

JTST - JOURNAL OF TRANSPORTATION SCIENCE & TECHNOLOGY

MANUSCRIPT ID: JIST-2022-0037

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH DƯƠNG

Manuscript ID	JIST-2022-0037
Full title	Giải Pháp Nâng Cao Chất Lượng Dịch Vụ Vận Tải Hành Khách Công Cộng Bằng Xe Buýt Trên Địa Bàn Tỉnh Bình Dương
Summary	<p>Hoạt động vận tải hành khách công cộng (VTHKCC) bằng xe buýt có một vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế xã hội, tại các thành phố nói chung và tại Bình Dương nói riêng. Mặc dù VTHKCC bằng xe buýt đã được quan tâm đầu tư nhiều trong những năm gần đây nhưng vẫn chưa đáp ứng được đầy đủ nhu cầu đi lại ngày càng cao của người dân, việc sử dụng phương tiện cá nhân (đa số là xe máy) vẫn là chủ yếu. Để giải quyết những khó khăn mà giao thông vận tải đô thị đang mắc phải như hiện nay cần phải cải thiện chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt. Sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính bằng việc thảo luận nhóm tập trung và khảo sát bảng hỏi trên một số tuyến xe buýt, nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt của tỉnh Bình Dương. Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt, đáp ứng được nhu cầu mong đợi của hành khách, đem đến sự hài lòng và thu hút nhiều hành khách sử dụng phương tiện vận tải hành khách công cộng.</p>
Research Area	Kinh tế vận tải
Research Topic	Kinh tế vận tải
Keywords	Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng; xe buýt; Bình Dương
Authors	<p>Trần Quang Phú, Email: , Insitution: Trường Đại học Giao thông vận tải Thành phố Hồ Chí Minh, Department: . Lê Bình Phương Nhi, Email: lbpnh.20584@gmail.com, Insitution: Trung tâm Quản lý và Điều hành Vận tải hành khách công cộng tỉnh Bình Dương, Department: .</p>
Corresponding author	Lê Bình Phương Nhi, Email: lbpnh.20584@gmail.com, Insitution: Trung tâm Quản lý và Điều hành Vận tải hành khách công cộng tỉnh Bình Dương,

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH DƯƠNG

SOLUTIONS FOR IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC PASSENGER TRANSPORT BY BUS IN BINH DUONG PROVINCE

¹Trần Quang Phú, ²Lê Bình Phương Nhi

¹Trường Đại học Giao thông vận tải Thành phố Hồ Chí Minh

²Trung tâm Quản lý và Điều hành Vận tải hành khách công cộng tỉnh Bình Dương

Tóm tắt: Hoạt động vận tải hành khách công cộng (VTHKCC) bằng xe buýt có một vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế xã hội, tại các thành phố nói chung và tại Bình Dương nói riêng. Mặc dù VTHKCC bằng xe buýt đã được quan tâm đầu tư nhiều trong những năm gần đây nhưng vẫn chưa đáp ứng được đầy đủ nhu cầu đi lại ngày càng cao của người dân, việc sử dụng phương tiện cá nhân (đa số là xe máy) vẫn là chủ yếu. Để giải quyết những khó khăn mà giao thông vận tải đô thị đang mắc phải như hiện nay cần phải cải thiện chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt. Sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính bằng việc thảo luận nhóm tập trung và khảo sát bảng hỏi trên một số tuyến xe buýt, nghiên cứu nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt của tỉnh Bình Dương. Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt, đáp ứng được nhu cầu mong đợi của hành khách, đem đến sự hài lòng và thu hút nhiều hành khách sử dụng phương tiện vận tải hành khách công cộng.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng, xe buýt, Bình Dương.

Mã phân loại: 12

Abstract: Public passenger transport by bus plays a very important role in the socio-economic development, in cities in general and in Binh Duong in particular. Although public passenger transport by bus has received a lot of investment in recent years, it has not fully met the increasing travel demand of the people, and the use of private vehicles (mostly motorbikes) is still dominant. To solve the current urban transport problems, we need to improve the quality of public passenger transport by bus. Using qualitative research method by focus group discussion and survey with printed questionnaires on some bus routes, research to evaluate the quality of public passenger transport by bus of Binh Duong province. On that basis, proposing many solutions to improve the quality of public passenger transport by bus, meeting the expected needs of passengers, counting satisfaction and attracting more passengers to use. public passenger transport.

Keywords: Quality of public passenger transportation, bus, Binh Duong.

Classification code: 12

1. Giới thiệu

Bình Dương là tỉnh thuộc vùng kinh tế trọng điểm phía Nam với thành phố Thủ Dầu Một là trung tâm chính trị, hành chính, kinh tế, văn hóa. Với chính sách thu hút đầu tư thông thoáng, tạo môi trường đầu tư thuận lợi, đến nay Bình Dương có khá nhiều khu, cụm công nghiệp hoạt động với một lượng lao động đông đảo. Hoạt động vận tải hành khách công cộng (VTHKCC) bằng xe buýt có một vai trò quan trọng đối với nhu cầu đi lại của người dân, hoàn thiện mạng lưới vận tải và góp phần vào sự phát triển kinh tế xã hội tại Bình Dương.

Trong những năm qua hoạt động VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh đã được quan tâm và đầu tư, đáp ứng một lượng lớn nhu cầu đi lại của người dân, giúp hạn chế phương tiện cá nhân, giải quyết những khó khăn mà giao thông vận tải đô thị tại các thành phố lớn đang gặp phải. Trong thời gian qua trên địa bàn tỉnh đã có sự tham gia của nhiều đơn vị cung cấp dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt, đây là một tín hiệu đáng khích lệ cho phát triển vận tải hành khách tại đô thị. Tuy nhiên việc có nhiều đơn vị tham gia cũng dẫn đến tình trạng chất lượng phục vụ giảm sút, chưa đáp ứng được nhu cầu mong đợi của hành khách. Vì vậy việc nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công

cộng bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Bình Dương trở nên cấp bách.

2. Sơ lược về VTHKCC bằng xe buýt tại Bình Dương

Hệ thống VTHKCC bằng xe buýt tại Bình Dương được hình thành từ cuối năm 2003 với việc khai thác 04 tuyến, đến năm 2016 đã có 13 tuyến xe buýt hoạt động bao gồm các tuyến nội tỉnh và các tuyến khu vực lân cận. Các tuyến xe buýt nội tỉnh là các tuyến nối các thị xã, huyện, các khu công nghiệp trên địa bàn tỉnh với nhau. Các tuyến xe buýt lân cận là các tuyến có lộ trình Bình Dương - Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM), Bình Dương - Đồng Nai, Bình Dương - Bình Phước.

Tính đến năm 2019, toàn tỉnh đã phát triển được 29 tuyến xe buýt và 01 tuyến đưa đón công nhân, gồm 09 tuyến xe buýt nội tỉnh, 08 tuyến liên tỉnh với TP.HCM, 01 tuyến liên tỉnh với tỉnh Đồng Nai và 01 tuyến liên tỉnh với tỉnh Bình Phước. Các đơn vị đăng ký vận chuyển gồm: Công ty Trách nhiệm hữu hạn Phương Trinh, công ty Cổ phần Vận tải Bình Dương, doanh nghiệp tư nhân Bình Phương, hợp tác xã 15, hợp tác xã 22, hợp tác xã Quyết Tiến. Các doanh nghiệp, hợp tác xã hoạt động dưới sự giám sát của trung tâm Quản lý và Điều hành Vận tải hành khách công cộng.

3. Thực trạng chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt của tỉnh Bình Dương

Dựa vào lý thuyết về dịch vụ và chất lượng dịch vụ cùng với đặc điểm của vận tải hành khách công cộng trên địa bàn tỉnh Bình Dương, các nghiên cứu trong và ngoài nước. Nhóm tác giả đã tiến hành thảo luận và xin ý kiến đóng góp của các chuyên gia trong việc xác định các tiêu chí và các biến quan sát để đo lường chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh.

Để đánh giá chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt của tỉnh Bình Dương, nhóm đã tiến hành khảo sát 300 bảng câu hỏi trên 03 tuyến (tuyến Thủ Dầu Một – Tân Vạn – Big C Đồng Nai; tuyến Thủ Dầu Một – Miền Đông; tuyến Thủ Dầu Một –

Đồng Xoài) hoạt động trên những trục đường lớn với cơ hội khai thác hành khách cao.

Để đánh giá được mức độ hài lòng của hàng khách đối với các thang đo của từng biến quan sát, tác giả sử dụng giá trị Mean (giá trị trung bình) với các mức: 1-1.8: Rất không hài lòng; 1.81-2.6: Không hài lòng; 2.61-3.4: Trung bình; 3.41-4.2: Hài lòng; 4.21-5: Rất hài lòng. Kết quả khảo sát được sử dụng để so sánh với dữ liệu về tình hình vận tải hành khách công cộng trên địa bàn của tỉnh. Từ đó thấy được thực trạng về chất lượng dịch vụ trong hoạt động vận tải, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt của tỉnh Bình Dương.

3.1. Về mạng lưới tuyến xe buýt

Hiện nay, trên địa bàn tỉnh có 29 tuyến xe buýt đang hoạt động hình thành một mạng lưới hình nan quạt hướng tâm về thành phố Thủ Dầu Một với tổng chiều dài 694 km (đạt 65 % chiều dài mạng lưới được quy hoạch) với 212 phương tiện (trong đó có 100 phương tiện của các doanh nghiệp Bình Dương quản lý) và 407 ô kê son, 64 nhà chờ xe buýt (chiếm 26 % theo quy hoạch); mạng lưới tuyến xe buýt đã kết nối từ trung tâm thị xã Thủ Dầu Một đến trung tâm các huyện trên toàn tỉnh. So với quy hoạch được duyệt năm 2007, hiện nay có 10 tuyến xe buýt đang hoạt động thực hiện theo đúng với quy hoạch được duyệt, có 05 tuyến xe buýt có sự điều chỉnh kéo dài thêm lộ trình tuyến so với quy hoạch được duyệt. Mạng lưới tuyến hiện hữu còn hạn chế về nhiều mặt như chưa có sự phân cấp giữa các tuyến (tuyến trục chính, tuyến nhánh, tuyến nhanh, tuyến thu gom,...), đa số các tuyến được xây dựng nối kết với trung tâm thành phố Thủ Dầu Một với trung tâm huyện, thị xã điều này có nghĩa là mạng lưới hiện nay chỉ thuận lợi cho những hành khách đi gần trung tâm, còn hành khách vùng sâu vùng xa chưa được hưởng lợi từ hoạt động này.

3.2. Về sự đảm bảo

Sự đảm bảo là một trong những yếu tố thể hiện uy tín, những cam kết về chất lượng của sản phẩm hoặc dịch vụ mà doanh nghiệp đó cung cấp. Trong ngành dịch vụ vận tải,

yếu tố sự đảm bảo còn ảnh hưởng đến sự lựa chọn và làm gia tăng sự hài lòng của khách hàng [4].

Bảng 1. Kết quả khảo sát về sự đảm bảo.

TT	Chỉ tiêu	Điểm trung bình
1	An toàn	4,91
2	Mức giá vé xe buýt	4,82
3	Thời gian chờ đợi	4,13
4	Tốc độ vận chuyển	3,78

Nguồn. Dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả.

Đối với hành khách sử dụng xe buýt, mức độ an toàn của hành khách phụ thuộc vào hành động của lái xe khi ra vào trạm, dừng đỗ đúng vị trí, chờ hành khách lên xuống an toàn rồi mới cho phương tiện di chuyển. Thế nhưng vấn đề an toàn cho hành khách khi lên - xuống phương tiện vẫn chưa được đảm bảo, do áp lực về thời gian chuyển xe khiến người lái phải nhanh chóng “lăn bánh” cho kịp thời gian.

Giá vé hiện nay chỉ thu hút được những đối tượng có quãng đường di chuyển dài, còn công nhân, học sinh, sinh viên và những người có quãng đường di chuyển ngắn đã tìm các phương tiện khác để thay thế. Một số tuyến phải tự cân đối thông qua các dịch vụ vận chuyển khác, chỉ còn một số tuyến do doanh nghiệp tự bỏ chi phí để hỗ trợ giá vé cho học sinh, sinh viên như tuyến 08, 11, 15, 611.

Bảng 2. Thống kê tốc độ vận chuyển trên 03 tuyến chính trong mạng lưới [3].

TT	Tên tuyến	Cự ly tuyến (km)	Thời gian chạy (phút)	Vận tốc khai thác bình quân (km /giờ)
1	Thủ Dầu Một – Tân Vạn – Big C – Đồng Nai	29,6	75	23,7
2	Thủ Dầu Một - Bến xe Miền Đông	22	60	22
3	Thủ Dầu Một - Đồng Xoài	90	160	33,8

Các tuyến xe buýt tại tỉnh Bình Dương hiện nay có giãn cách chạy xe khá dài, trung

bình khoảng 20 phút/chuyến, có những tuyến lên tới 40 - 45 phút/chuyến. Thời gian chờ đợi lâu đã giảm sự hấp dẫn cũng như chất lượng dịch vụ của xe buýt. Các tuyến có lộ trình đi về phía TP.HCM với vận tốc khai thác thấp do bị ảnh hưởng bởi mật độ giao thông cao tại TP.HCM. Các tuyến có lộ trình đi qua các huyện thuộc tỉnh Bình Dương có vận tốc khai thác cao hơn.

3.3. Về sự đáp ứng

Trong kinh doanh dịch vụ vận tải sự đáp ứng được đánh giá cụ thể bằng việc bố trí, sắp xếp bên trong đối với phương tiện vận tải về: ghế ngồi, chỗ bước lên xuống, khoảng cách của các ghế... Còn đối với hành trình, sự đáp ứng thể hiện việc bố trí các tuyến, mật độ khai thác phương tiện trên một tuyến, các trạm đón và trả khách [5].

Bảng 3. Kết quả khảo sát về sự đáp ứng.

TT	Chỉ tiêu	Điểm trung bình
1	Sự đúng giờ, ổn định về thời gian hoạt động.	4,41
2	Tiện nghi, sự thoải mái về chất lượng phương tiện.	4,21
3	Khoảng cách tiếp cận trạm dừng nhà chờ.	3,72
4	Tiện nghi tại các điểm dừng đỗ.	3,56
5	Có bến bãi trung chuyển.	3,53
6	Cơ sở vật chất cho người khuyết tật, phụ nữ có thai, trẻ em và người già.	3,07

Nguồn. Dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả.

Các tuyến xe buýt tại tỉnh Bình Dương bị ảnh hưởng bởi tình trạng kẹt xe vào khung giờ cao điểm, đặc biệt là trên trục Quốc lộ 13, điều này làm ảnh hưởng đến mức độ đúng giờ của tuyến. Sức chứa của các phương tiện chủ yếu từ 40 đến 50 chỗ, chỉ có 25 xe 30 chỗ và 46 xe 80 chỗ. Các xe 30 chỗ hiện nay sử dụng là các xe khách được chuyển đổi công năng từ xe khách qua nên còn một số trang thiết bị không phù hợp với loại hình xe buýt.

Về hệ thống kỹ thuật phục vụ hoạt động trên các tuyến: Đa số đã có biển báo và vạch sơn kẻ đường, nhưng trên biển báo không có

các thông tin liên quan đến tuyến xe buýt đi qua. Hiện do một số tuyến đường bộ trên địa bàn tỉnh đang nâng cấp hoặc mới được đầu tư cải tạo nên chưa bố trí được các trạm dừng cho xe. Khoảng cách giữa các trạm dừng, nhà chờ chưa hợp lý, trung bình khoảng hơn 1 km mới bố trí một điểm dừng. Điều này làm giảm khả năng tiếp cận của hành khách, tăng quãng đường đi bộ qua đó giảm chất lượng dịch vụ trên tuyến. Mặt khác có một số đoạn bố trí quá nhiều điểm dừng như trường hợp từ siêu thị Citimart đến Trụ sở Công an thành phố Thủ Dầu Một chỉ có 900 m nhưng có đến 05 trạm dừng. Điều này sẽ làm phát sinh nhiều vấn đề như gây mất an toàn giao thông, gây lãng phí khi đầu tư các trạm dừng nhà chờ do không có hành khách sử dụng...

Về cơ sở vật chất cho người khuyết tật, phụ nữ có thai, trẻ em và người cao tuổi: Hiện nay trên tất cả các xe buýt đều có trang bị 02 hàng ghế đầu cho hành khách là người cao tuổi, phụ nữ có thai, người khuyết tật và có dán biểu tượng lên kính, mặt sau của hàng ghế. Tuy nhiên về cơ sở vật chất phục vụ cho người khuyết tật hiện nay chưa được chú trọng, các phương tiện không phải là loại sàn thấp, không có thiết bị nâng hạ sàn, các nhà chờ cũng chưa được cải tạo nhằm hỗ trợ cho người khuyết tật.

3.4. Về năng lực phục vụ

Năng lực phục vụ trong kinh doanh dịch vụ vận tải là một trong những yếu tố được đặt lên hàng đầu, đề cập đến các khía cạnh về: an toàn, tín nhiệm, lịch sự... Ngoài ra năng lực phục vụ còn được thể hiện qua việc dừng đậu có hợp lý, tài xế và tiếp viên có trách nhiệm với hành khách cũng như chấp hành nghiêm chỉnh Luật Giao thông.

Bảng 4. Kết quả khảo sát về năng lực phục vụ.

TT	Chỉ tiêu	Điểm trung bình
1	Thái độ của lái xe, nhân viên phục vụ	4,64
2	An ninh trên xe buýt, tại điểm dừng	4,54
3	Thông tin về tuyến xe buýt cho hành khách	3,26
4	Vệ sinh trên xe, điểm dừng đỗ	3,24

Nguồn. Dữ liệu khảo sát của nhóm tác giả.

Bên cạnh việc quan tâm giúp đỡ hành khách, vẫn còn một bộ phận nhân viên chưa đáp ứng yêu cầu về thái độ phục vụ như to tiếng, tranh cãi với khách. Hệ thống trạm dừng nhà chờ xe buýt hiện nay chưa được lắp đặt camera giám sát hành trình, theo dõi an ninh. Mới chỉ có khoảng 30% số lượng phương tiện được lắp camera, tuy nhiên hoạt động của camera trên phương tiện thường xuyên không ổn định.

Việc tìm hiểu về thông tin hoạt động của các tuyến xe buýt tại Bình Dương chủ yếu được thực hiện thông qua các hình thức như: bản đồ giấy; bảng thông tin tại các trạm dừng, nhà chờ; hỏi người xung quanh, lái xe nhân viên phục vụ trên xe. Nhiều trạm dừng, nhà chờ còn thiếu các thông tin về tuyến buýt khiến cho hành khách khi tiếp cận dịch vụ xe buýt khá khó khăn, đặc biệt là những người ít sử dụng.

Trên tất cả phương tiện xe buýt hoạt động tại tỉnh Bình Dương đều được trang bị thùng rác, dụng cụ vệ sinh như chổi, hốt rác và kê cả xe được làm sạch trước khi đưa vào hoạt động. Tuy nhiên vệ sinh tại một số điểm dừng đỗ vẫn chưa được đảm bảo, vài nhà chờ vô tình biến thành điểm tập kết rác, gây ảnh hưởng xấu đến hành khách và mất mỹ quan đô thị.

4. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt của tỉnh Bình Dương

4.1. Về cơ sở hạ tầng

Thiết kế theo định hướng giao thông hay còn gọi là TOD (Transit Oriented Design), đây là xu hướng tạo ra các cộng đồng đồng đúc có thể đi bộ xung quanh hệ thống giao thông công cộng mà không phụ thuộc vào phương tiện cá nhân để đi lại hay sinh sống. Ngoài tăng giá trị sử dụng đất, hiệu quả đầu tư của khu vực xung quanh các trạm dừng đỗ giao thông công cộng thì TOD còn làm tăng hiệu quả khai thác của các loại hình giao thông công cộng do sự tập trung lên - xuống của hành khách, tránh tình trạng dàn trải.

Xây dựng hệ thống mạng lưới tuyến xe buýt thỏa các yêu cầu sau: Hình thành mạng lưới các tuyến trục phủ khắp các hành lang vận tải chính, mạng lưới các điểm trung

chuyên chính tại các đô thị vệ tinh, giữa các điểm trung chuyển được nối với nhau bằng một tuyến xe buýt có sức phục vụ lớn. Đồng thời một nhân tố rất quan trọng là phải có các tuyến nhánh làm nhiệm vụ thu gom hành khách để nuôi dưỡng mạng lưới tuyến trục. Cần bổ sung bảng thông tin hoạt động của các tuyến xe buýt tại các trạm dừng, nhà chờ đang còn thiếu. Đầu tư lắp đặt bảng nguồn vốn xã hội hóa để giảm khoảng cách tiếp cận trạm dừng nhà chờ của hành khách, đồng thời tháo dỡ, di dời các trạm dừng, nhà chờ không cần thiết. Thay thế các trạm dừng, nhà chờ hiện hữu bằng các trạm dừng kiểu mới có mái che nắng mưa, có bảng thông hoạt động điện tử báo giờ xe đến trạm, có camera giám sát an ninh,... Ứng dụng công nghệ thông tin để tra cứu các điểm dừng nhà chờ.

4.2. Về chất lượng phương tiện

Lựa chọn phương tiện phù hợp với điều kiện khai thác như: luồng hành khách, phù hợp với mặt cắt ngang của tuyến đường khai thác... để đảm bảo an toàn khi lưu thông, phát huy năng lực sức chứa của phương tiện để đem lại hiệu quả cao nhất và nâng cao tuổi thọ phương tiện. Phát huy tối đa năng lực vận chuyển của phương tiện đối với từng tuyến vận chuyển hành khách, nâng cao tiện nghi, chất lượng phục vụ hành khách, tính gia tốc của phương tiện, sự thuận lợi của hành khách lên xuống, chú trọng đến loại xe sàn thấp phục vụ cho cả người cao tuổi, trẻ em, người tàn tật... Xây dựng các tiêu chí xe buýt theo đúng quy định; thông nhất màu sơn xe buýt; các đơn vị kinh doanh xe buýt phải bảo đảm các yêu cầu văn minh, lịch sự nhằm nâng cao chất lượng phục vụ hành khách. Có cơ chế ưu đãi lãi suất vay vốn đối với phương án đầu tư phương tiện mới sử dụng năng lượng sạch (CNG, LNG) với thời gian cụ thể (7 - 10 năm) để doanh nghiệp có thể khai thác.

Khai thác tối đa các nguồn lực và tiền vốn đầu tư vào xây dựng, phát triển VTHKCC bằng xe buýt các mặt cần chủ động thu hút từ các nguồn vốn để đầu tư phương tiện như sau: khuyến khích doanh nghiệp đầu tư phương tiện mới bằng vốn tự có của mình, có chính sách ưu đãi cho các doanh nghiệp vận tải như vay vốn với lãi suất ưu đãi hay ưu đãi thuế nhập khẩu đối với

việc nhập phương tiện, thiết bị hiện đại phục vụ cho ngành, đặc biệt là các phương tiện sử dụng nhiên liệu sạch, thân thiện với môi trường như PLG, NLP... vay ưu đãi của các tổ chức chính phủ, vay thương mại được nhà nước bảo lãnh với lãi suất thấp thông qua các dự án được cấp có thẩm quyền phê duyệt, mở rộng nguồn vốn vay tín dụng từ quỹ hỗ trợ phát triển sản xuất (bố trí trong kế hoạch ưu tiên vốn tín dụng hàng năm).

4.3. Về giá vé xe buýt

Đối với tuyến nội thành: Đây là tuyến vận chuyển luồng hành khách nội thành và ven nội ô với cự ly tuyến tối đa không quá 20 km. Vì vậy, giá vé nên rẻ và Nhà nước sẽ trợ giá cho các doanh nghiệp phần thiếu hụt doanh thu bằng cả hình thức gián tiếp và trực tiếp từ ngân sách. Đồng thời, là tuyến có vai trò quan trọng tạo ra sự liên thông của toàn mạng lưới tuyến xe buýt của tỉnh, nhưng do lượng khách đi lại bình quân trên một chuyến rất thấp, không thể tự cân đối thu chi (sau khi hưởng các chính sách ưu đãi gián tiếp) mới xem xét đến trợ giá trực tiếp.

Các tuyến ngoại ô: Đây là các tuyến vận chuyển hành khách từ các huyện vào nội ô với cự ly trên 20 km, về nguyên tắc dịch vụ VTHKCC là phúc lợi chung nên các tuyến này đòi hỏi những sự ưu tiên nhất định của tỉnh nhưng ở mức độ thấp hơn, để giảm trợ giá từ ngân sách tỉnh các tuyến này sẽ lấy giá vé theo chặng và giá vé cao hơn tuyến xe buýt nội đô. Với giá vé và sự trợ giá gián tiếp của Nhà nước bằng các cơ chế chính sách có thể đảm bảo lợi ích tài chính cho các đơn vị kinh doanh vận tải xe buýt.

Tuyến kế cận: Đây là các tuyến vệ tinh vận chuyển hành khách, cả hàng hóa, hành lý, giá vé được tính toán để đảm bảo kinh doanh và được thị trường chấp nhận, không được trợ giá trực tiếp từ ngân sách nhà nước, tuy nhiên vì các tuyến này cũng được hưởng các chính sách ưu đãi chung đối với loại hình vận chuyển khách bằng xe buýt.

4.4. Về thông tin phục vụ hành khách đi xe buýt

Xây dựng các trang web với đầy đủ các thông tin về các tuyến buýt, các điểm dừng và thời gian biểu hoạt động của từng tuyến.

Trang bị các nhà chờ và biển báo với nội dung thông tin đầy đủ. Thông tin cho hành khách lộ trình tuyến xe buýt sẽ đi qua, cự ly tuyến, các điểm đầu và điểm cuối tuyến, số chuyến xe hoạt động trong ngày, đơn vị khai thác, giá vé, chất lượng dịch vụ, số điện thoại liên hệ. Cung cấp cho hành khách về thời gian hoạt động của tuyến, tần suất chạy xe, thời gian quay đầu xe. Tuyên truyền đến người dân về lợi ích, tác dụng của việc đi xe buýt, thông tin về lộ trình, thời gian phục vụ và tần suất của các tuyến, các cơ chế chính sách đối với các đối tượng đi xe buýt như: miễn vé, giảm giá vé tháng ưu đãi và trách nhiệm của người dân trong việc chống ùn tắc giao thông, giảm thiểu ô nhiễm môi trường. Chỉ dẫn an toàn và vệ sinh môi trường trong xe buýt: để thông tin cho hành khách lên xuống xe an toàn, nơi thoát hiểm khi có sự cố trên xe, số điện thoại để cung cấp thông tin về xe buýt, thông tin về giữ gìn vệ sinh trên xe buýt. Để thông tin cho hành khách các điểm đến kế tiếp để hành khách chủ động xuống xe được thuận tiện...

4.5. Về nâng cao năng lực quản lý điều hành

Thiết lập cơ chế đãi ngộ đối với các chuyên viên quản lý điều hành tuyến để thực hiện tốt chức năng quản lý và điều hành hoạt động giao thông công cộng. Chỉ định một hoặc một số đơn vị tư vấn thực hiện chuyển giao kiến thức và hỗ trợ kỹ thuật tạm thời. Xây dựng một hệ thống thông tin liên lạc, kiểm soát và điều hành phương tiện bằng hệ thống định vị GPS tại trung tâm. Xây dựng khung chính sách phát triển giao thông công cộng. Lập các chiến lược và quy hoạch giao thông công cộng ở cả ba cấp (cấp hệ thống, cấp phương thức và cấp dự án). Tổ chức các lớp đào tạo nghiệp vụ ngắn hạn hàng năm cho lực lượng tài xế, tiếp viên đang phục vụ trên các tuyến xe buýt. Sau mỗi khóa tham gia các lớp đào tạo, học viên sẽ được cấp giấy chứng nhận. Phối hợp tổ chức các lớp đào tạo nâng cao trình độ trong tổ chức quản lý và khai thác của các đơn vị kinh doanh, bồi dưỡng các nghiệp vụ như tiếp thị hành

khách đi xe buýt, nâng cao chất lượng phục vụ trên xe buýt, chính quy hóa trong phục vụ xe buýt..., tham quan học tập kinh nghiệm tại các tỉnh, thành phố có hoạt động giao thông công cộng phát triển.

5. Kết luận

Với sự hình thành và phát triển thành phố Mới Bình Dương gắn kết với thành phố Thủ Dầu Một nhu cầu đi lại trong nội thành các khu đô thị tại tỉnh Bình Dương sẽ tăng trưởng ở mức cao. Do đó việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Bình Dương là hết sức cần thiết. Nghiên cứu này đã phân tích một số vấn đề còn tồn tại trong hệ thống VTHKCC tại Bình Dương và đề xuất một số giải pháp mang tính khả thi và cần thiết nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh. Các giải pháp cần phải được thực hiện một cách đồng bộ và có hệ thống nhằm phát huy tối đa hiệu quả, góp phần thu hút người dân tham gia giao thông công cộng một văn minh và an toàn□

Tài liệu tham khảo

- [1] Bộ GTVT (2010), *Thông tư 14/2010/TT-BGTVT ngày 24/6/2010 của Bộ GTVT quy định về tổ chức và quản lý hoạt động vận tải bằng xe ô tô*;
- [2] Nguyễn Quang Thu và cộng sự (2008), *Đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt và sự hài lòng của người dân thành phố sử dụng xe buýt trên các tuyến nội thành TP.HCM*, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, Trường ĐH Kinh tế TP.HCM;
- [3] *Báo cáo hoạt động của Trung tâm Quản lý và Điều hành vận tải hành khách công cộng tỉnh Bình Dương*;
- [4] Vũ Hồng Trường (2013), *Nghiên cứu mô hình quản lý Vận tải hành khách công cộng trong các thành phố Việt Nam*, Luận án tiến sĩ Kinh tế, trường Đại học Giao thông vận tải, Hà Nội;
- [5] Nguyễn Hồng Thái (1999), *Những biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng ô tô*, Luận án tiến sĩ Kinh tế, trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

Ngày nhận bài: 19/11/2020

Ngày chuyển phản biện: 23/11/2020

Ngày hoàn thành sửa bài: 14/12/2020

Ngày chấp nhận đăng: 21/12/2020