

# Các trở ngại dẫn đến việc hành khách ít sử dụng dịch vụ vận tải công cộng tại TP.HCM

Lê Thị Thanh Xuân\*, Lê Thị Hiền Vi



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

## TÓM TẮT

Dịch vụ Vận tải hành khách công cộng (VTHKCC) bằng xe buýt mang lại nhiều lợi ích cho hành khách khi tham gia giao thông. Tuy nhiên, số lượng người đi xe buýt vẫn tăng chậm hơn so với tốc độ gia tăng dân số và số lượng phương tiện cá nhân. Điều này làm tăng áp lực giao thông đô thị tại TP.HCM. Nghiên cứu này khám phá những đặc điểm của hệ thống xe buýt tại TP.HCM ảnh hưởng đến các giá trị khác nhau của hành khách và dẫn đến họ không muốn sử dụng xe buýt. Nghiên cứu được thực hiện dựa trên nền tảng lý thuyết chuỗi phương tiện (Means-end Chain theory - MEC) và sử dụng kỹ thuật phỏng vấn bậc thang (laddering interview) để thu thập dữ liệu. Dữ liệu từ 36 mẫu khảo sát gồm 25 hành khách và 11 chuyên gia được phân tích bằng kỹ thuật mô hình liên kết (Association Pattern Technique - APT) và được thể hiện trên bản đồ giá trị thứ bậc (Hierarchical Value Map-HVM). Kết quả nghiên cứu đã xác định được 18 trở ngại, 27 kết quả và 7 giá trị dẫn đến việc hành khách ít sử dụng dịch vụ vận tải công cộng tại TP.HCM, trong đó, 6 trở ngại chính là: *trạm chờ xe buýt cách xa, không thuận tiện; xe hay dừng nhiều trạm; lộ trình kế hoạch với thực tế không chính xác; thái độ tiếp viên không tốt; một số tuyến xe nhồi hành khách, quá đông người; có thể có tệ nạn trên xe (trộm/cướp, biến thái, xì ke)*. Các trở ngại này dẫn đến các giá trị chính bị ảnh hưởng như *Sự an toàn, Vấn đề kiểm soát thời gian, Vấn đề sức khỏe, Sự thuận tiện và Sự tôn trọng*. Từ đó, một số giải pháp được đưa ra nhằm cải thiện việc sử dụng xe buýt của người dân TP.HCM.

**Từ khoá:** Dịch vụ vận tải hành khách công cộng, Xe buýt, Lý thuyết chuỗi phương tiện, Kỹ thuật phỏng vấn bậc thang

Khoa Quản lý Công nghiệp, Trường Đại học Bách khoa, Đại học Quốc gia TP.HCM

## Liên hệ

Lê Thị Thanh Xuân, Khoa Quản lý Công nghiệp, Trường Đại học Bách khoa, Đại học Quốc gia TP.HCM

Email: ltxuan@hcmut.edu.vn

## Lịch sử

- Ngày nhận: 09/7/2019
- Ngày chấp nhận: 15/09/2019
- Ngày đăng: 31/12/2019

DOI: 10.32508/stdjelm.v3iSI.614



## Bản quyền

© ĐHQG TP.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



## GIỚI THIỆU

Với sự gia tăng dân số một cách nhanh chóng, TP.HCM trở thành nơi có quy mô dân số lớn nhất nước, điều này đã dẫn đến áp lực mọi mặt về đời sống xã hội. Tính đến thời điểm 23/01/2019, dân số của TP.HCM là 8.859.688 người, tăng thêm 64.823 người so với thời điểm 30/6/2018. Kéo theo tình hình này là nhu cầu vận chuyển tăng nhanh. Theo báo cáo của Sở Giao thông Vận tải TP.HCM tại Hội thảo khoa học “Kiểm soát nhu cầu sử dụng xe cá nhân trên địa bàn TP.HCM – thực trạng và giải pháp” vào sáng 20/4 cho thấy, tính đến ngày 15/3/2017, TP đang quản lý tổng cộng gần 8 triệu phương tiện (trong đó 637 nghìn 323 ô tô, 7 triệu 339 nghìn 522 xe mô tô – chiếm 92% tổng số xe); trong đó xe mô tô tăng 5,4% so với cùng kỳ năm 2016. Số liệu này chứa khoảng 1 triệu phương tiện mang biển số các tỉnh đang lưu thông trên địa bàn thành phố. Nhiều ý kiến của giới chuyên gia và các nhà khoa học cho rằng, cần tiến đến loại bỏ xe máy và phát triển những loại hình giao thông công cộng. Hiện nay, TP.HCM có nhiều phương tiện tham gia dịch vụ vận tải hành khách công cộng như xe taxi, “taxi công nghệ”, xe hợp đồng chuyển và xe buýt. Trong đó, các loại phương tiện xe taxi, xe hợp đồng

có chi phí sử dụng (giá tiền) cao, ngược lại xe buýt là loại phương tiện được sử dụng rộng rãi cho mọi nhóm đối tượng do khắc phục được vấn đề về giá. Ngoài ra, xe buýt là phương tiện được Nhà nước trợ giá nhằm giảm chi phí hoạt động, cũng như đang được Trung tâm Quản lý giao thông công cộng TP.HCM tập trung đưa ra các dự án phát triển, ví dụ như dự án “Phát triển dòng xe buýt mini để tăng cường năng lực vận tải hành khách công cộng TP.HCM”. Do đó, để có thể giảm bớt áp lực giao thông, xe buýt là phương tiện phù hợp nhất cho phát triển loại hình giao thông công cộng, cũng như phù hợp với định hướng phát triển của Nhà nước, Trung tâm Quản lý giao thông công cộng TP.HCM. Tuy nhiên, theo thống kê 6 tháng đầu năm 2018 của Sở GTVT, chỉ có 100,1 triệu lượt hành khách sử dụng xe buýt trợ giá, giảm 8,4% so với cùng kỳ 2017. Từ các số liệu trên cho thấy, người dân vẫn có khuynh hướng chọn phương tiện cá nhân hơn phương tiện công cộng.

Xuất phát từ lý do trên, mục tiêu chính của nghiên cứu này là tìm hiểu các trở ngại dẫn đến việc hành khách ít sử dụng (không ưu tiên) dịch vụ VTHKCC bằng xe buýt tại TP.HCM, với các mục tiêu sau: (1) xác định các đặc tính của dịch vụ xe buýt khiến hành

**Trích dẫn bài báo này:** Xuân L T T, Vi L T H. Các trở ngại dẫn đến việc hành khách ít sử dụng dịch vụ vận tải công cộng tại TP.HCM. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 3(SI):SI65-SI77.

khách ít sử dụng loại phương tiện này tại TP.HCM; (2) tìm hiểu sự liên kết giữa các đặc tính này với giá trị của mỗi hành khách thông qua hệ quả do các đặc tính này mang lại; (3) đề xuất các giải pháp để thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ xe buýt tại TP.HCM.

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT

### Lý thuyết chuỗi phương tiện (Means-end chain theory - MEC)

Theo Hofstede và ctg<sup>1</sup>, lý thuyết MEC dựa trên lập luận về quyết định sử dụng một sản phẩm/dịch vụ của khách hàng không căn cứ trên lợi ích của sản phẩm/dịch vụ đó, mà do những lợi ích/giá trị mong muốn của họ thông qua việc sử dụng<sup>1</sup>. Do đó, lý thuyết MEC được sử dụng để giải thích liên kết sản phẩm với người tiêu dùng bằng cách quy định mối quan hệ phân cấp giữa các thuộc tính của sản phẩm, hậu quả của việc sử dụng sản phẩm và giá trị của người tiêu dùng.

Lý thuyết MEC xác định những kiến thức chủ quan của khách hàng về một sản phẩm/dịch vụ được đặt trong mạng lưới có cấu trúc như là một chuỗi. Những mắt xích tạo nên chuỗi này là (1) thuộc tính (Attributes-A) thể hiện đặc tính cụ thể, hữu hình của sản phẩm/dịch vụ; (2) kết quả (Consequences-C) phản ánh lợi ích hoặc hậu quả liên quan đến các thuộc tính của sản phẩm/dịch vụ và (3) giá trị (Values-V) có mức độ trừu tượng cao nhất, đại diện cho trạng thái mong muốn cuối cùng của khách hàng khi tiêu dùng một sản phẩm/dịch vụ. Ba thành phần A-C-V được giả định có cấu trúc phân cấp trong đó các A dẫn đến C, các C dẫn đến các V<sup>2</sup>.

Thông thường, lý thuyết MEC là một cấu trúc liên kết đặc tính của sản phẩm/dịch vụ đến các kết quả do các đặc tính tạo ra, và sau đó đến các giá trị. Các nhà nghiên cứu thường sử dụng MEC để giải thích vì sao khách hàng chọn mua/tiêu dùng một loại sản phẩm/dịch vụ<sup>3</sup>. Tuy nhiên, lý thuyết này cũng đã được một số nghiên cứu áp dụng để tìm ra các trở ngại khiến khách hàng không muốn sử dụng một loại sản phẩm/dịch vụ<sup>4</sup>.

### Kỹ thuật phỏng vấn bậc thang (Laddering interview)

Theo Reynolds & Gutman<sup>5</sup>, phỏng vấn bậc thang được định nghĩa là các cuộc phỏng vấn trực tiếp, cá nhân, chuyên sâu, bán cấu trúc nhằm hướng đến gợi ý ra các sự liên kết giữa A-C-V mà người tiêu dùng nhận thức về sản phẩm/dịch vụ<sup>5</sup>. Kỹ thuật này giúp nhà nghiên cứu hiểu cách thức khách hàng liên hệ các A của sản phẩm/dịch vụ với các V có ý nghĩa đối với bản thân họ<sup>5</sup>. Kỹ thuật này gồm ba giai đoạn: thứ

nhất, gợi ý người trả lời để xác định các thuộc tính liên quan đến đối tượng đang nghiên cứu; thứ hai, thông qua một loạt các câu hỏi thăm dò, những người trả lời trình bày tại sao các thuộc tính này liên quan đến kết quả và giá trị liên quan; và thứ ba, các liên kết A-C-V được đưa vào ma trận quan hệ, từ đó xây dựng bản đồ giá trị thứ bậc (Hierarchical Value Map – HVM). Hình thức chung của kỹ thuật phỏng vấn bậc thang là liên tục đặt các câu hỏi “Tại sao điều đó lại quan trọng đối với anh/chị?” với mục tiêu là xác định các mối quan hệ giữa A, C và V.

Có 2 phương pháp kỹ thuật phỏng vấn bậc thang: phỏng vấn bậc thang mềm (soft laddering interview) và phỏng vấn bậc thang cứng (hard laddering interview)<sup>6</sup>. Phỏng vấn bậc thang mềm là phương pháp phỏng vấn sâu, không cấu trúc và không phù hợp để thu thập với số mẫu lớn<sup>1</sup>. Phương pháp phỏng vấn này dựa theo dòng chảy câu trả lời của người trả lời mà thông qua đó người phỏng vấn hiểu được ý nghĩa của các câu trả lời và liên kết chúng với mô hình MEC. Ưu điểm của phương pháp này là giúp nhà nghiên cứu hiểu sâu hơn về giá trị của khách hàng. Tuy nhiên, nó có nhược điểm là tốn nhiều thời gian, công sức và khó kiểm soát được quá trình phỏng vấn. Ngược lại, phỏng vấn bậc thang cứng là phương pháp phỏng vấn mà người trả lời phỏng vấn lựa chọn câu trả lời của mình trên những thông tin có sẵn. Theo Zanoli & Naspetti<sup>7</sup>, phỏng vấn bậc thang cứng thường là bảng câu hỏi hoặc bảng khảo sát trực tuyến<sup>7</sup>. Không giống như phương pháp phỏng vấn bậc thang mềm, trong phương pháp phỏng vấn bậc thang cứng, các A, C và V được đưa ra trước, sau đó mới tiến hành khảo sát và phân tích. Phỏng vấn bậc thang cứng có thể khắc phục được các nhược điểm của phỏng vấn bậc thang mềm và được sử dụng trong các cuộc nghiên cứu phạm vi rộng. Tuy nhiên, nhược điểm của phương pháp này là các câu trả lời có sẵn dựa trên sự hiểu biết của người phỏng vấn, điều đó làm giảm khả năng phát hiện ra các A, C và V mới cũng như các mối liên hệ giữa chúng.

### Một số nghiên cứu trước về phương tiện vận chuyển công cộng

Các nghiên cứu được thực hiện liên quan đến dịch vụ xe buýt với các mục đích nghiên cứu khác nhau. Quá trình lược khảo lý thuyết cho thấy, các nghiên cứu nước ngoài tập trung vào phát triển mạng lưới hệ thống xe buýt, thay đổi phương thức vận tải truyền thống thành các phương thức vận tải mới để đáp ứng nhu cầu của hành khách về sự tiện lợi và độ hữu ích, ví dụ như: dịch vụ điểm dừng giới hạn, kết hợp xe đạp làm phương tiện vận tải trung chuyển của dịch vụ xe

buýt<sup>8,9</sup>. Các nghiên cứu trong nước tập trung vào tìm hiểu và phân tích các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ xe buýt và sự hài lòng của hành khách đối với loại hình dịch vụ này để đưa ra các đề xuất liên quan đến các yếu tố tác động mạnh nhất nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng<sup>10-12</sup>.

Tuy nhiên, vẫn chưa tìm thấy một nghiên cứu chính thức nào tập trung vào tìm hiểu các trở ngại dẫn đến việc hành khách ít sử dụng xe buýt. Để phát triển dịch vụ xe buýt, thu hút hành khách tham gia dịch vụ không chỉ dựa vào đáp ứng tốt nhất các nhu cầu hành khách mong muốn, mà còn phải thay đổi và hạn chế các trở ngại - nguyên nhân dẫn đến việc hành khách ít sử dụng dịch vụ xe buýt. Do đó, nghiên cứu “Tìm hiểu các trở ngại dẫn đến việc hành khách ít sử dụng dịch vụ vận tải công cộng tại TP.HCM” được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính thông qua lý thuyết MEC và kỹ thuật phỏng vấn bậc thang mềm để đạt được mục tiêu trên.

## PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Mục đích của nghiên cứu này là tìm hiểu các trở ngại khiến hành khách ít sử dụng dịch vụ xe buýt tại TP.HCM. Do đó, nghiên cứu dựa trên lý thuyết MEC, sử dụng phương pháp phỏng vấn bậc thang mềm để thu thập số liệu. Bắt đầu với những câu hỏi dẫn dắt như để gợi ý cho hành khách những A dẫn đến việc họ ít sử dụng xe buýt như “*Theo anh/chị những trở ngại nào có thể dẫn đến việc hành khách ít sử dụng dịch vụ vận tải bằng xe buýt?*” (dành cho chuyên gia), “*Những lý do gì khiến anh/chị ít sử dụng dịch vụ xe buýt?*” (dành cho khách hàng), ... Quá trình phỏng vấn được nối tiếp bởi các câu hỏi “*Tại sao*” để tìm hiểu các C và V tương ứng của A mới tìm được. Cuộc phỏng vấn sẽ kết thúc khi người trả lời đi đến mức cuối cùng (end) của chuỗi tương ứng với một Giá trị cá nhân nào đó. Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu phi xác suất theo lấy mẫu thuận tiện. Đối tượng khảo sát là hành khách đã/đang sử dụng xe buýt tại TP.HCM và không ưu tiên sử dụng phương tiện này; các chuyên gia hiểu rõ về hình thức hoạt động của dịch vụ xe buýt để bổ sung thêm những thuộc tính dẫn đến việc hành khách ít sử dụng xe buýt tại TP.HCM. Kích thước mẫu không xác định trước, phỏng vấn kết thúc khi lượng thông tin bão hòa, không phát hiện thêm A, C và V nào khác.

Số liệu sau khi thu thập được xử lý theo mô hình kỹ thuật liên kết (APT) như là một cách tiếp cận định lượng để xây dựng thành ma trận quan hệ A-C và ma trận quan hệ C-V<sup>1</sup>. Các A, C, V và mối quan hệ giữa chúng cùng với tần suất xuất hiện của mỗi mối quan hệ để đưa vào 2 ma trận và xây dựng bản đồ giá trị thứ bậc (Hierarchical Value Map – HVM). Trước khi đưa

vào 2 ma trận quan hệ, các A, C và V được mã hóa để thuận tiện cho việc phân tích kết quả.

## KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### Mô tả mẫu nghiên cứu

36 cuộc phỏng vấn được tiến hành với 25 hành khách và 11 chuyên gia là tài xế và tiếp viên xe buýt. Dữ liệu về các đối tượng khảo sát được mô tả như **Bảng 1**.

### Xác định và mã hóa các thuộc tính, kết quả và giá trị

Nghiên cứu đã tổng hợp được 18 A, 27 C, 7 V và mã hóa kết quả ở **Bảng 2**.

**Bảng 1: Mô tả đặc điểm nhân khẩu học của mẫu khảo sát**

Nhóm	Số lượng	Phần trăm
<b>Độ tuổi</b>		
Từ 20 - 29	23	63,89%
Từ 30 - 37	7	19,44%
>37	6	16,67%
Tổng	36	100%
<b>Giới tính</b>		
Nữ	20	56,56%
Nam	16	44,44%
Tổng	36	100%
<b>Nghề nghiệp</b>		
Người đi làm	27	75%
Sinh viên	8	22,22%
Nội trợ	1	2,78%
Tổng	36	100%
<b>Trình độ học vấn</b>		
Trình độ học vấn ≤ 12/12	15	41,67%
Đã tốt nghiệp đại học	8	22,22%
Chưa tốt nghiệp Đại học	8	22,22%
Cao đẳng	5	13,89%
Tổng	36	100%
<b>Thu nhập</b>		
Không có thu nhập	8	22,22%
Từ 1 - 7.5 triệu VNĐ	9	25%
Từ 8 - 15 triệu VNĐ	19	52,78%
Tổng	36	100%

(Nguồn: kết quả nghiên cứu)

**Bảng 2: Bảng mã hóa A-C-V và tần suất đề cập**

Mã hóa	Thuộc tính	Tần suất đề cập
A1	Lộ trình lòng vòng	3
A2	Không hoạt động 24h/ngày	4
A3	Số lượng xe ít	5
A4	Trạm chờ cách xa, không thuận tiện	15
A5	Xe hay dừng nhiều trạm	6
A6	Lộ trình thực tế không chính xác	10
A7	Thái độ tiếp viên không tốt	8
A8	Một số tuyến xe nhồi hành khách, quá đông người	8
A9	Có thể có tệ nạn trên xe (trộm/cướp, biến thái, xì ke)	15
A10	Tài xế lái ẩu	5
A11	Cơ sở vật chất kém (máy lạnh không có/hoạt động không tốt, loa thông báo không có/hoạt động không tốt, ghế ngồi cứng/bị hư, ...)	4
A12	Dừng đón giữa đường (không sát lề ở trạm dừng)	2
A13	Tốc độ chậm	6
A14	Không có nhà chờ ở trạm dừng	1
A15	Xe không thể vừa đi nội thành và ngoại thành	1
A16	Giá vé mắc	1
A17	Mùi khó chịu trên xe buýt (mùi thức ăn, mùi máy lạnh, ...)	5
A18	Không gian trống trên xe buýt nhỏ hẹp	1
<b>Mã hóa</b>	<b>Kết quả</b>	
C1	Phải đi qua (trên xe buýt) nhiều trạm mới tới nơi	8
C2	Sau khi xuống trạm phải sử dụng kèm theo phương tiện hỗ trợ khác	2
C3	Không sử dụng xe buýt, phải dùng phương tiện khác thay thế: grab, xe ôm	9
C4	Ngồi chờ (tại trạm dừng) giữa các chuyến lâu	9
C5	Đi học/làm trễ	11
C6	Đi bộ xa tới trạm	14
C7	Dễ bị say xe, muốn nôn	11
C8	Khó xác định thời điểm xe đến/đi	5
C9	Bị quất nạt	8
C10	Bị chen lấn, giẫm đạp	7
C11	Bị móc túi	16
C12	Bị sàm sỡ	7
C13	Khó khăn khi có ốm theo con nhỏ	1
C14	Có thể bị lỡ chuyến khi đi bộ tới	1
C15	Sợ bị tai nạn	5
C16	Không xác định được điểm đến	2
C17	Không có ghế ngồi	6
C18	Phải đi bộ qua đường khi lên/xuống xe	1
C19	Cản trở giao thông	1
C20	Bị nắng/ướt	2
C21	Đứng chờ mỗi chân	2
C22	Phải sử dụng nhiều tuyến xe buýt khác nhau	4
C23	Thêm chi phí mua vé (do khác tuyến/có hàng hóa đi kèm)	2
C24	Đi nhiều bị đau chân	1
C25	Đi sớm để bắt xe buýt	1
C26	Bị nóng	1
C27	Sợ hãi, có cảm giác sẽ bị đe dọa tính mạng	3

*Continued on next page*

Table 2 continued

Mã hóa	Thuộc tính	Tần suất đề cập
<b>Mã hóa</b>	<b>Giá trị</b>	
V1	Không kiểm soát được thời gian (tốn nhiều thời gian hoặc không chủ động được thời gian)	33
V2	Cảm thấy bất tiện	28
V3	Không kinh tế	9
V4	Ảnh hưởng công việc/học tập	13
V5	Ảnh hưởng sức khỏe	32
V6	Cảm thấy không được tôn trọng	8
V7	Cảm thấy không an toàn	37

(Nguồn: kết quả nghiên cứu)

Trong đó, tần suất để cập của các thuộc tính A được tính theo tổng số đối tượng khảo sát nhắc đến. Tần suất để cập của kết quả C, giá trị V lần lượt là tổng số mối liên kết A-C, C-V được nhắc đến.

### Xây dựng ma trận quan hệ thuộc tính – kết quả và ma trận quan hệ kết quả – giá trị

Ma trận quan hệ được sử dụng để xây dựng HVM. Các con số trong ma trận quan hệ cho biết số lần xuất hiện liên kết của một cặp (A,C) hoặc (C,V) nào đó. Con số càng lớn thì liên kết đó càng mạnh. **Bảng 3 và 4** trình bày ma trận quan hệ A-C và ma trận quan hệ C-V.

Có những liên kết được nhiều đối tượng khảo sát lựa chọn như liên kết A4 – C6, A9 – C11, A7 – C9, ... với số lần xuất hiện nhiều tương ứng lần lượt là 14, 12, 8... hoặc các liên kết C11 – V7, C7 – V5, C5 – V4 lần lượt là 15, 11, 10 lần. Bên cạnh đó cũng có những mối liên kết không được lựa chọn như liên kết A1 – C2, A1 – C4 hoặc chỉ được nhắc tới 1 lần như: C1 – V4, C3 – V4, C4 – V5. Các ô để trống tức là không có mối liên kết A-C, C-V nào được nhắc đến.

### Xây dựng bản đồ giá trị thứ bậc – HVM

Bản đồ giá trị thứ bậc (HVM) được tạo ra bằng cách xây dựng các chuỗi A – C – V từ dữ liệu trong ma trận quan hệ. Toàn bộ các mối liên kết được nhắc đến đều được dùng để xây dựng bản đồ HVM hoàn chỉnh, thể hiện đầy đủ toàn bộ các mối quan hệ liên kết giữa các A, C và V. Bản đồ HVM bao gồm 3 cấp độ từ thấp đến cao. A là cấp độ thấp nhất và ở dưới cùng, V là cấp độ cao nhất và ở trên cùng trong bản đồ.

## THẢO LUẬN

Từ kết quả của bản đồ giá trị thứ bậc HVM (**Hình 1**), tác giả đã rút ra được những kết quả nghiên cứu chính như sau:

**Thứ 1**, dựa theo tần suất để cập của các mối quan hệ được tạo ra giữa các A-C và C-V, nghiên cứu có 6 A chính dẫn đến việc hành khách ít sử dụng xe buýt, bao gồm: A4, A5, A6, A7, A8, A9. Hai thuộc tính A4 và A9 là 2 trở ngại có tổng mối quan hệ với các kết quả C nhiều nhất (cùng tạo ra 22 mối quan hệ).

**Thứ 2**, hai mối liên kết A-C được hành khách nhắc đến nhiều nhất là A4-C6; và A9-C11.

**Thứ 3**, những giá trị V được hành khách nêu ra có sự chênh lệch cao về tổng tần suất xuất hiện, V7, V1, V5, V2 có tần suất cao lần lượt là 37, 33, 32 và 28; các giá trị còn lại có tần suất để cập từ 13 lần trở xuống.

**Thứ 4**, hai chuỗi liên kết mạnh nhất dẫn đến việc hành khách ít sử dụng xe buýt là A4-C6-V1 và A9-C11-V7 (**Hình 2**).

**Thuộc tính A4:** Thuộc tính A4 được lý giải là sự trở ngại về khoảng cách giữa trạm chờ xe buýt với điểm

đi/đến của hành khách. Trở ngại này dẫn đến việc hành khách tốn nhiều thời gian di chuyển giữa trạm dừng và điểm cần đi/đến (C6), dẫn đến việc không chủ động được thời gian (V1). Hành khách phải đi thật sớm vì xa và để không bị lỡ chuyến. Ngoài ra A4, thông qua C6, còn dẫn đến việc đi nhiều bị đau chân (C24) nên ảnh hưởng đến sức khỏe (V5).

**Thuộc tính A9:** Theo kết quả phỏng vấn hành khách, các thành phần tệ nạn xã hội trên xe buýt như trộm/cướp, biến thái khiến hành khách không yên tâm, họ dễ bị móc túi (C11) hoặc bị sàm sỡ (C12). Điều này làm cho hành khách cảm thấy không an toàn (V7). Các tài xế và tiếp viên cho biết thêm, thành phần xì ke (kê nghiện ngập) ít gặp phải nhưng lại gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hành khách khiến họ cảm thấy lo lắng, có cảm giác bị đe dọa (C27).

**Thuộc tính A8:** Đây là loại thuộc tính trừu tượng, vô hình và chỉ được nhận diện khi hành khách sử dụng dịch vụ xe buýt. Thuộc tính A8 có liên quan mật thiết với một số thuộc tính khác như A3 – Số lượng xe buýt ít, A18 – Không gian trống trên xe buýt nhỏ hẹp. Kết quả dẫn đến từ thuộc tính A8 này là C10 – Bị chen lấn, giẫm đạp; C11 – Bị móc túi; C17 – Không có ghế ngồi, và tạo ra hai giá trị chính là V5 – Ảnh hưởng sức khỏe và V7 – Cảm thấy không an toàn.

**Thuộc tính A6:** Mỗi tuyến xe buýt sẽ có một lộ trình chạy khác nhau, bao gồm lộ trình hướng đi/về, vị trí trạm dừng, thời gian hoạt động, thời gian giãn cách mỗi chuyến,... Hành khách sẽ dựa theo thông tin lộ trình của xe buýt để thực hiện việc canh chỉnh thời gian di chuyển đến trạm chờ. Tuy nhiên, lộ trình hoạt động thực tế của các tuyến xe buýt thường không trùng khớp với lộ trình kết hoạch. Trở ngại này dẫn đến việc hành khách không kiểm soát được thời gian (V1) vì họ phải chờ lâu (C4), hoặc hành khách cảm thấy bất tiện từ chuỗi liên kết A6-C8-V2, hoặc công việc bị ảnh hưởng từ chuỗi liên kết A6-C5-V4.

**Thuộc tính A7:** Có 8/36 hành khách cho rằng việc thái độ tiếp viên và tài xế không tốt là nguyên nhân họ không ưu tiên sử dụng xe buýt. Theo các hành khách này, thái độ phục vụ ảnh hưởng đến cảm xúc và quyết định của hành khách. Trở ngại A7 này được giải thích bằng các tình huống mà hành khách gặp phải khi sử dụng dịch vụ xe buýt. Điều này dẫn đến họ cảm thấy không được tôn trọng (V6) vì bị quát nạt (C9).

**Thuộc tính A5:** Đây là loại thuộc tính cụ thể, hữu hình, là đặc tính cốt lõi của xe buýt, và đối với hành khách, nó lại là 1 trong những trở ngại khiến họ không ưu tiên sử dụng xe buýt. Đối với một số hành khách đi xe buýt, việc dừng nhiều trạm khiến hành khách nhận thấy họ phải đi qua nhiều trạm (C1) và dẫn đến việc họ mất nhiều thời gian cho việc di chuyển (V1). Ngoài ra, một số hành khách nhận thấy họ bị say xe

**Bảng 3: Ma trận quan hệ A-C**

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27
A1	2		1																								3
A2		2	4																								6
A3				5	2																						7
A4			1			14						1	1							1		3	1				22
A5	5				1		4																				10
A6			1	4	4		4																	1			14
A7								8																			8
A8									6	4							5				1						16
A9											12	7														3	22
A10							1			1				4													6
A11							1								2										1		4
A12														1			1	1									3
A13	1		2		4															1							7
A14																				1	1						2
A15							1															1					2
A16																							1				1
A17							5																				5
A18	8	2	9	9	11	14	11	5	8	7	16	7	1	1	5	2	6	1	1	2	2	4	2	1	1	1	3



**Bảng 4: Ma trận quan hệ C-V**

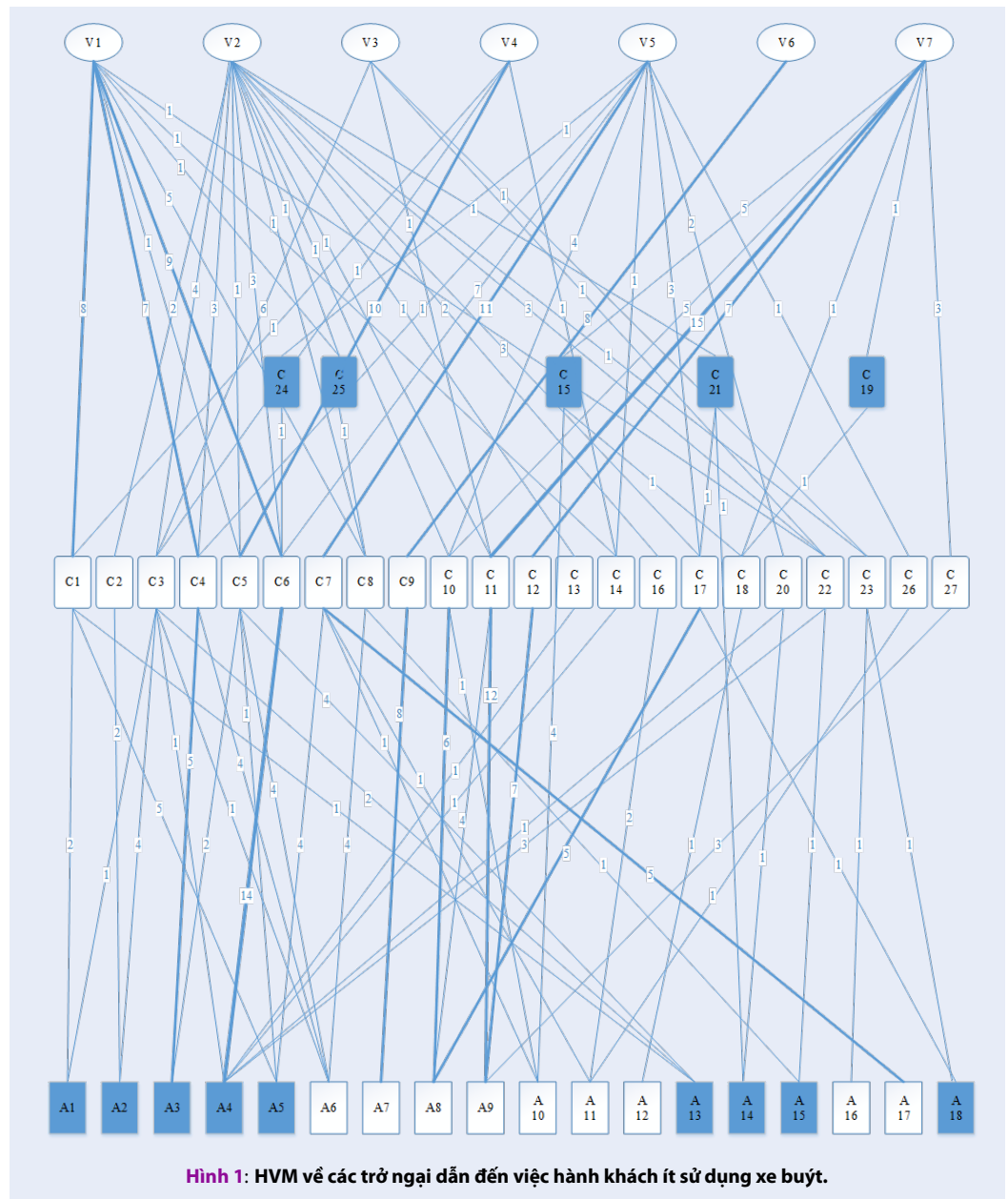
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7
C1	8			1			9
C2		2					2
C3		4	6	1			11
C4	7	3			1		11
C5	1	1		10			12
C6	9	3			7		19
C7					11		11
C8	5	1					6
C9						8	8
C10		1			4		5
C11		1	1				15
C12							7
C13		1					1
C14	1			1	1		3
C15							5
C16		2					2
C17		3			3		6
C18							1
C19							1
C20					2		2
C21		1			1		2
C22	1	3	1				5
C23		1	1				2
C24					1		1
C25	1	1					2
C26					1		1
C27							3
	33	28	9	13	32	8	37

(C7) do xe dừng nhiều lần, và điều này ảnh hưởng đến sức khỏe của họ (V5)

Như vậy, có thể thấy, dịch vụ xe buýt tại TP.HCM vẫn tồn tại nhiều trở ngại gây ảnh hưởng lớn đến hành khách trên nhiều giá trị cá nhân khác nhau như công việc, sức khỏe, kinh tế, đặc biệt là sự an toàn. Tất cả những trở ngại, kết quả, và giá trị cuối cùng hành khách phải nhận là lý do khiến hành khách ít sử dụng dịch vụ xe buýt tại TP.HCM.

## KẾT LUẬN, THẢO LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

Mục tiêu chính của nghiên cứu này là xác định các trở ngại dẫn đến việc hành khách ít sử dụng xe buýt tại TP.HCM. Nghiên cứu dựa trên lý thuyết MEC, thu thập thông tin bằng phương pháp phỏng vấn bậc thang mềm. Kết quả nghiên cứu xác định được 18 thuộc tính, 27 kết quả và 7 giá trị. Kết quả phân tích cho thấy, các trở ngại chính khiến hành khách ít sử



Hình 1: HVM về các trở ngại dẫn đến việc hành khách ít sử dụng xe buýt.

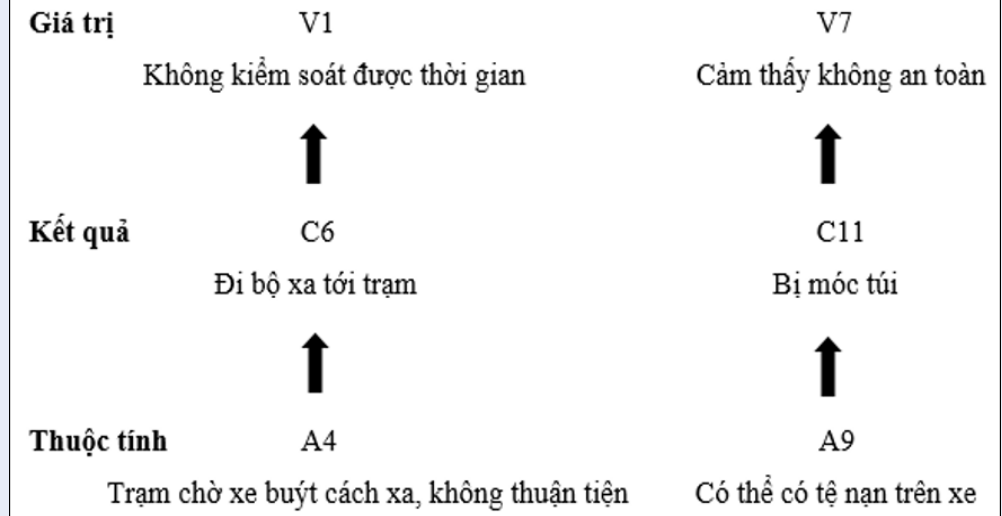
dụng xe buýt liên quan đến các vấn đề chính gồm: sự an toàn, kiểm soát thời gian, sức khỏe, sự bất tiện và sự tôn trọng. Các vấn đề này là những giá trị được hành khách đề cập đến nhiều nhất thông qua tất cả các mối liên kết A-C, C-V.

Để có thể tăng việc sử dụng xe buýt nhằm giảm áp lực lên hệ thống giao thông đô thị, một số vấn đề cần được khắc phục và cải thiện. Trong các trở ngại xác định từ kết quả nghiên cứu, một số trở ngại xuất phát chủ quan từ bản thân hành khách (ví dụ như bị say xe), hoặc chỉ có thể giải quyết khi có giải pháp đồng bộ từ nhiều ban, ngành và hệ thống quản lý vĩ mô.

Tuy vậy, một số trở ngại có thể khắc phục ở hệ thống quản lý vi mô.

Thứ nhất, đối với giá trị “*vấn đề kiểm soát thời gian*” xuất phát từ trở ngại các trạm dừng xe buýt cách xa. Đặc điểm địa lý của TP.HCM là có nhiều hẻm nhỏ, ngõ hẻm. Do đó, việc triển khai thêm xe buýt nhỏ để có thể lan toả hệ thống xe buýt và hẻm nhỏ của các khu dân cư là điều cần thiết.

Thứ hai, đối với giá trị “*Cảm thấy không an toàn*” xuất phát từ việc có tệ nạn trên xe. Vấn đề an toàn trên xe cần được kiểm soát thông qua hệ thống an ninh. Đặc biệt, tài xế xe buýt cần được nhắc nhở và có kiểm tra



**Hình 2:** Hai chuỗi liên kết mạnh nhất về việc hành khách ít sử dụng xe buýt<sup>a</sup>.

<sup>a</sup>(Nguồn: kết quả nghiên cứu)

về việc dừng xe đúng điểm đón khách, không dừng giữa đường để tránh các tai nạn xảy ra.

Thứ ba, để có thể cải thiện sự ảnh hưởng đến giá trị “không kiểm soát được thời gian”, các trung tâm điều phối xe buýt cần tiến hành khảo sát lại các tuyến để ghi nhận các tuyến đường và khung giờ có kẹt xe và hiệu chỉnh lại thông tin lộ trình. Đồng thời, thông tin lộ trình cần được cập nhật hàng ngày lên website để hành khách có thể theo dõi.

Thứ tư, giá trị “Cảm thấy không được tôn trọng” xuất phát từ thái độ phục vụ của tiếp viên và tài xế xe buýt. Việc tập huấn trang bị kiến thức về chuyên môn và văn hoá giao tiếp, nhắc nhở về thái độ phục vụ cần được thực hiện thường xuyên. Đầu tư trang thiết bị bán vé tự động; gắn thiết bị giám sát hành trình; từng bước xóa dần hình thức nhân viên trực tiếp bán vé trên xe, tiến tới sử dụng loại vé xe buýt bằng thẻ thông minh. Một số giải pháp cho hành khách để giảm sự tác động của các trở ngại khi hành khách sử dụng dịch vụ vận tải công cộng tại TP.HCM như: hành khách nên hạn chế sử dụng điện thoại, laptop hoặc ví tiền, tránh chủ quan tạo cơ hội cho các thành phần tệ nạn xã hội để ý và trộm cắp; cập nhật thông tin và tình hình xe buýt hiện nay để phòng ngừa những tình huống dàn dưng, lừa đảo, bắt cóc trên xe buýt. Hành khách cần thẳng thắn góp ý đối với những trường hợp tiếp viên hoặc tài xế có thái độ phục vụ không tốt; cũng như phản ánh tình trạng này lên ban quản lý, điều hành xe buýt để cải thiện văn hóa giao tiếp tốt hơn giữa tiếp viên, tài xế với hành khách. Đối với một số hành khách dễ bị buồn nôn khi đi xe buýt cần trang bị cho bản thân

những vật cần thiết để hỗ trợ giảm tác động như thuốc say xe, miếng dán, khẩu trang, áo khoác,...hoặc ăn uống đầy đủ để đảm bảo cơ thể đang trong tình trạng khỏe mạnh khi sử dụng xe buýt.

## HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Mặc dù đã xác định được một số trở ngại dẫn đến việc hành khách ít sử dụng xe buýt, nhưng nghiên cứu này vẫn có một số hạn chế như sau:

**Thứ 1:** Đối tượng khảo sát của nghiên cứu này được tiếp cận một cách thuận tiện, mà chưa tìm hiểu tổng thể các nhóm hành khách khác nhau về độ tuổi, nghề nghiệp. Do đó, nghiên cứu tiếp theo cần mở rộng mẫu khảo sát để đa dạng hơn, và để thu thập được ý kiến tổng quát từ các nhóm hành khách khác nhau.

**Thứ 2:** Trong nghiên cứu này, phương pháp thu thập thông tin là phương pháp phỏng vấn bậc thang mềm để xác định những trở ngại khiến hành khách ít sử dụng dịch vụ vận tải công cộng tại TP.HCM. Do đó, các chuỗi liên kết A-C-V chưa được tổng quát hoá với số mẫu lớn. Nghiên cứu tiếp theo có thể sử dụng các A, C và V từ nghiên cứu này, và áp dụng phương pháp phỏng vấn bậc thang cứng để xác định các chuỗi A-C-V với số mẫu lớn.

**Thứ 3:** Mục đích chính của nghiên cứu là liệt kê ra những trở ngại của xe buýt, tác giả chỉ có thể đưa ra thảo luận một số đề xuất nhằm giải quyết những trở ngại của xe buýt với tính chất có khả năng áp dụng được, vẫn chưa đi vào chứng minh chi tiết khả năng

áp dụng thực tế của giải pháp. Nghiên cứu tiếp theo có thể đi sâu hơn vào phân tích và đánh giá tính khả thi của các giải pháp đưa ra.

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

VTHKCC: Vận tải hành khách công cộng

TP.HCM: Thành phố Hồ Chí Minh

MEC: Lý thuyết chuỗi phương tiện (Means-end Chain theory)

APT: Kỹ thuật mô hình liên kết (Association Pattern Technique)

HVM: Bản đồ giá trị thứ bậc (Hierarchical Value Map)

A: Thuộc tính (Attributes)

C: Kết quả (Consequences)

V: Giá trị (Values)

GTVT: Giao thông vận tải

## ĐÓNG GÓP CỦA TÁC GIẢ

Hai tác giả có đóng góp như nhau cho nghiên cứu này. Đọc, chỉnh sửa và phê duyệt bản thảo cuối cùng.

## XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Nhóm tác giả tuyên bố chúng tôi không có xung đột lợi ích.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hofstede F, Audenaert A, Steenkamp M, Steenkamp M, Wedel M. An investigation into the association pattern technique as a quantitative approach to measuring means-end chains. *International Journal of Research in Marketing*. 1998;15(1):37–50. Available from: [https://doi.org/10.1016/S0167-8116\(97\)00029-3](https://doi.org/10.1016/S0167-8116(97)00029-3).
2. Costa A, Dekker M, Jongen W. An overview of means-end theory: potential application in consumer-oriented food

product design. *Trends in Food Science & Technology*. 2004;15(7-8):403–415. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.tifs.2004.02.005>.

3. d S Leão ALM, r C B c d Mello S. The means-end approach to understanding customer values of a on-line newspaper. *BAR - Brazilian Administration Review*. 2007;4(1):1–20. Available from: <https://doi.org/10.1590/S1807-76922007000100002>.
4. Kuisma T, Laukkanen T, Hiltunen M. Mapping the reasons for resistance to INternet banking: A means-end approach. *International Journal of Information Management*. 2007;27:75–85. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2006.08.006>.
5. Reynolds T, Gutman J. Laddering theory, method, analysis, and interpretation. *Journal of Advertising Research*. 1988;28(1):11–31.
6. KG G, GS. Measuring subjective meaning structures by the laddering method: Theoretical considerations and methodological problems. *International Journal of Research in Marketing*. 1995;12(3):209–225. Available from: [https://doi.org/10.1016/0167-8116\(95\)00022-T](https://doi.org/10.1016/0167-8116(95)00022-T).
7. Zanolli R, Naspetti S. Consumer motivation in the purchase of organic food. *British Food Journal*. 2002;104:643. Available from: [https://doi.org/10.1108/00070700210425930;https://mpr.ub.uni-muenchen.de/32712/1/Zanolli-NASPETTI\\_BFJ.pdf](https://doi.org/10.1108/00070700210425930;https://mpr.ub.uni-muenchen.de/32712/1/Zanolli-NASPETTI_BFJ.pdf).
8. Chiraphadhanakul V. Incremental Bus Service Design: Combining Limited-Stop and Local Bus Services. *Public Transport*. 2013;(1-2):53–78. Available from: <https://doi.org/10.1007/s12469-013-0067-7>.
9. Advani M. Bicycle - As a feeder mode for bus service. 2006; Available from: [https://www.researchgate.net/publication/242258780\\_Bicycle\\_As\\_a\\_feeder\\_mode\\_for\\_bus\\_service](https://www.researchgate.net/publication/242258780_Bicycle_As_a_feeder_mode_for_bus_service).
10. Trung X. Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động của xe buýt tuyến: Bến Cầu Rào - Khu công nghiệp Nomura - Dự Nghĩa trên địa bàn TP.Hải Phòng. Đề xuất giải pháp để hoạt động của xe buýt đạt hiệu quả cao Nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Dân lập Hải Phòng. 2014;.
11. Ngân H. 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 Đà Nẵng. 2014;.
12. Nghị H. Mô hình quan hệ chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ xe buýt tại Tp. Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học An Giang*. 2015;5:8–14.

# Mapping the reasons for resistance to using public transportation in Ho Chi Minh City

Le Thi Thanh Xuan\*, Le Thi Hien Vi



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

## ABSTRACT

Traveling by bus brings many benefits to passengers. However, the growth of passengers using the bus as a means of transport remains slower than that of population and private transportation. This places a strong pressure on urban traffic in Ho Chi Minh City (HCMC). This study aims to explore the attributes of the bus system in HCMC, affecting various values that prevent passengers from using the bus. The study employs the Means-end chain theory as the frame and soft-laddering interview to collect data. Data collected from 36 interviewees, including 25 passengers and 11 experts, is analyzed by Association Pattern Technique (APT) and presented in a Hierarchical Value Map (HVM). The findings show that there are 18 attributes, 27 consequences, and seven individual values preventing passengers from traveling by bus in HCMC. Six key attributes are identified, including not convenient and far bus stations, many stops during the trip, not accurate schedule as planned, ticket collector's poor behaviors, too many passengers on a bus, thief, or sexual harassment. These attributes lead to a negative impact on key (individual) values, such as Safety, Time control, Health problem, Convenience, and Respectfulness. From these findings, some suggestions are proposed to improve the frequency of bus using in HCMC.

**Key words:** Public transportation, Bus, Mean-ends chain theory, Laddering interview

School of Industrial Management, Ho Chi Minh City University of Technology – VNU-HCM, Vietnam

## Correspondence

**Le Thi Thanh Xuan**, School of Industrial Management, Ho Chi Minh City University of Technology – VNU-HCM, Vietnam

Email: ltxuan@hcmut.edu.vn

## History

- Received: 09/7/2019
- Accepted: 15/09/2019
- Published: 31/12/2019

DOI : 10.32508/stdjelm.v3iSI.614



## Copyright

© VNU-HCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Cite this article : hi Thanh Xuan L T, Thi Hien Vi L. Mapping the reasons for resistance to using public transportation in Ho Chi Minh City. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 3(SI):SI65-S177.