

THÔNG TIN LUẬN VĂN THẠC SĨ

1. Tên đề tài: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁC DOANH NGHIỆP LOGISTICS TỈNH BÌNH DƯƠNG

2. Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

3. Mã số: 8 34 01 01

4. Họ và tên học viên: NGUYỄN MINH HOÀNG

5. Khóa đào tạo: 20.1 (2020 – 2022)

6. Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN HÁN KHANH

7. Tên cơ sở đào tạo: Trường Đại học Thủ Dầu Một

8. Tóm tắt các kết quả nghiên cứu của luận văn

8.1 Những đóng góp về mặt học thuật, lý luận

Lĩnh vực dịch vụ logistics là một trong những lĩnh vực đã có những bước phát triển đáng kể tại Việt Nam, do đó rất cần các nghiên cứu lý thuyết nhằm định hướng cho các hoạt động kinh doanh trong thực tiễn hiện nay. Kết quả nghiên cứu này đóng góp thêm một tài liệu khoa học trong lĩnh vực dịch vụ logistics, thông qua việc xây dựng một mô hình lý thuyết giải thích các yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của các doanh nghiệp logistics trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 yếu tố ảnh hưởng đến *sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp logistics trên địa bàn tỉnh Bình Dương* là *Độ tin cậy; Sự đảm bảo; Sự đáp ứng; Cơ sở vật chất kỹ thuật; Giá cả*. Kết quả nghiên cứu cung cấp cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ logistics một cái nhìn cụ thể hơn về quan điểm của các khách hàng. Trên cơ sở đó, các doanh nghiệp logistics có cơ sở để xây dựng các giải pháp cũng như chiến lược phát triển kinh doanh, đáp ứng tốt hơn các nhu cầu của khách hàng. Từ đó, nâng cao sức cạnh tranh cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực logistics trên địa bàn tỉnh Bình Dương.

Nghiên cứu này đã chỉ ra hướng nghiên cứu mới cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics là nghiên cứu sâu rộng hơn cho ngành để có cái nhìn tổng thể hơn và có thể hiểu rõ hơn các yếu tố quan trọng của chất lượng dịch vụ logistics. Từ đó, hoàn thiện hơn về chất lượng dịch vụ logistics, đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp sản xuất xuất khẩu, nâng cao khả năng cạnh tranh của các nhà cung cấp trong bối cảnh Việt Nam nói riêng và trên thế giới nói chung nhằm mang lại thành công cho doanh nghiệp trong việc thỏa mãn khách hàng, giữ

chân khách hàng cũ và có thêm khách hàng mới, nâng cao hiệu quả kinh doanh cho các doanh nghiệp.

8.2 Những điểm mới rút ra từ các kết quả nghiên cứu, khảo sát

1. Thực trạng mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp logistics tại Bình Dương

a) Độ tin cậy

Giá trị trung bình của 5 biến quan sát là 3.30/5.00, cho ta thấy khách hàng chưa thực sự cảm thấy hài lòng về độ tin cậy.

Bảng 1. Thống kê mô tả về Độ tin cậy

Biến quan sát	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
TC1	266	1	5	2.95	0.874
TC2	266	1	5	3.07	0.831
TC3	266	2	5	3.50	0.773
TC4	266	2	5	3.53	0.753
TC5	266	2	5	3.45	0.767
Trung bình	266	1.6	5	3.30	

b) Sự đáp ứng

Giá trị trung bình của 5 biến quan sát là 3.37/5.00, điều này phản ánh khả năng đáp ứng của các doanh nghiệp logistics mang đến cho khách hàng cần cải thiện đội ngũ nhân viên; cung cấp đa dạng dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng; thường xuyên cập nhật giá cả, dịch vụ gia tăng; tối ưu quy trình thanh toán; cải thiện dịch vụ hỗ trợ chăm sóc khách hàng.

Bảng 2. Thống kê mô tả về Sự đáp ứng

Biến quan sát	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
DU1	266	1	5	3.46	0.801
DU2	266	1	5	3.04	0.843
DU3	266	1	5	3.42	0.794
DU4	266	1	5	3.47	0.706
DU5	266	1	5	3.47	0.847
Trung bình	266	1	5	3.37	

c) Sự đảm bảo

Giá trị trung bình của 5 biến quan sát là 3.46/5.00, phản ánh thực trạng mức độ hài lòng của khách hàng đối với thang đo về sự đảm bảo ở mức trên trung bình.

Bảng 3. Thống kê mô tả về Sự đảm bảo

Biến quan sát	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
DB1	266	1	5	3.48	0.797
DB2	266	2	5	3.43	0.719
DB3	266	2	5	3.41	0.787
DB4	266	2	5	3.42	0.734
DB5	266	2	5	3.56	0.746
Trung bình	2	1.8	5	3.46	

d) Cơ sở vật chất kỹ thuật

Bảng 4. Thống kê mô tả về Cơ sở vật chất kỹ thuật

Biến quan sát	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
CS1	266	2	5	3.44	0.746
CS2	266	1	5	3.47	0.783
CS3	266	2	5	3.45	0.747
CS4	266	1	5	3.44	0.805
CS5	266	1	5	3.03	0.796
Trung bình	266	1.4	5	3.37	

e) Giá cả

Giá trị trung bình của 5 biến quan sát ở thang đo về giá cả là 3.42/5.00, phản ánh thực trạng mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng giá cả dịch vụ của doanh nghiệp logistics là tương đối hài lòng.

Bảng 5. Thống kê mô tả về Giá cả

Biến quan sát	N	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
GC1	266	1	5	3.44	0.771
GC2	266	2	5	3.47	0.773
GC3	266	1	5	3.42	0.744

GC4	266	1	5	3.50	0.783
GC5	266	1	5	3.26	0.755
Trung bình	266	1.2	5	3.42	

2. Độ tin cậy của các thang đo

Kết quả hệ số Cronbach's Alpha của 6 nhân tố đều lớn hơn 0.8 cho thấy các thang đo đảm bảo chất lượng tốt để phân tích.

Bảng 6. Độ tin cậy các nhân tố

THANG ĐO	Số biến	Cronbach's Alpha	KẾT LUẬN
TC	5	0.880	Đạt
DU	5	0.815	Đạt
DB	5	0.827	Đạt
CS	5	0.828	Đạt
GC	5	0.807	Đạt
HL	4	0.817	Đạt

3. Phân tích nhân tố khám phá

Mô hình sau khi đánh giá độ tin cậy còn lại 5 biến độc lập là: Độ tin cậy; Sự đáp ứng; Sự đảm bảo; Cơ sở vật chất; Giá cả với 25 biến quan sát có ý nghĩa về mặt thống kê. Kết quả thực hiện được như sau:

Có 5 nhân tố được rút trích từ phân tích EFA với giá trị Eigen Values của các nhân tố đều > 1: đạt yêu cầu. Giá trị tổng phương sai trích = 66.883% (lớn hơn 50%): Phân tích nhân tố khám phá đạt yêu cầu. Như vậy, 5 nhân tố được rút trích này giải thích 66.883% sự biến thiên của dữ liệu.

Bảng 7. Bảng kết quả phân tích EFA các nhân tố độc lập

STT	Biến quan sát	Nhân tố					Tên nhân tố
		1	2	3	4	5	
1	TC2	0.809					Độ tin cậy
2	TC4	0.770					
3	TC5	0.762					
4	DB5	0.755					
5	CS5	0.749					
6	TC3	0.749					

7	TC1	0.713					
8	DB1		0.817				Sự đảm bảo
9	DU5		0.814				
10	DB2		0.778				
11	DB3		0.750				
12	DB4		0.720				
13	DU1			0.799			Sự đáp ứng
14	DU3			0.796			
15	DU4			0.793			
16	DU2			0.770			
17	CS1				0.849		Cơ sở vật chất kỹ thuật
18	CS2				0.797		
19	CS3				0.797		
20	CS4				0.770		
21	GC4					0.752	Giá cả
22	GC2					0.746	
23	GC3					0.740	
24	GC5					0.740	
25	GC1					0.633	
Eigenvalue		8.416	2.413	2.143	1.988	1.760	
Phương sai trích (%)		66.883					

Bảng 8. Bảng kết quả phân tích EFA nhân tố phụ thuộc

STT	Biến quan sát	Nhân tố	
		1	Tên nhân tố
1	HL1	0.855	Sự hài lòng (HL)
2	HL3	0.793	
3	HL2	0.790	
4	HL4	0.778	
Eigenvalue		2.590	
Phương sai trích (%)		64.740	

4. Phân tích hồi quy

Bảng 9. Bảng mô hình tổng thể

Mô hình	R	R ²	R ² điều chỉnh	Độ lệch chuẩn	Hệ số Durbin-Watson
1	0.644 ^a	0.415	0.404	0.47464	1.959

Như kết quả phân tích thì mô hình nghiên cứu có R² hiệu chỉnh là 0.404 nghĩa là 40.4% sự biến thiên đối với sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp logistics trên địa bàn tỉnh Bình Dương được giải thích bởi sự biến thiên của các thành phần như: Độ tin cậy; Sự đảm bảo; Sự đáp ứng; Cơ sở vật chất kỹ thuật và giá cả.

Mô hình có đủ 5 biến : TC, DU, DB, CS, GC đảm bảo có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 95% (Sig. < 0.05)

Bảng 10. Kết quả hồi quy


Mô hình	Hệ số không chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Giá trị t	Mức ý nghĩa	Thông kê đa cộng tuyến		
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Dung sai	VIF	
1	(Constant)	0.294	0.233		1.261	0.208		
	TC	0.150	0.057	0.156	2.626	0.009	0.637	1.571
	DB	0.222	0.054	0.232	4.086	0.000	0.695	1.439
	DU	0.131	0.051	0.140	2.584	0.010	0.762	1.313
	CS	0.163	0.051	0.172	3.216	0.001	0.787	1.271
	GC	0.240	0.057	0.224	4.243	0.000	0.805	1.242

a. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp logistics trên địa bàn tỉnh Bình Dương (HL)


Phương trình hồi quy rút ra được như sau:

$$HL = 0.294 + 0.150*TC + 0.222*DB + 0.131*DU + 0.163*CS + 0.240*GC + ei$$

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC


TS. Nguyễn Hán Khanh

HỌC VIÊN


Nguyễn Minh Hoàng