

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ THOẢ MÃN HÀNH KHÁCH TUYẾN NỘI ĐỊA CỦA VIETNAM AIRLINES

HÀ NAM KHÁNH GIAO*, TRẦN THỊ THÙY TRANG** & NGUYỄN DUY LONG***

Nghiên cứu này xem xét mối quan hệ giữa sự thoả mãn và các yếu tố chất lượng dịch vụ hành khách tuyến bay nội địa của Vietnam Airlines (VNA) thông qua khảo sát 402 hành khách hàng nội địa. Thang đo Skytrax (McGraw-Hill, 2010) được sử dụng có điều chỉnh, cùng với phương pháp phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), và phương pháp phân tích hồi quy bội.

Kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ tuyến nội địa của VNA được đo bằng 6 thành phần được thể hiện theo thứ tự tầm quan trọng: (1) hạ/cất cánh/hành lý, (2) thủ tục, (3) dịch vụ trên chuyến bay, (4) đặt giữ chỗ, (5) máy bay, và (6) phi hành đoàn có ảnh hưởng tỉ lệ thuận với sự thoả mãn dịch vụ. Nghiên cứu đề ra một số kiến nghị cho ban lãnh đạo VNA nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ để làm tăng độ hài lòng của khách hàng.

Từ khoá: Vietnam Airlines, tuyến nội địa, chất lượng dịch vụ, độ hài lòng.

1. Khái quát

Trong những năm vừa qua, ngành hàng không phát triển khá cao, Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế (IATA) cho biết vận chuyển hành khách toàn cầu bằng đường hàng không năm 2011 vẫn tăng 5,9%, cho dù tình hình kinh tế yếu kém tại nhiều nước phương Tây. Theo Báo cáo tổng kết năm 2011 của Cục hàng không VN, sản lượng vận chuyển của các hãng hàng không VN là 16,6 triệu lượt hành khách, 195 nghìn tấn hàng hóa, tăng tương ứng 13,6% về hành khách và 3% về hàng hóa so với năm 2010. Ngoài ra, có 51 hãng hàng không nước ngoài khai thác 54 đường bay từ 22 quốc gia, vùng lãnh thổ đến VN. Mạng đường bay nội địa do 5 hãng hàng không VN (hãng thứ 5 là VietJet Air chính thức hoạt động từ 25/12/2011) khai thác 39 đường bay từ 3 trung tâm chính là Hà Nội, Đà Nẵng và TP.HCM tới 17 cảng hàng không địa phương; trong đó VNA và Jetstar Pacific Airlines (JPA) là hai hãng chiếm hầu hết thị phần vận chuyển hành khách nội địa.

Số liệu trên cho thấy thị trường vận chuyển bằng đường hàng không VN đầy tiềm năng và triển vọng. Tuy nhiên, các hãng hàng không trong nước nói

chung và VNA nói riêng phải đối mặt với nhiều thách thức, và sự cạnh tranh khốc liệt từ các hãng hàng không nước ngoài. Theo đánh giá của Skytrax, VNA chỉ đạt tiêu chuẩn 3 sao trong thang đánh giá 5 sao, có nghĩa chất lượng dịch vụ của VNA chỉ đạt mức trung bình, và điều này cho thấy VNA cần nỗ lực nhiều hơn việc cải thiện chất lượng dịch vụ. Đo lường sự hài lòng của hành khách qua việc cảm nhận của họ về chất lượng dịch vụ là một công việc quan trọng, nhưng chưa được quan tâm đúng mức, không có nhiều nghiên cứu, cũng như chưa có sự thống nhất về các tiêu chuẩn đo lường rõ ràng, hoặc sử dụng thang đo chất lượng dịch vụ chung SERVQUAL hay SERVPERF mà không có thang đo cho ngành hàng không. Khi VNA là thành viên Liên minh hàng không thế giới (SkyTeam) vào ngày 10/06/2010, việc áp dụng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ Skytrax là cần thiết, và cũng là mục tiêu của nghiên cứu này.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Về chất lượng dịch vụ ngành hàng không

Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa ISO, trong dự thảo DIS 9000:2000 đã đưa ra định nghĩa “Chất lượng là khả năng tập hợp các đặc tính của một sản phẩm, hệ thống hay quá trình để đáp ứng các yêu

*PGS.TS., Trường Đại học Tài chính- Marketing, Email: khanhgiaohn@yahoo.com

**ThS., Công ty TNHH – TM – DV Ý Thành, Email: thuytrangvn81@yahoo.com

***ThS., Công ty TM & DV Thọ Long, Email: duylong2008@gmail.com

cầu của khách hàng và các bên có liên quan”. Parasuraman & ctg (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ được xem là kết quả của sự so sánh của khách hàng, được tạo ra giữa sự mong đợi của họ về dịch vụ đó và sự cảm nhận của họ khi sử dụng dịch vụ đó.

Morash & Ozment (1994) cho rằng chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến lợi thế cạnh tranh của một hãng hàng không ảnh hưởng đến thị phần, và cuối cùng là lợi nhuận. Tuy nhiên, cũng như các ngành dịch vụ khác, dịch vụ hàng không cũng có những đặc tính riêng và các tiêu chuẩn của ngành, ví dụ, tiêu chuẩn về an toàn. Các đặc tính riêng biệt của dịch vụ hàng không: (1) tác động qua lại giữa người cung ứng và người tiêu dùng, (2) cá thể hóa, và (3) hàm lượng lao động cao.

Theo Cục Kinh tế vận tải và thông tin liên lạc Úc, tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ hàng không dân dụng Úc bao gồm 7 yếu tố: (1) an toàn, (2) thông tin của khách hàng, (3) tần số bay, (4) dịch vụ bay thông suốt, (5) hoạt động đúng thời gian, (6) dịch vụ mặt đất và trang thiết bị, và (7) sự thoải mái và dịch vụ trên chuyến bay. Elliott & Roach (1993) đã đề xuất: (1) thực phẩm và thức uống, (2) thời gian nhận hành lý, (3) ghế ngồi thoải mái, (4) quy trình kiểm tra, và (5) dịch vụ trên chuyến bay như là tiêu chuẩn của dịch vụ hàng không. Gourdin & Kloppenborg (1991) đã đưa ra thang đo chất lượng dịch vụ hàng không bao gồm 5 yếu tố: (1) xử lý hành lý; (2) thủ tục đền bù; (3) hoạt động và sự an toàn; (4) tiện nghi trong chuyến bay; và (5) mạng lưới và tần suất bay.

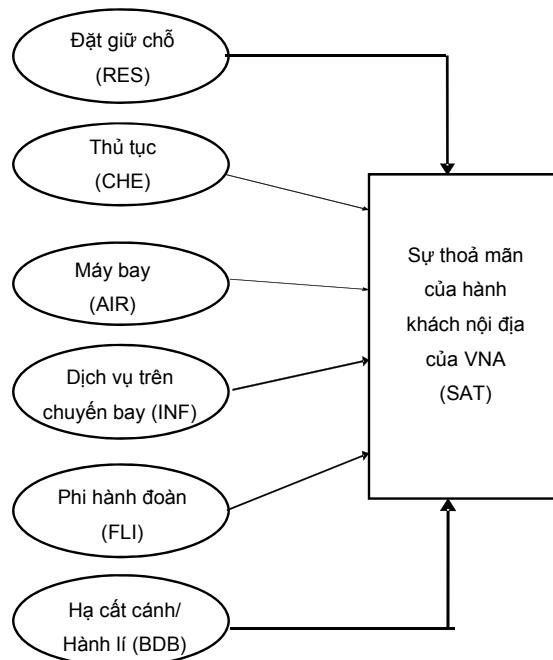
Gần đây, công ty tư vấn McGraw-Hill (2010) đo lường chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn của 12.300 hành khách của 12 hãng hàng không Bắc Mỹ dựa trên những tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ Skytrax của Liên minh hàng không toàn cầu SkyTeam, đưa ra 7 yếu tố: (1) giá phí, (2) phục vụ trên chuyến bay, (3) đặt giữ chỗ, (4) phi hành đoàn, (5) hạ/cất cánh/hành lý, (6) máy bay, và (7) thủ tục.

2.2. Quan hệ chất lượng dịch vụ hàng không và sự thoả mãn của hành khách

Giao & Vũ (2011) đúc kết đơn giản về sự thoả mãn khách hàng như là điểm gặp nhau hay diện tích trùng nhau giữa khả năng của doanh nghiệp và nhu cầu của khách hàng; hay là mức độ trạng thái cảm giác của một người bắt đầu từ việc so sánh kết quả

thu được từ sản phẩm/dịch vụ với những kì vọng của người đó.

Zeithaml & Bitner (2000) cho rằng sự thoả mãn của hành khách đối với chất lượng dịch vụ là sự đánh giá và so sánh cảm nhận về giá trị dịch vụ nhận được với sự mong đợi của họ. Theo Huang (2009), nhiều nghiên cứu trong ngành dịch vụ hàng không đã chứng minh có mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hàng không và sự thoả mãn của hành khách. Nghiên cứu này áp dụng các tiêu chí đo lường sự thoả mãn của hành khách đối với chất lượng dịch vụ hàng không từ nghiên cứu của McGraw-Hill (2010) cho trường hợp VNA. Trong đó, chất lượng dịch vụ hàng không bao gồm 6 thành phần: (1) đặt giữ chỗ (RES); (2) thủ tục (CHE); (3) máy bay (AIR); (4) phục vụ trên chuyến bay (INF); (5) phi hành đoàn (FLI); và (6) hạ/cất cánh/ hành lý (BDB). Mô hình nghiên cứu đề nghị được xây dựng trên cơ sở các tiền đề lí thuyết nêu trên, và được thể hiện trong Hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

2.3. Thực hiện nghiên cứu

Nghiên cứu định tính

Trước tiên, việc thảo luận với chuyên gia được thực hiện qua phỏng vấn sâu 3 nhà quản lí cấp cao

của VNA với mục đích khám phá những thành phần chất lượng dịch vụ và tiêu chí đánh giá, các câu hỏi phỏng vấn được chuẩn bị trước. Tiếp theo, một cuộc thảo luận nhóm với 7 hành khách thường xuyên sử dụng dịch vụ bay nội địa của hãng hàng không VNA nhằm khám phá những thành phần chất lượng dịch vụ mà hành khách quan tâm, bằng các câu hỏi mở. Các ý kiến nhận được là cơ sở cho việc bổ sung và phát triển các thang đo chất lượng dịch vụ hàng không.

Khảo sát

Cuộc khảo sát định lượng được tiến hành tại sân bay Tân Sơn Nhất, TP.HCM. Đối tượng nghiên cứu là hành khách VN bay trên các chuyến bay nội địa, độ tuổi từ 18 - 60, sử dụng dịch vụ bay nội địa của VNA ít nhất 2 lần trong 6 tháng gần nhất. Mẫu nghiên cứu được chọn theo phương pháp chọn mẫu định mức, thể hiện ở Bảng 1.

Bảng 1. Quy mô mẫu và kết quả thu thập mẫu

Tuyến bay	Định mức mẫu	Số hành khách phỏng vấn	Số hành khách hỏi đáp đạt yêu cầu
TP.HCM (SGN) – Hà Nội (HAN)	160	200	163
TP.HCM (SGN) – Nha Trang (NHA)	120	150	122
TP.HCM (SGN) – Đà Nẵng (DAD)	120	150	117
Tổng	400	500	402

Dữ liệu được thu thập bằng phương pháp kết hợp phỏng vấn trực tiếp và phát bảng câu hỏi cho đáp viên tự trả lời, thời gian phỏng vấn 15 phút. Địa điểm phỏng vấn là nhà ga nội địa, lúc hành khách chờ làm thủ tục bay, lúc hành khách đến ngồi nghỉ hoặc chờ người đón. Có 500 bảng được phát ra, thu về 437, tỉ lệ 87,4%. Trong số đó, có 35 không đạt yêu cầu do nhiều ô trống hoặc cách trả lời không phù hợp. Vì vậy, mẫu thực tế còn lại 402 bảng hữu dụng, được sử dụng cho phân tích.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Bảng 2. Đặc điểm mẫu

Cỡ mẫu	(N = 402)	Tần số	%
Giới tính	Nam	193	48,0
	Nữ	209	52,0
Tuổi	Từ 18 – 33	203	50,5
	34 – 46	129	32,1
	≥ 47 – 60	70	17,4
Thu nhập	≤ 5 triệu/tháng	84	20,9
	Từ 5 – 10 triệu/tháng	208	51,7
	≥ 10 triệu/tháng	110	27,4
Mục đích	Công tác, công việc	125	31,1
	Hội nghị, hội thảo	39	9,7
	Thăm người thân	91	22,6
	Du lịch	113	28,1
	Khác	34	8,5
Trình độ	Cấp 2	23	5,7
	Cấp 3	73	18,2
	Trung cấp	45	11,2
	Cao đẳng	38	9,5
	Đại học	151	37,6
	Sau đại học	72	17,9

Kết quả kiểm định thang đo

Bảng 3 cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của tất cả các thang đo đều lớn hơn 0,6, hệ số tương quan biến tổng các thang đo đều lớn hơn 0,3, do đó tất cả các thang đo đều đạt độ tin cậy, và được sử dụng trong bước phân tích EFA (Nunnally & Burnstein, 1994).

Phân tích nhân tố (EFA) sử dụng phương pháp Principal Components với phép xoay Varimax, kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho thấy: hệ số KMO = 0,888 và thống kê chi-bình phương của kiểm định Bartlett's đạt giá trị 7.298,249 ở mức ý nghĩa là Sig. = 0,000. Tất cả 31 biến thành phần được rút trích thành 7 nhân tố tại giá trị Eigenvalue = 1,041 lớn hơn 1, với phương sai trích được là 66,42% (giải thích được 66,42% biến thiên của tập dữ liệu). Các biến quan sát của 7 nhân tố đều có hệ số tải nhân tố trên 0,5, vì vậy đều được sử dụng cho phân tích mô hình nghiên cứu bằng hồi quy tuyến tính bội. Do vậy, các thang đo rút ra là chấp nhận

Bảng 3. Kết quả hệ số Cronbach's Alpha thang đo các thành phần chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn hành khách

STT	THANG ĐO	SỐ BIẾN QUAN SÁT	CRONBACH'S ALPHA	HỆ SỐ TƯƠNG QUAN GIỮA BIẾN TỔNG NHỎ NHẤT
1	Đặt giữ chỗ (RES),	5	0,837	0,574
2	Thủ tục (CHE)	3	0,733	0,517
3	Máy bay (AIR)	3	0,654	0,378
4	Dịch vụ trên chuyến bay (INF)	6	0,869	0,594
5	Phi hành đoàn (FLI)	4	0,820	0,546
6	Hạ/cất cánh/ hành lí (BDB)	7	0,899	0,703
7	Sự thoả mãn của hành khách (SAT)	3	0,834	0,656

Bảng 4. Kết quả phân tích EFA các thành phần

Số yếu tố	Yếu tố	Số biến	Giá trị Eigenvalue	Phương sai trích
1	Hạ/cất cánh/ hành lí (BDB)	7	11,141	35,940
2	Dịch vụ trên chuyến bay (INF)	6	2,111	6,811
3	Phi hành đoàn (FLI)	4	2,003	6,460
4	Đặt giữ chỗ (RES)	5	1,694	5,465
5	Thủ tục (CHE)	3	1,347	4,346
6	Máy bay (AIR)	3	1,254	4,044
7	Sự hài lòng (SAT)	3	1,041	3,357

được. Sau khi thực hiện phép xoay nhân tố với 31 biến trên, ta có 7 nhân tố được rút ra (Bảng 4).

Như vậy, kết quả phân tích EFA cho thấy các thang đo sự thoả mãn của hành khách và các thành phần của chất lượng dịch vụ đạt giá trị hội tụ. Kết quả EFA cũng cho thấy mô hình nghiên cứu không thay đổi, bao gồm 6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc.

Phân tích hồi quy tuyến tính bội

Bảng 5 cho thấy biến phụ thuộc có mối tương quan tuyến tính khá chặt chẽ ở mức ý nghĩa $\alpha < 0,05$ với 6 biến độc lập. Vì tất cả hệ số tương quan tuyệt đối giữa các biến dao động từ 0,245 đến 0,671, tức là thoả mãn điều kiện $-1 \leq r \leq +1$. Do đó, tất cả các biến đều đạt yêu cầu trong phân tích hồi quy tuyến tính bội. Điều này chứng minh rằng giá trị phân biệt đã đạt được hay nói cách khác, các thang đo trong

nghiên cứu này đã đo lường được các khái niệm nghiên cứu khác nhau. Ma trận tương quan cũng cho thấy biến hạ/cất cánh/ hành lí có tác động mạnh nhất lên biến phụ thuộc sự hài lòng. Ngược lại, biến thủ tục có tác động ít nhất lên biến phụ thuộc sự hài lòng.

Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội về mối quan hệ giữa các yếu tố của chất lượng dịch vụ và sự hài lòng, sử dụng phương pháp Enter, được thể hiện trong Bảng 6. Mối quan hệ thể hiện chất lượng dịch vụ hàng không với 6 yếu tố: INF (dịch vụ trên chuyến bay), FLI (phi hành đoàn), RES (đặt giữ chỗ), CHE (thủ tục), BDB(hạ/cất cánh/hành lý) và AIR (máy bay), đều có giá trị Sig. $< 0,05$ với sự

Bảng 5. Hệ số tương quan giữa các thành phần

	1	2	3	4	5	6	7
Hạ/cắt cánh/ hành lí (BDB)	1	0,580**	0,517**	0,322**	0,245**	0,427**	0,671**
Dịch vụ trên chuyến bay	0,580**	1	0,493**	0,300**	0,299**	0,433**	0,566**
Đặt giữ chỗ (RES)	0,517**	0,493**	1	0,411**	0,337**	0,393**	0,454**
Phi hành đoàn (FLI)	0,322**	0,300**	0,411**	1	0,159**	0,194**	0,272**
Thủ tục (CHE)	0,245**	0,299**	0,337**	0,159**	1	0,322**	0,555**
Máy bay (AIR)	0,427**	0,433**	0,393**	0,194**	0,322**	1	0,423**
Sự hài lòng (SAT)	0,671**	0,566**	0,454**	0,272**	0,555**	0,423**	1

(**)Tương quan Pearson có ý nghĩa thống kê ở mức $p < 0,01$; $n = 402$

Bảng 6. Kết quả phân tích hồi quy bội

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	Giá trị t	Giá trị Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	β			Độ chấp nhận	VIF
Hằng số	0,241	0,197		1,223	0,817		
BDB	0,794	0,045	0,536	17,642	0,000	0,569	1,758
INF	0,541	0,050	0,329	10,826	0,000	0,579	1,727
RES	0,275	0,051	0,164	5,384	0,000	0,591	1,693
FLI	0,133	0,038	0,106	3,496	0,001	0,811	1,234
CHE	0,483	0,035	0,419	13,791	0,000	0,835	1,198
AIR	0,218	0,042	0,158	5,185	0,000	0,721	1,388

R^2 hiệu chỉnh = 0,627; giá trị F = 113,414; mức ý nghĩa Sig.= 0,000

Bảng 7. Hệ số R^2 điều chỉnh và hệ số F

Mô hình	R	R^2	R^2 điều chỉnh	Sai số chuẩn ước lượng	Thống kê thay đổi				
					R^2 thay đổi	F thay đổi	df1	df2	Sig F thay đổi
1	0,795 ^a	0,633	0,627	0,55298	0,633	113,414	6	395	0,000

Bảng 8. Kết quả phân tích phương sai

MÔ HÌNH	Tổng các độ lệch bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Sig.
Hồi quy	208,085	6	34,681	113,414	0,000 ^a
Số dư	120,787	395	0,306		
Tổng	328,872	401			

thoả mãn của hành khách (SAT), được thể hiện bằng phương trình hồi quy như sau:

$$SAT = 0,794*BDB + 0,541*INF + 0,275*RES + 0,133*FLI + 0,483*CHE + 0,218*AIR + 0,241$$

Bảng 6 cho thấy rằng nhân tố hạ/cất cánh/hành lí có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của hành khách ($\beta = 0,536$), thứ hai là nhân tố thủ tục ($\beta = 0,419$), kế đến là các nhân tố dịch vụ trên chuyến bay ($\beta = 0,329$), đặt giữ chỗ ($\beta = 0,164$); máy bay ($\beta = 0,158$), và cuối cùng là phi hành đoàn ($\beta = 0,106$). Ngoài ra, các hệ số hồi quy đều mang dấu dương, thể hiện các yếu tố trong mô hình hồi quy trên có quan hệ tỉ lệ thuận đến sự thoả mãn của hành khách.

Bảng 7 cho thấy hệ số xác định R^2 là 0,633 và R^2 điều chỉnh là 0,627. Điều này nói lên độ thích hợp của mô hình là 62,7%, hay nói cách khác, 62,7% sự thoả mãn của hành khách được giải thích bởi 6 biến độc lập trên, còn lại 37,3% là do các biến khác tác động.

Kết quả phân tích phương sai (Bảng 8) cho thấy giá trị của kiểm định $F = 113,414$, $Sig. = 0,000 < 0,01$, nghĩa là có ít nhất một biến độc lập quan hệ tuyến tính với biến phụ thuộc, như vậy, các biến độc lập trong mô hình có quan hệ tuyến tính với biến phụ thuộc và giải thích sự thay đổi của biến phụ thuộc, cụ thể các yếu tố chất lượng dịch vụ giải thích được sự thay đổi của sự thoả mãn. Điều này chứng tỏ rằng mô hình hồi quy xây dựng phù hợp với bộ dữ liệu và có thể sử dụng được, và các biến đưa vào đều có ý nghĩa về mặt thống kê với mức ý nghĩa 5%.

Bảng 6 cho thấy hệ số Tolerance thấp và tất cả các hệ số VIF đều nhỏ hơn 10, nghĩa là hiện tượng đa cộng tuyến không xảy ra, do đó không có tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập. Biểu đồ phân tán giữa phần dư và giá trị dự đoán của mô hình hồi quy cho thấy không có mối quan hệ nào giữa phần dư và giá trị dự đoán, giả định tuyến tính của mô hình được chấp nhận. Kết quả phân tích phần dư dựa vào đồ thị tần số Histogram là xấp xỉ chuẩn, phần dư có giá trị trung bình $Mean = 3,32 * 10^{-16} \sim 0$ và giá trị độ lệch chuẩn $Std. Dev = 0,992 \sim 1$, đồ thị P-P plot cho thấy phân phối phần dư có thể xem như chuẩn, giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm. Tóm lại, kết quả kiểm định mô hình và các vi phạm các giả định cho thấy mô hình hồi quy trong nghiên cứu là phù hợp.

Phân tích tầm quan trọng các yếu tố theo giá trị trung bình

Kết quả đánh giá các thành phần chất lượng dịch vụ của hàng không, theo phương pháp thống kê mô tả trị trung bình theo thang điểm 5, cho thấy hành khách đánh giá từ mức trung bình đến mức khá (Bảng 9).

Cụ thể như sau: đặt giữ chỗ được đánh giá cao nhất ($mean = 3,60$), kế đến là dịch vụ trên chuyến bay (3,56), phi hành đoàn (3,51), còn lại là các thành phần được hành khách đánh giá ở mức trung bình: máy bay (3,47), hạ/cất cánh/hành lí (3,40), và được đánh giá thấp nhất là thủ tục (3,31). Sự thoả mãn cũng được hành khách đánh giá ở mức trung bình khá ($mean = 3,41$).

Bảng 9. Đánh giá của hành khách đối với các thành phần

Các yếu tố	Số quan sát	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn	Sai số chuẩn
Hạ/cất cánh/hành lí	402	3,40	1,032	0,051
Thủ tục	402	3,31	1,054	0,53
Dịch vụ trên chuyến bay	402	3,56	0,942	0,047
Đặt giữ chỗ	402	3,60	0,897	0,45
Máy bay	402	3,47	1,009	0,050
Phi hành đoàn	402	3,51	0,990	0,050
Hài lòng	402	3,41	1,045	0,52

3. Kết luận và kiến nghị

Kết luận

Nghiên cứu đã xác định được 6 thành phần tác động đến chất lượng dịch vụ hàng không, có ảnh hưởng đến sự thoả mãn của hành khách các tuyến nội địa của VNA, trong đó, hạ/cất cánh/hành lý là thành phần có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của hành khách, kế đến là thủ tục, dịch vụ trên chuyến bay, đặt giữ chỗ và máy bay, ảnh hưởng ít nhất là phi hành đoàn. Sáu thành phần này giải thích được 62,7% sự thoả mãn của hành khách các tuyến nội địa của VNA. Kết quả nghiên cứu thống kê đánh giá của khách hàng về bảng giá trị trung bình cho thấy điểm trung bình đánh giá chưa cao. Điều này cho thấy hành khách chưa thật sự hài lòng về chất lượng dịch vụ của VNA. Nghiên cứu này góp phần bổ sung một nghiên cứu thực nghiệm về chất lượng dịch vụ hàng không theo tiêu chuẩn của Skytrax.

Một số giải pháp đề xuất

Về thành phần hạ/cất cánh/hành lý: Thực hiện đúng cam kết với khách hàng về thời gian chuyển bay, đặc biệt là các đường bay nội địa. Khi có thay đổi giờ bay, VNA cần thông báo tới khách hàng kịp thời. Quy trình giao nhận hành lý phải thuận tiện, tránh gây hư hỏng hành lý, cần có những quy chế rõ ràng về đền bù cho khách. Ngoài ra, VNA nên cung cấp các dịch vụ đặc biệt để chăm sóc khách hàng bị hoãn/hủy chuyến bay như: phòng chờ với các dịch vụ tiện ích được sử dụng miễn phí, nhà nghỉ/khách sạn cho khách ở xa.

Thành phần thủ tục: Nhân viên phải có tác phong phục vụ chuyên nghiệp để tránh không có sai sót xảy ra. VNA phải truyền đạt và huấn luyện nhân viên nhiều hơn về khả năng ngôn ngữ, cũng như về thái độ phục vụ khách, luôn tận tình hướng dẫn khách, tạo sự vui vẻ và thân thiện cho khách.

Thành phần dịch vụ trên chuyến bay: Nâng cao chất lượng phục vụ trên không bằng cách đa dạng hoá các suất ăn, và làm phong phú các hình thức giải trí, nhất là đối với các đường bay nội địa. Ngoài ra, cần sắp xếp ngăn nắp báo chí trên máy bay, bổ sung một số loại báo chí giải trí. Phi hành đoàn phải thông báo đầy đủ thông tin cần thiết về chuyến bay cho hành khách. Tiếp viên phải luôn nhiệt tình, niềm nở, tạo cảm giác thân thiện cho khách hàng.

Thành phần đặt giữ chỗ: Hãng phải đáp ứng nhu cầu khi hành khách có sự thay đổi về đặt chỗ. VNA cần đưa các thông tin về chuyến bay, lịch bay trên website của hãng để khách hàng có thể chủ động tìm hiểu mà không cần phải thông qua đại lý bán vé. VNA cần tạo điều kiện để khách có thể đặt vé và thanh toán vé máy bay qua mạng Internet.

Về thành phần máy bay: VNA nên có đội ngũ máy bay hiện đại với các trang thiết bị cần thiết cho chuyến bay để phục vụ hành khách (đặc biệt là trẻ em, người khuyết tật, phụ nữ có thai). Để đáp ứng được sự an toàn cho các chuyến bay, VNA nên sử dụng các loại máy bay mới, hiện đại như: Boeing 747, Boeing 767 và A321 để tránh tình trạng rung, lắc không êm lúc hạ/cất cánh cho các tuyến nội địa.

Thành phần phi hành đoàn: Đào tạo đội ngũ phi công có kinh nghiệm với số giờ bay nhiều, chuyên nghiệp. Đào tạo đội ngũ tiếp viên chu đáo, nhiệt tình, niềm nở và tươi cười với khách, ngoại ngữ tốt, nhanh nhẹn và khéo léo trong cung cách phục vụ, không phân biệt đối xử. Nếu có thể, hãng cần đào tạo một số tiếp viên biết thêm giao tiếp bằng tay để phục vụ cho những hành khách đặc biệt.

Ngoài ra, VNA nên tận dụng lợi thế hãng hàng không quốc gia lớn nhất VN. Với tiềm lực tài chính và nhân lực, VNA có nhiều cơ hội và điều kiện thuận lợi để phát triển, trở thành hãng hàng không có uy tín trên thế giới. Ngoài ra, VNA còn luôn nhận được sự ủng hộ nhiệt tình của người dân VN■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Elliott, K.M. and Roach, D.W. (1993), "Service Quality in the Airline Industry: Are Camers Getting an Unbiased Evaluation from Consumers?", *Journal of Professional Services Marketing*, Vol. 9, 71- 82.
- Gourdin, K. N., & Kloppenborg, T. J. (1991), "Identifying Service Gaps in Commercial Airtravel: The First Step toward Quality Improvement", *Transportation Journal*, Vol. 31, No. 1, 22-30.
- Hà Nam Khánh Giao & Nguyễn Tấn Vũ (2011), "Sự thoả mãn của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ hệ thống siêu thị Vinatex-mart", Tạp chí *Phát triển kinh tế*, số 253, 9-16.
- Huang Yu – Kai (2009), "*The Effect of Airline Service Quality on Passengers*", *Behavioural Intentions*, Institute of Publishing & Culture Enterprise Management Nanhua University.
- McGraw – Hill (2010), "North America Airline Satisfaction", *Managing Service Quality*, Vol. 18, No. 1, 4-19.
- Morash, W.A and Ozment, J.(1994), "Toward Management of Transportation Service Quality", *Logistic and Transportation Review*, Vol. 30, 115 – 140.
- Nunnally J. & I. H. Bernstein (1994), *Psychometric Theory*, 3rd ed., McGraw-Hill, New York.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A., Berry, L.L. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol 49. (Fall 1985), 41-50
- Skytrax – VietnamAirlines official 3 – Star Ranking (www.airlinequality.com/Airlines/VN.htm, 23h26, 22/07/2011).
- Zeithaml, V.A & Bitner, M.J (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*, 2nd, New York: Irwin McGraw-Hill.