

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI

HOÀNG THỊ HỒNG LÊ

**NGHIÊN CỨU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT Ở
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

HÀ NỘI - 2016

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC GIAO THÔNG VẬN TẢI

HOÀNG THỊ HỒNG LÊ

NGHIÊN CỨU NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT Ở
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

NGÀNH: TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ VẬN TẢI

MÃ SỐ: 62.84.01.03

LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

- 1. PGS.TS. Từ Sỹ Sùa**
- 2. TS. Lý Huy Tuấn**

HÀ NỘI - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả liên quan trong luận án là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng.

Tác giả luận án

Hoàng Thị Hồng Lê

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC HÌNH VẼ	x
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Sự cần thiết của đề tài nghiên cứu	1
2. Mục đích nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của luận án	4
5. Phương pháp nghiên cứu.....	5
6. Kết cấu luận án.....	5
TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	6
A. Tình hình nghiên cứu trên thế giới.....	6
B. Tình hình nghiên cứu ở trong nước.....	9
C. Xác định vấn đề cần giải quyết và nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài	13

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT Ở ĐÔ THỊ

1.1. Tổng quan về dịch vụ và chất lượng dịch vụ.....	15
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ	15
1.1.2. Khái niệm chất lượng dịch vụ	17
1.1.3. Một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ	18
1.2. Dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	23
1.2.1. Khái niệm dịch vụ vận tải hành khách công cộng	23
1.2.2. Dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	26
1.3. Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.....	30
1.3.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ hành khách công cộng bằng xe buýt.....	30
1.3.2. Hệ thống tiêu chí và phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải	

hành khách công cộng bằng xe buýt	32
1.3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt .	43
1.4. Xây dựng nguyên tắc, mô hình nghiên cứu nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.....	45
1.4.1. Mục tiêu nâng cao chất lượng	45
1.4.2. Nguyên tắc nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách.....	47
1.4.3. Các mô hình nghiên cứu giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ.....	48
1.4.4. Đề xuất mô hình nghiên cứu nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.....	52
1.5. Kinh nghiệm từ một số đô thị lớn trên thế giới về nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC.....	56
1.5.1. Thủ đô PARIS – Pháp	56
1.5.2. Thủ đô Tokyo- Nhật Bản	57
1.5.3. Thủ đô Bắc Kinh - Trung Quốc	58
1.5.4. Thủ đô SEOUL – Hàn Quốc	59
1.5.5. Thủ đô Bangkok – Thái Lan	60
1.5.6. Bài học kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ VTHKCC từ các đô thị lớn trên thế giới.....	61
Kết luận chương 1	63

Chương 2

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT Ở THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1. Thực trạng hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt của thành phố Hà Nội	65
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	65
2.1.2. Phân cấp quản lý dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt...	66
2.1.3. Tình hình hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt ở thành phố Hà Nội	68

2.2. Hiện trạng về kết cấu hạ tầng, phương tiện vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Hà Nội.....	70
2.2.1. Kết cấu hạ tầng.....	70
2.2.2. Phương tiện vận tải	72
2.3. Đánh giá công tác quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt ở thành phố Hà Nội.....	73
2.3.1. Trách nhiệm của các bên trong quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.....	73
2.3.2. Thực trạng công tác quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.....	75
2.3.3. Phân tích đánh giá kết quả đạt được và tồn tại trong quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	84
2.4. Khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt tại thành phố Hà Nội.....	86
2.4.1. Mục tiêu khảo sát	86
2.4.2. Thiết kế điều tra	88
2.4.3. Tổ chức điều tra thu thập thông tin	91
2.4.4 Tổng hợp thông tin đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	93
2.4.5. Xây dựng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	98
2.4.6. Đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt ở thành phố Hà Nội theo mô hình đánh giá có trọng số.....	109
2.4.7. Kết luận về chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Hà Nội theo đánh giá của hành khách	112

Chương 3

ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH CÔNG CỘNG BẰNG XE BUÝT TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

3.1. Cơ hội, thách thức và mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt tại thành phố Hà Nội	114
3.1.1. Cơ hội, thách thức về phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt ở thành phố Hà Nội	114
3.1.2. Mục tiêu nâng cao chất lượng	116
3.2. Quy trình quản lý đảm bảo nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	118
3.2.1. Vai trò của các bên nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	118
3.2.2. Quy trình quản lý tích hợp các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	119
3.3. Các giải pháp đổi mới quản lý nhà nước nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	126
3.3.1. Hoàn thiện quản lý quy hoạch phát triển và chính sách đầu tư xây dựng kết cấu hạ tầng giao thông đô thị	126
3.3.2. Đổi mới quản lý hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	129
3.4. Các giải pháp đổi mới quản lý doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	131
3.4.1. Đổi mới hoạt động quản lý chất lượng phương tiện	131
3.4.2. Đổi mới công nghệ quản lý vận hành phương tiện	133
3.4.3. Nâng cao chất lượng phục vụ hành khách	136
3.4.4. Đảm bảo vệ sinh môi trường	138
3.4.5. Đề xuất mô hình hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt	138

3.5. Tổ chức triển khai giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt.....	145
Kết luận chương 3	146
KẾT LUẬN.....	148
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ.....	151
TÀI LIỆU THAM KHẢO	152

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

DNVT	Doanh nghiệp vận tải
ĐHVT	Điều hành vận tải
GTĐT	Giao thông đô thị
GTVT	Giao thông vận tải
KCHT	Kết cấu hạ tầng
KT-XH	Kinh tế - xã hội
PTVT	Phương tiện vận tải
QLCL	Quản lý chất lượng
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
UBND	Ủy ban nhân dân
VTHK	Vận tải hành khách
VTHKCC	Vận tải hành khách công cộng

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1. Các tiêu chí chất lượng dịch vụ theo SERVQUAL.....	20
Bảng 1.2. Các tiêu chí, chỉ tiêu chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt (dưới góc độ đánh giá của hành khách).....	39
Bảng 1.3. Chỉ số nhất quán ngẫu nhiên (RI) xác định theo số lượng yếu tố so sánh (n)	43
Bảng 1.4. Ảnh hưởng của các yếu tố đến chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt	45
Bảng 2.1. Kết quả hoạt động vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt ở Thành phố Hà Nội (từ 2013 đến 2015).....	69
Bảng 2.2. Mức độ trách nhiệm của quản lý đối với các yếu tố chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.....	75
Bảng 2.3. Tiêu chí phục vụ và nội quy đi xe buýt	80
Bảng 2.4: Các loại vé sử dụng trong VTHKCC bằng xe buýt	82
Bảng 2.5. Các chỉ tiêu thiết kế trong bảng hỏi ý kiến hành khách đánh giá chất lượng dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt.....	90
Bảng 2.6. Cơ cấu đối tượng điều tra	94
Bảng 2.7. Phân tích nhu cầu đi lại theo khung giờ trong ngày	95
Bảng 2.8 Thống kê hành khách đi xe buýt theo cự ly đi bộ	96
Bảng 2.9. Thống kê hành khách theo thời gian chờ đợi xe	97
Bảng 2.10. Thống kê hành khách theo khoảng cách di chuyển.....	98
bằng xe buýt	98
Bảng 2.11. Ma trận so sánh cặp giữa các tiêu chí chất lượng.....	100
Bảng 2.12. Ma trận nhất quán giữa các tiêu chí chất lượng	100
Bảng 2.13. Véc-tơ trọng số của các tiêu chí chất lượng	101
Bảng 2.14. Ma trận so sánh cặp giữa các chỉ tiêu về Nhanh chóng	101
Bảng 2.15. Ma trận nhất quán và véc-tơ trọng số của các chỉ tiêu phản ánh tính Nhanh chóng	102
Bảng 2.16. Ma trận so sánh cặp giữa các chỉ tiêu về Tin cậy.....	103