**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ XE BUS LÀM PHƯƠNG TIỆN ĐI LẠI CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC DUY TÂN**

Mai Thị Quỳnh Như – Khoa Kế toán

Đại học Duy Tân

Mục đích của nghiên cứu là xác định các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng xe bus là phương tiện đi lại của sinh viên trường Đại học Duy Tân, các nhân tố chỉnh ánh hưởng đến nghiên cứu bao gồm: Sự hữu ích, Chi phí sử dụng, Chuẩn chủ quan, Phương tiện cá nhân, Kiểm soát hành vi. Thông qua đề tài nghiên cứu này đề xuất một số giải pháp giúp cho các bạn sinh viên nâng cao ý thức khi sử dụng dịch vụ xe Bus và đồng thời giúp cho doanh nghiệp người ta có biện pháp để thu hút người sử dụng dịch vụ xe Bus ngày càng nhiều hơn.

Từ khóa: xe bus, phương tiện đi lại, sinh viên.

1. **Đặt vấn đề**

Hiện nay, giao thông là một trong những khía cạnh phản ánh bộ mặt văn minh của một quốc gia. Để có hệ thống giao thông thuận lợi thì phương tiện công cộng đầy đủ, tiện lợi cũng là một phần quan trọng không kém. Ở Việt Nam nói chung và thành phố Đà Nẵng nói riêng, điều đó càng trở nên thiết thực. Cuộc sống ngày càng phát triển kéo theo sự gia tăng nhu cầu đi lại của người dân. Bên cạnh sự tăng nhanh của các phương tiện như xe máy, taxi,…thì sự ra đời của phương tiện giao thông công cộng mà điển hình là xe bus đã góp phần quan trọng vào việc đáp ứng nhu cầu đi lại của học sinh, sinh viên và những người có thu nhập thấp. Hơn nữa với sự tăng vọt của dân số, việc đi xe bus cũng góp phần giải quyết nạn kẹt xe và bảo vệ môi trường. Tuy nhiên, hiện nay chất lượng dịch vụ xe bus ở TP. Đà Nẵng nói riêng và ở Việt Nam nói chung đang ở mức thấp: chất lượng xe kém, tình trạng bỏ khách, thái độ phân biệt đối xử của nhân viên,đi ẩu… Mặc dù vậy, lượng khách sử dụng xe bus không giảm xuống mà vẫn tăng lên, xe bus đang là lựa chọn tối ưu của nhiều người dân Việt Nam .

1. **Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**
* **Đối tượng nghiên cứu** : Các nhân tố ảnh hưởng đến đến ý định sử dụng dịch vụ xe Bus làm phương tiện đi lại của sinh viên Trường Đại học Duy Tân.
* **Phạm vi nghiên cứu:**
* Khách thể: Dịch vụ xe Bus
* Đối tượng chọn để nghiên cứu khảo sát: sinh viên đã sử dụng và có ý định sử dụng dịch vụ xe Bus Trường Đại học Duy Tân
* Không gian nghiên cứu: Trường Đại học Duy Tân.
* Thời gian nghiên cứu: 01/09/2019 – 01/07/2020.
1. **Phương pháp nghiên cứu**

Nghiên cứu nàysử dụng cả phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Phương pháp định tính được sử dụng trong giai đoạn xây dựng bảng câu hỏi. Phương pháp định lượng được sử dụng thông qua bảng câu hỏi thu thập thông tin, thông tin thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 22.0. Thang đo được xây dựng dựa trên phương pháp đánh giá với hệ số tin cậy Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, tiến hành phân tích nhân tố khẳng định CFA để kiểm định sự phù hợp của mô hình lý thuyết đã xây dựng.

1. **Mô hình nghiên cứu**

***Mô hình nghiên cứu đề xuất***

**Các giả thuyết nghiên cứu**

* **Giả thuyết H1**: Sự hữu ích có tác động cùng chiều đến nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ xe bus làm phương tiện đi lại của sinh viên đại học Duy Tân.
* **Giả thuyết H2:** Chuẩn chủ quan có tác động cùng chiều đến nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ xe bus làm phương tiện đi lại của sinh viên đại học Duy Tân.
* **Giả thuyết H3**: Nhận thức kiểm soát hành vi có tác động cùng chiều đến nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ xe bus làm phương tiện đi lại của sinh viên đại học Duy Tân.
* **Giả thuyết H4**: Sự hấp dẫn của phương tiện cá nhân có tác động cùng chiều đến nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ xe bus làm phương tiện đi lại của sinh viên đại học Duy Tân.
* **Giả thuyết H5**: Chi phí sử dụng có tác động cùng chiều đến nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ xe bus làm phương tiện đi lại của sinh viên đại học Duy Tân.
1. **Kết quả và phân tích kết quả nghiên cứu**
	1. Tổng quan về mẫu nghiên cứu

Dựa trên 400 bản khảo sát được phát ra thì có 285 bảng hợp lệ thì chúng tôi đã thu thập, tổng hợp và xử lý số liệu trên phần mềm SPSS 22.0 phần thống kê mô tả.

Bảng 1: Bảng phân bổ mẫu theo một số thuộc tính

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Thuộc tính  |  | Số lượng  | Tỷ lệ  |
| Giới tính | Nam  | 119 | 41,8 |
|  | Nữ | 166 | 58,2 |
| Khóa học | Khóa K25 | 27 | 9,5 |
|  | Khóa K24 | 64 | 22,5 |
|  |  Khóa K23 | 112 | 39,3 |
|  |  Khóa K22 | 82 | 28,8 |
| Phương tiện đi lại | Xe máy | 241 | 84,5 |
|  | Xe đạp | 5 | 1,8 |
|  | Xe bus | 30 | 10,5 |
|  | Khác  | 9 | 3,2 |
| Quãng đường đi | Dưới 5km | 50 | 17,5 |
|  | 5-10km | 145 | 50,9 |
|  | 10-20km | 68 | 23,9 |
|  | Trên 20km | 22 | 7,7 |

* 1. **Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbachs Alpha**

**Bảng 2: Kết quả phân tích độ tin cậy các nhóm biến bằng hệ số Cronbachs Alpha**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| STT | Nhóm biến | Số biến | Crobachs Alpha |
| 1 | Sự hữu ích | 5 | α = .863 |
| 2 | Chuẩn chủ quan | 4 | α = .878 |
| 3 | Nhận thức kiểm soát hành vi | 3 | α = .721 |
| 4 | Sự hấp dẫn của phương tiện cá nhân | 4 | α = .887 |
| 5 | Chi phí sử dụng | 4 | α = .852 |

Qua kết quả phân tích hệ số Cronbach Alpha ta thấy 5 thành phần thang đo về các nhân tố ảnh hưởng và yếu tố phụ thuộc đều có độ tin cậy lớn hơn 0,6 nên đều tin cậy để sử dụng. Điều đó cho thấy, thang đo được xây dựng có ý nghĩa thống kê và đạt độ tin cậy cần thiết, nên được tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA (Bảng 3)

**5.3 Phân tích nhân tố khám phá EFA các nhân tố thuộc biến độc lập**

Theo mô hình nghiên cứu có 5 thành phần với 20 biến quan sát ảnh hưởng đến ý định sử dụng xe bus của sinh viên. Sau khi khảo sát dùng phương pháp trích Principal Axis Factoring với phép xoay Promax để phân tích 20 biến quan sát. Đầu tiên ta kiểm định Bartletts và hệ số KMO, hệ số KMO = 0.822 khá cao thỏa mãn yêu cầu 0,5 ≤ KMO ≤ 1: phân tích nhân tố thích hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett là 2875.314với mức ý nghĩa sig = 0,000 <0,05 (bác bỏ giả thuyết H0: các biến quan sát không có tương quan với nhau trong tổng thể), điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố EFA là hoàn toàn thích hợp.20 biến quan sát được trích thành 5 nhân tố tại Eigenvalues = 1,684 và giá trị tổng phương sai trích = 70.104 % ≥ 50%: đạt yêu cầu, khi đó có thể nói rằng 1 nhân tố này giải thích 70,104%  biến thiên của biến quan sát. Vậy nên tạm thời kết luận có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên.( Bảng 3)

|  |
| --- |
| **KMO and Bartlett's Test** |
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | .822 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 2875.314 |
| Df | 190 |
| Sig. | .000 |

5.4 Phân tích nhân tố khám phá EFA nhân tố thuộc biến phụ thuộc

    Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA với KMO bằng 0,731 >0,5 và  kiểm định Bartlett’s có sig = 0,000 <0,05 nên có thể khẳng định dữ liệu phù hợp để phân tích nhân tố. ( Bảng 4)

|  |
| --- |
| **KMO and Bartlett's Test** |
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | .731 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 570.526 |
| Df | 3 |
| **Sig.** | **.000** |

**5.5 Phân tích mô hình hồi quy**

Sau khi rút được các nhân tố từ phân tích nhân tố khám phá, ta tiến hành phân tích hồi quy để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của sinh viên về . Phân tích hồi quy sẽ được thực hiện với 6 nhân tố độc lập ,giá trị của mỗi nhân tố được dùng để chạy hồi quy là giá trị trung bình của các biến quan sát thuộc nhân tố đó.

|  |
| --- |
| **Model Summaryb** |
| Model | R | R Square | AdjustedR Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,772a | ,596 | ,588 | ,41107 | 2,049 |
| a. Predictors: (Constant), HI, CN, HV, CCQ, CP |
| b. Dependent Variable: YĐ |

*Phương trình hồi quy tuyến tính mới cụ thể, như sau:*

**QĐ = 0.131\*CCQ + 0.379\*CP + 0.084\*HV + 0.085\*CN + 429\*HI**

Các kết quả phân tích hồi quy cho thấy các hệ số đều dương chứng tỏ đều tác động cùng chiều đến nhận thức về ý định sử dụng dịch vụ xe bus.

**Mô hình nghiên cứu mới**

Sự hữu ích

Chi phí sử dụng

Ý định sử dụng dịch vụ xe bus

 Chuẩn chủ quan

Phương tiện cá nhân

Kiểm soát hành vi

1. **Một số kiến nghị**

Từ những kết luận trên, dưới góc nhìn của nhà kinh doanh, có thể khẳng định rằng thị trường dịch vụ xe bus công cộng của sinh viên vẫn đã và đang rất tiềm năng để khai thác và đầu tư. Để có thể chinh phục nhóm đối tượng sinh viên này, các nhà doanh nghiệp cần đáp ứng tốt các nhu cầu của sinh viên. Trong mô hình chúng tôi đã nghiên cứu thì trong đó có 5 yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ xe bus của sinh viên nhất là: “Chuẩn chủ quan, nhận thức kiểm soát hành vi, sự hấp dẫn của phương tiện cá nhân, chi phí sử dụng ”.

**Sự Hữu ích:**

Qua phân tích có thể thấy yếu tố “Sự hữu ích” có tác động lớn nhất đến ý định sử dụng dịch vụ xe bus làm phương tiện đi lại của sinh viên trường Đại Học Duy Tân. Từ thực tế cho thấy xe bus trợ giá đã giúp người dân dần chuyển đổi thói quen từ sử dụng phương tiện cá nhân sang lựa chọn xe bus. Từ đó, góp phần giảm tắc nghẽn giao thông và cải thiện tình hình giao thông đô thị tại Đà Nẵng. Người dân nói chung và sinh viên nói riêng lựa chọn sử dụng xe bus công cộng vì sự hữu ích mà nó mang lại cho người dùng. Điều đầu tiên là việc sử dụng xe bus giúp giảm thiểu rủi ro tai nạn giao thông, giúp người sử dụng tránh được khói bụi, ô nhiễm và thân thiện với môi trường. Hiện nay trên mỗi xe bus điều được trang bị khá hiện đại. Trên mỗi xe, lộ trình của các tuyến xe bus được ghi rõ trên những bảng hiệu dễ nhận diện, thêm vào đó là các bình cứu hỏa, bộ dụng cụ cứu thương; đến từng trạm chờ, trên mỗi xe bus luôn có loa thông báo để người dân được rõ và xe đều dừng tại tất các các điểm đón, trả khách, nhân viên phục vụ từ tài xế đến người soát vé rất nhiệt tình, cởi mở. Tuy nhiên, người sử dụng xe bus luôn lo ngại về chất lượng của xe và kỹ năng và mức độ cẩn thận của tài xế. Vì thế cần nâng cao hơn chất lượng và dịch vụ của xe. Định kỳ xe phải được kiểm định chất lượng theo đúng quy định kiểm định xe chuyên chở hành khách và bên cạnh đó, đơn vị điều hành xe phải lập một bộ phận kiểm tra mức độ đảm bảo an toàn trước khi cho xe xuất bến và việc này phải được thực hiện hàng ngày. Đơn vị điều hành xe nên niêm yết kết quả kiểm định xe công khai ở trên xe để người sử dụng được biết và nắm rõ đồng thời đội ngũ nhân viên lái xe, soát vé cần được đào tạo và tập huấn và kiểm tra hàng tháng để đảm bảo được chất lượng dịch vụ và sự an toàn cho khách hàng. Bên cạnh đó, các tài xế lái xe cần được kiểm tra sức khỏe và giám sát nồng độ cồn, sức khỏe trước khi cầm lái – điều này tương đối quan trọng để đảm bảo an toàn, tránh tai nạn giao thông.

Doanh nghiệp vận hành phải tuân thủ đúng quy định như đảm bảo xe chạy đúng giờ, số lượt xe chạy, đúng tuyến, đúng trạm,v.v…

Chi phí sử dụng

Qua phân tích ta thấy nhân tố “Chi phí sử dụng” có ảnh hưởng trực tiếp đến ý định sử dụng xe bus của sinh viên

Theo đánh giá của người dùng xe bus thì xe bus trợ giá là một loại hình giao thông hiện đại, thân thiện và hoàn toàn phù hợp với một thành phố hiện đại như Đà Nẵng. Nếu như sử dụng các phương tiện cá nhân như xe máy, ô tô bạn phải tốn nhiều chi phí như xăng dầu, bãi đỗ xe, sửa chữa xe, sợ tắc nghẽn giao thông. Trong khi đó, các tuyến xe buýt trợ giá của Danabus, bạn chỉ tốn 5.000đ/ lượt và 90.000đ/ tháng dành cho đối tượng bình thường và 45.000đ/ tháng cho các đội tượng ưu tiên như là sinh viên… Riêng tuyến TMF, bạn sẽ được đi miễn phí trong vòng 1 năm kể từ ngày 30/6/2017. Chi phí này rẻ hơn so với việc các bạn sinh viên sử dụng và đi lại bằng phương tiện cá nhân.

Để tiết kiệm chi phí, các bạn sinh viên nên mua vé xe bus theo tháng, có thể đi nhiều chuyến nhưng chỉ mất phí 45.000 đồng/ tháng

Các bạn sinh viên có thể tìm hiểu kĩ lộ trình tổng thể của các tuyến xe bus, từ đó tìm ra được các tuyến, các trạm đi và đến trong trình đi lại và học tập của mình, điều này giúp cho các bạn có thể dễ dàng đi lại bằng xe bus hơn và tận dụng triệt để vé xe bus hàng tháng của mình.

**Chuẩn chủ quan:**

Đơn vị vận hành xe bus cần có các chính sách tuyên truyền mạnh mẽ hơn để khuyến khích người dân nói chung và các bạn sinh viên nói riêng sử dụng xe bus. Có thể thành lập tổ tuyên truyền và liên kết với từng trường học để tuyên truyền, làm thẻ xe bus tại trường. Trường học cần có các văn bản, chính sách khuyến khích sinh viên sử dụng xe bus công cộng

Việc theo dõi và nắm bắt thông tin về thời gian của các tuyến xe, lộ trình, điểm đi điểm đến hiện nay còn gây nhiều khó khăn cho người mới bắt đầu sử dụng chính vì vậy đơn vị vận hành xe bus có thể xem xét xây dựng một APP hoặc 1 ứng dụng dành cho người dùng xe bus, trên đó tích hợp tên các tuyến xe, lộ trình các tuyến xe, các điểm dừng, thời gian đến các điểm dừng của các xe bus, điều này tạo thuận lợi rất nhiều cho người sử dụng bên cạnh đó chúng ta có thể tuyên truyền cho bạn bè biết về lợi ích của việc đi sẽ Bus sẽ giảm được chi phí, tắt nghẽn giao thông bớt gây tai nạn.

**Sự hấp dẫn của phương tiện cá nhân**

Bên cạnh sự lo ngại về chất lượng dịch vụ, sự an toàn thì điều làm cho sinh viên đỡ lo ngại khi sử dụng dịch vụ xe bus là không được chủ động, linh hoạt và mất thời gian so với dùng phương tiện cá nhân. Thời gian bắt đầu phát hàng từ 5h00- 21h00 hàng ngày,thực tế hiện nay việc bố trí các trạm dừng xe bus còn chưa hợp lý và khoảng cách giữa các chuyến xe là từ 15 - 20 phút/chuyến trong các giờ thường và từ 15 phút/chuyến trong các giờ cao điểm, ở các tuyến xe đường dài thì có thể thời gian giữa các chuyến xe lên đến 30 phút, điều này gây ảnh hưởng lớn đến người sử dụng, họ phải đến trạm và tính toán thời gian cho hợp lý để không phải chờ xe bus thật lâu, đây là điểm hạn chế của việc sử dụng xe bus so với sử dụng phương tiện cá nhân. Vì vậy để phát triển xe bus phục vụ tốt cho nhu cầu đi lại cho sinh viên , thì việc bổ sung thêm điểm dừng nhằm hạn chế thời gian đi bộ cho hành khách và tăng cường thêm xe để giảm thời gian chờ của khách là cần thiết, đây là yếu tố cần thiết mà Trung tâm Điều hành đèn tín hiệu giao thông và Vận tải công cộng thành phố Đà Nẵng (DATRAMAC) – Đơn vị chịu trách nhiệm Quản lý, điều hành hoạt động vận tải hành khách công cộng tại thành phố Đà Nẵng và các cơ quan ban ngành có liên quan cần phải khắc phục kịp thời để thu hút người dân sử dụng nhiều hơn.

Trên thực tế, hiện nay có một tuyến xe bus rất đông khách, còn một số tuyến còn lại thì vắng khách, công ty DATRAMAC nên thống kê và tăng cường thêm xe cho những tuyến xe đông khách vào giờ cao điểm để đáp ứng kịp thời nhu cầu sử dụng.

Đồng thời trong quá trình vận hành các tuyến xe thì cần phải khảo sát và nắm bắt đầy đủ nhu cầu của người dân để có thể điều chỉnh lộ trình cho phù hợp nhất

Việc mở thêm tuyến và tăng cười kết nối giữa các tuyến là điều cần thiết để thức đầy người dân Thành phố Đà Nẵng sử dụng xe bus nhiều hơn.

**Nhận thức hành vi kiểm soát**

Việc sử dụng xe bus làm phương tiện đi lại hoàn là do bản thân khách hàng tự quyết định, vì vậy cần tuyên truyền đến mối người dân TP Đà Nắng nói chung và các bạn sinh viên nói riêng để khuyến khích việc sử dụng xe bus .

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

[1] Bộ Giao Thông Vận Tải (2014) *Tờ trình về việc phê duyệt cơ chế, chính sách ưu tiên, khuyến khích phát triển vận tải hành khách công cộng.*

[2] Bộ trưởng Bộ Giao thông vậ tải (2006) *Quyết định số 34/2006/QĐ –BGTVT về ban hành Quy định về quản lý vận tải khách công cộng bằng xe buýt.*

[3] Hoàng Hùng và cộng sự (2017*) Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng xe buýt làm phương tiện đi lại của người dân trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.*

[4] Lê Thị Kim Nga (2013) *Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng thống xe buýt nhanh (Brt) của người dân thành phố Đà Nẵng.*

[5] Nhóm sinh viên trường Đại học Kinh tế (2012) *Nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến ý định chọn xe bus làm phương tiện đi lại của sinh viên tại các trường đại học trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.*

[6] Nguyễn Đình Thọ- Nguyễn Thị Mai Trang (2011*) Nghiên cứu thị trường, NXB ĐH Quốc gia TP.HCM.*

[7] Phạm Thị Phương Thúy và cộng sự (2014) *Nghiên cứu hành vi sử dụng xe bus của người dân tại thành phố Hồ Chí Minh thông qua mô hình Logit.*

[8]Ali Ahmed Mohammedi và Alaa A.Shakir (2013) *Factors that affect transport mode preference for graduate students in the National University of Malaysia ny Logit method, Journal of Engineering Science and Technology, Vol. 8, No.3, pp.351- 363.*

[9] A. Madha, H. Dhafir, A. Dawood (2016*) Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định lựa chọn giao thông công cộng ở Petaling Jaya, Malaysia.*

[10] Ajzen, I., The Theory of Planned Behaviour (1991) “Organizational Behavior and Human Decision Processes”.

[11] Chen, C.F. và Chao, W.H. (2010*) “Habitual or Reasoned Using the Theory of Planned Behavior, Technology Acceptance Model, and Habit to Examine Swiching Intentions Toward Public Transit”*

[12] Theory of Technology Acceptance Model – TAM của Davis (1989)

[13] Wei Loon Chee và cộng sự (2013) *Phân tích sơ bộ các nhân tố ảnh hưởng đến sự lựa chọn phương tiện giao thông ở Penang , Malaysia.*