

PHIẾU KHẢO SÁT LÒNG TRUNG THÀNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA MẠNG VINAPHONE TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ LẠT.

Kính chào Anh/Chị,

Em đang thực hiện đề tài nghiên cứu về **thực trạng sử dụng dịch vụ viễn thông của mạng Vinaphone tại thành phố Đà Lạt.**

Rất mong Anh/Chị dành thời gian trả lời Phiếu khảo sát này. Lưu ý là **không có câu trả lời đúng hay sai**, tất cả các trả lời của Anh/Chị đều rất có giá trị cho nghiên cứu này. Mọi thông tin mà Anh/Chị cung cấp sẽ được bảo mật.

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị.

PHẦN 1: THÔNG TIN TỔNG QUAN

1. Anh/Chị đã sử dụng mạng di động **Vinaphone** trong thời gian bao lâu?

- < 1 năm 1-3 năm > 3-7 năm > 7 năm

2. Anh/Chị đang sử dụng loại hình thuê bao nào?

- Thuê bao trả trước Thuê bao trả sau

3. Anh/Chị sử dụng các dịch vụ nào dưới đây? **(Có thể chọn nhiều trả lời)**

- 3G Nhạc chờ Báo cuộc gọi nhỡ Chặn cuộc gọi
 Khác (xin ghi rõ).....

PHẦN 2: ĐÁNH GIÁ CỦA ANH/CHỊ VỀ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA MẠNG VINAPHONE

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/ tranding 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.

Xin Anh/Chị cho biết mức độ đồng ý của mình đối với các phát biểu sau đây về mạng di động Vinaphone bằng cách đánh dấu (√) vào các ô tương ứng, với: Ô số 1: Hoàn toàn không đồng ý Ô số 5: Hoàn toàn đồng ý Các mức độ khác đánh vào các ô số 2, 3 và 4 tương ứng.		Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Trung dung	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	Lựa chọn của tôi khi sử dụng mạng điện thoại Vinaphone là một lựa chọn khôn ngoan	1	2	3	4	5

2	Tôi nghĩ tôi đã quyết định đúng khi sử dụng mạng điện thoại Vinaphone	1	2	3	4	5
3	Nhìn chung, tôi hài lòng với dịch vụ của mạng điện thoại Vinaphone	1	2	3	4	5
4	Mạng điện thoại Vinaphone phủ sóng khắp mọi nơi	1	2	3	4	5
5	Chất lượng cuộc gọi của mạng điện thoại Vinaphone rõ ràng và không bị nhiễu	1	2	3	4	5
6	Mạng điện thoại Vinaphone cung cấp nhiều dịch vụ đa dạng kèm theo cho khách hàng (3G, báo cuộc gọi nhỡ, nhạc chờ...)	1	2	3	4	5
7	Khi tôi trình bày những phàn nàn, nhân viên của mạng điện thoại Vinaphone có thái độ thân thiện với tôi	1	2	3	4	5
8	Các dịch vụ của mạng điện thoại Vinaphone dễ đăng kí sử dụng hoặc thay đổi	1	2	3	4	5
9	Tôi cảm thấy đáng đồng tiền khi sử dụng mạng điện thoại Vinaphone với mức giá này	1	2	3	4	5
10	Tôi cảm thấy tôi đang nhận được một dịch vụ tốt với mức giá hợp lý khi sử dụng mạng điện thoại Vinaphone	1	2	3	4	5
11	Tôi cảm thấy mạng điện thoại Vinaphone đáp ứng được cả hai yêu cầu chất lượng cao và giá thấp	1	2	3	4	5
12	Tôi đánh giá mạng điện thoại Vinaphone đã đáp ứng những nhu cầu của tôi với mức giá hợp lý	1	2	3	4	5
13	Tôi cảm thấy có niềm tin rằng mạng điện thoại Vinaphone sẽ phục vụ tôi tốt	1	2	3	4	5
14	Tôi tin tưởng hệ thống tính cước phí của mạng điện thoại Vinaphone	1	2	3	4	5
15	Tôi tin rằng mạng điện thoại Vinaphone sẽ không gian lận tôi	1	2	3	4	5
16	Mạng điện thoại Vinaphone đáng tin bởi vì họ đặt sự quan tâm chủ yếu đến lợi ích của khách hàng	1	2	3	4	5
17	Nếu chuyển sang mạng điện thoại khác sẽ gây tổn tiền cho tôi	1	2	3	4	5
18	Nếu tôi chuyển sang mạng điện thoại khác, những gói dịch vụ của nhà mạng mới có thể không hoạt động tốt như tôi mong đợi	1	2	3	4	5
19	Tôi không chắc rằng việc tính cước phí của nhà mạng mới sẽ tốt hơn cho tôi	1	2	3	4	5
20	Để chuyển sang mạng điện thoại mới, tôi sẽ so sánh tất cả các hoạt động như: đăng kí sim, vùng phủ sóng, việc tính cước phí...	1	2	3	4	5
21	Cho dù tôi có đủ thông tin, việc so sánh các mạng điện thoại với nhau sẽ tốn rất nhiều thời gian và công sức	1	2	3	4	5
22	Nếu tôi chuyển sang một mạng điện thoại mới, tôi có thể không sử dụng một số dịch vụ cho tới khi tôi hiểu rõ về chúng	1	2	3	4	5
23	Tôi lo ngại về một số người quen có thể gọi cho tôi vào số cũ và không thể liên lạc được	1	2	3	4	5
24	Mạng điện thoại Vinaphone ổn định và bền vững	1	2	3	4	5

25	Mạng điện thoại Vinaphone luôn có tầm nhìn đổi mới	1	2	3	4	5
26	Mạng điện thoại Vinaphone có sự cống hiến và đóng góp cho cộng đồng	1	2	3	4	5
27	Mạng điện thoại Vinaphone là thương hiệu dẫn đầu trong ngành viễn thông ở Việt Nam	1	2	3	4	5
28	Mạng điện thoại Vinaphone có hình ảnh tốt	1	2	3	4	5
29	Tôi sẽ tiếp tục sử dụng mạng điện thoại Vinaphone	1	2	3	4	5
30	Nếu tôi mua sim mới, tôi sẽ ưu tiên chọn mạng điện thoại Vinaphone	1	2	3	4	5
31	Tôi giới thiệu mạng điện thoại Vinaphone cho những người khác	1	2	3	4	5
32	Giả sử cước phí những mạng điện thoại khác rẻ hơn tôi vẫn sẽ sử dụng mạng điện thoại Vinaphone	1	2	3	4	5

Anh/Chị hãy đánh giá tầm quan trọng của các yếu tố sau khi lựa chọn một mạng điện thoại để sử dụng

Các yếu tố	Không quan trọng	Tương đối quan trọng	Rất quan trọng
Mạng có nhiều người thân đang sử dụng			
Mạng có nhiều đối tác đang sử dụng			
Mạng có cước phí rẻ			
Mạng có thương hiệu nổi tiếng			
Mạng có chất lượng ổn định			
Mạng có nhiều khuyến mãi hấp dẫn			
Mạng dễ chọn sim số đẹp với giá rẻ			
Khác (xin ghi rõ).....			

PHẦN 3: THÔNG TIN CÁ NHÂN

- Giới tính: Nam Nữ
- Độ tuổi: < 18 18-35 36-59 > 60
- Nghề nghiệp: Doanh nhân/quản lý Nhân viên Sinh viên
 Nghề tự do Khác
- Thu nhập/tháng: < 3 triệu 3-5 triệu > 5-10 triệu > 10 triệu
- Gia đình: Độc thân Có gia đình Khác

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Anh/Chị!