

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**NGUYỄN KIỀU HUÂN**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ**  
**VẬN TẢI HÀNH KHÁCH BẰNG XE BUÝT**  
**TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC KẠN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
**NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**NGUYỄN KIỀU HUÂN**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ  
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH BẰNG XE BUÝT  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC KẠN**

**Ngành: Quản lý kinh tế**  
**Mã số: 8 34 04 10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Triệu Đức Hạnh**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan:

(i) Luận văn này là kết quả nghiên cứu của riêng tôi, toàn bộ nội dung nghiên cứu do chính tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của TS. Triệu Đức Hạnh.

(ii) Số liệu trong luận văn được thực hiện khảo sát, điều tra trung thực và chưa sử dụng ở bất cứ tài liệu nào khác.

*Thái Nguyên, tháng 6 năm 2018*

**Học viên**

**Nguyễn Kiều Huân**

## LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, tôi xin cảm ơn sâu sắc nhất đến giảng viên hướng dẫn **Tiến sĩ Triệu Đức Hạnh** đã hướng dẫn, chỉ bảo cho tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu, các Quý Thầy/Cô đã giảng dạy trong chương trình Cao học Quản lý Kinh tế - Trường Đại học Kinh tế & QTKD - Đại học Thái Nguyên đã truyền đạt cho tôi những kiến thức quý báu để tôi có kiến thức thực hiện luận văn này.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới các Ban lãnh đạo và các đồng chí cán bộ công chức, viên chức Sở Giao thông Vận tải tỉnh Bắc Kạn và Ban lãnh đạo Công ty cổ phần Thương mại và Du lịch Hà Lan, các thành viên tham gia trả lời bảng điều tra và phỏng vấn của tôi và các hành khách khác tham gia khảo sát, phỏng vấn đã tận tình giúp đỡ tôi trong việc thu thập số liệu, giúp tôi hoàn thành luận văn.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã tạo điều kiện tốt nhất cho tôi trong quá trình theo học cũng như tạo điều kiện trong thời gian tôi thực hiện luận văn.

*Tôi xin chân thành cảm ơn!*

*Thái Nguyên, tháng 6 năm 2018*

**Học viên**

**Nguyễn Kiều Huân**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC BẢNG BIỂU .....	vi
DANH MỤC HÌNH .....	vii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và những đóng góp mới của đề tài nghiên cứu.....	4
5. Bố cục của luận văn .....	4
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH BẰNG XE BUÝT</b> .....	<b>5</b>
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt.....	5
1.1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ vận tải hành khách và dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt.....	5
1.1.2. Nội dung phát triển dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt.....	11
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt .....	20
1.2. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt tại một số thành phố ở Việt Nam.....	23
1.2.1. Kinh nghiệm của TP Hồ Chí Minh .....	23
1.2.2. Kinh nghiệm của thành phố Hà Nội.....	26
1.2.3. Kinh nghiệm của thành phố Đà Nẵng.....	28
1.2.4. Bài học kinh nghiệm rút ra cho tỉnh Bắc Kạn.....	30
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>33</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	33
2.2.2. Phương pháp phân tích và xử lý thông tin .....	34

2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu .....	36
2.3.1. Về mạng lưới tuyến và khai thác .....	36
2.3.2. Về kết cấu hạ tầng phục vụ vận chuyển hành khách bằng xe buýt.....	37
2.3.3. Phương tiện vận chuyển xe buýt.....	37
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH BẰNG XE BUÝT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC KẠN.....</b>	<b>39</b>
3.1. Tổng quan về tỉnh Bắc Kạn.....	39
3.1.1. Đặc điểm về vị trí địa lý và điều kiện tự nhiên .....	39
3.1.2. Đặc điểm về kinh tế - xã hội .....	40
3.1.3. Điều kiện về kết cấu hạ tầng giao thông vận tải tỉnh Bắc Kạn .....	43
3.1.4. Chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về phát triển dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt trong giai đoạn hiện nay .....	47
3.1.5. Đánh giá chung về điều kiện tự nhiên, kinh tế - xã hội, kết cấu hạ tầng giao thông vận tải tỉnh Bắc Kạn .....	50
3.2. Hiện trạng dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn .....	53
3.2.1. Cơ sở hạ tầng phục vụ vận tải hành khách bằng xe buýt .....	53
3.2.2. Hoạt động quản lý và điều hành vận tải hành khách bằng xe buýt.....	56
3.2.3. Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt.....	59
3.2.4. Mạng lưới dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt .....	61
3.2.5. Dịch vụ mới vận tải hành khách bằng xe buýt.....	66
3.3. Thực trạng khai thác dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt của công ty Cổ phần thương mại & du lịch Hà Lan.....	67
3.3.1 Tổ chức quản lý, điều hành khai thác dịch vụ vận tải.....	67
3.3.2 Quy mô dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt .....	69
3.3.3 Đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt tại công ty .....	71
3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	79
3.5. Đánh giá chung về phát triển dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn .....	83
3.5.1. Ưu điểm.....	83
3.5.2 Hạn chế.....	85

<b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VẬN TẢI BẰNG XE BUÝT TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẮC KẠN .....</b>	<b>87</b>
4.1. Quan điểm, mục tiêu phát triển dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	87
4.1.1. Quan điểm phát triển.....	87
4.1.2. Mục tiêu phát triển .....	87
4.2. Quy hoạch phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tỉnh Bắc Kạn giai đoạn đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030.....	88
4.3. Các giải pháp để phát triển dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn .....	89
4.3.1. Hoàn thiện cơ chế, chính sách phát triển dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn.....	89
4.3.2. Nâng cao chất lượng phục vụ hành khách của đơn vị khai thác vận tải.....	91
4.3.3. Nâng cao hiệu quả công tác quản lý vận tải hành khách bằng xe buýt và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong khai thác.....	95
4.3.4. Tăng cường công tác tuyên truyền nâng cao nhận thức và thói quen của người dân trong việc sử dụng xe buýt và cung cấp thông tin phục vụ hành khách .....	97
4.4. Một số kiến nghị với các bên có liên quan.....	99
4.4.1. Kiến nghị với UBND tỉnh Bắc Kạn .....	99
4.4.2. Kiến nghị với Sở Giao thông Vận tải tỉnh Bắc Kạn.....	100
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>101</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>103</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>105</b>

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1:	Hiện trạng mạng lưới giao thông đường bộ tỉnh Bắc Kạn .....	46
Bảng 3.2:	Một số chỉ tiêu phản ánh mật độ giao thông đường bộ .....	47
Bảng 3.3:	Hiện trạng hệ thống bến xe tỉnh Bắc Kạn .....	55
Bảng 3.4:	Thông tin chi tiết về giá vé của tuyến xe buýt số 01: Bạch Thông - Chợ Mới .....	62
Bảng 3.5:	Thông tin mạng lưới tuyến xe buýt Bắc Kạn .....	64
Bảng 3.6:	Đánh giá của khách hàng về tính năng của dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt.....	72
Bảng 3.7:	Đánh giá của khách hàng về khả năng đáp ứng yêu cầu của dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt .....	74
Bảng 3.8:	Đánh giá về độ tin cậy của dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt tỉnh Bắc Kạn.....	76
Bảng 3.9:	Đánh giá về chất lượng kỹ thuật của xe buýt tỉnh Bắc Kạn.....	77
Bảng 3.10:	Cảm nhận chung của hành khách về sử dụng dịch vụ xe buýt tỉnh Bắc Kạn hiện nay.....	78



**DANH MỤC HÌNH**

Hình 1.1:	Sơ đồ quy trình phát triển dịch vụ mới .....	17
Hình 3.1:	Hiện trạng mạng lưới hạ tầng giao thông tỉnh Bắc Kạn.....	44
Hình 3.2:	Sơ đồ bộ máy công ty CP Thương mại và Du lịch Hà Lan.....	67
Hình 3.3:	Biểu đồ kết quả về giá trị sản lượng và chỉ số phát triển của tuyến xe buýt số 01 Bạch Thông - Chợ Mới năm 2017 - 2018.....	69
Hình 3.4:	Biểu đồ khối lượng vận chuyển hành khách và chỉ số phát triển của tuyến xe buýt số 01 Bạch Thông - Chợ Mới giai đoạn 2017 - 2018.....	70
Hình 3.5:	Biểu đồ khối lượng hành khách luân chuyển và chỉ số phát triển của tuyến xe buýt số 01 Bạch Thông - Chợ Mới giai đoạn 2017 - 2018.....	71

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Bắc Kạn là một tỉnh miền núi nằm sâu trong nội địa vùng Đông Bắc, phía Đông giáp tỉnh Lạng Sơn, phía Tây giáp tỉnh Tuyên Quang, phía Nam giáp tỉnh Thái Nguyên, phía Bắc giáp tỉnh Cao Bằng. Tỉnh Bắc Kạn có vị trí quan trọng về mặt kinh tế và an ninh quốc phòng, do địa hình phức tạp, nhiều đồi núi cao, giao thông đi lại khó khăn nên việc trao đổi, giao lưu hàng hóa và đi lại của nhân dân trong tỉnh và với các địa bàn lân cận cũng như các tỉnh trong đất nước Việt Nam còn rất nhiều hạn chế. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã nhấn mạnh: “*Giao thông vận tải là công việc đặc biệt chú ý, vì giao thông là mạch máu của tổ chức, giao thông tốt thì mọi việc đều dễ dàng, giao thông xấu thì các việc đình trệ*” [15]. Thực hiện lời dạy của Bác, lãnh đạo tỉnh Bắc Kạn nói chung, ngành Giao thông Vận tải tỉnh Bắc Kạn nói riêng đã luôn cố gắng, nỗ lực vượt qua khó khăn, xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng giao thông vận tải ngày càng hoàn thiện góp phần không nhỏ vào thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

Với sự tăng trưởng, phát triển kinh tế và tốc độ đô thị hóa của tỉnh trong thời gian qua, kéo theo số lượng phương tiện cơ giới tăng nhanh chóng, đặc biệt là xe mô tô, xe gắn máy. Theo kết quả thống kê của Phòng quản lý vận tải, phương tiện và người lái, tính đến hết năm 2017 số phương tiện hiện có trong tỉnh theo đăng ký là 161.166 xe mô tô và 7.209 xe ô tô, tốc độ gia tăng số phương tiện xe mô tô đăng ký mới là 13,8%, xe ô tô tăng 8,45% so với năm 2015. Mật độ phương tiện trên 1000 người tương đối cao khoảng 528 phương tiện/1000 người, cao hơn so với thống kê về mật độ phương tiện trên đầu người tỉnh Thái Nguyên (364 phương tiện/1000 người). Cũng theo kết quả thống kê của Phòng quản lý vận tải, phương tiện và người lái, hiện nay Bắc Kạn có 30 đơn vị vận tải hành khách đi và đến các tỉnh Hà Nội, Hải Dương, Hưng Yên, Thái Bình, Bắc Ninh, Thái Nguyên, Hải Phòng, Bắc Giang, Cao Bằng, Nam Định, Quảng Ninh, Lạng Sơn, Tuyên Quang, Bình Phước ... với tổng số trên đầu xe là 130 xe đã đáp ứng cơ bản được nhu cầu đi lại của khoảng 2.500 hành khách/ngày và lên đến 3.200 hành khách/ngày cao điểm. Tuy nhiên, hiện tại Bắc Kạn chưa phát triển được hệ thống giao thông công cộng bằng xe buýt trên địa bàn tỉnh