

ĐẠI HỌC HUỖ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Đề tài:

QUẢN LÝ PHÁP IPA ĐO LƯỜNG
CHỈ TIÊU DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG CÀ
TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT THỊA THIÊN HUỖ

PHAN ĐÌNH THƯỜNG

NIÊN KHÓA: 2017 – 2021

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Đề tài:

**ỨNG DỤNG PHÁP LUẬT PHÁP IPA ĐO LƯỜNG
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG CÀ
TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT TẠI A THIÊN HUE**

Sinh viên thực hiện:

Phan Đình Thế Anh

Lớp: K51B Quản trị Kinh doanh

Niên khóa: 2017 – 2021

Giáo viên hướng dẫn:

TS. Lê Thị Phương Thảo

Huế, tháng 01 năm 2021

Lời Cảm Ơn

Để hoàn thành khóa luận này, ngoài sự nỗ lực của bản thân, tôi xin chân thành cảm ơn đến quý Thầy, Cô trưởng ngành Điện học Kinh tế, Điện học Huân. Nhờ sự giúp đỡ tận tình của quý Thầy, Cô, tôi đã có được kiến thức, kỹ năng và những kinh nghiệm quý giá giúp tôi vững bước trong tương lai. Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và tri ân sâu sắc nhất đến Cô giáo TS. Lê Thị Phương Thảo người đã tận tình giúp đỡ, hướng dẫn tôi trong quá trình hoàn thành khóa luận này.

Tiếp theo, tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ và tạo mọi điều kiện thuận lợi của Ban lãnh đạo, tất cả các anh chị cán bộ nhân viên các phòng ban của Trung Tâm Kinh doanh VNPT Thừa Thiên Huế. Tôi xin gửi lời tri ân sâu sắc và lòng cảm ơn chân thành đến phòng Điều hành Nghiệp vụ, phòng Nhân sự của Doanh nghiệp đã tạo điều kiện, giúp đỡ tôi hoàn thành kỳ thực tập và hoàn thành khóa luận này.

Bên cạnh đó, tôi cũng xin cảm ơn bố mẹ, anh chị và người thân gia đình là những người luôn ủng hộ, động viên, và tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thành nhiệm vụ này một cách tốt nhất có thể.

Cuối cùng, mặc dù đã cố gắng nỗ lực hết mình của bản thân trong việc thực hiện khóa luận này, bài luận vẫn chắc chắn không thể tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế. Kính mong sự góp ý và giúp đỡ của các thầy giáo, cô giáo và các bạn để khóa luận được hoàn thiện hơn!

Một lần nữa, tôi xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên thực hiện

Phan Đình Thế Ng



M C L C

L I C M N	i
M C L C	ii
DANH M C B NG BI U	vi
DANH M C S Đ , HÌNH NH	viii
PH N I: Đ T V N Đ	1
1. Lý do ch n đ tài	1
2. M c tiêu nghiên c u và câu h i nghiên c u.....	3
2.1. M c tiêu nghiên c u.....	3
2.1.1. M c tiêu chung	3
2.1.2. M c tiêu c th 	3
2.2. Câu h i nghiên c u.....	3
3. Đ i t ng và ph m vi nghiên c u	3
3.1. Đ i t ng nghiên c u.....	3
3.2. Ph m vi nghiên c u	4
4. Ph ng pháp nghiên c u.....	4
4.1. Ph ng pháp thu th p đ li u th c p.....	5
4.2. Ph ng pháp nghiên c u đ li u s c p.....	5
4.2.1. Ph ng pháp tính c m u.....	5
4.2.2. Ph ng pháp ch n m u	6
4.2.3. Ph ng pháp x lý, phân tích đ li u.....	6
4.2.3.1. X lý s li u	7
4.2.4. Quy trình nghiên c u.....	10
5. K t c u c a đ tài.....	11
PH N II: N I DUNG VÀ K T QU NGHIÊN C U	12
CH NG 1: M T S V N Đ LÝ LU N VÀ TH C TI N V CH T	
L NG D CH V THÔNG TIN DI Đ NG C A CÁC DOANH NGHIỆP V N	
THÔNG	12
1.1. C s lý lu n.....	12
1.1.1. Khái ni m d ch v 	12

1.1.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ	15
1.1.3. Dịch vụ thông tin di động và đặc điểm của dịch vụ thông tin di động	21
1.1.3.1. Khái niệm dịch vụ thông tin di động	21
1.1.3.2. Đặc điểm dịch vụ thông tin di động	23
1.1.4. Chất lượng dịch vụ thông tin di động và đặc điểm chất lượng dịch vụ thông tin di động	25
1.1.4.1. Quan niệm về chất lượng dịch vụ thông tin di động	25
1.1.4.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ thông tin di động	25
1.1.5. Mô hình nghiên cứu	25
1.1.5.1. Mô hình lý thuyết	25
1.1.5.2. Tác quan các công trình nghiên cứu	34
1.1.5.3. Mô hình nghiên cứu và thang đo đề xuất	36
CHƯƠNG 2: MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU PHƯƠNG PHÁP IPA ĐO LƯỜNG	41
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT THẠ THIÊN HƯ	41
2.1 Tác quan về Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam và Trung tâm Kinh doanh VNPT Thạ Thiên Hư	41
2.1.1 Khái quát về Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam và Trung tâm Kinh doanh VNPT Thạ Thiên Hư	41
2.1.1.1. Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam	41
2.1.1.2. Giới thiệu trung tâm kinh doanh VNPT – Thạ Thiên Hư	42
2.1.2 Cấu trúc chức năng của Trung tâm Kinh doanh VNPT Thạ Thiên Hư	44
2.1.3. Các nguồn lực của VNPT Thạ Thiên Hư	47
2.1.3.1. Tình hình lao động của Trung tâm Kinh doanh VNPT Thạ Thiên – Hư giai đoạn 2018– 2020	47
2.1.3.2. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh	50
2.2. Thúc trương về chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thạ Thiên Hư .	54
2.2.1 Về chất lượng cuộc gọi	54
2.2.2 Về cấu trúc giá	55
2.2.3 Về dịch vụ gia tăng	58

2.2.4. Việc thu thập tài liệu.....	58
2.2.5. Việc dịch vụ khách hàng	59
2.3. Thiết kế mô hình nghiên cứu	63
2.4. Kiểm định thang đo	68
2.4.1. Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha	68
2.4.2. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA.....	71
2.4.2.1. Phân tích nhân tố các thành phần ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế.....	71
2.4.2.2. Phân tích EFA cho thang đo mức độ hài lòng.....	74
2.4.3. Phân tích tương quan và hồi quy	75
2.4.3.1. Phân tích tương quan.....	75
2.4.3.2. Phân tích hồi quy	76
2.4.4. So sánh tầm quan trọng và mức độ thực hiện thành phần chất lượng dịch vụ thông tin di động VNPT Thừa Thiên Huế bằng phương pháp IPA	79
2.4.4.1. Kết quả thiết kế đánh giá từng thành phần phần ảnh hưởng chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế	79
2.4.4.2. Tổng hợp kết quả đánh giá các thành phần chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế lên mô hình IPA	90
CHƯƠNG 3: MÔ HÌNH SỰ GIỚI PHÁP NHẢM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT THỪA THIÊN HUẾ	93
3.1. Các đề xuất giải pháp	93
3.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ di động Vinaphone của Trung tâm Kinh doanh VNPT Thừa Thiên Huế giai đoạn 2021 – 2025.	93
3.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ thông tin di động Vinaphone của Trung tâm Kinh doanh VNPT Thừa Thiên Huế 2021 – 2025.	95
3.2. Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế.	95
3.2.1. Giải pháp đổi mới với “Chất lượng cuộc gọi”	95
3.2.2. Giải pháp đổi mới với “Cơ cấu trúc giá”	96

3.2.3. Giải pháp đối với “Dịch vụ gia tăng”	97
3.2.4. Giải pháp đối với “Sở thu hút tín”	99
3.2.5. Giải pháp đối với “Dịch vụ khách hàng”	100
3.2.6. Một số giải pháp khác.....	101
PHẦN III: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	103
1. Kết quả đạt được.....	103
2. Đóng góp của nghiên cứu.....	106
2.1. Về mặt lý luận.....	106
2.2. Về mặt thực tiễn	106
3. Hạn chế của nghiên cứu.....	106
4. Đề xuất, kiến nghị.....	107
4.1. Đối với Bộ Thông tin truyền thông và các cơ quan chức năng tại Tỉnh Thừa Thiên Huế:	107
4.2. Đối với Tập đoàn Bưu chính viễn thông VNPT.....	108
4.3. Đối với Trung tâm Kinh doanh VNPT Thừa Thiên Huế	108
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	110

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1: Các thành phần của chuỗi logistics dịch vụ	18
Bảng 1.2: Năm thành phần của bốn khía cạnh chuỗi logistics dịch vụ	19
Bảng 1.3: Thang đo nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chuỗi logistics dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế	38
Bảng 2.1: Tình hình lao động của TTKD VNPT Thừa Thiên Huế giai đoạn năm 2018-2020	48
Bảng 2.2: Bảng đầu tư lao động TTKD VNPT Thừa Thiên Huế	49
Bảng 2.3: Bảng tình hình phát triển thuê bao của TTKD VNPT Thừa Thiên Huế qua 3 năm 2018 - 2020	50
Bảng 2.4: Tình hình phát triển thị phần của nhà mạng Vinaphone Thừa Thiên Huế	52
Bảng 2.5: Tình hình hoạt động kinh doanh tại Trung tâm Kinh doanh VNPT Thừa Thiên Huế giai đoạn 2018 – 2020	53
Bảng 2.6: So sánh giá cước thuê bao trước và sau của 3 nhà mạng lớn nhất hiện nay.....	56
Bảng 2.7: So sánh giá cước thuê bao trước và sau của 3 nhà mạng lớn nhất hiện nay.....	57
Bảng 2.8: Tình hình phát triển mạng lưới kênh phân phối sim thẻ của VNPT Thừa Thiên Huế qua 2 năm 2018-2020	59
Bảng 2.9: Mô tả mẫu nghiên cứu theo giới tính.....	63
Bảng 2.10: Mô tả mẫu nghiên cứu theo đầu tư	64
Bảng 2.11: Mô tả mẫu nghiên cứu theo trình độ học vấn	65
Bảng 2.12 Mô tả mẫu nghiên cứu theo nghề nghiệp.....	65
Bảng 2.13: Mô tả mẫu nghiên cứu theo thu nhập hàng tháng.....	66
Bảng 2.14: Mô tả mẫu nghiên cứu theo chỉ tiêu hàng tháng dịch vụ mạng di động.....	67
Bảng 2.15: Mô tả mẫu nghiên cứu theo loại thuê bao đang sử dụng	67
Bảng 2.16: Cronbach's Alpha của các thang đo	69
Bảng 2.17: Kiểm định độ tin cậy thang đo của biến phụ thuộc	70
Bảng 2.18: Kiểm định KMO và kiểm định Bartlett's Test	72
Bảng 2.19: Kết quả phân tích EFA của biến độc lập	73
Bảng 2.20: Kết quả EFA cho thang đo mức độ hài lòng.....	75

Bảng 2.21: Ma trận tương quan giữa các biến độc lập với biến số hài lòng.....	75
Bảng 2.22: Hệ số xác định phù hợp của mô hình.....	77
Bảng 2.23: Bảng hệ số Beta	77
Bảng 2.24: Thống kê mô tả quan trọng và mô tả thực hiện của thành phần “Chất lượng cuộc sống”	79
Bảng 2.25: Thống kê mô tả quan trọng và mô tả thực hiện của thành phần “Cấu trúc giá”	81
Bảng 2.26. Thống kê mô tả quan trọng và mô tả thực hiện của thành phần “Dịch vụ gia tăng”	84
Bảng 2.27: Thống kê mô tả quan trọng và mô tả thực hiện của thành phần “Sự thuận tiện”	86
Bảng 2.28: Thống kê mô tả quan trọng và mô tả thực hiện của thành phần “Dịch vụ khách hàng”	88

DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

Sơ đồ 1.1: Quy trình nghiên cứu	10
Mô hình 1.1: Khảo sát cách chốt lời của dịch vụ	26
Mô hình 1.2: Mô hình Servqual với 5 khảo sát cách chốt lời của dịch vụ	27
Mô hình 1.3: Mô hình IPA phân tích mức độ quan trọng và mức độ thể hiện dịch vụ	32
Mô hình 1.4: Mô hình nghiên cứu đề xuất	37
Mô hình 2.1: Cấu trúc của Trung tâm Kinh doanh VNPT Thừa Thiên Huế	44
Mô hình 2.2: Kết quả kiểm định mô hình lý thuyết sơ hãi lòng	78
Mô hình 2.3: Mô hình IPA với thành phần “Chốt lời của cuộc gọi”	81
Mô hình 2.4: Mô hình IPA với thành phần “Cụ trúc giá”	83
Mô hình 2.5: Mô hình IPA với thành phần “Dịch vụ gia tăng”	85
Mô hình 2.6: Mô hình IPA với thành phần “Số thuê tín”	87
Mô hình 2.7: Mô hình IPA với thành phần “Dịch vụ khách hàng”	90
Mô hình 2.8: Biểu đồ kết quả mô hình IPA	90

PHẦN I: ĐẶT VẤN ĐỀ**1. Lý do chọn đề tài**

Trong bối cảnh ngày nay, sự tiến bộ về khoa học kỹ thuật, dịch vụ thông tin di động đã trở nên phổ biến và gắn liền với những hoạt động xung quanh cuộc sống của chúng ta. Sự kiện gần đây nhất cuối năm 2020, 3 nhà mạng lớn tại Việt Nam gồm Viettel, VinaPhone, Mobifone được cấp phép và triển khai thử nghiệm thương mại 5G tại hai TP Hà Nội và TP Hồ Chí Minh. Với tốc độ triển khai thương mại cao hơn khoảng 10 lần so với 4G hiện tại, 5G được kỳ vọng sẽ giải quyết các bài toán khó hơn về mạng dữ liệu, mang tới những trải nghiệm tuyệt vời mà hơn. Tại Việt Nam, 5G được kỳ vọng sẽ mang đến những trải nghiệm vượt trội bậc cho người dùng di động, những thay đổi liên tục trong tất cả các ngành kinh tế. Việc triển khai 5G sẽ giúp Việt Nam trở thành một trong những nước tiên phong ứng dụng công nghệ di động mới nhất, đồng thời trở thành động lực quan trọng để phát triển, ứng dụng các công nghệ mới, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số, kinh tế số. Qua đó cho thấy sự liên minh của ngành viễn thông tại đây. Đặc biệt là khi có nhiều đổi mới công nghệ tranh thì sự nghiên cứu và phát triển dịch vụ cung cấp cho khách hàng của mỗi doanh nghiệp là vô cùng cần thiết để giữ chân khách hàng cũ cũng như lôi kéo những khách hàng tiềm năng. Chất lượng dịch vụ là yếu tố chính tác động đến sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm – dịch vụ. Đó cũng chính là yếu tố tác động đến sự sống còn của mỗi doanh nghiệp.

Chính sự cạnh tranh giữa các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông di động đã khiến khách hàng trở nên nhiều lựa chọn làm sao có thể thu được lợi ích cao nhất. Để thành công trên thị trường hiện nay, các nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm thỏa mãn khách hàng tốt hơn đổi mới. Vậy thực tế, chất lượng dịch vụ các mạng di động hiện nay đã đáp ứng nhu cầu nào đối với khách hàng tại Việt Nam? Các yếu tố nào ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thông tin di động?

Hiện nay có nhiều mô hình để đo lường để đánh giá chất lượng dịch vụ, 3 mô hình được sử dụng rộng rãi nhất là: mô hình mô hình đo kỳ vọng – mô hình cảm nhận

(SERQUAL), mô hình mức độ cảm nhận (SERVPERF) và mô hình mức độ quan trọng – mức độ thể hiện (IPA). Trong đó mô hình IPA là mô hình được lý luận quan điểm nhất trong dịch vụ được đánh giá bởi khách hàng, và chất lượng dịch vụ được đánh giá số cảm nhận và chất lượng thể hiện. Tuy nhiên chất lượng thể hiện được phân tích cùng sự đánh giá về mức độ quan trọng của các thuộc tính để tạo nên sự hữu ích của nghiên cứu do có sự gắn liền với nhu cầu của khách hàng. Hai nhận thức này có thể được phản ánh trên cùng một bảng hỏi và cùng một thời điểm sau khi khách hàng sử dụng dịch vụ. Với nhiệm vụ tìm, mô hình IPA được nhiều nhà nghiên cứu sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ và để đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ một cách hiệu quả. Mô hình được đưa ra bởi Martilla và Jame (1977). Mô hình IPA đã trở thành công cụ phổ biến cho việc tìm hiểu sự hài lòng của khách hàng và ưu tiên cải thiện chất lượng dịch vụ. Bằng cách kiểm tra các điểm trong mỗi góc phần tư, người quản lý có thể suy luận các thuộc tính mà khách hàng cảm thấy là nên ưu tiên cao nhất cũng như các ưu tiên thấp nhất cho việc cải thiện chất lượng sản phẩm dịch vụ.

Là đơn vị thành viên của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, VNPT là một trong những doanh nghiệp tiên phong cung cấp dịch vụ thông tin di động tại Việt Nam. Một thế kỷ trước, trong những năm gần đây, mặc dù là doanh nghiệp đi trước những thế hệ phân của VNPT vẫn đang đứng ở vị trí thứ 3. Bên cạnh đó, sự xuất hiện của các nhà mạng với những hình thức cạnh tranh quyết liệt thì VNPT không thể yên lòng nữa. VNPT phải làm gì để giữ thế phân của mình, đứng thế phát triển trong tương lai? Điều này khiến các nhà quản lý của VNPT phải có một thái độ thu hút thuê bao bằng cách tăng chất lượng dịch vụ, qua đó nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Những làm thế nào để biết được đâu là điều khách hàng quan tâm và thế kỷ thể hiện chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT hiện đang diễn ra như thế nào; từ đó có thể đóng góp một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thưa Thiên Hu.

Đấy chính là lý do tác giả lựa chọn đề tài: **“ÁP DỤNG PHƯƠNG PHÁP IPA ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT THƯA THIÊN HƯ”** làm đề tài luận văn tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu

2.1. Mục tiêu nghiên cứu

2.1.1. Mục tiêu chung

Thông qua việc đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế bằng phương pháp IPA, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm gia tăng chất lượng dịch vụ thông tin di động tại VNPT Thừa Thiên Huế trong thời gian tới.

2.1.2. Mục tiêu cụ thể

- Hiểu thế hệ hóa lý luận và thực tiễn về chất lượng dịch vụ thông tin di động.
- Sử dụng phương pháp IPA đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế (so sánh mức độ nhận thức và thực hiện chất lượng dịch vụ thông tin di động).
- Xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế đến sự hài lòng của khách hàng.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế.

2.2. Câu hỏi nghiên cứu

- Đây là các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế?
- Dựa trên phương pháp IPA, mức độ quan trọng và mức độ thực hiện chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế theo đánh giá của khách hàng có sự khác biệt không?
- Mức độ tác động của những nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế đến sự hài lòng của khách hàng?
- Làm thế nào để nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế nhằm góp phần tăng sự hài lòng của khách hàng trong thời gian tới?

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Chất lượng dịch vụ Thông tin di động của VNPT đánh giá theo phương pháp IPA dựa trên hai góc độ là mức độ quan trọng và mức độ thực hiện.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi nội dung: nghiên cứu này giới hạn các vấn đề liên quan đến đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế. Từ đó, đề xuất một số giải pháp chủ yếu nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế trong thời gian tới.

- Phạm vi không gian: nghiên cứu trên địa bàn Tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Số liệu thứ cấp được thu thập chủ yếu từ năm 2018 - 2020

- Số liệu sơ cấp được điểu tra từ phòng pháp chuyên gia, doanh nghiệp kinh doanh di động trên địa bàn Tỉnh Thừa Thiên Huế để hoàn chỉnh bảng câu hỏi, điểu tra khách hàng sử dụng thuê bao di động của VNPT trong thời gian từ tháng 02 đến tháng 04 năm 2021.

- Hạn chế giải pháp đề xuất đến năm 2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

Trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ thông tin di động và đưa vào kết quả các nghiên cứu trước có liên quan, để xây dựng mô hình nghiên cứu cùng các giả thuyết nghiên cứu. Để tài liệu thực hiện qua hai bước đó là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

Nghiên cứu sơ bộ: Được thực hiện bằng nghiên cứu định tính thông qua các hoạt động nghiên cứu và tuyển chọn lý thuyết, các công trình nghiên cứu đi trước có liên quan, xin ý kiến chuyên gia để đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin di động, từ đó xây dựng thang đo và mô hình nghiên cứu chính thức và đưa ra các giả thuyết nghiên cứu.

Nghiên cứu chính thức: Được thực hiện bằng nghiên cứu định lượng thông qua kết quả thu thập về vấn đề tiếp nhận câu hỏi nhằm mục đích thu thập dữ liệu về sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế.

Kết quả thu thập sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0 để kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis), phân tích so sánh bằng phương pháp IPA (Importance – Performance Analysis) để đánh giá chất lượng dịch vụ thông tin di động.

4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp

+ Các tài liệu và các báo cáo tình hình hoạt động chung và thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế năm 2018, năm 2019 và năm 2020.

+ Các bài nghiên cứu khoa học, các luận văn, tiểu luận có đề tài, các bài viết trên tạp chí chuyên ngành, các nguồn thông tin phong phú trên Internet có đề cập đến chủ đề đang nghiên cứu để làm tài liệu tham khảo trong bài nghiên cứu này.

4.2. Phương pháp nghiên cứu dữ liệu sơ cấp**4.2.1. Phương pháp tính cỡ mẫu**

❖ Nghiên cứu định tính: Đây là phương pháp nghiên cứu sơ tiên hành bước đầu nghiên cứu định tính là phỏng vấn chuyên gia. Nhóm chuyên gia này bao gồm 10 người là Giám đốc, cán bộ phòng, nhân viên tại công ty mà tác giả thực tập, giáo viên hướng dẫn và các giảng viên có trình độ chuyên môn và dịch vụ. Sau khi có bảng hỏi sơ bộ tác giả sơ tiên hành phỏng vấn các chuyên gia, sau đó hình thành thang đo, thiết kế bảng khảo sát phù hợp theo điều kiện nghiên cứu dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế.

❖ Nghiên cứu định lượng: Bảng phương pháp điều tra trực tiếp khách hàng bảng hỏi đã và đang sử dụng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế.

+ Theo kỹ thuật phân tích nhân tố:

Kích cỡ mẫu thu được vào phương pháp phân tích, nghiên cứu này có sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA). Phân tích nhân tố cần có mẫu ít nhất 200 quan sát (Gorsuch, 1983); còn Hatcher (1994) cho rằng kích cỡ mẫu bảng ít nhất 5 lần biến quan sát (Hair & ctg, 1998). Nhưng quy tắc kinh nghiệm khác trong xác định cỡ mẫu cho phân tích nhân tố EFA là thông thường thì số quan sát (kích thước mẫu) ít nhất phải bằng 4 hay 5 lần số biến trong phân tích nhân tố (Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc – phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, NXB Thống kê 2005). Nếu số mẫu bằng 5 lần số quan sát trong phân tích nhân tố thì ta có mẫu theo công thức sau:

$$\text{Ta có } n = m \times 5 = 26 \times 5 = 130$$

(Trong đó: n là cỡ mẫu; m là số biến đưa vào bảng hỏi.)

+ Theo phương pháp phân tích hồi quy của Tabachnick and fidell (1991)

$$\text{Ta có } n \geq 8p + 50 = 8 \times 5 + 50 = 90$$

(Trong đó: n là cỡ mẫu; p là số biến đưa vào mô hình.)

Như vậy, từ các điều kiện để mở kích cỡ mẫu để kiểm tra có thể tiến hành các phân tích và kiểm định nhằm giải quyết các mục tiêu mà đề tài nghiên cứu đề ra, thì số lượng mẫu tối thiểu để tiến hành kiểm tra là 130 mẫu. Tuy nhiên tác giả sẽ tiến hành kiểm tra **150** mẫu để tăng tính đại diện và loại trừ một số trường hợp sai quy định. Số mẫu khảo sát thu được cuối cùng là **140** mẫu kiểm tra.

4.2.2. Phương pháp chọn mẫu

➤ Để việc trường hợp khảo sát bằng bảng hỏi tối ưu giao dịch.

Trong giai đoạn nghiên cứu chính thức, do hàng hóa trong việc tiếp cận danh sách khách hàng, không có danh sách tên họ nên phương pháp kiểm tra được sử dụng đó là “phương pháp ngẫu nhiên theo địa”. Phương pháp này được thực hiện bằng cách: kiểm tra viên được tiếp cận với quy giao dịch của VNPT (có thể là quy giao dịch khi khách hàng đã giao dịch xong, các địa điểm để xe của khách hàng...), khi khách hàng rời khỏi quy giao dịch thì tiến hành xin khảo sát khách hàng. Tức là, với khách hàng đi ra thì kiểm tra viên chọn một khách hàng để phỏng vấn. Nếu trường hợp khách hàng được chọn không đồng ý phỏng vấn với một lý do khác khiến kiểm tra viên không thu thập được thông tin khách hàng đó, thì kiểm tra viên chọn ngay khách hàng tiếp theo sau đó để tiến hành thu thập thông tin tiếp theo. Số phiếu được kiểm tra là 100 bảng, tuy nhiên có 10 bảng không hợp lệ. Vậy số bảng hỏi kiểm tra trong trường hợp này là 90 bảng.

➤ Để việc phương pháp phát bằng hỏi tiếp các địa điểm đông người:

Kiểm tra viên trực tiếp đến những nơi đông người, gặp trực tiếp khách hàng, hỏi người đó có đã và đang sử dụng dịch vụ thông tin di động của VNPT hay chưa, xin khảo sát khách hàng, nếu đồng ý thì tiến hành phát bằng hỏi cho khách hàng điền vào phiếu kiểm tra. Trường hợp khách hàng không đồng ý kiểm tra thì chuyển qua khách hàng khác. Số bảng hỏi thu được cuối cùng là 50 bảng.

4.2.3. Phương pháp xử lý, phân tích dữ liệu

Như đã đề cập, nghiên cứu này sử dụng kỹ thuật IPA trong phân tích và đánh giá các thuộc tính liên quan đến chất lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thiên Huế. Sau khi thu thập thông tin liên quan đến việc đánh giá các thuộc tính chất lượng dịch vụ thông tin di động bởi các đối tượng khách hàng, nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để tiến hành tính toán các giá trị trung bình (Mean), lệch

chuẩn (Standard Deviation) của tất cả các thu thập tính chất lập trình dịch và thông tin di động để có thể hiển thị: (1) tầm quan trọng của các thu thập tính và (2) mức độ thể hiện. Sau đó, các giá trị trung bình của tầm quan trọng và mức độ thể hiện được số động để xác định các thu thập tính trên lập trình. Thông qua lập trình này, doanh nghiệp sẽ biết được thể loại ưu tiên của các thu thập tính chất lập trình để đưa ra các hành động nhằm cải thiện chúng.

4.2.3.1. X lý số liệu

a. Làm sạch số liệu

Các bảng câu hỏi thu và được kiểm tra để loại bỏ những phiếu trả lời không hợp lý trước khi xử lý và phân tích dữ liệu. Dữ liệu sau khi nhập xong vào máy tính được đưa vào ngay vào xử lý và phân tích vì có nhiều lý do như sai, sót, thiếu do lỗi nhập dữ liệu và loại bỏ những quan sát có điểm số bất thường bằng các phép kiểm định thống kê mô tả để bảng tần số để với bảng câu hỏi để gộp hoặc bảng kết hợp để với bảng câu hỏi phức tạp.

b. Thống kê mô tả và thống kê suy luận

Thống kê mô tả cho phép các nhà nghiên cứu trình bày các dữ liệu thu được dưới hình thức biểu đồ và bảng kết (Huysamen, 1990). Các thống kê mô tả số động trong nghiên cứu này để phân tích, mô tả dữ liệu bao gồm các tần số, tỷ lệ, giá trị trung bình và độ lệch chuẩn.

Thống kê mô tả được số động để mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được từ nghiên cứu thực nghiệm qua các cách thức khác nhau. Thống kê mô tả cung cấp những tóm tắt để gộp và mối và các thước đo. Cùng với phân tích để hiểu để gộp, chúng tạo ra nền tảng của mối phân tích định lượng và số liệu. Bước đầu tiên để mô tả và tìm hiểu về đặc tính phân phối của một bảng số liệu thô là lập bảng phân phối tần số. Sau đó, số động một số hàm để làm rõ đặc tính của mối phân tích. Để hiểu được các hiện tượng và ra quyết định đúng đắn, cần nắm được các phương pháp cơ bản của mô tả dữ liệu. Một số kỹ thuật để áp dụng như sau:

- Biểu diễn dữ liệu bằng để hiểu trong đó các đặc trưng mô tả dữ liệu hoặc giúp so sánh dữ liệu.
- Biểu diễn dữ liệu thành các bảng số liệu tóm tắt và dữ liệu.

- Thang kê tóm tắt (dùng để tổng hợp các giá trị thang kê để nhìn nhận) mô tả dữ liệu.

Thang kê suy luận nghiên cứu sẽ ngẫu nhiên, sai số của các tập dữ liệu, để đó mô hình hóa và đưa ra các suy luận cho tập tổng thể. Các suy luận này có thể là trực tiếp đúng sai cho các giả thuyết đưa ra (kiểm định giả thuyết thống kê), hoặc thông qua các tham số của tổng thể (hoặc thông qua), mô tả sự tác động qua lại của các biến số (tổng quan), mô hình hóa quan hệ giữa các biến số (hệ quy), nếu suy các giá trị không thể quan sát được (extrapolation, interpolation).

c. Đánh giá độ tin cậy và độ giá trị của thang đo

➤ Đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's alpha:

Hệ số Cronbach's alpha là một phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005), hệ số này đánh giá độ tin cậy của phép đo dựa trên số tính toán phương sai của từng item và tính tương quan giữa các item với điểm của từng các items còn lại của phép đo.

Phương pháp này cho phép người phân tích loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu và đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số thông qua hệ số Cronbach's alpha. Khi đánh giá độ phù hợp của từng item, nếu item nào có hệ số tương quan biến - tổng (item-total correlation) lớn hơn hoặc bằng 0,3 được coi là item có độ tin cậy tốt (Nguyễn Công Khanh, 2005), các item có hệ số tương quan biến - tổng nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại bỏ ra khỏi thang đo.

Nhiều nhà nghiên cứu đang ý rằng hệ số Cronbach's alpha của từng thang đo từ 0,8 trở lên được gọi là thang đo tốt; từ 0,7 được gọi là thang đo chấp nhận được. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng hệ số Cronbach's alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu là mới hoặc mới đi với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Nunnally, 1978; Peterson, 1994; Slater, 1995) theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005). Vì vậy, để với nghiên cứu này thì hệ số alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được.

➤ Đánh giá độ giá trị của thang đo: Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) được sử dụng để đánh giá độ giá trị của thang đo (Nguyễn Công Khanh, 2005). Trong nghiên cứu này, phân tích EFA sẽ dùng phương pháp principal component với phép

xoay varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có eigenvalues ≥ 1 để có số dừng. Trong quá trình phân tích EFA các items, thang đo không đạt yêu cầu số biến load. Tiêu chuẩn chọn là các item phải có hệ số tải nhân tố (factor loading) $> 0,4$, tổng phương sai trích $\geq 50\%$ (Gerbing & Anderson, 1998 dẫn theo Trần Thị Kim Loan, 2009). Ngoài ra, hệ số alpha phép thử KMO (Kaiser-Meyer-Olkin of Sampling Adequacy) $> 0,5$ và phép thử Bartlett (bartlett Test of Sphericity) có mức ý nghĩa < 0.05 (Hair và cộng sự, 2006 dẫn theo Lê Văn Huy, 2009).

Về mặt tính toán, phân tích nhân tố dựa vào phân tích hàm quy biến để chọn biến để biến đổi thành là một kết hợp tuyến tính của các nhân tố cũ biến. Lượng biến thiên của một biến được gọi thích biến nhân tố chung trong phân tích gọi là communality. Biến thiên chung của các biến được mô tả bằng một số ít các nhân tố chung cùng với một nhân tố đặc trưng cho mỗi biến. Nhân tố này không biết rõ ràng. Chúng ta có thể chọn các quy tắc hay trong số nhân tố sao cho nhân tố thứ nhất thích biến biến thiên nhiều nhất trong toàn bộ biến thiên. Sau đó, ta chọn một tập hợp các quy tắc thứ hai sao cho nhân tố thứ hai thích biến biến thiên còn lại và không có tương quan với nhân tố thứ nhất. Nguyên tắc này được áp dụng như vậy để tiếp tục chọn quy tắc cho các nhân tố tiếp theo. Do vậy, các nhân tố được chọn để sao cho các quy tắc của chúng, không giống như các giá trị của các biến gốc, là không tương quan với nhau. Hơn nữa, nhân tố thứ nhất thích biến biến thiên nhiều nhất biến thiên của dữ liệu, nhân tố thứ hai thích biến biến thiên nhiều nhất,...

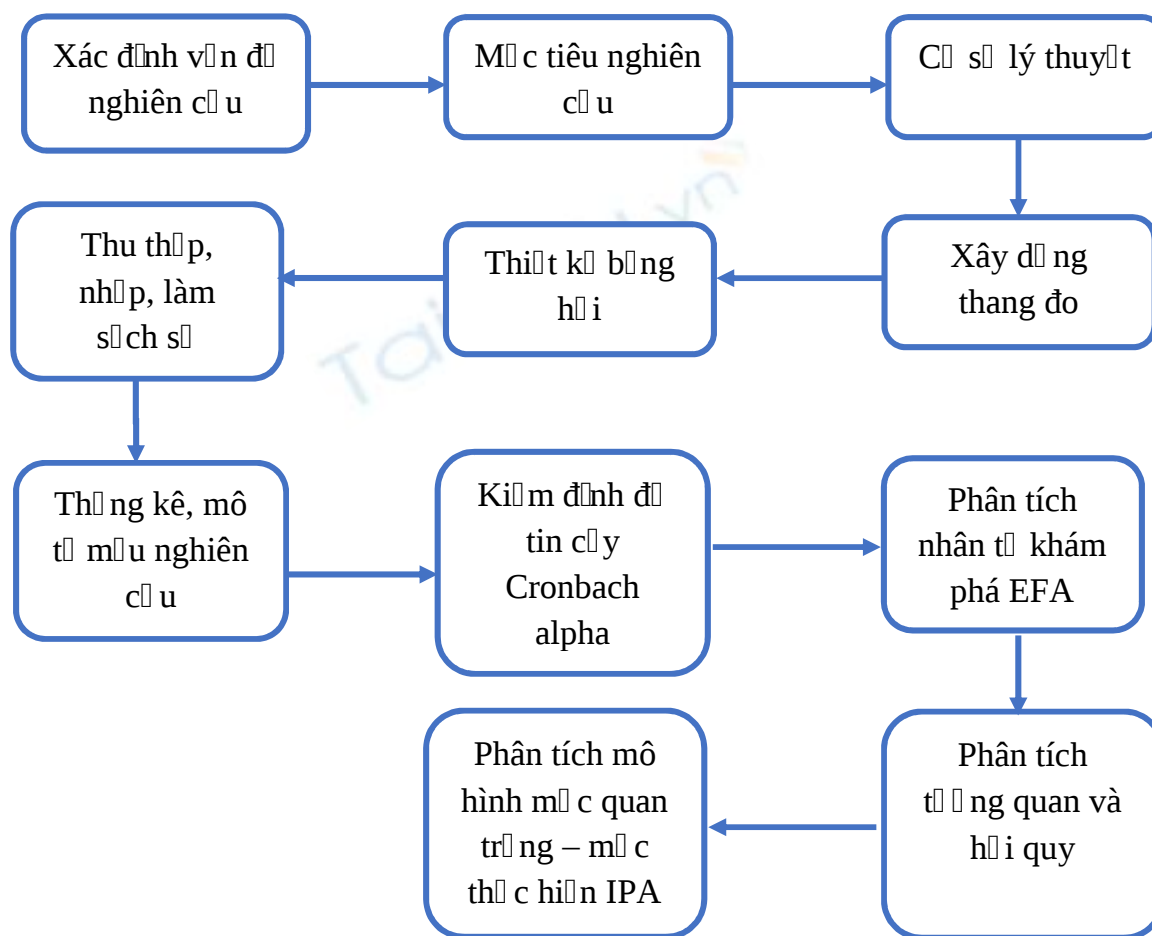
➤ Phân tích tương quan quang hàm quy

Phân tích tương quan: Tương quan là điều kiện cần để phân tích hàm quy nên nếu biến được lập không có tương quan với biến phụ thuộc thì ta loại biến được lập này ra khỏi phân tích hàm quy. Điều kiện để có ý nghĩa thống kê là Sig.(2-tailed) $< 0,05$ có nghĩa là 2 biến có tương quan với nhau. Hệ số tương quan có giá trị từ -1 đến 1, hệ số tương quan dương biến liên quan cùng chiều, hệ số tương quan âm biến liên quan ngược chiều, hệ số tương quan giữa các nhân tố càng lớn thì liên quan càng gần các biến phụ thuộc và được lập càng chặt chẽ.

Phân tích hàm quy: Các giả thuyết về mô hình nghiên cứu sẽ được kiểm định bằng việc thực hiện phân tích hàm quy. Phương pháp phân tích hàm quy nhằm xác định

vai trò quan trọng của từng nhân tố. Sau khi chọn ra mô hình hội quy, tiến hành đánh giá và kiểm định các thông số của biến phân tích hội quy. Hệ số Beta chuẩn hóa của biến nào càng cao thì mức độ tác động của biến đó vào chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng càng lớn. Mức ý nghĩa để xác lập cho các kiểm định và phân tích là 5% (độ tin cậy 95%).

4.2.4. Quy trình nghiên cứu



Sơ đồ 1.1: Quy trình nghiên cứu

Bộ c 1: Xác định vấn đề nghiên cứu: việc chọn nhận và số lượng dịch vụ thông tin di động của VNPT Thừa Thiên Huế.

Bộ c 2: Mục tiêu nghiên cứu: khám phá số phù hợp với khung lý thuyết.

Bộ c 3: Cơ sở lý thuyết: các khái niệm, mô hình nghiên cứu liên quan đến vấn đề nghiên cứu.

Bộ c 4: Xây dựng thang đo: thiết kế, xây dựng thang đo theo khung lý thuyết