả lời bảng khảo sát này. Khảo sát này chỉ nhằm phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học.

Chân thành cảm ơn!

❖ *Lưu ý: Nếu Anh/Chị chưa từng sử dụng qua hình thức mua theo nhóm (mua hàng online trên các trang web mua chung, nhóm mua, hotdeal...) thì Anh/Chị không cần làm bảng khảo sát này.*

===== *~~~~~* =====

A: THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Nghề nghiệp của Anh/Chị là:

Học sinh, sinh viên Nhân viên văn phòng Lao động phổ thông Khác.....

2. Độ tuổi của Anh/Chị thuộc khoảng:

< 18 18-23 24-30 30-40 >40

3. Giới tính : Nam Nữ

4. Trang web mà Anh/Chị mua nhiều nhất là:

[Nhommua.com](#) [Muachung.vn](#) [Cungmua.com](#) [Hotdeal.vn](#) Khác.....

5. Hình thức thanh toán mà Anh/Chị thường hay sử dụng nhất là: (Chỉ chọn 1 lựa chọn)

Tiền mặt trực tiếp Thẻ tín dụng, thẻ ATM Khác.....

6. Loại deal mà Anh/Chị thường mua nhiều nhất là:

Ăn uống Thời trang Du lịch Làm đẹp Khác.....

7. Thu nhập hàng tháng của Anh/Chị:

< 2 triệu 2-4 triệu 4-6 triệu 6-8 triệu > 8 triệu

=====

B: THÔNG TIN CẦN THU THẬP

Dưới đây là các ý kiến đánh giá chất lượng dịch vụ của các website thương mại điện tử theo hình thức mua theo nhóm với 5 mức độ:

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/ 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.
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.

| Hoàn toàn không đồng ý | Không đồng ý | Bình thường | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý |
|------------------------|--------------|-------------|--------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anh/Chị vui lòng đánh X vào ý kiến mà Anh/Chị cho là đúng nhất:

❖ **Lưu ý: Bảng khảo sát này Anh/Chị cho ý kiến dựa vào trang web đã chọn ở câu 5 phần A**

| STT | NỘI DUNG CÂU HỎI | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| | ĐỂ SỬ DỤNG | | | | | |
| 1 | Trang web rất dễ dàng tìm kiếm thông tin về các loại deal (deal: Phiếu giảm giá mà trang web bán, có thể là sản phẩm hay dịch vụ) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Tôi dễ dàng tìm kiếm được các deal có giá tốt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Trang web dễ dàng thao tác khi chọn deal để xem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 4 | Quy trình đặt hàng dễ hiểu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| THIẾT KẾ GIAO DIỆN | | | | | | |
| 5 | Giao diện người dùng rõ ràng dễ hiểu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Hình ảnh sinh động | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Bố cục trang web sắp xếp rõ ràng | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ĐỘ TIN CẬY | | | | | | |
| 8 | Thông tin về các loại deal ở web chính xác | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Cung cấp dịch vụ giao nhận chính xác | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Khách hàng không bị phân biệt đối xử khi sử dụng voucher so với khách hàng trả trực tiếp bằng tiền mặt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Trang web có đối tác đáng tin cậy và uy tín | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Trang web phản hồi tích cực với góp ý của khách hàng | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Nhân viên của trang web có mặc đồng phục khi gặp khách hàng | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| HỆ THỐNG SẴN CÓ | | | | | | |
| 14 | Trang web luôn sử dụng được bất cứ khi nào tôi truy cập | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Trang web không bị gián đoạn trong quá trình truy cập | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Tốc độ truy cập vào trang web nhanh | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Tốc độ xử lý các đơn hàng nhanh | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SỰ BẢO MẬT | | | | | | |
| 18 | Trang web không chia sẻ thông tin cá nhân của khách hàng cho các đối tượng khác | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Trang web bảo vệ các thông tin mua sắm trực tiếp của khách hàng | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Thông tin tín dụng thẻ của khách hàng được bảo mật | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SỰ PHẢN HỒI | | | | | | |
| 21 | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng đáp ứng kịp thời khi có đơn hàng thay đổi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Trang web có thông tin liên hệ đầy đủ và chính xác | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng đáp ứng kịp thời khi trang web có sự cố | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SỰ ĐỒNG CẢM | | | | | | |
| 24 | Trang web giải quyết khiếu nại của khách hàng thân thiện | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Trang web có thông báo trước khi giao hàng | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | Nhân viên trang web có thái độ thân thiện, lịch sự | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SỰ KINH NGHIỆM | | | | | | |
| 27 | Tôi có ấn tượng tốt với trang web tôi đang dùng | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | Tôi cảm thấy trang web tôi đang sử dụng có giá tốt | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29 | Tôi cảm thấy trang web tôi đang sử dụng đa dạng và phong phú về các loại deal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SỰ TIN TƯỞNG | | | | | | |
| 30 | Tôi tin rằng trang web có thể giữ lời hứa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 31 | Tôi tin rằng trang web trung thực với khách hàng | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ | | | | | |
| 32 | Chất lượng dịch vụ trực tuyến của trang web tốt như tôi mong đợi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 | Tôi sẽ tiếp tục mua deal trên trang web này | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị !