CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LOGISTICS HÀNG KHÔNG TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Xuân Quyết
Trường Đại học Công nghiệp Thực phẩm thành phố Hồ Chí Minh
Email: quyetnx@hufi.edu.vn

Mã bài báo: JED-985
Ngày nhận: 21/10/2022
Ngày nhận bản sửa: 29/11/2022
Ngày duyệt đăng: 17/01/2023

Tóm tắt:
Nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua khảo sát các chuyên gia (doanh nghiệp, các nhà quản lý và nghiên cứu về logistics hàng không) để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh. Phân tích kết quả khảo sát 120 chuyên gia cho thấy yếu tố cơ sở hạ tầng (β2=0,264) và nguồn nhân lực (β3=0,222) có ảnh hưởng nhất, tiếp theo là yếu tố sản lượng vận chuyển (β1=0,208), tổ chức và kết nối (β4=0,149) và năng lực phục vụ (β5=0,120) đều có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh. Bài viết nghiên cứu thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không, qua đó đề xuất hàm ý giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
Từ khóa: *Logistics hàng không, chất lượng dịch vụ hàng không, logistics, vận tải.*
Mã JEL: *L80, L91, L93, R41.*

Factors influencing service quality Air logistics in Ho Chi Minh City

Abstract :
This study employs qualitative methods through surveying experts (firms, managers and researchers on air logistics) to determine the determinants affecting the quality of air logistics services in Ho Chi Minh City. Analysis of the survey results of 120 experts showed that infrastructure factors (β2=0.264) and human resources (β3=0.264) had the most influence, followed by transportation output factors (β1=0.208), organization and connectivity (β4=0.264) and service capacity (β5=0.120) all affect the quality of air logistics services in Ho Chi Minh City. Combined with the study of the current air logistics service quality situation in Ho Chi Minh City, four implications are proposed for improving the quality of air logistics services in Ho Chi Minh City. The study investigates the current situations and determinants influencing the quality of air logistics services, thereby giving some suggestions for enhancing the quality of air logistics services in Ho Chi Minh City, Vietnam.
Keywords: *Air logistics, air service quality, logistics, transportation.*
JEL codes: *L80, L91, L93, R41.*

1. Giới thiệu

Ngành Hàng không Việt Nam hiện có tới 21 cảng hàng không, sân bay trải dài từ Bắc vào Nam, với tốc độ tăng trưởng trung bình từ 15,6%/năm trong giai đoạn từ năm 2011-2017. Tổng thị trường hàng hóa năm 2017 ước đạt xấp xỉ 1,13 triệu tấn, tăng 25,9% so với năm 2016. Sản lượng vận chuyển của các hãng hàng không Việt Nam năm 2017 ước đạt 318 nghìn tấn hàng hóa, tăng 11,3% so với năm 2016. Do vậy, Logistics hàng không đang đứng trước cơ hội phát triển mạnh mẽ. Tuy nhiên, để tăng cường khả năng kết nối với những loại hình vận tải khác cũng như nâng cao năng lực cạnh tranh, cần nhiều giải pháp để tháo gỡ những khó khăn, bất cập, nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ logistics (Lan Vũ, 2020).

Việt Nam hiện có khoảng 30.000 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics, với khoảng 5.000 doanh nghiệp logistics hàng không và 54% doanh nghiệp có trụ sở tại thành phố Hồ Chí Minh, đóng góp khoảng 8,9% tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP). Điều đó cho thấy logistics hàng không đóng vai trò rất lớn đối với nền kinh tế. Chính phủ đã ban hành kế hoạch phát triển logistics đến năm 2025, đặt ra nhiệm vụ tăng cường năng lực vận chuyển và xử lý hàng hoá bằng đường hàng không, sẽ mang lại luồng gió mới cho sự phát triển cho lĩnh vực logistics nói chung và logistics hàng không… (Quang Minh, 2017).

Theo Quyết định 236 của Thủ tướng Chính phủ về quy hoạch phát triển giao thông vận tải hàng không giai đoạn 2020 và định hướng 2030, dự kiến tốc độ trưởng bình quân trong giai đoạn 2020-2030 là 10,5%/năm. Dự báo, khối lượng vận chuyển hàng không qua cảng Tân Sơn Nhất năm 2025 đạt 1,2 triệu tấn; năm 2030 đạt 2,1 triệu tấn. Hai ga hàng hóa hàng không tại sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất của công ty trách nhiệm hữu hạn Dịch vụ hàng hoá Tân Sơn Nhất (TCS) và Công ty Cổ phần Dịch vụ Hàng hoá Sài Gòn có công suất thiết kế đáp ứng được 700.000 tấn/năm, nhưng năm 2019 khối lượng thực hiện đã đạt 700.000 tấn. Do đó, năng lực phục vụ hiện không đáp ứng nhu cầu, cần phát triển hệ thống ga cảng hàng không kéo dài giống như mô hình nhà ga hàng hóa của Công ty Cổ phần Logictics Hàng không tại Cảng Hàng không quốc tế Nội Bài để tăng năng lực tiếp nhận hàng hóa, hoàn thành thủ tục hải quan và an ninh nhanh hơn, giảm tải áp lực giao thông quanh sân bay... Từ đó, tăng công suất phục vụ của cảng hàng không, tăng chất lượng dịch vụ logistics hàng không … (Hồ Thị Thu Hòa & Lã Thu Thủy, 2020).

Từ nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn về logistics hàng không, bài viết tập trung nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không, kết hợp với kết quả nghiên cứu thực trạng, tác giả đề xuất hàm ý giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

2. Cơ sở lý thuyết và nghiên cứu tổng quan

2.1. Cơ sở lý thuyết

- *Logistics và logictics hàng không*: Theo Luật Thương mại năm 2005, "Dịch vụ logistics là hoạt động thương mại, theo đó thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công đoạn bao gồm nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm thủ tục hải quan, các thủ tục giấy tờ khác, tư vấn khách hàng, đóng gói bao bì, ghi ký mã hiệu, giao hàng hoặc các dịch vụ khác có liên quan tới hàng hóa theo thỏa thuận với khách hàng để hưởng thù lao". Như vậy, Logistics hàng không là dịch vụ logistics, trong đó có sự tham gia của vận tải hàng không đóng vai trò chủ đạo về vận tải trong chuỗi cung ứng, gồm tất cả những dịch vụ liên quan vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không. Đối tượng tham gia gồm các hãng hàng không, các nhà vận chuyển tích hợp, các doanh nghiệp hậu cần logistics, giao nhận, bốc xếp dỡ hàng không…

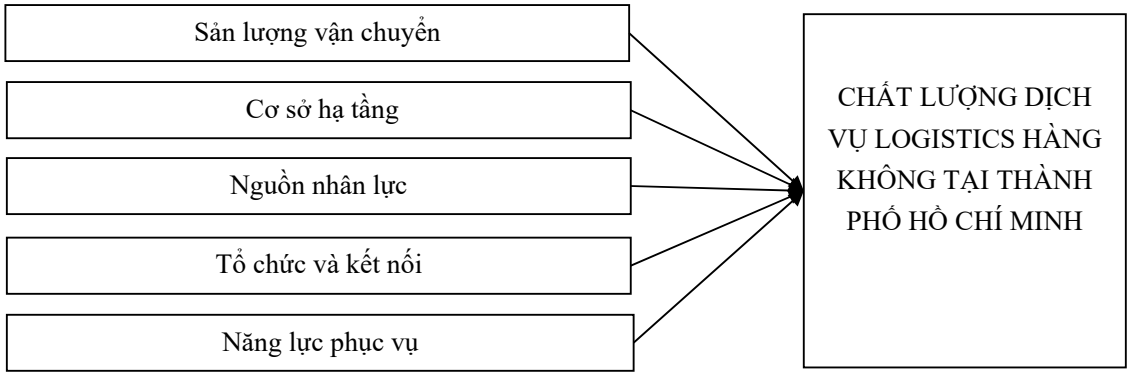
- *Yếu tố ảnh hưởng đến logictics hàng không*: Theo Vương Thị Bích Ngà (2021), có 5 nhóm yếu tố tác động đến sự phát triển ngành Logistics tại Việt Nam, gồm: (1) Chính sách luật pháp và Thủ tục hành chính; (2) Kết cấu hạ tầng; (3) Nguồn nhân lực và doanh nghiệp logistics; (4) Công nghệ và (5) Thương mại hàng hóa.

Theo Nguyễn Thanh Bình & cộng sự (2021), Chất lượng dịch vụ Logistics chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố: Thời gian giao hàng, độ an toàn của hàng hóa, giá cả, cơ sở vật chất... Theo đó, Chăm sóc khách hàng là yếu tố quan trọng nhất, tiếp theo là Độ an toàn hàng hóa, Giá cả, Thời gian giao hàng, Hình ảnh thương hiệu, Sự tin cậy, Cơ sở vật chất… Nghiên cứu của tác giả chủ yếu đề cập đến các yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics.

- *Mô hình nghiên cứu*: Từ kết quả nghiên cứu cơ sở lí thuyết, tác giả tiến hành phỏng vấn chuyên gia, đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng logistics hàng không của thành phố Hồ Chí

Minh. Mô hình bao gồm 05 nhóm yếu tố cơ bản: 1) Sản lượng vận chuyển, 2) Cơ sở hạ tầng, 3) Nguồn nhân lực, 4) Tổ chức và kết nối mạng lưới, 5) Năng lực phục vụ của logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh (Hình 1).

Hình 1: Mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh



- *Giả thuyết nghiên cứu*: Từ kết quả khảo sát chuyên gia và nghiên cứu tổng quan, tác giả xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không, gồm: H1- Sản lượng vận chuyển với 04 thang đo: Sản lượng thực hiện, Tăng trưởng sản lượng ngành, Đặc điểm của hàng hoá vận chuyển hàng không, Tính đa dạng của hàng hoá vận chuyển; H2- Cơ sở hạ tầng với 04 thang đo: Hiện trạng cơ sở hạ tầng giao thông, Cơ sở hạ tầng bến bãi, Thiết bị vận hành, Công nghệ thông tin; H3- Nguồn nhân lực với 04 thang đo: Nhu cầu nguồn nhân lực ngành, Trình độ nguồn nhân lực, Khả năng và mức độ đáp ứng nguồn nhân lực, Cạnh tranh lao động ngành; H4- Tổ chức và kết nối với 04 thang đo: Hiện trạng kết nối logistics hàng không, Quy hoạch logistics hàng không, Tổ chức mạng lưới logistics hàng không, Tổ chức khai thác cho logistics hàng không; H5- Năng lực phục vụ gồm 04 thang đo: Năng lực vận chuyển logistics hàng không, Năng lực khai thác bến bãi cho logistics hàng không, Khả năng kết nối dịch vụ logistics hàng không, Khả năng kết nối vận chuyển đa phương thức cho logistics hàng không.

2.2. Nghiên cứu tổng quan

2.2.1. Thực trạng hoạt động và chất lượng logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh

- *Sản lượng vận chuyển*: Từ đầu năm 2022 đến nay, sản lượng hàng hóa vận chuyển thông qua các cảng hàng không ước đạt 765.000 tấn, tăng 30,6% so với cùng kỳ 2021. Dự kiến trong năm 2022, sản lượng sẽ đạt khoảng 1,5 triệu tấn, tăng 5% so với năm 2021, và dự báo sẽ tăng cao trong thời gian tới, với tình hình kinh tế hậu Covid-19 phục hồi tốt… Khi đó, tình trạng quá tải trong lưu thoát hàng hoá và đảm bảo chất lượng dịch vụ logistics hàng không sẽ là vấn đề mà các doanh nghiệp lo lắng… (Ánh Tuyết, 2022).

- *Cơ sở hạ tầng cho logistics hàng không*: Theo Quyết định 236/QĐ-TTg được Thủ tướng phê duyệt ngày 23 tháng 02 năm 2018, đến năm 2030, Việt Nam sẽ khai thác tổng cộng 28 sân bay gồm 15 sân bay quốc nội và 13 sân bay quốc tế, trong đó Nội Bài, Đà Nẵng, Cam Ranh, Tân Sơn Nhất, Long Thành là các cửa ngõ quốc tế trọng điểm. Dự kiến, đến năm 2020, tổng sản lượng thông qua các cảng hàng không ước đạt khoảng 2,2 triệu tấn hàng hóa/năm. Hàng không Việt Nam đang hướng tới mục tiêu đứng thư tư trong ASEAN về sản lượng vận chuyển, phát triển đội tàu bay và hệ thống cảng hàng không. Điều này phụ thuộc rất lớn vào đầu tư cơ sở hạ tầng hàng không, như: sân bay, bến bãi phục vụ… hiện được đánh giá rất hạn chế, đầu tư cơ sở hạ tầng hàng không chậm triển khai, điều này sẽ ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không.

- *Nguồn nhân lực cho chất lượng dịch vụ logistics hàng không*: Dự đoán đến năm 2035, hàng không Việt Nam được đánh giá nằm trong 5 thị trường tăng trưởng nhanh nhất thế giới, là cơ hội cho ngành hàng không, logistics hàng không phát triển. Tuy nhiên, nguồn nhân lực cung ứng cho ngành logistics nói chung, logistics hàng không nói riêng là rất khan hiếm, thiếu cả về lượng và chất. Thống kê đến năm 2020, có 53,3% doanh nghiệp thiếu đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn và kiến thức về Logistics; 30,0% doanh nghiệp phải đào tạo lại nhân viên và chỉ có 6,7% doanh nghiệp hài lòng với chuyên môn của nhân viên (Anh Nguyễn,

2021).

- *Tổ chức và kết nối logistics hàng không*: Cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất là cửa ngõ giao lưu hàng không quốc tế lớn nhất tại Việt Nam, đóng vai trò quan trọng là động lực phát triển kinh tế - xã hội cho vùng trọng điểm kinh tế phía Nam. Tuy nhiên, kết nối hạ tầng giao thông, nguồn hàng và hình thành dịch vụ logistics liên kết vùng vẫn là vấn đề còn nhiều tồn tại. Hệ thống hạ tầng giao thông đường bộ, đường sắt còn chậm đầu tư, thiếu kết nối giao thông đa phương thức; hệ thống đường vành đai thành phố Hồ Chí Minh chưa hoàn chỉnh và đồng bộ… Các doanh nghiệp logistics hoàn toàn bị động trong việc đưa hàng hóa vào kho hàng quốc tế, quốc nội, ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ logistics nói chung, logistics hàng không nói riêng (Bộ Công thương, 2021).

- *Năng lực phục vụ của logistics hàng không*: Tuyến vận chuyển hàng không chủ yếu của Việt Nam là châu Á - Thái Bình Dương, EU và Bắc Mỹ với 25% khối lượng hàng hóa xuất nhập khẩu từ Trung Quốc, Hàn Quốc và Mỹ. Các mặt hàng chủ lực là các sản phẩm điện thoại, linh kiện điện tử, các thiết bị công nghệ cao có khối lượng và giá trị lớn. Từ 2014-2018, vận tải hàng hóa hàng không của Việt Nam (Vietnam Airline, Vietjet Air và Pacific Airlines) có sự tăng trưởng cao trung bình hàng năm là 13,2%. Năm 2019, với sự gia nhập của Bamboo Airway, tốc độ tăng trưởng cao hơn 3% so với năm 2018, vận chuyển được hơn 1,25 triệu tấn hàng hóa. Năm 2020, tổng khối lượng vận chuyển hàng hóa hàng không là 1,4 triệu tấn tăng 12% so với năm 2019. Tốc độ tăng trưởng nhanh và nhu cầu vận chuyển lớn, sản lượng vận chuyển kế hoạch năm 2022 sẽ vượt dự báo sản lượng vận chuyển đến năm 2030. Đây được xem là thách thức không chỉ đối với các doanh nghiệp logistics hàng không, các hãng vận chuyển hàng không phải tăng cường năng lực dịch vụ, mà còn đặt ra nhiều vấn đề về quy hoạch phát triển cho ngành logistics hàng không nói riêng và logistics nói chung (Bộ Công thương, 2021).

2.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh

Theo Vương Thị Bích Ngà (2021), có 5 nhóm yếu tố tác động đến sự phát triển ngành Logistics tại Việt Nam, gồm: (1) Chính sách luật pháp và Thủ tục hành chính, (2) Kết cấu hạ tầng, (3) Nguồn nhân lực và doanh nghiệp logistics, (4) Công nghệ và (5) Thương mại hàng hóa. Như vậy, nghiên cứu của tác giả đã tập trung vào nghiên cứu các yếu tố nhằm tăng cường phát triển logistics nói chung, chất lượng logistics hàng không chưa được đề cập nhiều.

Theo Nguyễn Thanh Bình & cộng sự (2021), Chất lượng dịch vụ Logistics chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố: Thời gian giao hàng, độ an toàn của hàng hóa, giá cả, cơ sở vật chất,... Theo đó, Chăm sóc khách hàng là yếu tố quan trọng nhất, tiếp theo là Độ an toàn hàng hóa, Giá cả, Thời gian giao hàng, Hình ảnh thương hiệu, Sự tin cậy, Cơ sở vật chất… Nghiên cứu của tác giả chủ yếu đề cập đến các yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics, chưa đề cập nhiều đến yếu tố liên quan đến tăng cường phát triển năng lực dịch vụ logistics, logistics hàng không.

Luis & cộng sự (2021) trình bày trong bài viết "Logistics hiệu quả: Chìa khóa cho năng lực cạnh tranh của Việt Nam", cho rằng Việt Nam cần tập trung vào phát triển năng lực phục vụ cho logistics hàng không. Trong đó yếu tố đầu tư vào cơ sở hạ tầng là quan trọng nhất và đề xuất Ga hàng hóa hàng không kéo dài, đang nằm ngoài cảng hàng không; Toàn bộ các thủ tục hải quan, soi chiếu an ninh, đóng và dỡ kiện sẽ không được thực hiện trực tiếp tại cảng hàng không mà thay vào đó là ở ga hàng hóa hàng không kéo dài. Ga hàng hóa hàng không kéo dài mang lại lợi ích rất lớn như sự thuận tiện, tiết kiệm cả về thời gian và chi phí cho các bên liên quan… Như vậy, có thể đáp ứng được tiềm năng phát triển của vận tải hàng không.

3. Phương pháp nghiên cứu

- *Phương pháp thu thập thông tin* gồm: *Số liệu thứ cấp*, là các nghiên cứu và báo cáo có liên quan của các bộ, sở, ban, ngành, các doanh nghiệp kinh doanh và sử dụng dịch vụ logistics hàng không… *Số liệu sơ cấp*, tổng hợp từ kết quả khảo sát 120 chuyên gia, doanh nghiệp kinh doanh và sử dụng dịch vụ logistics hàng không và đại diện Cơ quản quản lý nhà nước, doanh nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh, các chuyên gia nghiên cứu về dịch vụ logistics hàng không. Để đảm bảo tính khách quan của kết quả nghiên cứu, mẫu được chọn phương trực tiếp ngẫu nhiên dựa trên số lượng doanh nghiệp kinh doanh và sử dụng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh.

- *Tiếp cận nghiên cứu*: tiếp cận hệ thống, thể chế, chính sách và thị trường được sử dụng xuyên suốt quá trình nghiên cứu.

- *Phương pháp nghiên cứu*:

+ *Nghiên cứu định tính*: Thu thập dữ liệu, công trình nghiên cứu liên quan, xây dựng bảng câu hỏi sơ bộ và phỏng vấn 20 lãnh đạo, đại diện các tổ chức, chuyên gia liên quan, nhằm xác định chỉ tiêu nghiên cứu thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không. Kết quả làm cơ sở xây dựng bảng khảo sát chính thức, đảm bảo khách quan và minh chứng cho kết quả nghiên cứu.

+ *Phương pháp nghiên cứu định lượng*: Tác giả thực hiện khảo sát chuyên gia, doanh nghiệp kinh doanh và sử dụng dịch vụ logistics hàng không và đại diện Cơ quản quản lý nhà nước liên quan tại thành phố Hồ Chí Minh, các chuyên gia nghiên cứu về dịch vụ logistics hàng không. Cỡ mẫu tối thiểu N ≥ 5*m (trong đó m là số lượng câu hỏi trong bài), với kích thước mẫu đủ lớn để thỏa mãn cả hai điều kiện theo đề nghị của phương pháp nghiên cứu nhân tố (EFA) và phương pháp hồi quy bội của Green (1991), kích thước N ≥ max (cỡ mẫu theo yều cầu EFA; cỡ mẫu theo yêu cầu của hồi quy bội), ứng với thang đo gồm 20 biến quan sát, và 5 biến độc lập thì số mẫu yêu cầu tối thiểu là N ≥ max (50 + 8*5) = 90 mẫu. Đảm bảo độ tin cậy của kết quả nghiên cứu, thảo luận và đề xuất hàm ý giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh.

+ *Phân tích độ tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha*: Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) thi độ tin cậy của thang đo được đánh giá qua hệ số Cronbach's Alpha. qua đó các biến có hệ số tương quan biến tổng (item-total correlation) nhỏ (<0,3) sẽ bị loại và thang đo sẽ được chấp nhận khi hệ số Cronbach alpha đạt yêu cầu (>0,6). Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường tốt từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu.

+ *Phân tích nhân tố khám phá EFA*: Điều kiện để phân tích EFA là phải thỏa mãn các yêu cầu: Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) > 0,5; Hệ số KMO lớn có ý nghĩa phân tích nhân tố là thích hợp; Hệ số tải nhân tố (Factor loading) > 0,5 để đảm bảo giá trị của các quan sát có ý nghĩa trong nghiên cứu. Theo Hair & cộng sự (2014), các quan sát có Factor loading thấp hơn 0,3 sẽ bị loại; Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig.) < 0,05 để đảm bảo giả thuyết các biến có mối tương quan với nhau trong tổng thể. Hệ số Eigenvalue >1; Phầm trăm phương sai trích (% cumulative vairance) > 50% cho thấy mô hình EFA là phù hợp.

+ *Phân tích Anova, Levene test*: dùng kiểm định phương sai bằng nhau hay không giữa các nhóm; H_0: "Phương sai bằng nhau", Sig <= 0,05: bác bỏ H_0, Sig > 0,05: chấp nhận H_0 -> đủ điều kiện để phân tích tiếp Anova.

+ *Mã hóa và tính toán dữ liệu*: Các câu hỏi khảo sát sau khi thu thập sẽ được xem xét tính hợp lệ. Những phiếu trả lời hợp lệ sẽ mã hóa, nhập liệu, làm sạch dữ liệu trên phần mềm Excel và SPSS 23.0. Dữ liệu được làm sạch trước khi thực hiện tính toán nhằm phát hiện và loại bỏ sai sót.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. Kết quả nghiên cứu

4.1.1. Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

Bảng 1: Cronbach's Alpha đánh giá yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp logistics hàng không tại Thành phố Hồ Chí Minh

Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến	Cronbach's Alpha toàn thang đo
Sản lượng vận chuyển	0,815	0,894	0,915
Cơ sở hạ tầng cho chất lượng logistics hàng không	0,814	0,887	
Nguồn nhân lực cho chất lượng logistics hàng không	0,726	0,828	
Tổ chức, kết nối cho chất lượng logistics hàng không	0,800	0,884	
Năng lực phục vụ cho chất lượng logistics hàng không	0,904	0,948	

+ *Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha*: Các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng < 0,3 sẽ bị loại khỏi mô hình. Tiêu chuẩn để thang đo đạt yêu cầu khi Cronbach's Alpha > 0,6 (Đinh Phi Hổ, 2012). Với 120 mẫu chính thức và 05 tiêu chí của phiếu khảo sát các biến đạt yêu cầu về độ tin cậy, hệ số toàn thang đo

Cronbach's Alpha = 0,915 > 0,6 nằm trong mức đo lường tốt. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường yếu tố này đều > 0,3 tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích yếu tố tiếp theo (Bảng 1).

4.1.2. Kiểm định phương sai thay đổi và sự tương quan

Biến quan sát được trích thành 24 yếu tố tại Eigenvalues = 1,269 (>1) kết quả phân tích yếu tố là hợp lý, tổng phương sai trích đạt 81,341% (>50%) sự biến thiên của dữ liệu, đây là kết quả chấp nhận được đồng thời các biến được rút trích vào các yếu tố (Bảng 2).

Bảng 2: Phương sai giải thích các yếu tố ảnh hưởng

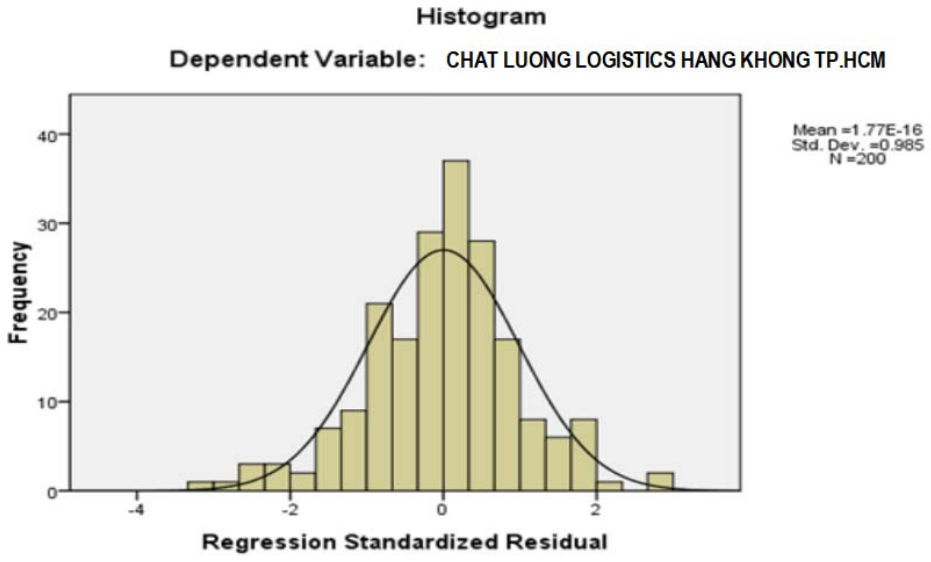
Nhân tố	Phương sai trích			Tổng Phương sai trích			Tổng Phương sai trích		
	Tổng	Phần trăm phương sai	Phần trăm tích lũy	Tổng	Phần trăm phương sai	Phần trăm tích lũy	Tổng	Phần trăm phương sai	Phần trăm tích lũy
1	7,377	36,884	36,884	7,377	36,884	36,884	1	7,377	36,884
2	3,017	15,083	51,967	3,017	15,083	51,967	2	3,017	15,083
3	2,679	13,395	65,361	2,679	13,395	65,361	3	2,679	13,395
4	1,927	9,634	74,996	1,927	9,634	74,996	4	1,927	9,634
5	1,269	6,346	81,341	1,269	6,346	81,341	5	1,269	6,346
6	0,803	4,016	85,358						
7	0,631	3,155	88,512						
8	0,516	2,579	91,092						
9	0,325	1,625	92,717						
10	0,307	1,537	94,254						
11	0,273	1,367	95,621						
12	0,211	1,057	96,678						
13	0,192	0,958	97,635						
14	0,169	0,846	98,481						
15	0,114	0,572	99,054						
16	0,078	0,388	99,442						
17	0,063	0,314	99,756						
18	0,026	0,130	99,885						
19	0,013	0,067	99,953						
20	0,009	0,047	100,000						

Phương pháp chiết xuất: Phân tích thành phần chính.

Kiểm tra giả định các biến độc lập không có hiện tượng đa cộng tuyến

Hệ số phóng đại phương sai VIF < 2, cho thấy không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến và không có mối tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập (Hoàng Trọng Chu & Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

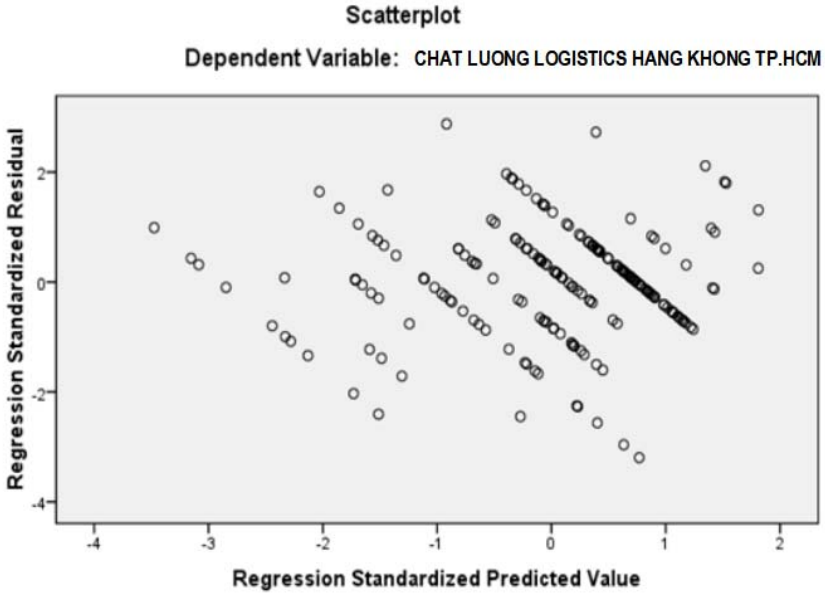
Hình 2: Kiểm tra giả định về phần phân phối của phần dư và phần dư tự tương quan



Ta thấy đồ thị của phần dư (Hình 2) có dạng hình chuông cân đối, giá trị trung bình của phần dư = 1,77x10^-16 rất nhỏ và gần bằng 0, giá trị độ lệch gần bằng 1; do đó ta kết luận phần dư chuẩn hóa có phân phối chuẩn.

Ta thấy đồ thị của giá trị phần dư chuẩn hóa phân tán ngẫu nghiên theo đường giá trị = 0, do đó ta kết luận không có hiện tượng tự tương quan giữa phần dư.

Hình 3: Đồ thị phân tích tương quan phần dư



4.1.3. Kết quả phân tích yếu tố khám phá EFA

+ Đánh giá thang đo qua phân tích yếu tố khám phá EFA: Hệ số KMO = 0,736 (0,5 < KMO <1). Thống kê Chi-Square (Chi bình phương) của kiểm định Bartlett's có giá trị 568,543 với mức ý nghĩa Sig.= 0,000 cho thấy các biến quan sát có tương quan với nhau. Kết quả phân tích EFA cho thấy tổng phương sai trích đạt 67,157% (> 50%) thể hiện rằng 5 yếu tố rút ra này giải thích được 81,341% biến thiên của dữ liệu, đây là kết quả chấp nhận được và chứng tỏ việc nhóm các yếu tố lại với nhau là thích hợp. Điểm dừng khi rút trích các yếu tố tại yếu tố thứ 5 với Eigenvalues là 1,445 > 1, cho kết quả phân tích yếu tố là phù hợp. Các biến quan sát có hệ số tải yếu tố đạt yêu cầu > 0,5, không có biến quan sát nào có hệ số tải lên đồng thời trên cả hai nhân tố, vậy các thang đo đạt giá trị hội tụ (Bảng 3).

Bảng 3: Kiểm định KMO về tính phù hợp của việc lấy mẫu KMO and Bartlett's Test

Kiểm định Kaiser-Meyer-Olkin về sự thích hợp của mẫu		0,736
Kiểm định Bartlett's về cấu hình của mẫu	Tương đương Chi Bình phương	568,755
	Df	120
	Sig.	0,000

Kết quả phân tích yếu tố khám phá (EFA) cho thấy các nhóm yếu tố khám phá đều phù hợp với mô hình nghiên cứu.

4.1.4. Phân tích hồi quy tuyến tính

Phân tích hồi qui tuyến tính cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến, thống kê đa cộng tuyến (Collinearity Statistics) với hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation Factor) của các biến độc lập trong mô hình đều nhỏ hơn 2, chứng tỏ không có hiện tượng đa cộng tuyến (Bảng 4). Với kết quả tất cả các biến đều có ý nghĩa thống kê các giá trị Sig. = 0,000 (< 0,05). Như vậy, có 05 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh theo hệ số hồi quy chuẩn hóa (Beta).

Bảng 4: Kiểm định hồi quy tuyến tính

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số đã chuẩn hóa	Hệ số (t)	Hệ số (Sig.)	Thống kê đa cộng tuyến (Collinearity Statistics)	
		Hệ số (B)	Độ lệch chuẩn	Hệ số Beta			Dung sai điều chỉnh (Tolerance)	Hệ số phóng đại phương sai (VIF)
1	(Hằng số)	1,427	,326		1,311	0,192		
	X1	0,208	0,060	0,234	3,450	0,001	0,773	1,294
	X2	0,264	0,055	0,313	4,800	0,000	0,834	1,200
	X3	0,222	0,056	0,272	3,995	0,000	0,767	1,305
	X4	0,149	0,078	0,158	1,927	0,006	0,527	1,896
	X5	0,120	0,049	0,029	3,415	0,001	0,749	1,336

Hàm tuyến tính

Từ kết quả trên, ta có phương trình tuyến tính thể hiện các yếu tố tác động (Xi) đến Y- Chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh, như sau:

$$Y = 1,427 + 0,208*X1 + 0,264*X2 + 0,222*X3 + 0,149*X4 + 0,120*X5$$

Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng theo phương trình Y không vi phạm các giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính. Do đó, các giả thuyết được chấp nhận với mức ý nghĩa thống kê 5% và mối quan hệ giữa từng yếu tố với "Chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh" là mối quan hệ tỷ lệ thuận.

5.Thảo luận

- *Yếu tố sản lượng vận chuyển*: kết quả nghiên cứu (Bảng 4), thì yếu tố X1- Sản lượng vận chuyển, với β'1 = 0,208, có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh. Do sản lượng vận chuyển là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng vận chuyển hàng không, đã được qui định trong Quyết định số 200/QĐ-TTg ngày 14 tháng 02 năm 2017 về việc phê duyệt Kế hoạch hành động nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển dịch vụ logistics Việt Nam đến năm 2025, "…để đánh giá chất lượng của dịch vụ logistics nói chung và logictics hàng không nói riêng, trong đó chỉ tiêu phương tiện vận tải, với sản lượng vận chuyển là yếu tố quan trọng đánh giá chất lượng vận chuyển và năng lực vận chuyển của các doanh nghiệp logistics".

- *Yếu tố cơ sở hạ tầng*: kết quả nghiên cứu (Bảng 4), thì yếu tố X2- Cơ sở hạ tầng, với β'2 = 0,264, có ảnh hưởng cao nhất đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh. Bởi vì, hiện trạng cơ sở hạ tầng giao thông, Cơ sở hạ tầng bến bãi, Thiết bị vận hành và Công nghệ thông tin đều có tác động trực tiếp đến đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không. Theo Lan Vũ (2020), "Nâng cao chất lượng dịch vụ logistics hàng không phụ thuộc nhiều vào cơ sở hạ tầng, bến bãi, thiết bị vận hành, ảnh hưởng tới thời gian, chi phí, độ tin cậy mức độ an toàn của dịch vụ".

- *Yếu tố Nguồn nhân lực*: kết quả nghiên cứu (Bảng 4), thì yếu tố X3- Nguồn nhân lực cho chất lượng dịch vụ logistics hàng không, với β'3 = 0,222, có ảnh hưởng thứ 2 đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh. Do các yếu tố, Nhu cầu nguồn nhân lực ngành, Trình độ nguồn nhân lực, Khả năng và mức độ đáp ứng nguồn nhân lực, Cạnh tranh lao động ngành cũng trực tiếp ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không. Nghiên cứu của Thai & cộng sự (2016) cho rằng "Hầu hết các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Logistics ở Việt Nam đang gặp phải tình trạng thiếu nguồn nhân lực có trình độ cao về kỹ năng, kiến thức chuyên môn và tiếng Anh chuyên ngành, là nguyên nhân dẫn đến chất lượng dịch vụ logistics nói chung và logistics hàng không nói riêng còn hạn chế, chi phí logistics tăng cao".

- *Yếu tố Tổ chức và kết nối*: Cũng từ kết quả nghiên cứu (Bảng 4), thì yếu tố X4- Tổ chức và kết nối, với β'2 = 0,149, cũng có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh. Do các yếu tố, Kết nối logistics hàng không, Quy hoạch logistics hàng không, Tổ chức mạng lưới logistics hàng không, Tổ chức khai thác cho logistics hàng không đều ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không. Trong đó, việc Tổ chức khai thác logistics hàng không hiệu quả sẽ góp phần trực tiếp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics hàng không (Hà Anh, 2021).

- *Yếu tố Năng lực phục vụ*: Cũng từ kết quả nghiên cứu (Bảng 4), thì yếu tố X5- năng lực phục vụ, với β'2 = 0,210 tức cũng có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh. Do các yếu tố, Năng lực vận chuyển logistics hàng không, Năng lực khai thác bến bãi cho logistics hàng không, Khả năng kết nối dịch vụ logistics hàng không, Khả năng kết nối vận chuyển đa phương thức cho logistics hàng không đều ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không.

Cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất là cửa ngõ giao lưu hàng không quốc tế lớn nhất tại Việt Nam, đóng vai trò quan trọng là động lực phát triển kinh tế - xã hội cho vùng trọng điểm kinh tế phía Nam. Tuy nhiên, kết nối hạ tầng giao thông, nguồn hàng và hình thành dịch vụ logistics liên kết vùng vẫn là vấn đề còn nhiều tồn tại. Hệ thống hạ tầng giao thông đường bộ, đường sắt còn chậm đầu tư, thiếu kết nối giao thông đa phương thức; hệ thống đường vành đai thành phố Hồ Chí Minh chưa hoàn chỉnh và đồng bộ… Các doanh nghiệp logistics hoàn toàn bị động trong việc đưa hàng hóa vào kho hàng quốc tế, quốc nội, ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ logistics nói chung, logistics hàng không nói riêng (Bộ Công thương, 2021).

6. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh

6.1. Xây dựng kế hoạch chiến lược và tăng cường kết nối thị trường vận chuyển hàng không nội địa, mở rộng thị trường vận chuyển hàng không quốc tế

Từ kết quả nghiên cứu thực trạng, logistics hàng không thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam tiếp tục tăng trưởng cao, dẫn đến quá tải trong vận chuyển; Trong khi đó, đầu tư cơ sở hạ tầng, cơ sở vật chất còn chậm và rất hạn chế (Văn Toại & cộng sự, 2022). Trong khi đó, kết quả phân tích yếu tố sản lượng vận chuyển (X1), có β'1 = 0,208, tức có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh. Do vậy, thành phố Hồ Chí Minh cần nhanh chóng rà soát, hoàn thiện quy hoạch hệ thống cảng hàng không, sân bay thời kỳ 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050; tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất, đặc biệt là kho logistics chuyên nghiệp, nhằm nâng cao năng lực khai thác bãi cảng, giảm thiểu thời gian hoàn thành dịch vụ logistics hàng không, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ logistics hàng không.

Cần tổ chức quy hoạch và triển khai mở rộng giao thông khu vực quanh sân bay Tân Sơn Nhất để giải quyết tránh tình trạng ùn tắc. Đồng thời, đảm bảo cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất kết nối được với hệ thống vận tải đường bộ, đường sắt và đường biển, kết hợp với quy hoạch, đầu tư hoàn thiện, phát triển trung tâm logistics chuyên dụng hàng không tại cảng có nhu cầu hàng hóa lớn và có tiềm năng tăng trưởng cao trong thời gian tới, nhằm giải quyết tình trạng quá tải, ùn tắc tại cảng hàng không và đáp ứng tốt hơn nhu cầu phát triển bền vững của logistics nói riêng và ngành logistics thành phố Hồ Chí Minh.

6.2. Xây dựng, tăng cường phát triển nguồn nhân lực và năng lực phục vụ để nâng cao chất lượng dịch vụ logistics hàng không

Kết quả điều tra của Viện Nghiên cứu và Phát triển kinh tế của Trường đại học Kinh tế quốc dân ghi nhận có đến 53,3% doanh nghiệp thiếu đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn, kiến thức logistics; 30% doanh nghiệp phải đào tạo lại nhân viên và chỉ có 6,7% doanh nghiệp hài lòng với chuyên môn của nhân viên (Cẩm Phú, 2018). Điều đó cho thấy, chất lượng và số lượng lao động của ngành logistics nói chung và logistics hàng không chưa đáp ứng nhu cầu phát triển.

Từ kết quả phân tích yếu tố nguồn nhân lực - X3, có β'2 = 0,220 kết hợp với năng lực phục vụ X5, có β'5 = 0,120; đều có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics hàng không. Do vậy, thành phố Hồ Chí Minh cần phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, năng lực phục vụ logistics hàng không. Cụ thể: (i) Cần hoạch định chính sách đào tạo cũng đưa ra đề nghị xây dựng chương trình đào tạo chính quy, bài bản và có hệ thống tại các trường đại học của Việt Nam về ngành logistics hàng không nói riêng và logistics nói chung; (ii) Cần phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan chuyên trách với doanh nghiệp nhằm xác định chính xác nhu cầu lao động và trình độ lao động, để qua đó xây dựng chương trình bồi dưỡng chuyên môn ngành. Bên cạnh đó, Nhà nước cần xây dựng các bộ tiêu chuẩn nghề đối với lĩnh vực logistics, hỗ trợ các trường đầu tư về cơ sở vật chất, trang thiết bị thuộc lĩnh vực logistics… Qua đó, đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực cả về chất và lượng, góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động dịch vụ logistics hàng không thành phố Hồ Chí Minh.

6.3. Hoàn thiện cơ sở hạ tầng để phát triển logistics hàng không

Kết quả phân tích yếu tố Cơ sở hạ tầng (X2), với β'2 = 0,264; (Bảng 4), cũng có ảnh hưởng chất lượng dịch vụ logistics hàng không tại thành phố Hồ Chí Minh. Trong khi đó, thực trạng đầu tư cho cơ sở hạ tầng