

Sự hài lòng của khách hàng sử dụng điện - nghiên cứu trường hợp tại tỉnh Bến Tre

Lê Tuấn Lộc⁽¹⁾ • Phạm Thị Minh Lý⁽²⁾

Ngày nhận bài: 04/4/2017 | Biên tập xong: 02/9/2017 | Duyệt đăng: 10/9/2017

TÓM TẮT: Nghiên cứu này nhằm mục đích xác định các nhân tố và đánh giá ảnh hưởng của chúng đến mức độ hài lòng của khách hàng sử dụng điện trên địa bàn tỉnh Bến Tre. Nghiên cứu sử dụng các phương pháp thống kê mô tả, phân tích nhân tố khám phá (EFA), Cronbach's Alpha và phân tích hồi quy dựa trên dữ liệu sơ cấp từ kết quả khảo sát 426 khách hàng sử dụng điện tại chín chi nhánh điện lực trên địa bàn tỉnh. Chất lượng dịch vụ (CLDV) cung cấp điện bao gồm các thành phần: chất lượng điện, chất lượng thông tin, hóa đơn tiền điện, dịch vụ khách hàng, hình ảnh kinh doanh và khung giá điện. Kết quả phân tích mô hình hồi quy bội cho thấy, dịch vụ khách hàng là nhân tố có ảnh hưởng lớn nhất đến sự hài lòng (SHL) của khách hàng. Bên cạnh đó, các nhân tố khác như hình ảnh kinh doanh, khung giá điện, chất lượng thông tin, hóa đơn tiền điện và chất lượng điện cũng có ảnh hưởng đến SHL của khách hàng với mức ý nghĩa 5%.

TỪ KHÓA: sự hài lòng của khách hàng, điện lực, phân tích nhân tố khám phá.

1. Giới thiệu

Điện năng là nguồn năng lượng cơ bản, là sản phẩm đầu vào cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Điện không chỉ là nhu cầu thiết yếu đối với đời sống của người dân, của mọi quá trình sản xuất mà còn ảnh hưởng tới an ninh - quốc phòng cũng như sự phát triển kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia. Ngành điện của đa phần các nước trên thế giới đều độc quyền và do các cơ quan chính phủ quản lý, điều hành. Tại Việt Nam, điện vẫn là ngành độc quyền. Tập đoàn Điện lực Việt Nam (EVN) là người mua và bán lẻ duy nhất trên thị trường. Ngày nay, với chủ trương xóa bỏ dần độc quyền ngành điện nhằm làm tăng tính minh bạch và hiệu quả, Chính phủ đã ban hành Quyết định 26/2006/QĐ-TTg ngày 26/01/2006 phê duyệt lộ trình, các điều kiện hình thành và phát triển các cấp độ thị trường

điện lực tại Việt Nam. Theo đó, thị trường điện có ba cấp độ chính và lộ trình thực hiện như sau: cấp độ 1 - thị trường phát điện cạnh tranh (2005-2014); cấp độ 2 - thị trường bán buôn điện cạnh tranh (2015-2022); cấp độ 3 - thị trường bán lẻ điện cạnh tranh từ sau năm 2022. Năm 2015 đã hoàn thành cấp độ 1, bắt đầu từ đầu năm 2016 triển khai thị trường điện ở cấp độ 2 và dự kiến hoàn thiện vào năm 2020

⁽¹⁾ **Lê Tuấn Lộc** - Trường Đại học Kinh tế - Luật, Đại học Quốc gia TP.HCM; Khu phố 3, Phường Linh Xuân, Quận Thủ Đức; Tp. Hồ Chí Minh; **Email:** loclt@uel.edu.vn.

⁽²⁾ **Phạm Thị Minh Lý** - Trường Đại học Tôn Đức Thắng; Số 19 Nguyễn Hữu Thọ, Phường Tân Phong, Quận 7, Tp. Hồ Chí Minh; **Email:** phamthiminhly@tdt.edu.vn.