

SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI CẢNG TỔNG HỢP BÌNH DƯƠNG

● LÊ NGỌC

TÓM TẮT:

Bài báo nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ logistics tại Cảng tổng hợp Bình Dương (THBD). Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 6 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics Cảng THBD. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố được sắp xếp theo thứ tự từ lớn đến nhỏ như sau: Sự tin cậy, giá, phương tiện hữu hình, sự đảm bảo, sự cảm thông. Từ đó, tác giả đã đề xuất 6 hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ logistics tại Cảng THBD.

Từ khóa: Cảng tổng hợp Bình Dương, dịch vụ logistics, chuỗi cung ứng.

1. Đặt vấn đề

Dịch vụ logistics là một chuỗi các hoạt động nhằm đưa sản phẩm từ nhà sản xuất đến với người tiêu dùng. Dịch vụ logistics giữ vai trò rất quan trọng việc phát triển chuỗi cung ứng trên thị trường quốc tế trong xu thế toàn cầu hóa đối với Việt Nam hiện nay. Bình Dương là tỉnh có mức tăng trưởng khá cao trong 5 năm gần đây. Năm 2019, tổng sản phẩm của tỉnh Bình Dương tăng 9,5%, GDP bình quân đầu người đạt 146.9 triệu đồng. Sự tăng trưởng này chủ yếu là do kim ngạch xuất khẩu năm 2019 tăng 15,6%, đạt 27,781 tỷ USD so với cùng kỳ năm 2018. Kim ngạch nhập khẩu tăng 10,6%, đạt 20,795 tỷ USD; thặng dư thương mại xấp xỉ 7 tỷ USD. Cảng tổng hợp Bình Dương là một trong những cảng lớn của tam giác kinh tế Bình Dương, Đồng Nai, TP. Hồ Chí Minh, là doanh nghiệp góp phần đưa sản

phẩm tỉnh Bình Dương ra thị trường quốc tế. Tuy là một cảng lớn tại Bình Dương nhưng so với các cảng khác trong khu vực hay tam giác kinh tế, Cảng THBD vẫn còn nhiều vấn đề cần điều chỉnh. Việc nghiên cứu đo lường chất lượng dịch vụ logistics tại Cảng THBD là cần thiết để doanh nghiệp kịp thời điều chỉnh nhằm gia tăng sự hài lòng của khách hàng.

2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Thực tế hiện nay có nhiều nghiên cứu tìm hiểu về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ trong các lĩnh vực, như: du lịch, bán hàng, viễn thông, bảo hiểm, vận tải, ngân hàng, logistics,... Tổng hợp các nghiên cứu của các tác giả đi trước, tác giả nhận thấy mô hình nghiên cứu của tác giả Guido Mollering (2005) là phù hợp với nghiên cứu về chất lượng dịch logistics bởi vì nghiên cứu này đã kế thừa các nghiên cứu khác,

đặc biệt là của Parasuraman và cộng sự (1985). Ngoài ra, mô hình nghiên cứu này phù hợp trong các doanh nghiệp cung cấp sản phẩm/dịch vụ tại Việt Nam. Theo đó, tác giả sử dụng 6 biến trong mô hình của tác giả Guido Mollering (2005) là: phương tiện hữu hình (Tangibles), độ tin cậy (Reliability), độ phản hồi (Responsiveness), sự đảm bảo (Assurance), sự cảm thông (Empathy) và giá (Price). Yếu tố giá được đưa thêm vào mô hình do Cảng THBD là doanh nghiệp chuyên về logistics, nên yếu tố giá rất quan trọng, với số lượng các công ty dịch vụ logistics ngày càng tăng như hiện nay, việc cạnh tranh về giá là không tránh khỏi. Do đó, tác giả sử dụng biến giá của tác giả Guido Mollering (2005) trong mô hình nghiên cứu là phù hợp.

Như vậy, mô hình nghiên cứu đề xuất bao gồm 6 yếu tố: (1) Tin cậy (TC), (2) Phản hồi (PH), (3) Đảm bảo (DB), (4) Sự cảm thông (CT), (5) Phương tiện hữu hình (HH), (6) Cảm nhận giá dịch vụ (GC) với 6 giả thuyết tương ứng có ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ logistics tại Cảng THBD.

3. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với phương pháp nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định tính bao gồm phương pháp so sánh, thảo luận nhóm, phương pháp chuyên gia,... nhằm thu thập ý kiến, thông tin để tác giả

thiết kế thang đo sơ bộ. Phương pháp nghiên cứu định lượng bao gồm nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ nhằm hiệu chỉnh thang đo, bảng câu hỏi để tiến hành nghiên cứu chính thức. Mẫu nghiên cứu được xác định theo Hair & ctg (1998), với ít nhất 5 mẫu trên 1 biến quan sát. Tác giả chọn kích cỡ mẫu là 200. Đối tượng khảo sát là các giám đốc, trưởng phòng ban và các chuyên gia trong lĩnh vực logistics. Phương pháp chọn mẫu là phi xác suất và tiến hành khảo sát đối tượng khách hàng ngẫu nhiên.

Kết quả khảo sát sơ bộ 50 phiếu cho thấy, hệ số Cronbach's Alpha của các nhóm yếu tố đều đạt trên 0.6 và các biến quan sát trong từng nhóm có hệ số tương quan với biến tổng lớn hơn 0.3. Như vậy, có 31 biến quan sát của 6 biến độc lập, 1 biến phụ thuộc thang đo đảm bảo độ tin cậy và có thể áp dụng trong nghiên cứu chính thức.

4. Kết quả và thảo luận

4.1. Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha cho biến độc lập

Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha có 2 biến quan sát CT5, TC5 có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0.3 nên loại 2 biến này. Hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát còn lại đều lớn hơn 0.3 và có độ tin cậy > 0,6, vì vậy, các biến còn lại của thang đo được sử dụng trong nghiên cứu là phù hợp và đáng tin cậy để đưa vào phân tích nhân tố khám phá. (Bảng 1)

Bảng 1. Kết quả kiểm định Cronbachs Alpha biến độc lập và biến phụ thuộc

Mã hóa	Biến	Độ tin cậy Cronbach's Alpha	Số biến quan sát	Loại biến quan sát	Biến quan sát còn lại
TC	Tin cậy	0,866	5	TC5	4
DB	Đảm bảo	0,887	5	0	5
PTHH	Phương tiện hữu hình	0,793	5	0	5
GC	Giá cả	0,817	3	0	3
CT	Cảm thông	0,810	5	CT5	4
PH	Phản hồi	0,835	3	0	3
HL	Hài lòng	0,825	5	0	5

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát trên phần mềm SPSS

4.2. Phân tích nhân tố EFA**4.2.1. Phân tích nhân tố EFA cho biến độc lập**

Phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng để đánh giá lại mức độ hội tụ và phân biệt của 24 biến quan sát theo các thành phần. Kết quả số biến quan sát được giữ lại là 24 biến quan sát, tương ứng với 6 biến độc lập. Kết quả cụ thể như sau:

Hệ số KMO trong phân tích bằng 0.798 > 0.5, cho thấy kết quả phân tích yếu tố là đảm bảo độ tin cậy. Kiểm định Bartlett's Test có hệ số Sig là 0.000 < 0.05, thể hiện kết quả phân tích yếu tố đảm bảo được mức ý nghĩa thống kê. Phương sai trích bằng 70.653, thể hiện sự biến thiên của các yếu tố được phân tích có thể giải thích được 70,653% sự biến thiên của dữ liệu khảo sát ban đầu, đây là mức ý nghĩa ở mức khá. Hệ số Eigenvalues của yếu tố thứ 6 bằng 1.253 > 1, thể hiện sự hội tụ của phép phân tích dừng ở yếu tố thứ 6, hay kết quả phân tích cho thấy, có 6 yếu tố được trích ra từ dữ liệu khảo sát. Hệ số tải yếu tố của mỗi biến quan sát thể hiện các yếu tố đều lớn hơn 0.5, cho thấy các biến quan sát đều thể hiện được sự ảnh hưởng với các yếu tố mà các biến này biểu diễn. Như vậy, sau khi tiến hành phân tích nhân tố khám phá EFA, có 6 yếu tố trong mô hình vẫn tồn tại và số biến quan sát được giữ lại là 24 biến quan sát.

4.2.2. Phân tích nhân tố EFA cho biến phụ thuộc

Hệ số KMO trong phân tích bằng 0.719 > 0.5, cho thấy kết quả phân tích yếu tố là đảm bảo độ tin cậy. Kiểm định Bartlett's Test có hệ số Sig là 0.000 < 0.05, thể hiện kết quả phân tích yếu tố đảm bảo được mức ý nghĩa thống kê. Phương sai trích bằng 59.111, thể hiện sự biến thiên của các yếu tố được phân tích có thể giải thích được 59,111% sự biến thiên của dữ liệu khảo sát ban đầu, đây là mức ý nghĩa ở mức khá cao. Hệ số Eigenvalues của yếu tố thứ 1 bằng 2.956 > 1, thể hiện sự hội tụ của phép phân tích dừng ở yếu tố thứ 1, hay kết quả phân tích cho thấy có 1 yếu tố được trích ra từ dữ liệu khảo sát. Hệ số tải yếu tố của mỗi biến quan sát thể hiện các yếu tố đều lớn hơn 0.7, cho thấy các biến quan sát đều thể hiện

được sự ảnh hưởng với các yếu tố mà các biến này biểu diễn.

Từ các kết quả phân tích yếu tố trên, các yếu tố lần lượt được tính toán giá trị trung bình của điểm đánh giá các biến quan sát thể hiện thang đo, để có thể xác định được một yếu tố đại diện cho các biến quan sát sử dụng trong việc phân tích hồi quy và tương quan.

4.3. Phân tích hồi quy**4.3.1. Phân tích Pearson**

Kết quả phân tích tương quan Pearson, các hệ số tương quan giữa biến độc lập và các biến phụ thuộc khá cao, nằm trong khoảng từ 0.146 đến 0.536. Giá trị Sig của các yếu tố đều nhỏ hơn 0.05. Điều này cho thấy mô hình có sự tương quan giữa biến phụ thuộc và biến độc lập và việc đưa các biến độc lập vào mô hình là đúng, vì có ảnh hưởng nhất định đến biến phụ thuộc. Điều này cho thấy sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics của Cảng THBD chủ yếu bị tác động bởi các nhân tố nêu trên, nên trong quá trình phân tích sự ảnh hưởng, đề tài sẽ tập trung nghiên cứu những nhân tố này.

4.3.2. Phân tích hồi quy đa biến

Phân tích hồi quy được thực hiện với 6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc. Kết quả mô hình hồi quy đưa ra tương đối phù hợp với mức ý nghĩa 5%. Hệ số R^2 hiệu chỉnh = 0.586 có nghĩa là mô hình có thể giải thích được 58,6% cho tổng thể về mối liên hệ giữa các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics của Cảng THBD.

Kiểm định F sử dụng trong bảng phân tích phương sai (ANOVA) là phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Trong Bảng 2 về kết quả phân tích ANOVA cho thấy, giá trị sig rất nhỏ (sig = 0,000) nên mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Kết quả Bảng 2 cho thấy các giá trị Sig < 0,05. Ta có được phương trình hồi quy chuẩn hóa mô tả mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến chất lượng dịch vụ logistics của Cảng THBD từ lớn đến nhỏ:

$$HL = 0.366TC + 0.253GC + 0.210PTHH + 0.208DB + 0.185CT + 0.176PH$$

Với độ chấp nhận (Tolerance) lớn và hệ số

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hoá		Hệ số hồi quy chuẩn hoá	t	Sig.	Độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai
	B	Std. Error	Beta				
(Hằng số)	.599	.186		3.226	.001		
DB	.118	.032	.208	3.711	.000	.672	1.488
CT	.109	.031	.185	3.480	.001	.750	1.333
TC	.216	.033	.366	6.572	.000	.680	1.470
PTHH	.132	.030	.210	4.482	.000	.960	1.041
PH	.091	.028	.176	3.201	.002	.701	1.426
GC	.157	.031	.253	5.142	.000	.869	1.151

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên phần mềm SPSS

phóng đại phương sai (Variance Inflation Factor - VIF) của các biến < 10 nên mô hình hồi quy không vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến.

4.4. Kiểm định sự khác biệt

Kết quả kiểm định Levene đối với phương sai lần lượt theo giới tính cho hệ số Sig = 0.227 > 0.05; do đó có thể thấy, không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics của Cảng THBD của những đáp viên có giới tính khác nhau.

Kiểm định Levene phương sai lần lượt cho giá trị Sig = 0.590 > 0.05, do đó phương sai giữa các nhóm độ tuổi là như nhau. Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy giá trị Sig là 0.244 > 0.05, do đó có thể kết luận không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics của Cảng THBD của những đáp viên thuộc các nhóm tuổi khác nhau.

Kết quả kiểm định Levene đối với phương sai giữa các nhóm theo trình độ cho hệ số Sig = 0.747 > 0.05, vì thế phương sai giữa các nhóm là giống nhau. Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy giá trị Sig: 0.226 > 0.05, do đó có thể thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics của Cảng THBD của những đáp viên thuộc các nhóm trình độ khác nhau.

Kết quả kiểm định Levene đối với phương sai giữa các nhóm có thu nhập cho hệ số Sig = 0.429 > 0.05, vì thế phương sai giữa 2 nhóm là giống nhau. Kết quả kiểm định ANOVA cho thấy giá trị Sig là 0.020 < 0.05, do đó có thể kết luận có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics của Cảng THBD của những đáp viên thuộc các nhóm thu nhập khác nhau.

5. Kết luận và đề xuất hàm ý quản trị

Về sự tin cậy: Yếu tố sự tin cậy tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics của Cảng THBD tại TP. Hồ Chí Minh với hệ số Beta = 0.366 và được khách hàng đánh giá là khá tin cậy với giá trị trung bình (mean) của thang đo tin cậy = 3,570. Các biến quan sát trong yếu tố tin cậy đều có giá trị trung bình từ 3,5 - 3,63, điều này cho thấy khách hàng đánh giá khá tốt Cảng THBD về nội dung khảo sát sự tin cậy. Vì vậy, Cảng THBD phải luôn giữ chữ tín với khách hàng, xem quyền lợi của khách hàng là trên hết và không để xảy ra sai sót trong quá trình phục vụ khách hàng.

Về giá: Yếu tố giá tác động mạnh thứ hai đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics tại Cảng THBD tại TP. Hồ Chí Minh với hệ số Beta = 0.253 và giá trị trung bình

của các biến quan sát từ 3,08 - 3,42 giá dịch vụ được khách hàng đánh giá là hợp lý, tương xứng với chất lượng dịch vụ logistics. Vì vậy, Cảng THBD phải luôn kiểm soát chi phí sao cho hiệu quả, giá cả dịch vụ phải linh hoạt, tạo nhiều sự lựa chọn cho khách hàng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh về giá.

Về phương tiện hữu hình: Yếu tố phương tiện hữu hình tác động mạnh thứ ba đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics tại Cảng THBD tại TP. Hồ Chí Minh với hệ số Beta = 0.210, GTTB = 3,266. Như vậy, phương tiện hữu hình được khách hàng đánh giá ở mức độ trung bình. Vì vậy, Cảng THBD cần phải đầu tư hơn nữa cơ sở vật chất, đầu tư mới các cầu hàng, các trang thiết bị hiện đại, đầu tư thêm các phương tiện vận tải hàng hóa đường bộ để nâng cao chất lượng dịch vụ logistics.

Về sự đảm bảo: Yếu tố sự đảm bảo tác động mạnh thứ tư đến sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động bán hàng của Cảng THBD tại TP. Hồ Chí Minh với hệ số Beta = 0.208, GTTB = 3,454. Như vậy, sự đảm bảo được khách hàng đánh giá ở mức độ trung bình. Vì vậy, tăng mức độ đảm bảo, nhân viên Cảng THBD cần phải giải quyết nhanh chóng các khiếu nại của khách hàng

một cách nhanh chóng, chính xác, luôn phục vụ khách hàng nhiệt tình, thể hiện tính chuyên nghiệp và giải quyết dịch vụ nhanh gọn.

Về sự cảm thông: Yếu tố sự cảm thông tác động mạnh thứ năm đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics tại Cảng THBD tại TP. Hồ Chí Minh với hệ số Beta = 0.185, GTTB = 3,478. Như vậy, sự cảm thông được khách hàng đánh giá ở mức độ trung bình. Vì vậy, để tăng mức độ cảm thông, Cảng THBD cần thể hiện sự quan tâm đến giải quyết các yêu cầu của khách hàng, sẵn sàng đáp ứng hoặc giải quyết hợp lý các nhu cầu đặc biệt của khách hàng, tôn trọng thời gian khách hàng, lấy lợi ích của khách hàng làm tôn chỉ hành động.

Về sự phản hồi: Yếu tố sự phản hồi tác động thứ sáu đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics tại Cảng THBD tại TP. Hồ Chí Minh với hệ số Beta = 0.176, GTTB = 3,373. Như vậy, sự phản hồi được khách hàng đánh giá ở mức độ trung bình. Vì vậy, tăng sự hài lòng của khách hàng, Cảng THBD cần phải cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ trên website, thực hiện giải quyết nhanh chóng mọi khiếu nại của khách hàng, trả lời những góp ý của khách hàng một cách cầu thị ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Christopher M. (1998). *Logistics and Supply Chain Management*. New York: Pitman Publishing, Londres.
2. Kim, W.G., Ma, X. & Kim, D.J. (2006). Determinants of Chinese hotel customers e-satisfaction and purchase intention. *Tourism Management*, 27, 890-90.
3. Kotler, P., & Keller, L. K. (2009). *A Framework for Marketing Management*. 4th edition. USA: Prentice Hall.
4. Kum Fai Yuen và Vinh Van Thai. (2015). Service quality and customer satisfaction in liner shipping. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 7(2/3), 170-183.
5. Ly Truong. (2016). *Improving logistics service quality in freight forwarding in Hochiminh city, Vietnam*. Masters Thesis, Helsinki Metropolia University of Applied Sciences.
6. Nguyễn Minh Tuấn và Hà Trọng Quang. (2008). *Xử lý dữ liệu nghiên cứu với SPSS for windows*. TP. Hồ Chí Minh: NXB Đại học Công nghiệp TP. Hồ Chí Minh.
7. Parasuraman, A., Zeithaml V. A., Berry L. L. (1985). A conceptual model of services quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

8. Phạm Hà Giang. (2016). *Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ giao nhận vận tải biển, nghiên cứu trường hợp của công ty TNHH Kintetsu World Express (Việt Nam), chi nhánh TP. Hồ Chí Minh*. Luận văn thạc sĩ, Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
9. Thảo Miên. (2019). Phát triển bền vững ngành Vận tải, hướng đến giảm chi phí logistics. Truy cập tại <http://thoibaotaichinhvietnam.vn/pages/kinh-doanh/2019-03-29/phot-trien-ben-vung-nganh-van-tai-huong-den-giam-chi-phi-logistics-69448.aspx>
10. Trương Thị Bích Ngọc. (2015). *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ logistics tại Công ty TNHH Giao Nhận T&A*. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Tài chính - Marketing.

Ngày nhận bài: 20/6/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 2/7/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 18/7/2021

Thông tin tác giả:

ThS. LÊ NGỌC

Tổng công ty Dầu Việt Nam - PVOil

THE SATISFACTION OF CUSTOMERS WITH THE QUALITY OF LOGISTICS SERVICES PROVIDED BY BINH DUONG PORT

● **Master. LE NGOC**
Petrovietnam Oil Corporation

ABSTRACT:

This study examines the satisfaction of customers with the quality of logistics services provided by Binh Duong Port. The study finds out that there are 6 factors affecting the satisfaction of customers when they use logistics services at Binh Duong Port. These factors which are arranged in descending order of impact level are reliability, service price, tangible means, assurance, and empathy. Based on the study's findings, 6 administrative implications are proposed to improve the quality of logistics services provided by Binh Duong Port.

Keywords: Binh Duong Port, logistics services, supply chain.