

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

PHẠM VIỆT CẨM

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ
VẬN TẢI HÀNH KHÁCH ĐƯỜNG BỘ
TẠI ĐỊA BÀN TỈNH QUẢNG NAM**

Chuyên ngành: Kinh tế Phát triển

Mã số: 60.31.05

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Đà Nẵng, 2013

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. VÕ XUÂN TIẾN

Phản biện 1 : TS. NGUYỄN THANH LIÊM

Phản biện 2 : PGS.TS NGUYỄN NGỌC VŨ

Luận văn đã được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Kinh tế, họp tại Đại học Đà Nẵng ngày 02 tháng 3 năm 2013.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong quá trình phát triển kinh tế xã hội, Giao thông vận tải nói chung và dịch vụ vận tải hành khách đường bộ nói riêng đóng vai trò hết sức quan trọng. Tốc độ tăng trưởng và phát triển kinh tế đất nước một phần phụ thuộc vào khả năng đáp ứng về dịch vụ vận tải của toàn xã hội. Hơn thế nữa, trong các dịch vụ vận tải, thì vận tải hành khách đường bộ là hoạt động quan trọng nhất vì liên quan đến yếu tố phục vụ con người.

Mặt khác, Quảng Nam là địa danh có hai di sản văn hóa thế giới, nằm kề cận với các vùng có kinh tế tăng trưởng cao như thành phố Đà Nẵng, Huế, Quảng Ngãi là tỉnh có nhiều tiềm năng và thế mạnh trong phát triển kinh tế và phát triển dịch vụ đi lại, vì vậy nhu cầu về phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại địa phương là rất lớn.

Thời gian qua, Ngành giao thông vận tải và các doanh nghiệp tại Quảng Nam đã có nhiều cố gắng đẩy mạnh phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ. Tuy nhiên đến nay dịch vụ này vẫn còn nhiều hạn chế như: chất lượng dịch vụ chưa cao, cơ sở hạ tầng giao thông chưa đảm bảo, số lượng doanh nghiệp tham gia hoạt động vào lĩnh vực này còn khá khiêm tốn, chủ yếu là ở một số địa phương như Đại Lộc, Núi Thành, và thành phố Tam Kỳ, vì vậy chưa thể đáp ứng nhu cầu của người sử dụng dịch vụ tại Quảng Nam và du khách. Vì lẽ đó, việc tìm ra nguyên nhân và giải pháp phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại địa bàn tỉnh Quảng Nam là hết sức cần thiết. Đó là lí do tác giả chọn đề tài: ***"Phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại địa bàn tỉnh Quảng Nam"***.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa các vấn đề lí luận liên quan đến phát triển

dịch vụ và dịch vụ vận tải hành khách đường bộ.

- Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại tỉnh Quảng Nam trong thời gian qua.

- Đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại tỉnh Quảng Nam trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

a. Đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu những vấn đề lí luận và thực tiễn liên quan đến phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại tỉnh Quảng Nam.

b. Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu các nội dung phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ của một địa phương, từ quy mô, hình thức, loại hình, chất lượng, mạng lưới cũng như các vấn đề liên quan khác.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài trên, luận văn sử dụng các biện pháp nghiên cứu sau: Phương pháp phân tích thực chứng; Phương pháp phân tích chuẩn tắc; Phương pháp điều tra, khảo sát; Phân tích, tổng hợp, so sánh, khái quát hóa; Các phương pháp khác...

5. Bố cục đề tài

Ngoài các phần mở đầu, mục lục, danh mục bảng biểu, tài liệu tham khảo, đề tài được trình bày trong ba chương như sau:

Chương 1: **Một số vấn đề lí luận về dịch vụ và phát triển dịch vụ**

Chương 2: **Thực trạng phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại tỉnh Quảng Nam**

Chương 3: **Giải pháp để phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại tỉnh Quảng Nam trong thời gian tới.**

6. Tổng quan tài liệu

CHƯƠNG 1

MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ

1.1. KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ

1.1.1. Một số khái niệm

** Dịch vụ và phát triển dịch vụ:*

- Dịch vụ là hoạt động có ích của con người tạo ra những sản phẩm dịch vụ, không tồn tại dưới hình thái sản phẩm, không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu nhằm thỏa mãn đầy đủ, kịp thời, thuận tiện và văn minh các nhu cầu sản xuất và đời sống xã hội của con người.

Phát triển dịch vụ là làm gia tăng lượng khách hàng sử dụng dịch vụ, gia tăng lượng cung cấp, gia tăng các kênh phân phối, ..., nhằm gia tăng về lượng giá trị và hiệu quả của nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

** Dịch vụ vận tải hành khách đường bộ*

- Dịch vụ vận tải là những dịch vụ liên quan đến việc phục vụ và khai thác các hoạt động vận tải, bao gồm vận tải hàng không, vận tải đường thủy, đường sắt và đường bộ.

- Dịch vụ vận tải hành khách là những dịch vụ liên quan đến việc phục vụ và khai thác các yếu tố nhằm phục vụ cho nhu cầu đi lại của con người.

- Dịch vụ vận tải hành khách đường bộ là hoạt động sử dụng phương tiện giao thông đường bộ để vận chuyển hành khách trên đường bộ.

- Dịch vụ vận tải hành khách theo tuyến cố định là có xác định bến đi, bến đến và xe chạy theo lịch trình, hành trình quy định, các điểm dừng để lấy khách, các điểm đỗ cho khách nghỉ ngơi cũng

xác định trong hành trình chạy xe.

- Dịch vụ vận tải hành khách không theo tuyến cố định là loại hình vận tải mà hành trình, lịch trình theo yêu cầu của khách.

- Người vận tải hành khách đường bộ là tổ chức, cá nhân sử dụng phương tiện giao thông đường bộ để thực hiện hoạt động vận tải hành khách đường bộ.

*** Phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ**

- Phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ là gia tăng giá trị dịch vụ bằng việc mở rộng quy mô cung ứng, nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng mạng lưới và đa dạng hóa chủng loại dịch vụ cho khách hàng nhằm mang lại hiệu quả cao hơn cho các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ.

1.1.2. Phân loại dịch vụ vận tải hành khách đường bộ

Căn cứ vào đặc thù dịch vụ vận tải hành khách đường bộ được phân thành các loại hình sau:

- Dịch vụ vận tải hành khách đường bộ theo tuyến cố định
- Dịch vụ vận tải hành khách đường bộ bằng xe buýt
- Dịch vụ vận tải hành khách đường bộ bằng xe taxi
- Dịch vụ vận tải hành khách đường bộ theo hợp đồng

1.1.3. Đặc điểm của dịch vụ vận tải hành khách đường bộ

Sử dụng phương tiện giao thông đường bộ để vận chuyển con người nên có tính an toàn cao.

Quá trình sản xuất và tiêu dùng dịch vụ vận tải hành khách xảy ra đồng thời, với sự tham gia của hành khách và người vận tải.

Chi phí đầu tư ban đầu rất lớn, doanh thu nhỏ, lẻ.

Chi phí dịch vụ vận tải hành khách đường bộ sẽ khác nhau theo từng loại dịch vụ, và khác nhau khi cùng loại dịch vụ nhưng chủng loại phương tiện khác nhau.

1.1.4. Ý nghĩa của việc phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ

- Giải quyết công ăn việc làm cho người lao động, nâng cao tay nghề, kích thích phát triển các ngành kinh tế .

- Góp phần quan trọng trong việc mở rộng quan hệ kinh tế quốc tế.

- Thu hút sự dịch chuyển người dân của các vùng miền khác nhau, góp phần mở rộng giao lưu đến các miền khác nhau của đất nước, các quốc gia đồng thời thể hiện vị trí của ngành vận tải hành khách Việt Nam trên thị trường Quốc tế.

- Dịch vụ vận tải hành khách đường bộ có vai trò đặc biệt trong việc tạo ra giá trị của dịch vụ vận tải, góp phần đáng kể giao thương kinh tế giữa các vùng miền.

1.2. NỘI DUNG CỦA PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH ĐƯỜNG BỘ

1.2.1. Phát triển quy mô dịch vụ

Phát triển quy mô dịch vụ vận tải hành khách đường bộ là làm gia tăng lượng khách hàng sử dụng dịch vụ, gia tăng lượng dịch vụ cung ứng, gia tăng mạng lưới cung cấp, ..., nhằm gia tăng về lượng giá trị mà nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, nhu cầu sử dụng dịch vụ vận tải hành khách đường bộ không ngừng gia tăng về cả tầng suất sử dụng cũng như chủng loại. Nhu cầu đó không chỉ giới hạn ở các dịch vụ hiện tại mà còn gia tăng nhu cầu sử dụng nhiều loại dịch vụ hiện đại hơn, có nhiều tiện ích hơn cho khách hàng. Vì vậy, các doanh nghiệp phải luôn phát triển quy mô dịch vụ của mình để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, đồng thời có thể mở rộng và gia tăng thị phần của mình nhằm mang lại hiệu quả kinh doanh cho

doanh nghiệp.

1.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ

Chất lượng sản phẩm dịch vụ là yếu tố quan trọng trong quá trình phát triển của doanh nghiệp, nó ảnh hưởng đến quyết định mua hàng của khách hàng. Với sự tiến bộ về khoa học kỹ thuật đã làm phát sinh những nhu cầu mới chất lượng sản phẩm dịch vụ như: giảm thời gian cung cấp, không thể sai sót trong quá trình cung cấp dịch vụ, ... do vậy đòi hỏi các doanh nghiệp không ngừng cải tiến về chất lượng sản phẩm dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và gia tăng vị thế của doanh nghiệp trên thị trường.

Nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách đường bộ là nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua mức độ hài lòng và thỏa mãn của hành khách, cũng như sự trung thành của hành khách về dịch vụ và sự tiến bộ về hành vi thái độ phục vụ của người cung cấp dịch vụ.

Để nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách đường bộ cần thực hiện cải tiến, hoàn thiện dịch vụ thay thế dịch vụ hiện có gồm:

- Thay đổi tính năng của dịch vụ, bằng việc thay đổi phương tiện mới hơn, tiện nghi hơn, an toàn hơn cho người sử dụng dịch vụ.

- Thay đổi tốc độ thực hiện dịch vụ, tính tin cậy của dịch vụ, tính đồng nhất và sự đa dạng của dịch vụ.

- Nâng cao ý thức người cung cấp dịch vụ như thái độ, cung cách phục vụ của nhân viên, sẵn sàng đáp ứng yêu cầu của khách hàng, kiến thức về yêu cầu, nhu cầu của khách hàng.

- Ứng dụng công nghệ thông tin trong khai thác, hiệu quả trong khai thác và quản lý, trình độ quản lý và khai thác, thấu hiểu nhu cầu khách hàng, tiếp tục cải tiến về chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao sự tiện ích cho người sử dụng dịch vụ.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đảm bảo uy tín, và sự tin cậy của khách hàng với dịch vụ trên thị trường.

1.2.3. Phát triển mạng lưới dịch vụ

1.2.4. Phát triển dịch vụ mới

1.2.5. Tiêu chí đánh giá phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ

- Tiêu chí đánh giá về giá trị sản lượng dịch vụ

- Tiêu chí đánh giá về khối lượng, lượng luân chuyển
- Tiêu chí đánh giá về số lượng phương tiện
- Tiêu chí đánh giá về chất lượng dịch vụ
- Tiêu chí đánh giá về mạng lưới dịch vụ
- Tiêu chí đánh giá về phát triển dịch vụ mới

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN VIỆC PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH ĐƯỜNG BỘ

1.3.1. Nhóm các nhân tố điều kiện tự nhiên

- Vị trí địa lý
- Về địa hình
- Diện tích.

1.3.2. Nhóm các nhân tố điều kiện xã hội

- Dân số
- Mật độ dân số
- Thói quen và tập quán của người dân tại địa phương

1.3.3. Nhóm các nhân tố điều kiện kinh tế

- Quy mô phát triển kinh tế
- Tốc độ phát triển của nền kinh tế

1.3.4. Nhóm các nhân tố về chính sách của nhà nước

- Các chính sách của Nhà nước
- Chiến lược phát triển của ngành giao thông vận tải

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH ĐƯỜNG BỘ TẠI TỈNH QUẢNG NAM

2.1. TÌNH HÌNH CƠ BẢN CỦA TỈNH QUẢNG NAM ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH ĐƯỜNG BỘ

2.1.1. Đặc điểm điều kiện tự nhiên

Bản đồ hành chính tỉnh Quảng Nam



a. Vị trí địa lý

Quảng Nam là một tỉnh ven biển thuộc vùng phát triển kinh tế trọng điểm miền Trung. Phía Bắc giáp thành phố Đà Nẵng và Thừa Thiên Huế; phía Đông giáp biển Đông với trên 125 km bờ biển; phía Nam giáp tỉnh Quảng Ngãi; phía Tây giáp tỉnh Kon Tum và nước Cộng hòa dân chủ nhân dân Lào.

b. Địa hình

Địa hình tỉnh Quảng Nam tương đối phức tạp, thấp dần từ Tây sang Đông, hình thành 3 vùng sinh thái: vùng núi cao, vùng trung du, vùng đồng bằng và ven biển; mặt khác bị chia cắt theo các

lưu vực sông Vu Gia, Thu Bồn, Tam Kỳ,... đã tạo nên các tiểu vùng có những nét đặc thù như: Vùng đồng bằng nhỏ, vùng ven biển, vùng Trung du, vùng miền núi...

c. Diện tích:

Quảng Nam là vùng đất có diện tích tự nhiên không rộng lớn với khoảng 10.406,83 km², chiếm 3,16% diện tích cả nước, diện tích đất lâm nghiệp chiếm tỷ lệ lớn nhất 49,4%.

2.1.2. Đặc điểm xã hội

a. Dân số

Tính đến hết năm 2011, dân số Quảng Nam là 1.435.629 người, với mật độ dân số trung bình là 139 người/km²; có 4 tộc người thiểu số cư trú lâu đời là người Cơ Tu, người Co, người Gié Triêng, người Xê Đăng và một số tộc người thiểu số mới di cư đến.

Giai đoạn 2000-2010, dân số đô thị của tỉnh tăng chậm, từ 207.000 người (2000) lên hơn 260.000 người (2010). Việc hình thành các khu, cụm công nghiệp, khu kinh tế mở Chu Lai cùng với quá trình phát triển kinh tế nhằm đưa tỉnh trở thành tỉnh công nghiệp trước năm 2020 sẽ đẩy nhanh quá trình đô thị hóa. Quá trình công nghiệp hóa, đô thị hóa cùng với lực lượng lao động dồi dào sẽ làm tăng mức độ di động dân số trong nội tỉnh cũng như ngoại tỉnh.

b. Mật độ dân số

Quảng Nam hiện có 16 huyện và 2 thành phố, trong đó có 08 huyện miền núi là Đông Giang, Tây Giang, Nam Giang, Nam Trà My, Bắc Trà My, Phước Sơn, Hiệp Đức và Tiên Phước.

Với tổng diện tích 10.438,37 Km² và mật độ dân số bình 137 người/Km², Quảng Nam được xem là tỉnh có mật độ dân số thấp.

2.1.3. Đặc điểm kinh tế

Quảng Nam là một tỉnh thuộc dạng nghèo, nhưng trong

những năm qua đã và đang được đầu tư phát triển kinh tế mạnh mẽ, nên đã tạo được tốc độ tăng trưởng khá cao. Đặc biệt, sau khi nâng cấp các thị xã và được công nhận là thành phố đô thị loại 3, Quảng Nam đã có những bước đột phá về đầu tư kết cấu hạ tầng, kinh tế phát triển, đời sống nhân dân từng bước cải thiện.

a. Quy mô và tốc độ phát triển kinh tế

b. Cơ cấu kinh tế

Cơ cấu kinh tế chuyển dịch theo hướng tăng tỉ trọng của ngành công nghiệp - xây dựng và dịch vụ, giảm dần tỉ trọng ngành nông lâm thủy sản. Theo cơ cấu công nghiệp - xây dựng: 54,7%, dịch vụ: 33,5%, nông lâm thủy sản 11,8%.

2.1.4. Tình hình giao thông vận tải tại Quảng Nam trong thời gian qua

a. Doanh nghiệp vận tải hành khách đường bộ

b. Hệ thống đường sá

c. Cơ sở hạ tầng khác

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH ĐƯỜNG BỘ TẠI QUẢNG NAM TRONG THỜI GIAN QUA

2.2.1. Thực trạng phát triển quy mô dịch vụ

Bảng 2.1. Khối lượng hành khách vận chuyển, luân chuyển tại Quảng Nam trong 15 năm qua

Năm (t)	(t)	HK (1000 người)	HK/Km (1000 người/Km)
1997	1	1,738	131,727
1998	2	2,173	164,659
1999	3	2,414	182,955
2000	4	3,056	231,588
2001	5	3,396	257,320
2002	6	3,904	295,771
2003	7	4,244	321,490

2004	8	5,304	401,863
2005	9	5,584	423,014
2006	10	6,204	470,015
2007	11	6,203	471,845
2008	12	6,353	494,883
2009	13	7,123	553,639
2010	14	7,725	619,584
2011	15	8,639	695,453

Nguồn: Niên giám thống kê 2001 - 2011 - Cục thống kê Quảng Nam

2.2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ

Bảng 2.2. Tỷ lệ khảo sát khách hàng sử dụng dịch vụ VTHK đường bộ

STT	Loại dịch vụ	Sử dụng	Không sử dụng
1	Dịch vụ vận tải hành khách theo tuyến cố định	100%	0
2	Dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt	100%	0
3	Dịch vụ vận tải hành khách bằng xe taxi	90,4%	9,6%
4	Dịch vụ vận tải hành khách theo hợp đồng	100%	0

Nguồn: Số liệu điều tra của tác giả

2.2.3. Thực trạng mạng lưới dịch vụ

Mạng lưới dịch vụ vận tải hành khách đường bộ là cầu nối giữa doanh nghiệp với khách hàng. Nó như huyết mạch của cơ thể sống, nếu thiếu mạng lưới dịch vụ thì doanh nghiệp khó tồn tại và phát triển.

Việc mở rộng, hoàn thiện mạng lưới dịch vụ vận tải hành khách đường bộ nhằm giúp doanh nghiệp tạo lập được lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

Tuy nhiên, thực tế tại Quảng Nam việc mở rộng mạng lưới dịch vụ vận tải hành khách đường bộ đã nhiều, nhưng chưa khai thác hiệu quả. Dưới đây là kết quả phát triển mạng lưới dịch vụ vận tải tại hành khách đường bộ tại Quảng Nam đến năm 2011.

- Các điểm vận tải theo hợp đồng đã có ở 14 huyện thị của tỉnh, tuy nhiên vẫn còn nhiều điểm khai thác kém hiệu quả.

- Các điểm vận tải hành khách bằng taxi hiện chỉ có điểm như thành phố Tam Kỳ, thành phố Hội An, huyện Núi Thành, huyện Điện Bàn.

- Về mạng lưới vận tải hành khách bằng xe buýt hiện có:

Bảng 2.3. Mạng lưới dịch vụ vận tải hành khách đường bộ bằng xe buýt

STT	Nơi xuất phát	Nơi đến	Tên tuyến
01	Tp. Tam Kỳ	Tp. Đà Nẵng	Tam Kỳ - Đà Nẵng - Tam Kỳ
02	Tp. Tam Kỳ	Huyện Núi Thành	Tam Kỳ - Núi Thành - Tam Kỳ
03	Tp. Hội An	Tp. Đà Nẵng	Hội An - Đà Nẵng - Hội An
04	Huyện Đại Lộc	Tp. Đà Nẵng	Đại Lộc - Đà Nẵng - Đại lộc

Nguồn: Báo cáo thường niên 2011 - Sở GTVT Quảng Nam

- Mạng lưới vận tải hành khách theo tuyến cố định là mạng lưới tuyến vận tải phục vụ hành khách đi lại theo tuyến cố định có bến đi và bến đến cố định. Với dịch vụ này, hiện nay được chia thành các loại sau:

+ Vận tải hành khách theo tuyến cố định nội tỉnh là phục vụ hành khách đi và đến tại các bến trong một tỉnh.

+ Vận tải hành khách theo tuyến cố định liên tỉnh liền kề là phục vụ hành khách đi và đến các đầu bến trong 2 tỉnh liền kề.

+ Vận tải hành khách theo tuyến cố định liên tỉnh là phục vụ hành khách đi lại giữa các bến đi và bến đến trong 2 tỉnh không liền kề nhau.

2.2.4. Thực trạng phát triển dịch vụ mới

Các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại Quảng Nam đã có những quan tâm dành cho việc phát triển và cung ứng cho khách hàng những dịch vụ mới. Tuy nhiên, từ

năm 2005 đến nay, các doanh nghiệp này vẫn chưa cung ứng dịch vụ nào mới cho khách hàng.

Bảng 2.16. Tình hình cung ứng dịch vụ vận tải hành khách của các doanh nghiệp tại Quảng Nam

Loại dịch vụ	Năm						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Dịch vụ vận tải hành khách bằng xe taxi	x	x	x	x	x	x	x
Dịch vụ vận tải hành khách theo hợp đồng	x	x	x	x	x	x	x
Dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt	x	x	x	x	x	x	x
Dịch vụ vận tải hành khách theo tuyến cố định	x	x	x	x	x	x	x
Dịch vụ vận tải hành khách liên vận quốc tế	x	x	Ngưng hoạt động từ tháng 12.2006				

Chú thích: x : có cung ứng

Nguồn: Sở GTVT Quảng Nam

Như vậy, dịch vụ vận tải hành khách liên vận quốc tế đã ngừng cung ứng cho khách hàng từ năm 2007. Các dịch vụ khách như dịch vụ vận tải hành khách theo tuyến cố định, Dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt, dịch vụ vận tải hành khách bằng taxi, theo hợp đồng vẫn được duy trì và phát triển về quy mô. Có thể nhận thấy rõ hơn về điều này qua sự phân tích cụ thể về từng dịch vụ:

- Dịch vụ vận tải hành khách theo tuyến cố định
- Dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt
- Dịch vụ vận tải hành khách bằng taxi
- Dịch vụ vận tải hành khách theo hợp đồng

Qua phân tích trên có thể thấy các doanh nghiệp chỉ cải tiến những dịch vụ hiện có, còn các dịch vụ mới, những dịch vụ mang

tính đột phá vẫn còn chưa được chú trọng đầu tư. Ngành GTVT và các doanh nghiệp cần quan tâm hơn nữa đến những dịch vụ này trong thời gian tới, nhằm nâng cao tính cạnh tranh và hiệu quả cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận tải hành khách đường bộ.

2.3. NGUYÊN NHÂN CỦA THỰC TRẠNG NÓI TRÊN

Qua phân tích, đánh giá về thực trạng của dịch vụ VTHK tại Quảng Nam, tác giả xin có một số đánh giá về phát triển dịch vụ VTHK đường bộ tại đây như sau:

- Sự phát triển của dịch vụ VTHK đường bộ góp phần khai thác, huy động tiềm năng về vốn, lao động đất đai vào sản xuất kinh doanh.

- Góp phần tăng tổng sản phẩm xã hội, giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập cho người lao động và nguồn thu cho ngân sách Nhà nước.

Tuy nhiên, ngoài những mặt tích cực đã đạt được thì dịch vụ VTHK đường bộ tại Quảng Nam cũng bộc lộ những hạn chế và tồn tại sau:

- Xét về tổng thể thì chưa xứng đáng với tiềm năng của nó cũng như chưa đáp ứng được yêu cầu của sự phát triển kinh tế - xã hội, và nhất là phát triển du lịch.

- Còn hạn chế về năng lực nội tại như: vốn đầu tư, khoa học công nghệ, quy mô lao động trong các doanh nghiệp.

- Năng lực của các doanh nghiệp còn hạn chế về kỹ năng quản lý và hiểu biết pháp luật.

Từ những hạn chế trên có thể nói nó được tác động mạnh mẽ bởi những nguyên nhân trọng yếu sau đây.

2.3.1. Chiến lược phát triển ngành giao thông vận tải

Ngành GTVT chưa đánh giá đúng về quy mô, tốc độ phát

triển kinh tế của địa phương để kịp thời phát triển hạ tầng giao thông, tạo điều kiện cho ngành dịch vụ vận tải hành khách đường bộ phát triển.

Chưa có các chính sách ưu đãi để kêu gọi, khuyến khích các nhà đầu tư, doanh nghiệp tham gia vào lĩnh vực này, và một số nguyên nhân khách quan không tự chủ của ngành đã làm chậm việc phát triển dịch vụ vận tải khách đường bộ.

Nguồn nhân lực chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển, cán bộ ngành chưa thật sự quan tâm đúng mực đến việc phát triển dịch vụ vận tải khách đường bộ, bao gồm các yếu tố chủ quan của chủ trương và năng lực chưa được đào tạo chuyên sâu của các cán bộ.

2.3.2. Hạ tầng cơ sở vật chất phục vụ cho giao thông đường bộ

Tuy đã cố gắng, nhưng đến nay Quảng Nam vẫn còn những mục tiêu phải đến năm 2015 mới hoàn thiện một số cơ sở vật chất phục vụ cho giao thông đường bộ như:

- Mạng lưới đường hợp lý, liên hoàn, thông suốt, bao gồm các trục dọc, trục ngang, các tuyến đi các huyện, thị và hệ thống đường nông thôn cho phép ô tô đến tất cả các xã, trung tâm cụm xã trong tỉnh.

- Các trục dọc chính và trục ngang chính tối thiểu đạt cấp III, cá biệt cấp IV đối với khu vực miền núi không có khả năng mở rộng, tỷ lệ rải nhựa, bê tông xi măng 100%.

- Hệ thống đường tỉnh chủ yếu đạt cấp III và IV, một số tuyến vùng núi khó khăn đạt cấp V, tỷ lệ rải nhựa, bê tông xi măng 100%.

- Đường nội thị có quy mô phù hợp với cấp đô thị, tỷ lệ rải nhựa, bê tông xi măng 100%.

- Đường huyện, đạt tiêu chuẩn cấp V, IV (TCVN 4054-98)

và GTNT loại A (22TCN 210-92), tỷ lệ rải nhựa, bê tông xi măng 30% vào năm 2005; 55% vào năm 2010; 80% vào năm 2015, còn lại rải cấp phối.

- Đường xã đạt GTNT loại A, B, tỷ lệ rải nhựa, bê tông xi măng 20% vào năm 2005; 40% vào năm 2010; 70% vào năm 2015, còn lại rải cấp phối.

Với những cơ sở hạ tầng còn hạn chế, nên trong thời gian qua phần nào đã hạn chế việc phát triển dịch vụ vận tải hành khách của địa phương, trong tương lai gần rất mong ngành GTVT chú tâm hơn đến kế hoạch phát triển hạ tầng giao thông để thúc đẩy phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ có hiệu quả.

2.3.3. Thói quen, phong tục tập quán của người dân địa phương

Phong tục có thứ trở thành luật tục, ăn sâu, bén rễ trong nhân dân rất bền chặt, có sức mạnh hơn cả những đạo luật. Trong truyền thống văn hóa của dân tộc ta, có nhiều thuần phong mỹ tục cần cho đạo lý làm người, kỷ cương xã hội [27].

Với địa phương là một tỉnh thuộc diện nghèo, mức thu nhập của người dân còn thấp, cùng với thói quen tiết kiệm, nên khi lựa chọn sử dụng dịch vụ cũng còn cân nhắc về giá cả, làm ảnh hưởng đến các doanh nghiệp có ý định phát triển dịch vụ chất lượng cao, đây là nguyên nhân khó khăn nhất của việc phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ chất lượng cao tạo Quảng Nam.

Một tập quán nữa cũng ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ này là tính tự do đón xe dọc đường, không muốn tập trung sử dụng dịch vụ ở các bến xe, điểm đón khách, cũng gây khó khăn cho việc phát triển dịch vụ của các doanh nghiệp, nhất là những doanh nghiệp đi tiên phong trong việc đổi mới chất lượng dịch vụ.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP ĐỂ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ VẬN TẢI HÀNH KHÁCH ĐƯỜNG BỘ TẠI QUẢNG NAM TRONG THỜI GIAN TỚI

3.1. CƠ SỞ CỦA VIỆC XÂY DỰNG GIẢI PHÁP

3.1.1. Mục tiêu phát triển kinh tế của Quảng Nam

Nghị quyết đại hội đại biểu lần thứ XIX Đảng bộ của tỉnh Quảng Nam quyết định: "Phấn đấu mức tăng trưởng kinh tế của tỉnh theo sản lượng nội địa (GDP) đạt bình quân 10,5 - 11% vào 2010 - 2020".

GDP bình quân đầu người đến năm 2005 đạt 345-355 USD và đến năm 2010 đạt 530-540 USD (bằng 70-72% mức bình quân cả nước năm 2010).

Nhanh chóng chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng giảm tỉ trọng nông, lâm nghiệp trong GDP xuống mức 30-31% năm 2005 và 22-23% năm 2010.

Phát triển các ngành, các dịch vụ then chốt như thương mại, xuất nhập khẩu, vận tải, thông tin viễn thông, ... ; phấn đấu duy trì tốc độ tăng trưởng thương mại, dịch vụ giai đoạn 2005 - 2010 là 20%/năm, giai đoạn 2010 - 2015 là 22%/năm. Điều này khẳng định mục tiêu phát triển kinh tế Quảng Nam luôn chú trọng đến việc chuyển dịch cơ cấu hướng về thương mại, dịch vụ, đây là một phần cơ sở để phát triển tốt dịch vụ vận tải khách đường bộ.

3.1.2. Chiến lược phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại Quảng Nam

- Cần nhận thức đầy đủ, nhất quán về vai trò của dịch vụ vận tải hành khách đường bộ và khẳng định: Dịch vụ vận tải hành khách đường bộ là động lực chủ yếu và đi liền với phát triển kinh tế Nhà nước là quan trọng của phát triển kinh tế đất nước; phát triển mạnh

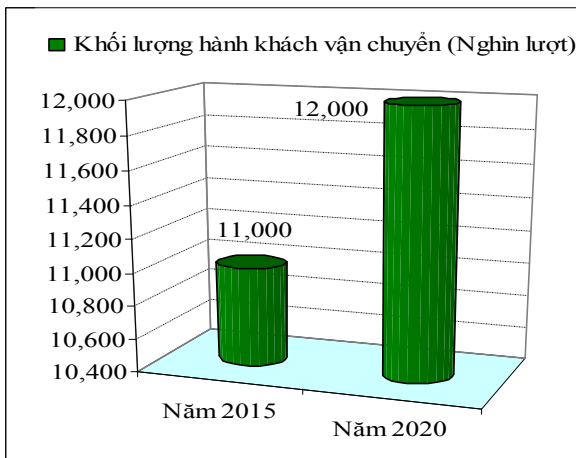
mẽ các dịch vụ vận tải hành khách đường bộ là nhiệm vụ chiến lược; xóa bỏ phân biệt đối xử với dịch vụ vận tải công cộng và các loại dịch vụ vận tải khác, tạo môi trường thuận lợi, khuyến khích các doanh nghiệp tham gia phát triển kinh doanh theo hướng không giới hạn quy mô trong những lĩnh vực có lợi cho quốc kế, dân sinh.

Ngành cũng tính đến việc liên kết chặt chẽ với các loại dịch vụ vận tải khác để giành lấy thị phần vận tải khách đường bộ.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ và độ an toàn cho tất cả các loại hình dịch vụ vận tải khách đường bộ.

- Về vốn đầu tư: cân huy động các nguồn lực nhân rộng trong dân bằng hình thức xã hội hóa thông qua công tác phát hành cổ phiếu, liên kết với nước ngoài để nâng cấp và đầu tư mới vào hạ tầng giao thông, phương tiện vận tải.

- Chú trọng đến công tác đào tạo chuyên ngành dịch vụ vận tải khách đường bộ ở các cơ sở đào tạo và doanh nghiệp vận tải.



Biểu đồ 3.1. Sản lượng hành khách sử dụng xe buýt dự báo đến năm 2020

3.1.3. Dự báo nhu cầu về dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại Quảng Nam trong thời gian tới

Với những điều kiện thuận lợi của việc phát triển kinh tế và hệ thống giao thông vận tải hành khách đường bộ tại Quảng Nam. Ngành Giao thông - Vận tải tỉnh Quảng Nam định hướng đến năm 2020, ngành phải tập trung phát triển đồng bộ và bền vững mạng lưới giao thông của tỉnh, bảo đảm 100% xã có đường ô tô đi lại được 4 mùa thông suốt, an toàn.

Từ những nhận định trên, dự báo về nhu cầu sử dụng dịch vụ vận tải hành khách đường bộ cũng dựa trên tình hình phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, sự phát triển của các khu công nghiệp, khu kinh tế mở Chu Lai, các Trường đại học, Cao đẳng, Trung cấp và các nhà đầu tư về lĩnh vực thương mại, ngân hàng, du lịch, vv.

Ta sử dụng Forecast tính dự báo về khối lượng hành khách vận chuyển và luân chuyển cho các năm tiếp theo như sau:

Bảng 3.1. Dự báo nhu cầu khối lượng, lượng luân chuyển hành khách

Năm (t)	(t)	Khối lượng HK (1000 người)	Lượng luân chuyển HK (1000 người/Km)
2015	19	10,151	800,461
2020	24	12,521	991,100
2025	29	14,891	1,181,740
2030	34	17,261	1,372,380

Nguồn: Số liệu do tác giả tính toán

Để thực hiện tốt định hướng trên, trong những năm qua, ngành giao thông - vận tải cần tập trung cải tạo và nâng cấp hoàn thiện 406 km đường Quốc lộ 1B, 4A, 4B, 279, 31 và một số đường tỉnh. Đến năm 2010, ngành tiếp tục cải tạo, nâng cấp rải nhựa, bê tông xi măng, bê tông nhựa, cấp phối 98 tuyến đường tỉnh, đường

huyện với tổng chiều dài 1.677 km, xây dựng 28 cầu lớn với tổng chiều dài 2.647 m, xây dựng 234 cầu nhỏ với 1.462 m dài, 3.438 cống, 65 kè, 23 đường ngầm,... Dự kiến, tổng kinh phí đầu tư đến năm 2020 khoảng 3.000 tỷ đồng (bình quân 300 tỷ đồng/năm).

Trong kế hoạch đến năm 2015, bên cạnh việc tăng cường nội lực để tạo thế mạnh, ngành đang kêu gọi đầu tư 7 triệu USD từ nguồn vốn của Ngân hàng Phát triển Châu á (ADB) để cải tạo, nâng cấp và hoàn thiện 236 km của 11 tuyến đường tỉnh, 2 triệu USD đầu tư trực tiếp hoặc liên doanh để xây dựng và tổ chức mạng lưới vận tải phục vụ vùng sâu, vùng xa miền núi của tỉnh Quảng Nam.

3.2. CÁC GIẢI PHÁP CỤ THỂ

3.2.1. Tăng quy mô dịch vụ vận tải hành khách đường bộ

Trong điều kiện kinh doanh của các doanh nghiệp hiện nay, kết quả doanh thu đạt được sẽ phụ thuộc vào quy mô dịch vụ. Doanh nghiệp cần thực hiện theo giải pháp sau:

- Tăng quy mô kết quả

Khảo sát và điều tra nhu cầu sử dụng dịch vụ của từng khách hàng, để đáp ứng các loại hình dịch vụ phù hợp, kịp thời và nhanh chóng. Rút ngắn thời gian đầu tư nhằm đưa nhanh các dịch vụ này vào phục vụ khách hàng.

Ngoài ra để duy trì đối với những nhóm khách hàng thường xuyên các Công ty cần chú ý đến các vấn đề sau:

+ Hệ thống phương tiện vận tải cần được đổi mới, tính an toàn và tiện nghi cao, thuận tiện cho khách hàng sử dụng.

+ Giá cả và sự ưu đãi về giá cả cho khách hàng thường xuyên

+ Tính sẵn sàng và chuyên nghiệp của doanh nghiệp trong việc cung ứng dịch vụ.

+ Thái độ phục vụ của nhân viên được nhã nhặn và lịch sự.

+ Cần thay đổi các phương tiện mới hơn, chất lượng phương tiện an toàn và tiện nghi hơn sẽ mang lại hiệu quả cao hơn cho doanh nghiệp.

+ Tăng thêm phương tiện cho các dịch vụ xe buýt, tuyến cố định bằng những phương tiện hiện đại và có điều hòa trong phục vụ khách hàng.

+ Đầu tư công nghệ định vị toàn cầu GPS để kiểm soát quá trình, hành trình của phương tiện nhằm đảm bảo an toàn trong việc phục vụ khách hàng.

- Thỏa mãn khách hàng bằng các dịch vụ đi kèm, doanh nghiệp cần phát triển mạnh dịch vụ hỗ trợ nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng cụ thể:

+ Đầu tư xây dựng phần mềm quản lý chuyên dụng cho từng lĩnh vực dịch vụ, tạo điều kiện cho khách hàng có thể trao đổi về dịch vụ qua internet, tính chính xác và nhanh chóng cao.

+ Thực hiện các dịch vụ trọn gói theo hướng chuyên nghiệp, đạt trình độ cao cho khách hàng.

+ Thiết lập các phòng chờ khách tại các điểm giao dịch, cung cấp dịch vụ nhằm tiếp nhận, hỗ trợ, chăm sóc, tư vấn hướng dẫn khi khách hàng có nhu cầu.

- Để thực hiện được giải pháp này, ngoài các yếu tố trên, thì quy mô về năng lực cũng cần được thực hiện đồng bộ là:

+ Nguồn nhân lực: Để có được đội ngũ cán bộ nhân viên trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận tải hành khách đủ khả năng đáp ứng yêu cầu trong môi trường kinh doanh cạnh tranh ngày càng gay gắt, cần tập trung thực hiện các giải pháp sau:

* Lập kế hoạch tuyển dụng:

* Xác định địa điểm, thời gian tuyển dụng

+ Nguồn lực tài chính: Việc đầu tư phát triển phương tiện vận tải là do các doanh nghiệp tự lo liệu về nguồn vốn, có thể vốn tích lũy hoặc vốn vay một phần. Để phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ các doanh nghiệp cũng cần ngành GTVT tính có những chính sách hỗ trợ như bảo lãnh cho các doanh nghiệp vay vốn, kêu gọi các nguồn vốn hỗ trợ từ nước ngoài với lãi suất ưu đãi.

3.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải hành khách đường bộ

Nâng cao chất lượng dịch vụ giúp cho doanh nghiệp và khách hàng tiết kiệm thời gian, an toàn mọi lúc, mọi nơi. Nâng cao được hiệu quả hoạt động, mở rộng thị phần, gia tăng tính cạnh tranh trên thị trường. Làm tăng cơ cấu thu nhập từ các dịch vụ có chất lượng cao, nhằm mang lại lợi nhuận cho các doanh nghiệp trong tương lai.

3.2.3. Phát triển mạng lưới dịch vụ vận tải hành khách đường bộ

Mạng lưới dịch vụ vận tải hành khách đường bộ là toàn bộ các điểm, tuyến vận tải nhằm phục vụ nhu cầu đi lại của hành khách một cách tiện lợi và an toàn nhất.

Đối với dịch vụ vận tải bằng taxi, việc mở rộng mạng lưới phục vụ khách hàng bằng việc phân bổ phương tiện tại khu vực đón khách hợp lý, tăng phương tiện đến những khu vực khách hàng có nhu cầu cao, nhằm giảm thời gian chờ của khách, việc mở rộng mạng lưới về dịch vụ này, các doanh nghiệp phải theo dõi bằng các phần mềm quản lý cuộc gọi, phần mềm theo dõi khách hàng nhằm thực hiện một cách có hiệu quả trong việc phục vụ khách hàng và lợi ích của doanh nghiệp.

Đối với dịch vụ xe hợp đồng việc mở rộng mạng lưới phục vụ chỉ bằng việc quảng cáo thông tin rộng rãi đến khách hàng, quảng

cáo cùng với các dịch vụ vận tải hành khách khác như trên xe taxi, xe tuyến cố định, xe buýt, từ đó khách hàng có thể liên lạc để được phục vụ nhanh và hiệu quả.

Về mạng lưới đối với dịch vụ vận tải hành khách bằng xe buýt và tuyến cố định việc phát triển mạng lưới là phát triển các tuyến vận tải khách về các loại dịch vụ này bằng các giải pháp sau:

a. Đối với các tuyến xe buýt

Hiện Quảng Nam có 4 luồng tuyến xe buýt nội tỉnh và liên tỉnh liền kề, đây là các tuyến nối liên thông các khu vực trung tâm trong tỉnh và đến trung tâm thành phố Đà Nẵng, hiện các tuyến này đang đáp ứng nhu cầu khách hàng chủ yếu đi lại từ Quảng Nam đến Đà Nẵng và ngược lại.

b. Đối với các tuyến vận tải hành khách theo tuyến cố định

Bảng 3.6. Tổng hợp các tuyến liên tỉnh tăng thêm giai đoạn 2016 - 2020

STT	Tên tuyến	Bến xe đi	Bến xe đến	Cự ly
1	Quảng Nam - Hà Nội	Tam Kỳ	Nước Ngâm	821 Km
2	Quảng Nam - Hà Nội	Hội An	Nước Ngâm	800 Km
3	Quảng Nam - Nghệ An	Tam Kỳ	Nghệ An	180 Km
4	Quảng Nam - Thanh Hóa	Tam Kỳ	Thanh Hóa	530 Km
5	Quảng Nam - Thanh Hóa	Hội An	Thanh Hóa	500 Km
6	Quảng Nam - Quảng Trị	Tam Kỳ	Lao Bảo	250 Km
7	Quảng Nam - Nha Trang	Tam Kỳ	Nha Trang	459 Km
8	Quảng Nam - Nha Trang	Hội An	Nha Trang	519 Km
9	Quảng Nam - Vũng Tàu	Tam Kỳ	Bà Rịa	903 Km
10	Quảng Nam - Vũng Tàu	Hội An	Vũng Tàu	1013 Km
11	Quảng Nam - Lâm Đồng	Tam Kỳ	Đà Lạt	654 Km
12	Quảng Nam - Lâm Đồng	Hội An	Đà Lạt	714 Km

3.2.4. Phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ mới

3.2.5. Giải pháp hỗ trợ khác

a. Xây dựng cơ sở hạ tầng

b. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

KẾT LUẬN

Thực tiễn và lý luận cho thấy vai trò rất quan trọng của GTVT, Giao thông vận tải đường bộ là giải quyết việc làm, huy động nguồn vốn, khai thác tài nguyên, nâng cao đời sống nhân dân và đóng góp cho đất nước. Những chính sách lớn bước đầu đã tạo ra điều kiện, môi trường cho sự phát triển của lĩnh vực vận tải, vận tải hành khách đường bộ và lĩnh vực này đã đạt những thành tựu nhất định.

Giao thông vận tải đường bộ là một phần quan trọng trong kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội. Vì vậy, cần được ưu tiên đầu tư phát triển để tạo tiền đề, làm động lực phát triển kinh tế - xã hội, phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa – hiện đại hóa, đáp ứng tiến trình hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế, góp phần bảo đảm quốc phòng, an ninh.

Nhìn chung, lĩnh vực vận tải hành khách đường bộ của Quảng Nam còn nhỏ, yếu. Với lợi thế là một tỉnh có địa hình rộng, tiếp giáp với các địa phương có kinh tế phát triển và tiếp giáp với các cửa ngõ ra vào của hành lang kinh tế Đông Tây, kết nối thế giới với Việt Nam trong chiến lược phát triển kinh tế của mình, Quảng Nam đã xác định phát triển các ngành dịch vụ trong đó có dịch vụ vận tải đường bộ.

Trong thời gian tới, ngành GTVT sẽ tiếp tục cùng nhiều biến động bởi các yếu tố trong nước như dân số tăng, cơ sở hạ tầng xuống cấp, phương tiện kinh doanh quá cũ, ..., và nhiều yếu tố khác. Vì vậy, Ngành GTVT cần chú ý hơn đến việc phát triển dịch vụ vận tải nhằm đáp ứng nhu cầu cho nhân dân và góp phần phát triển kinh tế tỉnh nhà.

Những giải pháp trong luận văn này mong muốn được góp một phần nhỏ bé vào quá trình phát triển dịch vụ vận tải hành khách đường bộ tại Quảng Nam trong thời gian đến.