

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐỒNG NAI

CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC TRANSPORT BY BUS IN DONG NAI

Nguyễn Thành Trung^{1a*}

¹Khoa Kỹ thuật Công trình, Trường Đại học Lạc Hồng, Đồng Nai
^athanhtrungpc@lhu.edu.vn

TÓM TẮT: Nghiên cứu này đánh giá hiện trạng vận tải hành khách giao thông công cộng kết hợp với việc khảo sát, điều tra thực tế đề những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Nhằm hoàn thiện hơn hệ thống giao thông công cộng hiện một cách hợp lý, hiệu quả đáp ứng khả năng phục vụ nhu cầu đi lại của nhân dân với chất lượng phục vụ tốt, giá cả hợp lý, giảm tai nạn, chống ùn tắc giao thông, phù hợp với phát triển bền vững giao thông vận tải trong tương lai.

ABSTRACT: The aim of this paper is talking about an overview of the public transportation system by bus in Dong Nai province. Of priority concern are a comprehensive public transportation system, effective response capability to serve the general public with acceptable service quality, reasonable price, public safety, effectiveness of restricting private vehicles in certain areas, lower incidence of traffic accidents, reduced traffic congestion, and environmental concerns.

TỪ KHÓA: Xe buýt, giao thông công cộng, chất lượng vận tải hành khách công cộng

KEY WORDS: Bus, public transport, the quality of public transport

1. GIỚI THIỆU

Vận tải hành khách công cộng (VTHKCC) bằng xe buýt hiện vẫn là phương thức vận tải công cộng chủ đạo tại nước ta. Đồng Nai là một trong những tỉnh, thành sớm triển khai hoạt động xe buýt từ năm 1997. Hơn 23 năm qua, số tuyến và lượng xe buýt phục vụ người dân không ngừng tăng lên. Tuy nhiên vẫn chưa thu hút được nhiều lượng khách tham gia sử dụng xe buýt là phương tiện đi lại hằng ngày.

Một trong những yếu tố then chốt nhằm khuyến khích người dân sử dụng xe buýt là “chất lượng VTHKCC” vẫn chưa được quan tâm đúng mức. Một bộ phận hành khách tiềm năng như công chức, viên chức, nhân viên văn phòng, công nhân, học sinh, sinh viên v.v... vẫn chưa sử dụng VTHKCC bằng xe buýt như phương thức đi lại hằng ngày do nhiều bất cập về chất lượng dịch vụ, việc không đảm bảo thời gian, lượng hành khách trong giờ cao điểm quá lớn v.v... Do đó trong nội ô, đường sá trở nên quá tải, thường xuyên ùn tắc, vẫn nạn về tai nạn giao thông, môi trường bị ô nhiễm do phương tiện giao thông cá nhân...

Trước tình hình đó, đã có những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt. Tuy nhiên,

hầu hết các giải pháp mới chỉ giới hạn trong phạm vi một tuyến buýt chứ chưa có nghiên cứu tổng thể cho toàn bộ hệ thống VTHKCC bằng xe buýt trên phạm vi toàn tỉnh. Do đó việc triển khai nghiên cứu “*Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Đồng Nai*” là phù hợp và thiết thực nhằm tập trung vào việc đưa ra các nguyên nhân và giải pháp để nâng cao chất lượng hoạt động VTHKCC bằng xe buýt tại đây.

Cùng với những vấn đề đã được đưa vào nghiên cứu, kết quả này cũng mang tính tổng quát, do đó có thể dùng để làm tài liệu tham khảo áp dụng cho những nơi khác tương đồng như Đồng Nai.

2. THỰC TRẠNG VỀ MẠNG LƯỚI TUYẾN VÀ DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG (VTHKCC) BẰNG XE BUÝT CỦA TỈNH ĐỒNG NAI

2.1 Thực trạng về mạng lưới tuyến VTHKCC bằng xe buýt của Đồng Nai

Received: 06, 06, 2021

Accepted: 04, 12 2021

Corresponding: Nguyễn Thành Trung

Email: thanhtrungpc@lhu.edu.vn

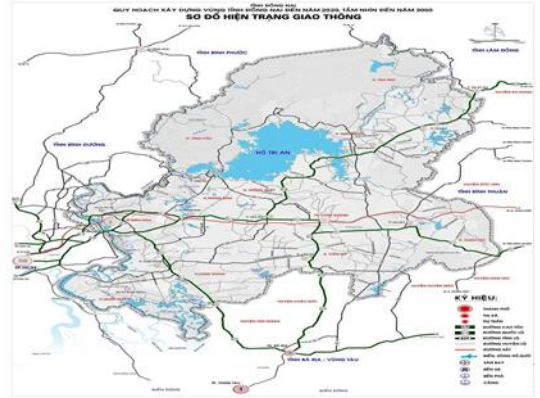
Mạng lưới VTHKCC bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Đồng Nai đã đi vào hoạt động từ năm 1997 với 2 tuyến ban đầu là tuyến KDL thác Giang Điền – Bến Thành và tuyến Bến xe Biên Hoà – Chợ Lớn. Đến nay, trên địa bàn tỉnh có 25 tuyến xe buýt với tổng gần 400 phương tiện. Mạng lưới các tuyến xe buýt đã phủ khắp toàn tỉnh; các huyện và 2 đô thị TP. Long Khánh, TP. Biên Hòa đều có tuyến xe buýt đi qua. Riêng khu vực TP. Biên Hòa có đến 16 tuyến xe buýt với 16 đơn vị vận tải đảm nhận. Các tuyến xe buýt này có điểm đầu, cuối tuyến xuất phát từ trung tâm TP. Biên Hòa hoặc lộ trình tuyến đi qua địa bàn thành phố.

Nhìn chung, giá vé đang áp dụng trên các tuyến buýt hiện nay là hợp lý, phù hợp với các hành trình có cự ly ngắn và đồng thời cũng đảm bảo khả năng thu hút hành khách của các đơn vị khai thác trên các tuyến xe buýt. Trên địa bàn tỉnh hiện áp dụng 2 loại vé: trợ giá và không trợ giá.

Bảng 1. Các chỉ tiêu tuyến so với các địa phương lân cận

Chỉ tiêu	Đồng Nai	TP. Hồ Chí Minh	Bình Dương	Bà Rịa-Vũng Tàu
Tổng số tuyến xe buýt	25	139	20	6
Trong đó:	05			
- Tuyến có trợ giá	20	107	0	0
- Tuyến không trợ giá		32	20	6
Tổng cự ly tuyến (km)	1.1414	3.372	714	436
Trong đó:	,5			
- Tuyến có trợ giá	110	2.152	0	0
- Tuyến không trợ giá	1221	1220	714	436

Tổng cự ly tuyến của mạng lưới VTHKCC trên địa bàn tỉnh Đồng Nai hiện nay là 1.414,5km, trong đó tuyến dài nhất là tuyến 22 (Bến xe Phú Túc đi Bến xe Vũng Tàu) với cự ly 126km và tuyến ngắn nhất là tuyến số 3 (Bến xe Hồ Nai – Trạm xe Hóa An) với cự ly 15km. [1]



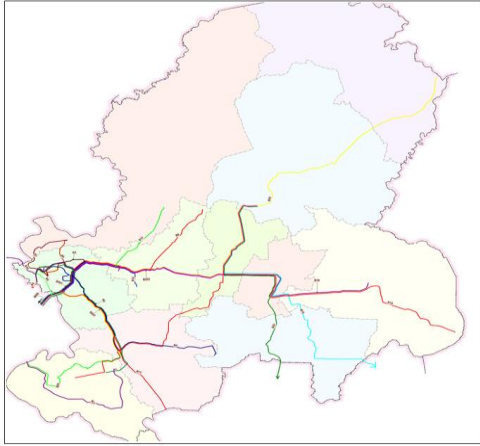
Hình 1. Định hướng phát triển giao thông Đồng Nai đến năm 2050 (Nguồn Phòng QLDT TP. Biên Hòa)

Cự ly trung bình một tuyến trên địa bàn tỉnh là 56,58 km, cao hơn so với TP. Hồ Chí Minh (24,26km) và Bình Dương (35,70km) nhưng thấp hơn so với tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu (72,67 km). Cự ly trung bình 01 tuyến là tương đối dài. Tuyến có cự ly dài nhất là 126km.

Cự ly bình quân của 01 tuyến đô thị là 17km, trong đó cự ly bình quân của tuyến nội tỉnh và lân cận lên đến 64 km. Do địa bàn tỉnh rộng, các tuyến xe buýt nội tỉnh và lân cận theo hình dạng tuyến là hướng tâm (đi từ các huyện về thành phố Biên Hòa) hoặc tuyến vành đai (đi các huyện trong tỉnh Đồng Nai đến các tỉnh, thành phố lân cận) nên cự ly dài.

Cơ sở hạ tầng dành cho xe buýt (biển dừng, nhà chờ, vạch kẻ sơn) trên địa bàn tỉnh được quan tâm đầu tư từ nguồn ngân sách của tỉnh. Các đơn vị kinh doanh vận tải ngoài việc được trợ giá, hỗ trợ lãi vay đầu tư phương tiện còn được hỗ trợ về kinh phí lắp đặt cơ sở hạ tầng phục vụ xe buýt. Hiện tại, một số tuyến xe buýt vẫn sử dụng các bến xe khách làm các điểm đầu cuối tuyến. [1]

Hiện nay, một số bến cơ sở vật chất và phân khu chức năng hiện tại chưa đáp ứng được nhu cầu đặt ra. Trong những năm tới khi nhu cầu sử dụng dịch vụ vận tải công cộng tăng nhanh dẫn đến số lượng các phương tiện tăng, do đó cần thiết phải mở rộng các bến xe hiện hữu để đáp ứng đủ nhu cầu.



Hình 2. Sơ đồ mạng lưới tuyến xe buýt địa bàn tỉnh Đồng Nai
(Nguồn Phòng QLĐT TP. Biên Hòa)

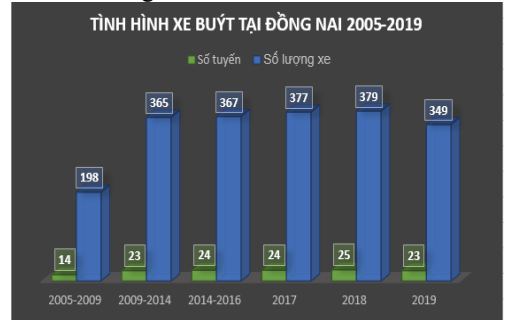
Với đặc thù cự ly các tuyến xe buýt dài, phủ rộng khắp trên địa bàn tỉnh nên việc đầu tư đầy đủ hạ tầng xe buýt phục vụ tốt nhu cầu đi lại của người dân cũng rất khó khăn.

2.2 Hiện trạng dịch vụ vận tải hành khách công cộng (VTKHCC) bằng xe buýt của tỉnh Đồng Nai

Theo Sở Giao thông vận tải (GTVT) tỉnh Đồng Nai, hiện toàn tỉnh có hơn 300 xe buýt của các đơn vị đang hoạt động. Trong đó, khoảng 20% số xe được sản xuất từ năm 2005 trở về trước, trên 70% số xe được sản xuất từ năm 2006 đến năm 2010, chỉ có 10% số xe được sản xuất từ năm 2010 đến nay. Trong khi việc thay thế xe buýt mới còn nhiều trở ngại, ngành chức năng cho rằng giải pháp khả thi nhất để thu hút người dân đi xe buýt là nâng cao chất lượng, thái độ phục vụ của nhân viên xe buýt. [1]

Hiện nay ở Đồng Nai, theo mức cước bình quân cho 1 hành khách/km và giá vé trên từng tuyến, cho thấy với cự ly đi lại bình quân của hành khách khoảng 21,1 km/lượt, thì mức giá vé phải trả của khách là 7.600 đồng/lượt. Giả sử, một người sử dụng xe buýt để đi làm mỗi ngày hai lượt (đi và về) và số ngày làm việc là 22 ngày/tháng thì mức chi vào khoảng 331,5 ngàn đồng/tháng [2]. So với GDP bình quân đầu người theo giá thực tế năm 2019 là 112 triệu đồng thì chi phí đi lại bằng xe buýt chỉ chiếm khoảng 3% thu nhập [3]. Như vậy, mức giá vé hiện tại đã hấp dẫn và khuyến khích người dân trong địa bàn tỉnh đi lại bằng xe buýt. Và thu nhập của người dân sinh sống ở khu vực đô thị cao hơn so với thu nhập bình quân theo dân số, nên với mức giá xe buýt hiện tại của Đồng Nai là được xem là tương đối hợp lý tại những khu vực đô thị, có khả năng thu hút được hành khách. Điều này cũng thể hiện qua

mức chi phí cạnh tranh giữa các loại hình VTKHCC. Qua biểu đồ 1 dưới đây ta nhận thấy rằng từ năm 2009 đến năm 2014 có sự gia tăng đột biến về số lượng tuyến cũng như số lượng xe buýt (tăng 9 tuyến và 167 xe buýt). Sau đó, từ 2014 đến 2018 dần ổn định với việc tăng thêm 01 tuyến và khoảng 14 xe buýt. Cho tới năm 2019 bắt đầu có sự biến đổi, giảm 02 tuyến do hoạt động không hiệu quả, thay đổi theo quy định mới bắt buộc xóa bỏ các xe buýt không đạt chuẩn do đó giảm về số lượng xe.



Biểu đồ 1. Số lượng xe trong vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt giai đoạn 2005-2018 (Nguồn tác giả)



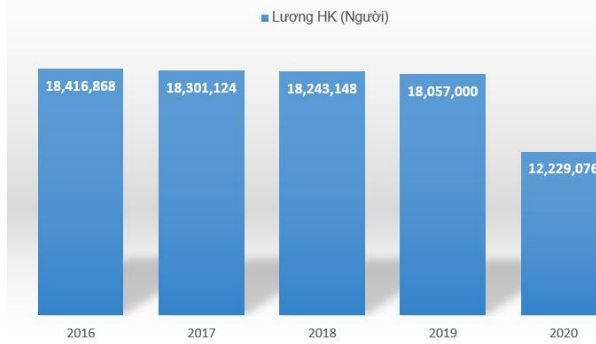
Biểu đồ 2. Số lượng xe trong vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt giai đoạn 2011-2015 (Nguồn tác giả)

Còn ở biểu đồ 2 ta thấy sản lượng hành khách từ năm 2011-2015 tăng đều qua các năm. Người dân bắt đầu tham gia việc di chuyển bằng xe buýt. Trong đó sản lượng các tuyến trợ giá năm 2015 giảm so với năm 2011 do giảm 01 tuyến trợ giá và 2 tuyến đưa rước công nhân.

Tuy nhiên đến biểu đồ 3 sản lượng hành khách giai đoạn 2016-2020 tăng mạnh ở năm 2016, sau đó là giai đoạn giảm về sản lượng hành khách. Đến cuối năm 2019, nhờ sự quan tâm chỉ đạo của Sở GTVT, các cơ quan ban ngành, đơn vị vận tải đến nay các tuyến xe buýt trợ giá đã hoàn tất thay xe mới hoàn toàn, có đầy đủ tiện nghi để phục vụ hành khách. Thế nhưng năm 2020 ảnh hưởng nặng nề do đại dịch COVID 19 nên sản lượng chỉ bằng 67% của năm 2019. Tuy nhiên, nguyên nhân đa phần là chất lượng phục vụ cũng như

chất lượng phương tiện các tuyến chưa đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của hành khách.

SẢN LƯỢNG VTKHCC BẰNG XE BUÝT
TỈNH ĐỒNG NAI (2016-2020)



Biểu đồ 3. Tổng sản lượng vận tải hành khách công cộng giai đoạn 2016-2020 (Nguồn tác giả)

1. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VTKHCC TẠI ĐỒNG NAI

3.1 Số liệu điều tra khảo sát trên hệ thống

Nhằm đánh giá một cách cơ bản và thực tế nhất khi thực hiện đề tài, tác giả tham gia thu thập dữ liệu: Sử dụng bản câu hỏi, khảo sát hành khách (HK) tham gia. Sau khi khảo sát ngẫu nhiên 100 HK sử dụng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt sử dụng các dịch vụ hiện có của xe buýt tại Bến xe Biên Hòa được các kết quả sơ bộ như bảng sau đây [phụ lục].

Qua bảng 2 [phụ lục] với số liệu khảo sát thực tế ta thấy lịch trình, đúng tuyến, đúng giờ được hành khách đánh giá cao (57% hài lòng), bên cạnh đó các tính năng được cung cấp trên các xe buýt lưu thông đầy đủ và đảm bảo các nhu cầu của khách hàng, một số được khách hàng khá hài lòng như các trang bị về đèn chiếu, bình cứu hoả, búa thoát hiểm,... điều đó cho thấy bên cạnh các tiện nghi, sự quan tâm của doanh nghiệp (DN) đến khách hàng còn liên quan đến sự an toàn cháy nổ, thoát hiểm khi có sự cố bất ngờ xảy ra, điều đó được hành khách sử dụng dịch vụ đánh giá cao. Tuy nhiên việc thanh toán vé, mua vé tháng (44% không hài lòng) đặc biệt là hỗ trợ khách hàng khi say xe chưa được quan tâm đúng mức do đó còn nhiều đánh giá chưa hài lòng (64% không hài lòng và hoàn toàn không hài lòng).

Ngoài các yếu tố trên thì khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ của doanh nghiệp vận tải khách công cộng bằng xe buýt cũng được đánh giá khá phù hợp với nhu cầu đi lại của hành khách, có sự bố trí phù hợp. Được minh chứng qua số liệu bảng 3 [phụ lục].

Qua bảng 3 [phụ lục] ta thấy khách hàng đã đánh giá cao khả năng đáp ứng của doanh nghiệp biểu hiện ở việc khá hài lòng với các tuyến xe được đưa vào khai

thác, vận hành, việc thiết kế giờ xe chạy cũng được hành khách đánh giá là khá hợp lý phù hợp với nhu cầu đi lại của hành khách. Giá vé hiện tại các tuyến được thiết kế phù hợp với nhu cầu đi lại và thu nhập của hành khách (60% hành khách khảo sát hài lòng).

Tuy nhiên, hành khách cũng chưa hài lòng (55%) với việc xe buýt chở quá tải vào giờ cao điểm và các phản hồi của họ chưa được doanh nghiệp đáp ứng kịp thời, phù hợp với mong đợi của hành khách.

Bên cạnh các chỉ tiêu chất lượng xe buýt, chất lượng dịch vụ thì thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên trên xe cũng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận tải hành khách rất chú tâm và nâng cao nội dung này, sau đây là bảng 4 [phụ lục] dùng để khảo sát tỷ lệ về mức độ hài lòng của hành khách về vấn đề này.

Qua bảng 4 [phụ lục] ta thấy thái độ phục vụ hành khách của doanh nghiệp vận tải còn chưa tốt. Một số hành khách vẫn chưa hài lòng với thái độ của nhân viên (41% không hài lòng). Nhân viên là người trực tiếp giao tiếp với hành khách, vì vậy thái độ, trình độ của họ quyết định đến chất lượng dịch vụ, hình ảnh của DN. Tìm hiểu những mong muốn của hành khách đối với nhân viên sẽ giúp cho DN ngày càng hoàn thiện hơn nữa trong việc đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ nhân viên của mình.

Phần lớn khách hàng khi giao dịch với DN đều mong muốn nhân viên giao dịch, nhân viên phục vụ phải có trình độ chuyên môn, nhanh nhẹn, năng động, nhiệt tình, niềm nở và có thái độ lịch thiệp. Qua đó hành khách sẽ thấy mình được thực sự quan tâm và thoải mái hơn khi được phục vụ bởi những người nhiệt tình và có thái độ lịch sự trong giao tiếp. Họ cũng thấy an toàn, tin tưởng hơn khi nhân viên là những người có kỹ năng cao, cũng như năng động trong công việc.

Qua số liệu bảng 5 khảo sát ta thấy, hầu hết khách hàng đang sử dụng dịch vụ vận tải khách công cộng bằng xe buýt có 62% cho rằng dịch vụ này đáp ứng được kỳ vọng của họ. Tuy nhiên, quyết định sử dụng, tiếp tục sử dụng dịch vụ xe buýt làm phương tiện đi lại hiện tại và trong tương lai thì lại nằm ở 30%. Một số hành khách chưa hài lòng vì sự kỳ vọng, yêu cầu cao vào một dịch vụ xe buýt chất lượng hơn phục vụ tốt nhu cầu hành khách.

Bảng 5. Khảo sát mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt (Nguồn tác giả)

Mức độ hài lòng

ST T	Nội dung	Hoàn toàn hài lòng	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	Hoàn toàn không hài lòng
1	Dịch vụ xe buýt đáp ứng kỳ vọng của tôi	31	18	10	31	10
2	Tôi hài lòng vì quyết định sử dụng xe buýt làm phương tiện đi lại	13	28	17	33	9
3	Tôi sẽ tiếp tục sử dụng xe buýt trong tương lai	10	30	20	20	10

3.2 Những đánh giá cơ bản về hệ thống giao thông công cộng Đồng Nai

3.2.1 Những mặt thành công của hệ thống

Từ khi đưa vào khai thác xe buýt đã làm thay đổi bộ mặt vận tải hành khách công cộng Đồng Nai, chất lượng tốt, xe đẹp, giảm thiểu tai nạn giao thông, giảm lượng khí thải gây ô nhiễm môi trường, đáp ứng cơ bản được nhu cầu đi lại ngày càng nhiều của người dân.

Mạng lưới giao thông công cộng bằng xe buýt trong tỉnh đã góp phần đáp ứng một phần nhu cầu đi lại của của nhân dân trong, kết nối giữa Đồng Nai với địa phương xung quanh, kết nối các khu dân cư, khu dân cư với khu công nghiệp và giúp vận tải một lượng hành khách với quy mô lớn.

Dịch vụ vận tải hành khách công cộng không ngừng nâng cao quy mô hoạt động hiện nay đã vận hành 25 tuyến xe buýt trong tỉnh thu hút nhiều doanh nghiệp tham gia, dẫn đến có sự cạnh tranh về chất lượng điều đó rất tốt cho ngành vận tải hành khách công cộng.

Từ quy mô dịch vụ nhỏ, chỉ một số thành phần người dân tham gia, hiện xe buýt đã thành phương tiện vận tải phổ biến cho công nhân, học sinh, sinh viên, công chức...

Vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt ở Đồng Nai được đầu tư mạnh từ năm 2010 và tiếp tục hoàn thiện đến nay. Vì vậy, các xe buýt được đầu tư mới, chất lượng tốt, đảm bảo an toàn khi tham gia giao thông và điều kiện bảo vệ môi trường đảm bảo.

Xuất hiện nhiều dịch vụ vận tải hành khách mới như cung cấp dịch vụ xe buýt chất lượng cao, xe buýt liên tỉnh, nghiên cứu đưa vào thử nghiệm, áp dụng công nghệ thông tin vào cung cấp và khai thác dịch vụ xe buýt công cộng trong tỉnh như: sử dụng smart card, vé điện tử...

3.2.2 Những mặt hạn chế của hệ thống

Hiện tại Đồng Nai đã đưa vào sử dụng 23 tuyến xe buýt để phục vụ hành khách, tuy nhiên nó chưa xứng với tiềm năng của Tỉnh cũng như chưa đáp ứng được nhu cầu của sự phát triển kinh tế- xã hội nhất là việc phát triển của các khu công nghiệp, khu chế xuất trên địa bàn Tỉnh.

Giá trị dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt qua các năm tăng biểu hiện cụ thể qua số hành khách vận chuyển, luân chuyển tuy nhiên so với nhu cầu thực tế của người dân thì còn chưa thỏa mãn. Doanh nghiệp nỗ lực gia tăng quy mô bằng cách gia tăng số lượng phương tiện bình quân, tuy nhiên trong bối cảnh lạm phát, dịch bệnh các doanh nghiệp trên địa bàn đang đối mặt với nhiều khó khăn như: lãi suất ngân hàng cao, các ngân hàng thắt chặt vốn khó tiếp cận được... Vì thế, việc đầu tư mới phương tiện và các dịch vụ khác để mở thêm các tuyến xe buýt khác đang gặp rất nhiều khó khăn.

Các tuyến xe buýt thường hoạt động không đúng thời gian ghi trên lộ trình, chất lượng phục vụ của đội ngũ lái xe, nhân viên cũng nhận được nhiều ý kiến phản nàn từ hành khách. Kết quả khảo sát cho thấy 35% hành khách không hài lòng với giờ chạy của xe buýt. Hơn 29% phản ánh về thái độ của nhân viên xe buýt, 41% hành khách không hài lòng phép lịch sự phục vụ của nhân viên trên xe buýt.

Số lượng tuyến và mật độ mạng lưới tuyến vận tải hành khách là chưa cao, số tuyến trong khu vực thành phố Biên Hoà chưa được sự quan tâm đầu tư đúng mức, hệ thống xe buýt gom chưa được hình thành dẫn

đến chưa thu hút được nhiều người dân tham gia vì hành khách nằm ngoài hành lan giao thông chính không thuận tiện khi tiếp cận dịch vụ.

Dịch vụ vận tải hành khách mới tuy đã đưa vào cung cấp cho khách hàng, một số được đưa vào thử nghiệm ở một số tuyến xe, như Tuyến số 1 đem lại nhiều kết quả tích cực, tuy nhiên, bên cạnh đó cũng có nhiều điểm khó khăn như khách hàng chưa quen khi sử dụng dịch vụ mua vé điện tử, mua vé trực tuyến, chưa thể mở rộng việc sử dụng ra tất cả các tuyến bởi kinh phí chuyển đổi, đầu tư là khá lớn đòi hỏi phải có thời gian, sự hỗ trợ về các chính sách của các ban ngành liên quan. [4]

3.3 Nguyên nhân chung của hệ thống

Mức độ bao phủ mạng lưới tuyến VTHKCC bằng xe buýt toàn tỉnh thấp, trùng lặp tuyến cao, tính kết nối giữa các tuyến kém dẫn đến hoạt động chưa hiệu quả. Tuổi đời phương tiện VTHKCC bằng xe buýt khá cao gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Hệ thống phục vụ VTHKCC bằng xe buýt chưa được quan tâm đầu tư đúng mức (thiếu điểm dừng, nhà chờ, hệ thống biển báo thông tin không đầy đủ, thiếu bãi đỗ xe buýt...) gây khó khăn cho việc tiếp cận của HK và giảm hiệu quả hoạt động của hệ thống. Mặc dù đã có Trung tâm quản lý điều hành hoạt động tuy nhiên đội ngũ cán bộ quản lý còn thiếu, yếu chuyên môn.

Không được trợ giá, trợ giá chưa đúng nghĩa là nguyên nhân dẫn đến mạng lưới VTHKCC bằng xe buýt phát triển chậm, đầu tư đổi mới phương tiện chưa được quan tâm... và chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt chưa được nâng cao.

Việc triển khai cơ chế chính sách ưu tiên khuyến khích phát triển VTHKCC bằng xe buýt còn nhiều bất cập do chưa có sự hướng dẫn của các Bộ, ngành có liên quan và sự quan tâm của các địa phương. Ngoài ra, còn thiếu các cơ chế, chính sách ưu tiên đầu tư, sử dụng kết cấu hạ tầng phục vụ VTHKCC bằng xe buýt (các công trình kết nối tại các đầu mối vận tải, làn đường ưu tiên, đường dành riêng...). [5]

Chưa có bộ tiêu chí đánh giá chất lượng VTHKCC bằng xe buýt, do đó thiếu các căn cứ để đánh giá chất lượng và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng.

Còn nhiều đầu mối vận tải, trong đó có một số hợp tác xã vận tải có quy mô hoạt động nhỏ lẻ, bộ máy quản lý điều hành yếu kém... gây trở ngại trong công tác tổ chức sắp xếp hệ thống mạng lưới tuyến xe buýt. Thiếu quỹ đất để hình thành các trạm trung chuyển, nơi đậu xe ở điểm đầu cuối tuyến xe buýt; có một số trạm dừng, nhà chờ xe buýt chưa bố trí hợp lý... Đây

là một khó khăn lớn nhất hiện nay đối với hoạt động của xe buýt.

Vẫn còn tồn tại những hành vi không tốt của một bộ phận lái xe, tiếp viên như: phân biệt đối xử với hành khách sử dụng vé tháng, tài xế lái nhanh vượt ẩu gây tai nạn...; tốc độ vận doanh xe buýt còn chậm, dừng đỗ không đúng trạm...

Việc xây dựng các khu công nghiệp nhưng không xây dựng khu nhà ở tập trung cho công nhân. Công nhân phải tự lo chỗ ở dẫn đến ở rải rác, không đưa đón bằng phương tiện giao thông công cộng mà phải đi làm bằng xe cá nhân làm gia tăng việc sử dụng phương tiện giao thông cá nhân. [5]

Tương tự như trường hợp của công nhân, một lượng lớn người tham gia giao thông trên địa bàn là sinh viên. Điều này có thể tập trung một lượng lớn người tham gia giao thông là sinh viên sử dụng phương tiện giao thông vận tải công cộng, thay cho cho việc sử dụng phương tiện giao thông cá nhân.

Đường phố rất thiếu cây xanh cộng với việc lạm dụng máy điều hoà nhiệt độ, mức độ ô nhiễm khói - bụi rất cao khiến cho việc đi bộ trên các đường phố như gặp phải cực hình. Một khi đi bộ còn bị hạn chế thì không thể nào phát triển hệ thống giao thông công cộng [8]. Các khu dân cư còn lại của thành phố chủ yếu phát triển tự phát, hệ thống giao thông còn quá thiếu và yếu, đường sá nhỏ hẹp và chủ yếu là đường hẻm. Những khu dân cư với toàn đường hẻm rất dài và ngoằn ngoèo thì chỉ có phương tiện giao thông xe máy là thích hợp nhất.

3.4 Một số giải pháp nâng cao chất lượng VTHKCC tại Đồng Nai

Từ những phân tích thực trạng phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt ở Đồng Nai và các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ này, từ số liệu khảo sát hành khách cụ thể để hạn chế, khắc phục những tồn tại, phát huy những mặt làm được và thế mạnh của doanh nghiệp kinh doanh vận tải khách công cộng ở địa phương, cần các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh như sau:

3.4.1. Nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt

Đối với dịch vụ vận chuyển hành khách công cộng bằng xe buýt, để thực hiện tốt điều này DN kinh doanh cần có chiến lược dài hạn, bền vững trong việc đầu tư cơ sở vật chất và phương tiện, bởi đầu tư cơ sở vật chất và phương tiện đòi hỏi một nguồn vốn lớn, tập trung và đúng đắn. Tuy nhiên, để có được chất lượng dịch vụ đạt tiêu chuẩn cao, các doanh nghiệp cần có kế

hoạch thường niên về một số công tác sau:

- Cần bảo dưỡng thường xuyên phương tiện đang kinh doanh, theo đúng quy trình và chuẩn mực của từng dòng phương tiện, đây là công việc phải thực hiện bắt buộc phải thực hiện theo đúng quy định chứ không để khi phương tiện lưu thông không được mới tiến hành sửa chữa, bảo dưỡng.
- Đầu tư mở rộng bằng việc tăng thêm phương tiện mới, hiện đại là rất cần thiết cho việc nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách, như đầu tư thêm phương tiện xe buýt hai tầng nhằm tránh tình trạng có nhiều hành khách đứng suốt tuyến đường như hiện nay, đầu tư các phương tiện giường nằm hiện đại cho các tuyến có cự ly lớn trên 80km.
- Bên cạnh đó, vấn đề quan trọng ở đây là doanh nghiệp cần thị trường, lựa chọn đầu là thị trường mục tiêu hiện tại, đầu là thị trường mục tiêu tiềm năng, từ đó định hướng đa dạng hóa dịch vụ, cung ứng các dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Dịch vụ phải nhằm thỏa mãn những nhu cầu khách hàng cần chứ không cung cấp những gì doanh nghiệp có.
- Ưu tiên phát triển nâng cao chất lượng các dịch vụ xuất phát từ nhu cầu của nền kinh tế, khả năng chấp nhận của người sử dụng và điều kiện sẵn có của các doanh nghiệp.
- Chất lượng phục vụ cần được nâng cao bằng cách nâng cao thái độ phục vụ của nhân viên, sự chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ. Cần đào tạo nhân viên có cung cách phục vụ tốt, gắn thùng thư góp ý để có thể đánh giá và thêm các camera trên xe buýt để đảm bảo hành khách được phục vụ một cách tốt nhất khi sử dụng dịch vụ xe buýt.
- Tiến hành gắn thiết bị GPS để quản lý và điều hành việc dừng đỗ của xe buýt để đảm bảo xe buýt đi đúng lộ trình, đón trả khách đúng bến, không bỏ trạm...
- Sự tin cậy của khách hàng khi sử dụng dịch vụ: tài xế tuân thủ luật lệ an toàn giao thông, luôn đem đến sự an toàn cho khách hàng khi sử dụng xe buýt.
- Thái độ cung cách phục vụ của nhân viên: Nhân viên phục vụ chuyên nghiệp, niềm nở, luôn lắng nghe, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.
- Chất lượng kỹ thuật của dịch vụ: thực hiện các chế độ bảo hành, bảo dưỡng xe để xe luôn thoáng mát, luôn vận hành tốt nhất trên lộ trình.
- Năng lực quản lý của doanh nghiệp: ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý và khai thác dịch vụ, cũng như tạo cơ sở dữ liệu khách hàng cho doanh nghiệp.
- Hình ảnh thương hiệu của doanh nghiệp: tạo hình ảnh doanh nghiệp uy tín, chuyên nghiệp, hiệu quả và rất có trách nhiệm xã hội.
- Sử dụng các phương tiện tiêu chuẩn, thân thiện với môi trường.

3.4.2. Nâng cao chất lượng mạng lưới tuyến vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt

Tổ chức giao thông hiệu quả và tạo điều kiện cho hoạt động xe buýt. Một giải pháp quan trọng là tách làn phương tiện mạnh mẽ, ưu tiên phân bố làn đường cho xe buýt, theo đó xe buýt có điều kiện vận hành ở một làn đường ổn định (có thể chung làn với xe máy) tránh được hiện tượng chuyên hướng liên tục và cắt dòng phương tiện đang lưu thông khi ra vào các điểm dừng đỗ. Cụ thể xe buýt được đi theo làn riêng, ở làn ngoài cùng, giáp với dải phân cách giữa 2 chiều.

- Cải thiện mạng lưới tuyến xe buýt theo hướng tổ chức lại các đoạn tuyến có độ trùng lặp cao, tổ chức lại các tuyến kém hiệu quả. Đây là biện pháp cải thiện năng lực vận chuyển của tuyến, giảm lãng phí sử dụng phương tiện, giảm chi phí nhiên liệu.

- Dựa vào các mô hình tiên tiến. Có hai mô hình hạ tầng cần đưa vào đó là các điểm trung chuyển tiên tiến và các đường dành riêng cho xe buýt. Đây là các mô hình làm tăng hiệu quả và năng lực của mạng lưới nhờ tăng tính kết nối, giảm xung đột với các phương tiện khác, tăng tốc độ vận hành, giảm chi phí nhiên liệu và đảm bảo an toàn cho hành khách.

- Quản lý hiệu quả việc dừng đỗ phương tiện giao thông trong đô thị, thực hiện gắn GPS để bảo đảm chức năng giám sát và điều hành hệ thống thông tin quản lý xe buýt được xây dựng trên cơ sở tích hợp công nghệ GPS và GIS.

3.4.3. Phát triển dịch vụ vận tải hành khách công cộng mới

Xuất phát từ nhu cầu thị trường và tình hình kinh doanh thực tế tại địa phương, doanh nghiệp nên phát triển dịch vụ mới nhằm thỏa mãn nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng. Dịch vụ mới cần được giới thiệu, quảng bá, sử dụng, kiểm nghiệm trước khi đi tiến hành cung cấp rộng rãi. Bên cạnh việc cung cấp các dịch vụ bổ sung cho các dịch vụ cũ trong thời gian qua, doanh nghiệp cần chú ý phát triển các dịch vụ vận tải hành khách công cộng mới, kết hợp với các dịch vụ vận tải hành khách công cộng sẵn có, dịch vụ du lịch, dịch vụ y tế... nhằm tạo ra một dịch vụ mới mang tính đa dạng để đáp ứng nhu cầu cho khách hàng như:

- Phát triển dịch vụ xe buýt chất lượng cao bằng việc tăng thêm các dịch vụ phụ trợ như xem các chương trình truyền hình trên xe buýt, phát wifi để hỗ trợ đọc báo online, video online, tin tức online.

- Dịch vụ vận tải hành khách công cộng đến các điểm y tế, du lịch, khu tưởng niệm, chứng tích lịch sử trong tỉnh... nhằm phục vụ hành khách vừa tham quan du lịch vừa chăm sóc sức khỏe.

- Phát triển các tuyến xe buýt liên tỉnh phục vụ hỗ trợ nhu cầu di chuyển của khách hàng đến sân bay quốc tế Long Thành trong tương lai.

- Đưa vào sử dụng xe buýt sử dụng khí thiên nhiên, xe buýt điện loại xe buýt mới đã thể hiện những ưu điểm vượt trội về tính an toàn, hiệu quả kinh tế, thân thiện môi trường.

- Nghiên cứu và sớm đưa vào khai thác xe buýt nhanh (BRT). BRT là hình thức sử dụng xe khách loại lớn (80 chỗ) chạy trên các làn đường dành riêng hoặc ưu tiên để đảm bảo không ùn tắc, tuân thủ đúng thời gian hành trình và vận tải hành khách số lượng lớn. [10]

2. KẾT LUẬN

Vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt là một phần rất quan trọng trong kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội, phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa - hiện đại hóa, đáp ứng tiến trình hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế, góp phần bảo đảm quốc phòng, an ninh. Nhìn chung, lĩnh vực VTKCC bằng xe buýt tại Đồng Nai còn đang phát triển nhiều trong tương lai. Với lợi thế là một tỉnh có địa bàn rộng, có nhiều khu công nghiệp, khu chế xuất, các trường đại học, cũng như có một số địa điểm du lịch đầy tiềm năng cả về giá trị lịch sử và văn hóa... Đó là những tiềm năng lớn để đưa vào khai thác, phát triển dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh trong thời gian tới.

Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung về hiện trạng của ngành vận tải khách công cộng bằng xe buýt tại Đồng Nai, khảo sát và điều tra thực tế để thấy được những mặt thành công và những hạn chế của hệ thống VTHKCC tại đây từ đó đề xuất những giải pháp cơ bản để nâng cao chất lượng hoạt động của hệ thống này. Có như vậy mới thu hút được hành khách tham gia giao thông công cộng góp phần giải quyết ùn tắc giao thông, giảm thiểu tai nạn giao thông, chi phí đi lại, giảm thiểu ô nhiễm môi trường... tạo nên bộ mặt đô thị chỉnh trang, văn minh và hiện đại.

Tuy nhiên để thực hiện được điều này cần sự chung tay đồng lòng từ người dân đến các cấp quản lý. Trong tương lai chúng ta cần có một chính sách lâu dài để phát triển dịch vụ xe buýt bền vững trên địa bàn Tỉnh Đồng Nai, biến xe buýt thành phương tiện chủ đạo trong giao thông đô thị.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Báo cáo Tổng kết đánh giá tình hình thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm từ năm 2015 đến năm 2020, Trung tâm QLĐH VTHKCC tỉnh Đồng Nai.

[2] Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai (2020), Quyết định số 08/2020/QĐ-UBND ngày 17/3/2020 về việc Ban hành Định mức kinh tế kỹ thuật và đơn giá chi phí vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt có trợ giá trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

[3] Niên giám thống kê 2015 của Cục thống kê tỉnh Đồng Nai;

[4] Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai (2013), Quyết định số 58/2014/QĐ-UBND ngày 24/11/2014 về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển Giao thông vận tải tỉnh Đồng Nai đến năm 2020, định hướng đến năm 2030.

[5] Lê Cao Duẩn (2015) Phát triển dịch vụ vận tải hành khách công cộng trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi, LVTS Kinh tế - DH Đà Nẵng.

[6] Bùi Xuân Cậy (2009), Giáo trình Đường đô thị và tổ chức giao thông, Trường Đại học Giao thông vận tải, Hà Nội.

[7] Nguyễn Ngọc Châu (2012), Quản lý đô thị, Học viện Hành chính Quốc gia.

[8] Chính phủ (2006), Nghị định 110/2006/NĐ-CP ngày 28/9/2006 của Chính phủ về điều kiện kinh doanh vận tải bằng ô tô.

[9] Nguyễn Trọng Phụng (2009), Khai thác cơ sở vật chất kỹ thuật giao thông vận tải đô thị, Đại học Giao thông vận tải, NXB GTVT, Hà Nội.

[10] Thủ tướng Chính phủ (2012), Quyết định Số: 280/QĐ-TTg ngày 10/11/2010 về Phê duyệt Đề án phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2020.

6. PHỤ LỤC

Bảng 2. Khảo sát sự hài lòng về tính năng của dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt (Nguồn tác giả)

STT	Nội dung	Mức độ hài lòng				Hoàn toàn không hài lòng
		Hoàn toàn hài lòng	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	
1	Xe buýt chạy đúng tuyến quy định	42	29	10	15	4
2	Xe buýt chạy đúng giờ quy định	10	25	15	40	10
3	Xe dừng và đón trả khách đúng điểm dừng, điểm đỗ	30	25	20	15	10
4	Xe buýt được trang bị đầy đủ, tiện nghi (điều hòa, đèn chiếu sáng, màn gió, bình cứu hỏa, búa thoát hiểm,...)	10	20	20	30	20
5	Có hệ thống thanh toán linh hoạt (vé lượt, vé tháng, vé ưu tiên,...)	10	30	20	26	14
6	Trên xe luôn trang bị thiết bị để hỗ trợ hành khách bị say xe	0	40	20	16	24

Bảng 3. Khảo sát mức độ hài lòng về khả năng đáp ứng, năng lực của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt (Nguồn tác giả)

STT	Nội dung	Mức độ hài lòng				Hoàn toàn không hài lòng
		Hoàn toàn hài lòng	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	
1	Giờ chạy xe buýt phù hợp với nhu cầu đi lại (giờ bắt đầu/ kết thúc)	30	15	15	20	20
2	Các tuyến xe buýt được bố trí phù hợp	15	20	20	35	10
3	Các trang bị trên xe buýt hiện đại và phù hợp	10	30	20	10	30
4	Giá vé xe buýt hợp lý	35	10	25	25	5
5	Các phản hồi của khách hàng về dịch vụ nhanh chóng được xử lý	10	35	20	30	5
6	Xe không quá tải trong giờ cao điểm	15	35	15	15	20

Bảng 4. Khảo sát mức độ hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên khi sử dụng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt (Nguồn tác giả)

STT	Nội dung	Mức độ hài lòng				Hoàn toàn không hài lòng
		Hoàn toàn hài lòng	Không hài lòng	Không ý kiến	Hài lòng	
1	Nhân viên phục vụ luôn chào hỏi, cảm ơn với hành khách	30	25	15	14	16
2	Có thể dễ dàng trò chuyện với nhân viên phục vụ trên xe	25	30	17	15	13
3	Nhân viên phục vụ luôn chủ động sắp xếp chỗ ngồi cho đối tượng ưu tiên: Người già, trẻ em, phụ nữ có thai, người tàn tật	28	18	19	29	6
4	Nhân viên không mắng chửi khách hàng	29	16	22	20	13