

NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ MẠNG DI ĐỘNG VINAPHONE: TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI HUYỆN TUY PHONG, TỈNH BÌNH THUẬN

Võ Khắc Trường Thi¹, Võ Khắc Trường Thanh², Dương Hồng Chương³, Lê Anh Linh⁴, Nguyễn Ngọc Hoa Kỳ^{5,*}

¹Phòng Quản lý Đào tạo, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

²Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

³Phòng Bán hàng 2, Trung tâm Kinh doanh VNPT Bình Thuận, Việt Nam

⁴Phòng Tổ chức Hành chính, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

⁵Khoa Cơ bản, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam

Tóm tắt: Bài viết “Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone: Trường hợp nghiên cứu tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận” nhằm mục tiêu khám phá, xác định và đo lường mức độ tác động của các yếu tố đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone tại huyện Tuy Phong tỉnh Bình Thuận. Trong bài viết này, kỹ thuật phân tích định lượng được nhóm tác giả sử dụng để khẳng định lại thành phần và giá trị của thang đo. Kết quả khảo sát 240 đáp viên cho thấy có bốn trong sáu yếu tố được phân tích có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận, bao gồm: (1) Dịch vụ khách hàng, (2) Giá cước dịch vụ, (3) Phương tiện hữu hình và (4) Chất lượng cuộc gọi.

Từ khóa: Bình Thuận, chất lượng dịch vụ, mạng di động Vinaphone, sự hài lòng của khách hàng, Tuy Phong

1. GIỚI THIỆU

Trong những năm gần đây, ngành viễn thông di động Việt Nam đã trải qua những thay đổi đáng kể. Đầu tiên, dịch vụ 3G được cấp phép và chính thức đi vào khai thác vào năm 2011 bởi các tập đoàn cung cấp dịch vụ viễn thông như Viettel, Mobifone, VinaPhone, và VietnamMobile. Đến năm 2016, công nghệ 4G được các tập đoàn này thử nghiệm và cung cấp chính thức cho khách hàng vào năm 2017 (Đình Kiệm và Trà Thị Thu Hòa, 2021). Công nghệ 4G ra đời đã làm thay đổi gần như hoàn toàn hành vi tiêu dùng của khách hàng và tiếp đến công nghệ 5G đã chính thức

phát sóng vào đầu tháng 12/2020. Ngoài ra, từ tháng 11/2018, Bộ Thông tin Truyền thông triển khai chuyển mạng giữ số, khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ của nhà mạng này, nếu không hài lòng về chất lượng dịch vụ có quyền chuyển sang nhà mạng khác mà vẫn giữ nguyên số điện thoại. Vì vậy, vấn đề đặt ra cho các nhà mạng cần phải xây dựng các giải pháp, chính sách giữ chân khách hàng hiện có đồng thời thu hút khách hàng từ nhà mạng khác chuyển sang. Kết quả tổng kết kinh doanh dịch vụ di động của Vinaphone Tuy Phong giai đoạn 2018-2022 được trình bày tóm tắt như Bảng 1 bên dưới.

Bảng 1. Tóm tắt hoạt động kinh doanh dịch vụ di động của Vinaphone Tuy Phong giai đoạn 2018-2022

Chỉ tiêu	Năm				
	2018	2019	2020	2021	2022
Số lượng thuê bao di động	23.981	24.754	26.763	25.890	27.018

Doanh thu bán sim, thẻ trả trước (tỷ đồng)	2.453	2.541	2.783	2.679	2.713
Tổng doanh thu tất cả các dịch vụ (tỷ đồng)	4.132	4.108	4.216	4.127	4.218
Tỷ trọng	59,37%	61,85%	66,01%	64,91%	64,32%

(Nguồn: Báo cáo nội bộ 2018-2022, Vinaphone Tuy Phong)

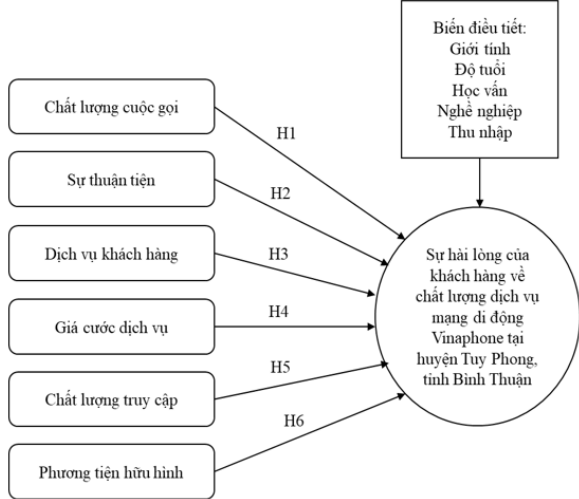
Kết quả tổng hợp trong Bảng 1 cho thấy dịch vụ di động của Vinaphone được người dân sử dụng dịch vụ di động trên địa bàn huyện Tuy Phong quan tâm và sử dụng với sự tăng trưởng đều trong 5 năm gần đây. Đây cũng được xem là dịch vụ chủ đạo của Vinaphone Tuy Phong bên cạnh các dịch vụ viễn thông khác mang lại nguồn doanh thu lớn nhất và sự cạnh tranh tốt hơn cho dịch vụ di động của Vinaphone trên địa bàn huyện Tuy Phong. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích, đánh giá sự tác động của các yếu tố và mức độ quan trọng của các yếu tố đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận. Thông qua đó, nghiên cứu sẽ giúp ban lãnh đạo Vinaphone huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận có cơ sở trong việc hoàn thiện các chiến lược kinh doanh nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone trên địa bàn huyện.

2. TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Tổng quan cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở lý thuyết nền về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ mà đặc biệt là mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF của Cronin và Taylor (1992). Sự hài lòng của khách hàng cùng với việc tham khảo các biến quan sát từ các nghiên cứu tương đồng với mục tiêu nghiên cứu của đề tài được thực hiện trước đây trong cũng như ngoài nước, trong đó, các yếu tố chất lượng cuộc gọi, sự thuận tiện, dịch vụ khách hàng, chất lượng truy cập và phương tiện hữu hình được kế thừa trong nghiên cứu của Babu và cộng sự (2011), Đinh Kiệm và Trà Thị Thu Hòa (2021), Tôn Đức

Sáu và Lê Văn Huy (2014); yếu tố còn lại là giá cước dịch vụ được tác giả kế thừa trong nghiên cứu của Đinh Kiệm & Trà Thị Thu Hòa (2021) và Võ Thanh Hải & Võ Thị Thanh Thương (2017). Nhóm tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu lý thuyết cho đề tài này như hình sau.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu được nhóm tác giả đề xuất

Mô hình nghiên cứu đề xuất của đề tài về các yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận, bao gồm: chất lượng cuộc gọi, sự thuận tiện, dịch vụ khách hàng, giá cước dịch vụ, chất lượng truy cập và phương tiện hữu hình. Ngoài ra, bài viết còn xem xét tác động của một số biến điều tiết như: giới tính, độ tuổi, học vấn, nghề nghiệp và thu nhập.

2.2 Phương pháp nghiên cứu

Mối quan hệ giữa các nhân tố được kiểm định để hoàn thiện thang đo bằng phương pháp nghiên cứu định tính cũng như định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng cách phỏng vấn chuyên gia nhằm sửa đổi, bổ sung thang đo do nhóm tác giả đề xuất cho phù hợp với tình hình thực tế. Nghiên

cứ định lượng được tiến hành bằng việc gửi và thu thập bảng khảo sát. Đối tượng khảo sát là khách hàng sử dụng dịch vụ di động của Vinaphone trên địa bàn huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận. Kết quả thu về được nhóm tác giả chọn lọc để loại bỏ những bảng khảo sát không hợp lệ. Sau đó, các kết quả hợp lệ được đưa vào phân tích định lượng. Trong nghiên cứu của Hair và cộng sự (2006), đối với mô hình phân tích nhân tố khám phá, kích thước mẫu tối thiểu là 5 mẫu cho một tham số cần ước lượng. Trong nghiên cứu này, mô hình có 7 thang đo với 25 biến quan sát, do

đó, cỡ mẫu tối thiểu $n = 5 \times 25 = 125$. Tuy nhiên, để kết quả đạt được độ tin cậy cao, tổng số bảng câu hỏi khảo sát được phát ra là 250 bảng, kết quả thu về là 240 bảng trả lời hợp lệ và được sử dụng để làm dữ liệu cho nghiên cứu.

Mô hình nghiên cứu lý thuyết được khẳng định thông qua phân tích hồi quy đa biến đồng thời thực hiện kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng của dịch vụ viễn thông Vinaphone tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận theo từng nhóm đối tượng khảo sát.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1 Kết quả nghiên cứu

3.1.1 Thống kê mô tả đặc điểm của mẫu quan sát

Bảng 2. Thống kê mô tả

Thông tin mẫu		Tần số	Tỷ lệ %	Tổng %
Giới tính	Nữ	103	42,9	100
	Nam	137	57,1	
Độ tuổi	< 30 tuổi	61	25,4	100
	30 – 45 tuổi	120	50,0	
	> 45 tuổi	59	24,6	
Nghề nghiệp	Học sinh, sinh viên	23	9,6	100
	Cán bộ, công chức	65	27,1	
	Nhân viên văn phòng	53	22,1	
	Doanh nhân	64	26,7	
	Khác	35	14,6	
Trình độ học vấn	Phổ thông	36	15,0	100
	Trung cấp, cao đẳng	77	32,1	
	Đại học	107	44,6	
	Trên đại học	20	8,3	
Thu nhập	< 5 triệu đồng	42	17,5	100
	5 – 10 triệu đồng	105	43,8	
	10 – 15 triệu đồng	78	32,5	
	> 15 triệu đồng trở lên	15	6,3	

Kết quả thống kê của mẫu nghiên cứu hiển thị trên Bảng 2 cho thấy:

Về giới tính: Kết quả cho thấy giữa nam và nữ không có sự chênh lệch nhiều, trong đó, nam chiếm 57,1% và nữ chiếm 42,9%.

Về độ tuổi: Độ tuổi chủ yếu tập trung từ 30 đến dưới 45 tuổi chiếm 50% và dưới 30 tuổi chiếm 25,4% và từ 45 tuổi trở lên chiếm 24,6%.

Về nghề nghiệp: Đa số khách hàng sử dụng dịch vụ mạng di động của Vinaphone đang là cán bộ, công chức đang làm việc tại các cơ quan hành chính nhà nước chiếm 27,1%, kế đến là doanh nhân chiếm 26,7%, tiếp theo là nhân viên văn phòng chiếm 22,1%, sau đó là các khách hàng có nghề nghiệp khác chiếm 14,6% và cuối cùng là học sinh, sinh viên chiếm 9,6%.

Về trình độ học vấn: Tỷ lệ cao nhất là đại học (44,6%), tiếp theo lần lượt là trung cấp và cao đẳng (32,1%), phổ thông (15%) và sau đại học (8,3%).

Về thu nhập: Đa phần các khách hàng có thu nhập từ 5 đến dưới 10 triệu chiếm 43,8%,

kế đến là các khách hàng có thu nhập dao động từ 10 đến dưới 15 triệu đồng chiếm 32,5%, tiếp theo là các khách hàng có thu nhập dưới 5 triệu đồng chiếm 17,5% và cuối cùng là các khách hàng có thu nhập từ 15 triệu đồng trở lên chiếm 6,3%.

3.1.2 Thống kê mô tả đặc điểm của mẫu quan sát

Bảng 3. Kết quả kiểm định chất lượng thang đo

STT	Thang đo	Biến Quan Sát bị loại	Hệ số Alpha	Kết luận
1	Chất lượng cuộc gọi	Không	0,83	Chất lượng tốt
2	Sự thuận tiện	Không	0,786	Chất lượng
3	Dịch vụ khách hàng	Không	0,785	Chất lượng
4	Giá cước dịch vụ	Không	0,869	Chất lượng tốt
5	Chất lượng truy cập	Không	0,773	Chất lượng
6	Phương tiện hữu hình	Không	0,857	Chất lượng tốt
7	Sự hài lòng	Không	0,837	Chất lượng tốt

Như vậy, giá trị α của các yếu tố trong nghiên cứu này đều đảm bảo độ tin cậy cần thiết, với giá trị α nhỏ nhất là của yếu tố “Chất lượng truy cập” với hệ số $\alpha = 0,773$; giá trị α lớn nhất là của yếu tố “Giá cước dịch vụ” với hệ số $\alpha = 0,869$. Hệ số tương quan biến tổng của tất cả các biến quan sát đều lớn hơn 0,3 nên đều đạt yêu cầu của kiểm định. Như vậy, tất cả 7 thang đo đo lường các khái niệm nghiên cứu đã được kiểm định đạt độ tin cậy và phù hợp để sử dụng cho bước phân tích nhân tố khám phá tiếp theo.

3.1.3 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Bảng 4. Ma trận xoay nhân tố của các biến quan sát

Biến quan sát	Biến độc lập						Biến phụ thuộc	
	1	2	3	4	5	6	1	
1. Giá cước dịch vụ (GCDV)							Sự hài lòng (SHL)	
GCDV1	0,846						SHL1	0,904
GCDV3	0,797						SHL2	0,866
GCDV4	0,791						SHL3	0,840
GCDV2	0,784							
2. Phương tiện hữu hình (PTHH)								
PTHH2		0,834						
PTHH1		0,821						
PTHH4		0,790						
PTHH3		0,690						
3. Dịch vụ khách hàng (DVKH)								
DVKH2			0,823					
DVKH1			0,776					
DVKH4			0,700					
DVKH3			0,622					
4. Sự thuận tiện (STT)								
STT4				0,809				
STT1				0,749				
STT3				0,699				

STT2				0,650				
5. Chất lượng cuộc gọi (CLCG)								
CLCG1					0,847			
CLCG3					0,822			
CLCG2					0,805			
6. Chất lượng truy cập (CLTC)								
CLTC1						0,831		
CLTC3						0,769		
CLTC2						0,767		
Hệ số KMO					0,861		0,705	
Sig.					0,000		0,000	
Eigenvalue					1,203		2,273	
Phương sai trích					68,708		75,751	

Kết quả rút trích các biến trong Bảng 4 được 6 nhân tố độc lập, Eigenvalue có giá trị là > 1 , phương sai trích $> 50\%$ và $\text{Sig.} = 0,00 (< 0,05)$ đạt yêu cầu khi phân tích nhân tố khám phá. Từ ma trận xoay tại Bảng 4, có thể thấy rằng tất cả các biến quan sát đều có hệ số tải lớn hơn 0,55. Như vậy, kết quả phân tích nhân tố khám phá của dữ liệu đạt được độ tin cậy về mặt thống kê.

3.1.4 Phân tích hồi quy tuyến tính bội

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình		Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	T	Sig.	Kiểm tra đa cộng tuyến	
		B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận biến	Hệ số VIF
1	Hằng số	0,232	0,173		1,343	0,180		
	F_CLCG	0,050	0,025	0,089	1,990	0,048	0,798	1,253
	F_STT	0,027	0,035	0,037	0,761	0,447	0,693	1,444
	F_DVKH	0,495	0,044	0,541	11,316	0,000	0,700	1,428
	F_GCDV	0,103	0,025	0,193	4,131	0,000	0,734	1,362
	F_CLTC	0,040	0,030	0,062	1,356	0,176	0,763	1,311
	F_PTHH	0,101	0,035	0,141	2,890	0,004	0,673	1,485

Kết quả phân tích hồi quy ở Bảng 5 cho thấy: hai thang đo Sự thuận tiện (F_STT) và Chất lượng truy cập (F_CLTC) lần lượt có Sig. của kiểm định t bằng 0,447 và 0,176 $> 0,05$. Nghĩa là, ở độ tin cậy 95%, không có mối quan hệ tuyến tính giữa hai biến này với sự hài lòng của khách hàng về chất lượng của dịch vụ viễn thông Vinaphone tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận. Bốn thang đo còn lại bao gồm: Chất lượng cuộc gọi (F_CLCG), Dịch vụ khách hàng (F_DVKH), Giá cước dịch vụ (F_GCDV) và Phương tiện hữu hình (F_PTHH) đều có Sig. $< 0,05$ cho thấy các thang đo này có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận. Từ kết quả phân tích trên, phương trình hồi quy tuyến tính được viết như sau:

Sự hài lòng = 0,541*Dịch vụ khách hàng + 0,141*Phương tiện hữu hình + 0,193*Giá cước dịch vụ + 0,089*Chất lượng cuộc gọi

Hệ số Beta chuẩn hóa của các thang đo Chất lượng cuộc gọi (F_CLCG), Dịch vụ khách hàng (F_DVKH), Giá cước dịch vụ (F_GCDV), Phương tiện hữu hình (F_PTHH) lần lượt bằng 0,089; 0,541; 0,193 và 0,141. Điều này có nghĩa rằng các yếu tố này có quan hệ tích cực đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng của dịch vụ mạng di động Vinaphone tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận.

Bảng 6. Tóm tắt mô hình

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn ước tính	Durbin-Watson
1	0,792 ^a	0,627	0,618	0,33741	1,471
a. Predictors: (Constant), F_PTHH, F_CLCG, F_CLTC, F_GCDV, F_DVKH, F_STT					
b. Dependent Variable: F_SHL					

Trong Bảng 6, R² hiệu chỉnh = 0,618, như vậy, 61,8% thay đổi của sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận được giải thích bởi các biến độc lập.

3.2 Thảo luận kết quả

Sau khi phân tích hồi quy và kiểm tra sự phù hợp của mô hình, nhóm tác giả đưa ra kết luận về mức độ tác động của các nhân tố đối với biến phụ thuộc trong Bảng 7 bên dưới như sau:

Bảng 7. Mức độ tác động

Nhân tố	Giá trị tuyệt đối Beta	%	Mức độ ảnh hưởng
CLCG	0,089	9,23	4
DVKH	0,541	56,12	1
GCDV	0,193	20,02	2
PTHH	0,141	14,63	3
Tổng	0,964		

Kết quả trong Bảng 7 xác định được 4 nhân tố đều có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của người dân. Mức độ tác động của các biến độc lập lên biến phụ thuộc theo thứ tự từ mạnh đến yếu dần dựa vào độ lớn của hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta như sau: (1) Dịch vụ khách hàng, (2) Giá cước dịch vụ, (3) Phương tiện hữu hình và (4) Chất lượng cuộc gọi.

4. KẾT LUẬN

Bài viết “Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone: Trường hợp nghiên cứu tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận” nhằm xác định và đo lường mức độ tác động của các yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận. Dữ liệu khảo sát được thu thập

bằng bảng câu hỏi thông qua 240 khách hàng. Kết quả nghiên cứu cho thấy bốn yếu tố tác động cùng chiều đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ mạng di động Vinaphone tại huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận bao gồm: (1) Chất lượng cuộc gọi, (2) Dịch vụ khách hàng, (3) Giá cước dịch vụ và (4) Phương tiện hữu hình. Tuy nhiên, với số mẫu chưa thật sự lớn và nghiên cứu chỉ thực hiện trên phạm vi huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận do đó tính khái quát hóa của kết quả nghiên cứu có thể chưa cao. Với những hạn chế nêu trên, các nghiên cứu sau cần bổ sung và được thực hiện ở nhiều địa phương với quy mô mẫu lớn hơn, các nhà mạng khác hơn và cần được bổ sung thêm nhiều yếu tố khác bên cạnh 6 yếu tố mà đề tài đã phân tích để kết quả nghiên cứu được tổng quát và đầy đủ hơn.

Thông tin tác giả:

TS. Võ Khắc Trường Thi, Phòng Quản lý Đào tạo, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: thivkt@upt.edu.vn

TS. Võ Khắc Trường Thanh, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: thanhvkt@upt.edu.vn

ThS. Dương Hồng Chương, Phòng Bán hàng 2, Trung tâm Kinh doanh VNPT Bình Thuận, Việt Nam.

Email: chuongduongdigital@gmail.com

ThS. Lê Anh Linh, Phòng Tổ chức Hành chính, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: lalinh@upt.edu.vn

ThS. Nguyễn Ngọc Hoa Kỳ (*Tác giả liên hệ), Khoa Cơ bản, Trường Đại học Phan Thiết, tỉnh Bình Thuận, Việt Nam.

Email: nnhky@upt.edu.vn

Ghi chú:

Tác giả đã xác nhận không có tranh chấp về lợi ích đối với bài báo này.

Thông tin bài báo

Ngày nhận bài: 12/06/2024

Ngày hoàn thiện biên tập: 25/08/2024

Ngày duyệt đăng: 26/08/2024

5. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Babu, M. M. & Prince, P. R. (2011). Factors influencing the overall customer satisfaction of the wireless internet service users: an empirical study in Bangladesh. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, (2)6, tr. 14-24.

Cronin J.J. & Taylor S.A. (1992), “SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectation Measurement of Service Quality”, *Journal of Marketing*, 58(January), pp. 125- 131.

Đình Kiệm & Trà Thị Thu Hòa (2021). “Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ di động Vinaphone tại Bình Thuận thông qua mô hình cấu trúc tuyến tính PLS –SEM”. *Tạp chí Công Thương*, Số 3, tháng 2 năm 2021, tr. 244 – 253.

Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). Multivariate data analysis. *Upper Saddle River*, N.J: Pearson Prentice Hall.

Tôn Đức Sáu & Lê Văn Huy (2014). *Đo lường chỉ số hài lòng khách hàng và các yếu tố ưu tiên cải tiến chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực viễn thông di động: Minh họa thực tiễn tại các tỉnh miền trung*. *Tạp chí Kinh tế và Phát triển*, số 200, tr. 86 – 96.

Vinaphone Tuy Phong (2022). *Báo cáo nội bộ 2018-2022*, huyện Tuy Phong, tỉnh Bình Thuận

Võ Thanh Hải & Võ Thị Thanh Thương (2017). “Sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ viễn thông di động trên địa bàn thành phố Đà Nẵng”. *Tạp chí Công Thương*, Số 10.

FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION WITH VINAPHONE MOBILE NETWORK SERVICE QUALITY: A CASE STUDY IN TUY PHONG DISTRICT, BINH THUAN PROVINCE

Vo Khac Truong Thi¹, Vo Khac Truong Thanh², Duong Hong Chuong³, Le Anh Linh⁴, Nguyen Ngoc Hoa Ky^{5,*}

¹Office of Academic Affairs, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

²University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

³Sales Department 2, Business Center, VNPT Binh Thuan, Vietnam

⁴Human Resource and Administration Office, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

⁵Faculty of Basic Sciences, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

Abstract: Research on “Factors Affecting Customer Satisfaction with Vinaphone Mobile Network Service Quality: A Case Study in Tuy Phong District, Binh Thuan Province” aims to discover, identify, and measure factors affecting customer satisfaction with Vinaphone Mobile Network Service Quality in Tuy Phong District, Binh Thuan Province. The authors use quantitative analysis techniques in this article to confirm the composition and value of the scale. The survey results of 240 respondents showed that four out of six analyzed factors have a positive impact on customer satisfaction about the quality of Vinaphone mobile network service in Tuy Phong district, Binh Thuan province, including: (1) customer service, (2) service charges, (3) physical facilities, and (4) call quality.

Keywords: Binh Thuan, customer satisfaction, service quality, Tuy Phong, Vinaphone mobile network

Author Information:

Dr. Vo Khac Truong Thi, Office of Academic Affairs, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam

Email: thivkt@upt.edu.vn

Dr. Vo Khac Truong Thanh, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam.

Email: thanhvkt@upt.edu.vn

M.B.A. Duong Hong Chuong, Sales Department 2, Business Center VNPT Binh Thuan, Vietnam.

Email: chuongduongdigital@gmail.com

ME. Le Anh Linh, Human Resource and Administration Office, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam.

Email: lalinh@upt.edu.vn

M.B.A. Nguyen Ngoc Hoa Ky (*Corresponding authors), Faculty of Basic Sciences, University of Phan Thiet, Binh Thuan Province, Vietnam.

Email: nnhky@upt.edu.vn

Notes:

The authors declared no competing interests.