ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ FIBERVNN CỦA VNPT LONG AN
Customer satisfaction assessment using FiberVNN service of VNPT Long An

Phạm Bá Lộc[1]

[1]Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
balocpham@gmail.com

Tóm tắt — Dịch vụ FiberVNN của VNPT Long An đã đạt được một số thành công rất đáng khích lệ. Bên cạnh những kết quả đạt được vẫn tồn tại những hạn chế mà VNPT Long An cần phải cải thiện và khắc phục như: Các gói cước tuy nhiều nhưng chưa phù hợp với đối tượng khách hàng, cước đấu nối hòa mạng còn cao, … Vì vậy, nghiên cứu phân tích thực trạng và đề ra giải pháp như: Nhóm giải pháp tạo sự linh động về giá cả cảm nhận, nhóm giải pháp nâng cao sự tin cậy, … nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ FiberVNN tại VNPT Long An.

Abstract — VNPT Long An's FiberVNN service has achieved some very encouraging successes. In addition, there are still limitations that VNPT Long An needs to improve and overcome such as: Although many packages are available, they are not suitable for customers, and the network connection fee is still high, ... Therefore, the study analyzes the current situation and proposes solutions such as: Solution group to create flexibility in perceived price, group of solutions to improve reliability, ... in order to improve customer satisfaction using the service. FiberVNN service in VNPT Long An.

Từ khóa — Dịch vụ, sự hài lòng, FiberVNN, Long An, VNPT.

1. Đặt vấn đề

Thị trường Internet cáp quang từ năm 2010 trở nên sôi động hơn với sự tham gia của Viettel và CMC Telecom, các nhà cung cấp hạ tầng mới xuất hiện với công nghệ hiện đại giá cước rất cạnh tranh (chỉ bằng phân nửa giá cước của FPT và VNPT với cùng tốc độ truy nhập). Hơn nữa với tiềm năng tài chính mạnh và khả năng quản lý tốt, rút kinh nghiệm từ những đơn vị tham gia thị trường trước họ đã xây dựng một đội ngũ cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, thời gian đáp ứng rất nhanh, chăm sóc khách hàng sau bán hàng rất tốt, hỗ trợ kỹ thuật chuyên sâu làm cho khách rất hài lòng với chất lượng dịch vụ của họ. Đây là một thử thách rất lớn cho VNPT Long An. Ngoài những khách hàng mới, một bộ phận lớn các khách hàng lớn trước đây dùng dịch vụ ADSL đã chuyển sang sử dụng vụ Internet cáp quang đặc biệt là các đại lý Internet, doanh nghiệp vừa và lớn, các ngân hàng, công ty bảo hiểm.

Nắm bắt được xu hướng tất yếu đó, các nhà khai thác dịch vụ Internet cáp quang trên địa bàn Long An không ngừng phát triển mạng lưới, nâng cao chất lượng dịch vụ, giảm giá thành dịch vụ, họ không ngừng triển khai các chương trình khuyến mãi, hậu mãi, chăm sóc khách hàng rất ấn tượng nhằm thu hút số lượng đông đảo khách hàng về phía mình. Trước thực tế đó, việc nghiên cứu đánh giá thực trạng sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ FiberVNN của VNPT Long An nhằm đưa ra các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng là rất cần thiết.

2. Thực trạng sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ FiberVNN tại VNPT Long An

2.1. Dịch vụ FiberVNN và sự hài lòng của khách hàng

Dịch vụ FiberVNN được hiểu là dịch vụ cáp quang tốc độ cao do VNPT cung cấp. Đây là dịch vụ truy cập Internet cáp quang hiện đại nhất hiện nay của VNPT với đường truyền hoàn toàn bằng cáp quang từ đầu nối đến người sử dụng (VNPT, 2019).

Theo Oliver & William (1985), sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn, là sự hài lòng của người tiêu dùng trong việc tiêu dùng sản

phẩm hay dịch vụ mà nó đáp ứng những mong muốn của họ, bao gồm mức độ dưới hoặc quá mức mong muốn.

Kotler & Keller (2009) cho rằng, sự hài lòng của khách hàng tùy thuộc vào năng suất thực hiện, mà người ta cảm nhận được từ một sản phẩm hoặc một dịch vụ, khi nó cung cấp giá trị so với kỳ vọng của người mua. Nếu khả năng thực hiện của sản phẩm kém hơn kỳ vọng của người mua, thì người mua sẽ bị thất vọng. Nếu khả năng thực hiện của nó phù hợp với kỳ vọng của người mua, thì người mua sẽ hài lòng. Nếu khả năng thực hiện của nó còn nhiều hơn cả kỳ vọng của người mua, thì người mua sẽ phấn kích (Kotler & Gary, 2004).

Kotler & Kelvin (2006) cho rằng, sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó.

Theo Nguyễn Đức Thắng và Vòng Thình Nam (2021), có 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ Internet cáp quang FiberVNN tại VNPT Thành phố Phan Rang - Tháp Chàm, gồm: Phương tiện hữu hình, sự đồng cảm, sự tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ.

2.2. Thực trạng sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ FiberVNN

Bảng 1. Tình hình phát triển thuê bao FiberVNN

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
Tổng số thuê bao	133.406	150.791	167.808
Số lượng thuê bao phát triển mới	20.692	24.885	26.501
Số lượng thuê bao hủy	11.052	9.064	7.117
Tỷ lệ hủy/phát triển mới (%)	53,41%	36,42%	26,86%
Doanh thu dịch vụ Internet cáp quang (triệu đồng)	270.788	294.002	315.779

(Nguồn: VNPT Long An)

Bảng 1 cho thấy tỷ lệ số lượng khách hàng rời mạng so với số lượng khách hàng phát triển mới có chiều hướng tích cực. Cụ thể: Năm 2020 là 11.052 thuê bao với tỷ lệ là 53,41%, năm 2021 là 9.064 thuê bao với tỷ lệ 36,42%, năm 2022 là 7.117 thuê bao với tỷ lệ 26,86%. Điều đó cho thấy những chính sách và hành động của VNPT Long An có thể đã giúp khách hàng gắn bó hơn với VNPT Long An.

Bảng 2. Kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ FiberVNN tại VNPT Long An đối với nhân tố "Sự tin cậy"

Đơn vị tính: %

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của tác giả)

Bảng 2 cho thấy khách hàng cảm thấy hài lòng và tin tưởng về sự cam kết cung cấp dịch

STT	Mô tả	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Tổng cộng (cỡ mẫu 284)
1	VNPT cung cấp đường truyền dữ liệu đúng cam kết	0,35	8,80	17,25	57,39	16,20	100
2	VNPT tính cước phí rõ ràng và chính xác	1,76	6,34	17,87	58,45	15,58	100
3	Thời gian lắp đặt đường truyền chậm như cam kết	0,07	2,46	8,39	71,83	17,25	100
4	Từ khi lắp đặt đến nay, tốc độ đường truyền luôn ổn định	6,69	6,36	11,27	63,73	12,68	100
5	Anh/chị luôn tin tưởng tuyệt đối khi được cung cấp dịch vụ tại hệ thống/các điểm giao dịch VNPT	1,41	2,46	12,33	66,55	17,25	100

vụ của VNPT cung cấp đường truyền dữ liệu đúng cam kết chiếm tỷ lệ 57,39%. Tuy nhiên,

khách hàng hầu như chưa hài lòng vì VNPT có thời gian lắp đặt đường truyền chậm như cam kết chiếm tỷ lệ đến 71,73%. Điều này phản ánh VNPT Long An chưa chú trọng đến việc phát triển nhanh dịch vụ cho khách hàng, làm khách hàng chưa cảm thấy hài lòng khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ FiberVNN. Đó cũng là lý do tại sao mức độ hài lòng khách hàng khi được cung cấp tại hệ thống/các điểm giao dịch VNPT mặc dù chiếm tỷ lệ cao 66,55% đồng ý nhưng mức độ không hài lòng chiếm tỷ lệ 2,46%.

Bảng 3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ FiberVNN

Đơn vị tính: %

STT	Mô tả	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Tổng cộng (cỡ mẫu 284)
1	Anh/Chị đánh giá cơ sở vật chất, kỹ thuật cũng như công nghệ viễn thông của VNPT là rất tốt, rất hiện đại	0,70	2,46	10,21	74,30	12,32	100
2	Anh/Chị đánh giá phong cách phục vụ của nhân viên VNPT rất tốt	0,35	2,46	7,39	72,55	17,25	100
3	Anh/Chị đánh giá chất lượng dịch vụ FiberVNN đang sử dụng nhìn chung là rất tốt	3,87	8,11	17,25	61,97	8,80	100
4	Chất lượng dịch vụ FiberVNN đang sử dụng xứng đáng với số tiền mà anh/chị chi trả	2,11	8,10	16,90	60,92	11,97	100
5	Nhìn chung Anh/Chị hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ Internet đang sử dụng	6,69	8,10	8,81	64,08	12,32	100

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu của tác giả)

Từ bảng 3 cho thấy mức độ hài lòng khách hàng khi sử dụng dịch vụ FiberVNN của VNPT Long An được khách hàng đánh giá cơ sở vật chất, kỹ thuật cũng như công nghệ viễn thông của VNPT là rất tốt, rất hiện đại chiếm tỷ lệ đồng ý cao 74,30%, đánh giá phong cách phục vụ của nhân viên VNPT rất tốt mức độ đồng ý đến 72,55%, mức độ hoàn toàn hài lòng về chất lượng dịch vụ Internet tốc độ cao FiberVNN đang sử dụng 64,08%. Tuy nhiên có 8,01 % khách hàng cảm thấy không hài lòng khi đánh giá chất lượng dịch vụ Internet tốc độ cao FiberVNN đang sử dụng nhìn chung là rất kém và 8,10% khách hàng không hài lòng về chất lượng dịch vụ Internet tốc độ cao FiberVNN đang sử dụng xứng đáng với số tiền mà họ chi trả. Điều này phản ánh chất lượng dịch vụ FiberVNN của VNPT Long An chưa đáp ứng kỳ vọng dẫn đến khách hàng cảm thấy không hài lòng với số tiền bỏ ra để sử dụng dịch vụ trong thời gian qua.

2.3. Đánh giá chung sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ FiberVNN

2.3.1. Những kết quả đạt được:

Về giá cả cảm nhận: Giá cước dịch vụ FiberVNN của VNPT Long An là rất cao so với các doanh nghiệp khác, tuy nhiên VNPT cũng đã cố gắng thường xuyên có những chiến dịch khuyến mãi nhằm hạ thấp cước dịch vụ nhưng vẫn còn cao hơn các đối thủ cạnh tranh trực tiếp như Viettel. Bên cạnh đó, nhờ có nhiều gói cước nên VNPT Long An cũng tạo khả năng đáp ứng khá hơn cho những phân khúc khách hàng hẹp.

Về cơ sở vật chất: VNPT Long An ngày một hoàn thiện thông qua chiến lược nhận dạng thương hiệu qua việc xây dựng các điểm giao dịch theo đúng quy chuẩn của VNPT từ bảng hiệu, cách bài trí, trang phục nhân viên. Nhân viên có trang phục chỉnh tề, hệ thống điểm giao dịch tương đối rộng khắp. Khách hàng khá hài lòng với thủ tục đăng ký dịch vụ và các hình thức hỗ trợ đăng ký dịch vụ. VNPT cũng đáp ứng tương đối tốt nhu cầu dịch vụ của khách hàng qua việc thiết lập 44 điểm cung cấp dịch vụ trải rộng trên khắp địa bàn tỉnh, có mặt tại tất cả các huyện, thị xã với đội ngũ gần 500 nhân viên bán hàng trực tiếp. Bên cạnh đó VNPT Long An cũng tổ chức rất tốt kênh bán hàng qua số điện thoại 39116116.

Sự tin cậy: Thống kê cho thấy sự tin cậy của khách hàng vào dịch vụ khá cao, thể hiện qua tỷ lệ hồ sơ hủy là rất thấp chưa đến 10% trong những năm đầu.

Về sự đồng cảm và sự đáp ứng: VNPT Long An đã có bộ phận tiếp nhận sự cố là tổng đài 18001116 và xử lý khiếu nại cho khách hàng nhằm hỗ trợ cho công tác hậu mãi dịch vụ FiberVNN.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân:

Giá cả cảm nhận: Cước phí chưa cạnh tranh, thậm chí còn cao so với các đối thủ khác tạo cho khách hàng một tâm lý bất lợi là dịch vụ của VNPT Long An đồng nghĩa với giá cao, trong khi đó nhắc đến Viettel hầu như ai cũng nghĩ đến giá dịch vụ rẻ. Đây là một vấn đề mà VNPT cần cải thiện nhiều nhất.

Cơ sở vật chất: VNPT Long An đang đẩy mạnh việc nhận dạng thương hiệu qua việc xây dựng các điểm giao dịch mẫu. Tuy nhiên việc triển khai chủ trương này đòi hỏi khá nhiều chi phí nên không thể hoàn thiện ngay được, do đó một số điểm giao dịch sau một thời gian dài hoạt động đã bắt đầu xuống cấp, bảng hiệu mờ, không đủ ánh sáng. Hệ thống mạng tại một số điểm giao dịch vẫn còn chậm.

Sự tin cậy: Tốc độ đường truyền là một vấn đề mà VNPT Long An cần quan tâm và cải thiện. Hiện nay, tốc độ đường truyền công ty cung cấp cho khách hàng chưa thực sự đúng như những gì cam kết trong gói cước. Tốc độ thường thấp hơn so với cam kết, đặc biệt là tốc độ tối thiểu. Ngoài ra, VNPT Long An cũng không có một website chuẩn để khách hàng có thể test kiểm tra tốc độ, ví dụ như công cụ www.speedtest.net mà các doanh nghiệp khác như Viettel, FPT và CMC Telecom đều có.

Sự đồng cảm và sự đáp ứng: Thời gian xử lý sự cố chậm cho dù đã có quy trình xử lý sự cố tuy nhiên chưa đáp ứng kỳ vọng của khách hàng. Bộ phận xử lý sự cố tổ chức chưa quy củ và thống nhất nên thời gian xử lý sự cố kéo dài, làm mất thời gian của khách hàng dễ dẫn đến mất khách hàng. VNPT Long An cũng chưa phân định trách nhiệm xử lý một cách rõ ràng của các bộ phận liên quan và cũng chưa có bộ phận thường trực xử lý khiếu nại.

Công tác chăm sóc khách hàng tuy đã triển khai nhưng vẫn chưa đáp ứng được mong đợi của khách hàng. Mức độ hài lòng của khách hàng đối với công tác chăm sóc khách hàng của VNPT Long An qua kết quả khảo sát không cao chỉ dừng ở mức trung bình.

3. Giải pháp nâng cao sự hài lòng cho khách hàng sử dụng dịch vụ FiberVNN của VNPT Long An

3.1. Nhóm giải pháp tạo sự linh động về giá cả cảm nhận

VNPT Long An cần cơ cấu lại các gói cước để phù hợp với nhu cầu khách hàng theo từng phân khúc khác nhau và phù hợp với từng khu vực khác nhau trên tỉnh Long An. Hiện nay, tỷ lệ khách hàng đăng ký sử dụng gói cước F2 – F6 rất thấp, chỉ chiếm khoảng 7% thuê bao phát triển mới. Công ty nên gom các gói cước này thành một hoặc hai gói có tỷ trọng khách hàng sử dụng nhiều, chẳng hạn như F2 và F6 dành cho phân khúc khách hàng doanh nghiệp cao cấp.

Nâng tốc độ các gói cước F0, F1 lên ngang bằng với gói cước của các đối thủ cạnh tranh như Viettel, nhằm xóa đi hình ảnh thương hiệu VNPT đồng nghĩa với giá cao giúp nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ Internet cáp quang FiberVNN của VNPT Long An, hai gói cước này kết hợp với gói F2E sẽ được cơ cấu phục vụ cho khách hàng là doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Xây dựng các gói cước đa dịch vụ giá rẻ: Ở phân khúc hộ gia đình ngoài gói cước F2H, VNPT Long An cần phải cơ cấu thêm một gói cước có tốc độ thấp hơn để cạnh tranh với gói cước FTTB eco của Viettel.

3.2. Nhóm giải pháp duy trì thành phần phương tiện hữu hình

Tiếp tục đẩy mạnh chương trình nhận dạng thương hiệu qua các điểm giao dịch mẫu, xây dựng lộ trình tiến tới 100% điểm giao dịch mẫu. Trước mắt, tập trung phát triển các điểm giao dịch mẫu tại khu vực nội thành hoặc những khu vực có cạnh tranh gay gắt với các doanh nghiệp khác và nâng cấp sửa chữa các điểm giao dịch đang xuống cấp. Có thể nghiên cứu triển khai thêm các điểm giao dịch mẫu tại các khu vực dân cư mới.

Tiếp tục hiện đại hóa hạ tầng VNPT trong điều kiện cho phép. Trong đó tập trung nhiều hơn cho hạ tầng mạng điều hành sản xuất kinh doanh để khắc phục tình trạng mạng chậm tại một số điểm giao dịch.

Đầu tư có trọng điểm mở rộng mạng cáp quang gốc. Cần căn cứ kết quả nghiên cứu thị trường để xác định các khu vực có khách hàng tiềm năng để đầu tư thêm hạ tầng mạng cáp quang gốc tại các khu vực này.

Đẩy mạnh hình thức hỗ trợ làm thủ tục đăng ký tại nhà. Vì đây là một dịch vụ tương đối cao cấp. Do đó cần tổ chức đội ngũ hỗ trợ tư vấn trực tiếp cho khách hàng thông qua điện thoại, hoặc thông qua website (khách hàng chỉ vào website để lại số điện thoại, nhân viên bán hàng sẽ chủ động gọi đến để hỗ trợ đăng ký), hoặc đến gặp trực tiếp khách hàng để tư vấn cụ thể.

3.3. Nhóm giải pháp nâng cao sự tin cậy

Bảo đảm tốc độ đường truyền đúng như cam kết. Để triển khai giải pháp này cần phải triển khai rất nhiều biện pháp kỹ thuật liên quan.

Tăng cường kết nối các thiết bị trong nội bộ mạng của VNPT Long An, bảo đảm có đầy đủ băng thông cho khách hàng sử dụng trong giờ cao điểm, bổ sung các công cụ giám sát lưu lượng đường truyền nội mạng để kịp thời tăng băng thông khi lưu lượng đạt đến mức ngưỡng.

Hiện nay, VNPT Long An phải trả cước kết nối tính theo băng thông trung bình trong giờ cao điểm thường là vào khoảng 9 - 14 giờ buổi sáng và 5 - 7 giờ trong buổi chiều, khoảng thời gian còn lại lưu lượng không cao, thậm chí khá thấp. Để tận dụng tối đa băng thông đã thuê và giảm nghẽn mạng trong giờ cao điểm, VNPT phải nghiên cứu ban hành gói cước theo giờ theo hướng giảm giá tối đa cước truy cập trong giờ thấp điểm hoặc khoảng thời gian không phải là giờ cao điểm như đã nêu ở trên (ví dụ như khoảng thời gian từ 7 giờ đến 9 giờ mỗi buổi sáng và sau 6 giờ đến 8 giờ vào buổi tối).

Thiết lập website đo kiểm tốc độ cho khách hàng: Xây dựng server đo kiểm tốc độ tại VNPT Long An và kết nối vào trang web www.speedtest.net để khách hàng có thể tự kiểm tra tốc độ một cách khách quan và có thể so sánh được tốc độ đường truyền FiberVNN với tốc độ đường truyền Internet cáp quang của các nhà mạng khác.

3.4. Nhóm giải pháp nâng cao sự đồng cảm, sự đáp ứng và năng lực phục vụ

Đẩy mạnh công tác chăm sóc khách hàng hiện có, đa dạng hóa chương trình và gắn liền với quyền lợi trực tiếp của khách hàng. Chi phí để phát triển một khách hàng mới lớn hơn rất nhiều so với chi phí để duy trì một khách hàng cũ, do đó VNPT Long An cần có những chính

sách tốt hơn nhằm thể hiện sự quan tâm đối với khách hàng, như trong ngày sinh nhật hoặc ngày thành lập doanh nghiệp của khách hàng cần có những món quà kèm theo những lời chúc ý nghĩa.

Đào tạo bổ sung các kỹ năng bán hàng cho đội ngũ nhân viên bán hàng và kỹ năng về quan hệ khách hàng cho các nhân viên hỗ trợ kỹ thuật.

Giải quyết sự cố nhanh chóng hơn: VNPT Long An phải điều chỉnh lại quy trình sửa chữa dịch vụ Internet cáp quang FiberVNN, bảo đảm thực hiện đúng việc sửa chữa cho khách hàng quan trọng, khách hàng đặc biệt, khách hàng là các tổ chức, … (các đối tượng này đã được VNPT quy định rất rõ ràng) hoàn tất trong vòng 2 giờ đồng hồ từ khi khách hàng gọi báo hư và hoàn tất sửa chữa cho các khách hàng còn lại trong vòng 4 giờ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Nguyễn Đức Thắng và Vòng Thình Nam (2021). Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ Internet cáp quang FiberVNN tại VNPT thành phố Phan Rang - Tháp Chàm. *Tạp chí Công Thương*, tháng 02/2021.

[2] VNPT (2019). *FiberVNN là gì? Giới thiệu về dịch vụ cáp quang tốc độ cao của VNPT*. Truy cập từ https://vnpt.com.vn/tu-van/fibervnn-la-gi.html.

[3] VNPT Long An (2022). *Báo cáo tình hình hoạt động kinh doanh năm 2020, 2021, 2022*.

[4] Kotler, P., Gary, A. (2004). *Những nguyên lý tiếp thị (Tập 1)*. Hà Nội: Nhà xuất bản Thống kê.

[5] Kotler, P., Kelvin, K. L. (2006). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall, USA.

[6] Kotler, P., Keller, L. K. (2009). *A Framework for Marketing Management*. Fourth edition, Published by Prentice Hall.

[7] Oliver, R. L., William, O. B. (1985). Disconfirmation processes and consumer evaluations in product usage. *Journal of Business Research*, 13(3), 235-246.

Ngày nhận: 05/7/2023
Ngày phản biện: 06/1/2024
Ngay duyệt đăng: 28/1/2024