

# NGHIÊN CỨU MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA HÀNH KHÁCH ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ TÂN SƠN NHẤT

Trịnh Thùy Anh<sup>1</sup>

Trần Thị Thanh Huyền<sup>2</sup>

## TÓM TẮT

Bài viết nghiên cứu mức độ hài lòng của hành khách đối với chất lượng dịch vụ hành khách tại cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất dựa trên kết quả khảo sát 200 hành khách tại cảng hàng không ở hai nhà ga quốc tế và quốc nội theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên. Nghiên cứu sử dụng các chỉ tiêu hoàn thành KPI (Key Performance Indicator) để đánh giá chất lượng dịch vụ hành khách, từ đó xây dựng được mô hình hồi quy tuyến tính phản ánh các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của hành khách đối với chất lượng dịch vụ phục vụ tại cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất. Mô hình IPA phân tích mức độ quan trọng và mức độ thể hiện (Important Performance Analysis) được sử dụng trong bài viết này nhằm nhận dạng các yếu tố cần ưu tiên cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ tại cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất.

**Từ khóa:** Chất lượng dịch vụ, chỉ tiêu hoàn thành (KPI), IPA, cảng hàng không quốc tế (CHKQT), Tân Sơn Nhất.

## ABSTRACT

This paper is a study of the customer's satisfaction to passenger service quality of the Tan Son Nhat international airport which based on the survey from 200 passengers at the domestic and international terminals. This study has been used the Key Performance Indicator to evaluate passenger service quality, and then build a linear programming for affected factors of customer's satisfaction of passenger service quality at the Tan Son Nhat international airport. Important Performance Analysis model has been used in the paper to identify the most priority factors which should be improved for enhancing passenger service quality at the Tan Son Nhat international airport.

**Keywords:** Service quality, Key Performance Indicator (KPI), Important Performance Analysis (IPA), Tan Son Nhat international airport.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong những năm gần đây, xu thế toàn cầu hóa và khu vực hóa nền kinh tế thế giới làm cho số lượng khách quốc tế vào Việt Nam liên tục tăng nhanh. Mặt khác, các doanh nghiệp Việt Nam không ngừng mở rộng thị trường ngoài nước đã

tạo điều kiện thúc đẩy ngành hàng không phát triển mạnh. Năng lực vận chuyển của ngành hiện nay là 65% khách nội địa và 97% khách quốc tế, đưa hàng không trở thành loại hình vận tải chủ lực có vai trò quan trọng trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

<sup>1</sup>Trường Đại học Mở TP. HCM.

<sup>2</sup>Học viện Hàng không Việt Nam.

Cảng hàng không quốc tế (CHKQT) Tân Sơn Nhất với vị trí đặc biệt là trung tâm của khu vực Đông Nam Á, là cửa ngõ quốc tế, là giao điểm của giao thông hàng không từ Đông sang Tây, từ Bắc xuống Nam. Tuy nhiên so với các CHKQT trong khu vực thì CHKQT Tân Sơn Nhất thực sự vẫn chưa phát triển xứng tầm với tiềm năng sẵn có. Nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ, một công tác chưa được đặc biệt chú ý tại CHKQT Tân Sơn Nhất, nghiên cứu này nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ phục vụ hành khách tại CHKQT Tân Sơn Nhất dựa trên ý kiến khách hàng. Nghiên cứu được thực hiện trên cơ sở kết hợp giữa phân tích các chỉ tiêu hoàn thành KPI, xây dựng mô hình hồi quy tuyến tính, và ứng dụng mô hình mức độ quan trọng - mức độ thể hiện IPA.

Phương pháp KPI (Key Performance Index – chỉ tiêu hoàn thành), xuất phát từ yêu cầu của việc đo lường các kết quả thực hiện trong doanh nghiệp, đã được giới thiệu tại Mỹ từ những năm 80, sau đó cùng với sự ra đời của Thẻ điểm cân bằng của 2 tác giả Robert S.Kaplan và David Norton, KPI được sử dụng trên thế giới như là 1 phương thức hữu hiệu để đo lường kết quả hoàn thành của hoạt động thông qua việc thiết lập hệ thống các thước đo hiệu suất.

Mô hình IPA (Important Performance Analysis) là mô hình phân tích mức độ

quan trọng và mức độ thể hiện của các tiêu chí. Trên thế giới đã sử dụng khá phổ biến mô hình IPA mang lại những kết quả đáng kể như đánh giá chất lượng “dịch vụ Chính phủ điện tử của Nhật Bản” được thực hiện bởi Meng Seng; Hideki, Nishimoto vào ngày 01 tháng 08 năm 2011, hay trong việc đánh giá “dịch vụ chăm sóc sức khỏe” đăng trên tạp chí Journal of Service Science and Management (JSSM) ngày 1 tháng 6 năm 2010.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### *Xây dựng các chỉ tiêu hoàn thành KPI*

Dựa vào qui trình hành khách đi và đến, nghiên cứu đưa ra 47 KPI cụ thể cấu thành chất lượng dịch vụ phục vụ hành khách. Các chỉ tiêu này được khảo sát dựa trên các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách khi đi qua nhà ga quốc tế tại Việt Nam được phân chia theo 7 nội dung là: (1) Dịch vụ hàng không, (2) Dịch vụ phi hàng không, (3) Công tác xử lý hành lý, (4) Nhân viên phục vụ hành khách, (5) Trang thiết bị, (6) Bố trí mặt bằng nhà ga, (7) Cảnh quan, vệ sinh.

### *Xây dựng mô hình hồi quy tuyến tính*

Mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ của hành khách tại nhà ga Tân Sơn Nhất được xây dựng dựa trên các tiêu chuẩn đánh giá theo thang đo SURVQUAL, gồm 8 tiêu chí đã được thiết lập như trong bảng 1 sau.

**Bảng 1: Các tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của hành khách**

Tiêu chí	Nội dung	Biến cụ thể (KPI)
Độ đáp ứng	Liên quan đến thủ tục hàng không, khả năng đảm bảo đúng giờ, nhân viên tác nghiệp tốt, không gây phiền hà cho khách.	13 biến: thủ tục xuất nhập cảnh, thủ tục hải quan, nhân viên xuất nhập cảnh, kiểm tra an ninh, nhân viên hải quan, check-in, cập nhật thông tin trễ chuyên, đúng giờ, nhân viên an ninh, dịch vụ cho chuyên trễ, dịch vụ cho chuyên hủy, nhân viên check-in và thủ tục hợp lý
Độ tin cậy	Liên quan đến mức độ hiểu và đáp ứng một số yêu cầu của nhà ga.	5 biến: Thông tin liên lạc, tỷ lệ tìm lại hành lý thất lạc, thông tin du lịch, nhân viên hành lý thất lạc và dịch vụ đổi tiền.

Điều kiện hữu hình	Liên quan đến hạ tầng nhà ga, sân bay và trang thiết bị.	11 biến: ống lồng, xe buýt, sân đậu, đường nội bộ sân bay, thang cuốn, ghế ngồi, giao thông ra thành phố, thất lạc hành lý, vệ sinh, thang bộ ra xe buýt, thời gian lấy hành lý và không gian nhà ga
Giá trị gia tăng	Thể hiện các dịch vụ khác ngoài dịch vụ cơ bản và chủ yếu của nhà ga mang lại cho hành khách.	4 biến: dịch vụ giải trí, chăm sóc sức khỏe, nhà hàng và hàng hóa trong cửa hàng miễn thuế.
Độ thích ứng	Đo lường khả năng sử dụng các công cụ hiện đại trong ngành hàng không cũng như tạo sự thoải mái cho khách, xác lập hình ảnh riêng có, đặc thù của nhà ga quốc tế, quốc nội Tân Sơn Nhất.	7 biến: self check-in, check-in tại mọi quầy, early check-in, nét đặc trưng văn hóa Việt Nam, băng tải hành khách, sảnh công cộng và xe đẩy hành lý.
Thông tin	Thể hiện sự đầy đủ thông tin tại nhà ga	3 biến: thông tin từ xa, bảng thông báo giờ bay và hướng dẫn quy trình
Dịch vụ quá cảnh/nổi chuyển	Thể hiện sự phục vụ, thái độ của nhân viên quá cảnh/ nổi chuyển	2 biến: Dịch vụ quá cảnh/ nổi chuyển và nhân viên quá cảnh/ nổi chuyển.
An toàn	Thể hiện sự mang lại cảm giác an tâm, an toàn cho hành khách	2 biến : biển chỉ dẫn và an ninh an toàn.

Dựa vào dữ liệu thu thập theo sơ đồ trên, dùng phần mềm phân tích dữ liệu SPSS 16.0 để nhập dữ liệu, mã hóa biến, kiểm định biến và xử lý để xây dựng được mô hình hồi quy tuyến tính:

$$\hat{Y} = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + \dots + B_nX_n$$

Trong đó:

$\hat{Y}$  là biến số phụ thuộc (mức độ hài lòng của hành khách)

$B_0$  là tung độ góc

$B_1, B_2, \dots, B_n$  là các thông số

$X_1, X_2, \dots, X_n$  là các biến số độc lập (các nhân tố ảnh hưởng thuộc 8 yếu tố trên)

### ***Phân tích các chỉ số KPI***

Căn cứ vào điểm đánh giá của hành khách về Mức độ quan trọng và Mức độ thể hiện, mức độ hoàn thành của các KPI thuộc các tiêu chí có ảnh hưởng đến sự đánh giá của hành khách về chất lượng dịch vụ tại CHKQT Tân Sơn Nhất được đánh giá (theo mô hình hồi qui tuyến tính) như sau:

**Mức độ hoàn thành KPI = Mức độ thể hiện \* Mức độ quan trọng**

$$\text{Mức độ hoàn thành tiêu chí} = \sum_{k=1}^n \text{Mức độ hoàn thành KPI}$$

Với n: số KPI trong tiêu chí đó

### ***Xây dựng mô hình IPA***

Căn cứ vào điểm đánh giá của hành

khách về Mức độ quan trọng và Mức độ thực hiện, các tiêu chí được sắp xếp vào mô hình IPA như trong hình 1 sau.

**Hình 1: Mô hình IPA trên cơ sở mức độ quan trọng và mức độ thể hiện**

Mức độ quan trọng	Cao	“Tập trung phát triển”	“Duy trì thể hiện”
	Thấp	“Hạn chế phát triển”	“Giảm sự đầu tư”
		Thấp	Cao

### 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### *Khảo sát ý kiến hành khách*

Khảo sát được tiến hành bằng cách tiếp cận 270 khách hàng, từ đó kiểm tra, sàng lọc và chọn ra 200 bảng hỏi đạt yêu cầu để làm mẫu nghiên cứu. Số lượng này chiếm khoảng 10% lưu lượng hành khách thông qua cảng trong một ngày của cả 4 hãng hàng không trong nước và 13 hãng hàng không nước ngoài. Đây là nhóm đối tượng có cơ hội sử dụng dịch vụ tại cảng lớn nhất. Quá trình phỏng vấn được thực hiện vào hai thời điểm các chuyến bay sáng và chiều, đối với các hành khách đang ngồi chờ tại sảnh trước giờ lên máy bay.

Bảng hỏi được thiết kế với thang đo Likert 5 mức độ đối với mức độ quan trọng và mức độ thể hiện. Mức độ hoàn thành cũng được đánh giá theo 5 thang đo: rất kém (0% - 39%); kém (40% - 59%); trung bình (60% - 79%); tốt (80% - 89%); rất tốt (90% - 100%).

#### *Xây dựng mô hình hồi qui tuyến tính*

Sau khi chạy hồi qui tuyến tính bội với phương pháp đưa vào 1 lượt (Enter) ta có  $R^2=0,542$  và  $R^2$  điều chỉnh = 0,518. Kết quả này cho thấy có mối tương quan tương đối mạnh giữa biến Mức độ hài lòng của hành khách và các biến chất lượng dịch vụ. Kiểm nghiệm F với  $SigF < 0,05$  ( $SigF = 0,000$ ) cho thấy việc sử dụng mô hình

hồi qui tuyến tính để tìm mối tương quan giữa các yếu tố trên là thích hợp.

Quan sát các hệ số beta chuẩn hóa, thấy rằng các nhân tố Độ đáp ứng, Điều kiện hữu hình, Giá trị gia tăng, Độ tin cậy và Dịch vụ quá cảnh/ nói chuyên có mối quan hệ tuyến tính với Đánh giá của hành khách ( $Sigt < 0,05$ ). Với độ tin cậy 95% thì 3 nhân tố Độ thích ứng, Thông tin và An toàn không có ý nghĩa thống kê ( $Sigt = 0,283$ ;  $Sigt = 0,07$ ;  $Sigt = 0,46$ ) nên bị loại khỏi mô hình nghiên cứu.

Sau khi chạy lại hồi qui tuyến tính bội với 5 nhân tố ta thấy thông số đều đạt ý nghĩa thống kê. Phương trình hồi qui bội được xác định như sau:

$$\hat{Y} = 4,33 + 0,351 X_1 + 0,259 X_2 + 0,162 X_3 + 0,314 X_4 + 0,145 X_5$$

Trong đó:

Y: Đánh giá của hành khách

X<sub>1</sub>: Độ đáp ứng

X<sub>2</sub>: Điều kiện hữu hình

X<sub>3</sub>: Giá trị gia tăng

X<sub>4</sub>: Độ tin cậy

X<sub>5</sub>: Dịch vụ quá cảnh/nói chuyên

#### *Thực trạng chất lượng dịch vụ CHKQT Tân Sơn Nhất qua phân tích KPI*

Kết quả phân tích các KPI thuộc các tiêu chí được thể hiện ở bảng 2 sau.

**Bảng 2: Tổng hợp đánh giá của hành khách về mức độ hoàn thành của các chỉ tiêu**

	<b>Điểm thể hiện trung bình</b>	<b>Điểm quan trọng trung bình</b>	<b>Mức độ hoàn thành = (Điểm thể hiện*Điểm quan trọng)/25</b>
<b>ĐỘ ĐÁP ỨNG</b>	<b>3.205</b>	<b>4.3315</b>	<b>0.55523</b>
Kiểm tra an ninh	3.47	4.36	0.60
Nhân viên an ninh	3.28	4.25	0.56
Check-in	3.45	4.35	0.60
Nhân viên check-in	3.53	4.32	0.61
Thủ tục hải quan	3.19	4.24	0.54
Nhân viên hải quan	3.12	4.3	0.53
Thủ tục XNC	3.16	4.43	0.56
Nhân viên XNC	3.11	4.31	0.54
Thủ tục hợp lý	3.24	4.33	0.56
Đúng giờ	3.15	4.48	0.56448
Cập nhật tin chuyến trễ	3.22	4.33	0.557704
Dịch vụ chuyến trễ	2.9	4.29	0.49764
Dịch vụ chuyến hủy	2.84	4.32	0.490752
<b>ĐỘ TIN CẬY</b>	<b>3.222</b>	<b>4.19</b>	<b>0.54</b>
Đổi tiền	3.49	4.12	0.57
Tỷ lệ tìm lại hành lý thất lạc	3.42	4.38	0.59
NV Hành lý thất lạc	3.24	4.27	0.55
Thông tin du lịch	3.1	4.1	0.50
Thông tin liên lạc	2.86	4.08	0.47
<b>GIÁ TRỊ GIA TĂNG</b>	<b>2.49</b>	<b>3.56</b>	<b>0.35</b>
Cửa hàng miễn thuế, lưu niệm	2.87	3.83	0.44
Nhà hàng	2.52	3.83	0.39
Massage	2.41	3.2	0.39
Giải trí	2.26	3.48	0.31
<b>ĐIỀU KIỆN HỮU HÌNH</b>	<b>3.36</b>	<b>4.03</b>	<b>0.54</b>
Không thất lạc hành lý	3.8	4.46	0.68
Thời gian lấy hành lý	3.34	4.29	0.57

Phương tiện giao thông ra thành phố	3.63	4.19	0.61
Đường nội bộ sân bay	2.82	3.92	0.44
Ống lồng	3.5	3.92	0.55
Thang cuốn	3.33	3.86	0.51
Xe buýt sân đậu	3.3	3.91	0.52
Thang bộ ra xe buýt	3.39	3.76	0.51
Vệ sinh	3.3	4.24	0.56
Ghế ngồi	3.15	4.1	0.52
Không gian nhà ga	3.1	4.1	0.51
<b>DỊCH VỤ QUÁ CẢNH NỔI CHUYỂN</b>	<b>3.45</b>	<b>4.09</b>	<b>0.57</b>
NV quá cảnh/nổi chuyển	3.49	4.05	0.57
DV quá cảnh/nổi chuyển	3.42	4.14	0.57

Như vậy có thể thấy, hành khách được khảo sát đánh giá tạm được với nhân tố Độ đáp ứng (điểm trung bình = 3.2). Về tỷ lệ có 41% hành khách đánh giá cao, 33% đánh giá trung bình và 26% đánh giá thấp. Tuy nhiên Mức độ hoàn thành của Độ đáp ứng  $T_{\text{đáp ứng}} = 0.5553 = 55.53\% < 59\%$  vẫn ở mức kém so với sự kì vọng của hành khách, cần phải cải thiện nhanh chóng.

Độ tin cậy của dịch vụ tại nhà ga CHKQT Tân Sơn Nhất theo đánh giá của hành khách tạm được (điểm trung bình 3.22). Có 40% hành khách đánh giá tốt, 37% đánh giá trung bình và 23% đánh giá thấp. Hành khách đánh giá cao nhất về dịch vụ đổi tiền (dễ tiếp cận), thấp nhất ở dịch vụ thông tin liên lạc tại nhà ga. Mức độ hoàn thành của Độ tin cậy  $T_{\text{tin cậy}} = 0.54 = 54\% < 59\%$  vẫn ở mức kém so với sự kì vọng của hành khách, vẫn cần được cải thiện nhất là 2 yếu tố thông tin liên lạc và thông tin du lịch có Mức độ hoàn thành thấp nhất lần lượt là 51% và 47%.

Mức hoàn thành Giá trị gia tăng  $T_{\text{gia tăng}} = 0.35 = 35\% < 39\%$  ở mức rất kém so với sự kì vọng của hành khách và cần phải cải thiện ngay.

Điểm trung bình của nhân tố Điều kiện hữu hình là 3.36. Điểm này xếp thứ 2 so với các nhân tố còn lại với 45.83% hành khách đánh giá cao, 33.51% hành khách đánh giá trung bình và 20.06% hành khách đánh giá thấp. Mức độ hoàn thành của Điều kiện hữu hình  $T_{\text{hữu hình}} = 0.54 = 54\% < 59\%$  là ở mức kém so với sự kì vọng của hành khách.

Dịch vụ quá cảnh/nổi chuyển được hành khách đánh giá khá tốt với điểm trung bình 3.45. Có 48% hành khách đánh giá tốt về dịch vụ này, 38.29% đánh giá trung bình và 13.95% đánh giá thấp. Phân tích KPI cũng cho thấy Mức độ hoàn thành của yếu tố này cao hơn tất cả những yếu tố còn lại.

#### ***Mô hình IPA phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ tại CHKQT Tân Sơn Nhất***

Dựa vào mức độ quan trọng và mức độ thể hiện của các tiêu chí theo mô hình IPA ta thấy các chỉ tiêu KPI thuộc tiêu chí Giá trị gia tăng cần ưu tiên cải thiện trước; các tiêu chí còn lại cần duy trì thể hiện như hiện nay để nâng cao mức độ hài lòng của hành khách (xem hình 2).

**Hình 2: Mô hình IPA đánh giá mức độ hoàn thành KPI theo ý kiến hành khách**

Mức độ quan trọng	Cao	Giá trị gia tăng ★ <b>“Tập trung phát triển”</b>	★ Độ đáp ứng ★ Độ tin cậy ★ Quá cảnh/nổi chuyển ★ Hữu hình <b>“Duy trì thể hiện”</b>
	Thấp	<b>“Hạn chế phát triển”</b>	<b>“Giảm sự đầu tư”</b>
		Thấp	Cao

### KẾT LUẬN

Mức độ hài lòng của hành khách đối với chất lượng dịch vụ tại CHKQT Tân Sơn Nhất được xác định do 5 yếu tố tạo nên, đó là: Độ đáp ứng, Điều kiện hữu hình, Giá trị gia tăng, Độ tin cậy và Dịch vụ quá cảnh/nổi chuyển. Các tiêu chí này đã được đánh giá căn cứ vào 47

chỉ tiêu KPI thể hiện chất lượng dịch vụ khách hàng tại cảng. Căn cứ mô hình IPA, nghiên cứu này cho thấy vấn đề cần được cải thiện là dịch vụ giá trị gia tăng, đây chính là đề xuất đối với nhà khai thác CHKQT Tân Sơn Nhất để tập trung nguồn lực tốt hơn nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Robert S. Kaplan, 2010, *Conceptual foundations of the balanced scorecard*, Harvard Business School.
2. Nguyễn Tài Phúc (2010), “*Khảo sát sự hài lòng của du khách với hoạt động du lịch sinh thái ở Phong Nha – Kẻ Bàng*”.
3. Hoàng Trọng – Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Thống kê.
4. Anne Draham (2003), *Managing Airports*, Butterworth-Heinemann, Great Britain.
5. Krisana Kitcharoen (2002), “*The Importance – Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand*”.
6. Các Website:  
<http://www.airportservicequality.aero>.  
<http://cmard2.edu.vn>.  
[http://goliath.ecnext.com/coms2/gi\\_0199-977298/A-comparison-of-approaches-to.html](http://goliath.ecnext.com/coms2/gi_0199-977298/A-comparison-of-approaches-to.html).  
<http://scialert.net/fulltext/?doi=jas.2009.3792.3803>.