

MỐI QUAN HỆ GIỮA SỰ HÀI LÒNG CỦA HÀNH KHÁCH VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT CÁC TUYẾN NỘI THÀNH TP.HCM

PGS. TS. NGUYỄN QUANG THU

Nghiên cứu này nhằm xem xét mối quan hệ giữa sự hài lòng của hành khách và chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng (VTHKCC) bằng xe buýt các tuyến nội thành TP.HCM. Nghiên cứu phỏng vấn 520 hành khách đã đi xe buýt các tuyến nội thành TP.HCM. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 4 yếu tố của thang đo chất lượng dịch vụ xe buýt có ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách. Nhóm nghiên cứu đã đóng góp ý kiến với Trung tâm Quản lý và Điều hành VTHKCC và các đơn vị vận tải hành khách TP.HCM nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ xe buýt cũng như tăng sự hài lòng của hành khách sử dụng xe buýt dựa trên 4 yếu tố này.

1. Giới thiệu

Qua 7 năm TP.HCM đưa dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt đến với người dân (từ 2002 - 2008), hệ thống xe buýt đã phát triển không ngừng và ngày càng khẳng định vị trí của mình trong hệ thống vận tải công của một đô thị lớn. Hiện tại có khoảng 3.208 chiếc xe buýt đang phục vụ cho 153 tuyến xe buýt chạy trong 24 quận – huyện TP.HCM. Sản lượng VTHKCC tính đến tháng 10/2008 đạt trên 1 triệu lượt hành khách/ngày (TT QL&ĐH VTHKCC, 2008).

Chất lượng dịch vụ là một yếu tố quan trọng giúp thoả mãn khách hàng tốt hơn. Do đó, mục tiêu của nghiên cứu này nhằm khám phá các thành phần chất lượng dịch vụ VTHKCC có ảnh

hưởng đến sự hài lòng của hành khách sử dụng xe buýt các tuyến nội thành TP.HCM, từ đó kiến nghị các giải pháp nâng cao CLDV nhằm tăng sự hài lòng của hành khách. Các phần tiếp theo của bài báo này gồm: (1) cơ sở lý thuyết, (2) phương pháp và kết quả nghiên cứu, (3) kiến nghị giải pháp.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1 Sự thoả mãn.

Chất lượng dịch vụ là nguyên nhân (nguồn gốc) tạo nên sự hài lòng của khách hàng. Có nhiều quan điểm khác nhau về sự hài lòng của khách hàng (Oliver, 1997). Sự hài lòng của khách hàng là sự mong đợi trước và sau khi mua một sản phẩm hay một dịch vụ. Bachelet (1995, trang 81) định nghĩa: “Sự thoả mãn của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại với kinh nghiệm của họ đối với một sản phẩm hay dịch vụ”. Còn Kotler (2001) lại cho rằng sự thoả mãn của khách hàng là mức độ trạng thái cảm giác của khách hàng khi so sánh giá trị thu được từ sản phẩm mà khách hàng cảm nhận được với những kỳ vọng của họ về sản phẩm đó. Nói một cách khác, chúng ta có thể hiểu sự thoả mãn của khách hàng là sự phản ứng của người tiêu dùng với việc được đáp ứng những mong muốn của họ (Oliver, 1997). Định nghĩa này hàm ý rằng sự thoả mãn chính là sự hài lòng của khách hàng khi tiêu dùng một sản phẩm đáp ứng trên và dưới mức mong muốn. Sự thoả mãn của khách hàng mang tính quyết định đến thành công và thất bại của một tổ chức kinh doanh.

Phân biệt sự thoả mãn của khách hàng với chất lượng sản phẩm hay dịch vụ.

Khái niệm “sự thoả mãn của khách hàng” và chất lượng dịch vụ” có sự khác nhau dựa trên những phân tích quan hệ nhân quả của chúng. Zeithaml & Bitner (1996, trang 123) cho rằng sự thoả mãn của khách hàng là một khái niệm rộng, bao gồm nhiều yếu tố tác động như: chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm, các nhân tố tình huống, các nhân tố cá nhân. Nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn còn khác nhau ở một khía cạnh khác nữa đó là sự thoả mãn của khách hàng là một khái niệm tổng quát, nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ. Còn chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ (Nguyễn Đình Thọ & ctg, 2003, trang 11). Chẳng hạn, chúng ta có thể nghe về chất lượng dịch vụ của khu du lịch nghỉ dưỡng Bình Châu là rất tốt, nhưng chúng ta có thoả mãn về chất lượng dịch vụ này hay không thì chỉ khi chúng ta được sử dụng các dịch vụ tại khu nghỉ dưỡng này chúng ta mới có thể đánh giá được.

Mối liên hệ giữa sự thoả mãn của khách hàng và chất lượng dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ và sự thoả mãn tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên quan chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ (Parasuraman & ctg, 1988). Nếu chất lượng được cải thiện nhưng không dựa trên nhu cầu của khách hàng thì không bao giờ khách hàng thoả mãn được dịch vụ đó. Như vậy, khi sử dụng dịch vụ, khách hàng sẽ thoả mãn nếu cảm nhận được dịch vụ đó có chất lượng cao. Ngược lại, khách hàng sẽ không hài lòng khi cảm nhận được dịch vụ có chất lượng thấp. Tuy nhiên có rất ít nghiên cứu kiểm định mức độ giải thích các thành phần của chất lượng dịch vụ đối với sự thoả mãn của khách hàng trong từng ngành dịch vụ cụ thể.

2.2 Chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ vận tải công cộng.

Khi nói đến chất lượng dịch vụ, người ta không thể không nói đến sự đóng góp to lớn của Parasuraman & ctg (1988, 1991). Parasuraman & ctg (1988, trang 17) định nghĩa chất lượng dịch vụ là “mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ”. Parasuraman & ctg (1985, 1988) là những người tiên phong trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ bằng sử dụng nghiên cứu định tính và định lượng để xây dựng và kiểm định thang đo các thành phần của chất lượng dịch vụ. Trong các mô hình chất lượng dịch vụ, mô hình phổ biến

nhất có thể nói là mô hình SERVQUAL, vì vậy nghiên cứu tập trung vào mô hình này và các mô hình điều chỉnh từ nó.

Do lường chất lượng VTCC và sự thoả mãn của khách hàng thường tập trung nghiên cứu vào hai ngành: khách du lịch và ngành vận tải. Nghiên cứu chất lượng du lịch thường sử dụng thang đo SERVQUAL với 22 biến quan sát của Parasuraman & ctg (1991). Trong khi đó đánh giá chất lượng vận tải hành khách công thường dựa trên cơ sở các tiêu chí chất lượng được các công ty vận tải đưa ra. Điều này dẫn đến các kết quả đánh giá mang nặng tính chủ quan, không chính xác và không khoa học. Friman & ctg (1998) đã xây dựng thang đo chất lượng vận tải hành khách công trên cơ sở dữ liệu điều tra từ khách hàng. Nghiên cứu của Friman & ctg (2001) cho thấy thang đo chất lượng vận tải hành khách công gồm 3 thành phần: sự tiện nghi, sự an toàn và sự sạch sẽ. Một kết quả nghiên cứu khác mới đây của Felleson M. & Friman M. (2008) đã dựa trên thang đo 5 thành phần chất lượng dịch vụ SERVQUAL của Parasuraman & ctg (1991) để xây dựng và kiểm định thang đo chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công tại 9 thành phố của châu Âu cho thấy thang đo gồm 4 thành phần: (1) tin cậy (reliability), (2) sự an toàn (safety), (3) tiện nghi (comfort), và (4) thái độ ứng xử của nhân viên phục vụ (staff behavior).

2.3 Mô hình nghiên cứu về các giả thuyết.

Nhằm nghiên cứu để chọn mô hình 4 thành phần đánh giá CLDV vận tải hành khách công của Felleson M. & Friman M. (2008) để thực hiện kiểm định vì cho rằng nó tương đối phù hợp với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt tại TP.HCM. Nghiên cứu để thực hiện việc điều chỉnh và bổ sung thành phần của CLDV VTHKCC bằng xe buýt thông qua nghiên cứu định tính bằng kỹ thuật thảo luận nhóm với 30 người đã sử dụng xe buýt các tuyến nội thành TP.HCM. Ngoài ra chúng tôi còn sử dụng phương pháp đóng vai để tham khảo ý kiến của các chuyên gia trong ngành GTVT, TT QL & ĐH VTHKCC trong các báo cáo tại hội thảo chuyên đề “Làm gì để xe buýt TP.HCM phát triển bền vững” thực hiện tháng 1/2008 tại TP.HCM. Kết quả nghiên cứu định tính cho thấy CLDV VTHKCC bằng xe buýt bao gồm 6 thành phần, đó là:

1. Mạng lưới tuyến: Độ phủ của mạng lưới tuyến xe buýt trong thành phố đáp ứng được nhu

cầu đi lại của người dân TP.

2. Trạm dừng – nhà chờ: Khoảng cách giữa các trạm dừng, bến đỗ thuận tiện cho nhu cầu đi lại của người dân TP.

3. Sự an toàn: Khả năng tránh được các tai nạn giao thông, an toàn cho tài sản cũng như sức khỏe của người dân khi sử dụng xe buýt.

4. Năng lực phục vụ: Khả năng phục vụ của các tuyến xe buýt (số lượng buýt/tuyến, thời gian chờ đợi, sự hiểu biết của tài xế và tiếp viên xe buýt).

5. Thái độ phục vụ của lái xe và tiếp viên xe buýt: Sự giao tiếp và thái độ ứng xử của tài xế và các tiếp viên phục vụ trên xe buýt đối với hành khách.

6. Tiện nghi xe buýt: Sự tiện nghi về vật chất như thiết kế của xe buýt, các thiết bị lắp đặt trên xe buýt, đồng phục của nhân viên hay vấn đề vệ sinh trên xe buýt.

So với mô hình chất lượng dịch vụ của Fellsen M. & Friman M. (2008), mô hình chất lượng dịch vụ xe buýt tại TP.HCM tăng thêm 2 thành phần: mạng lưới tuyến xe buýt và trạm dừng nhà chờ xe buýt.

Từ mô hình nghiên cứu mối quan hệ giữa sự hài lòng về CLDV VTHKCC bằng xe buýt (xem Hình 1), nghiên cứu này đưa ra các giả thuyết về mối quan hệ giữa các thành phần chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của hành khách như sau:

1) H1: Có mối quan hệ cùng chiều giữa mạng lưới tuyến xe buýt và sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.

2) H2: Có mối quan hệ cùng chiều giữa trạm dừng, nhà chờ xe buýt và sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.

3) H3: Có mối quan hệ cùng chiều giữa sự an toàn và sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.

4) H4: Có mối quan hệ cùng chiều giữa năng lực phục vụ và sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.

5) H5: Có mối quan hệ cùng chiều giữa thái độ phục vụ của lái xe và tiếp viên xe buýt và sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.

6) H6: Có mối quan hệ cùng chiều giữa tiện nghi xe buýt và sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.

Chất lượng dịch vụ xe buýt

Hình 1: Mô hình nghiên cứu.



3. Phương pháp nghiên cứu

3.1 Thang đo.

Thang đo chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt gồm 6 thành phần, được đo lường bằng 43 biến quan sát như sau: (1) mạng lưới tuyến xe buýt (có 5 biến quan sát), (2) trạm dừng – nhà chờ xe buýt (có 5 biến quan sát), (3) sự an toàn (có 3 biến quan sát); (4) năng lực phục vụ (có 11 biến quan sát), (5) thái độ phục vụ của lái xe và tiếp viên xe buýt (có 11 biến quan sát), (6) tiện nghi xe buýt (có 8 biến quan sát). Tất cả các thang đo các khái niệm trong mô hình đều là thang đo đa biến.

Mức độ hài lòng được đo lường bằng sự thoả mãn của hành khách khi sử dụng phương tiện xe buýt. Thang đo sự thoả mãn của hành khách sử dụng xe buýt gồm 5 biến quan sát. Thang đo này được dựa trên cơ sở đo lường của Hayes - 1994 (Nguyễn Đình Thọ & ctg 2003, trang 24). Nghiên cứu muốn thăm dò mức độ hài lòng của hành khách đi xe buýt tuyến nội thành trên cơ sở các yếu tố của thang đo chất lượng dịch vụ xe buýt.

Thang đo Likert 5 bậc được sử dụng: bậc 1 tương ứng với mức độ hoàn toàn không đồng ý và bậc 5 tương ứng với mức độ hoàn toàn đồng ý.

3.2 Mẫu nghiên cứu.

Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện với kích thước $n=520$, thu về được 480 phiếu. Sau khi kiểm tra có 10 phiếu bị loại vì có quá nhiều ô trống, còn lại 470 phiếu điều tra được sử dụng cho nghiên cứu. Trong mẫu có 68 trong tổng số 153 tuyến xe buýt nội thành TP.HCM được đưa vào đánh giá chất lượng (chiếm tỷ trọng 44%). Về giới tính, có 33,4% người được phỏng vấn là nam và 66,6% là nữ. Về quận – huyện, có 24 quận huyện

có người được phỏng vấn. Về thành phần, có 63,6% người được phỏng vấn là học sinh-sinh viên, 27,9% là cán bộ công chức nhà nước, còn lại là thương - doanh nhân, hưu trí và công nhân và nhân viên doanh nghiệp tư nhân. Về thu nhập, có 54,3% người được phỏng vấn có thu nhập dưới 1 triệu đồng, 23% người có thu nhập từ 1 đến 3 triệu, 11,9% người có thu nhập từ 3 đến 5 triệu, và 10,9% người có thu nhập trên 5 triệu đồng. Về trình độ học vấn, có 9,8% người có trình độ phổ thông, 87,9% người có trình độ cao đẳng và đại học và 2,3% người có trình độ trên đại học.

3.3 Phân tích số liệu và kết quả.

Kiểm định số bộ thang đo CLDV xe buýt bằng hệ số Cronbach Alpha và phân tích nhân tố (EFA) cho thấy: Có 15 trong tổng số 43 biến quan sát đo lường 6 yếu tố của CLDV xe buýt bị loại do không đạt yêu cầu kiểm định (tương quan biến - tổng nhỏ hơn 0,3). Trong đó, yếu tố "Mạng lưới tuyến xe buýt" bị loại vì thang đo có hệ số Cronbach Alpha quá nhỏ ($\alpha=0.417 < 0.6$) do đó cả 5 biến của yếu tố này cũng bị loại, 5 biến của yếu tố "năng lực phục vụ", 3 biến của yếu tố "thái độ phục vụ của tài xế và tiếp viên" và 2 biến của yếu tố "tiện nghi xe buýt". Sau khi loại các biến không đạt yêu cầu, thang đo các yếu tố CLDV xe buýt thỏa mãn yêu cầu về độ tin cậy thông qua hồ sơ Cronbach Alpha (từ 0.61 đến 0.85). Thảo luận về yếu tố "mạng lưới tuyến xe buýt" bị loại có thể giải thích rằng, khi đi xe buýt người dân chỉ tiếp xúc trực tiếp với tiện nghi xe buýt, tài xế và tiếp viên xe buýt nên cảm nhận được CLDV, còn mạng lưới tuyến xe buýt họ chưa quan tâm nên không cảm nhận. Phân tích EFA cho thấy thành phần "trạm dừng, nhà chờ xe buýt" được tách làm 2 yếu tố, gọi là: "trạm dừng, nhà chờ xe buýt" gồm 3 biến quan sát và "bố trí, khai thác trạm dừng xe buýt" gồm 2 biến quan sát. Yếu tố "an toàn" được giữ nguyên với 3 biến quan sát, yếu tố "năng lực phục vụ" còn lại 6 biến quan sát, yếu tố "tiện nghi xe buýt" cũng còn lại 6 biến quan sát và yếu tố "thái độ phục vụ của tài xế và tiếp viên" có 8 biến quan sát.

Kiểm định thang đo "Mức độ hài lòng của hành khách" bằng hệ số Cronbach Alpha cho thấy nó có giá trị tương đối cao ($\alpha = 0,7561$), đồng thời các biến của thang đo này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 (nhỏ nhất là 0,41), do đó chúng đều đạt yêu cầu. Kết quả phân tích EFA cho thấy trích được 1 yếu tố tại eigen value là 2,59

và phương sai trích được là 51,8% ($> 50\%$).

Do yếu tố "mạng lưới tuyến xe buýt" bị loại, và yếu tố "trạm dừng nhà chờ" lại tách thành 2, vì vậy cần phải điều chỉnh mô hình nghiên cứu cũng như các giả thuyết. Kết quả cho thấy mô hình nghiên cứu về CLDV xe buýt vẫn có 6 yếu tố. Vì yếu tố "mạng lưới tuyến xe buýt" bị loại do đó giả thuyết H1 cũng không được chấp nhận. Chúng ta còn lại 5 giả thuyết (H2-H6).

Phân tích hồi quy.

Để phân tích mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ xe buýt và sự hài lòng của hành khách sử dụng phương tiện này, chúng tôi sử dụng phương pháp phân tích hồi quy. Cho rằng, mức độ hài lòng của hành khách có tương quan tuyến tính với 6 yếu tố của chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt (biến độc lập).

Gọi X1: Trạm dừng, nhà chờ xe buýt (TD)

X2: Bố trí khai thác trạm dừng (BTKTTD)

X3: Sự an toàn (AT)

X4: Năng lực phục vụ (NLPV)

X5: Thái độ phục vụ (TDPV)

X6: Tiện nghi xe buýt (TNXB)

Bi: Hệ số của các biến Xi (biến độc lập)

Y : Mức độ hài lòng của hành khách (biến phụ thuộc)

Chúng ta có phương trình hồi quy sau:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Trong phương trình hồi quy này có 6 biến độc lập (X1, X2, X3, X4, X5, X6) và một biến phụ thuộc Y. Kết quả phân tích hồi quy ở Bảng 1 cho ta phương trình sau:

$$Y = 2.98 + 0.15 X_1 + 0.078 X_3 + 0.163 X_5 + 0.461 X_6$$

Cụ thể:

$$Y = 2.98 + 0.15 TD + 0.078 AT + 0.163 TDPV + 0.461 TNXB$$



Bảng 1: Hệ số của phương trình hồi quy

Model		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.986	.705		4.235	.000
	TD (X1)	.198	.051	.151	3.895	.000
	BTKTTD (X2)	.112	.078	.053	1.437	.151
	AT (X3)	.102	.053	.078	1.948	.052
	NLPV (X4)	-.024	.032	-.032	-.760	.448
	TDPV (X5)	.106	.029	.163	3.660	.000
	TNXB (X6)	.367	.033	.461	11.201	.000

a Dependent Variable: HL

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy chỉ có 4 yếu tố của thang đo chất lượng dịch vụ xe buýt có ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách; đó là: X_1 - trạm dừng, nhà chờ, X_3 - sự an toàn, X_5 - thái độ phục vụ và X_6 - tiện nghi xe buýt. Giá trị Sig của các biến này đều < 0.05 (chẳng có ý nghĩa về mặt thống kê) hay chúng có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của hành khách. Biến X_2 - bố trí khai thác trạm dừng và X_4 - năng lực phục vụ có Sig > 0.05 (chúng không có ý nghĩa về mặt thống kê) hay chúng không có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc (Y). Thảo luận về biến "bố trí khai thác trạm dừng" trong mô hình CLDV xe buýt, chúng ta thấy nó không có ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách đi xe buýt, điều này có thể lý giải rằng đa số hành khách chưa quan tâm đến mạng lưới tuyến cũng như sự bố trí khai thác trạm dừng hợp lý. Đơn giản, họ lên xe buýt đi vài ba bến rồi xuống, không suy nghĩ gì nhiều hơn rằng có hợp lý hay chưa và vì vậy họ cũng không đánh giá được có hài lòng hay không. Còn biến "năng lực phục vụ" có hệ số âm, do có thể các biến X_5 và X_6 có tương tác với X_4 và chúng đã giải thích hết các biến của X_4 . Kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình cho thấy R Square là 0.448 > 0.3 vì vậy mô hình hồi quy là hoàn toàn phù hợp với giả thiết đặt ra, tức biến phụ thuộc (Y) có

tương quan tuyến tính với các biến độc lập (X_1 , X_3 , X_5 & X_6).

Kết quả kiểm định cho thấy giả thuyết H1 (mạng lưới tuyến xe buýt) và H4 (năng lực phục vụ) không được chấp nhận, ta có kết quả như sau:

1) H2: Có mối quan hệ cùng chiều giữa trạm dừng, nhà chờ xe buýt và sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.

2) H3: Có mối quan hệ cùng chiều giữa sự an toàn và sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.

3) H4: Không được chấp nhận (Sig. 0.448).

4) H5: Có mối quan hệ cùng chiều giữa thái độ phục vụ của lái xe & tiếp viên xe buýt và sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.

5) H6: Có mối quan hệ cùng chiều giữa tiện nghi xe buýt và sự hài lòng của hành khách đối với dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.

Khuyến cáo với các công ty vận tải hành khách và TT QL&ĐH VTHKCC để nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt và sự hài lòng của hành khách cần chú ý 4 yếu tố đó là: trạm dừng-nhà chờ, sự an toàn, thái độ phục vụ của lái xe và tiếp viên, tiện nghi xe buýt.

4. Một số ý kiến đóng góp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng sự hài lòng của người dân sử dụng xe buýt tuyến nội thành TP.HCM

Theo kết quả nghiên cứu thang đo chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt gồm 6 yếu tố: trạm dừng, khai thác trạm và tuyến, thái độ phục vụ, năng lực phục vụ, tiện nghi xe buýt, sự an toàn. Trong đó chỉ có 4 yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách được xếp theo thứ tự từ mức ảnh hưởng cao đến thấp đó là: tiện nghi xe buýt, thái độ phục vụ của tài xế và tiếp viên xe buýt, trạm dừng - nhà chờ và sự an toàn. Vì vậy, nhóm nghiên cứu chúng tôi cũng xin đóng góp ý kiến, lần lượt theo mức độ quan trọng của các yếu tố trên.

4.1 Tiện nghi xe buýt.

(1) Kích cỡ xe phù hợp với hạ tầng giao thông TP: Tại TP.HCM hiện nay có 4 loại xe buýt đang hoạt động: xe 25 - 50 chỗ ngồi (xe số 3, số 7, số 8...), xe > 50 chỗ (xe số 27, số 55 hay số 70), xe 12 chỗ ngồi và xe buýt 2 tầng. Có 61,5% số người được phỏng vấn cho rằng nguyên nhân xe buýt

gây ùn tắc giao thông hiện nay là do sử dụng các loại xe có kích cỡ chưa phù hợp với hạ tầng giao thông (quá lớn). Vì vậy, chúng tôi kiến nghị nên chọn loại xe phù hợp với cơ sở hạ tầng đường giao thông nội thành (đường nhỏ) để ổn định thời gian xe lưu thông, không gây ách tắc giao thông hay cản trở cho các loại xe khác cùng tham gia lưu thông.

(2) Tiện nghi trên xe buýt (ghế ngồi, máy lạnh, tivi, radio và các thiết bị được lắp đặt trên xe buýt phục vụ hành khách): Xe buýt nên lắp máy lạnh vì khí hậu ở TP.HCM khá nóng, vào giờ cao điểm có đông hành khách trên xe sẽ dễ bị ngột, không đảm bảo an toàn sức khỏe cho hành khách.

(3) Vệ sinh trên xe buýt: Theo ý kiến đóng góp của nhiều hành khách, trên mỗi xe buýt nên đặt hai thùng rác to cho mọi người thấy, một cái đặt phía đầu xe và cái kia đặt ở cuối xe (nơi có cửa lên và xuống cho hành khách). Điều này có hai cái lợi. Thứ nhất, giữ cho xe được sạch sẽ khi có hành khách ăn quà bánh hay uống nước trên xe muốn bỏ rác hay bỏ vỏ đã sử dụng. Thứ hai, giữ cho đường phố được sạch sẽ.

4.2 Thái độ phục vụ của tài xế và tiếp viên xe buýt.

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 86% người dân cho rằng thái độ phục vụ của tài xế và tiếp viên chưa lịch sự, 42,8% người dân cho rằng tiếp viên và tài xế đối xử không công bằng với người sử dụng vé tập và vé tháng. Chúng tôi xin có một vài ý kiến đóng góp về vấn đề này:

Phải xây dựng văn hoá xe buýt: Tài xế và tiếp viên phải ăn nói có văn hóa, không nói tục, chửi thề, nhẹ nhàng giải thích cho hành khách hiểu, không la lối, quát nạt.

Các HTX vận tải bắt buộc tài xế và tiếp viên phải đeo băng tên, nếu không đeo sẽ bị kỷ luật. Theo điều 11, chương 3, QĐ 321/2003/QĐ-UB ghi: "Lái xe và nhân viên xe buýt khi làm việc phải đeo băng tên và mặc đồng phục...". Việc đeo băng tên sẽ giúp các nhân viên khi phục vụ có trách nhiệm cao hơn với hành vi của mình.

Lái xe và nhân viên phải được bồi dưỡng kiến thức về quản lý và nghiệp vụ vận tải và phải có giấy chứng nhận đã qua các lớp học bắt buộc. Phải có kế hoạch về bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ vận tải cho các đối tượng chưa có giấy chứng nhận này.

4.3 Trạm dừng - nhà chờ.

Người dân kiến nghị bảng treo phải ghi số xe buýt to, rõ, sao cho từ trên xe hay ở xa cũng có thể đọc thấy. Những bến cũ đã được di dời nên tháo biển treo xuống để người dân không đợi xe ở đó nữa. Cấm dán những quảng cáo ở những nhà chờ nếu không được sự cho phép của các cơ quan quản lý. Trích một phần từ nguồn vốn đầu tư cơ sở hạ tầng để tu bổ, sửa chữa và nâng cấp các nhà chờ, bảng treo sao cho vừa có thẩm mỹ, đẹp bộ mặt TP, lại vừa tiện lợi cho người dân sử dụng. Vì xe buýt được ưu tiên, do đó làn đường nào cũng có xe buýt tham gia, gây rối loạn và ách tắc giao thông. Ý kiến của chúng tôi là có thể vận dụng cách phân luồng làn đường ưu tiên hay dành riêng



cho xe buýt ở nhiều tuyến đường có lượng hành khách đi lại đông và thường xuyên bị kẹt xe sẽ có thể cải thiện được tình hình giao thông hiện nay.

4.4 Sự an toàn.

Nghiên cứu cho thấy có 43% người được phỏng vấn cho rằng đi xe buýt không an toàn cho tài sản cá nhân. Kiến nghị, những băng nhóm ăn trộm thường xuyên gây rối trên xe buýt này phải được người dân nhận dạng, thậm chí chụp hình dán trên xe để hành khách cảnh giác, đề phòng. Hơn nữa, chúng ta phải có thái độ kiên quyết không cho chúng lên xe vào giờ cao điểm khi có đông khách. Có 21% người được phỏng vấn cho rằng xe buýt không an toàn cho tính mạng của hành khách. Một trong những vấn đề an toàn cho tính mạng này là thời gian dừng xe để đón/trả khách. Nhóm nghiên cứu chúng tôi quan sát thấy tất cả các xe buýt đều không dừng hẳn khi đón/trả khách tại bến, hoặc thời gian dừng quá ngắn (80% người dân đồng ý với ý kiến này), hành khách đi xe buýt phải chạy theo xe để nhảy lên xe mới kịp. Điều này rất nguy hiểm cho hành khách, nhất là đối với người già, người tàn tật và phụ nữ mang thai. Có nhiều trường hợp khi hành khách chưa kịp lên/xuống hẳn xe, tài xế đã vội đóng cửa xe làm cửa xe đập vào đầu, vào tay, chân hay vào người của hành khách gây tai nạn cho hành khách.

Nghiên cứu của chúng tôi cho thấy chỉ có 33,4% người được phỏng vấn cho rằng luôn chọn xe buýt làm phương tiện đi lại của mình, điều này cho thấy người dân chưa hài lòng với dịch vụ này. An toàn cho hành khách và cho người cùng tham gia lưu thông phải là trách nhiệm hàng đầu của mỗi người tài xế, có như vậy người dân mới an tâm khi đi xe buýt và chọn xe buýt làm phương tiện đi lại thường xuyên của mình.

5. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Nghiên cứu có hạn chế là chỉ đánh giá CLDV và sự hài lòng của người dân sử dụng xe buýt tuyến nội thành TP.HCM, còn các loại xe VTHKCC khác như taxi hay xe khách liên tỉnh với các tỉnh, thành phố khác chưa thực hiện được. Có thể kết quả nghiên cứu sẽ tốt hơn khi thực hiện điều tra ở nhiều thành phố khác nữa. Đây cũng là hướng đặt ra cho các nghiên cứu tiếp theo

Chain, the Tree, and the Nest", trong *Customer Satisfaction Research*, Brooker, R.(ed), EMOSAR.

2. Felleson M. và Friman M.(2008), *Factor predicting Satisfaction with Public Transport Services in Nine European Cities*,

[<http://www.samot.kau.se/pdf/QUIS2007.pdf>].

3. Friman, M., Edvardsson, B. and Gärling, T. (1998), "Perceived service quality attributes in public transport: inferences from complaint and negative critical incidents", *Journal of Public Transportation*, 2(1), 67-88.

4. Friman, M., Edvardsson, B. and Gärling, T.(2001), "Frequency of negative critical incidents and satisfaction with public transport services I", *Journal of Retailing and Consumer Services* 8, 95-104.

5. Hayes, B. E. (1994), *Measuring Customer Satisfaction – Development and Use of Questionnaires*, Wisconsin: ASQC Quality Press.

6. Kotler, P.(2003), *Marketing Management*, New Delhi:Prentice Hall of India.

7. Nguyễn Đình Thọ & ctg.(2003), *Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời tại TP.HCM*, CS 2003-19, Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.

8. Nguyễn Thị Mai Trang (2006), "Chất lượng dịch vụ, sự thỏa mãn và lòng trung thành của khách hàng siêu thị tại TP.HCM", *Tạp chí Phát triển KH&CN* 9(10), 57-70.

9. Oliver, R.L.(1997), *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGrawHill, New York, NY.

10.Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing* 64(1),12-40.

11.Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, & L. L. Berry (1991),"Refinement and Rassessment of the SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing* 67 (4), 420-450.

12.Thompson K. và Schofield P. (2001), *Dimensions of the quality of urban public transport – an overseas visitor perspective on Greater Manchester*, [<http://www.samot.kau.se/pdf/QUIS2007>].

13.Trung tâm QL&ĐH VTHKCC (2008), *Báo cáo kết quả hoạt động vận tải hành khách bằng xe buýt giai đoạn 2002-2008*. TP.HCM 19/11/2008.\

14.Zeithaml và Bitner (1996), *Services Marketing*, McGraw – Hill, 123.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bachelet, D.(1995), "Measuring Satisfaction; or the