

NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ DI ĐỘNG VINAPHONE TẠI VIỆN THÔNG TIỀN GIANG

Improving customer satisfaction using Vinaphone mobile services at Tien Giang Telecommunications

Phan Duy Thanh¹ và Trương Quang Vinh²

¹Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Tây Ninh, Việt Nam

²Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Tây Ninh, Việt Nam

duythanh1927@gmail.com

Tóm tắt — Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ và thị trường viễn thông ngày càng cạnh tranh gay gắt, nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ viễn thông đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng, giữ vững thị phần và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Viễn thông Tiền Giang đang đứng trước yêu cầu phải đổi mới nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, trong đó nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone là vấn đề cấp thiết. Nghiên cứu tập trung phân tích sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone tại Viễn thông Tiền Giang giai đoạn 2021-2024, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp cho giai đoạn 2025-2028. Kết quả nghiên cứu đã: (1) Hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, đặc biệt trong lĩnh vực viễn thông; (2) Phân tích, đánh giá thực trạng sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động tại Viễn thông Tiền Giang, xác định điểm mạnh, điểm yếu và nguyên nhân; (3) Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và gia tăng sự hài lòng của khách hàng, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Abstract — In the context of strong digital transformation and increasingly competitive telecommunications market, improving customer satisfaction with telecommunications services plays an important role in attracting customers, maintaining market share and enhancing the competitiveness of enterprises. Tien Giang Telecommunications is facing the need to innovate to improve service quality and customer satisfaction, in which improving customer satisfaction using Vinaphone mobile services is an urgent issue. The study focuses on analyzing customer satisfaction using Vinaphone mobile services at Tien Giang Telecommunications in the period of 2021-2024, thereby proposing appropriate solutions for the period of 2025-2028. The research results have: (1) Systematized the theoretical basis of service quality and customer satisfaction, especially in the telecommunications sector; (2) Analyze and evaluate the current status of customer satisfaction with mobile services at Tien Giang Telecommunications, identify strengths, weaknesses and causes; (3) Propose solutions to enhance service quality and customer satisfaction, thereby contributing to business efficiency.

Từ khóa — Sự hài lòng, chất lượng dịch vụ di động, Viễn thông Tiền Giang.

1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây thị trường viễn thông di động gần như bão hòa, bên cạnh các doanh nghiệp viễn thông lớn như Viettel, Mobifone, Vietnamobile đó là sự xuất hiện của các nhà mạng di động mới như iTel, Wintel, Local với những hình thức cạnh tranh quyết liệt nên Vinaphone cần có các bước đổi mới để giữ vững được thị phần đồng thời phát triển trong tương lai, nâng cao hiệu quả kinh doanh. Việc nghiên cứu về chất lượng dịch vụ viễn thông di động cung cấp cho khách hàng là vấn đề cần thiết, từ đó nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ, giữ chân khách hàng đã có cũng như phát triển những khách hàng tiềm năng. Đây là cơ sở quan trọng để doanh nghiệp giữ vững và phát triển thị

phần, tạo được vị thế riêng trên thị trường thông tin di động tại Việt Nam hiện nay.

Xuất phát từ thực tiễn nêu trên, bài viết “Nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone tại Viễn thông Tiền Giang” nghiên cứu về cách thức cải thiện sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ di động của Vinaphone tại tỉnh Tiền Giang đã được tác giả lựa chọn nghiên cứu với mong muốn sẽ đưa ra được những đề xuất giải pháp nhằm giúp doanh nghiệp nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone một cách hiệu quả nhất.

2. Thực trạng sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone tại Viễn thông Tiền Giang

<https://doi.org/10.63783/dla.2025.047>

Ngày nộp bài: 06/05/2025; **Ngày nhận bản chỉnh sửa:** 15/09/2024; **Ngày duyệt đăng:** 24/09/2025

2.1. Tổng quan về dịch vụ di động và sự hài lòng của khách hàng

Dịch vụ thông tin di động là dịch vụ truyền tải thông tin dưới dạng sóng giữa các đối tượng sử dụng dịch vụ di động bao gồm: Các ký hiệu, số liệu, chữ viết, âm thanh, hình ảnh, hoặc các dạng thông tin khác, tại mọi địa điểm và thời gian. Theo Nguyễn Phạm Anh Dũng “Các yếu tố cấu thành dịch vụ thông tin di động bao gồm: Các dịch vụ cơ bản (đảm bảo thông tin liên lạc), dịch vụ giá trị gia tăng (gửi tin nhắn, tải nhạc, xổ số,...) và dịch vụ bổ sung (hậu mãi, chăm sóc khách hàng,...). Dịch vụ này cũng có đầy đủ các đặc tính của một dịch vụ thông thường như: Tính vô hình, không tồn kho, không thể lưu trữ, tính đồng thời và không đồng nhất” [3].

Theo Parasuraman và cộng sự: “Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ” [4].

Nhà nghiên cứu Kotler cho rằng: “Sự hài lòng của khách hàng là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ việc tiêu dùng sản phẩm, dịch vụ và những kỳ vọng của khách hàng”. Kỳ vọng ở đây được xem là ước mong hay mong đợi của con người, bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như quảng cáo, thông tin truyền miệng từ gia đình và bạn bè [6].

Trong nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng, Spreng và Mackoy cũng chỉ ra rằng: “Chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng khách hàng”. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh cạnh tranh khốc

liệt giữa các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông tại Việt Nam [5].

Nghiên cứu của Cronin và Taylor cho rằng: “Trong lĩnh vực dịch vụ, chất lượng là yếu tố có tác động mạnh mẽ nhất đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho thị trường những dịch vụ có chất lượng cao và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, bước đầu doanh nghiệp đó đã tạo ra sự hài lòng cho khách hàng. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Chất lượng dịch vụ là yếu tố có trước và quyết định sự hài lòng của khách hàng” [2].

Việc đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ di động có thể được thực hiện dựa trên các mô hình đo lường như SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự hay mô hình Chỉ số hài lòng khách hàng (ACSI) của Cronin và Taylor “Chất lượng dịch vụ viễn thông không chỉ ảnh hưởng đến sự hài lòng mà còn quyết định đến hành vi tiếp tục sử dụng dịch vụ của khách hàng” [2, 4].

2.2. Tình hình kinh doanh dịch vụ di động Vinaphone của Viễn thông Tiền Giang

Bảng 1 cung cấp cái nhìn tổng quan về hoạt động kinh doanh dịch vụ di động và băng rộng cố định của Viễn thông Tiền Giang trong giai đoạn 2021 đến 2024, với các chỉ tiêu về doanh thu, lợi nhuận, tốc độ tăng doanh thu và tốc độ tăng lợi nhuận. Qua số liệu trong bảng kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ của Viễn thông Tiền Giang ta nhận thấy trong giai đoạn 2021-2024, doanh thu của Viễn thông Tiền Giang có sự biến động nhẹ, trong khi lợi nhuận sau thuế lại cho thấy xu hướng giảm rõ rệt qua các năm.

Bảng 1. Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ của Viễn thông Tiền Giang

Đơn vị tính: Triệu đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1. Doanh thu	638.315	640.453	593.511	602.580
- Dịch vụ di động	249.040	226.401	219.945	210.333
- Dịch vụ băng rộng cố định	239.022	256.919	259.840	269.450
- Dịch vụ truyền hình MyTV	31.699	40.012	46.438	50.112
- Dịch vụ còn lại	118.555	117.121	67.289	72.685
2. Lợi nhuận sau thuế	133.968	106.488	80.139	45.587
3. Tốc độ tăng doanh thu		0,34%	-7,33%	1,53%
4. Tốc độ tăng lợi nhuận		-20,51%	-24,74%	-43,12%

(Nguồn: Viễn thông Tiền Giang)

Chỉ tiêu doanh thu từ khách hàng năm 2021 đạt 638.315 triệu đồng, tăng nhẹ lên 640.453 triệu đồng vào năm 2022 (tăng trưởng 0,34%), nhưng sau đó sụt giảm xuống còn 593.511 triệu đồng vào

năm 2023 (giảm 7,33%). Đến năm 2024, doanh thu phục hồi nhẹ đạt 602.580 triệu đồng, tương ứng mức tăng 1,53% so với năm trước.

Lợi nhuận sau thuế ngược với xu hướng doanh thu, lợi nhuận sau thuế liên tục suy giảm qua từng năm từ 133.968 triệu đồng (2021) xuống còn 106.488 triệu đồng (2022), rồi tiếp tục giảm mạnh xuống 80.139 triệu đồng (2023) và chỉ còn 45.587 triệu đồng vào năm 2024. Mức suy giảm này tương ứng với tốc độ tăng trưởng âm lần lượt là -20,51%, -24,74% và -43,12% qua từng năm. Tình hình kinh doanh của Viễn thông Tiền Giang trong giai đoạn 2021-2024 cho thấy một bức tranh không đồng đều giữa doanh thu và lợi nhuận:

- Tăng trưởng doanh thu không ổn định, bị ảnh hưởng bởi sự sụt giảm của mảng di động vốn là một trong những nguồn thu chính.
- Dù một số dịch vụ như băng rộng cố định và truyền hình MyTV tăng trưởng tốt, nhưng không đủ bù đắp chi phí vận hành và

đầu tư ngày càng lớn, dẫn đến biên lợi nhuận ngày càng thu hẹp.

- Lợi nhuận sau thuế giảm mạnh liên tục, phản ánh sức ép lớn về chi phí, có thể bao gồm đầu tư hạ tầng, chi phí khuyến mãi, nhân sự, cũng như tác động từ cạnh tranh giá.

Tác giả quan tâm tới chỉ tiêu của dịch vụ di động, vì di động là dịch vụ chủ yếu của Viễn thông Tiền Giang chiếm 35% doanh thu năm 2024, bao gồm các dịch vụ thoại, data di động và các dịch vụ gia tăng. Có thể thấy doanh thu di động đang giảm mạnh qua các năm, Viễn thông Tiền Giang cần có các chiến lược cải thiện, phát triển thêm các dịch vụ mới để duy trì doanh thu trong tương lai, đặc biệt chú trọng đến việc tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng, nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động để giữ chân khách hàng.

Bảng 2. Thị phần thuê bao di động các nhà mạng tại Tiền Giang

Năm	Nhà cung cấp dịch vụ	Số thuê bao	Thị phần khách hàng (%)
2022	Vinaphone	313.110	22,19%
	Viettel	769.053	54,5%
	Mobifone	308.981	21,9%
	Các mạng khác	20.000	1,41%
	Tổng cộng	1.411.144	100%
2023	Vinaphone	307.956	21,99%
	Viettel	759.328	54,21%
	Mobifone	311.405	22,23%
	Các mạng khác	22.000	1,57%
	Tổng cộng	1.400.689	100%
2024	Vinaphone	289.998	22,17%
	Viettel	699.323	53,47%
	Mobifone	299.546	22,9%
	Các mạng khác	19.000	1,45%
	Tổng cộng	1.307.867	100%

(Nguồn: Viễn thông Tiền Giang)

Bảng 2 ta thấy thị phần khách hàng di động của Vinaphone đang giảm mặc dù mức giảm không lớn nhưng là xu hướng giảm của thị trường di động. Viettel giữ vị trí dẫn đầu về thị phần di động nhưng có sự giảm dần trong số lượng thuê bao, điều này có thể cho thấy sự chững lại trong tăng trưởng hoặc sự chuyển dịch của khách hàng sang các nhà mạng khác. Mobifone có dấu hiệu phục hồi và tăng trưởng ổn định về thị phần qua các năm, khả năng duy trì và phát triển dịch vụ, cùng với đó các nhà mạng khác (Vietnamobile, Gtel,...) đặc biệt là sự phát triển của các nhà mạng

ảo như: Itel, Wintel, Local, VNSKY, FPT Retail. Để khắc phục tình trạng thuê bao di động Vinaphone đang có xu hướng giảm trên và phát triển thị phần trong những năm tới, VNPT cũng như Viễn thông Tiền Giang cần mạnh mẽ đổi mới và mở rộng các dịch vụ giá trị gia tăng, tập trung vào cải thiện chất lượng dịch vụ và chăm sóc khách hàng, đồng thời tăng cường marketing và tiếp cận các thị trường ngách. Các chiến lược phát triển dịch vụ 4G/5G, dịch vụ OTT và tài chính số sẽ giúp Viễn thông Tiền Giang nâng cao vị thế trong thị trường viễn thông đầy cạnh tranh hiện nay.

Bảng 3. Tỷ lệ thuê bao rời mạng di động Vinaphone Viễn thông Tiền Giang

Năm	Thuê bao hòa mạng mới	Thuê bao rời mạng	Tỷ lệ thuê bao rời mạng (%)
2021	88.758	24.782	27,92%
2022	87.555	48.002	54,82%
2023	91.106	17.829	19,57%
2024	64.019	24.195	37,79%

(Nguồn: Viễn thông Tiền Giang)

Từ Bảng 3, tỷ lệ thuê bao rời mạng di động có sự biến động mạnh trong các năm qua, với sự gia tăng vào năm 2022 và sụt giảm vào năm 2023. Điều này chỉ ra rằng thị trường di động ở Tiền Giang đang có sự cạnh tranh mạnh mẽ và Viễn thông Tiền Giang cần chú trọng việc cải thiện chất lượng dịch vụ, chăm sóc thuê bao và các chương trình khuyến mãi để giữ chân thuê bao lâu dài.

Việc giảm tỷ lệ thuê bao rời mạng trong năm

2023 là một tín hiệu tích cực. Tuy nhiên, tỷ lệ thuê bao rời mạng vẫn ở mức cao trong năm 2024, cho thấy Viễn thông Tiền Giang cần tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng để không bị mất thị phần vào tay đối thủ cạnh tranh trong những năm tiếp theo.

2.3. Đánh giá thực trạng sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone tại Viễn thông Tiền Giang

Bảng 4. Khảo sát sự hài lòng khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone

STT	Nội dung khảo sát	Điểm trung bình kết quả khảo sát khách hàng (điểm)	Xếp hạng
1	Mức độ ổn định và phủ sóng của mạng di động Vinaphone	4,01	6
2	Tốc độ truy cập internet và chất lượng kết nối dữ liệu	4,04	5
3	Khả năng kết nối cuộc gọi và chất lượng âm thanh, hình ảnh (hình ảnh qua ứng dụng OTT)	4,16	3
4	Các dịch vụ hỗ trợ khách hàng (hỗ trợ kỹ thuật, tư vấn)	4,18	2
5	Thời gian khôi phục và giải quyết sự cố mạng	4,07	4
6	Yếu tố con người cung cấp dịch vụ (thái độ nhân viên)	4,27	1

(Nguồn: Kết quả khảo sát khách hàng tại Viễn thông Tiền Giang)

Dựa trên cơ sở lý thuyết về các tiêu chí đánh giá sự hài lòng của khách hàng và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, cùng với việc tham khảo các nghiên cứu trước đây, tác giả thực hiện khảo sát 200 khách hàng qua các tiêu chí liên quan đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động tại Viễn thông Tiền Giang, đánh giá qua thang điểm từ 1 đến 5 (điểm). Kết quả trung bình khảo sát 6 tiêu chí đưa ra như sau:

(1) Mức độ ổn định và phủ sóng của mạng di động Vinaphone xếp hạng 6 với 4,01 điểm. Mặc dù Vinaphone có phủ sóng rộng rãi, điểm số này chỉ đạt mức trung bình 4,01 cho thấy một số khu vực hoặc địa phương có thể gặp phải tình trạng sóng yếu, gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

(2) Các dịch vụ hỗ trợ khách hàng (hỗ trợ kỹ thuật, tư vấn) xếp hạng 2 với 4,18 điểm. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng của Vinaphone tại Viễn thông Tiền Giang đạt điểm cao 4,18, chứng tỏ rằng khách hàng đánh giá cao sự chuyên nghiệp và nhanh

chóng trong việc giải quyết các vấn đề kỹ thuật và tư vấn từ đội ngũ nhân viên.

(3) Yếu tố con người cung cấp dịch vụ (thái độ nhân viên) xếp hạng 1 với 4,27 điểm. Đây là yếu tố nhận được sự đánh giá cao nhất từ khách hàng với điểm 4,27, thái độ thân thiện và chuyên nghiệp của nhân viên Vinaphone là yếu tố quan trọng giúp nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

(4) Tốc độ truy cập internet và chất lượng kết nối dữ liệu xếp hạng 5 với 4,04 điểm. Tốc độ truy cập internet và chất lượng kết nối dữ liệu đạt mức khá tốt, với điểm số 4,04. Tuy nhiên, vẫn có thể cải thiện thêm để đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng cao từ khách hàng.

(5) Khả năng kết nối cuộc gọi và chất lượng âm thanh, hình ảnh qua ứng dụng OTT xếp hạng 3 với 4,14 điểm. Khách hàng khá hài lòng với khả năng kết nối cuộc gọi và chất lượng âm thanh khi sử dụng các ứng dụng OTT. Điểm số 4,14 cho thấy

khả năng gọi điện và sử dụng các dịch vụ truyền hình ảnh thông qua mạng di động Vinaphone là tốt.

(6) Thời gian khôi phục và giải quyết sự cố mạng xếp hạng 4 với 4,07 điểm. Mặc dù Vinaphone có thời gian khôi phục và giải quyết sự cố mạng khá tốt với điểm 4,07, tuy nhiên vẫn có thể cải thiện để giảm thiểu thời gian chờ đợi và tăng sự hài lòng của khách hàng.

Qua Bảng 4 có thể thấy dịch vụ di động Vinaphone tại Viễn thông Tiền Giang đã nhận được sự hài lòng khá cao từ phía khách hàng, đặc biệt là về thái độ phục vụ của nhân viên và chất lượng dịch vụ hỗ trợ. Tuy nhiên, để duy trì và cải thiện vị trí dẫn đầu, Vinaphone cần chú trọng nâng cao ổn định sóng mạng và tốc độ kết nối internet.

Thông qua phân tích thực trạng và kết quả khảo sát sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động tại Viễn thông Tiền Giang, tác giả rút ra được những ưu điểm, cũng như những tồn tại, bất cập trong sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ di động, đồng thời xác định những nguyên nhân và hạn chế để đề xuất những giải pháp kịp thời, phù hợp nhằm giúp cho trải nghiệm của khách hàng về dịch vụ di động được tốt hơn.

2.3.1. Những kết quả đạt được:

Sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone tại Viễn thông Tiền Giang chủ yếu dựa trên các yếu tố như tốc độ truy cập internet và chất lượng kết nối dữ liệu cao, dịch vụ hỗ trợ khách hàng và thời gian khôi phục sự cố mạng, cũng như thái độ của nhân viên Vinaphone luôn được khách hàng đánh giá cao.

Viễn thông Tiền Giang không ngừng cải tiến công nghệ và hạ tầng kỹ thuật để bắt kịp với xu thế phát triển của ngành viễn thông. Cùng với việc phát triển mở rộng vùng phủ sóng di động công nghệ 4G, Viễn thông Tiền Giang chuẩn bị cho triển khai phát sóng diện rộng công nghệ di động 5G với 262 trạm trên phạm vi toàn tỉnh trong năm 2025, qua đó đã giúp cải thiện đáng kể chất lượng mạng di động và khả năng phục vụ khách hàng. Việc này đã giúp nâng cao tốc độ truy cập internet, giảm thiểu độ trễ và sự gián đoạn trong kết nối của khách hàng. Song song đó, Viễn thông Tiền Giang đã triển khai các biện pháp giám sát chủ động, tăng cường thiết bị và các phương án dự phòng để giảm thiểu sự cố mạng. Với đội ngũ kỹ thuật viên chuyên nghiệp, các sự cố mạng được xử lý nhanh chóng và hiệu quả. Việc nâng cấp thiết bị mạng, bảo dưỡng định kỳ và theo dõi thường xuyên tình trạng hệ thống đã giúp hạn chế tối đa các sự cố không mong muốn, giảm thiểu thời gian gián đoạn dịch vụ của khách hàng.

Công tác nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng đã và đang được Viễn thông Tiền Giang chú trọng. Để cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng và dịch vụ hỗ trợ sau bán hàng. Hằng quý, Viễn thông Tiền Giang mở các lớp tập huấn đào tạo nâng cao trình độ cho đội ngũ nhân viên hỗ trợ chăm sóc khách hàng. Đội ngũ nhân viên được huấn luyện về kỹ năng giao tiếp với khách hàng và giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng, hiệu quả. Việc tạo ra các kênh hỗ trợ đa dạng (từ tổng đài, ứng dụng di động, đến hỗ trợ trực tiếp tại các điểm giao dịch) đã giúp khách hàng tiếp cận dịch vụ hỗ trợ dễ dàng và nhanh chóng hơn khi gặp sự cố.

Một trong những yếu tố then chốt giúp tạo nên sự hài lòng cho khách hàng là thái độ phục vụ của nhân viên. Viễn thông Tiền Giang đặc biệt chú trọng đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên với các chương trình huấn luyện về kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống và cải thiện thái độ phục vụ khách hàng. Nhân viên luôn được khuyến khích duy trì thái độ thân thiện, nhiệt tình và chuyên nghiệp trong mọi giao tiếp với khách hàng. Điều này tạo ra một ấn tượng tốt và khiến khách hàng cảm thấy được tôn trọng và phục vụ chu đáo.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân:

Một trong những vấn đề lớn nhất mà khách hàng di động Vinaphone thường xuyên phản ánh đó chính là chất lượng tín hiệu sóng di động tại các khu vực ngoại ô và các vùng nông thôn. Mặc dù dịch vụ di động tại các khu vực đô thị của Vinaphone luôn được đánh giá cao, nhưng ở các khu vực nông thôn, tình trạng phủ sóng và tín hiệu không ổn định vẫn là một vấn đề lớn. Khách hàng tại các khu vực này thường gặp khó khăn trong việc sử dụng dịch vụ internet di động tốc độ cao. Sự gián đoạn dịch vụ và kết nối không ổn định tại các khu vực trên là những yếu tố làm giảm trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ của Vinaphone.

Mặc dù chất lượng âm thanh qua các ứng dụng OTT như: gọi video, nghe nhạc trực tuyến,... được đánh giá khá cao, nhưng chất lượng hình ảnh qua các ứng dụng này vẫn chưa đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng. Khách hàng vẫn cảm thấy không hài lòng khi xem video hoặc tham gia các cuộc gọi video chất lượng cao đặc biệt là các khách hàng ở khu vực ngoại ô, nông thôn hay khách hàng ở trong các tòa nhà cao tầng rộng lớn qua nhiều lớp tường bê tông chắc chắn. Chất lượng hình ảnh kém khi sử dụng các dịch vụ OTT khiến người dùng cảm thấy không hài lòng, đặc biệt là đối với những khách hàng sử dụng dịch vụ này cho các cuộc gọi video hoặc xem các chương trình giải trí. Điều này

gây thất vọng và ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng.

Dù khả năng khôi phục sự cố của Vinaphone được đánh giá cao tại các khu vực đô thị, nhưng ở một số khu vực hạn chế về hạ tầng, thời gian khôi phục sự cố vẫn còn chậm và không đáp ứng yêu cầu. Khách hàng không thể tiếp cận dịch vụ kịp thời khi gặp sự cố mạng, đặc biệt là ở các khu vực nông thôn hoặc vùng sâu vùng xa. Sự chậm trễ trong việc khôi phục sự cố ảnh hưởng đến sự tin tưởng của khách hàng đối với dịch vụ của Vinaphone. Việc mất kết nối kéo dài sẽ khiến khách hàng cảm thấy bất tiện và không hài lòng với chất lượng dịch vụ, từ đó làm giảm sự hài lòng và lòng trung thành của họ.

Nguyên nhân của những hạn chế:

- Cơ sở hạ tầng mạng di động tại các khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa chưa được phát triển đầy đủ, thiếu sự đầu tư mạnh mẽ mở rộng trạm phát sóng tại các khu vực này, mật độ phủ sóng di động còn thưa, còn nhiều điểm lốm sóng đặc biệt là các khu vực huyện Tân Phước, huyện Tân Phú Đông và một phần của các huyện Cái Bè, huyện Cai Lậy. Điều này dẫn đến sự suy giảm tín hiệu và kết nối không ổn định, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ di động khiến khách hàng cảm thấy bất tiện.
- Vùng phủ sóng di động của công nghệ 4G và 5G tại một số khu vực còn hạn chế, dẫn đến hình ảnh bị mờ hoặc giật khi sử dụng các ứng dụng OTT, một trong những lý do quan trọng nữa là đường truyền kết nối giữa nhà mạng và nhà cung cấp ứng dụng OTT cần được nâng cấp mở rộng để giảm nghẽn khi khách hàng sử dụng nhiều. Bên cạnh đó, sự thiếu hụt về các thiết bị và công nghệ mạng hiện đại tại một số khu vực cũng góp phần làm giảm chất lượng hình ảnh.
- Việc thiếu nguồn nhân lực có chuyên môn kỹ thuật cao, nên việc khôi phục sự cố nhanh chóng tại các khu vực còn gặp nhiều hạn chế. Tình trạng một số nhân viên hạn chế về năng lực xử lý sự cố của đội ngũ nhân viên kỹ thuật tại các trung tâm viễn thông huyện của Viễn thông Tiền Giang vẫn còn, gây ảnh hưởng đến thời gian khôi phục chất lượng dịch vụ. Một số nhân viên thiếu kinh nghiệm và kỹ năng chuyên môn cần thiết giúp khắc phục các sự cố phức tạp, dẫn đến sự cố kéo dài và không kịp thời đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Hơn nữa, số lượng nhân viên tại khu vực của các trung

tâm viễn thông huyện còn thiếu, không thể đảm bảo đủ lực lượng để xử lý các sự cố phát sinh đồng thời, khiến đội ngũ phải làm việc với cường độ cao, tạo ra áp lực lớn và ảnh hưởng đến hiệu quả công việc. Điều này làm giảm chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

3. Giải pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone tại Viễn thông Tiền Giang

3.1. Giải pháp nâng cao chất lượng tín hiệu sóng di động tại các khu vực nông thôn và vùng sâu vùng xa

Để nâng cao chất lượng tín hiệu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng tại các khu vực này Viễn thông Tiền Giang cần thực hiện các công việc sau:

Mở rộng mạng lưới trạm phát sóng di động các khu vực như huyện Tân Phước, huyện Tân Phú Đông, huyện Cái Bè, huyện Cai Lậy cần ưu tiên phát triển các trạm phát sóng 4G, 5G để tăng cường chất lượng dịch vụ, đặc biệt là phát triển 4G băng tần 900 Mhz để mở rộng vùng phủ tối đa. Việc xây dựng thêm các trạm phát sóng mới và nâng cấp các trạm hiện tại sẽ giúp tăng cường khả năng truyền tải tín hiệu, đáp ứng nhu cầu kết nối liên tục cho người dân tại những khu vực này.

Đầu tư vào công nghệ mạng di động 5G ở các khu vực nông thôn, Viễn thông Tiền Giang cần tập trung đầu tư mạnh mẽ công nghệ phát sóng 5G băng tần 700 Mhz sẽ có vùng phủ sóng rộng và xa hơn so với 5G 3700 Mhz, thích hợp phát sóng ở các nơi này để cải thiện tốc độ và chất lượng mạng yếu tại các khu vực sẽ giúp khách hàng có thể sử dụng dịch vụ di động nhanh chóng và ổn định, không còn tình trạng gián đoạn hoặc mất kết nối.

Phát triển trạm phát sóng di động khu vực nhỏ, Viễn thông Tiền Giang cần cải thiện vùng phủ sóng di động tại các khu vực khách hàng thường xuyên phản ánh dịch vụ di động bằng các giải pháp lắp: Home Repeater, Smallcell, Sector remote,... phát sóng di động khu vực sóng yếu theo phản ánh khách hàng.

3.2. Giải pháp về quản lý chất lượng dịch vụ

Viễn thông Tiền Giang cần xây dựng và vận hành một hệ thống giám sát chất lượng dịch vụ toàn diện, giúp theo dõi tình trạng mạng và phát hiện kịp thời các vấn đề về chất lượng tín hiệu, tốc độ mạng và các sự cố kỹ thuật khác.

Hệ thống phải có khả năng cảnh báo sớm các sự cố tiềm ẩn giúp đội ngũ kỹ thuật nhanh chóng xử lý, giảm thiểu thời gian gián đoạn dịch vụ. Việc

giám sát chất lượng dịch vụ trực tuyến với khả năng phân tích dữ liệu theo thời gian thực, sẽ giúp tăng cường khả năng phản ứng nhanh chóng.

Để đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu hỗ trợ và phản ánh, Viễn thông Tiền Giang cần cải thiện các kênh tiếp nhận phản hồi từ khách hàng. Các dịch vụ hỗ trợ trực tuyến, đường dây điện thoại hỗ trợ và hệ thống email phải hoạt động hiệu quả, phải có nguồn nhân lực giám sát xuyên suốt 24/7 giờ đảm bảo khách hàng có thể tiếp cận sự hỗ trợ bất kỳ lúc nào. Việc cải thiện các kênh phản hồi không chỉ giúp Viễn thông Tiền Giang nắm bắt được những vấn đề khách hàng gặp phải, giảm thiểu tình trạng phản hồi chậm, nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Mở rộng và nâng cấp đường truyền kết nối giữa VNPT và các nhà cung cấp dịch vụ OTT. Điều này giúp tối ưu hóa việc truyền tải dữ liệu đến các ứng dụng OTT, giảm thiểu tình trạng gián đoạn và nâng cao chất lượng âm thanh, hình ảnh. Viễn thông Tiền Giang cần phân tích số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone đang sử dụng ứng dụng của các nhà cung cấp dịch vụ OTT thường xuyên, từ đó đề xuất tập đoàn phối hợp với các nhà cung cấp ứng dụng OTT nâng cấp đường truyền tối đa, tập trung nghiên cứu triển khai các công nghệ nén dữ liệu tiên tiến giúp cải thiện chất lượng hình ảnh mà không yêu cầu băng thông quá lớn, để phục vụ chất lượng dịch vụ cho khách hàng tốt nhất.

3.3. Giải pháp về nguồn nhân lực

Để đảm bảo đội ngũ nhân sự chất lượng cao, Viễn thông Tiền Giang cần chú trọng đến công tác tuyển dụng. Việc tuyển dụng phải được thực hiện nghiêm túc và theo các tiêu chí rõ ràng, đảm bảo chọn lựa nhân viên có năng lực và phù hợp với yêu cầu công việc.

Đào tạo chuyên môn và phát triển kỹ năng cho nhân viên là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Tiền Giang.

Các chương trình đào tạo cần được xây dựng để giúp nhân viên không chỉ hoàn thiện kỹ năng chuyên môn mà còn phát triển các kỹ năng mềm cần thiết phục vụ trong công việc, đặc biệt trong ngành viễn thông.

3.5. Giải pháp xây dựng chính sách quảng bá dịch vụ và chăm sóc khách hàng

Các chương trình khuyến mãi và ưu đãi đặc biệt cho khách hàng mới và cũ được Viễn thông Tiền Giang chú trọng là một trong những chiến lược quan trọng giúp tăng cường sức hút của dịch

vụ, đặc biệt tại các khu vực nông thôn, nơi nhu cầu sử dụng dịch vụ viễn thông có thể chưa được phát triển đầy đủ.

Việc quảng bá dịch vụ của Viễn thông Tiền Giang qua các phương tiện truyền thông xã hội và các kênh quảng cáo trực tuyến là một cách hiệu quả để nâng cao nhận thức về chất lượng dịch vụ và thu hút thêm khách hàng mới, đặc biệt trong thời đại công nghệ số.

Cung cấp dịch vụ khách hàng chuyên nghiệp, đảm bảo rằng đội ngũ nhân viên chăm sóc khách hàng của Viễn thông Tiền Giang được đào tạo bài bản giải quyết nhanh chóng các vấn đề của khách hàng và mang đến trải nghiệm dịch vụ tốt nhất. Viễn thông Tiền Giang cần duy trì các chương trình khách hàng thân thiết, tặng quà hoặc các dịch vụ miễn phí cho khách hàng lâu năm để tạo động lực cho họ tiếp tục gắn bó lâu dài với nhà cung cấp dịch vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] H. Trọng & C. N. M. Ngọc, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. Hà Nội: Nhà xuất bản Hồng Đức, 2008.
- [2] J.J. Cronin & S.A. Taylor, "Measuring service quality: Are examination and extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56 (July), pp. 55-68, 1992.
- [3] N. P. A. Dũng. *Giáo trình thông tin di động*. Hà Nội: Nhà xuất bản Bưu Điện, 2003.
- [4] A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry "SERVQUAL: A multiple – item scale for measuring consumer perception of service quality", *Journal of Retailing*, Vol.64, No.1, pp.12-37, 1988.
- [5] R.A. Spreng and R. D. Mackoy, "An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction", *Journal of Retailing*, Vol. 72, pp. 201-14, 1996.
- [6] P. Kotler, *Quản trị Marketing*, Hà Nội: Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, 2008.
- [7] T. T. H. Trang, "Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ di động Vinaphone tại chi nhánh VNPT Vinaphone Thành phố Hồ Chí Minh", Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, 2019.
- [8] Viễn thông Tiền Giang, *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2021-2024, 2025*.