

THÔNG TIN VỀ LUẬN VĂN THẠC SĨ

1. Tên đề tài: CÔNG NGHỆ SỐ TRONG PHÁT TRIỂN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG TẠI KHU CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM SINGAPORE TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI BÌNH DƯƠNG

2. Chuyên ngành: Quản trị Kinh doanh **3. Mã số:** 8340101

4. Họ và tên học viên: LÊ QUANG LỘC

5. Khóa đào tạo: 06 (2019 – 2021)

6. Người hướng dẫn khoa học: Tiến sĩ NGUYỄN NGỌC MAI

7. Tên cơ sở đào tạo: Trường Đại học Thủ Dầu Một

8. Tóm tắt các kết quả nghiên cứu của luận văn

8.1. Những đóng góp về mặt học thuật, lý luận

Nghiên cứu sự tác động của công nghệ số ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ khách hàng tại KCN VSIP Bình Dương. Từ đó là tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu và các phân tích liên quan khác.

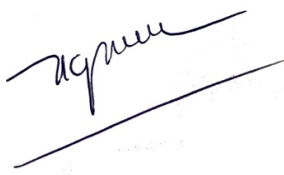
Đề tài góp phần làm rõ, bổ sung vào hệ thống cơ sở lý luận về các yếu tố ảnh hưởng đến CLDV KCN VSIP Bình Dương

8.2. Những điểm mới rút ra từ các kết quả nghiên cứu, khảo sát

Tổng kết từ các nghiên cứu trong nước và ngoài nước cho thấy các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ khách hàng rất nhiều và đa dạng về nội dung, cách tiếp cận. Tuy nhiên, dường như không có nhiều các nghiên cứu về sự tác động của công nghệ số tác động đến CLDV chăm sóc khách hàng tại KCN VSIP Bình Dương và đặc biệt là chưa có nghiên cứu nào xây dựng thang đo dựa trên mô hình SERVQUAL để đánh giá mức độ các yếu tố ảnh hưởng từ công nghệ số đến CLDV chăm sóc khách hàng tại KCN VSIP Bình Dương. Đây chính là khoảng trống trong các nghiên cứu, và đó cũng là lý do học viên lựa chọn làm điểm mới nghiên cứu trong luận văn này.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

HỌC VIÊN



TS. NGUYỄN NGỌC MAI



LÊ QUANG LỘC