

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN KHÁNH TOÀN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÁN LẺ
TẠI CÔNG TY XĂNG DẦU BẮC THÁI

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2015

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN KHÁNH TOÀN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÁN LẺ
TẠI CÔNG TY XĂNG DẦU BẮC THÁI**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. NGUYỄN VĂN CÔNG

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn "***Nâng cao chất lượng dịch vụ bán lẻ tại Công ty Xăng dầu Bắc Thái***" là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do Công ty xăng dầu Bắc Thái cung cấp, và ngoài ra là các số liệu do cá nhân tôi thu thập khảo sát từ đồng nghiệp và khách hàng của công ty, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Ngày 15 tháng 12 năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Khánh Toàn

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *Nâng cao chất lượng dịch vụ bán lẻ tại Công ty Xăng dầu Bắc Thái*", tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý Đào tạo Sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc và chân thành tới GS.TS. Nguyễn Văn Công đã chỉ bảo, hướng dẫn và giúp đỡ tôi rất tận tình trong suốt thời gian thực hiện và hoàn thành luận văn.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Công ty Xăng dầu Bắc Thái, cùng các anh/chị đồng nghiệp và quý khách hàng.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Thái Nguyên, ngày 15 tháng 12 năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Khánh Toàn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Những đóng góp của luận văn	3
5. Kết cấu của đề tài	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG	
DỊCH VỤ BÁN LẺ TRONG KINH DOANH XĂNG DẦU	5
1.1. Dịch vụ bán lẻ trong kinh doanh xăng dầu	5
1.1.1. Đặc điểm kinh doanh xăng dầu có ảnh hưởng đến dịch vụ bán lẻ	5
1.1.2. Dịch vụ bán lẻ và vai trò của dịch vụ bán lẻ trong kinh doanh xăng dầu	7
1.1.3. Nội dung dịch vụ bán lẻ trong kinh doanh xăng dầu	9
1.2. Chất lượng dịch vụ bán lẻ trong kinh doanh xăng dầu	12
1.2.1. Chất lượng dịch vụ.....	12
1.2.2. Đặc điểm chất lượng dịch vụ bán lẻ xăng dầu	14
1.2.3. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ bán lẻ trong kinh doanh xăng dầu	33
1.2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ bán lẻ với sự hài lòng của khách hàng	17
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ bán lẻ trong kinh doanh xăng dầu	18
1.3.1. Các nhân tố trong mô hình đo lường chất lượng dịch vụ của Gronroos (1984)	19
1.3.2. Các nhân tố trong mô hình đo lường chất lượng dịch vụ của Parasuraman và ctg.....	20

1.3.3. Mô hình nghiên cứu của đề tài.....	21
1.4. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ bán lẻ trong kinh doanh xăng dầu và bài học rút ra cho Công ty xăng dầu Bắc Thái	22
1.4.1. Kinh nghiệm của Tổng công ty Xăng dầu Quân đội.....	22
1.4.2. Kinh nghiệm của Công ty Xăng dầu Tây Nam Bộ	23
1.4.3. Kinh nghiệm của Công ty Xăng dầu Bà Rịa - Vũng Tàu	24
1.4.4. Bài học rút ra cho Công ty Xăng dầu Bắc Thái	25
Kết luận chương 1	26
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	27
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	27
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	27
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	28
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	30
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	32
Kết luận chương 2	36
Chương 3. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI CÔNG TY XĂNG DẦU BẮC THÁI	38
3.1. Tổng quan về Công ty Xăng dầu Bắc Thái.....	38
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	38
3.1.2. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ	40
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh và tình hình lao động	41
3.2. Thực trạng về chất lượng dịch vụ bán lẻ tại Công ty Xăng dầu Bắc Thái.....	45
3.2.1. Chất lượng định giá xăng dầu	45
3.2.2. Chất lượng cơ sở vật chất, kỹ thuật phục vụ bán hàng	48
3.2.3. Chất lượng hoạt động tài chính.....	50
3.2.4. Chất lượng nguồn nhân lực	52
3.2.6. Chất lượng công tác tiếp nhận giải quyết các yêu cầu và đơn thư, khiếu nại của khách hàng	54
3.3. Phân tích kết quả nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ bán lẻ tại Công ty Xăng dầu Bắc Thái	57
3.3.1. Phân tích đặc điểm đối tượng khảo sát	58

3.3.2. Điểm đánh giá của khách hàng về các yếu tố của chất lượng dịch vụ bán lẻ của Công ty Xăng dầu Bắc Thái.....	61
3.3.3. Kiểm định độ tin cậy của dữ liệu	71
3.3.4. Phân tích nhân tố khám phá	74
3.3.5. Phân tích hồi quy và tương quan.....	75
3.3.6. Phân tích sự khác biệt về hài lòng giữa các nhóm đối tượng.....	77
3.3.7. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu	79
3.4. Đánh giá giá thực trạng về chất lượng dịch vụ bán lẻ tại Công ty Xăng dầu Bắc Thái	80
3.4.1. Những kết quả đạt được	80
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân	81
Kết luận chương 3	82
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BÁN LẺ TẠI CÔNG TY XĂNG DẦU BẮC THÁI.....	84
4.1. Định hướng phát triển của Công ty Xăng dầu Bắc Thái giai đoạn 2015 - 2020	84
4.1.1. Định hướng phát triển chung	84
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ bán lẻ.....	85
4.2. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ bán lẻ tại Công ty Xăng dầu Bắc Thái	86
4.2.1. Hoàn thiện khả năng phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên.....	86
4.2.2. Đảm bảo tính cạnh tranh về giá	88
4.2.3. Tiếp tục nâng cao uy tín thương hiệu của công ty	89
4.2.4. Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp.....	91
4.2.5. Tăng cường cơ sở vật chất phục vụ cho hoạt động bán lẻ	92
4.3. Điều kiện thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ bán lẻ tại Công ty Xăng dầu Bắc Thái	94
4.3.1. Về phía Nhà nước	94
4.3.2. Về phía Tập đoàn xăng dầu Việt Nam.....	95
4.3.3. Về phía Công ty Xăng dầu Bắc Thái	95
Kết luận chương 4	96
KẾT LUẬN	97
TÀI LIỆU THAM KHẢO	98

PHỤ LỤC 101

DANH MỤC VIẾT TẮT

CNH-HĐH	:	Công nghiệp hóa hiện đại hóa
DVBL	:	Dịch vụ bán lẻ
KH	:	Khách hàng
PCCC	:	Phòng cháy chữa cháy
TNDN	:	Thu nhập doanh nghiệp
XD	:	Xăng dầu

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1.	Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ bán lẻ xăng dầu	21
Bảng 2.1.	Mã hóa dữ liệu phỏng vấn.....	28
Bảng 3.1.	Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của công ty qua 3 năm.....	42
Bảng 3.2.	Cơ cấu lao động của công ty qua 3 năm.....	44
Bảng 3.3.	Sự thay đổi của giá xăng dầu tại Công ty xăng dầu Bắc Thái	46
Bảng 3.4.	Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ bán hàng.....	48
Bảng 3.5.	Các chỉ số tài chính của công ty qua 3 năm	50
Bảng 3.6.	Chất lượng nguồn nhân lực phục vụ hoạt động bán lẻ.....	52
Bảng 3.7.	Tổng hợp kết quả phân tích nhân khẩu học	59
Bảng 3.8.	Điểm trung bình nhân tố độ tin cậy	61
Bảng 3.9.	Điểm trung.....	63
Bảng 3.10.	Điểm trung bình nhân tố năng lực phục vụ.....	64
Bảng 3.11.	Điểm trung bình nhân tố yếu tố hữu hình	65
Bảng 3.12.	Điểm trung bình nhân tố giá cả dịch vụ	66
Bảng 3.13.	Điểm trung bình nhân tố uy tín thương hiệu	69
Bảng 3.14.	Điểm trung bình nhân tố chất lượng dịch vụ	70
Bảng 3.15.	Kết quả kiểm định dữ liệu	71
Bảng 3.16.	Kết quả phân tích nhân tố.....	74
Bảng 3.17.	Tương quan giữa các nhân tố	75
Bảng 3.18.	Kết quả hồi quy	76
Bảng 3.19.	Sự khác biệt về hài lòng giữa các nhóm giới tính.....	77
Bảng 3.20.	Sự khác biệt về hài lòng giữa các nhóm thu nhập	78
Bảng 3.21.	Sự khác biệt về hài lòng giữa các nhóm nghề nghiệp	79
Bảng 3.22.	Tổng hợp giả thuyết nghiên cứu	79

