

## **BẢNG CÂU HỎI NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH MYTV CỦA KHÁCH HÀNG TẠI SÓC TRĂNG**

Xin chào Ông/Bà. Tôi đang nghiên cứu đề tài “**Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ truyền hình MyTV tại Sóc Trăng**” với mục đích khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn dịch vụ truyền hình MyTV của khách hàng trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng. Thông qua đề tài mong muốn giúp cho VNPT Sóc Trăng nâng cao năng lực và chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV. Rất mong Quý Ông/Bà dành chút ít thời gian trả lời bảng câu hỏi này. Xin lưu ý rằng không có câu hỏi nào đúng sai cả, mọi câu trả lời của Ông/Bà đều là thông tin quan trọng giúp ích cho nghiên cứu của tôi.

Trước tiên xin Ông/Bà trả lời những thông tin cơ bản về bản thân:

### ***I. Thông tin cá nhân***

1. Giới tính của Ông/Bà là:

- Nam (1)
- Nữ (2)

2. Tuổi của Ông/Bà là:

- Từ 20 tuổi đến 25 tuổi(1)
- Từ 25 tuổi đến dưới 35 tuổi (2)
- Từ 35 tuổi đến 40 tuổi (3)
- Trên 40 tuổi (4)

3. Nghề nghiệp của Ông / Bà là?

- Công chức/ viên chức nhà nước
- Công nhân
- Nông dân
- Thương nhân/ hộ buôn bán
- Nghề nghiệp khác

4. Thu nhập hàng tháng của Ông/Bà?

- dưới 2 triệu đồng/tháng (1)
- từ 2 đến 3,5 triệu đồng/tháng (2)
- từ 3,5 đến 5 triệu đồng/tháng (3)
- trên 5 triệu đồng/tháng (4)

5. Ông/Bà dự định không sử dụng dịch vụ truyền hình MyTV trong tương lai?

- có (1)
- không (2)

Sau đây là những phát biểu liên quan đến sự lựa chọn dịch vụ truyền hình MyTV . Xin Ông/Bà vui lòng trả lời bằng cách khoanh tròn một con số ở từng dòng. Những con số này thể hiện mức độ Ông/Bà đồng ý hay không đồng ý đối với các phát biểu theo qui ước sau:

**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.

Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Tạm đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	2	3	4	5

<b>II. Dịch vụ khách hàng</b>						
6	Thủ tục hòa mạng, lắp đặt dịch vụ MyTV của VNPT Sóc Trăng rất nhanh chóng	1	2	3	4	5
7	Thời gian khắc phục sự cố nhanh chóng và kịp thời	1	2	3	4	5
8	Đội ngũ nhân viên của VNPT Sóc Trăng nhiệt tình và có trách	1	2	3	4	5

	nhiệm					
9	Tổng đài chăm sóc khách hàng hỗ trợ nhanh chóng	1	2	3	4	5
<p>10. Theo Ông/ Bà còn những yếu tố nào ảnh hưởng đến dịch vụ khách hàng của MyTV hiện nay tại Sóc Trăng?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>						
<b>III. Chất lượng dịch vụ</b>						
11	Chất lượng hình ảnh của dịch vụ MyTV là đẹp và rõ nét	1	2	3	4	5
12	Chất lượng âm thanh của dịch vụ MyTV tốt, trung thực và sống động	1	2	3	4	5
13	Dịch vụ MyTV có số lượng kênh truyền hình phong phú, đa dạng nội dung	1	2	3	4	5
14	Tính hiệu của dịch vụ MyTV luôn ổn định, không bị tình trạng treo mạng	1	2	3	4	5
15	Cung cấp nhiều gói dịch vụ theo yêu cầu (karaoke, games, tư vấn,..)	1	2	3	4	5
16	Các gói dịch vụ theo yêu cầu luôn được cập nhật mới	1	2	3	4	5
<p>17. Theo Ông/Bà còn những yếu tố nào ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của Truyền hình MyTV hiện nay tại Sóc Trăng?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>						
<b>IV. Sự tin cậy</b>						
18	Dịch vụ MyTV của VNPT Sóc Trăng là dịch vụ truyền hình trả phí Ông/Bà nghĩ đến đầu tiên	1	2	3	4	5
19	VNPT Sóc Trăng cam kết cung cấp dịch vụ truyền hình MyTV đúng như cam kết	1	2	3	4	5
20	Hệ thống mạng lưới VNPT Sóc Trăng phủ rộng từ thành thị đến	1	2	3	4	5

	nông thôn, sử dụng dịch vụ MyTV mọi nơi					
21	Cảm thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ MyTV	1	2	3	4	5
<p>22. Theo Ông/Bà còn những yếu tố nào ảnh hưởng đến sự tin cậy của truyền hình MyTV hiện nay tại Sóc Trăng?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;"><b>V. Giá cả hợp lý</b></p>						
23	Chi phí hòa mạng hiện nay của MyTV là phù hợp	1	2	3	4	5
24	Chi phí thuê bao hàng tháng của MyTV hiện nay là phù hợp	1	2	3	4	5
25	Cước phí sử dụng các dịch vụ theo yêu cầu của MyTV là phù hợp	1	2	3	4	5
26	Đa dạng hóa gói cước sử dụng của MyTV là phù hợp với khách hàng	1	2	3	4	5
<p>27. Theo Ông/Bà còn những yếu tố nào ảnh hưởng đến giá cả hợp lý của truyền hình MyTV hiện nay tại Sóc Trăng?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;"><b>VI. Khuyến mại</b></p>						
28	Khuyến mãi dịp lễ	1	2	3	4	5
29	Khuyến mãi khi sử dụng dịch vụ	1	2	3	4	5
30	Khuyến mãi giá cước	1	2	3	4	5
31	Khuyến mãi khi chuyển từ thuê bao khác sang MyTV	1	2	3	4	5

32. Theo Ông/Bà còn những ý kiến nào ảnh hưởng đến yếu tố khuyến mãi của dịch vụ truyền hình MyTV hiện nay tại Sóc Trăng?

.....

.....

.....

**VII Yếu tố quyết định lựa chọn dịch vụ truyền hình MyTV**

33	Ông/Bà lựa chọn sử dụng dịch vụ MyTV là phương án phù hợp nhất?	1	2	3	4	5
34	Ông/Bà quyết định sử dụng dịch vụ MyTV vì đáp ứng với nhu cầu của ông/bà?	1	2	3	4	5
35	Ông/Bà sẽ sử dụng và tiếp tục sử dụng dịch vụ MyTV ?	1	2	3	4	5