

CÁC NHÂN TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ DỊCH VỤ SỬA CHỮA TÀU BIỂN NEO ĐẬU TẠI VIỆT NAM CỦA CÔNG TY TNHH NICE SEA

● TRẦN XUÂN GIÁP - TRẦN ĐÌNH AN

TÓM TẮT:

Bài viết nghiên cứu “Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty Nice Sea”. Kết quả nghiên cứu đã nhận diện được các nhân tố tác động và mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty Nice Sea theo thứ tự giảm dần là: Sự đảm bảo; Phương tiện hữu hình; Sự tin cậy; Chi phí hợp lý; Hình ảnh của doanh nghiệp; và Sự phản hồi. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp các cấp lãnh đạo Công ty TNHH Nice Sea nhận được các yếu tố ảnh hưởng và mức độ tác động đến sự hài lòng của khách hàng nhằm có giải pháp hữu hiệu trong việc cải tiến và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh nhằm phát triển bền vững trong tương lai.

Từ khóa: dịch vụ sửa chữa tàu biển, khách hàng, sự hài lòng, Công ty Nice Sea,.

1. Đặt vấn đề

Sau hơn 2 năm khó khăn bởi dịch bệnh Covid-19, từ nửa cuối năm 2022, Việt Nam đã chứng kiến sự phục hồi mạnh mẽ của nền kinh tế bước đầu vượt qua đại dịch. Tổng kim ngạch xuất - nhập khẩu hàng hóa cả năm 2022 đã được phục hồi và về đích với con số kỷ lục 732,5 tỷ USD, tăng 9,5% so với năm 2021 (Tổng cục Thống kê, 2023).

Vận tải đường biển là một trong những loại hình vận tải then chốt trong hoạt động giao thương quốc tế xuất - nhập khẩu hàng hóa này. Theo thống kê của Cục Hàng hải Việt Nam, năm 2021, số lượt tàu mang cờ quốc tịch nước ngoài đến cảng biển Việt Nam đạt 59.100 lượt, tăng 30% so với năm 2020. Lượng khách hàng vận tải hàng hóa thông qua đường biển chuyển tải các loại tàu hàng rời, sắt thép, container, hàng thiết bị siêu trọng,... vào Việt Nam rất tiềm năng. Mật độ tàu quốc tế vào neo đậu tại các cảng của Việt Nam tăng theo sự gia tăng của kim ngạch xuất - nhập khẩu hàng hóa, nhu cầu hoạt động phụ trợ các dịch vụ sửa chữa, bảo dưỡng kiểm tra, cấp mới, các hoạt động cung ứng cho tàu biển,... ngày

càng tăng cao (Cục Hàng hải Việt Nam, 2022).

Bên cạnh đó, tình hình doanh thu của nhóm dịch vụ sửa chữa tàu biển của Công ty Nice Sea giai đoạn 2020-2022 có xu hướng sụt giảm đồng thời với sự sụt giảm tỷ suất lợi nhuận. Cụ thể, năm 2020, tỷ suất lợi nhuận đạt 14,84%, năm 2021 giảm dần xuống 14,16% và giảm sâu đến 11,03% vào năm 2022, mặc dù lượng tàu vận tải hàng vào phao và cập cảng tại Việt Nam vẫn tăng mạnh trong giai đoạn bùng phát dịch bệnh cũng như giai đoạn hậu dịch bệnh Covid-19 hiện nay (Công ty TNHH Nice Sea, 2023).

Từ thực trạng doanh thu và tỷ suất lợi nhuận của Công ty Nice Sea có chiều hướng giảm nghiêm trọng, do có nhiều công ty dịch vụ mới mở cùng ngành nghề dịch vụ sửa chữa tàu đã làm gia tăng sự cạnh tranh đối với công ty. Đề tài “Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty Nice Sea” được nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng nhằm giúp Công ty có những giải pháp hữu hiệu cho hoạt động kinh doanh dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại

vùng biển Việt Nam của Công ty Nice Sea đạt được hiệu quả hơn.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu kết hợp giữa nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông qua phỏng vấn chuyên gia 11 người. Trong đó, 1 lãnh đạo là giám đốc Công ty TNHH Nice Sea, 2 phó giám đốc (Kinh doanh và Kỹ thuật) của công ty, 4 trưởng phòng của các phòng ban chức năng trong công ty (Kinh doanh, Dịch vụ, Kỹ thuật, Khai thác). Về phía khách hàng, bao gồm 2 trưởng phòng đại lý tàu biển tại Việt Nam và 2 quản lý kỹ thuật tàu biển tại Việt Nam, hiện là các khách hàng đang sử dụng dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty TNHH Nice Sea. Phần nghiên cứu định tính này nhằm khám phá các thang đo và biến quan sát để xây dựng bản câu hỏi khảo sát phục vụ cho nghiên cứu định lượng về các yếu tố tác động đến sự hài lòng về dịch vụ sửa chữa tàu biển đối với Công ty TNHH Nice Sea.

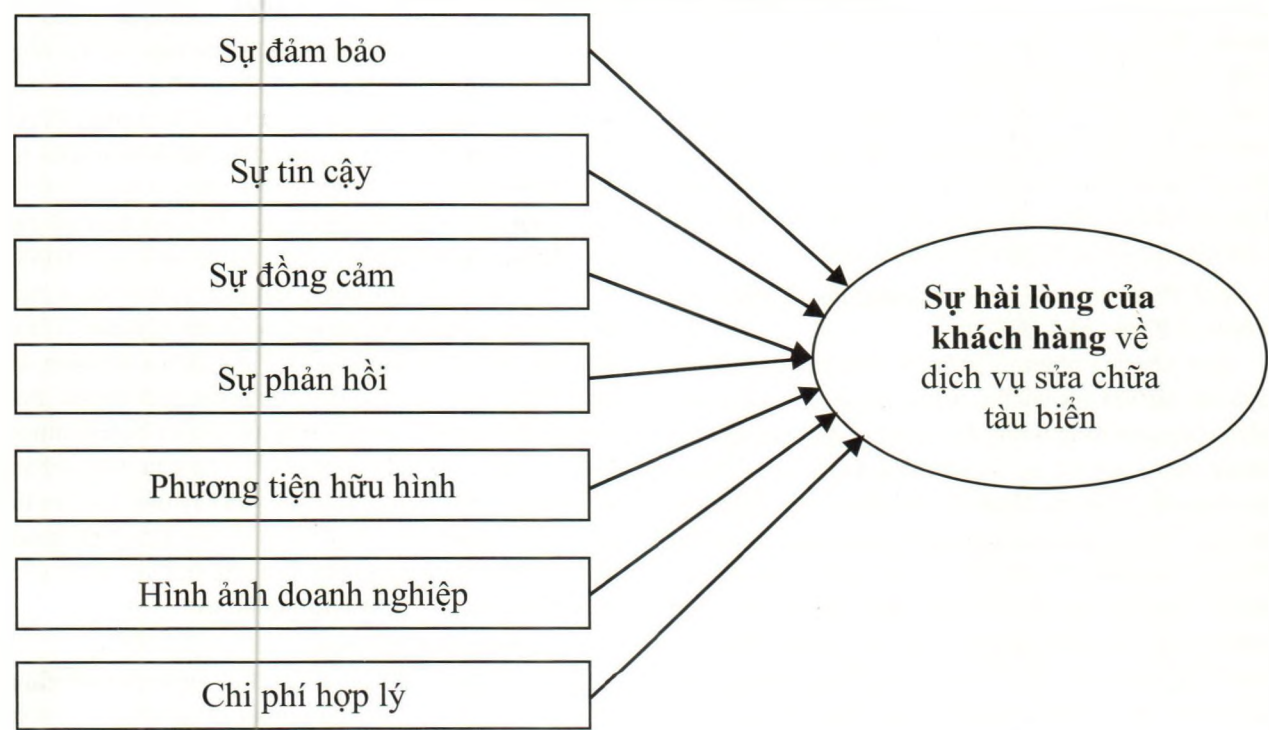
Nghiên cứu định lượng thông qua dữ liệu khảo sát lấy ý kiến của 305 đáp viên từ các khách hàng. Họ là sỹ quan quản lý trên tàu, đại diện quản lý kỹ thuật, đại lý viên đã hoặc đang sử dụng dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty TNHH Nice Sea. Khu vực tàu neo đậu của khách

hàng bao gồm các cảng thuộc địa phận TP. Hồ Chí Minh, khu vực tàu neo đậu tại địa phận cảng Cái Mép - Thị Vải (Bà Rịa, Vũng Tàu), khu vực tàu neo đậu vùng biển Vũng Tàu, khu vực tàu neo đậu vùng biển Hải Phòng - Quảng Ninh, các đại diện chủ tàu, đại lý tàu biển. Trong đó, 280 phiếu khảo sát hợp lệ (91,80%) đưa vào nghiên cứu và phân tích. Bản khảo sát nghiên cứu với nội dung được thiết kế dưới hình thức câu hỏi đóng, sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (1: Hoàn toàn không đồng ý, 2: Không đồng ý, 3: Trung lập, 4: Đồng ý, 5: Hoàn toàn đồng ý). Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel và SPSS với phương pháp thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy của thang đo thông qua phương pháp Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis - EFA), các phép kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), Barlett's Test, phân tích hồi quy tuyến tính bội và biện luận các kết quả nghiên cứu.

3. Mô hình nghiên cứu

Nghiên cứu đã dựa trên các khái niệm, lý thuyết liên quan về sửa chữa tàu thủy, về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng cũng như các nghiên cứu liên quan gần đây để xây dựng mô hình nghiên cứu về những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty TNHH Nice Sea. (Hình 1)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Trên cơ sở các mô hình lý thuyết và các nghiên cứu liên quan đến sự hài lòng về dịch vụ được đề cập ở trên, cũng như sự phù hợp với bối cảnh hoạt động của Công ty hiện tại, nhóm tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu với biến phụ thuộc **“Sự hài lòng của khách hàng”** về dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty TNHH Nice Sea cùng với 7 giả thuyết thang đo như sau:

H1: **“Sự đảm bảo”** có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng.

H2: **“Sự tin cậy”** có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng.

H3: **“Sự đồng cảm”** có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng.

H4: **“Sự phản hồi”** có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng.

H5: **“Phương tiện hữu hình”** có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng.

H6: **“Hình ảnh doanh nghiệp”** có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng.

H7: **“Chi phí hợp lý”** có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Đối tượng khảo sát

Đối tượng trả lời bản khảo sát để thực hiện nghiên cứu là các khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty TNHH Nice Sea. Số phiếu khảo sát hợp lệ của các khách hàng được đưa vào phân tích là 280/305 phiếu. Trong đó, khu vực tàu neo tại cảng TP. Hồ Chí Minh là 62 phiếu (chiếm 22,14%), khu vực cảng Cái Mép - Thị Vải, Bà Rịa - Vũng Tàu là 63 người (chiếm 22,50%), khu vực tàu vùng biển Vũng Tàu là 26 phiếu (chiếm 9,29%), khu vực neo Hải Phòng - Quảng Ninh là 36 phiếu (chiếm 12,86%) và đại diện chủ tàu, đại lý là 93 phiếu (chiếm 33,21%).

4.2. Phân tích độ tin cậy thang đo và phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Qua kết quả phân tích độ tin cậy thang đo thông qua các hệ số Cronbach's Alpha và hệ số tương quan biến tổng của từng thang đo biến độc lập và biến phụ thuộc, như sau: Hệ số Cronbach's Alpha của 7 thang đo biến độc lập từ Hình 1: Sự đảm bảo (ĐB); Sự tin cậy (TC); Sự đồng cảm (ĐC); Sự phản hồi (PH); Phương tiện hữu hình (HH); Hình ảnh doanh nghiệp (HA); Chi phí hợp lý (CP) lần lượt là 0,838; 0,879; 0,858; 0,811; 0,878; 0,801 và 0,891; và một thang đo của biến phụ thuộc Sự hài lòng của khách hàng (HL) là 0,844. Hệ số tương quan biến tổng của các biến

quan sát thuộc các thang đo biến độc lập lần lượt là 0,631 - 0,693; 0,643 - 0,741; 0,637 - 0,696; 0,592 - 0,666; 0,710 - 0,754; 0,518 - 0,677; 0,720 - 0,814; và của các biến quan sát thuộc thang đo biến phụ thuộc là 0,654 - 0,700.

Các hệ số Cronbach's Alpha của 7 biến độc lập (ĐB, TC, ĐC, PH, HH, HA và CP) và của biến phụ thuộc (HL) ở trên đều có giá trị lớn hơn 0,7 và các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0,3. Vì vậy, các thang đo đều đạt độ tin cậy và đủ điều kiện để thực hiện phân tích nhân tố khám phá (EFA) với phép trích Principal Component Analysis và phép quay Varimax.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) của 7 thang đo biến độc lập, bao gồm 30 biến quan sát trong mô hình nghiên cứu. Dựa trên kết quả của ma trận xoay, hệ số nhân tố tải của biến quan sát đều lớn hơn 0,5. Vì vậy, các biến quan sát thỏa mãn điều kiện của phân tích. Hệ số KMO bằng 0,795 ($> 0,5$) cho thấy kết quả phân tích yếu tố đảm bảo độ tin cậy; Kiểm định Bartlett's Test có hệ số Sig. = 0,000 ($< 0,05$) thể hiện kết quả phân tích yếu tố đảm bảo được mức ý nghĩa thống kê có độ tin cậy cao. Tổng phương sai trích bằng 68,545% ($> 50\%$) thể hiện sự biến thiên của các yếu tố được phân tích có thể giải thích được ở mức ý nghĩa khá tốt. Hệ số Eigenvalues của yếu tố thứ 7 bằng 1,646 (> 1) thể hiện sự hội tụ của phép phân tích dừng ở yếu tố thứ 7 và có 7 yếu tố được trích ra từ dữ liệu khảo sát. Cuối cùng, số biến quan sát được giữ lại là 30 biến, 7 nhân tố đại diện cho thang đo độc lập và cũng được sắp xếp lại như mô hình lý thuyết ban đầu.

Phần kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho biến phụ thuộc chỉ rút trích được một yếu tố duy nhất (Bảng 1). Hệ số KMO bằng 0,840 ($> 0,5$) cho thấy kết quả phân tích yếu tố đảm bảo độ tin cậy; Kiểm định Bartlett's Test có hệ số Sig. = 0,000 ($< 0,05$) thể hiện kết quả phân tích yếu tố đảm bảo được mức ý nghĩa thống kê có độ tin cậy cao. Tổng phương sai trích bằng 68,108% ($> 50\%$) thể hiện sự biến thiên của các yếu tố được phân tích có thể giải thích được ở mức ý nghĩa khá tốt. Hệ số Eigenvalues bằng 2,724 (> 1) thể hiện sự hội tụ của phép phân tích dừng ở yếu tố này và có 1 yếu tố được trích ra từ dữ liệu khảo sát. Hệ số tải nhân tố của mỗi biến quan sát thể hiện các yếu tố đều lớn hơn 0,5 cho thấy các biến quan sát có ý nghĩa thống kê tốt.

4.3. Phân tích hồi quy

Sau khi phân tích và kiểm định tương quan giữa 7 biến độc lập với biến phụ thuộc, ta có mức ý nghĩa

Bảng 1. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) yếu tố phụ thuộc

Biến quan sát		Hệ số tải nhân tố
	HL.1	0,840
	HL.4	0,832
	HL.2	0,821
	HL.3	0,807
Tổng phương sai trích lũy tiến (%)		68,108
Eigenvalues		2,724
KMO		0,783
Hệ số Sig của Bartlett's Test		0,000

Nguồn: Kết quả nghiên cứu, 2023

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) yếu tố phụ thuộc

		HL	ĐC	ĐB	TC	CP	PH	HH	HA
HL	Tương quan	1	-0,020	0,496**	0,468**	0,205**	0,149*	0,447**	0,222**
	Mức ý nghĩa (2-tailed)		0,734	0,000	0,000	0,001	0,013	0,000	0,000
	Số mẫu N	280	280	280	280	280	280	280	280

Nguồn: Kết quả nghiên cứu, 2023

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi quy

Coefficients ^a							
Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
(Hằng số)	0,106	0,154		0,688	0,492		
ĐB	0,294	0,023	0,461	12,918	0,000	0,969	1,032
TC	0,236	0,023	0,366	10,264	0,000	0,968	1,033
CP	0,122	0,024	0,183	5,064	0,000	0,948	1,054
PH	0,054	0,023	0,087	2,325	0,021	0,887	1,127
HH	0,252	0,021	0,425	11,908	0,000	0,966	1,035
HA	0,081	0,029	0,106	2,843	0,005	0,890	1,124
a. Biến phụ thuộc: HL							

Nguồn: Kết quả nghiên cứu, 2023

của tương quan biến ĐC với HL là 0,734 (> 0,05) (Bảng 2). Vì vậy, biến ĐC không đủ điều kiện tham gia vào phân tích hồi quy và bị loại, 6 biến độc lập còn lại gồm ĐB, TC, PH, HH, HA và CP đều có mức ý nghĩa nhỏ hơn 0,05 được tham gia vào phân tích hồi quy.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá (EFA) cho các thang đo nghiên cứu của biến độc lập và biến phụ thuộc ở mục “4.2” trên đều phù hợp. Thêm vào đó, kết quả phân tích hồi quy của nghiên cứu được thể hiện trên Bảng 3.
Theo kết quả phân tích hồi quy ở Bảng 3, các yếu

Bảng 4. Mô hình hồi quy tổng thể

Model Summary ^b					
Mô hình	R	R ²	R2 hiệu chỉnh	Sai số ước lượng	Durbin-Watson
1	0,815	0,664	0,656	0,31140	1,949
a. Biến độc lập: (Hàng số), ĐB, TC, PH, HH, HA, CP					
b. Biến phụ thuộc: HL					

Nguồn: Kết quả nghiên cứu, 2023

tổ biến độc lập có mức ý nghĩa thống kê Sig. đều nhỏ hơn 0,05, tức có độ tin cậy lớn hơn 95%. Vì vậy, các yếu tố biến độc lập này đều được chấp nhận. Mô hình hồi quy tuyến tính chuẩn hóa được thiết lập như sau:

$$HL = 0,461ĐB + 0,386TC + 0,183CP + 0,087PH + 0,425HH + 0,106HA$$

Dựa trên mô hình hồi quy tuyến tính chuẩn hóa ở trên, mức độ quan trọng của các thang đo trong mô hình đối với “Sự hài lòng của khách hàng” theo thứ tự: 1) Sự đảm bảo (*Beta* = 0,461); 2) Phương tiện hữu hình (*Beta* = 0,425); 3) Sự tin cậy (*Beta* = 0,366); 4) Chi phí hợp lý (*Beta* = 0,183); 5) Hình ảnh của doanh nghiệp (*Beta* = 0,106); 6) Sự phản hồi (*Beta* = 0,087);

Từ kết quả phân tích hồi quy bội ở Bảng 4, hệ số xác định R2 hiệu chỉnh đ= 0,656, cho thấy 64,6% sự thay đổi về sự hài lòng của khách hàng được giải thích bởi các biến độc lập được khảo sát trong mô hình.

Mô hình hồi quy không vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến. Các hệ số hồi quy của các thang đo biến độc lập đều dương và có mức ý nghĩa thống kê (Sig.) nhỏ hơn 0,05 (Bảng 3). Vì vậy, các giả thuyết nghiên cứu H1, H2, H4, H5, H6 và H7 được đưa ra ở Mục “3.” (từ mô hình nghiên cứu) đều được chấp nhận.

5. Kết luận

Thông qua nghiên cứu định lượng dựa trên 280/305 bản trả lời khảo sát hợp lệ từ các khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty TNHH Nice Sea, dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel

và SPSS với phương pháp thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach’s Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, các phép kiểm định KMO, Barlett và phân tích hồi quy. Kết quả nghiên cứu cho thấy các nhân tố tác động đến sự hài lòng về dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty TNHH Nice Sea đối với khách hàng gồm 6 yếu tố và mức độ tác động của chúng được sắp xếp theo trình tự quan trọng giảm dần là (1): Sự đảm bảo; (2): Phương tiện hữu hình; (3): Sự tin cậy; (4): Chi phí hợp lý; (5): Hình ảnh của doanh nghiệp; và (6) Sự phản hồi.

Với chiều hướng giảm sút doanh thu và tỷ suất lợi nhuận trong giai đoạn gần đây, một phần nguyên nhân được nhận diện thông qua sự phản nản của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ của Công ty thời gian qua. Sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ sửa chữa tàu biển neo đậu tại Việt Nam của Công ty TNHH Nice Sea tác động đáng kể đến doanh số và ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của Công ty. Trên cơ sở dữ liệu khảo sát 280 khách hàng, kết quả nghiên cứu đã giúp các cấp lãnh đạo Công ty TNHH Nice Sea nhìn nhận được các yếu tố ảnh hưởng và mức độ tác động đến sự hài lòng của khách hàng nhằm có giải pháp hữu hiệu trong việc cải tiến và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh nhằm phát triển bền vững trong tương lai. Hơn nữa, kết quả nghiên cứu cũng góp phần cải thiện việc xây dựng đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp hơn nhằm đảm bảo sự cung cấp dịch vụ chất lượng, nâng cao khả năng cạnh tranh của lĩnh vực sửa chữa tàu biển ở Việt Nam hiện nay■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Tổng cục Thống kê (2023). Nỗ lực phục hồi, xuất, nhập khẩu năm 2022 lập kỷ lục mới. Truy cập tại <https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2023/01/no-luc-phuc-hoi-xuat-nhap-khau-nam-2022-lap-ky-luc-moi/>

2. Cục Hàng hải Việt Nam. (2022). Báo cáo thống kê tháng 12/2022. Truy cập tại: <https://www.vinamarine.gov.vn/vi/thong-ke>

3. Công ty TNHH Nice Sea (2023). Báo cáo tình hình doanh thu của nhóm dịch vụ sửa chữa tàu biển của công ty Nice Sea giai đoạn 2020-2022. Tài liệu lưu hành nội bộ.

4. Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

5. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (3), 41-50.

Ngày nhận bài: 4/4/2023
Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 15/4/2023
Ngày chấp nhận đăng bài: 5/5/2023

Thông tin tác giả:
1. TS. TRẦN ĐÌNH AN
2. ThS. TRẦN XUÂN GIÁP
Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

**FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION
OF CUSTOMERS WITH THE SHIP REPAIR SERVICES
IN VIETNAM OF NICE SEA CO.,LTD**

● Ph.D **TRAN DINH AN**¹
● Master. **TRAN XUAN GIAP**¹
¹Nguyen Tat Thanh University

ABSTRACT:

This study explores the factors affecting the satisfaction of customers with the ship repair services in Vietnam of Nice Sea Co.,Ltd. The study finds that there are several factors affecting the customer satisfaction. These factors, listed in the descending order of impacting level, are: guarantees, tangible media, reliability, affordability, company image, and feedback. The study’s results are expected to help Nice Sea Co., Ltd.’s leaders better understand the factors affecting the satisfaction of customers with the company’s ship repair services, and have effective solutions to improve the company’s performance and grow sustainably in the future.

Keywords: ship repair services, customers, satisfaction, Nice Sea Company.