

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA KINH TẾ



VÕ THỊ KIM HUYỀN

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN HÀNH VI CHỌN MẠNG
THÔNG TIN DI ĐỘNG CỦA SINH VIÊN
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành Quản Trị Kinh Doanh

Mã số ngành: 7340101

Năm 2020

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ

VÕ THỊ KIM HUYỀN

MSSV: 165918

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN HÀNH VI CHỌN MẠNG
THÔNG TIN DI ĐỘNG CỦA SINH VIÊN
TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số ngành: 7340101

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
VŨ LÊ DUY

Năm 2020

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khoá luận “Các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi chọn mạng thông tin di động của sinh viên trên địa bàn thành phố Cần Thơ”, do sinh viên Võ Thị Kim Huyền thực hiện dưới sự hướng dẫn của thầy Vũ Lê Duy. Khoá luận đã báo cáo và được Hội Đồng chấm khoá luận thông qua ngày 08 tháng 8 năm 2020.

Ủy viên

Thư ký

THs. Trần Trung Chuyên

THs. Nguyễn Thành Phước

Phản biện 1

Phản biện 2

THs. Võ Văn Mẫn

THs. Nguyễn Văn Tạc

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch Hội đồng

THs. Vũ Lê Duy

PGS.TS. Nguyễn Tri Khuyên

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên tôi xin chân thành cảm ơn đến Ban Giám hiệu, Quý thầy cô Khoa Kinh tế Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi và giúp đỡ để tôi có thể học tập, nghiên cứu và thực hiện đề tài tốt nghiệp của mình trong thời gian qua.

Tiếp theo tôi xin được bày tỏ lòng biết ơn và cảm ơn chân thành đến thầy Th.s Vũ Lê Duy, người đã trực tiếp hướng dẫn Luận văn, đã tận tình chỉ bảo và định hướng cho tôi nghiên cứu, hỗ trợ tôi trong suốt thời gian học tập và thực hiện Luận văn tốt nghiệp.

Tôi xin chân thành cảm ơn các anh/chị, các bạn sinh viên lớp DH18QTK01 và DH18QTK02 hiện tại đang học tập tại Trường Đại học Nam Cần Thơ đã hỗ trợ và giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu sơ bộ và khảo sát dữ liệu tại các trường đại học trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

Cuối cùng tôi xin được gửi lời chân thành cảm ơn đến những người thân trong gia đình đã luôn ủng hộ và động viên tôi học tập và cũng gửi lời cảm ơn đến các bạn bè, đồng nghiệp và các bạn sinh viên tại thành phố Cần Thơ đã giúp tôi trong các cuộc phỏng vấn.

Trong thời gian thực hiện đề tài, mặc dù đã cố gắng nỗ lực để hoàn thiện Luận văn, thảo luận, trao đổi, thu nhập những tài liệu có liên quan và những đóng góp của Quý thầy, cô. Nhưng không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của Quý thầy, cô và các bạn để được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày...tháng....năm 2020

Võ Thị Kim Huyền

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên: Võ Thị Kim Huyền. Tôi xin cam đoan đề tài “Các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi chọn mạng thông tin di động của sinh viên trên địa bàn thành phố Cần Thơ” là công trình do tôi nghiên cứu, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực. Số liệu của đề tài chưa được sử dụng trong bất kì đề tài nào khác.

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2020

Võ Thị Kim Huyền

MỤC LỤC

	Trang
LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	ix
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
1.2.1 Mục tiêu tổng quát:	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể:.....	2
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	2
1.4 GIỚI HẠN PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu:	3
1.4.2 Phạm vi thời gian nghiên cứu	3
1.4.3 Phạm vi không gian nghiên cứu.....	3
1.5 KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI	3
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	4
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	4
2.1.1 Các khái niệm.....	4
2.1.2 Dịch vụ và dịch vụ mạng điện thoại di động	9
2.1.3 Mô hình lí thuyết về hành vi mua của người tiêu dùng	14
2.2 TỔNG QUAN TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN.....	18
2.2.1 Tài liệu nghiên cứu nước ngoài.....	18
2.2.2 Tài liệu nghiên cứu trong nước	19
2.3 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	25
2.3.1 Cơ sở đề xuất mô hình	25

2.3.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	26
2.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	27
2.4.1 Phương pháp thu thập số liệu.....	27
2.4.2 Phương pháp phân tích số liệu.....	30
2.4.3 Tiến trình nghiên cứu.....	36
CHƯƠNG 3: KHÁI QUÁT VỀ CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ.....	37
3.1 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VIỄN THÔNG VIỆT NAM.....	37
3.2 KHÁI QUÁT VỀ CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ.....	38
3.3 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÁC NHÀ CUNG CẤP MẠNG THÔNG TIN DI ĐỘNG HIỆN NAY TẠI CẦN THƠ.....	41
3.3.1 Dịch vụ di động Vinaphone.....	41
3.3.2 Dịch vụ điện thoại di động MobiFone.....	44
3.3.3 Dịch vụ điện thoại di động Viettel.....	46
3.3.4 Dịch vụ điện thoại di động Vietnamobile.....	49
3.3.5 Dịch vụ điện thoại di động G-Mobile.....	50
3.3.6 Dịch vụ di động Reddi.....	51
3.3.7 Dịch vụ di động Itelecom (Itel).....	52
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	54
4.1 THÔNG TIN ĐÁP VIÊN.....	54
4.2 THÔNG TIN VỀ HÀNH VI MUA VÀ SỬ DỤNG MẠNG THÔNG TIN DI ĐỘNG.....	55
4.2.1 Về đặc điểm có hay không sử dụng mạng thông tin di động.....	55
4.2.2 Về việc sử dụng sim của các nhà mạng.....	56
4.2.3 Về tiêu chí lựa chọn mạng thông tin di động của sinh viên.....	57
4.2.4 Về mục đích sử dụng mạng thông tin di động của sinh viên.....	58
4.2.5 Về mức tiêu dùng cước phí bình quân hàng tháng.....	58

4.3 PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỐ ẢNH ĐẾN HÀNH VI CHỌN MẠNG THÔNG TIN DI ĐỘNG CỦA SINH VIÊN TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ	59
4.3.1 Đánh giá của sinh viên về các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi chọn mạng thông tin di động	59
4.3.2 Kết quả kiểm định bằng hệ số Cronbach's Alpha.....	62
4.3.3 Phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	64
4.3.4 Kết quả phân tích hồi quy đa biến.....	70
4.4 HÀM Ý QUẢN TRỊ NHẪM NHẪM ĐÁP ỨNG NHU CẦU VỀ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỦA SINH VIÊN TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ	72
4.4.1 Cơ sở đề xuất hàm ý quản trị	72
4.4.2 Hàm ý quản trị nhằm nhằm đáp ứng nhu cầu về dịch vụ viễn thông của sinh viên tại thành phố Cần Thơ	73
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	77
5.1 KẾT LUẬN	77
5.2 KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CHÍNH PHỦ	77
5.3 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI.....	77
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	79
PHỤ LỤC 1	81
PHỤ LỤC 2.....	87

DANH MỤC CÁC BẢNG

	Trang
Bảng 2.1: Tóm tắt tài liệu nghiên cứu tham khảo	22
Bảng 2.2: Tổng hợp kết quả nghiên cứu liên quan ảnh hưởng đến hành vi chọn mạng thông tin di động	25
Bảng 2.3: Các biến khảo sát trong mô hình	28
Bảng 3.1: Các gói cước ưu đãi 4G của Vinaphone	42
Bảng 3.2: Các gói cước ưu đãi 4G của MobiFone	45
Bảng 3.3: Các gói cước ưu đãi 4G của Viettel	48
Bảng 3.4: Các gói cước ưu đãi 4G của Vietnammobile	50
Bảng 3.5: Các gói cước ưu đãi 4G của Itelcom	53
Bảng 4.1: Thông tin chung về đáp viên	54
Bảng 4.2: Thống kê mẫu về đặc điểm có hay không sử dụng mạng thông tin di động	55
Bảng 4.3: Thống kê mô tả về các nhà cung cấp mạng thông tin di động	56
Bảng 4.4: Thống kê mô tả về việc sử dụng thường xuyên sim của nhà cung cấp mạng thông tin di động	57
Bảng 4.5: Tiêu chí lựa chọn mạng thông tin di động của sinh viên	57
Bảng 4.6: Mục đích sử dụng mạng thông tin di động của sinh viên	58
Bảng 4.7: Mức tiêu cước phí bình quân hàng tháng	59
Bảng 4.8: Sự đánh giá của khách hàng về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến hành vi chọn mạng thông tin di động	60
Bảng 4.9: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha	63
Bảng 4.10: Ma trận xoay nhân tố lần 1 (phụ lục 2, Phân tích EFA lần 1)	65
Bảng 4.11: Ma trận xoay nhân tố lần 2 (phụ lục 2, Phân tích EFA lần 2)	65
Bảng 4.12: Ma trận xoay nhân tố lần 3	66
Bảng 4.13: Điểm nhân tố các biến thành phần hành vi chọn mạng thông tin di động	67

Bảng 4.14: Ma trận nhân tố xoay biến phụ thuộc	69
Bảng 4.15: Điểm nhân tố biến phụ thuộc hành vi lựa chọn mạng thông tin di động của sinh viên tại thành phố Cần Thơ	69
Bảng 4.16: Kết quả mô hình hồi quy đa biến.....	70
Bảng 4.17: Cơ sở đề xuất và hàm ý quản trị	73

DANH MỤC CÁC HÌNH

Trang

Hình 2.1 Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định hành vi mua hàng của người tiêu dùng	6
Hình 2.2 Các bước đánh giá các lựa chọn đến quyết định mua sắm	15
Hình 2.3 Thuyết hành vi dự định của Ajzen	16
Hình 2.4 Mô hình chấp nhận công nghệ	17
Hình 2.5 Mô hình đề xuất nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi chọn mạng thông tin di động của sinh viên trên địa bàn thành phố Cần Thơ ...	27
Hình 2.6 Tiến trình nghiên cứu	36
Hình 3.1 Nhà cung cấp mạng di động Vinaphone	41
Hình 3.2 Nhà cung cấp mạng di động MobiFone	44
Hình 3.3 Nhà cung cấp mạng di động Viettel.....	46
Hình 3.4 Nhà cung cấp mạng di động Vietnammobile.....	49
Hình 3.5 Nhà cung cấp mạng di động G-Mobile	50
Hình 3.6 Nhà cung cấp mạng di động Reddi	51
Hình 3.7 Nhà cung cấp mạng Itelcom (Itel).....	52
Hình 4.1: Biểu đồ phân tán	71
Hình 4.2: Biểu đồ tần số.....	72

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

AIS	:	Công ty đại chúng viễn thông của Thái Lan (Advanced Info Service Public Company Limited)
ADSL	:	Đường thuê bao số không đối xứng
CFA	:	Phân tích nhân tố khẳng định
CSKH	:	Chăm sóc khách hàng
DTAC	:	Công ty trách nhiệm hữu hạn viễn thông của Thái Lan (Total Access Communication Public Company Limited)
ĐTDD	:	Điện thoại di động
EFA	:	Phân tích nhân tố khám phá
GTGT	:	Giá trị gia tăng
SMS	:	Tin nhắn
SPSS	:	Phần mềm thống kê cho khoa học và xã hội
SPT	:	Công ty Bưu Chính Viễn Thông
SEM	:	Mô hình cấu trúc tuyến tính
Sig	:	Mức ý nghĩa quan sát
GPRS	:	Dịch vụ vô tuyến toàn cầu
GPC	:	Công ty dịch vụ viễn thông
MCA	:	Thông báo cuộc gọi nhỡ
MNP	:	Chuyển mạng giữ số di động
MobiFone	:	Tổng công ty viễn thông
Viettel	:	Tập đoàn Viễn thông Quân Đội
Vietnammobile	:	Công ty cổ phần viễn thông di động Vietnammobile
Vinaphone	:	Tổng công ty dịch vụ Viễn thông Vinaphone-

VNPT

VNPT	:	Tập đoàn Bưu Chính Viễn thông Việt Nam
TAM	:	Mô hình chấp nhận công nghệ
TPB	:	Mô hình lý thuyết hành vi dự định
TRA	:	Mô hình thuyết hành động hợp lí
TT&TT	:	Thông tin và Truyền thông
TRUE	:	Thuộc Tập đoàn conglomerate về công nghệ viễn thông của Thái Lan (True Corporation Public Company Limited).
T-TEST	:	Kiểm định sự khác biệt.
TMDĐ	:	Thương mại di động.