

XÂY DỰNG MÔ HÌNH ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÂN VIÊN TRONG CÔNG VIỆC TẠI CẢNG HÀNG KHÔNG - SÂN BAY PLEIKU

Ngày nhận bài: 26/09/2014

Ngày nhận lại: 03/12/2014

Ngày duyệt đăng: 15/12/2014

Trịnh Tú Anh¹
Lê Thị Phương Linh²

TÓM TẮT

Mục tiêu chính của nghiên cứu là xây dựng mô hình đo lường sự hài lòng của nhân viên trong công việc tại Cảng hàng không – sân bay Pleiku. Phương pháp lấy mẫu thuận tiện được sử dụng nhằm khai thác và thu nhập thông tin từ đối tượng khảo sát (bao gồm nhân viên và các trưởng bộ phận/phòng ban). Dữ liệu khảo sát được xử lý bằng phương pháp thống kê mô tả và hồi quy đa biến. Những phát hiện của nghiên cứu này bao gồm: (1) Tiền lương, Giám sát, Bản chất công việc có ảnh hưởng đến Sự hài lòng công việc của nhân viên; (2) Sự hữu hình, Sự đáp ứng có ảnh hưởng đáng kể đến Chất lượng dịch vụ nội bộ; và (3) Chất lượng dịch vụ nội bộ tác động lên Sự hài lòng của nhân viên trong công việc. Kết quả của nghiên cứu sẽ hỗ trợ các nhà quản lý Cảng hàng không - sân bay hoạch định chính sách trong việc sử dụng lao động cũng như đánh giá được sự hài lòng của nhân viên trong công việc, từ đó có những quyết sách hợp lý trong công tác quản trị nguồn nhân lực của mình.

Từ khóa: Sự hài lòng công việc, Chỉ số mô tả công việc điều chỉnh, Chất lượng dịch vụ nội bộ, Cảng hàng không - sân bay.

ABSTRACT

The objective of the research is to build a model to measure the employee's job satisfaction. The research was conducted at Pleiku Airport. Entry-level workers and section chiefs in every division were interviewed to collect data for the research. While convenience sampling was used to yield knowledge from employees, responses were analysed using descriptive statistics and multiple regression analysis. Findings from this study show that: (1) Salary, Supervisor, Work has a direct influence on Job Satisfaction; (2) Tangibility, Responsiveness have strong impact on Internal Service Quality; (3) There is a positive relationship between Internal Service Quality and Job Satisfaction. Based on the results, recommendations are given to the managers of Pleiku Airport in making suitable decisions and policies for Human Resource Management.

Keywords: Job satisfaction, Adjusted Job Descriptive Index, Internal Service Quality, Airport.

1. Giới thiệu

Có nhiều định nghĩa khác nhau về Sự hài lòng công việc, tuy nhiên một người lao động được xem là có sự hài lòng trong công việc khi được đáp ứng đầy đủ các yếu tố về vật chất và tinh thần tại nơi làm việc (Graham, 1982; Chermernhorn, 1993; Spector, 1997; Robbins và các cộng sự, 2003). Để đánh giá sự hài lòng công việc, Smith cùng các cộng sự (1969) đã

đưa ra Chỉ số mô tả công việc (JDI- Job Descriptive Index) đánh giá trên năm yếu tố: Bản chất công việc, Đồng nghiệp, Tiền lương, Sự giám sát, Sự thăng tiến. Trần Kim Dung (2005a, 2005b) đã bổ sung thêm hai yếu tố: Phúc lợi xã hội và Môi trường làm việc vào mô hình JDI ban đầu và gọi là Chỉ số mô tả công việc điều chỉnh (AJDI- Adjusted Job Descriptive Index).

¹ TS. Trường Đại học Tôn Đức Thắng. Email: trinhtuanh@tdt.edu.vn

² Học Viện Hàng không Việt Nam

Sự hài lòng công việc còn được đánh giá dựa trên chất lượng dịch vụ nội bộ (ISQ- Internal Service Quality) (Heskett và các cộng sự, 1994; Tsai và Jui-Ho, 2004). Sasser và Arbeit (1976) là những người đầu tiên nghiên cứu và xem xét nhân viên của công ty với tư cách là những khách hàng nội bộ của doanh nghiệp. Hallowell và các cộng sự (1996) đã đề cập đến mối quan hệ chặt chẽ giữa chất lượng dịch vụ nội bộ doanh nghiệp và sự hài lòng của nhân viên trong công việc, từ đó cho thấy mối liên hệ quan trọng giữa hai yếu tố này. Frederick và Mukesh (2001) định nghĩa chất lượng dịch vụ nội bộ chính là môi trường bên trong doanh nghiệp, là toàn bộ những sản phẩm dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp cho nhân viên của mình.

Những năm trở lại đây, có rất nhiều phương pháp đã được phát triển để đo lường chất lượng dịch vụ. Song song với nó, nhiều nhà nghiên cứu cũng chỉ ra rằng có một mối tương quan giữa chất lượng dịch vụ nội bộ và các dịch vụ mà tổ chức cung cấp cho các khách hàng bên ngoài của họ (Reynoso và Moores, 1995). Chính điều này đã thúc đẩy nỗ lực rằng có thể đo lường chất lượng dịch vụ nội bộ doanh nghiệp bằng việc áp dụng thang đo SERVQUAL (Kang và các cộng sự, 2002). Mô hình SERVQUAL được công bố đầu tiên bởi Parasuraman (1985; 1988; 1991; 1993). Parasuraman và các cộng sự (1988) khẳng định rằng SERVQUAL là một dụng cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy và chính xác và thang đo này được sử dụng rộng rãi (Buttle, 1996; Robinson, 1999). Kang và các cộng sự (2002) cũng đã sử dụng thang đo SERVQUAL làm công cụ để đo lường chất lượng dịch vụ nội bộ trong nghiên cứu của mình.

Hiện nay sự thiếu hụt nguồn nhân lực có chất lượng ngày càng gia tăng trong mọi ngành nghề, đặc biệt là đối với ngành hàng không. Vì vậy việc giữ chân nhân viên giỏi và có kinh nghiệm cũng như thu hút nguồn nhân lực có trình độ trở thành mối quan tâm hàng đầu của các tổ chức, doanh nghiệp hàng không (Mohamed Elamiri, 2013). Cảng hàng không - sân bay Pleiku tuy là một Cảng địa phương với quy mô nhỏ về công suất khai thác nhưng cũng rất quan tâm tới việc sở hữu một đội ngũ lao

động đủ về số lượng và chất lượng. Năm 2013, Cảng hàng không - sân bay Pleiku có 125 nhân viên, trong đó số nhân viên có trình độ Cao đẳng và Đại học chiếm 55%, trung cấp và sơ cấp chiếm 32%, và 13% là nhân viên có trình độ Trung học phổ thông. Do tính chất công việc yêu cầu sự chính xác, sự phối hợp đồng bộ giữa các phòng ban, cường độ làm việc dưới áp lực cao (tiếng ồn sân đỗ, nhà ga; sự đúng giờ, an toàn - an ninh và chính xác trong điều hành bay, ...) đòi hỏi người nhân viên phải thực sự có chuyên môn, năng lực và lòng yêu nghề. Chính vì vậy việc đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên trong công việc là một việc có ý nghĩa trong sự phát triển của Cảng trong tương lai.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu của đề tài là xây dựng mô hình đo lường sự hài lòng của nhân viên trong công việc. Để đạt được mục tiêu chính này, các tác giả hướng đến giải quyết các mục tiêu nhỏ sau đây:

- Xác định các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên Cảng hàng không - sân bay Pleiku thông qua Chi số mô tả công việc điều chỉnh
- Xác định các thành tố có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nội bộ mà Cảng hàng không - sân bay Pleiku cung cấp cho nhân viên.
- Xác định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ nội bộ và sự hài lòng về công việc của nhân viên Cảng hàng không - sân bay Pleiku.
- Đề xuất kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng công việc của nhân viên và nâng cao chất lượng dịch vụ nội bộ của Cảng hiện tại.

3. Mô hình nghiên cứu

3.1 Xây dựng biến và thang đo

Thang đo được thiết kế dựa trên AJDI và ISQ và có một số điều chỉnh về số lượng câu hỏi cũng như nội dung câu hỏi cho phù hợp với thực tế tại Cảng hàng không - sân bay Pleiku.

Nghiên cứu tiến hành khảo sát nhân viên làm việc ở các phòng ban và bộ phận khác

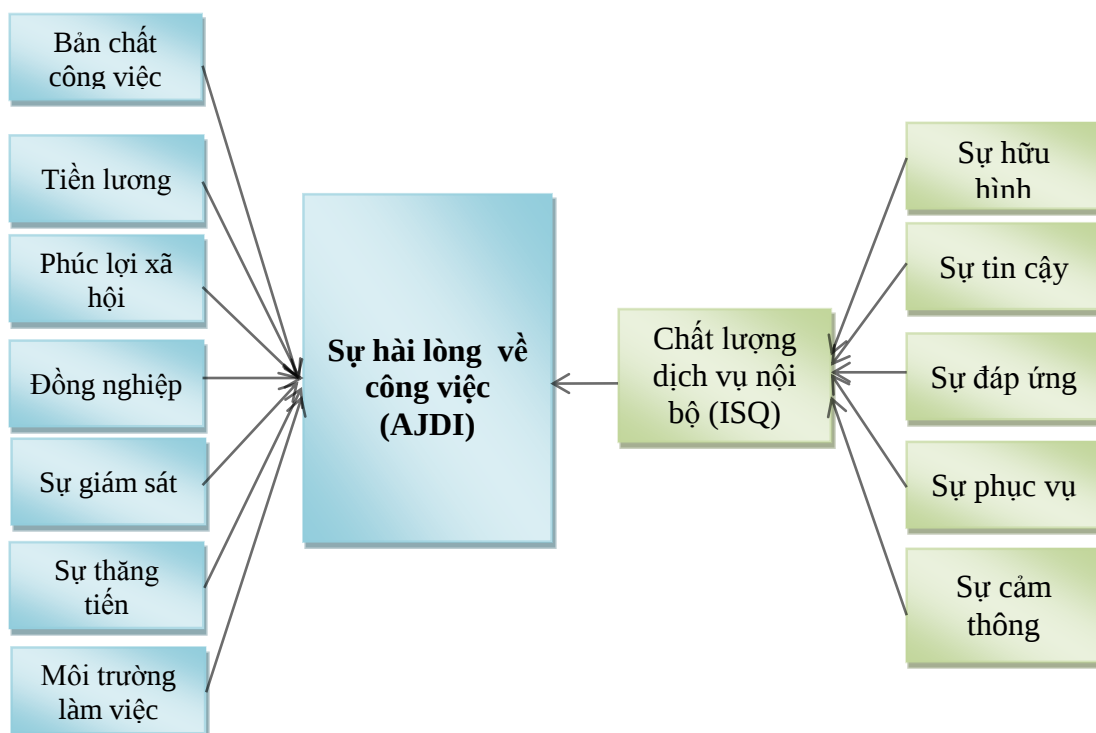
nhau tại Cảng hàng không - sân bay Pleiku. Số lượng mẫu là 125. Phương pháp lấy mẫu Thuận tiện. Để nhận diện, hiệu chỉnh các thang đo và đảm bảo tính chính xác cho các câu hỏi trong bảng khảo sát, tác giả phỏng vấn chuyên sâu với 8 chuyên gia, sau đó tiến hành phỏng vấn thử 20 nhân viên. Trong tổng số 125 bảng khảo sát sử dụng trong đợt điều tra, có 105 bảng đạt yêu cầu và được sử dụng cho nghiên cứu. Dữ liệu khảo sát sẽ được xử lý với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS. Dữ liệu được mã hóa và làm sạch, sau đó được phân tích thông qua

các kỹ thuật sau: Thống kê mô tả mẫu và thông tin của mẫu; Đánh giá độ tin cậy thông qua hệ số Cronbach Alpha; Phân tích nhân tố khám phá; Kiểm định mô hình lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu.

3.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mô hình nghiên cứu đề xuất nhằm đánh giá Sự hài lòng công việc, thể hiện mối tương quan giữa Chất lượng dịch vụ nội bộ và Sự hài lòng của nhân viên được trình bày trong Hình 1 dưới đây:

Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Tác giả

Mô hình nghiên cứu đề xuất là sự kết hợp của ba mô hình: (1) đo lường Sự hài lòng về công việc (Thang đo AJDI - Trần Kim Dung, 2005); (2) đo lường Chất lượng dịch vụ nội bộ (Thang đo ISQ - Parasuraman, 1985); và (3) đo lường Mối tương quan giữa Chất lượng dịch vụ nội bộ và Sự hài lòng về công việc. Điểm mới của mô hình nghiên cứu đề xuất này là sử dụng kết hợp mô hình (2) và (3) để đo lường Sự hài lòng công việc của nhân viên. Cụ thể Sự hài lòng công việc của nhân viên được đo lường trong mối tương quan với Chất lượng dịch vụ nội bộ - điều mà các nghiên cứu gần đây ít đề cập đến nhưng thực

tế cho thấy chất lượng dịch vụ nội bộ là nhân tố được đánh giá có mức độ ảnh hưởng lớn đến Sự hài lòng công việc (Tsai Jui -Ho, 2004). Trong mô hình (2), năm thành tố (năm biến độc lập) của mô hình được đo lường bằng thang đo SERVQUAL và biến phụ thuộc Chất lượng dịch vụ nội bộ (ISQ) được đo lường bằng các biến quan sát:

- Mức độ hài lòng của nhân viên đối với chất lượng dịch vụ nội bộ của Cảng.
- Mức độ hỗ trợ của các dịch vụ nội bộ giúp nhân viên hoàn thành tốt công việc.
- Mức độ sẵn sàng tham gia đề xuất ý

kiến nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ nội bộ của nhân viên.

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, tác giả đề xuất các giả thuyết nghiên cứu sau:

Giả thuyết H1: Bản chất công việc có ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên.

Giả thuyết H2: Tiền lương có ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên.

Giả thuyết H3: Phúc lợi xã hội có ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên.

Giả thuyết H4: Đồng nghiệp có ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên.

Giả thuyết H5: Sự giám sát có ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên.

Giả thuyết H6: Sự thăng tiến có ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên.

Giả thuyết H7: Môi trường làm việc có ảnh hưởng đến sự hài lòng về công việc của nhân viên.

Giả thuyết H8: Sự hữu hình có ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ nội bộ.

Giả thuyết H9: Sự tin cậy có ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ nội bộ.

Giả thuyết H10: Sự đáp ứng có ảnh

hưởng đến Chất lượng dịch vụ nội bộ.

Giả thuyết H11: Sự phục vụ có ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ nội bộ.

Giả thuyết H12: Sự đồng cảm có ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ nội bộ.

Giả thuyết H13: Chất lượng dịch vụ nội bộ ảnh hưởng đến Sự hài lòng công việc của nhân viên

4. Kết quả và thảo luận

- Kiểm định độ tin cậy và phân tích nhân tố khám phá

Kiểm định độ tin cậy:

Đối với mô hình AJDI, kết quả kiểm định độ tin cậy chỉ ra rằng 6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc có hệ số tương quan biến – tổng biến lớn hơn 0,3 và hệ số tin cậy lớn hơn 0,6 được sử dụng tiếp để phân tích nhân tố. Biến Môi trường làm việc bị loại bỏ (hệ số tin cậy nhỏ hơn 0,6) (xem Bảng 1).

Đối với mô hình ISQ, Sự hữu hình, Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Sự phục vụ, Sự đồng cảm đều có hệ số tương quan biến – tổng biến lớn hơn 0,3 và hệ số tin cậy lớn hơn 0,6. Các biến này thỏa mãn điều kiện và được sử dụng để phân tích nhân tố khám phá (xem Bảng 1).

Bảng 1. Kết quả kiểm định độ tin cậy

Nhân tố	Độ tin cậy	Tổng phương sai trích (%)	Kết luận
Môi trường làm việc	0,485		Loại bỏ
Bản chất công việc	0,745	69,480	Thỏa mãn
Tiền lương	0,891		
Phúc lợi	0,738		
Đồng nghiệp	0,803		
Giám sát	0,858		
Thăng tiến	0,910		
Sự hài lòng	0,834	75,418	Thỏa mãn
Sự hữu hình	0,863	69,382	Thỏa mãn
Sự tin cậy	0,902		
Sự đáp ứng	0,857		
Sự phục vụ	0,878		
Sự đồng cảm	0,666		
Chất lượng dịch vụ nội bộ	0,824		

Phân tích nhân tố khám phá:

Đối với mô hình AJDI, các biến quan sát đưa vào phân tích nhân tố được gom lại thành 7 nhóm nhân tố. Trong 7 nhóm nhân tố mới này có 2 nhóm nhân tố có sự thay đổi về thành phần các biến quan sát (Nhóm nhân tố Tiền

lương và Phúc lợi) (xem Bảng 2).

Với mô hình ISQ, 26 biến quan sát được rút gọn thành 6 nhóm nhân tố. Nhóm nhân tố Sự phục vụ, Sự đồng cảm có sự thay đổi về thành phần các biến quan sát (xem Bảng 2).

Bảng 2. Nhóm nhân tố có sự thay đổi về thành phần biến quan sát

Mô hình	Tên Nhóm nhân tố mới	Tên biến quan sát thay đổi	Hệ số tải nhân tố	Kết quả kiểm định độ tin cậy
AJDI	Tiền lương	Tiền lương_2	0,804	0,886
		Tiền lương_1	0,795	
		Tiền lương_3	0,791	
		Tiền lương_4	0,764	
		Phúc lợi_4	0,715	
	Phúc lợi	Phúc lợi_1	0,789	0,759
		Phúc lợi_2	0,710	
		Phúc lợi_3	0,656	
ISQ	Sự phục vụ	Phục vụ_2	0,877	0,877
		Phục vụ_1	0,814	
		Phục vụ_3	0,770	
		Đồng cảm_4	0,711	
		Phục vụ_4	0,691	
	Sự đồng cảm	Đồng cảm_1	0,848	0,654
		Đồng cảm_2	0,828	
		Đồng cảm_3	0,487	

Ở cả hai mô hình, các nhóm nhân tố có sự thay đổi về thành phần biến quan sát đều được kiểm định lại bằng hệ số tin cậy Cronbach's alpha. Kết quả kiểm định cho thấy các nhóm này đều thỏa mãn các điều kiện Cronbach's alpha.

- Kiểm định độ phù hợp của mô hình

Xét ba mô hình: mô hình AJDI, mô hình ISQ và mô hình đo lường ảnh hưởng của ISQ lên AJDI, R^2 hiệu chỉnh của ba mô hình cho

biết sự biến thiên về mức độ hài lòng công việc của nhân viên và chất lượng dịch vụ nội bộ được giải thích bởi mối liên hệ tuyến tính của các biến độc lập. Ở đây, mức độ phù hợp của ba mô hình tương đối cao (xem Bảng 3). Cả ba mô hình có giá trị $\text{Sig.} < 0,05$ cho thấy các biến đưa vào phân tích đều có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa 5%. Điều này có nghĩa rằng mô hình tác giả xây dựng phù hợp với tập dữ liệu và có thể suy rộng ra cho tổng thể.

Bảng 3. Đánh giá độ phù hợp của mô hình

Tóm tắt mô hình^b		
Mô hình	R² điều chỉnh	Giá trị Sig. F thay đổi
AJDI	0,389 ^a	0,011
<i>a. Các nhân tố dự báo: (Hàng số) Giám sát, Công việc, Tiền lương</i>		
<i>b. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng</i>		
ISQ	0,362 ^a	0,001
<i>a. Các nhân tố dự báo: (Hàng số) Sự hữu hình, Sự phục vụ</i>		
<i>b. Biến phụ thuộc: Chất lượng dịch vụ nội bộ</i>		
Mối quan hệ ISQ & AJDI	0,778 ^a	0,000
<i>a. Các nhân tố dự báo: (Hàng số) Chất lượng dịch vụ nội bộ</i>		
<i>b. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng</i>		

- Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu

Kết quả kiểm định cho thấy (xem Bảng 4):

Với mô hình AJDI, giả thuyết H1 và giả thuyết H2, giả thuyết H5 được chấp nhận:

Bản chất công việc (Beta = 0,276 và Sig = 0,001), Tiền lương (Beta = 0,240 và Sig. = 0,011) và Sự giám sát (Beta = 0,311 và Sig.= 0,002) có ảnh hưởng đến sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Trong đó, Giám sát có tầm ảnh hưởng lớn nhất đến Sự hài lòng của nhân viên trong công việc. Bản chất công việc, Tiền lương lần lượt là yếu tố thứ hai và thứ ba ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên. Giả thuyết H3, giả thuyết H4, giả thuyết H6 và H7 bị bác bỏ.

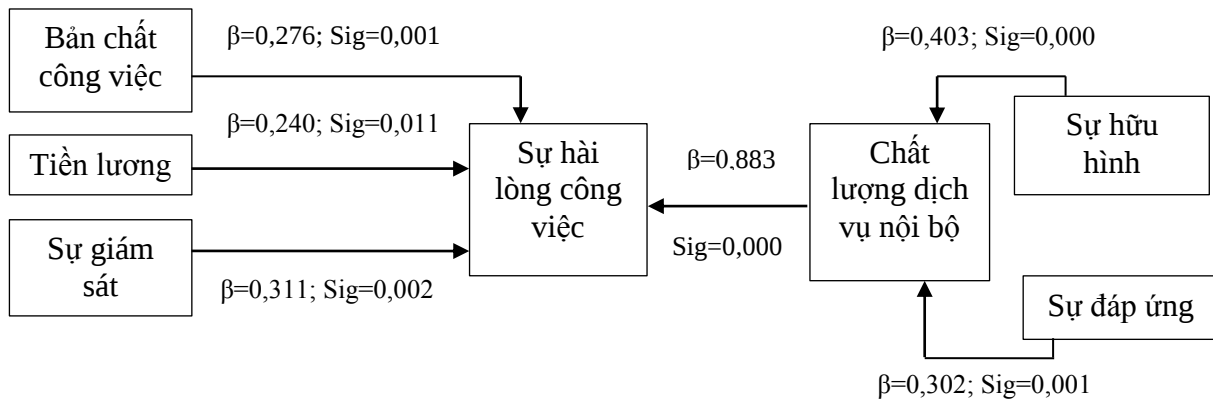
Với mô hình ISQ, giả thuyết H8 và giả

thuyết H10 được chấp nhận: Sự hữu hình (Beta = 0,403 và Sig. = 0,000) và Sự đáp ứng (Beta = 0,302 và Sig. = 0,001) có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nội bộ của Cảng. Trong đó, Sự hữu hình là yếu tố có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất đến chất lượng dịch vụ nội bộ. Sự đáp ứng xếp thứ hai về mức độ ảnh hưởng. Giả thuyết H9, giả thuyết H11, giả thuyết H12 bị bác bỏ.

Với mô hình đo lường mối quan hệ giữa ISQ và AJDI, giả thuyết H13 được chấp nhận. Nhân tố Chất lượng dịch vụ nội bộ (Beta = 0,883 và Sig. = 0,000) có ảnh hưởng đến Sự hài lòng trong công việc của nhân viên. Khi yếu tố chất lượng dịch vụ tăng lên 1 đơn vị thì sự hài lòng công việc của nhân viên tăng 0,883 đơn vị.

Bảng 4. Kết quả kiểm định các Giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết	Hệ số chuẩn hóa Beta	Sig.	Kiểm định giả thuyết
Mô hình AJDI			
H1	0,276	0,001	Chấp nhận
H2	0,240	0,011	Chấp nhận
H3	-0,010	0,920	Bác bỏ
H4	0,037	0,634	Bác bỏ
H5	0,311	0,002	Chấp nhận
H6	0,068	0,504	Bác bỏ
Mô hình ISQ			
H8	0,403	0,000	Chấp nhận
H9	0,124	0,225	Bác bỏ
H10	0,156	0,052	Bác bỏ
H11	0,302	0,001	Chấp nhận
H12	0,119	0,168	Bác bỏ
Mô hình đo lường mối quan hệ ISQ và AJDI			
H13	0,883	0,000	Chấp nhận

Hình 2. Kết quả mô hình nghiên cứu

5. Kết luận

Thứ nhất, nghiên cứu đã xác định được:

- *Đối với mô hình AJDI*: Bản chất công việc (giả thuyết H1), Tiền lương (giả thuyết H2), Sự giám sát (giả thuyết H5) có ảnh hưởng đến sự hài lòng công việc của nhân viên;

- *Đối với mô hình ISQ*: Sự hữu hình (giả thuyết H8) và Sự đáp ứng (giả thuyết H10) có ảnh hưởng đến Chất lượng dịch vụ nội bộ của Cảng,

- *Đối với mô hình xác định mối quan hệ giữa AJDI và ISQ*: Chất lượng dịch vụ nội bộ có ảnh hưởng lớn đến Sự hài lòng về công việc (giả thuyết H13)

Kết quả nghiên cứu cho thấy các biến tìm được phù hợp với cơ sở lý thuyết nghiên cứu ban đầu và có ý nghĩa thực tiễn khi nó góp phần giải thích trường hợp tại Cảng hàng không - sân bay Pleiku. Nghiên cứu thực tế chỉ ra rằng Sự Giám sát, Bản chất công việc, Tiền lương và Chất lượng dịch vụ nội bộ là các vấn đề tồn tại nhiều bất cập rất cần các nhà chức trách Cảng lưu tâm giải quyết.

Đối với cơ chế giám sát, bộ phận quản lý chưa khuyến khích nhân viên tham gia vào việc ra quyết định trong công việc. Công tác

bố trí nhân sự chưa thực sự hợp lý, đúng người đúng việc để thúc đẩy nhân viên phát huy năng lực cá nhân trong công việc. Vấn đề Tiền lương cho nhân viên còn khá chậm trễ. Đối với các Dịch vụ nội bộ, việc cải thiện cơ sở hạ tầng, cung cấp các dịch vụ tiện ích, tổ chức các khóa học bồi dưỡng nghiệp vụ là việc làm cấp thiết hiện tại nhằm góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ nội bộ và sự hài lòng công việc của nhân viên.

Thứ hai, đề tài nghiên cứu xây dựng mô hình đo lường sự hài lòng công việc của nhân viên thông qua việc kết hợp Chỉ số mô tả công việc điều chỉnh (AJDI) và Chỉ số Chất lượng dịch vụ nội bộ (ISQ) có ý nghĩa quan trọng bởi mô hình không chỉ đo lường được Sự hài lòng công việc của nhân viên tại Cảng hàng không - sân bay Pleiku thông qua chỉ số AJDI mà còn đo lường được Chất lượng dịch vụ nội bộ tại Cảng cũng như mức độ tác động của các yếu tố này đến Sự hài lòng công việc của nhân viên. Sẽ là thiếu sót nếu chỉ đo lường Sự hài lòng công việc của nhân viên bằng các yếu tố thuộc chỉ số AJDI mà bỏ qua sự ảnh hưởng của chỉ số ISQ vì thực tế theo kết quả nghiên cứu, chính yếu tố ISQ cũng có tác động đến sự hài lòng công việc của nhân viên.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Berry, L.L. (1995). The employee as customer. *Journal of Retail Banking*, Vol. 3 No. 3, pp. 3-40.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, Vol. 30 No. 1 pp. 8-32.
- Frederick, A. F., Mukesh, K. (2001). Service quality between internal customers and internal suppliers in an international airline. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(4), pp. 371-386.

- Hallowell R., Schilesinger L. A., and Zornitsky J. (1996). Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkages and implications for management. *Human Resource Planning*, 19(2), pp. 20-31.
- Hirons, E., Simon, A. and Simon, C. (1998). External customer satisfaction as a performance measure of the management of a research and development department. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 15 Nos 8/9, pp. 969-87.
- Hallowell R., Schilesinger L. A., and Zornitsky J. (1996). Internal service quality, customer and job satisfaction: Linkages and implications for management. *Human Resource Planning*, 19(2), pp. 20-31.
- Heskett, James L., Thomas O. Jones, Gary W. Loveman, W. Earl Sasser, Jr., Leonard A. Schlesinger. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, March-April 72(2), pp. 164-174.
- Kang, G-D., J Jame, J., & Alexandris, O. (2002). Measurement of internal service quality: application of the servqual battery to internal service quality. *Managing Service Quality*, 12(5), pp. 278–291.
- Mohamed El Amiri. (2012). Update on Aviation Safety in Africa, ACI Africa, Regional Annual Assembly, Conference and Exhibition, Livingstone, Zambia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp.12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67, pp. 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1993). Research note: more on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, Vol. 69, No. 1, pp. 140-147.
- Robbins S .P. (2003). *Organizational behaviour concepts, controversies, application*, 8th ed, Publisher: Prentice-hall International, New Jersey, USA.
- Reynoso, J., & Moores, B. (1995). Towards the measurement of internal service quality. *International Journal of Service Industry Management*, 6(3), pp. 64–83.
- Robinson, S. (1999). Measuring service quality: current thinking and future requirements. *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 17 No. 1 pp. 21-32.
- Sasser, W.E. and Arbeit, S.P. (1976). Selling jobs in the service sector. *Business Horizons*, 19, 3, pp. 61-65.
- Tran Kim Dung and Tran Hoai Nam. (2005a). Demand, employee satisfaction and level associated with the organization. *Scientific research for the Ministry*, Code 2004-22-67.
- Tran Kim Dung (2005b). Assessment of consciousness associated with the organization and job satisfaction in the context of Vietnam, 3RD International Conference on Management Education for 21ST Century – Management for the knowledge society.
- Tsai, Jui-Ho. (2004). A Study of Employee Satisfaction for Enterprise inside E-Service - Nan Zi export processing zone IC encapsulation and testing factory as example, unpublished Master's thesis, Graduate School of Business Administration, National Sun Yat-sen University, Taiwan.