

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**



**ISO 9001 : 2015**

**BÙI TIẾN TRƯỜNG**

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG  
TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ CÁT BI - HẢI PHÒNG**

# **LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH  
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH  
MÃ SỐ:**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:  
GS.TS.Nguyễn Văn Song**

**Hà Nội - 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan: Luận văn này là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân, được thực hiện dưới sự hướng dẫn của GS.TS Nguyễn Văn Song.

Các số liệu, những kết luận nghiên cứu được trình bày trong luận văn này trung thực và chưa từng được công bố dưới bất kỳ hình thức nào.

Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình.

*Hải Phòng, ngày 05 tháng 11 năm 2018*

**Học viên**

***Bùi Tiến Trường***

## LỜI CẢM ƠN

Luận văn tốt nghiệp được hoàn thành tại trường Đại học Dân lập Hải Phòng. Có được Bản luận văn tốt nghiệp này em xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc tới trường đại học Dân lập Hải Phòng, đặc biệt là GS.TS.Nguyễn Văn Song đã trực tiếp hướng dẫn, dìu dắt em với những chỉ dẫn khoa học quý giá trong suốt quá trình triển khai, nghiên cứu và hoàn thành đề tài "***Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng với Cảng hàng không quốc tế Cát Bi – Hải Phòng***"

Xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo đã trực tiếp giảng dạy truyền đạt những kiến thức khoa học chuyên ngành Quản trị kinh doanh cho bản thân em trong suốt hai năm học qua.

Xin gửi tới Ban lãnh đạo, các phòng ban của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi – Hải Phòng tạo mọi điều kiện thuận lợi giúp em thu thập các số liệu cũng như các tài liệu cần thiết liên quan đến đề tài tốt nghiệp.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn các đơn vị và cá nhân đó hết lòng quan tâm giúp đỡ, rất mong được sự đóng góp quý báu của các thầy cô để em có thể hoàn thiện hơn.

***Em xin chân thành cảm ơn***

*Hải Phòng, ngày 05 tháng 11 năm 2018*

**Học viên**

***Bùi Tiến Trường***

# MỤC LỤC

|  |     |
|--|-----|
| Lời cam đoan .....   | i   |
| Lời cảm ơn .....   | ii  |
| Mục lục .....  | iii |
| Danh mục từ viết tắt .....   | v   |
| Danh mục sơ đồ, biểu đồ .....  | vi  |
| Danh mục bảng .....  | vii |
| <b>Phần 1. Mở đầu</b> .....  | 1   |
| 1.1 Tính cấp thiết của đề tài.....   | 1   |
| 1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....  | 2   |
| 1.2.1 Mục tiêu chung .....   | 2   |
| 1.2.2 Mục tiêu cụ thể .....  | 2   |
| 1.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....   | 2   |
| 1.3.1. Đối tượng nghiên cứu.....   | 3   |
| 1.3.2. Phạm vi nghiên cứu .....  | 3   |
| 1.4. Ý nghĩa khoa học và đóng góp mới của luận văn.....  | 3   |
| <b>Phần II : Cơ sở lý luận về mức độ hài lòng của khách hàng tại cảng hàng không quốc tế Cát Bi - Hải Phòng</b> .....        | 5   |
| 2.1. Cơ sở lý luận của đề tài .....  | 5   |
| 2.1.1. Một số khái niệm cơ bản về sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi – Hải Phòng.....             | 5   |
| 2.1.2. Sự hài lòng của khách hàng.....   | 8   |
| 2.1.3. Nội dung đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không.....   | 14  |
| 2.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.....   | 18  |
| 2.2. Cơ sở thực tiễn của đề tài .....  | 21  |
| 2.2.1. Những kết quả nghiên cứu và thực tiễn trên thế giới .....   | 21  |
| 2.2.2. Những kết quả nghiên cứu và thực tiễn ở Việt Nam .....  | 23  |
| 2.3. Bài học và kinh nghiệm rút ra từ tổng quan cơ sở lý luận và thực tiễn cho quá trình nghiên cứu đề tài của tác giả ..... | 26  |
| <b>Phần III: Đặc điểm địa bàn nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu</b> .....   | 28  |
| 3.1. Đặc điểm của địa bàn nghiên cứu .....   | 28  |
| 3.1.1. Vị trí địa lý.....  | 28  |
| 3.1.2. Địa hình thổ nhưỡng.....  | 28  |
| 3.1.3. Điều kiện kinh tế xã hội .....  | 29  |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.1.4. Những thuận lợi và khó khăn từ phân tích địa bàn tới lĩnh vực nghiên cứu.....                                    | 31        |
| 3.2. Phương pháp nghiên cứu.....  | 35        |
| 3.2.1. Nguồn số liệu.....   | 35        |
| 3.2.2. Hệ thống chỉ tiêu phân tích và xử lý số liệu. ....   | 38        |
| <b>Phần IV : Kết quả nghiên cứu và thảo luận</b> .....  | <b>39</b> |
| 4.1 Giới thiệu về Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .....  | 40        |
| 4.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .....  | 40        |
| 4.1.2. Cơ sở hạ tầng.....   | 42        |
| 4.1.3. Tình hình hoạt động của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi giai đoạn 2014 – 2017 ..                                  | 43        |
| 4.2. Thực trạng cung ứng dịch vụ của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .....   | 45        |
| 4.2.1. Phân loại chính sách, cung ứng loại hình, dịch vụ .....  | 45        |
| 4.2.2. Các chính sách nâng cao sự hài lòng của khách hàng.....  | 48        |
| 4.2.3. Cách thức triển khai và kiểm tra đánh giá việc thực hiện các biện pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng ..... | 48        |
| 4.2.4. Khảo sát cán bộ công nhân viên và khách hàng của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .....                            | 49        |
| 4.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.....  | 71        |
| 4.3.1. Nhân tố chủ quan.....  | 72        |
| 4.3.2. Nhân tố khách quan.....  | 72        |
| 4.4. Đánh giá chung.....  | 73        |
| 4.4.1 Thành tựu đã đạt được.....  | 73        |
| 4.4.2 Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....  | 74        |
| 4.5. Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .....                         | 76        |
| 4.5.1. Nâng cao chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .....   | 76        |
| 4.5.2. Đầu tư cơ sở hạ tầng và trang thiết bị hiện đại .....  | 84        |
| 4.5.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....  | 85        |
| <b>Phần V : Kết luận và kiến nghị</b> .....   | <b>90</b> |
| 5.1. Kết luận.....  | 90        |
| 5.2. Kiến nghị.....   | 93        |
| Tài liệu tham khảo .....  | 95        |

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| <b>Từ viết tắt</b> | <b>Giải thích</b>   |
|--------------------|---|
| ACSI:              | American Customer Satisfaction Index (Chỉ số Mức độ hài lòng của khách hàng của Mỹ) |
| ATM:               | Automatic Teller Machine (Máy rút tiền/giao dịch ngân hàng tự động)                 |
| CACK:              | Công an cửa khẩu  |
| CHKQT              | Cảng hàng không quốc tế   |
| CIP:               | Commercially Important Passenger (Hành khách hạng thương gia)                       |
| CSI:               | Customer Satisfaction Index (Chỉ số Mức độ hài lòng của khách hàng)                 |
| ĐH:                | Đại học   |
| HQ:                | Hải quan  |
| HKDDVN             | Hàng không dân dụng Việt Nam  |
| ICAO:              | International Civil Aviation Organization (Tổ chức Hàng không dân dụng quốc tế)     |
| IATA:              | International Air Transportation Association (Hiệp hội Vận tải hàng không quốc tế)  |
| XNC                | Xuất nhập cảnh  |

## DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

|   |    |
|---|----|
| Hình 2. 1: Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng nhận được, sự hài lòng của khách hàng và sự trung thành của khách hàng . . . . . | 14 |
| Hình 2. 2: Kết quả nghiên cứu định tính – quy trình Đến . . . . .   | 16 |
| Biểu đồ 4.1: Tình hình hoạt động kinh doanh của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi giai đoạn 2014 – 2017 . . . . .                  | 44 |

## DANH MỤC BẢNG

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Bảng 3.1:  | Phương pháp thống kê số liệu .....   | 38 |
| Bảng 4.1:  | Tình hình hoạt động của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi giai đoạn 2013- 2017 .....                                    | 43 |
| Bảng 4.2.  | Đánh giá của khách hàng về dịch vụ hàng không.....   | 50 |
| Bảng 4.3.  | Kết quả khảo sát khách hàng về thực trạng bố trí mặt bằng nhà ga, cảnh quan, vệ sinh .....                           | 53 |
| Bảng 4.4.  | Kết quả khảo sát khách hàng về thực trạng công tác xử lý hành lý .....   | 55 |
| Bảng 4.5.  | Kết quả khảo sát khách hàng về thực trạng trang thiết bị.....  | 56 |
| Bảng 4.6.  | Kết quả khảo sát khách hàng về thực trạng các dịch vụ phi hàng không..   | 58 |
| Bảng 4.7.  | Kết quả khảo sát khách hàng về thực trạng nhân viên phục vụ hành khách ...   | 59 |
| Bảng 4.8.  | Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về độ tin cậy .....  | 60 |
| Bảng 4.9.  | Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về sự đảm bảo.....   | 61 |
| Bảng 4.10. | Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về điều kiện hữu hình.....   | 62 |
| Bảng 4.11. | Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về sự thấu cảm.....  | 63 |
| Bảng 4.12. | Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về độ đáp ứng .....  | 64 |
| Bảng 4.13. | Đánh giá của cán bộ nhân viên về chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .....                         | 65 |
| Bảng 4.14. | Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về độ tin cậy của Cảng đối với khách hàng .....         | 67 |
| Bảng 4.15. | Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về sự đảm bảo của Cảng đối với khách hàng .....         | 68 |
| Bảng 4.16. | Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về điều kiện hữu hình của Cảng phục vụ khách hàng ..... | 69 |
| Bảng 4.17. | Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về sự thấu cảm trong quá trình phục vụ khách hàng ..... | 70 |
| Bảng 4.18. | Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về độ đáp ứng trong quá trình phục vụ khách hàng.....   | 71 |
| Bảng 4.19. | Khảo sát các nhân tố chủ quan ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .....      | 72 |
| Bảng 4.20. | Khảo sát các nhân tố khách quan ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .....    | 72 |



## **PHẦN I : MỞ ĐẦU**

### **1.1 Tính cấp thiết của đề tài**

Cảng hàng không quốc tế Cát Bi được xây dựng từ thời kỳ Pháp thuộc, trải qua thời gian dài nỗ lực và thay đổi đến nay Cảng hàng không đã được công nhận là một Cảng hàng không quốc tế . Tuy nhiên với thời điểm hiện tại, so với các cảng hàng không khác như : Sân bay quốc tế Nội Bài, Sân bay Cát Bi , Sân bay quốc tế Đà Nẵng....thì tần suất các chuyến bay của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi còn rất ít, khoảng 20 chuyến bay quốc nội và 2 chuyến bay quốc tế mỗi ngày, trong khi các cảng hàng không kể trên trung bình mỗi ngày 100 chuyến (Nguyễn Giang Chinh, 2017). Tại Cảng hàng không Cát Bi, nhà ga phục vụ hành khách, sân đỗ, đường lăn, nhà ga hàng hóa của Cảng hàng không Cát Bi hiện chưa đáp ứng yêu cầu nên cần thiết đầu tư nâng cấp để phục vụ phát triển. Từ tháng 6/2016 đến nay, Cảng hàng không Cát Bi đã tiến hành 7 lần sửa chữa, trám vá các vết lún và điều chỉnh phương án lăn của tàu bay để tránh các vị trí lún trên đường lăn N. Tuy nhiên, Cục Hàng không Việt Nam thừa nhận tình trạng hư hỏng, xuống cấp đường lăn N như hiện nay đã phải phải tốn kém nhiều chi phí để sửa chữa thường xuyên các hư hỏng và việc phải thường xuyên tiến hành sửa chữa đường lăn đang tiềm ẩn nhiều nguy cơ gây mất an toàn hoạt động bay tại Cảng hàng không Cát Bi.

Điều đó cho thấy Cảng hàng không quốc tế Cát Bi chưa phải là một Cảng hàng không đáp ứng được những nhu cầu của khách hàng, đây cũng là một câu hỏi khó đối với Cảng hàng không quốc tế Cát Bi nói riêng và Thành Phố Hải Phòng nói chung. Việc tăng cường tần suất các chuyến bay trong nước và quốc tế cũng là nấc thang để đánh giá sự hài lòng của khách hàng với chất lượng dịch vụ của cảng. Việc khách hàng sử dụng dịch vụ của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi càng lớn cho thấy mức độ phong phú của các loại hình dịch vụ tại đây được nâng cao đồng thời mở rộng quy mô cũng như nâng tầm thương hiệu của Cảng. Hiện nay do các chính sách phía trong nội bộ quy định của Cảng cũng một phần hạn chế sự thúc đẩy và tính linh hoạt trong việc triển khai cũng như mở rộng loại hình dịch vụ, bên cạnh đó đội ngũ nhân viên kiểm soát viên an ninh chưa được đào tạo bài bản cũng như ý thức trách nhiệm của mỗi các nhân chưa được đề cao ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng với các dịch vụ của cảng. Đứng trước sự phát triển của công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước và công nghiệp 4.0 thì cảng hàng không quốc tế cần mở rộng rất nhiều các loại hình dịch vụ cũng như cung

cấp phong phú đa dạng loại hình dịch vụ đối với khách hàng không chỉ trong nước mà còn là quốc tế hiện nay Cảng hàng không quốc tế Cát Bi mới chỉ tiếp nhận được 2 chuyến bay quốc tế mỗi ngày vậy lý do gì khiến các nước trên thế giới không đưa máy bay vận chuyển khách về Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cũng như mở đường bay tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi đến các nước trên thế giới. điều này có lẽ là sự tin tưởng và mấu chốt chính là sự hài lòng của khách hàng về Cảng hàng không quốc tế Cát Bi trong suốt những năm qua những gì Cảng hàng không quốc tế Cát Bi làm được chưa đủ sự tin tưởng với hành khách trong nước và quốc tế. Để nâng cao được chất lượng dịch vụ cũng như đánh giá sâu sắc về các bộ phận của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi thì việc đánh giá sự hài lòng của khách hàng là điều vô cùng cần thiết. Xuất phát từ những phân tích trên, được sự đồng ý của Giảng viên hướng dẫn, tôi xin thực hiện đề tài nghiên cứu: ***"Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng với Cảng hàng không quốc tế Cát Bi – Hải Phòng"*** .

## **1.2. Mục tiêu nghiên cứu.**

### **1.2.1 Mục tiêu chung**

Xây dựng mô hình nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng. Kiểm định thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ hàng không. Trên cơ sở phân tích đánh giá các vấn đề lý luận và thực tiễn về mức độ hài lòng của khách hàng với dịch vụ của cảng hàng không. Từ đó đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng với các dịch vụ của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi – Hải Phòng.

### **1.2.2 Mục tiêu cụ thể**

Hệ thống hóa và làm rõ lí luận và thực tiễn liên quan đến sự hài lòng của khách hàng về Cảng hàng không.

Đánh giá thực trạng dịch vụ của Cảng hàng không và mức độ hài lòng của khách hàng về các dịch vụ của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

Phân tích các nguyên nhân ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng với Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

Đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng với Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

## **1.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

### **1.3.1. Đối tượng nghiên cứu**

a Đối tượng nghiên cứu: mức độ hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

b Đối tượng điều tra: khách hàng từ năm 2017 đến nay và các bộ phận liên quan.

### **1.3.2. Phạm vi nghiên cứu**

- Về nội dung: Đề tài chỉ tập trung nghiên cứu thực trạng và giải pháp tăng sự hài lòng của khách hàng với chất lượng dịch vụ của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

- Về địa điểm: Do thời gian và điều kiện cũng như năng lực của bản thân còn hạn chế nên tôi chỉ xin nghiên cứu trong địa bàn Cảng hàng không quốc tế Cát Bi

Hải Phòng thông qua những điều tra được tiến hành với cả cán bộ, người lao động và khách hàng sử dụng dịch vụ tại Cảng.

- Thời gian nghiên cứu: số liệu được thu thập từ năm 2013 – 2017, các phiếu khảo sát của khách hàng được thu thập trong tháng 8/2018 và giải pháp được đề xuất đến năm 2020.

### **1.4. Ý nghĩa khoa học và đóng góp mới của luận văn**

Nghiên cứu đã làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn về sự hài lòng khách hàng đối với dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi . Bên cạnh đó, nghiên cứu đã rút ra một số bài học kinh nghiệm cho Cảng hàng không quốc tế Cát Bi trong nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng sử dụng các dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

Nghiên cứu đã đánh giá và làm rõ thực trạng sự hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi . Kết quả nghiên cứu đã phân tích và chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi . Trên cơ sở đó, một số giải pháp được đề xuất nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi trong thời gian tới như (i) Đảm bảo giờ bay đúng lịch đã thông báo với hành khách; (ii) Cung cấp các dịch vụ tốt hơn cho hành khách bị hủy/trễ chuyến; (iii) Cải tiến thủ tục xuất nhập cảnh và thủ tục Hải Quan; (iv) Nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng, quầy miễn thuế; (v) Đầu tư cơ sở hạ tầng, thiết bị và nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông;

(vi) Bổ sung một số tiện ích cho hành khách; và (vii) Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Như vậy, kết quả nghiên cứu của luận văn là nguồn thông tin quan trọng cung cấp cho các nhà quản lý, những cán bộ nhân viên làm tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi nói riêng, và các Cảng hàng không trên cả nước nói chung trong điều chỉnh, cải thiện chất lượng và sự hài lòng của khách hàng đối với Cảng hàng không quốc tế.

## **PHẦN II : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ CÁT BI - HẢI PHÒNG**

### **2.1. Cơ sở lý luận của đề tài**

#### **2.1.1. Một số khái niệm cơ bản về sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi – Hải Phòng**

##### **2.1.1.1. Khái niệm về Cảng hàng không quốc tế**

Định nghĩa: (Điều 23, luật HKDDVN) Cảng hàng không là một tổ hợp công trình bao gồm sân bay, nhà ga và trang bị, thiết bị, công trình mặt đất cần thiết khác được sử dụng cho tàu bay đi và đến, thực hiện dịch vụ vận chuyển hàng không.

Sân bay là một phần xác định trên mặt đất hoặc trên mặt nước được xây dựng để đảm bảo cho tàu bay cất cánh, hạ cánh và di chuyển.- Cấu hình cảng hàng không:Gồm: Khu vực bay, khu vực kỹ thuật, khu vực thương mại.

Khu vực bay:Khu vực hạ cánh (Landing area): Là phần của khu vực hoạt động (khu vực bay) dùng cho máy bay hạ cánh hay cất cánh.

Khu hoạt động (Manoeuvring area): Là một phần của sân bay dùng cho máy bay cất hạ cánh và lăn, trừ phần sân đỗ máy bay.

Khu vực di chuyển (Movement area): Là phần sân bay dùng cho máy bay cất cánh, hạ cánh và lăn bao gồm cả khu bay và các sân đỗ.

Khu vực kỹ thuật:Bao gồm các công trình kỹ thuật phục vụ cho bảo dưỡng sửa chữa máy bay; Các công trình kỹ thuật phục vụ cho điều hành chỉ huy bay.

Khu vực thương mại:Bao gồm các công trình kỹ thuật phục vụ cho hành khách, hàng hóa...

Các công trình khác:Bao gồm các công trình phục vụ cho hoạt động của cảng hàng không sân bay.- Phân loại cảng hàng không, sân bay theo chức năng, sở hữu:Theo mục đích sử dụng, sở hữu, mỗi cảng hàng không sân bay có 1 hay nhiều chức năng. Có thể liệt kê như sau:

1. Sân bay quân sự
2. Sân bay dân dụng
3. Sân bay thử nghiệm
4. Sân bay huấn luyện

5. Sân bay phục vụ cho máy bay sử dụng trong các nhiệm vụ kinh tế quốc dân.
6. Sân bay vận tải hành khách
7. Sân bay vận tải hàng hóa
8. Sân bay trung gian
9. Sân bay chính
10. Sân bay dự bị
11. Sân bay Nội địa
12. Sân bay Quốc tế
13. Sân bay thường xuyên
14. Sân bay bay hạn chế
15. Sân bay ngày (đêm)
16. Sân bay trên mặt đất Sân bay nước
17. Sân bay tìm kiếm cứu nạn
18. Theo loại tầng phủ đường băng người ta chia sân bay thành: sân bay có tầng phủ nhân tạo, sân bay đất.

19. Theo sở hữu cảng hàng không sân bay: Căn cứ vào sở hữu sân bay có thể phân loại: Sân bay tư nhân, sân bay chính phủ, sân bay sở hữu hỗn hợp.

- Phân loại cảng hàng không, sân bay theo quy mô:

a. Cảng hàng không: Người ta thường phân loại của cấp cảng hàng không theo số lượng hành khách chuyên chở theo thiết kế của cảng hàng không. Đó là số lượng hành khách thông qua cảng trong năm, gồm hành khách bay đến và bay đi (kể cả quá cảnh) theo kế hoạch trong một năm của sân bay.

Hiện chưa có qui định thống nhất cấp cảng hàng không quốc tế theo tiêu chuẩn này. Có thể tham khảo phân loại cảng hàng không với các cấp theo lưu lượng hành khách như sau:

Cảng Hàng không cấp 1: Phục vụ lưu lượng hành khách từ 2.000.000 hk/năm-4.000.000 hk/năm.

Cảng Hàng không cấp 2 : Phục vụ lưu lượng hành khách từ 1.000.000 đến dưới 2.000.000 hk/năm .

Cảng Hàng không cấp 3 : Phục vụ lưu lượng hành khách từ 25.000 đến dưới 1.000.000 hk/năm. Cảng hàng không địa phương ( sân bay dịch vụ): Phục vụ lưu lượng hành khách dưới 25.000 hk/năm.

b. Sân bay: Theo ANNEX 14 của ICAO: Sân bay được phân cấp theo mã hiệu phụ thuộc vào kích thước của đường băng sân bay. Mã hiệu bao gồm hai thành phần: Phần số và phần chữ.

Thành phần một là "số" dựa trên cơ sở chiều dài dải bay tính toán cho một loại máy bay.

Thành phần hai là "chữ" dựa vào sai cánh máy bay và khoảng cách giữa các bánh ngoài của hai càng chính (Đoàn Nhã Trúc, 2007).

### **2.1.1.2. Giới thiệu hệ thống sân bay Việt Nam**

Trong quy hoạch mạng Cảng hàng không sân bay dân dụng toàn quốc hiện nay nước ta có 52 cảng hàng không sân bay dân dụng trong mạng quy hoạch, trong đó có 28 sân bay cơ bản (Cảng hàng không) và 24 sân bay dịch vụ. Trong đó có 3 sân bay quốc tế và 3 sân bay dự bị quốc tế.

Hiện nay ở nước ta có thể phân biệt các loại sân bay với các chức năng (dân dụng) như sau:

1. Sân bay cơ bản: là các sân bay đáp ứng đầy đủ các nhu cầu vận chuyển hành khách, hàng hoá, dung lượng vận chuyển hành khách lớn hơn 25.000 hành khách/năm. Loại sân bay này thông thường có kế hoạch bay thường kì. Có thể gọi là Cảng Hàng không (CHK)

2. Sân bay dịch vụ: là các sân bay có số khách dưới 25.000 hành khách/năm, đáp ứng một số nhu cầu khác như:

- + Dịch vụ y tế, cứu trợ nhân đạo, phòng chống thiên tai
- + Huấn luyện, thể thao cho các câu lạc bộ hàng không
- + Bay phục vụ các dịch vụ taxi
- + Chụp ảnh, thăm dò khoáng sản, v.v...

Phân biệt Sân bay (Cảng Hàng không) theo tuyến hàng không (đường bay) như sau: Quốc tế, Nội địa và Địa phương

Loại sân bay (Cảng Hàng không) phụ thuộc vào loại tuyến hàng không mà nó phục vụ. (Tuyến Hàng không - Đường bay, là khoảng không gian quy định ở phía trên

mặt đất như một hành lang cho phép máy bay bay trong phạm vi đó. Tuyến Hàng không được chia thành tuyến hàng không quốc tế, nội địa và tuyến Hàng không địa phương)

3. Cảng hàng không quốc tế là cảng hàng không phục vụ máy bay tuyến hàng không quốc tế cất hạ cánh

4. Cảng hàng không dự bị quốc tế là cảng hàng không phục vụ máy bay tuyến hàng không quốc tế cất hạ cánh trong trường hợp đặc biệt.

5. Cảng hàng không nội địa là cảng hàng không chủ yếu phục vụ vận chuyển theo tuyến hàng không nội địa nối các trung tâm hành chính và văn hóa lớn của đất nước

6. Cảng hàng không địa phương (Sân bay dịch vụ) chủ yếu phục vụ vận tải theo đường hàng không địa phương nối các điểm dân cư. Việt Nam hiện có 3 sân bay quốc tế đang hoạt động: Nội Bài, Đà Nẵng, Tân Sơn Nhất (Đoàn Nhã Trúc, 2007).

## **2.1.2. Sự hài lòng của khách hàng**

### **2.1.3.1. Các khái niệm**

Từ trước đến nay có rất nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng, nhiều nhà nghiên cứu cho rằng sự hài lòng là sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận thực tế nhận được. Theo Tse and Wilton (1988) “Sự hài lòng là sự phản ứng của người tiêu dùng đối với việc ước lượng sự khác nhau giữa những mong muốn trước đó, và sự thể hiện thực sự của sản phẩm như là sự chấp nhận sau cùng khi dùng nó”.

Theo Hansemark and Albinsson (2004), “Sự hài lòng của khách hàng là một thái độ tổng thể của khách hàng đối với một nhà cung cấp dịch vụ, hoặc một cảm xúc phản ứng với sự khác biệt giữa những gì khách hàng dự đoán trước và những gì họ tiếp nhận, đối với sự đáp ứng một số nhu cầu, mục tiêu hay mong muốn”.

Ngoài ra, Kotler (2001), lại định nghĩa rằng “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 với những kỳ vọng của người đó”.

Định nghĩa này đã chỉ rõ rằng, sự hài lòng là sự so sánh giữa lợi ích thực tế cảm nhận được và những kỳ vọng. Nếu lợi ích thực tế không như kỳ vọng thì khách hàng sẽ thất vọng. Còn nếu lợi ích thực tế đáp ứng với kỳ vọng đã đặt ra thì khách hàng sẽ hài lòng. Nếu lợi ích thực tế cao hơn kỳ vọng của khách hàng thì sẽ tạo ra hiện



tượng hài lòng cao hơn hoặc là hài lòng vượt quá mong đợi sự hài lòng là việc một người căn cứ vào những hiểu biết của mình đối với một sản phẩm hay dịch vụ mà hình thành nên những đánh giá hoặc phán đoán chủ quan. Đó là một dạng cảm giác về tâm lý sau khi nhu cầu của người đó được thỏa mãn. Sự hài lòng được hình thành trên cơ sở những kinh nghiệm, đặc biệt được tích lũy khi mua sắm và sử dụng sản phẩm hay dịch vụ. Sau khi mua và sử dụng sản phẩm (hay dịch vụ) người đó sẽ có sự so sánh giữa hiện thực và kỳ vọng, từ đó đánh giá được hài lòng hay không hài lòng.

Sự hài lòng của khách hàng tùy thuộc vào hiệu quả hay lợi ích của sản phẩm dịch vụ mang lại so với những gì mà họ kỳ vọng.

- Theo Zeithaml và cộng sự (1996), khách hàng hài lòng là một yếu tố quan trọng để duy trì được thành công lâu dài trong kinh doanh và các chiến lược kinh doanh phù hợp nhằm thu hút và duy trì khách hàng.

- Theo Parasuraman và cộng sự (1988), sự hài lòng của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi. Nghĩa là, kinh nghiệm đã biết của khách hàng khi sử dụng một dịch vụ và kết quả sau khi dịch vụ được cung cấp.

- Kotler và Keller (2006), sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó (Philip Kotler & Gary Armstrong, 2004). Theo đó, sự hài lòng có ba cấp độ sau:

+ Nếu nhận thức của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận không hài lòng.

+ Nếu nhận thức bằng kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận hài lòng.

+ Nếu nhận thức lớn hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận là rất hài lòng hoặc thích thú.

- Chen (2008) đã cho rằng sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ hàng không là một khái niệm toàn diện, sự hài lòng đại diện cho các phản ứng cảm xúc tổng thể sau khi hành khách sử dụng dịch vụ hàng không, và nó có thể dao động từ mức độ không hài lòng với hài lòng (David J.Snyder và Phạm Anh Tài, 2014).

Còn theo quan điểm của tác giả, sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ chặng bay là một chuỗi sự thỏa mãn từ sự thỏa mãn đối với dịch vụ mặt đất tại sân bay

đi, dịch vụ trên không và dịch vụ tại sân bay đến so với sự kỳ vọng và giá cả cảm nhận của hành khách.

Dịch vụ bao gồm hai thành phần là dịch vụ căn bản và dịch vụ hỗ trợ. Dịch vụ căn bản là hoạt động thực hiện mục đích chính, chức năng, nhiệm vụ chính của dịch vụ. Dịch vụ hỗ trợ là hoạt động tạo điều kiện thực hiện tốt dịch vụ căn bản và làm tăng giá trị của dịch vụ căn bản. Ví dụ: Khi ta đi du lịch biển, dịch vụ căn bản là tắm biển nhưng dịch vụ hỗ trợ là ăn, ở, khách sạn, các hoạt động tham quan du lịch, vui chơi giải trí và hoạt động văn hóa.

Để có dịch vụ cần có sự phối hợp chặt chẽ của các yếu tố vật chất và con người, bao gồm cả sự phối hợp với khách hàng. Cụ thể, muốn cung cấp một dịch vụ cần có các yếu tố cơ bản là khách hàng, cơ sở vật chất, nhân viên và sản phẩm đi kèm. Khách hàng là những người đang nhận dịch vụ và các khách hàng khác. Đây là yếu tố căn bản và tuyệt đối cần thiết để có dịch vụ. Không có khách hàng thì không tồn tại dịch vụ. Cơ sở vật chất bao gồm các phương tiện, thiết bị, môi trường như địa điểm, khung cảnh, ... Nhân viên nói ở đây là nhân viên phục vụ, hoạt động dịch vụ. Dịch vụ là mục tiêu của hệ thống dịch vụ và cũng chính là kết quả của hệ thống này. Cuối cùng, một dịch vụ không thể thiếu được sản phẩm đi kèm, ví dụ như dịch vụ bảo hiểm có sản phẩm đi kèm là hợp đồng bảo hiểm được soạn theo từng trường hợp cụ thể của cá nhân khách hàng tham gia bảo hiểm.

- *Dịch vụ khách hàng*

Dịch vụ bao gồm hai thành phần là dịch vụ căn bản và dịch vụ hỗ trợ. Dịch vụ căn bản là hoạt động thực hiện mục đích chính, chức năng, nhiệm vụ chính của dịch vụ. Dịch vụ hỗ trợ là hoạt động tạo điều kiện thực hiện tốt dịch vụ căn bản và làm tăng giá trị của dịch vụ căn bản. Ví dụ: Khi ta đi du lịch biển, dịch vụ căn bản là tắm biển nhưng dịch vụ hỗ trợ là ăn, ở, khách sạn, các hoạt động tham quan du lịch, vui chơi giải trí và hoạt động văn hóa.

Để có dịch vụ cần có sự phối hợp chặt chẽ của các yếu tố vật chất và con người, bao gồm cả sự phối hợp với khách hàng. Cụ thể, muốn cung cấp một dịch vụ cần có các yếu tố cơ bản là khách hàng, cơ sở vật chất, nhân viên và sản phẩm đi kèm. Khách hàng là những người đang nhận dịch vụ và các khách hàng khác. Đây là yếu tố căn bản

và tuyệt đối cần thiết để có dịch vụ. Không có khách hàng thì không tồn tại dịch vụ. Cơ sở vật chất bao gồm các phương tiện, thiết bị, môi trường như địa điểm, khung cảnh, ... Nhân viên nói ở đây là nhân viên phục vụ, hoạt động dịch vụ. Dịch vụ là mục tiêu của hệ thống dịch vụ và cũng chính là kết quả của hệ thống này. Cuối cùng, một dịch vụ không thể thiếu được sản phẩm đi kèm, ví dụ như dịch vụ bảo hiểm có sản phẩm đi kèm là hợp đồng bảo hiểm được soạn theo từng trường hợp cụ thể của cá nhân khách hàng tham gia bảo hiểm.

Khách hàng có vai trò rất quan trọng trong dịch vụ. Vì vậy, khi đánh giá dịch vụ, người ta thường đề cập đến hai khái niệm “chất lượng dịch vụ” và “sự hài lòng của khách hàng”. Các nhà kinh doanh dịch vụ thường đồng nhất hai khái niệm này. Tuy nhiên, theo các nhà nghiên cứu thì đây là hai khái niệm khác nhau. Chất lượng dịch vụ chủ yếu tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ. Trong khi đó, sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự thỏa mãn của họ khi tiêu dùng một dịch vụ (Ngô Thị Kim Cương, 2011).

Trong một định nghĩa khác, sự hài lòng của khách hàng với một sản phẩm hay dịch vụ là sự yêu thích trong việc đánh giá chủ quan của cá nhân về những kết quả khác nhau và các kinh nghiệm liên quan đến việc sử dụng hay tiêu dùng sản phẩm/dịch vụ. Để đánh giá về sự hài lòng, khách hàng cần có các kinh nghiệm về dịch vụ hoặc người cung cấp trong khi cảm nhận về chất lượng không cần kinh nghiệm này. Phần lớn các nhà nghiên cứu đều đồng ý rằng đánh giá là kết quả của một quá trình so sánh. Đánh giá được dựa trên quá trình nhận thức trong đó khách hàng so sánh những mong đợi trước đó của họ về kết quả sản phẩm/dịch vụ (hiệu quả của sản phẩm/dịch vụ và những thành phần quan trọng khác) với những gì họ thực sự nhận được từ sản phẩm/dịch vụ. Khách hàng sẽ hài lòng khi kết quả thực tế đáp ứng hoặc vượt các mong đợi của họ. Tương tự, nếu các mong đợi cao hơn kết quả thực tế thì sẽ dẫn đến sự không hài lòng. Ngoài ra, sự hài lòng của khách hàng còn có thể hình thành từ những yếu tố có hoặc không liên quan đến chất lượng như nhu cầu, cảm nhận về “sự công bằng”, v.v... Nói chung trong hoạt động dịch vụ, dù đề cập đến khía cạnh chất lượng dịch vụ hay mức độ hài lòng của khách hàng thì yêu cầu đặt ra đối với nhà quản lý là làm sao rút ngắn

khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng và khả năng đáp ứng của doanh nghiệp (Đoàn Nhã Trúc, 2007).

### **2.1.2.2. Phân loại sự hài lòng của khách hàng**

Một số nhà nghiên cứu phân chia sự hài lòng của khách hàng thành 3 loại và nó có sự tác động khác nhau đến việc cung cấp dịch vụ.

\* Hài lòng tích cực (Demand customer satisfaction): được thể hiện thông qua việc nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng ngày càng tăng lên, đồng thời yêu cầu về việc nhà cung cấp dịch vụ đủ khả năng đáp ứng nhu cầu của mình cũng tăng lên khiến cho nhà cung cấp dịch vụ càng nỗ lực cải tiến chất lượng dịch vụ hơn. Những khách hàng hài lòng tích cực thường dễ trở thành khách hàng trung thành của doanh nghiệp.

\* Hài lòng ổn định (Stable customer satisfaction): đối với những khách hàng có sự hài lòng ổn định, họ sẽ cảm thấy thoải mái và hài lòng với những gì đang diễn ra và không muốn có sự thay đổi trong cách cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp. Vì vậy, những khách hàng này tỏ ra dễ chịu, có sự tin tưởng cao đối với doanh nghiệp và sẵn lòng tiếp tục sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp đó.

\* Hài lòng thụ động (Resigned customer satisfaction): những khách hàng có sự hài lòng thụ động ít tin tưởng vào doanh nghiệp. Họ cho rằng rất khó có thể cải thiện được chất lượng dịch vụ và thay đổi từ nhà cung cấp theo yêu cầu của mình. Họ cảm thấy hài lòng không phải vì được thỏa mãn hoàn toàn nhu cầu của họ mà vì họ nghĩ rằng sẽ không thể nào yêu cầu doanh nghiệp cải thiện tốt hơn nữa. Vì vậy, họ sẽ không tích cực đóng góp ý kiến hay tỏ ra thờ ơ với những nỗ lực cải tiến của doanh nghiệp (David J.Snyder và Phạm Anh Tài, 2014).

### **2.1.2.3. Vai trò của việc làm hài lòng khách hàng**

Ngày nay, để chiến thắng trong cạnh tranh và đạt lợi nhuận cao, các doanh nghiệp phải thu hút ngày càng nhiều khách hàng mới và duy trì khách hàng cũ của mình. Muốn đạt được mục tiêu đó, doanh nghiệp phải làm hài lòng khách hàng. Khách hàng trung thành sẽ góp phần mở rộng thị phần của doanh nghiệp. Ngoài ra, khách hàng hài lòng cũng sẽ nói tốt về sản phẩm hay dịch vụ của công ty.

Trong ngành dịch vụ, người ta thống kê thấy rằng chi phí thu hút khách hàng nói chung là cao hơn chi phí duy trì khách hàng. Vì vậy, theo Peterson và Wilson,

“hầu như tất cả các hoạt động, chương trình và chính sách của công ty đều cần được đánh giá về khía cạnh làm hài lòng khách hàng”. Doanh nghiệp chỉ cần một hành động nhỏ nhằm giảm tỷ lệ lỗi đối với khách hàng là đã có thể thực hiện những cải tiến lớn, đồng thời thúc đẩy tăng thị phần cho chính mình.

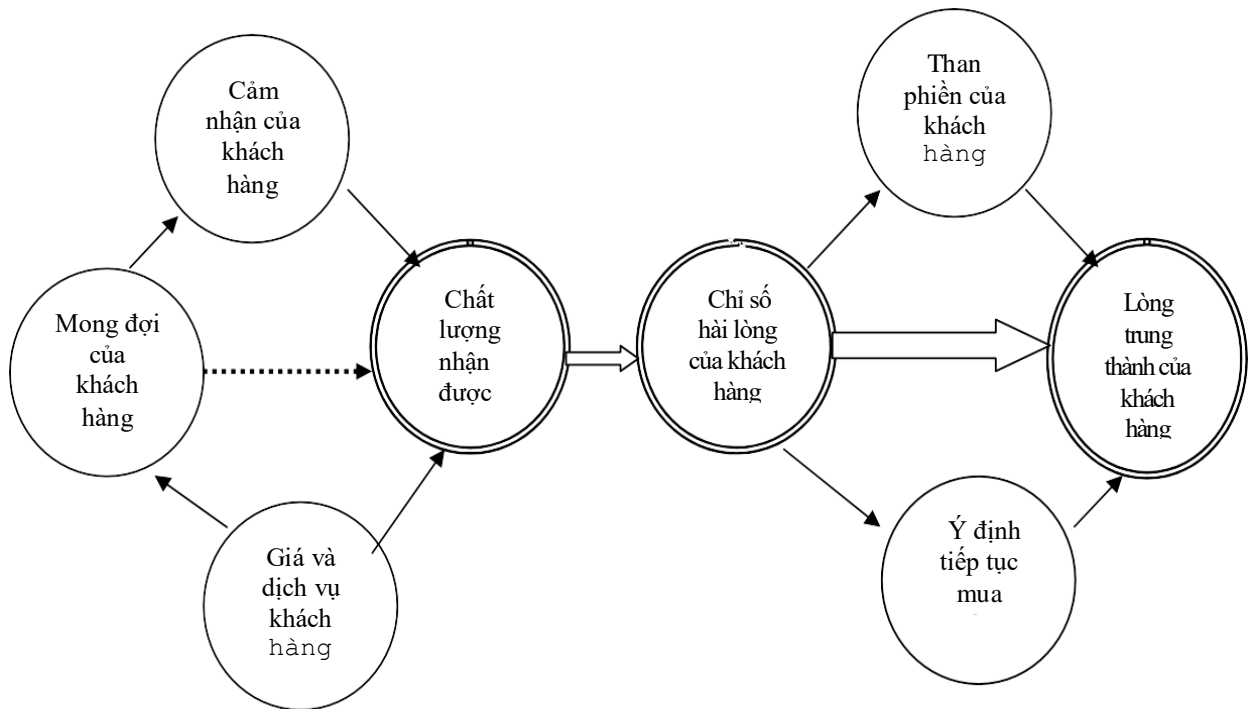
Tầm quan trọng của sự hài lòng của khách hàng cũng được thể hiện ở Các Tiêu chuẩn giải thưởng chất lượng quốc gia Malcolm Baldrige của Hoa Kỳ, trong đó tiêu chuẩn 3 và 7 công nhận tầm quan trọng của chất lượng hướng về khách hàng và các mối quan hệ của công ty với khách hàng nhằm xây dựng niềm tin và lòng trung thành.

Nâng cao sự hài lòng của khách hàng cũng là một trong những động cơ chính của Quản lý Chất lượng Toàn diện (Total Quality Management - TQM). Cùng với việc đảm bảo chất lượng và hiệu quả, công tác giảm chi phí và nâng cao sự hài lòng của khách hàng được khuyến khích thực hiện để nâng cao tính cạnh tranh của các doanh nghiệp. TQM có thể được xem như là một tập hợp các khái niệm, triết lý và các cách làm hợp nhất mà một tổ chức sử dụng để định hướng trong quá trình cải tiến liên tục mọi mặt hoạt động nhằm làm hài lòng khách hàng và tăng lợi nhuận [31, 20]. TQM nhấn mạnh việc định hướng về khách hàng; nghĩa là thông qua sự tham gia của nhân viên, việc giao quyền và làm việc theo nhóm, cải tiến liên tục để đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Trong số các cách làm TQM thì việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng và cải tiến liên tục là hai nội dung chính được nhấn mạnh. Đây cũng là bí quyết để các ngành đạt được các lợi thế cạnh tranh.

Theo lý thuyết về TQM, khảo sát sự hài lòng của khách hàng không chỉ là công cụ để hiểu mức độ hài lòng thực sự của khách hàng mà mục đích chính của nó còn là chỉ ra được những điểm mạnh và những mặt cần cải tiến từ quá trình đánh giá và nêu ra nội dung chính cho công tác cải tiến. Cải tiến cần được tiến hành như một quá trình liên tục nhằm đáp ứng, hoặc thậm chí đáp ứng tốt hơn các yêu cầu của khách hàng, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Ta có thể thấy vai trò quan trọng của việc làm hài lòng khách hàng trong mối quan hệ với chất lượng và sự trung thành của khách hàng ở Hình 2.1. Quan hệ này được xác định trong mô hình chỉ số hài lòng của khách hàng của Mỹ (American

Customer Satisfaction Index – ACSI) do Fornell đưa ra, và sau này được hiệu chỉnh bởi các tác giả khác (Ngô Thị Kim Cương, 2011).



**Hình 2. 1: Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng nhận được, sự hài lòng của khách hàng và sự trung thành của khách hàng**

### **2.1.3. Nội dung đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không**

#### **2.1.3.1. Đo lường sự hài lòng của hành khách trong quy trình đi**

Tổng hợp kết quả thảo luận cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách trên quy trình đi như sau:

| <i>Quy trình đi</i>                | <i>Yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của hành khách</i>  |
|------------------------------------|---|
| <b>Vào nhà ga QT</b><br>↓          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biển chỉ dẫn</li> <li>2. Giao thông thuận tiện</li> <li>3. Hướng dẫn quy trình (sơ đồ nhà ga, bản hướng dẫn/lấy tài liệu)</li> <li>4. Xe đẩy: vị trí, số lượng, chất lượng</li> <li>5. Bảng thông báo bay</li> <li>6. Dịch vụ xe buýt, taxi sân bay, wifi...</li> <li>7. Vệ sinh sân bay từ ngoài vào trong</li> <li>8. Nhà ga rộng, ánh sáng đầy đủ</li> <li>9. Kiến trúc, nội thất đẹp, ấn tượng</li> <li>10. Nhà ga thoáng mát</li> <li>11. Cảnh quan, cây xanh</li> </ol> |
| <b>An ninh cửa vào</b><br>↓        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Soi chiếu nhanh, cho khách cảm giác đảm bảo an toàn nhưng nhanh chóng</li> <li>2. Biển chỉ dẫn</li> </ol>   |
| <b>Quầy check-in</b><br>↓          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thời gian/tắc nghẽn</li> <li>2. Thái độ phục vụ</li> <li>3. Có các dịch vụ như check-in sớm trước giờ bay (Early check-in)/ Khách có thể check-in tại bất cứ quầy nào/ Khách có thể tự làm thủ tục check-in</li> </ol>  |
| <b>Hải quan</b><br>↓               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thời gian/tắc nghẽn</li> <li>2. Thang máy, thang cuốn</li> </ol>  |
| <b>Công An Cửa Khẩu</b><br>↓       |   |
| <b>Sân, hành lang chờ đi</b><br>↓  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cửa hàng miễn thuế, lưu niệm hấp dẫn</li> <li>2. Nhà hàng</li> <li>3. Thông tin liên lạc (Internet/ĐT)</li> <li>4. Phòng khách hạng C (CIP lounge)</li> <li>5. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, sắc đẹp</li> <li>6. Giải trí</li> <li>7. Đổi tiền</li> <li>8. Bảng tài hành khách</li> </ol>  |
| <b>An ninh cửa ra tàu bay</b><br>↓ | Thời gian kiểm thẻ  |
| <b>Phòng chờ ra tàu bay</b><br>↓   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ghế</li> <li>2. Khoảng cách đi bộ ra tàu bay bằng ống lồng</li> <li>3. Khoảng cách đi bộ ra xe buýt, cầu thang bố trí hợp lý, xe buýt đủ chỗ</li> </ol>   |
| <b>Tàu bay</b>                     |   |

### 2.1.3.2. Đo lường sự hài lòng của hành khách trong quy trình đến

Tổng hợp kết quả thảo luận cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách trên quy trình đến như sau:

**Hình 2. 2: Kết quả nghiên cứu định tính – quy trình Đến**

| <i>Quy trình đến</i>  | <i>Yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của hành khách</i>   |
|---|--|
| <i>Tàu bay</i><br>↓   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Khoảng cách đi bộ từ tàu bay vào nhà ga bằng ống lồng</li> <li>2. Xe buýt đủ chỗ, cầu thang vào nhà ga bố trí hợp lý</li> </ol>                  |
| <i>Sân đến/Kiểm dịch y tế/Công an cửa khẩu</i><br>↓                       | Thời gian, năng lực và thái độ phục vụ của nhân viên   |
| <i>Quầy quá cảnh/nối chuyển</i><br>↓                                      | Thời gian, năng lực và thái độ phục vụ của nhân viên   |
| <i>Băng chuyền trả hành lý/Cửa hàng miễn thuế</i><br><i>Hải Quan</i><br>↓ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thời gian/tắc nghẽn, vị trí xe đẩy, hàng hóa trong cửa hàng</li> <li>2. Tỷ lệ thất lạc hành lý, thái độ phục vụ của nhân viên Hành lý</li> </ol> |
| <i>Sân công cộng</i><br>↓   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Thời gian/tắc nghẽn</li> <li>2. Quầy hướng dẫn thông tin cho khách nước ngoài đến Việt Nam (du lịch, đi lại, khách sạn, v.v...)</li> </ol>       |
|   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diện tích</li> <li>2. Thông báo bay cập nhật kịp thời</li> <li>3. Giao thông công cộng thuận tiện</li> </ol>                                     |

### 2.1.3.3. Tiêu chí đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không

Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ hay sự hài lòng của khách hàng đều xem dịch vụ là tập hợp những thuộc tính rõ ràng cũng như tiềm ẩn chứ không là một cấu trúc rời rạc. Về chất lượng dịch vụ, thang đo phổ biến nhất là SERVQUAL (service quality – chất lượng dịch vụ) (Ngô Thị Kim Cương, 2011).

*Độ tin cậy (Reliability): Khả năng thực hiện dịch vụ đã hứa hẹn một cách đáng tin cậy và chính xác*



- Thực hiện đúng những gì đã cam kết với khách hàng
- Thể hiện sự quan tâm và giải quyết thấu đáo các vấn đề của khách hàng
- Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu
- Thông báo cho khách hàng biết rõ khi nào dịch vụ sẽ được thực hiện

*Sự đảm bảo (Assurance): Kiến thức và tác phong của nhân viên phục vụ cũng như khả năng gây lòng tin và sự tín nhiệm của họ:*

- Sự tin tưởng, tín nhiệm của khách hàng đối với nhân viên
- Sự an tâm của khách hàng khi giao dịch với nhân viên
- Sự lịch sự, nhã nhặn của nhân viên
- Trình độ, kiến thức của nhân viên

*Điều kiện hữu hình (Tangibles): Điều kiện vật chất, thiết bị và hình thức bên ngoài của nhân viên phục vụ*

- Trang thiết bị hiện đại
- Điều kiện vật chất có hình thức hấp dẫn, lôi cuốn
- Nhân viên có trang phục gọn gàng, cẩn thận
- Hình thức bề ngoài của điều kiện vật chất của doanh nghiệp phù hợp với lĩnh vực dịch vụ cung cấp

- Sự thuận tiện về giờ giấc hoạt động đối với khách hàng

*Sự thấu cảm (Empathy): Quan tâm, lưu ý cá nhân đối với từng khách hàng*

- Doanh nghiệp chú ý đến từng cá nhân khách hàng
- Nhân viên thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với khách hàng
- Hiểu biết của nhân viên về nhu cầu đặc biệt của khách hàng
- Doanh nghiệp xem lợi ích khách hàng là trên hết

*Độ đáp ứng (Responsiveness): Sẵn lòng giúp đỡ khách hàng và cung cấp dịch vụ mau lẹ:*

- Cung cấp dịch vụ nhanh chóng, đúng hạn của nhân viên
- Sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng của nhân viên
- Nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của khách hàng

## **2.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng**

### **2.1.4.1. Nhân tố chủ quan**

#### *\* Chất lượng dịch vụ*

Parasuraman, Zeithaml và Berry (1985, 1988) đã định nghĩa về chất lượng dịch vụ: là khoảng cách giữa sự mong đợi của khách hàng về những tiện ích mà dịch vụ sẽ mang lại và cảm nhận của họ về kết quả họ có được sau khi đã sử dụng qua dịch vụ đó. Sự thỏa mãn và chất lượng dịch vụ có tương quan cao với nhau (Olsen, 2002). đôi khi sự tương quan này cao đến mức nhiều nhà nghiên cứu khi nghiên cứu về chất lượng dịch vụ nhưng trong nội dung nghiên cứu lại là đánh giá sự hài lòng (Mai Kim Chi, 2014).

Do đó, chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều nhất đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu Công ty mang đến cho khách hàng những sản phẩm dịch vụ có chất lượng cao, thỏa mãn nhu cầu của họ thì bước đầu đã làm khách hàng hài lòng. Vì vậy muốn đạt được sự hài lòng của khách hàng phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Mối quan hệ giữa hai yếu tố này là vấn đề chính yếu trong các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Một số tiêu chí cụ thể phản ánh chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng như sau: (Mai Kim Chi, 2014).

Việc tiếp cận cảng hàng không về mặt thông tin và GTVT;

Kiểm soát an ninh và xuất nhập cảnh;

Việc di chuyển của hành khách trong nhà ga;

Các dịch vụ thương mại mặt đất cho hành khách (đi, đến, chuyển tiếp);

Các trang thiết bị phục vụ nhu cầu của hành khách tại nhà ga và sự thuận lợi trong việc sử dụng nó;

Dịch vụ mua sắm, đồ ăn và đồ uống tại cảng hàng không.

#### *\* Thái độ, kỹ năng ứng xử của nhân viên Cảng hàng không*

Chất lượng phục vụ hành khách, thái độ ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của khách hàng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại cảng hàng không. Nội dung các nhân tố phản ánh thái độ, kỹ năng ứng xử của nhân viên Cảng hàng không cụ thể như sau:

Thái độ, kỹ năng làm việc của Nhân viên an ninh

Thái độ, kỹ năng làm việc của Nhân viên làm thủ tục check in tại quầy

Thái độ, kỹ năng làm việc của Nhân viên thương vụ

Thái độ, kỹ năng làm việc của Nhân viên Hải quan

Thái độ, kỹ năng làm việc của Nhân viên công an cửa khẩu

Thái độ, kỹ năng làm việc của Nhân viên Hành lý thất lạc

Thái độ, kỹ năng làm việc của Nhân viên thủ tục quá cảnh/nổi chuyển

*\* Các yếu tố khác*

Ngoài ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ và giá cả, sự hài lòng của khách hàng còn chịu ảnh hưởng của các yếu tố khác như thương hiệu, khuyến mãi quảng cáo, dịch vụ gia tăng, hỗ trợ khách hàng, và sự thuận tiện. Tùy từng lĩnh vực dịch vụ hay từng loại sản phẩm mà ảnh hưởng của các nhân tố này có khác nhau lên sự hài lòng: Hình ảnh thương hiệu; khuyến mãi, quảng cáo; dịch vụ gia tăng; hỗ trợ khách hàng, sự thuận tiện, Khoa học công nghệ hàng không

Cùng với sự phát triển của nền khoa học kỹ thuật và sự phát triển nhanh chóng của cuộc cách mạng KHCN, HKDD thế giới trong những thập kỷ qua có sự phát triển vượt bậc cả về quy mô, chất lượng và công nghệ HK. Trong những năm gần đây, các nhà sản xuất máy bay đã cho ra đời nhiều thế hệ máy bay mới có chỉ số kinh tế kỹ thuật tốt hơn, tiện nghi cho hành khách và người lái sử dụng. Các nhà sản xuất liên tục cải tiến về cấu trúc thân máy bay, động cơ... để có các thông số khai thác, kỹ thuật, thương mại tốt hơn như tầm bay xa hơn, sức nâng tốt hơn, tiết kiệm nhiên liệu... với sự khác biệt hóa cao.

*2.1.4.2. Nhân tố khách quan*

*\* Tăng trưởng kinh tế*

Tăng trưởng kinh tế trong giai đoạn 2010 – 2017 trung bình trên 6%/năm dự báo được duy trì ổn định trong những năm tiếp theo. Theo đó thu nhập bình quân đầu người tăng lên 2400 USD/người từ 2200 USD/người. Tăng trưởng kinh tế ổn định và thu nhập tăng tạo điều kiện để người dân tiếp cận với vận chuyển hàng không dễ dàng hơn.

Dân số Việt Nam hiện khoảng 95,544,404 người với tốc độ tăng khoảng 1%/năm tương đương 1 triệu người/năm trong những năm gần đây. Dân số tăng kéo theo nhu cầu sử dụng các dịch vụ vận chuyển tăng, các hãng hàng không được lợi khi số người sử dụng tăng lên (Dương Cao Thái Nguyên, 2012).

### *Môi trường kinh tế – xã hội quốc tế*

Bức tranh chung về tình hình kinh tế thế giới trong năm 2015 tuy chưa thực sự khởi sắc nhưng cũng đã bớt ảm đạm hơn. Nhịp độ tăng trưởng chung của nền kinh tế thế giới vẫn chưa được như mức dự báo. Theo số liệu mới nhất của Ngân hàng Thế giới (WB), tốc độ tăng trưởng toàn cầu năm 2015 là 2,4% (1), nhưng về cơ bản có thể thấy, những tác động của khủng hoảng tài chính và nợ công đã không còn trầm trọng, kinh tế toàn cầu bắt đầu thích nghi dần với những biến động về chính trị, an ninh

Trong những năm tới, dự báo nền kinh tế thế giới sẽ tiếp tục tăng trưởng với tốc độ bình quân 3,5% trong giai đoạn 2015-2020 ; thị trường du lịch thế giới sẽ tăng bình quân 3,6%/năm, năm 2015 có gần 1,18 tỉ người du lịch nước ngoài, tăng 4,4% so với năm trước. Đây là tiền đề rất quan trọng để HKDD thế giới và khu vực có điều kiện tăng trưởng và phát triển mạnh mẽ, trong đó có thị trường HKVN.

Tuy nhiên, mặc dù xu hướng chung của thế giới ngày nay vẫn là hoà bình, ổn định và hợp tác để phát triển, nhưng tình hình chính trị – xã hội trên thế giới và khu vực trong những năm tới dự báo vẫn còn diễn biến phức tạp, khó lường, gây ảnh hưởng trực tiếp đến thị trường vận tải hàng không thế giới. Song mức độ ảnh hưởng đối với các khu vực Đông Á – Thái Bình Dương (các thị trường chính của HKVN) sẽ ít ở mức độ nghiêm trọng hơn. Giá nhiên liệu trên thế giới tăng trong thời gian qua tăng và duy trì ở mức cao ảnh hưởng đến giá thành vận tải hàng không (Dương Cao Thái Nguyên, 2012).

### *Chính sách của nhà nước*

Bộ Tài chính tiếp tục đưa ra lấy ý kiến Dự thảo lần 3, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Thuế bảo vệ môi trường (Dự luật) theo luật sẽ tăng thuế bảo vệ môi trường với xăng dầu từ tháng 7/2018. Tăng khung thuế môi trường với xăng lên mức tối đa 8.000 đồng/lít, xăng máy bay lên tối đa 6.000 đồng/lít, các loại dầu lên tối đa 4.000 đồng/lít (trừ dầu hỏa vẫn giữ mức tối đa 2.000 đồng/lít như hiện hành). Hay quyết định áp giá sàn cho vé bay những quyết định này sẽ ảnh hưởng tới lợi nhuận và cạnh tranh giữa các doanh nghiệp trong ngành hàng không.

### *Nguồn vốn*

Vấn đề vốn là một yêu cầu cấp thiết để thiết lập cơ sở nền tảng cho các chiến lược hoạt động kinh doanh ngành hàng không cũng như đầu tư về đội máy bay, cơ sở bảo dưỡng kỹ thuật máy bay/, hạ tầng cơ sở sân bay. Hiện nay nhu cầu về vốn hơn bao giờ hết là vấn đề sống còn của các HHK. Các HHK đang tiến dần đến mô hình cổ phần hóa để huy động nguồn vốn từ các cổ đông ngoài ngành. Song song đó các HHK cũng tiến hành các hình thức vay nợ từ các định chế tài chính, ngân hàng trong và ngoài nước, đặc biệt là các hãng hàng không mới ra đời thì nhu cầu về vốn còn cao hơn.

### *Điều kiện tự nhiên và xã hội của Việt Nam*

Việt Nam nằm ở khu vực châu Á – Thái Bình Dương, khu vực có số lượng dân cư đông nhất, tiềm lực kinh tế mạnh và đặc biệt là khu vực có các hoạt động kinh tế năng động và phát triển. Bên cạnh đó, với lợi thế nằm trên trục giao thông đông – Tây và Bắc – Nam, là những trục giao thông quan trọng và đông đúc nhất trên thế giới, Việt Nam có tiềm năng rất lớn về giao thông, trong đó có giao thông hàng không. Hiện nay, tiềm năng về vị trí địa lý mới chỉ được khai thác một phần, chủ yếu là phục vụ điều hành các chuyến bay quá cảnh, trong khi đó việc tổ chức khai thác lợi thế về khả năng tạo lập các trung tâm trung chuyển (hub) hành khách, hàng hóa như Singapore, Bangkok... chưa thực hiện được.

Với vị trí địa lý dài và hẹp, kết hợp với việc phân bố dân số và mạng lưới trung tâm đô thị, Việt Nam thích hợp cho việc xây dựng mạng đường bay nội địa theo kiểu trục nan với các trục tụ điểm là Hà Nội, Đà Nẵng và TP Hồ Chí Minh. Yếu tố tự nhiên về mặt địa lý cũng tạo cho nước ta có nhiều danh lam thắng cảnh đẹp, bên cạnh đó nền văn hóa đặc sắc, phong phú, đa dạng và lịch sử đấu tranh anh dũng, hào hùng của dân tộc cũng tạo nên sự hấp dẫn của nước ngoài. Tuy nhiên do hạn chế về phát triển đồng bộ và đầu tư nên sức thu hút vẫn chưa cao (Dương Cao Thái Nguyên, 2012).

## **2.2. Cơ sở thực tiễn của đề tài**

### **2.2.1. Những kết quả nghiên cứu và thực tiễn trên thế giới**

Nghiên cứu của Jochen Wirtz và Prem N. Shamdasani (1997) “Cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ hàng không”. Như đã giới thiệu, thang đo SERVQUAL được sử dụng rộng rãi trong các loại hình dịch vụ, nhưng sử dụng thang đo này trong dịch vụ hàng không thì vẫn là một vấn đề cho các nhà nghiên cứu. Jochen

Wirtz và Prem N.Shamdasani là hai giảng viên thuộc khoa Quản trị kinh doanh – Trường đại học quốc gia Singapore đã nghiên cứu về sự cảm nhận của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ hàng không, gồm 21 biến quan sát trong 5 thành phần: Tổ bay (Cabin crew), Sự thuận tiện (Convenience), Phương tiện hữu hình (Tangibles), Ăn uống (Food and beverages) và An toàn (Security). đây chỉ là một nghiên cứu khám phá về thang đo, nhưng theo hai nhà nghiên cứu này thì: kết quả các thang đo này còn chưa hoàn chỉnh, chưa hội tụ như thang đo SERVQUAL, cần xây dựng bộ thang đo mới trong nghiên cứu sắp tới (Đỗ Huy Nhật, 2008).

Nghiên cứu của David Gilbert và Robin K.C. Wong (2003) “Sự mong đợi của khách hàng và dịch vụ hàng không: nghiên cứu tại Cảng hàng không quốc tế Hồng Kong”. David Gilbert và Robin K.C. Wong (2003) kiểm định mô hình SERVQUAL cho dịch vụ hàng không tại Cảng hàng không quốc tế Hồng Kông gồm 7 thành phần với 26 biến quan sát. Trong nghiên cứu này David Gilbert và Robin K.C. Wong (2003) đã chia thành phần “Phương tiện hữu hình” thành ba thành phần: “Cơ sở vật chất”, “Nhân viên” và “Phụ trợ chuyến bay”. Do đó mô hình được đưa ra gồm 7 thành phần: Cơ sở vật chất (facilities), Nhân viên (employees), Phụ trợ chuyến bay (flight patterns), Năng lực phục vụ (competence), độ tin cậy (reliability), độ đáp ứng (responsiveness), Yêu cầu khách hàng (customization). Trong kết luận của nghiên cứu này, nhóm nghiên cứu đã cố gắng cung cấp một số thông tin hữu ích, ví dụ như sự khác biệt về kỳ vọng dịch vụ giữa các hành khách tại các phân khúc thị trường khác nhau. Nghiên cứu này chỉ phân tích liên quan đến bốn nhóm dân tộc, vì vậy các nhà nghiên cứu chỉ quan tâm đến việc kiểm tra sự khác biệt trong kỳ vọng dịch vụ của các nhóm dân tộc. Nhóm nghiên cứu đã đề xuất rằng: Nghiên cứu trong tương lai cũng có thể sử dụng bảy nhân tố này vì nó là hoàn toàn phù hợp trong việc đo lường chất lượng dịch vụ hàng không.

Nghiên cứu của Gour C.Saha và Theingi (2009), “Chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và ý định hành vi: Nghiên cứu các hãng hàng không giá rẻ tại Thái Lan”. Trong nghiên cứu của mình, Saha và Theingi đã kiểm định mối quan hệ trong cấu trúc giữa chất lượng dịch vụ, sự hài lòng và ý định hành vi của khách hàng trong ba hãng hàng không giá rẻ tại thị trường Thái Lan. Kết quả nghiên cứu đưa 4 thành phần chất lượng dịch vụ có mức độ quan trọng được sắp xếp giảm dần như: Lịch bay, Tiếp viên hàng

không, Phương tiện hữu hình và Nhân viên mặt đất. Sự hài lòng của khách hàng đối với các thành phần chất lượng dịch vụ này có ý nghĩa rất quan trọng trong việc giải thích ý định hành vi của khách hàng. Khách hàng hài lòng nhất là Lịch bay của các hãng hàng không. Những khách hàng hài lòng này sẽ có những lời truyền miệng tốt cho hãng hàng không và họ có ý định sử dụng lại dịch vụ của hãng hàng không. Và ngược lại những khách hàng không hài lòng thì họ sẽ chuyển sang sử dụng dịch vụ của hãng khác thay vì họ phản hồi hoặc khiếu nại đến hãng hàng không. Nghiên cứu này đã không thành lập quan hệ nhân quả một cách rõ ràng giữa các cấu trúc của chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, và ý định hành vi. Hơn nữa, sự hài lòng là chỉ dựa trên chất lượng dịch vụ (Đỗ Huy Nhật, 2008).

### **2.2.2. Những kết quả nghiên cứu và thực tiễn ở Việt Nam**

Tại Việt Nam có rất ít nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng về Cảng hàng không quốc tế. Theo tìm hiểu của tác giả có đề tài khảo sát mức độ hài lòng của hành khách tại nhà ga Cát Bi, luận văn thạc sĩ kinh tế của Đoàn Nhã Trúc, trường Đại học kinh tế Hồ Chí Minh.

Khắc phục các tư tưởng còn sót lại từ thời kỳ trước như ỷ lại, không xem khách hàng là trọng tâm phục vụ của mình, sân bay Cát Bi ngày càng định hướng hoạt động theo chất lượng phục vụ hành khách. Chất lượng vốn là một phạm trù trừu tượng, chất lượng dịch vụ tại nhà ga sân bay lại càng trừu tượng và khó đo lường hơn do đặc thù của ngành kinh doanh dịch vụ này. Chất lượng phục vụ hành khách cao hay thấp phần lớn tùy thuộc vào cảm nhận, so sánh của hành khách và sự hài lòng của họ. Liên quan đến nhà ga hành khách Cát Bi, câu hỏi đặt ra cho nhà quản lý sân bay là “Khách hàng (đặc biệt là khách quốc tế) đã thực sự hài lòng với chất lượng dịch vụ tại nhà ga quốc tế chưa? Hài lòng ở mức độ nào? Làm thế nào để nâng cao mức độ hài lòng nhằm thu hút ngày càng nhiều hành khách đến Cảng hàng không Cát Bi và sử dụng ngày càng nhiều các dịch vụ trong nhà ga hơn nữa?”

Trên cơ sở những câu hỏi quản lý nói trên, đề tài lấy mục tiêu nghiên cứu là đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của hành khách tại Cảng hàng không Cát Bi hiện hữu và đề xuất các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng, đặc biệt khi nhà ga quốc tế mới Cát Bi được đưa vào khai thác. Các câu hỏi nghiên cứu đề tài đặt ra là:

Nhu cầu của hành khách: Những nhu cầu mà hành khách của Cảng hàng không Cát Bi muốn được đáp ứng? Mức độ quan trọng của từng yếu tố theo quan điểm của hành khách?

Đánh giá thực trạng: Hành khách hài lòng như thế nào về dịch vụ tại nhà ga Cát Bi ?

Giải pháp: Sân bay Cát Bi cần có những giải pháp gì để nâng cao mức độ hài lòng của hành khách đi qua nhà ga quốc tế?

Nói một cách khác ngắn gọn hơn, mục tiêu của nghiên cứu là hiểu nhu cầu của hành khách về dịch vụ tại một nhà ga quốc tế và mức độ hài lòng của hành khách về Cảng hàng không Cát Bi nhằm rút ngắn khoảng cách này, góp phần nâng cao mức độ hài lòng của hành khách cũng như cải tiến chất lượng dịch vụ.

Từ việc hiểu hành khách muốn gì và đang nhận được những gì, họ hài lòng như thế nào, đề tài nghiên cứu sẽ đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của hành khách tại nhà ga Cát Bi . Đề tài cũng sẽ cung cấp thông tin về khách hàng làm cơ sở cho việc đề xuất marketing mix, kế hoạch tiếp thị và chiến lược tiếp thị nhà ga Cát Bi .

Một số nghiên cứu đánh giá sự ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng của hành khách: - Nghiên cứu của Mai Kim Chi (2014) “đánh giá chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không Rạch Giá”. Kết quả có 6 nhân tố thuộc chất lượng dịch vụ có tác động đến sự hài lòng của hành khách. - Nghiên cứu của Đỗ Duy Nhật (2008) “đánh giá ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ lên sự thỏa mãn của khách hàng tại Việt Nam Airlines”. Kết quả có 4 nhân tố thuộc chất lượng dịch vụ có tác động đến sự hài lòng của hành khách.

Nghiên cứu của Mai Kim Chi dưới sự hướng dẫn của TS. Hồ Huy Tụ với đề tài “đánh giá chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không Rạch Giá”. Mai Kim Chi đã dựa vào nghiên cứu định lượng và sử dụng thang đo SERVPERF. Kết quả nghiên cứu đã xác định 4 nhân tố độc lập và 2 nhân tố tương tác với 18 biến quan sát đo lường tác động đến sự hài lòng của khách hàng bao gồm: Kiến thức khách hàng; Sự đồng cảm; Mức tin cậy; Phương tiện vật chất hữu hình; yếu tố tương tác đồng cảm\_kiến thức và nhân tố hữu hình\_kiến thức. Trong đó, nhân tố mới “Kiến thức khách hàng” do Chi xây dựng và đưa vào mô hình nghiên cứu là có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng



của khách hàng. Tuy nhiên, có một câu hỏi đặt ra là tại sao hai nhân tố “Sự đáp ứng” và “Năng lực phục vụ” lại không có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng?. Trong khi đó thực tế cho thấy hai nhân tố này ảnh hưởng không nhỏ đến sự hài lòng của hành khách. đây là một vấn đề mà Chi thật sự quan tâm và đề xuất trong các nghiên cứu tiếp theo (Mai Kim Chi (2014), *Đánh giá chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không Rạch Giá*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Nha Trang.

Nghiên cứu của Ngô Thị Kim Cương (2011) với đề tài *Cải thiện sự hài lòng của hành khách đối với hãng hàng không Tiger Airways*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Quản trị kinh doanh Varkaus cho thấy trên cơ sở các số liệu đã được xử lý, tiêu chí “Thái độ của nhân viên thủ tục” được xếp cao nhất, tiếp theo là tiêu chí “Chất lượng phục vụ hành khách của nhân viên thủ tục” cho thấy hãng hàng không vẫn duy trì tốt chất lượng dịch vụ hành khách, tiếp tục chú trọng đào tạo đội ngũ nhân viên tuyển trước về cách ứng xử, thái độ đối với hành khách cũng như chuyên môn nghiệp vụ. Các tiêu chí về “chất lượng wifi”, “trụ nước miễn phí”, “số lượng taxi, giá cả” và “mức độ tiếng ồn trong nhà ga” vẫn nằm trong mục cho thấy các đơn vị cần cải thiện nhiều hơn nữa để chất lượng dịch vụ được nâng cao.

Nghiên cứu của David J.Snyder và Phạm Anh Tài (2014), *Sự hài lòng của hành khách đối với hãng hàng không giá rẻ*, Nghiên cứu hãng hàng không Jetstar Pacific, Luận văn thạc sĩ, The Clute Institute International Academic Conference, San Antonio, Texas, USA. Mẫu phiếu khảo sát mức độ hài lòng của hành khách về chất lượng dịch vụ gồm các nội dung và tiêu chí đánh giá về sự hài lòng đối với 8 khu vực của cảng hàng không, sân bay bao gồm: các khu vực nhà ga đi, khu vực làm thủ tục hàng không, khu vực soi chiếu an ninh, khu vực công an xuất nhập cảnh, phòng chờ ra máy bay, nhà ga đến và phương tiện giao thông công cộng.

Nghiên cứu của Đoàn Nhã Trúc (2007), *Khảo sát mức độ hài lòng của hành khách tại nhà ga quốc tế Tân Sơn Nhất*, Luận văn thạc sĩ – Đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm mục đích xác định các yếu tố ảnh hưởng cũng như đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến chất lượng dịch vụ hành khách của các công ty dịch vụ mặt đất tại Cảng Hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất. Dựa trên mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF, tác giả đã xây dựng mô hình

nghiên cứu có hiệu chỉnh phù hợp với thực tế với môi trường hoạt động tại Việt Nam. Nghiên cứu chỉ ra 3 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành khách của các công ty dịch vụ mặt đất là: i) Phương tiện hữu hình; ii) Thái độ phục vụ của nhân viên; iii) Thao tác nghiệp vụ của nhân viên, trong đó “thao tác nghiệp vụ của nhân viên” có ảnh hưởng mạnh nhất. Từ kết quả đạt được, tác giả đã đề xuất một số hàm ý chính sách, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu hành khách.

### **2.3. Bài học và kinh nghiệm rút ra từ tổng quan cơ sở lý luận và thực tiễn cho quá trình nghiên cứu và địa điểm đề tài của tác giả**

Các nghiên cứu trên đều dựa vào đánh giá từ phía khách hàng về các nội dung dịch vụ của Cảng hàng không. Trong đó cơ sở hạ tầng và trình độ nguồn nhân lực là nhiệm vụ trọng tâm để làm thỏa mãn sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng các dịch vụ tại Cảng hàng không. Các nghiên cứu trên đều có những ưu điểm và hạn chế khác nhau. Tuy nhiên, tất cả đều là các công trình nghiên cứu thực tiễn và có giá trị cho việc tham khảo nghiên cứu và áp dụng. Các đề tài nghiên cứu này đều được đăng tải trên tạp chí khoa học trong và ngoài nước. Vì vậy tác giả đã tham khảo, vận dụng, kết hợp giữa cơ sở lý thuyết và các kết quả của những công trình nghiên cứu này và phát triển thêm trong nghiên cứu của mình.

Trên cơ sở lý luận và cơ sở thực tiễn nghiên cứu kinh nghiệm thực hiện công tác thi đua khen thưởng ở nước ngoài và thực tiễn ở Việt Nam, tôi đưa ra một số bài học kinh nghiệm nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ ở Cảng hàng không quốc tế Cát Bi, là động lực thúc đẩy các tập thể, cá nhân hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, như sau:

Một là, cần có nhận thức đúng về vị trí, vai trò của khách hàng và những đánh giá, góp ý của họ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi.

Hai là, nâng cao nhận thức, đề cao vai trò, trách nhiệm của mỗi cán bộ công nhân viên tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi trong việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế.

Ba là, thường xuyên đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Từ đó đào tạo giúp CBVC thực hiện chức năng kiểm tra giám sát nắm bắt và cập nhật kiến thức về lĩnh vực Hàng không tốt cũng như nâng cao thái độ, kỹ năng làm việc và chất lượng phục vụ.

Bốn là, cải tiến thủ tục xuất nhập cảnh và thủ tục Hải quan là những thủ tục quản lý bắt buộc khi hành khách đi qua Cảng hàng không Cát Bi nhưng chưa được hành khách đánh giá cao. Yêu cầu cải tiến các thủ tục này là làm sao để hành khách cảm thấy ít phiền toái và ít mất thời gian nhất.

Năm là, học tập cách làm của các sân bay trên thế giới để bổ sung một số tiện ích nhằm nâng cao đánh giá và mức độ hài lòng của hành khách về Cảng hàng không Cát Bi như: Cung cấp máy ATM trong sảnh chờ đi, nhà hút thuốc trong phòng chờ, Cung cấp máy bán nước uống trong sảnh chờ đi...

## **PHẦN III : ĐẶC ĐIỂM ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **3.1. Đặc điểm của địa bàn nghiên cứu**

#### **3.1.1. Vị trí địa lý**

Hải Phòng là thành phố cảng quan trọng, trung tâm công nghiệp, cảng biển lớn nhất phía Bắc Việt Nam, đồng thời cũng là trung tâm kinh tế, văn hoá, y tế, giáo dục, khoa học, thương mại và công nghệ của Vùng duyên hải Bắc Bộ. Đây là thành phố lớn thứ 3 cả nước, lớn thứ 2 miền Bắc sau Hà Nội. Hải Phòng còn là một trong 5 thành phố trực thuộc trung ương, đô thị loại 1 trung tâm cấp quốc gia, cùng với Đà Nẵng và Cần Thơ. Được thành lập vào năm 1888, Hải Phòng là nơi có vị trí quan trọng về kinh tế, xã hội, khoa học, công nghệ và an ninh, quốc phòng của vùng Bắc Bộ và cả nước, trên hai hành lang - một vành đai hợp tác kinh tế Việt Nam - Trung Quốc. Hải Phòng là đầu mối giao thông đường biển phía Bắc. Với lợi thế cảng nước sâu nên vận tải biển rất phát triển, đồng thời là một trong những động lực tăng trưởng của vùng kinh tế trọng điểm Bắc bộ. Là Trung tâm kinh tế - khoa học - kỹ thuật tổng hợp của Vùng duyên hải Bắc Bộ và là một trong 2 trung tâm phát triển của Vùng Kinh tế trọng điểm Bắc Bộ. Hải Phòng có nhiều khu công nghiệp, thương mại lớn và trung tâm dịch vụ, du lịch, giáo dục, y tế và thủy sản của vùng duyên hải Bắc Bộ Việt Nam. Hải Phòng là một cực tăng trưởng của tam giác kinh tế trọng điểm phía Bắc gồm Hà Nội, Hải Phòng và Quảng Ninh, nằm ngoài Quy hoạch vùng thủ đô Hà Nội. Hải Phòng còn giữ vị trí tiền trạm của miền Bắc, nơi đặt trụ sở của bộ tư lệnh quân khu 3 và Bộ tư lệnh Hải quân Việt Nam (Vũ Minh Điệp (2015), *haiphong.gov.vn*).

#### **3.1.2. Địa hình thổ nhưỡng**

Hải Phòng có diện tích đất liền: 1.561,8 km<sup>2</sup>; dân số: 1,963 triệu người (tính đến tháng 12/2016), là thành phố đông dân thứ 3 ở Việt Nam, sau Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh. Thành phố Hải Phòng gồm 7 quận nội thành, 6 huyện ngoại thành và 2 huyện đảo; (223 đơn vị cấp xã gồm 70 phường, 10 thị trấn và 143 xã).

Hải Phòng còn được gọi là Đất Cảng, hay thành phố Cảng. Việc hoa phượng đỏ được trồng rộng rãi nơi đây và sắc hoa đặc trưng trên những con phố cũng khiến Hải

Phòng được biết đến với mỹ danh "Thành phố Hoa Phượng Đỏ". Không chỉ nổi tiếng là một thành phố cảng công nghiệp, Hải Phòng còn là một trong những nơi có tiềm năng du lịch rất lớn. Hải Phòng hiện lưu giữ nhiều nét hấp dẫn về kiến trúc, bao gồm kiến trúc truyền thống với các chùa, đình, miếu cổ và kiến trúc tân cổ điển Pháp tọa lạc trên các khu phố cũ. Đồng thời, Hải Phòng hiện đang sở hữu một khu dự trữ sinh quyển thế giới của UNESCO nằm tại Quần đảo Cát Bà cùng với các bãi tắm và khu nghỉ dưỡng ở Đồ Sơn. Thành phố còn nổi tiếng trong mắt khách du lịch bởi những nét đặc trưng về văn hóa, đặc biệt là ẩm thực và các lễ hội truyền thống (Vũ Minh Điệp (2015), *haiphong.gov.vn*).

### **3.1.3. Điều kiện kinh tế xã hội**

Giai đoạn 2015-2020, thành phố Hải Phòng đề ra mục tiêu phát triển có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Đó là phát huy hiệu quả các tiềm năng, lợi thế, đổi mới mô hình tăng trưởng, cơ cấu lại nền kinh tế, nâng cao sức cạnh tranh, đẩy mạnh thu hút đầu tư, công nghiệp hoá, hiện đại hoá, tạo sự phát triển nhanh, đột phá để xây dựng Hải Phòng trở thành trung tâm dịch vụ, công nghiệp lớn có sức cạnh tranh cao.

Đồng thời Hải Phòng mục tiêu sẽ trở thành trọng điểm phát triển kinh tế biển của cả nước; là trung tâm giáo dục - đào tạo, y tế và khoa học - công nghệ của vùng duyên hải Bắc Bộ; là đầu mối giao thông quan trọng của cả nước, cửa chính ra biển của các địa phương phía Bắc; đời sống vật chất và tinh thần của người dân không ngừng nâng cao. Hải Phòng hướng tới mục trở thành một pháo đài bất khả xâm phạm về quốc phòng - an ninh; có tổ chức đảng trong sạch, vững mạnh, hệ thống chính trị vững mạnh; hướng tới xây dựng Hải Phòng trở thành thành phố Cảng xanh, văn minh, hiện đại.

Để phục vụ mục tiêu phát triển thành phố đến năm 2020, toàn Đảng, toàn quân, toàn dân thành phố Hải Phòng kiên định theo định hướng tiếp tục nâng cao năng lực lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền, từ đó đề ra đường lối phát triển phù hợp với tiềm năng lợi thế và vị thế của thành phố; cải thiện mạnh mẽ môi trường đầu tư, khả năng cạnh tranh; đổi mới mô hình tăng trưởng, cơ cấu lại nền kinh tế. Hoàn thành chương trình xây dựng nông thôn mới. Thành phố tiếp tục hoàn thiện và thực hiện tốt thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa. Chú trọng và tạo điều kiện thuận lợi để phát triển doanh nghiệp, hợp tác xã để tạo sự phát triển đột phá cho thành phố.

Bên cạnh đó, định hướng phát triển của thành phố đến năm 2020 là xây dựng những quyết sách nhanh nhạy để tận dụng thời cơ lịch sử từ quá trình hội nhập quốc tế với những vận hội to lớn cho thành phố Cảng trong giai đoạn mới; đổi mới công tác xúc tiến đầu tư, đặc biệt là từ Nhật Bản, Hàn Quốc, EU, Hoa Kỳ, Singapore... Tăng nhanh số lượng các doanh nghiệp có thương hiệu, tham gia vào chuỗi quản trị, chuỗi dịch vụ, có khả năng cạnh tranh trên thị trường thế giới.

Tập trung xây dựng và phát triển đô thị Hải Phòng theo hướng đô thị xanh, văn minh, hiện đại và thông minh. Tiếp tục thực hiện tốt ba khâu đột phá chiến lược về phát triển kết cấu hạ tầng kinh tế-xã hội, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao và đẩy mạnh cải cách hành chính. Đáng chú ý, Hải Phòng sẽ nỗ lực đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo; tăng cường nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ; đáp ứng yêu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa thành phố.

Trong lĩnh vực văn hóa - xã hội, thành phố chú trọng định hướng phát triển văn hoá - xã hội mang bản sắc của Hải Phòng ; phát triển đồng bộ kết cấu hạ tầng văn hóa, xã hội, bảo đảm môi trường sống an toàn, môi trường sinh thái tốt, thực hiện tốt các mục tiêu an sinh xã hội, nâng cao đời sống vật chất tinh thần của người dân thành phố. Trong lĩnh vực quốc phòng - an ninh, thành phố định hướng thực hiện tốt nhiệm vụ quốc phòng, an ninh, giữ vững chủ quyền quốc gia, giữ vững an ninh chính trị và trật tự, an toàn xã hội, làm tốt công tác phòng chống tham nhũng, lãng phí. Chú trọng đẩy mạnh công tác đối ngoại và hội nhập quốc tế.

Trong công tác xây dựng Đảng, Đảng bộ thành phố nhất trí định hướng tiếp tục xây dựng Đảng bộ trong sạch, vững mạnh; thường xuyên củng cố hệ thống chính trị, xây dựng các cấp chính quyền địa phương hoạt động với hiệu lực, hiệu quả cao; phát huy dân chủ và sức mạnh đoàn kết toàn dân; vai trò của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể. Xây dựng đội ngũ cán bộ thành phố có tâm, nhiệt huyết và có tri thức hiện đại ngang tầm với yêu cầu của tình hình và nhiệm vụ mới (Phạm Bình Minh (2017), *haiphong.gov.vn*)

### **3.1.4. Những thuận lợi và khó khăn từ phân tích địa bàn tới lĩnh vực nghiên cứu**

#### ***Lợi thế về vị trí địa lý***

Hải Phòng từ lâu đã nổi tiếng là một cảng biển lớn nhất phía Bắc Việt Nam, là cửa chính ra biển của các tỉnh phía Bắc và cả nước, là đầu mối giao thông quan trọng của Vùng kinh tế trọng điểm Bắc Bộ, trên hai hành lang - một vành đai hợp tác kinh tế Việt Nam - Trung Quốc. Hải Phòng được đánh giá là trung tâm công nghiệp và thương mại lớn của cả nước, và cũng là trung tâm dịch vụ, du lịch, kinh tế, văn hóa, y tế, giáo dục, khoa học và công nghệ của Vùng duyên hải Bắc bộ (Tuấn Anh đăng ngày 02/03/2017, <http://hppc.gov.vn/151082-110/10521510-n132.htm>)

#### ***\* Lợi thế về hệ thống hạ tầng kỹ thuật***

Là địa phương duy nhất miền Bắc hội tụ đủ 5 loại hình giao thông: Đường bộ, đường sắt, đường biển, đường thủy nội địa và đường hàng không. Lợi thế này đã giúp thành phố Cảng không chỉ đóng vai trò trung tâm kinh tế của khu vực đồng bằng sông Hồng, vùng Duyên hải Bắc bộ mà còn là nhịp cầu thông thương với cả các nước trong khu vực.

*Giao thông đường biển:* Là thành phố có hệ thống cảng biển lớn nhất miền Bắc, Hải Phòng hiện nay có 38 cảng biển lớn, nhỏ với lượng hàng qua cảng năm 2016 đạt 80,01 triệu tấn/ năm. Đặc biệt đến năm 2018 khi Cảng cửa ngõ quốc tế Lạch Huyện đi vào hoạt động với khả năng tiếp nhận tàu từ 50.000 DWT tới 100.000 DWT, cho phép tàu mẹ đưa hàng thẳng từ Việt Nam đến Châu Âu, Bắc Mỹ, lượng hàng hóa qua các cảng Hải Phòng tiếp tục tăng nhanh.

*Giao thông đường bộ:* Hệ thống giao thông vận tải đường bộ đang được phát triển ngày càng đồng bộ, tiến tới giao thông thông minh cao tốc và an toàn cao. Đường ô tô cao tốc Hà Nội – Hải Phòng đã được đưa vào sử dụng, với chiều dài 105 km, 06 làn cao tốc, đã rút ngắn thời gian di chuyển Hà Nội – Hải Phòng từ 3h xuống còn 1h45 kể cả 2 phía trung tâm của 2 thành phố. Dự án cầu, đường Tân Vũ - Lạch Huyện, cây cầu vượt biển dài nhất Đông Bắc Á hiện nay, kết nối trực tiếp cảng nước sâu với đường cao tốc Hà Nội - Hải Phòng, Quốc lộ 5, Quốc lộ 18, đường cao tốc Nội Bài - Hạ Long. Dự án đường cao tốc Quảng Ninh – Hải Phòng, đã hoàn thành vào năm 2018, rút ngắn thời gian di chuyển giữa Hải Phòng – Hạ Long xuống còn dưới 30 phút. Quốc

lộ 10 được mở rộng gấp 2 tăng khả năng kết nối Hải Phòng với các tỉnh duyên hải. Dự án đường bộ ven biển nối liền tỉnh Quảng Ninh – Hải Phòng – Thái Bình – Bắc Định – Ninh Bình – Thanh Hóa với chiều dài 216 km có ý nghĩa vô cùng quan trọng, phát huy hiệu quả tài nguyên biển cùng tiềm năng quỹ đất đồng bằng, tăng cường khả năng kết nối giao thông trên địa bàn thành phố đi các tỉnh thành. Bên cạnh đó, các tuyến đường chức năng, đường đô thị, đường thành phố và đường nông thôn cũng đang được nâng cấp và dần hoàn thiện.

*Giao thông đường sắt:* Hải Phòng có tuyến đường sắt Hải Phòng - Hà Nội, dài 102 km, gần như song song với quốc lộ 5A, đi qua địa phận các tỉnh thành: Hải Phòng, Hải Dương, Hưng Yên, Hà Nội. Tuyến Đường sắt Hải Phòng - Hà Nội nối liền với mạng lưới đường sắt Bắc - Bắc, Hà Nội Lào Cai – Côn Minh (Trung Quốc) và Đường sắt Hà Nội - Bắc Kinh (Trung Quốc).

*Giao thông hàng không:* Hiện nay ở Việt Nam có tổng cộng 22 sân bay có hoạt động bay dân sự trong đó có 10 sân bay quốc tế.

Cảng Hàng không quốc tế Cát Bi cách trung tâm thành phố 8 km, cách Cảng biển Hải Phòng 6 km, cách Khu Du lịch quốc tế Đồ Sơn 25 km, cách khu công nghiệp Đình Vũ 8 km và cách khu du lịch Cát Bà khoảng 20 km. Cảng hàng không quốc tế Cát Bi đạt cấp 4E theo Tiêu chuẩn của Tổ chức hàng không dân dụng quốc tế ICAO và sân bay quân sự cấp I, là sân bay dự bị đầy đủ cho Cảng Hàng không quốc tế Nội Bài, đáp ứng hoạt động của các loại máy bay hiện đại như Boeing 747, Boeing 777-300, B777-200, A321 và tương đương. Với vị trí địa lý thuận lợi, Cảng Hàng không quốc tế Cát Bi không ngừng phát triển và ngày càng lớn mạnh, từ lúc chỉ có 01 chuyến bay/tuần đi thành phố Hồ Chí Minh đến nay mỗi ngày đã có 36 chuyến đi nội địa và quốc tế: đi Đà Nẵng, Nha Trang, Phú Quốc, Buôn Ma Thuột, Pleiku, Đà Lạt, thành phố Hồ Chí Minh; Quảng Châu, Băng Cốc, Seoul và Incheon. Trong thời gian tới, một số đường bay thẳng tới Nhật Bản, Singapore và Hồng Kông dự kiến sẽ sớm được mở.

*Giao thông đường thủy nội địa:* Hải Phòng có ưu thế về hệ thống đường thủy nội địa (ĐTND), với hơn 400km ĐTND, 50 bến thủy nội địa, 6 bến phà, 3 cầu phao bắc qua sông và nhiều cửa sông lớn. Trên địa bàn có 5 tuyến vận tải ĐTND với tổng chiều dài các tuyến lên tới vài nghìn km...; với hệ thống ĐTND dày đặc này, việc vận



chuyển hàng hóa đi các tỉnh thành trong cả nước rất thuận tiện và hỗ trợ giảm tải lưu lượng vận tải cho các loại hình giao thông khác.

#### *Lợi thế về nguồn nhân lực*

Bên cạnh yếu tố vị trí địa lý thuận lợi, lực lượng lao động cũng là một lợi thế của thành phố Cảng. Hải Phòng có 1,2 triệu lao động trong đó 75% lao động đã qua đào tạo. Đặc biệt Hải Phòng là trung tâm của khu vực duyên hải Bắc bộ, nơi có tổng dân số trên 20 triệu người, là nguồn nhân lực dồi dào cho Hải Phòng. Với hệ thống 4 trường đại học, hơn 60 trường cao đẳng, trung cấp dạy nghề, có thể khẳng định Hải Phòng có nguồn nhân lực, chất lượng cao, có thể đáp ứng yêu cầu về công nghệ cao và hiện đại (Tuấn Anh đăng ngày 02/03/2017, <http://hppc.gov.vn/151082-110/10521510-n132.htm>)

#### *Lợi thế về văn hóa, du lịch, giải trí*

Hải Phòng có những lễ hội văn hóa truyền thống và cũng là nơi có nhiều danh lam, thắng cảnh. Quần đảo Cát Bà- Khu bảo tồn thiên nhiên thế giới được UNESCO công nhận là Khu dự trữ sinh quyển vào năm 2004 và đang trình hồ sơ lên UNESCO để công nhận là Di sản Thiên nhiên Thế giới. Vườn Quốc gia Cát Bà tập trung đa dạng sinh học với hệ sinh thái độc đáo như rừng mưa nhiệt đới trên núi đá vôi, rừng ngập mặn, rừng san hô, thảm rong biển, hang, động, thung lũng... là địa điểm lý tưởng cho các hoạt động du lịch.

Khu nghỉ dưỡng Đồ Sơn- cách trung tâm thành phố 20km, nổi tiếng với bãi biển tuyệt đẹp và khung cảnh nên thơ của rừng thông. Ở đây có hệ thống khách sạn phong phú, nhà sàn và vô vàn nhà hàng với thực đơn đa dạng từ Á đến Âu và đồ ăn truyền thống Việt Nam.

Hải Phòng có nhiều khu giải trí cao cấp với nhiều sân golf: Sân gôn Đồ Sơn, Sân gôn Sông Giá, sân gôn Vũ Yên. Đặc biệt Hải Phòng có Casino Đồ Sơn, Khu du lịch quốc tế Hòn Dấu. Nhiều công trình, dự án phát triển hạ tầng du lịch cao cấp đang tiếp tục được đầu tư như dự án của Tập đoàn Sungroup tại Cát Bà, FLC tại Đồ Sơn...(Tuấn Anh đăng ngày 02/03/2017, <http://hppc.gov.vn/151082-110/10521510-n132.htm>)

### *Lợi thế đặc biệt ưu đãi đầu tư của Khu kinh tế Đình Vũ - Cát Hải*

Hiện nay Việt Nam có 16 Khu Kinh tế, trong đó Khu kinh tế Đình Vũ - Cát Hải là một trong những khu được hưởng khá nhiều ưu đãi đầu tư theo luật hiện hành; Nhà đầu tư được hưởng chế độ đặc biệt ưu đãi đầu tư khi đầu tư vào đây. Một số thông tin về Khu kinh tế Đình Vũ – Cát Hải như sau:

Diện tích: 22.540 ha, bao gồm khu vực thuế quan và phi thuế quan. Khu vực thuế quan: 12.923 ha; Khu vực phi thuế quan: 1.258 ha; Hệ thống cảng: 1.046 ha, bao gồm: Cảng cửa ngõ quốc tế Hải Phòng (Cảng nước sâu Lạch Huyện): 640 ha, Cảng Đình Vũ: 251 ha, Cảng Bắc Đình Vũ: 144 ha, Cảng Cát Hải (cảng cá): 11 ha; Khu công nghiệp: 4.550 ha, gồm: KCN Bến Rừng: 319 ha, VSIP: 698 ha, KCN Tràng Duệ: 400 ha, KCN Bắc Tràng Cát: 138 ha, KCN Đình Vũ: 681 ha, KCN Bắc Đình Vũ: 867 ha, KCN Cát Hải và Lạch Huyện: 1.447 ha; Hệ thống kho bãi: 209 ha; Khu vực dịch vụ công cộng: 761 ha: Khu vực dịch vụ công cộng phía Bắc sân bay Cát Bi : 22 ha, Khu vực dịch vụ công cộng tại khu dân cư và đô thị mới: 739 ha. Các khu vực chuyên ngành: Trung tâm dịch vụ y tế: 7 ha, Trung tâm nghiên cứu khoa học và giáo dục đào tạo: 69 ha, Khu vực du lịch và nghỉ dưỡng: 87 ha, Hệ thống công viên cây xanh: 1.839 ha, Khu vực quốc phòng an ninh: 103 ha, Khu vực đô thị và khu vực dân cư: 2.062 ha (Tuấn Anh đăng ngày 02/03/2017, <http://hppc.gov.vn/151082-110/10521510-n132.htm>).

### *Chính sách thu hút đầu tư của thành phố*

Cải cách thủ tục hành chính, giải quyết khó khăn, vướng mắc cho nhà đầu tư đang được lãnh đạo thành phố chỉ đạo quyết liệt các ngành thực hiện trên mọi lĩnh vực: quy hoạch, đầu tư, đất đai, môi trường, xây dựng, tài chính...

Thành phố đã ban hành danh mục dự án kêu gọi FDI, với 50 dự án tập trung ở 10 ngành, lĩnh vực khác nhau: Ngành điện tử, điện lạnh, tin học; ngành cơ khí, chế tạo; ngành công nghiệp hóa chất, lọc dầu; ngành luyện kim; ngành giao thông vận tải; lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch; lĩnh vực thông tin, truyền thông; lĩnh vực nông nghiệp; lĩnh vực Y tế; lĩnh vực khác: Dự án trường dạy nghề chất lượng cao; Xây dựng khu công nghiệp chuyên sâu.

Một trong những bước đột phá trong cải cách hành chính của Thành phố là việc thành lập Trung tâm Xúc tiến Đầu tư, Thương mại, Du lịch thành phố Hải Phòng;

Trung tâm giúp UBND thành phố giải quyết thủ tục về đầu tư, đất đai, môi trường, quy hoạch, xây dựng, tài chính đối với những dự án không sử dụng nguồn vốn đầu tư công theo quy định của Luật Đầu tư công và nằm ngoài các khu công nghiệp. Hoạt động với chức năng “một cửa liên thông cấp thành phố”, Trung tâm giải quyết nhanh chóng các thủ tục về đầu tư, xây dựng, quy hoạch, tài chính, đất đai, môi trường, tạo điều kiện thuận lợi nhất để các nhà đầu tư triển khai dự án đầu tư vào thành phố (Tuấn Anh đăng ngày 02/03/2017, <http://hppc.gov.vn/151082-110/10521510-n132.htm>).

## **3.2. Phương pháp nghiên cứu.**

### **3.2.1. Nguồn số liệu.**

#### **3.2.1.1. Nguồn số liệu gián tiếp (thứ cấp).**

Sử dụng số liệu báo cáo tổng kết về tình hình hoạt động kinh doanh dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

#### **3.2.1.2. Nguồn số liệu trực tiếp ( sơ cấp).**

Bài luận thu thập số liệu sơ cấp bằng phiếu hỏi từ phương pháp khảo sát 120 khách hàng sử dụng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi và 15 cán bộ quản lý tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

Các thông tin thu thập được ở số liệu trực tiếp về các tiêu chí liên quan đến mức độ hài lòng của hành khách như sau:

- (1). Các dịch vụ hàng không;
- (2). Bố trí mặt bằng nhà ga; cảnh quan, vệ sinh
- (3). Công tác xử lý hành lý;
- (4). Trang thiết bị;
- (5). Dịch vụ phi hàng không;
- (6). Nhân viên phục vụ hành khách

Xây dựng thang đo mức độ hài lòng của hành khách

Từ bước nghiên cứu sơ bộ, tác giả xác định được các yếu tố thành phần tác động đến mức độ hài lòng của hành khách quốc tế khi đi qua nhà ga Cát Bi như sau:

\* Các dịch vụ hàng không/quy trình:

1. An ninh, an toàn trong khu vực nhà ga được đảm bảo
2. Dịch vụ thông báo bay chính xác, cập nhật kịp thời

3. Dịch vụ thông tin về chuyến bay qua điện thoại/Internet rộng rãi, dễ tiếp cận, thuận tiện

4. Dịch vụ hướng dẫn quy trình cho hành khách (sơ đồ nhà ga, bản hướng dẫn/lấy tài liệu)

5. Kiểm tra an ninh nhanh chóng, không gây phiền hà cho khách

6. Thủ tục check-in nhanh chóng, thuận tiện, không sai sót

7. Khách có thể check-in tại bất cứ quầy nào

8. Khách có thể tự check-in

9. Có dịch vụ gửi trước hành lý ký gửi (early check-in)

10. Thủ tục Hải quan nhanh chóng, không gây phiền hà

11. Thủ tục CACK nhanh chóng, không gây phiền hà

12. Dịch vụ quá cảnh/nổi chuyển được tiến hành nhanh chóng, thuận lợi

13. Quy trình hàng không nói chung là hợp lý

14. Thông tin đầy đủ và cập nhật về các chuyến bay bị trễ/hủy

15. Dịch vụ tại nhà ga cho khách bị trễ chuyến tốt

16. Dịch vụ cho khách bị hủy chuyến tốt

\* Bố trí mặt bằng nhà ga, cảnh quan, vệ sinh

17. Hệ thống biển chỉ dẫn đầy đủ, dễ nhìn

18. Nhà ga rộng rãi, đủ ánh sáng, thoáng khí

19. Kiến trúc, nội thất nhà ga đẹp, ấn tượng về văn hóa Việt Nam

20. Hệ thống giao thông tiếp cận nhà ga được quy hoạch hợp lý, tiện lợi, an toàn cho hành khách và cả khách bộ hành

21. Đủ ghế ngồi cho khách trong sảnh chờ đi

22. Khoảng cách từ phòng chờ đi ra ống lồng để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý

23. Khoảng cách từ phòng chờ đi ra cầu thang bộ ra xe buýt để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý

24. Độ dốc và vị trí cầu thang đi ra xe buýt để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý

25. Sảnh công cộng cho khách đón/tiến đủ rộng, đủ ghế cho khách

- 26. Nhà ga luôn tiện nghi, sạch sẽ
  - \* Công tác xử lý hành lý
- 27. Thời gian nhận lại hành lý hợp lý
- 28. Trường hợp thất lạc hành lý
- 29. Tỷ lệ tìm lại nguyên vẹn hành lý thất lạc
  - \* Trang thiết bị
- 30. Hệ thống thang cuốn hoạt động tốt
- 31. Đủ xe đẩy cho khách trong giờ cao điểm, vị trí để xe đẩy thuận tiện cho khách sử dụng
- 32. Cầu ông dẫn khách hiện đại, hoạt động tốt
- 33. Hệ thống internet/wifi
  - \* Dịch vụ phi hàng không
- 34. Nhà hàng, quầy giải khát phục vụ nhanh chóng, thức ăn ngon, giá cả hợp lý
- 35. Dịch vụ điện thoại/Internet bố trí ở nơi hợp lý, dễ sử dụng, giá cả hợp lý
- 36. Dịch vụ giải trí cho khách phải chờ lâu do transit hoặc do chuyến bay bị trễ có giá cả hợp lý
- 37. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe/sắc đẹp cho khách phải chờ lâu do transit hoặc do chuyến bay bị trễ có giá cả hợp lý
- 38. Có dịch vụ hướng dẫn (quầy thông tin) miễn phí cho hành khách về quy trình hàng không và các thông tin cần thiết về du lịch, đi lại cho khách nước ngoài đến Việt Nam
- 39. Cửa hàng miễn thuế, quầy bán đồ lưu niệm có các mặt hàng phong phú đa dạng, giá cả hợp lý
- 40. Dịch vụ vận tải hành khách (xe buýt, taxi, ...) dễ sử dụng
  - \* Nhân viên phục vụ hành khách
- 41. Nhân viên an ninh niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả
- 42. Nhân viên thương vụ niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả
- 43. Nhân viên Hải quan niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả
- 44. Nhân viên CACK niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả

45. Nhân viên Hành lý thất lạc (Lost & Found) niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả

46. Nhân viên thủ tục quá cảnh/nổi chuyên (quá cảnh/nổi chuyên) niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả

### 3.2.1.3. Phương pháp xử lý số liệu.

\* Phương pháp thống kê:

Sử dụng để phản ánh thực trạng về mức độ hài lòng của khách hàng với Cảng hàng không quốc tế Cát Bi – Hải Phòng từ số liệu thống kê thu thập qua tham khảo tài liệu và qua số liệu từ những thực nghiệm khảo sát.

**Bảng 3.1: Mẫu, phương pháp và nội dung cơ bản điều tra**

| Đối tượng điều tra  | Số lượng mẫu dự định   | Phương pháp chọn  | Phương pháp điều tra    | Nội dung cơ bản   |
|---|--|---|-------------------------|---|
| Hành khách sử dụng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi | 120 khách hàng và 15 cán bộ quản lý tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi | Ban lãnh đạo : 02 người<br>Quản lý các phòng ban( trưởng phòng, phó phòng, tổ trưởng, trưởng nhóm) 13 người | Điều tra bằng phiếu hỏi | (1). Các dịch vụ hàng không;<br>(2). Bố trí mặt bằng nhà ga; cảnh quan, vệ sinh<br>(3). Công tác xử lý hành lý;<br>(4). Trang thiết bị;<br>(5). Dịch vụ phi hàng không;<br>(6). Nhân viên phục vụ hành khách. |

\* Phương pháp phân tích tổng hợp.

Sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi . Từ đó đánh giá về mức độ hài lòng của khách hàng với Cảng hàng không quốc tế Cát Bi – Hải Phòng.

\* Phương pháp dự báo thống kê.

Dựa vào kết quả phân tích đánh giá về mức độ hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi , dự báo về nhu cầu của khách hàng trong tương lai. Từ đó đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao sự hài long của khách hàng về Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

### 3.2.2. Hệ thống chỉ tiêu phân tích và xử lý số liệu.

Căn cứ vào nội dung đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi, hệ thống chỉ tiêu phân tích tập trung vào phân tích các chỉ tiêu đánh giá dịch vụ hàng không tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi:

An ninh, an toàn trong khu vực nhà ga được đảm bảo cho hành khách.

Dịch vụ thông báo bay có chính xác, cập nhật kịp thời cho hành khách hay không?

Dịch vụ thông tin về chuyến bay qua điện thoại/Internet rộng rãi, dễ tiếp cận, thuận tiện đối với khách.

Dịch vụ hướng dẫn quy trình cho hành khách (sơ đồ nhà ga, bàn hướng dẫn/lấy tài liệu) có dễ hiểu, thu hút hành khách không?

Kiểm tra an ninh nhanh chóng, không gây phiền hà cho khách

Thủ tục check-in nhanh chóng, thuận tiện, không sai sót

Khách có thể check-in tại bất cứ quầy nào

Có dịch vụ gửi trước hành lý ký gửi (early check-in)

Thủ tục Hải quan nhanh chóng, không gây phiền hà

Thủ tục CACK nhanh chóng, không gây phiền hà

Dịch vụ quá cảnh/nổi chuyến được tiến hành nhanh chóng, thuận lợi

Thông tin đầy đủ và cập nhật về các chuyến bay bị trễ/hủy

Dịch vụ tại nhà ga cho khách bị trễ chuyến tốt

Dịch vụ cho khách bị hủy chuyến tốt

Bố trí mặt bằng nhà ga; cảnh quan, vệ sinh hợp lý, thu hút khách hàng

Công tác xử lý hành lý nhanh gọn, ko hư hỏng mất mát.

Trang thiết bị hiện đại phục vụ hiệu quả quy trình quản lý hàng không

Dịch vụ phi hàng không đa dạng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng

Nhân viên phục vụ hành khách thân thiện, trình độ chuyên môn cao

## **PHẦN IV: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN**

### **4.1 Giới thiệu về Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

#### **4.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .**

Cảng hàng không quốc tế Cát Bi là cảng hàng không có vị trí quan trọng ở vùng Đông Bắc đồng bằng Bắc bộ, nằm trên địa bàn Quận Hải An – thành phố Hải Phòng; cách trung tâm thành phố 8 km về phía Đông Bắc, cách Cảng biển Hải Phòng (6 Km), khu Du lịch Quốc tế Đồ Sơn (25 Km), khu Công nghiệp Đình Vũ (8 km) và xa hơn một chút là khu Du lịch Cát Bà; khu Du lịch Quốc tế Tuần Châu, Vịnh Hạ Long....

Cảng hàng không quốc tế Cát Bi nằm trong quy hoạch tổng thể về giao thông đường thủy, đường bộ, đường sắt, đường hàng không... của cả nước nói chung và thành phố Hải Phòng nói riêng. Trong tương lai là cầu nối quan trọng giữa các thành phố lớn trong nước và khu vực Đông Bắc Á, châu Á, đồng thời đóng vai trò quan trọng trong sự nghiệp phát triển kinh tế thương mại, hợp tác đầu tư văn hoá và du lịch của cả nước nói chung và của vùng Duyên hải thành phố Hải Phòng nói riêng. Cảng hàng không quốc tế Cát Bi ngày càng có sức hấp dẫn, thu hút và thoả mãn nhu cầu đi lại của nhân dân vùng Duyên hải Bắc Bộ và làm nhiệm vụ là cảng hàng không dự bị cho Cảng hàng không quốc tế Nội Bài; với vai trò là sân bay dùng chung cho mục đích dân dụng, quân sự, Cảng hàng không quốc tế Cát Bi còn có vai trò quan trọng trong chiến lược đảm bảo an ninh quốc phòng của Đảng và Nhà nước.

- Cảng hàng không quốc tế Cát Bi nằm ở phía Đông Bắc thành phố Hải Phòng, thuộc địa bàn Quận Hải An.

- Điểm quy chiếu sân bay là giao điểm của trục tim đường CHC 07/25 và trục tim nối số 4 vào sân đỗ số 3 (Sân đỗ của HKDD), có toạ độ địa lý:

20° 49' 9" N, 106° 43' 29" E (Theo hệ WGS-84)



- Múi giờ: 07
- Mức cao sân bay: 4,1m (So với mực nước biển trung bình - MSSSL)
- Địa danh sân bay theo ký hiệu của ICAO và IATA: VVCI và HPH.

Cảng hàng không quốc tế Cát Bi tiền thân là sân bay quân sự được xây dựng trong thời kỳ Pháp thuộc; bị hư hỏng nặng do chiến tranh phá hoại . Năm 1985, ngành hàng không đã phối hợp với UBND thành phố Hải Phòng tiến hành sửa chữa, cải tạo, đưa vào khai thác, sử dụng phục vụ mục đích dân dụng. Năm 1996 tiến hành cải tạo, nâng cấp đường cất hạ cánh, đường lăn, sân đỗ và nhà ga; Năm 2004, 2007; 2013 tiếp tục được cải tạo, mở rộng và nâng cấp nhà ga hành khách để đáp ứng nhu đi lại của nhân dân.

Với vị trí địa lý thuận lợi, được sự quan tâm của Đảng, Chính phủ, Bộ Giao thông vận tải, ngành hàng không dân dụng và UBND thành phố Hải Phòng, Cảng hàng không quốc tế Cát Bi không ngừng phát triển và lớn mạnh, từ lúc chỉ có 01 chuyến bay/tuần từ Hải Phòng đi thành phố Hồ Chí Minh và ngược lại, với loại tàu bay IL18, TU134, IAK40... của Liên Xô (cũ). Ngày nay mỗi ngày đã có từ 36 đến 40 lần chuyến bay từ Cảng hàng không quốc tế Cát Bi đi và đến các điểm đến trong nước: TP Hồ Chí Minh; Đà Nẵng; Cam Ranh, Pleiku, Buôn Mê Thuột, Phú Quốc, Đà Lạt... Và quốc tế: Thái Lan, Hàn Quốc, Trung Quốc... bằng các loại tàu bay tiên tiến, hiện đại như A320, A321, B737... Trong năm 2017, dự kiến các hãng hàng không nghiên cứu mở rộng thêm nhiều đường bay mới đi trong nước và quốc tế.

Cục Hàng không Việt Nam trình Tờ trình 1557/TTr-CHK gửi Bộ Giao thông vận tải về việc công bố Cảng hàng không Cát Bi là cảng hàng không quốc tế. Với điều kiện cơ sở hạ tầng được đầu tư mới như trên và nhu cầu khai thác các chuyến bay quốc tế đi/đến CHK Cát Bi của các hãng hàng không, Cục Hàng không Việt Nam đề nghị Bộ Giao thông vận tải ra quyết định công bố CHK Cát Bi là CHK quốc tế và tiếp nhận các chuyến bay quốc tế từ 00h01 ngày 11/5/2016.

Ngày 05 tháng 05 năm 2016, Bộ Giao thông Vận tải ra quyết định số 1395/QĐ-BGTVT về việc công bố Cảng hàng không Cát Bi là cảng hàng không quốc tế. Theo đó, Cảng hàng không quốc tế Cát Bi sẽ tiếp nhận các chuyến bay quốc tế từ 00h01 ngày 11/5/2016 (Nguyễn Giang Chinh (2017),

<https://vietnamairport.vn/catbiaairport/tin-tuc/gioi-thieu/gioi-thieu-ve-cang-hkqt-cat-bi>).

#### **4.1.2. Cơ sở hạ tầng**

Là cảng hàng không dân dụng kết hợp với hoạt động bay quân sự, cảng hàng không quốc tế Cát Bi được phép tiếp nhận các chuyến bay thường lệ và không thường lệ, hoạt động 24/24 giờ.

##### ***Đặc tính kỹ thuật***

- Cấp sân bay hiện tại: sân bay cấp 4E theo ICAO.
- Cấp cứu hoả hiện tại: cấp 7 theo ICAO.
- Chiều dài đường cất hạ cánh dài 3.050 mét, có phục vụ bay đêm.
- Chiều rộng đường cất hạ cánh: chính 45 m.
- Kích thước đường lăn chính: 2.400x23 m;
- Kết cấu đường cất hạ cánh: bê tông xi măng - bê tông nhựa;
- Sân đậu máy bay: 10 vị trí đỗ cho Airbus A320-321.
- Năng lực hiện tại: 1000 hành khách/giờ cao điểm 2-4 triệu lượt khách/năm
- Nhà ga hành khách: diện tích 15.630m<sup>2</sup>, với hai cao trình, 29 quầy làm thủ tục hàng không (Từ quầy số 1 đến quầy số 16: thủ tục hàng không nội địa, từ quầy số 17 đến quầy số 29: thủ tục hàng không Quốc tế).

- Có 06 cửa ra máy bay (02 cửa bằng ống lồng và 04 cửa bằng xe bus), 03 băng chuyền hành lý đến (02 băng chuyền hành lý nội địa, 01 băng chuyền hành lý quốc tế).

- Có thể tiếp nhận các loại máy bay cỡ lớn như Boeing 777, Boeing 767, Boeing 787, Boeing 737-400, Airbus A330, Airbus A350, Airbus 320-321 và tương đương

- Hệ thống dẫn đường, hỗ trợ hạ cánh: ILS CAT II, VOR/DME

##### ***Nhà ga hành khách:***

Nhà ga hành khách mới được khởi công ngày 24 tháng 1 năm 2015, với số vốn 1.450 tỷ đồng, chủ đầu tư là Tổng công ty Cảng Hàng không Việt Nam, chính thức đưa vào sử dụng ngày 12 tháng 5 năm 2016[7]. Nhà ga được thiết kế theo tiêu chuẩn Quốc tế, kiến trúc sáng tạo và gần gũi, gắn liền với hình ảnh đặc trưng của lễ hội chọi trâu tại Đồ Sơn, Hải Phòng, trên một diện tích 7.500m<sup>2</sup> và diện tích sàn sử dụng 15.630m<sup>2</sup> với hai cao trình đi và đến tách biệt, phục vụ chung cho cả quốc nội và quốc

tế, năng lực đáp ứng 1000 hành khách/giờ cao điểm, tương ứng 2 triệu lượt khách/năm.

Ga đi nằm ở tầng 2, phía trước có sảnh lớn nối liền với hệ thống đường tầng và hai cửa vào dành cho khách quốc tế và quốc nội. Khu vực check-in có 29 quầy làm thủ tục hàng không, trong đó quầy số 1 đến 16 phục vụ cho các tuyến bay quốc nội và quầy 17 - 29 phục vụ các tuyến bay quốc tế. Nhà chờ ra máy bay được chia làm hai khu dành cho quốc nội và quốc tế, ga quốc nội bố trí ở nửa phía Đông, có các cửa ra máy bay từ số 1 đến số 4, ga quốc tế bố trí ở nửa phía Tây, có các cửa ra máy bay số 5 và 6. Từ 6 cửa ra máy bay, hành khách có thể qua 2 cầu ống lồng đôi hoặc 4 lối ra bằng xe bus để vào máy bay.

Ga đến nằm ở tầng 1, dùng cho quốc nội và quốc tế, có 3 đảo băng chuyên hành lý đến, trong đó 2 đảo dành cho khách quốc nội và 1 đảo dành cho khách quốc tế. Khu vực ga đến quốc tế có đầy đủ trang thiết bị soi chiếu, hải quan và khu vực chuyên tiếp (transit) cho hành khách. Từ ga đến, hành khách đi trực tiếp ra sảnh đến và bãi đỗ xe ngoại trường.

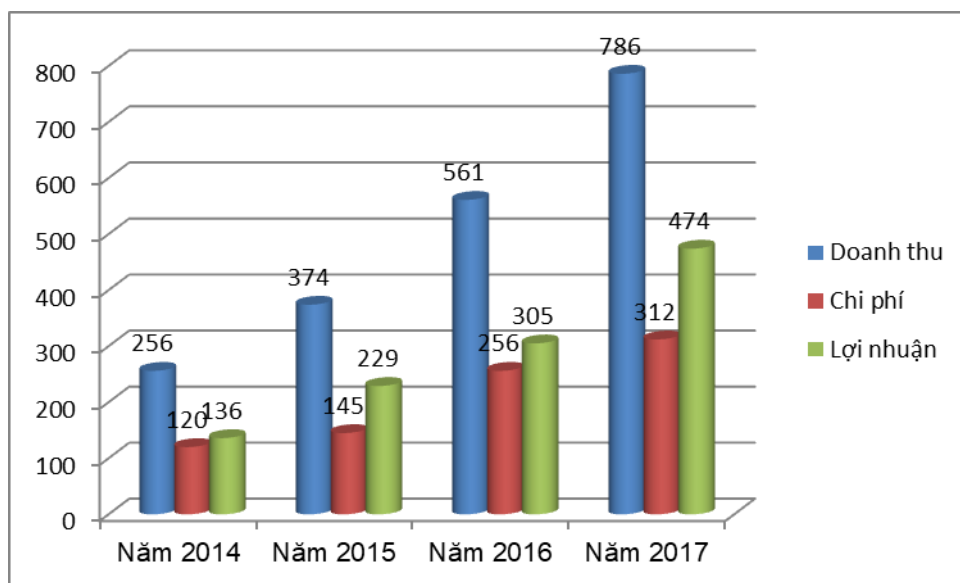
Nhà ga hành khách cũ có diện tích 2.400m<sup>2</sup>, nằm cách nhà ga mới 150m về phía Đông, sau khi nhà ga hành khách mới chính thức được đưa vào khai thác ngày 12/5/2016, hiện tại nhà ga cũ đang chờ chuyển đổi công năng, mục đích sử dụng, khu vực đỗ xe trước cửa nhà ga cũ được sử dụng để đỗ xe qua đêm, đỗ xe máy (<https://vietnamairport.vn/catbiaairport/tin-tuc/gioi-thieu/gioi-thieu-ve-cang-hkqt-cat-bi>).

#### 4.1.3. Tình hình hoạt động của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi giai đoạn 2014 – 2017

**Bảng 4.1: Tình hình hoạt động của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi  
giai đoạn 2013- 2017**

| Nội dung                  | ĐVT            | Năm 2014  | Năm 2015  | Năm 2016  | Năm 2017  |
|---------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Doanh thu</b>          | <i>Tỷ đồng</i> | 256       | 374       | 561       | 786       |
| <b>Chi phí</b>            | <i>Tỷ đồng</i> | 120       | 145       | 256       | 312       |
| <b>Lợi nhuận</b>          | <i>Tỷ đồng</i> | 136       | 229       | 305       | 474       |
| <b>Tổng số lượt khách</b> | Lượt HK        | 1.028.135 | 1.256.719 | 2.421.562 | 3.677.859 |

(Nguồn: Phòng kế toán - Cảng HKQT Cát Bi)



**Biểu đồ 4.1: Tình hình hoạt động kinh doanh của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi giai đoạn 2014 – 2017**

Qua bảng số liệu ta thấy tình hình hoạt động kinh doanh của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi ngày càng có xu hướng tăng trưởng. Doanh thu, lợi nhuận đều tăng lên theo từng năm. Nguyên nhân chính do số lượt hành khách sử dụng dịch vụ của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi ngày càng tăng với tốc độ cao. Nguyên nhân chính do vị trí địa lý thuận lợi của thành phố Hải Phòng, nền kinh tế thành phố cảng ngày càng phát triển mở rộng thông thương giao lưu hàng hóa nội địa và quốc tế. Mặt khác trong những năm gần đây, thành phố Hải Phòng đầu tư phát triển hạ tầng ngày một mở rộng phát triển ngành du lịch thu hút các khách du lịch từ mọi miền đất nước đến với thành phố Hải Phòng. Du lịch thành phố đã có bước phát triển đóng góp vào tăng trưởng chung của thành phố. Tổng thu từ khách du lịch tăng ổn định, bình quân trên 12%/năm, khách du lịch tăng bình quân 7,5%/năm. Công tác quản lý nhà nước về du lịch được kiện toàn với việc tái thành lập Sở Du lịch vào tháng 4/2016; công tác quảng bá, xúc tiến du lịch được chú trọng; thu hút nhiều thành phần kinh tế đầu tư vào dịch vụ du lịch; sản phẩm du lịch ngày càng đa dạng và chất lượng dịch vụ được tăng lên; hệ thống cơ sở lưu trú, hoạt động lữ hành, vận chuyển khách du lịch phát triển nhanh. Hoạt động du lịch gắn với các sự kiện, lễ hội văn hóa – thể thao cấp vùng, quốc gia, quốc tế được tổ chức ngày càng chuyên nghiệp, tạo ấn tượng tốt đẹp đối với du khách trong và ngoài nước, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của thành phố.

Chính vì vậy lượng hành khách nội địa và khách quốc tế ngày càng lưu thông nhiều qua cảng hàng không quốc tế Cát Bi . Hiện sân bay Cát Bi trung bình có công suất 2-3 triệu lượt khách mỗi năm gồm 11 đường bay với tần suất 40-50 chuyến bay/ngày. ACV kiến nghị Bộ Giao thông sớm triển khai nâng cấp, cải tạo các hạng mục bao gồm: Dự án xây dựng nhà ga hành khách T2 với công suất thiết kế 5 triệu hành khách/năm; dự án xây dựng nhà ga hàng hóa, công suất thiết kế 100.000 tấn hàng hóa/năm; dự án nâng cấp, cải tạo sân đỗ máy bay khu vực nhà ga cũ và đường lăn W2.

## **4.2. Thực trạng cung ứng dịch vụ của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

### **4.2.1. Phân loại chính sách, cung ứng loại hình, dịch vụ**

#### **Các loại hình dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

##### *Dịch vụ hàng không:*

Đây là những dịch vụ quan trọng, phụ thuộc vào quy trình phục vụ hành khách tại cảng hàng không, bao gồm:

- Dịch vụ cung cấp thông tin hàng không;
- Dịch vụ thương mại kỹ thuật mặt đất cho hành khách (check-in);
- Dịch vụ kiểm soát, soi chiếu an ninh;
- Dịch vụ xuất nhập cảnh.

##### *Dịch vụ phi hàng không:*

Đây là những dịch vụ được cung cấp tại cảng cho hành khách trong thời gian hành khách chưa thực hiện chuyến bay. Các dịch vụ này rất đa dạng tùy vào điều kiện khai thác tại các cảng hàng không để có thể cung cấp các dịch vụ theo nhu cầu hành khách. Tuy nhiên, các dịch vụ này hiện nay còn khá hạn chế tại các cảng hàng không của Việt Nam. Có thể kể đến một số dịch vụ như:

- Dịch vụ vận tải cho hành khách tới cảng và rời cảng;
- Dịch vụ đóng gói hành lý;
- Dịch vụ mua sắm, ăn uống;
- Dịch vụ nghỉ ngơi.

Qua đây có thể thấy số lượng các dịch vụ dành cho hành khách tại cảng hàng không quốc tế Cát Bi còn khá hạn chế so với các cảng hàng không quốc tế cấp 3 sao trong khu vực và trên thế giới. Bên cạnh số lượng các dịch vụ, hành khách còn quan

tâm nhiều đến chất lượng có có mang lại sự tiện lợi, thoải mái, nhanh chóng, an toàn... từ các dịch vụ này.

### **Các chính sách, quy trình dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

#### *\* Làm thủ tục checkin*

- Quy trình làm thủ tục quốc nội:

Xuất trình vé và giấy tờ cá nhân để lực lượng an ninh nhà ga kiểm tra tính hợp lệ trước khi vào nhà ga đi.

Đến quầy thủ tục hàng không làm thủ tục chuyển bay

Qua kiểm tra an ninh soi chiếu trước khi vào khu vực phòng chờ lên máy bay.

Đến khu vực phòng chờ lên máy bay.

Đến khu vực cửa khởi hành khi đến giờ bay.

- Quy trình làm thủ tục quốc tế:

Đến quầy thủ tục hàng không làm thủ tục chuyển bay.

Qua kiểm tra hải quan và kiểm tra an ninh soi chiếu trước khi vào khu vực phòng chờ lên máy bay.

Qua kiểm tra hải quan và kiểm tra an ninh soi chiếu trước khi vào khu vực phòng chờ lên máy bay.

Đến khu vực phòng chờ lên máy bay.

Đến khu vực cửa khởi hành khi đến giờ bay.

#### *\* Dịch vụ phục vụ hành khách đi:*

1/ Luồng di chuyển hành khách vào nhà ga:

- Hành khách đi vào Sân công cộng, tầng 2 nhà ga theo 3 lối:

+ Từ cầu dẫn (đường tầng) lên luồng đường trước Sân công cộng tại tầng 2.

+ Từ sân đỗ ô tô phía Bắc nhà ga đi vào tầng 1, dùng thang bộ, thang cuốn hoặc thang máy lên tầng 2.

+ Từ khu vực gửi xe máy phía Đông nhà ga đi vào tầng 1, dùng thang bộ, thang cuốn hoặc thang máy lên tầng 2.

2/ Thủ tục Check-in:

- Nội địa: Tại sảnh check-in tầng 2, hành khách làm thủ tục hàng không ở nhánh checkin A; hoàn tất thủ tục check-in, hành khách đi vào khu vực kiểm tra soi

chiếu ANHK phía Đông nhà ga; hành khách vào phòng chờ nội địa, đến khu vực cửa boarding tương ứng.

- Quốc tế: Tại sảnh check-in tầng 2, hành khách làm thủ tục hàng không ở nhánh checkin B; hoàn tất thủ tục check-in, hành khách đi vào khu vực xuất cảnh, kiểm tra soi chiếu ANHK và hải quan phía Tây nhà ga; hành khách vào phòng chờ quốc tế đến khu vực cửa boarding tương ứng.

### 3/ Thủ tục Boarding:

- Nội địa: Hành khách qua cửa boarding bằng gate 1, 2, 3, 4 tại tầng 2, ra tàu bay bằng cầu hành khách số 1 hoặc đi cầu thang bộ/ cầu thang cuốn/ thang máy để xuống cửa số 19, 21 tại tầng 1 ra tàu bay bằng xe bus/ đi bộ.

- Quốc tế: Hành khách qua cửa boarding bằng gate 5, 6, tại tầng 2, ra tàu bay bằng cầu hành khách số 2 hoặc đi cầu thang bộ/ cầu thang cuốn/ thang máy để xuống cửa số 24, 26 tại tầng 1 ra tàu bay bằng xe bus/ đi bộ.

- Trường hợp khai thác phòng chờ quốc tế cho nội địa: Hành khách boarding bằng 06 gate (số 1, 2, 3, 4, 5, 6) tại tầng 2 và ra tàu bay bằng 02 cầu hành khách số 1, 2 tại tầng 2 hoặc các cửa số 19, 21, 24, 26 tại tầng 1 bằng cầu thang bộ, cầu thang cuốn/ thang máy.

#### *\* Dịch vụ phục vụ hành khách đến*

- Hành khách nội địa:

+ Hành khách xuống tàu bay di chuyển bằng ô tô hoặc đi bộ từ sân đỗ tàu bay vào ga đến tầng 1; hành khách đi bằng cầu hành khách sử dụng cầu thang bộ/ cầu thang cuốn/ thang máy để xuống ga đến tầng 1; nhận hành lý tại 2 đảo trả hành lý sau đó di chuyển theo không gian liên thông để ra khu vực công cộng tại tầng 1.

+ Hành khách nối chuyến di chuyển lên tầng 2 để vào phòng chờ nội địa.

- Hành khách quốc tế:

+ Hành khách xuống tàu bay di chuyển bằng ô tô hoặc đi bộ từ sân đỗ tàu bay vào ga đến tầng 1; hành khách đi bằng cầu hành khách sử dụng cầu thang bộ/ cầu thang cuốn/ thang máy để xuống ga đến tầng 1; làm thủ tục nhập cảnh, kiểm dịch y tế, nhận hành lý tại đảo hành lý, làm thủ tục hải quan, sau đó di chuyển theo không gian liên thông ra khu vực công cộng tầng 1.

+ Hành khách nội địa nối chuyến quốc tế di chuyển theo không gian liên thông để ra khu vực công cộng tầng 1, di chuyển lên tầng 2 sang khu vực nhánh Check-in B. Hành khách làm thủ tục hàng không, xuất cảnh, an ninh và hải quan theo quy trình phục vụ hành khách quốc tế.

#### **4.2.2. Các chính sách nâng cao sự hài lòng của khách hàng**

Thực trạng hiện nay, tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi có những chính sách nâng cao sự hài lòng của khách hàng cụ thể như sau:

- Nỗ lực của hệ thống kỹ thuật trong việc đảm bảo đầu máy bay khai thác, xử lý nhanh các hỏng hóc phát sinh.

- Nỗ lực của Ban kế hoạch thị trường trong việc xếp lịch bay hợp lý để khi có trường hợp hỏng hóc máy bay thì đã có máy bay dự bị cho cả đội bay: ngay từ khi xây dựng lịch bay mùa, các nguyên nhân có tính quy luật hoặc có thể dự đoán trước ảnh hưởng đến độ tin cậy của lịch bay đã giảm thiểu một phần như giờ khai thác tại sân bay, thời gian bay, điều chỉnh lịch bay sớm theo mùa.

- Sự phối hợp nhịp nhàng hơn giữa Cảng hàng không quốc tế Cát Bi với các đơn vị khai thác tại sân bay.

- Tăng cường chuyên môn cho nhân viên xử lý các tình huống bất thường, trao trả hành lý và kiểm tra hành lý chu đáo cho khách.

- Thông báo tình trạng chuyến bay qua hệ thống phát thanh tại sân bay, khâu này thực sự cung cấp cho khách các thông tin hữu ích về tình trạng chuyến bay chậm, hủy chuyến.

#### **4.2.3. Cách thức triển khai và kiểm tra đánh giá việc thực hiện các biện pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng**

Trên thực tế, lượng hành khách thông qua Cảng hàng không Quốc tế Cát Bi hiện tăng trưởng một cách nhanh chóng, đã đạt công suất tới hạn năm 2017. Chính vì vậy, để triển khai thực hiện các biện pháp nâng cao sự hài lòng của khách hàng cần đầu tư xây dựng mới Nhà ga hành khách số 2 tại thời điểm hiện tại, để đưa vào khai thác sử dụng đầu năm 2020 là rất cần thiết và cấp bách. Bên cạnh đó cũng cần đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại cho sân bay cho phòng chờ như nhà hút thuốc, nhà vệ sinh, tốc độ wifi...



Cảng hàng không quốc tế Cát Bi tiếp tục triển khai thu hút các nhà đầu tư trong nước và quốc tế bằng các chính sách thông thoáng và ưu đãi.

Cảng hàng không quốc tế thường xuyên khảo sát ý kiến khách hàng về sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Từ đó có quy hoạch và xây dựng kế hoạch phát triển đội ngũ lao động đủ về số lượng, hợp lý về cơ cấu, đạt tiêu chuẩn quốc tế về trình độ với các loại hình lao động đặc thù hàng không. Phát triển đội ngũ cán bộ quản lý được đào tạo cơ bản và có trình độ nghiệp vụ tốt, nắm vững khoa học quản lý và biết cách làm việc trong cơ chế thị trường. Xây dựng hệ thống phân tích và đánh giá kết quả làm việc của cán bộ nhân viên tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

#### **4.2.4. Khảo sát cán bộ công nhân viên và khách hàng của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

##### **4.2.4.1. Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

###### **4.2.4.1.1. Đánh giá của khách hàng về dịch vụ hàng không**

Qua bảng số liệu khảo sát ta thấy các nội dung về dịch vụ hàng không chỉ có nội dung về dịch vụ thông tin về chuyến bay qua điện thoại/Internet rộng rãi, dễ tiếp cận, thuận tiện ko có số phiếu nào đánh giá ở mức độ chưa tốt, còn lại đều có số phiếu phản ánh ở mức độ chưa tốt mặc dù chiếm từ 10% đến 20%, đa số đều được đánh giá ở mức độ bình thường. Điều này cho thấy dịch vụ hàng không tại Cảng hàng không Sân Bay Cát Bi còn có những hạn chế.

Về mức độ hợp lý của thủ tục như Thủ tục Hải quan nhanh chóng, không gây phiền hà, Khách có thể check-in tại bất cứ quầy nào, Khách có thể tự check-in, đánh giá của hành khách là tạm được: điểm trung bình 30% cho tốt, 50% đến 60% được đánh giá ở mức độ bình thường, 20% - 10% ở mức độ chưa tốt.

Xét từng chỉ tiêu, hành khách đánh giá cao nhất về Dịch vụ thông báo bay chính xác, cập nhật kịp thời, Dịch vụ thông tin về chuyến bay qua điện thoại/Internet rộng rãi, dễ tiếp cận, thuận tiện, Thủ tục Hải quan nhanh chóng, không gây phiền hà, Khách có thể check-in tại bất cứ quầy nào được đánh giá tương đối tốt với mức độ đánh giá tốt từ 40% đến 50%. Đây có thể xem là điểm mạnh của dịch vụ tại Cảng hàng không sân bay Cát Bi hiện nay. Kết quả là yếu tố này đạt được điểm đánh giá cao nhất của hành khách trong số các biến thuộc nhân tố độ đáp ứng về dịch vụ hàng không.

**Bảng 4.2. Đánh giá của khách hàng về dịch vụ hàng không**

| STT | Các chỉ tiêu  | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|---|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |   | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |   | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | An ninh, an toàn trong khu vực nhà ga được đảm bảo  | 30              | 25   | 70          | 58   | 20       | 17   |
| 2   | Dịch vụ thông báo bay chính xác, cập nhật kịp thời  | 65              | 54,1 | 45          | 37,5 | 10       | 8,4  |
| 3   | Dịch vụ thông tin về chuyến bay qua điện thoại/Internet rộng rãi, dễ tiếp cận, thuận tiện | 55              | 45,9 | 65          | 54,1 | 0        | 0    |
| 4   | Dịch vụ hướng dẫn quy trình cho hành khách (sơ đồ nhà ga, bàn hướng dẫn/lấy tài liệu)     | 25              | 20,9 | 65          | 54,1 | 30       | 25   |
| 5   | Kiểm tra an ninh nhanh chóng, không gây phiền hà cho khách                                | 20              | 16,7 | 60          | 50   | 40       | 33,3 |
| 6   | Thủ tục check-in nhanh chóng, thuận tiện, không sai sót                                   | 35              | 29,2 | 70          | 58,3 | 15       | 12,5 |
| 7   | Khách có thể check-in tại bất cứ quầy nào   | 45              | 37,5 | 65          | 54,1 | 10       | 8,4  |
| 8   | Khách có thể tự check-in  | 30              | 25   | 70          | 58   | 20       | 17   |
| 9   | Có dịch vụ gửi trước hành lý ký gửi (early check-in)                                      | 35              | 29,2 | 55          | 65,8 | 30       | 25   |
| 10  | Thủ tục Hải quan nhanh chóng, không gây phiền hà  | 45              | 37,5 | 65          | 54,1 | 10       | 8,4  |
| 11  | Thủ tục CACK nhanh chóng, không gây phiền hà  | 30              | 25   | 70          | 58   | 20       | 17   |
| 12  | Dịch vụ quá cảnh/nổi chuyến được tiến hành nhanh chóng, thuận lợi                         | 25              | 20,9 | 65          | 54,1 | 30       | 25   |
| 13  | Quy trình hàng không nói chung là hợp lý  | 30              | 25   | 70          | 58   | 20       | 17   |
| 14  | Thông tin đầy đủ và cập nhật về các chuyến bay bị trễ/hủy                                 | 20              | 16,7 | 55          | 45,8 | 45       | 37,5 |
| 15  | Dịch vụ tại nhà ga cho khách bị trễ chuyến tốt  | 10              | 8,3  | 60          | 50   | 50       | 41,7 |
| 16  | Dịch vụ cho khách bị hủy chuyến tốt   | 10              | 8,3  | 65          | 54,1 | 45       | 46,7 |

*(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)*

Kế đến lần lượt các yếu tố khác được sắp xếp theo thứ tự từ cao xuống thấp tại bảng 4.2 là An ninh, an toàn trong khu vực nhà ga được đảm bảo, Thủ tục CACK nhanh chóng, không gây phiền hà, Có dịch vụ gửi trước hành lý ký gửi (early check-in), Dịch vụ quá cảnh/nổi chuyến được tiến hành nhanh chóng, thuận lợi, Quy trình hàng không nói chung là hợp lý, Kiểm tra an ninh nhanh chóng, không gây phiền hà cho khách, Thông tin đầy đủ và cập nhật về các chuyến bay bị trễ/hủy, Dịch vụ tại nhà ga cho khách bị trễ chuyến tốt, Dịch vụ cho khách bị hủy chuyến tốt. Điểm số cho các khâu an toàn, an ninh trong khu vực nhà ga, Thủ tục CACK nhanh chóng, không gây phiền hà ở mức khá tốt. Tuy nhiên, điểm số của dịch vụ Thông tin đầy đủ và cập nhật về các chuyến bay bị trễ/hủy, Dịch vụ tại nhà ga cho khách bị trễ chuyến tốt, Dịch vụ cho khách bị hủy chuyến tốt, Kiểm tra an ninh nhanh chóng, không gây phiền hà cho khách chưa cao chứng tỏ hành khách đánh giá hiệu quả của dịch vụ chưa đáp ứng kỳ vọng của họ. Các nhân viên như an ninh, Hải quan, xuất nhập cảnh chưa được đánh giá cao chứng tỏ trong cách nhìn của hành khách, các nhân viên này chưa thật sự chuyên nghiệp, hòa nhã với khách. Các điểm số này là có cơ sở và đã phản ánh đúng thực trạng dịch vụ hàng không tại Cảng hàng không sân bay Cát Bi hiện nay. Nguyên nhân chính là nguồn nhân lực còn mỏng, chất lượng nhân lực chưa cao. Thực trạng cho thấy phòng An ninh của Sân bay có 80 người trong đó phân bổ 34 người kiểm soát an ninh soi chiếu. Trong khi đó máy soi chiếu nội địa không đáp ứng đủ. Từ 8 giờ đến 11 giờ 30 phút có 5 chuyến bay nhưng chỉ có 3 máy soi chiếu xảy ra tình trạng tắc nghẽn, hành khách phải chờ lâu ở cửa kiểm soát dẫn đến mệt mỏi phàn nàn. Bên cạnh đó, công tác cập nhật thông tin chuyến bay bị trễ, các dịch vụ cho hành khách đi các chuyến bị hủy và các chuyến bị trễ lại được đánh giá thấp trong nhân tố này (chưa tốt chiếm trung bình 40%). Điều này chứng tỏ ấn tượng của hành khách về vấn đề đảm bảo giờ bay đúng lịch và cập nhật thông tin, phục vụ hành khách khi có sự cố trễ/hủy chuyến hiện nay đang rất bất cập.

Các dịch vụ hàng không là những bước bắt buộc mà hành khách phải đi qua theo quy định của Luật Hàng không Việt Nam, họ không có chọn lựa nào khác. Vì thế, có thể thấy rõ tình trạng nhân viên thường không có thái độ niềm nở với khách mà chỉ làm chức năng của những viên chức nhà nước, chưa có sự thể hiện tư tưởng “Chúng tôi cần khách hàng.”

4.2.4.1.2. *Đánh giá của khách hàng về thực trạng bố trí mặt bằng nhà ga, cảnh quan, vệ sinh*

\* Bố trí mặt bằng nhà ga, cảnh quan, vệ sinh bao gồm các yếu tố sau:

Hệ thống biển chỉ dẫn đầy đủ, dễ nhìn

Nhà ga rộng rãi, đủ ánh sáng, thoáng khí

Kiến trúc, nội thất nhà ga đẹp, ấn tượng về văn hóa Việt Nam

Hệ thống giao thông tiếp cận nhà ga được quy hoạch hợp lý, tiện lợi, an toàn cho hành khách và cả khách bộ hành

Đủ ghế ngồi cho khách trong sảnh chờ đi

Khoảng cách từ phòng chờ đi ra ống lồng để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý

Khoảng cách từ phòng chờ đi ra cầu thang bộ ra xe buýt để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý

Sảnh công cộng cho khách đón/tiến đủ rộng, đủ ghế cho khách

Nhà ga luôn tiện nghi, sạch sẽ

Qua khảo sát ở 120 khách hàng sử dụng dịch vụ ở Cảng hàng không Cát Bi thu được kết quả ở bảng tổng hợp sau:

**Bảng 4.3. Kết quả khảo sát khách hàng về thực trạng bố trí mặt bằng nhà ga, cảnh quan, vệ sinh**

| STT | Các chỉ tiêu  | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|---|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |   | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |   | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Hệ thống biển chỉ dẫn đầy đủ, dễ nhìn   | 33              | 27,5 | 60          | 50   | 27       | 22,5 |
| 2   | Nhà ga rộng rãi, đủ ánh sáng, thoáng khí  | 25              | 20,8 | 70          | 58,3 | 25       | 20,9 |
| 3   | Kiến trúc, nội thất nhà ga đẹp, ấn tượng về văn hóa Việt Nam  | 15              | 12,5 | 75          | 62,5 | 30       | 25   |
| 4   | Hệ thống giao thông tiếp cận nhà ga được quy hoạch hợp lý, tiện lợi, an toàn cho hành khách và cả khách bộ hành | 30              | 25   | 74          | 61,7 | 16       | 13,3 |
| 5   | Đủ ghế ngồi cho khách trong sảnh chờ đi, phục vụ khách hàng đặc biệt  | 10              | 8,3  | 65          | 54,2 | 45       | 37,5 |
| 6   | Khoảng cách từ phòng chờ đi ra ống lồng để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý                             | 45              | 37,5 | 70          | 58,3 | 5        | 4,2  |
| 7   | Khoảng cách từ phòng chờ đi ra cầu thang bộ ra xe buýt để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý              | 10              | 8,3  | 62          | 51,7 | 48       | 40   |
| 8   | Sảnh công cộng cho khách đón/tiến đủ rộng, đủ ghế cho khách, đủ nhà hút thuốc trong phòng chờ                   | 10              | 8,3  | 60          | 50   | 50       | 41,7 |
| 9   | Nhà ga luôn tiện nghi, sạch sẽ  | 22              | 18,3 | 63          | 52,5 | 35       | 29,2 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Từ kết quả khảo sát về thực trạng bố trí mặt bằng nhà ga, cảnh quan, vệ sinh tại Cảng hàng không Cát Bi ta thấy chỉ có các nội dung như: Khoảng cách từ phòng chờ đi ra ông lồng để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý, Hệ thống giao thông tiếp cận nhà ga được quy hoạch hợp lý, tiện lợi, an toàn cho hành khách và cả khách bộ hành, Hệ thống biển chỉ dẫn đầy đủ, dễ nhìn, Nhà ga rộng rãi, đủ ánh sáng, thoáng khí được phản ánh ở mức độ tương đối tốt cụ thể trung bình được đánh giá ở mức độ tốt chiếm 30%, mức độ bình thường chiếm 55%, mức độ chưa tốt chiếm 15%. Điều này cho thấy thực trạng bố trí hạ tầng, mặt bằng Cảng hàng không Cát Bi tương đối hợp lý.

Còn lại các nội dung như Kiến trúc, nội thất nhà ga đẹp, ấn tượng về văn hóa Việt Nam, Đủ ghế ngồi cho khách trong sảnh chờ đi, Khoảng cách từ phòng chờ đi ra cầu thang bộ ra xe buýt để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý, Sảnh công cộng cho khách đón/tiến đủ rộng, đủ ghế cho khách chưa đáp ứng được so với kỳ vọng của hành khách với đánh giá ở mức độ tốt trung bình là 10%, bình thường chiếm 60% và chưa tốt là 30%. Thực trạng cho thấy chỗ ngồi của khách ở khu vực cách ly và khu công cộng vẫn chưa đáp ứng được với số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ hàng không, nhiều khách phải đứng để nhường chỗ cho phụ nữ và trẻ em trong lúc chờ đợi, đặc biệt công tác phục vụ hành khách đặc biệt chưa được đánh giá cao. Bên cạnh đó trong khu vực cách ly của nội địa chỉ có phòng hút thuốc trong phòng hạng thương gia, không có phòng hút thuốc ở ngoài, có nhiều hành khách phải hút trộm trong phòng vệ sinh, nhà gửi xe ra Cảng mới xa. Điều này cho thấy việc đầu tư cơ sở hạ tầng thiết bị cho Cảng hàng không Cát Bi vẫn còn thiếu và sơ sài chưa thỏa mãn nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng. Một số ý kiến góp ý chung của hành khách về cơ sở hạ tầng nhà ga, về việc cần cải tạo sảnh đón, tiễn tại nhà ga, cải tạo sân đậu ô tô và cảnh quan nhà ga để tạo ấn tượng tốt đẹp trong lòng hành khách. Các ý kiến này đã nêu những nhận xét xác đáng về thực trạng quá tải tại sảnh đón, tiễn của nhà ga quốc tế. Do tâm lý và lối sống truyền thống của người Việt Nam, một hành khách đi từ hoặc đến sân bay thường được đón/tiến bởi rất nhiều người thân. Mặt khác, mức sống của người dân Việt Nam chưa cao nên việc đi máy bay để ra nước ngoài còn tương đối “xa xỉ” đối với người dân. Vì vậy, nhà ga sân bay, đặc biệt là nhà ga sân bay Cát Bi thường là nơi tập trung đông khách đón tiễn khi họ có dịp đi “tham quan” sân bay. Điều này dẫn đến

thực trạng sảnh đón, tiễn thường xuyên bị quá tải trong giờ cao điểm khi có nhiều chuyến bay quốc tế đi từ và đến Hải Phòng. Sự đông đúc, chật chội, nóng bức và việc không có ghế ngồi cho khách đón tiễn đã ảnh hưởng đến mỹ quan, vệ sinh nhà ga cũng như tạo ấn tượng không tốt đối với công chúng.

Về điều kiện nhà ga, có một số ý kiến góp ý về độ lạnh và ánh sáng trong nhà ga không đủ, không đủ ghế ngồi và ghế cứng nên hành khách bị trễ chuyến khó có thể ngả lưng nghỉ ngơi, băng chuyền nhận hành lý chưa đủ dài và rộng để đáp ứng khối lượng hành lý đến.

#### 4.2.4.1.3. Đánh giá của khách hàng về thực trạng công tác xử lý hành lý

\* Công tác xử lý hành lý tại Cảng hàng không Cát Bi bao gồm những nội dung sau:

Thời gian nhận lại hành lý hợp lý

Trường hợp thất lạc hành lý

Tỷ lệ tìm lại nguyên vẹn hành lý thất lạc

**Bảng 4.4. Kết quả khảo sát khách hàng về thực trạng công tác xử lý hành lý**

| STT | Nội dung công tác xử lý hành lý           | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|---|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |   | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |   | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Thời gian nhận lại hành lý hợp lý         | 40              | 33,3 | 70          | 58,3 | 10       | 8,4  |
| 2   | Trường hợp thất lạc hành lý               | 40              | 33,3 | 65          | 54,1 | 15       | 12,6 |
| 3   | Tỷ lệ tìm lại nguyên vẹn hành lý thất lạc | 50              | 41,7 | 60          | 50   | 10       | 8,3  |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng số liệu 4.4 ta thấy Hành khách đánh giá nội dung công tác xử lý hành lý tương đối tốt, đạt mức độ khá cao trung bình đạt ở mức độ tốt chiếm 34%, mức độ bình thường chiếm 55%, chưa tốt chiếm 11%. Đánh giá này phản ánh đúng thực tế công tác xử lý hành lý tại Sân bay Cát Bi trong thời gian gần đây.

Ban lãnh đạo sân bay đã đầu tư có hiệu quả và ý nghĩa vào việc trang bị hệ thống xử lý hành lý hiện đại nhằm hạn chế ở mức thấp nhất những nhầm lẫn, sai sót trong khâu quan trọng này

#### 4.2.4.1.4. Đánh giá của khách hàng về thực trạng trang thiết bị

\* Trang thiết bị của Cảng hàng không Cát Bi bao gồm những nội dung sau:

Hệ thống thang cuốn hoạt động tốt

Đủ xe đẩy cho khách trong giờ cao điểm, vị trí để xe đẩy thuận tiện cho khách sử dụng

Cầu ống dẫn khách hiện đại, hoạt động tốt

Hệ thống internet/wifi

**Bảng 4.5. Kết quả khảo sát khách hàng về thực trạng trang thiết bị**

| STT | Nội dung trang thiết bị   | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|---|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |   | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |   | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Hệ thống thang cuốn hoạt động tốt   | 50              | 41,6 | 70          | 58,4 | 0        | 0    |
| 2   | Đủ xe đẩy cho khách trong giờ cao điểm, vị trí để xe đẩy thuận tiện cho khách sử dụng | 15              | 12,5 | 70          | 58,4 | 35       | 29,1 |
| 3   | Cầu ống dẫn khách hiện đại, hoạt động tốt   | 65              | 54,1 | 55          | 45,9 | 0        | 0    |
| 4   | Hệ thống internet/wifi  | 10              | 8,3  | 62          | 51,7 | 48       | 40   |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng số liệu cho ta thấy đánh giá của khách hàng về trang thiết bị của Cảng hàng không Cát Bi tập trung mức độ tốt ở nội dung hệ thống thang cuốn hoạt động tốt và cầu ống dẫn khách hiện đại, hoạt động tốt, không có phiếu khảo sát nào đánh giá ở mức độ chưa tốt. Về trang thiết bị phục vụ bay, cầu ống dẫn khách được đánh giá khá cao trong nội dung về hạ tầng. Thực tế cho thấy các cầu ống dẫn khách là một nét mới của Cảng hàng không Cát Bi trong những năm gần đây, tạo cho nhà ga một bộ mặt hiện đại để vươn lên ngang tầm các nhà ga quốc tế khác trong khu vực. Tuy chưa thể đầu tư thiết bị này tại tất cả các bến đỗ gần nhà ga trên sân đậu, các chuyến bay quốc tế được phục vụ cầu ống dẫn khách đã và đang mang đến sự thoải mái, tiện nghi cho hành khách. Đặc biệt trong những lúc trời mưa hay nắng gắt, hành khách lên máy bay thông qua cầu ống dẫn khách vẫn không bị ảnh hưởng. Chính vì thế, đây là điểm được đánh giá khá cao trong nỗ lực phục vụ hành khách tại nhà ga này.



Bên cạnh đó nội dung về Đủ xe đẩy cho khách trong giờ cao điểm, vị trí để xe đẩy thuận tiện cho khách sử dụng, Hệ thống internet/wifi chưa được đánh giá cao. Số phiếu đánh giá của khách hàng ở mức độ chưa tốt chiếm tới 30% đến 40%. Thực tế đánh giá này đúng với thực trạng tại Cảng hàng không Cát Bi . Trong giờ cao điểm, xe đẩy không đủ cho khách, sóng Wifi yếu khiến hành khách ngồi đợi khó vào mạng để truy cập thông tin. Hiện tượng quá tải này đặt ra cho Cảng hàng không Cát Bi cần đầu tư về cơ sở trang thiết bị và hạ tầng viễn thông tốt hơn nữa để đáp ứng nhu cầu khách hàng.

#### 4.2.4.1.5. Đánh giá của khách hàng về thực trạng các dịch vụ phi hàng không

\* Dịch vụ phi hàng không

Nhà hàng, quầy giải khát phục vụ nhanh chóng, thức ăn ngon, giá cả hợp lý

Dịch vụ điện thoại/Internet bố trí ở nơi hợp lý, dễ sử dụng, giá cả hợp lý

Dịch vụ giải trí cho khách phải chờ lâu do transit hoặc do chuyến bay bị trễ có giá cả hợp lý

Có dịch vụ hướng dẫn (quầy thông tin) miễn phí cho hành khách về quy trình hàng không và các thông tin cần thiết về du lịch, đi lại cho khách nước ngoài đến Việt Nam

Cửa hàng miễn thuế, quầy bán đồ lưu niệm có các mặt hàng phong phú đa dạng, giá cả hợp lý

Dịch vụ vận tải hành khách (xe buýt, taxi, ...) dễ sử dụng

Qua kết quả khảo sát cho ta thấy các dịch vụ về Cửa hàng miễn thuế, quầy bán đồ lưu niệm có các mặt hàng phong phú đa dạng, giá cả hợp lý, Dịch vụ vận tải hành khách (xe buýt, taxi, ...) dễ sử dụng được khách hàng đánh giá tương đối tốt về mặt hàng đa dạng sản phẩm. Các nội dung còn lại như Nhà hàng, quầy giải khát phục vụ nhanh chóng, thức ăn ngon, giá cả hợp lý, Dịch vụ điện thoại/Internet bố trí ở nơi hợp lý, dễ sử dụng, giá cả hợp lý, Dịch vụ giải trí cho khách phải chờ lâu do transit hoặc do chuyến bay bị trễ có giá cả hợp lý, Có dịch vụ hướng dẫn (quầy thông tin) miễn phí cho hành khách về quy trình hàng không và các thông tin cần thiết về du lịch, đi lại cho khách nước ngoài đến Việt Nam được đánh giá ở mức độ chưa tốt chiếm trên 20%, mức độ bình thường chiếm 70%. Mặc dù các cửa hàng phục vụ này đã được niêm yết giá nhưng khách hàng vẫn so sánh cao hơn với các cửa hàng ngoài sân bay. Bên cạnh đó nhiều hành khách nhận xét không tốt về thái độ và tính trung thực của

nhân viên phục vụ. Theo hành khách, một số nhân viên phục vụ còn chưa thể giao tiếp tốt với khách hàng bằng tiếng Anh. Cũng có ý kiến phản ánh về việc tài xế xe taxi tại sân bay gian lận tiền với khách. Đây thực sự là những điểm yếu trong năng lực và cung cách phục vụ hành khách của nhân viên dịch vụ khiến cho hành khách cảm thấy bức bối, không thoải mái với các dịch vụ mà họ bỏ tiền ra mua. Vì vậy trong thời gian tới, Ban lãnh đạo Cảng hàng không Cát Bi cần góp ý với hai công ty liên quan là Công ty sòng việt và công ty hoa phượng để nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như đội ngũ nhân viên bán hàng.

**Bảng 4.6. Kết quả khảo sát khách hàng về thực trạng các dịch vụ phi hàng không**

| STT | Nội dung các dịch vụ phi hàng không   | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|---|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |   | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |   | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Nhà hàng, quầy giải khát phục vụ nhanh chóng, thức ăn ngon, giá cả hợp lý   | 33              | 27,5 | 60          | 50   | 27       | 22,5 |
| 2   | Dịch vụ điện thoại/Internet bố trí ở nơi hợp lý, dễ sử dụng, giá cả hợp lý  | 25              | 20,8 | 70          | 58,3 | 25       | 20,9 |
| 3   | Dịch vụ giải trí cho khách phải chờ lâu do transit hoặc do chuyến bay bị trễ có giá cả hợp lý   | 15              | 12,5 | 75          | 62,5 | 30       | 25   |
| 4   | Có dịch vụ hướng dẫn (quầy thông tin) miễn phí cho hành khách về quy trình hàng không và các thông tin cần thiết về du lịch, đi lại cho khách nước ngoài đến Việt Nam | 16              | 13,3 | 74          | 61,7 | 30       | 25   |
| 5   | Cửa hàng miễn thuế, quầy bán đồ lưu niệm có các mặt hàng phong phú đa dạng, giá cả hợp lý   | 45              | 37,5 | 65          | 54,2 | 10       | 8,3  |
| 6   | Dịch vụ vận tải hành khách (xe buýt, taxi,  | 45              | 37,5 | 70          | 58,3 | 5        | 4,2  |

|      |            |  |  |  |  |  |  |
|------|------------|--|--|--|--|--|--|
| ...) | để sử dụng |  |  |  |  |  |  |
|------|------------|--|--|--|--|--|--|

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

#### 4.2.4.1.6. Đánh giá của khách hàng về thực trạng nhân viên phục vụ hành khách

\* Nội dung đánh giá của khách hàng về thực trạng nhân viên phục vụ hành khách Nhân viên phục vụ hành khách bao gồm:

Nhân viên an ninh niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả

Nhân viên thương vụ niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả

Nhân viên Hải quan niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả

Nhân viên CACK niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả

Nhân viên Hành lý thất lạc (Lost & Found) niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả

Nhân viên thủ tục quá cảnh/nổi chuyển (quá cảnh/nổi chuyển) niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả

**Bảng 4.7. Kết quả khảo sát khách hàng về thực trạng nhân viên phục vụ hành khách**

| STT | Nội dung đánh giá nhân viên phục vụ hành khách  | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|---|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |   | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |   | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Nhân viên an ninh niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả   | 20              | 16,7 | 73          | 60,8 | 27       | 22,5 |
| 2   | Nhân viên thương vụ niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả   | 25              | 20,8 | 70          | 58,3 | 25       | 20,9 |
| 3   | Nhân viên Hải quan niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả  | 15              | 12,5 | 75          | 62,5 | 30       | 25   |
| 4   | Nhân viên CACK niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả  | 30              | 25   | 74          | 61,7 | 16       | 13,3 |
| 5   | Nhân viên Hành lý thất lạc (Lost & Found) niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả                   | 27              | 22,5 | 65          | 54,2 | 28       | 23,3 |
| 6   | Nhân viên thủ tục quá cảnh/nổi chuyển (quá cảnh/nổi chuyển) niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả | 44              | 36,7 | 70          | 58,3 | 6        | 5    |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua kết quả khảo sát ở bảng số liệu 4.7 về thực trạng nhân viên phục vụ hành khách cho ta thấy nội dung được hành khách đánh giá ở mức độ cao nhất là Nhân viên thủ tục quá cảnh/nổi chuyên (quá cảnh/nổi chuyên) niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả với kết quả tốt đạt 36,7%, bình thường đạt 58,3% và chỉ có 5% ở mức độ chưa tốt. Tiếp theo sau đó là Nhân viên CACK niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả được đánh giá ở mức độ khá. Các nội dung còn lại chủ yếu đánh giá ở mức độ bình thường, mức độ chưa tốt chiếm từ 13 đến 25%. Điều này cho ta thấy nguồn nhân lực phục vụ trong Cảng hàng không sân bay Cát Bi chưa đáp ứng tốt cả về số lượng và chất lượng. Nghiên cứu các ý kiến đóng góp của hành khách, có thể thấy nổi lên vấn đề thái độ của nhân viên làm thủ tục cho khách. Thái độ của nhân viên làm thủ tục cho khách là rất quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu cũng như tạo một ấn tượng đẹp cho hành khách. Vì thế, ngoài việc đánh giá qua điểm số, nhiều hành khách cũng nêu thêm ý kiến đóng góp về thái độ phục vụ của nhân viên. Tổng cộng có 21 hành khách đóng góp ý kiến về vấn đề này, cao nhất trong số các vấn đề được nêu ra. Ngoài ra, cũng liên quan đến nhân viên, còn có 60 ý kiến đóng góp cho rằng nhân viên chưa có tính chuyên nghiệp cao. Các ý kiến khác còn lại cũng góp ý cần cải tiến các dịch vụ hành khách nói trên.

#### 4.2.4.1.7. Tổng hợp kết quả về thực trạng mức độ hài lòng của hành khách

\* Về Độ tin cậy

**Bảng 4.8. Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về độ tin cậy**

| STT | Nội dung đánh giá về độ tin cậy                                       | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|---|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |   | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |   | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Thực hiện đúng những gì đã cam kết với khách hàng                     | 20              | 16,7 | 73          | 60,8 | 27       | 22,5 |
| 2   | Thể hiện sự quan tâm và giải quyết thấu đáo các vấn đề của khách hàng | 25              | 20,8 | 55          | 45,8 | 40       | 33,4 |
| 3   | Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu                                    | 30              | 25   | 75          | 62,5 | 15       | 12,5 |
| 4   | Thông báo cho khách hàng biết rõ khi nào dịch vụ sẽ được thực hiện    | 30              | 25   | 74          | 61,7 | 16       | 13,3 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng số liệu 4.8 cho thấy hai nội dung được đánh giá cao hơn đó là thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu và thông báo cho khách hàng biết rõ khi nào dịch vụ sẽ được thực hiện thể hiện đánh giá ở mức độ tốt là 25%, mức độ bình thường chiếm 62%, còn lại mức độ chưa tốt là 12%. Tiếp theo sau đó là nội dung thực hiện đúng với những gì đã cam kết với khách hàng với đánh giá ở mức độ tốt là 16,7%, bình thường 60,8%, chưa tốt 22,5%. Nội dung cuối cùng đánh giá thấp nhất là thể hiện sự quan tâm và giải quyết thấu đáo với khách hàng với mức độ tốt đạt 20,8%, bình thường đạt 45,8% và chưa tốt đạt 33,4%.

Như vậy từ kết quả khảo sát cho thấy mức độ đáp ứng của Sân bay Cảng hàng không quốc tế Cát Bi mới chỉ đánh giá hầu hết nghiêng về mức độ bình thường, chưa có sự nổi trội theo đánh giá của khách hàng. Trong đó nội dung thực hiện đúng dịch vụ ngay từ đầu mà khách hàng đã đặt trước được khách hàng hài lòng hơn cả. Tuy nhiên nhân viên phục vụ chưa thể hiện được sự quan tâm và giải quyết thấu đáo các vấn đề của khách hàng, hay thực hiện được tuyệt đối những vấn đề cam kết với khách hàng. Nguyên nhân một phần do chất lượng nguồn nhân lực tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi. Một phần còn hạn chế trong sự đầu tư về cơ sở hạ tầng và các thiết bị sơ sở vật chất khiến lượng hành khách đến sân bay nhiều khi quá tải nên chưa đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.

\* Về sự đảm bảo

**Bảng 4.9. Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về sự đảm bảo**

| STT | Nội dung đánh giá về sự đảm bảo                          | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|--|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |  | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |  | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Sự tin tưởng, tín nhiệm của khách hàng đối với nhân viên | 30              | 25   | 75          | 62,5 | 15       | 12,5 |
| 2   | Sự an tâm của khách hàng khi giao dịch với nhân viên     | 30              | 25   | 74          | 61,7 | 16       | 13,3 |
| 3   | Sự lịch sự, nhã nhặn của nhân viên                       | 15              | 12,5 | 65          | 54,2 | 40       | 33,3 |
| 4   | Trình độ, kiến thức của nhân viên                        | 40              | 33,3 | 70          | 58,4 | 10       | 8,3  |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng số liệu khảo sát 4.9 ta thấy nhìn chung đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng về sự đảm bảo ở mức độ khá. Khách hàng có sự tín nhiệm và sự an tâm đối với nhân viên của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi thể mức mức độ tốt đạt 25%, mức độ bình thường đạt 62%, mức độ chưa tốt chiếm tỷ trọng nhỏ 13%. Về trình độ kiến thức của nhân viên được đánh giá khá tốt, mức độ chưa tốt chỉ chiếm 8,3 do còn một số cán bộ nhân viên còn hạn chế trình độ về ngoại ngữ. Tuy nhiên sự lịch sự, nhã nhặn của nhân viên lại đánh giá nghiêng về mức độ bình thường và chưa tốt với số phiếu tốt 12,5%, bình thường 54,2%, chưa tốt 33,3%. Như vậy trong thời gian tới, Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần tăng cường đào tạo về kỹ năng mềm, kỹ năng giao tiếp ứng xử cho các bộ nhân viên tại sân bay để nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ. Đặc biệt cần tăng cường đào tạo kỹ năng ứng xử và giao tiếp trong quá trình phục vụ khách hàng.

\* Về điều kiện hữu hình

**Bảng 4.10. Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về điều kiện hữu hình**

| STT | Nội dung đánh giá về điều kiện hữu hình  | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|--|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |  | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |  | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Trang thiết bị hiện đại  | 25              | 20,8 | 75          | 62,5 | 20       | 16,7 |
| 2   | Điều kiện vật chất có hình thức hấp dẫn, lôi cuốn  | 0               | 0    | 70          | 58,3 | 50       | 41,7 |
| 3   | Nhân viên có trang phục gọn gàng, cẩn thận   | 50              | 41,6 | 70          | 58,4 | 0        | 0    |
| 4   | Hình thức bề ngoài của điều kiện vật chất của doanh nghiệp phù hợp với lĩnh vực dịch vụ cung cấp | 65              | 54,1 | 55          | 45,9 | 0        | 0    |
| 5   | Sự thuận tiện về giờ giấc hoạt động đối với khách hàng   | 48              | 40   | 62          | 51,7 | 10       | 8,8  |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng số liệu 4.10 cho ta thấy xét một cách tổng quát điều kiện hữu hình tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi còn hạn chế, các trang thiết bị cơ sở vật chất chưa

được trang bị tiên tiến hiện đại dưới sự đánh giá của khách hàng. Hai nội dung được đánh giá ở mức độ cao nhất là nhân viên có trang phục gọn gàng cẩn thận và hình thức bề ngoài của điều kiện vật chất phù hợp với lĩnh vực dịch vụ cung cấp. Hai nội dung này không có phiếu khảo sát nào đánh giá ở mức độ chưa tốt thể hiện cái quy trình, nghiệp vụ hàng không tại Cảng phù hợp với đặc thù của dịch vụ cung ứng, Cảng hàng không Cát Bi cần trang bị thêm các trang thiết bị và điều kiện cơ sở vật chất hiện đại phục vụ cho khách hàng để nâng công suất khai thác đáp ứng nhu cầu tăng trưởng tại cảng hàng không quốc tế Cát Bi Hải Phòng. Trong kỷ nguyên 4.0, Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, khoa học công nghệ hiện đại trong quản lý, điều hành khai thác và cung cấp các dịch vụ. Khuyến khích các hoạt động nghiên cứu triển khai, áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật trong và ngoài ngành vào công việc hàng ngày.

Khẩn trương hoàn tất chương trình New CNS/ATM theo lộ trình chung của toàn ngành hàng không.

Xây dựng phương án xã hội hóa đầu tư một số công trình hàng không, khu hàng không dân dụng như nhà ga, sân đậu ô tô và các dịch vụ phi hàng không để tăng cường huy động các nguồn vốn trong và ngoài nước nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng nguồn thu.

*\* Về sự thấu cảm*

**Bảng 4.11. Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về sự thấu cảm**

| STT | Nội dung đánh giá về sự thấu cảm                           | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|--|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |  | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |  | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Cảng chú ý đến từng cá nhân khách hàng                     | 25              | 20,8 | 75          | 62,5 | 20       | 16,7 |
| 2   | Nhân viên thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với khách hàng  | 20              | 16,7 | 70          | 58,3 | 30       | 25   |
| 3   | Hiểu biết của nhân viên về nhu cầu đặc biệt của khách hàng | 0               | 0    | 50          | 58,4 | 70       | 58,3 |
| 4   | Cảng xem lợi ích khách hàng là trên hết                    | 8               | 6,7  | 80          | 66,7 | 32       | 26,6 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng khảo sát 2.10 về sự thấu cảm cho thấy các khách hàng phần lớn chưa hài lòng về nội dung này đối với Cảng hàng không quốc tế Cát Bi. Sự thấu cảm ở đây thể hiện sự quan tâm, lưu ý cá nhân đối với từng khách hàng. Đối với nội dung Hiểu biết của nhân viên về nhu cầu đặc biệt của khách hàng được đánh giá ở mức độ thấp thậm chí có tiêu chí không có phiếu tốt. Nội dung Cảng xem lợi ích khách hàng là trên hết được đánh giá chủ yếu là bình thường, mức độ tốt chiếm rất ít chỉ 6,7%. Hai nội dung còn lại là Cảng chú ý đến từng cá nhân khách hàng và Nhân viên thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với khách hàng được đánh giá ở mức khá hơn nhưng cũng chỉ đạt chủ yếu ở mức độ bình thường. Như vậy, để thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với từng hành khách ở các dịch vụ của cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần có biện pháp xây dựng thực hiện trong dài hạn nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và thu hút các khách hàng nói chung và khách du lịch nói riêng đến với thành phố Hải Phòng.

\* Về độ đáp ứng

**Bảng 4.12. Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về độ đáp ứng**

| STT | Nội dung đánh giá về độ đáp ứng                      | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|--|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |  | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |  | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Cung cấp dịch vụ nhanh chóng, đúng hạn của nhân viên | 40              | 33,3 | 65          | 54,1 | 15       | 12,6 |
| 2   | Sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng của nhân viên         | 40              | 33,3 | 80          | 66,7 | 0        | 0    |
| 3   | Nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của khách hàng    | 25              | 20,8 | 60          | 50   | 35       | 29,2 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng 4.12 ta thấy mức độ đáp ứng của Cảng hàng không được khách hàng đánh giá tương đối tốt ở hai nội dung là Cung cấp dịch vụ nhanh chóng, đúng hạn của nhân viên và Sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng của nhân viên. Riêng nội dung Nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của khách hàng được đánh giá thấp hơn cụ thể tốt chiếm 20,8%, bình thường 50% và chưa tốt chiếm 29,2%. Nguyên nhân chính là nguồn nhân



lực tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi còn mỏng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng xử lý vấn đề phát sinh chưa cao. Như vậy nhìn chung Cảng hàng không quốc tế Cát Bi đáp ứng đủ dịch vụ theo nhu cầu của khách hàng về vận tải hàng không.

#### 4.2.4.2. Khảo sát cán bộ nhân viên về chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi

Tác giả tiến hành khảo sát 15 cán bộ nhân viên đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi

**Bảng 4.13. Đánh giá của cán bộ nhân viên về chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

| STT | Nội dung đánh giá về chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không  | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|--|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |  | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |  | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Dịch vụ cung cấp thông tin hàng không;   | 10              | 66,7 | 5           | 33,3 | 0        | 0    |
| 2   | Dịch vụ thương mại kỹ thuật mặt đất cho hành khách (check-in);                                     | 8               | 53,3 | 7           | 46,7 | 0        | 0    |
| 3   | Dịch vụ kiểm soát, soi chiếu an ninh;  | 3               | 20   | 7           | 46,7 | 5        | 33,3 |
| 4   | Dịch vụ xuất nhập cảnh.  | 9               | 60   | 6           | 40   | 0        | 0    |
| 5   | Dịch vụ vận tải cho hành khách tới cảng và rời cảng;   | 10              | 66,7 | 5           | 33,3 | 0        | 0    |
| 6   | Dịch vụ đóng gói hành lý;  | 5               | 33,3 | 7           | 46,7 | 3        | 20   |
| 7   | Dịch vụ mua sắm, ăn uống;  | 6               | 40   | 9           | 60   | 0        | 0    |
| 8   | Dịch vụ nghỉ ngơi.   | 2               | 13,3 | 8           | 53,4 | 5        | 33,3 |
| 9   | Các trang thiết bị phục vụ nhu cầu của hành khách tại nhà ga và sự thuận lợi trong việc sử dụng nó | 3               | 20   | 7           | 46,7 | 5        | 33,3 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng khảo sát 4.13 của cán bộ nhân viên về chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi ta thấy:

Đối với dịch vụ cung cấp thông tin hàng không được đánh giá khá cao với số phiếu tốt 66,7%, bình thường là 33,3%, chưa tốt là 0%. Dịch vụ này được các cán bộ nhân viên trong Cảng hàng không quốc tế Cát Bi đánh giá đáp ứng tốt trong việc truyền đạt thông tin tới khách hàng thông qua trang web, phát thanh...

Đối với dịch vụ thương mại kỹ thuật mặt đất dành cho hành khách (check – in) được các cán bộ nhân viên được đánh giá tốt 53,5%, bình thường 46,7%, không có phiếu phản ánh chưa tốt. Như vậy với công tác này được cán bộ nhân viên đánh giá làm đúng quy trình nghiệp vụ của Cảng hàng không.

Đối với dịch vụ kiểm soát soi chiếu an ninh được cán bộ nhân viên đánh giá tốt 20%, bình thường 46,7%, không tốt 33,3%. Điều này thể hiện công tác kiểm soát soi chiếu an ninh tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi còn hạn chế. Nguyên nhân số lượng máy soi chiếu không đủ để phục vụ công tác soi chiếu dẫn đến ách tắc, khách hàng phải đợi lâu, cán bộ soi chiếu làm việc vất vả hơn.

Đối với dịch vụ xuất nhập cảnh và dịch vụ vận tải cho hành khách tới cảng và rời cảng được đánh giá tốt 60%, bình thường 40%. Dịch vụ xuất nhập cảnh được cán bộ nhân viên đánh giá thực hiện theo đúng quy trình nghiệp vụ của Cảng hàng không. Đối với dịch vụ vận tải hành khách tới cảng và rời cảng cũng thuận tiện cho khách lưu thông tại sân bay.

Dịch vụ đóng gói hành lý được cán bộ nhân viên đánh giá tốt 33,3%, bình thường 46,7% và chưa tốt là 20%. Nguyên nhân được đánh giá ở mức độ chưa tốt là có những thời điểm lượng khách đông, tần suất các chuyến bay nhiều, trong khi đó nguồn nhân lực tại cảng còn mỏng vì vậy công tác đóng gói hành lý còn chưa được thuận tiện nhanh chóng.

Dịch vụ mua sắm ăn uống được cán bộ nhân viên tại Cảng đánh giá mức độ tốt 40%, bình thường 60% và không có phiếu nào đánh giá ở mức độ chưa tốt. Điều này thể hiện hàng hóa chủng loại để khách hàng mua sắm đa dạng để khách hàng lựa chọn.

Đối với dịch vụ nghỉ ngơi được cán bộ nhân viên tại Cảng đánh giá tốt 13,3%, bình thường 53,4%, chưa tốt 33,3%. Hiện nay, tại Cảng hàng không Cát Bi dịch vụ

nghi ngơi thư giãn của khách hàng như Spa, phòng nghỉ, quán cafe vẫn còn hạn chế do cơ sở hạ tầng tại Cảng chưa đáp ứng.

Các trang thiết bị phục vụ nhu cầu của hành khách tại nhà ga và sự thuận lợi trong việc sử dụng nó được cán bộ nhân viên tại Cảng đánh giá tốt 20%, bình thường 46,7%, chưa tốt 33,3%. Điều này cho thấy các trang thiết bị tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi chưa được trang bị đầu tư hiện đại, việc đầu tư xây dựng và phát triển sân bay nói chung vẫn chưa có tầm nhìn chiến lược.

*\* Về Độ tin cậy*

**Bảng 4.14. Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về độ tin cậy của Cảng đối với khách hàng**

| STT | Nội dung đánh giá về độ tin cậy                                       | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|---|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |   | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |   | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Thực hiện đúng những gì đã cam kết với khách hàng                     | 5               | 33,3 | 8           | 53,3 | 2        | 13,4 |
| 2   | Thể hiện sự quan tâm và giải quyết thấu đáo các vấn đề của khách hàng | 3               | 20   | 8           | 53,3 | 4        | 26,7 |
| 3   | Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu                                    | 6               | 40   | 9           | 60   | 0        | 0    |
| 4   | Thông báo cho khách hàng biết rõ khi nào dịch vụ sẽ được thực hiện    | 8               | 53,3 | 7           | 46,7 | 0        | 0    |

*(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)*

Qua bảng số liệu 4.14 cho thấy đối với sự tin cậy của Cảng từ đánh giá của cán bộ nhân viên cho thấy hai nội dung Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu và Thông báo cho khách hàng biết rõ khi nào dịch vụ sẽ được thực hiện được đánh giá tốt hơn. Tuy nhiên đội ngũ phục vụ chưa thể hiện được sự quan tâm và giải quyết thấu đáo các vấn đề của khách hàng, hay thực hiện được tuyệt đối những vấn đề cam kết với khách hàng. Nguyên nhân được đánh giá từ phía cán bộ quản lý tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi do thiếu đầu tư đồng bộ về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và nguồn nhân lực. Lượng khách hàng và tần suất các chuyến bay đến Cảng ngày một tăng. Chính vì vậy

đôi khi quá tải làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ cũng như sự cung ứng các dịch vụ hàng không.

*\* Về sự đảm bảo*

**Bảng 4.15. Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về sự đảm bảo của Cảng đối với khách hàng**

| STT | Nội dung đánh giá về sự đảm bảo                          | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|--|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |  | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |  | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Sự tin tưởng, tín nhiệm của khách hàng đối với nhân viên | 7               | 46,7 | 8           | 53,3 | 0        | 0    |
| 2   | Sự an tâm của khách hàng khi giao dịch với nhân viên     | 9               | 60   | 6           | 40   | 0        | 0    |
| 3   | Sự lịch sự, nhã nhặn của nhân viên                       | 3               | 20   | 7           | 46,7 | 5        | 33,3 |
| 4   | Trình độ, kiến thức của nhân viên                        | 5               | 33,3 | 8           | 53,3 | 2        | 13,4 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng số liệu khảo sát 4.15, với sự đánh giá của cán bộ nhân viên tại Cảng cho thấy tiêu chí về Sự an tâm của khách hàng khi giao dịch với nhân viên được đánh giá ở mức độ tốt, tiếp sau đó là Sự tin tưởng, tín nhiệm của khách hàng đối với nhân viên. Hai tiêu chí này không có số phiếu nào phản ánh chưa tốt. Điều này cho thấy sự đảm bảo trong cung ứng dịch vụ hàng không được cán bộ nhân viên tại cảng đánh giá phần nào đáp ứng được nhu cầu của khách hàng sử dụng dịch vụ, sự tin tưởng và an tâm của khách hàng khi giao dịch với nhân viên được nâng cao. Đây cũng là dấu hiệu tốt trong công tác nâng cao chất lượng dịch vụ tại Cảng. Tuy nhiên về chất lượng nguồn nhân lực tại cảng còn hạn chế từ phái đánh giá của cán bộ quản lý và nhân viên tại Cảng. Trong tương lai, Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần có chiến lược tuyển dụng và đào tạo nguồn nhân lực để tăng cường số lượng nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng hiệu quả kinh doanh tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi.

\* Về điều kiện hữu hình

**Bảng 4.16. Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về điều kiện hữu hình của Cảng phục vụ khách hàng**

| STT | Nội dung đánh giá về điều kiện hữu hình  | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|--|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |  | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |  | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Trang thiết bị hiện đại  | 2               | 13,3 | 7           | 46,7 | 6        | 40   |
| 2   | Điều kiện vật chất có hình thức hấp dẫn, lôi cuốn  | 0               | 0    | 10          | 66,7 | 5        | 33,3 |
| 3   | Nhân viên có trang phục gọn gàng, cẩn thận   | 9               | 60   | 6           | 40   | 0        | 0    |
| 4   | Hình thức bề ngoài của điều kiện vật chất của doanh nghiệp phù hợp với lĩnh vực dịch vụ cung cấp | 7               | 46,7 | 8           | 53,3 | 0        | 0    |
| 5   | Sự thuận tiện về giờ giấc hoạt động đối với khách hàng   | 5               | 33,3 | 8           | 53,3 | 2        | 13,4 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng số liệu 4.16 đánh giá của cán bộ nhân viên về cơ sở vật chất và các tài sản hữu hình của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cho thấy:

Trang thiết bị hiện đại được đánh giá tốt 13,3%, bình thường 46,7%, chưa tốt 40%. Điều này cho thấy Cảng chưa được đầu tư trang thiết bị hiện đại tiên tiến phục vụ hàng khách, hơn nữa số lượng trang thiết bị phục vụ khách vẫn còn hạn chế như máy soi chiếu, xe đẩy hàng, trang thiết bị phục vụ người khuyết tật...

Về điều kiện vật chất có hình thức hấp dẫn, lôi cuốn không được đánh giá ở mức độ tốt, bình thường 66,7%, chưa tốt chiếm 33,3%. Thực tế cho thấy tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi các biển báo, hướng dẫn, logo vẫn còn sơ sài chưa có nổi bật hay đặc sắc để ghi lại dấu ấn cho khách hàng.

Hai tiêu chí là Nhân viên có trang phục gọn gàng, cẩn thận và Hình thức bề ngoài của điều kiện vật chất của doanh nghiệp phù hợp với lĩnh vực dịch vụ cung cấp được cán bộ nhân viên tại Cảng đánh giá khá tốt, không có ý kiến nào nêu ra ở mức độ chưa tốt.

Tiêu chí Sự thuận tiện về giờ giấc hoạt động đối với khách hàng được đánh giá 33,3% tốt, 53,3% bình thường và 13,4% chưa tốt.

Như vậy qua kết quả khảo sát cho thấy với tốc độ tăng trưởng hiện tại, dự báo, nhà ga hành khách hiện tại và các trang thiết bị sẽ không đáp ứng được nhu cầu phát triển. Chính vì vậy việc đầu tư thêm về cơ sở hạ tầng và trang thiết bị cho Cảng là vô cùng cần thiết nhất là các trang thiết bị phục vụ cho những hành khách đặc biệt như người khuyết tật...

*\* Về sự thấu cảm*

**Bảng 4.17. Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về sự thấu cảm trong quá trình phục vụ khách hàng**

| STT | Nội dung đánh giá về sự thấu cảm                           | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|--|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |  | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |  | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Cảng chú ý đến từng cá nhân khách hàng                     | 2               | 13,3 | 8           | 53,4 | 5        | 33,3 |
| 2   | Nhân viên thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với khách hàng  | 0               | 0    | 10          | 66,7 | 5        | 33,3 |
| 3   | Hiểu biết của nhân viên về nhu cầu đặc biệt của khách hàng | 0               | 0    | 6           | 40   | 9        | 60   |
| 4   | Cảng xem lợi ích khách hàng là trên hết                    | 3               | 20   | 8           | 53,4 | 4        | 26,6 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng khảo sát 4.17 về sự thấu cảm cho thấy các cán bộ nhân viên tại Cảng phần lớn tự đánh giá ở mức độ bình thường, thậm chí không được tốt. Nguyên nhân chính do tần suất chuyến bay và lượng khách đến Cảng ngày càng nhiều, trong khi đó nguồn nhân lực phục vụ tại Cảng lại hạn chế nên nhiều khi không quan tâm chu đáo đến cá nhân từng khách hàng. Khâu chăm sóc và hướng dẫn những hành khách đặc

biệt như người khuyết tật cũng không có bộ phận riêng hướng dẫn. Mặt khác công tác đào tạo về chất lượng nguồn nhân lực tại Cảng hàng năm chưa được triển khai cụ thể và nhấn mạnh vào sự nhận thức về tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng đối với Cảng hàng không quốc tế Cát Bi .

*\* Về độ đáp ứng*

**Bảng 4.18. Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về độ đáp ứng trong quá trình phục vụ khách hàng**

| STT | Nội dung đánh giá về độ đáp ứng                      | Ý kiến đánh giá |      |             |      |          |      |
|-----|--|-----------------|------|-------------|------|----------|------|
|     |  | Tốt             |      | Bình thường |      | Chưa tốt |      |
|     |  | SL              | %    | SL          | %    | SL       | %    |
| 1   | Cung cấp dịch vụ nhanh chóng, đúng hạn của nhân viên | 5               | 33,3 | 8           | 53,4 | 2        | 13,3 |
| 2   | Sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng của nhân viên         | 4               | 26,7 | 11          | 73,3 | 0        | 0    |
| 3   | Nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của khách hàng    | 1               | 6,7  | 9           | 60   | 5        | 33,3 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng 4.18 ta thấy mức độ đáp ứng của Cảng hàng không được cán bộ nhân viên tại Cảng đánh giá tương đối tốt ở hai nội dung là Cung cấp dịch vụ nhanh chóng, đúng hạn của nhân viên và Sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng của nhân viên. Riêng nội dung Nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của khách hàng được đánh giá thấp hơn cụ thể tốt chiếm 6,7%, bình thường 60% và chưa tốt chiếm 33,3 %. Nguyên nhân chính là nguồn nhân lực tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng xử lý vấn đề phát sinh nhanh chóng chưa được hiệu quả. Như vậy nhìn chung Cảng hàng không quốc tế Cát Bi đáp ứng đủ dịch vụ theo đánh giá của các cán bộ nhân viên đang trực tiếp làm trong Cảng.

### 4.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng

Để đánh giá nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tác giả khảo sát chung qua 120 khách hàng và 15 cán bộ nhân viên tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi . Tổng cộng số người được khảo sát là 135 người.

#### 4.3.1. Nhân tố chủ quan

**Bảng 4.19. Khảo sát các nhân tố chủ quan ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

| STT | Nội dung các nhân tố                                   | Mức độ ảnh hưởng |      |             |      |    |   |
|-----|--|------------------|------|-------------|------|----|---|
|     |  | Nhiều            |      | Bình thường |      | Ít |   |
|     |  | SL               | %    | SL          | %    | SL | % |
| 1   | Chất lượng dịch vụ                                     | 135              | 100  | 0           | 0    | 0  | 0 |
| 2   | Thái độ, kỹ năng ứng xử của nhân viên cảng HK          | 109              | 80,7 | 26          | 19,3 | 0  | 0 |
| 3   | Trình độ chuyên môn kỹ thuật của nhân viên             | 90               | 66,7 | 45          | 33,3 | 0  | 0 |
| 4   | Trang thiết bị hiện đại, công nghệ khoa học hàng không | 96               | 71,1 | 39          | 28,9 | 0  | 0 |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)

Qua bảng khảo sát 4.19 ta thấy đa số các nhân tố đều được đánh giá ở mức độ ảnh hưởng nhiều, không có nhân tố nào đánh giá ở mức độ ảnh hưởng ít. Trong số các nhân tố thì chất lượng dịch vụ và thái độ, kỹ năng ứng xử của nhân viên Cảng hàng không được đánh giá ảnh hưởng nhiều nhất, sau đó đến trang thiết bị hiện đại, công nghệ khoa học ngành hàng không và trình độ chuyên môn kỹ thuật của nhân viên. Từ kết quả khảo sát trên cho ta thấy trong tương lai Cảng hàng không cần tăng cường giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như chất lượng nguồn nhân lực và cơ sở hạ tầng, trang thiết bị hiện đại cho Cảng để thu hút khách hàng và nâng cao sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi.

#### 4.3.2. Nhân tố khách quan

**Bảng 4.20. Khảo sát các nhân tố khách quan ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

| STT | Nội dung các nhân tố                      | Mức độ ảnh hưởng |      |             |      |    |      |
|-----|---|------------------|------|-------------|------|----|------|
|     |   | Nhiều            |      | Bình thường |      | Ít |      |
|     |   | SL               | %    | SL          | %    | SL | %    |
| 1   | Tăng trưởng kinh tế                       | 60               | 44,4 | 45          | 33,3 | 30 | 22,3 |
| 2   | Môi trường kinh tế – xã hội quốc tế       | 35               | 25,9 | 70          | 51,8 | 30 | 22,3 |
| 3   | Chính sách của nhà nước                   | 65               | 48,1 | 50          | 37   | 20 | 14,9 |
| 4   | Nguồn vốn                                 | 80               | 59,2 | 55          | 40,8 | 0  | 0    |
| 5   | Điều kiện tự nhiên và xã hội của Việt Nam | 70               | 51,8 | 55          | 40,8 | 10 | 7,4  |

(Nguồn: Kết quả khảo sát, 2018)



Qua kết quả khảo sát của tác giả về các nhân tố khách quan ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cho thấy các nhân tố ảnh hưởng nhiều nhất là nguồn vốn để tăng cường đầu tư khai thác cảng hàng không. Tiếp theo sau đó là nhân tố về điều kiện tự nhiên xã hội của Việt Nam, chính sách nhà nước và sự tăng trưởng kinh tế có tầm ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng của khách hàng. Bởi các nhân tố này là nguyên nhân khách quan tác động đến giá cả, thương mại và lĩnh vực vận tải hàng không. Nhân tố được đánh giá ảnh hưởng ít hơn đó là nhân tố môi trường kinh tế xã hội quốc tế. Tuy nhiên, xét một cách tổng quát hầu hết tất cả các nhân tố đều có ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ của ngành hàng không nói chung và Cảng hàng không quốc tế Cát Bi nói riêng. Từ đó tác động đến sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng các dịch vụ tại Cảng.

#### **4.4. Đánh giá chung**

##### **4.4.1 Thành tựu đã đạt được**

Hiện nay, Cảng hàng không (CHK) Cát Bi đang khai thác với các đường bay nội địa, tuy nhiên, theo quy hoạch mạng cảng hàng không, sân bay được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt, CHK Cát Bi được xác định là CHK quốc tế trong giai đoạn đến năm 2020, định hướng đến năm 2025.

Trong các năm qua, CHK Cát Bi đạt tốc độ tăng trên 20%/năm. Để đáp ứng nhu cầu vận chuyển hành khách, hàng hóa, CHK Cát Bi đã được thành phố Hải Phòng, Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam, Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam đầu tư nâng cấp đồng bộ cơ sở hạ tầng gồm: đường cất hạ cánh mới, cải tạo hệ thống đường lăn, mở rộng sân đỗ tàu bay, lắp đặt hệ thống đèn đêm, nhà ga hành khách, đài kiểm soát không lưu.

Dịch vụ thông báo bay chính xác, cập nhật kịp thời, Dịch vụ thông tin về chuyến bay qua điện thoại/Internet rộng rãi, dễ tiếp cận, thuận tiện, Thủ tục Hải quan nhanh chóng, không gây phiền hà, Khách có thể check-in tại bất cứ quầy nào được đánh giá tương đối tốt với mức độ đánh giá tốt từ 40% đến 50%. Đây có thể xem là điểm mạnh của dịch vụ tại Cảng hàng không sân bay Cát Bi hiện nay. Kết quả là yếu tố này đạt được điểm đánh giá cao nhất của hành khách trong số các biến thuộc nhân tố độ đáp ứng về dịch vụ hàng không. An ninh, an toàn trong khu vực nhà ga được

đảm bảo, Thủ tục CACK nhanh chóng, không gây phiền hà, Có dịch vụ gửi trước hành lý ký gửi (early check-in), Dịch vụ quá cảnh/nổi chuyển được tiến hành nhanh chóng, thuận lợi.

Thực trạng bố trí hạ tầng, mặt bằng Cảng hàng không Cát Bi tương đối hợp lý. Khoảng cách từ phòng chờ đi ra ống lồng để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý, Hệ thống giao thông tiếp cận nhà ga được quy hoạch hợp lý, tiện lợi, an toàn cho hành khách và cả khách bộ hành, Hệ thống biển chỉ dẫn đầy đủ, dễ nhìn, Nhà ga rộng rãi, đủ ánh sáng, thoáng khí được phản ánh ở mức độ tương đối tốt

Ban lãnh đạo sân bay đã đầu tư có hiệu quả và ý nghĩa vào việc trang bị hệ thống xử lý hành lý hiện đại nhằm hạn chế ở mức thấp nhất những nhầm lẫn, sai sót trong công tác xử lý hành lý.

Dịch vụ về Cửa hàng miễn thuế, quầy bán đồ lưu niệm có các mặt hàng phong phú đa dạng, giá cả hợp lý, Dịch vụ vận tải hành khách (xe buýt, taxi, ...) tiện lợi và nhanh chóng

#### **4.4.2 Hạn chế và nguyên nhân**

##### *4.4.2.1. Hạn chế*

Dịch vụ Thông tin đầy đủ và cập nhật về các chuyến bay bị trễ/hủy, Dịch vụ tại nhà ga cho khách bị trễ chuyến tốt, Dịch vụ cho khách bị hủy chuyến tốt, Kiểm tra an ninh nhanh chóng, không gây phiền hà cho khách chưa cao chứng tỏ hành khách đánh giá hiệu quả của dịch vụ chưa đáp ứng kỳ vọng của họ. là nguồn nhân lực còn mỏng, chất lượng nhân lực chưa cao.

Thực trạng cho thấy chỗ ngồi của khách ở khu vực cách ly và khu công cộng vẫn chưa đáp ứng được với số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ hàng không, nhiều khách phải đứng để nhường chỗ cho phụ nữ và trẻ em trong lúc chờ đợi, đặc biệt công tác phục vụ hành khách đặc biệt chưa được đánh giá cao. Bên cạnh đó trong khu vực cách ly của nội địa chỉ có phòng hút thuốc trong phòng hạng thương gia, không có phòng hút thuốc ở ngoài, có nhiều hành khách phải hút trộm trong phòng vệ sinh, nhà gửi xe ra Cảng mới xa. Điều này cho thấy việc đầu tư cơ sở hạ tầng thiết bị cho Cảng hàng không Cát Bi vẫn còn thiếu và sơ sài chưa thỏa mãn nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng.

Trong giờ cao điểm, xe đẩy không đủ cho khách, sóng Wifi yếu khiến hành khách ngồi đợi khó vào mạng để truy cập thông tin. Cơ sở hạ tầng và các trang thiết bị hiện đại chưa được đầu tư một cách đồng bộ.

Mặc dù các cửa hàng phục vụ này đã được niêm yết giá nhưng khách hàng vẫn so sánh cao hơn với các cửa hàng ngoài sân bay. Bên cạnh đó nhiều hành khách nhận xét không tốt về thái độ và tính trung thực của nhân viên phục vụ.

#### 4.2.1.2. Nguyên nhân

Nguyên nhân chủ yếu cơ sở hạ tầng chưa được đầu tư một cách đồng bộ, vận dụng công nghệ tiên tiến hiện đại trong thời kỳ 4.0. Nguồn nhân lực phục vụ trong Cảng hàng không sân bay Cát Bi chưa đáp ứng tốt cả về số lượng và chất lượng. nguồn nhân lực tại Cảng còn mỏng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng xử lý vấn đề phát sinh chưa cao, chưa có đội ngũ phục vụ riêng cho những hành khách đặc biệt. Nhân viên thường không có thái độ niềm nở với khách mà chỉ làm chức năng của những viên chức nhà nước, chưa có sự thể hiện tư tưởng “Chúng tôi cần khách hàng.” Bên cạnh đó Cảng HK Cát Bi cũng chưa sắp xếp, rà soát lại đội ngũ lao động, tổ chức hợp lý, ưu tiên cho lực lượng phục vụ bay và phục vụ hành khách. Công tác vệ sinh môi trường trong thời kỳ xây dựng, sửa chữa chưa được chú trọng thường xuyên, quy định nhân viên vệ sinh trực tại các vị trí đảm bảo nền nhà ga, các nhà vệ sinh được thường xuyên lau chùi sạch sẽ tạo môi trường thông thoáng cho hành khách sử dụng.

Với tốc độ tăng trưởng hiện tại, dự báo nhà ga hành khách hiện tại và các trang thiết bị sẽ không đáp ứng được nhu cầu phát triển nhất là các trang thiết bị phục vụ cho những hành khách đặc biệt như người khuyết tật...

Việc huy động, quản lý sử dụng các nguồn đầu tư tại Cảng hàng không Cát Bi còn nhiều bất cập, chính vì vậy công tác đầu tư các cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ khách hàng còn hạn chế:

Cụ thể, trong giai đoạn thực hiện đầu tư, chất lượng công tác khảo sát, lập, thẩm tra, thẩm định, phê duyệt thiết kế kỹ thuật, dự toán chưa cao, chưa sát với thực tế. Trong quá trình thi công phải điều chỉnh thiết kế, bổ sung hạng mục, khối lượng phát sinh, thay đổi vật liệu, điều chỉnh đơn giá, thiết bị... cho phù hợp với thực tế. Ngoài ra, những vấn đề trong thiết kế kỹ thuật tại Cảng đã gây khó khăn cho việc kiểm soát khối

lượng, chất lượng; thiết kế kỹ thuật thay đổi so với thiết kế cơ sở nhưng chưa tiến hành điều chỉnh thiết kế cơ sở theo quy định; tính sai đơn giá, tính trùng chi phí, biện pháp thi công chưa đúng.

Cảng Hàng không quốc tế Cát Bi chưa quy hoạch các điểm đỗ xe taxi, điểm chờ của xe ô tô khi ra vào đón khách; không cho nhiều hãng xe taxi vào sân bay; ưu tiên đào tạo, bồi dưỡng lao động địa phương vào làm việc trong sân bay.

#### **4.5. Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

##### **4.5.1. Nâng cao chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

Có thể nói ngành Hàng không đã, đang và sẽ tiếp tục thực hiện trong việc đảm bảo an toàn và nâng cao chất lượng dịch vụ, phục vụ hành khách góp phần quan trọng thu hút khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, tạo nên diện mạo mới cho ngành Du lịch Việt Nam nói chung và đưa Hải Phòng nói riêng thành điểm đến an toàn, hấp dẫn với vẻ đẹp tiềm ẩn. Vì vậy việc nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không là rất cần thiết đối với các cảng hàng không quốc tế nói chung và cảng hàng không quốc tế Cát Bi nói riêng.

##### **4.5.1.1. Đảm bảo giờ bay đúng lịch đã thông báo với hành khách**

*\* Cơ sở của giải pháp:*

Đây là một yêu cầu rất quan trọng của hành khách nhưng mức độ đáp ứng còn chưa được đánh giá cao. Công tác cập nhật thông tin chuyến bay bị trễ, các dịch vụ cho hành khách đi các chuyến bị hủy và các chuyến bị trễ lại được đánh giá thấp trong nhân tố này (chưa tốt chiếm trung bình 40%). Điều này chứng tỏ ấn tượng của hành khách về vấn đề đảm bảo giờ bay đúng lịch và cập nhật thông tin, phục vụ hành khách khi có sự cố trễ/hủy chuyến hiện nay đang rất bất cập.. Ngoài trừ những nguyên nhân khách quan, bất khả kháng ảnh hưởng đến lịch bay như thời tiết xấu, chuyến trước trễ kéo theo chuyến sau trễ do phải chờ máy bay, v.v..., để làm được điều này cần có sự hiệp đồng, phối hợp tốt, nhịp nhàng, hiệu quả giữa các khâu phục vụ hành khách và chuyến bay.

*\* Nội dung thực hiện*

Nâng cao hiệu quả và mức độ chuyên nghiệp của các dịch vụ phục vụ mặt đất: Các dịch vụ phục vụ máy bay như vệ sinh, cấp nước, cung cấp suất ăn, sách báo, cấp điện, tra nạp nhiên liệu, v.v... Công tác quản lý dịch vụ này đều được thực hiện theo chuẩn của ISO (Tổ chức Quốc tế về Tiêu chuẩn - International Standard Organization) và IOSA (Kiểm tra về An toàn khai thác của IATA - IATA Operational Safety Audit) nên đã đạt một mức độ chuyên nghiệp nhất định và đảm bảo an toàn trên sân đỗ.

Nâng cao chất lượng công tác kiểm tra đường hạ cất cánh, đường lăn, sân đỗ và công tác bảo dưỡng máy bay để hạn chế những vấn đề kỹ thuật phát sinh vào giờ bay, ảnh hưởng đến việc đảm bảo lịch bay

Tăng tính linh hoạt và chủ động trong việc sắp xếp lịch khai thác máy bay để tránh ảnh hưởng dây chuyền của một chuyến bay bị trễ đối với các chuyến bay sau của cùng một hãng: Qua quan sát, có thể thấy ngoài nguyên nhân bất khả kháng như thời tiết, phần lớn các chuyến bay khởi hành trễ đều do máy bay đến muộn. Một chuyến bay trễ có thể ảnh hưởng đến nhiều chuyến bay sau đó của cùng một hãng hàng không do họ không thể chủ động khắc phục hậu quả của việc này vì số lượng máy bay có hạn. Vì vậy, vấn đề sắp xếp lịch khai thác cần được chú trọng cải tiến.

Cần tăng cường hợp lý hóa công tác sắp xếp lịch bay.

Đảm bảo các khâu thủ tục mà hành khách phải qua trong nhà ga được thực hiện theo đúng chuẩn đề ra, không quá chậm làm ảnh hưởng đến giờ ra máy bay của khách: Để làm được điều này, cần chú ý đến 02 vấn đề là trang thiết bị và nhân viên. Về trang thiết bị, cần cung cấp đủ số lượng, thường xuyên kiểm tra, bảo trì bảo dưỡng để đảm bảo hoạt động liên tục, không hỏng hóc, giảm thời gian hành khách phải xếp hàng chờ, đặc biệt trong giờ cao điểm. Về nhân viên, cần tăng cường công tác huấn luyện để nâng cao khả năng xử lý, đảm bảo phục vụ khách nhanh chóng mà không sai sót.

Tăng cường chú trọng đến công tác bảo trì trang thiết bị phục vụ bay tại nhà ga

Tăng cường công tác huấn luyện nhân viên để nâng cao khả năng xử lý, phục vụ hành khách

Cải tiến công tác hướng dẫn quy trình và thông báo bay: Trong nhiều trường hợp, chuyến bay bị khởi hành trễ chỉ vì một hành khách. Có thể người hành khách này đã vào làm thủ tục check-in nhưng lại bị chậm ở các khâu khác. Cũng có thể họ đang

đi dạo ở khu vực sảnh chờ đi để ngắm hàng hóa hay mua sắm nên không vào cửa ra máy bay đúng giờ. Như vậy, 02 vấn đề nổi lên ở đây cần cải tiến là công tác thông báo bay và hướng dẫn quy trình cho hành khách. Thông báo bay cần đảm bảo hành khách nhận được những thông tin cập nhật về giờ lên máy bay và những thay đổi nếu có về cửa ra máy bay khi họ ở bất cứ vị trí nào bên trong nhà ga. Công tác hướng dẫn quy trình, biển chỉ dẫn cần cải thiện để hành khách biết rõ các bước quy trình và yêu cầu về thời gian mà họ phải tuân thủ để không ảnh hưởng đến giờ cất cánh của chuyến bay.

Phối hợp hiệu quả với các hãng hàng không và bảo trì tốt hệ thống mạng thông tin để đảm bảo chất lượng công tác thông báo bay

Cải thiện công tác hướng dẫn quy trình, biển chỉ dẫn cho hành khách tại nhà ga theo các tiêu chuẩn quốc tế (khuyến cáo của ICAO)

Bố trí các quầy Information rải đều khắp nhà ga để giải đáp ngay mọi thắc mắc về quy trình, giờ bay và những vấn đề khác của hành khách

Kiến nghị đối với các hãng hàng không và công ty phục vụ mặt đất: Cần tăng cường phối hợp tốt với Cụm cảng Hàng không Miền Bắc trong công tác cung cấp và cập nhật thông tin liên quan đến chuyến bay

*\* Chủ thể thực hiện:*

Phòng kế hoạch của Cảng sắp xếp lịch bay cần tăng cường phối hợp với các phòng về kỹ thuật và phòng phục vụ bay thực hiện đồng bộ các nội dung trên để đảm bảo giờ bay đúng lịch đã thông báo với khách hàng.

#### **4.5.1.2. Cung cấp các dịch vụ tốt hơn cho hành khách bị hủy/trễ chuyến**

*\* Cơ sở của giải pháp:*

Từ kết quả khảo sát ta thấy Dịch vụ tại nhà ga cho khách bị trễ chuyến tốt, Dịch vụ cho khách bị hủy chuyến tốt có tới trên 40% trong tổng số hành khách khảo sát được đánh giá chưa tốt. Vì vậy Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần chú ý cung cấp các dịch vụ tốt hơn cho hành khách bị hủy/trễ chuyến.

*\* Nội dung thực hiện:*

Đây là giải pháp cần được chú trọng, đặc biệt khi tình trạng hủy/trễ chuyến còn thường xảy ra tại nhà ga sân bay. Tâm lý chung của hành khách đi trên các chuyến bay bị trễ/hủy là bức bối, thậm chí đôi khi rất giận dữ. Vì vậy, các nhà khai thác nói chung

và nhân viên trực tiếp giao dịch với hành khách cần khéo léo xoa dịu tâm lý bức bối của hành khách bằng cách mang lại cho họ cảm giác “được chiều chuộng” hơn. Nghệ thuật này cần được huấn luyện kỹ cho nhân viên để họ có thái độ ứng xử phù hợp trong những tình huống bị hành khách kêu ca. Việc chuyến bay bị trễ hay thậm chí tòi tệ hơn là bị hủy dĩ nhiên sẽ tạo ấn tượng không tốt nơi hành khách. Tuy nhiên, hành khách còn đánh giá về dịch vụ qua những khâu khác nữa, đặc biệt là sự bù đắp cho bất tiện mà hành khách phải chịu, là thái độ xin lỗi khách thông qua các công tác:

Liên tục cung cấp thông tin về các chuyến trễ cho hành khách: Nếu hành khách được cập nhật thông tin thường xuyên về chuyến bay bị trễ của mình thì họ sẽ bớt có cảm giác khó chịu và bị sốc vì sự trễ nải của chuyến bay.

Tăng cường chú trọng đến công tác cung cấp thông tin về các chuyến bay bị trễ cho hành khách

Nâng cao chất lượng các dịch vụ phục vụ hành khách bị trễ/hủy chuyến như phục vụ cơm và thức uống, chỗ nghỉ ngơi hoặc ngủ lại qua đêm, v.v...

Đối với các hãng hàng không, các công ty phục vụ mặt đất: Chú trọng nâng cao chất lượng các dịch vụ phục vụ hành khách bị trễ/hủy chuyến và huấn luyện nhân viên có thái độ ứng xử khéo léo đối với hành khách trong những trường hợp trễ/hủy chuyến

*\* Chủ thể thực hiện:*

Bộ phận phục vụ bay tại cảng sẽ trực tiếp triển khai tới các các bộ nhân viên làm thủ tục cho khách và đón tiếp khách hàng ở các quầy check – in.

#### **4.5.1.3. Cải tiến thủ tục xuất nhập cảnh và thủ tục Hải quan**

*\* Cơ sở của giải pháp:*

Thủ tục xuất nhập cảnh và thủ tục Hải quan là những thủ tục quản lý bắt buộc khi hành khách đi qua Cảng hàng không Cát Bi nhưng chưa được hành khách đánh giá cao mà hầu như nghiêng về mức độ bình thường, một số phiếu còn đánh giá chưa tốt. Yêu cầu cải tiến các thủ tục này là làm sao để hành khách cảm thấy ít phiền toái và ít mất thời gian nhất.

*\* Nội dung thực hiện:*

Tăng cường huấn luyện nghiệp vụ để đạt mục tiêu đề ra về thời gian kiểm tra hành khách

Xây dựng các chuẩn mực đạo đức và hành vi ứng xử của nhân viên để tạo nét văn minh trong giao tiếp. Nhân viên cần được thường xuyên huấn luyện về các tiêu chuẩn, yêu cầu chung trong phong cách và thái độ phục vụ hành khách cũng như các kỹ năng giao tiếp, ứng xử với khách để tránh các hành vi, thái độ không chuẩn mực trong giao tiếp.

Phát động các đợt phong trào như “Nụ cười Việt Nam” nhằm tạo cảm giác nhẹ nhõm hơn cho hành khách khi đi qua các thủ tục này và mang lại ấn tượng đẹp về Cảng hàng không Cát Bi cũng như con người Việt Nam.

Chú trọng công tác kiểm tra định kỳ cũng như đột xuất, có các hình thức khen thưởng hay phạt rõ ràng đối với nhân viên làm thủ tục cho hành khách

Về thiết bị: Ngoài việc thường xuyên kiểm tra bảo dưỡng máy móc thiết bị, cần có sự đầu tư phù hợp cho việc ứng dụng công nghệ hiện đại, tự động để đáp ứng yêu cầu của công tác kiểm tra.

*\* Chủ thể thực hiện:*

Bộ phận an ninh hàng không cần tăng cường thực hiện các nội dung trên. Bên cạnh đó cần đầu tư về trang thiết bị giảm nhẹ các thủ tục rườm rà cho khách hàng, đào tạo cán bộ nhân viên tinh thông về nghiệp vụ hải quan.

#### **4.5.1.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng, quầy miễn thuế**

*\* Cơ sở giải pháp:*

Thực trạng khảo sát cho thấy việc đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ nhà hàng, quầy miễn thuế còn ở mức trung bình, chủ yếu là bình thường, mức độ đánh giá tốt là rất ít. Nguyên nhân chính cho thấy các mặt hàng tại các dịch vụ này còn chưa đa dạng. Mặc dù các cửa hàng phục vụ này đã được niêm yết giá nhưng khách hàng vẫn so sánh cao hơn với các cửa hàng ngoài sân bay. Bên cạnh đó nhiều hành khách nhận xét không tốt về thái độ và tính trung thực của nhân viên phục vụ.

*\* Nội dung thực hiện*

Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần tổ chức đấu thầu để tăng tính cạnh tranh trong cung cấp dịch vụ. Quản lý hoạt động của nhà hàng bằng khung giá trần để kiểm soát giá bán ở mức hợp lý.



Nghiên cứu để có các mức giá hợp lý đối với thức ăn, nước uống trong các nhà hàng, đồng thời đa dạng hóa thực đơn, nâng cao chất lượng thực phẩm để thu hút hành khách

Thường xuyên rèn luyện kỹ năng, ngoại ngữ cũng như giáo dục, chấn chỉnh tác phong của nhân viên để mang lại sự hài lòng cho hành khách.

Có những quy định rõ ràng cho các đơn vị công tác, cán bộ quản lý Cảng cần tiến hành kiểm tra giám sát các mặt hàng bày bán của các đơn vị khác về chất lượng sử dụng và thái độ ứng xử của nhân viên bán hàng tại các đơn vị này để có đề xuất với các đơn vị cộng tác với cảng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

#### *Đa dạng hóa dịch vụ giải trí*

Ngoài các ti vi công cộng phục vụ hành khách trong sảnh và phòng chờ đi, có thể bố trí thêm một số dịch vụ giải trí khác như các loại trò chơi điện tử, trò chơi trên máy vi tính, v.v...

Bố trí các quầy kệ để sách báo, văn hóa phẩm kết hợp với các ấn phẩm giới thiệu về sân bay Cát Bi cũng như về văn hóa, du lịch Việt Nam để hành khách có thể đọc trong thời gian chờ đợi. Nếu làm tốt, đây sẽ là một hình thức hiệu quả nâng cao sự hài lòng của hành khách cũng như quảng bá cho sân bay Cát Bi nói riêng và đất nước, con người Việt Nam nói chung.

#### *\* Chủ thể thực hiện*

Đội ngũ cán bộ quản lý tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi kết hợp với các đơn vị cộng tác trong Cảng thực hiện các nội dung trên để nâng cao chất lượng tại các dịch vụ nhà hàng, quầy miễn thuế.

#### **4.5.1.5. Sắp xếp lại quy trình hợp lý tại sảnh đón**

##### *\* Cơ sở của giải pháp*

Đây là vấn đề cần giải quyết ngay để tạo ấn tượng tốt đẹp trong lòng hành khách. Hiện nay có thể dễ nhìn thấy tình trạng lộn xộn, mất trật tự xảy ra thường xuyên tại sảnh đến và thêm lễ nhà ga quốc tế đến. Khu vực này luôn bị ùn tắc không chỉ trong giờ cao điểm mà vào nhiều thời điểm có chuyến bay đến trong ngày. Hành khách đến thường bị khách đón người nhà che hết lối ra và cũng không biết đi về hướng nào vì không có biển chỉ dẫn cho họ. Các phương tiện giao thông lại thường

cập vào khu vực giữa thềm nhà ga, góp phần làm nghiêm trọng hơn tình trạng ùn tắc tại đây. Hơn nữa việc đón các khách hàng đặc biệt như người khuyết tật chưa được bố trí hợp lý.

*\* Nội dung thực hiện:*

Để cải tiến tình hình này, tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần thực hiện các biện pháp sau:

Phân luồng hành khách ngay từ khi họ còn ở trong sảnh đến theo loại phương tiện vận tải mà họ sẽ sử dụng khi ra khỏi nhà ga như taxi, xe riêng, xe buýt các loại và bố trí lối đi riêng cho các luồng này

Quy định rõ vị trí đậu và đón khách cho từng loại xe để tận dụng hết chiều dài thềm nhà ga, tránh ùn tắc ở khu vực giữa nhà ga. Bố trí các bảng đánh số thứ tự cột và khuyến khích các hãng du lịch, khách sạn cố định vị trí đón khách của mình

Bố trí sơ đồ giao thông, vị trí đậu các loại phương tiện và các khu vực phía trước nhà ga rõ ràng, dễ hiểu và ở nơi dễ thấy.

Thiết kế khu vực dành cho khách đón (Greeters Gallery) ở lầu 1 (hành khách đến và đi ra ở tầng trệt) với các cửa hàng, nhà hàng cùng nhiều dịch vụ hấp dẫn khác, đồng thời bố trí biển chỉ dẫn to, dễ nhìn thấy để thu hút đối tượng khách này, góp phần giảm mức độ ùn tắc tại lối ra của hành khách. Tại khu vực này, khách đón người nhà có thể theo dõi bảng thông báo chuyến bay để biết giờ máy bay đáp và thậm chí có thể nhìn thấy người thân của mình trước khi đi xuống gặp họ.

Quy định rõ khu vực “Khách đón không được vào” để hành khách không bị che khuất lối đi. Có biển báo quy định rõ lối đi riêng dành cho các vị khách đặc biệt hay có đội ngũ hướng dẫn riêng tại khu vực sảnh đón.

*\* Chủ thể thực hiện:*

Các cán bộ quản lý và nhân viên tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần thực hiện tốt các nội dung công việc nâng cao quy trình hợp lý tại sảnh đón để đáp ứng tốt hơn nhu cầu khách hàng.

#### **4.5.1.6. Bổ sung các tiện ích cho hành khách**

*\* Cơ sở của giải pháp:*

Các tiện ích cho hành khách sử dụng dịch vụ tại Cảng hàng không là một trong những tiêu chí quan trọng đóng vai trò thu hút khách hàng. Thực tế tại Cảng hàng không Cát Bi cho thấy các tiện ích cho hành khách được đánh giá còn hạn chế do thiếu các cơ sở vật chất kỹ thuật hay hạ tầng như nhà hút thuốc trong phòng chờ, các dịch vụ nghỉ ngơi thu giãn cho khách khi chuyến bay bị hoãn, các tiện ích phục vụ cho các hành khách đặc biệt.

*\* Nội dung thực hiện:*

Nghiên cứu, học tập cách làm của các sân bay trên thế giới để bổ sung một số tiện ích nhằm nâng cao đánh giá và mức độ hài lòng của hành khách về Cảng hàng không Cát Bi như:

Cung cấp thêm máy ATM trong sảnh chờ đi, tránh việc khách hàng phải chờ đợi quá lâu mới đến lượt.

Bố trí phòng tắm trong nhà vệ sinh để khách quá cảnh có thể sử dụng trong thời gian chờ đợi lâu, bổ sung thêm phòng hút thuốc trong khu vực cách ly.

Có dịch vụ khám sức khỏe tại nhà ga cho hành khách trong khu vực chờ đi. Dịch vụ này vừa phục vụ đối tượng hành khách quá bận rộn, không có thời gian đi kiểm tra sức khỏe tại các cơ sở y tế ngoài nhà ga vừa góp phần tăng doanh thu cho sân bay.

Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần tích cực chủ động phối hợp với những đơn vị liên quan mở thêm các gian hàng, cơ sở Spa, phòng nghỉ để đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng trong tương lai.

Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần bổ sung và cây nước uống với đầy đủ bảng chỉ dẫn; lắp đặt bảng thông báo giá cước taxi của các hãng nhượng quyền tại khu vực đón taxi, sảnh công cộng. Ngoài ra, bổ sung khay đựng hành lý chuyên biệt tại các điểm kiểm tra an ninh soi chiếu phù hợp xu hướng chung tại các sân bay trên thế giới; lắp đặt ghế ngồi ưu tiên dành cho người khuyết tật,...

Để nâng cao chất lượng dịch vụ, Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần tăng cường phần mềm quản lý hệ thống đánh giá chất lượng dịch vụ khách hàng trực tuyến Esmile, để kịp thời ghi nhận ý kiến phản hồi của khách hàng, đang đưa vào thử nghiệm để hoàn thiện; nâng cấp hệ thống wifi miễn phí từ một tầng lên hai tầng. Tại sân bay, hành khách có thể sử dụng máy tính xách tay, máy tính bảng, hay điện thoại thông minh

để kết nối wifi tại bất kỳ khu vực nào của nhà ga. Ngoài ra, cảng cần phục vụ 10 trạm sạc pin miễn phí, có gắn các đầu jack phù hợp hầu hết các loại điện thoại trên thị trường.

*\* Chủ thể thực hiện*

Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần phối hợp với các đơn vị liên quan như Công ty Sóng Việt và Công ty Hoa Phượng cần đa dạng hóa dịch vụ cho khách hàng tại Cảng đáp ứng tốt sự hài lòng của khách hàng, tăng cường thu hút khách du lịch đến với Hải Phòng.

#### **4.5.2. Đầu tư cơ sở hạ tầng và trang thiết bị hiện đại**

*\* Cơ sở giải pháp:*

Qua kết quả khảo sát phân tích ở trên cho ta thấy chỉ tiêu về cơ sở hạ tầng và trang thiết bị tại Cảng được khách hàng và các cán bộ nhân viên đánh giá chưa tốt. Hệ thống mạng Wifi còn kém, khách không truy cập được internet. Trang thiết bị hiện đại được khách hàng đánh giá bình thường trên 60%, chưa tốt 16,2%, còn lại rất ít đánh giá tốt. Chỗ ngồi của khách ở khu vực cách ly và khu công cộng vẫn chưa đáp ứng được với số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ hàng không, nhiều khách phải đứng để nhường chỗ cho phụ nữ và trẻ em trong lúc chờ đợi, đặc biệt công tác phục vụ hành khách đặc biệt chưa được đánh giá cao.

*\* Nội dung thực hiện*

Ngoài dịch vụ điện thoại, Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần cung cấp dịch vụ Internet/ Wifi công cộng với tốc độ đường truyền lớn cho hành khách trong khu vực chờ đi để đáp ứng nhu cầu liên lạc của họ.

Cần thực hiện các hạng mục đầu tư liên quan đến việc mở rộng, nâng cấp, bổ sung trang thiết bị và rà soát, sắp xếp mặt bằng tại các cảng hàng không để đáp ứng nhu cầu khai thác. Xây dựng nhà để xe gần khu vào Sân bay, Bố trí lại mặt bằng khu vực làm thủ tục hành khách và bổ sung máy soi chiếu an ninh tại nhà ga để tăng năng lực thông qua để cải thiện thủ tục soi chiếu an ninh, khách không phải chờ lâu.

Bên cạnh đó, cần triển khai lắp đặt hệ thống làm thủ tục hành khách chung (CUTE) tại các Cảng HKQT.

Ngoài ra, Cảng hàng không Cát Bi cần lắp đặt hệ thống camera giám sát ở khu vực nhà ga hành khách, sân đỗ tàu bay và các khu vực quan trọng khác tại các cảng

hàng không (trừ Cảng hàng không Đồng Hới). Tiếp tục rà soát tất cả hệ thống camera tại cảng và sẽ tiến hành lắp đặt bổ sung tại các cảng còn thiếu camera trong năm 2018.

Triển khai đồng bộ hệ thống hiển thị thông tin chuyến bay FIDS đến tất cả các khu vực công cộng và phòng làm việc tại các cảng hàng không nhà ga, bổ sung tiếng Anh vào những biển chỉ dẫn còn thiếu đảm bảo cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác phục vụ nhu cầu hành khách và các hãng hàng không; hoàn thiện mở rộng, cải tiến chất lượng băng thông cho hệ thống wifi miễn phí tại nhà ga; các cảng cũng đã triển khai hệ thống thông tin liên lạc nội bộ 4 số đến từng quầy thủ tục, boarding, phòng làm việc tại tất cả các vị trí tại nhà ga.

Cảng vụ hàng không khu vực chủ động xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát tại hầu hết các lĩnh vực hoạt động khai thác, cung cấp các dịch vụ hàng không, phi hàng không của các doanh nghiệp tại cảng hàng không, qua đó kịp thời phát hiện, ngăn ngừa, khuyến cáo những tồn tại và xử lý vi phạm đảm bảo việc tuân thủ đúng các quy trình, quy định về an ninh, an toàn và đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Đầu tư hạ tầng tăng công suất nhà ga hiện hữu bằng cách bố trí thêm 2 gates đôi (cổng đôi) và nâng cấp xây mới nhà ga T2 và nhà ga hàng hóa là rất cần thiết để tăng số lượng cổng khai thác từ 6 lên 8 giúp nhà ga có thể khai thác tối đa 8 chuyến bay/giờ cao điểm với số lượng hành khách giờ cao điểm là 2.600 khách, công suất thực tế nhà ga đạt 6 triệu khách/năm.

*\* Chủ thể thực hiện:*

Ban quản lý Cảng hàng không Cát Bi cần đề xuất với cơ quan chức năng thực hiện triển khai nâng cấp cải tạo cơ sở hạ tầng và đầu tư trang thiết bị phục vụ nhu cầu của khách hàng như trong nội dung thực hiện đã triển khai ở trên.

#### **4.5.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

*\* Cơ sở của giải pháp*

Nguồn nhân lực phục vụ trong Cảng hàng không sân bay Cát Bi chưa đáp ứng tốt cả về số lượng và chất lượng. nguồn nhân lực tại Cảng còn mỏng, trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng xử lý vấn đề phát sinh chưa cao, chưa có đội ngũ phục vụ riêng cho những hành khách đặc biệt. Thực tế cho thấy khách đánh giá ở mức độ cao nhất là Nhân viên thủ tục quá cảnh/nói chuyện (quá cảnh/nói chuyện) niềm nở, lịch sự

với khách, làm việc hiệu quả với kết quả tốt đạt 36,7%, bình thường đạt 58,3% và chỉ có 5% ở mức độ chưa tốt. Tiếp theo sau đó là Nhân viên CACK niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả được đánh giá ở mức độ khá. Các nội dung còn lại chủ yếu đánh giá ở mức độ bình thường, mức độ chưa tốt chiếm từ 13 đến 25%. Điều này cho ta thấy nguồn nhân lực phục vụ trong Cảng hàng không sân bay Cát Bi chưa đáp ứng tốt cả về số lượng và chất lượng

Bên cạnh đó, hiện nay Bộ Giao thông vận tải cần yêu cầu Cục Hàng không Việt Nam, Học viện Hàng không Việt Nam, Tổng công ty hàng không Việt Nam, Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam, Tổng công ty Quản lý bay khẩn trương rà soát, đánh giá lại đội ngũ giảng viên, giáo viên, huấn luyện viên đang giảng dạy, huấn luyện và nghiên cứu khoa học tại các cơ sở đào tạo trong ngành theo chuẩn quy định. Kiên quyết không bố trí những người không đạt chuẩn tham gia giảng dạy, huấn luyện; tăng cường bồi dưỡng nâng cao trình độ đội ngũ giảng dạy, huấn luyện và nghiên cứu khoa học; rà soát, đánh giá lại quy mô tuyển sinh phù hợp với năng lực đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện; rà soát các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện và chuẩn đầu ra phù hợp với chuẩn yêu cầu của ICAO và của ngành hàng không, trong đó đặc biệt quan tâm đến các chương trình đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện thuộc lĩnh vực quản lý hoạt động bay.

Bộ cũng yêu cầu các đơn vị cần đánh giá, bổ sung và hoàn thiện các tiêu chí tuyển dụng nhân lực ở từng ngành nghề trong ngành hàng không, đặc biệt chú trọng đến năng lực thực hành và năng lực ngoại ngữ. Trên cơ sở đó các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện điều chỉnh chương trình cho phù hợp; tăng cường hợp tác với các cơ sở đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện có uy tín trong nước và quốc tế về trao đổi giáo viên, chương trình đào tạo và huấn luyện, về nghiên cứu học học, ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ trong đào tạo và huấn luyện.

Ngoài ra, Bộ cũng yêu cầu Cục Hàng không Việt Nam cần chủ trì phối hợp với Học viện Hàng không Việt Nam, các Tổng công ty thuộc ngành hàng không và các cơ sở đào tạo trong ngành tổ chức hội nghị đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện để có giải pháp kịp thời nâng cao chất lượng đào tạo, đồng thời chỉ đạo các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực hàng không tiến hành rà soát, đánh giá, phân

loại trình độ, năng lực của cán bộ, nhân viên và khẩn trương thực hiện đào tạo lại, bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức, kỹ năng nghề nghiệp đáp ứng các yêu cầu hiện hành.

*\* Nội dung thực hiện*

Đối với Cảng hàng không Cát Bi Hải Phòng cần tập trung đào tạo nguồn nhân lực cho Cảng như sau:

*Xác định mục tiêu đào tạo*

Xây dựng mục tiêu đào tạo cho từng đối tượng cụ thể định hướng đến 2025

Ban Giám đốc và đối tượng quy hoạch Ban Giám đốc: 100% đào tạo đủ tiêu chuẩn ngạch chuyên viên chính; 80% đạt ngoại ngữ tiếng Anh Toeic trên 450 điểm; 100% đủ điều kiện tiêu chuẩn còn lại của tiêu chuẩn chức danh hiện tại và trong quy hoạch; tăng cường kỹ năng lãnh đạo.

Trưởng phó bộ phận và đối tượng quy hoạch trưởng phó bộ phận: 100% đào tạo đủ tiêu chuẩn ngạch chuyên viên; 80% đạt ngoại ngữ tiếng Anh Toeic 450 trở lên; 100% đủ điều kiện tiêu chuẩn còn lại của tiêu chuẩn chức danh hiện tại; 80% đào tạo bồi dưỡng theo chuẩn các chức danh theo quy hoạch; tăng cường kỹ năng lãnh đạo.

Viên chức không giữ chức vụ lãnh đạo: 100% đào tạo đủ tiêu chuẩn ngạch chuyên viên; 80% đạt ngoại ngữ tiếng Anh Toeic 450 trở lên; 90% CBVC công tác lĩnh vực nghiệp vụ nào đều được bồi dưỡng phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ tại vị trí công tác đó.

Viên chức mới tuyển dụng: 100% viên chức hết thời gian tập sự có thể thực hiện công việc được giao.

*Xác định mục tiêu đào tạo cụ thể cho từng khóa đào tạo*

Xây dựng mục tiêu về kiến thức, kỹ năng, thái độ đối với từng khóa đào tạo.

*Lựa chọn nội dung đào tạo*

Xây dựng nội dung đào tạo cho từng đối tượng cụ thể

*Lựa chọn giảng viên*

Hiện nay đối chương trình do bên ngoài đào tạo đối tượng của đơn vị cử tham gia ít nên giảng viên giảng dạy phụ thuộc sắp xếp đơn vị bên ngoài tổ chức; đối với giảng viên tham gia các lớp do đơn vị tổ chức cần thực hiện những nội dung sau:

- Xây dựng bộ tiêu chuẩn đối giảng viên giảng dạy.

- Cử các đối tượng là giảng viên của đơn vị tham gia lớp nghiệp vụ sự phạm.
- Ưu tiên cho các đối tượng giảng dạy này được tham gia đào tạo các lớp bồi dưỡng và cập nhật chuyên môn và các lớp đào tạo chuyên sâu thông qua các lớp đào tạo, hội thảo; Xem xét chế độ thù lao phù hợp và đúng quy định.

- Nhằm bổ sung cho đội ngũ cho chương trình đào tạo do đơn vị tổ chức có thể liên hệ mời thêm các giảng viên ở trường Học viên Hàng không hoặc các cán bộ nhân viên ở các doanh nghiệp trong ngành hàng không có kinh nghiệm lâu năm trong nghề tham gia cùng giảng dạy để truyền đạt kiến thức thực tế hơn.

#### *Phương pháp đào tạo*

Đào tạo đồng thời về nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng mềm cho cán bộ nhân viên hàng không.

Nhận thấy với đặc thù công việc của đơn vị thì phương pháp kèm cặp chỉ bảo đối là hiệu quả và tiết kiệm chi phí nên tác giả đề xuất mở rộng đối tượng đào tạo đối với phương pháp này. Trên cơ sở đánh giá CBVC trong bộ phận mình, trưởng các bộ phận sẽ phân công hoặc phân công trưởng hoặc phó bộ phận phụ trách các mảng hoạt động kèm cặp chỉ bảo viên chức đang đảm nhận nhiệm vụ các mảng đó, giúp viên chức giải quyết công việc tốt hơn đồng thời có thể học hỏi thêm về kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm của người đi trước.

#### *Lên lịch chương trình đào tạo*

Tổ chức cán bộ cần thường xuyên rà soát kế hoạch đăng ký với đơn vị bên ngoài để tìm ra khó khăn báo cáo với Ban Giám đốc đơn vị tìm ra phương án giải quyết như thay đổi cơ sở đào tạo...phù hợp đảm bảo nhu cầu đào tạo của đơn vị.

#### *Hoàn thiện công tác đánh giá đào tạo*

- Về tiêu chí đánh giá

Đối tượng tham gia khóa đào tạo có đáp ứng mục tiêu đào tạo hay không?

Điểm mạnh, điểm yếu của chương trình đào tạo là gì?

Những vấn đề về kết quả thực hiện công việc trước khi thực hiện hoạt động đào tạo có giải quyết được không? Có thay đổi tích cực hơn trong thực hiện việc công việc của họ hay không?

#### *Quy trình đánh giá*

Công tác đánh giá đào tạo thực hiện theo 2 giai đoạn:



Giai đoạn 1: Sau khi hoàn thành khóa học

- Ngay sau khi kết thúc khóa đào tạo, phòng Tổ chức cán bộ cần phải tổng hợp đánh giá của người được cử đi đào tạo về khóa học. Đơn vị có thể sử dụng bảng câu hỏi đánh giá khóa học của học viên.

- Đánh giá mức độ tiếp thu của học viên thông qua báo cáo kết quả đào tạo đồng thời nộp chứng chỉ khóa học (đối với các khóa bên ngoài tổ chức).

Giai đoạn 2: Theo dõi đánh giá sau đào tạo

\* Đánh giá của lãnh đạo sau đào tạo: Lãnh đạo trực tiếp của các học viên tiếp tục có sự theo dõi, kiểm tra quá trình vận dụng kiến thức đã đào tạo vào thực tế công việc của các học viên.

\* Hàng năm tổ chức kiểm tra đánh giá: Hàng năm tổ chức kiểm tra kiến thức chuyên môn thông qua các bài kiểm tra. Đây là phương pháp vừa kiểm tra kiến thức áp dụng kiến thức đã học và thực tế làm việc vừa có thể đánh giá được những thiếu hụt về kiến thức của CBVC.

*\* Chủ thể thực hiện:*

Bộ phận quản lý nhân sự tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần có chiến lược hoạch định về nhân sự tại Cảng, đáp ứng đủ về số lượng. Bên cạnh đó cần tăng cường công tác đào tạo huấn luyện về chuyên môn nghiệp vụ hàng không cho các cán bộ nhân viên phục vụ hành khách. Tăng cường huấn luyện về kỹ năng, thái độ đối với khách hàng. Thực hiện hiệu quả các nội dung cụ thể như đã đề xuất ở trên.

## PHẦN V : KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 5.1. Kết luận

Qua quá trình nghiên cứu đề tài và khảo sát thực tiễn, Luận văn ***Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng với Cảng hàng không quốc tế Cát Bi – Hải Phòng*** đã đóng góp được các vấn đề chủ yếu sau:

*- Thứ nhất, bài viết đã hệ thống hóa các vấn đề cơ sở lý luận, cơ sở thực tiễn liên quan đến sự hài lòng của khách hàng về Cảng hàng không*

Làm rõ các khái niệm cơ bản về Cảng hàng không, về sự hài lòng của khách hàng, đặc điểm, nội dung đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, tiêu chí cụ thể phản ánh mức độ hài lòng của khách hàng. Từ việc hệ thống hóa giúp cho thấy được sự cần thiết của việc nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng về sử dụng dịch tại Cảng hàng không quốc tế nhằm thu hút khách du lịch, các nhà đầu tư đến với đất nước. Đồng thời từ kinh nghiệm thực tiễn thành công trong việc đánh giá và nâng cao sự hài lòng của khách hàng của một số địa phương và một số quốc gia, rút ra bài học trong việc đánh giá và nâng cao sự hài lòng của khách hàng trong thời gian tới.

*- Thứ hai, bài viết đưa ra được cái nhìn tổng quan về đánh giá sự hài lòng khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi trong thời gian qua.*

Với những đặc điểm về vị trí địa lý, địa hình thổ nhưỡng và điều kiện tự nhiên kinh tế xã hội, tác giả rút ra những thuận lợi và khó khăn từ phân tích địa bàn tới lĩnh vực nghiên cứu.

Nội dung phân tích đánh giá sự hài lòng của khách hàng chủ yếu là khảo sát ý kiến của 120 khách hàng và 15 cán bộ nhân viên đánh giá về chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi như dịch vụ hàng không, thực trạng bố trí mặt bằng nhà ga, cảnh quan, vệ sinh, công tác xử lý hành lý, thực trạng trang thiết bị, các dịch vụ phi hàng không, thực trạng nhân viên phục vụ hành khách. Từ đó tổng hợp kết quả về thực trạng mức độ hài lòng của hành khách về sự tin cậy, sự đảm bảo, các điều kiện hữu hình, sự thấu cảm và độ đáp ứng của Cảng hàng không Cát Bi đối với hành khách.

*- Thứ ba, bài viết đã phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi bao gồm các nhân tố chủ quan và khách quan.*

Tác giả khảo sát ý kiến đánh giá của khách hàng và các cán bộ nhân viên tại Cảng về tác động của các nhân tố đó ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng cụ thể như: đối với các nhân tố chủ quan bao gồm nhân tố Chất lượng dịch vụ, Thái độ, kỹ năng ứng xử của nhân viên cảng HK, Trình độ chuyên môn kỹ thuật của nhân viên, Trang thiết bị hiện đại, công nghệ khoa học hàng không. Đối với nhân tố khách quan bao gồm các nhân tố: Tăng trưởng kinh tế, Môi trường kinh tế – xã hội quốc tế, Chính sách của nhà nước, Nguồn vốn, Điều kiện tự nhiên và xã hội của Việt Nam.

Từ những phân tích, tác giả đánh giá những thành công của Cảng hàng không quốc tế Cát Bi trong việc nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng như trong các năm qua, CHK Cát Bi đạt tốc độ tăng trên 20%/năm. Để đáp ứng nhu cầu vận chuyển hành khách, hàng hóa, CHK Cát Bi đã được thành phố Hải Phòng, Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam, Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam đầu tư nâng cấp đồng bộ cơ sở hạ tầng gồm: đường cất hạ cánh mới, cải tạo hệ thống đường lăn, mở rộng sân đỗ tàu bay, lắp đặt hệ thống đèn đêm, nhà ga hành khách, đài kiểm soát không lưu. Dịch vụ thông báo bay chính xác, cập nhật kịp thời, Dịch vụ thông tin về chuyến bay qua điện thoại/Internet rộng rãi, dễ tiếp cận, thuận tiện, Thủ tục Hải quan nhanh chóng, không gây phiền hà, Khách có thể check-in tại bất cứ quầy nào được đánh giá tương đối tốt với mức độ đánh giá tốt từ 40% đến 50%. Đây có thể xem là điểm mạnh của dịch vụ tại Cảng hàng không sân bay Cát Bi hiện nay.

Bên cạnh những thành công, qua thực trạng khảo sát của tác giả, Cảng hàng không quốc tế Cát Bi còn có những hạn chế sau:

Thực trạng cho thấy chỗ ngồi của khách ở khu vực cách ly và khu công cộng vẫn chưa đáp ứng được với số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ hàng không, nhiều khách phải đứng để nhường chỗ cho phụ nữ và trẻ em trong lúc chờ đợi, đặc biệt công tác phục vụ hành khách đặc biệt chưa được đánh giá cao. Bên cạnh đó trong khu vực cách ly của nội địa chỉ có phòng hút thuốc trong phòng hạng thương gia, không có phòng hút thuốc ở ngoài, có nhiều hành khách phải hút trộm trong phòng vệ sinh, nhà gửi xe ra

Cảng mới xa. Điều này cho thấy việc đầu tư cơ sở hạ tầng thiết bị cho Cảng hàng không Cát Bi vẫn còn thiếu và sơ sài chưa thỏa mãn nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng.

Trong giờ cao điểm, xe đẩy không đủ cho khách, sóng Wifi yếu khiến hành khách ngồi đợi khó vào mạng để truy cập thông tin. Cơ sở hạ tầng và các trang thiết bị hiện đại chưa được đầu tư một cách đồng bộ.

*- Thứ tư, trên cơ sở xuất phát từ những hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi, tác giả đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi.*

Từ những phân tích cụ thể tác giả đã đề xuất 3 giải pháp chính nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng cũng như chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không Cát Bi – Hải Phòng:

*Nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi* tăng cường các giải pháp về: Đảm bảo giờ bay đúng lịch đã thông báo với hành khách, Đảm bảo giờ bay đúng lịch đã thông báo với hành khách, Cải tiến thủ tục xuất nhập cảnh và thủ tục Hải quan, Nâng cao chất lượng dịch vụ nhà hàng, quầy miễn thuế, Sắp xếp lại quy trình hợp lý tại sảnh đón, Bổ sung các tiện ích cho hành khách

*Đầu tư cơ sở hạ tầng và trang thiết bị hiện đại:* Ngoài dịch vụ điện thoại, Cảng hàng không quốc tế Cát Bi cần cung cấp dịch vụ Internet/ Wifi công cộng với tốc độ đường truyền lớn cho hành khách trong khu vực chờ đi để đáp ứng nhu cầu liên lạc của họ. Cần thực hiện các hạng mục đầu tư liên quan đến việc mở rộng, nâng cấp, bổ sung trang thiết bị và rà soát, sắp xếp mặt bằng tại các cảng hàng không để đáp ứng nhu cầu khai thác. Xây dựng nhà để xe gần khu vào Sân bay, Bố trí lại mặt bằng khu vực làm thủ tục hành khách và bổ sung máy soi chiếu an ninh tại nhà ga để tăng năng lực thông qua để cải thiện thủ tục soi chiếu an ninh, khách không phải chờ lâu.

*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực:* Đào tạo đồng thời về nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng mềm cho cán bộ nhân viên hàng không. Nhận thấy với đặc thù công việc của đơn vị thì phương pháp kèm cặp chỉ bảo đối là hiệu quả và tiết kiệm chi phí nên tác giả đề xuất mở rộng đối tượng đào tạo đối với phương pháp này. Trên cơ sở đánh giá CBVC trong bộ phận mình, trưởng các bộ phận sẽ phân công hoặc phân công

trưởng hoặc phó bộ phận phụ trách các mảng hoạt động kèm cặp chỉ bảo viên chức đang đảm nhận nhiệm vụ các mảng đó, giúp viên chức giải quyết công việc tốt hơn đồng thời có thể học hỏi thêm về kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm của người đi trước.

Do những hạn chế về thời gian, chi phí và khả năng tiếp cận hành khách nên kích thích của mẫu điều tra trong đề tài chưa lớn. Mặt khác, sự mong đợi hay kỳ vọng của hành khách về dịch vụ tại một nhà ga sân bay luôn thay đổi và có khuynh hướng ngày càng cao hơn theo sự phát triển của nền kinh tế. Do vậy, kết quả nghiên cứu của đề tài chỉ có giá trị trong thời điểm hiện tại và công tác nghiên cứu cần được tiến hành thường xuyên để nắm bắt nhu cầu của hành khách nhằm kịp thời cải tiến, phục vụ hành khách ngày một tốt hơn.

## **5.2. Kiến nghị**

Hoạt động của một nhà ga sân bay đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị liên quan trong nỗ lực cung cấp dịch vụ tốt nhất cho hành khách. Tại sân bay quốc tế Cát Bi nói riêng, Tổng cục Hàng không Việt Nam là cơ quan đầu tư xây dựng và quản lý khai thác nhà ga, đồng thời chịu trách nhiệm chủ trì điều phối hoạt động của các đơn vị khai thác trên mặt bằng nhà ga bao gồm các hãng hàng không, các công ty phục vụ mặt đất, Hải quan, Công an cửa khẩu sân bay Cát Bi và các nhà cung cấp dịch vụ khác. Trong phạm vi đề tài này, tác giả kiến nghị Tổng cục cần nâng cao vai trò điều phối của mình trong khai thác Cảng hàng không Cát Bi thông qua các biện pháp:

Thường xuyên rà soát và hoàn thiện quy trình xử lý hành khách tại nhà ga quốc tế

Phát huy vai trò chủ nhà, chủ trì trong việc đôn đốc các đơn vị theo đuổi mục tiêu chung là đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của hành khách, nâng cao mức độ hài lòng của họ khi đi qua nhà ga. Cụ thể hơn, Tổng cục cần phối hợp tốt với đơn vị trong việc thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng và mức độ hài lòng của hành khách tại Cảng hàng không Cát Bi nói riêng và sân bay Cát Bi nói chung. Qua đó, hoạt động kinh doanh của các đơn vị, của sân bay sẽ được phát triển, đồng thời uy tín của sân bay Cát Bi sẽ được nâng cao trong khu vực và trên thế giới.

Thành lập bộ phận chuyên trách về dịch vụ khách hàng của Cụm cảng Hàng không Miền Bắc. Khách hàng ở đây ngoài hành khách còn là các đơn vị khai thác trên địa bàn nhà ga sân bay Cát Bi. Bộ phận chuyên trách về dịch vụ khách hàng này sẽ

theo dõi các khách hàng của đơn vị, kịp thời phản ánh những nhu cầu hay khiếu nại, phàn nàn của khách hàng đến các cấp lãnh đạo để có hướng xử lý nhanh chóng và xác đáng. Đây cũng sẽ là bộ phận chịu trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc đảm bảo chất lượng và sự hài lòng của khách hàng khi giao dịch với Cục cảng Hàng không Miền Bắc. Bộ phận này cũng sẽ khảo sát, điều tra khách hàng định kỳ hoặc theo yêu cầu thực tế để nắm bắt chính xác và cập nhật những nhu cầu của khách hàng tại từng thời điểm và báo cáo cũng như có những kiến nghị với cấp lãnh đạo nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Căn cứ vào kết quả khảo sát và những kiến nghị của bộ phận chuyên trách về dịch vụ khách hàng, xây dựng chương trình hành động để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng trong đó thể hiện rõ vai trò của từng đơn vị và sự phối hợp giữa các đơn vị để đạt mục tiêu đề ra.

Xây dựng Marketing Mix, kế hoạch tiếp thị và chiến lược tiếp thị cho nhà ga sân bay Cát Bi

Áp dụng tiêu chuẩn ISO trong công tác quản lý chất lượng tại những đơn vị chưa thực hiện tiêu chuẩn này

Tăng cường học hỏi các sân bay quốc tế khác trong công tác khai thác vận hành nhà ga hành khách sao cho hiệu quả và kinh tế

Tăng cường giao lưu, hợp tác hàng không trong khu vực và trên thế giới thông qua các hội nghị, hội thảo quốc tế và tận dụng những điều kiện thuận lợi mà các tổ chức hàng không trên thế giới như IATA và ICAO mang lại.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Giao thông vận tải, *công văn số 6101 và 6104/BGTVT-VP ngày 26/06/2013 v/v chấn chỉnh công tác bán vé và phục vụ hành khách.*
2. Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – BSC, *Báo cáo phân tích Doanh nghiệp – Vietnam Airlines*, 31/10/2014, Hà Nội.
3. Cục hàng không Việt Nam, *Báo cáo tại Hội thảo về ngành hàng không Việt Nam*, ngày 27/8/2014, Hà Nội.
4. Cảng hàng không quốc tế Cát Bi (2014 – 2017), *Báo cáo tài chính.*
5. Ngô Thị Kim Cương (2011), *Cải thiện sự hài lòng của hành khách đối với hãng hàng không Tiger Airways*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Quản trị kinh doanh Varkaus.
6. Mai Kim Chi (2014), *Đánh giá chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không Rạch Giá*, *Luận văn thạc sĩ*, Trường Đại học Nha Trang.
7. Chính phủ (2014), *Quyết định 318/QĐ-TTg ngày 4/3/2014 ban hành “Chiến lược phát triển dịch vụ vận tải đến 2020, định hướng đến năm 2030”.*
8. David J.Snyder và Phạm Anh Tài (2014), *Sự hài lòng của hành khách đối với hãng hàng không giá rẻ: Nghiên cứu hãng hàng không Jetstar Pacific*, Luận văn thạc sĩ, The Clute Institute International Academic Conference, San Antonio, Texas, USA.
9. Bùi Nguyên Hùng & Nguyễn Thúy Quỳnh Loan (2004), *Quản lý chất lượng*, NXB Đại học Quốc gia TP.HCM.
10. Nhật Đỗ Huy Nhật (2008), *Đánh giá ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ lên sự thỏa mãn của khách hàng tại Việt Nam Airlines*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Bách Khoa TP.HCM.
11. Philip Kotler & Gary Armstrong (2004), *Những nguyên lý tiếp thị*, NXB Thống Kê, Hà Nội.
12. Dương Cao Thái Nguyên (2012), *Giáo trình khai thác Cảng hàng không sân bay*, NXB Thế Giới.
13. Dương Cao Thái Nguyên, Chu Hoàng Hà, Nguyễn Hữu Thuận (2013), *Giáo trình cơ sở hạ tầng Cảng hàng không sân bay*, NXB Thế Giới.

14. Dương Cao Thái Nguyên, Nguyễn Quang Sơn (2012), *Giáo trình hoạt động khai thác mặt đất tại Cảng hàng không*, NXB Thế Giới.
15. Nguyễn Hùng Phong (2010), *Bài giảng: Phương pháp nghiên cứu*, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
16. Nguyễn Huy Phong và Phạm Ngọc Thúy (2007), “SERVQUAL hay SERVPERF – Một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam”, *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*, tập 10, số 8.
17. Quốc hội (2015), *Luật hàng không dân dụng Việt Nam 2015*.
18. Tổng công ty hàng không Việt Nam, *Chỉ thị số 2906/CT-TCTHK ngày 28/9/2013 về chấn chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ khách VIP*.
19. Nguyễn Đình Thọ - Nguyễn Thị Mai Trang (2007), *Nghiên cứu khoa học Marketing*, NXB Đại học Quốc gia TP.HCM.
20. Nguyễn Đình Thọ và cộng sự (2003), *Đo lường chất lượng dịch vụ khu vui chơi giải trí ngoài trời tại TPHCM*, Trường Đại học Kinh tế TPHCM.
21. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống kê, Hà Nội.
22. Đoàn Nhã Trúc (2007), *Khảo sát mức độ hài lòng của hành khách tại nhà ga quốc tế Tân Sơn Nhất*, Luận văn thạc sĩ – Đại học kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
22. Website :
  - Vũ Minh Điệp (2015), điều kiện tự nhiên của Hải Phòng, <http://hppc.gov.vn/151082-110/10521510-n132.htm>, truy cập ngày 24/9/2018.
  - Tuấn Anh đăng ngày 02/03/2017, *Thuận lợi và khó khăn trong phát triển kinh tế Hải Phòng*, <http://hppc.gov.vn/151082-110/10521510-n132.htm>, truy cập ngày 24/9/2018.
  - Nguyễn Giang Chinh (2017), Tin tức giới thiệu về cảng hkqt Cát Bi <https://vietnamairport.vn/catbiairport/tin-tuc/gioi-thieu/gioi-thieu-ve-cang-hkqt-cat-bi>, truy cập ngày 24/9/2018.
  - Phạm Bình Minh (2017), *Tình hình phát triển kinh tế xã hội Hải Phòng* [haiphong.gov.vn](http://haiphong.gov.vn), truy cập ngày 30/9/2018.



**PHỤ LỤC 01**  
**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG TẠI CẢNG**  
**HÀNG KHÔNG QUỐC TẾ CÁT BI - HẢI PHÒNG**

**XIN ANH/CHỊ VUI LÒNG DÀNH KHOẢNG 10-15 PHÚT ĐỂ HOÀN THÀNH PHIẾU KHẢO SÁT.**  
*Tất cả thông tin trong Phiếu Khảo sát này sẽ chỉ được sử dụng duy nhất cho mục đích thống kê và nghiên cứu. Chúng tôi cam kết bảo mật các thông tin mà Anh/chị cung cấp.*

**THÔNG TIN CÁ NHÂN**

1. Năm sinh: \_\_\_\_\_ Giới tính:  Nữ  Nam
2. Chức danh công tác:
3. Đơn vị công tác
4. Anh/ Chị hãy đánh giá theo quan điểm cá nhân của mình khi sử dụng các dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi bằng cách tích dấu x vào ô ý kiến đúng với quan điểm của Anh/Chị.

**Bảng 1. Đánh giá của khách hàng về dịch vụ hàng không**

| STT | Các mức độ  | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|---|-----------------|-------------|----------|
|     |   | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | An ninh, an toàn trong khu vực nhà ga được đảm bảo  |                 |             |          |
| 2   | Dịch vụ thông báo bay chính xác, cập nhật kịp thời  |                 |             |          |
| 3   | Dịch vụ thông tin về chuyến bay qua điện thoại/Internet rộng rãi, dễ tiếp cận, thuận tiện |                 |             |          |
| 4   | Dịch vụ hướng dẫn quy trình cho hành khách (sơ đồ nhà ga, bàn hướng dẫn/lấy tài liệu)     |                 |             |          |
| 5   | Kiểm tra an ninh nhanh chóng, không gây phiền hà cho khách                                |                 |             |          |
| 6   | Thủ tục check-in nhanh chóng, thuận tiện, không sai sót                                   |                 |             |          |
| 7   | Khách có thể check-in tại bất cứ quầy nào   |                 |             |          |
| 8   | Khách có thể tự check-in  |                 |             |          |
| 9   | Có dịch vụ gửi trước hành lý ký gửi (early check-in)                                      |                 |             |          |
| 10  | Thủ tục Hải quan nhanh chóng, không gây phiền hà  |                 |             |          |
| 11  | Thủ tục CACK nhanh chóng, không gây phiền hà  |                 |             |          |
| 12  | Dịch vụ quá cảnh/nói chuyện được tiến hành nhanh chóng, thuận lợi                         |                 |             |          |
| 13  | Quy trình hàng không nói chung là hợp lý  |                 |             |          |
| 14  | Thông tin đầy đủ và cập nhật về các chuyến bay bị trễ/hủy                                 |                 |             |          |
| 15  | Dịch vụ tại nhà ga cho khách bị trễ chuyến tốt  |                 |             |          |
| 16  | Dịch vụ cho khách bị hủy chuyến tốt   |                 |             |          |

**Bảng 2. Đánh giá của khách hàng về thực trạng bố trí mặt bằng nhà ga, cảnh quan, vệ sinh**

| STT | Các nội dung  | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|---|-----------------|-------------|----------|
|     |   | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Hệ thống biển chỉ dẫn đầy đủ, dễ nhìn   |                 |             |          |
| 2   | Nhà ga rộng rãi, đủ ánh sáng, thoáng khí  |                 |             |          |
| 3   | Kiến trúc, nội thất nhà ga đẹp, ấn tượng về văn hóa Việt Nam  |                 |             |          |
| 4   | Hệ thống giao thông tiếp cận nhà ga được quy hoạch hợp lý, tiện lợi, an toàn cho hành khách và cả khách bộ hành |                 |             |          |
| 5   | Đủ ghế ngồi cho khách trong sảnh chờ đi, phục vụ khách hàng đặc biệt  |                 |             |          |
| 6   | Khoảng cách từ phòng chờ đi ra ống lồng để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý                             |                 |             |          |
| 7   | Khoảng cách từ phòng chờ đi ra cầu thang bộ ra xe buýt để ra máy bay được quy hoạch, bố trí hợp lý              |                 |             |          |
| 8   | Sảnh công cộng cho khách đón/tiền đủ rộng, đủ ghế cho khách, đủ nhà hút thuốc trong phòng chờ                   |                 |             |          |
| 9   | Nhà ga luôn tiện nghi, sạch sẽ  |                 |             |          |

**Bảng 3. Đánh giá của khách hàng về thực trạng công tác xử lý hành lý**

| STT | Các nội dung                              | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|---|-----------------|-------------|----------|
|     |   | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Thời gian nhận lại hành lý hợp lý         |                 |             |          |
| 2   | Trường hợp thất lạc hành lý               |                 |             |          |
| 3   | Tỷ lệ tìm lại nguyên vẹn hành lý thất lạc |                 |             |          |

**Bảng 4. Đánh giá của khách hàng về thực trạng trang thiết bị**

| STT | Các nội dung  | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|---|-----------------|-------------|----------|
|     |   | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Hệ thống thang cuốn hoạt động tốt   |                 |             |          |
| 2   | Đủ xe đẩy cho khách trong giờ cao điểm, vị trí để xe đẩy thuận tiện cho khách sử dụng |                 |             |          |
| 3   | Cầu ống dẫn khách hiện đại, hoạt động tốt   |                 |             |          |
| 4   | Hệ thống internet/wifi  |                 |             |          |

**Bảng 5. Đánh giá của khách hàng về thực trạng các dịch vụ phi hàng không**

| STT | Các nội dung  | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|---|-----------------|-------------|----------|
|     |   | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Nhà hàng, quầy giải khát phục vụ nhanh chóng, thức ăn ngon, giá cả hợp lý   |                 |             |          |
| 2   | Dịch vụ điện thoại/Internet bố trí ở nơi hợp lý, dễ sử dụng, giá cả hợp lý  |                 |             |          |
| 3   | Dịch vụ giải trí cho khách phải chờ lâu do transit hoặc do chuyến bay bị trễ có giá cả hợp lý   |                 |             |          |
| 4   | Có dịch vụ hướng dẫn (quầy thông tin) miễn phí cho hành khách về quy trình hàng không và các thông tin cần thiết về du lịch, đi lại cho khách nước ngoài đến Việt Nam |                 |             |          |
| 5   | Cửa hàng miễn thuế, quầy bán đồ lưu niệm có các mặt hàng phong phú đa dạng, giá cả hợp lý   |                 |             |          |
| 6   | Dịch vụ vận tải hành khách (xe buýt, taxi, ...) dễ sử dụng  |                 |             |          |

**Bảng 6. Đánh giá của khách hàng về thực trạng nhân viên phục vụ hành khách**

| STT | Các nội dung  | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|---|-----------------|-------------|----------|
|     |   | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Nhân viên an ninh niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả   |                 |             |          |
| 2   | Nhân viên thương vụ niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả   |                 |             |          |
| 3   | Nhân viên Hải quan niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả  |                 |             |          |
| 4   | Nhân viên CACK niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả  |                 |             |          |
| 5   | Nhân viên Hành lý thất lạc (Lost & Found) niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả                   |                 |             |          |
| 6   | Nhân viên thủ tục quá cảnh/nổi chuyển (quá cảnh/nổi chuyển) niềm nở, lịch sự với khách, làm việc hiệu quả |                 |             |          |

**Bảng 7. Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về độ tin cậy**

| STT | Nội dung đánh giá về độ tin cậy                                       | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|---|-----------------|-------------|----------|
|     |   | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Thực hiện đúng những gì đã cam kết với khách hàng                     |                 |             |          |
| 2   | Thể hiện sự quan tâm và giải quyết thấu đáo các vấn đề của khách hàng |                 |             |          |
| 3   | Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu                                    |                 |             |          |
| 4   | Thông báo cho khách hàng biết rõ khi nào dịch vụ sẽ được thực hiện    |                 |             |          |

**Bảng 8. Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về sự đảm bảo**

| STT | Nội dung đánh giá về sự đảm bảo                          | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|--|-----------------|-------------|----------|
|     |  | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Sự tin tưởng, tín nhiệm của khách hàng đối với nhân viên |                 |             |          |
| 2   | Sự an tâm của khách hàng khi giao dịch với nhân viên     |                 |             |          |
| 3   | Sự lịch sự, nhã nhặn của nhân viên                       |                 |             |          |
| 4   | Trình độ, kiến thức của nhân viên                        |                 |             |          |

**Bảng 9. Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về điều kiện hữu hình**

| STT | Nội dung đánh giá về điều kiện hữu hình  | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|--|-----------------|-------------|----------|
|     |  | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Trang thiết bị hiện đại  |                 |             |          |
| 2   | Điều kiện vật chất có hình thức hấp dẫn, lôi cuốn  |                 |             |          |
| 3   | Nhân viên có trang phục gọn gàng, cẩn thận   |                 |             |          |
| 4   | Hình thức bề ngoài của điều kiện vật chất của doanh nghiệp phù hợp với lĩnh vực dịch vụ cung cấp |                 |             |          |
| 5   | Sự thuận tiện về giờ giấc hoạt động đối với khách hàng   |                 |             |          |

**Bảng 10. Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về sự thấu cảm**

| STT | Nội dung đánh giá về sự thấu cảm                           | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|--|-----------------|-------------|----------|
|     |  | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Cảng chú ý đến từng cá nhân khách hàng                     |                 |             |          |
| 2   | Nhân viên thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với khách hàng  |                 |             |          |
| 3   | Hiểu biết của nhân viên về nhu cầu đặc biệt của khách hàng |                 |             |          |
| 4   | Cảng xem lợi ích khách hàng là trên hết                    |                 |             |          |

**Bảng 11. Tổng hợp mức độ hài lòng của khách hàng về độ đáp ứng**

| STT | Nội dung đánh giá về độ đáp ứng                      | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|--|-----------------|-------------|----------|
|     |  | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Cung cấp dịch vụ nhanh chóng, đúng hạn của nhân viên |                 |             |          |
| 2   | Sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng của nhân viên         |                 |             |          |
| 3   | Nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của khách hàng    |                 |             |          |

**Bảng 12. Khảo sát các nhân tố vi mô ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

| STT | Nội dung các nhân tố                                   | Mức độ ảnh hưởng |             |    |
|-----|--|------------------|-------------|----|
|     |  | Nhiều            | Bình thường | Ít |
| 1   | Chất lượng dịch vụ                                     |                  |             |    |
| 2   | Thái độ, kỹ năng ứng xử của nhân viên cảng HK          |                  |             |    |
| 3   | Trình độ chuyên môn kỹ thuật của nhân viên             |                  |             |    |
| 4   | Trang thiết bị hiện đại, công nghệ khoa học hàng không |                  |             |    |

**Bảng 13. Khảo sát các nhân tố vĩ mô ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

| STT | Nội dung các nhân tố                      | Mức độ ảnh hưởng |             |    |
|-----|---|------------------|-------------|----|
|     |   | Nhiều            | Bình thường | Ít |
| 1   | Tăng trưởng kinh tế                       |                  |             |    |
| 2   | Môi trường kinh tế – xã hội quốc tế       |                  |             |    |
| 3   | Chính sách của nhà nước                   |                  |             |    |
| 4   | Nguồn vốn                                 |                  |             |    |
| 5   | Điều kiện tự nhiên và xã hội của Việt Nam |                  |             |    |

(Xin trân trọng cảm ơn các Anh/ chị đã dành thời gian hoàn thành phiếu khảo sát này)

**PHỤ LỤC 02**  
**PHIẾU KHẢO SÁT CỦA CÁN BỘ NHÂN VIÊN TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG**  
**QUỐC TẾ CÁT BI - HẢI PHÒNG**

*XIN ANH/CHỊ VUI LÒNG DÀNH KHOẢNG 10-15 PHÚT ĐỂ HOÀN THÀNH PHIẾU KHẢO SÁT.  
 Tất cả thông tin trong Phiếu Khảo sát này sẽ chỉ được sử dụng duy nhất cho mục đích thống kê  
 và nghiên cứu. Chúng tôi cam kết bảo mật các thông tin mà Anh/chị cung cấp.*

**THÔNG TIN CÁ NHÂN**

1. Năm sinh: \_\_\_\_\_ Giới tính:  Nữ  Nam
2. Chức danh công tác:
3. Đơn vị công tác
4. Anh/ Chị hãy đánh giá theo quan điểm cá nhân của mình về các hoạt động dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi bằng cách tích dấu x vào ô ý kiến đúng với quan điểm của Anh/Chị.

**Bảng 1. Đánh giá của cán bộ nhân viên về chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

| STT | Nội dung đánh giá về chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không  | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|--|-----------------|-------------|----------|
|     |  | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Dịch vụ cung cấp thông tin hàng không;   |                 |             |          |
| 2   | Dịch vụ thương mại kỹ thuật mặt đất cho hành khách (check-in);                                     |                 |             |          |
| 3   | Dịch vụ kiểm soát, soi chiếu an ninh;  |                 |             |          |
| 4   | Dịch vụ xuất nhập cảnh.  |                 |             |          |
| 5   | Dịch vụ vận tải cho hành khách tới cảng và rời cảng;   |                 |             |          |
| 6   | Dịch vụ đóng gói hành lý;  |                 |             |          |
| 7   | Dịch vụ mua sắm, ăn uống;  |                 |             |          |
| 8   | Dịch vụ nghỉ ngơi.   |                 |             |          |
| 9   | Các trang thiết bị phục vụ nhu cầu của hành khách tại nhà ga và sự thuận lợi trong việc sử dụng nó |                 |             |          |

**Bảng 2. Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về độ tin cậy của Cảng đối với khách hàng**

| STT | Nội dung đánh giá về độ tin cậy                                       | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|---|-----------------|-------------|----------|
|     |   | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Thực hiện đúng những gì đã cam kết với khách hàng                     |                 |             |          |
| 2   | Thể hiện sự quan tâm và giải quyết thấu đáo các vấn đề của khách hàng |                 |             |          |
| 3   | Thực hiện dịch vụ đúng ngay từ đầu                                    |                 |             |          |
| 4   | Thông báo cho khách hàng biết rõ khi nào dịch vụ sẽ được thực hiện    |                 |             |          |

**Bảng 3. Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về sự đảm bảo của Cảng đối với khách hàng**

| STT | Nội dung đánh giá về sự đảm bảo                          | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|--|-----------------|-------------|----------|
|     |  | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Sự tin tưởng, tín nhiệm của khách hàng đối với nhân viên |                 |             |          |
| 2   | Sự an tâm của khách hàng khi giao dịch với nhân viên     |                 |             |          |
| 3   | Sự lịch sự, nhã nhặn của nhân viên                       |                 |             |          |
| 4   | Trình độ, kiến thức của nhân viên                        |                 |             |          |

**Bảng 4. Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về điều kiện hữu hình của Cảng phục vụ khách hàng**

| STT | Nội dung đánh giá về điều kiện hữu hình  | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|--|-----------------|-------------|----------|
|     |  | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Trang thiết bị hiện đại  |                 |             |          |
| 2   | Điều kiện vật chất có hình thức hấp dẫn, lôi cuốn  |                 |             |          |
| 3   | Nhân viên có trang phục gọn gàng, cẩn thận   |                 |             |          |
| 4   | Hình thức bề ngoài của điều kiện vật chất của doanh nghiệp phù hợp với lĩnh vực dịch vụ cung cấp |                 |             |          |
| 5   | Sự thuận tiện về giờ giấc hoạt động đối với khách hàng   |                 |             |          |

**Bảng 5. Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về sự thấu cảm trong quá trình phục vụ khách hàng**

| STT | Nội dung đánh giá về sự thấu cảm                           | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|--|-----------------|-------------|----------|
|     |  | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Cảng chú ý đến từng cá nhân khách hàng                     |                 |             |          |
| 2   | Nhân viên thể hiện sự quan tâm cá nhân đối với khách hàng  |                 |             |          |
| 3   | Hiểu biết của nhân viên về nhu cầu đặc biệt của khách hàng |                 |             |          |
| 4   | Cảng xem lợi ích khách hàng là trên hết                    |                 |             |          |

**Bảng 6. Đánh giá của cán bộ nhân viên Cảng hàng không quốc tế Cát Bi về độ đáp ứng trong quá trình phục vụ khách hàng**

| STT | Nội dung đánh giá về độ đáp ứng                      | Ý kiến đánh giá |             |          |
|-----|--|-----------------|-------------|----------|
|     |  | Tốt             | Bình thường | Chưa tốt |
| 1   | Cung cấp dịch vụ nhanh chóng, đúng hạn của nhân viên |                 |             |          |
| 2   | Sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng của nhân viên         |                 |             |          |
| 3   | Nhanh chóng giải quyết các yêu cầu của khách hàng    |                 |             |          |

**Bảng 7. Khảo sát các nhân tố vi mô ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

| STT | Nội dung các nhân tố                                   | Mức độ ảnh hưởng |             |    |
|-----|--|------------------|-------------|----|
|     |  | Nhiều            | Bình thường | Ít |
| 1   | Chất lượng dịch vụ                                     |                  |             |    |
| 2   | Thái độ, kỹ năng ứng xử của nhân viên cảng HK          |                  |             |    |
| 3   | Trình độ chuyên môn kỹ thuật của nhân viên             |                  |             |    |
| 4   | Trang thiết bị hiện đại, công nghệ khoa học hàng không |                  |             |    |

**Bảng 8. Khảo sát các nhân tố vĩ mô ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng tại Cảng hàng không quốc tế Cát Bi**

| STT | Nội dung các nhân tố                      | Mức độ ảnh hưởng |             |    |
|-----|---|------------------|-------------|----|
|     |   | Nhiều            | Bình thường | Ít |
| 1   | Tăng trưởng kinh tế                       |                  |             |    |
| 2   | Môi trường kinh tế – xã hội quốc tế       |                  |             |    |
| 3   | Chính sách của nhà nước                   |                  |             |    |
| 4   | Nguồn vốn                                 |                  |             |    |
| 5   | Điều kiện tự nhiên và xã hội của Việt Nam |                  |             |    |

(Xin trân trọng cảm ơn các Anh/ chị đã dành thời gian hoàn thành phiếu khảo sát này)