

ẢNH HƯỞNG CỦA CSR ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TẠI CÁC DOANH NGHIỆP THỦY LỢI TỈNH VINH PHÚC

THE IMPACT OF CSR ON CUSTOMER SATISFACTION IN IRRIGATION COMPANIES IN VINH PHUC PROVINCE

Lê Thùy Hương^{1,*}, Đặng Anh Minh²

¹ Khoa Quản lý kinh doanh, Đại học Công nghiệp Hà Nội

² Công ty TNHH Thủy Lợi Lập Thạch

*E-mail: huong13p@gmail.com

Ngày nhận bài: 26/10/2017

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 27/11/2017

Ngày chấp nhận đăng: 26/02/2018

TÓM TẮT

Trách nhiệm xã hội là xu hướng mà các doanh nghiệp ngày nay muốn thực hiện. Nghiên cứu này xem xét mối quan hệ giữa việc thực hiện trách nhiệm xã hội của các doanh nghiệp thủy lợi tỉnh Vinh Phúc với sự hài lòng của khách hàng đối với các doanh nghiệp này. Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định lượng với số mẫu là 267 người dân tỉnh Vinh Phúc, dữ liệu được xử lý bằng phần mềm SPSS 20. Kết quả cho thấy, các biến độc lập đo lường CSR có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách hàng, trong đó *Chất lượng sản phẩm* ảnh hưởng nhiều nhất, *Sự đồng cảm với khách hàng* ảnh hưởng ít nhất. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đề xuất giải pháp nhằm tăng cường việc thực hiện CSR của doanh nghiệp thủy lợi trên địa bàn tỉnh Vinh Phúc, từ đó gia tăng sự hài lòng của người dân.

Từ khóa: CSR; sự hài lòng; chế độ lao động; phát triển cộng đồng; hoạt động môi trường; cam kết; đáp ứng; đồng cảm

ABSTRACT

Social responsibility is a trend that businesses today want to implement. This study examines the relationship between the socially responsibility performance of irrigation enterprises in Vinh Phuc Province and the satisfaction of their customers. The research was carried out quantitatively with the sample of 267 people in Vinh Phuc province and the data were processed by SPSS software. The results showed that the independent variables of Corporate Social Responsibility (CSR) measurement had a positive effect on Customer Satisfaction, in which *Product Quality* impacted the most, *Empathy to Customers* impacted the least. Based on the research results, the author proposed solutions to enhance the CSR implementation of irrigation enterprises in Vinh Phuc province, thereby increasing the satisfaction of the people.

Keywords: CSR; customer satisfaction; labor practice; community development; environment activities; commitment; response; empathetic