

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN
CẢNG CẦN THƠ**

ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ

MÃ SỐ: C23.27

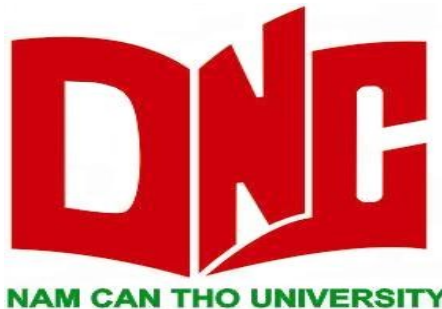
Chủ nhiệm đề tài: ThS. Trần Trung Chuyển

Thành viên:

- 1. ThS. Trần Thanh Huy**
- 2. ThS. Nguyễn Văn Định**
- 3. ThS. Lê Thành Công**

Cần Thơ, năm 2024

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN
CẢNG CẦN THƠ**

ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC CẤP CƠ SỞ

MÃ SỐ: C23.27

Chủ nhiệm đề tài: ThS. Trần Trung Chuyên

Thành viên:

- 1. ThS. Trần Thanh Huy**
- 2. ThS. Nguyễn Văn Định**
- 3. ThS. Lê Thành Công**

Cần Thơ, năm 2024

DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA

Stt	Họ và tên	Đơn vị công tác	Nhiệm vụ	Chữ ký
1	PGS.TS Nguyễn Tri Khiêm	Khoa QTKD-MAR	Cố vấn khoa học	
2	ThS. Trần Trung Chuyể	Khoa QTKD-MAR	Chủ nhiệm	
3	ThS. Trần Thanh Huy	Khoa KT-CN	Thành viên, Thư ký	
4	ThS. Nguyễn Văn Định	Khoa Kinh tế	Thành viên	
5	ThS. Lê Thành Công	Công ty CP Cảng Cần Thơ	Thành viên	
ĐƠN VỊ PHỐI HỢP				
Stt	Tên đơn vị trong và ngoài nước	Nội dung phối hợp nghiên cứu	Họ và tên người đại diện đơn vị	
1	CÔNG TY CỔ PHẦN CẢNG CẦN THƠ	Cung cấp dữ liệu về địa chỉ liên lạc với Doanh nghiệp.		

LỜI CẢM ƠN

Nhóm nghiên cứu cũng xin được gửi lời cảm ơn đến quý Công ty Cổ phần Cảng Cần Thơ đã tận tâm hỗ trợ thu thập dữ liệu khảo sát doanh nghiệp. Sau cùng xin kính chúc quý Công ty gặp nhiều thuận lợi và thành công trong kinh doanh.

Cần Thơ, ngày 06 tháng 6 năm 2024

Nhóm tác giả

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu là xác định Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần Cảng Cần Thơ, trên cơ sở đó đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ logistics. Nghiên cứu được thực hiện với cỡ mẫu là 123 đại diện chủ doanh nghiệp đã và đang sử dụng dịch vụ tại logistics tại Công ty Cổ phần Cảng Cần Thơ. Phương pháp nghiên cứu kết hợp giữa nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Mô hình nghiên cứu được thực hiện gồm có 06 biến độc lập gồm: Độ tin cậy, Sự đồng cảm, Sự đảm bảo, Phương tiện hữu hình, Sự đáp ứng, Nguồn lực của cảng. Phân tích dữ liệu khảo sát được thực hiện qua các bước: Thống kê mô tả, Đánh giá độ tin cậy thang đo, Phân tích nhân tố khám phá, Phân tích tương quan và Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến. Kết quả cho thấy có 05 biến độc lập có ý nghĩa thống kê và có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc chất lượng dịch vụ logistics; 05 biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 55,9% sự biến thiên của biến phụ thuộc chất lượng dịch vụ. Các nhân tố đến chất lượng dịch vụ logistics theo mức độ tác động giảm dần gồm: Sự đảm bảo, Nguồn lực của cảng, Sự đáp ứng, Độ tin cậy, Phương tiện hữu hình.

Từ khóa: Cảng Cần Thơ, Chất lượng dịch vụ, Dịch vụ logistics.

ABSTRACT

The research objective is to determine the factors affecting the quality of logistics services at Can Tho Port Joint Stock Company, and on that basis to propose some management implications to improve the quality of logistics services. The research was conducted with a sample size of 123 representatives of business owners who have been using logistics services at Can Tho Port Joint Stock Company. Research methods combine qualitative research and quantitative research. The research model implemented includes 06 independent variables including Reliability, Empathy, Assurance, Tangible means, Responsiveness, and Port resources. Survey data analysis was performed through the following steps: Descriptive statistics, Scale reliability assessment, Exploratory factor analysis, Correlation analysis and Multivariate linear regression analysis. The results show that 5 independent variables are statistically significant and affect the dependent variable of logistics service quality; The 05 independent variables in the model can explain 55,9% of the variation in the dependent variable of service quality. Factors affecting logistics service quality in decreasing order of impact include Assurance, Port resources, Responsiveness, Reliability, and Tangible facilities.

Keywords: Can Tho Port, Service quality, Logistics services.

LỜI CAM ĐOAN

Nhóm nghiên cứu cam đoan rằng đề tài “Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần Cảng Cần Thơ”, chưa bao giờ được nộp để nhận bất kỳ bằng cấp nào tại các Trường Đại học hoặc cơ sở đào tạo khác.

Cần Thơ, ngày 06 tháng 6 năm 2024

Nhóm tác giả

MỤC LỤC

DANH SÁCH THÀNH VIÊN THAM GIA	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
TÓM TẮT.....	iii
ABSTRACT	iv
LỜI CAM ĐOAN	v
MỤC LỤC	vi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xi
DANH MỤC BẢNG	xii
DANH MỤC HÌNH	xiv
CHƯƠNG 1 TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	15
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	15
1.2 MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	16
1.2.1 Mục tiêu nghiên cứu chung	16
1.2.2 Mục tiêu nghiên cứu cụ thể	16
1.2.3 Câu hỏi nghiên cứu.....	17
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	17
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	17
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu	17
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	17
1.5 Ý NGHĨA CỦA NGHIÊN CỨU	18
1.6 BỐ CỤC ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	189
Tóm tắt chương 1.....	199
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	20
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT	20
2.1.1 Khái niệm dịch vụ	20
2.1.2 Khái niệm chất lượng	21
2.1.3 Khái niệm chất lượng dịch vụ	21
2.1.4 Khái niệm Logistics.....	22
2.1.5 Khái niệm chất lượng dịch vụ logistics	25

2.1.6 Doanh nghiệp logistics	26
2.1.7 Vai trò của dịch vụ logistics	27
2.2 CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN DỊCH VỤ LOGISTICS	28
2.2.1 Mô hình P.E.S.T và tác động của các yếu tố đến sự phát triển	28
2.2.2 Các yếu tố môi trường ngành và thị trường	30
2.2.3 Các yếu tố nội tại của doanh nghiệp.....	31
2.2.4 Các mô hình đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ.....	31
2.3 LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU.....	37
2.3.1 Tài liệu nghiên cứu ngoài nước.....	37
2.3.2 Tài liệu nghiên cứu trong nước	38
2.3.3 Tổng hợp tài liệu nghiên cứu.....	40
2.4 GIẢ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT	42
2.4.1 Giả thuyết nghiên cứu	42
2.4.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	44
Tóm tắt chương 2.....	45
CHƯƠNG 3.....	46
PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	46
3.1 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	46
3.2 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	47
3.2.1 Nghiên cứu định tính	47
3.2.2 Nghiên cứu định lượng.....	47
3.2.3 Thiết kế bảng câu hỏi	47
3.3 XÂY DỰNG THANG ĐO	48
3.3.1 Thang đo Độ tin cậy	48
3.3.2 Thang đo Sự đồng cảm.....	49
3.3.3 Thang đo Sự đảm bảo.....	49
3.3.4 Thang đo Sự đáp ứng.....	50
3.3.5 Thang đo Phương tiện hữu hình	50
3.3.6 Thang đo Nguồn lực của cảng.....	51
3.3.7 Thang đo Chất lượng dịch vụ logistics.....	51

3.4 PHƯƠNG PHÁP THU THẬP DỮ LIỆU	52
3.4.1 Thu thập dữ liệu thứ cấp.....	52
3.4.2 Thu thập dữ liệu sơ cấp	52
3.5 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH DỮ LIỆU.....	52
3.5.1 Thống kê tần số	52
3.5.2 Thống kê trung bình	53
3.5.3 Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha	53
3.5.4 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	53
3.5.5 Phân tích tương quan.....	54
3.5.6 Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến	54
Tóm tắt chương 3.....	55
CHƯƠNG 4.....	56
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	56
4.1 TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN CẢNG CẦN THƠ.....	56
4.1.1 Giới thiệu chung	56
4.1.2 Cơ cấu tổ chức.....	56
4.1.2 Năng lực khai thác cảng	58
4.1.3 Kế hoạch phát triển chung của Công ty	59
4.2 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	62
4.2.1 Về Giới tính.....	62
4.2.2 Về Loại hình doanh nghiệp	63
4.2.3 Về Loại hình kinh doanh của công ty.....	63
4.2.4 Về Ngành nghề hoạt động của công ty.....	63
4.2.5 Về Số năm hoạt động của doanh nghiệp	64
4.2.6 Về Thời gian đã sử dụng dịch vụ công ty cổ phần cảng Cần Thơ	64
4.3 ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO BẰNG HỆ SỐ CRONBACH'S ALPHA	65
4.3.1 Thang đo Độ tin cậy	65
4.3.2 Thang đo Sự đồng cảm.....	66
4.3.3 Thang đo Sự đảm bảo.....	66

4.3.4 Thang đo Sự đáp ứng.....	66
4.3.5 Thang đo Phương tiện hữu hình	67
4.3.6 Thang đo Nguồn lực của cảng.....	67
4.3.7 Thang đo Chất lượng dịch vụ logistics.....	68
4.3.8 Tổng hợp kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	68
4.4 PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ (EFA)	69
4.4.1 Phân tích nhân tố khám phá (EFA) biến độc lập.....	69
4.4.2 Phân tích nhân tố khám phá (EFA) biến phụ thuộc	71
4.4.3 Tổng hợp kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA	72
4.5 PHÂN TÍCH TƯƠNG QUAN	73
4.6 PHÂN TÍCH HỒI QUY TUYẾN TÍNH ĐA BIẾN.....	73
4.6.1 Kết quả kiểm định mô hình	73
4.6.2 Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu.....	74
4.6.3 Kiểm định phân phối chuẩn.....	75
4.7 THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	77
4.7.1 Về mô hình lý thuyết	77
4.7.2 Kết quả phân tích các giả thuyết nghiên cứu.....	77
4.7.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ logistics về các thang đo	79
4.7.4 So sánh kết quả nghiên cứu	82
TÓM TẮT CHƯƠNG 4	82
CHƯƠNG 5	83
KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	83
5.1 KẾT LUẬN	83
5.2 HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	83
5.2.1 Sự đảm bảo	83
5.2.2 Nguồn lực của cảng	84
5.2.3 Sự đáp ứng.....	84
5.2.4 Độ tin cậy	85
5.2.5 Phương tiện hữu hình	85
5.3 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO	87

5.3.1 Hạn chế của đề tài.....	87
5.3.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo	87
TÀI LIỆU THAM KHẢO	88
PHỤ LỤC 1 BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHÍNH THỨC	90
PHỤ LỤC 2 BẢNG CHẠY DỮ LIỆU SPSS	93

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	ASQ	Hiệp hội Chất lượng Hoa Kỳ
2	CL	Chất lượng cảm nhận
3	CLDV	Chất lượng dịch vụ
4	CNTT	Công nghệ thông tin
5	CP	Cổ phần
6	CSCMP	Hội đồng chuyên gia về quản trị chuỗi cung ứng
7	CTCP	Công ty cổ phần
8	ĐBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long
9	DN	Doanh nghiệp
10	EFA	Phân tích nhân tố khám phá
11	GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
12	IoT	Internet vạn vật
13	NQ	Nghị quyết
14	TP	Thành phố
15	U.S	Hội đồng quản trị logistics Hoa Kỳ
16	UNCTAD	Diễn đàn Thương mại và Phát triển Liên Hiệp quốc
17	VIF	Đa cộng tuyến
18	XHCN	Xã hội chủ nghĩa

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tổng hợp tài liệu nghiên cứu có liên quan.....	4040
Bảng 3.1: Thang đo Độ tin cậy.....	488
Bảng 3.2: Thang đo Sự đồng cảm.....	499
Bảng 3.3: Thang đo Sự đảm bảo.....	499
Bảng 3.4: Thang đo Sự đáp ứng.....	5050
Bảng 3.5: Thang đo Phương tiện hữu hình.....	5050
Bảng 3.6: Thang đo Nguồn lực của cảng.....	511
Bảng 3.7: Thang đo Chất lượng dịch vụ logistics.....	511
Bảng 4.1: Kết quả phân tích về Giới tính.....	633
Bảng 4.2: Kết quả phân tích về Loại hình doanh nghiệp.....	633
Bảng 4.3: Kết quả phân tích về Loại hình kinh doanh của công ty.....	633
Bảng 4.4: Kết quả phân tích về Ngành nghề hoạt động của công ty.....	644
Bảng 4.5: Kết quả phân tích về Số năm hoạt động của doanh nghiệp.....	644
Bảng 4.6: Kết quả phân tích về Thời gian sử dụng dịch vụ CYCP Cảng Cần Thơ....	644
Bảng 4.7: Độ tin cậy của thang đo Độ tin cậy (lần 1).....	655
Bảng 4.8: Độ tin cậy của thang đo Độ tin cậy (lần 2).....	655
Bảng 4.9: Độ tin cậy của thang đo Sự đồng cảm.....	666
Bảng 4.10: Độ tin cậy của thang đo Sự đảm bảo.....	666
Bảng 4.11: Độ tin cậy của thang đo Sự đáp ứng.....	6767
Bảng 4.12: Độ tin cậy của thang đo Phương tiện hữu hình.....	677
Bảng 4.13: Độ tin cậy của thang đo Nguồn lực của cảng.....	688
Bảng 4.14: Độ tin cậy của thang đo Chất lượng dịch vụ logistics.....	688
Bảng 4.15: Bảng tổng hợp kết quả đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	688
Bảng 4.16: Kiểm định KMO và Bartlett's biến độc lập.....	699
Bảng 4.17: Kết quả phân tích thông số Eigenvalues biến độc lập.....	70
Bảng 4.18: Ma trận xoay nhân tố Pattern matrix ^a biến độc lập.....	70
Bảng 4.19: Kiểm định KMO và Bartlett's biến phụ thuộc.....	71
Bảng 4.20: Kết quả phân tích thông số Eigenvalues biến phụ thuộc.....	72

Bảng 4.21: Ma trận xoay nhân tố Pattern matrix ^a biến phụ thuộc	72
Bảng 4.22: Kết quả phân tích tương quan	73
Bảng 4.23: Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình	74
Bảng 4.24: Phân tích phương sai (ANOVA).....	74
Bảng 4.25: Kết quả phân tích hồi quy	75
Bảng 4.26: Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu	78
Bảng 4.27: Đánh giá của doanh nghiệp về thang đo Sự đảm bảo	79
Bảng 4.28: Đánh giá của doanh nghiệp về thang đo Nguồn lực của cảng.....	80
Bảng 4.29: Đánh giá của doanh nghiệp về thang đo Sự đáp ứng.....	80
Bảng 4.30: Đánh giá của doanh nghiệp về thang đo Độ tin cậy	811
Bảng 4.31: Đánh giá của doanh nghiệp về thang đo Phương tiện hữu hình	811
Bảng 4.32: Đánh giá của doanh nghiệp về thang đo Chất lượng dịch vụ logistics.....	822

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Các loại hình doanh nghiệp logistics.....	26
Hình 2.2: Mô hình chất lượng dịch vụ	32
Hình 2.3: Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL	33
Hình 2.4: Mô hình SERVPERF.....	36
Hình 2.5: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	455
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu.....	4646
Hình 4.1: Cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ phần Cảng Cần Thơ	5757
Hình 4.2: Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa	755
Hình 4.3: Biểu đồ phần dư chuẩn hoá Normal P-P	766
Hình 4.4: Biểu đồ phân tán của phần dư	766
Hình 4.5: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh.....	777