



NGHIÊN CỨU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH MYTV TẠI VNPT HUYỆN ĐAKRÔNG, TỈNH QUẢNG TRỊ

Trình Văn Sơn^{1,*}, Nguyễn Mai Quỳnh Anh¹, Tô Xuân Hải^{1,2}

¹ Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế, 99 Hồ Đắc Di, Huế, Việt Nam

² VNPT Đakrong, Quảng Trị, Krông Klang, Đakrông, Quảng Trị, Việt Nam

* Tác giả liên hệ: Trình Văn Sơn <sonlenamquoc@gmail.com>

(Ngày nhận bài: 10-7-2024; Ngày chấp nhận đăng: 5-9-2024)

Tóm tắt. Dịch vụ truyền hình MyTV được cung cấp trên nền Internet tốc độ cao thông qua cáp quang với công nghệ FTTH (Fiber To The Home) và trên nền tảng di động 3G/4G/5G. Hiện nay, dịch vụ truyền hình MyTV ngày càng đa dạng về gói cước, giá cước, các chính sách chăm sóc khách hàng và đầu tư mạnh các nguồn lực nhằm không ngừng nâng cao kết quả, hiệu quả, thị phần và chất lượng dịch vụ. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại VNPT huyện Đakrông, tỉnh Quảng Trị đang là dịch vụ phát triển khá tốt và không ngừng nâng cao, tạo nguồn thu kép trên nền tảng hạ tầng băng rộng và di động góp phần cho sự phát triển của doanh nghiệp. Nghiên cứu này đã giải quyết một số vấn đề cơ bản sau: Tổng quan lý luận và nghiên cứu về chất lượng dịch vụ viễn thông, chất lượng dịch vụ MyTV; Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ MyTV tại VNPT Đakrông và ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ MyTV đến sự hài lòng khách hàng; Từ đó, nghiên cứu đã nêu một số hàm ý chính sách và giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ MyTV tại đơn vị nghiên cứu.

Từ khóa: chất lượng, chất lượng dịch vụ MyTV

Researching the quality of MyTV television at VNPT Dakrong District, Quang Tri Province

Trinh Van Son^{1,*}, Nguyen Mai Quynh Anh¹, To Xuan Hai^{1,2}

¹ University of Economics, Hue University, 99 Ho Duc Di St., Hue, Vietnam

² VNPT- Đakrong, Quang Tri Branch, Đakrong, Quang Tri, Vietnam

* Correspondence to Trinh Van Son <sonlenamquoc@gmail.com>

(Received: July 10, 2024; Accepted: September 5, 2024)

Abstract. MyTV television is provided on high-speed Internet via fiber optic cable with technology (Fiber To The Home) and on 3G, 4G, or 5G mobile platforms. The MyTV is currently becoming more and more varied in terms of its package, prices, customer care policies, and significant investment in resources to constantly

improve results, efficiency, market share, and quality service. The service and service quality of MyTV at VNPT Dakrong District, Quang Tri Province, are developing relatively well and continuously improving, generating dual revenue based on broadband and mobile structure, which helps the business grow. This study has resolved some of the following basic issues: Overview of theory and research on telecommunications service quality and MyTV service quality; Assessment of the current status of MyTV service quality at VNPT Dakrong District, Quang Tri Province, and the influence of MyTV service quality on customer satisfaction; The study has outlined policy implications and solutions that contribute to improving the quality of MyTV television services at the research unit based on the assessment of the current situation.

Keywords: quality, MyTV service quality

1 Đặt vấn đề

Dịch vụ truyền hình MyTV là dịch vụ cung cấp đường truyền Internet tốc độ cao trên cáp quang dùng công nghệ FTTH (Fiber To The Home) và trên nền tảng sử dụng sóng 3G/4G/5G di động. VNPT (Viễn thông Việt nam) là nhà mạng có tốc độ Internet số 1 Việt Nam, để mở rộng thị phần, nâng cao khả năng cạnh tranh các doanh nghiệp viễn thông đã không ngừng đa dạng hóa các sản phẩm cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV.

Viễn thông Quảng Trị (VNPT Quảng Trị) là đơn vị kinh tế trực thuộc Tập đoàn VNPT và là doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ viễn thông trên địa bàn tỉnh Quảng Trị, phục vụ tốt cho các đối tượng khách hàng là đơn vị, cá nhân trên địa bàn tỉnh. Để thực hiện tốt mục tiêu đó, VNPT Quảng Trị đã chú trọng đầu tư phát triển hệ thống dịch vụ viễn thông cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ trên địa bàn các huyện, thị của tỉnh Quảng Trị.

Đakrông là một huyện nằm ở phía tây tỉnh Quảng Trị. Trong thời gian qua VNPT Đakrông, Quảng Trị đã chú trọng đầu tư phát triển hệ thống hạ tầng viễn thông nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế của địa phương cũng như nhu cầu dịch vụ viễn thông của người dân. Hiện tại, dịch vụ truyền hình MyTV của VNPT tại huyện Đakrông đang là dịch vụ phát triển nhanh, tạo nguồn thu lớn, góp phần cho sự phát triển của doanh nghiệp. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ MyTV của VNPT Đakrông vẫn còn bộc lộ nhiều hạn chế và thiếu sót như: Hoạt động chăm sóc khách hàng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân; Các dịch vụ hỗ trợ cho khách hàng sau khi sử dụng dịch vụ còn thiếu và yếu; Trình độ nhân viên kỹ thuật chưa thực sự chuyên nghiệp; Hệ thống cáp đã có dấu hiệu suy hao, ... Thực tế phát triển này cùng với sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường đã đặt ra yêu cầu phải nâng cao chất lượng dịch vụ Truyền hình MyTV.

2 Tổng quan lý luận và mô hình nghiên cứu

3.1 Dịch vụ và chất lượng dịch vụ

Dịch vụ là các hoạt động của con người được kết tinh trong các sản phẩm vô hình nhằm đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu sinh hoạt và sản xuất hằng ngày của con người. Các sản phẩm dịch vụ có bốn đặc điểm là: Tính vô hình, tính không thể tách rời, tính đồng nhất và tính không lưu trữ được.

Theo [2] “Chất lượng dịch vụ là sự đánh giá của khách hàng về tính siêu việt và sự tuyệt vời nói chung của một thực thể. Nó là một dạng của thái độ và các hệ quả từ một sự so sánh giữa những gì được mong đợi và nhận thức về những thứ ta nhận được” và [3] thì cho rằng “Chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi về dịch vụ và nhận thức của khách hàng khi sử dụng dịch vụ”.

Như vậy, có thể hiểu chất lượng dịch vụ là một khái niệm khá trừu tượng, mang tính tương đối và chủ quan. Chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào sự cảm nhận của khách hàng thông qua các tiêu chí: Cảm nhận, Tìm thấy, Trải nghiệm và Tin tưởng.

3.2 Dịch vụ viễn thông và chất lượng dịch vụ viễn thông

Theo nghĩa hẹp, viễn thông là cách thức trao đổi thông tin, dữ liệu thông qua kỹ thuật điện, điện tử và các công nghệ hiện đại khác. Sản phẩm viễn thông rất đa dạng gồm: sản phẩm hữu hình (các thiết bị viễn thông) và sản phẩm vô hình (các dịch vụ viễn thông).

Dịch vụ viễn thông gồm các dịch vụ như: Điện thoại, telex, dịch vụ âm thanh, hình ảnh, truyền số liệu. Theo điều 37, Nghị định 109/NĐ-CP ngày 12/11/1997 về Bru chính và Viễn thông: “Dịch vụ viễn thông được hiểu là dịch vụ truyền đưa, lưu trữ và cung cấp thông tin bằng hình thức truyền dẫn, phát thu những ký hiệu tín hiệu, số liệu, chữ viết, âm thanh hình ảnh thông qua mạng lưới viễn thông công cộng do doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông cung cấp”. [4]

Chất lượng dịch vụ viễn thông có thể được hiểu là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình cảm nhận, là sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng dịch vụ viễn thông, được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được. Những thuộc tính chất lượng dịch vụ viễn thông gồm: Tốc độ truyền đưa tin tức, độ chính xác trung thực của việc truyền đưa, khôi phục tin tức và mức độ hoạt động ổn định của các phương tiện thông tin.

Chất lượng dịch vụ viễn thông có đầy đủ các đặc tính của sản phẩm dịch vụ như sau:

– Tính vô hình: Khách hàng không thể nhìn thấy, sờ thấy các dịch vụ viễn thông và như vậy các dịch vụ viễn thông không hấp dẫn trực tiếp đến các giác quan của khách hàng.

– Tính đồng thời (quá trình cung cấp và tiêu dùng xảy ra đồng thời): Khi khách hàng có nhu cầu và có sự tham gia của nhân viên phục vụ thì một sản phẩm dịch vụ viễn thông mới được hoàn thành.

– Tính không lưu trữ được: Với đặc tính này nhà cung cấp phải nắm bắt được nhu cầu khách hàng ở từng thời điểm, từng giai đoạn để có những chính sách về giá cước mềm dẻo, linh hoạt đáp ứng nhu cầu khách hàng và khai thác dịch vụ với công suất cao nhất mang lại lợi ích tốt nhất cho doanh nghiệp.

– Tính không đồng đều về chất lượng: Do dịch vụ viễn thông phụ thuộc nhiều vào quá trình cung cấp và phụ thuộc vào các yếu tố nằm ngoài sự kiểm soát của nhà cung cấp (kiện khí hậu, thời tiết, địa hình...) nên chất lượng dịch vụ viễn thông có tính chất không đồng đều.

3.3 Dịch vụ truyền hình MyTV

Dịch vụ truyền hình MyTV là dịch vụ truyền hình đa phương tiện, nhằm cung cấp cho khách hàng những kho giải trí đa dạng, phong phú và trải nghiệm mới lạ, thú vị nhờ kết cấu màn hình bố trí chuẩn smartTV. Để nâng cao chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV có thể xem xét trên hai góc độ: các yếu tố ảnh hưởng và các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV.

– Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV: Nâng cấp cơ sở hạ tầng; Mở rộng nội dung (mở rộng thư viện nội dung với các chương trình, phim và sê-ri mới...); Cải thiện giao diện người dùng (tối ưu hóa giao diện, cải thiện tính tương tác và trải nghiệm người dùng...); Chất lượng phát sóng (độ phân giải cao và âm thanh chất lượng...); Hỗ trợ khách hàng (trực tuyến và qua điện thoại); Tích hợp công nghệ mới (trí tuệ nhân tạo AI, ứng dụng di động chất lượng cao và đa nền tảng, tích hợp các tính năng mới); Tăng cường bảo mật (đảm bảo an ninh thông tin, bảo vệ thông tin cá nhân); Hợp tác đối tác (hợp tác với đối tác để cung cấp nhiều nội dung và tính năng hơn cho người dùng MyTV).

– Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV: Độ tin cậy; Tính sẵn sàng (đảm bảo thỏa mãn nhu cầu của khách hàng); Sự phản hồi (luôn trong tư thế sẵn sàng xử lý các khiếu nại, lắng nghe và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng); Sự đảm bảo (tính chuyên nghiệp, kiến thức, phong thái lịch sự và khả năng giao tiếp tốt); Sự uy tín; Sự cảm thông (sự quan tâm, niềm nở tạo mức độ cảm nhận và sự tôn trọng) và Phương tiện hữu hình (là tất cả những gì mà khách hàng có thể nhìn thấy trực tiếp).

3.4 Mối quan hệ giữa sự hài lòng của khách hàng và chất lượng dịch vụ

– Sự hài lòng của khách hàng: Theo Philip Kotler “Sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kỳ vọng của người đó...” [5]

Từ những khái niệm đó, có thể thấy khách hàng sau khi mua hoặc sử dụng sản phẩm, dịch vụ thì khách hàng sẽ có sự so sánh giữa hiện thực và kì vọng, qua đó đánh giá được chất lượng thông qua sự hài lòng. Sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ mật thiết với chất lượng hàng hóa, dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hoạt động thành công giúp nâng cao chất lượng và có ảnh hưởng tích cực đến lợi nhuận cũng như vị thế của một doanh nghiệp.

– Mối quan hệ giữa chất lượng sản phẩm dịch vụ với sự hài lòng của khách hàng: Chất lượng sản phẩm, dịch vụ có mối quan hệ mật thiết với sự hài lòng khách hàng, khi một khách hàng cảm nhận được dịch vụ đó cũng có nghĩa dịch vụ đó có tính chất lượng. Ngược lại, nếu dịch vụ đó có chất lượng thấp thì chắc chắn sẽ không làm hài lòng khách hàng. Có thể nói chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ mật thiết với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ là yếu tố cốt lõi quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Mối quan hệ nhân quả giữa hai yếu tố này là vấn đề then chốt trong hầu hết các nghiên cứu về sự chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

3.5 Các mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ và mô hình nghiên cứu đề xuất

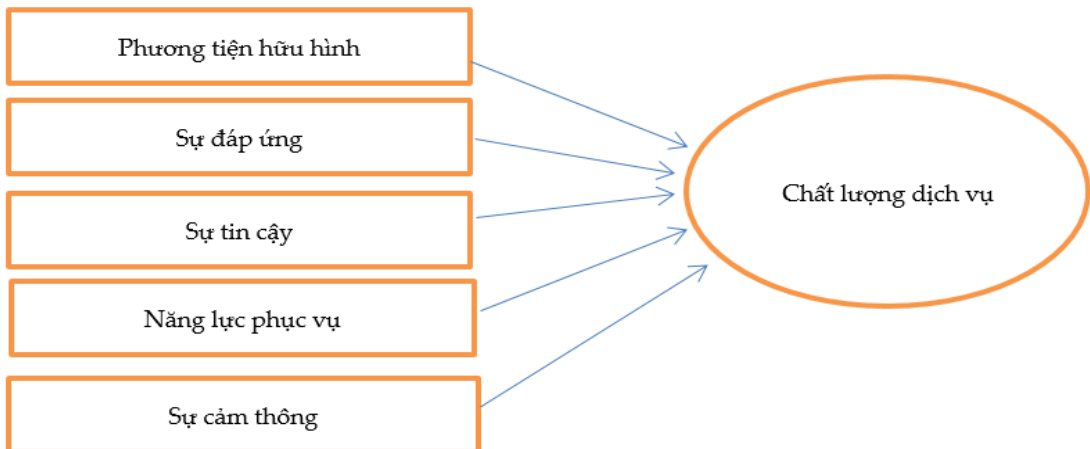
Các mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ

– Mô hình chất lượng dịch vụ Gronroos: Chất lượng dịch vụ gồm 2 phần chủ yếu: Chất lượng trên phương diện kỹ thuật được thể hiện qua các chỉ tiêu có thể đo lường, định lượng được; Chất lượng trên phương diện chức năng là cảm nhận của khách hàng [6].

– Mô hình chất lượng SERVQUAL: Chất lượng dịch vụ bao gồm 5 yếu tố (Sơ đồ 1) [3].

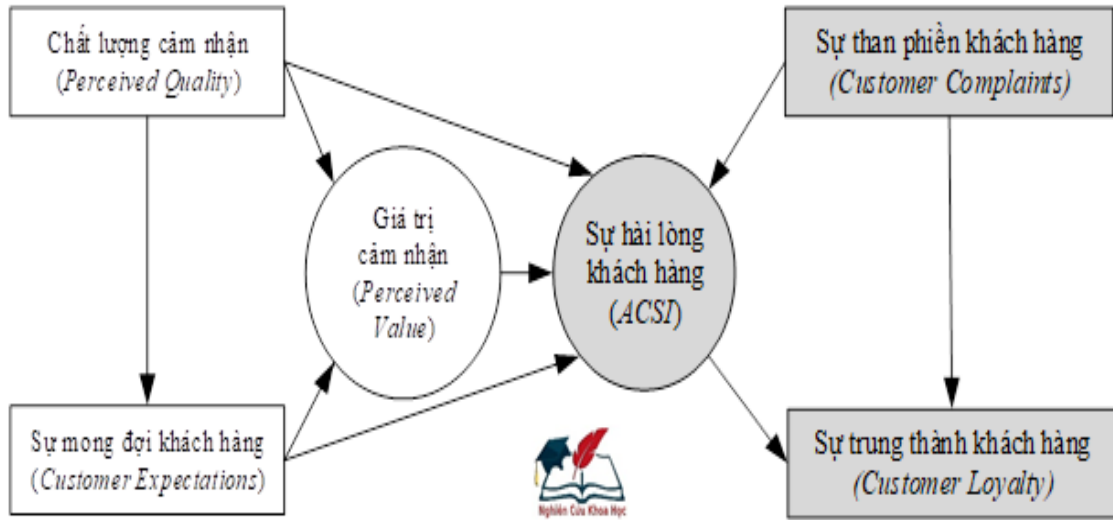
– Mô hình chỉ số hài lòng ACSI (American Customer Satisfaction Index) (Sơ đồ 2): Giá trị cảm nhận chịu tác động bởi chất lượng cảm nhận và sự mong đợi của khách hàng [2].

– Mô hình chỉ số hài lòng ECSI (European Customer Satisfaction Index): Mô hình ECSI gồm 4 nhân tố: Hình ảnh, giá trị cảm nhận, chất lượng cảm nhận về cả sản phẩm hữu hình và vô hình (Sơ đồ 3).



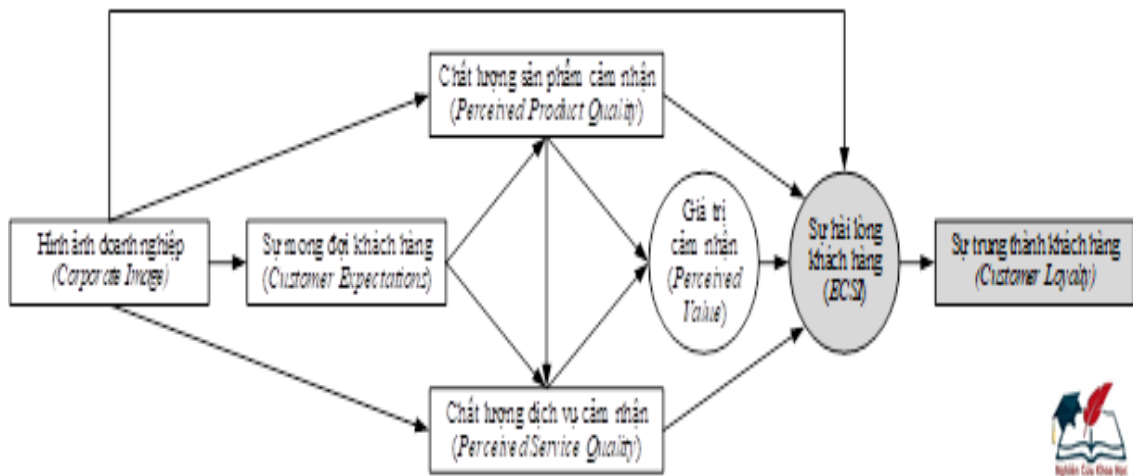
Sơ đồ 1. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF

Nguồn: [8]



Sơ đồ 2. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng ACSI

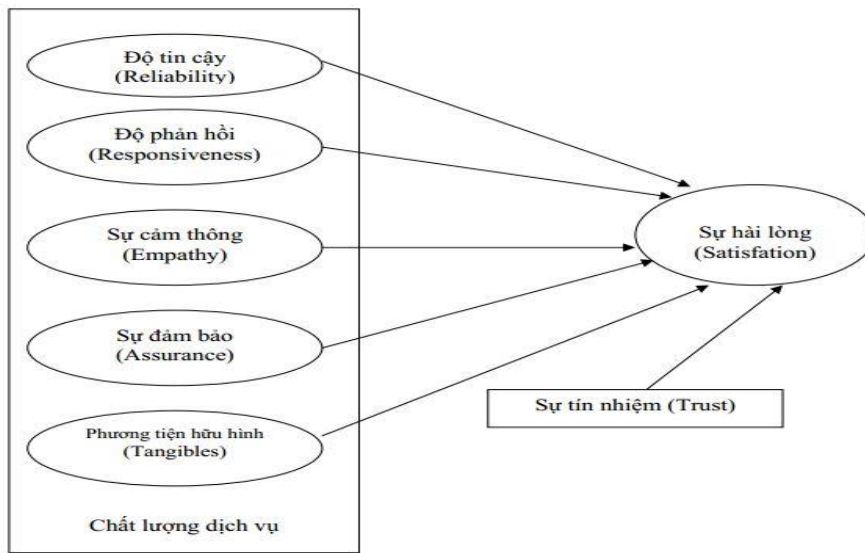
Nguồn: Đại học Michigan [9]



Sơ đồ 3. Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng ECSI

Nguồn: ECSI Technical Committee [10]

– Mô hình M-K. Kim & cs. [11]: “Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng trong dịch vụ viễn thông di động Hàn Quốc trong ngành thông tin di động” [2]. Mô hình này đã đưa ra 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng của khách hàng đối với thông tin di động gồm: Chất lượng dịch vụ, giá cả dịch vụ, hình ảnh thương hiệu, khuyến mãi-quảng cáo, dịch vụ gia tăng, dịch vụ khách hàng. Sau khi kiểm định giả thuyết, tác giả cho thấy các nhân tố: “Chất lượng cảm nhận”, “Dịch vụ gia tăng”, “Dịch vụ khách hàng” ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng khách hàng (Sơ đồ 4).



Sơ đồ 4. Mô hình sự hài lòng khách hàng của M-K. Kim & cs.

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa vào các cơ sở lý thuyết cùng với các kết quả nghiên cứu trong và ngoài nước và các yếu tố ảnh hưởng đã đề cập ở trên, nghiên cứu đề xuất mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV của VNPT Đakrông, tỉnh Quảng Trị với 5 yếu tố cấu thành bao gồm: Sự tin cậy; Sự đảm bảo; Sự đáp ứng; Sự cảm thông và Phương tiện hữu hình, và 5 yếu tố này ảnh hưởng đến sự hài lòng khách hàng sử dụng dịch vụ MyTV (Sơ đồ 5). Giải thích các nhân tố trong mô hình:

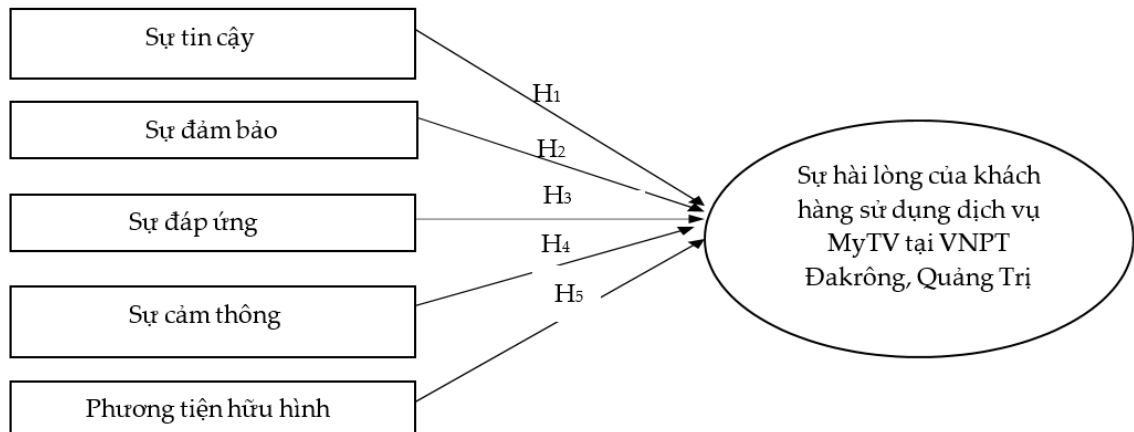
H₁: Sự tin cậy: Sự tin tưởng của khách hàng về chất lượng dịch vụ MyTV nói lên khả năng cung cấp dịch vụ nhanh, bảo mật và uy tín. Nhân tố sự tin cậy được khách hàng đánh giá càng cao thể hiện chất lượng dịch vụ MyTV càng tốt.

H₂: Sự đảm bảo: Thể hiện tính chuyên nghiệp của nhân viên phục vụ, khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng, xử lý hiệu quả các tình huống phát sinh.

H₃: Sự đáp ứng: Thể hiện mức độ đáp ứng từ phía nhà cung cấp dịch vụ đối với những gì mà khách hàng mong muốn.

H₄: Sự cảm thông: Là sự ân cần, thái độ phục vụ, chăm sóc khách hàng nhiệt tình, chu đáo nhằm mang đến cho khách hàng những ưu đãi và sự tôn trọng, luôn đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu.

H₅: Phương tiện hữu hình: Thể hiện hình ảnh bên ngoài như cơ sở vật chất, thiết bị, giấy tờ hóa đơn.



Sơ đồ 5. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3 Phương pháp nghiên cứu

– *Phương pháp thu thập số liệu:* Nguồn thông tin, số liệu được thu thập từ nguồn thứ cấp và điều tra số liệu sơ cấp. Nguồn thứ cấp được thu thập trước hết từ hệ thống các văn bản liên quan đến dịch vụ Internet, dịch vụ MyTV của Ngành, VNPT Quảng Trị và huyện Đakrông.

Nguồn số liệu sơ cấp: Đối tượng điều tra là nhóm khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ MyTV tại VNPT Đakrông. Phương pháp sử dụng là phương pháp điều tra chọn mẫu thuận tiện (Phương pháp chọn mẫu phi xác suất), dựa trên sự thuận lợi, tính dễ tiếp cận của khách hàng ở những điểm giao dịch của VNPT để khảo sát điều tra, phỏng vấn. Qui mô mẫu khảo sát dựa theo [1] kích cỡ mẫu tối thiểu phải 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ quan sát biến đo lường là 5/1, nghĩa là cứ mỗi biến đo lường cần tối thiểu 5 biến quan sát. Theo đó, tối thiểu là $n = \text{số lượng biến} \times 5$, về nguyên tắc số mẫu càng lớn càng chính xác, vì thế đề tài sẽ khảo sát 150 khách hàng.

– *Phương pháp thống kê mô tả và so sánh:* Phương pháp thống kê mô tả nhằm xác định xu hướng, mức độ biến động của các chỉ tiêu phân tích, sử dụng để tóm tắt hoặc mô tả một tập hợp dữ liệu với các giá trị thường dùng là trung bình cộng và độ lệch chuẩn. Phương pháp so sánh nhằm so sánh đối chiếu các số liệu, chỉ tiêu, hiện tượng kinh tế để đánh giá mức độ biến động cũng như xu hướng của các chỉ tiêu.

– *Phương pháp phân tích nhân tố:*

+ Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis): Phương pháp này rất có ích cho việc xác định các tập hợp biến cần thiết cho vấn đề nghiên cứu và được sử dụng để tìm mối quan hệ giữa các biến với nhau.

+ Phân tích hồi quy: Sau khi rút trích được các nhân tố từ phân tích nhân tố khám phá EFA, dò tìm các vi phạm giả định cần thiết trong mô hình hồi quy tuyến tính bội như kiểm tra phân dư chuẩn hóa, kiểm tra hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation Factor). Nếu các giả định không bị vi phạm, mô hình hồi quy tuyến tính bội được xây dựng.

4 Kết quả nghiên cứu

4.1 Tổng quan chung về VNPT huyện Đakrông, Quảng trị

VNPT huyện Đakrông là đơn vị kinh tế thuộc Viễn thông Quảng Trị, có chức năng cung cấp các dịch vụ Viễn thông - Công nghệ thông tin. Mạng lưới hạ tầng kỹ thuật, dịch vụ của VNPT Đakrông được triển khai đảm bảo năng lực cung cấp hầu hết các loại dịch vụ tới các khu vực dân cư, các tuyến đường giao thông, các khu vực kinh tế, xã hội, an ninh quốc phòng trên địa bàn toàn huyện. Các loại sản phẩm dịch vụ chủ yếu của VNPT Đakrông gồm: Dịch vụ truyền hình MyTV trên cáp quang; Dịch vụ băng rộng (FTTH) và Dịch vụ di động.

Số liệu Bảng 1 cho thấy các loại sản phẩm, dịch vụ chủ yếu của VNPT huyện Đakrông gồm có: Dịch vụ truyền hình MyTV; Dịch vụ băng rộng FTTH và Dịch vụ di động. Doanh thu hoạt động kinh doanh của VNPT Đakrông đã tăng lên trong giai đoạn 2021–2023. Năm 2021 doanh thu đạt 9,749 tỷ đồng; năm 2022 đạt 9,870 tỷ đồng, tăng 0,121 tỷ đồng tương ứng tăng 27% so với năm 2021. Đến năm 2023 đạt 10,580 tỷ đồng, tăng 0,710 tỷ đồng so với năm 2022 tương ứng tăng 28%.

4.2 Thực trạng chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại VNPT Đakrông, Quảng Trị

Quy mô (số lượng) số thuê bao dịch vụ truyền hình MyTV tại VNPT Đakrông

Theo số liệu thu thập ở Bảng 2 cho thấy tại VNPT Đakrông, số lượng thuê bao lắp đặt mới các dịch vụ viễn thông nói chung và dịch vụ MyTV có sự tăng trưởng đáng kể hàng năm. Số lượng thuê bao dịch vụ viễn thông có bước phát triển mạnh mẽ trong thời gian qua, đặc biệt trong giai đoạn 2021–2023. Năm 2021, VNPT Đakrông mới chỉ có 11.987 thuê bao, nhưng sang năm 2022 đã tăng lên 12.945 thuê bao, tăng 958 thuê bao tương ứng với mức tăng trưởng là 8%. Năm 2023 có 14.225 thuê bao, tăng 1.280 thuê bao tương ứng tăng 10% so với năm 2022. Đạt được kết quả này là do VNPT Đakrông đã thực hiện tốt chính sách quảng bá, đa dạng hóa các gói sản phẩm cũng như không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của người dân trên địa bàn huyện Đakrông.

Bảng 1. Kết quả kinh doanh của VNPT Đakrông, giai đoạn 2021–2023

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh (%)	
				2022/2021	2022/2023
Tổng doanh thu	9,749	9,870	10,580	101	107
1. Doanh thu dịch vụ truyền hình MyTV	920	1,169	1,501	127	128
2. Doanh thu băng rộng	2,933	3,253	4,004	111	123
3. Doanh thu dịch vụ di động	5,896	5,448	5,075	92	93

Nguồn: VNPT Đakrông [12]

Bảng 2. Quy mô số thuê bao dịch vụ Viễn thông tại VNPT Đakrông giai đoạn 2021–2023

ĐVT: Số thuê bao

Chi tiêu	2021	2022	2023	2022/2011		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Tổng số thuê bao	11.987	12.945	14.225	958	108	1.280	110
1. Số thuê bao MyTV	1.766	2.105	2.580	339	119	475	123
2. Số thuê bao FiberVNN	2.033	2.304	3.077	271	113	773	134
3. Số thuê bao VNP	8.188	8.536	8.568	348	104	32	100

Nguồn: VNPT Đakrông [12]

Số liệu Bảng 3 cho thấy, do đời sống người dân tăng lên nên nhu cầu thông tin, giải trí cũng tăng lên và VNPT Đakrông đã có nhiều chính sách đặc biệt, luôn quan tâm đến người sử dụng nên số thuê bao cá nhân, hộ gia đình tham gia các dịch vụ ngày càng tăng.

VNPT Đakrông đã sử dụng hệ thống công nghệ tiên tiến trong cung cấp dịch vụ truyền hình MyTV

Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin và Internet thì nhu cầu sử dụng các dịch vụ cung cấp mạng ngày càng cao. Để đáp ứng nhu cầu đó, VNPT huyện Đakrông đã ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển các sản phẩm dịch vụ internet và dịch vụ truyền hình MyTV truy cập Internet với đường truyền dẫn hoàn toàn bằng cáp quang được khách hàng quan tâm. Tính đến năm 2023, VNPT Đakrông đã có 39 nhà trạm, 2 tổng đài nội hạt phân bố trên toàn địa bàn huyện Đakrông và cung cấp khoảng hơn 300 km cáp quang đáp ứng cho hơn 6.000 thuê bao.

Để có thể ứng dụng Internet vào hạ tầng mạng viễn thông, rất nhiều công nghệ truyền tải đã được nghiên cứu, thử nghiệm như: Sử dụng công nghệ Internet Protocol Television (IPTV Chất lượng hình ảnh và âm thanh cao cũng như khả năng tương tác và cá nhân hóa nội dung); Sử dụng công nghệ OTT (Over-the-Top cho phép người dùng truy cập nội dung truyền hình thông qua các thiết bị như smartTV, smartphone và tablet mà không cần đến các thiết bị truyền hình truyền thống, giúp mở rộng phạm vi phục vụ và tăng tính linh hoạt cho người dùng) và Công nghệ độ phân giải

Bảng 3. Quy mô thuê bao dịch vụ truyền hình MyTV Đakrông theo nhóm khách hàng

ĐVT: Số thuê bao

Chi tiêu	2021	2022	2023	2022/2011		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Tổng số thuê bao MyTV	1.766	2.105	2.580	339	119	475	123
- Cá nhân, hộ gia đình	1.682	2.006	2.507	324	119	501	125
- Doanh nghiệp, tổ chức	84	99	73	15	118	-26	74

Nguồn: VNPT Đakrông [12]

cao (HD, 4K). MyTV cung cấp các kênh truyền hình và nội dung VOD (Video on Demand) với độ phân giải cao như HD và 4K mang lại trải nghiệm xem sắc nét và sống động.

Nghiên cứu chất lượng các gói cước dịch vụ truyền hình MyTV tại VNPT Đakrông

Hiện nay, VNPT Đakrông cung cấp mạng lưới viễn thông rộng khắp trong toàn huyện và dịch vụ MyTV đã cung cấp cho khách hàng rất đa dạng theo các gói khác nhau cũng như với các mức giá, mức cước khác nhau phù hợp với nhu cầu của từng nhóm khách hàng. Các gói cước MyTV gồm: Gói MyTV chuẩn; Gói MyTV nâng cao và Gói MyTV FIX chuẩn. Các gói cước MyTV được thiết kế để đáp ứng nhu cầu giải trí của mọi gia đình với mức giá hợp lý và nội dung phong phú. Khách hàng có thể lựa chọn gói cước phù hợp với nhu cầu sử dụng của mình để có trải nghiệm giải trí tốt nhất.

4.3 Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ và nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại Đakrông, Quảng Trị

Thông tin về đối tượng khảo sát

Để đánh giá chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV, nghiên cứu tiến hành khảo sát 150 khách hàng hiện đã và đang sử dụng dịch vụ truyền hình MyTV tại huyện Đakrông, tỉnh Quảng Trị. Đặc điểm của khách hàng tham gia khảo sát thể hiện qua số liệu Bảng 4. Theo giới tính: Trong 150 khách hàng tham gia khảo sát có 77 khách hàng là nam chiếm 51,3%, nữ là 73 chiếm 48,7%. Điều này cho thấy số lượng khá đồng đều giữa khách hàng là nam và nữ.

Bảng 4. Đặc điểm nhóm khách hàng khảo sát

Tiêu chí	Phân loại	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)
Tổng số khách hàng được khảo sát		150	100,0
Giới tính	Nam	77	51,3
	Nữ	73	48,7
Độ tuổi	Dưới 18 tuổi	20	13,3
	Từ 18 – dưới 30 tuổi	52	34,7
	Từ 30 – dưới 45 tuổi	37	24,7
	Từ 45 – dưới 60 tuổi	27	18,0
	Trên 60 tuổi	14	9,3
Trình độ học vấn	Phổ thông trung học	67	44,7
	Cao đẳng/Đại học	65	43,3
	Khác	18	12,0
Nghề nghiệp	Cán bộ, công chức, viên chức	56	37,3
	Kinh doanh, buôn bán	44	29,3
	Học sinh - Sinh viên	22	14,7
	Khác	28	18,7

Tiêu chí	Phân loại	Số lượng (người)	Tỷ trọng (%)
Thu nhập trung bình tháng	Dưới 5 triệu đồng	43	28,7
	Từ 5–10 triệu đồng	73	48,7
	Trên 10 triệu đồng	34	22,7

Nguồn: Dữ liệu khảo sát năm 2023

Giá trị trung bình của thang đo chất lượng dịch vụ MyTV tại VNPT Đakrông

Kết quả thống kê mô tả giá trị trung bình của các thang đo chất lượng dịch vụ MyTV Đakrông được thể hiện qua Bảng 5.

Sự tin cậy: Ý kiến đánh giá của khách hàng về thang đo sự tin cậy khá tốt với giá trị trung bình từ 3,79 đến 4,09. Trong đó không có khách hàng nào đánh giá ở mức dưới 2. Có 3 thang đo

Bảng 5. Thống kê mô tả các thành phần của thang đo

STT	Biến	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
1	TC1	2	5	3,91	0,851
2	TC2	2	5	4,09	0,727
3	TC3	2	5	3,79	0,738
4	TC4	2	5	4,09	0,741
5	TC5	2	5	4,07	0,715
6	ĐB1	1	5	3,32	0,877
7	ĐB2	1	5	3,24	0,932
8	ĐB3	2	5	3,71	0,754
9	ĐB4	2	5	3,65	0,795
10	ĐU1	2	5	3,41	0,796
11	ĐU2	1	5	3,30	0,833
12	ĐU3	2	5	3,54	0,887
13	ĐU4	1	5	3,50	0,825
14	CT1	1	5	3,61	0,826
15	CT2	1	5	3,55	0,864
16	CT3	2	5	3,72	0,787
17	CT4	1	5	3,66	0,842
18	HH1	2	5	3,75	0,853
19	HH2	2	5	3,82	0,880
20	HH3	2	5	3,85	0,910
21	HH4	2	5	3,55	0,807

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

TC2: “VNPT Đakrông đã thực hiện đúng khuyến mãi đã cam kết”, TC4: “VNPT Đakrông không để xảy ra bất cứ sự cố khi tính cước phí cho khách hàng” và TC5: “Các khiếu nại của khách hàng được giải quyết thỏa đáng” được đánh giá ở mức trên 4,0 điểm. Điều này cho thấy khách hàng cảm nhận và tin cậy vào chất lượng dịch vụ của VNPT Đakrông khá cao.

Sự đảm bảo: Ý kiến đánh giá về sự đảm bảo với giá trị trung bình từ 3,32 đến 3,71. Trong đó, khách hàng cho rằng yếu tố ĐB 3: “nhân viên VNPT có đủ hiểu biết để trả lời các câu hỏi của khách hàng” được đánh giá cao nhất với giá trị trung bình là 3,71 và yếu tố ĐB 1: “VNPT luôn quan tâm, giải quyết thắc mắc, khiếu nại của khách hàng một cách nhanh chóng, thỏa đáng” được đánh giá thấp nhất với giá trị trung bình là 3,24.

Sự đáp ứng: Với giá trị trung bình từ 3,30 đến 3,54, là khá tốt. Trong đó, yếu tố ĐU 3: “VNPT Đakrông cung cấp 100% các tiện ích cơ bản của gói cước” được đánh giá cao nhất với giá trị trung bình là 3,54 và yếu tố ĐU 2: “Nhân viên VNPT Đakrông giao dịch, lắp đặt xử lý, tiếp nhận thông báo sự cố luôn phục vụ khách hàng nhanh chóng, đúng hẹn” được đánh giá thấp nhất với giá trị trung bình là 3,30.

Sự cảm thông: Về sự cảm thông khá tốt với giá trị trung bình từ 3,55 đến 3,72. Các yếu tố như “Phương thức thanh toán dịch vụ thuận lợi”, “Hệ thống đường dây nóng của VNPT luôn sẵn sàng mỗi khi bạn gọi đến” được đánh giá cao với mức điểm trên 3,6.

Phương tiện hữu hình: Về phương tiện hữu hình là khá cao với giá trị trung bình từ 3,55 đến 3,85. Trong đó, yếu tố HH3: “Nhân viên luôn mặc đồng phục lịch sự, gọn gàng” được đánh giá cao nhất với giá trị trung bình là 3,85. Bên cạnh đó, các yếu tố khác cũng được khách hàng đánh giá khá cao với mức trung bình trên 3,55. Kết quả đánh giá cho thấy sự nỗ lực của VNPT Đakrông trong thời gian qua đã đáp ứng phần nào yêu cầu của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

Phân tích độ tin cậy của thang đo chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại VNPT Đakrông

Nhằm cấu trúc lại thang đo và loại bỏ các mục câu hỏi không phù hợp trước khi đi vào phân tích nhân tố, nghiên cứu tiến hành kiểm định mức độ tin cậy của các biến bằng hệ số Cronbach Alpha. Kết quả cho thấy, tất cả hệ số Cronbach Alpha của các nhân tố đều lớn hơn 0,6. Nhân tố sự tin cậy là 0,826; nhân tố sự đảm bảo là 0,729; nhân tố sự đáp ứng là 0,840; nhân tố sự cảm thông là 0,826 và nhân tố phương tiện hữu hình là 0,851. Bên cạnh đó, trong mỗi nhân tố thì các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3. Như vậy có thể khẳng định rằng, thang đo các nhân tố rút ra từ các biến quan sát là phù hợp và đáng tin cậy. Nghiên cứu có thể sử dụng 5 nhóm biến này trong các bước phân tích tiếp theo để phân tích nhân tố EFA.

Phân tích các nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại VNPT Đakrông

Bảng 6 cho thấy hệ số KMO = 0,866 ở trong khoảng $0,5 < KMO < 1$ nên có đủ cơ sở để kết luận rằng phân tích nhân tố hoàn toàn thực hiện được trong nghiên cứu này bởi quy mô mẫu đủ lớn. Giá trị Bartlett's Test có Sig. = 0,000 < 0,05, ta có thể bác bỏ giả thiết Ho: Các biến không tương quan với nhau trong tổng thể hay nói cách khác các biến có quan hệ với nhau nên ta có thể thực hiện phân tích EFA. Với kết quả trên, dữ liệu là phù hợp để thực hiện phân tích EFA.

Bảng 6. Kiểm định KMO và Barleşt's Test biến độc lập

Chi số KMO		0,866
	Chi -Square	1810,032
Kiểm định KMO và Barleşt's Test	Độ lệch chuẩn (df)	210
	Mức ý nghĩa (Sig)	0,000

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

Kết quả phân tích cho 5 nhân tố được trích tại giá trị Eigenvalue = 1,247 và phương sai trích được là 69,124%, tức là các biến giải thích được 69,12% sự biến thiên của mô hình, lớn hơn tiêu chuẩn 50%, khẳng định tính chắc chắn và phù hợp đối với tập hợp các biến đưa vào nghiên cứu. Mặt khác, hệ số tải nhân tố được tính cho mỗi biến cũng thỏa mãn yêu cầu lớn hơn 0,5.

Bảng 7. Kết quả phân tích nhân tố các thành phần chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại VNPT Đakrông, Quảng Trị

Biến quan sát	Nhân tố				
	X1	X2	X3	X4	X5
TC5	0,849				
TC4	0,834				
TC2	0,793				
TC3	0,591				
TC1	0,518				
ĐU2		0,813			
ĐU1		0,797			
ĐU3		0,789			
ĐU4		0,609			
HH4		0,600			
HH3			0,930		
HH1			0,919		
HH2			0,884		
CT4				0,840	
CT1				0,824	
CT3				0,788	
CT2				0,595	
ĐB4					0,758
ĐB2					0,749
ĐB1					0,627
ĐB3					0,619
Giá trị Eigenvalue	7,390	2,393	1,871	1,615	1,247

Biến quan sát	Nhân tố				
	X1	X2	X3	X4	X5
Mức độ giải thích của các nhân tố (%)	35,190	11,396	8,910	7,690	5,938
Lũy kế (%)	35,190	45,586	55,496	63,186	69,124

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy

Kết quả phân tích ở Bảng 8 cho thấy, hệ số R^2 hiệu chỉnh là 0,667 cho thấy mối quan hệ giữa biến độc lập với biến phụ thuộc có ý nghĩa. Các biến độc lập góp phần giải thích 66,7% sự khác biệt về chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV của khách hàng tại VNPT Đakrông. Để kiểm định xem có thể suy diễn mô hình cho tổng thể thực hay không, nghiên cứu tiến hành kiểm định độ phù hợp của mô hình thông qua kiểm định F.

Kiểm định F sử dụng trong phân tích ANOVA nhằm kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Kết quả Bảng 9 cho thấy, giá trị $F = 57,724$ với mức ý nghĩa $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$ nên bác bỏ giả thuyết H_0 và có thể kết luận rằng các biến độc lập trong mô hình giải thích được sự thay đổi của biến phụ thuộc. Do vậy, mô hình hồi quy tuyến tính đưa ra là phù hợp và có thể sử dụng được.

Kiểm định không có hiện tượng đa cộng tuyến

Bên cạnh việc xác định hàm hồi quy có phù hợp hay không, nghiên cứu cần kiểm định xem có hiện tượng đa cộng tuyến không. Kết quả phân tích Bảng 10 cho thấy, cả 5 nhân tố sự tin cậy, sự đảm bảo, sự đáp ứng, sự cảm thông và phương tiện hữu hình đều có độ chấp nhận của biến Tolerance lớn hơn 0,1 và hệ số phóng đại phương sai VIF của các biến có giá trị nhỏ hơn 10. Do đó, có thể kết luận mô hình hồi quy không vi phạm hiện tượng đa cộng tuyến. Như vậy, mô hình hồi quy xây dựng đảm bảo độ phù hợp.

Bảng 8. Hệ số xác định và hệ số Durbin – Watson

Mô hình	R	R^2	R^2 điều chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin- Watson
1	0,817	0,667	0,656	0,474	1,914

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

Bảng 9. Kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy

Mô hình	Tổng bình phương	Df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Mô hình hồi quy	64.975	5	12.995	57,724	0,000
Số dư	32.418	144	225		
Tổng	97.393	149			

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

Bảng 10. Kiểm định hiện tượng đa cộng tuyến

Các nhân tố	Đo lường đa cộng tuyến	
	Độ chấp nhận	Hệ số phóng đại phương sai
(Hằng số)		
TC: Sự tin cậy	0,739	1,354
ĐB: Sự đảm bảo	0,656	1,523
ĐU: Sự đáp ứng	0,606	1,650
CT: Sự cảm thông	0,694	1,442
HH: Phương tiện hữu hình	0,703	1,422

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

Phân tích hồi quy đa biến và đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố

Bảng 11. Kết quả phân tích hồi quy đa biến

Mô hình	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Hằng số	-752	0,300		-,509	0,013
Sự tin cậy	0,118	0,070	0,095	1,691	0,093
Sự đảm bảo	0,627	0,077	0,021	0,351	0,726
Sự đáp ứng	0,591	0,072	0,505	8,197	0,000
Sự cảm thông	0,290	0,062	0,269	4,653	0,000
Phương tiện hữu hình	0,160	0,065	0,149	2,597	0,010

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu trên SPSS

Phương trình hồi quy mô tả sự ảnh hưởng của các nhân tố chất lượng dịch vụ MyTV Đakrông đến sự hài lòng khách hàng được viết như sau:

$$Y = - 752 + 0,118 * X_1 + 0,627 * X_2 + 0,591 * X_3 + 0,290 * X_4 + 0,160 * X_5 + U_i$$

5 Một số hàm ý chính sách và giải pháp

Dựa trên kết quả nghiên cứu, nghiên cứu đề xuất một số hàm ý chính sách và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ và hoàn thiện chính sách giá cả.

VNPT Đakrông cần nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ sản phẩm và hoàn thiện chính sách giá cả nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Đảm bảo sự cam kết nhằm tạo sự tin cậy cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ và áp dụng quy trình quản lý chất lượng, quy trình cung cấp dịch vụ MyTV. Hiện tại giá cước các gói sản phẩm MyTV ở mức khá cạnh tranh, do đó thời

gian tới VNPT Đakrông cần đa dạng hóa các gói cước dịch vụ internet để hướng tới thỏa mãn theo đối tượng các nhóm khách hàng.

– Đầu tư cơ sở vật chất, kỹ thuật nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV.

Kết quả khảo sát cho thấy, các thang đo về mặt kỹ thuật được khách hàng đánh giá thấp hơn so với các thang đo của yếu tố khác. Vì vậy, VNPT Đakrông cần: Tăng cường đầu tư xây dựng cáp quang trên mạng lưới, sử dụng hiệu quả các tuyến cáp quang, đa dạng hóa các dịch vụ cung cấp; Đầu tư phát triển và quy hoạch hạ tầng mạng; Tập trung đầu tư công nghệ, mở rộng mạng lưới dịch vụ viễn thông; Thường xuyên bảo dưỡng, nâng cấp công nghệ, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin góp phần nâng cao hiệu quả của công nghệ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

– Xây dựng kế hoạch bảo dưỡng, kiểm tra thường xuyên và định kỳ trên toàn huyện nhằm phát hiện sự cố một cách nhanh chóng.

VNPT huyện Đakrông định kỳ 6 tháng một lần thực hiện công tác kiểm tra tuyến cáp quang, đầu nối tại từng khu vực để chủ động phát hiện các sự cố trước khi khách hàng phản ánh. Ưu tiên triển khai bảo trì bảo dưỡng mạng cáp quang, triển khai cung cấp dịch vụ MyTV. VNPT Đakrông phải thường xuyên bảo trì, bảo dưỡng mạng cáp quang gốc/phối, tập điểm, mối nối quang trong từng khu vực định kỳ tối thiểu 1 quý một lần.

– Chính sách và giải pháp về chăm sóc khách hàng.

Chăm sóc khách hàng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng, giúp họ gắn bó và sử dụng dịch vụ của VNPT Đakrông: Xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng; Đa dạng hóa các kênh tiếp nhận thông tin khiếu nại, thắc mắc của khách hàng; Thực hiện công tác bảo hành, bảo dưỡng, xử lý sự cố của dịch vụ MyTV.

– Chính sách và giải pháp về nâng cao chất lượng đội ngũ lao động.

VNPT Đakrông cần chú trọng đến yếu tố con người và đây được xác định là một trong những yếu tố góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông: Thường xuyên quan tâm đến việc nâng cao trình độ cho đội ngũ cán bộ công nhân viên của VNPT Đakrông; nâng cao ý thức, kỹ năng, phong cách phục vụ khách hàng.

– Nhóm chính sách và giải pháp khác.

Xây dựng hình ảnh thân thiện và tạo tính chuyên nghiệp phục vụ khách hàng; Đảm bảo cung cấp dịch vụ một cách chính xác và nhanh chóng; Xây dựng hệ thống quản lý thông tin khách hàng Tăng cường công tác truyền thông quảng bá về các dịch vụ viễn thông trên các phương tiện thông tin như internet, website của VNPT Đakrông.

6 Kết luận

Với xu thế phát triển công nghệ thông tin toàn cầu như hiện nay thì việc phát triển các dịch vụ viễn thông là một xu hướng tất yếu. Vì vậy, việc nghiên cứu chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại VNPT Đakrông, tỉnh Quảng Trị là một đòi hỏi cao của thực tế và mang tính khoa học.

Dịch vụ truyền hình MyTV là dịch vụ truy cập internet tốc độ cao dựa trên công nghệ cáp quang. Với dịch vụ này, các nhu cầu về truyền tải dữ liệu, truy cập internet hiện mang lại nhiều tiện ích cho người sử dụng.

Trong giai đoạn 2021–2023, việc cung cấp dịch vụ truyền hình MyTV của VNPT Đakrong, Quảng Trị đã có sự tăng trưởng liên tục qua các năm. Doanh thu dịch vụ truyền hình MyTV tại VNPT Đakrong đã tăng từ 0,9 tỷ đồng năm 2020 lên 1,18 tỷ năm 2023. Bên cạnh sự gia tăng doanh thu, số lượng khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ MyTV cũng phát triển tăng qua các năm. Nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ, VNPT Đakrong đã luôn coi trọng các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ MyTV. Tuy nhiên, với đặc thù của một chi nhánh VNPT cấp huyện, đặc biệt là huyện miền núi nên còn nhiều khó khăn cả về nhân lực lẫn vật lực.

Nghiên cứu đã thu thập số liệu thứ cấp và sơ cấp để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ truyền hình MyTV tại VNPT Đakrong, Quảng Trị. Kết quả phân tích cho thấy: VNPT Đakrong đã sử dụng đa dạng các gói dịch vụ viễn thông và dịch vụ truyền hình MyTV; Số lượng các thuê bao về dịch vụ truyền hình tại VNPT Đakrong có một quy mô khá lớn và tăng dần qua các năm; Đối chiếu với tiêu chí đánh giá chất lượng của Bộ Thông tin và Truyền thông, VNPT Đakrong cơ bản đáp ứng theo các tiêu chí chất lượng; Cùng với việc đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, đã tăng cường đầu tư, sử dụng các công nghệ hiện đại trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ truyền hình.

Kết quả khảo sát ý kiến đánh giá của khách hàng cho thấy, mặc dù đánh giá chung về các nhân tố phản ánh chất lượng dịch vụ MyTV của VNPT Đakrong tương đối tốt, nhưng vẫn còn một số thang đo được khách hàng đánh giá ở mức điểm từ 3,2 đến 3,7. Điều này đặt ra cho VNPT Đakrong cần có những giải pháp để nâng cao quy trình phục vụ, trình độ đội ngũ cán bộ cũng như đảm bảo giải quyết các yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và tốt nhất trong thời gian tới để không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ MyTV.

Kết quả nghiên cứu đã nêu lên thực trạng chất lượng dịch vụ MyTV, từ đó chỉ ra những tồn tại, hạn chế và đã đưa ra hàm ý chính sách, một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

Tài liệu tham khảo

1. Hair, J. F. (2009), *Multivariate data analysis*, Pearson Prentice Hall.
2. Zeithaml, C. P. & Rice, G. (1987), Entrepreneurship/small business education in American universities, *Journal of Small Business Management*, 25, 44–50.
3. Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1991), Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale, *Journal of Retailing*, 67(4), 420.
4. Chính phủ (1997), Nghị định số 109/NĐ-CP ngày 12 tháng 11 năm 1997 về Bưu chính và Viễn thông.
5. Kotler, P. (2006), *Quản trị marketing*, Nxb. Lao động Xã hội.

6. Gerbing, D. W. & Anderson, J. C. (1988), An updated paradigm for scale development incorporating unidimensionality and its assessment, *Journal of Marketing Research*, 25(2).
7. Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988), Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
8. Cronin Jr., J. J. & Taylor, S. (1992), Measuring service quality: a reexamination and extension, *Journal of marketing*, 56(3), 55–68.
9. *American Customer Satisfaction Index*. [Online]. Available: <https://www.theacsi.org/about-acsi>.
10. Committee E. T. C. (1998), *European customer satisfaction index: foundation and structure for harmonized national pilot projects*, Report prepared for the ECSI Steering.
11. Kim, M. K., Park, M. C. & Jeong, D. H. (2004), The effects of customer satisfaction and switching barrier on customer loyalty in Korean mobile telecommunication services, *Telecommunications policy*, 28(2), 145–159.
12. Tỉnh Quảng Trị, VNPT Đakrông (2021, 2022, 2023), *Báo cáo tổng kết năm và kế hoạch sản xuất kinh doanh năm*.