

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

VŨ THỊ NGUYỆT

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH SỬ DỤNG XE BUÝT CỦA
CÔNG TY TNHH PHÚC XUYÊN - QUẢNG NINH**

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

THÁI NGUYÊN - 2016

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

VŨ THỊ NGUYỆT

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH SỬ DỤNG XE BUÝT CỦA
CÔNG TY TNHH PHÚC XUYÊN - QUẢNG NINH**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60 34 04 10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Phí Văn Kỳ

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan tất cả các nội dung của Luận văn này hoàn toàn được hình thành và phát triển từ những quan điểm, sự nghiên cứu, sự cố gắng nỗ lực của chính cá nhân tôi, dưới sự hướng dẫn khoa học của TS. Phí Văn Kỳ. Các số liệu và kết quả có được trong Luận văn hoàn toàn trung thực.

Tác giả luận văn

Vũ Thị Nguyệt

LỜI CẢM ƠN

Sau một thời gian học tập và nghiên cứu, tôi đã hoàn thành luận văn thạc sỹ Quản lý kinh tế với đề tài “**Nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt của Công ty TNHH Phúc Xuyên - Quảng Ninh**”. Để hoàn thành tốt luận văn thạc sỹ, ngoài sự nỗ lực của bản thân, tôi đã nhận được rất nhiều sự quan tâm giúp đỡ nhiệt tình của các tập thể, cá nhân trong và ngoài trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, vì thế:

Trước hết với tình cảm chân thành và lòng biết ơn sâu sắc, tôi xin gửi lời cảm ơn đến TS. Phí Văn Kỳ - người trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, đặc biệt là các thầy cô trong bộ môn kinh tế đã trực tiếp giảng dạy và tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và thực hiện khóa luận này.

Tôi cũng xin cảm ơn lãnh đạo và tập thể nhân viên Công ty TNHH Phúc Xuyên đã cung cấp cho tôi những số liệu cần thiết và giúp đỡ tôi trong quá trình tôi nghiên cứu tại Công ty.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, đồng nghiệp, bạn bè đã luôn bên cạnh động viên, giúp đỡ tôi về mặt vật chất lẫn tinh thần để tôi hoàn thành báo cáo của mình.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2016

Tác giả luận văn

Vũ Thị Nguyệt

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH, SƠ ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG	
DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH SỬ DỤNG XE BUÝT	4
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt	4
1.1.1. Tổng quan về chất lượng và chất lượng dịch vụ.....	4
1.1.2. Dịch vụ vận tải và chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt.....	9
1.1.3. Vai trò, đặc điểm vận tải hành khách xe buýt.....	13
1.1.4. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ vận tải	16
1.1.5. Các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt.....	19
1.1.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt.....	21
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt của một số doanh nghiệp.....	25
1.2.1. Kinh nghiệm của Tổng Công ty vận tải Hà Nội	25

1.2.2. Kinh nghiệm của Công ty xe khách Sài Gòn	27
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	29
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	29
2.2.2. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu	32
2.3. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt.....	33
2.3.1. Chỉ tiêu về độ an toàn.....	33
2.3.2. Độ tin cậy	35
2.3.3. Tính thuận tiện	36
2.3.4. Chỉ tiêu về kinh tế của vận tải hành khách	36
2.3.5. Chỉ tiêu về tính nhanh chóng, kịp thời trong vận tải hành khách .	37
Chương 3. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH SỬ DỤNG XE BUÝT CỦA CÔNG TY TNHH PHÚC XUYÊN	39
3.1. Giới thiệu khái quát về Công ty TNHH Phúc Xuyên	39
3.1.1. Tên, địa chỉ, quá trình hình thành và phát triển của Công ty	39
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Công ty	40
3.1.3. Cơ cấu tổ chức Công ty.....	41
3.1.4. Điều kiện sản xuất kinh doanh.....	44
3.1.5. Hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty	47
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt của Công ty TNHH Phúc Xuyên	51
3.2.1. Đặc điểm dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt của Công ty TNHH Phúc Xuyên	51
3.2.2. So sánh chất lượng dịch vụ của buýt Phúc Xuyên với một số hãng xe buýt khác trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh	53

3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt của Công ty TNHH Phúc Xuyên	56
3.3.1. Các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ vận tải xe buýt của Công ty TNHH Phúc Xuyên.....	56
3.3.2. Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt của Công ty TNHH Phúc Xuyên.....	66
3.3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt của Công ty TNHH Phúc Xuyên	79
3.4. Những kết quả đạt được và một số tồn tại cần khắc phục	84
3.4.1. Những kết quả đạt được	84
3.4.2. Một số tồn tại cần khắc phục	85
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH SỬ DỤNG XE BUÝT CỦA CÔNG TY TNHH PHÚC XUYÊN - QUẢNG NINH.....	87
4.1. Mục tiêu, định hướng phát triển của Công ty TNHH Phúc Xuyên giai đoạn 2015 - 2020.....	87
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách sử dụng xe buýt của Công ty TNHH Phúc Xuyên	88
4.2.1. Giải pháp về con người	88
4.2.2. Giải pháp về cơ sở vật chất, phương tiện kỹ thuật.....	95
4.2.3. Giải pháp về tổ chức quản lý.....	97
4.3.4. Xây dựng văn hóa xe buýt	101
4.3. Đề xuất, kiến nghị	104
4.3.1. Với Công ty TNHH Phúc Xuyên	104
4.3.2. Đối với tỉnh Quảng Ninh.....	105
4.3.3. Đối với Nhà nước	105
KẾT LUẬN	107
PHỤ LỤC	109

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Ý nghĩa
1	ATGT	An toàn giao thông
2	BGTVT	Bộ Giao thông vận tải
3	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
4	CP	Cổ phần
5	GTĐT	Giao thông đô thị
6	PX	Phúc Xuyên
7	QN	Quảng Ninh
8	SXKD	Sản xuất kinh doanh
9	TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
10	TNGT	Tai nạn giao thông
11	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
12	VĐ	Vân Đồn
13	VTHH	Vận tải hàng hóa
14	VTHK	Vận tải hành khách
15	VTHKCC	Vận tải hành khách công cộng
16	XHCN	Xã hội chủ nghĩa

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Số lượng lao động và cơ cấu lao động trong doanh nghiệp .	44
Bảng 3.2. Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ trong Công ty	45
Bảng 3.3. Bảng số lượng phương tiện hiện có của Công ty.....	47
Bảng 3.4. Bảng cơ cấu các loại xe của Công ty	47
Bảng 3.5. Bảng kết quả sản xuất kinh doanh tổng hợp.....	48
Bảng 3.6. Bảng thống kê vi phạm tiêu chí chất lượng	60
Bảng 3.7. Bảng tổng hợp kết quả đánh giá của khách hàng về độ an toàn khi sử dụng dịch vụ xe buýt Phúc Xuyên.....	67
Bảng 3.8. Bảng tổng hợp kết quả đánh giá của khách hàng về độ an toàn khi sử dụng dịch vụ xe buýt của buýt PX, buýt QN và Buýt VĐ.....	68
Bảng 3.9. Bảng tổng hợp kết quả đánh giá của khách hàng về độ an toàn khi sử dụng dịch vụ xe buýt Phúc Xuyên.....	70
Bảng 3.10. Bảng tổng hợp kết quả đánh giá của khách hàng về độ tin cậy khi sử dụng dịch vụ xe buýt của buýt PX, buýt QN và Buýt VĐ ...	72
Bảng 3.11. Bảng tổng hợp kết quả đánh giá của khách hàng về tính thuận tiện khi sử dụng dịch vụ xe buýt Phúc Xuyên	74
Bảng 3.12. Bảng tổng hợp đánh giá của khách hàng về mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ xe buýt của buýt PX, buýt QN và Buýt VĐ.....	76
Bảng 3.13. Bảng tổng hợp kết quả đánh giá của khách hàng về tính nhanh chóng, kịp thời khi sử dụng dịch vụ xe buýt Phúc Xuyên.....	77
Bảng 3.14. Bảng tổng hợp đánh giá của khách hàng về tính nhanh chóng, kịp thời khi sử dụng dịch vụ xe buýt của buýt PX, buýt QN và Buýt VĐ	78

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH, SƠ ĐỒ,

Biểu đồ:

Biểu đồ 3.1.	Biểu đồ doanh thu của Công ty TNHH Phúc Xuyên trong 3 năm gần đây	49
--------------	---	----

Hình:

Hình 3.1.	Hình ảnh về trạm chờ xe buýt.....	65
Hình 3.2.	Hình ảnh về điểm dừng xe buýt.....	65
Hình 4.1.	Mô hình điều hành trực tuyến.....	98
Hình 4.2.	Mô hình thông tin tổng hợp (hai chiều).....	100

Sơ đồ:

Sơ đồ 3.1.	Sơ đồ cơ cấu tổ chức Công ty TNHH Phúc Xuyên.....	41
------------	---	----