

PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ INTERNET BĂNG THÔNG RỘNG (FTTH) TẠI TP.HCM

Tôn Thất Viên*

TÓM TẮT

Với mục tiêu nghiên cứu, tìm hiểu về sự hài lòng của khách hàng, nghiên cứu đã tiến hành khảo sát và đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ Internet băng thông rộng (FTTH) trên địa bàn TP. HCM. Trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, mô hình lý thuyết của nghiên cứu dựa trên thang đo Servqual của Parasuraman, Berry và Zeithaml (1988) và thang đo giá cả của Mayhew và Winer (1992) với các thành phần là phương tiện hữu hình, độ tin cậy, độ phản hồi, độ bảo đảm và sự cảm thông, cùng với thành phần giá cả. Thang đo các nhân tố của sự hài lòng đã được xây dựng với thang đo Likert 5 mức độ. Dữ liệu thu thập được phân tích với phần mềm SPSS 22.0. Độ tin cậy của thang đo đã được kiểm định bởi hệ số Cronbach's alpha và phân tích nhân tố EFA. Từ những kết quả phân tích được, nghiên cứu đã có những kiến nghị nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ FTTH của các nhà cung cấp góp phần làm tăng sự hài lòng của khách hàng.

Từ khóa: dịch vụ Internet, FTTH, phần mềm SPSS 22.0, Servqual của Parasuraman, Berry và Zeithaml (1988) và Mayhew và Winer (1992).

ANALYZING FACTORS EFFECTING SATISFACTION OF CUSTOMERS ABOUT BROADBAND INTERNET IN HO CHI MINH CITY

ABSTRACT

With purpose about researching customer satisfaction, study proceeded to examine and analyze customer satisfaction to Broadband internet (FTTH) in Ho Chi Minh city. Based on theory of service quality and customer satisfaction, theoretical model of study based on Servqual scale of Parasuraman, Berry, and Zeithamal (1988) and Price scale of Mayhew and Winer (1992) that constituents are tangible equipment, reliable, responses, assurance, sympathy, and price elements. Scale of factors about customer satisfaction are built on Likert with 5 levels. Data collected is analyzed with SPSS 22.0 software. Scale reliable is verified by Cronbach's alpha coefficient and EFA factor analyzing. From analyzed results, study provides critical feedback in order to improve and enhance broadband internet provider's service quality that strengthen customer satisfaction.

Keyword: internet service, FTTH, SPSS 22.0, software, Parasuraman's Servqual, Berry and Zeithaml (1988), Mayhew and Winer (1992).

* TS. GV. Trường Đại học Kinh tế-Kỹ thuật Bình Dương.

1. GIỚI THIỆU

1.1. Tính cấp thiết của nghiên cứu

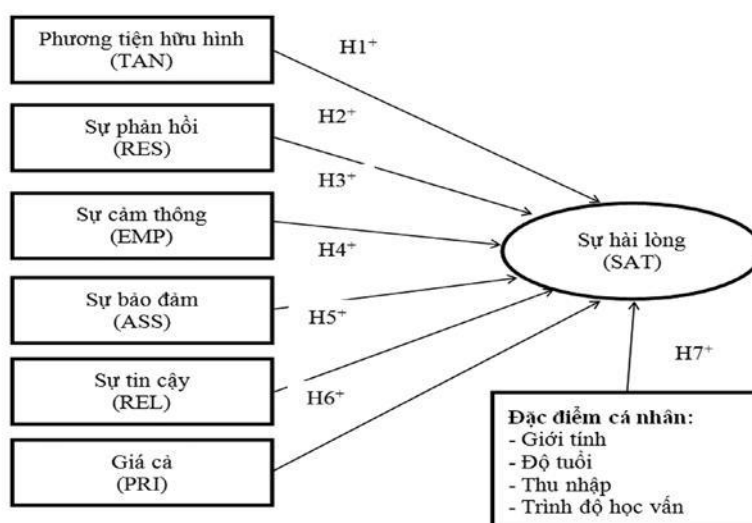
Trên thị trường viễn thông Việt Nam hiện nay, có rất nhiều nhà cung cấp dịch vụ FTTH như: VNPT, FPT, Viettel..., dịch vụ này là mạng viễn thông băng thông rộng bằng cáp quang được nối đến tận nhà khách hàng để cung cấp các dịch vụ tốc độ cao như điện thoại, Internet tốc độ cao, IPTV, hội nghị truyền hình, video trực tuyến, giám sát từ xa qua camera.... Trong xu hướng hiện nay, công nghệ viễn thông phát triển càng nhanh thì nhu cầu của khách hàng đòi hỏi các tiêu chí chất lượng dịch vụ ngày càng cao. Muốn đạt được mục tiêu thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ, giữ chân được khách hàng cũ và cạnh tranh được các đối thủ cùng ngành thì nhà cung cấp dịch vụ phải không ngừng nâng cấp cơ sở hạ tầng, nâng cao chất lượng dịch vụ kỹ thuật. Từ khi dịch vụ FTTH được đưa vào khai thác đến nay, việc đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ này chưa được thực hiện một cách nghiêm túc và khoa học.

Việc đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ FTTH của các nhà cung cấp dịch vụ trở thành một nghiên cứu không thể

thiếu. Qua kết quả nghiên cứu, các nhà cung cấp dịch vụ sẽ hiểu rõ hơn xu hướng, thái độ, hành vi của người tiêu dùng hiện nay trong việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ Internet. Xuất phát từ lý do đó, tác giả mô phỏng cách thức ứng dụng lý thuyết hành vi để trả lời câu hỏi nghiên cứu: (i) Chất lượng dịch vụ được khách hàng đánh giá như thế nào? (ii) Điều gì khiến khách hàng hài lòng/không hài lòng với chất lượng dịch vụ? Và (iii) Lý do nào khiến khách hàng trung thành/rời bỏ dịch vụ? Tác giả kỳ vọng đây sẽ là tài liệu tham khảo hữu ích, gợi mở hướng tiếp cận mới cho nhiều công trình tiếp theo. Đồng thời, các giải pháp được đề xuất sẽ có giá trị tham khảo trong việc ra quyết định thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ tại đơn vị nghiên cứu.

1.2. Khung mô hình nghiên cứu

Tác giả sẽ kết hợp các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng từ các nghiên cứu trước đây, cụ thể tác giả sẽ sử dụng 5 nhân tố của mô hình Parasuraman & ctg (1988) gồm: (1) Phương tiện hữu hình, (2) Sự phản hồi, (3) Sự cảm thông, (4) Sự tin cậy, (5) Sự bảo đảm. Bổ sung thêm yếu tố (6) Giá cả từ mô hình nghiên cứu của Mayhew & Winer (1992).



Hình 1.1: Mô hình tác giả nghiên cứu đề xuất

Tạp chí **Kinh tế - Kỹ thuật**

2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

2.1. Mô hình hồi quy tuyến tính

Tác giả tiến hành phân tích hồi quy giữa 6 biến độc lập: X1: Phương tiện hữu hình, X2: Sự phản hồi, X3: Sự cảm thông, X4: Sự bảo đảm, X5: Sự tin cậy, X6: Giá cả và một biến phụ thuộc Y: HÀi lòng đối với dịch vụ FTTH.

Ta có phương trình hồi quy tuyến tính như sau:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$$

Trong đó:

Y: là giá trị của sự HÀi lòng đối với dịch vụ FTTH;

$\beta_1 X_1$: là hệ số và giá trị của nhân tố Phương tiện hữu hình;

$\beta_2 X_2$: là hệ số và giá trị của nhân tố Sự phản hồi;

$\beta_3 X_3$: là hệ số và giá trị của nhân tố Sự cảm thông;

$\beta_4 X_4$: là hệ số và giá trị của nhân tố Sự bảo đảm;

$\beta_5 X_5$: là hệ số và giá trị của nhân tố Sự tin cậy;

$\beta_6 X_6$: là hệ số và giá trị của nhân tố Giá cả.

Có 2 cách sử dụng nhân tố ở phân tích hồi quy, cách thứ nhất là sử dụng nhân số của nhân tố đã được chuẩn hóa và cách thứ

hai sử dụng nhân số được tính bằng phương pháp trung bình cộng. Qua quá trình thực hiện nghiên cứu này, tác giả nhận ra rằng sử dụng nhân số của nhân tố chuẩn hóa mặc dù cho kết quả hồi quy tốt hơn nhưng khi dò tìm hiện tượng đa cộng tuyến thì hệ số VIF luôn bằng 1 nên rất khó giải thích. Vì vậy tác giả sử dụng nhân số trung bình cộng để phân tích hồi quy.

2.1.1. Xem xét ma trận tương quan

Từ kết quả bảng ma trận hệ số tương quan (phụ lục 1), tác giả thấy rằng hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc “Sự HÀi lòng với dịch vụ FTTH” với biến độc lập “Sự phản hồi” là lớn nhất 0.586 và nhỏ nhất với biến độc lập “Giá cả” là 0.445. Như vậy, tất cả các nhân tố đều đủ điều kiện để đưa vào mô hình hồi quy. Tuy nhiên khi xem xét giữa các biến độc lập với nhau ta thấy có sự tương quan rõ ràng, đây là dấu hiệu của hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình.

2.1.2. Xây dựng mô hình hồi quy tuyến tính

Phương pháp thực hiện hồi quy mà tác giả sử dụng là phương pháp đưa vào lần lượt (Enter), đây là phương pháp mặc định trong chương trình. Giá trị của các biến độc lập được tính trung bình dựa trên các biến quan sát thành phần của các biến độc lập đó.

Bảng 2.1. Bảng mô hình hồi quy tuyến tính theo phương pháp đưa vào lần lượt (Enter) Model

| Summary ^b | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .859a | .737 | .731 | .260 | 1.803 |
| a. Predictors: (Constant), TB Giá cả, TB Tin cậy, TB Phương tiện hữu hình, TB Cảm thông, TB Phản hồi, TB Bảo đảm | | | | | |
| b. Dependent Variable: Sự HÀi lòng với dịch vụ FTTH | | | | | |

Phân tích các yếu tố . . .

Đánh giá sự phù hợp của mô hình: thông qua các chỉ số của bảng 3.1, ta thấy mô hình có R_2 bằng 73.7% và R_2 hiệu chỉnh bằng 73.1%, nghĩa là mô hình tuyến tính với 6 biến độc lập đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu

được 73.1% hay mô hình đã giải thích được 73.1% sự biến thiên của biến phụ thuộc “Sự hài lòng với dịch vụ FTTH” và 26.9% còn lại là do các biến khác ngoài mô hình mà đề tài này không đề cập đến.

Theo ý nghĩa của hệ số thống kê ta có:

| | | |
|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| - Nếu $R < 0,3$ | - Nếu $R_2 < 0,1$ | Tương quan ở mức thấp |
| - Nếu $0,3 \leq R < 0,5$ | - Nếu $0,1 \leq R_2 < 0,25$ | Tương quan ở mức trung bình |
| - Nếu $0,5 \leq R < 0,7$ | - Nếu $0,25 \leq R_2 < 0,5$ | Tương quan khá chặt chẽ |
| - Nếu $0,7 \leq R < 0,9$ | - Nếu $0,5 \leq R_2 < 0,8$ | Tương quan chặt chẽ |
| - Nếu $0,9 \leq R$ | - Nếu $0,8 \leq R_2$ | Tương quan rất chặt chẽ |

Như vậy ta có thể kết luận mức độ phù hợp của mô hình tương đối cao. Tuy nhiên sự phù hợp này chỉ đúng với dữ liệu mẫu. Để kiểm định xem mô hình có thể suy diễn cho

tổng thể thực hay không ta phải kiểm định độ phù hợp của mô hình. Để kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội ta sử dụng giá trị F ở bảng 2.2.

Bảng 2.2: Bảng phân tích ANOVA mô hình hồi quy tuyến tính theo phương pháp đưa vào lần lượt (Enter)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|-----|-------------|----------------|--------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 48.044 | 6 | 8.007 | 118.396 | .000a |
| | Residual | 17.111 | 253 | .068 | | |
| | Total | 65.154 | 259 | | | |
| a. Predictors: (Constant), TB Giá cả, TB Tin cậy, TB Phương tiện hữu hình, TB Cảm thông, TB Phản hồi, TB Bảo đảm | | | | | | |
| b. Dependent Variable: Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | | | | | | |

Dựa vào bảng 2.2, ta thấy trị thống kê F của mô hình có giá trị sig. là rất nhỏ so với mức ý nghĩa (sig. = 0.000 < 0.05). Vậy ta có thể kết luận mô hình phù hợp với tập dữ liệu và hoàn toàn có thể suy rộng ra cho toàn tổng thể.

Thông qua kiểm định thống kê với các hệ số hồi quy ở bảng 2.3, tác giả sẽ kiểm tra giải thuyết và xác định tầm quan trọng của các biến trong mô hình.

Bảng 2.3: Các hệ số hồi quy tuyến tính theo phương pháp đưa vào lần lượt (Enter)

| Coefficients ^a | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------|-----------------------------|------|---------------------------|--------|-----------------|--------------|------|-----------|-------------------------|-------|
| Model | B | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. Zero-order | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
| | | Std. Error | Beta | | | | Partial | Part | Tolerance | VIF | |
| 1 | (Constant) | -.165 | .151 | | -1.097 | .274 | | | | | |
| | TB Phương tiện hữu hình | .168 | .027 | .222 | 6.308 | .000 | .503 | .369 | .203 | .838 | 1.194 |
| | TB Phản hồi | .205 | .028 | .272 | 7.408 | .000 | .586 | .422 | .239 | .773 | 1.294 |
| | TB Cảm thông | .246 | .032 | .272 | 7.736 | .000 | .544 | .437 | .249 | .837 | 1.195 |
| | TB Bảo đảm | .116 | .022 | .193 | 5.218 | .000 | .490 | .312 | .168 | .760 | 1.316 |
| | TB Tin cậy | .190 | .022 | .292 | 8.568 | .000 | .507 | .474 | .276 | .891 | 1.123 |
| | TB Giá cả | .109 | .023 | .170 | 4.696 | .000 | .445 | .283 | .151 | .790 | 1.266 |

a. Dependent Variable: Sự hài lòng với dịch vụ FTTH

Để kiểm tra giả thuyết, từ kết quả thống kê của bảng 2.3, ta thấy giá trị sig. của các biến độc lập đều nhỏ hơn mức ý nghĩa 0.05, nghĩa là các biến độc lập tương quan cao, ảnh hưởng đến biến phụ thuộc tương đối cao. Các hệ số hồi quy beta chuẩn hoá đều có giá trị dương tức là chúng tác động cùng chiều đối với biến phụ thuộc. Như vậy mô hình hồi quy phù hợp với các giả thuyết ban đầu.

Kết luận: Tác giả tiến hành chấp nhận các giả thuyết từ H1, H2, H3, H4, H5 và H6.

Trong nghiên cứu này tác giả sử dụng hệ số hồi quy chuẩn hoá (Standardized). Vì hệ số hồi quy chưa chuẩn hoá (B), giá trị của nó phụ thuộc vào thang đo cho nên chúng ta không thể dùng chúng để so sánh mức độ tác động của các biến độc lập vào biến phụ

thuộc trong cùng một mô hình. Hệ số hồi quy chuẩn hoá Beta là hệ số chúng ta đã chuẩn hoá các biến, vì vậy chúng được dùng để so sánh mức độ tác động của các biến phụ thuộc vào biến độc lập. Biến độc lập nào có trọng số này càng lớn có nghĩa là biến đó có tác động mạnh vào biến biến phụ thuộc. Như vậy, phương trình hồi quy tuyến tính được thể hiện như sau:

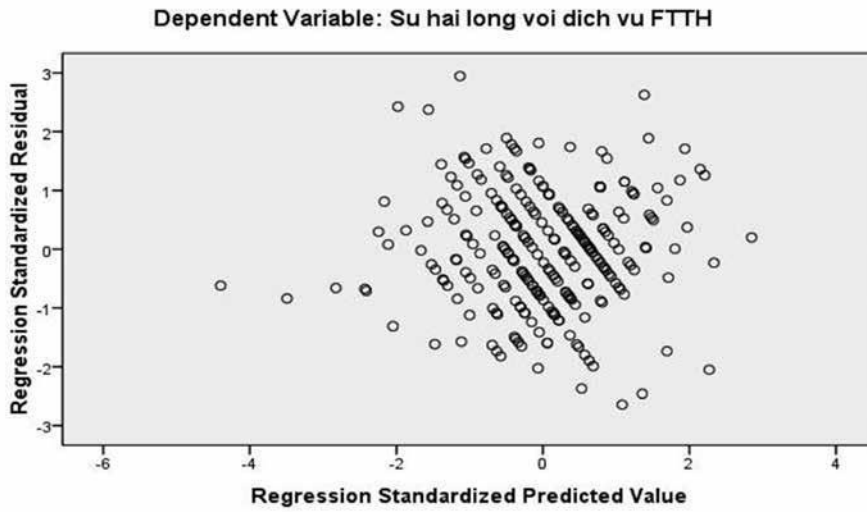
$$Y = 0.222*X1 + 0.272*X2 + 0.272*X3 + 0.193*X4 + 0.292*X5 + 0.170*X6 + e$$

Hay:

$$\text{Sự hài lòng với dịch vụ FTTH} = 0.222*\text{Phương tiện hữu hình} + 0.272*\text{Sự phản hồi} + 0.272*\text{Sự cảm thông} + 0.193*\text{Sự bảo đảm} + 0.292*\text{Sự tin cậy} + 0.170*\text{Giá cả} + e$$

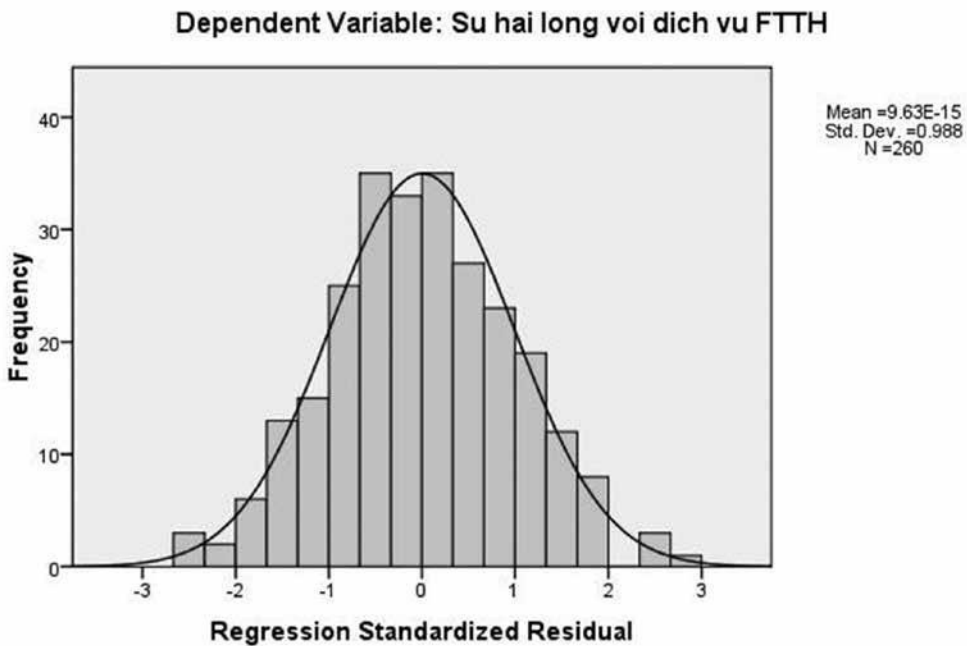
2.1.3. Dò tìm sự vi phạm các giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính

Scatterplot



Biểu đồ 2.1: Biểu đồ phân tán Scatterplot

Histogram



Biểu đồ 2.2: Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hoá (Biểu đồ Histogram)

Nhìn vào biểu đồ Histogram ta thấy phần dư có phân phối chuẩn với giá trị trung bình gần bằng 0 và độ lệch chuẩn của nó gần bằng 1 (SD = 0.988). Nhìn vào đồ thị

P-P plot biểu diễn các điểm quan sát thực tế tập trung khá sát với đường chéo những giá trị kỳ vọng, có nghĩa là dữ liệu phần dư có phân phối chuẩn.

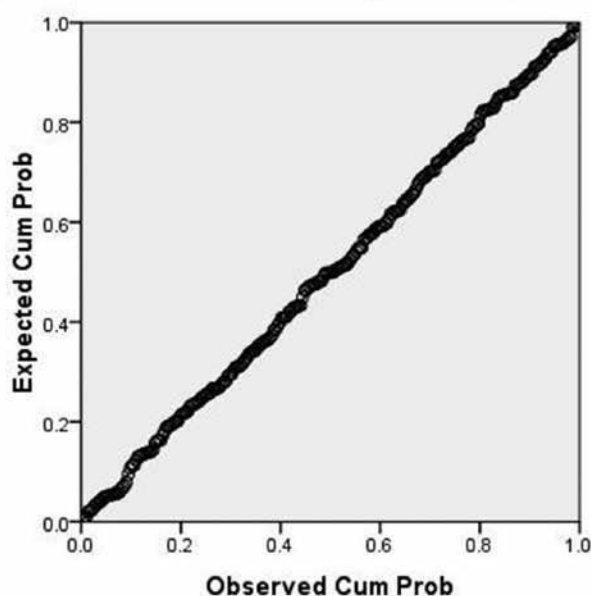
Tạp chí Kinh tế - Kỹ thuật

- Giả định về tính độc lập của của sai số (không có tương quan giữa các phần dư): ta sử dụng đại lượng thống kê Durbin-Watson (d), đại lượng d có giá trị biến thiên trong khoảng từ 0 đến 4 (Hoàng Trọng – Chu Nguyễn Mộng Ngọc) thì ta có thể kết luận các phần dư là độc lập với nhau. Với 6 biến độc lập và số mẫu nghiên cứu lớn ($n = 260 > 200$), tác giả

tra bảng thống kê Durbin –Watson thì $d_U = 1.735$. Như vậy, nếu đại lượng d biến thiên trong khoảng $(d_U, 4 - d_U)$ hay $(1.735, 2.265)$ thì ta sẽ kết luận không có tương quan giữa các phần dư. Từ kết quả của bảng 3.1, ta có $d = 1.803$ rơi vào miền chấp nhận giả thuyết không có tự tương quan chuỗi bậc nhất hay không có tương quan giữa các phần dư.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Su hai long voi dich vu FTTH



Biểu đồ 2.3: Đồ thị P-P plot

Kết luận: Mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng không vi phạm các giả thuyết trong hồi quy tuyến tính.

2.2. Kiểm định sự khác biệt của đặc điểm cá nhân đến sự hài lòng

2.2.1. Sự hài lòng chung đối với dịch vụ FTTH

Với mô hình đã xây dựng, ta có, sự hài lòng đối với dịch vụ FTTH tại TP. HCM sẽ gồm các nhân tố là phương tiện hữu hình, phản hồi, cảm thông, bảo đảm, tin cậy và giá

cả. Do đó, giá trị sự hài lòng chung sẽ được tính bằng trung bình cộng của các giá trị của nhân tố này. Kết quả từ việc tính toán dữ liệu mẫu nghiên cứu ta có sự hài hòa chung đối với dịch vụ FTTH có giá trị trung bình là 3.72 ở mức hơn trung bình.

Tuy nhiên giá trị này chỉ đại diện cho mẫu, ta cần phải kiểm định lên toàn bộ tổng thể. Để kiểm định giả thuyết này, chúng ta sử dụng phương pháp One – Simaple Test.

Phân tích các yếu tố ...

Bảng 2.4: Kiểm định One – Simple Test đối với sự hài lòng

| One-Sample Test | | | | | | |
|------------------------------|-------------------|-----|-----------------|-----------------|-------------------------------------------|-------|
| | Test Value = 3.72 | | | | | |
| | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | .058 | 259 | .954 | .002 | -.06 | .06 |

Kết quả cho thấy ta không thể bác bỏ giả thuyết H_0 : Sự hài lòng chung đối với dịch vụ FTTH của tổng thể có giá trị là 3.72 trong thang đo Likert năm mức độ. Nếu ta bác bỏ giả thuyết này thì xác suất mắc sai lầm lên đến 95.4%.

2.2.2. Sự khác biệt của giới tính đến sự hài lòng đối với dịch vụ FTTH

Để kiểm định có sự khác biệt giữa 2 nhóm giới tính với sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ FTTH, tác giả sử dụng kiểm định Independent – samples T-test.

Bảng 2.5: Kiểm định trị trung bình giữa 2 nhóm giới tính

| Independent Samples Test | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|-------------|------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|-------------------------------------------|-------|------|
| F | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
| | | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | | |
| | | | | | | | | Lower | Upper | |
| Su hai long voi dich vu FTTH | Equal variances assumed | 2.080 | .150 | .178 | 258 | .859 | .011 | .062 | -.112 | .134 |
| | Equal variances not assumed | | | .179 | 255.563 | .858 | .011 | .062 | -.111 | .133 |

Từ kết quả kiểm định trên, ta thấy giá trị Sig trong kiểm định Levene > 0.05 hay $0.150 > 0.05$, điều đó có nghĩa phương sai giữa 2 nhóm giới tính là không khác nhau, do đó tác giả sử dụng kết quả kiểm định t ở phần Equal variances assumed. Giá trị sig trong kiểm định t là $0.859 > 0.05$. Điều này được kết luận

với độ tin cậy 95%, thì ta sẽ không có sự khác biệt về sự hài lòng đối với dịch vụ FTTH giữa nam và nữ.

2.2.3. Sự khác biệt của độ tuổi đến sự hài lòng đối với dịch vụ FTTH

Để kiểm định sự khác biệt của độ tuổi đến thái độ, tác giả tiến hành kiểm định Anova,

Tạp chí **Kinh tế - Kỹ thuật**

trong đó Levene test được tiến hành trước để kiểm định phương sai của thái độ của từng nhóm tuổi có phân phối chuẩn hay không.

Bảng 2.6a: Kiểm định Levene test - Tuổi

| Test of Homogeneity of Variances | | | |
|----------------------------------|-----|-----|-------------|
| Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | | | |
| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
| .682 | 3 | 256 | .564 |

Bảng 2.6b: Phân tích ANOVA – Tuổi

| ANOVA | | | | | |
|------------------------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------|
| Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | | | | | |
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 2.366 | 3 | .789 | 3.216 | .023 |
| Within Groups | 62.788 | 256 | .245 | | |
| Total | 65.154 | 259 | | | |

Từ kết quả của bảng 2.6a, ta có Sig 0.564 > 0.05, tức là phương sai này có phân phối chuẩn, điều đó có nghĩa kiểm định ANOVA được sử dụng tốt. Kết quả phân tích ANOVA (bảng 2.6b) có Sig 0.023 < 0.05, nghĩa là có sự khác biệt giữa các độ

tuổi, ta tiến hành phân tích sâu ANOVA. Do phương sai giữa các nhóm là không thay đổi nên ta tiến hành phân tích sâu ANOVA bằng phương pháp Bonferroni, đây là phương pháp thường được sử dụng để kiểm định mục tiêu này.

Bảng 2.6c: Phân tích sâu ANOVA – Tuổi

| Multiple Comparisons | | | | | | |
|--------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|------------|-------------|-------------------------|-------------|
| Dependent Variable: Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | | | | | | |
| Bonferroni | | | | | | |
| (I) Tuổi | (J) Tuổi | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| Dưới 20 tuổi | Từ 20 đến 35 tuổi | .298* | .102 | .023 | .03 | .57 |
| | Từ 36 đến 45 tuổi | .180 | .098 | .402 | -.08 | .44 |
| | Trên 45 tuổi | .114 | .113 | 1.000 | -.19 | .41 |
| Từ 20 đến 35 tuổi | Dưới 20 tuổi | -.298* | .102 | .023 | -.57 | -.03 |
| | Từ 36 đến 45 tuổi | -.118 | .074 | .675 | -.32 | .08 |
| | Trên 45 tuổi | -.184 | .094 | .302 | -.43 | .06 |
| Từ 36 đến 45 tuổi | Dưới 20 tuổi | -.180 | .098 | .402 | -.44 | .08 |
| | Từ 20 đến 35 tuổi | .118 | .074 | .675 | -.08 | .32 |
| | Trên 45 tuổi | -.066 | .089 | 1.000 | -.30 | .17 |

Phân tích các yếu tố ...

| | | | | | | |
|--------------|-------------------|-------|------|-------|------|-----|
| Trên 45 tuổi | Dưới 20 tuổi | -.114 | .113 | 1.000 | -.41 | .19 |
| | Từ 20 đến 35 tuổi | .184 | .094 | .302 | -.06 | .43 |
| | Từ 36 đến 45 tuổi | .066 | .089 | 1.000 | -.17 | .30 |

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Dựa vào kết quả của bảng 2.6c, ta có kết luận là có sự khác biệt giữa nhóm dưới 20 tuổi và từ 20 - 35 tuổi đối với sự hài lòng với dịch vụ FTTH.

2.2.4. Sự khác biệt của thu nhập đến sự hài lòng đối với dịch vụ FTTH

Cũng giống như các kiểm định ở trên,

thành phần thu nhập vẫn sử dụng phương pháp phân tích ANOVA.

Bảng 2.7a: Kiểm định Levene test – Thu nhập

| Test of Homogeneity of Variances | | | |
|----------------------------------|-----|-----|-------------|
| Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | | | |
| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
| 1.055 | 3 | 256 | .369 |

Bảng 2.7b: Phân tích ANOVA – Thu nhập

| ANOVA | | | | | |
|------------------------------|----------------|-----|-------------|-------|-------------|
| Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | | | | | |
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 2.296 | 3 | .765 | 3.116 | .027 |
| Within Groups | 62.859 | 256 | .246 | | |
| Total | 65.154 | 259 | | | |

Kiểm định Levene test có chỉ số Sig 0.369 > 0.05, chứng tỏ phương sai này có phân phối chuẩn, do đó kiểm định ANOVA được sử dụng tốt. Kết quả phân tích ANOVA sig = 0.0275 < 0.05, nghĩa là có sự khác biệt giữa các nhóm nên tác giả tiếp

tục tiến hành phân tích sâu bằng phương pháp Bonferroni. Kết quả kiểm định cho thấy có sự khác biệt giữa nhóm có thu nhập dưới 5 triệu/tháng so với nhóm có thu nhập từ 5 - dưới 10 triệu/tháng. Các nhóm còn lại không có sự khác biệt.

Bảng 2.7c: Bảng phân tích sâu ANOVA – Thu Nhập

| Multiple Comparisons | | | | | | |
|--------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|------------|-------------|-------------------------|-------------|
| Dependent Variable: Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | | | | | | |
| Bonferroni | | | | | | |
| (I) Thu nhập | (J) Thu nhập | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| Dưới 5 triệu | Từ 5 đến dưới 10 triệu | .262* | .097 | .043 | .01 | .52 |
| | Từ 10 đến dưới 20 triệu | .184 | .095 | .322 | -.07 | .44 |
| | Trên 20 triệu | .061 | .113 | 1.000 | -.24 | .36 |
| Từ 5 đến dưới 10 triệu | Dưới 5 triệu | -.262* | .097 | .043 | -.52 | .00 |
| | Từ 10 đến dưới 20 triệu | -.079 | .073 | 1.000 | -.27 | .12 |
| | Trên 20 triệu | -.201 | .096 | .220 | -.46 | .05 |

Tạp chí **Kinh tế - Kỹ thuật**

| | | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------|------|-------|------|-----|
| Từ 10 đến dưới 20 triệu | Dưới 5 triệu | -.184 | .095 | .322 | -.44 | .07 |
| | Từ 5 đến dưới 10 triệu | .079 | .073 | 1.000 | -.12 | .27 |
| | Trên 20 triệu | -.122 | .094 | 1.000 | -.37 | .13 |
| Trên 20 triệu | Dưới 5 triệu | -.061 | .113 | 1.000 | -.36 | .24 |
| | Từ 5 đến dưới 10 triệu | .201 | .096 | .220 | -.05 | .46 |
| | Từ 10 đến dưới 20 triệu | .122 | .094 | 1.000 | -.13 | .37 |

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

2.2.5. Sự khác biệt của trình độ học vấn đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ FTTH

Từ kết quả của bảng 3.8a, ta có chỉ số Sig đạt $0.06 > 0.05$ tức là phương sai của các nhóm có phân phối chuẩn, kiểm định ANOVA được sử dụng tốt. Bảng 2.8b phân tích ANOVA cho

ta hệ số sig là $0.592 > 0.05$ nghĩa là có không có sự khác biệt giữa các nhóm.

Bảng 2.8a: Kiểm định Levene test – Học vấn

| Test of Homogeneity of Variances | | | |
|----------------------------------|-----|-----|-------------|
| Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | | | |
| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
| 2.846 | 2 | 257 | .060 |

Bảng 2.8b: Phân tích ANOVA – Học vấn

| ANOVA | | | | | |
|------------------------------|----------------|-----|-------------|------|-------------|
| Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | | | | | |
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | .266 | 2 | .133 | .526 | .592 |
| Within Groups | 64.889 | 257 | .252 | | |
| Total | 65.154 | 259 | | | |

Bảng 2.9: Bảng tổng hợp kiểm định nhóm giả thuyết H7

| | Giới tính | Độ tuổi | Thu nhập | Trình độ học vấn |
|------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------|
| Khác biệt về sự hài lòng đối với dịch vụ FTTH | Không | Có | Có | Không |
| Mô tả sự khác biệt | | Dưới 20 tuổi với nhóm từ 20 đến 35 tuổi | Dưới 5 triệu/tháng với nhóm từ 5 – dưới 10 triệu/tháng | |
| Kiểm định giả thuyết | Bác bỏ H7a | Chấp nhận H7b | Chấp nhận H6c | Bác bỏ H7d |

3. THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN

CỨU

Sau khi nghiên cứu, khảo sát ý kiến của chính những khách hàng sử dụng dịch vụ FTTH hiện nay, nghiên cứu xin được đề xuất một số nhận xét như sau: Tăng cường đào tạo đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn và các kỹ năng nghề nghiệp cao hơn để nâng cao sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng khi tiếp xúc, giao dịch với công ty; Đề hạn chế việc nghẽn mạch và rớt mạng do có quá nhiều thuê bao tăng trưởng, các nhà cung cấp cần hoàn thiện và nâng cao hạ tầng mạng của mình; Chuyên môn hóa trong hoạt động kinh doanh và hỗ trợ khách hàng: Thời gian đăng ký, khảo sát và lắp đặt dịch vụ nhanh chóng, hỗ trợ khách hàng 24/24; Hợp lý chi phí và giá thành để giảm giá cước cho người sử dụng.

Song, trong quá trình thực hiện, nghiên cứu gặp một số hạn chế sau đây:

Thứ nhất, nghiên cứu này chỉ thực hiện đối với các khách hàng sử dụng FTTH tại TP. HCM. Khả năng tổng quát hoá của mô hình nghiên cứu sẽ cao hơn nếu nghiên cứu được lặp lại trên nhiều địa phương khác.

Thứ hai, mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp thuận tiện với hình thức chọn mẫu phi xác suất, tuy đảm bảo theo lý thuyết về chọn mẫu nhưng khả năng tổng quát hoá của nghiên cứu không cao.

Thứ ba, nghiên cứu này chỉ xem xét các

yếu tố phương tiện hữu hình, sự phản hồi, sự cảm thông, sự bảo đảm, sự tin cậy và giá cả. Ngoài các yếu tố này có thể có nhiều yếu tố khác tác động đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ FTTH mà nghiên cứu này tác giả chưa đề cập đến như các yếu tố về thương hiệu, hình ảnh của công ty cung cấp dịch vụ... cũng có thể có tác động đến sự hài lòng.

Thứ tư, nghiên cứu chỉ khảo sát khách hàng đang sử dụng dịch vụ, do đó chưa khảo sát đánh giá những cảm nhận của khách hàng tiềm năng. Mặt khác, nghiên cứu cũng chưa khảo sát nhóm khách hàng theo số tiền cước sử dụng, gói cước sử dụng.

Và, hàm ý hướng nghiên cứu tiếp theo Dựa trên những hạn chế của đề tài nghiên cứu này, tác giả đưa ra hàm ý hướng nghiên cứu tiếp theo như sau:

Thứ nhất, tiến hành nghiên cứu rộng rãi hơn ở các tỉnh thành khác trên toàn quốc.

Thứ hai, nghiên cứu lặp lại có thể chọn mẫu lớn hơn với phương pháp chọn xác suất thì kết quả sẽ mang tính khái quát hơn.

Thứ ba, mở rộng phạm vi nghiên cứu thêm các yếu tố khác có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ FTTH.

Thứ tư, các đề tài tiếp theo có thể chọn khảo sát đánh giá những cảm nhận của khách hàng tiềm năng hoặc nghiên cứu thêm phương pháp định tính thông qua các chỉ đạo của Tập đoàn VNPT.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Cục quản lý Chất lượng- Bộ Thông tin và Truyền thông, 2006. *Dịch vụ truy nhập Internet ADSL – Tiêu chuẩn chất lượng*. Tiêu chuẩn Ngành TCN: 68-227.
- [2]. Phạm Trí Nhân (2015): “*Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ Internet băng thông rộng (FTTH) tại TP. HCM*”, Luận văn Thạc sĩ kinh tế, Trường ĐH Tài chính-Marketing. Nguồn internet
- [3]. Trung Tâm Internet Việt Nam (VNNIC), “*Số liệu thuê bao internet Việt Nam*” tại <<http://www.vnnic.vn>>. [Ngày truy cập: 10 tháng 4, 2015].
- [4]. Tổng Cục Tiêu Chuẩn Đo Lường Chất Lượng, (2005). *Khái niệm chung về quản lý chất lượng*. <<http://www.tcvn.gov.vn>>. [Ngày truy cập: 10 tháng 4, 2015]

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: *Ma trận tương quan Pearson*

| Correlations | | TB Phương tiện hữu hình | TB Phản hồi | TB Cảm thông | TB Bảo đảm | TB Tin cậy | TB Giá cả | Sự hài lòng với dịch vụ FTTH |
|------------------------------|---------------------|-------------------------|-------------|--------------|------------|------------|-----------|------------------------------|
| TB Phương tiện hữu hình | Pearson Correlation | 1 | .351** | .212** | .223** | .172** | .201** | .503** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .001 | .000 | .005 | .001 | .000 |
| | N | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 |
| TB Phản hồi | Pearson Correlation | .351** | 1 | .295** | .186** | .309** | .173** | .586** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .003 | .000 | .005 | .000 |
| | N | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 |
| TB Cảm thông | Pearson Correlation | .212** | .295** | 1 | .296** | .159** | .239** | .544** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | | .000 | .010 | .000 | .000 |
| | N | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 |
| TB Bảo đảm | Pearson Correlation | .223** | .186** | .296** | 1 | .147* | .431** | .490** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .003 | .000 | | .018 | .000 | .000 |
| | N | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 |
| TB Tin cậy | Pearson Correlation | .172** | .309** | .159** | .147* | 1 | .121 | .507** |
| | Sig. (2-tailed) | .005 | .000 | .010 | .018 | | .052 | .000 |
| | N | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 |
| TB Giá cả | Pearson Correlation | .201** | .173** | .239** | .431** | .121 | 1 | .445** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .005 | .000 | .000 | .052 | | .000 |
| | N | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 |
| Sự hài lòng với dịch vụ FTTH | Pearson Correlation | .503** | .586** | .544** | .490** | .507** | .445** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 | 260 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

