

## NGHIÊN CỨU VỀ HÀI LÒNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNG KHÔNG

Kính chào các bạn... Chúng tôi là nhóm nghiên cứu thuộc Trường ĐH Công nghệ thông tin TPHCM. Chúng tôi thực hiện một nghiên cứu về một số vấn đề về sự hài lòng của hành khách đối với chất lượng dịch vụ hàng không tại các hãng hàng không với mục đích phục vụ nghiên cứu khoa học, không có mục đích kinh doanh. Kính mong các bạn dành chút ít thời gian để trả lời chúng tôi một số câu hỏi sau đây. Cũng xin lưu ý với các bạn là chúng tôi muốn tìm hiểu suy nghĩ của các bạn, không có trả lời nào là đúng hay sai cả. Rất mong sự trả lời trung thực của các 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/ 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.

**Phần I: Vui lòng cho biết mức độ hài lòng của các bạn cho những yếu tố dưới đây theo thang điểm từ 1 đến 5, với qui ước 1: Hoàn toàn không hài lòng đến 5: Hoàn toàn hài lòng (xin chỉ khoanh tròn một con số thích hợp cho từng phát biểu)**

### NHÂN VIÊN

1. Nhân viên(bao gồm tiếp viên) có tác phong tốt .....	1	2	3	4	5
2. Nhân viên(bao gồm tiếp viên) có năng lực chuyên môn cao .....	1	2	3	4	5
3. Nhân viên(bao gồm tiếp viên) có kinh nghiệm .....	1	2	3	4	5
4. Nhân viên(bao gồm tiếp viên) thân thiện, gần gũi với hành khách .....	1	2	3	4	5
5. Nhân viên(bao gồm tiếp viên) truyền đạt thông tin rõ ràng, chính xác .....	1	2	3	4	5

### TIỆN ÍCH

6. Hãng hàng không có hệ thống đặt chỗ online .....	1	2	3	4	5
7. Nhà hàng phục vụ đa dạng các món ăn, đồ uống .....	1	2	3	4	5
8. Thiết bị internet/wifi được hỗ trợ đầy đủ .....	1	2	3	4	5
9. Các phương tiện giải trí được cung ứng đầy đủ .....	1	2	3	4	5
10. Các phương tiện chăm sóc sức khỏe được trang bị tốt.....	1	2	3	4	5
11. Các loại sách báo đa dạng, phong phú .....	1	2	3	4	5

### CƠ SỞ VẬT CHẤT, TRANG THIẾT BỊ

12. Số lượng quầy vé đủ phục vụ hành khách.....	1	2	3	4	5
13. Sân công cộng rộng rãi, thoáng mát .....	1	2	3	4	5
14. Phòng chờ tiện nghi, rộng rãi .....	1	2	3	4	5
15. Ghế ngồi chờ đủ số lượng, chất lượng .....	1	2	3	4	5
16. Hệ thống ánh sáng tốt.....	1	2	3	4	5
17. Hệ thống điều hòa tốt .....	1	2	3	4	5
18. Phương tiện hỗ trợ ra máy bay và lên máy bay tốt.....	1	2	3	4	5
19. Thiết bị check-in được đảm bảo .....	1	2	3	4	5
20. Thiết bị xử lý hành lý hoạt động tốt .....	1	2	3	4	5
21. Hãng có máy bay đủ về số lượng lẫn chất lượng .....	1	2	3	4	5
22. Nhà vệ sinh đảm bảo số lượng và chất lượng .....	1	2	3	4	5
23. Các thiết bị được nâng cấp và trang bị hiện đại .....	1	2	3	4	5

### CẢNH QUAN, VỆ SINH

24. Sân bay rộng rãi, thoáng mát và vệ sinh.....	1	2	3	4	5
25. Khoang máy bay sạch sẽ, thoáng mát .....	1	2	3	4	5
26. Nhà vệ sinh sạch sẽ, tiện nghi .....	1	2	3	4	5

### GIÁ CẢ DỊCH VỤ

27. Giá vé phù hợp .....	1	2	3	4	5
28. Giá đồ lưu niệm hợp lý.....	1	2	3	4	5
29. Giá đồ ăn, thức uống hợp lý .....	1	2	3	4	5
30. Giá ký gửi hành lý hợp lý.....	1	2	3	4	5

### CHUYẾN BAY

31. Các yêu cầu về thủ tục hành chính, vấn đề của hành khách được giải quyết một cách hiệu quả và thuyết phục .....	1	2	3	4	5
32. Thời gian làm thủ tục check-in nhanh chóng .....	1	2	3	4	5

33. Thời gian bay đi và đến đúng kế hoạch..... 1 2 3 4 5  
 34. Chuyên tiếp, nói chuyện tốt..... 1 2 3 4 5  
 35. Thời gian trả hành lý hợp lý..... 1 2 3 4 5

**ĐÁNH GIÁ CHUNG(HÀI LÒNG)**

36. Hành khách tin tưởng, trung thành với hãng hàng không..... 1 2 3 4 5  
 37. Tiếp tục chọn hãng hàng không này để đặt chuyến bay..... 1 2 3 4 5  
 38. Giới thiệu người khác chọn hãng hàng không khi bay..... 1 2 3 4 5  
 39. Hải lòng về chất lượng dịch vụ của hãng hàng không ..... 1 2 3 4 5

**THÔNG TIN CÁ NHÂN**

40. Xin vui lòng cho biết giới tính của bạn:  Nam  Nữ
41. Xin vui lòng cho biết anh/chị thuộc nhóm tuổi nào?  
 < 25  
 25 – 35  
 36 – 45  
 > 45
42. Xin vui lòng cho biết trình độ học vấn của anh/chị?  
 Cấp 3 trở xuống  
 Trung học, cao đẳng  
 Đại học, trên đại học
43. Xin vui lòng cho biết mục đích chuyến bay của anh/chị?  
 Công việc/kinh doanh/công cụ  
 Đi học, lao động  
 Đi tham dự hội nghị, hội thảo  
 Đi du lịch, đi nghỉ  
 Đi thăm người thân  
 Khác
44. Xin vui lòng cho biết lý do hành khách chọn chuyến bay tại các hãng hàng không?  
 Được giới thiệu bởi đại lý  
 Là một phần của hành trình tour  
 Chuyến bay có giá vé thấp  
 Là thành viên chương trình khách hàng thường xuyên của hãng  
 Chuyến bay có thời gian khởi hành/đến thích hợp  
 Nói chuyện thuận lợi  
 Chuyến bay ít điểm dừng nhất  
 Chuyến bay duy nhất còn chỗ  
 Đã từng bay và hài lòng dịch vụ của hãng  
 Lý do khác
45. Xin vui lòng cho biết hạng ghế mà hành khách đã/đang sử dụng tại các hãng?  
 Hạng thương gia (hạng C)  
 Hạng phổ thông (hạng I/Y)
46. Xin vui lòng cho biết số lượt hành khách tham gia chuyến bay trong 1 năm trở lại tại hãng?  
 1 lần  
 2 – 5 lần  
 > 5 lần
47. Hãng hàng không từng làm hành khách hài lòng trong các hãng hàng không bên dưới:  
 Vietnam Airlines  
 Vietjet Air  
 Mekong Air

CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA QUÍ VỊ

Người phỏng vấn: \_\_\_\_\_