

# **PHIẾU ĐIỀU TRA Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ giao hàng tận nhà của siêu thị Co.opmart Huế**

Mã số phiếu: .....

Xin chào Anh/Chị!

Hiện tại, tôi đang nghiên cứu đề tài : **“Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ giao hàng tận nhà của siêu thị Co.opmart Huế”**. Tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của Anh/Chị theo mẫu bên dưới. Mỗi ý kiến của Anh/Chị là nguồn thông tin quý giá giúp tôi hoàn thiện được đề tài. Tôi cam kết mọi thông tin mà anh chị cung cấp chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu. Xin chân thành cảm ơn!

***Vui lòng khoanh tròn vào lựa chọn mà anh/chị đồng ý nhất.***

***Câu 1. Anh (chị) có thường đi mua sắm tại siêu thị Co.opmart không?***

- 1. 1 - 2 lần/tháng*
- 2. 4 - 6 lần/tháng*
- 3. > 8 lần/tháng*
- 4. Hiếm khi*

***Câu 2. Trung bình anh (chị) chi tiêu cho mỗi lần mua sắm tại siêu thị khoảng bao nhiêu tiền?***

- 1. < 200.000đ*
- 2. 200.000 – 600.000đ*
- 3. 601.000 – 1.000.000đ*
- 4. > 1.000.000đ*

***Câu 3. Anh (chị) đã từng sử dụng dịch vụ giao hàng tận nhà của Siêu thị Co.opmart Huế chưa?***

- 1. Có*
- 2. Chưa*

***Câu 4. Anh (chị) sử dụng dịch vụ giao hàng tận nhà của Siêu thị Co.opmart Huế với mức độ thường xuyên như thế nào?***

- 1. Mới sử dụng lần đầu*
- 2. Mỗi lần mua hàng số lượng lớn*
- 3. Hầu như mỗi lần mua hàng tại siêu thị*

**Câu 5. Yếu tố nào anh/chị quan tâm nhất khi lựa chọn dịch vụ giao hàng tận nhà của Siêu thị Co.opmart Huế?**

1. Tiết kiệm thời gian đi siêu thị.
2. Tiết kiệm chi phí.
3. Đảm bảo chất lượng hàng hóa.
4. Nhân viên phục vụ KH tận tâm.

**Câu 6. Anh/chị vui lòng đánh dấu vào các ô biểu thị mức độ đồng ý của mình theo thang đo sau: (1) Rất không đồng ý, (2) Không đồng ý, (3) Bình thường, (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](mailto:hotrospss@gmail.com) . Website: <http://phantichspss.com/lien-he-gioi-thieu> **Đề 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.

STT	CHỈ TIÊU	MỨC ĐỘ ĐÁNH GIÁ				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>I. ĐỘ TIN CẬY</b>						
I.1	Dịch vụ giao hàng đúng thời gian cam kết (giao hàng trong vòng 1 giờ)	1	2	3	4	5
I.2	Hàng hóa được giao đúng với đơn hàng.	1	2	3	4	5
I.3	Hàng hóa đảm bảo chất lượng.	1	2	3	4	5
I.4	Cung cấp dịch vụ đúng như cam kết (giao hàng miễn phí tận nơi với hóa đơn từ 200.000đ trở lên, trong nội thành phố bán kính 5km)	1	2	3	4	5
<b>II. ĐỘ PHẢN HỒI</b>						
II.1	Tiếp nhận đơn đặt hàng qua điện thoại nhanh chóng.	1	2	3	4	5
II.2	Nhân viên tư vấn nhiệt tình và đầy đủ những thắc mắc của khách hàng.	1	2	3	4	5
II.3	Nhân viên thông báo kịp thời nếu có sự cố trong khi giao	1	2	3	4	5

	hàng.					
II.4	Khiếu nại của khách hàng được tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng.	1	2	3	4	5
<b>III. NĂNG LỰC PHỤC VỤ</b>						
III.1	Nhân viên giải quyết nhanh chóng, kịp thời vào giờ cao điểm.	1	2	3	4	5
III.2	Nhân viên luôn cư xử nhã nhặn, lịch sự với KH.	1	2	3	4	5
III.3	Nhân viên luôn sẵn sàng giúp đỡ KH	1	2	3	4	5
III.4	Nhân viên đủ hiểu biết để giải đáp những thắc mắc của KH	1	2	3	4	5
III.5	Nhân viên giao hàng chuyên nghiệp, rành đường.	1	2	3	4	5
<b>IV. SỰ CẢM THÔNG</b>						
IV.1	Nhân viên quan tâm đến nhu cầu của KH	1	2	3	4	5
IV.2	Nhân viên giao hàng ghi nhận những phản hồi của bạn	1	2	3	4	5
IV.3	Thời gian đặt hàng thuận tiện.	1	2	3	4	5
IV.4	Các chương trình khuyến mãi, quà tặng cho hóa đơn giá trị lớn.	1	2	3	4	5
IV.5	Thủ tục đổi trả hàng thuận tiện	1	2	3	4	5
<b>V. PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH</b>						
V.1	Phương tiện vận chuyển đảm bảo an toàn, sạch sẽ.	1	2	3	4	5
V.2	Nhân viên có trang phục gọn gàng, lịch sự.	1	2	3	4	5
V.3	Giỏ đựng hàng đảm bảo chất lượng cho từng loại hàng hóa.	1	2	3	4	5
V.4	Phương thức thanh toán thuận tiện.	1	2	3	4	5
<b>VI. Nhìn chung anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ giao hàng tận nhà của siêu thị Co.opmart Huế.</b>		1	2	3	4	5
<b>Anh/chị sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ giao hàng của Co.opmart.</b>		1	2	3	4	5

**Câu 7. Những ý kiến đóng góp của anh/chị:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Câu 8. Xin vui lòng cho biết anh (chị) thuộc nhóm tuổi nào sau đây?**

1. < 22 tuổi
2. 22 - 35 tuổi
3. 36 - 55 tuổi
4. > 55 tuổi

**Câu 9. Ghi nhận giới tính.**

1. Nam
2. Nữ

**Câu 10. Thu nhập trung bình mỗi tháng của anh/chị là bao nhiêu?**

1. < 3 triệu đồng
2. 3 - 5 triệu đồng
3. 5 - 7 triệu đồng
4. > 7 triệu

Họ và tên: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

***Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!***