

TRANG THÔNG TIN LUẬN ÁN TIẾN SĨ

Đề tài luận án tiến sĩ: Ảnh hưởng từ sự linh hoạt của nhà cung cấp dịch vụ tới lòng trung thành của khách hàng tổ chức: Nghiên cứu trong lĩnh vực dịch vụ bưu chính tại Việt Nam.

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 9.34.01.01

Nghiên cứu sinh: Đỗ Thị Lan Anh

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. Bùi Xuân Phong và PGS.TS. Nguyễn Thị Minh An

Cơ sở đào tạo: Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Những đóng góp mới về mặt lý luận và thực tiễn

1. Luận án đã hệ thống hóa và tổng quan các công trình nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam về lòng trung thành của khách hàng, về sự linh hoạt cũng như ảnh hưởng từ sự linh hoạt của nhà cung cấp dịch vụ tới lòng trung thành của khách hàng tổ chức.
2. Luận án xây dựng và kiểm định mô hình nghiên cứu ảnh hưởng (trực tiếp và gián tiếp) từ sự linh hoạt của nhà cung cấp dịch vụ tới lòng trung thành của khách hàng tổ chức.
3. Luận án đã điều chỉnh thang đo “Sự linh hoạt” cho phù hợp với đặc thù dịch vụ bưu chính tại Việt Nam.
4. Kết quả nghiên cứu đã khẳng định sự linh hoạt của nhà cung cấp dịch vụ không những ảnh hưởng trực tiếp tới lòng trung thành của khách hàng tổ chức mà còn ảnh hưởng gián tiếp tới lòng trung thành của khách hàng tổ chức thông qua chất lượng mối quan hệ.
5. Luận án đã đưa ra một số đề xuất để các nhà cung cấp dịch vụ bưu chính gia tăng sự linh hoạt và nâng cao lòng trung thành của khách hàng tổ chức.

Kết luận và đề xuất rút ra từ kết quả nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu của luận án có thể dùng làm khung mẫu để thực hiện các nghiên cứu tương tự trong các lĩnh vực dịch vụ khác tại Việt Nam.

Một số hướng nghiên cứu có thể thực hiện tiếp theo:

1. Nghiên cứu ảnh hưởng từ sự linh hoạt của nhà cung cấp dịch vụ tới lòng trung thành của khách hàng tổ chức là các doanh nghiệp lớn.
2. Nghiên cứu ảnh hưởng từ sự linh hoạt của nhà cung cấp dịch vụ tới lòng trung thành của khách hàng tổ chức trong các lĩnh vực dịch vụ khác.
3. Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng tới sự linh hoạt của nhà cung cấp dịch vụ.

Tập thể người hướng dẫn khoa học

Nghiên cứu sinh

GS.TS. Bùi Xuân Phong

PGS.TS. Nguyễn Thị Minh An

Đỗ Thị Lan Anh