

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

**NGUYỄN THỊ THU**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH LIÊN TỈNH BẰNG Ô TÔ  
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN TẢI THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

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

**NGUYỄN THỊ THU**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH LIÊN TỈNH BẰNG Ô TÔ  
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN TẢI THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN THỊ HỒNG NHUNG**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn **“Nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách liên tỉnh bằng ô tô tại Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên”** là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên, UBND tỉnh Thái Nguyên, UBND TP Thái Nguyên, Sở Giao thông vận tải Thái nguyên cung cấp và do cá nhân tôi thu thập từ các báo cáo của Ngành vận tải, sách, báo, tạp chí giao thông vận tải, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

*Thái Nguyên, ngày 11 tháng 05 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Thu**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách liên tỉnh bằng ô tô tại Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên”*, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Đào tạo, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn PGS. TS Nguyễn Thị Hồng Nhung.

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên đã giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện đề tài.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

*Thái Nguyên, ngày 11 tháng 05 năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Thu**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, HÌNH .....	viii
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Kết cấu của đề tài .....	3
<b>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI .....</b>	<b>4</b>
1.1. Cơ sở lý luận .....	4
1.1.1 Dịch vụ vận tải và đặc điểm của dịch vụ vận tải .....	4
1.1.2 Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách liên tỉnh .....	9
1.1.3 Quản lý chất lượng dịch vụ vận tải. ....	11
1.2. Cơ sở thực tiễn .....	23
1.2.1. Kinh nghiệm của một số doanh nghiệp trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải .....	23
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên .....	25
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>26</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	26
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26
2.2.1. Phương pháp thu thập tài liệu .....	26
2.2.2. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu.....	30

2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	32
2.3.1. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách.....	32
2.3.2. Hệ thống tiêu chí .....	36
2.3.3. Mô tả các chỉ tiêu nghiên cứu .....	38
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH LIÊN TỈNH BẰNG Ô TÔ TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN TẢI THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu.....	40
3.1.1 Khái quát về công tác vận tải của Thái Nguyên .....	40
3.1.2. Các vấn đề giao thông đô thị và VTHK tại tỉnh Thái Nguyên .....	42
3.1.3. Giới thiệu tổng quan về Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên .....	43
3.2. Hiện trạng về hoạt động vận tải hành khách liên tỉnh bằng xe ô tô tại Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên.....	49
3.2.1. Hiện trạng tuyến vận tải .....	49
3.2.2. Hiện trạng đoàn phương tiện.....	49
3.2.3. Hiện trạng cơ sở hạ tầng phục vụ xe khách .....	50
3.2.4. Hiện trạng quản lý nhà nước về vận tải hành khách bằng ô tô .....	55
3.2.5. Hiện trạng quản lý của công ty .....	58
3.3. Đánh giá về chất lượng dịch vụ vận tải hành khách liên tỉnh bằng ô tô tại Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên .....	61
3.3.1. Đánh giá theo tiêu chí tính nhanh chóng, kịp thời.....	61
3.3.2. Đánh giá theo tiêu chí an toàn.....	63
3.3.3. Đánh giá theo tiêu chí tính kinh tế .....	64
3.3.4. Đánh giá các tiêu chí chưa lượng hóa được.....	65
3.3.5. Kết luận về kết quả khảo sát .....	67
3.4. Các tồn tại trong công tác quản lý chất lượng vận tải hành khách liên tỉnh bằng ô tô tại Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên .....	68

3.4.1. Tồn tại trong chính sách quản lý của nhà nước về vận tải hành khách liên tỉnh bằng ô tô .....	68
3.4.2. Tồn tại trong công tác kiểm tra, kiểm soát .....	70
3.4.3. Tồn tại trong chính sách quản lý của công ty về vận tải hành khách liên tỉnh bằng ô tô .....	71
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH LIÊN TỈNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>74</b>
4.1. Định hướng và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách liên tỉnh tại Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên.....	74
4.1.1. Định hướng phát triển của công ty giai đoạn 2015-2020 .....	74
4.1.2. Mục tiêu .....	76
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách liên tỉnh tại Công ty cổ phần vận tải Thái Nguyên.....	77
4.2.1. Cơ sở hạ tầng phục vụ xe khách .....	77
4.2.2. Nhóm giải pháp về phương tiện.....	79
4.2.3. Quản lý lao động phục vụ vận tải hành khách liên tỉnh bằng ô tô .....	82
4.2.4. Quản lý chất lượng lấy công tác lấy ý kiến phản hồi.....	83
4.2.5. Giải pháp khác.....	84
4.3. Kiến nghị .....	85
4.3.1. Kiến nghị đối với chính phủ .....	85
4.3.2. Kiến nghị các bộ ngành có liên quan .....	86
4.3.3. Kiến nghị đối với UBND tỉnh, Sở GTVT .....	86
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>88</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>90</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>91</b>

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

<b>TT</b>	<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Nguyên nghĩa</b>
1	BDSC	Bảo dưỡng sửa chữa
2	CAGT	Công an giao thông
3	CCDV	Cung cấp dịch vụ
4	CPVT	Cổ phần vận tải
5	ĐBVN	Đường bộ Việt Nam
6	DN	Doanh nghiệp
7	GTCC	Giao thông công chính
8	GTVT	Giao thông vận tải
9	HĐKD	Hoạt động kinh doanh
10	HĐQT	Hội đồng quản trị
11	HTX	Hợp tác xã
12	KCS	Kiểm tra chất lượng sản phẩm
13	QLDN	Quản lý doanh nghiệp
14	QLNN	Quản lý nhà nước
15	SXKD	Sản xuất kinh doanh
16	TNGT	Tai nạn giao thông
17	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
18	TQC	Total quality control
19	TQM	Total quality management
20	TTGT	Thanh tra giao thông
21	UBND	Ủy ban nhân dân
22	VTHK	Vận tải hành khách
23	VTHKCC	Vận tải hành khách công cộng
24	VTHKCĐLT	Vận tải hành khách cố định liên tỉnh
25	VTHKLT	Vận tải hành khách liên tỉnh



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Chi phí cá nhân theo phương thức vận tải .....	33
Bảng 2.2. Mô tả chỉ tiêu nghiên cứu .....	38
Bảng 3.1: Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2012-2014.....	48
Bảng 3.2. Hiện trạng các bến xe khách trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên .....	54
Bảng 3.3: Đánh giá thông qua các tiêu chí về thời gian .....	62
Bảng 3.4: Đánh giá thông qua tiêu chí về không gian .....	62
Bảng 3.5: Đánh giá thông qua các tiêu chí về mức độ an toàn.....	63
Bảng 3.6: Đánh giá thông qua các tiêu chí tính kinh tế .....	64
Bảng 3.7: Đánh giá thông qua tiêu chí về thái độ phục vụ .....	65
Bảng 3.8: Đánh giá thông qua các tiêu chí về mức độ tiện nghi trong xe .....	66
Bảng 3.9: Đánh giá thông qua các tiêu chí về tính thuận tiện .....	66
Bảng 4.1. Một số chỉ tiêu chủ yếu của phương tiện.....	79
Bảng 4.2: Mức phát thải ô nhiễm môi trường của động cơ diesel cho xe buýt và xe tải theo các tiêu chuẩn EURO .....	80
Bảng 4.3: Mức phát thải khí CO <sub>2</sub> theo loại nhiên liệu .....	81

**DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, HÌNH**

Sơ đồ 1.1: Quy trình sản xuất sản phẩm của ngành sản xuất vật chất thông thường .....	5
Sơ đồ 1.2: Quy trình sản xuất sản phẩm của ngành sản xuất vận tải.....	6
Sơ đồ 1.3: Quy trình quản lý sản xuất sản phẩm .....	21
Sơ đồ 1.4 : Chu trình PDCA .....	22
Sơ đồ 3.1: Cơ cấu bộ máy quản lý .....	45
Sơ đồ 3.2. Sơ đồ quản lý nhà nước đối với hoạt động vận tải ô tô .....	56
Hình 4.1. Một số nhà chờ tham khảo của các nước khác .....	78