

Trang chủ/Diễn đàn khoa học/Công bố nghiên cứu

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách đối với chất lượng dịch vụ mặt đất tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất

08:45 | 23/09/2024

EFR Nghiên cứu nhằm đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách đối với chất lượng dịch vụ mặt đất tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách đối với chất lượng dịch vụ mặt đất tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất được sắp theo ...

Từ khóa: chất lượng dịch vụ mặt đất, sự hài lòng khách hàng, cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất

Summary

The study aims to measure factors affecting passenger satisfaction with ground service quality at Tan Son Nhat International Airport. The research results show that the factors affecting passenger satisfaction with ground service quality at Tan Son Nhat International Airport are arranged in descending order: Access quality; Quality of interaction; Quality of efficiency; and Quality of the physical environment.

Keywords: ground service quality, customer satisfaction, Tan Son Nhat International Airport

GIỚI THIỆU

Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất đã luôn được đầu tư để đem lại lợi ích cao nhất cho khách hàng. Các dịch vụ mới luôn được cải tiến, như: đã đầu tư các trang thiết bị mới và tối tân đúng với tiêu chuẩn của Hiệp hội vận tải hàng không quốc tế. Hệ thống làm thủ tục và cân bằng trọng tải máy bay đang được áp dụng. Hệ thống phát thanh tự động tại nhà ga, hệ thống tìm kiếm hành lý thất lạc toàn cầu luôn được cải tiến chất lượng, tăng năng suất phục vụ, giảm chi phí cho khách hàng. Hiện nay, tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất có 2 đơn vị cung cấp dịch vụ phục vụ mặt đất là Công ty TNHH MTV Dịch vụ mặt đất sân bay Việt Nam (VIAGS) và Công ty Cổ phần phục vụ mặt đất Sài Gòn (SAGS).

Các nghiên cứu trước đây về chất lượng dịch vụ trong ngành hàng không sân bay, chất lượng dịch vụ phục vụ mặt đất chưa nhiều, hoặc là chỉ nghiên cứu ở từng đơn vị hoặc là VIAGS hoặc là SAGS, các góc nhìn chỉ mang nhân tố cạnh tranh giữa các đơn vị, dẫn đến cái nhìn lệch hướng rằng việc nâng cao chất lượng chỉ áp dụng cho từng đơn vị, chưa có được một cách nhìn nhận bao quát về chất lượng dịch vụ phục vụ mặt đất cho toàn Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất. Do vậy, nghiên cứu "Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách đối với chất lượng dịch vụ mặt đất tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất" trở nên rất cấp thiết.

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Cơ sở lý thuyết

Chất lượng dịch vụ mặt đất và sự hài lòng khách hàng tại cảng hàng không

Ngành dịch vụ hàng không là một chuỗi các hoạt động tổng hợp bao gồm: từ khâu bán vé, giữ chỗ cho khách, các dịch vụ trước chuyến bay, trong chuyến bay và sau chuyến bay, cho đến khi hành khách thực hiện trọn vẹn chuyến đi (Lê Thành Công và Nguyễn Thị Mai Trang, 2013). Chất lượng dịch vụ mặt đất của cảng hàng không tại sân bay là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ mặt đất của Cảng hàng không tại sân bay. Đó là tổng thể dịch vụ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ mặt đất của cảng hàng không tại sân bay mang lại lợi ích và thỏa mãn đầy đủ nhất giá trị mong đợi của khách hàng (Vuong và Nguyen, 2024).

Theo Chen và Chang (2005), dịch vụ mặt đất tại cảng hàng không là một chuỗi các dịch vụ bao gồm từ trước khi máy bay cất cánh, như: phòng vé, tại sân bay; đến dịch vụ cung cấp cho khách hàng trên máy bay; và các dịch vụ sau chuyến bay tại sân bay đến. Chất lượng dịch vụ mặt đất của cảng hàng không tại sân bay là sự hài lòng của khách hàng. Sự hài lòng này được thể hiện qua sự đánh giá của khách hàng về trang thiết bị, kiến thức, kỹ năng, thái độ làm việc của nhân viên phục vụ trong quá trình thực hiện cung ứng dịch vụ tới khách hàng. Việc xây dựng thành công chất lượng dịch vụ mặt đất của Cảng hàng không tại sân bay nghĩa là đáp ứng được sự mong đợi, hài lòng của khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Nghiên cứu của Frost và Kumar (2001) cũng chỉ ra rằng, Chất lượng dịch vụ mặt đất tại cảng hàng không được thể hiện thông qua 4 khía cạnh gồm: Hành khách, Độ tin cậy, Sự thuận tiện, Dịch vụ trong chuyến bay. Để quản lý tốt dịch vụ mặt đất của cảng hàng không tại sân bay, nhà quản lý phải nghiên cứu kỹ các nhân tố cấu thành dịch vụ, cũng như quá trình cung ứng dịch vụ. Trên cơ sở nghiên cứu nhu cầu của khách hàng, cảng hàng không phải thực hiện xây dựng bộ tiêu chuẩn dịch vụ với từng dịch vụ riêng biệt và quy trình phục vụ liên quan đến tổ chức triển khai, kiểm soát, đánh giá chất lượng dịch vụ.

Các nghiên cứu trước về chất lượng dịch vụ mặt đất và sự hài lòng khách hàng

Theo Parasuraman và các cộng sự (1985), giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt cơ bản là vấn đề "nhân quả". Còn Zeithalm và Bitner (2000) cho rằng, sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều nhân tố, như: Chất lượng sản phẩm; Chất lượng dịch vụ; Giá cả; Yếu tố tình huống; Yếu tố cá nhân.

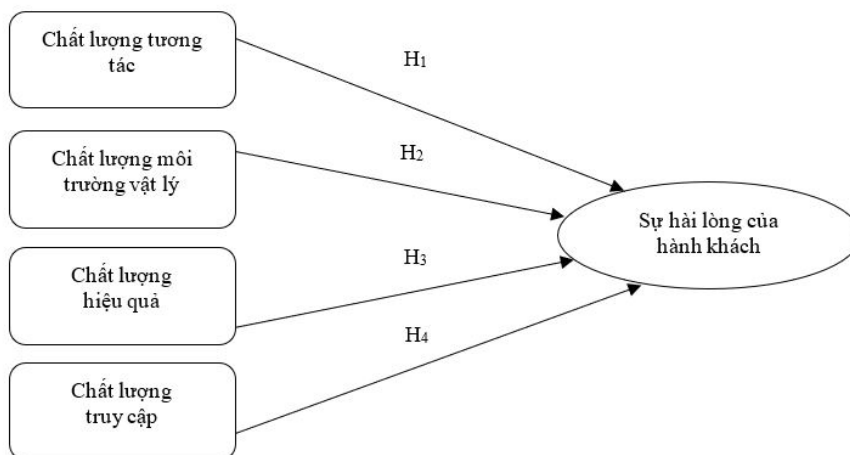
Chen và Chang (2005) đưa ra mô hình chất lượng dịch vụ mặt đất dựa trên phân tích khoảng cách chất lượng dịch vụ gồm: Nhận thức của khách hàng; Nhận thức của nhân viên, nhận thức của người quản lý. Còn Sricharoenpramong (2017) chỉ ra rằng, có 5 nhân tố tác động chất lượng dịch vụ mặt đất tại sân bay quốc tế Don Mueang tại Thái Lan bao gồm: Độ tin cậy; Khả năng phản ứng; Sự đảm bảo; Sự đồng cảm và Khả năng tiếp xúc.

Tại Việt Nam, nghiên cứu của Mai Kim Chi (2014) về chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không Rạch Giá. Kết quả nghiên cứu đã xác định 4 nhân tố 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; nhân tố tương tác đồng cảm kiến thức và nhân tố hữu hình kiến thức. Đoàn Nhã Trúc (2007) khảo sát mức độ hài lòng của hành khách tại nhà ga quốc tế Tân Sơn Nhất. 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.

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa trên các nghiên cứu có liên quan, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như Hình.

Hình: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Tác giả tổng hợp

Các giả thuyết được đề xuất như sau:

H_1 : Chất lượng tương tác tăng, thì Sự hài lòng của hành khách tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất tăng.

H_2 : Chất lượng môi trường vật lý tăng, thì Sự hài lòng của hành khách tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất tăng.

H_3 : Chất lượng hiệu quả tăng, thì Sự hài lòng của hành khách tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất tăng.

H_4 : Chất lượng truy cập tăng, thì Sự hài lòng của hành khách tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất tăng.

Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu định tính được thực hiện tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất bằng phương pháp thảo luận nhóm với 10 chuyên gia, nhằm mục đích khám phá, điều chỉnh các nhân tố trong mô hình nghiên cứu.

Nghiên cứu định lượng chính thức thông qua bảng câu hỏi khảo sát trực tiếp, với số lượng bảng khảo sát là $n = 365$, phát đến cho các hành khách làm thủ tục chuyển đi của các hãng hàng không tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất. Theo

đó, có 365 bảng câu hỏi được phát ra, thu về 352 (tỷ lệ 96%), kiểm tra có 12 phiếu không hợp lệ, còn lại 340 phiếu hợp lệ được đưa vào phân tích. Dữ liệu thu thập được kiểm tra, làm sạch, mã hóa và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0: mô tả mẫu, đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy. Khảo sát được thực hiện vào tháng 4/2024.

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Kết quả Cronbach's Alpha (Bảng 1) cho thấy, biến TC6 bị loại do < 0,3, còn lại các thang đo đều > 0,6, các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát của các thang đo đều > 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo lớn hơn. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Bảng 2: Tóm tắt kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

TT	Ký hiệu	Thành phần	Số biến	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến - tổng thấp nhất
1	TT	Chất lượng tương tác	5	0,842	0,799
2	HQ	Chất lượng hiệu quả	4	0,842	0,789
3	VL	Chất lượng môi trường vật lý	5	0,856	0,816
4	TC	Chất lượng truy cập	5	0,871	0,838
5	SHL	Sự hài lòng của hành khách	4	0,866	0,812

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả

Phân tích EFA

Phân tích EFA các biến độc lập lần 1 có biến TT4 không đảm bảo tính phân biệt nên phải loại bỏ. Tiến hành phân tích EFA lần 2 sau khi loại biến TT4 với 18 biến quan sát của 4 nhân tố (TT; HQ; VL; TC) bằng phương pháp trích Principal Component và phép quay Varimax. Kết quả kiểm định Bartlett = 0,000 (Sig. < 0,05), chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với nhau. Hệ số KMO = 0,901, nên phân tích nhân tố là phù hợp, phương sai trích = 65,887% (> 50%), chứng tỏ 65,887% biến thiên của dữ liệu được giải thích bởi 4 nhân tố (Nguyễn Đình Thọ, 2011). Mô hình hồi quy sẽ có 5 biến độc lập (Bảng 2).

Kết quả phân tích EFA với biến quan sát SHL bằng phương pháp Principal Axis Factoring với phép xoay Pro-max, với 4 biến quan sát và phương sai trích tích lũy được là 71,402% (> 50%); Giá trị Eigenvalue = 2,856 (> 1); KMO = 0,823 (> 0,5) thỏa mãn yêu cầu, kiểm định Bartlett's có ý nghĩa thống kê (Sig. = 0,000), nên các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể.

Bảng 2: Kết quả phân tích EFA các biến độc lập

	Nhân tố			
	1	2	3	4
TC4	0,794			
TC2	0,792			
TC3	0,778			
TC5	0,745			
TC1	0,744			
VL3		0,824		
VL2		0,755		
VL5		0,750		
VL4		0,735		
VL1		0,719		
HQ3			0,834	

HQ2			0,805	
HQ4			0,791	
HQ1			0,778	
TT3				0,781
TT5				0,776
TT1				0,771
TT2				0,758

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả

Phân tích tương quan và phân tích hồi quy

Ma trận tương quan Pearson cho thấy, mức ý nghĩa của các hệ số rất nhỏ (Sig. < 0,50), nên các hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê, đồng thời đủ điều kiện để đưa vào phân tích hồi quy. Phân tích hồi quy tuyến tính bội được thực hiện bằng việc sử dụng phương pháp lựa chọn biến Enter cho kết quả như Bảng 3.

Bảng 3: Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	Giá trị t	Mức ý nghĩa (Sig.)	Đa cộng tuyến	
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
Hằng số C	0,820	0,194		4,227	0,000		
TC	0,356	0,045	0,359	7,982	0,000	0,702	1,425
VL	0,229	0,054	0,190	4,249	0,000	0,711	1,406
HQ	0,173	0,035	0,202	4,955	0,000	0,852	1,173
TT	0,198	0,038	0,225	5,240	0,000	0,770	1,299
Biến phụ thuộc: SHL							
R ² hiệu chỉnh: 0,505							
Thống kê F (ANOVA): 90,021							
Mức ý nghĩa (Sig. của ANOVA): 0,000							
Durbin-Watson: 1,818							

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy, trị thống kê F = 90,021 với giá trị Sig. = 0,000, chứng tỏ mô hình hồi quy phù hợp với tập dữ liệu. Chỉ số Durbin-Watson = 1,818 (< 3), cho thấy không có sự tương quan giữa các biến trong mô hình. Hệ số VIF của các biến đều < 10, chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Hệ số R² hiệu chỉnh = 0,505, cho thấy 50,5% sự biến thiên của biến phụ thuộc được giải thích bởi các biến độc lập (Bảng 3). Phương trình hồi quy chuẩn hóa được viết lại như sau:

$$SHL = 0,359*TC + 0,225*TT + 0,202*HQ + 0,190*VL$$

Các giả thuyết H₁, H₂, H₃, H₄ đều được chấp nhận ở độ tin cậy 95%.

KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ

Kết luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 4 nhân tố của Chất lượng dịch vụ mặt đất tác động đến Sự hài lòng của hành khách tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất, sắp xếp theo thứ tự tác động giảm dần: Chất lượng truy cập (β = 0,359); Chất lượng tương tác (β = 0,225); Chất lượng hiệu quả (β = 0,202); Chất lượng môi trường vật lý (β = 0,190).

Đề xuất hàm ý quản trị

Về Chất lượng hiệu quả

Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ đúng giờ dành cho các công ty phục vụ mặt đất bằng việc, lấy ý kiến từ nhân viên

phục vụ hành khách hàng tháng nhằm khắc phục những vướng mắc trong công việc dẫn đến việc chuyến bay chưa thực hiện đúng giờ. Đưa chỉ tiêu chuyến bay đúng giờ vào tiêu chí đánh giá thực hiện công việc từng cá nhân, đơn vị. Với những sai lỗi xuất phát từ các nhân viên mặt đất, công ty cần phải có biện pháp nghiêm khắc, nhằm xử lý triệt để tránh trường hợp sai cùng một lỗi ở các chuyến bay khác nhau. Tăng sự thuận tiện cho hành khách sử dụng dịch vụ có sự phối hợp của hãng hàng không và công ty phục vụ mặt đất. Bộ phận quản lý nhân sự của công ty phục vụ mặt đất sẽ làm đề xuất và lập tiến độ thực hiện phân đào tạo bổ sung kiến thức cho nhân viên phục vụ mặt đất.

Nâng cao chất lượng dịch vụ tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất, Tổ công tác liên ngành tổ chức ký cam kết nâng cao chất lượng dịch vụ đảm bảo an ninh, an toàn hàng không giảm tình trạng chậm, hủy chuyến bay của các cơ quan quản lý nhà nước, các đơn vị, doanh nghiệp hoạt động tại Cảng.

Trang bị hệ thống nhận diện hành khách bằng xác thực sinh trắc học tại quầy làm thủ tục cần có trang bị thiết bị đọc căn cước công dân gắn chip, thiết bị nhận diện khuôn mặt. Quy trình nhận diện hành khách bằng xác thực sinh trắc học cần tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Về Chất lượng truy cập

Một số đại lý trung gian chưa cung cấp đúng mã đặt chỗ hoặc số vé cho hành khách, điều này xảy ra khi đại lý hay người đặt vé có thay đổi thông tin chuyến bay hoặc thông tin vé của hành khách, nhưng không thông báo cho hành khách biết, hành khách thấy rất bất tiện. Do đó, các hãng hàng không cần có ứng dụng điện thoại hoặc trang website, hotline chuyên dụng để tra cứu mã các chuyến bay khi hành khách đặt qua các đại lý trung gian nhằm xác thực thông tin, tuy nhiên đối với vé mua qua bên trung gian hành khách chỉ tra cứu và không thể chỉnh sửa được.

Có hệ thống đặt vé lịch trình trước cho hành khách giúp hành khách lựa chọn được chuyến bay phù hợp với thời gian, tài chính. Hành khách có thể đặt lịch bay trước trong khoảng thời gian tương lai nào đó, hệ thống của các hãng sẽ thông báo qua điện thoại (tin nhắn, ứng dụng, E-mail...). Hành khách dựa vào thông tin tham khảo để chốt lịch bay và xác nhận chuyến bay. Áp dụng công nghệ trong việc thông báo về lịch trình chuyến bay thay đổi cho hành khách trước khi đến sân bay, tránh thời gian chờ đợi cho khách hàng khi hủy hoặc chậm chuyến bay.

Về Chất lượng môi trường vật lý

Cần có sơ đồ tổng thể về các dịch vụ được cung cấp tại Cảng hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất cho hành khách trước khi vào sân bay làm thủ tục.

Kết hợp sử dụng công nghệ định vị trong ứng dụng mô hình ảo trên điện thoại hoặc các màn hình tra cứu để hành khách có trải nghiệm trực quan. Ứng dụng sẽ giúp hành khách xác định được vị trí hiện tại của mình trong sân bay cũng như các vị trí mà mình sẽ phải làm thủ tục, gợi ý khu dịch vụ mà hành khách có nhu cầu.

Bảng chỉ dẫn tại sân bay Tân Sơn Nhất chưa được rõ, chưa tạo sự chú ý cho hành khách, các bảng chỉ dẫn nên kèm hình ảnh minh họa thiết thực giúp hành khách dễ hình dung hơn, thu hút chú ý của hành khách hơn, hành khách dễ tiếp nhận thông tin và giảm bớt việc hỏi thông tin từ nhân viên.

Về Chất lượng tương tác

Cải thiện, nâng cấp cơ sở hạ tầng, trang thiết bị nhà ga, như: hệ thống điều hòa trung tâm, hệ thống thông báo hiển thị thông tin chuyến bay, các biển chỉ dẫn hành khách... Đảm bảo các trang thiết bị phục vụ hành khách tại sân đỗ ở trạng thái vận hành tốt, đảm bảo chất lượng dịch vụ (xe nâng, xe thang, xe chở khách tại khu vực sân đỗ, xe cấp cứu...).

Lãnh đạo cần có kế hoạch bồi dưỡng thêm các kỹ năng "mềm" cho nhân viên. Nhân viên làm việc trực tiếp với khách hàng (các quầy giao dịch, checkin...) phải biết quan tâm, tìm hiểu tới sở thích, nhu cầu của từng khách hàng (như vị trí ngồi, suất ăn, dịch vụ gửi hành lý...) Huấn luyện để nhân viên hiểu rõ nhu cầu của từng đối tượng khách và có cách thức phục vụ phù hợp, chuyên nghiệp (như phục vụ đối với hành khách là người già, trẻ em đi một mình, khách sử dụng xe lăn...). Đào tạo nhân viên để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, các kỹ năng giao tiếp, ứng xử, tư thế làm việc, tác phong.

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./

Lê Đức Duy

Học viên cao học ngành tổ chức và quản lý vận tải - Trường Đại học Giao thông vận tải TP. Hồ Chí Minh

PGS, TS. Trần Quang Phú

Trường Đại Học Giao Thông Vận Tải Thành Phố Hồ Chí Minh

Theo Tạp chí Kinh tế và Dự báo, số 14, tháng 7/2024

Tài liệu tham khảo

1. Chen, F.-Y., and Chang, Y.-H. (2005), Examining airline service quality from a process perspective, *Journal of Air Transport Management*, 11(2), 79-87.
2. 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 TP. Hồ Chí Minh.
3. Frost, F., A., and Kumar, M. (2001), Service quality between internal customers and internal suppliers in an international airline, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(4), 371-386.
4. Lê Thành Công và Nguyễn Thị Mai Trang (2013), Chất lượng dịch vụ, hình ảnh doanh nghiệp và truyền miệng trong ngành hàng không nội địa Việt Nam, *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ*, số Q2, 107-116.
5. 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.
6. Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Nxb Lao động - xã hội, TP. Hồ Chí Minh.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
8. Sricharoenpramong S. (2017), Service quality improvement of ground staff at Don Mueang International Airport, *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39(1),15-21.
9. Vuong, Q. H., Nguyen, M. H. (2024). *Better Economics for the Earth: A Lesson from Quantum and Information Theories*. AISDL.
10. Zeithaml, V. A., and Bitner, M.J. (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, New York: McGrawHill.

URL: <https://kinhtevadubao.vn/cac-nhan-to-anh-huong-den-su-hai-long-cua-hanh-khach-doi-voi-chat-luong-dich-vu-mat-dat-tai-cang-hang-khong-quoc-te-tan-son-nhat-29822.html>

© Kinh tế và Dự báo - Bộ Kế hoạch và Đầu tư