

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SÁCH A
ĐI KÈM BỐ HÀNH MÁY IN TẠI CÔNG TY
TNHH MTV CÔNG NGHỆ CAO QUẢNG ĐÔNG**

TRẦN THỊ HÀ

Huế, 2021

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SẴN CHÀO
ĐI KÈM BÊN HÀNH MÁY IN TỬ CÔNG TY
TNHHMTV CÔNG NGHỆ CAO QUẢNG ĐÔNG**

Sinh viên thực hiện:

Trần Thị Hà

Lớp: K51A Kinh Doanh Trường Đại học Huế

Niên khóa: 2017 - 2021

Giảng viên hướng dẫn:

PSG.TS Nguyễn Đăng Hào

Huế, tháng 5 năm 2021

Lời Cảm Ơn

Đã hoàn thành và thi c hi n t t khóa lu n này, trong th i gian qua em đã nh n đ c r t nhi u s quan tâm và giúp đ t quý th y cô, t đ n v th c t p – Công ty TNHH MTV Công ngh cao Qu c Đ t, gia đình và b n bè.

L i đ u tiên em xin c m n chân thành đ n quý th y cô trong Khoa Qu n Tr Kinh Doanh – Tr ng Đ i H c Kinh t Hu đã t n tình giúp đ , t o đ i u ki n cho em có th i gian t i p c n môi tr ng th c t , t o đ i u ki n thu n l i nh t trong su t quá trình h c t p trên gh nhà tr ng và thi c hi n t t bài khóa lu n này.

Đ c bi t, em xin bày t lòng bi t n đ n Th y Nguy n Đ ng Hào là ng i ch b o t n tình và h ng d n em trong su t quá trình 3 tháng đi th c t p t t nghi p và trang b nh ng ki n th c còn thi u đ hoàn thành bài khóa lu n này.

Cu i cùng, em xin c m n đ n Ban lãnh đ o Công ty TNHH MTV Công ngh cao Qu c Đ t, các anh ch trong công ty đã h ng d n, giúp đ t n tình và t o đ i u ki n thu n l i trong quá trình thu th p s li u, g p g khách hàng đ đ i u tra. T đó, giúp em có đ c nh ng ki n th c và kỹ năng đ hoàn thành t t bài khóa lu n này.

M c dù b n thân em đã r t c g ng trong quá trình th c t p cu i khóa và tìm hi u k đ hoàn thành bài khóa lu n t t nghi p, nh ng trình đ lý lu n cũng nh kinh nghi m th c t còn h n ch nên v n khó tránh kh i nh ng sai sót. Kính mong gi ng viên có th b qua và g p ý đ bài khóa lu n đ c hoàn thi n h n.

Em xin chân thành cám n!

Hu , tháng 5 năm 2021

Sinh viên th c hi n

Tr n Th Hà

M C L C

Lời Cảm Ơn	i
DANH M C VI T T T.....	vi
M C L C	i
DANH M C B NG	vii
DANH M C BI U Đ 	ix
DANH M C S Đ 	x
DANH M C HÌNH	xi
PH N I: Đ T V N Đ 	1
1. Tính c p thi t c a đ tài	1
2. M c tiêu nghiên c u.....	2
2.1. M c tiêu chung	2
2.2. M c tiêu c th 	2
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. Đ i t ̄ ng kh o sát.....	3
3.3. Ph m vi nghiên c u.....	3
4. Ph ̄ ng pháp nghiên c u.....	3
4.1. Ph ̄ ng pháp thu th p đ li u	3
4.1.1. Ph ̄ ng pháp thu th p đ li u th c p.....	3
4.1.2. Ph ̄ ng pháp thu th p đ li u s c p	4
4.2. Xác đ nh kích c m u và ph ̄ ng pháp ch n m u.....	5
4.2.1. Ph ̄ ng pháp xác đ nh kích c m u.....	5
4.2.2. Ph ̄ ng pháp ch n m u	6
4.3. Ph ̄ ng pháp phân tích	6
4.3.1. Phân tích s li u th c p.....	6
4.3.2. Phân tích s li u s c p	7
4.3.2.1. Phân tích th ng kê mô t 	7
4.3.2.2. Ki m đ nh thang đo Cronbach's Alpha.....	7
4.3.2.3. Phân tích nhân t khám phá EFA.....	7

4.3.2.4. Kiểm định One Sample T – Test	8
4.3.2.5. Phân tích hồi quy tuyến tính	8
5. Kết cấu đề tài	9
PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	10
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SẴN A CHỖ A ĐI KÈM BỒ O HÀNH	10
1.1. Cơ Sở Lý Luận	10
1.1.1. Dịch vụ	10
1.1.1.1. Khái niệm	10
1.1.1.2. Đặc điểm	10
1.1.2. Dịch vụ sẵn a chỗ a đi kèm bỗ o hành	12
1.1.3. Chất lượng dịch vụ	12
1.1.3.1. Khái niệm	12
1.1.3.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ	13
1.1.4. Các mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ	15
1.1.4.1. Mô hình SERVQUAL của Parasuraman	15
1.1.4.2. Mô hình chỉ tiêu SERVPERE của Cronin & Taylor	17
1.1.4.3. Mô hình RSQS của Dabhpplhar	18
1.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất	19
1.3. Thiết kế thang đo	21
CHƯƠNG 2: CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SẴN A CHỖ A ĐI KÈM BỒ O HÀNH MÁY IN TỬ CÔNG TY TNHH MTV CÔNG NGHỆ CAO QUỐC ĐẠT	25
2.1. Tổng quan về Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt	25
2.1.1. Giới thiệu chung về doanh nghiệp	25
2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của công ty	25
2.1.3. Cơ cấu bộ máy và chức năng các phòng ban trong công ty	26
2.1.4. Tính hình hoạt động của Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt	27
2.1.4.1. Cơ cấu lao động của công ty qua 3 năm 2018 – 2020	27
2.1.4.2. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban	28
2.1.4.3. Tình hình tài sản của công ty qua 3 năm 2018 – 2020	30

2.1.4.4. Tình hình nguồn v�n	31
2.1.4.5. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh	32
2.2. Th�c trạng dịch v� b�o h�nh v� s�a ch�a máy in t�i Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đ�t	34
2.2.1. Các loại máy in mà công ty cung cấp.....	34
2.2.2. Chính sách b�o h�nh.....	37
2.2.2.1. Máy in laser Brother.....	37
2.2.2.2. Máy in laser Cannon.....	39
2.2.2.3. Máy in màu Espon.....	39
2.2.2.4. Chính sách b�o h�nh chung của công ty	40
2.2.3. Nội dung dịch v� s�a ch�a	41
2.2.4. Quy trình dịch v� s�a ch�a đi kèm b�o h�nh máy in.....	42
2.2.4.1. Quy trình dịch v� b�o h�nh	42
2.2.4.2. Quy trình dịch v� s�a chữa	45
2.2.5. Đ�i ng� nhân viên th�c hiện dịch v� s�a ch�a đi kèm b�o h�nh máy in.....	46
2.2.5.1. Năng lực chuyên môn.....	46
2.2.5.2. Thái đ� ph�c v� dịch v�	47
2.2.5.3. Đ�nh giá kết quả làm việc của b� ph�n k� thuật.....	47
2.2.6. Nh�ng t�n t�i trong th�c hiện dịch v� s�a ch�a đi kèm b�o h�nh máy in của công ty	48
2.3. Đ�nh giá của khách hàng chất l�ng dịch v� s�a ch�a đi kèm b�o h�nh máy in t�i Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đ�t.....	49
2.3.1. Đ�c điểm m�u điều tra.....	49
2.3.2. Đ�ng giá của khách hàng v� m�t s� thông tin khi s� d�ng dịch v� s�a ch�a đi kèm b�o h�nh máy in t�i Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đ�t	52
2.3.3. K�m đ�nh thang đo thông qua h� s� tin cậy Cronbach’s Alpha.....	58
2.3.4. Phân tích nhân t� khám phá EFA	60
2.3.4.1. Phân tích nhân t� khám phá EFA của các bi�n đ�c l�p	60
2.3.4.2. Phân tích nhân t� khám phá EFA đ�nh giá chung	63
2.3.5. M� hình h�i quy	63

2.3.5.1. Kiểm định hệ số tương quan	64
2.3.5.2. Kiểm định hệ số hồi quy.....	64
2.3.5.3. Kiểm định độ phù hợp của mô hình	65
2.3.5.4. Kết quả hồi quy	65
2.4. Đánh giá chung về thực trạng dịch vụ sửa chữa đi kèm bảo hành máy in tại công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	67
2.4.1. Đánh giá của khách hàng về sự tin cậy khi sử dụng sửa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	68
2.4.2. Đánh giá của khách hàng về mức độ đảm bảo khi sử dụng dịch vụ sửa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt	70
2.4.3. Đánh giá của khách hàng về năng lực phục vụ khi sử dụng dịch vụ sửa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt	72
2.4.4. Đánh giá của khách hàng về mức độ đáng tin cậy khi sử dụng dịch vụ sửa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt	74
2.4.5. Đánh giá của khách hàng về phương tiện hỗ trợ hình thức dịch vụ sửa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	75
2.4.6. Đánh giá chung của khách hàng khi sử dụng dịch vụ sửa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	78
CHƯƠNG 3: MÔ TẢ GIỚI THIỆU PHÁP NHU M NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SỬA CHỮA ĐI KÈM BẢO HÀNH MÁY IN TẠI CÔNG TY TNHH MTV CÔNG NGHỆ CAO QUỐC ĐẠT.....	80
3.1. Định hướng	80
3.2. Giới thiệu pháp nhu m nâng cao chất lượng dịch vụ sửa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	80
3.2.1. Giới thiệu pháp về “ Năng lực phục vụ ”	81
3.2.2. Giới thiệu pháp về “ Khả năng đảm bảo ”	81
3.2.3. Giới thiệu pháp về “ Mức độ đáng tin cậy ”	82
3.2.4. Giới thiệu pháp về “Phương tiện hỗ trợ hình”	83
3.2.5. Giới thiệu pháp về “Sự tin cậy”	83
PHẦN III: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	85

1. Kết luận	85
2. K�n ngh�.....	86
T�I LI� U THAM KH� O.....	87
PH� L� C	90

Tailieu.vn

DANH MỤC VIẾT TẮT

TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn thành viên
VCSH	Văn chớ sớ hữu
NPT	Nợ phải trả
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
EFA	Exploratory Factor Analysis
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
TP	Trợ cấp phòng
NV	Nhân viên
Sig.	Significance (Mức ý nghĩa)

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1:Thang đo chất lượng dịch vụ sếp alpha đi kèm báo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	22
Bảng 1.2:Thang đo chất lượng dịch vụ sếp alpha đi kèm báo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	24
Bảng 2.1: Các câu hỏi đánh giá của công ty qua 3 năm 2018 – 2020	27
Bảng 2.2: Tình hình tài sản của công ty qua 3 năm 2018 – 2020	30
Bảng 2.3: Tình hình nguồn vốn của công ty qua 3 năm 2018 – 2020.....	31
Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2018 – 2020	32
Bảng 2.5: Bảng báo giá dịch vụ	41
Bảng 2.6: Các câu hỏi thu thập máy in	46
Bảng 2.7: Bảng hợp mẫu phân tích theo đặc điểm của đối tượng khảo sát	49
Bảng 2.8: Loại dịch vụ khách hàng sử dụng	52
Bảng 2.9: Loại máy khách hàng sử dụng	53
Bảng 2.10: Thời gian sử dụng dịch vụ của khách hàng	54
Bảng 2.11: Số của khách hàng gặp phải	55
Bảng 2.12: Nguồn thông tin khách hàng tiếp cận	56
Bảng 2.13: Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha của thang đo.....	58
Bảng 2.14: Bảng hợp các biến sau khi phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha	60
Bảng 2.15: Kết quả chạy EFA các biến đặc lập.....	61
Bảng 2.16: Kết quả chạy EFA biến phụ thuộc	63
Bảng 2.17: Kiểm định hệ số tương quan Pearson mô hình hai.....	64
Bảng 2.18: Kiểm định mức giả thiết của mô hình.....	64
Bảng 2.19: Kiểm định ANOVA và phù hợp của mô hình.....	65
Bảng 2.20: Kết quả phân tích hai quy định trên cách tính giá trị trung bình của từng nhóm nhân tố	66
Bảng 2.21: Đánh giá sự tin cậy dịch vụ sếp alpha đi kèm báo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	68
Bảng 2.22: Đánh giá mức độ cảm báo của dịch vụ sếp alpha đi kèm báo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	70

Bảng 2.23: Đánh giá năng lực phục vụ dịch vụ của khách đi kèm báo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	72
Bảng 2.24: Kiểm định GTTB các tiêu chí thu hút nhân tố “mức độ đáng cảm” của khách hàng đối với dịch vụ của khách đi kèm báo hành máy in.....	74
Bảng 2.25: Đánh giá phương tiện hữu hình dịch vụ của khách đi kèm báo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	76
Bảng 2.26: Đánh giá chung dịch vụ của khách đi kèm báo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.....	78

Tailieu.vn

DANH MỤC BÍ U Đ

Bí u đ 2.1: M u theo gi i tình.....	50
Bí u đ 2.2: M u theo đ tu i.....	50
Bí u đ 2.3: M u theo ngh nghíp.....	51
Bí u đ 2.4: M u theo thu nh p	52
Bí u đ 2.5: M u theo lo i d ch v s d ng.....	53
Bí u đ 2.6: M u theo lo i máy in s d ng	54
Bí u đ 2.7: M u theo th i gian s d ng d ch v	55
Bí u đ 2.8: M u theo s c m c phí	56
Bí u đ 2.9: M u theo ngu n thông tin ti p c n	57

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Mô hình nghiên cứu sơ xuất	20
Sơ đồ 2.1: Sơ đồ bộ máy quản lý của Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt ..	26
Sơ đồ 2.2: Quy trình báo hành.....	43
Sơ đồ 2.3: Quy trình sản xuất.....	45

Tailieu.vn

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 : Mô hình chuỗi cung dịch vụ	16
Hình 1.2: Mô hình SERVQUAL	17
Hình 1.3: Mô hình RSQS của Dabhpplhar và ctg (1996)	18
Hình 1.4: Mô hình tiến độ và trung gian Dabhpplhar và ctg (2000)	19
Hình 2.1: Máy in laser Brother HL 2321D.....	34
Hình 2.2: Máy in laser Canon LBP 252DW	35
Hình 2.3: Máy in Canon LBP2900.....	35
Hình 2.4: Máy in laser đen trắng HP M402DW.....	36
Hình 2.5: Máy in phun màu Epson L310	36
Hình 2.6: Máy in phun màu Epson L805	37

PHẦN I: ĐẶT VẤN ĐỀ**1. Tính cấp thiết của đề tài**

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường hiện nay, với xu hướng toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu môi trường kinh doanh đang diễn ra hết sức phức tạp, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt. Do vậy, để duy trì và phát triển được các doanh nghiệp phải định hướng tốt hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp mình. Doanh nghiệp phải nghiên cứu và tìm mọi cách để đáp ứng nhu cầu khách hàng, tìm hiểu được các đối thủ cạnh tranh của mình ở trong và ngoài nước để có thể có những chính sách phù hợp, các giải pháp hiệu quả để đó hoạt động một cách tốt nhất. Đối với những công ty kinh doanh các sản phẩm vật chất và linh kiện điện tử, vốn thông còn đòi hỏi với nhu cầu áp lực do sự thay đổi nhanh về công nghệ. Bên cạnh việc không ngừng tìm kiếm và cung cấp các sản phẩm điện tử tốt với chất lượng, giá cả hợp lý, tính cấp thiết cao thì còn phải quan tâm chú trọng hơn đến chất lượng các sản phẩm, thời gian sau khi bán hay các dịch vụ sau bán hàng, đặc biệt là chất lượng dịch vụ bảo hành, sửa chữa.

Công ty Trách nhiệm Hữu Hạn MTV Thành viên (TNHH MTV) Công nghệ cao Quốc Đạt hiện đang là một trong những doanh nghiệp uy tín tại Thành phố Huế trong lĩnh vực kinh doanh các dịch vụ công nghệ thông tin. Ngành nghề kinh doanh chính của công ty là tư vấn và lắp đặt camera, thay thế linh kiện điện tử; kinh doanh các loại máy văn phòng (như laptop, máy tính, máy chiếu công, máy in, máy quét mã vạch...). Sau hơn 3 năm hoạt động, nhờ vào đội ngũ cán bộ có nghiệp vụ chuyên môn vững vàng, có trách nhiệm và đầy nhiệt huyết đã giúp Quốc Đạt có một lượng khách hàng lớn, các sản phẩm và dịch vụ của công ty dần dần chiếm được niềm tin của nhiều khách hàng, thời gian hiện cũng ngày càng có uy tín trên thị trường Thành phố Huế.

Tuy nhiên Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt đang là một doanh nghiệp còn non trẻ, chưa có nhiều kinh nghiệm trong ngành nên cũng đang phải đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức lớn. Đó là sự cạnh tranh gay gắt giữa các doanh nghiệp và cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin với quy mô tăng trưởng và phát triển cao ở thị trường Thành phố Huế cũng như thị trường tỉnh Thừa Thiên Huế. Loại sản phẩm và dịch vụ liên quan đến các loại máy in đang là dịch vụ mà công ty đáp ứng

đặc cho khách hàng một cách nhiều nhất, đa dạng nhất và mang lại hiệu quả doanh thu lớn nhất. Hiện nay, hầu hết các công ty, doanh nghiệp, văn phòng hay các gia đình đều có nhu cầu sử dụng máy in để giải quyết nhanh chóng việc in tài liệu, nâng cao hiệu quả và chất lượng công việc. Tác động của máy in trong thời đại công nghệ số là điều mà không ai có thể phủ nhận, mang đến tính ứng dụng cao, hiệu quả kinh tế lớn. Song hiện nay, chất lượng dịch vụ liên quan máy in nói chung và chất lượng dịch vụ của các đơn vị đi kèm bán hàng máy in của Quê Đất vẫn còn gặp nhiều bất cập cả về đội ngũ nhân viên, phương thức hoạt động, khả năng đáp ứng,... Vì vậy, để có thể tiếp tục duy trì và phát triển ngày càng lớn mạnh hơn trên thị trường, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và chất lượng dịch vụ của các đơn vị đi kèm bán hàng máy in, ban Quê Đất phải có những giải pháp cụ thể và hợp lý để nhằm nâng cao hiệu quả làm việc, hoạt động kinh doanh của mình và một hàng, dịch vụ đang kinh doanh này. Để thực hiện tốt hoạt động này trong những thời gian tới, trước hết Quê Đất cần phải phân tích hoạt động kinh doanh của mình, nắm bắt được các điểm nhu cầu tiêu dùng của khách hàng, đây mới là tiêu thức sản phẩm, thực hiện tốt các dịch vụ hậu mãi sau bán... Từ đó có những giải pháp hợp lý nhất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng.

Xuất phát từ những lý do đó nên tôi đã chọn đề tài: “**Nâng cao chất lượng dịch vụ của các đơn vị đi kèm bán hàng máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quê Đất**” để làm đề tài nghiên cứu của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Đánh giá thực trạng và xác định các nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ của các đơn vị đi kèm bán hàng máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quê Đất. Từ đó đưa ra những đề xuất và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của các đơn vị đi kèm bán hàng máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quê Đất.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận về chất lượng dịch vụ của các đơn vị đi kèm bán hàng.

Xác định các nhân tố có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ sũa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.

Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động sũa chữa đi kèm bảo hành máy in của Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.

Đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ sũa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu chất lượng dịch vụ sũa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.

3.2. Đối tượng khảo sát

Khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ sũa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt.

3.3. Phạm vi nghiên cứu

❖ Phạm vi không gian: Tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt, 81 Tôn Thất Duyệt, TP Huế

❖ Phạm vi thời gian:

- Dữ liệu thứ cấp: Đề cập đến báo tính cấp nhật của tài, số liệu thứ cấp được thu thập tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt trong phạm vi thời gian từ năm 2018 đến năm 2020.

- Dữ liệu sơ cấp: Thời gian thực hiện nghiên cứu các dữ liệu sơ cấp trong vòng 3 tháng (từ tháng 01/2021 đến tháng 04/2021).

❖ Phạm vi nội dung: Nghiên cứu các lý thuyết liên quan đến dịch vụ sũa chữa đi kèm bảo hành; và tìm hiểu công tác sũa chữa đi kèm bảo hành máy in tại Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt. Từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hoạt động sũa chữa đi kèm bảo hành máy in tại công ty.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

4.1.1. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp

❖ Thu thập các thông tin từ các phòng ban (phòng Kế toán – Tài chính, Phòng Kế hoạch, Phòng Kinh doanh) trong Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt, gồm:

- Số lượng thông tin quan trọng thông tin doanh nghiệp
- Các chủ thể chức năng và chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban trong công ty.
- Tình hình nguồn nhân lực của công ty.
- Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của công ty trong giai đoạn từ năm 2018 đến năm 2020.

- Tình hình tài sản, nguồn vốn trong giai đoạn từ năm 2018 đến năm 2020 của công ty.

- Các chính sách và điều kiện áp dụng chính sách của nhà đầu tư đi kèm báo cáo hành máy in của công ty.

❖ Các khái niệm về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, các mô hình nghiên cứu và đánh giá về chất lượng dịch vụ được thu thập từ:

- Sách, các tạp chí khoa học.
- Các trang web và tài liệu học tập.
- Các bài khóa luận tốt nghiệp, các luận văn có liên quan tới vấn đề nghiên cứu Kinh tế Học.

- Tham khảo ý kiến giáo viên hướng dẫn và cán bộ phụ trách hướng dẫn thực tập tại công ty.

4.1.2. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp

Nghiên cứu sơ bộ

Nhằm mục đích khám phá, điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát để đo lường các khái niệm nghiên cứu đã được xây dựng từ lý thuyết và các dữ liệu liên quan, bước đầu tiên nghiên cứu áp dụng phỏng vấn các chuyên gia. Thực hiện thu thập dữ liệu này thông qua việc tiến hành phỏng vấn ngẫu nhiên lãnh đạo, nhân viên (n=7) làm việc tại bộ phận kế hoạch và các văn phòng liên quan đến hoạt động của nhà đầu tư đi kèm báo cáo hành máy in của công ty. Các phương pháp chính được sử dụng bao gồm: i) quan sát và ghi chép trong quy trình cung cấp dịch vụ; ii) thảo luận và phỏng vấn với giám đốc công ty, trưởng phòng kế hoạch, nhân viên kế hoạch, nhân viên thủ kho của công ty. Thông tin từ

bộ câu này được sắp xếp theo thứ tự xây dựng bảng hỏi, sau đó được tiến hành điều tra thử sau đó hiệu chỉnh, bổ sung để đưa ra bảng hỏi chính thức.

Bảng hỏi sử dụng thang đo Likert với mức độ đồng ý đánh số từ 1 đến 5 tương ứng với những ý kiến đánh giá của khách hàng là “ Rất không đồng ý” đến “Rất đồng ý”, như sau:

- 1 - Rất không đồng ý.
- 2 – Không đồng ý
- 3 – Trung lập
- 4 – Đồng ý
- 5 - Rất đồng ý

Cấu trúc bảng hỏi gồm: i) Phần mở đầu: Giới thiệu mục đích và tầm quan trọng của việc điều tra, thông tin cá nhân của đối tượng điều tra; ii) Phần chính: Các câu hỏi được sắp xếp theo thứ tự hợp lý và logic theo các khía cạnh mục tiêu nghiên cứu; sử dụng thang đo Likert từ 1 đến 5 tương ứng với những ý kiến đánh giá của khách hàng là “ Rất không đồng ý” đến “Rất đồng ý”; iii) Phần cuối: Lời cảm ơn đến đối tượng tham gia điều tra.

Dữ liệu sơ cấp được thu thập từ cuộc điều tra bằng phương pháp sử dụng bảng hỏi, phỏng vấn trực tiếp khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ của nhà đi kèm báo hành máy in của Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Quốc Đạt tại Thành phố Huế. Kết quả thu được chính thức sẽ được áp dụng vào để kiểm định lại mô hình lý thuyết đã đề xuất trước đó.

4.2. Xác định kích cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

4.2.1. Phương pháp xác định kích cỡ mẫu

Trong bài nghiên cứu, tác giả có sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy. Theo Hair & ctg (1998) thì kích thước mẫu tối thiểu gấp 5 lần tổng số biến quan sát. Cũng theo bài nghiên cứu của Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mạnh Ngọc (2008), cho rằng kích thước mẫu thông thường ít nhất gấp 4 hoặc 5 lần số biến trong phân tích nhân tố. Vậy ta có công thức tính số phiếu điều tra phát ra dựa theo hai bài nghiên cứu trên là:

❖ Trường hợp 1: Nếu cuộc điều tra dựa trên hình thức phát bing hỏi, công thức tính số phiếu điều tra:

$$S_{\text{phiếu hỏi}} = S_{\text{biên quan sát}} \times 5 \times 1.5$$

❖ Trường hợp 2: Nếu cuộc điều tra dựa trên hình thức phỏng vấn trực tiếp, công thức tính số phiếu điều tra:

$$S_{\text{phiếu hỏi}} = S_{\text{biên quan sát}} \times 5$$

Trong nghiên cứu, tôi đã tiến hành điều tra bing hỏi theo trường hợp 2. Mô hình khảo sát trong đợt tài g m 5 nhân t đ c l p v i 23 biên liên quan đ n ch t l l ng dch v s a ch a đi kèm b o hành máy in t i Công ty TNHH MTV Công nghệ cao Qu c Đ t. Do đó, kích th c m u là:

$$N = 23 \times 5 = 115 \text{ Khách hàng.}$$

Tuy nhiên, đ tránh nh ng sai sót x y ra trong quá trình điều tra, tác gi tăng kích th c m u lên là 130 khách hàng. Nh v y, số phiếu phát ra đ th c hi n khảo sát là 130 phiếu.

4.2.2. Ph ng pháp ch n m u

M u điều tra đ c l a ch n theo hình th c ch n m u ng u nhiên. D a trên danh sách khách hàng, đ i t l ng tham gia vào cuộc điều tra là các khách hàng s d ng dch v s a ch a đi kèm b o hành máy in c a công ty trên đ a bàn thành ph Hu . Do s gi i h n v th i gian nên tôi tiến hành ti n hành ph ng v n khách hàng trong vòng 20 ngày.

4.3. Ph ng pháp phân tích

T nh ng thông tin và số li u thu th p đ c qua các ngu n đ li u s c p và th c p, tiến hành phân tích, x lý các số li u thông qua ph n m m x lý số li u SPSS đ t đ đ a ra các đánh giá và nh n xét m t cách khách quan và chính xác nh t v ch t l l ng dch v s a ch a đi kèm b o hành máy in c a công ty đang cung c p cho khách hàng.

4.3.1. Phân tích số li u th c p

Tóm t t và trình bày các đ li u thu đ c thông qua h th ng bing bi u, đ th .