

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI

BÁO CÁO TỔNG HỢP
ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
CẤP CƠ SỞ HỖ TRỢ KINH PHÍ NĂM 2024
NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN THÀNH PHỐ HÀ
NỘI VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÀU CÁT LINH – HÀ ĐÔNG
Mã số: 13.01.24.F.09

Tổ chức chủ trì: Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

Chủ nhiệm đề tài: Bùi Thị Thu

BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI

BÁO CÁO TỔNG HỢP
ĐỀ TÀI KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
CẤP CƠ SỞ HỖ TRỢ KINH PHÍ NĂM 2024
NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN THÀNH PHỐ HÀ
NỘI VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TÀU CÁT LINH – HÀ ĐÔNG

Mã số: 13.01.24.F.09

CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI

(ký, ghi rõ họ tên)

Bùi Thị Thu

TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG HÀ NỘI
KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



Lê Thị Trinh

Hà Nội - 2024

THÔNG TIN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

1. Thông tin chung:

- Tên đề tài: Nghiên cứu sự hài lòng của người dân thành phố Hà Nội về chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông
- Mã số: 13.01.24.F.09
- Chủ nhiệm đề tài: TS. Bùi Thị Thu
- Tổ chức chủ trì: Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội
- Thời gian thực hiện: Năm 2024

2. Mục tiêu:

Mục tiêu chung

Đề tài tập chung vào nghiên cứu mức độ hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ tàu cao tốc Cát Linh – Hà Đông, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ tàu cao tốc Cát Linh – Hà Đông.

Mục tiêu cụ thể

Đề tài được thực hiện nhằm các mục tiêu như sau:

Thứ nhất, hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

Thứ hai, đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ tàu sắt Cát Linh - Hà Đông.

Thứ ba, sau khi đã đạt được mục tiêu thứ nhất, kết hợp với kết quả nghiên cứu, tác giả có thể đưa ra được các đề xuất, khuyến nghị cho các cơ quan chức năng có thẩm quyền nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ này.

3. Tính mới và sáng tạo:

- Đề tài đã sử dụng cơ sở lý luận liên quan đến chất lượng và sự hài lòng về chất lượng dịch vụ áp dụng vào để đo lường sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công nói chung và dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông nói riêng.

4. Kết quả nghiên cứu:

- Đề tài đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận liên quan đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ công.

- Phân tích được thực trạng của một số yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông.

- Đề xuất được một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông.

5. Sản phẩm:

Báo cáo tổng hợp kết quả nghiên cứu; Báo cáo tóm tắt; và bài báo khoa học.

TT	Số lượng	Tên sản phẩm	Yêu cầu khoa học cần đạt
1	01	Báo cáo phân tích: Nghiên cứu sự hài lòng của người dân thành phố Hà Nội về chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông	Nghiên cứu mang tính khoa học, logic
2	01	Báo cáo tóm tắt đề tài nghiên cứu khoa học	
3	01	Bài báo: Research on Hanoi people's satisfaction level with Cat Linh - Ha Dong train service	

6. Phương thức chuyển giao, địa chỉ ứng dụng, tác động và lợi ích mang lại của kết quả nghiên cứu:

- Kết quả nghiên cứu của đề tài có thể làm tài liệu tham khảo cho nghiên cứu khoa học có liên quan đến đề tài.
- Kết quả của đề tài sẽ được chuyển giao toàn bộ cho Khoa Kinh tế, Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội để phục vụ cho việc đào tạo, nghiên cứu khoa học;
- Sản phẩm của đề tài sẽ được chuyển toàn bộ cho thư viện để lưu trữ và làm tài liệu tham khảo cho cán bộ giảng viên và người học.

INFORMATION ON RESEARCH RESULTS

1. General information:

- Project title: Study on the satisfaction level of Hanoi residents with Cat Linh – Ha Dong train service
- Project code: TDHHN.2024.13.01.24.F.09
- Project leader: Dr. Bui Thi Thu
- Host organization: Hanoi University of Natural Resources and Environment
- Implementation period: 2024

2. Objective(s):

General objectives

The topic focuses on studying the satisfaction level of Hanoi people with the quality of Cat Linh - Ha Dong high-speed train service, thereby proposing a number of solutions to improve the satisfaction of Hanoi people with the quality of Cat Linh - Ha Dong high-speed train service.

Specific objectives

The topic is implemented with the following objectives:

First, systematizing the theoretical basis of customer satisfaction with service quality.

Second, assessing the current level of people's satisfaction with the quality of Cat Linh - Ha Dong railway service.

Third, after achieving the first objective, combined with the research results, the author can make proposals and recommendations to competent authorities to improve the satisfaction of people using this service.

3. Creativeness and innovativeness:

- The topic has used theoretical basis related to service quality and satisfaction to measure people's satisfaction when using public services in general and Cat Linh - Ha Dong train service in particular.

4. Research results:

- The topic has systematized the theoretical basis related to satisfaction with service quality and public service quality.
- Analyzed the current status of some factors affecting satisfaction with the quality of Cat Linh - Ha Dong train service.
- Proposed some solutions to improve the satisfaction of Hanoi people with the quality of Cat Linh - Ha Dong train service.

5. Products:

Number	Quantity	Product Name	Scientific requirements to be achieved
1	01	Analysis report: Research on Hanoi people's satisfaction level with Cat Linh - Ha Dong train service.	Scientific and logical research
2	01	Summary report of scientific research topic	
3	01	Article: Research on Hanoi people's satisfaction level with Cat Linh - Ha Dong train service	

6. Transfer alternatives, application institutions, impacts and benefits of research results:

- The research results of the topic can be used as reference materials for scientific research related to the topic.

- The results of the topic will be transferred in full to the Faculty of Economics, Hanoi University of Natural Resources and Environment to serve the training and scientific research;

- The products of the topic will be transferred in full to the library for storage and as reference materials for lecturers and learners.

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	4
1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu của đề tài trong nước	4
1.2. Tổng quan đề tài nghiên cứu có liên quan ngoài nước	6
1.3. Khoảng trống nghiên cứu	8
<i>1.3.1. Đánh giá tổng quan nghiên cứu</i>	<i>8</i>
<i>1.3.2. Khoảng trống nghiên cứu</i>	<i>8</i>
CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG	10
2.1. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ	10
<i>2.1.1 Khái niệm dịch vụ</i>	<i>10</i>
<i>2.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ</i>	<i>10</i>
2.2. Dịch vụ công và chất lượng dịch vụ công	12
<i>2.2.1 Khái niệm dịch vụ công</i>	<i>12</i>
<i>2.2.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ công</i>	<i>14</i>
2.3. Dịch vụ giao thông công cộng và chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng	15
<i>2.3.1 Dịch vụ vận tải hành khách công cộng</i>	<i>15</i>
<i>2.3.2 Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng</i>	<i>15</i>
<i>2.3.3 Lý thuyết về sự hài lòng Theo Kotler và Keller (2006)</i>	<i>16</i>
2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng	16
2.5 . Mô hình lý thuyết	17
<i>2.5.1. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL</i>	<i>17</i>
<i>2.5.2. Mô hình chất lượng dịch vụ cảm nhận (PSQM)</i>	<i>19</i>
<i>2.5.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất</i>	<i>21</i>
CHƯƠNG 3: PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	23
3.1. Phạm vi nghiên cứu của đề tài	23
3.2. Đối tượng nghiên cứu của đề tài	23
3.3. Phương pháp nghiên cứu và kỹ thuật sử dụng	23
<i>3.3.1. Phương pháp nghiên cứu thực trạng</i>	<i>23</i>
<i>3.3.2. Thiết kế bảng hỏi</i>	<i>24</i>
<i>3.3.3. Chọn mẫu và thu thập dữ liệu</i>	<i>25</i>
3.4. Phương pháp phân tích dữ liệu	25
<i>3.4.1. Thống kê mô tả</i>	<i>25</i>
<i>3.4.2. Kiểm tra độ tin cậy của thang đo</i>	<i>26</i>
<i>3.4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA</i>	<i>27</i>
<i>3.4.4. Phân tích tương quan Pearson</i>	<i>28</i>

3.4.5. Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến.....	28
3.4.6. Kiểm định ANOVA.....	29
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	31
4.1. Thực trạng vấn đề chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh - Hà Đông.....	31
4.1.1. Tổng quan về dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông.....	31
4.1.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ tàu điện Cát Linh – Hà Đông	32
4.2. Mức độ hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông	33
4.2.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu.....	33
4.2.2. Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha.....	40
4.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	45
4.2.4. Phân tích tương quan Pearson	51
4.2.5. Kết quả phân tích hồi quy và kiểm định giả thuyết.....	53
CHƯƠNG 5: ĐỀ XUẤT CẢI THIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	57
5.1. Quan điểm và mục tiêu.....	57
5.1.1. Quan điểm.....	57
5.1.2. Mục tiêu.....	57
5.1.3. Kết luận.....	57
5.2. Một số biện pháp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng mức độ hài lòng	58
5.2.1. Bổ sung và nâng cao dịch vụ của các yếu tố hữu hình	58
5.2.2. Bổ sung các dịch vụ khác trong bến chờ nhà ga để nâng cao yếu tố đảm bảo	59
5.2.3. Nâng cao chuyên môn chăm sóc khách hàng của nhân viên nhà ga nhằm đảm bảo yếu tố đáp ứng	60
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	61
TÀI LIỆU THAM KHẢO	63
PHỤ LỤC.....	64

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL	18
Hình 2.2: Mô hình chất lượng dịch vụ cảm nhận	20
Hình 2.3: Mô hình đề xuất nghiên cứu	21
Hình 4.1: Mô hình nghiên cứu sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA	50
Hình 4.2: Mô hình nghiên cứu chính thức	56

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1: Bảng hệ thống các biến quan sát	24
Bảng 3.2: Ý nghĩa của Mean (giá trị trung bình)	26
Bảng 3.3: Ý nghĩa của chỉ số Std. Deviation (độ lệch chuẩn) của biến	26
Bảng 3.4: Ý nghĩa của hệ số Cronbach's Alpha	27
Bảng 4.1: Thống kê mô tả tần số mẫu nghiên cứu	33
Bảng 4.2: Kết quả thống kê mô tả trung bình nhân tố Sự hữu hình	36
Bảng 4.3: Kết quả thống kê mô tả trung bình nhân tố Sự tin cậy	37
Bảng 4.4: Kết quả thống kê mô tả trung bình nhân tố Sự đảm bảo	38
Bảng 4.5: Kết quả thống kê mô tả trung bình nhân tố Sự cảm thông	39
Bảng 4.6: Kết quả thống kê mô tả trung bình nhân tố Sự đáp ứng	40
Bảng 4.7: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố HH lần 1	40
Bảng 4.8: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố HH lần 2	41
Bảng 4.9: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố TC	42
Bảng 4.10: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố DB	43
Bảng 4.11: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố CT	43
Bảng 4.12: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố DU	44
Bảng 4.13: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố HL	45
Bảng 4.14: Kiểm định KMO biến độc lập	46
Bảng 4.15: Kết quả tổng phương sai trích biến độc lập	46
Bảng 4.16: Kết quả ma trận xoay	47
Bảng 4.17: Nhóm nhân tố	48
Bảng 4.18: Kiểm định KMO biến phụ thuộc	50
Bảng 4.19: Kết quả tổng phương sai trích biến phụ thuộc	50
Bảng 4.20: Phân tích tương quan	51
Bảng 4.21: Kết quả hồi quy tuyến tính	53
Bảng 4.22: Kiểm định ANOVA	53
Bảng 4.23: Phân tích hồi quy	54
Bảng 4.24: Kiểm tra giả thuyết	55

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài

Theo trung tâm quản lý và điều hành giao thông công cộng Hà Nội, trong 9 tháng đầu năm 2022, hệ thống xe buýt đã thu hút được 215 triệu lượt hành khách, đạt doanh thu đạt trên 400 tỷ. Sản lượng hành khách bắt đầu có dấu hiệu phục hồi từ đầu quý II.2022 (quý II.2022 tăng 124,1% so với quý I.2022, gấp 2,2 lần; quý III.2022 tăng 1% so với quý II.2022). Và theo đánh giá sơ bộ từ Tổng Công ty vận tải Hà Nội – đơn vị chủ lực trong vận hành xe buýt Thủ đô, cũng cho thấy trong 9 tháng đầu năm, sản lượng km vận chuyển ước đạt khoảng 76,5%; sản lượng hành khách vé lượt ước đạt 49% so với đặt hàng, đấu thầu, tăng 62% so với thực hiện cùng kỳ. Doanh thu sau phân bổ ước đạt 43,8% so với chỉ tiêu đấu thầu - đặt hàng. Đánh giá chung, tình hình hoạt động xe buýt của Tổng Công ty vận tải Hà Nội về cơ bản ổn định, chất lượng dịch vụ được kiểm soát. Số lượng hành khách sử dụng xe buýt có sự phục hồi so với giai đoạn trước dịch, đặc biệt là sau khi học sinh – sinh viên trở lại trường học.

Mặc dù việc di chuyển bằng xe buýt, buýt điện hay BRT có sự phục hồi nhưng tuy nhiên trên thực tế nhiều năm nay, việc tăng trưởng tỉ lệ đáp ứng nhu cầu đi lại của hành khách bằng vận tải hành khách công cộng, đặc biệt là xe buýt vẫn chỉ xấp xỉ 15 - 16%. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến kế hoạch hạn chế phương tiện cá nhân của thành phố. Bên cạnh đó việc phát triển các tuyến tàu điện, tàu điện ngầm, metro xuyên thành phố,... cũng là xu hướng của các nước phát triển trên thế giới. Vì là 1 xu hướng tương lai của thành phố nói riêng và Việt Nam nói chung nên việc khảo sát đánh giá để cải thiện nâng cao chất lượng dịch vụ là vô cùng quan trọng tránh việc bị xuống cấp như các phương tiện vận chuyển xe buýt.

Và theo báo cáo kết quả vận hành tuyến đường sắt đô thị Hà Nội số 2A, Cát Linh – Hà Đông, từ ngày 6.11.2023 đến hết ngày 26.5.2024, tuyến đã vận hành an toàn 202 ngày, vận chuyển được hơn 3,1 triệu hành khách, bình quân đạt 15.633 hành khách/ngày. Tỉ lệ tàu chạy đúng giờ 99,98%. Trong đó, tỉ lệ hành khách đi vé tháng bình quân trong ngày từ 55-60%; giờ cao điểm hành khách sử dụng vé tháng chiếm 75-80%. Hành khách đi tàu hiện đã tăng gấp 2,5 lần so với thời gian đầu và trong thời gian giãn cách xã hội. Từ những thống kê trên thì có thể thấy việc đưa tàu điện vào phục vụ người dân ở Hà Nội gần đây nhận được nhiều tín hiệu tích cực nên việc đưa ra các tiêu chí chấm điểm, đánh giá dịch vụ là cần thiết để có thể phục vụ cho việc phát triển tàu sắt trên cao nói riêng

và giao thông công cộng nói chung.

Việc thực hiện “Nghiên cứu sự hài lòng của người dân thành phố Hà Nội về chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông” để đánh giá một số đặc điểm hành khách và mức độ hài lòng của hành khách khi tham gia loại hình phương tiện giao thông mới này, còn có thể gia tăng các cơ sở dữ liệu cho các cơ quan có thẩm quyền có thể đưa ra các chính sách và giải pháp hợp lý nhằm giải bài toán ùn tắc giao thông, ô nhiễm môi trường và ô nhiễm tiếng ồn trong thành phố, cũng như góp phần lan tỏa lợi ích của loại hình giao thông hiện đại này tới người dân.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung

Đề tài tập chung vào nghiên cứu sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ tàu cao tốc Cát Linh – Hà Đông, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ tàu cao tốc Cát Linh – Hà Đông.

Mục tiêu cụ thể

Đề tài được thực hiện nhằm các mục tiêu như sau:

Thứ nhất, hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

Thứ hai, đánh giá thực trạng mức độ hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ tàu sắt Cát Linh - Hà Đông.

Thứ ba, sau khi đã đạt được mục tiêu thứ nhất, kết hợp với kết quả nghiên cứu, tác giả có thể đưa ra được các đề xuất, khuyến nghị cho các cơ quan chức năng có thẩm quyền nhằm nâng cao sự hài lòng của người dân sử dụng dịch vụ này.

a. Câu hỏi nghiên cứu

- (1) Người dân quan đến những vấn đề gì khi sử dụng dịch vụ Tàu Cát Linh Hà Đông?
- (2) Người dân Hà Nội cảm nhận thế nào về dịch vụ Tàu Cát Linh Hà Đông hiện nay?
- (3) Khuyến nghị, giải pháp nào cần được đưa ra để công ty quản lý Tàu Cát Linh Hà Đông có thể nâng cao mức độ hài lòng của người dân về chất lượng khám chữa bệnh và dịch vụ tại đây.

b. Phương pháp nghiên cứu

- Đối với dữ liệu thứ cấp

Đề tài thu thập dữ liệu thứ cấp về các thông tin liên quan đến vấn đề nhận biết của người dân về tàu điện Cát Linh - Hà Đông, các báo cáo về liên quan đến hoạt động

của tàu Cát Linh - Hà Đông, các hoạt động marketing của ban quản lý tàu điện Cát Linh - Hà Đông. Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các nguồn khác nhau như: sách tham khảo, giáo trình và luận văn tốt nghiệp Đại học, các trang web,...

- Đối với dữ liệu sơ cấp

Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng phương pháp nghiên cứu định lượng thông qua điều tra phỏng vấn bằng bảng hỏi được thiết kế sẵn.

c. Kết cấu của đề tài

Kết cấu của đề tài bao gồm những chương sau.

Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Chương 2: Cơ sở lý luận về vấn đề nghiên cứu

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Chương 5: Đề xuất cải thiện chất lượng dịch vụ

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu của đề tài trong nước

Về nghiên cứu chất lượng dịch vụ giao thông công cộng tại Việt Nam cụ thể là tàu điện còn khá hạn chế. Mặc dù trước đây đã có những nghiên cứu về vấn đề này nhưng vẫn còn nhiều hạn chế về phạm vi, cũng như chỉ thể hiện được một số khía cạnh nhất định của vấn đề.

Lý Như Huyền Trang (2014) trong vài nghiên cứu về “Đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách chất lượng cao của đội xe An Thịnh tại công ty TNHH An Thịnh” đã chỉ ra dịch vụ vận tải hành khách có những đặc điểm riêng, đặc trưng cho lĩnh vực này bao gồm: sản phẩm là sự di chuyển của khách hàng, đối tượng vận chuyển là con người, sự sản xuất mang tính tác động về không gian, sản phẩm vận chuyển không thể dự trữ mà chỉ có năng lực vận tải dự trữ, phương tiện vận tải cần đảm bảo kỹ thuật và sự tiện nghi thoải mái cho khách hàng và cuối cùng là sự phân luồng rõ rệt bắt nguồn từ sự đảm bảo an toàn. Từ đó, vài nghiên cứu đã khảo sát dựa trên những đặc điểm trên kết hợp chất lượng dịch vụ vận tải trên hai góc độ:

- Khách hàng: Sự thỏa mãn đồng thời các nhu cầu mong muốn được thỏa mãn khi sử dụng phương tiện trong điều kiện có hạn về kinh tế, thời gian, sức khỏe, tâm lý, thói quen sử dụng của khách hàng. Tuy nhiên mức độ yêu cầu về thời gian, chi phí, tiện lợi, an toàn phụ thuộc vào hành khách sử dụng có mức thu nhập, tình trạng sức khỏe tâm lý và mục đích sử dụng khác nhau.

- Tổ chức vận tải: Không chỉ xác định trong thời gian khách sử dụng phương tiện mà còn liên quan đến toàn bộ quá trình từ khi xuất hiện nhu cầu đến quyết định sử dụng phương tiện và thái độ thỏa mãn của khách hàng.

Từ đó đưa ra những đánh giá về chất lượng của dịch vụ vận tải của doanh nghiệp nói trên.

Đỗ Thị Hồng Vân (2023) đã nghiên cứu việc sử dụng Lý thuyết hành vi dự định TPB mở rộng để xem xét, đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến ý định lựa chọn phương tiện đường sắt đô thị của người dân thành phố Hà Nội. Kết quả khảo sát được thực hiện với 268 mẫu nghiên cứu theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có 3 nhân tố tác động đến ý định sử dụng đường sắt đô thị của người dân thành phố Hà Nội, đó là: nhân tố “Thái độ kiểm soát hành vi” có tác động mạnh nhất, tiếp đến là nhân tố “Sự hấp dẫn của phương tiện cá nhân”, cuối cùng là nhân tố “Chuẩn mô tả”.

Kết quả nghiên cứu là cơ sở để các cơ quan có thẩm quyền đưa ra các chính sách và giải pháp hợp lý nhằm giải bài toán ùn tắc giao thông, ô nhiễm môi trường và ô nhiễm tiếng ồn trong thành phố, cũng như góp phần lan tỏa lợi ích của loại hình giao thông hiện đại này tới người dân trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Phạm Thị Tình Thương (2022) đã đưa ra năm yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ tàu điện tại Việt Nam trong nghiên cứu “Các yếu tố tác động đến quyết định lựa chọn sử dụng dịch vụ tàu điện tại Việt Nam”. Nghiên cứu được tiến hành với mẫu 280 khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ tàu điện trên cao của tuyến đường sắt Cát Linh - Hà Đông. Từ kết quả phân tích được tác giả đưa ra kết luận: 4 yếu tố sự đáp ứng; sự an toàn, tin cậy; phương tiện hữu hình; sự đồng cảm có ảnh hưởng cùng chiều đến quyết định sử dụng dịch vụ tàu điện trong đó sự đồng cảm có ảnh hưởng lớn nhất và yếu tố cảm nhận về chi phí khi sử dụng dịch vụ có ảnh hưởng ngược chiều và yếu tố nhất đến quyết định sử dụng dịch vụ tàu điện.

Minh Tường (2022), báo Kinh tế & Đô thị đã hoàn thiện và đúc rút ra bảy điều kiện để nâng cao hiệu quả đường sắt đô thị sau khi có sự trao đổi cùng Chủ tịch HĐQT, Tổng Giám đốc Công ty TNHH MTV Đường sắt Hà Nội (Hanoi Metro) Vũ Hồng Trường. Tác giả đã chỉ ra sự cần thiết của 7 yếu tố: nghiên cứu đặc tính, nhu cầu, quy luật đi lại và mong muốn của người dân; tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho hành khách tiếp cận các nhà ga bằng mọi phương thức, phương tiện họ đang sử dụng; xây dựng giá vé hợp lý, đa dạng, đáp ứng mọi nhu cầu; tiếp tục tăng cường kết nối với các loại hình vận tải công cộng khác; tổ chức các dịch vụ gia tăng; nâng cao chất lượng dịch vụ, hiệu quả hỗ trợ của đơn vị vận hành tàu; công tác tuyên truyền phải được làm tốt ngay từ đầu, duy trì đều đặn. Từ đó, tác giả đã chỉ rõ cụ thể các vấn đề nhằm giúp nâng cao, phát triển dịch vụ đường sắt đô thị.

Đặng Thị Ngọc Dung (2014) thực hiện khảo sát “Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng hệ thống tàu điện ngầm Metro thành phố Hồ Chí Minh” từ 225 mẫu khảo sát nhận thấy: Ý định sử dụng Metro ảnh hưởng bởi 4 nhân tố từ mạnh đến yếu dần là Nhận thức sự hữu ích của metro, Nhận thức về môi trường, Chuẩn chủ quan và Sự hấp dẫn của phương tiện cá nhân. Ngoài ra kết quả kiểm định còn cho thấy yếu tố về nhân khẩu học bao gồm giới tính, độ tuổi, tình trạng hôn nhân, trình độ học vấn và thu nhập không tạo ra sự khác biệt trong ý định sử dụng Metro giữa các nhóm đối tượng khác nhau. Tuy nhiên nghiên cứu có 1 số hạn chế như sau: chưa đa dạng hóa được đối tượng

nghiên cứu, chủ yếu là học sinh-sinh viên, dân công sở và chỉ tập trung vào 4 yếu tố nêu trên nên kết quả mô hình chỉ giải thích được 47,3% ý định sử dụng.

Hanoi Metro đã tiến hành khảo sát với một nhóm hành khách trên tuyến ĐSĐT số 2A. Kết quả, có 84% hành khách chọn ĐSĐT vì các lý do: Tránh được tắc đường, di chuyển nhanh, giảm ô nhiễm môi trường, hiện đại, an toàn, thuận tiện... Chỉ 16% lựa chọn ĐSĐT vì tuyến đường phù hợp hoặc có nhiều thời gian rảnh rỗi hơn. Khảo sát đó cho thấy, tính ưu việt của ĐSĐT đã chinh phục ngay cả những hành khách không trực tiếp trên tuyến đi qua. Người dân sẵn sàng sử dụng phương tiện cá nhân, xe buýt, đi bộ để tiếp cận ĐSĐT.

Theo Báo Giao thông, dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông sau 1 năm khai thác thương mại, tuyến đường sắt Cát Linh - Hà Đông thu hút hơn 8 triệu lượt hành khách, trong đó hơn 10.000 người dùng vé tháng. Theo nghiên cứu đánh giá thì người dân sử dụng tàu điện ngày càng tăng lên ảnh hưởng bởi chất lượng dịch vụ. Đa số người dân nhận thấy tàu chạy đúng giờ, an toàn và thuận tiện. Đây cũng chính là những yếu tố mà Công ty TNHH MTV Đường sắt Hà Nội đã cam kết với khách hàng. Theo Tổng Giám đốc Vũ Hồng Trường cho biết công ty đã luôn đảm bảo 100% số chuyến an toàn và đúng giờ. Đây là yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của khách hàng và tác động đến hành vi sử dụng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông. Bên cạnh yếu tố đó thì đội ngũ quản lý, vận hành cũng được đào tạo chuyên nghiệp mang đến trải nghiệm tốt cho khách hàng.

Thạc sĩ Nguyễn Thị Lê Na có một bài nghiên cứu “Đánh giá mức độ hài lòng của hành khách tham gia giao thông bằng tàu điện Cát Linh - Hà Đông” (2022). Theo kết quả phân tích của tác giả, đa số hành khách tham gia khảo sát rất hài lòng khi tham gia giao thông trên tuyến tàu điện Cát Linh. Tuy nhiên, đa số hành khách tham gia tàu điện trên cao hiện nay có điều kiện thuận tiện như ở gần các nhà ga hoặc ở gần bến xe bus có kết nối trực tiếp với các nhà ga. Do mới chỉ có 1 tuyến tàu điện trên cao, nên chưa đáp ứng được nhu cầu tham gia giao thông công cộng bằng tàu điện của đa số người dân. Việc xây dựng thêm các tuyến tàu điện tại Hà Nội không những góp phần giảm ùn tắc giao thông, giảm ô nhiễm môi trường, mà còn thu hút khách du lịch trong nước và quốc tế đến thăm quan Thủ đô.

1.2. Tổng quan đề tài nghiên cứu có liên quan ngoài nước

Trong nghiên cứu của Ruining Wu (2018) đã chỉ ra việc phát triển đường sắt cao

tốc là một trong những chương trình ưu tiên hàng đầu ở Trung Quốc. Mạng lưới đường sắt cao tốc của Trung Quốc đã trở thành mạng lưới được sử dụng nhiều nhất hệ thống giao thông trên thế giới. Bài viết này xác định bốn yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của hành khách tại ga tàu cao tốc Trung Quốc, đó là 1) giá cả, 2) chất lượng người có mặt, 3) quy trình dịch vụ và 4) cơ sở vật chất. Qua bài viết này, chúng ta sẽ tìm hiểu những kiến thức mới về trải nghiệm của hành khách tại ga tàu HSR Trung Quốc. Những hiểu biết mới này cũng có thể được sử dụng để tối ưu hóa trải nghiệm của hành khách về thiết kế ga tàu cao tốc của Trung Quốc.

Feng Zhen et al (2018) trong nghiên cứu của mình đã chỉ ra rằng Đánh giá sự hài lòng của hành khách là điều cần thiết để nâng cao lòng trung thành và tăng lượng hành khách trên đường sắt cao tốc (HSR). Nhiều nghiên cứu khám phá sự hài lòng của hành khách đối với đường sắt trung chuyên và đường sắt thông thường, nhưng chỉ có một số ít nghiên cứu về HSR. Mặc dù các nghiên cứu về HSR cung cấp thông tin về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của hành khách, nhưng rất ít nghiên cứu xác định được thuộc tính nào có tác động lớn nhất hoặc ưu tiên cải tiến đối với HSR hiện tại. Nghiên cứu này sử dụng hồi quy đa biến và phân tích tầm quan trọng-hiệu suất để xác định các thuộc tính có ảnh hưởng và ưu tiên cải thiện dịch vụ cho HSR Thượng Hải-Nam Kinh. Chúng tôi thấy rằng mối tương quan quan trọng nhất đối với sự hài lòng của hành khách là thái độ của nhân viên, sự thuận tiện khi mua vé và chuyển đi dễ dàng. Nhìn chung, hành khách hài lòng với các dịch vụ HSR, đặc biệt với những đặc điểm quan trọng tạo nên sự hài lòng chung về HSR. Tuy nhiên, chúng tôi nhận thấy rằng việc cải thiện vệ sinh nhà vệ sinh và chỗ ngồi thoải mái trên tuyến HSR Thượng Hải-Nam Kinh sẽ làm tăng sự hài lòng của hành khách.

Zhen Song Chen et al (2021) đã chỉ ra rằng Đường sắt cao tốc (HSR) đã trở thành một phương thức vận tải công cộng thiết yếu ở Trung Quốc và có thể sẽ tiếp tục như vậy trong tương lai gần. Để thúc đẩy sự phát triển của ngành ĐSCT cần đảm bảo mức độ hài lòng cao của hành khách, nghĩa là phải đảm bảo sự hài lòng của hành khách. Tập trung vào các yếu tố trong cabin HSR ảnh hưởng đến trải nghiệm di chuyển của hành khách HSR, nghiên cứu này nhằm xác định nhu cầu của hành khách và đánh giá sự hài lòng của hành khách bằng cách sử dụng kết hợp phân tích đánh giá trực tuyến và ra quyết định nhóm quy mô lớn. Bằng cách sử dụng công nghệ thu thập dữ liệu web, các bài đánh giá trực tuyến liên quan đến HSR đã được thu thập từ nền tảng tiểu blog để trích xuất dữ

liệu và thông tin PD. Sáu hành khách phản ánh mối quan tâm thường xuyên nhất của hành khách đã được xác định bằng cách phân tích các đánh giá trực tuyến. Mức độ hài lòng của hành khách đối với các hành khách này được phân tích dựa trên phản hồi trực tuyến từ 100 hành khách HSR và bằng cách áp dụng mô hình biểu diễn ngôn ngữ hai bộ giá trị theo khoảng. Sau đó, mức độ hài lòng và thứ hạng cuối cùng của các hành khách được xác định bằng cách sử dụng phương pháp LSGDM với phương pháp phân cụm k-means và quy trình đạt được sự đồng thuận. Do đó, nghiên cứu này xây dựng một hệ thống chỉ số đánh giá sự hài lòng của hành khách HSR dựa trên phân tích đánh giá trực tuyến và đánh giá quy trình bằng cách sử dụng phương pháp LSGDM. Các kết luận cung cấp cái nhìn sâu sắc về những cải tiến mà hành khách HSR mong muốn đối với các dịch vụ trong cabin và cải thiện sự hài lòng của hành khách.

1.3. Khoảng trống nghiên cứu

1.3.1. Đánh giá tổng quan nghiên cứu

Tác giả đã tiến hành tổng hợp và đánh giá một số công trình nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng với chất lượng dịch vụ nói chung và chất lượng dịch vụ vận tải tại Việt Nam và một số quốc gia trên thế giới. Các tác giả của các đề tài này đã vận dụng các lý thuyết chung nhất về sự hài lòng, các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ.

Các hướng đề tài chủ yếu mới hướng đến giải quyết 2 vấn đề:

- i. Đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ nói chung;
- ii. Đánh giá sự hài lòng về chất lượng dịch vụ vận tải, có 1 số ít công trình nghiên cứu trên thế giới đã đánh giá về sự hài lòng của cư dân về chất lượng tàu cao tốc.

Có thể thấy đây là một hướng đề tài được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm trong đó có cả các nhà nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam.

1.3.2. Khoảng trống nghiên cứu

Qua quá trình tổng quan một số đề tài nghiên cứu có liên quan đến hướng nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ, tác giả nhận thấy đây là một hướng nghiên cứu rất được quan tâm nhằm giúp các nhà quản lý có thể nâng cao được chất lượng dịch vụ thông qua đó hoàn thiện dịch vụ mà mình cung cấp. Tuy nhiên, về đề tài dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông hiện nay vẫn chưa có nghiên cứu nào, đây cũng chính là khoảng trống để tác giả thực hiện nghiên cứu mức độ hài lòng về chất lượng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông. Tác giả hy vọng với nghiên cứu của mình sẽ giúp phần hoàn thiện chất lượng của dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông, từ đó đưa ra những đóng

góp mới giúp hoàn thiện chất lượng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông.

CHƯƠNG 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ SỰ HÀI LÒNG

2.1. Dịch vụ và chất lượng dịch vụ

2.1.1 Khái niệm dịch vụ

Theo quan điểm kinh tế học, bản chất của dịch vụ là sự cung ứng để đáp ứng nhu cầu như: dịch vụ du lịch, thời trang, chăm sóc sức khỏe... và mang lại lợi nhuận.

Theo Zeithaml & Bitner (2000), dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Theo Kotler & Armstrong (2004), dịch vụ là những hoạt động hay lợi ích mà doanh nghiệp có thể cống hiến cho khách hàng nhằm thiết lập, củng cố và mở rộng những quan hệ và hợp tác lâu dài với khách hàng. Philip Kotler định nghĩa dịch vụ: “Dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể gắn liền hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất”.

Có rất nhiều khái niệm về dịch vụ được phát biểu dưới những góc độ khác nhau nhưng nhìn chung thì ta có thể rút ra khái niệm về dịch vụ: Dịch vụ là sản phẩm của lao động, không tồn tại dưới dạng vật chất do một bên cung cấp cho bên khác nhằm mục đích đáp ứng nhu cầu của sản xuất và tiêu dùng. Về cơ bản kết quả hoạt động dịch vụ là vô hình và thường không dẫn đến quyền sở hữu bất kỳ yếu tố sản xuất nào. Quá trình sản xuất và tiêu thụ dịch vụ xảy ra đồng thời.

2.1.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ

Theo ISO, khái niệm về chất lượng dịch vụ là tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng có khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn.

Theo Lewis và Mitchell, 1990; Dotchin và Oakland, 1994; Asubonteng và cộng sự, 1996; Wisniewski và Donnelly, 1996, chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng nhu cầu hoặc mong đợi của khách hàng.

Chất lượng dịch vụ cũng có thể được định nghĩa là sự khác biệt giữa mong đợi của khách hàng về dịch vụ và cảm nhận về dịch vụ. Nếu kỳ vọng lớn hơn hiệu suất.

Cụ thể:

Theo Gronroos, “chất lượng dịch vụ là kết quả của một quá trình đánh giá khi khách hàng dựa trên so sánh dịch vụ thực sự mà khách hàng đã nhận được với sự mong đợi của họ”. Đồng quan điểm với Gronroos, Parasuraman và cộng sự (1985) đã nhận

định “chất lượng dịch vụ là một hình thức của thái độ, là kết quả từ sự so sánh giữa dịch vụ thực tế mà khách hàng nhận thức được khi tiêu dùng dịch vụ với sự mong đợi của họ. Chất lượng dịch vụ có liên quan nhưng không tương đồng với sự hài lòng của khách hàng.”

Thật vậy, nhìn nhận trên một phương diện chung nhất thì chất lượng dịch vụ là mức độ đáp ứng nhu cầu, sự mong muốn của khách hàng. Đó cũng là một xu thế của các chuyên gia về chất lượng trong giai đoạn hiện nay. Theo quan điểm đó chất lượng dịch vụ có những đặc điểm sau:

- Do chất lượng được đo lường bằng mức độ thỏa mãn nhu cầu, mà nhu cầu luôn biến động nên chất lượng cũng luôn biến động theo thời gian, không gian và điều kiện sử dụng.
- Nhu cầu của khách hàng có thể được công bố rõ ràng dưới dạng các quy định, tiêu chuẩn nhưng cũng có những nhu cầu mà khách hàng cảm nhận được trong và sau khi kết thúc quá trình sử dụng.

Một lưu ý ở đây đó là, mặc dù chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng là hai khái niệm tương đối gần nhau và thường được sử dụng một cách nhầm lẫn bởi nhiều nhà nghiên cứu, giữa chúng vẫn tồn tại một vài sự khác biệt nhất định như được chỉ ra bởi Parasuraman và cộng sự (1998) và Rust và Oliver (1994), đó là: (1) Chất lượng dịch vụ là một sự đánh giá toàn diện và mang tính dài hạn trong khi đó sự thỏa mãn khách hàng là sự đánh giá về một giao dịch dịch vụ cụ thể; (2) Chất lượng dịch vụ tồn tại lâu hơn trong khi đó sự thỏa mãn khách hàng tồn tại trong thời gian ngắn hơn; (3) Chất lượng dịch vụ thường được cho là có ít khái niệm tiền đề hơn sự thỏa mãn khách hàng. Việc nhìn lại lý thuyết và các nghiên cứu được thực hiện trước đây về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng cũng để lại nhiều tranh cãi. Một số các nghiên cứu cho rằng, chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn khách hàng (Cronin và Taylor, 1992; Parasuraman và cộng sự, 1985, 1988). Trong khi đó, một số nghiên cứu khác lại cho rằng sự hài lòng của khách hàng là tiền đề của chất lượng dịch vụ (Bitner, 1990; Bolton và Drew, 1991a, 1991b; Oliver, 1981). Mối quan hệ trái ngược giữa hai khái niệm này cũng được phát hiện trong một số các nghiên cứu trong lĩnh vực chất lượng dịch vụ thư viện (Cook và Thompson, 2000; Herson và Altman, 2010). Tuy nhiên, một điều có thể kết luận ở đây đó là cho dù các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra các kết quả nghiên cứu trái ngược nhau thì mối quan hệ giữa hai khái niệm này là tương

đổi chặt chẽ.

2.2. Dịch vụ công và chất lượng dịch vụ công

2.2.1 Khái niệm dịch vụ công

Tiếp cận vấn đề "dịch vụ công" hiện có nhiều quan niệm. Ở các nước châu Âu thì "dịch vụ công là các hoạt động vì lợi ích chung của xã hội, do cơ quan nhà nước hoặc tư nhân đảm nhiệm". Trong nền kinh tế thị trường, các lợi ích chung mà dịch vụ công đem lại thể hiện dưới hình thức hàng hóa công cộng. Đó là loại hàng hóa mà mọi người đều có thể sử dụng, là loại hàng hóa mà việc tiêu dùng của người này không làm giảm lượng tiêu dùng của người khác và nó vẫn tồn tại khi không tiêu dùng.

Khái niệm dịch vụ công nói trên được dùng khá phổ biến ở nhiều nước châu Âu sau chiến tranh thế giới thứ hai.

Dịch vụ công có nhiều loại, từ y tế, giáo dục, cơ sở hạ tầng, xóa đói giảm nghèo cho đến an ninh, bảo trợ xã hội... Khi kinh tế và đời sống xã hội càng phát triển thì dịch vụ công càng phát triển thêm nhiều loại mới với những phương thức cung cấp mới. Dịch vụ công có những đặc điểm: có tính chất xã hội cao, có mục tiêu là phục vụ lợi ích cộng đồng, không phân biệt giai cấp, địa vị xã hội, công bằng và có tính quần chúng rộng rãi. Vì vậy, tính kinh tế, lợi nhuận trong cơ chế thị trường không phải là điều kiện cần có của hoạt động dịch vụ công. Việc trao đổi dịch vụ công không thông qua hoặc không bao hàm quan hệ thị trường đầy đủ. Cũng có những dịch vụ công, người sử dụng phải trả một phần hay toàn bộ kinh phí mà nhà nước vẫn có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ này không nhằm mục tiêu lợi nhuận (như pháp luật, an ninh, quốc phòng, cấp các loại giấy tờ bảo đảm quyền sở hữu và các lợi ích khác của dân). Sự phát triển của dịch vụ công phụ thuộc vào sự phát triển kinh tế, chính trị, văn hoá của mỗi quốc gia. Như ở Canada, có tới 34 loại hoạt động được coi là dịch vụ công (quốc phòng, an ninh, pháp chế, tạo việc làm, quy hoạch, bảo vệ môi trường và các hoạt động giáo dục, y tế, văn hóa, bảo hiểm xã hội...). Ở Pháp, khái niệm dịch vụ công được hiểu là, bao gồm các hoạt động công ích (điện, nước, giao thông công cộng, vệ sinh môi trường...); các hoạt động sự nghiệp phục vụ nhu cầu tinh thần, sức khỏe của người dân (giáo dục, y tế, thể thao, thể dục...); các dịch vụ hành chính công (thuế vụ, an ninh, quốc phòng, cấp phép hộ khẩu, hộ tịch...). Còn ở Italia, dịch vụ công được giới hạn ở hoạt động sự nghiệp, hoạt động kinh tế công ích (điện, nước sạch, vệ sinh môi trường).

Tiếp cận từ góc độ quản lý nhà nước

Dịch vụ công là những hoạt động của cơ quan nhà nước trong chức năng quản lý hành chính và chức năng cung ứng các hàng hoá công cộng phục vụ các nhu cầu chung và thiết yếu của xã hội. Cách tiếp cận này nhấn mạnh vai trò và trách nhiệm của Nhà nước.

Các cơ quan nhà nước trực tiếp cung ứng dịch vụ công, những dịch vụ mà chỉ cơ quan công quyền mới đủ tư cách và điều kiện để làm, liên quan đến an ninh quốc gia và lợi ích chung của đất nước. Với trách nhiệm của mình, nhà nước cũng trực tiếp cung ứng các loại dịch vụ ở các địa bàn, các lĩnh vực không thuận lợi mà thị trường không thể hay không muốn đầu tư (như phát triển ở các vùng sâu, vùng xa). Với trách nhiệm của mình, nhà nước phải thành lập các đơn vị sự nghiệp như bệnh viện, trường học, các cơ sở cung cấp điện nước, một số công ty và tất cả đều không vì mục tiêu lợi nhuận. Ban đầu, nhà nước đầu tư, sau đó họ sẽ tự trang trải, và chỉ nhận sự hỗ trợ của nhà nước khi cần thiết. Tiếp cận từ nhu cầu xã hội phát triển trong một không gian và thời gian nhất định.

Cùng với tiến trình phát triển và mở rộng kinh tế thị trường, phát triển cơ cấu xã hội công dân thì mức sống và lối sống cũng không ngừng thay đổi, phát sinh sự thay đổi trong nhu cầu xã hội về số lượng và chất lượng trên các địa bàn đô thị và nông thôn khác nhau. Sự phát triển như vậy thường vượt quá khả năng cung ứng và quản lý của nhà nước. Nhưng nếu nhà nước không đáp ứng và hướng dẫn các nhu cầu ấy thì sẽ phát sinh tình trạng tự phát trong cung ứng và tiêu dùng với nhiều vấn nạn xã hội và kinh tế, làm giảm hiệu lực quản lý nhà nước.

Theo kinh nghiệm của nhiều quốc gia, nhà nước giải quyết sự phát triển các nhu cầu xã hội bằng cách chuyển một phần hoạt động cung ứng dịch vụ công cho các tổ chức ngoài nhà nước, dưới các hình thức:

Nhà nước ủy quyền cho các tổ chức xã hội hay các công ty tư nhân cung ứng một số dịch vụ mà nhà nước có trách nhiệm bảo đảm và thường có nguồn kinh phí từ ngân sách (vệ sinh môi trường, hệ thống cấp thoát nước, thu gom và xử lý rác thải...). Các tổ chức và công ty được ủy quyền phải tuân thủ những quy định của nhà nước và được nhà nước cấp kinh phí.

Chuyển giao trách nhiệm cung ứng dịch vụ công cho một số tổ chức ngoài nhà nước có điều kiện thực hiện có hiệu quả (đào tạo, KCB, tư vấn, giám định). Các tổ chức ngoài nhà nước (như các hiệp hội nghề nghiệp, các tổ chức xã hội) này được khuyến

khích hoạt động theo cơ chế không vì lợi nhuận, mà chỉ thu phí để tự trang trải.

Tư nhân hóa một số dịch vụ công theo những tiêu chí về quyền lợi và trách nhiệm, đồng thời nhà nước vẫn giám sát và bảo đảm lợi ích công cộng theo pháp luật. Ở trình độ phát triển cao về kinh tế và xã hội, nhà nước mua dịch vụ công từ khu vực tư nhân, những dịch vụ mà tư nhân có thể làm tốt (như bảo dưỡng phương tiện phòng cháy, chữa cháy, phương tiện tin học, đáp ứng nhu cầu về phương tiện đi lại, làm vệ sinh và công việc phục vụ trong cơ quan). Nhờ đó, số người làm dịch vụ trong cơ quan nhà nước sẽ được giảm bớt.

Hiệu quả dịch vụ công

Sự phát triển dịch vụ công với những hiệu quả của nó có ý nghĩa là điều kiện và động cơ phát triển kinh tế, xã hội và chính trị. Tính ưu việt của một xã hội, một thể chế chính trị ngày càng thể hiện rõ ở chất lượng cung ứng dịch vụ công. Qua đó, thể hiện sự hợp tác tốt đẹp giữa nhà nước, cộng đồng và các tổ chức xã hội. Nếu dịch vụ công làm không tốt, chất lượng thấp, hoặc dối trá lừa đảo thì tác động xấu và trực tiếp đến đời sống xã hội, đến uy tín chính trị của nhà nước và dân tộc. Hiệu quả của dịch vụ công đối với phát triển kinh tế - xã hội được thể hiện ở hai nội dung:

Hiệu quả của thể chế kinh tế thị trường (giao dịch kinh tế, cạnh tranh thị trường, bảo vệ tài nguyên, tài sản công cộng...) và sự ổn định xã hội, duy trì trật tự và an toàn cho cộng đồng, thành viên xã hội được bảo vệ sức khỏe, giáo dục, việc làm, thông tin, bảo vệ quyền công dân.

Hiệu quả dịch vụ công trong nâng cao vai trò và trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước. Ngày nay, nhà nước phải bảo đảm tốt hai chức năng: chức năng quản lý và chức năng phục vụ. Cùng với hiệu quả của dịch vụ công, chức năng phục vụ ngày càng nổi lên và chức năng quản lý ngày càng gọn nhẹ và hiệu quả. Để nâng cao dần hiệu quả dịch vụ công, nhà nước phải xác định rõ từng thời kỳ: loại dịch vụ công nào nhà nước cần trực tiếp làm, loại nào ủy quyền cho tổ chức ngoài nhà nước và loại nào nhà nước cần phối hợp với các tổ chức ấy. Nhìn chung, nhà nước chỉ trực tiếp cung ứng dịch vụ công nào mà khu vực ngoài nhà nước không thể làm thay hay không muốn làm.

2.2.2 Khái niệm chất lượng dịch vụ công

Chất lượng dịch vụ công là một thước đo quan trọng đối với hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến giúp xác định điểm yếu, điểm mạnh, những hạn chế cần khắc phục của hệ thống, từ đó đưa

ra các giải pháp nhằm phục vụ người dân tốt hơn. Các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến cần mang tính khoa học, phù hợp cả lý luận và thực tiễn nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

2.3. Dịch vụ giao thông công cộng và chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng

2.3.1 Dịch vụ vận tải hành khách công cộng

Theo quan điểm Bộ Giao thông vận tải đưa ra, vận tải hành khách công cộng là tập hợp các phương thức, phương tiện vận tải, vận chuyển hành khách đi lại trong thành phố ở cự ly nhỏ hơn 50km và có sức chứa lớn hơn 8 hành khách (không kể lái xe).

Còn với quan điểm trong đề tài nghiên cứu khoa học của Nguyễn Đoàn Dũng năm 2003, vận tải hành khách công cộng là loại hình vận chuyển đô thị có thể đáp ứng khối lượng lớn nhu cầu của mọi tầng lớp dân cư một cách thường xuyên, liên tục theo thời gian xác định theo hướng và tuyến ổn định trong thời kỳ nhất định.

Vận tải hành khách công cộng được xem là một bộ phận của vận tải đô thị, trong đó vận tải hành khách công cộng là loại hình mà mọi tầng lớp dân cư trong đô thị có thể sử dụng các phương tiện, tuyến đường đã có sẵn, với mức chi trả đã được xác định sẵn để đáp ứng nhu cầu đi lại của mình. Như vậy dù xem xét trên quan điểm nào thì dịch vụ vận tải hành khách công cộng cũng là một loại hình vận chuyển được nhiều người cùng lúc, với mạng lưới các tuyến đường trải khắp trong thành phố, do đó đây là loại hình dịch vụ rất thiết thực góp phần thỏa mãn nhu cầu giao thông hàng ngày của nhân dân.

Hiện nay trên thế giới dịch vụ vận tải hành khách công cộng có nhiều phương thức biểu hiện khác nhau, có thể kể đến: dịch vụ tàu điện, tàu điện ngầm, dịch vụ vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt...

2.3.2 Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng

Khái niệm:

Chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng là tổng hợp các yếu tố có thể thỏa mãn nhu cầu di chuyển của hành khách từ nơi này sang nơi khác và các nhu cầu khác (trước, trong và sau quá trình di chuyển) nhằm phục vụ cho quá trình di chuyển (đúng thời gian, không gian, thuận tiện, an toàn, nhanh chóng,...) phù hợp với công dụng vận tải hành khách công cộng.

Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng:

- Chất lượng cơ sở hạ tầng
- Chất lượng phương tiện vận tải

- Tính kịp thời, chính xác về thời gian và không gian vận chuyển
- Chất lượng phục vụ
- Sự tiêu hao năng lượng và mức độ an toàn cho hành khách

2.3.3 Lý thuyết về sự hài lòng Theo Kotler và Keller (2006)

Sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với mong đợi của người đó. Dựa vào nhận thức về chất lượng dịch vụ có thể chia sự hài lòng thành ba mức độ: Không hài lòng khi mức độ cảm nhận của khách hàng nhỏ hơn mong đợi; Hài lòng khi mức độ cảm nhận của khách hàng bằng mong đợi; Rất hài lòng khi mức độ cảm nhận của khách hàng lớn hơn mong đợi.

Theo Oliver & Bearden (1985), sự hài lòng là phản ứng của người tiêu dùng đối với việc được đáp ứng những mong muốn. Định nghĩa này có hàm ý rằng sự thỏa mãn chính là sự hài lòng của người tiêu dùng trong việc tiêu dùng sản phẩm hay dịch vụ mà nó đáp ứng những mong muốn của họ, bao gồm mức độ dưới hoặc quá mức mong muốn.

Việc phân loại sự hài lòng của khách hàng thì mức độ hài lòng cũng ảnh hưởng rất lớn đến hành vi khách hàng. Ngay cả khi khách hàng có cùng sự hài lòng tích cực đối với dịch vụ của doanh nghiệp, nhưng mức độ hài lòng chỉ ở mức “hài lòng” thì họ cũng có thể tìm đến các dịch vụ nơi khác và không tiếp tục sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp. Chỉ những khách hàng có mức độ hài lòng cao nhất “rất hài lòng” thì họ chắc chắn sẽ là những khách hàng trung thành và luôn ủng hộ dịch vụ đang có.

2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ (Parasuraman và các cộng sự, 1988). Các nghiên cứu trước đây đã cho thấy chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng (Cronin và Taylor, 1992; Spreng và Taylor, 1996). Lý do là chất lượng dịch vụ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự hài lòng chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ.

Sự hài lòng của khách hàng được xem như kết quả, chất lượng dịch vụ được xem như là nguyên nhân. Sự hài lòng có tính chất dự báo, mong đợi; chất lượng dịch vụ là một chuẩn lý tưởng. Sự thỏa mãn khách hàng là một khái niệm tổng quát, thể hiện sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ. Trong khi đó chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithaml & Bitner, 2000). Tuy giữa chất lượng dịch

vụ và sự hài lòng có mối liên hệ với nhau nhưng có ít nghiên cứu tập trung vào việc kiểm định mức độ giải thích của các thành phần chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng, đặc biệt đối với từng ngành dịch vụ cụ thể (Lassar và các cộng sự, 2000). Cronin and Taylor đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn khách hàng. Các nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn (Cronin và Taylor, 1992; Spreng, 1996) và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn (Ruyter, Bloemer, 1997).

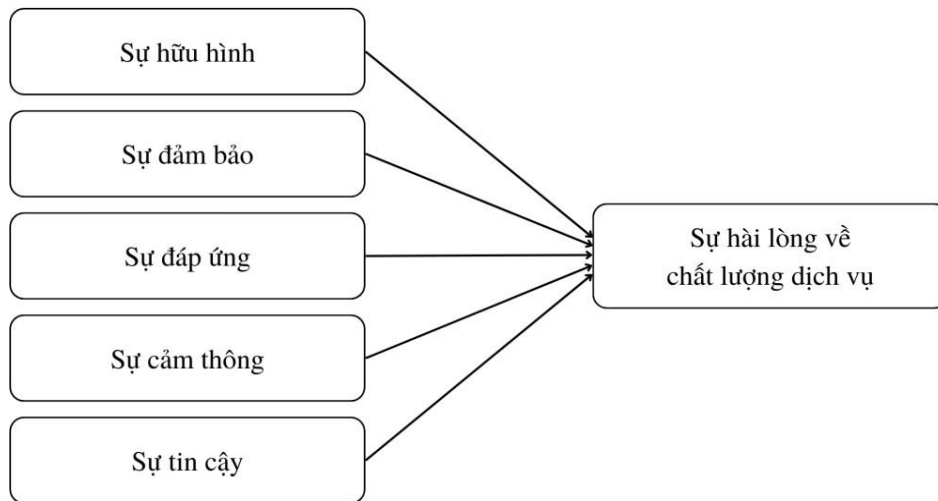
Tóm lại, chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng thỏa mãn nhu cầu của họ thì nhà cung cấp đó đã bước đầu làm cho khách hàng hài lòng. Do đó, muốn nâng cao sự hài lòng khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ là cái tạo ra trước, quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu chất lượng được cải thiện nhưng không dựa trên nhu cầu của khách hàng thì sẽ không bao giờ khách hàng thỏa mãn với dịch vụ đó.

2.5. Mô hình lý thuyết

2.5.1. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL

Mô hình SERVQUAL là cách tiếp cận thường được sử dụng nhất để đo lường chất lượng dịch vụ với mục đích so sánh kỳ vọng của khách hàng trước khi sử dụng và cảm nhận của họ về dịch vụ thực tế được cung cấp.

Được bắt nguồn từ nghiên cứu của Parasuraman, Zeithaml và Berry vào năm 1985, mô hình ban đầu bao gồm 10 tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ như độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, tiếp cận, lịch sự, giao tiếp, uy tín, bảo mật, hiểu/biết khách hàng và phương tiện hữu hình. Sau đó, Zeithaml, Berry và Parasuraman, 1988 đã kiểm nghiệm lại các biến và giảm chúng xuống còn 5 tiêu chí bao gồm: Nhóm cơ sở vật chất hữu hình, mức độ tin cậy, khả năng đáp ứng, sự đảm bảo và sự đồng cảm (kết hợp hiểu và biết khách hàng với khả năng tiếp cận) (Saleh, F. và Ryan, C., 1991).



Hình 2.1: Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL

(Nguồn: Parasuraman & cộng sự, 1988)

Sự tin cậy

Sự tin cậy đo lường khả năng cung cấp dịch vụ một cách chính xác, đúng thời hạn và đáng tin cậy (Parasuraman, Zeithaml và Berry, 1985) của doanh nghiệp. Tiêu chí này cũng đòi hỏi sự nhất quán trong việc thực hiện dịch vụ và tôn trọng các cam kết cũng như giữ lời hứa với khách hàng.

Sự đáp ứng

Tiêu chí này đo lường khả năng giải quyết vấn đề, khiếu nại của khách hàng một cách hiệu quả, nhanh chóng cũng như sự sẵn lòng giúp đỡ khách hàng và đáp ứng các yêu cầu họ đưa ra của doanh nghiệp. (Parasuraman, 1988). Nói cách khác, khả năng đáp ứng là sự phản hồi của doanh nghiệp đối với những gì khách hàng mong muốn.

Sự hữu hình

Tiêu chí này đề cập đến cơ sở vật chất, trang thiết bị, máy móc, thái độ của nhân viên cũng như các tài liệu, sách hướng dẫn cùng hệ thống thông tin của doanh nghiệp (Parasuraman, Zeithaml và Berry, 1985). Nói cách khác, các yếu tố hữu hình đề cập đến ảnh hưởng của cơ sở vật chất, thiết bị, nhân sự và tài liệu truyền thông đối với khách hàng (Sureshchandar, Rajendran và Kamalanabhan, 2001). Ngoài ra, bầu không khí hay còn được gọi là khung cảnh dịch vụ cũng ảnh hưởng trực tiếp đến cả nhân viên và khách hàng theo nhiều phương thức khác nhau như sinh lý, tâm lý, xã hội học, nhận thức và cảm xúc (Sureshchandar, 2001).

Sự đảm bảo

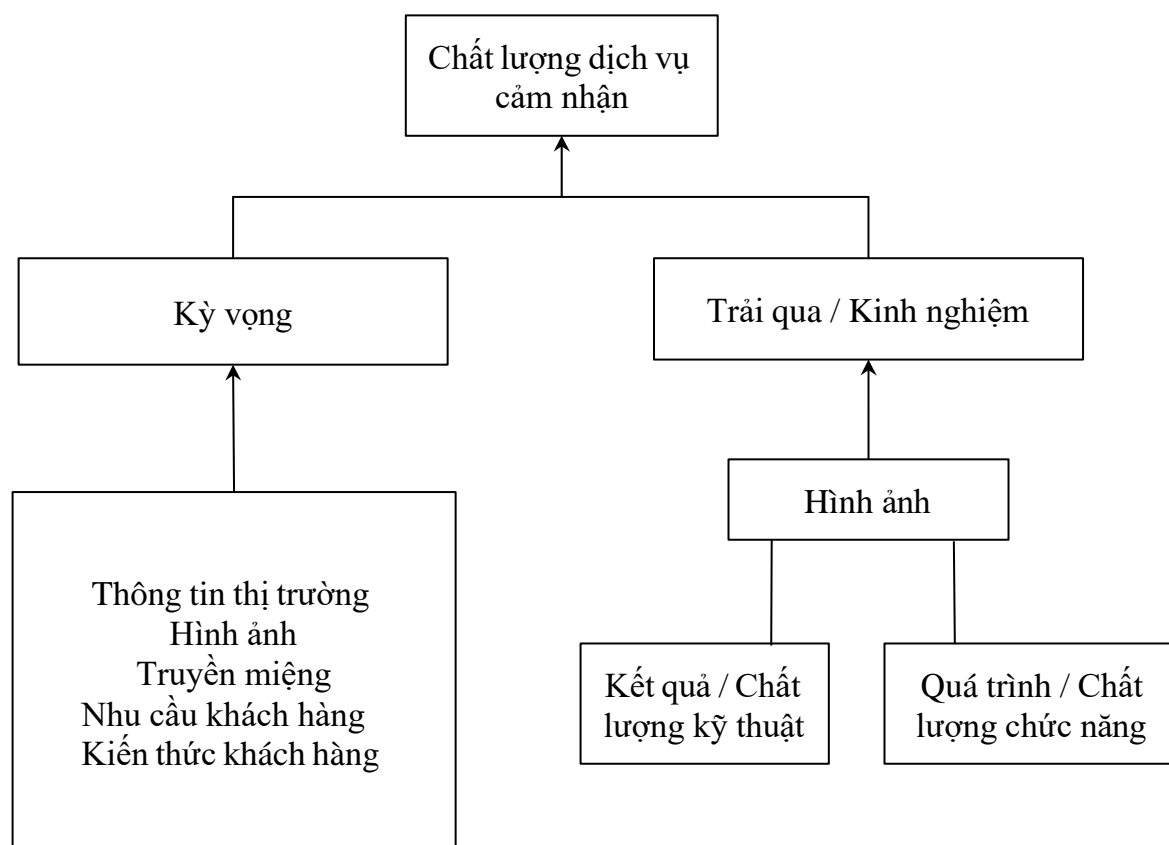
Tiêu chí này được coi là một trong những tiêu chí quan trọng, giúp doanh nghiệp tạo lập uy tín và niềm tin đối với khách hàng. Các yếu tố để đánh giá bao gồm dịch vụ chuyên nghiệp, kiến thức kỹ thuật xuất sắc, thái độ lịch sự và kỹ năng giao tiếp tốt từ đó khiến khách hàng tin tưởng vào chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

Sự cảm thông

Cảm thông có nghĩa là sự quan tâm, cân nhắc và chuẩn bị tốt nhất cho khách hàng, để họ cảm thấy mình là ‘khách’ của doanh nghiệp và luôn được chào đón mọi lúc, mọi nơi. Đặc biệt, yếu tố con người là chìa khóa cốt lõi của sự thành công và doanh nghiệp càng quan tâm đến khách hàng thì sự đồng cảm của khách hàng càng tăng từ đó cải thiện chỉ số thành công cho dịch vụ.

2.5.2. Mô hình chất lượng dịch vụ cảm nhận (PSQM)

Năm 2000. Gronroos đã giới thiệu mô hình chất lượng dịch vụ cảm nhận (Perceived Service Quality Model - PSQM). Theo mô hình này, chất lượng dịch vụ cảm nhận không chỉ tùy thuộc vào những gì khách hàng nhận được mà còn phụ thuộc vào những kỳ vọng (phát sinh từ những ảnh hưởng của thông tin trên thị trường, hình ảnh công ty, hiểu biết về khách hàng...). Đồng thời, yếu tố “hình ảnh” cũng được đề xuất để đánh giá chất lượng dịch vụ cảm nhận bên cạnh hai yếu tố đã có từ trước là: chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Gronroos cho rằng, “hình ảnh” chính là cách nhìn nhận của người sử dụng dịch vụ đối với nhà cung ứng dịch vụ. Đây là sự chất lọc những tác động và ảnh hưởng đến sự cảm nhận về hoạt động của nhà cung cấp dịch vụ hình thành trong tâm trí khách hàng, chủ yếu thông qua những thông tin truyền thông, và kinh nghiệm của khách hàng.



Hình 2.2: Mô hình chất lượng dịch vụ cảm nhận

(Nguồn: Gronroos, 2000)

Như vậy, theo mô hình cảm nhận chất lượng dịch vụ đã được cải tiến của Gronroos, có ba tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ, đó là:

Chất lượng kỹ thuật: Có năm tiêu chí để đánh giá nhân tố này: Sản phẩm dịch vụ ; Kỹ năng chuyên môn; Trình độ tác nghiệp; Tiện ích cho khách hàng; Trang thiết bị.

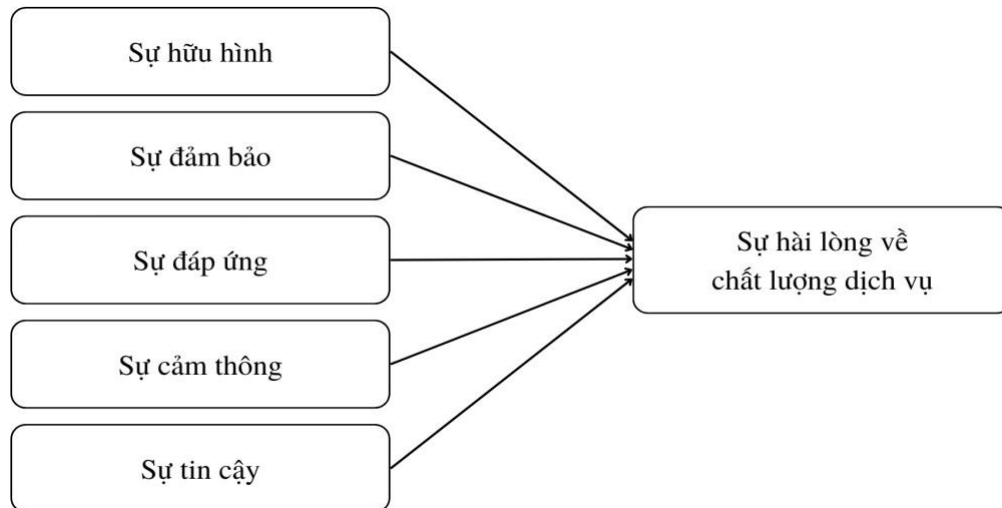
Chất lượng chức năng: Trong tương quan giữa hai khía cạnh chất lượng nói trên thì chất lượng chức năng đóng vai trò quan trọng hơn, được thể hiện thông qua bảy tiêu chí sau: Sự thuận tiện trong giao dịch; Hành vi ứng xử ; Thái độ phục vụ ; Công tác tổ chức doanh nghiệp; Tiếp xúc khách hàng; Phong thái phục vụ ; Tinh thần tất cả vì khách hàng.

Hình ảnh doanh nghiệp: là cảm nhận, ấn tượng chung của người sử dụng về nhà cung cấp dịch vụ.

Mô hình của Gronroos được coi là một nỗ lực đầu tiên cho việc nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên kỳ vọng người sử dụng. Một số thư viện trên thế giới đã áp dụng mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ này và thu được những kết quả khả quan. Tuy nhiên, những tiêu chí đánh giá vẫn chưa được đưa ra một cách rõ ràng nên vẫn còn nhiều khó khăn trong quá trình triển khai đánh giá.

2.5.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Tác giả đã áp dụng mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL của A.Parasuraman, Valarie Zeithaml và Leonard L. Berry (1985, 1988) để làm khung mô hình nghiên cứu. Trên cơ sở tổng hợp và kế thừa các mô hình và kết quả nghiên cứu trước, tác giả sử dụng mô hình SERVQUAL để thực hiện khảo sát và đề xuất mô hình nghiên cứu như sau:



Hình 2.3 Mô hình đề xuất nghiên cứu

(Nguồn: Tác giả)

Giả thuyết nghiên cứu:

Sự hữu hình: Thể hiện qua các trang thiết bị, giao tiếp, cách thức thể hiện của nhân viên đối với khách hàng.

H1: Sự hữu hình có tương quan thuận chiều đến mức độ hài lòng của người dân Hà Nội về dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông.

Sự đảm bảo: thể hiện qua sự chuyên nghiệp, kiến thức kỹ thuật xuất sắc, thái độ lịch sự và kỹ năng giao tiếp của nhân viên đối với khách hàng.

H2: Sự đảm bảo có quan hệ dương với mức độ hài lòng của người dân Hà Nội về dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông.

Sự đáp ứng: Thể hiện sự sẵn lòng hỗ trợ khách hàng và cung cấp dịch vụ nhanh chóng.

H3: Sự đáp ứng có tương quan thuận chiều đến mức độ hài lòng của người dân Hà Nội về dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông.

Sự cảm thông: Thể hiện sự chăm sóc, quan tâm, đồng cảm đến khách hàng.

H4: Sự cảm thông có quan hệ dương với mức độ hài lòng của người dân Hà Nội về dịch vụ

vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông .

Sự tin cậy: Thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ đã cam kết một cách chính xác

H5: Sự tin cậy có quan hệ thuận chiều với mức độ hài lòng của người dân Hà Nội về dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông.

CHƯƠNG 3: PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Phạm vi nghiên cứu của đề tài

- **Phạm vi về nội dung:** Đề tài tập trung vào nghiên cứu chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông, qua đó đánh giá sự hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông.

Đối tượng khảo sát: Người dân đã và đang sử dụng dịch vụ Tàu Cát Linh Hà Đông

Phạm vi nghiên cứu:

Phạm vi không gian: Địa bàn thành phố Hà Nội

Phạm vi thời gian: 10/2023 – 10/2024

3.2. Đối tượng nghiên cứu của đề tài

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông.

3.3. Phương pháp nghiên cứu và kỹ thuật sử dụng

Phương pháp nghiên cứu lý thuyết là phương pháp thu thập thông tin thông qua đọc sách báo, tài liệu nhằm mục đích tìm chọn những khái niệm và tư tưởng cơ bản là cơ sở cho lý luận của đề tài, hình thành giả thuyết khoa học, dự đoán về những thuộc tính của đối tượng nghiên cứu, xây dựng những mô hình lý thuyết hay thực nghiệm ban đầu.

Nghiên cứu lý thuyết thường bắt đầu từ phân tích các tài liệu để tìm ra cấu trúc, các xu hướng phát triển của lý thuyết. Từ phân tích lý thuyết, lại cần tổng hợp chúng lại để xây dựng thành một hệ thống khái niệm, phạm trù tiến tới tạo thành lý thuyết khoa học mới. Các phương pháp cơ bản thuộc nhóm phương pháp nghiên cứu lý thuyết: Phương pháp phân tích và tổng hợp lý thuyết, Phương pháp phân loại và hệ thống hóa lý thuyết, Phương pháp mô hình hóa, Phương pháp giả thuyết, Phương pháp lịch sử.

Cách thức tiến hành: Nhóm tiến hành thu thập, nghiên cứu các giáo trình, sách tham khảo, các đề tài và công trình khoa học trong và ngoài nước, các bài báo, tạp chí khoa học... đã được công bố. Từ đó khái quát hóa các thông tin có liên quan đến vấn đề nghiên cứu, xây dựng cơ sở khoa học về mặt lý luận của đề tài, sau đó tìm ra được những lỗ hổng trong nghiên cứu và các cơ sở lý thuyết được ứng dụng trong đề tài.

3.3.1. Phương pháp nghiên cứu thực trạng

Phương pháp nghiên cứu thực trạng là các phương pháp tác động trực tiếp vào đối tượng có trong thực tiễn để làm rõ bản chất và các quy luật của đối tượng. Trong phạm vi bài nghiên cứu, tác giả lựa chọn phương pháp nghiên cứu định lượng thông qua

việc thu thập dữ liệu từ các bảng hỏi nhằm tìm ra những yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông đo lường mức độ hài lòng để từ đó đưa ra các phân tích chính xác về dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông.

3.3.2. Thiết kế bảng hỏi

Bảng hỏi chính thức được xây dựng dựa trên câu hỏi nghiên cứu và dữ liệu thu được qua khảo sát những người dân sử dụng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông.

Phần 1: gồm các câu hỏi nhằm thu thập thông tin chung bao gồm: Giới tính; Nghề nghiệp; Trình độ văn hóa; Số lần sử dụng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông

Phần 2: bao gồm những câu hỏi của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân Hà Nội đối với chất lượng dịch vụ tàu điện Cát Linh – Hà Đông. Tất cả các biến quan sát trong phiếu khảo sát đều được sử dụng câu hỏi với thang đo Likert 5 điểm được sử dụng để đo lường cho biến phụ thuộc, cụ thể là: 1 = Hoàn toàn không đồng ý; 2 = Không đồng ý; 3 = Trung lập; 4 = Đồng ý; 5 = Hoàn toàn đồng ý.

Việc lượng hóa thành các mức độ như trên được sử dụng để đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ tàu điện Cát Linh – Hà Đông. Ngoài ra bảng khảo sát còn sử dụng thêm thang đo biểu danh (Nominal) để xác định các biến giới tính, thu nhập.

Thang đo gồm 6 biến quan sát gồm 5 biến độc lập tương ứng với 5 thành phần cơ bản của chất lượng dịch vụ và 1 biến phụ thuộc là sự hài lòng của khách hàng, cụ thể như sau:

Bảng 3.1: Bảng hệ thống các biến quan sát

STT	Biến số	Mã hóa	Các biến quan sát
1	Biến độc lập	TC	Sự tin cậy
2		DB	Sự đảm bảo
3		CT	Sự cảm thông
4		DU	Sự đáp ứng
5		HH	Sự hữu hình
6	Biến phụ thuộc	HL	Sự hài lòng

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

3.3.3. Chọn mẫu và thu thập dữ liệu

Tác giả lựa chọn phương pháp chọn mẫu thuận tiện có nghĩa là lấy mẫu dựa trên sự thuận lợi hay dựa trên tính dễ tiếp cận của đối tượng, ở những nơi mà nhóm có nhiều khả năng gặp được đối tượng. Nhóm đã đến Ga Cát Linh và sử dụng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông để xin thực hiện phỏng vấn. Đồng thời nhóm cũng gửi bảng hỏi đến những người quen đã từng sử dụng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông.

Theo Hair và cộng sự để sử dụng phân tích nhân tố EFA và phân tích hồi quy, kích thước mẫu tốt theo tỉ lệ quan sát là 5:1. Theo lý thuyết, nghiên cứu sử dụng 22 item mẫu tối thiểu cần là $22 \times 5 = 120$ mẫu. Để đảm bảo độ tin cậy, tác giả quyết định phát ra 250 phiếu.

Bên cạnh việc thu thập dữ liệu sơ cấp thông qua phát phiếu khảo sát, tác giả còn thu thập dữ liệu thứ cấp từ các tài liệu, giáo trình, sách báo, luận văn liên quan đến chuyên ngành marketing, sự hài lòng về chất lượng dịch vụ công của người tiêu dùng... thông qua các nguồn Internet và tài liệu tại thư viện.

3.4. Phương pháp phân tích dữ liệu

3.4.1. Thống kê mô tả

Thống kê tần số

Tác giả sử dụng phương pháp thống kê tần số bằng lệnh là Frequencies để phân tích dữ liệu của những biến định tính như: Giới tính, độ tuổi, thu nhập,...

Thống kê trung bình

Tác giả sử dụng phương pháp thống kê trung bình để phân tích dữ liệu của những biến định lượng với các chỉ số như: Số trung bình (Mean), Giá trị nhỏ nhất (Min), Giá trị lớn nhất (Max), Độ lệch chuẩn (Standard Deviation),...

Bên cạnh đó, đối với các biến định lượng được đo lường bằng thang đo Likert, các chỉ số trung bình và độ lệch chuẩn ở bảng dưới đây có thể giúp ta rút ra được ý nghĩa khảo sát của chúng.

Bảng 3.2: Ý nghĩa của Mean (giá trị trung bình)

Giá trị trung bình của biến	Ý nghĩa (Đối với câu trả lời đo lường bằng thang đo Likert)
1 - 1,8	Hoàn toàn không đồng ý
1,81 - 2,6	Không đồng ý
2,61 - 3,4	Trung lập
3,41 - 4,2	Đồng ý
4,21 - 5	Hoàn toàn đồng ý

Bảng 3.3: Ý nghĩa của chỉ số Std. Deviation (độ lệch chuẩn) của biến

Độ lệch chuẩn của biến	Ý nghĩa
< 0.81	Câu trả lời khá thống nhất
0.81 - 1,6	Câu trả lời có sự khác biệt nhưng có thể chấp nhận
> 1,6	Câu trả lời khác biệt nên yêu cầu sự phân biệt

(Nguồn: Tác giả)

3.4.2. Kiểm tra độ tin cậy của thang đo

Tác giả đã đánh giá độ tin cậy của thang đo qua Cronbach's Alpha cho từng nhóm biến thuộc các yếu tố khác nhau. Mục đích của kiểm định này là tìm hiểu xem các biến quan sát có cùng đo lường cho một khái niệm cần đo hay không. Giá trị đóng góp nhiều hay ít được phản ánh thông qua hệ số tương quan biến tổng Corrected Item-Total Correlation. Qua đó, cho phép loại bỏ những biến không phù hợp trong mô hình nghiên cứu.

Tiêu chuẩn để chấp nhận các biến:

+ Những biến có chỉ số tương quan biến tổng phù hợp (Corrected Item – Total

Correlation) từ 0.3 trở lên.

+ Hệ số Cronbach's Alpha của biến

Bảng 3.4: Ý nghĩa của hệ số Cronbach's Alpha

Hệ số Cronbach's Alpha	Độ tin cậy của thang đo
0.8 ~ 1	Rất tốt
0.7 ~ 0.8	Tốt
Từ 0.6 trở lên	Đủ điều kiện
Dưới 0.6	Thang đo không đủ điều kiện, cần xem xét lại

(Nguồn: Tác giả)

3.4.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Tác giả tiến hành kiểm định giá trị của thước đo bằng phân tích nhân tố EFA. Nhóm tiến hành phân tích đồng thời EFA cho toàn bộ các tiêu chí đo lường để đánh giá giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Tiêu chuẩn kiểm định giá trị hội tụ theo Theo Hair & ctg (1998, 111) bao gồm:

Trị số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) kiểm định sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số KMO phải lớn hơn 0.5 và phải nhỏ hơn 1 thì phân tích nhân tố là thích hợp, còn nếu nhỏ hơn 0.5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với dữ liệu. Kiểm định Bartlett xem xét các biến quan sát trong nhân tố có tương quan với nhau hay không. Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (sig Bartlett's Test < 0.05), chứng tỏ các biến" quan sát có tương quan với nhau trong nhân tố.

Trị số Eigenvalue (đại diện cho lượng biến thiên được giải thích bởi nhân tố) lớn hơn 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích, các nhân tố có Eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ bị loại khỏi mô hình.

Tổng phương sai trích (Total Variance Explained) $\geq 50\%$ cho thấy mô hình EFA phù hợp. Đây là trị số thể hiện các nhân tố được trích cô đọng bao nhiêu %, 11 các nhân tố thỏa mãn phải trích được tối thiểu 50% của các biến quan sát thì mới được đảm bảo chất lượng.

3.4.4. Phân tích tương quan Pearson

Nhóm tiến hành phân tích tương quan Pearson nhằm kiểm tra mối tương quan tuyến tính chặt chẽ giữa biến phụ thuộc với các biến độc lập và sớm nhận diện vấn đề đa cộng tuyến khi các biến độc lập cũng có tương quan mạnh với nhau. Tương quan Pearson r có giá trị giao động từ -1 đến 1 và chỉ có ý nghĩa khi $\text{sig} < 0.05$.

- Nếu r càng tiến về 1; -1: Tương quan tuyến tính càng mạnh, càng chặt chẽ. Tiến về 1 là tương quan dương, tiến về -1 là tương quan âm.
- Nếu r càng tiến về 0: Tương quan tuyến tính càng yếu.
- Nếu $r = 1$: Tương quan tuyến tính tuyệt đối, khi biểu diễn trên đồ thị phân tán Scatter, các đường biểu diễn nhập lại thành 1 đường thẳng.
- Nếu $r = 0$: Không có mối tương quan tuyến tính. Lúc này sẽ có hai tình huống xảy ra. Một, không có mối liên hệ nào giữa hai biến. Hai, giữa chúng có mối liên hệ phi tuyến.

Tương quan Pearson sẽ chỉ ra mối liên hệ giữa các biến độc lập với nhau và mối liên hệ giữa các biến độc lập với các biến điều tiết.

- + Ở dòng sig nếu sig chỉ xuất hiện ở cả các biến độc lập tức là tại đó ta so sánh mối tương quan giữa các biến độc lập với nhau. Nếu $\text{sig} < 0.05$ thì sẽ xét hệ số tương quan Pearson để xem tính tương quan mạnh yếu giữa các biến độc lập. Nếu $\text{sig} < 0.05$ và giá trị tương quan Pearson > 0.4 thì thường sẽ xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến.
- + Với dòng sig ở từng biến, nếu sig xuất hiện ở cả cột biến độc lập và phụ thuộc thì tại đó ta xét mối tương quan giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc. Tại vị trí mà $\text{sig} < 0.05$ thì nghĩa là biến độc lập đó có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc. Sau đó xét hệ số tương quan Pearson r để đánh giá mức độ tương quan mạnh yếu giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc.

3.4.5. Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến

Sau bước phân tích tương quan Pearson, Tác giả thực hiện phân tích hồi quy tuyến tính đa biến với mục đích xác định được nhân tố đóng góp nhiều/ít hoặc không đóng góp vào sự thay đổi của biến phụ thuộc hay nói cách khác là xác định cường độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc.

Ý nghĩa chỉ số trong hồi quy đa biến

Giá trị Adjusted R Square (R bình phương hiệu chỉnh) và R² (R Square) phản ánh mức độ ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc. Khoảng biến thiên của 2 giá trị này là từ 0 đến 1. Nếu càng tiến về 1 thì mô hình càng có ý nghĩa. Ngược lại, càng tiến về 0 tức là ý nghĩa mô hình càng yếu. Cụ thể hơn, nếu nằm trong khoảng từ 0.5 đến 1 thì là mô hình tốt, < 0.5 là mô hình chưa tốt.

Trị số Durbin – Watson (DW): Có chức năng kiểm tra hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất. Giá trị của DW biến thiên trong khoảng từ 0 đến 4. Nếu giá trị gần về 4 tức là các phần sai số có tương quan nghịch, gần về 0 thì các phần sai số có tương quan thuận. Trong trường hợp $DW < 1$ và $DW > 3$ thì khả năng rất cao xảy ra hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất.

Giá trị Sig. của kiểm định F có tác dụng kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy. Ở bảng ANOVA, nếu giá trị Sig. < 0.05 thì mô hình hồi quy tuyến tính bội và tập dữ liệu phù hợp (và ngược lại).

Giá trị Sig. của kiểm định t được sử dụng để kiểm định ý nghĩa của hệ số hồi quy. Nếu Sig. < 0.05 thì biến độc lập có tác động đến biến phụ thuộc.

Hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation Factor): Kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến. Nếu $VIF > 10$ thì có hiện tượng đa cộng tuyến (Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005). Tuy nhiên, trên thực tế thực hành, nếu $VIF < 2$ không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập (và ngược lại).

Phương trình hồi quy tuyến tính mẫu

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \dots + \beta_n.X_n$$

Trong đó:

Y: Biến phụ thuộc

X₁, X₂, X_n: Các biến độc lập

β_1 , β_2 , β_n : Hệ số tương quan từng phần

3.4.6. Kiểm định ANOVA

Nghiên cứu này sử dụng phương pháp phân tích ANOVA 1 yếu tố (ANOVA one way). Theo đó, phương pháp này được dùng để kiểm định ảnh hưởng của từng biến nhân khẩu học đến chất lượng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông. Nếu có sự khác biệt giữa các nhóm này, thì kết luận các biến nhân khẩu có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tàu

điện Cát Linh - Hà Đông

Kết quả kiểm định gồm hai phần:

Phần 1: Levene test: dùng để kiểm định phương sai bằng nhau hay không giữa các nhóm.

H₀: “Phương sai bằng nhau”

Sig ≤ 0.05: bác bỏ H₀

Sig > 0.05: chấp nhận H₀. đủ điều kiện để phân tích tiếp ANOVA

Phần 2: ANOVA test: kiểm định ANOVA

H₀: “Trung bình bằng nhau”

Sig ≤ 0.05: bác bỏ H₀. đủ điều kiện để khẳng định có sự khác biệt giữa các nhóm đối với biến phụ thuộc.

Sig > 0.05: chấp nhận H₀. chưa đủ điều kiện để khẳng định có sự khác biệt giữa các nhóm đối với biến phụ thuộc.

Phần 3: Khi có sự khác biệt thì có thể phân tích sâu hơn để tìm ra sự khác biệt như thế nào giữa các nhóm quan sát bằng các kiểm định Tukey, LSD, Bonferroni, Duncan. Kiểm định sâu ANOVA gọi là kiểm định Post-Hoc.

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. Thực trạng vấn đề chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh - Hà Đông

4.1.1. Tổng quan về dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông

Tuyến số 2A: Cát Linh – Hà Đông là một tuyến đường sắt đô thị thuộc hệ thống mạng lưới Đường sắt đô thị Hà Nội, được đầu tư xây dựng bởi Bộ Giao thông Vận tải và vốn vay ODA của Trung Quốc ký năm 2008. Được khởi công xây dựng từ tháng 10 năm 2011, toàn tuyến có tổng chiều dài là 13,05 km với 12 ga trên cao, với hướng tuyến từ ga Cát Linh ở quận Đống Đa và kết thúc ở ga Yên Nghĩa ở quận Hà Đông. Sau 10 năm thi công và được kiểm định chặt chẽ về chất lượng, Ngày 6 tháng 11 năm 2021, Tuyến số 2A chính thức trở thành tuyến đường sắt đô thị đầu tiên tại Việt Nam được đưa vào khai thác thương mại.

Tuyến số 2A có 13 đoàn tàu công nghệ cao, mỗi đoàn tàu có 4 toa xe. Trong quá trình vận hành sẽ sử dụng 10 đoàn, 2 đoàn bảo dưỡng và 1 đoàn dự phòng. Tàu chạy bằng điện được cấp ở đường ray thứ ba để đảm bảo tính an toàn, tính ổn định và mỹ quan đô thị. Tàu có cabin điều khiển hai chiều và có thể đổi chiều ở cả hai phía. Đoàn tàu có chiều dài 79 m, mỗi toa có chiều dài trung bình 20m, chiều cao toa tàu tính từ mặt ray đến đỉnh tàu 3.8 m, độ rộng lớn nhất toa tàu 2.8 m, với bốn cửa ra vào mỗi bên thân toa. Sức chứa tối đa là 1,000 hành khách, có nghĩa là 6 hành khách/m². Vận tốc tối đa đạt 80 km/h, vận tốc khai thác trung bình là 35 km/h.

Ga Cát Linh - điểm đầu của tuyến được đặt tại nút giao giữa phố Cát Linh và đường Giảng Võ. Tuyến đường sắt đi dọc theo các phố Hào Nam, Hoàng Cầu, Yên Lãng tới đường Láng, sau đó chạy ngang qua sông Tô Lịch, chạy dọc theo trục đường Nguyễn Trãi – Trần Phú – Quang Trung và kết thúc tại ga Yên Nghĩa - đối diện Bến xe Yên Nghĩa.

Lộ trình ga tàu và các vị trí ga như sau: Đầu phố Cát Linh (giao với phố Hào Nam) – phố Hoàng Cầu (khu vực ở ngã 4 La Thành) – phố Thái Hà (gần ngã 4 Thái Hà – Hoàng Cầu) – đường Láng (ga Láng) – trục đường Nguyễn Trãi (sẽ bao gồm 2 ga, đó là ga Thượng Đình và ga đường Vành đai 3) – đường Trần Phú (có 2 ga, đó là ga Phùng Khoang, trước Học viện Y dược cổ truyền và ga Văn Quán) – phố Quang Trung (gồm có 2 ga, chính là ga Hà Đông, gần phố Bế Văn Đàn và ga La Khê) – trục đường Quốc lộ 6 cũ đến Bến xe Yên Nghĩa (gồm có 2 ga, là Ga Văn Khê và ga Yên Nghĩa).

Vé tàu cho Tuyến số 2A có 3 loại:

- Vé tàu một lượt theo quãng đường di chuyển của hành khách, trong đó tối đa 15.000 đồng/lượt với toàn tuyến (ga Cát Linh ⇔ ga Yên Nghĩa) và thấp nhất là 8.000 đồng với quãng ngắn nhất (2 ga cạnh nhau).
- Vé tàu trong ngày: 30.000 đồng/người, không giới hạn số lượt đi lại trên tuyến trong ngày.
- Vé tháng: có các mức 200.000 đồng/người cho hành khách phổ thông; 100.000 đồng/người cho học sinh, sinh viên, người lao động tại các khu công nghiệp. Người lao động tại các văn phòng, công sở, doanh nghiệp ngoài khu công nghiệp mua vé tháng theo hình thức tập thể, được áp dụng mức 140.000 đồng/người/tháng. Không giới hạn số lượt đi lại trên tuyến trong ngày.

Người có công, người cao tuổi, người khuyết tật, trẻ em dưới 6 tuổi, nhân khẩu thuộc hộ nghèo được miễn vé

4.1.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ tàu điện Cát Linh – Hà Đông

Sau hơn 3 năm chính thức đi vào vận hành, dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông đã chứng minh được ưu thế của mình là vận tải được số lượng hành khách lớn, văn minh, hiện đại và có khả năng giải quyết cơ bản “bài toán” ùn tắc giao thông đô thị. Qua vận hành và sự trải nghiệm của hành khách, Hanoi Metro đã góp phần dần thay đổi thói quen đi lại của người dân và từng bước tạo dựng văn hóa sử dụng phương tiện giao thông công cộng văn minh, an toàn, thân thiện. Quá trình vận hành của tàu ổn định, an toàn đã giúp thu hút ngày càng nhiều người sử dụng dịch vụ. Tàu điện Cát Linh – Hà Đông đã góp phần làm giảm tình trạng quá tải của xe bus, giảm tình trạng tắc đường, giảm ô nhiễm môi trường và kích thích người dân sử dụng các Phương tiện công cộng nhiều hơn. Đặc biệt, sau hơn 3 năm vận hành, Hanoi Metro đã có một đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên trực tiếp vận hành, khai thác theo hướng chuyên nghiệp, lấy sự hài lòng của hành khách làm tiêu chí phục vụ. Chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông được đánh giá khá tốt, tàu di chuyển khá nhanh và tương đối êm ái. Thời gian giữa các tuyến là 10 phút đáp ứng được nhu cầu di chuyển và thời gian của tất cả các đối tượng khách hàng khác nhau.

Bên cạnh những lợi ích đó thì dịch vụ tàu điện Cát Linh – Hà Đông vẫn còn nhiều bất cập và hạn chế. Khách hàng gặp nhiều vấn đề trong việc gửi xe khi mà khu vực gửi xe không được rộng rãi và thông thoáng, khó khăn trong việc tìm chỗ gửi xe phù hợp. Khách hàng đến sử dụng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông phải gửi xe cách khá xa

ga tàu và quãng đường đi bộ ra ga tàu được đánh giá là bất tiện và nguy hiểm khi có những đoạn vỉa hè bị lấn chiếm kinh doanh. Bên cạnh đó thì số lượng cũng như vị trí các ga còn hạn chế, không đáp ứng được nhu cầu di chuyển của khách hàng. Cuối cùng là các dịch vụ ở nhà ga chưa được phong phú và đa dạng. Do đó, chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông cần được cải thiện để nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng.

4.2. Mức độ hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông

4.2.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Tác giả đã thực hiện nghiên cứu với đối tượng khảo sát là người dân Hà Nội. Sau khi đi khảo sát trực tiếp và gửi bảng khảo sát online, nhóm thu về 226 đơn, trong đó có 209 đơn hợp lệ, đạt tỷ lệ 92,48%. Toàn bộ mẫu hợp lệ sẽ được xử lý thông qua phần mềm SPSS 26.0 để tiến hành các bước phân tích tương quan, phân tích độ tin cậy, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy và kiểm định giả thuyết.

Thống kê tần số

Bảng 4.1: Thống kê mô tả tần số mẫu nghiên cứu

Tiêu chí		Mẫu nghiên cứu: 209	
		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nữ	108	51,7%
	Nam	101	48,3%
Nhóm tuổi	Dưới 16 tuổi	24	11,5%
	16-25 tuổi	82	39,2%
	26-40 tuổi	64	30,6%
	41-60 tuổi	23	11%
	Trên 60 tuổi	16	7,7%

Nghề nghiệp	Học sinh/sinh viên	93	44,5%
	Nhân viên văn phòng	49	23,4%
	Công nhân	29	13,9%
	Khác	38	18,2%
Tần suất sử dụng dịch vụ	Thi thoảng không theo tần suất nhất định	104	49,8%
	Dưới 4 lần/tháng	35	16,7%
	4-27 lần/tháng	53	25,4%
	Trên 27 lần/tháng	17	8,1%

(Nguồn: Tác giả)

Qua bảng trên tác giả nhận thấy

Về cơ cấu theo giới tính

Trong tổng số 209 mẫu quan sát, nam chiếm 48,3% (101 người), nữ chiếm 51,7% tương ứng với 108 người. Có thể thấy, tỷ lệ nam nữ có độ chênh lệch rất nhỏ. Điều này phù hợp với phương thức và mẫu khảo sát được chọn vì bởi lẽ sự khác biệt về độ hài lòng giữa hai giới là không mấy khác biệt.

Về cơ cấu theo nhóm tuổi

Trong số 209 mẫu quan sát, nhóm tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất là nhóm 16-25 tuổi (39,2%) và nhóm 26-40 tuổi (30,6%). Và 3 nhóm tuổi còn lại có tỷ lệ lần lượt là: nhóm dưới 16 tuổi (11,5%), 41-60 tuổi (11%) và nhóm trên 60 tuổi (7,7%). Qua đó có thể thấy được đối tượng sử dụng dịch vụ Tàu Cát Linh – Hà Đông chủ yếu có độ tuổi từ 16-40 tuổi. Tuy nhiên các nhóm tuổi còn lại cũng đều có nhu cầu sử dụng dịch vụ Tàu Cát Linh – Hà Đông.

Về cơ cấu nghề nghiệp

Về nghề nghiệp, trong số 209 mẫu thu được, có 49 (chiếm tỉ lệ 23,4%) đáp viên có nghề nghiệp là nhân viên văn phòng, còn số đáp viên là học sinh/sinh viên lên đến là 93 (chiếm tỉ lệ 44,5%). Số lượng người điền khảo sát là công nhân có 29 người (chiếm

tỉ lệ 13.9%) và số người có các nghề nghiệp khác là 38 (chiếm tỉ lệ 18,2%). Học sinh/sinh viên chiếm tỉ lệ cao nhất có thể là do đây là nhóm đối tượng tương sử dụng dịch vụ khác đồng nên tác giả khá dễ dàng tiếp cận.

Về cơ cấu tần suất sử dụng dịch vụ

Trong số 209 mẫu thu được, có 49,8% tương ứng 104 người sử dụng dịch vụ tàu điện Cát Linh Hà Đông thi thoảng không theo tần suất nhất định. Tiếp đó là 53 người (25,4%) là sử dụng dịch vụ 4-27 lần/tháng. Cuối cùng, nhóm người sử dụng dịch vụ dưới 4 lần/tháng là 35 người (16,7%) và nhóm sử dụng dịch vụ trên 27 lần/tháng là 17 người (8,1%).

Thống kê trung bình

Tác giả tiến hành sử dụng phương pháp thống kê mô tả trung bình để đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh – Hà Đông. Dựa vào kết quả khảo sát đã thu được, Tác giả tiến hành phân tích thống kê mô tả các nhân tố từ mô hình đề xuất và thu được kết quả như sau

Đối với nhóm biến quan sát Sự hữu hình có thể thấy, điểm trung bình nhân tố = 3.74, điều đó chỉ ra rằng khách hàng đồng ý với tiêu chí này. Tiêu chí “Tàu Cát Linh - Hà Đông có trang thiết bị hiện đại” có mức độ đồng ý cao nhất với mức điểm trung bình là 4.18. Tiêu chí “Không gian nhà ga thoáng đãng, rộng rãi, sạch sẽ, không bị chen lấn xô đẩy” có giá trị trung bình cao thứ nhì = 4.05. Giá trị này ở tiêu chí “Nhân viên nhà ga ăn mặc, lịch sự gọn gàng, chần chu.” là 4.0 và xếp ở vị trí thứ ba. Sau đó, giá trị trung bình có độ lớn thứ tư là tiêu chí “Tại các nhà ga đều có bảo vệ để đảm bảo an ninh trật tự nhà ga” với giá trị = 3.96, .Xếp ở vị trí cuối cùng là tiêu chí “Nhà gửi xe rộng rãi, thuận tiện” với giá trị = 2.50 và khách hàng không đồng ý với mã quan sát HH5 này. Các biến quan sát trong thang đo “Sự hữu hình” cũng không có quá nhiều chênh lệch giữa các đáp viên.

Bảng 4.2: Kết quả thống kê mô tả trung bình nhân tố Sự hữu hình

Nhân tố	Mã quan sát	Nội dung	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sự hữu hình (HH)	HH1	Tàu Cát Linh - Hà Đông có trang thiết bị hiện đại	4.18	.782
	HH2	Không gian nhà ga thoáng đãng, rộng rãi, sạch sẽ, không bị chen lấn xô đẩy	4.05	.789
	HH3	Tại các nhà ga đều có bảo vệ để đảm bảo an ninh trật tự nhà ga	3.96	.742
	HH4	Nhân viên nhà ga ăn mặc, lịch sự gọn gàng, chần chu	4.00	.788
	HH5	Nhà gửi xe rộng rãi, thuận tiện	2.50	.797
Trung bình nhân tố			3.74	0.78

(Nguồn: Khảo sát)

Đối với nhóm biến quan sát Sự tin cậy, có thể thấy, điểm trung bình nhân tố = 3.9, điều đó chỉ ra rằng khách hàng đồng ý với tiêu chí này. Khách hàng hoàn toàn đồng ý với tiêu chí “Giá cả của dịch vụ có sự minh bạch và duy trì cố định” và đây là tiêu chí có mức độ đồng ý cao nhất với mức điểm trung bình là 4.34. Tiêu chí “Tàu cung cấp các dịch vụ đúng như họ đã cam kết” và tiêu chí “Tàu cung cấp dịch vụ đúng thời gian mà họ cam kết” có giá trị trung bình không chênh lệch quá nhiều lần lượt là 3.96 và 3.93. Sau đó, giá trị trung bình có độ lớn thứ tư là tiêu chí “Nhân viên nhà ga giải quyết vấn đề thắc mắc, khiếu nại một cách thỏa đáng cho hành khách” với giá trị = 3.68, và xếp ở vị trí cuối cùng là tiêu chí “Dịch vụ không mắc sai sót, nhầm lẫn trong quá trình phục vụ” với giá trị = 3.59. Các biến quan sát trong thang đo “Sự tin cậy” cũng không có quá nhiều chênh lệch giữa các đáp viên.

Bảng 4.3: Kết quả thống kê mô tả trung bình nhân tố Sự tin cậy

Nhân tố	Mã quan sát	Nội dung	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sự tin cậy (TC)	TC1	Nhân viên nhà ga giải quyết vấn đề thắc mắc, khiếu nại một cách thỏa đáng cho hành khách	3.68	.789
	TC2	Dịch vụ không mắc sai sót, nhầm lẫn trong quá trình phục vụ	3.59	.755
	TC3	Tàu cung cấp dịch vụ đúng thời gian mà họ cam kết	3.93	.750
	TC4	Tàu cung cấp các dịch vụ đúng như họ đã cam kết	3.96	.739
	TC5	Giá cả của dịch vụ có sự minh bạch và duy trì cố định	4.34	.738
Trung bình nhân tố			3.9	0.754

(Nguồn: Khảo sát)

Đối với nhóm biến quan sát Sự đảm bảo, có thể thấy rằng mức độ đồng ý của đối tượng khảo sát đối với các yếu tố liên quan đến “Sự đảm bảo” nằm ở mức tương đối, dao động từ 3.53 đến 3.75. Với điểm trung bình là 3.63, phần lớn đáp viên đồng ý với các tiêu chí của biến “Sự đảm bảo”. Tiêu chí “Nhân viên nhà ga luôn lịch sự, nhã nhặn với tôi” có mức độ đồng ý cao nhất với mức điểm trung bình là 3.75. Tiêu chí “Nhà ga cung cấp đầy đủ những hướng dẫn và thông tin cho hành khách sử dụng dịch vụ” có giá trị trung bình cao thứ nhì = 3.70. Giá trị này ở tiêu chí “Nhân viên nhà ga luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của tôi” và tiêu chí “Nhân viên nhà ga đủ hiểu biết và có thể trả lời câu hỏi của tôi” tương đương nhau lần lượt là 3.53 và 3.52. Câu trả lời của các đáp viên về các tiêu chí trong biến quan sát “Sự đảm bảo” có sự chênh lệch nhưng vẫn có thể chấp nhận được với độ lệch chuẩn trung bình là 0.849.

Bảng 4.4: Kết quả thống kê mô tả trung bình nhân tố Sự đảm bảo

Nhân tố	Mã quan sát	Nội dung	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sự đảm bảo (DB)	DB1	Nhà ga cung cấp đầy đủ những hướng dẫn và thông tin cho hành khách sử dụng dịch vụ	3.70	.903
	DB2	Nhân viên nhà ga đủ hiểu biết và có thể trả lời câu hỏi của tôi	3.52	.872
	DB3	Nhân viên nhà ga luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của tôi	3.53	.849
	DB4	Nhân viên nhà ga luôn lịch sự, nhã nhặn với tôi	3.75	.717
Trung bình nhân tố			3.63	0.849

(Nguồn: Khảo sát)

Đối với nhóm biến quan sát *Sự cảm thông*, giá trị trung bình của biến là 3.40, có thể thấy rằng khách hàng đồng ý với biến này. Tiêu chí “Nhân viên nhà ga luôn lịch sự và ân cần đối với người già và trẻ nhỏ” có mức độ đồng ý cao nhất với giá trị trung bình là 3.91. Đứng thứ hai là tiêu chí “Dịch vụ tàu có hệ thống hiện đại, dễ sử dụng” với giá trị là 3.63. Tiêu chí “Dịch vụ ở nhà ga rất đa dạng và tiện lợi (ăn uống, đồ cá nhân, trông - giữ đồ/xe...)” xếp cuối cùng với giá trị 2.67, khách hàng nhận thấy dịch vụ ở nhà ga không được đa dạng và tiện lợi cho lắm. Với độ lệch chuẩn trung bình là 0.787, có thể thấy rằng các câu trả lời trong biến quan sát “*Sự cảm thông*” không có sự chênh lệch nhiều và khá thống nhất với nhau.

Bảng 4.5: Kết quả thống kê mô tả trung bình nhân tố Sự cảm thông

Nhân tố	Mã quan sát	Nội dung	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sự cảm thông (CT)	CT1	Nhân viên nhà ga luôn lịch sự và ân cần đối với người già và trẻ nhỏ	3.91	.674
	CT2	Dịch vụ tàu có hệ thống hiện đại, dễ sử dụng	3.63	.792
	CT3	Dịch vụ ở nhà ga rất đa dạng và tiện lợi (ăn uống, đồ cá nhân, trông - giữ đồ/xe...)	2.67	.895
Trung bình nhân tố			3.40	0.787

(Nguồn: Khảo sát)

Đối với nhóm biến quan sát Sự đáp ứng, có thể thấy, điểm trung bình nhân tố = 3.65, điều đó chỉ ra rằng khách hàng đồng ý với tiêu chí này. Tiêu chí “Việc di chuyển thuận tiện, nhanh chóng” có mức độ đồng ý cao nhất với mức điểm trung bình là 3.81. Tiêu chí “Tần suất tàu chạy hợp lý, liên tục” và tiêu chí “Đội ngũ nhân viên nhà ga nhiệt tình giúp đỡ, chỉ dẫn” có giá trị trung bình không chênh lệch nhiều lần lượt là 3.68 và 3.67. Giá trị này ở tiêu chí “Các nhà ga phù hợp với tuyến giao thông tôi cần di chuyển” là 3.42 và xếp ở vị trí thứ cuối cùng. Các biến quan sát trong thang đo “Sự đáp ứng” có sự chênh lệch giữa các đáp viên tuy nhiên vẫn nằm trong khoảng chấp nhận với độ lệch chuẩn trung bình là 0.814.

Bảng 4.6: Kết quả thống kê mô tả trung bình nhân tố Sự đáp ứng

Nhân tố	Mã quan sát	Nội dung	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Sự đáp ứng (DU)	DU1	Đội ngũ nhân viên nhà ga nhiệt tình giúp đỡ, chỉ dẫn	3.67	.773
	DU2	Việc di chuyển thuận tiện, nhanh chóng	3.81	.741
	DU3	Các nhà ga phù hợp với tuyến giao thông tôi cần di chuyển	3.42	.988
	DU4	Tần suất tàu chạy hợp lý, liên tục	3.68	.794
Trung bình nhân tố			3.65	0.814

*(Nguồn: Khảo sát)***4.2.2. Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha***Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho của nhân tố Sự hữu hình***Bảng 4.7: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố HH lần 1**

Hệ số Cronbach's Alpha	Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
788	HH1	.709	.700
	HH2	.673	.712
	HH3	.683	.712
	HH4	.583	.743
	HH5	.237	.849

(Nguồn: Khảo sát)

Thang đo Sự hữu hình bao gồm 5 biến quan sát (HH1 – HH5). Kết quả kiểm định cho thấy hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của HH bằng $0.788 > 0.6$ từ đó cho biết đây là một thang đo tốt. Tuy nhiên chỉ có 4 biến quan sát HH1, HH2, HH3, HH4 có hệ số tương quan biến tổng > 0.3 . Biến quan sát HH5 có tương quan biến - tổng (Corrected Item – Total Correlation) bằng $0.237 < 0.3$. Biến quan sát HH5 giải thích ý nghĩa rất yếu cho nhân tố HH nên sẽ được loại bỏ khỏi thang đo và tiến hành phân tích Cronbach's Alpha lần hai.

Bảng 4.8: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố HH lần 2

Hệ số Cronbach's Alpha	Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
.849	HH1	.728	.792
	HH2	.662	.820
	HH3	.754	.782
	HH4	.615	.840

(Nguồn: Khảo sát)

Sau khi kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho nhân tố HH lần 2, kết quả thu được hệ số này có kết quả là $0.849 > 0.6$. Kết quả này biểu thị đây là thang đo lường có thể sử dụng tốt. Đồng thời, các biến quan sát lần này đều có tương quan biến - tổng (Corrected Item – Total Correlation) lớn hơn 0.3. Như vậy thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố HH.

Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho của nhân tố Sự tin cậy

Bảng 4.9: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố TC

Hệ số Cronbach's Alpha	Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
.857	TC1	.617	.842
	TC2	.646	.834
	TC3	.769	.802
	TC4	.743	.809
	TC5	.591	.847

(Nguồn: Khảo sát)

Thang đo Sự tin cậy bao gồm 5 biến quan sát (TC1 – TC5). Kết quả kiểm định cho thấy hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của TC bằng $0.857 > 0.6$ và các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) lớn hơn 0.3. Từ đó cho thấy thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố TC. Vì vậy mọi biến quan sát đều được giữ lại và tiến hành phân tích tiếp theo.

Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho của nhân tố Sự đảm bảo

Bảng 4.10: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố DB

Hệ số Cronbach's Alpha	Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
.834	DB1	.587	.828
	DB2	.722	.763
	DB3	.749	.751
	DB4	.618	.813

(Nguồn: Khảo sát)

Thang đo Sự đảm bảo gồm 4 biến quan sát (DB1 – DB4). Kết quả kiểm định cho thấy hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của DB bằng $0.834 > 0.6$ và các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) lớn hơn 0.3. Từ đó cho thấy thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố DB. Vì vậy mọi biến quan sát đều được giữ lại và tiến hành phân tích tiếp theo.

Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho của nhân tố Sự cảm thông

Bảng 4.11: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố CT

Hệ số Cronbach's Alpha	Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
.619	CT1	.401	.563
	CT2	.512	.394
	CT3	.391	.592

(Nguồn: Khảo sát)

Thang đo Sự cảm thông bao gồm 3 biến quan sát (CT1 – CT3). Kết quả kiểm định cho thấy hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của CT bằng $0.619 > 0.6$ và các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) lớn hơn 0.3. Từ đó cho thấy thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đủ điều kiện giải thích cho nhân tố CT. Vì vậy mọi biến quan sát đều được giữ lại và tiến hành phân tích tiếp theo.

Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho của nhân tố Sự đáp ứng

Bảng 4.12: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố DU

Hệ số Cronbach's Alpha	Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
.771	DU1	.565	.720
	DU2	.673	.670
	DU3	.573	.726
	DU4	.511	.746

(Nguồn: Khảo sát)

Thang đo Sự đáp ứng bao gồm 4 biến quan sát (DU1 – DU4). Kết quả kiểm định cho thấy hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của DU bằng $0.771 > 0.6$ và các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) lớn hơn 0.3. Từ đó cho thấy thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố DU. Vì vậy mọi biến quan sát đều được giữ lại và tiến hành phân tích tiếp theo.

Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha cho của nhân tố Sự hài lòng

Bảng 4.13: Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha đối với nhân tố HL

Hệ số Cronbach's Alpha	Biến quan sát	Hệ số tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
.772a	HL1	.688	.611
	HL2	.522	.798
	HL3	.626	.672

(Nguồn: Khảo sát)

Thang đo Sự hài lòng bao gồm 3 biến quan sát (HL1 – HL3). Kết quả kiểm định cho thấy hệ số độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của HL bằng $0.772 > 0.6$ và các biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) lớn hơn 0.3. Từ đó cho thấy thang đo đạt độ tin cậy, các biến quan sát đều có ý nghĩa giải thích tốt cho nhân tố HL.

Tổng kết tất cả các bảng trên, kết quả kiểm định thang đo đạt được độ tin cậy, do hệ số Cronbach's Alpha của thang đo các biến đều $> 0,6$; hệ số tương quan biến tổng của các biến trong thang đo lần cuối cùng đều đạt $> 0,3$; không có bất kỳ biến nào bị loại khỏi các nhóm nhân tố.

Vậy nên, thang đo các yếu tố trong mô hình đều đủ độ tin cậy, đưa tất cả các biến quan sát vào phân tích EFA tiếp theo.

4.2.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến độc lập

Sau khi tiến hành xong kiểm tra độ tin cậy của các biến dựa vào hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, 20 biến quan sát của 5 biến độc lập được đưa vào phân tích nhân tố (EFA) nhằm kiểm tra và đánh giá mức độ hội tụ của các biến quan sát theo từng khái niệm, đảm bảo giá trị phân biệt cho các thang đo. Điều kiện tiên quyết để phân tích có nghĩa là tiến hành kiểm định hệ số Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Theo Kaiser (1974), hệ số KMO phải đạt giá trị từ 0.5 trở lên mới phù hợp để tiến hành phân tích nhân tố.

Bảng 4.14: Kiểm định KMO biến độc lập

Hệ số KMO		.892
Kiểm định Bartlett	Chi bình phương xấp xỉ	2535.300
	df	190
	Sig.	.000

(Nguồn: Khảo sát)

Xem xét bảng KMO và Bartlett's Test cho thấy hệ số KMO là $0.892 > 0.5$ thể hiện phân tích nhân tố là cần thiết với dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định Bartlett có giá trị Sig là $0.000 < 0.05$ nên các biến quan sát được sử dụng có tương quan tuyến tính với nhau trong cùng một nhân tố

Bảng 4.15: Kết quả tổng phương sai trích biến độc lập

Nhân tố	Hệ số Eigenvalues	% Phương sai	% Phương sai tích lũy
1	8.814	44.071	44.071
2	1.949	9.745	53.816
3	1.417	7.084	60.900

(Nguồn: Khảo sát)

Có 3 nhân tố được trích dựa vào tiêu chí Eigenvalue > 1 , như vậy 3 nhân tố này tóm tắt thông tin của 20 biến quan sát đưa vào EFA một cách tốt nhất. Tổng phương sai mà 3 nhân tố này trích được là $60.9\% > 50\%$, như vậy, 3 nhân tố được trích giải thích được 60.9% biến thiên dữ liệu của 20 biến quan sát tham gia vào EFA.

Bảng 4.16: Kết quả ma trận xoay

	Nhân tố		
	1	2	3
HH1	.865		
TC5	.734		
HH3	.732		
HH2	.717		
HH4	.675		
TC3	.648		
TC4	.587		
CT1	.574		
DB3		.854	
DB4		.780	
DB2		.699	
DU1		.575	
TC1		.565	
TC2		.509	
DU4			.727
DU3			.700
CT2			.662
DU2			.651
DB1			.574
CT3			.544

(Nguồn: Khảo sát)

Nhìn vào bảng ma trận xoay có thể thấy các biến quan sát thuộc mỗi yếu tố đã hội tụ và phân biệt với nhau. Xét các tiêu chí hệ số tải nhân tố (Factor loading) phải lớn hơn hoặc bằng 0.5 nhằm đảm bảo cho tính thực tiễn của EFA (Theo Hair và các cộng sự, 1998), các biến quan sát đều thỏa mãn.

Như vậy, sau quá trình thực hiện phân tích nhân tố, 20 biến quan sát được gom thành 3 nhân tố. Bảng phân nhóm và đặt tên nhóm cho 3 nhân tố được tạo ra như sau:

Bảng 4.17: Nhóm nhân tố

Mã nhân tố	Tên nhân tố	Mã biến	Tên biến
HH	Sự hữu hình	HH1	Tàu Cát Linh - Hà Đông có trang thiết bị hiện đại
		HH2	Không gian nhà ga thoáng đãng, rộng rãi, sạch sẽ, không bị chen lấn xô đẩy
		HH3	Tại các nhà ga đều có bảo vệ để đảm bảo an ninh trật tự nhà ga
		HH4	Nhân viên nhà ga ăn mặc, lịch sự gọn gàng, chần chu
		TC3	Tàu cung cấp dịch vụ đúng thời gian mà họ cam kết
		TC4	Tàu cung cấp các dịch vụ đúng như họ đã cam kết
		TC5	Giá cả của dịch vụ có sự minh bạch và duy trì cố định
		CT1	Nhân viên nhà ga luôn lịch sự và ân cần đối với người già và trẻ nhỏ
DB	Sự đảm bảo	DB2	Nhân viên nhà ga đủ hiểu biết và có thể trả lời câu hỏi của tôi
		DB3	Nhân viên nhà ga luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của tôi

		DB4	Nhân viên nhà ga luôn lịch sự, nhã nhặn với tôi
		TC1	Nhân viên nhà ga giải quyết vấn đề thắc mắc, khiếu nại một cách thỏa đáng cho hành khách
		TC2	Dịch vụ không mắc sai sót, nhầm lẫn trong quá trình phục vụ
		DU1	Đội ngũ nhân viên nhà ga nhiệt tình giúp đỡ, chỉ dẫn
DU	Sự đáp ứng	DU2	Việc di chuyển thuận tiện, nhanh chóng
		DU3	Các nhà ga phù hợp với tuyến giao thông tôi cần di chuyển
		DU4	Tần suất tàu chạy hợp lý, liên tục
		CT2	Dịch vụ tàu có hệ thống hiện đại, dễ sử dụng
		CT3	Dịch vụ ở nhà ga rất đa dạng và tiện lợi (ăn uống, đồ cá nhân, trông - giữ đồ/xe...)
		DB1	Nhà ga cung cấp đầy đủ những hướng dẫn và thông tin cho hành khách sử dụng dịch vụ

(Nguồn: Tác giả)

Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc

Sau khi phân tích EFA của các biến độc lập, Tác giả tiếp tục tiến hành phân tích EFA cho biến phụ thuộc, kết quả cụ thể được trình bày dưới đây

Bảng 4.18: Kiểm định KMO biến phụ thuộc

Hệ số KMO		.664
Kiểm định Bartlett	Chi bình phương xấp xỉ	188.677
	df	3
	Sig.	.000

(Nguồn: Khảo sát)

Dựa trên kết quả thu được, có thể thấy hệ số KMO = 0.664 > 0.5 và kiểm định Barlett = 188.677 và hệ số Sig = 0.000 < 0.05 có thể thấy kết quả phân tích nhân tố khám phá có sự tin cậy cao.

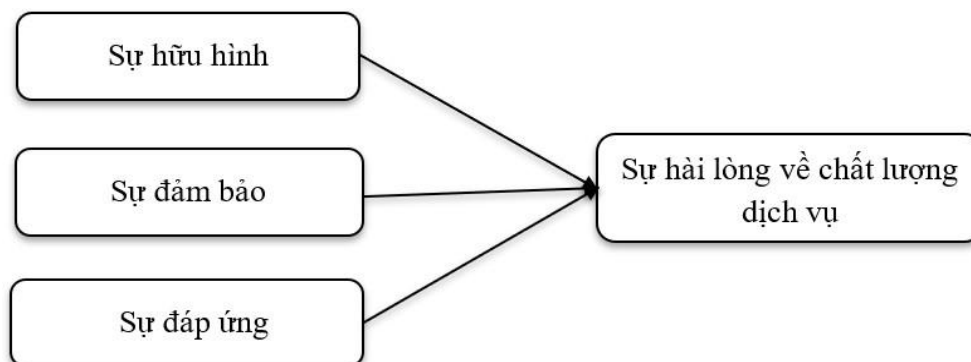
Bảng 4.19: Kết quả tổng phương sai trích biến phụ thuộc

Nhân tố	Hệ số Eigenvalues	% Phương sai	% Phương sai tích lũy
1	2.086	69.538	69.538

(Nguồn: Khảo sát)

Kết quả phân tích cho thấy có một nhân tố được trích tại Eigenvalue bằng 2.086 > 1. Nhân tố này giải thích được 69,538% biến thiên dữ liệu của 3 biến quan sát tham gia vào EFA. Nhân tố cuối là biến phụ thuộc HL gồm 3 biến quan sát: HL1, HL2, HL3.

Từ đó tác giả đã suy ra mô hình nghiên cứu sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA.

**Hình 4.1: Mô hình nghiên cứu sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA***(Nguồn: Tác giả)*

4.2.4. Phân tích tương quan Pearson

Để kiểm định mối tương quan tuyến tính chặt chẽ giữa các biến độc lập đối với biến phụ thuộc, trước tiên, nhóm tạo các biến đại diện cho các biến độc lập lần lượt là HH, DB, DU cho 3 biến độc lập tương ứng và biến đại diện HL cho biến phụ thuộc.

Sau đó nhóm đã tiến hành phân tích tương quan Pearson và thu được bảng số liệu như sau

Bảng 4.20: Phân tích tương quan

		HL	HH	DB	DU
HL	Hệ số tương quan Pearson	1	.552**	.627**	.652**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	209	209	209	209
HH	Hệ số tương quan Pearson	.552**	1	.669**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	209	209	209	209
DB	Hệ số tương quan Pearson	.627**	.669**	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	209	209	209	209
DU	Hệ số tương quan Pearson	.652**	.572**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	209	209	209	209

(Nguồn: Tác giả)

Xét kết quả phân tích cụ thể

Kết quả kiểm định tại bảng trên cho thấy mối quan hệ giữa các biến độc lập HH, DB, DU và biến phụ thuộc HL đều có ý nghĩa thống kê ở mức 99%. Về hệ số Sig trong tương quan Pearson: các biến độc lập HH, DB, DU đều có hệ số Sig nhỏ hơn 0.05. Điều này cho thấy cả 3 biến độc lập đều có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc HL. Cụ thể giữa DU và HL có mối tương quan mạnh nhất với hệ số $r = 0.652$; giữa biến HH và HL có mối tương quan yếu nhất với $r = 0.552$. Hệ số tương quan Pearson đều lớn hơn 0.5 cho thấy các biến độc lập đều có mối quan hệ tương quan tuyến tính mạnh với biến phụ thuộc và có mối tương quan thuận chiều với biến phụ thuộc HL.

Xét hệ số tương quan Pearson giữa các biến độc lập

Nhìn chung, các biến độc lập trong mô hình đều có sự tương quan chặt chẽ với nhau. Giá trị hệ số Sig giữa các biến đều là 0.000 và r giữa các biến đều nhỏ hơn 0.7. Vậy nên hiện tượng đa cộng tuyến khó có thể xảy ra.

4.2.5. Kết quả phân tích hồi quy và kiểm định giả thuyết

Bảng 4.21: Kết quả hồi quy tuyến tính

Model	R	Hệ số R bình phương	Hệ số R bình phương hiệu chỉnh	Sai số tiêu chuẩn	Durbin-Watson
1	.713	.509	.502	.47380	.1964

(Nguồn: Khảo sát)

Trị số R có giá trị 0.713 cho thấy mối quan hệ giữa các biến trong mô hình có mối tương quan rất chặt chẽ. Cụ thể, mô hình nghiên cứu đề xuất của nhóm đã bao quát được 71,3% các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh Hà Đông.

Bảng trên cho kết quả giá trị R bình phương hiệu chỉnh (Adjusted R Square) bằng 0.502 cho thấy các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy ảnh hưởng 50.2% sự biến thiên của biến phụ thuộc HL, còn lại 49.8% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Kết quả bảng này cũng đưa ra giá trị Durbin–Watson để đánh giá hiện tượng tự tương quan chuỗi bậc nhất. Giá trị DW = 1.905, nằm trong khoảng 1.5 đến 2.5 nên kết quả không vi phạm giả định tự tương quan chuỗi bậc nhất (Yahua Qiao, 2011).

Bảng 4.22: Kiểm định ANOVA

Model		Tổng bình phương	df	Mean Square	F	Sig.
1	Hồi quy	47.703	3	15.901	70.831	.000 ^b
	Phần dư	46.021	205	.224		
	Tổng	93.724	208			
a. Biến phụ thuộc: HL						
b. Biến độc lập: DU, HH, DB						

(Nguồn: Khảo sát)

Kết quả từ bảng ANOVA, trị số F của các mô hình là 70.831 có mức ý nghĩa quan sát với giá trị Sig. = 0.000 (< 0.05) cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính đưa ra là

phù hợp với tập dữ liệu thực tế thu thập được và các biến đưa vào đều có ý nghĩa trong thống kê.

Bảng 4.23: Phân tích hồi quy

Model	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF	
1	(Constant)	.356	.245		1.454	.148		
	HH	.165	.080	.141	2.069	.040	.519	1.927
	DB	.305	.079	.282	3.869	.000	.451	2.217
	DU	.429	.073	.390	5.903	.000	.549	1.823
a. Dependent Variable: HL								

(Nguồn: Khảo sát)

Sau khi thu được kết quả, có thể thấy Sig kiểm định t hệ số hồi quy của các biến độc lập HH, DB, DU đều nhỏ hơn 0.05. Kết luận, sẽ có 3 biến độc lập đều tác động lên biến phụ thuộc HL.

Hệ số phương sai VIF của các biến độc lập còn lại thu được đều < 2.0, do đó dữ liệu không vi phạm giả định đa cộng tuyến.

Hệ số hồi quy đa biến của các biến còn lại đều > 0. Điều này chỉ ra rằng các biến phụ thuộc này đều tác động cùng chiều lên biến phụ thuộc HL. Dựa vào độ lớn của hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta, thứ tự mức độ tác động từ mạnh tới yếu của các biến độc lập tới biến phụ thuộc HL lần lượt là: DU (0.390) > DB (0.282) > HH (0.141)

Kết quả này tương ứng với:

+ Sự đáp ứng tác động tích cực mạnh nhất tới sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh – Hà Đông

+ Sự đảm bảo tác động tích cực mạnh thứ 2 tới sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh – Hà Đông

+ Sự hữu hình tác động tích cực yếu nhất tới sự hài lòng của người dân Hà Nội

về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh – Hà Đông

Từ 3 giả thuyết được Tác giả đề cập và đề xuất ở trong mô hình nghiên cứu. Kết quả sau phân tích thu được như sau: cả 5 giả thuyết được chấp nhận, bao gồm: H1, H2, H3.

Bảng 4.24: Kiểm tra giả thuyết

STT	Tên biến được chấp nhận	Giả thuyết chấp nhận	Hệ số hồi quy
1	Sự hữu hình	Sự hữu hình tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh – Hà Đông	.165
2	Sự đảm bảo	Sự đảm bảo tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh – Hà Đông	.305
3	Sự đáp ứng	Sự đáp ứng tác động tích cực đến sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh – Hà Đông	.429

(Nguồn: Khảo sát)

Phương trình hồi quy

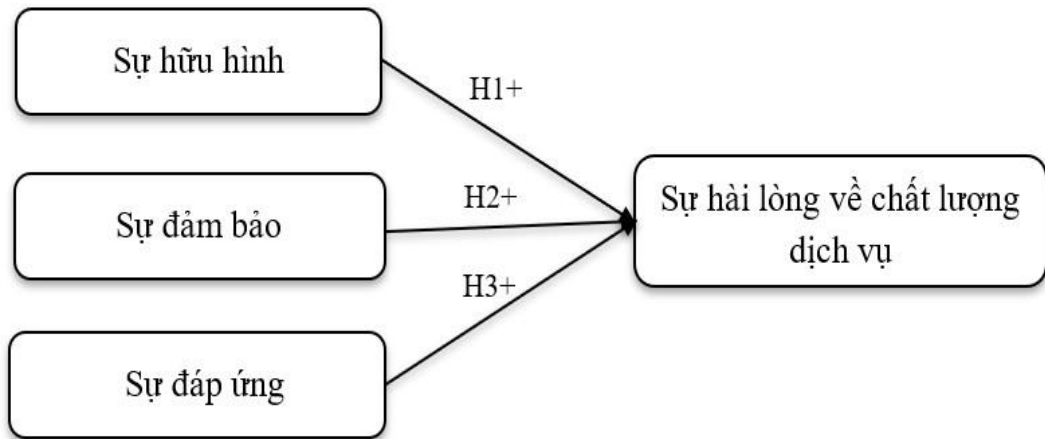
$$HL = 0.356 + 0.165*HH + 0.305*DB + 0.429*DU + \varepsilon$$

Hệ số β của “Sự hữu hình” (HH) = 0.165 có dấu (+) nên mối quan hệ giữa của “Sự hữu hình” và “Sự hài lòng” (HL) là cùng chiều. Điều này có nghĩa là trong điều kiện các biến khác không thay đổi, khi biến HH tăng 1 đơn vị thì biến HL sẽ tăng 0.165 đơn vị.

Hệ số β của “Sự đảm bảo” (DB) = 0.305 có dấu (+) nên mối quan hệ giữa của “Sự đảm bảo” và “Sự hài lòng” (HL) là cùng chiều. Điều này có nghĩa là trong điều kiện các biến khác không thay đổi, khi biến DB tăng 1 đơn vị thì biến HL sẽ tăng 0.305 đơn vị.

Hệ số β của “Sự đáp ứng” (DU) = 0.429 có dấu (+) nên mối quan hệ giữa của “Sự đáp ứng” và “Sự hài lòng” (HL) là cùng chiều. Điều này có nghĩa là trong điều kiện các biến khác không thay đổi, khi biến DU tăng 1 đơn vị thì biến HL sẽ tăng 0.429 đơn vị.

Kết quả kiểm định mô hình lý thuyết được minh họa qua hình sau:



Hình 4.2: Mô hình nghiên cứu chính thức

(Nguồn: Khảo sát)

CHƯƠNG 5: ĐỀ XUẤT CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

5.1. Quan điểm và mục tiêu

5.1.1. Quan điểm

Nâng cao chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh - Hà Đông không chỉ là vấn đề quan trọng đối với người dân Hà Nội, đối với ban quản lý tàu Cát Linh mà còn đối với tất cả dịch vụ di chuyển công ở thành phố Hà Nội và trên các nước. Khi chất lượng cuộc sống của người dân được nâng cao, chất lượng đô thị được đầu tư hơn, phương tiện đi lại đông đúc và sẽ bị vướng nhiều chính sách do nhà nước đề ra, vấn đề môi trường được quan tâm hơn cả thì nhu cầu sử dụng dịch vụ công ngày càng được quan tâm và chú trọng. Nâng cao tiện ích, nâng cao chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh - Hà Đông là nhiệm vụ quan trọng của ban quản lý tàu, ban quản lý thành phố trong thời gian tới. Từ đó người dân sẽ được hài lòng hơn, chất lượng cuộc sống được nâng cao.

5.1.2. Mục tiêu

Xuất phát từ thực trạng cung cấp dịch vụ di chuyển Cát Linh - Hà Đông thông qua điều tra khảo sát cụ thể trên cũng như sự cầu thị đòi hỏi vào chất lượng của các dịch vụ công của người tiêu dùng, Ban quản lý tàu Cát Linh - Hà Đông đặt ra những mục tiêu như sau:

- Thực hiện đào tạo, hướng dẫn cho nhân viên nhà ga nhằm đem lại những sự giao tiếp tốt nhất, cảm nhận tốt nhất cho người dân
- Bổ sung các sản phẩm/dịch vụ tăng cường hay hỗ trợ như là quán ăn, quán nước, chỗ đậu xe để thuận tiện cho người dân cũng như tăng lợi ích tối đa cho họ.
- Thúc đẩy sự liền mạch, thuận tiện và liên kết giữa các dịch vụ di chuyển công với nhau nhằm giúp người dân đạt được sự hài lòng nhất.

5.1.3 Kết luận

Sau khi loại bỏ các phiếu khảo sát không hợp lệ, nhóm thu được 209 phiếu hợp lệ để tiếp tục tiến hành các bước phân tích tương quan, phân tích độ tin cậy, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy và kiểm định giả thuyết. Các yếu tố được kiểm định: sự đảm bảo, sự hữu hình, sự đáp ứng đều được người dân Hà Nội đánh giá là hài lòng. Trong đó sự đáp ứng tác động tích cực mạnh nhất tới sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông, sau đó sự đảm bảo có tác động tích cực mạnh thứ 2 tới sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ Tàu Cát

Linh - Hà Đông và cuối cùng là sự hữu hình.

5.2. Một số biện pháp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng mức độ hài lòng

5.2.1. Bổ sung và nâng cao dịch vụ của các yếu tố hữu hình

5.2.1.1. Bổ sung dịch vụ bãi đỗ xe ở bến tàu

Bên cạnh cơ sở vật chất hiện đại, tiện nghi mà dịch vụ tàu trên cao Cát Linh - Hà Đông cung cấp trong quá trình di chuyển, khách hàng vẫn có trải nghiệm không tốt do sự hạn chế, khó khăn mà họ gặp phải trong quãng đường di chuyển từ các địa điểm khác nhau đến bến tàu. Hiện nay, dịch vụ tài trên cao chỉ có một tuyến tàu duy nhất từ Hà Đông đến Cát Linh chạy theo trục đường chính, chính vì vậy đối với khách hàng làm việc, sinh sống hay học tập tại các khu vực dân cư bên trong dù được coi là khá gần bến tàu song khoảng cách cũng lên tới từ 500m - 2km, việc di chuyển đến bến tàu khá là xa, mất thời gian và ảnh hưởng tiến độ công việc khác cho việc đi bộ ra bến tàu, họ thường lựa chọn sử dụng phương tiện cá nhân để di chuyển ra bến. Tuy nhiên, ngoài ga Yên Nghĩa và ga Cát Linh thì không có ga nào có bãi đỗ xe khiến nhu cầu của họ không được đáp ứng, nhiều khách hàng dù muốn trải nghiệm nhưng gặp phải hạn chế này nên phải tạm gác lại hoặc phải mất thêm chi phí cho phương tiện công nghệ dẫn đến theo thời gian họ dần quan ngại hơn về việc sử dụng tàu là một phương tiện thường xuyên.

Để giải quyết nhu cầu này, các bến tàu cần bổ sung thêm các bãi đỗ xe dưới chân bãi đáp ứng đầy đủ cơ sở vật chất bảo đảm an toàn trong việc trông giữ như máy cung cấp vé và kiểm soát vé cùng với hoạt động của đội ngũ bảo vệ để có thể đáp ứng nhu cầu khách hàng, gia tăng sự hài lòng trong trải nghiệm.

5.2.1.2. Nâng cao dịch vụ bãi đỗ xe ở bến tàu

Hiện nay, dịch vụ tàu Cát Linh - Hà Đông sở hữu 2 bãi đỗ xe duy nhất tại bến Cát Linh và Yên Nghĩa. Nhìn chung, hai bãi đỗ xe khá rộng rãi có thể chứa nhiều ô tô và xe máy cùng một lúc.

Tuy nhiên, hai bãi đỗ xe hiện tại chưa thực sự hiện đại và đảm bảo an toàn với việc sử dụng vé giấy với xe máy, xe đạp và không vé với phương tiện ô tô. Ngoài ra, nhân viên tại bãi đỗ xe không phải là người của dịch vụ được phân công trông coi tại hai bến dẫn đến việc nhầm lẫn, khó nắm bắt cho khách hàng.

Chính vì vậy, với mục tiêu về lâu dài, dịch vụ cần nâng cao an ninh tại bến đỗ xe của mình bằng cách cung cấp thêm các thiết bị hỗ trợ như máy kiểm soát vé, làm chấn tự động. Về phía nhân viên bảo vệ, cần phân công nhân viên từ doanh nghiệp, huấn

luyện bài bản và yêu cầu mặc đồng phục để khách hàng có thể nhận diện tốt hơn.

5.2.1.3. Xây dựng thêm các tuyến nhà ga khác trên địa bàn Hà Nội

Hiện tại, tuyến đường sắt Cát Linh - Hà Đông mới chỉ có 12 nhà ga trên địa bàn thành phố Hà Nội, với điểm đầu là ga Cát Linh nằm trên đường Cát Linh và kết thúc tại ga Yên Nghĩa - đối diện Bến xe Yên Nghĩa. Tuy các vị trí nhà ga chạy dọc theo tuyến đường khá sầm uất nhưng vẫn không thể đáp ứng được nhu cầu di chuyển của khách hàng. Tình hình ùn tắc giao thông ở Hà Nội càng ngày càng nghiêm trọng, việc sử dụng dịch vụ tàu điện Cát Linh - Hà Đông giúp người dân tiết kiệm thời gian di chuyển, giảm thiểu tắc đường. Hiện tại, Metro Hà Nội đang thi công và chạy thử tuyến đường sắt đô thị Nhỏn - ga Hà Nội. Đây cũng là tuyến đường chạy dọc qua các trục đường đông đúc nhất nhì Hà Nội. Tuy nhiên, Metro Hà Nội vẫn cần xây dựng thêm các tuyến đường sắt mới để phục vụ nhu cầu đi lại của người dân. Một số khu vực như Hai Bà Trưng, Hoàng Mai, Tây Hồ, Hoàn Kiếm nên được đầu tư phát triển các tuyến đường sắt đô thị. Đây đều là những khu vực đông đúc và có các điểm du lịch nổi tiếng tại thành phố Hà Nội.

5.2.2. Bổ sung các dịch vụ khác trong bến chờ nhà ga để nâng cao yếu tố đảm bảo

Dịch vụ bổ sung ở đây được hiểu là những dịch vụ mà nhà ga cung cấp nhằm thoả mãn những nhu cầu không bắt buộc. Bản chất của những dịch vụ đó là làm tăng giá trị cho dịch vụ cơ bản và tạo điều kiện thuận lợi cho khách sử dụng dịch vụ cơ bản; dịch vụ bổ sung đó phải có mối liên hệ tương quan, đồng bộ với dịch vụ cơ bản. Những dịch vụ này mặc dù không mang tính bắt buộc nhưng nó đóng vai trò quan trọng trong việc tăng trải nghiệm khách hàng, bởi lẽ khi mà cuộc sống của con người ngày càng phát triển thì nhu cầu của con người ngày càng tăng cao, mọi người cần thêm nhiều trải nghiệm dịch vụ khác bên cạnh mục đích di chuyển khi đến nhà ga. Tuy nhiên, theo kết quả khảo sát của Tác giả thì tỉ lệ hành khách chưa hài lòng với các dịch vụ bổ sung này còn cao. Nguyên nhân do nhà ga mới đi vào hoạt động, bên cạnh đó, số lượng hành khách cũng chưa quá nhiều nên việc đầu tư vào các dịch vụ này còn nhiều hạn chế. Giải pháp Tác giả đề xuất có thể thực hiện là: “*Bổ sung dịch vụ ăn uống tại nhà ga.*”

Dịch vụ ăn uống được coi là những nhu cầu cơ bản của hành khách khi họ có nhu cầu di chuyển trong các chuyến đi. Có thể thấy, cuộc sống bận rộn và tấp nập hàng ngày, sự tiện lợi và nhanh chóng luôn là vấn đề được hành khách quan tâm và ưu tiên số một. Vì vậy, cung cấp các dịch vụ ăn uống (máy bán nước tự động, quầy thức ăn nhanh, quầy ăn sáng/trưa...) ngay tại nhà ga sẽ giúp cung cấp và nâng tầm trải nghiệm khách hàng.

Bên cạnh đó, dịch vụ ăn uống tại nhà ga cần được kiểm soát chặt chẽ, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, các vấn đề vệ sinh công cộng (rác thải và mùi đồ ăn) cũng nên được lưu ý khi cung cấp dịch vụ này, để tránh gây hiệu ứng ngược về hình ảnh xanh - sạch - đẹp của nhà ga. Về đồ ăn, nhà ga có thể cân nhắc việc cung cấp đa dạng các đồ ăn tiện lợi, đồ ăn nhanh, đồ ăn trưa,... để đáp ứng nhu cầu khác nhau của từng hành khách. Nhà ga cũng cần tăng cường các thùng rác, cũng như các biển hiệu về việc vứt rác đúng nơi quy định (nhắc nhở và phạt tiền) để đảm bảo vệ sinh khu vực này.

5.2.3. Nâng cao chuyên môn chăm sóc khách hàng của nhân viên nhà ga nhằm đảm bảo yếu tố đáp ứng

Hiện nay, khách hàng khi tham gia dịch vụ tàu Cát Linh Hà Đông tương đối hài lòng về nghiệp vụ, chuyên môn chăm sóc khách hàng của đội ngũ nhân viên. Tuy nhiên, để đảm bảo khách hàng trải nghiệm dịch vụ một cách hài lòng nhất, dịch vụ tàu Cát Linh Hà Đông cần nâng cao hơn về trình độ cho đội ngũ này. Cụ thể như sau:

Với đội ngũ bảo vệ, đây là đội ngũ chuyên trực ở cạnh khu vực mua vé và khu vực đường tàu với nhiệm vụ: hướng dẫn khách hàng khi mua vé, giải đáp thắc mắc và đảm bảo an toàn gần đường ray. Dịch vụ tàu Cát Linh Hà Đông cần bổ sung thêm bộ quy tắc ứng xử, giải đáp khách hàng về: cách chào hỏi, ngôn từ được sử dụng cần lịch sự, có chừng mực, nhiệt tình, bộ câu trả lời giải đáp thắc mắc, phong thái tác phong cần nghiêm túc để tạo ra sự thống nhất trong bộ nhận diện, văn hoá của doanh nghiệp và đảm bảo mọi thông tin được cung cấp đầy đủ nhất.

Với đội ngũ nhân viên lễ tân, đây là đội ngũ thường trực tại các quầy cạnh khu soát vé với nhiệm vụ giải quyết các vấn đề trong quá trình di chuyển của khách hàng, giải đáp thắc mắc và cung cấp thông tin. Dịch vụ tàu Cát Linh Hà Đông cần bố trí cố định đội ngũ nhân viên ở đây trong thời gian tàu chạy để có thể giải quyết mọi vấn đề của khách kịp thời, bổ sung bộ câu trả lời giải đáp thắc mắc, nguyên tắc chào hỏi, ngôn từ sử dụng khi giao tiếp và phong thái tác phong khi làm việc cần trang nhã, lịch sự, nghiêm túc.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết quả đạt được

Đề tài “Nghiên cứu mức độ hài lòng của người dân Hà Nội về dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông” đã được triển khai thực hiện, kết quả nghiên cứu cho phép rút ra một số kết luận như sau:

Từ những đánh giá của người làm khảo sát, có thể thấy chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh - Hà Đông chưa hoàn toàn làm hài lòng được nhu cầu của người dân. Trong đó, các yếu tố chưa được người dân đánh giá cao bao gồm: dịch vụ bãi đỗ xe, dịch vụ bổ sung và sự phù hợp của các nhà ga với tuyến giao thông cần di chuyển.

Về mô hình nghiên cứu, sau khi thực hiện nghiên cứu định tính thì mô hình đề xuất gồm 5 nhân tố với 21 biến quan sát tác động đến sự hài lòng của người dân Hà Nội về chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông. Tuy nhiên sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo và phân tích nhân tố khám phá EFA thì 2 biến bị loại khỏi mô hình. Từ kết quả phân tích cho thấy các nhân tố: (1) Sự hữu hình của dịch vụ; (2) Sự đáp ứng của dịch vụ; (3) Sự đảm bảo của dịch vụ đều ảnh hưởng tới cảm nhận và quyết định sử dụng dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông của người dân Hà Nội.

Với những kết quả đạt được, nghiên cứu đã phác thảo được tổng quan về sự hài lòng của người dân Hà Nội đối với chất lượng dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông, cũng như xác định được những yếu tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân.

Khi nhu cầu sử dụng dịch vụ công nói chung và sử dụng phương tiện di chuyển công cộng nói riêng ngày càng được quan tâm và chú trọng, việc nâng cao tiện ích và chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh - Hà Đông là một nhiệm vụ cấp thiết của ban quản lý tàu và ban quản lý thành phố. Chính sự hài lòng của người dân là thước đo quan trọng cho chất lượng dịch vụ mà các ban quản lý cung cấp.

3. Kiến nghị

- Đối với cơ quan quản lý tàu Cát Linh Hà Đông: Công ty TNHH Một thành viên Đường sắt Hà Nội (Hanoi Metro) cần chú ý xây dựng thêm các dịch vụ hỗ trợ tại các bến ga; các bãi gửi xe cho cư dân Hà Nội nói riêng và hành khách nói chung khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông.

- Đối với các đề tài sau: Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình nghiên cứu, tuy nhiên nghiên cứu vẫn không tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế như nghiên cứu được thực hiện trong phạm vi khá nhỏ người dân Hà Nội có sử dụng dịch vụ tàu Cát

Linh - Hà Đông trong thời gian 12 tháng gần nhất, nên tính đại diện còn thấp, mức độ bao quát không cao. Ngoài ra, để đo lường chất lượng dịch vụ trên cơ sở sự hài lòng của người dân, ban quản lý cung ứng dịch vụ cần thực hiện thường xuyên, định kỳ việc khảo sát ý kiến người dân để có được những kết luận phù hợp, chính xác cho việc đưa ra những chiến lược phát triển sản phẩm của mình. Với ý nghĩa đó, có thể nhận định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân với chất lượng dịch vụ tàu Cát Linh - Hà Đông sẽ thay đổi theo từng giai đoạn khác nhau. Do đó, kết quả của nghiên cứu này có thể chỉ có ý nghĩa tại thời điểm nghiên cứu. Mặc dù vậy, giới hạn của nghiên cứu có thể là cơ sở của những nghiên cứu tiếp theo, đi sâu hơn vào nghiên cứu những nhân tố tác động đến sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ phục vụ công cộng nói chung và dịch vụ tàu Cát Linh - Hà Đông nói riêng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Kotler, P. (2001), *Marketing Management, bản dịch Vũ Trọng Phụng*. Nhà xuất bản thống kê.
2. Dung, Đ. T. (2012), *Các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng hệ thống tàu điện ngầm Metro tại TP Hồ Chí Minh*. Trường Đại học Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh.
3. Na, N. T. (2022), *Đánh giá mức độ hài lòng của hành khách tham gia giao thông bằng tàu điện Cát Linh - Hà Đông*. Tạp chí công thương.
4. Ruining Wu (2018), *Passenger Experience of China's High Speed Rail (HSR) Service*, Journal of Social Sciences, Vol6 No3.
5. Feng Zhen et al (2018), *Exploring correlates of passenger satisfaction and service improvement priorities of the Shanghai-Nanjing High Speed Rail*, Journal of Transport and lands use, Vol 11 No1.
6. Zhen Song Chen et al (2021), *Online-review analysis based large-scale group decision-making for determining passenger demands and evaluating passenger satisfaction: Case study of high-speed rail system in China*, Information Fushion Volume 69.
4. Thương, P. T. (2022), *Các yếu tố tác động đến quyết định lựa chọn sử dụng dịch vụ tàu điện tại Việt Nam*. Tạp chí Công Thương.
5. Trang, L. N. (2014), *Đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách chất lượng cao của đội xe An Thịnh tại công ty TNHH An Thịnh*. Hà Nội: Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh Tế, Đại học Huế.
6. Tươi, L. (2023), *Vì sao tàu điện Cát Linh - Hà Đông ngày càng hút khách?* From Báo giao thông: <https://www.baogiaothong.vn/vi-sao-tau-dien-cat-linh-ha-dong-ngay-cang-hut-khach-d580400.html>
7. Tường, M. (2022, tháng 8 18), *Bảy điều kiện để nâng cao hiệu quả đường sắt đô thị*. From Báo Kinh tế đô thị: <https://kinhtedothi.vn/bay-dieu-kien-de-nang-cao-hieu-qua-duong-sat-do-thi.html>
8. Vân, Đ. T. (2023), *Ứng dụng Lý thuyết hành vi dự định TPB mở rộng đánh giá ý định sử dụng phương tiện đường sắt đô thị của người dân thành phố Hà Nội*. Tạp Chí điện tử Khoa học Và Công nghệ Giao thông.

PHỤ LỤC

Phiếu số:

PHIẾU KHẢO SÁT: ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN HÀ NỘI VỀ DỊCH VỤ TÀU CÁT LINH - HÀ ĐÔNG

Xin chào Quý vị!

Bảng câu hỏi này nhằm mục đích tìm hiểu về sự hài lòng của người dân Hà Nội về dịch vụ tàu Cát Linh – Hà Đông. Những câu trả lời của Quý vị sẽ chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu khoa học

Xin chân thành cảm ơn bạn!

Phần 1. Thông tin cá nhân

1. Giới tính của anh/chị
 - Nam
 - Nữ
2. Anh/chị bao nhiêu tuổi:
 - Dưới 15 tuổi
 - 16 - 25 tuổi
 - 26 - 40 tuổi
 - 40 - 60t
 - Trên 60
3. Nghề nghiệp của anh/chị:
 - Học sinh - Sinh viên
 - Nhân viên công sở
 - Công nhân
 - Khác
4. Anh/chị đã sử dụng dịch vụ chưa:
 - Đã từng
 - Chưa từng

5. Tần suất sử dụng dịch vụ của anh/chị:

- Dưới 4 lần/ tháng
- 4 - 26 lần/ tháng
- Trên 27 lần/ tháng
- Thi thoảng không theo tần suất cố định

Phần 2: Đánh giá dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông

Vui lòng đọc kỹ nội dung từng câu và đánh dấu x vào ô tương ứng theo mức độ đồng ý của từng câu hỏi từ Rất không đồng ý (mức 1) đến Rất đồng ý (mức 5) đối với dịch vụ khám chữa bệnh mà anh chị đã từng trải nghiệm.

(①) Rất không đồng ý, (②) Không đồng ý, (③) Trung lập, (④) Đồng ý, (⑤) Rất đồng ý)

Nội dung	1. Rất không đồng ý	2. Không đồng ý	3. Trung lập	4. Đồng ý	5. Rất đồng ý
Sự hữu hình					
Tàu Cát Linh - Hà Đông có công nghệ hiện đại đi rất nhanh	①	②	③	④	⑤
Tàu Cát Linh - Hà Đông không gian rộng rãi, thoáng đãng	①	②	③	④	⑤
Không gian nhà ga thoáng đãng, rộng rãi, sạch sẽ, không bị chen lấn xô đẩy	①	②	③	④	⑤
Tại các nhà ga đều có bảo vệ để đảm bảo an ninh trật tự nhà ga	①	②	③	④	⑤

Nhân viên nhà ga ăn mặc, lịch sự gọn gàng, chần chu	①	②	③	④	⑤
Sự tin cậy					
Nhân viên nhà ga giải quyết vấn đề thắc mắc, khiếu nại một cách thỏa đáng cho hành khách	①	②	③	④	⑤
Dịch vụ không mắc sai sót, nhầm lẫn trong quá trình phục vụ	①	②	③	④	⑤
Tàu cung cấp dịch vụ đúng thời gian mà họ cam kết	①	②	③	④	⑤
Tàu cung cấp các dịch vụ đúng như họ đã cam kết	①	②	③	④	⑤
Giá cả của dịch vụ có sự minh bạch và duy trì cố định	①	②	③	④	⑤
Sự đảm bảo					
Nhà ga cung cấp đầy đủ những hướng dẫn và thông tin cho hành khách sử dụng dịch vụ	①	②	③	④	⑤
Nhân viên nhà ga đủ hiểu biết và có thể trả lời câu hỏi của tôi	①	②	③	④	⑤

Nhân viên nhà ga luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi của tôi	①	②	③	④	⑤
Nhân viên nhà ga luôn lịch sự, nhã nhặn với tôi	①	②	③	④	⑤

Sự cảm thông					
Nhân viên nhà ga luôn lịch sự và ân cần đối với người già và trẻ nhỏ	①	②	③	④	⑤
Dịch vụ tàu có hệ thống hiện đại, dễ sử dụng	①	②	③	④	⑤
Dịch vụ ở nhà ga rất đa dạng và tiện lợi (ăn uống, đồ cá nhân, trông - giữ đồ/xe...)	①	②	③	④	⑤
Sự đáp ứng					
Đội ngũ nhân viên nhà ga nhiệt tình giúp đỡ, chỉ dẫn	①	②	③	④	⑤
Việc di chuyển thuận tiện, nhanh chóng	①	②	③	④	⑤
Các nhà ga phù hợp với tuyến giao thông tôi cần di chuyển	①	②	③	④	⑤
Tần suất tàu chạy hợp lý, liên tục	①	②	③	④	⑤

Sự hài lòng					
Tôi rất hài lòng khi tham gia giao thông bằng dịch vụ Tàu Cát Linh - Hà Đông	①	②	③	④	⑤
Tôi sẽ sử dụng dịch vụ này thường xuyên	①	②	③	④	⑤

Tôi sẽ giới thiệu bạn bè, người thân tham gia trải nghiệm và sử dụng loại hình này	①	②	③	④	⑤
--	---	---	---	---	---