
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CẢNG BIỂN: TRƯỜNG HỢP CẢNG QUỐC TẾ TÂN CẢNG - CÁI MÉP

Nguyễn Quang Vinh

Trường Đại học Công nghiệp thành phố Hồ Chí Minh

Email: nguyenquangvinh@juh.edu.vn

Phan Mạnh Trà

Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Cái Mép

Email: mtra.phan@gmail.com

Ngày nhận: 08/6/2020

Ngày nhận bản sửa: 30/7/2020

Ngày duyệt đăng: 05/12/2020

Tóm tắt:

Phát triển cảng biển nói chung và nâng cao chất lượng dịch vụ cảng biển nói riêng đóng vai trò rất quan trọng trong chiến lược biển của Việt Nam. Cụm cảng Cái Mép - Thị Vải có vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu và cả vùng kinh tế trọng điểm phía Nam. Nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ Cảng Quốc tế Tân Cảng - Cái Mép và đề xuất hàm ý quản trị tương ứng. Khảo sát 290 khách hàng doanh nghiệp cho thấy 5 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Cảng gồm Nguồn lực, Quá trình phục vụ, Năng lực quản lý, Hình ảnh và trách nhiệm xã hội, và Kết quả thực hiện. Nghiên cứu cũng chỉ ra có sự khác nhau trong đánh giá chất lượng dịch vụ cảng biển giữa các khách hàng thuộc lĩnh vực kinh doanh khác nhau. Kết quả nghiên cứu có ý nghĩa tham khảo đối với nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ tại các cảng biển khác ở Việt Nam.

Từ khóa: Cảng Quốc tế Tân Cảng - Cái Mép, chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng
Mã JEL: M1

A study on port service quality: the case of tan cang – cai mep international terminal

Abstract

Developing ports, generally speaking, and developing port services, particularly speaking, plays as a critical role in Vietnam sea strategy. Tan Cang – Cai Mep International Terminal plays a very important role to both the socio-economic development of Ba Ria – Vung Tau province and the Southern key economic region of Vietnam. This research aims to assess service quality of the Terminal, and provide corresponding managerial recommendations. Data analyzed from 290-sample survey shows that there are 5 factors influencing port service quality, including: Resources, Process, Management, Image and Social Responsibility, and Outcomes. The result also indicates that there is a difference in assessing port service quality among customers of different business areas. The result could be considered as reference for other ports in Vietnam in improving service quality.

Keywords: Customer satisfaction, port service quality, Tan Cang – Cai Mep International Terminal

JEL code: M1

1. Giới thiệu

Việt Nam có bờ biển dài khoảng 3.620 km, là một trong 10 nước trên thế giới có chỉ số cao nhất về chiều dài bờ biển trên cả ba hướng Đông, Nam và Tây Nam, tạo lợi thế cạnh tranh rất lớn so với các nước khác trong việc mở cửa, giao lưu và thương mại quốc tế qua đại dương. Phát triển cảng biển nói chung và nâng cao chất lượng dịch vụ cảng biển nói riêng đóng vai trò quan trọng trong chiến lược biển của Việt Nam. Hiện tại, vận tải biển vẫn là ngành chủ đạo, chiếm ưu thế tuyệt đối (80% khối lượng) trong việc trao đổi thương

mai giữa các quốc gia và có mức tăng trưởng bình quân hàng năm 8%-9%. Chính phủ đã đẩy mạnh đầu tư vào cơ sở hạ tầng cảng biển và đưa ra chiến lược phát triển trong từng giai đoạn nhằm tăng cường năng lực cảng đáp ứng nhu cầu vận chuyển hàng hóa. Vì vậy, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cảng biển có thể tăng năng lực cạnh tranh so với doanh nghiệp của các nước lân cận trong khu vực và trên thế giới. Theo chủ trương quy hoạch hệ thống cảng biển Việt Nam của Chính phủ định hướng đến năm 2030 của Chính phủ, khu vực cụm cảng Cái Mép - Thị Vải có tổng cộng 38 dự án cảng tổng hợp, công-ten-nơ. Cảng Quốc tế Tân Cảng - Cái Mép (TCIT) là một trong số 6 cảng công-ten-nơ chuyên dụng đang hoạt động với công suất 1,1 triệu TEUs. Việc đầu tư và phát triển ở các cảng biển bên cạnh sự sụt giảm sản lượng hàng hóa xuất nhập khẩu do suy thoái kinh tế (gần đây nhất là do dịch Covid-19) đã tạo ra sự cạnh tranh khốc liệt giữa các cảng biển với nhau. Để tồn tại trong môi trường cạnh tranh khốc liệt này, các cảng biển luôn cố gắng cải tiến chất lượng dịch vụ để không những mang lại hiệu quả tối ưu hóa chi phí trong vận hành khai thác mà còn gia tăng sự hài lòng của khách hàng. Cụm cảng Cái Mép - Thị Vải cũng không nằm ngoài ảnh hưởng và có chiến lược phát triển khác định hướng trên.

Là một trong những nơi trung chuyển hàng hóa quốc tế lớn thuộc hệ thống cảng biển Việt Nam, Cụm cảng Cái Mép - Thị Vải đóng vai trò hết sức quan trọng thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu và của cả vùng kinh tế trọng điểm phía Nam. Tuy vậy, bên cạnh những đóng góp đã được lãnh đạo Chính phủ ghi nhận, tổ chức hoạt động của Cụm cảng vẫn còn nhiều hạn chế, cụ thể như công tác quản lý vận tải, bốc dỡ, giao nhận hàng hóa còn chưa hiện đại, hệ thống dịch vụ logistic còn hạn chế, đơn giản, v.v... (Xuân Tiến, 2016). Lãnh đạo Bộ Giao thông Vận tải cũng chỉ ra những tồn tại khác như mức độ ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin còn thấp, kiến thức và kỹ năng cho nhân viên cần được cải thiện (Vũ Hoa, 2014). Khắc phục được những tồn tại này sẽ giúp cho việc khai thác Cái Mép - Thị Vải cùng các cảng khác trong hệ thống có hiệu quả hơn và đảm bảo chất lượng dịch vụ theo đúng mong đợi của khách hàng (Tổng Công ty Tân Cảng Sài Gòn, 2016). Do vậy, việc nghiên cứu về chất lượng dịch vụ tại TCIT thuộc Cụm cảng Cái Mép - Thị Vải, từ đó đề xuất các hàm ý quản trị tương ứng, không chỉ có ý nghĩa thiết thực đối với chính TCIT mà còn có ý nghĩa thực tiễn đối với các cảng biển khác của Việt Nam và ý nghĩa khoa học đối với các nghiên cứu trong lĩnh vực chất lượng dịch vụ tại các cảng biển Việt Nam.

2. Cơ sở lý thuyết và tổng quan nghiên cứu

2.1. Dịch vụ cảng biển

Trên thế giới và ngay cả ở Việt Nam chưa đưa ra một khái niệm thống nhất về dịch vụ cảng biển. Do tính chất đa dạng, phức tạp của các loại hình dịch vụ nói chung và dịch vụ cảng biển nói riêng, cùng với cách giải thích khác nhau giữa các quốc gia dẫn đến nhiều định nghĩa khác nhau. Tổ chức Thương mại Thế giới xem dịch vụ cảng biển như là một phần của dịch vụ vận tải biển bao gồm: vận tải hành khách, vận tải hàng hóa, cho thuê tàu, bảo dưỡng và sửa chữa tàu, lai dắt và kéo tàu, các dịch vụ hỗ trợ cho vận tải biển. Tại Việt Nam cũng chưa có một khái niệm chính thức về dịch vụ cảng biển, kể cả trong các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành. Trong quy định của Chính phủ (2001) về điều kiện kinh doanh dịch vụ hàng hải có nêu 9 loại hình dịch vụ hàng hải được xem như là các dịch vụ cảng biển cơ bản đang được cung ứng tại cảng biển Việt Nam, bao gồm: (1) Dịch vụ đại lý tàu biển; (2) Dịch vụ đại lý vận tải đường biển; (3) Dịch vụ môi giới hàng hải; (4) Dịch vụ cung ứng tàu biển; (5) Dịch vụ kiểm đếm hàng hóa; (6) Dịch vụ lai dắt tàu biển; (7) Dịch vụ sửa chữa tàu biển tại cảng; (8) Dịch vụ vệ sinh tàu biển; và (9) Dịch vụ bốc dỡ hàng hóa tại cảng biển. Như vậy có thể khái quát chung về dịch vụ cảng biển là những hoạt động kinh doanh phục vụ khai thác cảng biển và các hoạt động vận tải liên quan đến hàng hải.

2.2. Một số nghiên cứu về chất lượng dịch vụ cảng biển

Nghiên cứu của Lopez & Poole (1998) chỉ ra 3 khía cạnh góp phần xây dựng nên chất lượng dịch vụ cảng là Hiệu quả, Đúng giờ, và An ninh. Durvasula & cộng sự (1999) đã áp dụng mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1988) để đo lường chất lượng dịch vụ cảng biển. Tương tự, Ugboma & cộng sự (2004) cho rằng 5 khía cạnh của SERVQUAL (sự tin cậy, sự đảm bảo, sự hữu hình, sự cảm thông và sự đáp ứng) là có căn cứ để áp dụng vào nghiên cứu dịch vụ cảng biển. Vinh V. Thai (2008) cũng dựa vào thang đo SERVQUAL để đưa ra thang đo 6 thành phần của chất lượng dịch vụ vận tải biển và cũng là của chất lượng dịch vụ cảng biển, bao gồm: Nguồn lực dịch vụ, Kết quả đạt được, Quá trình thực hiện, Quản lý dịch vụ, Hình ảnh, và Trách nhiệm xã hội. Myung-Shin Ha (2003) bổ sung thang đo đánh giá chất lượng dịch vụ cảng biển với 7 thành phần là: Thông tin, Vị trí, Thời gian quay vòng, Trang thiết bị, Quản lý, Chi phí, và Sự tiện lợi cho khách hàng. Vinh V. Thai & Thanh Trong Dao (2013) còn chỉ ra 4 yếu tố thuộc chất lượng

dịch vụ có tác động đến sự hài lòng của khách hàng tại các cảng biển Singapore, bao gồm: Hình ảnh và trách nhiệm xã hội, Kết quả thực hiện dịch vụ, Quá trình thực hiện dịch vụ, và Quản lý dịch vụ. Nghiên cứu của Aziz & cộng sự (2016) cho ra kết quả chất lượng dịch vụ tại các cảng Malaysia ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng gồm các thành phần: Quá trình phục vụ, Thời gian chính xác, Khắc phục lỗi nhanh, An toàn và an ninh, và Thông tin hàng hóa.

Các nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước trên đa phần đều đề cập đến các yếu tố thành phần của chất lượng dịch vụ cảng biển với phạm vi nghiên cứu bên ngoài lãnh thổ Việt Nam. Chất lượng dịch vụ tại các cảng biển Việt Nam hiện tại mới chỉ được đề cập qua một số ít bài viết đăng trên các nhật báo thường kỳ không chuyên, mang tính thông tin thời sự nhiều hơn tính phân tích học thuật, bên cạnh một số đề tài nghiên cứu liên quan được đề cập đến trong một số luận văn thạc sỹ. Riêng đối với trường hợp TCIT thuộc Cụm cảng Cái Mép - Thị Vải, tính đến thời điểm hiện tại, chưa có một nghiên cứu chính thức nào. Do vậy, nghiên cứu này đã đáp ứng đúng với mong đợi của lãnh đạo TCIT, trên cơ sở kế thừa thang đo của các nghiên cứu trước đây, chỉ rõ ra các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và đề xuất các hàm ý quản trị tương ứng.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện dựa trên mô hình nghiên cứu của Vinh V. Thai (2008) về chất lượng dịch vụ với thang đo 6 thành phần/yếu tố (thang đo ROPMIS) cấu thành từ 24 biến quan sát. Trong đó, 1) *Nguồn lực* đề cập đến mức độ trang bị và tình trạng hoạt động của thiết bị máy móc, sự ổn định về tài chính, năng lực giám sát vận tải, và cơ sở hạ tầng; 2) *Kết quả thực hiện* đề cập đến tốc độ thực hiện dịch vụ, thời gian thực hiện dịch vụ, sự ổn định trong cách thức phục vụ, an toàn và an ninh trong vận tải, văn bản giấy tờ ít sai sót, và giá dịch vụ có tính cạnh tranh; 3) *Quá trình phục vụ* đề cập đến thái độ và ứng xử của nhân viên trước các yêu cầu của khách hàng, đáp ứng kịp thời, hiểu biết về nhu cầu và yêu cầu của khách hàng, mức độ áp dụng công nghệ thông tin và trao đổi dữ liệu; 4) *Năng lực quản lý* đề cập đến mức độ áp dụng công nghệ thông tin và trao đổi dữ liệu, hiệu quả trong vận hành, kiến thức và kỹ năng của cán bộ quản lý, hiểu biết về nhu cầu và yêu cầu của khách hàng, tiếp nhận và xử lý phản hồi từ khách hàng, và cải tiến liên tục hoạt động dịch vụ lấy khách hàng làm trung tâm; 5) *Hình ảnh* tức uy tín và danh tiếng của doanh nghiệp trên thị trường; và 6) *Trách nhiệm xã hội* đề cập đến hoạt động của doanh nghiệp vì sự an toàn của con người và bảo vệ môi trường.

Mô hình nghiên cứu Vinh V. Thai (2008) được giới thiệu và xin ý kiến trong phỏng vấn trực tiếp 5 đại diện cán bộ quản lý là trưởng các bộ phận chăm sóc khách hàng, Logistics nội địa, khai thác - điều độ, thương mại, và tài chính. Với tư cách là chuyên gia, các nhà quản lý trên đều nhất trí việc sử dụng các thành phần có trong mô hình để đánh giá chất lượng dịch vụ TCIT là hợp lý. Đây là mô hình nghiên cứu gần gũi nhất với trường hợp của TCIT vì không những địa điểm nghiên cứu được thực hiện tại Việt Nam mà còn do phạm vi ứng dụng kết quả nghiên cứu có thể áp dụng cho các lĩnh vực dịch vụ khác bên cạnh dịch vụ vận tải biển. Thang đo trong mô hình nghiên cứu này cũng được tác giả Thái Văn Vinh đề xuất có thể sử dụng để xây dựng bảng câu hỏi trong các nghiên cứu sau này về chất lượng dịch vụ hay khảo sát sự hài lòng của khách hàng trong ngành công nghiệp vận tải biển và dịch vụ cảng biển.

Tuy nhiên, các chuyên gia cũng cho ý kiến rằng có thể xem *Hình ảnh* và *Trách nhiệm xã hội* như là một yếu tố vì lý do các doanh nghiệp nếu đã có hình ảnh thương hiệu tốt thì thường hay tham gia đóng góp cho xã hội nhiều và ngược lại. Dựa trên ý kiến tư vấn này kết hợp với thang đo gốc mô hình nghiên cứu Vinh V. Thai (2008), thang đo 6 thành phần (5 yếu tố độc lập và 1 yếu tố phụ thuộc) được xây dựng và được gửi đến đại diện 5 nhóm khách hàng là hãng tàu, đại lý vận tải, nhà xuất nhập khẩu, nhà sản xuất và dịch vụ để xin ý kiến phản hồi về nội dung và hình thức bảng câu hỏi trong phiếu khảo sát. Kết quả, phiếu khảo sát với bảng câu hỏi “nháp” dựa trên thang đo Likert 5 cấp độ với 33 biến quan sát với 5 thành phần thuộc các yếu tố ảnh hưởng: (1) *Nguồn lực*, (2) *Kết quả thực hiện*, (3) *Quá trình phục vụ*, (4) *Năng lực quản lý*, và (5) *Hình ảnh và trách nhiệm xã hội* và 1 thành phần là yếu tố *Chất lượng dịch vụ TCIT* được hình thành. Bảng câu hỏi “nháp” được phát và thu hồi trực tiếp từ 30 khách hàng doanh nghiệp trong đợt khảo sát thử để kiểm nghiệm độ tin cậy và độ chính xác của thang đo. Kết quả kiểm định Cronbach’s Alpha kết hợp phương pháp phân tích nhân tố EFA dẫn đến bảng câu hỏi cuối cùng được sử dụng trong khảo sát chính thức sau khi loại bớt 4 biến quan sát (giá trị Cronbach’s Alpha < 0,7 và hệ số Loading < 0,5) với tổng cộng 29 biến quan sát, trong đó, 24 biến quan sát thuộc 5 thành phần thuộc các yếu tố ảnh hưởng và 5 biến quan sát thuộc yếu tố *Chất lượng dịch vụ*.

5 giả thuyết trong mô hình cũng được xây dựng làm cơ sở cho việc kiểm định mô hình:

Bảng 1. Thang đo 5 thành phần Chất lượng dịch vụ sử dụng trong nghiên cứu tại TCIT

Thang đo	Mã hóa	Yếu tố	Cronbach's Alpha
Năng lực quản lý	NLQL	Công tác quản lý và điều hành công việc đạt hiệu quả cao	0,872
		Trình độ, năng lực, kỹ năng mềm của cán bộ Cảng tốt	
		Luôn không ngừng cải thiện quản lý, điều hành công việc	
		Có đường dây nóng nhận và phản hồi kịp thời khách hàng	
		Luôn bảo mật thông tin của khách hàng	
Kết quả thực hiện	KQ	Tốc độ thực hiện dịch vụ nhanh chóng và chuyên nghiệp	0,812
		Cung cấp dịch vụ đáng tin cậy, đúng hạn	
		Cung cấp dịch vụ luôn đồng nhất và ổn định	
		Tình hình an ninh trật tự tốt	
		Các thủ tục hải quan đơn giản, nhanh chóng	
		Các dịch vụ phong phú đa dạng	
Hình ảnh và TNXH	HA_XH	Có mối quan hệ tốt với các đối tác và với các nhà cung cấp	0,860
		Luôn đặt an toàn lao động trong hoạt động lên hàng đầu	
		Là thương hiệu đáng tin cậy ở thị trường dịch vụ cảng biển	
		Luôn tuân thủ các qui định về môi trường trong khai thác	
Nguồn lực	NL	Vị trí thuận lợi cho việc làm thủ tục xuất nhập, bốc dỡ hàng	0,865
		Cơ sở vật chất luôn sẵn sàng phục vụ nhu cầu khách hàng	
		Trang thiết bị, máy móc, nhà xưởng hiện đại	
		Khu vực làm thủ tục, lấy hàng bố trí hợp lý, thuận tiện	
Quá trình phục vụ	QT	Nhân viên có trình độ, chuyên môn tốt, chuyên nghiệp cao	0,766
		Ứng dụng công nghệ thông tin ở mức cao trong dịch vụ	
		Luôn hỗ trợ khách hàng (điền thông tin chứng từ, hướng dẫn thực hiện các thủ tục, ...)	
		Cán bộ có thể xử lý nhanh các tình huống phát sinh đột xuất	
		Luôn sẵn sàng tiếp nhận và xử lý các phản hồi khách hàng	
Chất lượng dịch vụ	CLDV	Cơ sở vật chất, trang thiết bị, và điều kiện sử dụng tốt	0.893
		Cung cách phục vụ của cảng tốt	
		Dịch vụ cảng cung cấp có chất lượng	
		Khách sẽ tiếp tục hợp tác với cảng lâu dài	
		Khách sẽ giới thiệu các đối tác khác cho cảng sau này	

Giả thuyết 1: *Nguồn lực* ảnh hưởng đến *Chất lượng dịch vụ* của TCIT.

Giả thuyết 2: *Kết quả thực hiện* ảnh hưởng đến *Chất lượng dịch vụ* của TCIT.

Giả thuyết 3: *Quá trình phục vụ* ảnh hưởng đến *Chất lượng dịch vụ* của TCIT.

Giả thuyết 4: *Năng lực quản lý* ảnh hưởng đến *Chất lượng dịch vụ* của TCIT.

Giả thuyết 5: *Hình ảnh và trách nhiệm xã hội* ảnh hưởng đến *Chất lượng dịch vụ* của TCIT.

Các chuyên gia cũng bổ sung thêm ý kiến rằng *đánh giá* chất lượng dịch vụ cảng biển có thể có sự khác nhau giữa các nhóm khách hàng khác nhau về loại hình kinh doanh, ví dụ như hãng tàu, đại lý vận tải, công ty xuất nhập khẩu (XNK), công ty chuyên sản xuất hay cung cấp dịch vụ. Kết quả khảo luận các đề tài nghiên cứu có liên quan đến chất lượng dịch vụ cảng biển Việt Nam cho thấy đến nay cũng chưa có nghiên cứu nào được thực hiện có đề cập đến sự khác biệt (nếu có) này. Trên cơ sở đó, một giả thuyết (Giả thuyết 6) tương ứng được đặt ra:

Giả thuyết 6: Có sự khác biệt trong *đánh giá về Chất lượng dịch vụ* của TCIT giữa các nhóm khách hàng khác nhau về loại hình kinh doanh.

Căn cứ trên danh sách 330 khách hàng hiện tại của TCIT, tổng cộng 330 phiếu khảo sát (bảng câu hỏi) đã được phát ra và gửi đến từng khách hàng thông qua đại diện của doanh nghiệp, hoặc trực tiếp tại quầy giao dịch trong Cảng, hoặc thông qua dịch vụ bưu điện. Sau 2 tuần, tổng cộng 290 phiếu khảo sát với dữ liệu đầy đủ và chính xác được thu hồi và sử dụng để phân tích, chiếm tỷ lệ 87,8% tổng số phiếu được phát ra. Dữ liệu thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS với các phương pháp phân tích mô tả, hồi quy, và so sánh để có thông tin về đối tượng khảo sát cũng như kiểm định mô hình nghiên cứu đề xuất kèm các giả thuyết liên quan.

4. Kết quả và thảo luận

Bảng 2 trình bày kết quả phân tích mô tả đối tượng khảo sát.

Kết quả phân tích hồi quy (Bảng 3) dẫn đến kết luận 5 yếu tố độc lập trong mô hình nghiên cứu đề xuất có ảnh hưởng chi phối gần 65% biến động của *Chất lượng dịch vụ* (R^2 hiệu chỉnh = 0,647), trong đó Nguồn lực ảnh hưởng mạnh nhất (Beta chuẩn = 0,374), kế đó là Quá trình phục vụ (Beta chuẩn = 0,200), Năng lực quản lý (Beta chuẩn = 0,198), Hình ảnh và Trách nhiệm xã hội (Beta chuẩn = 0,133), và cuối cùng là Kết quả thực hiện (Beta chuẩn = 0,106). Đồng thời cả 5 giả thuyết được nêu trong mô hình nghiên cứu đề xuất cũng đều được “chấp nhận” (các giá trị Sig. đều nhỏ hơn mức ý nghĩa 0,05). Kết quả tính VIF cho phép kết luận không có hiện tượng đa cộng tuyến. *Đánh giá về chất lượng dịch vụ của TCIT giữa các khách hàng thuộc các loại hình doanh nghiệp khác nhau có khác nhau hay không*, phân tích ANOVA và Post Hoc được thực hiện từ dữ liệu của 290 khách hàng được phân sẵn thành 5 nhóm loại hình kinh doanh khác nhau trong

Bảng 2 - Mô tả đối tượng khảo sát

Khách hàng (doanh nghiệp)		Tần số tuyệt đối	Ti lệ %	Ti lệ (%) lũy kế
Loại hình doanh nghiệp	Công ty XNK	194	66,9	66,9
	Hãng tàu	31	10,7	77,6
	Công ty Sản xuất/Dịch vụ	20	6,9	84,5
	Đại lý vận tải	41	14,1	98,6
	Khác	4	1,4	100,0
Địa điểm đăng ký kinh doanh	TP. Hồ Chí Minh	52	17,9	17,9
	Bình Dương	73	25,2	43,1
	Đồng Nai	79	27,2	70,3
	Bà Rịa – Vũng Tàu	77	26,6	96,9
	Khác	9	3,1	100,0
Số lần sử dụng dịch vụ/năm	Dưới 5 lần	122	42,1	42,1
	Từ 5 - 15 lần	106	36,6	78,6
	Trên 15 lần	62	21,4	100,0

Bảng 3: Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa	Hệ số chuẩn hóa	<i>t</i>	Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Beta			VIF	
(Hằng số)	-4,503E-17		0,000	1,000		
1	Kết quả thực hiện	0,106	0,106	7,270	0,000	1,000
	Quá trình phục vụ	0,200	0,200	2,062	0,040	1,000
	Năng lực quản lý	0,198	0,198	3,886	0,000	1,000
	Hình ảnh và Trách nhiệm xã hội	0,133	0,133	3,853	0,000	1,000
	Nguồn lực	0,374	0,374	2,579	0,010	1,000

Bảng 4: Phân tích ANOVA về sự khác biệt đánh giá CLDV giữa các nhóm khách hàng

	Biến thiên	df	Trung bình biến thiên	F	Sig.
Giữa các nhóm	18,182	4	4,545	4,969	0,001
Trong các nhóm	260,699	285	0,915		
Tổng cộng	278,881	289			

bảng câu hỏi khảo sát. Kết quả kiểm định sự khác biệt cho thấy thực sự có sự khác biệt trong đánh giá về chất lượng dịch vụ giữa các khách hàng thuộc các loại hình doanh nghiệp khác nhau là Hãng tàu, Đại lý vận tải, Công ty xuất nhập khẩu, Công ty Sản xuất/Dịch vụ, và các doanh nghiệp khác còn lại. Bảng 4 và Bảng 5 trình bày kết quả phân tích kiểm định sự khác biệt giữa các khách hàng thuộc các loại hình doanh nghiệp khác nhau trong đánh giá về chất lượng dịch vụ do TCIT cung cấp. Kết quả phân tích cho thấy có sự khác nhau trong đánh giá về chất lượng dịch vụ của TCIT giữa các nhóm khách hàng khác nhau về loại hình kinh doanh (Sig. = 0,001 < 0,05). Nói cách khác, Giả thuyết 6 được “chấp nhận”.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Nghiên cứu đã đề xuất và kiểm định mô hình nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cảng biển tại TCIT. Kết quả phân tích cho thấy có 5 yếu tố cấu thành (5 thành phần) và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cảng biển TCIT, xếp theo thứ tự ảnh hưởng từ mạnh đến yếu, là Nguồn lực, Quá trình phục vụ, Năng lực quản lý, Hình ảnh và Trách nhiệm xã hội, và Kết quả thực hiện. Nghiên cứu đã kiểm định giả thuyết và chỉ ra có sự khác nhau trong đánh giá về chất lượng dịch vụ của TCIT giữa các nhóm khách hàng là Hãng tàu, Đại lý vận tải, Công ty Sản xuất/Dịch vụ, hay thuộc loại hình kinh doanh khác. Đây cũng có thể coi là tính mới của đề tài trong các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ cảng biển Việt Nam. Bên cạnh đó,

Bảng 5: Phân tích Post Hoc về sự khác biệt đánh giá CLDV giữa các nhóm khách hàng

Loại hình doanh nghiệp		Khác biệt trung bình	Độ lệch chuẩn	Sig.
Công ty xuất nhập khẩu	Hãng tàu	-0,76561*	0,10804	0,000
	Công ty Sản xuất/Dịch vụ	-0,24948	0,14850	0,659
	Đại lý vận tải	0,11637	0,15088	0,997
	Khác	0,15052	0,47523	1,000
Hãng tàu	Công ty xuất nhập khẩu	0,76561*	0,10804	0,000
	Công ty Sản xuất/Dịch vụ	0,51613*	0,14846	0,015
	Đại lý vận tải	0,88198*	0,15084	0,000
	Khác	0,91613	0,47522	0,791
Công ty Sản xuất/Dịch vụ	Công ty xuất nhập khẩu	0,24948	0,14850	0,659
	Hãng tàu	-0,51613*	0,14846	0,015
	Đại lý vận tải	0,36585	0,18202	0,399
	Khác	0,40000	0,48601	0,998
Đại lý vận tải	Công ty xuất nhập khẩu	-0,11637	0,15088	0,997
	Hãng tàu	-0,88198*	0,15084	0,000
	Công ty Sản xuất/Dịch vụ	-0,36585	0,18202	0,399
	Khác	0,03415	0,48675	1,000
Khác	Công ty xuất nhập khẩu	-0,15052	0,47523	1,000
	Hãng tàu	-0,91613	0,47522	0,791
	Công ty Sản xuất/Dịch vụ	-0,40000	0,48601	0,998
	Đại lý vận tải	-0,03415	0,48675	1,000

*. Mức ý nghĩa: 0,05 (Kiểm định 2 bên)

nghiên cứu cũng xây dựng được một mô hình nghiên cứu mới về chất lượng dịch vụ cảng biển có sự rút gọn về thành phần so với nghiên cứu cơ sở trước đây của tác giả Thái Văn Vinh (2008). Dựa vào kết quả này, một số hàm ý quản trị tương ứng được đề xuất nhằm giúp lãnh đạo Cảng Quốc tế Tân Cảng - Cái Mép nói riêng và các cảng biển khác của Việt Nam nói chung có thể có những thay đổi và quan tâm nhiều hơn đối với hoạt động cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ do Cảng cung cấp. Cụ thể là:

Đối với toàn bộ 5 thành phần ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của Cảng quốc tế Tân Cảng – Cái Mép, lãnh đạo Cảng cần dành nhiều sự quan tâm và ủng hộ tích cực đến việc thay đổi các nội dung liên quan với sự kiên định trong mục tiêu cải thiện liên tục và nâng cao chất lượng dịch vụ do Cảng cung cấp ngày một tốt hơn cả về chất lẫn về lượng. Kết quả đạt được sẽ mang lại lợi ích không chỉ đối với riêng bản thân Cảng quốc tế Tân Cảng – Cái Mép, cho khách hàng của Cảng mà còn cho cả hệ thống cảng biển Việt Nam. Đối với riêng từng thành phần ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của Cảng quốc tế Tân Cảng – Cái Mép, các hàm ý quản trị chính, cụ thể bao gồm:

5.1. Đối với Nguồn lực

Nâng cấp, cải tạo, quy hoạch, bố trí cầu bến tại cảng một cách hiệu quả, tận dụng tối đa thời gian rảnh của các cầu cảng khi tàu container không có lịch cập cảng; đáp ứng các nhu cầu giải phóng hàng từ tàu mẹ chuyển tải sang mạn cho các sà lan nhanh chóng hơn và sẵn sàng tiếp nhận thêm tàu;

Chú trọng nâng cao năng suất xếp dỡ, giải phóng tàu để góp phần giúp các hãng tàu tiết kiệm chi phí cho tàu neo đậu tại cảng; đầu tư thêm cầu bờ, xe đầu kéo vận chuyển container hàng nhập vào bãi và vận chuyển container hàng xuất đối ứng, tăng thêm làn đường cho các xe đầu kéo;

Bố trí lại các trạm xe buýt nội bộ hợp lý, tạo thuận lợi cho khách trong di chuyển và giao dịch tại Cảng, đặc biệt là ban đêm.

5.2. Đối với Quá trình phục vụ

Ứng dụng công nghệ thông tin vào việc điều hành quản lý hoạt động với việc sử dụng các phần mềm hỗ trợ việc phát hành chứng từ giao nhận vận chuyển container, hàng hóa, sử dụng vận đơn và chứng từ điện tử; ứng dụng hệ thống định vị toàn cầu GPS vào việc theo dõi giám sát hành trình phương tiện;

Xây dựng phương án bố trí lại phòng thương vụ thuận tiện trong việc làm thủ tục nhận hàng, nộp tiền và thanh lý; xây dựng hệ thống mô hình một cửa, tạo điều kiện tối đa cho khách hàng khi nhận hàng nhập, xuất và trả vỏ container;

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý người, phương tiện ra vào cảng như lắp đặt hệ thống camera kiểm tra, quản lý nhận dạng người ra/vào bằng hình ảnh để giảm thiểu thủ tục đăng ký bằng giấy tờ tùy thân.

5.3. Đối với Năng lực quản lý

Tổ chức thường xuyên các khóa huấn luyện nhằm trau dồi kiến thức, kỹ năng cho người quản lý và người lao động trong xử lý sự cố, tai nạn trong quá trình tác nghiệp;

Thường xuyên tìm hiểu, nắm bắt nhu cầu, nguyện vọng của khách hàng để từ đó có các đề xuất hướng đến việc phục vụ khách hàng được tốt hơn qua qua đường dây nóng chăm sóc, hỗ trợ khách hàng;

Xây dựng hệ thống chỉ số KPI làm cơ sở phân tích, đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn lực và hiệu quả thực hiện công việc, ban hành quy chế thưởng phạt để kịp thời xử lý sai phạm và tuyên dương các thành tích, nỗ lực trong công việc, nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

5.4. Đối với Hình ảnh và Trách nhiệm xã hội

Tăng cường tập huấn về an toàn lao động, kỹ thuật kết hợp với kỹ năng nghiệp vụ cho người lao động như điều khiển cầu bờ, cầu kẹp container, các công nhân cắt seal hàng nhập, bấm seal hàng xuất;

Thông tin đến từng khách hàng về chính sách ưu đãi khi tham gia sử dụng dịch vụ như được chăm sóc sức khỏe, khám và tư vấn kịp thời trong quá trình giao dịch tại Cảng nếu xảy ra ốm đau, hay tai nạn ngoài mong muốn, được sử dụng Wifi miễn phí, nước uống công cộng và xe buýt đưa đón ra vào bãi kiểm tra hàng hóa hay cầu tàu;

Áp dụng các ISO về quản lý môi trường trong hoạt động hàng hải theo tiêu chuẩn quốc tế; Đầu tư thay thế các trang thiết bị đã hoạt động lâu bằng các trang thiết bị thân thiện với môi trường; Tăng cường thêm trang thiết bị thu gom, xử lý dầu thải từ hoạt động hàng hải theo quy định của pháp luật.

5.5. Đối với Kết quả thực hiện

Đẩy nhanh tiến độ thực hiện việc vận chuyển container hàng nhập về các ICD hay các cảng lân cận trong

khu vực và ngược lại, đẩy nhanh việc vận chuyển hàng hóa, container của khách hàng từ các các khu chế xuất, khu công nghiệp, các ICD về Cảng đúng hạn, kịp thời xuất hàng lên tàu theo kế hoạch;

Giám sát chặt chẽ quy trình thực hiện để đảm bảo an toàn hàng hóa và phòng ngừa sai sót, tăng cường tính đa dạng và sẵn có của dịch vụ cung cấp thông qua việc xây dựng và tạo lập mối quan hệ với các bên liên quan trong chuỗi vận tải;

Xây dựng phần mềm kết nối trực tuyến thông tin dữ liệu giữa Cảng và hãng tàu, mở rộng dịch vụ đăng ký thủ tục. Ngoài hãng tàu, Cảng cũng cần tiếp cận các khách hàng xuất nhập khẩu để giới thiệu sử dụng dịch vụ đăng ký thủ tục qua mạng, dịch vụ thanh toán qua mạng.

Nghiên cứu này, bên cạnh những kết quả có được đã trình bày ở trên, vẫn còn một số hạn chế nhất định. Cụ thể, nghiên cứu vẫn chưa đề cập đến việc đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng đến chất lượng dịch vụ tại Cảng quốc tế Tân Cảng – Cái Mép theo các hình thức dịch vụ cụ thể như Dịch vụ đại lý tàu biển; Dịch vụ đại lý vận tải đường biển; Dịch vụ môi giới hàng hải; Dịch vụ cung ứng tàu biển;...; và cũng chưa đề xuất có đề xuất hàm ý quản trị cụ thể riêng cho từng đối tượng khách hàng như hãng tàu, đại lý vận tải, công ty xuất nhập khẩu, v.v... Đây cũng đồng thời là một gợi ý định hướng nghiên cứu cho các nghiên cứu liên quan sau này.

Tài liệu tham khảo

- Aziz, Z.A., Hussin, N.S.N, & Hashim, H. (2016), 'Service Quality Performance: A Survey of Malaysian Ports', *Malaysian Academy of Management July Conference*, truy cập ngày 03 tháng 06 năm 2020, từ <https://www.researchgate.net/publication/307377531_Service_Quality_Performance_A_Survey_of_Malaysian_Ports>.
- Chính phủ (2001), *Nghị định số 10/2001/NĐ-CP về điều kiện kinh doanh dịch vụ hàng hải*, ban hành ngày 19 tháng 3 năm 2001.
- Lopez, R.C. & Poole, N. (1998), 'Quality assurance in the maritime port logistics chain: The case of Valencia Spain', *Supply Chain Management*, 3 (1), 33-44.
- Durvasula, S., Lysonski, S. & Mehta, S. C (1999), 'Testing the SERVQUAL scale in the businesssector: The case of ocean freight shipping service', *Journal of Services Marketing*, 13 (2), 132-52.
- Tổng Công ty Tân Cảng Sài Gòn (2016), *Hội thảo khách hàng cụm cảng Tân Cảng Cái Mép 2016*, truy cập ngày 03 tháng 06 năm 2020, từ <<https://saigonnewport.com.vn/tin-tuc/pages/hoi-thao-khach-hang-cum-cang-tan-cang-cai-mep-2016.aspx>>.
- Myung-Shin Ha (2003), 'A comparison of Service quality at major công-ten-ner ports: implications for Korean ports', *Journal of Transport Geography*, 11 (2), 131-137.
- Ugboma, C. & Ogwude, I. (2004), 'Service quality measurements in ports of a developing economy: Nigerian ports survey', *Journal of Service Theory and Practice*, 14 (6), 487-495.
- Vinh V. Thai (2008), 'Service quality in maritime transport: Conceptual model and empirical evidence', *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 20 (4), 493-518.
- Vinh V. Thai & Thanh Trong Dao (2013), 'Port Service Quality and Customer Satisfaction: An Exploratory Study', *Australian & New Zealand Academy of Management Annual Conference*. Retrieved on May 30, 2020 from <https://www.anzam.org/wp-content/uploads/pdf-manager/31_ANZAM-2013-043.PDF>.
- Vũ Hoa (2014), 'Nâng cao hiệu quả khai thác cảng biển tại khu vực Cái Mép - Thị Vải, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu', *Cổng thông tin điện tử Bộ Giao thông vận tải*, truy cập ngày 03 tháng 06 năm 2020, từ: <<http://www.mt.gov.vn/moitruong/quy-chuan-chat-luong/18898/nang-cao-hieu-qua-khai-thac-cang-bien-tai-khu-vuc-cai-mep---thi-vai-tinh-ba-ria---vung-tau.aspx>>.
- Xuân Tiến (2016), *Ưu tiên hạ tầng để Cái Mép-Thị Vải thành trung tâm trung chuyển quốc tế*, truy cập ngày 03 tháng 06 năm 2020, từ <<http://trinhdinhdung.chinhphu.vn/Home/Uu-tien-ha-tang-de-Cai-MepThi-Vai-thanh-trung-tam-trung-chuyen-quoc-te/20167/168.vgp>>.