

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ



NGUYỄN THỊ KHÁNH ĐOAN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI
LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TRONG VIỆC
SỬ DỤNG DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN ĐƯỜNG
BIỂN TẠI CÔNG TY TNHH LIÊN KẾT
TOÀN CẦU ĐÀ NẴNG**

TÓM TẮT ĐỀ ÁN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8340101

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Đào Hữu Hòa

Đà Nẵng - Năm 2026

MỞ ĐẦU

Trong những năm gần đây, dịch vụ logistics, đặc biệt là vận chuyển đường biển, đã trở thành yếu tố quan trọng trong hoạt động xuất nhập khẩu và chuỗi cung ứng của doanh nghiệp. Vận chuyển đường biển giữ vai trò chủ lực đối với hàng hóa quốc tế nhờ vào năng lực chuyên chở và chi phí vận tải thấp, đặc biệt đối với hàng container. Tuy nhiên, dịch vụ này có tính phức tạp cao và phụ thuộc vào nhiều yếu tố, dẫn đến chất lượng dịch vụ có thể thay đổi theo từng lô hàng, tuyến và giai đoạn thị trường.

Trong thực tế, dịch vụ vận chuyển đường biển thường xuyên gặp phải các sự cố ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng, như thay đổi lịch tàu, hủy chuyến, thiếu thiết bị container, chậm trễ thông tin, sai sót chứng từ, và phát sinh phụ phí không mong muốn. Những yếu tố này không chỉ làm tăng chi phí cho doanh nghiệp mà còn gây gián đoạn công việc, ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng và có thể dẫn đến rủi ro tranh chấp thương mại. Vì vậy, sự hài lòng của khách hàng không chỉ phản ánh cảm nhận chủ quan mà còn là thước đo cho khả năng đáp ứng kỳ vọng của khách hàng đối với độ tin cậy, minh bạch và hỗ trợ của nhà cung cấp dịch vụ.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, sự hài lòng của khách hàng trở thành yếu tố quan trọng quyết định sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Đặc biệt đối với khách hàng B2B trong ngành vận tải biển, nếu không có sự đo lường và quản trị hài lòng một cách hệ thống, doanh nghiệp có thể dễ dàng mất khách hàng vào tay đối thủ. Do đó, việc đo lường sự hài lòng của khách hàng và xác định các yếu tố ảnh hưởng để cải thiện dịch vụ là một yêu cầu thiết yếu.

Đối với Công ty TNHH Liên Kết Toàn Cầu Đà Nẵng, dịch vụ vận chuyển đường biển đóng vai trò quan trọng và trực tiếp liên quan đến khách hàng thông qua các khâu báo giá, booking, xử lý chứng từ, theo dõi hành trình và chăm sóc sau dịch vụ. Tuy nhiên, việc nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đòi hỏi phải xác định đúng các yếu tố tác động trong điều kiện nguồn lực hạn chế. Nghiên cứu này được thực hiện với mục tiêu đo lường mức độ hài lòng của khách hàng, xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng và đề xuất giải pháp cải thiện.

Vì vậy, đề tài "Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ vận chuyển đường biển tại Công Ty TNHH Liên Kết Toàn Cầu Đà Nẵng" có ý nghĩa thực tiễn rõ rệt, giúp công ty cải thiện quy trình phục vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh và chất lượng trải nghiệm khách hàng. Kết quả nghiên cứu sẽ là cơ sở khoa học để công ty xây dựng nhóm giải pháp ưu tiên và đạt được các chỉ tiêu nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT

Chương 1 trình bày cơ sở lý thuyết về dịch vụ vận chuyển đường biển và sự hài lòng của khách hàng. Đầu tiên, chương giải thích khái niệm dịch vụ, với đặc điểm chính là tính vô hình, không tách rời, không đồng nhất và không lưu trữ. Dịch vụ vận chuyển đường biển được hiểu là quá trình cung cấp vận tải hàng hóa bằng các phương tiện chuyên dụng, đặc trưng với phạm vi hoạt động rộng và chi phí thấp đối với khối lượng lớn. Tuy nhiên, dịch vụ này phụ thuộc vào nhiều yếu tố, bao gồm các tác nhân như cảng, đại lý và hãng tàu, khiến cho chất lượng dịch vụ thường biến động.

Tiếp theo, chương đi sâu vào khái niệm chất lượng dịch vụ, được hiểu là mức độ đáp ứng của dịch vụ so với kỳ vọng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ vận chuyển đường biển đặc biệt quan trọng, bao gồm các yếu tố như độ an toàn, đúng thời gian, độ tin cậy và khả năng phục vụ, với ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng được định nghĩa là trạng thái cảm nhận của khách hàng sau khi trải nghiệm dịch vụ, và nó phản ánh mức độ đáp ứng kỳ vọng của khách hàng đối với dịch vụ.

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng được làm rõ, trong đó chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng tác động đến mức độ hài lòng của khách hàng. Chương cũng giới thiệu các mô hình đo lường sự hài lòng khách hàng như mô hình kỳ vọng - không xác nhận (EDM), SERVQUAL và ACSI. Mỗi mô hình cung cấp cách tiếp cận khác nhau trong việc đánh giá sự hài lòng của khách hàng.

Cuối cùng, chương đề xuất một thang đo phù hợp cho nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển đường

biên, sử dụng mô hình nghiên cứu đã chọn. Chương này tạo cơ sở cho việc xây dựng bảng hỏi khảo sát và phân tích dữ liệu trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TRONG VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN ĐƯỜNG BIỂN TẠI CÔNG TY TNHH LIÊN KẾT TOÀN CẦU ĐÀ NẴNG

Chương 2 tập trung vào thực trạng sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển đường biển tại Công ty TNHH Liên Kết Toàn Cầu Đà Nẵng. Chương bắt đầu với việc giới thiệu về công ty, bao gồm lịch sử hình thành, cơ cấu tổ chức, và tình hình hoạt động kinh doanh của công ty trong giai đoạn 2023 - 2025. Công ty đã đạt được những thành tựu đáng kể trong hoạt động kinh doanh, với doanh thu và lợi nhuận tăng trưởng mạnh mẽ, cho thấy công ty đang đi đúng hướng trong việc phát triển và mở rộng hoạt động trong ngành logistics, đặc biệt là dịch vụ vận chuyển đường biển.

Tiếp theo, chương đi vào đo lường mức độ hài lòng của khách hàng với dịch vụ vận chuyển đường biển thông qua khảo sát 150 khách hàng. Kết quả cho thấy các thang đo đánh giá dịch vụ đạt độ tin cậy cao và có giá trị sử dụng trong phân tích. Mô hình hồi quy xác định có 6 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng, bao gồm Hình ảnh/danh tiếng, Giá cả, Vận chuyển, Phục vụ, Phương tiện và Ứng dụng công nghệ. Trong đó, Hình ảnh/danh tiếng có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng.

Chương cũng đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ thông qua các nhóm tiêu chí như phương tiện (container, tàu, thiết bị), vận chuyển (thời gian, chứng từ), giá dịch vụ, phục vụ (thái độ nhân viên, xử lý yêu cầu và khiếu nại), ứng dụng công nghệ (website, theo dõi hàng hóa) và hình ảnh/danh tiếng của công ty. Các tiêu chí này được khách hàng đánh giá từ mức khá đến rất tốt, tuy nhiên, vẫn còn một số

hạn chế như sự thiếu hụt phương tiện và chỗ trên tàu, cũng như việc ứng dụng công nghệ chưa thực sự hiệu quả.

Mặc dù công ty đã đạt được những thành công nhất định trong việc xây dựng uy tín và chính sách giá hợp lý, nhưng vẫn còn một số điểm yếu cần khắc phục, đặc biệt là trong việc nâng cao hiệu quả công tác phục vụ và ứng dụng công nghệ. Những hạn chế này xuất phát từ sự phụ thuộc vào các hãng tàu đối tác và chưa mạnh tay đầu tư vào chuyển đổi số, cũng như sự thiếu hụt trong việc đồng bộ hóa phương tiện và nâng cao chất lượng chứng từ.

Kết luận, chương 2 cho thấy công ty đã đạt được nhiều thành tựu trong việc xây dựng sự hài lòng của khách hàng, tuy nhiên vẫn cần cải thiện một số yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ và giữ vững lòng trung thành của khách hàng.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TRONG VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN ĐƯỜNG BIỂN TẠI CÔNG TY TNHH LIÊN KẾT TOÀN CẦU ĐÀ NẴNG

Chương 3 tập trung vào việc đề xuất các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển đường biển tại Công ty TNHH Liên Kết Toàn Cầu Đà Nẵng, dựa trên các phân tích và kết quả nghiên cứu thực tiễn từ các chương trước. Các giải pháp này được xây dựng phù hợp với định hướng phát triển dài hạn của công ty, nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ và gia tăng sự hài lòng của khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt hiện nay.

Trước hết, công ty định hướng phát triển chung là mở rộng quy mô hoạt động, nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường năng lực cạnh tranh trong lĩnh vực logistics. Dịch vụ vận chuyển đường biển tiếp tục được xác định là mảng kinh doanh cốt lõi, đóng góp tỷ trọng lớn vào doanh thu của công ty. Công ty cũng chú trọng vào việc cải thiện quy trình dịch vụ, tối ưu hóa chi phí và nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc cải thiện tốc độ, độ chính xác và tính minh bạch trong cung ứng dịch vụ.

Giải pháp đột phá đầu tiên mà công ty cần triển khai là ứng dụng công nghệ. Trong bối cảnh ngành logistics nói chung đang bước vào giai đoạn chuyển đổi số mạnh mẽ, công nghệ đã trở thành yếu tố cạnh tranh cốt lõi. Công ty cần thay đổi tư duy lãnh đạo, đầu tư vào các giải pháp điện toán đám mây và các phần mềm chuyên dụng trong quản lý logistics, để tối ưu hóa quy trình và giảm thiểu sai sót chứng từ. Ngoài ra, cải thiện giao diện người dùng (UI/UX) và tăng cường

bảo mật website sẽ nâng cao trải nghiệm của khách hàng, giúp họ dễ dàng truy cập thông tin và đặt dịch vụ một cách thuận tiện và an toàn.

Tiếp theo, nhóm giải pháp nâng cao năng lực phương tiện và quản lý đặt chỗ tập trung vào việc xây dựng mối quan hệ đối tác chiến lược với các hãng tàu lớn và đảm bảo nguồn cung vỏ container ổn định. Công ty cần chủ động dự báo nhu cầu thị trường và có kế hoạch sớm để quản lý thiết bị và chỗ trên tàu. Đồng thời, việc cải thiện năng lực quản lý và điều phối thiết bị cũng rất quan trọng để đảm bảo cung cấp dịch vụ ổn định cho khách hàng trong các mùa cao điểm xuất khẩu.

Cuối cùng, nhóm giải pháp triệt tiêu sai sót và chuẩn hóa nghiệp vụ chứng từ được đề xuất nhằm giảm thiểu lỗi phát sinh trong quá trình làm chứng từ. Công ty cần số hóa và chuẩn hóa quy trình nhận hướng dẫn lập vận đơn, đồng thời áp dụng công nghệ đồng bộ dữ liệu để tự động hóa quy trình nhập liệu. Việc thiết lập quy trình kiểm soát nội bộ theo nguyên tắc “4 mắt” và tăng cường đào tạo nhân viên sẽ giúp nâng cao độ chính xác và tính chuyên nghiệp trong nghiệp vụ chứng từ.

Tổng kết lại, chương 3 đề xuất các giải pháp đồng bộ và khả thi, bao gồm cải thiện ứng dụng công nghệ, nâng cao năng lực phương tiện và quản lý đặt chỗ, cũng như chuẩn hóa nghiệp vụ chứng từ. Những giải pháp này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn gia tăng sự hài lòng và trung thành của khách hàng trong dài hạn, từ đó giúp công ty giữ vững vị thế cạnh tranh trên thị trường.

KẾT LUẬN CHUNG

Đề án “Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ vận chuyển đường biển tại Công Ty TNHH Liên Kết Toàn Cầu Đà Nẵng” đã nghiên cứu và phân tích một cách toàn diện về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ vận chuyển đường biển tại công ty. Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai yếu tố có mối quan hệ chặt chẽ, trong đó chất lượng dịch vụ đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành và duy trì sự hài lòng của khách hàng. Các yếu tố như giá cả, phương tiện, phục vụ, vận chuyển, ứng dụng công nghệ và hình ảnh/danh tiếng đều có tác động đáng kể đến sự hài lòng của khách hàng.

Các giải pháp được đề xuất trong đề án nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đều tập trung vào việc cải thiện chất lượng dịch vụ, từ việc ứng dụng công nghệ hiện đại, nâng cao năng lực phương tiện, đến việc chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ chứng từ. Đặc biệt, việc chuyển đổi số và tối ưu hóa các hệ thống công nghệ sẽ giúp công ty nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời giảm thiểu sai sót và cải thiện hiệu quả công việc. Ngoài ra, việc xây dựng mối quan hệ đối tác chiến lược với các hãng tàu và nâng cao năng lực quản lý thiết bị cũng đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

Mặc dù công ty đã đạt được nhiều thành tựu nhất định trong việc xây dựng sự hài lòng của khách hàng, nhưng vẫn còn những thách thức cần khắc phục, đặc biệt là trong việc nâng cao chất lượng công tác phục vụ và ứng dụng công nghệ. Đề án đã chỉ ra các hạn chế và nguyên nhân chủ yếu, đồng thời đưa ra những giải pháp thiết thực để

giải quyết triệt để các vấn đề này, giúp công ty duy trì sự hài lòng của khách hàng và tăng trưởng bền vững trong tương lai.

Kết quả nghiên cứu không chỉ mang lại giá trị thực tiễn đối với công ty TNHH Liên Kết Toàn Cầu Đà Nẵng mà còn là tài liệu tham khảo hữu ích cho các doanh nghiệp trong ngành logistics và vận tải biển, giúp họ cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt hiện nay.