

CÔNG THƯƠNG

TẠP CHÍ - CƠ QUAN THÔNG TIN LÝ LUẬN CỦA BỘ CÔNG THƯƠNG ISSN: 0866-7756

VIET NAM TRADE AND INDUSTRY REVIEW

CÁC KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC VÀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ

SỐ 15 - THÁNG 12/2018



8 934602 001078

Website: <http://tapchicongthuong.vn>

MỤC LỤC

CONTENTS

ISSN: 0866-7756 số **15** - Tháng 12/2018

LUẬT

BUI DOAN DANH THAO

Greater protection for carriers by sea under the Hague - Visby rules rather than under English common law
Công ước Hague - Visby bảo vệ người vận chuyển đường biển nhiều hơn so với common law của anh8

HÀ THỊ THU THỦY - DƯƠNG THỊ THÙY LINH

Luật và chính sách với miền núi, đồng bào dân tộc thiểu số: Thực trạng và giải pháp
Laws and policies on ethnic minorities and mountainous areas - Situation and solutions.....17

NGUYỄN THỊ THU THỦY - LÊ HẢI AN

Một số đề xuất hoàn thiện pháp luật về biện pháp khẩn cấp tạm thời
Solutions to improve the effectiveness of laws on the implementation of urgent provisional measures.....24

VÕ HOÀNG YẾN

Một số bất cập trong quy định pháp luật về chấm dứt hợp đồng lao động và giải pháp hoàn thiện
Some inadequacies of regulations related to the termination of labor contracts and solutions to solve these issues29

PHÍ MẠNH CƯỜNG

Một số vấn đề pháp lý về hợp đồng thương mại điện tử của một số quốc gia trên thế giới
Some legal issues on e-commerce contracts of some countries in the world35

KINH TẾ

NGUYỄN MINH TÔN - TRẦN ĐỘC LẬP - NGUYỄN DUYÊN LINH

Các yếu tố ảnh hưởng đến việc áp dụng công nghệ mới vào sản xuất cây măng tây tại xã An Hải, huyện Ninh Phước, tỉnh Ninh Thuận
Factors affecting the efficiency of applying new technology to produce asparagus in An Hai commune, Ninh Phuoc district, Ninh Thuan Province.....40

LÊ THỊ MỸ NGỌC

Thực trạng và giải pháp đẩy mạnh xuất khẩu hàng nông sản Việt Nam sang thị trường Mỹ
The factual situation and solutions to promote the export of Vietnamese agricultural products to the U.S.....45

HOÀNG XUÂN HIỆP

Giải pháp kết hợp sản xuất tinh gọn và cách mạng công nghiệp 4.0 trong doanh nghiệp may công nghiệp
The combination of Lean manufacturing models and achievements of the Industry 4.0 to improve the effectiveness of garment enterprises54

PHẠM THỊ THANH BÌNH

Phân tích hiệu quả sử dụng các khoản mục chi phí sản xuất của nghề nuôi tôm thẻ chân trắng thâm canh tại tỉnh Phú Yên
Analyzing the efficiency of using cost items of the intensive white leg shrimp farming in Phu Yen Province60

PHẠM VĂN NAM

Các thành tố cơ bản trong triển khai chiến lược - Một số hàm ý cho các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay
Basic elements of the strategic implementation - Some implications for Vietnamese enterprises66

TRƯƠNG KHÁNH VĨNH XUYỀN - NGUYỄN THỊ PHƯƠNG THẢO

Lợi thế trong xuất khẩu gạo của Việt Nam trên thị trường thế giới
The advantages of Vietnam in the global rice market.....72

LÊ THỊ VÂN ANH

Vận dụng kinh nghiệm thu hút vốn FDI của các nước nhằm khai thác tối đa nguồn vốn vào Việt Nam
Implementing international experience of attracting and utilizing FDI capital in Vietnam78

PHAM NGOC THU TRANG

Solutions for better implementing the reverse logistics in Vietnam's consumer electronic sector
Các giải pháp cho việc áp dụng Logistics ngược tốt hơn trong ngành điện tử tiêu dùng của Việt Nam83

QUẢN TRỊ - QUẢN LÝ

PHAN QUỐC TẤN - TRƯƠNG THẾ THIÊN PHỤNG - PHAN KHÁNH VÂN

Ảnh hưởng thực tiễn quản trị nguồn nhân lực đến sự gắn kết của người lao động với các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài tại Thành phố Hồ Chí Minh
Effects of human resource management practices to the employee's commitment with foreign direct investment companies in Ho Chi Minh City.....89

PHAN BÁ THỊNH

Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực tại Tổng công ty Chè Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn 2030
Building the human resources development strategy for VINATEA Co.,Ltd to 2020 with vision to 203096

NGUYỄN DUY ANH KIỆT - NGUYỄN THỊ KIM THOÀ - BÙI TRỌNG TIẾN BẢO

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn điểm đến du lịch của du khách
- Trường hợp lựa chọn điểm đến Cần Giờ của khách du lịch nội địa
Factors impacting on choosing travel destination of tourists: Case study of choosing Can Gio, Ho Chi Minh City of domestic tourists.....106

HÀNG LÊ CẨM PHƯƠNG

Mối quan hệ giữa sự hỗ trợ bệnh viện, mức độ đồng tạo sinh, sự hài lòng và lòng trung thành của bệnh nhân
The relationship between the hospital's support and the co-creation, the satisfaction and the loyalty of patients112

NGUYỄN QUYẾT THẮNG - HÀ THỊ DUNG

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của cán bộ công chức, viên chức Sở Công Thương Đồng Nai
Factors influencing the work motivation of civil servant working for department of industry and trade of dong nai province119

HÀ XUÂN THẠCH - NGUYỄN XUÂN VŨ

Các nhân tố ảnh hưởng đến tính hữu hiệu hệ thống kiểm soát nội bộ
- Nghiên cứu thực nghiệm tại các công ty chế biến thực phẩm tại Thành phố Hồ Chí Minh
Factors impacting on the effectiveness of the internal control system
- Studying in food processing enterprises in Ho Chi Minh City125

HÀ NAM KHÁNH GIAO - HÀ THANH SANG

Các yếu tố thu hút khách du lịch nội địa đến huyện Côn Đảo, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
Factors attracting domestic tourists to Con Dao District, Ba Ria - Vung Tau Province131

NGUYỄN QUYẾT THẮNG - TÔ THỤY LIÊN

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của cán bộ công chức Thành ủy Biên Hòa
Factors that influence the work motivation of employees working for Bien Hoa City's Committee of the Party.....138

HÀ NAM KHÁNH GIAO - NGUYỄN TRẦN BẢO NGỌC

Về động lực làm việc của công chức, viên chức tại Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Đồng Nai
Factors affecting the working motivation of public servants at
Dong Nai Department of Agriculture and Rural Development.....144

CAO VIỆT HIẾU

Văn hóa doanh nghiệp ảnh hưởng đến cam kết của nhân viên với tổ chức
Impacts of the corporate culture on employees' commitments with their organization151

NGUYỄN HỒNG NHUNG - ĐOÀN THỊ NGỌC NƯƠNG**TRẦN NGUYỄN HƯƠNG MƠ - NGUYỄN THỊ HỒNG LÝ**

Các nhân tố tác động đến sự hữu hiệu của hệ thống kiểm soát nội bộ
tại các bệnh viện công Thành phố Hồ Chí Minh
Factors impacting on the effectiveness of internal
control systems of public hospitals in Ho Chi Minh City159

NGUYỄN ĐÌNH TIẾN - NGUYỄN VĂN HÁCH

Thực trạng và một số giải pháp thúc đẩy phát triển ngành Khoa học dữ liệu tại Việt Nam
The current situation and some solutions to promote the data science development in Vietnam.....164

NGUYỄN HỮU THIÊN - NGUYỄN HUỲNH NHÂN - NGUYỄN THỊ MỸ DIỆU - NGUYỄN THỊ YẾN

Các nhân tố tác động đến tính hữu hiệu của kiểm soát nội bộ
hàng tồn kho tại hệ thống siêu thị Co.opmart Hồ Chí Minh
Factors impacting on the effectiveness of the internal inventory control
system of Coopmart supermarket chain in Ho Chi Minh City168

NGUYỄN HỮU THIÊN - ĐẶNG NGỌC THỨC - DIỆP PHƯƠNG HỒNG - NGUYỄN THỊ HỒNG NGỌC

Lợi ích nhóm và tính hữu hiệu kiểm soát nội bộ:
Trường hợp quy trình cấp giấy chứng nhận sử dụng đất tại tỉnh Tiền Giang
The Interest Groups factor and the effectiveness of internal control:
Case study of the issuance of land use right certificates in Tien Giang Province173

THÂN VĂN HẢI

Mối quan hệ giữa tương thích tài trợ, chất lượng mối quan hệ và dự định tài trợ thể thao tại Việt Nam
The relationship between the sponsorship fit, the quality of relationship quality
and the sports sponsorship intention in Vietnam.....178

HÀ NAM KHÁNH GIAO - ĐẶNG THỊ MỸ HÒE

Sự hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ ký túc xá
Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh
Students' satisfaction of service quality at dormitory
Ho Chi Minh City University of technology and education.....183

HOÀNG MẠNH DŨNG - NGUYỄN THỊ THU LOAN

Nghiên cứu về hoạt động quản lý thu gom chất thải rắn sinh hoạt tại Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương
Study on the management of collecting solid wastes at Ben Cat Town, Binh Duong Province189

PHẠM THỊ NGOAN

Vận dụng kinh nghiệm quốc tế trong nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp vừa và nhỏ
Implementing international experience of enhancing the quality
of human resources at small and medium-sized enterprises195

NGUYỄN NGỌC THỨC

Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự khởi nghiệp của sinh viên
The multi-factor model about factors influencing entrepreneurial stat-ups of students200

NGUYỄN NGỌC DUY PHƯƠNG - NGUYỄN MẠNH VIỆT

Ứng dụng mô hình servqual đo lường mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ cảm nhận và sự hài lòng của doanh nghiệp và người dân đối với dịch vụ công tại huyện Đa Tềh, tỉnh Lâm Đồng
Implementing servqual model to analyze the relationship between perceived service quality and the satisfaction of enterprises and citizens when using public service at Da Teh district, Lam Dong province206

KINH DOANH

TRƯƠNG ĐỨC THAO - NGUYỄN THANH HUYỀN

Nghiên cứu đặc điểm của khách hàng ảnh hưởng đến cảm nhận về sự dễ sử dụng dịch vụ vận chuyển hành khách bằng xe buýt, trường hợp nghiên cứu sinh viên Trường Đại học Thăng Long
Studying individual characteristics of customers that affect their perceived ease of using buses:214
Case study of students of Thang Long University

HOÀNG THỊ THANH

Tiềm năng phát triển marketing trực tiếp tại các doanh nghiệp bán lẻ Việt Nam
The potential for the direct marketing development in Vietnamese retailers219

PHẠM HÙNG CƯỜNG - NGUYỄN THỊ HƯƠNG LAN

Chất lượng dịch vụ của các cửa hàng tiện lợi tại Thành phố Hồ Chí Minh
The quality of convenience stores' services in Ho Chi Minh City.....225

TRAN THI BACH YEN - LE BINH MINH

Determinants affecting online shopping decisions of facebook users:
The case of Facebook users in Mekong River Delta
Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định và hành vi mua sắm trực tuyến của người dùng facebook: Trường hợp người dùng facebook ở đồng bằng sông Cửu Long234

PHAN THANH HẢI - LÊ THỊ NGUYỄN THẢO

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics:
Khảo sát tại Công ty Wan Hai Lines, Việt Nam
Factors affecting the customer satisfaction with the quality of logistics services:
Case study of Wan Hai Lines Co.,Ltd Vietnam242

PHẠM HÙNG CƯỜNG - NGUYỄN THỊ THU HỒNG

Ý định mua sản phẩm mỹ phẩm của người tiêu dùng tại Thành phố Hồ Chí Minh
Analyzing the purchase intentions of consumers for cosmetic products in Ho Chi Minh City.....249

HÀ NAM KHÁNH GIAO - ĐỒNG THANH HIỀN

Sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ 4G của Vinaphone tại Thành phố Hồ Chí Minh
The satisfaction of customers using Vinaphone's 4G service in Ho Chi Minh City.....258

TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG - BẢO HIỂM

NGUYỄN CÔNG CHÁNH - NGUYỄN THANH HÙNG

Khai thác và phát triển bảo hiểm xã hội trên địa bàn tỉnh Kiên Giang
Exploiting and developing the voluntary social insurance in Kien Giang Province264

PHẠM THỊ QUẾ MINH - TRẦN PHƯỚC

Trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp: Trường hợp áp dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Sài Gòn
The Corporate Social Responsibility: Cases study of Agribank - Saigon Branch270

LÊ PHƯƠNG LAN

Ứng dụng công nghệ sinh trắc học của ngân hàng Việt Nam

The implementation of biometric technology of Vietnam's banking sector277

HÀ THỊ THU THỦY

Giải pháp về vốn nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam

Solutions to capital issues to enhance the competitiveness of Vietnames SMEs282

KẾ TOÁN - KIỂM TOÁN

NGUYỄN THỊ TẮM

Kế toán môi trường của Mỹ, Nhật Bản: Bài học vận dụng cho kế toán môi trường trong các doanh nghiệp ở Việt Nam

The environmental accounting in Japan and the USA:

Lessons for implementing the environmental accounting into Vietnamese enterprises286

LÊ THỊ BẠCH YẾN - NGÔ THỊ MINH HIẾU - TRẦN MA RANG - LƯU THANH PHƯƠNG

Các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi điều chỉnh lợi nhuận của các công ty thuộc ngành

Nông nghiệp tại thị trường chứng khoán Việt Nam

Factors impacting the profit adjustment behavior of agricultural enterprises listed on Vietnam's stock market291

HUỖNH LỢI - HOÀNG HUY CƯỜNG

Tác động của thông tin chi phí đến kết quả hoạt động tại doanh nghiệp Việt Nam

The impact of cost information on the performance of Vietnamese enterprises297

PHẠM THỊ TƯƠI

Tính cấp thiết trong việc triển khai áp dụng chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế (IFRS) tại Việt Nam

The urgency in implementing IFRS in Vietnam303

LA XUÂN ĐÀO - HỒNG DƯƠNG SƠN

Đánh giá chất lượng thông tin báo cáo tài chính của các doanh nghiệp niêm yết tại Việt Nam

Assessing the quality of financial statements of listed companies in Vietnam308

HÓA HỌC - CÔNG NGHỆ THỰC PHẨM

TẠ PHƯƠNG HÙNG

Nghiên cứu quy trình chế biến bánh dẻo cốm dẹp - quách

Analyzing the process of making wood apple - comdep cake313

NGHIÊN CỨU CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LOGISTICS: KHẢO SÁT TẠI CÔNG TY WAN HAI LINES, VIỆT NAM

● PHAN THANH HẢI - LÊ THỊ NGUYỄN THẢO

TÓM TẮT :

Nghiên cứu nhằm đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics. Kết quả cho thấy có 5 yếu tố có ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ logistics của khách hàng, là: (1) Hình ảnh, (2) Nguồn lực, (3) Quá trình, (4) Quản lý và (5) Kết quả. Từ đó, đưa ra một số gợi ý cho nhà quản lý các cấp trong việc hoàn thiện một số các chính sách, nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ logistics của Công ty trong thời gian tới.

Từ khóa: Sự hài lòng, khách hàng, chất lượng dịch vụ, logistics, Wan Hai Lines.

1. Giới thiệu

Công ty Wan Hai Lines được thành lập vào năm 1965, là một công ty vận tải hoạt động tại Đài Loan, Nhật Bản và Đông Nam Á. Từ những năm 1976, để đáp ứng với sự phát triển nhanh chóng thương mại quốc tế trong khu vực châu Á - Thái Bình Dương và quốc tế, Wan Hai đã phát triển theo hướng thành một công ty vận tải tàu container. Riêng tại Việt Nam, Wan Hai Lines đóng trụ sở chính tại TP. Hồ Chí Minh và văn phòng đại diện của công ty tại một số các tỉnh, thành phố có cảng biển lớn, như: Hải Phòng, Đà Nẵng, Quy Nhơn...

Tại Việt Nam, Wan Hai Lines chủ yếu kinh doanh dịch vụ vận tải container. Sở hữu 1 đội tàu container mạnh, hiện đại, đủ khả năng đáp ứng nhu cầu vận tải hàng hóa với tải trọng lớn, Wan Hai Lines là 1 trong 20 hãng tàu lớn nhất thế giới,

khai thác hầu hết các tuyến trên thế giới, như tuyến châu Á - Âu, châu Á - châu Mỹ, nội châu Á, và các tuyến đi Australia, NewZeland.

Trong quá trình cung cấp dịch vụ, sự hài lòng từ phía khách hàng đối với chất lượng dịch vụ luôn nhận được sự quan tâm của các nhà quản lý tại Công ty. Chính vì vậy cần phải có các nghiên cứu khảo sát, đo lường và đánh giá về sự hài lòng của khách hàng, để từ đó đưa ra những đề xuất, giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ vận tải của Công ty trong thời gian tới.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Dịch vụ và chất lượng của dịch vụ

Căn cứ quy định tại Điều 233 - Luật Thương mại 2005, dịch vụ logistics là hoạt động thương mại, theo đó thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công việc bao gồm nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm thủ tục hải quan, các

thủ tục giấy tờ khác, tư vấn khách hàng, đóng gói bao bì, ghi ký mã hiệu, giao hàng hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến hàng hóa theo thỏa thuận với khách hàng để hưởng thù lao.

Chất lượng dịch vụ logistics về bản chất cũng chính là chất lượng dịch vụ, tuy nhiên nó cũng có sự khác biệt thể hiện ở điểm chất lượng dịch vụ logistics là một đơn vị không thể phân chia rõ ràng được, từ khâu ký kết hợp đồng đến khâu vận chuyển về kho và bảo quản đến khâu vận chuyển đến tay khách hàng, trải qua rất nhiều công đoạn xử lý liên tục. Việc cải tiến chất lượng dịch vụ logistics liên quan đến từng khâu, từng bước công việc trong toàn bộ dây chuyền này. Chất lượng dịch vụ logistics được thể hiện trên hai mặt, đó là chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ khách hàng trên cơ sở so sánh chất lượng dịch vụ logistics với chi phí mà người sử dụng dịch vụ bỏ ra.

2.2. Sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng khách hàng là trạng thái cảm xúc đối với sản phẩm dịch vụ đã từng sử dụng. Sự hài lòng của khách hàng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ việc tiêu dùng sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của anh ta (Kotler, 1996).

Trong nghiên cứu của Coyle và cộng sự (1992), Shapiro (1987) đã mô tả bảy tiện ích tạo ra bởi các dịch vụ logistics: đúng chất lượng, đúng sản phẩm, đúng tại nơi, đúng điều kiện, vào đúng lúc, thông tin đúng và với giá cả hợp lý. Và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ logistics là tổng hợp kết quả của việc đáp ứng bảy tiện ích nêu trên.

2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Nhiều nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ logistics và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ mật thiết với nhau, chất lượng dịch vụ là nguyên nhân và sự hài lòng là kết quả. Quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng là quan hệ cùng chiều, chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng tích cực đến cảm nhận của khách hàng.

Trong lĩnh vực nghiên cứu chất lượng dịch vụ và sự hài lòng, thỏa mãn, khách hàng đã được các nhà nghiên cứu thực hiện một cách có hệ thống trong nhiều năm qua. Trong đó phải kể đến một số mô hình nổi tiếng là mô hình SERVQUAL (Parasuraman và cộng sự, 1988). Đối với lĩnh vực vận tải giao nhận đường biển, các nhà nghiên cứu

thường sử dụng mô hình ROPMIS do Thái Văn Vinh và Devinder Grewal đề xuất năm 2007. Theo mô hình ROPMIS, chất lượng dịch vụ bao gồm 6 thành phần, gồm: nguồn lực, kết quả, quá trình, quản lý, hình ảnh và trách nhiệm xã hội. Điểm vượt trội của phương pháp này là mô hình này có nguồn gốc từ việc tổng hợp lý thuyết của rất nhiều mô hình khác nhau.

Thông qua phỏng vấn thử đối với lãnh đạo các phòng ban trong Công ty Wan Hai Lines, tác giả quyết định bỏ biến “Trách nhiệm xã hội” bởi theo quan điểm của nhiều lãnh đạo thì yếu tố này trên thực tế môi trường tại Việt Nam và Công ty Wan Hai Lines chưa thực sự rõ rệt. Vì vậy, so với mô hình ROPMIS, mô hình nghiên cứu lý thuyết của các tác giả có 5 nhân tố với các giả thuyết nghiên cứu như sau:

H1: Nguồn lực của Công ty Wan Hai Lines Việt Nam có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics.

H2: Kết quả kinh doanh của Công ty Wan Hai Lines Việt Nam có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics.

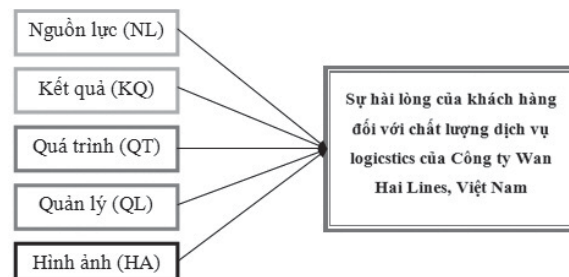
H3: Quá trình thực hiện việc kinh doanh của Công ty Wan Hai Lines Việt Nam có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics.

H4: Công tác quản lý của Công ty Wan Hai Lines Việt Nam có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics.

H5: Hình ảnh của Công ty Wan Hai Lines Việt Nam có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics.

Mô hình nghiên cứu đề nghị được trình bày như sau:

Hình 1: Mô hình nghiên cứu lý thuyết



4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp chọn mẫu và thu thập dữ liệu

Nghiên cứu lấy mẫu 400 khách hàng có sử dụng dịch vụ logistics của Công ty trong năm 2017, thông qua phương thức gửi bảng câu hỏi bằng email, google drive và cả bản in đến trực tiếp địa điểm của khách hàng trên cơ sở dữ liệu từ phòng kinh doanh của Công ty cung cấp, dựa trên kỹ thuật phỏng vấn sâu chuyên gia, thảo luận nhóm thử với 10 khách hàng đối với bảng câu hỏi được thiết lập sẵn.

Việc chọn mẫu diện rộng được thực hiện theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện, khách quan, ngẫu nhiên đối với các khách hàng có sử dụng dịch vụ logistics. Trong số 400 bảng câu hỏi tổng hợp được thì có một số bảng câu hỏi bị loại bỏ do khách hàng chưa hoàn thành toàn bộ các câu hỏi. Do đó, mẫu nghiên cứu chính thức là $n = 389$.

4.2. Phương pháp nghiên cứu

4.2.1. Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua việc thu thập, tìm hiểu, đánh giá và tổng hợp tài liệu, tham khảo các thang đo và có điều chỉnh để phù hợp với điều kiện của Công ty Wan Hai Lines. Việc điều chỉnh thang đo được thực hiện dựa trên kết quả của các cuộc phỏng vấn sâu với lãnh đạo một số phòng ban trong Công ty và thảo luận nhóm với 10 khách hàng mẫu có sử dụng dịch vụ logistics của Công ty trong năm 2017.

4.2.2. Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng được tiến hành thông qua việc thu thập dữ liệu điều tra bằng câu hỏi và xử lý bằng phần mềm SPSS để phân tích dữ liệu bằng các kỹ thuật: phân tích mô tả, kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích khám phá EFA, phân tích hồi quy bội.

5. Phân tích dữ liệu nghiên cứu

5.1. Thống kê mô tả về mẫu nghiên cứu

Phần mềm SPSS 20.0 được sử dụng để tiến hành phân tích trong nghiên cứu. (Bảng 1)

5.2. Kiểm định hệ số Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho thang đo cho thấy các thang đo này đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0.6 và hệ số tương quan biến tổng > 0.3. Vì vậy, điều này cho thấy tất cả các

Bảng 1. Thống kê mô tả mẫu điều tra

Đặc điểm	Tần suất	Tỷ lệ %
Vị trí công tác của KH khảo sát	N = 389	100%
Nhân viên XNK	268	68,8
Trưởng/phó phòng	71	18,2
Giám đốc	13	3,5
Khác	17	9,4
Loại hình DN của khách hàng	N = 389	100%
Doanh nghiệp nhà nước	7	1,8
Doanh nghiệp tư nhân	71	18,2
DN có vốn đầu tư nước ngoài	311	80
Thời gian sử dụng dịch vụ của công ty	N = 389	100%
Dưới 1 năm	34	8,8
Từ 1 đến dưới 3 năm	128	32,9
Đã sử dụng trên 3 năm	227	58,2
Ngành nghề kinh doanh của KH	N = 389	100%
Đồ gỗ, nội thất	149	38,2
May mặc	156	40
Máy móc, thiết bị	27	7,1
Nông sản, thực phẩm	5	1,2
Khác	52	13,5

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 20.0

thang đo và biến quan sát đều đạt độ tin cậy và được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Bảng 2. Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha các thang đo

Thang đo	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Ghi chú
Nguồn lực	5	0,771	Kết quả lần 2 sau khi loại biến NL6 (Do hệ số tương quan biến tổng lần 1 là 0,204 < 0.3)
Kết quả	4	0,844	
Quá trình	3	0,724	
Quản lý	6	0,848	
Hình ảnh	3	0,778	Kết quả lần 2 sau khi loại biến QL1, QL4 (Do hệ số tương quan biến tổng lần 1 là 0,251; 0,244 < 0.3)
Sự hài lòng của KH	5	0.796	

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 20.0.

5.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

(a) *Kết quả phân tích EFA thang đo các yếu tố:*

Từ kết quả điều tra, dữ liệu được phân tích khám phá nhân tố với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS, sau khi đã loại đi các biến có hệ số factor loading nhỏ hơn 0.5, kết quả phân tích khám phá nhân tố cuối cùng thu được như sau:

Bảng 3. Kết quả phân tích EFA đối với thang đo các yếu tố chất lượng dịch vụ

Biến quan sát	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
KQ1	,796				
KQ2	,775				
KQ3	,703				
KQ4	,684				
QL3		,649			
QL2		,590			
QL7		,827			
QL6		,616			
QL5		,552			
NL1					
NL2			,738		
,795					
NL3			,701		
NL4			,649		
NL5			,612		
QT1				,761	
QT2				,698	
QT3				,608	
QT4				,583	
HA3					,852
HA2					,832
HA1					,799

$KMO = 0,911 > 0,5$; Kiểm định Bartlett's Chi-Square = 3454,750; Sig = 0,000 < 0,05; Phương sai trích = 63,013% > 50%

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 20.0

Kết quả phân tích cho thấy hệ số $KMO = 0,911 > 0,5$, kiểm định Bartlett có p-value bằng 0,000 < 0,05, phương sai trích bằng 63,013% > 50% (Bảng 3), các hệ số factor loading đều lớn hơn 0,5, các

biến quan sát hình thành 5 nhân tố. Như vậy các tiêu chuẩn khi sử dụng phân tích khám phá nhân tố đều phù hợp với tập dữ liệu nghiên cứu.

(b) *Kết quả phân tích EFA thang đo các yếu tố sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics*

Bảng 4. Kết quả phân tích EFA đối với biến sự hài lòng của khách hàng DN

Biến	Nhân tố
	1
CLDV3	,805
CLDV4	,799
CLDV2	,776
CLDV1	,770
KMO = 0,795 > 0,5, Kiểm định Bartlett's Chi-Square = 440,459, Sig = 0,000 < 0,05 Phương sai trích = 62,030 % > 50%	

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 16.0

Kết quả phân tích EFA cho thấy hệ số $KMO = 0,784 > 0,5$, kiểm định Bartlett có p-value bằng 0,000 < 0,05, phương sai trích bằng 62,030 % > 50%, các biến quan sát chỉ hình thành duy nhất một nhân tố (Bảng 4). Như vậy, sử dụng phân tích EFA là phù hợp và thang đo biến phụ thuộc (sự hài lòng của khách hàng) chỉ là thang đo đơn hướng.

Như vậy sau khi tiến hành phân tích khám phá nhân tố từ tập hợp các biến quan sát xây dựng được, không có nhân tố nào thay đổi. Vì vậy, mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu vẫn được giữ nguyên như mô hình ban đầu.

5.4. Kết quả phân tích hồi quy

Từ kết quả của Bảng 5 ta thấy, có 5 yếu tố có ý nghĩa về mặt thống kê. Đó là yếu tố về: Kết quả, Quản lý, Nguồn lực, Quản trị, Hình ảnh. Vì vậy, phương trình hồi quy được xác định như sau:

$$SHL = 0.146 * KQ + 0.294 * QL + 0.201 * NL + 0.172 * QT + 0.150 * HA$$

Bên cạnh đó, thống kê F của phân tích phương sai có p-value bằng 0,000 cho thấy kết quả ước lượng là phù hợp. Giá trị R^2 hiệu chỉnh = 0,540 cho biết rằng các biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 54% sự biến thiên của biến phụ thuộc. Hay nói cách khác, giá trị R^2 hiệu chỉnh giải thích được 54% sự phù hợp của mô

hình. Hệ số VIF của các biến phụ thuộc trong mô hình đều nhỏ hơn 10, vì vậy cho thấy không có sự tồn tại của hiện tượng đa cộng tuyến. Cũng căn cứ vào kết quả của Bảng 5, ta có thể nhận thấy các giả thuyết đều được chấp nhận do giá trị p-value đều nhỏ hơn 0.05. (Bảng 5)

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu định lượng về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics do Công ty Wan Hai Lines cung cấp, có thể rút ra một số các kết luận như sau:

Phương trình hồi quy tuyến tính bội được trích theo hệ số Beta chuẩn hóa cho thấy, nhân tố sự đáp ứng có hệ số Beta chuẩn hóa cao hơn nhiều so với tất cả các nhân tố còn lại. Hệ số Beta chuẩn hóa của nhân tố Quản lý bằng 0,294, của nhân tố NL bằng 0,201; trong khi hệ số Beta chuẩn hóa của tất cả các nhân tố còn lại đều nhỏ hơn 0,2. Do đó, có thể kết luận được rằng, công tác Quản lý và Nguồn lực của Công ty đang là hai yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ tại Wan Hai Lines.

Hệ số Beta chuẩn hóa của các nhân tố về kết quả, quá trình, hình ảnh cũng là nhân tố có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics của Công ty Wan Hai Lines.

6. Một số hàm ý chính sách

Để gia tăng sự hài lòng của khách hàng đối với việc chất lượng dịch vụ logistics của Công ty thì

các nhà quản trị cần phải quan tâm đến các vấn đề liên quan đến: Cải thiện công tác quản lý, nguồn lực và chú trọng đến kết quả công việc, quá trình và hình ảnh của Công ty. Cụ thể:

Một là, Công ty cần tập trung vào cải thiện việc chủ động thông báo kịp thời cho khách hàng về những thay đổi liên quan tới lô hàng. Khi có bất kỳ thông tin nào thay đổi liên quan tới lô hàng như trễ tàu, tàu đầy... thì nhân viên Công ty Wan Hai Lines Việt Nam sẽ thông báo ngay cho khách hàng, cũng như các bên liên quan để tất cả các bên đều có thông tin kịp thời. Khi có phát sinh, Wan Hai Lines Việt Nam sẽ là đại diện của khách hàng để làm việc với hãng tàu và các bên liên quan, để bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Do lượng khách hàng tương đối ổn định và có lịch xuất/nhập khẩu sớm, nên Công ty cần ưu tiên đặt chỗ trước sớm, để có thể đảm bảo chỗ cho các khách hàng.

Hai là, Công ty cần tăng cường huấn luyện đội ngũ nhân viên, quán triệt tư tưởng luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng, lấy sự hài lòng của khách hàng là mục tiêu và phương châm làm việc. Đồng thời, Công ty cần đưa ra các tiêu chuẩn đánh giá nhân viên cho từng bộ phận và có sự kiểm tra, đánh giá định kỳ hằng năm để đảm bảo tiêu chuẩn dịch vụ của Wan Hai Lines Việt Nam đối với khách hàng, và phát hiện những điểm yếu cần khắc phục của nhân viên để có kế hoạch luân chuyển hay đào tạo kịp thời.

Ba là, từng bước cải tiến thời gian giao dịch

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	T	Sig.	Đa cộng tuyến	
		β	Sai số chuẩn	Beta		Tolerance	VIF	
1	Hằng số	.567	.146		3.893	.000		
	KQ	.151	.069	.146	2.201	.029	.641	1.561
	QL	.289	.066	.294	4.394	.000	.625	1.601
	NL	.187	.060	.201	3.115	.002	.671	1.491
	QT	.184	.072	.172	2.552	.012	.614	1.628
	HA	.158	.071	.150	2.228	.027	.615	1.627
R Square Change 0,735 R ² hiệu chỉnh 0,540 F 8.496 Sig. F 0.000a								

Nguồn: Kết quả phân tích từ phần mềm SPSS 20.0

ngắn hơn, với mục tiêu tối đa là 5 phút khi khách hàng đến lấy vận đơn, lệnh giao hàng..., góp phần rút ngắn thời gian cho khách hàng. Công ty cần thiết kế bảng tên nhân viên gồm tên, chức danh để khách hàng có thể liên lạc, gọi nhớ để dễ dàng liên lạc trong những lần kế tiếp. Bên cạnh, hệ thống ánh sáng ở quầy giao dịch cũng cần được lắp thêm để quầy giao dịch trở nên bắt mắt hơn, sáng và trở nên sang trọng hơn, từ đó tạo nên giá trị gia tăng, làm tăng mức độ chuyên nghiệp và khách hàng sẽ trở nên hài lòng hơn.

Bốn là, việc giải quyết triệt để những khiếu nại, thắc mắc vẫn là mong muốn lớn nhất của khách hàng. Trong vận chuyển, đôi khi xảy ra những trường hợp bất khả kháng hoặc mất mát, hư hỏng hàng hóa. Vì vậy, Wan Hai Lines Việt Nam cần lập ra bộ phận chuyên giải quyết khiếu nại và bồi thường cho khách hàng, để có thể giải quyết nhanh chóng và hỗ trợ thỏa đáng cho khách hàng. Ngoài

ra, Công ty cần có sổ ghi chép những đóng góp của khách hàng, cũng như các khiếu nại và cách giải quyết khiếu nại, để mọi nhân viên có thể biết được cách giải quyết triệt để những vấn đề phát sinh nhằm ổn thỏa cho khách hàng, nhằm làm gia tăng uy tín Công ty, cũng như làm cho khách hàng trở nên hài lòng hơn.

Năm là, để đảm bảo cung cấp dịch vụ đúng như cam kết ban đầu với khách hàng, Công ty Wan Hai Lines Việt Nam cần quản lý tốt các nhà thầu phụ. Đối với mảng trucking (vận tải nội địa) thì Công ty phải thuê ngoài tình trạng nhà thầu phụ không cung cấp dịch vụ như đã cam kết như cho xe lên trễ, không cung cấp đầy đủ thông tin tài xế... sẽ làm ảnh hưởng đến kế hoạch và sắp xếp của khách hàng. Do vậy, Công ty cần có tổng kết, đánh giá, xem xét tình hình chất lượng dịch vụ của các nhà thầu phụ 3 tháng một lần để có sự điều chỉnh kịp thời ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Tài liệu tiếng Việt:

1. Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà, Nguyễn Huệ Minh, 2013. Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ. Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, tập 29, Số 1, tr. 11 - 22.
2. Nguyễn Thị Diễm, 2013. Đo lường sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ giao nhận vận tải của UPS Việt Nam. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
3. Trần Triệu Khải, 2010. Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường biển tại các công ty giao nhận vừa và nhỏ ở Việt Nam: Nghiên cứu tình huống tại Công ty TNHH Vietlink. Báo cáo nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Đà Nẵng.
4. Trần Phương Thục, 2013. Đo lường sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ logistics tại Công ty Daco Logistics. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. HCM.
5. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008. Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. NXB Hồng Đức.
6. Đoàn Thị Hồng Vân, 2010. Logistics - Những vấn đề cơ bản. NXB Lao động và Xã hội, TP. HCM.

Tài liệu tiếng Anh:

7. Asubonteng, P., McCleary, K.J. & Swan, J.E., 1996. SERVQUAL revisited: A critical review of service quality. The Journal of Services Marketing, Vol.10, Number 6, p.62 - 81.
8. Badri, M. A., Abdulla, M. & Al-Madani, A., 2005. Service quality assessment and application of SERVQUAL. Journal of Marketing, Vol. 22, Number 8, p. 819 - 848.
9. Chingang Nde Daniel, 2010. Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction - An Empirical study of grocery stores in Umea. Master Thesis.
10. Chris Gibson, 2009. Using SERVQUAL to assess the customer satisfaction level of the Oregon HIDTA ISC Analytical Unit. Master Thesis.
11. J Cronin, J. J., Taylor, S. A, 1992. Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 6, p. 55 - 68.

12. Evangelos Grigoroudis, Yannis Siskos, 2010. *Customer Satisfaction Evaluation: Method for Measuring and Implementing*, Springer. *Journal of marketing*, p.127.

13. Mohamad Idham Md Razak & Siti Najah Raihan Sakrani, 2013. *Adaptive of SERVQUAL Model in Measuring Customer Satisfaction towards Service Quality Provided by Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) in Malaysia*. *International Journal of Business and Social Science*, Vol 4, No. 10.

14. Parasuraman, A., V.A Zeithaml, & L. L. Berry, 1988. *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64, p. 12 - 40.

15. K. Ravichandran & B. Tamil Mani, 2010. *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model*. *International Journal of Business and Management*, Vol 5, No. 4.

16. Vinh Van Thai & Devinder Grewal, 2005. *Service Quality in Seaports*. *Australian Maritime College*.

Ngày nhận bài: 11/11/2018

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 21/11/2018

Ngày chấp nhận đăng bài: 1/12/2018

Thông tin tác giả:

1. TS. PHAN THANH HẢI

Trưởng khoa Kế toán, Trường Đại học Duy Tân

2. LÊ THỊ NGUYỄN THẢO

Công ty TNHH Wan Hai Lines Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng

FACTORS AFFECTING THE CUSTOMER SATISFACTION WITH THE QUALITY OF LOGISTICS SERVICES: CASE STUDY OF WAN HAI LINES VIETNAM CO.,LTD

● Ph.D **PHAN THANH HAI**

Dean, Faculty of Accounting, Duy Tan University

● **LE THI NGUYEN THAO**

Branch of Wan Hai Lines Vietnam Co., Ltd in Da Nang City

ABSTRACT :

This study is to measure factors that affect the customer satisfaction with the quality of logistics services. The results show that there are five factors that have positive impacts on the customer satisfaction with the quality of customer logistics services. These five factors are (1) brand, (2) resources, (3) process, (4) management and (5) results. Based on the study's results, the author provides some suggestions for managers at all levels to complete a number of policies in order to further improve the customer satisfaction when using the company's logistics services in the coming time.

Keywords: Satisfaction, customer, the quality of services, logistics, Wan Hai Lines.