CÔNG THƯƠNG

TẠP CHÍ - CƠ QUAN THÔNG TIN LÝ LUẬN CỦA BỘ CÔNG THƯƠNG ISSN: 0866-7756

VIET NAM TRADE AND INDUSTRY REVIEW

CÁC KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU KHOA HỌC VÀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ

SỐ 9 - THÁNG 8/2017

8 934602 001 078

Website: <http://tapchicongthuong.vn>

HÀ NAM KHÁNH GIAO - TRẦN THỊ HỒNG HIỆP

Nghiên cứu tác động của các yếu tố hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo, tuyến Thành phố Tuy Hòa - Thành phố Hồ Chí Minh

The behavior of choosing Phuc Thuan Thao intercity bus on the way of Tuy Hoa City - Ho Chi Minh City311

PHAN THỊ HẰNG NGÀ

Yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của ngành Điện lực tại Việt Nam

Factors affecting the business efficiency of the electricity sector in Vietnam317

HÀ NAM KHÁNH GIAO - HÀ VĂN THIÊN

Yếu tố ảnh hưởng đến ý định mua rau an toàn của cư dân Thành phố Hồ Chí Minh

The factors effect the intention to buy safe vegetables of inhabitants at Ho Chi Minh City322

NGÔ CAO HOÀI LINH - LÊ CHÍ CƯỜNG

Nghiên cứu tác động của công tác định hướng thị trường (Mo - Market Orientation)

đến hành vi du lịch của du khách: Trường hợp nghiên cứu tại Thành phố Hồ Chí Minh

Study the impact of market orientation (MO) on tourist behavior: Case study in Ho Chi Minh City329

DƯƠNG THẾ DUY

Đóng góp của vốn xã hội đối với hoạt động đầu ra hộ nuôi tôm thâm canh vùng ven biển huyện Ba Tri, tỉnh Bến Tre

Contribution of social capital to thefor output activities of intensive shrimp farming

in coastal sea area of Ba Tri district, Ben Tre province338

TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG - BẢO HIỂM

TRẦN ĐÌNH LÝ

Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tín dụng đối với cây công nghiệp dài ngày của nông hộ trên địa bàn tỉnh Bình Dương

Satisfaction on the quality of credit services for perennial industrial

trees of smallholders in Binh Duong province344

PHẠM VĂN RẠNG

Thực trạng hoán đổi rủi ro tín dụng trong quản lý nợ xấu tại ngân hàng Việt Nam

Credit default swap in bad debt management at Vietnamese bank352

NGUYỄN TRUNG TRỰC

Phân tích các chỉ tiêu hiệu quả kinh tế giữa mua hay thuê tài sản để đưa ra quyết định tốt nhất

Analyzing indicators of economic efficiency between buying or leasing assets to make the best decision.....357

ĐÀO THANH BÌNH

Kìm chế khủng hoảng đồng Ruble tại Liên bang Nga trong thời gian qua:

Bài học kinh nghiệm về chính sách tiền tệ của Ngân hàng Trung ương

Control the Ruble crisis in the Russian Federation in the past: Lessons about monetary policy of the Central Bank365

NGUYEN TRUNG TRUC - NGUYEN THI MINH THUY

The impact of operation cash flow (OCF) on the assets and liabilities, and owner's equity of Vinamilk corporation's financial statements

Tác động của dòng tiền từ hoạt động kinh doanh (OCF) trên tài sản

và nợ phải trả cũng như phần báo cáo tài chính của các chủ sở hữu vốn công ty Vinamilk.....374

LÊ TẤN PHƯỚC

Nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng đối với khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Bình Phước

Improve the efficiency of credit risk management for corporate clients at the

Investment and Development Bank of Vietnam, Binh Phuoc branch381

NGHIÊN CỨU TÁC ĐỘNG CỦA CÁC YẾU TỐ HÀNH VI LỰA CHỌN XE KHÁCH PHÚC THUẬN THẢO, TUYẾN THÀNH PHỐ TUY HÒA VÀ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● HÀ NAM KHÁNH GIAO - TRẦN THỊ HỒNG HIỆP

TÓM TẮT:

Nghiên cứu này xem xét tác động của các yếu tố đến hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo của hành khách tuyến Thành phố Tuy Hòa - Thành phố Hồ Chí Minh (TP. TH - TP. HCM), bằng việc khảo sát 180 hành khách. Lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB) được sử dụng có điều chỉnh, cùng với phương pháp phân tích độ tin cậy Cronbachs Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy bội, với phương tiện SPSS 20.0.

Kết quả xử lý hồi quy bội cho thấy có 05 thành phần tác động đến hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo, sắp theo thứ tự độ mạnh giảm dần: chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, giá trị dịch vụ, chuẩn chủ quan, nhận thức kiểm soát hành vi. Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý quản trị đối với Ban Quản lý doanh nghiệp xe khách Phúc Thuận Thảo nhằm giúp nâng cao khả năng bán hàng.

Từ khóa: Hành vi, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, giá trị dịch vụ, chuẩn chủ quan, nhận thức kiểm soát hành vi.

I. Đặt vấn đề

Đến nay, tỉnh Phú Yên có 250 doanh nghiệp và hợp tác xã kinh doanh vận tải hành khách gồm 200 tuyến liên tỉnh, 20 tuyến nội tỉnh (Cổng Thông tin điện tử Bộ Giao thông Vận tải). Tuyến đường TP. TH - TP. HCM có 20 doanh nghiệp khai thác dịch vụ vận tải hành khách bằng ô tô, trong đó Phúc Thuận Thảo là doanh nghiệp lớn nhất và hoạt động lâu đời nhất Phú Yên, được khách hàng tin dùng và nhiều năm đạt giải thưởng Sao Vàng Đất Việt. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều bất cập, từ thực tế đó, việc nghiên cứu về hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo của hành khách tuyến TP. TH - TP. HCM trở nên cần thiết.

II. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

1. Vận tải hành khách

Vận tải đường bộ là hoạt động sử dụng phương tiện giao thông đường bộ về vận chuyển người, hàng hóa trên đường bộ (Luật Giao thông đường bộ, 2008). Dịch vụ vận tải là quy trình kỹ thuật nhằm dịch chuyển vị trí của con người hay hàng hóa trong một khoảng không gian và thời gian cụ thể.

Vận tải hành khách là một ngành vận tải chuyên chở con người từ địa điểm này đến địa điểm khác trong một khoảng thời gian nhất định. Vận tải hành khách theo tuyến cố định là có xác định bến đi, bến đến và xe chạy theo lịch trình, hành trình quy định, các điểm dừng để lấy khách,

các điểm đỗ cho khách nghỉ ngơi cũng đã được xác định trong hành trình chạy xe.

2. Hành vi khách hàng về dịch vụ

Hành vi tiêu dùng của khách hàng là một quá trình mà một cá nhân hay một nhóm lựa chọn, mua, sử dụng và vứt bỏ một sản phẩm hay dịch vụ nào đó nhằm thỏa mãn cho nhu cầu và mong muốn của họ (Michael, 1997; dẫn theo Bùi Thanh Tráng & Nguyễn Đông Phong, 2014). Hành vi người tiêu dùng là hệ quả các tác nhân của môi trường tác động vào ý thức của người mua, những đặc điểm và quá trình quyết định mua sắm nhất định (Kotler, 2003).

Lý thuyết hành vi có kế hoạch (Theory of planned behavior- TPB) (Ajzen, 1991) cho rằng ý định là nhân tố chính dẫn đến hành vi, nó là chỉ báo cho việc con người sẽ cố gắng đến mức nào, hay dự định sẽ dành bao nhiêu nỗ lực vào việc thực hiện một hành vi cụ thể. Trong lý thuyết này, ý định thực hiện hành vi chịu ảnh hưởng bởi ba nhân tố: (1) thái độ đối với hành vi, (2) chuẩn mực chủ quan và (3) nhận thức về kiểm soát hành vi.

Nghiên cứu của Lê Thị Kim Nga (2013) về ý định sử dụng hệ thống xe buýt nhanh của người dân Thành phố Đà Nẵng khẳng định 05 yếu tố: (1) Nhận thức sự hữu dụng, (2) Nhận thức tính dễ sử dụng, (3) Chuẩn chủ quan, (4) Thói quen sử dụng phương tiện cá nhân, (5) Chất lượng dịch vụ. Đỗ Ngọc Nhiều (2016) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng xe buýt tuyến liên huyện tại tỉnh Bến Tre khẳng định 05 yếu tố: (1) Nhận thức về sự hữu dụng của xe buýt, (2) Sự hấp dẫn của phương tiện cá nhân, (3) Chuẩn chủ quan, (4) Nhận thức kiểm soát hành vi, (5) Chất lượng dịch vụ.

Chen và Chao (2010) đã kết hợp mô hình TPB và mô hình chấp nhận công nghệ (Technology acceptance model - TAM) (Davis, 1986) để nghiên cứu việc chuyển đổi hành vi từ sử dụng phương tiện cá nhân sang phương tiện vận tải công cộng, mô hình này xác định niềm tin cụ thể có thể ảnh hưởng đến việc sử dụng hệ thống công nghệ mới. Nghiên cứu của Jen và Hu (2003) để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng của hành khách trên xe buýt cho thấy giá trị nhận thức chịu sự ảnh hưởng giữa nhận thức lợi ích và nhận thức về chi phí. Và nhận thức về lợi ích chịu sự tác động quan trọng từ chất lượng dịch vụ, còn

nhận thức về chi phí chịu sự tích hợp giữa nhận thức phi giá cả và nhận thức về giá cả. Từ giá trị nhận thức và sự hấp dẫn của sản phẩm thay thế đã dẫn đến ý định sử dụng. Nghiên cứu của Jen và Hu (2007) cho rằng, khuynh hướng hành vi của hành khách thường được chịu tác động bởi giá trị dịch vụ, sự hài lòng và chất lượng dịch vụ.

3. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu

Dựa vào lý thuyết TPB (Ajzen, 1991) và các công trình các nghiên cứu trước đây, nhóm tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu: Hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo = f(Chất lượng dịch vụ, Chuẩn chủ quan, Nhận thức kiểm soát hành vi, Sự hài lòng, Giá trị dịch vụ) cùng với các giả thuyết nghiên cứu:

H1: Chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo của hành khách tuyến TP. TH - TP. HCM

H2: Chuẩn chủ quan có ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi lựa chọn xe khách

H3: Nhận thức kiểm soát hành vi có ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi lựa chọn xe khách

H4: Sự hài lòng của hành khách có ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi lựa chọn xe khách

H5: Giá trị dịch vụ có ảnh hưởng cùng chiều đến hành vi lựa chọn xe khách.

III. Kết quả nghiên cứu

1. Thống kê mô tả mẫu theo biến kiểm soát

Nghiên cứu được thực hiện với đối tượng khảo sát là hành khách đi xe Phúc Thuận Thảo tuyến TP. TH - TP. HCM. 220 bảng câu hỏi được phát ra, thu về 210 bảng, loại ra 30 bảng không đạt yêu cầu, còn lại 180, đạt tỷ lệ 82%.

Bảng 1. Thông tin về nhân khẩu học của mẫu nghiên cứu

Đặc điểm của mẫu (cỡ mẫu n=180)		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	84	46,67
	Nữ	96	53,33
	Tổng	180	100
Tuổi	Từ 18 đến 25	52	28,89
	Từ trên 25 đến 45	73	40,56
	Trên 45	55	30,55
	Tổng	180	100

(Nguồn: Phân tích của nhóm tác giả)

2. Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbachs Alpha

hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo PBI gồm 3 biến.

Bảng 2. Kết quả Cronbachs Alpha các thang đo

STT	Thang đo	Ký hiệu	Số biến quan sát	Hệ số Cronbachs Alpha	Hệ số tương quan biến-tổng nhỏ nhất
1	Chất lượng dịch vụ	SQ	9	0,888	0,494
2	Chuẩn chủ quan	SN	3	0,720	0,488
3	Nhận thức kiểm soát hành vi	PCB	3	0,662	0,434
4	Sự hài lòng	SAT	5	0,707	0,328
5	Giá trị dịch vụ	SV	3	0,890	0,601
6	Hành vi dự định của hành khách	PBI	3	0,711	0,461

(Nguồn: Phân tích của nhóm tác giả)

Bảng 2 cho thấy các thang đo trên đều có hệ số Cronbachs Alpha khá cao ($> 0,6$). Tất cả các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3, do đó, chúng đều được sử dụng cho phân tích EFA tiếp theo.

3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phương pháp EFA được sử dụng cho 23 biến quan sát, sử dụng phương pháp Principal Component Analysis với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalues là 1. Kết quả phân tích EFA lần thứ 3 với 21 biến quan sát còn lại, hệ số KMO = 0,701 ($> 0,5$) đạt yêu cầu, hệ số Barlett có mức ý nghĩa Sig = 0,000 $< 0,5$ (có sự tương quan giữa các biến) đã khẳng định rằng phương pháp phân tích trên là phù hợp. Tổng phương sai trích là 63,820% ($> 50\%$), 21 biến rút trích ra giải thích được 63,820% biến thiên của các biến quan sát và hệ số tải nhân số dao động từ 0,539 đến 0,852 ($> 0,5$) nên đạt yêu cầu (Bảng 3).

Kết quả phân tích nhân tố biến phụ thuộc với 3 biến quan sát, hệ số KMO = 0,659, và hệ số Barlett có mức ý nghĩa Sig = 0,000 $< 0,5$, phương sai trích 63,575% và các biến đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5. Như vậy, nhân tố

4. Phân tích tương quan

Ma trận tương quan Pearson cho thấy các nhân tố độc lập và ý định hành vi của hành khách có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, hệ số tương quan không quá cao ($< 0,85$) nên ít có khả năng xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Điều này chứng tỏ các biến độc lập đạt giá trị phân biệt, giải thích cho biến phụ thuộc.

Bảng 3. Ma trận phân tích nhân tố với phép xoay Varimax (lần 3)

	1	2	3	4	5
SQ7	0,812				
SQ4	0,793				
SQ9	0,770				
SQ2	0,756				
SQ8	0,752				
SQ1	0,711				
SQ6	0,703				
SQ5	0,657				
SAT5		0,792			
SAT3		0,740			
SAT4		0,716			
SAT1		0,539			
SV3			0,852		
SV1			0,833		
SV2			0,826		
SN3				0,843	
SN2				0,798	
SN1				0,736	
PBC2					0,793
PBC1					0,767
PBC3					0,645

(Nguồn: Phân tích của nhóm tác giả)

5. Kết quả hồi quy

Từ Bảng 4, kết quả ANOVA cho thấy trị thống kê F của mô hình là 37,234 với mức ý nghĩa 1% ($\text{sig} = 0,000$), cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với tập dữ liệu hay các biến độc lập có quan hệ tuyến tính với biến phụ thuộc và mô hình có thể sử dụng được. Mô hình có hệ số R² hiệu chỉnh là 0,503, hay 50,3% mức độ biến thiên hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo được giải thích bởi các biến độc lập.

Bảng 4. Kết quả hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	Mức ý nghĩa	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta		Dung sai	VIF
Hằng số	-0.301	0,392		0,443		
SQ	0,272	0,041	0,363	0,000	0,950	1,053
SN	0,176	0,035	0,275	0,000	0,916	1,092
PBC	0,148	0,059	0,144	0,013	0,840	1,190
SAT	0,256	0,044	0,314	0,000	0,947	1,056
SV	0,247	0,044	0,313	0,000	0,908	1,101
R ² hiệu chỉnh: 0,503						
Thống kê Durbin-Watson: 1,669						
Thống kê F (ANOVA): F = 37,234						
Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA): 0,000						

(Nguồn: Phân tích của nhóm tác giả)

Kết quả hồi quy cũng cho thấy 05 biến có ý nghĩa thống kê ở mức 5% ($\text{Sig.} \leq 0,05$), mô hình lý thuyết phù hợp với dữ liệu nghiên cứu, cả 05 giả thuyết nghiên cứu được chấp nhận. Phương trình hồi quy chưa chuẩn hóa có dạng: $\text{PBI} = -0,301 + 0,272 \cdot \text{SQ} + 0,256 \cdot \text{SAT} + 0,247 \cdot \text{SV} + 0,176 \cdot \text{SN} + 0,148 \cdot \text{PBC}$

Trong việc dò tìm sự vi phạm các giả định hồi quy tuyến tính: Biểu đồ phân tán Scatterplot cho thấy phần dư không thay đổi theo một trật tự nào đối với giá trị dự đoán, chúng phân tán ngẫu nhiên, giả thuyết về liên hệ tuyến tính không bị vi phạm. Hệ số tương quan hạng Spearman của giá trị tuyệt đối phần dư và các biến độc lập: giá trị Sig. của các hệ số tương quan với độ tin cậy 95% đều lớn hơn 0,05, cho thấy phương sai của sai số không thay đổi, giả định không bị vi phạm. Biểu đồ Histogram cho thấy, phần dư có phân phối chuẩn với giá trị trung bình rất nhỏ gần bằng 0 ($\text{Mean} = -6,15\text{E-}15$) và độ lệch chuẩn của nó

gần bằng 1 ($\text{SD} = 0,986$), đồ thị P-P plot biểu diễn các điểm quan sát thực tế tập trung khá sát đường chéo những giá trị kỳ vọng, có nghĩa là dữ liệu phần dư có phân phối chuẩn. Hệ số $1 < \text{Durbin} - \text{Watson} = 1,669 < 3$ là thỏa điều kiện, hệ số phóng đại phương sai $\text{VIF} < 10$ cho thấy các biến độc lập không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Như vậy, giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không vi phạm.

6. Kiểm định sự khác biệt

Kiểm định giả thuyết về trị trung bình của hai tổng thể (Independent-samples T-test) cho thấy không có sự khác biệt giữa nam và nữ đối với hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo.

Phương pháp phân tích sâu ANOVA với kiểm định Post Hoc Test bằng phương pháp Bonferroni cho thấy nhóm độ tuổi từ 18 - 25 tuổi và nhóm trên 45 tuổi có sự khác biệt về hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo.

IV. Kết luận và hàm ý quản trị

1. Kết luận

Mục tiêu của nghiên cứu là xem xét tác động của các yếu tố đến hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo của hành khách tuyến TP. TH - TP. HCM. Nghiên cứu dựa trên học thuyết TPB và một số nghiên cứu về hành vi chọn lựa xe khách tại Việt Nam và trên thế giới. Nghiên cứu được thực hiện qua hai bước: Định tính và định lượng. Kết quả nghiên cứu định lượng với kích thước mẫu hợp lệ là 180 hành khách đã cho thấy các thang đo đã đảm bảo độ tin cậy, độ giá trị cho phép và 05 giả thuyết nghiên cứu được chấp nhận. Cụ thể là 05 yếu tố ảnh hưởng tích cực đến hành vi lựa chọn xe khách xếp theo mức tác động giảm dần: Chất lượng dịch vụ, Sự hài lòng, Giá trị dịch vụ, Chuẩn chủ quan, Nhận thức kiểm soát hành vi. Kiểm định sự khác biệt còn cho thấy nhóm độ tuổi tạo ra sự khác biệt trong hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo tuyến TP. TH - TP. HCM.

2. Hàm ý quản trị

- Chất lượng dịch vụ

Yếu tố chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng mạnh nhất đến hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận

Thảo của hành khách tuyến TP. TH - TP. HCM. Hãng xe cần phát huy hơn nữa việc đánh giá cao của hành khách; thường xuyên tổ chức đào tạo, huấn luyện nghiệp vụ lái xe an toàn cũng như tuyên truyền ý thức chấp hành luật lệ giao thông đối với các tài xế; bố trí đường dây nóng dành cho khách hàng nhằm phản ánh tình trạng lái xe, tổ chức các hình thức thi đua khen thưởng đối với việc lái xe an toàn. Nên duy trì vệ sinh sạch sẽ, cung cấp dịch vụ ăn uống đảm bảo an toàn và tiện nghi tại các trạm dừng.

- Sự hài lòng

Yếu tố sự hài lòng có ảnh hưởng mạnh thứ hai. Hãng xe cần duy trì cũng như phát huy những điểm mạnh của dịch vụ để khách hàng luôn cảm thấy hài lòng, thoải mái, vui vẻ, thú vị khi đi xe Phúc Thuận Thảo. Công ty nên thường xuyên cập nhật mới các nội dung giải trí (phim, hài, video nhạc) được trình chiếu trên xe.

- Giá trị dịch vụ

Giá vé được đánh giá tương xứng với dịch vụ được cung cấp. Hãng xe Phúc Thuận Thảo nên duy trì sự ổn định của điểm mạnh này. Trước mỗi quyết định tăng giá, nên cân nhắc kỹ và có sự so sánh với các công ty vận tải hành khách khác đang cạnh tranh trực tiếp. Cần có sự công bố minh bạch trước người tiêu dùng và được sự chấp nhận chính quyền địa phương khi tăng giá vào các dịp lễ tết.

- Chuẩn chủ quan

Để thúc đẩy hành vi lựa chọn, nên tập trung vào việc gia tăng các chiến lược ảnh hưởng của nhóm tham khảo (người thân trong gia đình và bạn bè). Tăng cường chiến lược tiếp thị truyền miệng (Word of Mouth Marketing - WOM), cập nhật thông tin mới, hấp dẫn và thú vị để thu hút sự quan tâm, sử dụng tín nhiệm của người nổi tiếng và nhóm khách hàng thân thiết nhằm gia tăng niềm tin trong hành khách. Đưa các nhóm chuẩn chủ quan vào để tiếp cận đối tượng một cách hiệu quả, như ý kiến của các chuyên gia, người tư vấn có kinh nghiệm. Ngoài kênh quảng cáo trên kênh

truyền hình địa phương, công ty có thể tham khảo thêm công cụ quảng cáo qua internet.

- Nhận thức kiểm soát hành vi

Kết quả nghiên cứu cho thấy nhận thức kiểm soát hành vi tác động đến hành vi lựa chọn xe khách, là cơ hội cho các chiến lược hỗ trợ nhận thức và khả năng tự quyết định của khách hàng. Nhận thức kiểm soát hành vi sẽ cao nếu khách hàng có nhận thức chất lượng và đặc tính sản phẩm dịch vụ, có kinh nghiệm tích cực, có trải nghiệm những kinh nghiệm về sản phẩm. Cần cung cấp các thông tin về hành trình xe, giá vé, cách thức mua vé, đặt vé qua nhiều kênh, tại các trạm dừng, bến xe, website công ty, các phương tiện truyền thông... để khách hàng có thể cập nhật, tìm kiếm thông tin mọi lúc, mọi nơi.

- Yếu tố đặc điểm nhân khẩu học

Kết quả kiểm định cho thấy có sự khác biệt về hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo của hành khách tuyến TP. TH - TP. HCM theo nhóm độ tuổi. Nhóm độ tuổi từ 18 - 25 tuổi có hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo tuyến TP. TH - TP. HCM thấp nhất. Vì thế, hãng xe khách Phúc Thuận Thảo chú ý nhu cầu của từng nhóm khách hàng theo độ tuổi như: từ 18 đến 25 tuổi chú trọng giải trí khi đi xe, trên 25 đến 45 tuổi chú trọng sự tiện nghi khi sử dụng dịch vụ của hãng xe, trên 45 tuổi chú trọng tính an toàn.

- Hạn chế của nghiên cứu và gợi ý cho nghiên cứu tiếp theo

Cũng giống như bất kỳ nghiên cứu nào, nghiên cứu này cũng còn một số hạn chế: (1) nghiên cứu chỉ tập trung tại tuyến đường TP. TH - TP. HCM của hãng xe Phúc Thuận Thảo với phương pháp chọn mẫu thuận tiện, nên độ tổng quát hóa chưa cao, (2) đề tài mới chỉ nghiên cứu một số các yếu tố cơ bản, có thể vẫn còn các yếu tố có khả năng tác động đến hành vi lựa chọn xe khách Phúc Thuận Thảo tuyến TP. TH - TP. HCM. Đó cũng chính là gợi ý cho những nghiên cứu tiếp theo ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ajzen, I., 1991. *The Theory of Planned Behavior, Organization Behavior and Human Decision Processes*, No 50, pp. 179 - 211.
2. Bùi Thanh Tráng, Nguyễn Đông Phong, 2014. *Giáo trình quản trị dịch vụ*. Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
3. Chen, C.F., Chao, W. H., 2010. *Habitual or reasoned? Using the theory of planned behavior, technology acceptance model, and habit to examine switching intentions toward public transit*, *Transportation Research, Part F*.
4. Davis, F. D. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results. Doctoral dissertation. Cambridge, MA: MIT Sloan School of Management*.

5. Đỗ Ngọc Nhiều, 2016. Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng xe buýt tuyến liên huyện tại tỉnh Bến Tre. *Luận văn thạc sĩ kinh tế. Trường Đại học Tài chính - Marketing.*
6. Jen. W., K. C. Hu, 2003. *Application of perceived value model to indentify Taipei Metropolitan area, Tranporstation*, vol. 30, pp. 307 - 327.
7. Jen. W., K. C. Hu, 2007. *Passengers behavioral intentions for intercity Bus service in Taiwan: Application and comparison of The Lisrel and Neural networks, Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Vol 6.*
8. Kotler, P., 2003. *Marketing Management. Prentice - Hall.*
9. Lê Thị Kim Nga, 2013. Các yếu tố đến ý định sử dụng hệ thống xe buýt nhanh (BRT) của người dân Thành phố Đà Nẵng. *Luận văn thạc sĩ kinh tế. Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.*
10. Quốc hội Việt Nam khóa 12, 2008. *Luật Giao thông đường bộ số 23/2008/QH12. Quốc hội ban hành ngày 13/11/2008.*

Ngày nhận bài: 13/6/2017

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 23/6/2017

Ngày chấp nhận đăng bài: 2/7/2017

Thông tin tác giả:

1. PGS.TS. HÀ NAM KHÁNH GIAO

Trưởng khoa Đào tạo Sau đại học, Trường Đại học Tài chính - Marketing

Email: khanhgiaohn@yahoo.com

Điện thoại: 0903306363

2. TRẦN THỊ HỒNG HIỆP

Công ty TNHH Xây dựng HD Cons

Email: tranthihonghiiep@gmail.com

Điện thoại: 0905455758

THE BEHAVIOR OF CHOOSING PHUC THUAN THAO INTERCITY BUS ON THE WAY OF TUY HOA CITY – HO CHI MINH CITY

● Assoc. Prof. PhD. **HA NAM KHANH GIAO**

Head of Post Graduate Department - University of Finance and Marketing

● **TRAN THI HONG HIEP**

HD Cons Construction Co., Ltd

ABSTRACT:

The research investigates how the factors affect the behavior of choosing Phúc Thuận Thảo intercity bus on the way of Tuy Hòa city – Ho Chi Minh city, by interviewing 180 passengers. The method of Cronbachs Alpha analysis, EFA analysis and multiple regression analysis were used with the SPSS program.

The result shows that there are 05 factors affecting the behavior of choosing on Phúc Thuận Thảo intercity bus on the way Tuy Hòa city – Ho Chi Minh city, presented in decreasing order: Service quality, Satisfaction, Service value, Subjective norm, Perceived behavioral control. The research also suggests some solutions to the management to enhance the selling capability.

Keywords: Behavior, Quality of Service, Satisfaction, Service Value, Subjective Standard, Behavioral Awareness.