

Nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt ở Thủ đô Hà Nội

TS. Trần Thị Hồng Việt, Lê Phạm Diễm Hằng

Đại học Kinh tế Quốc dân

Nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng (VTHKCC) bằng xe buýt là một đòi hỏi cấp thiết trong quá trình phát triển kinh tế- xã hội Thủ đô Hà Nội. VTHKCC bằng xe buýt hiện đang giữ vai trò chủ đạo trong các phương tiện giao thông công cộng, góp phần chống ùn tắc giao thông, tiết kiệm chi phí xã hội. Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ xe buýt ở Hà Nội hiện nay còn khá nhiều bất cập và chưa đáp ứng được yêu cầu. Kết quả điều tra 300 hành khách đi xe buýt, áp dụng mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ với công cụ SERVQUAL cho thấy điểm cho cả 5 thang đo đều dưới mức hài lòng của khách hàng. Các giải pháp, kiến nghị cơ bản được đưa ra bao gồm đào tạo nhận thức, rèn luyện kỹ năng và nâng cao thái độ phục vụ cho nhân viên, tăng cường quản lý, áp dụng công nghệ hiện đại trong giám sát chất lượng tại các doanh nghiệp, nâng cao hiệu quả hoạt động đường dây nóng, đầu tư nâng cấp, mở rộng cơ sở hạ tầng, trang bị kỹ thuật và các giải pháp hỗ trợ khác.

1. Khái niệm và đặc điểm dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt

VTHKCC bằng xe buýt là loại hình vận tải thông dụng nhất trong hệ thống VTHKCC, đóng vai trò chủ yếu trong vận chuyển hành khách ở những vùng đang phát triển của các thành phố, đô thị.

Vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt có những đặc điểm sau:

Là loại hình vận tải cơ động và thông dụng: là loại phương tiện vận tải đường bộ nên xe buýt rất cơ động, hệ thống điều hành đơn giản, thời gian đầu tư nhanh và có thể thay đổi linh hoạt để phù hợp với nhiều luồng hành khách khác nhau. Bởi vậy, đây là một trong những loại phương tiện VTHKCC thông dụng tại hầu hết các đô thị với khả năng chuyên chở khá lớn (tối đa là 4.000– 5.000 hành khách/giờ/hướng). Đối với các đô thị vừa và nhỏ, vận tải xe buýt thường đảm nhận từ 60%– 80% khối lượng vận chuyển của cả hệ thống VTHKCC.

Là loại hình vận tải có vốn đầu tư thấp và chi phí dịch vụ rẻ: là loại hình vận tải có vốn đầu tư thấp nhất so với các loại hình VTHKCC khác, chi phí khai thác tương đối thấp nên thích hợp với phần lớn khách đi lại là học sinh, sinh viên đi học và những người lao động trong thành phố.

Là loại hình vận tải đòi hỏi lịch hoạt động nghiêm ngặt và chính xác cao: thời gian hoạt động

của xe buýt chủ yếu là ban ngày, năng suất vận tải thấp (chỉ bằng khoảng 30– 35% so với năng suất của xe chạy đường dài). Xe phải chạy với tần suất lớn, độ chính xác cao (về thời gian và không gian) để vừa đảm bảo về chất lượng phục vụ hành khách, vừa nhằm giữ gìn trật tự, an toàn giao thông trong đô thị. Thời gian dừng xe lại rất ngắn (chỉ từ 1 đến 2 phút). Tỷ trọng thời gian xe phải ngừng hoạt động vào giờ thấp điểm tương đối lớn. Để phục vụ hành khách an toàn và lịch sự, xe buýt phải thông thoáng, sạch đẹp và tiện nghi đầy đủ.

Là cầu nối liên thông của hệ thống VTHKCC: ngoài chức năng vận chuyển độc lập khối lượng lớn hành khách, xe buýt còn có khả năng thực hiện một cách có hiệu quả chức năng phối hợp giữa các loại hình vận tải trong hệ thống VTHKCC. Loại hình xe buýt còn là cầu nối, tạo mối liên hệ đảm bảo sự liên thông của cả hệ thống VTHKCC ở các đô thị.

Là loại hình vận tải đòi hỏi kỹ càng về thiết kế, tiện nghi và trang thiết bị: để phù hợp với đường giao thông trong đô thị, xe buýt thường có kích thước nhỏ hơn xe khách đường dài. Tính năng về động lực và gia tốc cao do xe phải dừng và tăng tốc thường xuyên, nhưng lúc khởi động phải nhanh chóng và êm dịu. Thiết kế xe phải có cả chỗ ngồi và chỗ đứng cho khách lên xuống nhiều trong khoảng cách ngắn, thông thường số ghế ngồi không quá 40% sức chứa của xe, bố trí cửa và bậc lên xuống

phải thuận tiện để hành khách lên và xuống xe nhanh chóng và an toàn ở các nước phát triển. Trong xe buýt thường lắp đặt các thiết bị kiểm tra vé tự động, bán tự động hay cơ giới để phục vụ khách đi xe. Ngoài ra, xe buýt còn phải đảm bảo yêu cầu cao về vệ sinh môi trường như: tiếng ồn, độ ô nhiễm của khói xả, hình thức bên ngoài xe.

Là loại hình vận tải đòi hỏi đầu tư hệ thống, đồng bộ và sự hỗ trợ của Chính phủ vì các mục tiêu xã hội: VTHKCC bằng xe buýt là ngành kinh tế – kỹ thuật đòi hỏi tính hệ thống và tính đồng bộ cao. Quy mô đầu tư ban đầu về phương tiện, cơ sở hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị phục vụ đòi hỏi nhiều kinh phí làm hạn chế số lượng các nhà đầu tư có khả năng bỏ vốn vào lĩnh vực này. Đây là ngành có chu kỳ kinh doanh dài, việc đầu tư thường gặp phải nhiều yếu tố bất định, đặc biệt là sự mất cân đối giữa cung và cầu, nằm ngoài khả năng tự điều tiết của các nhà đầu tư tư nhân nên dễ gây rủi ro, do vậy phải có sự hỗ trợ của Nhà nước. Ngoài ra, đầu tư cho vận tải hành khách bằng xe buýt trong các đô thị được xem là khoản chi tiêu quan trọng vào phúc lợi công cộng nhằm đảm bảo sự công bằng xã hội và đem lại hiệu quả cao vì nó tác động trực tiếp đến đời sống, sinh hoạt hàng ngày của người dân đô thị.

2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt ở Hà Nội

Phát triển VTHKCC bằng xe buýt tạo tiền đề cho việc phát triển chung của đô thị Hà Nội: Hà Nội đang trong quá trình đô thị hóa nhanh và mạnh, gắn liền với việc phát triển nhanh chóng cả về diện tích và dân số các khu dân cư, công nghiệp, thương mại, dịch vụ. Quá trình này làm xuất hiện các nhu cầu đi lại với khối lượng lớn và khoảng cách xa, nằm ngoài khả năng đáp ứng của phương tiện cá nhân chỉ có phương tiện VTHKCC khối lượng lớn mới đáp ứng được. Nếu không tổ chức được một hệ thống VTHKCC hợp lý, trong đó loại hình xe buýt đóng vai trò chủ yếu, để đáp ứng nhu cầu giao lưu giữa các khu chức năng đô thị phân bố cách xa trung tâm với luồng hành khách lớn, sẽ là lực cản đối với quá trình đô thị hoá.

VTHKCC bằng xe buýt là nhân tố chủ yếu để tiết kiệm thời gian đi lại của người dân đô thị, góp phần tăng năng suất lao động xã hội: bình quân một người dân thành phố đi lại từ 2 đến 3 lượt/ngày. Do tần suất đi lại cao, cự ly đi lại bình quân lớn nên tổng hao phí thời gian đi lại của người dân là đáng kể. Nếu lấy mức đi lại bình quân của một người trong thành phần đi lại tích cực ở thành phố Hồ Chí Minh hiện tại là từ 2,2 – 2,5 chuyến/người/ngày và

thời gian một chuyến đi là 50 phút thì hao phí thời gian cho đi lại chiếm 15 – 20% tổng quỹ hoạt động thời gian tích cực. Theo tính toán của các chuyên gia về giao thông đô thị thì nếu mỗi chuyến xe chậm 10 phút dẫn đến tổng năng suất lao động xã hội giảm từ 2,5 – 4%. Vì vậy, nếu VTHKCC bị ách tắc thì ngoài tác động về kinh tế như đã nêu trên, còn dẫn đến ảnh hưởng tiêu cực về tâm lý, chính trị, trật tự an toàn xã hội.

VTHKCC bằng xe buýt góp phần đáng kể giảm thiểu tác động tiêu cực của phương tiện cơ giới cá nhân: cụ thể là giảm mật độ giao thông trên đường, hạn chế ách tắc giao thông và nâng cao hiệu quả sử dụng cơ sở hạ tầng giao thông đô thị. Theo tính toán của các chuyên gia về giao thông đô thị, diện tích chiếm dụng động của một hành khách đi xe ô tô cá nhân gấp 4 lần xe máy, gấp 5 lần xe đạp, 2 lần xe buýt và 30 lần xe điện. Trong khi đó, diện tích chiếm dụng tĩnh của một hành khách đi xe buýt chỉ bằng 0,04 lần của xe ô tô cá nhân, bằng 0,13 lần xe máy và 0,16 lần so với xe đạp. Vận tải hành khách bằng xe buýt sẽ góp phần đảm bảo an toàn và giữ gìn sức khỏe cho người đi lại. Theo thống kê hàng năm có đến 71% tai nạn giao thông là do xe gắn máy gây ra, khi sử dụng phương tiện VTHKCC để đi lại sẽ làm giảm lưu lượng phương tiện cơ giới cá nhân là những phương tiện thường thải ra một lượng lớn khí độc hại.

Như vậy, hiệu quả của VTHKCC trong lĩnh vực xã hội hết sức quan trọng và nhiều khi chúng ta không tính toán hết được. Phát triển VTHKCC bằng xe buýt là đòi hỏi đặc biệt quan trọng tại các đô thị lớn ở các nước đang phát triển như Việt Nam. VTHKCC có vai trò rất quan trọng trong việc giảm ùn tắc giao thông, giảm tai nạn giao thông, giảm ô nhiễm môi trường và góp phần tiết kiệm chi tiêu cho nền kinh tế. Trong các phương tiện giao thông công cộng ở Hà Nội, VTHKCC bằng xe buýt hiện đang giữ vai trò chủ đạo. So với các phương tiện VTHKCC như taxi, ô tô điện thì xe buýt là phương tiện khá phổ biến, lâu đời, có phạm vi hoạt động rộng khắp và được đông đảo người dân ở Thủ đô sử dụng.

Tuy nhiên, chất lượng dịch vụ xe buýt ở Hà Nội hiện nay còn tồn tại khá nhiều bất cập, chưa đáp ứng được yêu cầu của hành khách. Việc xe buýt gây tai nạn liên tiếp trên các tuyến phố Hà Nội, cùng với những thông tin tiêu cực về chất lượng xe buýt trên các phương tiện truyền thông đại chúng đã khiến người dân mất lòng tin khi sử dụng dịch vụ.

Dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt mới chỉ quan

Bảng 1: Kết quả khảo sát về thang đo “sự tin tưởng” (Đơn vị: Điểm)

Yếu tố	Tầm quan trọng	Chất lượng dịch vụ		
		Mong đợi	Thực tế	Khoảng cách
Lái xe, phụ xe không bỏ quên, xe về cho khách, mở đúng cửa lên xuống	4	4,29	2,63	1,66
Lái xe tuân thủ đúng tần suất và thời gian hoạt động xe buýt	3,5	4,83	3,15	1,68
Công ty thực hiện đúng chính sách về giá vé lượt, vé tháng	5	4,46	4,21	0,25
Công ty quan tâm và đưa ra những thay đổi khi nhận được ý kiến góp ý của khách hàng	4	4,27	1,98	2,29
Điểm trung bình	4,13	4,48	3,05	1,43

Nguồn: Kết quả điều tra hành khách sử dụng dịch vụ

tâm tới việc tăng tuyến, tăng chuyến để đáp ứng nhu cầu trước mắt, chưa quan tâm đúng mức về chất lượng dịch vụ nên đã gây ấn tượng không tốt cho nhân dân, ảnh hưởng việc thu hút hành khách đi phương tiện này. Một số phương tiện dừng, đỗ để đón khách chưa đúng quy định, không bảo đảm an toàn, thái độ phục vụ hành khách còn thiếu văn minh, an ninh trật tự trên xe có lúc chưa tốt. Mặt khác, do hạ tầng giao thông còn nhiều hạn chế, bất cập nên mạng lưới buýt phát triển cũng chưa đồng bộ, gây khó khăn cho người sử dụng.

Theo Bộ Giao thông Vận tải, trong thời gian tới xe buýt vẫn giữ vai trò chủ đạo trong giao thông cộng tại thủ đô, vì vậy nâng cao chất lượng xe buýt là vô cùng quan trọng. Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt đóng vai trò rất quan trọng trong việc xây dựng văn hóa giao thông từ đó mới góp phần ngày càng thu hút người dân từ bỏ phương tiện cá nhân, chuyển sang phương tiện vận tải bằng xe buýt.

Bên cạnh đó, nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt luôn là vấn đề được sự quan tâm của Nhà nước. Theo “Đề án phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2020”, việc nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải bằng xe buýt là yếu tố quan trọng và cần được quan tâm đầu tư. UBND thành phố đang cùng Cơ quan Hợp tác quốc tế Nhật Bản (JICA) tiếp tục thực hiện dự án nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại Hà Nội.

3. Thực trạng chất lượng VTHKCC bằng xe buýt tại Hà Nội

Hiện nay, Hà Nội có 3 đơn vị tham gia vận tải hành khách bằng xe buýt với khoảng 400 triệu lượt khách/năm, trong đó Tổng công ty Vận tải Hà Nội giữ vai trò chủ lực với 900 xe và chiếm khoảng 90% khối lượng vận chuyển (theo thống kê của Bộ Giao

thông Vận tải).

Để đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt ở Hà Nội, nhóm sinh viên năm thứ 3 Viện Quản trị Kinh doanh, Đại học Kinh tế Quốc dân đã điều tra 300 hành khách đi xe buýt (trong đó có 79% là học sinh, sinh viên và 21% là người đã đi làm) và phỏng vấn các sâu cán bộ quản lý và nhân viên sở GTVT Hà Nội và tại các công ty xe buýt, sử dụng mô hình lý thuyết về 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ và áp dụng công cụ SERVQUAL với 5 thang đo (sự tin tưởng, sự đảm bảo, sự hữu hình, sự cảm thông, sự phản hồi) để tìm ra khoảng cách giữa chất lượng mong đợi và chất lượng thực tế cảm nhận được của hành khách khi sử dụng dịch vụ.

Về thang đo “sự tin tưởng”, bảng 1 cho thấy nhìn chung mức độ mong đợi của khách hàng về các yếu tố không có sự khác biệt rõ ràng, và mong đợi cao nhất là yếu tố tuân thủ về thời gian và tần suất hoạt động của công ty đưa ra với 4,83 điểm. Khoảng cách thấp nhất (0,25 điểm) được tính cho tiêu chí “công ty thực hiện đúng chính sách về giá vé lượt, vé tháng” cho thấy khách hàng hài lòng với việc thực hiện chính sách về giá vé và thời gian, tần suất hoạt động của xe buýt. Tuy nhiên, việc lái xe tuân thủ theo đúng quy định khác chưa được đánh giá cao và đặc biệt là sự quan tâm phản hồi của công ty khi nhận được ý kiến góp ý của khách hàng đạt mức thấp nhất với 1,98 điểm.

Về thang đo “sự đảm bảo”, bảng 2 cho thấy khả năng giúp đỡ khách hàng trong việc làm vé tháng của nhân viên bán vé tháng nhận được sự hài lòng của khách hàng, còn các yếu tố khác đều có khoảng cách cao giữa mong đợi và cảm nhận thực tế của khách hàng, đặc biệt là khả năng điều khiển phương tiện an toàn của lái xe (2,17 điểm). Nguyên nhân là do lái xe điều khiển phương tiện chưa an toàn, chạy nhanh để đảm bảo giờ chạy; hay như việc

Bảng 2: Kết quả khảo sát về thang đo “sự đảm bảo” (Đơn vị: Điểm)

Yếu tố	Tầm quan trọng	Chất lượng dịch vụ		
		Mong đợi	Thực tế	Khoảng cách
Lái xe đảm bảo an toàn cho người sử dụng, không lạng lách	5	4,17	2	2,17
Phụ/lái xe giúp đỡ khách tìm đường/điểm dừng/tuyến xe hay trong trường hợp xảy ra các vụ trộm cắp, bị hành hung hoặc xâm hại	4	4,03	2,10	1,93
Nhân viên tổng đài có khả năng trả lời câu hỏi của khách hàng một cách hợp lý	5	4,31	3,16	1,15
Khả năng giúp đỡ khách hàng trong việc làm vé tháng của nhân viên bán vé	4	4,12	3,67	0,45
Điểm trung bình	4,5	4,37	2,84	1,53

Nguồn: Kết quả điều tra hành khách sử dụng dịch vụ

phụ xe và lái xe gần như không có khả năng giúp đỡ khách hàng trong trường hợp bị móc túi hay bị hành hung, xâm hại cũng dẫn tới sự không hài lòng của khách hàng; tổng đài của xe buýt cũng chưa hoạt động hiệu quả mặc dù nhân viên có khả năng trả lời khách hàng nhưng lại hiếm khi có người trả lời điện thoại.

Về thang đo” sự phản hồi”, bảng 3 cho thấy trong số những yếu tố được đưa ra, chỉ có sự nhiệt tình của nhân viên trực điện thoại là đạt được sự hài lòng của khách hàng và khoảng cách khá thấp (0,82 điểm), còn hai yếu tố về sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng của phụ xe, lái xe cũng như thái độ phục vụ của phụ xe và lái xe đều có khoảng cách rất lớn giữa mong đợi và cảm nhận thực tế (2,91 điểm và 2,86 điểm). Nguyên nhân là do hiện nay chất lượng phục vụ của phụ xe và lái xe còn thấp, họ không tôn trọng hành khách và thường xuyên có những hành động thiếu văn hóa, bạo lực đối với khách hàng sử dụng dịch vụ.

Về thang đo” sự cảm thông”, bảng 4 chỉ ra rằng có sự chênh lệch lớn giữa chất lượng mong đợi và chất lượng thực tế cảm nhận được của các yếu tố mà nhóm nghiên cứu đưa ra. Có thể thấy rằng hành khách khi sử dụng dịch vụ này đa phần mong muốn lợi ích của họ được đặt lên hàng đầu, nhưng thực tế thì khoảng cách giữa chất lượng mong đợi và chất

lượng thực tế lại lớn nhất trong các yếu tố (2,2 điểm). Thêm vào đó, dịch vụ xe buýt hiện nay mới chỉ làm hài lòng đa phần học sinh, sinh viên, còn những người đã đi làm chưa cảm thấy hài lòng với dịch vụ được cung cấp.

Về thang đo “sự hữu hình”, bảng 5 cho thấy thành phần “hữu hình” đã thể hiện sự thỏa mãn đa số khách hàng với khoảng cách giữa mong đợi và cảm nhận thực tế sau khi sử dụng dịch vụ không quá lớn. Trong đó, yếu tố về cách bố trí các điểm dừng xe buýt được đánh giá là quan trọng nhất và thực tế khoảng cách không đáng kể, thể hiện sự hài lòng của khách hàng về tiêu chí này (1,17 điểm). Bên cạnh đó, yếu tố vệ sinh được đánh giá ít quan trọng nhất trong thành phần hữu hình thì lại có khoảng cách lớn thứ 2 trong các yếu tố hữu hình. Yếu tố dẫn đầu về khoảng cách đó là các trang thiết bị trên xe buýt (1,97 điểm).

Tóm lại, đánh giá tổng hợp về chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt bằng cách so sánh điểm chung của 5 thang đo cho thấy cả 5 thang đo này đều dưới mức hài lòng của khách hàng. Điều này cho thấy việc nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt hiện nay ở Hà Nội là rất cần thiết.

Bảng 6 cho thấy, trong 5 thang đo, “sự phản hồi” được đánh giá là quan trọng nhất. Tuy nhiên, mức

Bảng 3: Kết quả khảo sát về thang đo “sự phản hồi” (Đơn vị: Điểm)

Yếu tố	Tầm quan trọng	Chất lượng dịch vụ		
		Mong đợi	Thực tế	Khoảng cách
Sự sẵn lòng của phụ xe/lái xe trong việc giúp đỡ khách hàng	5	4,64	2,73	2,91
Lái xe và phụ xe có thái độ lịch sự đối với hành khách trên xe	5	4,83	1,97	2,86
Hành khách được giúp đỡ nhiệt tình khi gọi điện tới tổng đài	4	4,05	3,23	0,82
Điểm trung bình	4,67	4,51	2,58	1,93

Nguồn: Kết quả điều tra hành khách sử dụng dịch vụ

Bảng 4: Kết quả khảo sát về thang đo “sự cảm thông” (Đơn vị: Điểm)

Yếu tố	Tầm quan trọng	Chất lượng dịch vụ		
		Mong đợi	Thực tế	Khoảng cách
Lợi ích của hành khách được đặt lên hàng đầu	5	4,22	2,02	2,20
Sự giúp đỡ của phụ xe, lái xe đối với hành khách ưu tiên	4	4,46	3,37	1,09
Giờ hoạt động của các tuyến xe phù hợp với nhu cầu của hành khách	4	4,40	3,36	1,04
Việc làm về thẳng nhanh và tiện lợi	3	4,36	3,44	0,92
Điểm trung bình	4	4,36	3,05	1,31

Nguồn: Kết quả điều tra hành khách sử dụng dịch vụ

Bảng 5: Kết quả khảo sát về thang đo “sự hữu hình” (Đơn vị: Điểm)

Yếu tố	Tầm quan trọng	Chất lượng dịch vụ		
		Mong đợi	Thực tế	Khoảng cách
Trang thiết bị trên xe buýt	3,5	4,31	2,34	1,97
Cách bố trí thông tin chỉ dẫn trên xe buýt	3	4,23	3,18	1,05
Vệ sinh trên xe buýt	2	4,14	2,59	1,55
Sự tiện lợi cửa lên xuống, cửa thoát hiểm	4	4,21	2,87	1,34
Cách bố trí các điểm dừng xe buýt	4,5	4,32	3,15	1,17
Cơ sở vật chất ở các trạm xe buýt	3	4,24	3,12	1,12
Lái xe và phụ xe mặc đồng phục của công ty	3	4,17	3,6	0,57
Điểm trung bình	3,29	4,23	2,98	1,25

Nguồn: Kết quả điều tra hành khách sử dụng dịch vụ

độ hài lòng của khách hàng đối với yếu tố này lại thấp nhất với khoảng cách giữa mong đợi và thực tế rất cao với 1,93 điểm. Vấn đề khiến hành khách bức xúc nhất là thái độ phục vụ của phụ xe và lái xe. Ngoài ra, tuy yếu tố “sự hữu hình” được đánh giá là kém quan trọng nhất, lại đạt được mức độ hài lòng cao nhất đối với khách hàng. Qua đây có thể thấy rằng khách hàng có thể thông cảm với điều kiện cơ sở vật chất xe buýt còn hạn chế nhưng không thể chấp nhận được thái độ phục vụ kém của nhân viên.

Vì vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ và thu hút người sử dụng hơn nữa, trước mắt, các doanh nghiệp nên chú trọng nâng cao đạo đức cũng như năng lực phục vụ của nhân viên xe buýt, đặc biệt là phụ xe và lái xe. Việc này không những cấp thiết hơn so với việc nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, mà còn dễ dàng hơn trong việc thực hiện vì không đòi hỏi đầu tư lớn.

3. Một số nguyên nhân dẫn đến chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt còn thấp

Cải thiện chất lượng dịch vụ xe buýt là việc làm cần thiết nhưng việc nâng cao chất lượng dịch vụ còn gặp nhiều khó khăn:

- Thái độ phục vụ của phụ xe và lái xe là một nhân tố gây ảnh hưởng lớn tới chất lượng dịch vụ xe

buýt ở Hà Nội hiện nay. Lái xe và phụ xe thiếu văn minh với khách hàng là hiện tượng thường xuyên xảy ra và đã được các phương tiện thông tin đại chúng nhắc tới từ lâu nhưng cho đến nay vẫn chưa có sự cải thiện rõ rệt. Cải tiến vấn đề này không đòi hỏi đầu tư lớn nhưng không phải dễ dàng và nhanh chóng vì còn phụ thuộc vào trình độ nhận thức, tập quán văn hóa của người thực hiện và cơ chế quản lý giáo dục của doanh nghiệp nói riêng và Nhà nước nói chung.

- Việc quản lý chất lượng hiện nay của các doanh

Bảng 6: Kết quả tổng hợp tầm quan trọng và khoảng cách chất lượng dịch vụ

(Đơn vị: Điểm)

Thang đo chất lượng	Tầm quan trọng	Khoảng cách chất lượng dịch vụ
Sự tin tưởng	4,13	1,43
Sự phản hồi	4,67	1,93
Sự đảm bảo	4,5	1,53
Sự cảm thông	4	1,31
Sự hữu hình	3,29	1,25

Nguồn: Kết quả điều tra hành khách sử dụng dịch vụ

nghiệp còn lỏng lẻo và không được quan tâm đúng mức. Các doanh nghiệp chỉ tập trung phát triển về số lượng mà không chú trọng phát triển chất lượng dẫn đến buông lỏng quản lý chất lượng dịch vụ.

- Chất lượng xe buýt sau nhiều năm đã xuống cấp mà không được đầu tư cải thiện. Thêm vào đó, hiện nay vẫn có những điểm dừng chờ chưa được trang bị ghế ngồi và mái che cho người đợi xe buýt, việc này gây bất tiện cho người sử dụng, đặc biệt là khi phải đợi chờ quá lâu.

4. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt tại Hà Nội

Đào tạo thay đổi nhận thức, rèn luyện kỹ năng và nâng cao thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên xe buýt

Đây là yếu tố đầu tiên mà doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ xe buýt cần quan tâm vì không đòi hỏi đầu tư lớn nhưng có tác dụng tốt trong việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ. Muốn vậy, trước hết các công ty phải sát sao ngay từ đầu khi tuyển dụng lái và phụ xe bằng việc xây dựng một bản mô tả công việc rõ ràng. Sau đó, cần phải đánh giá kỹ năng và phẩm chất của các ứng viên tiềm năng thông qua các công cụ đánh giá đã được công nhận.

Tiếp theo, các công ty xe buýt cần thực hiện thường xuyên các chương trình đào tạo toàn diện cho đội ngũ nhân viên phục vụ về cả kiến thức, kỹ năng lái xe an toàn và đặc biệt thái độ phục vụ khách hàng văn minh và chuyên nghiệp, cũng như ý thức chấp hành luật giao thông đường bộ cho lái xe và phụ xe.

Mặt khác, các công ty cung cấp dịch vụ xe buýt cũng cần có quy định rõ ràng về việc xử phạt các lái xe và phụ xe vi phạm như phạt tiền, trừ lương, thưởng; đình chỉ công tác hoặc chấm dứt hợp đồng lao động đối với những vi phạm lớn. Lãnh đạo các công ty và các ban ngành liên quan cần kiên quyết thực hiện, tránh hiện tượng nương nhẹ hay dung túng khiến các lỗi của lái xe và phụ xe không được cải thiện.

Cuối cùng, việc thường xuyên ghi nhận những nỗ lực và tạo động lực làm việc cho phụ xe và lái xe cũng rất quan trọng; doanh nghiệp có thể triển khai phong trào thi đua giữ xe tốt, lái xe an toàn, phục vụ văn minh. Đây được coi là một hình thức khuyến khích lái xe và phụ xe hoạt động tốt và có hiệu quả. Với các cách tạo động lực phù hợp cho lái xe và phụ xe, họ sẽ có những phản hồi tốt và giải toả bớt căng thẳng trong công việc.

Tăng cường hoạt động quản lý giám sát chất lượng dịch vụ tại các doanh nghiệp

Trước hết, các doanh nghiệp cần triển khai **xây dựng hệ thống các tiêu chí** kiểm tra, giám sát và đánh giá cho các bộ phận và từng lĩnh vực hoạt động của công ty cùng với tổ chức thực hiện việc quản lý, giám sát đánh giá chặt chẽ các hoạt động này. Việc nâng cao chất lượng quản lý và giám sát sẽ giúp doanh nghiệp kiểm soát được việc lái xe và phụ xe tuân thủ theo đúng quy định mà công ty đưa ra, để đảm bảo được lợi ích của người sử dụng xe buýt cũng như nâng cao được lòng tin của khách hàng.

Công ty cần phải chủ động hơn trong việc **thu thập ý kiến của khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động của đường dây nóng để điều chỉnh kịp thời**, sử dụng hiệu quả hơn kênh thông tin khách hàng và doanh nghiệp nhằm đảm bảo được lợi ích của khách hàng và nâng cao niềm tin ở khách hàng về chất lượng dịch vụ. Vào các giờ cao điểm, trên xe buýt quá đông người dẫn đến việc hành khách đi xe không thể nhìn thấy số điện thoại đường dây nóng vì vị trí của nó ở khá thấp so với tầm nhìn. Vì vậy, công ty nên để số điện thoại của đường dây nóng ở những vị trí dễ nhìn thấy để hành khách có thể gọi ngay lúc cần thiết, đồng thời cần có các bước đào tạo bài bản về kỹ năng thái độ phục vụ đối với nhân viên trực tổng đài.

Bên cạnh đó, Nhà nước và doanh nghiệp nên ứng dụng công nghệ cao vào việc kiểm tra giám sát như **công nghệ GIS-GPS trong quản lý, sử dụng vé tự động** để nâng cao hiệu quả của việc kiểm tra giám sát, thông qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ.

Với công nghệ GIS-GPS, mỗi xe buýt sẽ được gắn một module di động gồm: thiết bị cảm biến thu thập dữ liệu, thiết bị hiển thị cung cấp thông tin hoặc cảnh báo, thiết bị báo tin khẩn cấp và bộ tập trung dữ liệu (data logger) giao tiếp với trung tâm điều hành. Công nghệ này sẽ hạn chế việc phụ xe và lái xe không thực hiện theo đúng yêu cầu của doanh nghiệp đưa ra như tự ý bỏ bến, chạy sai giờ quy định và nâng cao tinh thần trách nhiệm của phụ xe và lái xe trong công việc. Hiện nay, thành phố Hồ Chí Minh đã chính thức đưa công nghệ GIS-GPS vào sử dụng sau thời gian thử nghiệm, nên thành phố Hà Nội có thể học tập kinh nghiệm từ việc thực hiện của thành phố Hồ Chí Minh để áp dụng hiệu quả và phù hợp với điều kiện Thủ đô.

Ngoài ra, để có thể kiểm soát được việc phụ xe và lái xe tuân thủ theo đúng quy định của doanh nghiệp về chính sách giá vé, giảm thất thoát, chi phí cho khâu phát hành vé và giảm nhân lực soát vé, doanh

nghiệp nên áp dụng **vé từ tự động** (Q-ticket) có tích hợp với việc quản lý giám sát hành trình xe buýt (GPS). Áp dụng thành công vé từ tự động sẽ cho phép giám sát hoàn toàn lộ trình của hệ thống xe buýt trên địa bàn. Tuy nhiên, điều kiện áp dụng là phải có sự đầu tư kinh phí lớn tới hàng trăm tỷ đồng, cùng với việc nghiên cứu đổi mới lộ trình tuyến buýt cho phù hợp và nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên xe buýt.

Đầu tư nâng cấp, mở rộng cơ sở hạ tầng và trang bị kỹ thuật

Việc đầu tư, nâng cấp hệ thống tuyến, điểm dừng, đỗ và tăng cường trang bị kỹ thuật cho xe buýt như là mở thêm những tuyến xe buýt mới tại những tuyến đường lớn và có nhiều xe buýt lưu thông, đầu tư hơn nữa vào việc nâng cấp các điểm dừng chờ, trang bị thêm mái che và ghế ngồi để phù hợp với nhu cầu sử dụng. Để nâng cao chất lượng kỹ thuật của xe, cần đầu tư kinh phí và có sự hỗ trợ của Nhà nước để mua mới và nâng cấp các xe buýt. Chú ý rằng, việc lựa chọn chủng loại xe buýt hoạt động trên mạng lưới phải phù hợp với bề rộng của mặt đường giao thông, lưu lượng hành khách tính theo giờ/hướng, sàn xe thấp nhằm tạo thuận lợi cho hành khách lên xuống xe. Trong thời gian tới, Nhà nước và doanh nghiệp có thể cân nhắc việc phát triển xe buýt 2 tầng phù hợp với cơ sở hạ tầng tại Hà Nội. Đồng thời doanh nghiệp nên đầu tư để xây dựng các xưởng sửa chữa xe buýt ở cấp trung và đại tu nhằm đảm bảo đầu xe tốt đạt từ 80-90%. Bên cạnh đó, cần đầu tư thêm các trang thiết bị nghe nhìn trên xe để hành khách có thể cập nhật tin tức ngay trên xe nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng.

Điều chỉnh và bố trí hợp lý các tuyến xe buýt mới

Việc điều chỉnh và bố trí các tuyến xe buýt nhằm phát triển mạng lưới tuyến xe buýt phủ kín các đường phố chính, đường phố khu vực để hành khách có thể dễ dàng tiếp cận với dịch vụ hơn.

Đối với các tuyến hiện có: Với những tuyến quá dài như Long Biên- Từ Sơn hoặc các tuyến đi qua Láng Hạ- Giảng Võ, tuyến Giải Phóng... thì cần tách tuyến hoặc chuyển một phần thành tuyến buýt

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Giao thông Vận tải, 3/2012, “Đề án phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt giai đoạn 2012 đến năm 2020”
2. Ngân Anh, 6/2012; “Hiệu đúng để phát triển VTHKCC bằng xe buýt”; www.tinmoi.vn
3. <http://www.mt.gov.vn/>
4. <http://dantri.com.vn/>

nhANH (BRT), nếu tuyến quá ngắn cần nối kết với các tuyến cùng hướng để nối dài các tuyến tạo điều kiện thuận lợi cho hành khách và giảm ùn tắc giao thông như các tuyến của Hà Tây (cũ)...

Đối với các tuyến mở mới: Hình thành các tuyến trục để nối các trung tâm của thành phố, tuyến hình rẽ quạt từ trung tâm đi ra các hướng quan trọng, tuyến nối kết với các tuyến trục, các tuyến hướng tâm và xuyên tâm đi theo đường giao thông của ngõ của thành phố.

Điều kiện để thực hiện được việc tách tuyến, mở mới hoặc nối dài tuyến là cần huy động vốn đầu tư từ các tổ chức phi chính phủ, vốn ODA,... tổ chức thực hiện tốt giải phóng mặt bằng và có hỗ trợ của Nhà nước để điều chỉnh hợp lý chính sách giá vé giữa các tuyến buýt.

Nâng cao vai trò truyền thông của các cơ quan thông tấn, báo chí

Cơ quan thông tấn, báo chí cần nâng cao vai trò truyền thông, nâng cao chất lượng dịch vụ xe buýt công cộng, cần đăng tải thông tin hai chiều, đưa ra những lợi ích của khách hàng khi sử dụng dịch vụ, khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ, khi có sự thay đổi dịch vụ, cần đăng tải thông tin rộng rãi để mọi người dân có thể biết và tuân theo.

Nâng cao ý thức của người sử dụng dịch vụ và người tham gia giao thông

Để nâng cao ý thức của người dân, cần sự kết hợp hiệu quả của cơ quan truyền thông, doanh nghiệp và Nhà nước. Có thể đưa ra những thông báo và quy định cụ thể trên xe để người sử dụng có thể dễ dàng đọc được và tuân theo yêu cầu của dịch vụ, nếu cần thiết có thể áp dụng mức phạt phù hợp để nâng cao ý thức của người sử dụng. Đối với người tham gia giao thông, Nhà nước cần chặt chẽ hơn trong việc quản lý người tham gia giao thông bằng việc đưa ra mức phạt cụ thể và thi hành nghiêm túc phạt vi phạm luật lệ giao thông. Để quảng bá truyền thông, các phương tiện thông tin đại chúng thường xuyên đăng tải thông tin và quy định để người dân có thể dễ dàng tiếp cận. □