

Chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng: Tiếp cận từ đánh giá của khách hàng

Trần Đình Long

Lê Thị Minh Hằng

Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng

Email liên hệ: longtd@due.edu.vn

Tóm tắt: Nghiên cứu này tổng hợp những thang đo về chất lượng dịch vụ logistics, để xuất thang đo phù hợp nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng chưa thực sự nổi trội, cần thiết cải thiện trên một số phương diện về tính ổn định đối với dịch vụ được cung cấp, công tác xử lý phản hồi của khách hàng, và khả năng áp dụng những đổi mới công nghệ trong dịch vụ khách hàng.

Từ khóa: Logistics, dịch vụ logistics, Đà Nẵng.

Abstract: This study reviews scales for logistics service quality in the literature to propose a proper scale for measuring logistics service quality in Da Nang City. The findings indicate the humble degree of logistics service quality in Da Nang, especially in terms of consistent service performance, customer feedback handling, and applicability of information technology (IT) and electronic data interchange (EDI) in customer services.

Keywords: Logistics, Logistics service quality, Danang.

Ngày nhận bài: 01/10/2019

Ngày duyệt đăng: 10/02/2020

1. Đặt vấn đề

Logistics được hiểu một cách giản đơn là những hoạt động liên quan đến kho bãi, vận tải, hoặc phức tạp hơn là sự tổ chức và hoạt động của những hệ thống liên tổ chức mà ở đó cho phép sản phẩm hàng hóa và dịch vụ vượt qua các rào cản của không gian và thời gian (Daskin, 1985). Đối với doanh nghiệp, logistics mang lại sự cải thiện khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp (Daugherty và cộng sự, 1998) bằng việc cung cấp giá trị gia tăng khi chuyển giao hàng hóa từ nhà cung cấp đến tay khách hàng một cách hiệu quả (Stank và cộng sự, 2003). Đối với quốc gia, đặc biệt là những nền kinh tế đang phát triển, logistics là hoạt động nền tảng thúc đẩy sự phát triển kinh tế, thông qua việc giảm tỷ lệ thất nghiệp, tạo thêm thu nhập, và hấp dẫn vốn đầu tư (Phạm và cộng sự, 2019).

Đà Nẵng là một thành phố trực thuộc Trung ương có vị trí chiến lược trên Hành lang Kinh tế Đông - Tây. Hạ tầng logistics đường bộ gắn với Đà Nẵng nổi bật là 1.225 km đường bộ, với tuyến cao tốc Đà Nẵng - Quảng Ngãi, Đà Nẵng - Huế sẽ được hoàn thành trong giai đoạn 2018 - 2020. Cảng hàng không Đà Nẵng là cảng hàng không được xếp loại 4E, đã được nâng cấp để tiếp nhận các máy bay cỡ lớn với năng lực đón tiếp 14 triệu lượt hành khách mỗi năm, đáp ứng được nhu cầu di chuyển nội địa và quốc tế của hành khách (Bộ

Công Thương, 2018). Bên cạnh đó, cảng hàng không vận chuyển hàng hóa với công suất bình quân 18 nghìn tấn hàng hóa mỗi năm, chỉ xếp sau cảng hàng không Tân Sơn Nhất và Nội Bài. Về đường biển, cảng Đà Nẵng là cảng biển loại I có quy mô lớn nhất khu vực miền Trung. Năm 2018, sản lượng hàng hóa qua cảng Đà Nẵng ước đạt 8,4 triệu tấn, dự báo đạt 10 triệu tấn vào năm 2020 và 30 triệu tấn vào năm 2030 sau khi cảng Liên Chiểu đi vào hoạt động (Bộ Công Thương, 2017).

Thành phố Đà Nẵng có khoảng 761 doanh nghiệp (đa phần là doanh nghiệp vừa và nhỏ) hoạt động cung cấp dịch vụ vận tải, kho bãi, giao nhận, chuyển phát và đại lý hải quan, phục vụ cho nhu cầu về giao nhận hàng hóa từ các khách hàng cá nhân và khách hàng tổ chức (World Bank, 2018). Mặc dù đã đạt được những thành công nhất định, chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng còn một số tồn tại, hạn chế. Nghiên cứu này tập trung xây dựng khung phân tích và đánh giá chất lượng dịch vụ logistics thành phố Đà Nẵng.

2. Cơ sở lý luận về dịch vụ và chất lượng dịch vụ logistics

2.1. Dịch vụ logistics

Theo hội đồng quản trị logistics Mỹ (The Council of Logistics Management in the USA - CLM) – 1998: “Logistics là quá trình lên kế hoạch, thực hiện và kiểm soát hiệu quả, tiết kiệm chi phí của dòng lưu chuyển và lưu trữ nguyên vật liệu, hàng tồn, thành phẩm và các thông tin liên quan từ điểm xuất xứ đến điểm tiêu thụ, nhằm mục đích thỏa mãn những yêu cầu của khách hàng”.

Theo UNCTAD (dẫn theo UNESCAP, 2013), logistics được định nghĩa là sự quản lý các chuỗi cung ứng toàn cầu. Những dịch vụ được cung cấp bởi các công ty logistics bao gồm: việc quản lý các quá trình thông quan, nhóm gộp hàng hóa, lưu trữ hàng hóa, dịch vụ thông tin logistics, và vận tải hàng hóa với một nhóm các đơn vị cung cấp dịch vụ vận tải kèm theo sự thương lượng về thuế quan. Một số các dịch vụ giá trị gia tăng kèm theo bao gồm các chương trình hỗ trợ bảo đảm, sửa và trả hàng cũng như dịch vụ logistics toàn cầu.

Luật Thương mại Việt Nam năm 2005 đưa ra khái niệm 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 hoá theo thoả thuận với khách hàng để hưởng thù lao” (Bộ Công Thương, 2017).

2.2. Chất lượng dịch vụ logistics

2.2.1. Chất lượng dịch vụ logistics: Tiếp cận theo đánh giá của khách hàng

Bienstock và cộng sự (1997), Mentzer và cộng sự (2001) cho rằng, chất lượng dịch vụ logistics cần được đánh giá thông qua nhận thức của khách hàng trong quan hệ với kỳ vọng của họ. Quan điểm này nhận được sự quan tâm trong bối cảnh hoạt động sản xuất kinh doanh có sự chuyển biến từ triết lý sản xuất hàng loạt (làm đúng), sang triết lý sản xuất theo nhu cầu khách hàng (làm phù hợp) (Stank và cộng sự, 1999). Jones và Sasser (1995), Reichheld (1996) khẳng định điểm then chốt tạo nên một doanh nghiệp thành công hay thất bại nằm ở sự cân nhắc đến nhận thức của khách hàng. Do vậy, các nghiên

cứu về đo lường chất lượng dịch vụ logistics trong thời gian gần đây quan tâm nhiều đến tiếp cận từ yếu tố “khách hàng” (Sohn và cộng sự, 2017).

2.2.2. Đo lường chất lượng dịch vụ logistics

Có nhiều tiếp cận khác nhau trong đo lường chất lượng dịch vụ logistics, Neo và cộng sự (2004), Chen và cộng sự (2009), Limbourg và cộng sự (2016) sử dụng các thành phần của mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL bởi Parasuraman và cộng sự (1988) để đo lường chất lượng dịch vụ logistics.

Bienstock và cộng sự (1997), Mentzer và cộng sự (2001) được cho là những tác giả tiên phong trong trường phái đo lường chất lượng dịch vụ logistics theo đánh giá của nhận thức khách hàng trong quan hệ với kỳ vọng của họ (Thai, 2013). Bienstock và cộng sự (1997) đề xuất khái niệm PDSQ (Physical Distribution Service Quality) dùng để đo lường chất lượng dịch vụ logistics với 03 thành tố: Sự kịp thời – Timeliness, Sự sẵn có – Availability, và Trạng thái hàng hóa – Dondition. Mentzer và cộng sự (2001) đo lường chất lượng dịch vụ logistics tiếp cận theo quy trình với 02 giai đoạn đặt hàng – Order placement & nhận hàng – Order receipt, với đối tượng nghiên cứu là các khách hàng doanh nghiệp trong lĩnh vực may mặc, xây dựng và thương mại. Cụ thể hơn, giai đoạn đặt hàng được lượng hóa với bốn thành tố gồm: Chất lượng tương tác cá nhân – Personnel contact quality, Số lượng đặt hàng – Order release quantity, Chất lượng thông tin – Information quality, Thủ tục đặt hàng – Order procedures; Giai đoạn nhận hàng được lượng hóa với năm yếu tố cấu thành gồm: Tính chính xác của đặt hàng – order accuracy, Trạng thái của đặt hàng – Order condition, Chất lượng đặt hàng – Order quality, Sự kịp thời – Timeliness, và việc xử lý những phát sinh – Order discrepancy handling. Kết quả nghiên cứu của Bienstock và cộng sự (1997), Mentzer và cộng sự (2001) là tiền đề quan trọng cho các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ logistics của Thai (2008, 2013), Ineta và Petukiene (2012), Sohn và cộng sự (2017).

Trong đó, Thai (2008, 2013) cho rằng, một chu trình dịch vụ logistics được diễn ra với bốn bước gồm có: tương tác cá nhân, yêu cầu thông tin, tiến trình ra quyết định đặt hàng và thực hiện đặt hàng. Chất lượng dịch vụ logistics được đánh giá xuyên suốt qua bốn bước của chu trình này với các khía cạnh gồm có: Chất lượng tiếp xúc cá nhân, Chất lượng thông tin, Chất lượng xử lý đặt hàng, Chất lượng dịch vụ phân phối hữu hình, Sự kịp thời, Hình ảnh doanh nghiệp, và Trách nhiệm xã hội. Trong nghiên cứu các khách hàng sử dụng dịch vụ logistics tại Singapore, Thai (2013) đưa ra mô hình đo lường chất lượng dịch vụ logistics mới với 5 thành tố được định nghĩa như sau:

Chất lượng hướng đến khách hàng (Customer focus quality): Phản ánh nỗ lực của doanh nghiệp và nhân viên trong việc hiểu những yêu cầu và đòi hỏi của khách hàng, từ đó làm hài lòng khách hàng với sự tin cậy và trân trọng.

Chất lượng hoàn thành đơn hàng (Order fulfilment quality): Phản ánh chất lượng của quá trình xử lý đặt hàng của khách hàng từ khi tiếp nhận yêu cầu đến khi hoàn thành dịch vụ phân phối hữu hình.

Hình ảnh doanh nghiệp (Corporate Image): Phản ánh uy tín của nhà cung cấp dịch vụ logistics trong hoạt động kinh doanh của mình, cũng như đánh giá của xã hội về hình ảnh của nhà cung cấp như một người công dân tích cực trong cộng đồng.

Sự kịp thời (Timeliness): Phản ánh những nhận định về khía cạnh thời gian trong quá trình cung cấp dịch vụ logistics.

Chất lượng thông tin (Information Quality): Phản ánh hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình cung cấp dịch vụ cũng như sự sẵn có về thông tin của quá trình này khi khách hàng tìm kiếm.

Bảng 1. Tổng lược các nghiên cứu đo lường chất lượng dịch vụ logistics

TT	Tác giả	Năm	Các thành tố chất lượng dịch vụ logistics
1	Bienstock và cộng sự	1997	Sự kịp thời, Sự sẵn có, và Tình trạng hàng hóa.
2	Mentzer và cộng sự	2001	- Giai đoạn đặt hàng với bốn thành tố: Chất lượng tương tác cá nhân, Số lượng đặt hàng, Chất lượng thông tin, và Thủ tục đặt hàng; - Giai đoạn nhận hàng với năm thành tố: Tính chính xác của đặt hàng, Trạng thái của đặt hàng, Chất lượng đặt hàng, Sự kịp thời, và Việc xử lý những phát sinh.
3	Neo và cộng sự	2004	Các thành phần của SERVQUAL.
4	Thai	2008	Năng lực phục vụ, Quá trình phục vụ, Năng lực quản lý, Hình ảnh và thương hiệu, và Trách nhiệm xã hội.
5	Chen và cộng sự	2009	Các thành phần của SERVQUAL.
6	Ineta và Petukiene	2012	Tính kịp thời, Tính quy tắc, Sự hoàn thành, Sự tin cậy, Sự linh hoạt, Tính chân thực, Mức độ thiệt hại, và Năng suất làm việc.
7	Thai	2013	Sự kịp thời, Chất lượng hướng đến khách hàng, Chất lượng hoàn thành đơn hàng, Hình ảnh doanh nghiệp, và Chất lượng Thông tin.
8	Limboung và cộng sự	2016	Các thành phần của SERVQUAL
9	Sohn và cộng sự	2017	Thời gian chờ, Giao hàng đáng tin cậy, Tình trạng của hàng hóa được giao, Hiệu quả chi phí, Quản trị rủi ro, Tính hiện diện, Phản hồi khách hàng, Đặt hàng thuận tiện, Khả năng quản lý đặt hàng, Khả năng công nghệ thông tin, Trình độ chuyên môn, và Sự lành mạnh trong tổ chức.

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

3. Xây dựng thang đo, mô tả dữ liệu nghiên cứu

3.1. Xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ logistics thành phố Đà Nẵng

Từ tổng quan các nghiên cứu thực nghiệm đo lường chất lượng dịch vụ logistics, có thể nhận thấy rằng, nghiên cứu của Thai (2013) có nhiều điểm tương đồng về phạm vi không gian nghiên cứu (tại một quốc gia trong khu vực Đông Nam Á với nhiều công ty 3PL tham gia trong lĩnh vực logistics) và đối tượng nghiên cứu. Do vậy, nghiên cứu này kế thừa và phát triển các thang đo của Thai (2013) gắn với bối cảnh dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng. Qua tham vấn ý kiến các chuyên gia của Hiệp hội logistics Việt Nam, nhóm nghiên cứu nhận định rằng, những thành tố “Chất lượng hướng đến khách hàng”, “Chất lượng thông tin”, và “Sự kịp thời” sẽ được giữ nguyên như thang đo của Thai (2013).

Yếu tố “Chất lượng hoàn thành đơn hàng” được bổ sung thêm chỉ báo “Doanh nghiệp có thể thực hiện dịch vụ linh hoạt, ổn định và sẵn sàng trong nhiều tình huống khác nhau”. Đây là chỉ báo quan trọng trong cấu thành chất lượng dịch vụ phân phối hữu hình ở các nghiên cứu của Ineta và Petuklene (2012), Sohn và cộng sự (2017).

Thành tố “Hình ảnh doanh nghiệp” được điều chỉnh so với thang đo của Thai (2013). Những chỉ báo mới trong thành tố này được phục hồi từ thành tố Hình ảnh doanh nghiệp (Image) trong thang đo của Thai (2008). Cơ sở của việc thay đổi các chỉ báo trong thang đo cấu thành Hình ảnh doanh nghiệp là dựa trên sự phát triển của thị trường logistics tại Việt Nam và Đà Nẵng nói riêng, và thực tế về mối quan tâm chưa đáng kể của khách hàng đối với trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp, trong khi các vấn đề về uy tín trong sự tin cậy, sự chuyên nghiệp, và khả năng đáp ứng đang rất được khách hàng quan tâm. Bảng 2 mô tả chi tiết thang đo chất lượng dịch vụ logistics được sử dụng trong nghiên cứu này.

Bảng 2. Thang đo nghiên cứu chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng

TT	Biến quan sát	Nguồn
	Chất lượng hướng đến khách hàng	
1	Nhân viên có thái độ và cách ứng xử thân thiện khi tiếp xúc với khách hàng	
2	Doanh nghiệp có khả năng đáp ứng tốt đối với nhu cầu/ yêu cầu từ khách hàng	Mentzer và cộng sự (1999) Rafiq và Jaafar (2007)
3	Doanh nghiệp có kiến thức, sự hiểu biết về nhu cầu/ yêu cầu từ phía khách hàng	Jian và Zhenpeng (2008) Thai (2013)
4	Nhân viên có năng lực rất tốt trong việc đáp ứng nhu cầu/ yêu cầu từ khách hàng	
5	Feedback của khách hàng được xử lý đúng theo yêu cầu từ khách hàng	

	Chất lượng hoàn thành đơn hàng	
1	Doanh nghiệp thực hiện dịch vụ một cách chính xác	
2	Doanh nghiệp rất ít khi phạm phải sai sót khi thực hiện dịch vụ	
3	Doanh nghiệp tổ chức khắc phục sai lỗi ngay khi phát sinh trong quá trình thực hiện dịch vụ	Mentzer và cộng sự (1999) Gronroos (2001) Rafiq và Jaafar (2007)
4	Doanh nghiệp thực hiện dịch vụ với chất lượng ổn định, nhất quán	Jian và Zhenpeng (2008) Thai (2013)
5	Doanh nghiệp đảm bảo về an toàn và bảo mật khi thực hiện dịch vụ đối với khách hàng	
6	Doanh nghiệp có thể thực hiện dịch vụ linh hoạt, ổn định và sẵn sàng trong nhiều tình huống khác nhau	
	Hình ảnh doanh nghiệp	
1	Doanh nghiệp có uy tín cao, đáng tin cậy trên thị trường	
2	Doanh nghiệp có uy tín về sự chuyên nghiệp, nhất quán khi cung cấp dịch vụ	Rafiq và Jaafar (2007) Thai (2008) Thai (2013)
3	Doanh nghiệp có uy tín về khả năng đáp ứng đối với nhu cầu/yêu cầu từ khách hàng	
	Sự kịp thời	
1	Thời gian thực hiện một chu trình dịch vụ của doanh nghiệp là tối ưu	Mentzer và cộng sự (1999)
2	Khách hàng cảm thấy tiện lợi khi yêu cầu dịch vụ từ doanh nghiệp	Feng và cộng sự (2007) Jian và Zhenpeng (2008)
3	Việc vận chuyển được thực hiện trong thời gian tối ưu	Thai (2013)
4	Doanh nghiệp tiếp nhận và thực hiện dịch vụ một cách nhanh chóng ngay cả trong kỳ cao điểm	

	Chất lượng về thông tin	
1	Doanh nghiệp sử dụng ứng dụng CNTT & các nền tảng trao đổi dữ liệu khách hàng khi thực hiện dịch vụ	Jian và Zhenpeng (2008) Thai (2008) Thai (2013)
2	Doanh nghiệp giới thiệu & áp dụng những đổi mới công nghệ trong dịch vụ khách hàng	
3	Khách hàng luôn tìm được thông tin về dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp	

3.2. Mô tả dữ liệu

Đối tượng điều tra là những đại diện của doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực sản xuất, thương mại và dịch vụ, có sử dụng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng. Những đại diện này là những người có chức năng làm việc trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ logistics.

Khảo sát được thực hiện qua hình thức trực tuyến (qua email) và phỏng vấn trực tiếp, từ ngày 15 tháng 05 năm 2019 đến hết ngày 15 tháng 06 năm 2019. Phiếu khảo sát được gửi đến 350 doanh nghiệp đang hoạt động trong các lĩnh vực sản xuất, thương mại, và dịch vụ đã sử dụng dịch vụ logistics từ các đơn vị cung cấp dịch vụ logistics tại Đà Nẵng (Nguồn thông tin doanh nghiệp được thu thập từ cổng thông tin điện tử Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam - VCCI).

Kết thúc quá trình khảo sát, nhóm tác giả đã nhận được 150 phiếu khảo sát phản hồi, tương ứng với tỷ lệ phản hồi là 42,86%. Trong 150 phiếu phản hồi, có 37 phiếu khảo sát không hợp lệ (tỷ lệ 24,7%) và 113 phiếu hợp lệ được sử dụng trong nghiên cứu. Nhìn chung, kích thước mẫu là đảm bảo độ tin cậy theo tiêu chuẩn của Hair và cộng sự (1995).

4. Phân tích kết quả đo lường chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng

4.1. Phân tích thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Theo tiêu chí vị trí công việc, có 51 đáp viên đang đảm nhận vị trí nhân viên trong doanh nghiệp, chiếm tỷ lệ 45,1% tổng mẫu điều tra. Các quản trị viên cấp cao chiếm tỷ lệ khiêm tốn trong mẫu khảo sát với 2,7%. Các chuyên viên và các quản trị viên chiếm tỷ lệ lần lượt là 35,4% và 16,8% tổng mẫu.

Theo tiêu chí về lĩnh vực hoạt động kinh doanh, có 47 doanh nghiệp thương mại, chiếm tỷ lệ 41,6% tổng mẫu điều tra; Doanh nghiệp dịch vụ chiếm tỷ lệ 32,7%; Doanh nghiệp sản xuất chiếm tỷ lệ 25,7%.

Theo tiêu chí thời gian sử dụng dịch vụ logistic, có 88 doanh nghiệp đã sử dụng dịch vụ logistics từ 3 năm trở lên, chiếm tỷ lệ 77,9% tổng mẫu điều tra; Doanh nghiệp có thời gian sử dụng dịch vụ logistics dưới 1 năm chiếm 7,1%; Doanh nghiệp có thời gian sử dụng dịch vụ logistics từ 1 đến 3 năm chiếm tỷ lệ 15%.

4.2. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kiểm định KMO và Bartlett's trong phân tích nhân tố (bảng 3) cho thấy hệ số KMO > 0,5; giá trị kiểm định Bartlett's đạt mức ý nghĩa 1%, cho thấy phân tích nhân tố EFA rất thích hợp (Yong và Pearce, 2013).

Bảng 3: Kiểm định KMO và Bartlett

Kiểm định KMO và Bartlett		
Thống kê sự phù hợp Kaiser-Meyer-Olkin		0,807
Kiểm định Bartlett	Thống kê Chi bình phương	1801,609
	Bậc tự do	210
	Mức ý nghĩa	0

Tại các mức giá trị Eigenvalues lớn hơn 1 và với phương pháp rút trích Principal Components và phép quay Varimax, phân tích nhân tố đã trích được 5 nhân tố từ 21 biến quan sát với tổng phương sai trích là 73,232% (lớn hơn 50%) đạt yêu cầu. Dựa trên phân tích ma trận xoay nhân tố, các biến có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại (Hair và cộng sự, 1995), các biến có trọng số không đạt độ phân biệt cao giữa các nhân tố, cụ thể là chênh lệch nhau nhỏ hơn 0,3 cũng sẽ bị loại. Trong nghiên cứu này, tất cả các biến đều đạt yêu cầu, không có biến nào bị loại (xem bảng 4).

Bảng 4: Ma trận xoay nhân tố

Ma trận xoay nhân tố	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
TI1	0,903				
TI3	0,895				
TI2	0,887				
TI4	0,819				
OFQ6		0,885			
OFQ5		0,844			
OFQ1		0,815			
OFQ3		0,808			
CFQ2		0,761			
OFQ4		0,595			
CI1			0,864		

CI3			0,848		
CI2			0,815		
CFQ3				0,846	
CFQ1				0,812	
CFQ2				0,782	
CFQ4				0,732	
CFQ5				0,591	
IQ1					0,843
IQ3					0,764
IQ2					0,696
Phương pháp trích xuất: Principal Component Analysis					
Phương pháp xoay: Varimax with Kaiser Normalization					
Hội tụ trong 6 lần xoay					

4.3. Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach Alpha

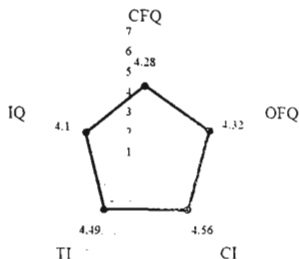
Nghiên cứu này sử dụng đánh giá của Taber (2018) về giá trị của Cronbach Alpha để phân tích độ tin cậy của các yếu tố cấu thành. Kết quả kiểm định Cronbach Alpha được thể hiện ở bảng 5 cho thấy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và đảm bảo độ tin cậy trong đánh giá chất lượng dịch vụ logistics thành phố Đà Nẵng.

Bảng 5: Đánh giá Cronbach Alpha

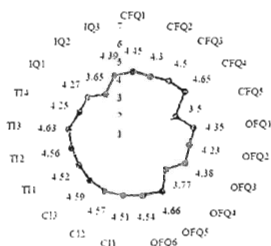
Cấu thành	Cronbach Alpha	Đánh giá trị số Cronbach Alpha (Taber, 2018)
CFQ (5 chỉ báo)	0,807	Khá cao
OFQ (6 chỉ báo)	0,722	Tốt
CI (3 chỉ báo)	0,868	Đáng tin cậy
TI (4 chỉ báo)	0,857	Đáng tin cậy
IQ (3 chỉ báo)	0,766	Khá cao

4.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng

Hình 1 phản ánh kết quả lượng hóa chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng theo 5 yếu tố cấu thành. Theo đó, "Sự kịp thời" và "Hình ảnh doanh nghiệp" là hai thành tố nhận được mức độ đồng ý cao nhất từ các khách hàng với giá trị trung bình lần lượt 4,49 và 4,56. Ngược lại, "Chất lượng thông tin" là khía cạnh ít nhận được sự đồng tình của khách hàng với giá trị trung bình là 4,1.

Hình 1: Chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng theo 5 yếu tố cấu thành

Hình 2 thể hiện chi tiết hơn về chất lượng dịch vụ logistics tại Đà Nẵng thông qua 21 chỉ báo. Ở đây, "Năng lực của nhân viên" và "Tính an toàn, bảo mật khi thực hiện dịch vụ" được đánh giá cao nhất trong số 21 chỉ báo với giá trị trung bình lần lượt là 4,66 và 4,65. Trong khi đó, "Xử lý phản hồi", "Áp dụng đổi mới công nghệ trong dịch vụ khách hàng", "Sự ổn định, nhất quán khi thực hiện dịch vụ" là những chỉ báo ít nhận được sự đồng tình của khách hàng với giá trị trung bình lần lượt là 3,5; 3,65 và 3,77.

Hình 2: Chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng theo 21 chỉ báo

5. Kết luận và hàm ý chính sách

Kế thừa và phát triển các thang đo của Thai (2013), nghiên cứu này xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng gồm năm thành tố với 21 chỉ báo. Kết quả ước lượng cho thấy, chất lượng dịch vụ logistics tại Đà Nẵng đang ở mức trung bình khá. Trong đó, "Tính kịp thời" và "Hình ảnh doanh nghiệp" được khách hàng đánh giá ở mức chất lượng trong khi "Chất lượng thông tin" được khách hàng đánh giá ở mức thấp

hơn. Cụ thể hơn, trong số 21 chỉ báo về chất lượng dịch vụ, các khách hàng đặc biệt đánh giá thấp chất lượng dịch vụ logistics trên các phương diện về “Xử lý phản hồi”, “Áp dụng đổi mới công nghệ trong dịch vụ khách hàng”, và “Sự ổn định, nhất quán khi thực hiện dịch vụ”. Kết quả lượng hóa này tương đối thống nhất với kết quả nghiên cứu của Thai (2013) về chất lượng dịch vụ logistics tại Singapore trên phương diện “Chất lượng thông tin”.

Kết quả nghiên cứu này có hàm ý chính sách quan trọng trong gợi mở cho các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ logistics tại thành phố Đà Nẵng cần nhanh chóng nâng cao chất lượng dịch vụ logistics thông qua cải thiện các chỉ báo được khách hàng đánh giá thấp, nhất là các phương diện về “Xử lý phản hồi”, “Áp dụng đổi mới công nghệ trong dịch vụ khách hàng”, và “Sự ổn định, nhất quán khi thực hiện dịch vụ”. Đặc biệt, thành phố Đà Nẵng và các bên có liên quan cần chú trọng đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng giao thông vận tải, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông, cũng như chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và thái độ phục vụ khách hàng cho đội ngũ nhân lực hoạt động dịch vụ logistics.

Lời cảm ơn: Nghiên cứu này được sự hỗ trợ kinh phí từ Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng cho đề tài khoa học và công nghệ, mã số T2019-04-41

Tài liệu tham khảo

Bộ Công Thương. (2017). *Báo cáo Logistics Việt Nam 2017, Logistics: Từ kế hoạch đến hành động*. Nxb Công Thương. Hà Nội.

Bộ Công Thương. (2018). *Báo cáo Logistics Việt Nam 2018, Logistics & Thương mại Điện tử*. Nxb Công Thương. Hà Nội.

Bienstock, C. C., Mentzer, J. T., & Bird, M. M. (1997). Measuring physical distribution service quality. *Journal of the Academy of marketing Science*, 25(1), 31.

Chen, K. K., Chang, C. T., & Lai, C. S. (2009). Service quality gaps of business customers in the shipping industry. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 45(1), 222-237.

Daskin, M. S. (1985). Logistics: An overview of the state of the art and perspectives on future research. *Transportation Research*, 19A (5/6), 383-398.

Daugherty, P. J., Stank, T. P., & Ellinger, A. E. (1998). Leveraging Logistics/ Distribution Capabilities: The Effect of Logistics Service on Market Share. *Journal of Business Logistics*, 19(2), 35-52.

Davis, F. W., & Mandrodt, K. B. (1992). Service Logistics: An Introduction. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 24(4), 59-69.

Feng, Y. X., Zheng, B., & Tan, J. R. (2007). Exploratory study of logistics service quality scale based on online shopping malls. *Journal of Zhejiang University-SCIENCE A*, 8(6), 926-931.

Gronroos, C. (2001). The Perceived Service Quality Concept – A mistake?. *Managing Service Quality*, 11(3), 150-152.

Hair, J. F., Anderson, R. F., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis with Readings*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Ineta, B., & Petukienė, E. (2012). The Indicators of Service Quality Measurement of Logistics Services. *Socialiniai tyrimai / Social Research*, 62-70.

Jian, X., & Zhenpeng, C. (2008). Logistics Service Quality Analysis Based on Gray Correlation Method. *International Journal of Business and Management*, 3(1), 58-61.

- Jones, T. O., & Sasser Jr, W. E. (1995). Why Satisfied Customers Defect. *Harvard Business Review*, 73(6), 88-104.
- La Londe, B. J., Cooper, M. C., & Noordweier, T. C. (1988). *Customer Service: A Management Perspective*. Oak Brook. Council of Logistics Management.
- Limboung, S., Ho, T. Q. G., & Cools, M. (2016). Logistics Service Quality: The Case of Danang City. *Procedia Engineering*, 124 – 130.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Kent, J. L. (1999). Developing a logistics service quality scale. *Journal of Business Logistics*, 20(1), 1999.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, T. M. (2001). Logistics Service Quality as a Segment-Customized Process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82–104.
- Neo, H. Y., Xie, M. & Tsui, K. L. (2004). Service quality analysis: case study of 3PL company. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 1(1), 64-80.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 63(1), 12-37.
- Phạm, C. H., Nguyen, T-T., McDonald, S., & Tran, K. N. Q. (2019). Information Sharing in Logistics Firms: An Exploratory Study of the Vietnamese Logistics Sector. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 35(2), 87-95.
- Rafiq, M., & Jaafar, H. S. (2007). Measuring Customers' Perceptions of Logistics Service Quality of 3PL Service Providers. *Journal of Business Logistics*, 28(2), 159–175.
- Reichheld, F. F. (1996). *The Loyalty Effect*. Boston. Harvard Business School Press.
- Stank, T. P., Goldsby, T. J., & Vickery, S. K. (1999). Effect of Service Supplier Performance on Satisfaction and Loyalty of Store Managers in the Fast Food Industry. *Journal of Operations Management*, 17(4), 429-448.
- Stank, T. P., Goldsby, T. J., Vickery, S. K. & Savitskie, K. (2003). Logistics Service Performance: Estimating Its Influence on Market Share. *Journal of Business Logistics*, 4(1), 27-56.
- Sohn, J-I., Woo, S-H., & Kim, T-W. (2017). Assessment of logistics service quality using the Kano model in a logistics-triadic relationship. *The International Journal of Logistics Management*, 28(2), 680-698.
- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296.
- Thai, V. V. (2008). Service quality in maritime transport: conceptual model and empirical evidence. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 20(4), 493 – 518.
- Thai, V. V. (2013). Logistics service quality: conceptual model and empirical evidence. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 16(2), 114-131.
- UNESCAP. (2013). *Guide to key issues in the development of logistics policy*. Bangkok, Thailand.
- World Bank. (2018). *Connecting to compete 2018 trade logistics in the global economy*. Communications Development Incorporated. Washington, DC.
- Yong, A. G., & Pearce, S. D. (2013). A Beginner's Guide to Factor Analysis: Focusing on Exploratory Factor Analysis. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 9(2), 79-94.