

# Questionnaire of Vinaphone customer satisfaction

## in English and Vietnamese

This is a survey about your opinion in perception on real experience from mobile telephony service. This questionnaire is a part of our research and all that those ideas including personal information will be keeping in secure and will be used for this research purpose only. We hope to receive your precious ideas and your opinion as a customer. Thank you for your cooperation.

### **Part I: Background/Thông tin chung**

1. Gender/Giới tính:  Male(Nam)  Female(Nữ)
2. Age/tuổi  
 less than 25  26~35  more than 35
3. Occupation/ngành nghiệp:  
 Government  Business  Employee  Others
4. The monthly income /Thu nhập hàng tháng?  
 less than 100USD  100~300USD  more than 300 USD
5. Time of using Vinaphone service/Thời gian sử dụng dịch vụ?  
 less than 6 months  6~12months  12~24months  more than 24 months

### **Part II: (Questionnaire guiding section)**

Base on your experiences as customer of mobile telephony service, please show the extent to which you think such a service from Vinaphone Company would possess the feature described by each statement. If you feel a feature is suitable for the service that you actual perceive from Vinaphone Company, please stick “✓” in the box.. Most questions in this survey use rating scales with 5 ranking; please stick “✓” in the box that best describes your opinion. The table below is the example ranking.

Hoàn toàn không đồng ý Strongly disagree	Không đồng ý Disagree	Bình thường Neutral	Đồng ý Agree	Hoàn toàn đồng ý Strongly agree
1	2	3	4	5

Please remember the following points:

- Be sure to answer all items, do not omit any

Vui lòng trả lời tất cả mục trên, đừng bỏ sót câu nào

- Never stick “✓” more than one box on a single scale  
Đừng bao giờ chọn hơn một mục trong bảng thang đo
- Some of the questions may appear similar, but they do address some different issue.

Please read each question carefully.

Vui lòng đọc cẩn thận từng câu hỏi để tránh nhầm lẫn

### Part III (Questionnaire section)

The following set of statements relate to your perception about actual service that you experience from Vinaphone service. For each statement, please stick the extent to which you expect to receive.

**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/ 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.

No	Chất lượng dịch vụ Network quality	Hoàn toàn không đồng ý Strongly disagree	Không đồng ý Disagree	Bình thường Neutral	Đồng ý Agree	Hoàn toàn đồng ý Strongly agree
1	Chất lượng đường truyền tốt, cuộc gọi rõ ràng Good and clarified call quality	1	2	3	4	5
2	Phạm vi vùng phủ sóng rộng Good Mobile Network coverage	1	2	3	4	5
3	Mạng không bị nghẽn, đứt mạch, hoạt động tốt 24/24 Network is not blocked, broken circuit, works well 24/24					
	<b>Giá cả dịch vụ Pricing plans</b>					
4	Giá cước chấp nhận được Price is acceptable	1	2	3	4	5
5	Có nhiều loại giá cho từng dịch vụ There are many price for services	1	2	3	4	5
6	Giá dịch vụ không quá cao so với					

	chất lượng dịch vụ The service price is not too high compared to the quality of service					
	<b>Thương hiệu Brand</b>					
7	Khi nói đến dịch vụ viễn thông, Vinaphone là mạng đầu tiên được nghĩ đến When talking about cell phone, Vinaphone is the first cellphone to think	1	2	3	4	5
8	Hoàn toàn tin tưởng vào các dịch vụ mà Vinaphone cung cấp Trust on Vinaphone	1	2	3	4	5
9	Là thương hiệu có bề dày lịch sử As the brand has a long history					
	<b>Khuyến mãi, quảng cáo Promotion</b>					
10	Vinaphone thường xuyên có chương trình khuyến mãi hấp dẫn Vinaphone has many attractive promotion programs	1	2	3	4	5
11	KH thích thú với các sản phẩm khuyến mãi Customer is interested in Vinaphone promotion	1	2	3	4	5
12	KH tin tưởng những thông tin quảng cáo của Vinaphone Custome trust on Vinaphone Promotion program					
	<b>Dịch vụ gia tăng Value-added Service</b>					
13	Mạng di động Vinaphone có nhiều dịch vụ gia tăng Vinaphone has many value-added services	1	2	3	4	5
14	Các dịch vụ gia tăng có thể sử dụng dễ dàng The Value-added services of Vinaphone are easy to use	1	2	3	4	5
15	Các DVGT luôn luôn được cập nhật The Value-added services are always updated					
	<b>Sự thuận tiện Convenience</b>					
16	Thủ tục hoà mạng, cắt mở, thay Sim, nộp tiền cước thuận tiện nhanh chóng All procedures are convenience	1	2	3	4	5

17	Giờ giấc làm việc của cửa hàng phù hợp với khách hàng giao dịch Working hours at Vinaphone store is suitable	1	2	3	4	5
18	Thời gian khắc phục sự cố nhanh, không làm khách hàng chờ đợi lâu Time to troubleshoot fast, do not let customers wait for long time					
	<b>Hỗ trợ khách hàng</b> <b>Customer service</b>					
19	Thời gian giải quyết khiếu nại nhanh chóng Time to settle complaints quickly	1	2	3	4	5
20	Khi cần khách hàng gọi điện vào các tổng đài hỗ trợ dễ dàng Customers call into the Contact center easily	1	2	3	4	5
21	Nhân viên tại các tổng đài giải đáp, phục vụ nhiệt tình thân thiện gây hiện cảm cho khách hàng khi tiếp xúc Staffs of Contac center are friendly and enthustially	1	2	3	4	5
	<b>Mức độ hài lòng chung</b> <b>Customer Satisfaction</b>					
22	Giả sử bây giờ được chọn lại mạng di động ngay từ đầu, quý khách cũng sẽ quyết định chọn lại mạng Vinaphone. If choosing cellphone again, customer will register Vinaphone	1	2	3	4	5
23	Nếu người quen, bạn bè của quý khách hỏi ý kiến quý khách nên sử dụng mạng di động nào, quý khách chắc chắn sẽ giới thiệu mạng di động Vinaphone. Customer will introduce Vinaphone to friends to use	1	2	3	4	5
24	Nói chung, hiện nay quý khách hoàn toàn thoả mãn với nhà cung cấp dịch vụ mạng Vinaphone. Customer satisfy with Vinaphone	1	2	3	4	5