

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

**Nguyễn Thị Ngọc Dung^a, Nguyễn Thanh Thuận^b, Phạm Ngọc Hùng^c,
Trần Thị Thanh Hương^d, Lâm Hải Kim Ngân^e, Huỳnh Việt Hoàng^f**

Tóm tắt:

Nghiên cứu “Giải pháp phát triển dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Đà Nẵng” được thực hiện nhằm đề xuất các giải pháp nâng cao tỷ lệ người dân sử dụng phương tiện giao thông công cộng, qua đó góp phần giảm ùn tắc giao thông và ô nhiễm môi trường đô thị. Nghiên cứu áp dụng phương pháp định lượng và định tính thông qua việc thu thập dữ liệu từ 250 người đã sử dụng xe buýt (khảo sát về sự hài lòng), 200 người chưa sử dụng (khảo sát về ý định sử dụng), kết hợp với phỏng vấn các đơn vị quản lý lĩnh vực giao thông công cộng. Kết quả khảo sát cho thấy đa số người dân đã sử dụng dịch vụ xe buýt tại Đà Nẵng hài lòng về dịch vụ này (chỉ số trung bình về sự hài lòng từ 3,88 đến 4,07 trên thang đo 5 điểm), tuy nhiên dịch vụ này còn chưa đáp ứng về độ đúng giờ, cơ sở vật chất và thái độ phục vụ. Kết quả khảo sát về ý định sử dụng cho thấy các yếu tố như sự tiện lợi, mức độ an toàn và giá vé hợp lý có ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ xe buýt và ý định sử dụng còn thấp (chỉ số trung bình về ý định sử dụng từ 2,8 - 2,9 trên thang đo 5 điểm). Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp gồm: tối ưu hóa mạng lưới tuyến xe, nâng cấp phương tiện, nâng cao chất lượng phục vụ và đẩy mạnh truyền thông nhằm thay đổi nhận thức, từ đó phát triển hệ thống xe buýt theo hướng hiện đại, hiệu quả và bền vững.

Từ khóa: *Dịch vụ xe buýt, Chất lượng dịch vụ, Hành khách, Phát triển bền vững, Giao thông công cộng*

Abstract:

The research “Solutions for developing public passenger transport services by bus in Da Nang city” was conducted to propose solutions to increase the rate of people using public transport, thereby contributing to reducing traffic congestion and urban environmental pollution. The study applied quantitative and qualitative methods through data collection from 250 people who have used the bus (satisfaction survey), 200 people who have not used it (intention to use survey), combined with interviews with public transport management units. The survey results showed that the majority of people who

^a Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại Học Đông Á

^b Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại Học Đông Á

^c Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại Học Đông Á

^d Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại Học Đông Á

^e Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại Học Đông Á

^f Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại Học Đông Á

have used the bus service in Da Nang are satisfied with this service (average satisfaction index from 3.88 to 4.07 on a 5-point scale), however, this service has not yet met the requirements in terms of punctuality, facilities and service attitude. The survey results on usage intention show that factors such as convenience, safety and reasonable fares have an impact on the intention to use bus services and the intention to use is still low (the average index of usage intention is from 2.8 - 2.9 on a 5-point scale). On that basis, the study proposes a number of solutions including: optimizing the bus route network, upgrading vehicles, improving service quality and promoting communication to change awareness, thereby developing the bus system in a modern, efficient and sustainable direction.

Keywords: *Bus Service, Service Quality, Passengers, Sustainable Development, Public Transport*

Đặt vấn đề

Hiện nay, các thành phố lớn trên thế giới đang đối mặt với những thách thức ngày càng nghiêm trọng về ùn tắc giao thông và ô nhiễm môi trường do sự gia tăng nhanh chóng của phương tiện cá nhân. Theo Hiệp hội Giao thông Công cộng Quốc tế (UITP), hệ thống xe buýt công cộng hiệu quả có thể giúp giảm đến 30% số lượng phương tiện cá nhân, góp phần giảm ùn tắc và ô nhiễm, đồng thời thúc đẩy sự phát triển bền vững của đô thị (UITP, 2023).

Tại các thành phố phát triển như London hay Mumbai, việc tối ưu hóa hệ thống xe buýt đã mang lại những kết quả tích cực. Chẳng hạn, hệ thống xe buýt tại London vận chuyển trung bình 9 triệu hành khách mỗi ngày, chiếm 36% tổng lưu lượng giao thông, giúp giảm đáng kể lượng khí thải đô thị (Transport for London, 2023). Tương tự, nghiên cứu tại Ấn Độ cho thấy đầu tư vào xe buýt công cộng có thể giảm đến 40% ùn tắc giao thông và 25% lượng khí thải CO₂ (AeroSpace and Transport Institute, 2023).

Tại Việt Nam, mặc dù Chính phủ đã có nhiều chính sách hỗ trợ phát triển hệ thống xe buýt, nhưng tỷ lệ người dân sử dụng phương tiện này vẫn còn thấp, đặc biệt tại các đô thị lớn như Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh (Bộ Giao thông Vận tải, 2023). Riêng tại Đà Nẵng, tỷ lệ sử dụng xe buýt công cộng chỉ đạt khoảng 10%, dù đã có nhiều nỗ lực mở rộng mạng lưới và cải thiện dịch vụ (Cổng thông tin Đà Nẵng, 2024).

Nghiên cứu này tập trung vào việc đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ xe buýt tại Đà Nẵng, hướng tới phát triển một hệ thống giao thông công cộng bền vững và thân thiện với môi trường. Kết quả nghiên cứu sẽ góp phần hỗ trợ các chính sách đô thị, giảm thiểu ô nhiễm không khí và cải thiện khả năng tiếp cận của người dân đối với phương tiện giao thông công cộng.

Cơ sở lý thuyết

Vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt là một loại hình vận tải sử dụng ô tô để chở hành khách, với mức phí được quy định cụ thể. Hệ thống này hoạt động theo các lịch trình và hành trình cố định, nhằm đáp ứng nhu cầu di chuyển của người dân trong các đô thị lớn và khu vực đông dân cư. (*Giáo trình: Vận tải hành khách đô thị - Nhà xuất bản Giao thông vận tải, Hà Nội - 2017*)

Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt: Hội thảo khoa học về vận tải hành khách công cộng tại Việt Nam (2021) do Sở Giao thông Vận tải TP. HCM tổ chức, chất lượng dịch vụ xe buýt được định nghĩa là sự hài hòa giữa các yếu tố vận hành (như tần suất xe chạy, độ đúng giờ, giá vé) và sự thuận tiện (bao gồm hạ tầng nhà chờ, thái độ phục vụ, và trải nghiệm tổng thể). Mục tiêu chính là tạo ra một hệ thống thân thiện, dễ tiếp cận và đáp ứng nhu cầu đi lại an toàn, hiệu quả của cộng đồng.

Sự hài lòng của khách hàng: Theo Philip Kotler (1997), sự hài lòng của khách hàng được định nghĩa là cảm giác hài lòng hoặc thất vọng của khách hàng khi so sánh giữa kỳ vọng của họ và kết quả thực tế mà sản phẩm hoặc dịch vụ mang lại. Nếu sản phẩm đáp ứng hoặc vượt qua kỳ vọng, khách hàng sẽ hài lòng; ngược lại, nếu sản phẩm không đáp ứng kỳ vọng, khách hàng sẽ không hài lòng.

Ý định sử dụng: Theo nghiên cứu của Philip Kotler (1997) về hành vi tiêu dùng, ý định sử dụng có thể chịu ảnh hưởng từ nhiều yếu tố, bao gồm mong muốn thỏa mãn nhu cầu cá nhân, trải nghiệm trước đó, và các yếu tố xã hội, văn hóa và tâm lý. Những yếu tố này định hình cách người tiêu dùng tiếp nhận và phản ứng với sản phẩm, dịch vụ hoặc ý tưởng, từ đó ảnh hưởng đến ý định sử dụng của họ. Điều này có nghĩa là ý định sử dụng không chỉ phụ thuộc vào đặc điểm của sản phẩm mà còn vào trải nghiệm và cảm nhận mà người tiêu dùng mong muốn đạt được.

Tính hữu hình: Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) yếu tố hữu hình (Tangibles) được định nghĩa như sau: “**Phương tiện hữu hình (Tangibles):** Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị để thực hiện dịch vụ.”

Đáp ứng (Khả năng phản hồi): Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) **Đáp ứng (Khả năng phản hồi)** là Phản ánh mức độ sẵn sàng và tốc độ của nhà cung cấp dịch vụ trong việc hỗ trợ và đáp ứng nhu cầu, yêu cầu hoặc thắc mắc của hành khách.

Độ tin cậy: Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) **Độ tin cậy** Mức độ nhà cung cấp dịch vụ thực hiện các cam kết một cách chính xác, đúng hạn và nhất quán, chẳng hạn như lịch trình xe buýt và sự tin tưởng vào hiệu suất dịch vụ.

Đảm bảo: Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) **Đảm bảo** là Đề cập đến mức độ chuyên môn, kỹ năng và thái độ thân thiện của nhân viên, mang lại sự an tâm và cảm giác an toàn cho hành khách.

Sự đồng cảm: Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988) Sự đồng cảm là Sự quan tâm, thấu hiểu và chăm sóc cá nhân mà nhà cung cấp dịch vụ dành cho hành khách, giúp nâng cao cảm giác được coi trọng.

Thái độ đối với hành vi: Trong Lý thuyết Hành vi Hoạch định (Theory of Planned Behavior - TPB) do Icek Ajzen phát triển. Theo lý thuyết này, **thái độ đối với hành vi** là đánh giá của một cá nhân về việc thực hiện một hành vi cụ thể là tích cực hay tiêu cực, dựa trên niềm tin về kết quả của hành vi đó.

Chuẩn mực chủ quan: là nhận thức của cá nhân về áp lực xã hội trong việc thực hiện hoặc tránh một hành vi (Effendi et al., 2021). Niềm tin về quan điểm của người quan trọng và động lực tuân thủ ảnh hưởng đến hành vi, như việc sử dụng giao thông công cộng do tác động từ bạn bè, gia đình hoặc chuẩn mực xã hội (Ding et al., 2023). Lý thuyết TRA nhấn mạnh thái độ và chuẩn mực chủ quan là yếu tố quyết định ý định hành vi, được ứng dụng rộng rãi trong nghiên cứu về sức khỏe, tiếp thị và môi trường (Wallace & Build, 2023; Ong et al., 2023).

Nhận thức về khả năng chi trả của dịch vụ: Khả năng chi trả cho dịch vụ đề cập đến khả năng người tiêu dùng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ với chi phí có thể quản lý được và hợp lý so với thu nhập và ngân sách của họ (Salim và cộng sự, 2022; Omer và Chen, 2023).

Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Giải pháp phát triển dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại Đà Nẵng.

Đối tượng khảo sát: Người dân tại thành phố Đà Nẵng (từ 11 tuổi trở lên), các đơn vị quản lý dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Đà Nẵng.

Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp lý luận: Nghiên cứu sử dụng dữ liệu thứ cấp từ các công trình nghiên cứu, bài báo, sách, tạp chí chuyên ngành liên quan đến giải pháp và phát triển dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.

Phương pháp nghiên cứu thực tiễn: Thu thập dữ liệu thông qua khảo sát bằng phiếu điều tra. Tổng hợp thông tin từ các công trình nghiên cứu, bài báo và tài liệu liên quan. Sử dụng phần mềm SPSS để phân tích dữ liệu thống kê.

Phương pháp tiếp cận nghiên cứu: Nghiên cứu kết hợp phương pháp định lượng và định tính. Các giả thuyết được xây dựng dựa trên lập luận logic từ các nghiên cứu trước.

Phương pháp điều tra khảo sát:

Định lượng: Khảo sát người dân Đà Nẵng bằng biểu mẫu và phiếu điều tra.

Định tính: Phỏng vấn các nhà quản lý dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Đà Nẵng thông qua câu hỏi mở.

Phương pháp thống kê số liệu: Thu thập, tổng hợp và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 26.0,

Kết quả nghiên cứu

Hiện trạng hệ thống vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Đà Nẵng

Tháng 3 năm 2024, Đà Nẵng đã mở rộng hệ thống xe buýt của mình lên 16 tuyến, tăng từ 12 tuyến của năm 2023, bao gồm 15 tuyến được trợ giá và một tuyến liên tỉnh đến Huế.

Tuyến buýt liên tỉnh (không trợ giá)

Tuyến LK1: Đà Nẵng - Huế (tuyến buýt không trợ giá)

Các tuyến xe buýt trợ giá: (Đơn vị vận hành: Công ty Cổ phần Xe khách Phương Trang - FUTAbuslines)

Tuyến 05: Khu chung cư Hòa Hiệp Nam – Công viên Biển Đông, Tuyến 07: Xuân Diệu – Hòa Phước, Tuyến 08: Vũng Thùng – Bến xe buýt Phạm Hùng, Tuyến 11: Xuân Diệu – Bệnh viện Phụ sản – Nhi, Tuyến 12: Xuân Diệu – Bến xe buýt Phạm Hùng. Các tuyến này được đầu tư mới 100% với xe đời mới của hãng GAZ Minibus B26i, trang bị đầy đủ camera, GPS, Wi-Fi,...

Các tuyến xe buýt trợ giá (Đơn vị vận hành: Công ty Cổ phần Công nghiệp Quảng An1)

Tuyến 04: Cầu Trần Thị Lý – Hòa Tiến, Tuyến 16: Kim Liên – Đại học Việt Hàn, Tuyến 17: Cảng Sông Hàn – Hòa Khương, Tuyến R6A: Bến xe Trung tâm – Khu du lịch Non Nước (tạm ngừng hoạt động), Tuyến TMF: Bàu Tràm – Công viên Biển Đông (tạm ngừng hoạt động), Tuyến R15: Bến xe Trung tâm – Thọ Quang (tạm ngừng hoạt động)

Trong năm 2023, tỷ lệ người dân sử dụng xe buýt trên địa bàn thành phố đã tăng 18,6% so với năm 2021, nhờ vào việc điều chỉnh lộ trình xe buýt phù hợp hơn với nhu cầu thực tế. Năm 2022, hệ thống xe buýt Đà Nẵng phục vụ khoảng 900,000 lượt hành khách; đến năm 2023, con số này tăng lên 1,7 triệu lượt/năm, cho thấy sự tăng trưởng đáng kể trong việc sử dụng xe buýt. Theo kế hoạch phát triển giao thông công cộng của thành phố, mục tiêu đến năm 2025 là đạt tỷ lệ 0,7% - 0,85% tổng nhu cầu đi lại bằng vận tải công cộng, bao gồm xe buýt. (Báo Đà Nẵng, 2023)

Kết quả khảo sát “Sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Đà Nẵng”

Mức độ hài lòng chung: Người dân có đánh giá tích cực về dịch vụ xe buýt với chỉ số trung bình từ 3,88 - 4,07/5. Họ ấn tượng với dịch vụ (3,96), có suy nghĩ tích cực (4,07)

và sẵn sàng giới thiệu cho người khác (4,04). Tuy nhiên, tiện nghi và trải nghiệm sử dụng vẫn chưa đạt mức tối ưu.

Chất lượng phương tiện: Hành khách đánh giá cao độ sạch sẽ của ghế xe buýt (4,02), nhưng hệ thống nhiệt độ, thông gió (3,74) và sự thoải mái chỗ để chân (3,83) cần cải thiện. Xe buýt vẫn có rung động gây phiền nhiễu (3,40), ảnh hưởng đến sự êm ái khi di chuyển.

Nhân viên phục vụ: Nhân viên được đánh giá tích cực về thái độ lịch sự (4,24), khả năng hỗ trợ (4,19) và phản hồi nhanh chóng (4,12). Họ thể hiện tính chuyên nghiệp và trách nhiệm cao (4,05 - 4,13) trong xử lý tình huống.

Độ tin cậy và an toàn: Hành khách cảm thấy an toàn (4,04) và đánh giá cao việc tuân thủ luật giao thông (4,08). Tuy nhiên, tính đúng giờ (3,33) và khả năng tiếp cận xe buýt trong khu vực (3,48) vẫn cần cải thiện.

Tiện ích và công nghệ: Đặt vé dễ dàng (3,96) và chi phí hợp lý (4,17) được đánh giá cao. Tuy nhiên, thông tin về lộ trình, lịch trình (2,97) còn hạn chế. Ứng dụng công nghệ (4,04) trong bán vé điện tử và cập nhật thông tin trực tuyến được đánh giá tích cực nhưng có thể phát triển hơn nữa.

Kết quả khảo sát “Ý định sử dụng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Đà Nẵng”

Kết quả khảo sát cho thấy Thái độ (ATT) trung bình khoảng 2,8 - 3,0 trên thang 5, tức là thái độ không quá tích cực. Chuẩn mực chủ quan (SN) ảnh hưởng xã hội rất yếu (mức 2,6/5), tức là người thân, bạn bè không có nhiều tác động đến việc đi xe buýt. Nhận thức kiểm soát hành vi (PSA) trung bình 2,87 - 2,94, nghĩa là người dân chưa cảm thấy xe buýt sẵn có một cách thuận tiện. Ý định sử dụng (BI) trung bình khoảng 2,8 - 2,9, cho thấy ý định sử dụng xe buýt còn thấp

Kết quả khảo sát bộ phận quản lý dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Đà Nẵng

Đối tượng khảo sát:

Ông: Thanh Hải - Chức vụ: Trưởng phòng quản lý & điều độ vận tải hành khách công cộng - Trung tâm điều khiển đèn tín hiệu giao thông & Vận tải công cộng thành phố Đà Nẵng.

Bà: Nguyễn Thị Quỳnh Mai - Chức vụ: Quản lý phòng điều độ xe buýt trạm xe buýt Xuân Diệu - Chi nhánh Đà Nẵng.

Kết quả khảo sát: Các tuyến xe buýt được thiết kế để kết nối khu vực trung tâm thành phố với những địa điểm quan trọng như ngoại ô, sân bay, trường học, khu công nghiệp và các điểm du lịch lớn. Một số tuyến xe buýt có lượng hành khách khá đông vào giờ cao điểm, nhưng lại có nhiều tuyến ít người đi, dẫn đến tình trạng xe chạy với công

suất thấp, gây ảnh hưởng đến hiệu quả khai thác. Việc điều chỉnh lộ trình cũng như tần suất hoạt động của xe buýt đang được xem xét nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và khuyến khích người dân sử dụng phương tiện công cộng nhiều hơn. Cơ sở hạ tầng phục vụ hệ thống xe buýt hiện nay vẫn còn nhiều hạn chế. Một số trạm dừng xe buýt chưa có mái che, khu vực chờ không có ghế ngồi, gây bất tiện cho hành khách, đặc biệt là vào những ngày thời tiết xấu. Ngoài ra, nhiều trạm vẫn chưa được trang bị bảng điện tử hiển thị thời gian xe đến, khiến hành khách gặp khó khăn trong việc theo dõi lịch trình và sắp xếp thời gian di chuyển. Hiện tại, đã có đề xuất cải thiện và nâng cấp các bến đỗ xe buýt, trong đó có việc bổ sung nhà chờ có mái che, biển báo rõ ràng hơn và mở rộng không gian tại các trạm trung chuyển lớn nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn cho hành khách. Về lâu dài, thành phố cần tiếp tục đầu tư vào việc nâng cấp cơ sở hạ tầng, mở rộng phạm vi hoạt động của xe buýt đến các khu vực chưa có tuyến, đồng thời triển khai các chính sách khuyến khích người dân sử dụng phương tiện công cộng.

Bàn luận và một số giải pháp

Kết quả khảo sát cho thấy hệ thống vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại Đà Nẵng đã có nhiều chuyển biến tích cực, góp phần từng bước xây dựng một hệ thống giao thông đô thị bền vững, hiện đại và thân thiện với môi trường. Sự phát triển của hệ thống xe buýt không chỉ mang lại lợi ích thiết thực cho người dân mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc giảm ùn tắc giao thông, giảm thiểu ô nhiễm không khí và góp phần phát triển kinh tế - xã hội của thành phố. Tuy nhiên, quá trình vận hành vẫn còn gặp nhiều khó khăn, đòi hỏi có những giải pháp đồng bộ để nâng cao hiệu quả hoạt động và thu hút thêm người dân sử dụng phương tiện công cộng. Dựa trên kết quả của bài nghiên cứu, nhóm nghiên cứu đã đề ra một số giải pháp dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Đà Nẵng.

Giải pháp phát triển dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố

Đà Nẵng

Giải pháp nâng cấp ứng dụng theo dõi xe buýt (DanaBus)

Ứng dụng DanaBus hiện có nhiều tính năng hữu ích như tra cứu lộ trình, theo dõi vị trí xe buýt và thanh toán vé trực tuyến, nhưng vẫn còn hạn chế khiến nhiều khách hàng không hài lòng. Các vấn đề chính gồm hiển thị vị trí xe theo thời gian thực, thiếu thông tin về thời gian xe đến trạm và tình trạng trễ giờ, gây khó khăn cho hành khách. Để cải thiện, DanaBus cần nâng cấp hệ thống GPS để hiển thị vị trí xe theo thời gian thực, cung cấp thông báo về thời gian đến trạm, hỗ trợ tìm tuyến xe tối ưu và cảnh báo trễ giờ. Ứng dụng GoBus TP.HCM đã triển khai thành công các tính năng này, giúp nâng cao trải nghiệm người dùng. Nếu không cải tiến sớm, DanaBus có nguy cơ mất khách vào các ứng dụng tốt hơn. Việc nâng cấp sẽ giúp hệ thống xe buýt Đà Nẵng hoạt động hiệu quả hơn, khuyến khích người dân sử dụng giao thông công cộng.

Giải pháp chiến dịch truyền thông

Giao thông Đà Nẵng đang đối mặt với ùn tắc, ô nhiễm do xe cá nhân gia tăng. Người dân e ngại xe buýt vì thời gian chờ lâu, lịch trình kém linh hoạt và dịch vụ chưa tốt. Để thay đổi thói quen di chuyển, cần cải thiện chất lượng xe buýt và tăng cường truyền thông. DanaBus và Sở GTVT sẽ phối hợp với trường học tổ chức “Ngày hội trải nghiệm xe buýt” cho học sinh 11-15 tuổi, giúp hình thành thói quen sử dụng xe buýt từ sớm, góp phần giảm ùn tắc và bảo vệ môi trường. Để thu hút học sinh cấp 3 (16-18 tuổi) sử dụng xe buýt, cần đảm bảo lộ trình phù hợp trường học và có chính sách ưu đãi như miễn phí tháng đầu, vé tháng giảm giá, tích điểm thưởng. Tăng cường tuyến chuyên biệt cho học sinh, thẻ học sinh thông minh và truyền thông tại trường học, mạng xã hội. Với sinh viên, thanh niên trẻ (19-25 tuổi), cần vé tháng ưu đãi, hướng dẫn tra cứu lộ trình thông minh, vé điện tử và tổ chức “Ngày hội trải nghiệm xe buýt” với thử thách, minigame. Hợp tác với trường đại học, doanh nghiệp và có chương trình “Đi xe buýt tích điểm rèn luyện” để khuyến khích sử dụng xe buýt thường xuyên. Nhóm 26-40 tuổi: Cần nâng cao chất lượng xe buýt, tăng tuyến nhanh, tích hợp công nghệ (app thông minh, đặt chỗ, thanh toán không tiền mặt), chính sách vé ưu đãi, truyền thông mạnh mẽ về lợi ích kinh tế, sức khỏe, tâm lý. Tối ưu kết nối với các phương tiện khác, cải thiện trạm chờ. Nhóm 41-55 tuổi: Mở rộng tuyến đến chợ, trung tâm thương mại, truyền thông về lợi ích kinh tế, tuyến xe thân thiện nội trợ (khoảng chứa hàng, chỗ ngồi thoải mái), chương trình “Một tháng đi xe buýt – Một cây xanh”. Nhóm trên 55 tuổi: Tăng cường xe thân thiện người lớn tuổi (ghế ưu tiên, tay vịn, thông báo rõ ràng), cải thiện thái độ phục vụ, thẻ xe buýt thông minh, chuyến xe trải nghiệm miễn phí, truyền thông qua báo đài, hội người cao tuổi, tài liệu hướng dẫn dễ hiểu, miễn/giảm giá vé.

Giải pháp nâng cấp và phát triển trạm chờ xe buýt

Chiến dịch “BUS HUB – Trạm Chờ Thông Minh, Hành Trình Tiện Lợi” tại Đà Nẵng nhằm nâng cấp các trạm chờ xe buýt thành không gian tiện nghi và hiện đại, mang lại trải nghiệm tốt hơn cho hành khách. Các giải pháp bao gồm: cải thiện cơ sở hạ tầng trạm chờ (lắp đặt màn hình điện tử hiển thị thời gian thực, thiết kế ghế ngồi tiện nghi có mái che, bổ sung hệ thống chiếu sáng và camera an ninh, đưa vào các yếu tố không gian xanh), ứng dụng công nghệ để nâng cao trải nghiệm (cung cấp Wi-Fi miễn phí, cổng sạc điện thoại, đồng bộ hóa hệ thống trạm xe buýt với ứng dụng di động thông minh), kết hợp dịch vụ thương mại (tích hợp cửa hàng tiện lợi, quán cà phê), và tăng cường hợp tác giữa chính quyền, doanh nghiệp và cộng đồng. Dự án này do Sở Giao thông Vận tải Đà Nẵng chủ trì, với nguồn vốn từ ngân sách nhà nước và hình thức hợp tác công tư, triển khai theo ba giai đoạn, bắt đầu từ các trạm trung tâm và khu vực có lưu lượng hành khách lớn. Mục tiêu chính là thúc đẩy giao thông công cộng, giảm phương tiện cá nhân, hạn chế ùn tắc giao thông và xây dựng một đô thị hiện đại, văn minh hơn.

Giải pháp hợp tác với xe công nghệ để kết nối tuyến xe buýt với điểm đến cuối cùng

Để tăng tỷ lệ sử dụng xe buýt tại Đà Nẵng, cần có một hệ thống kết nối linh hoạt giữa xe buýt và các phương tiện khác như xe ôm công nghệ hoặc xe đạp công cộng do

nhiều trạm dừng xe buýt còn quá xa nơi ở hoặc nơi làm việc. Một giải pháp là triển khai chương trình trợ giá khi hành khách sử dụng xe ôm công nghệ (như Grab, Xanh SM) để di chuyển từ nhà đến trạm xe buýt hoặc từ trạm xe buýt đến điểm đến cuối cùng. Việc triển khai bao gồm đàm phán với các nền tảng xe công nghệ để xây dựng gói trợ giá, tích hợp công nghệ bằng cách kết nối dữ liệu giữa hệ thống xe buýt và ứng dụng gọi xe để tự động gợi ý và áp dụng trợ giá, và thử nghiệm thực tế tại một số trạm xe buýt lớn. Bên cạnh đó, xe đạp công cộng là một lựa chọn chi phí thấp và thân thiện với môi trường, cần khảo sát các trạm xe buýt có nhu cầu cao, hợp tác với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ xe đạp công cộng (như TNGO), xây dựng chương trình hỗ trợ ban đầu và tích hợp hệ thống xe đạp với xe buýt.

Giải pháp ứng dụng thẻ từ thông minh

Để xây dựng một thành phố bền vững và văn minh, Đà Nẵng cần nâng cao chất lượng dịch vụ xe buýt thông qua việc triển khai hệ thống thẻ từ thông minh. Thẻ từ sẽ giúp đơn giản hóa quy trình thanh toán, tạo sự thuận tiện và mở ra các cơ chế khuyến khích sử dụng xe buýt, đặc biệt là đối với học sinh, sinh viên. Về mặt công nghệ, thẻ từ sử dụng RFID hoặc NFC để thanh toán nhanh chóng, có thể nạp tiền qua Momo, ZaloPay, tài khoản ngân hàng hoặc trực tiếp tại bến xe, và tích hợp với hệ thống quản lý sinh viên để hỗ trợ chính sách ưu đãi. Việc triển khai có thể thực hiện trong 3-5 năm với sự phối hợp giữa chính quyền, trường học và doanh nghiệp vận tải, bắt đầu bằng việc thử nghiệm trên các tuyến xe buýt đông sinh viên. Điểm nhấn là tích hợp thẻ từ với hệ thống quản lý học tập để tạo cơ chế khuyến khích như giảm giá tại căng tin, ưu tiên đăng ký hoạt động ngoại khóa, nhận chứng nhận “Công dân xanh”, ưu tiên đăng ký ký túc xá, cộng điểm rèn luyện hoặc xét học bổng. Dữ liệu từ thẻ từ cũng giúp tối ưu hóa tần suất xe và hạn chế gian lận vé. Lộ trình triển khai gồm ba giai đoạn: khảo sát và lập kế hoạch (6-9 tháng), thử nghiệm thí điểm (12-18 tháng) và hoàn thiện và phát triển mở rộng (24-36 tháng), bao gồm các hoạt động như thu thập số liệu, khảo sát nhu cầu, xây dựng hệ thống thanh toán, đề xuất chính sách giá vé ưu đãi, lắp đặt thiết bị, cấp thẻ miễn phí hoặc giá ưu đãi, áp dụng hệ thống khuyến khích, tổ chức sự kiện truyền thông, mở rộng chức năng của thẻ từ cho các dịch vụ khác và đẩy mạnh thanh toán vé điện tử.

Tài liệu tham khảo

- Báo Đà Nẵng. (n.d.). Các thông tin về tình hình vận hành xe buýt trợ giá tại Đà Nẵng.
- Báo Lao Động Đà Nẵng. (2024). Thông tin về việc mở rộng hệ thống xe buýt tại Đà Nẵng.
- Chen, Q., Yan, Y., Zhang, X., & Chen, J. (2022). *Nghiên cứu tác động của các yếu tố chủ quan và khách quan đến ý định đi xe buýt*.
- Cổng thông tin điện tử Bộ Giao thông Vận tải. (2024). *Kế hoạch phát triển xe buýt nhanh (BRT) và các chính sách giao thông công cộng*.
- Cổng thông tin điện tử Đà Nẵng. (2024). *Số liệu về khí thải CO₂ từ giao thông tại Đà Nẵng*.
- DanaBus. (2023). *Báo cáo về lượng khách đi xe buýt tại Đà Nẵng và các yếu tố ảnh hưởng*.
- Dân Trí. (n.d.). *Thông tin về kế hoạch triển khai xe buýt điện tại Hà Nội đến năm 2035*.

- Go!Bus. (n.d.). *Ứng dụng tra cứu lộ trình xe buýt và đánh giá chất lượng dịch vụ tại TP. Hồ Chí Minh*.
- Hiệp hội Giao thông Công cộng Quốc tế (UITP). (2023). *Phân tích về tác động của giao thông công cộng trong việc giảm ùn tắc giao thông và ô nhiễm môi trường*. UITP Official Website.
- Hoàng Hùng, & Trần Văn Hòa. (2017). Rào cản trong ý định sử dụng xe buýt làm phương tiện đi lại của người dân trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế – Kinh tế và Phát triển*, 126(5C). <https://doi.org/10.26459/hueuni-jed.v126i5C.4468>
- Kolawole Ojo, T., Mireku, D. O., Dauda, S., & Nutsogbodo, R. Y. (n.d.). *Nghiên cứu chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng đối với phương tiện giao thông công cộng trên tuyến Cape Coast–Accra, Ghana*.
- Li, J.-h., Sun, J.-h., & Wang, W.-h. (2023). *Nghiên cứu về ý định hành vi đang diễn ra của người dân cho việc đi lại bằng xe buýt thường xuyên*.
- Littmann, T. (2019). *Lợi ích kinh tế của giao thông công cộng: mỗi 1 USD đầu tư có thể tạo ra từ 4 đến 8 USD giá trị kinh tế*
- Manikandan, B., & Vanniarajan, T. (2016). *Chất lượng dịch vụ trong xe buýt dịch vụ: Một kinh nghiệm học trong Tamil Nadu*.
- Mai, N. T. H. (2014). *Nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống vận tải hành khách công cộng trong đô thị* (Luận án Tiến sĩ kinh tế, Đại học Giao thông Vận tải).
- Ngân, N. H. (2014). *Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ xe buýt của Công ty TNHH MTV Mai Linh Quảng Ngãi* (Luận văn thạc sĩ, Đại học Kinh tế – Quản trị kinh doanh).
- Nguyễn, P. T. L., & Nguyễn, L. A. (2024). Các giải pháp nâng cao chất lượng của hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt trên địa bàn Thành phố Hải Phòng. *Tạp chí Khoa học Công nghệ Hàng hải – Kinh tế & Xã hội*, 77. <https://jmst.vimaru.edu.vn/index.php/tckhcnhh/article/view/428>
- Nguyễn, Q. T. (2022). *Phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại Thành phố Hải Phòng theo hướng bền vững*. Trường Đại học Hàng hải Việt Nam. <https://sdh.vimaru.edu.vn/luan-an/phat-trien-van-tai-hanh-khach-cong-cong-bang-xe-buyt-tai-thanh-pho-hai-phong-theo-huong-ben>
- Nguyễn, T. C. (2007). *Nghiên cứu phương pháp đánh giá hiệu quả hệ thống vận tải hành khách công cộng ở đô thị Việt Nam* (Luận án Tiến sĩ kinh tế, Đại học Giao thông Vận tải).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50,
- Phương Anh, T. T., Duy, N. P. Q., Thọ, P. C., & Nakamura, F. (2022). Tác động của chất lượng dịch vụ xe buýt đến sự hài lòng của hành khách ở Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Giao thông Vận tải*, 73(8). <https://doi.org/10.47869/tcsj.73.8.5>
- Sùa, T. S. (2010). *Giáo trình Tổ chức vận tải hành khách thành phố*. Đại học Giao thông Vận tải.
- Sùa, T. S., & Minh, T. H. (2005). *Khai thác cơ sở vật chất kỹ thuật giao thông vận tải đô thị*. Nhà xuất bản Giao thông Vận tải.
- Transport for London. (2023). *Báo cáo về hệ thống xe buýt công cộng và các biện pháp cải thiện dịch vụ tại London*. Transport for London.
- Trần, T. P. A., Nguyễn, P. Q. D., Phan, C. T., & Nakamura, F. (2022). Tác động của chất lượng dịch vụ xe buýt đến sự hài lòng của hành khách ở Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Giao thông vận tải*, 73(8). <https://doi.org/10.47869/tcsj.73.8.5>
- Transport for London. (2023). *Public transport efficiency report*. <https://tfl.gov.uk>

- Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD). (n.d.). *Nghiên cứu về lợi ích kinh tế của giao thông công cộng*. OECD Transport.
- Ủy ban nhân dân TP. Hồ Chí Minh. (2023). *Báo cáo về thực trạng sử dụng xe buýt tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh*. Bộ Giao thông Vận tải.
- Wijeratne, I. D. C. (n.d.). *Các yếu tố chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của hành khách trong giao thông công cộng vận tải xe buýt: Trường hợp xe buýt chở khách của Kegalle*.
- Yung-Tsan, J., Saflor, C. S., Mariñas, K. A., & Young, M. N. (n.d.). *Nghiên cứu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với hệ thống xe buýt công cộng ở Occidental Mindoro, Philippines*.