

PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CÁP SCTV TẠI TỈNH TRÀ VINH

Xin chào Quý Anh/Chị.

Tôi đang thực hiện đề tài nghiên cứu “**Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ truyền hình cáp SCTV tại tỉnh Trà Vinh**”. Tất cả các thông tin mà quý vị cung cấp tôi chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu của đề tài, chúng tôi hoàn toàn không sử dụng cho mục đích khác. Rất mong Anh/Chị dành chút thời gian trao đổi một số suy nghĩ của Anh/Chị và xin lưu ý là không có quan điểm nào đúng hay sai cả, tất cả quan điểm của Anh/Chị đều giúp ích cho nghiên cứu của chúng tôi. Chúng tôi xin cam đoan những thông tin từ Anh/Chị hoàn toàn được giữ bí mật. Chân thành cảm ơn sự hợp tác của Anh/Chị.

I. Phần quản lý

Tên đáp viên:
Địa chỉ:
Ngày trả lời:

II. Phần sà n l o c

Câu 1: Quý khách có đang sử dụng dịch vụ truyền hình cáp của SCTV Trà Vinh hay không?

- Có Không

Nếu câu trả lời là có thì tiếp tục phỏng vấn, nếu không thì dừng phỏng vấn.

Câu 2: Quý khách đã sử dụng dịch vụ truyền hình cáp của SCTV Trà Vinh trong bao lâu?

- Dưới 6 tháng
 Từ 6 tháng đến 12 tháng

- Từ trên 12 tháng đến 24 tháng
- Từ trên 24 tháng đến 36 tháng
- Trên 36 tháng

Nếu câu trả lời là dưới 6 tháng thì dừng phỏng vấn, còn lại tiếp tục phỏng vấn.

III. Phần nội dung

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.

1. Anh, chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của Anh/Chị đối với các phát biểu dưới đây về dịch vụ truyền hình cáp SCTV Trà Vinh, theo thang điểm từ 1 đến 5, với qui ước sau:

Mức độ đồng ý	
1	Hoàn toàn không đồng ý
2	Không đồng ý
3	Không ý kiến
4	Đồng ý
5	Hoàn toàn đồng ý

(Ghi chú: Xin hãy khoanh tròn một số thích hợp cho từng phát biểu. Nếu đã khoanh một số rồi mà thay đổi thì gạch chéo rồi khoanh lại số khác)

Phát biểu về dịch vụ SCTV	Mức độ đồng ý				
Chất lượng dịch vụ cốt lõi					
Dịch vụ truyền THC SCTV có chất lượng hình ảnh đẹp,	1	2	3	4	5

rõ nét					
Dịch vụ truyền THC SCTV có chất lượng âm thanh trung thực, sống động	1	2	3	4	5
Dịch vụ truyền THC SCTV có số lượng kênh chương trình đa dạng, phong phú	1	2	3	4	5
Có nhiều kênh truyền hình có hình ảnh độ phân giải cao	1	2	3	4	5
Có nhiều chuyên kênh đặc sắc	1	2	3	4	5
Trong qua trình xem không bị tín hiệu chập chờn hoặc mất	1	2	3	4	5
Cảm nhận về giá					
Chi phí hòa mạng hợp lý	1	2	3	4	5
Phí thuê bao hàng tháng hợp lý	1	2	3	4	5
Phí sử dụng dịch vụ gia tăng phù hợp	1	2	3	4	5
Đa dạng gói cước phù hợp nhu cầu khách hàng	1	2	3	4	5
Dịch vụ gia tăng					
THC SCTV có nhiều dịch vụ gia tăng	1	2	3	4	5
Các dịch vụ gia tăng luôn được cập nhật mới	1	2	3	4	5
Có nhiều tiện ích sử dụng chương trình	1	2	3	4	5
Cách sử dụng các tiện ích đơn giản	1	2	3	4	5
Dịch vụ khách hàng					
Thủ tục hòa mạng, lắp đặt nhanh chóng	1	2	3	4	5
Thời gian khắc phục sự cố nhanh	1	2	3	4	5
Hóa đơn cước chính xác, dễ hiểu	1	2	3	4	5
Có nhiều điểm hỗ trợ khách hàng	1	2	3	4	5
Thời gian giải quyết khiếu nại nhanh chóng	1	2	3	4	5
Tổng đài chăm sóc khách hàng hỗ trợ nhanh chóng	1	2	3	4	5
Nhân viên giao dịch phục vụ nhiệt tình, thân thiện	1	2	3	4	5

Khuyến mãi					
Chương trình khuyến mãi được triển khai thường xuyên	1	2	3	4	5
Chương trình khuyến mãi thường xuyên triển khai cho mọi đối tượng khách hàng	1	2	3	4	5
Lợi ích từ các chương trình khuyến mãi phù hợp với nhu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
Thông tin về các chương trình khuyến mãi dễ dàng tiếp cận	1	2	3	4	5
Thông tin về các chương trình khuyến mãi rõ ràng, đáng tin cậy	1	2	3	4	5
Sự hài lòng của khách hàng					
Anh/chị đã lựa chọn đúng khi sử dụng dịch vụ của SCTV Chi nhánh Trà Vinh	1	2	3	4	5
Anh/chị sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ của SCTV Chi nhánh Trà Vinh	1	2	3	4	5
Anh/chị sẵn lòng giới thiệu người thân, bạn bè sử dụng dịch vụ của SCTV Chi nhánh Trà Vinh	1	2	3	4	5

2. Anh, chị có điều gì khác chưa hài lòng về dịch vụ truyền hình cáp SCTV tại Trà Vinh?

.....

.....

.....

.....

.....

3. Anh, chị có mong muốn gì thêm về dịch vụ truyền hình cáp SCTV tại Trà Vinh?

.....

.....

.....

.....
.....

IV. Phần thông tin cá nhân

Anh, chị vui lòng cho biết một số thông tin cá nhân như sau:

1. Giới tính:

- Nam Nữ

2. Tuổi của Anh/Chị:

- Dưới 18
 Từ 18 - 25
 Từ 26 - 35
 Từ 36 - 50
 Trên 50

3. Mức thu nhập trung bình một tháng:

- Dưới 3 triệu đồng
 Từ 3 triệu đồng đến dưới 5 triệu đồng
 Từ 5 triệu đồng đến dưới 7 triệu đồng
 Từ 7 triệu đến dưới 10 triệu đồng
 Từ 10 triệu đồng trở lên

4. Trình độ học vấn của Anh/Chị:

- Dưới THPT
 THPT
 Trung cấp – Cao đẳng
 Đại học
 Trên đại học

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của quý anh, chị.