Tạp chí Khoa học Đại học Cần Thơ
Phần D: Kinh tế và Pháp luật
ISSN 1859-2333 | e-ISSN 2815-5599

DOI:10.22144/ctujos.2026.175

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA CỘNG ĐỒNG ĐỊA PHƯƠNG ĐỐI VỚI HỆ THỐNG GIAO THÔNG CÔNG CỘNG TẠI TỈNH KHÁNH HÒA

Huỳnh Cát Duyên*, Nguyễn Phạm Bảo Khanh, Nguyễn Thị Tú Trinh, Nguyễn Nhật Diễm Quỳnh và Trần Trọng Nghĩa
Khoa Du lịch, Trường Đại học Nha Trang, Việt Nam
**Tác giả liên hệ (Corresponding author): duyenhc@ntu.edu.vn*

Thông tin chung (Article Information)

Nhận bài (Received): 13/12/2025
Sửa bài (Revised): 05/01/2026
Duyệt đăng (Accepted): 21/07/2026

Title: *Factors influencing local community satisfaction with the public transportation system in Khanh Hoa province*

Author(s): *Huynh Cat Duyen*, Nguyen Pham Bao Khanh, Nguyen Thi Tu Trinh, Nguyen Nhat Diem Quynh and Tran Trong Nghia*

Affiliation(s): *Faculty of Tourism, Nha Trang University, Viet Nam*

TÓM TẮT

Phương tiện công cộng giữ vai trò then chốt trong định hình tính bền vững của hệ thống giao thông tại Khánh Hòa, song mức độ hài lòng của người sử dụng còn chưa đồng đều. Nghiên cứu này được thực hiện nhằm xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của cộng đồng địa phương đối với hệ thống phương tiện công cộng. Dữ liệu thu thập được từ nhóm khách thường xuyên đi xe buýt được phân tích hồi quy tuyến tính đa biến và thực hiện kiểm định sự khác biệt về nhân khẩu học. Kết quả cho thấy sáu yếu tố ảnh hưởng có ý nghĩa bao gồm: (1) khả năng đáp ứng, (2) phương tiện hữu hình, (3) chi phí cảm nhận, (4) tính đúng giờ, (5) an ninh an toàn và (6) năng lực phục vụ. Kết quả nghiên cứu cũng phát hiện không có sự khác biệt về mức độ hài lòng theo giới tính, độ tuổi và trình độ học vấn. Trên cơ sở đó, các hàm ý chính sách trọng tâm đã được đề xuất để góp phần nâng cao sự hài lòng, hạn chế sử dụng phương tiện cá nhân và thúc đẩy phát triển đô thị bền vững tại Khánh Hòa.

Từ khóa: *Cộng đồng địa phương, hệ thống giao thông, Khánh Hòa, phương tiện công cộng, sự hài lòng*

ABSTRACT

Public transport is pivotal to shaping the sustainability of Khanh Hoa's mobility system; however, user satisfaction remains uneven. This study identifies factors affecting local community satisfaction with public transport. Survey data from frequent bus users were analyzed using multiple linear regression, alongside tests for demographic differences. Six factors significantly influence satisfaction: (1) responsiveness, (2) tangibles, (3) perceived cost, (4) punctuality, (5) safety and security, and (6) service capacity. The study also found no differences in satisfaction levels by gender, age, and education level. Accordingly, the study proposes targeted policy implications to enhance satisfaction, discourage private vehicle use, and advance sustainable urban development in Khanh Hoa.

Keywords: *Khanh Hoa, local community, public transport, satisfaction, transport system*

1. GIỚI THIỆU

Việt Nam đang trong giai đoạn đô thị hóa nhanh với dân số vượt 101 triệu người, tạo áp lực đáng kể lên hạ tầng giao thông, nhất là tại các địa phương có nhịp phát triển du lịch cao như Khánh Hòa. Riêng hai tháng đầu năm 2025, tỉnh đón hơn 1,9 triệu lượt khách, làm gia tăng mật độ phương tiện cá nhân, kéo theo ùn tắc, ô nhiễm và quá tải hạ tầng đô thị. Trong khi đó, hệ thống giao thông công cộng vẫn còn hạn chế về quy mô và hiệu quả: mạng lưới xe buýt mỏng, tỷ lệ sử dụng thấp so với mục tiêu, chưa tương xứng với yêu cầu của một điểm đến du lịch. Theo Quyết định số 1393/QĐ-UBND ngày 26/5/2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa (2021), hệ thống ban đầu tập trung vào 08 tuyến có trợ giá kết nối nội thành Nha Trang và các huyện Diên Khánh, Khánh Vĩnh. Đến giai đoạn 2024 - 2025, dựa trên các thông báo phê duyệt của Sở Giao thông vận tải (2024), danh mục quản lý đã bổ sung thêm 06 tuyến liên huyện/liên tỉnh không trợ giá (đi Vạn Giã, Ninh Hòa, Cam Ranh và tuyến liên tỉnh 105 đi Phan Rang theo Quyết định số 105/QĐ-SGTVT) cùng 02 tuyến xe buýt điện thông minh (VinBus). Mặc dù quy mô mạng lưới đã tăng gấp đôi nhưng hệ thống hiện vẫn được đánh giá là còn hạn chế so với tốc độ đô thị hóa và nhu cầu đi lại thực tế của địa phương.

Mặc dù giao thông công cộng giữ vai trò then chốt trong phát triển đô thị bền vững nhưng phần lớn nghiên cứu trong nước tập trung vào Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh - những nơi có hạ tầng phát triển hơn. Khánh Hòa lại có đặc trưng dân số, thói quen di chuyển và mức độ đầu tư khác biệt; việc áp dụng nguyên mẫu nghiên cứu từ các đô thị lớn có thể gây sai lệch trong đánh giá và khuyến nghị. Khoảng trống này đòi hỏi những phân tích chuyên sâu về mức độ hài lòng của cộng đồng địa phương đối với phương tiện công cộng trong bối cảnh đô thị du lịch đặc thù của Khánh Hòa.

Theo định hướng xây dựng *"Đô thị du lịch xanh, hiện đại, thông minh"*, việc nâng cao chất lượng giao thông công cộng là giải pháp trọng tâm để giảm phương tiện cá nhân, cải thiện môi trường và nâng cao chất lượng sống. Vì vậy, các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng khi sử dụng và tác động của phát triển phương tiện công cộng đến trải nghiệm của cộng đồng địa phương tại Khánh Hòa đã được xác định.

Kết quả nghiên cứu giúp nhận diện và định lượng mức độ ảnh hưởng của các nhân tố then chốt đến sự thỏa mãn tổng thể của cộng đồng địa phương đối với hệ thống giao thông công cộng trong bối cảnh đặc thù của một đô thị du lịch. Những phát hiện từ thực nghiệm sẽ cung cấp hệ thống luận cứ khoa học khách quan, hỗ trợ các cơ quan quản lý và đơn vị vận hành trong việc hoạch định chính sách, tối ưu hóa danh mục ưu tiên đầu tư và nâng cấp chất lượng dịch vụ. Qua đó, kết quả nghiên cứu góp phần hoàn thiện hạ tầng giao thông đô thị theo hướng phát triển bền vững, đáp ứng hiệu quả nhu cầu dịch chuyển của cư dân trước những áp lực từ quá trình đô thị hóa nhanh và sự gia tăng mạnh mẽ của hoạt động du lịch tại địa phương.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. Sự hài lòng của cộng đồng địa phương

Trong khoa học quản trị dịch vụ, sự hài lòng (SHL) của khách hàng được xác định là một trạng thái tâm lý phức hợp, hình thành từ sự so sánh giữa giá trị thực tế nhận được và kỳ vọng ban đầu của người tiêu dùng. Theo Cardozo (1965), SHL là phản ứng sau tiêu dùng, phản ánh mức độ thoải mái hoặc hứng thú khi trải nghiệm dịch vụ đáp ứng hoặc vượt quá các mong đợi ban đầu. Đối với lĩnh vực giao thông công cộng, SHL không chỉ đơn thuần là sự thỏa mãn về nhu cầu di chuyển, mà còn là kết quả của quá trình đánh giá tính hiệu quả, độ tin cậy và sự tuân thủ các cam kết về thời gian của đơn vị cung ứng dịch vụ.

Để đo lường SHL, Parasuraman et al. (1988) đã đề xuất mô hình SERVQUAL. Mô hình này đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên "khoảng cách" giữa kỳ vọng và cảm nhận thực tế của khách hàng thông qua 5 thành phần chính: (1) độ tin cậy, (2) sự đảm bảo, (3) phương tiện hữu hình, (4) khả năng đáp ứng và (5) sự đồng cảm. Các yếu tố này đóng vai trò là tiền tố quan trọng quyết định SHL tổng thể của khách hàng.

Bên cạnh đó, Cronin and Taylor (1992) đã đề xuất mô hình SERVPERF, đây là một biến thể của mô hình SERVQUAL. Khác với việc đo lường khoảng cách kỳ vọng, SERVPERF tập trung thuần túy vào việc đánh giá hiệu năng thực tế (Performance-only). Trong bối cảnh vận tải công cộng, mô hình này được xem là tối ưu hơn vì hành khách thường có xu hướng đánh giá trực tiếp dựa trên chất lượng phục vụ thực tế tại thời điểm sử dụng hơn là đối chiếu với các kỳ vọng mơ hồ trước đó.

Việc kết hợp các thuộc tính từ hai mô hình trên cho phép nhận diện đầy đủ các khía cạnh ảnh hưởng đến SHL của cộng đồng địa phương, từ khả năng tiếp cận, mức độ tiện nghi, an toàn cho đến thái độ phục vụ của nhân viên. Sự tích hợp này cung cấp

một hệ thống đo lường toàn diện, giúp định lượng chính xác mức độ hài lòng và dự báo hành vi tái sử dụng dịch vụ của người dân (Friman et al., 2020; Gündoğdu et al., 2021).

Tóm lại, trên cơ sở kế thừa và chọn lọc, khung lý thuyết tổng hợp từ các thuộc tính chất lượng của SERVQUAL và phương pháp tiếp cận hiệu năng của SERVPERF đã được sử dụng để xây dựng mô hình đo lường SHL phù hợp với mục tiêu và bối cảnh đặc thù tại tỉnh Khánh Hòa.

2.2. Mô hình nghiên cứu

Kết quả nhiều công trình nghiên cứu trên thế giới đã khẳng định SHL của người dùng đối với hệ thống giao thông công cộng là một cấu trúc đa hướng, được hình thành từ việc đánh giá tổng thể và tích hợp các thuộc tính dịch vụ. Nền tảng lý thuyết chủ đạo được áp dụng là mô hình SERVQUAL của Parasuraman et al. (1988), vốn đã được các nhà nghiên cứu quốc tế điều chỉnh và vận dụng linh hoạt để đo lường chất lượng dịch vụ vận tải trong nhiều thập kỷ qua. Trong bối cảnh này, SHL không chỉ đơn thuần là kết quả của các yếu tố kỹ thuật mà còn là sự giao thoa giữa cảm nhận thực tế và kỳ vọng của hành khách về các khía cạnh như nhân sự, chi phí, mức độ an toàn và hạ tầng vật chất.

Các bằng chứng thực nghiệm quốc tế đã làm rõ tầm quan trọng của các nhóm nhân tố khác nhau tùy thuộc vào đặc thù của từng đô thị. Cụ thể, kết quả nghiên cứu của Eboli and Mazzulla (2007) tại Ý đã nhấn mạnh rằng các thuộc tính về chất lượng dịch vụ xe buýt và tần suất hoạt động có ảnh hưởng trực tiếp đến sự thỏa mãn của khách hàng. Trong khi đó, Tyrinopoulos and Aifadopoulou (2008) lập luận rằng tính minh bạch của thông tin và độ phủ mạng lưới là những yếu tố then chốt quyết định sự thành bại của dịch vụ vận tải. Tại khu vực Châu Á, kết quả nghiên cứu của Lai and Chen (2011) hay Ubaidillah et al. (2022) tại Indonesia đều khẳng định vai trò quyết định của chi phí cảm nhận và phương tiện hữu hình (như sự sạch sẽ, điều hòa và ghế ngồi) đối với hành vi sử dụng phương tiện công cộng. Ngoài ra, yếu tố an ninh và an toàn cũng được Saw et al. (2020) xác nhận là nhân tố trọng yếu trong việc hình thành niềm tin và sự hài lòng tổng thể của hành khách.

Từ việc tổng hợp các khung lý thuyết kinh điển và kết quả thực nghiệm toàn cầu, có thể thấy SHL của cộng đồng địa phương là một hệ quả tất yếu của nhiều nhân tố có mối liên hệ mật thiết và tác động qua lại lẫn nhau. Trên cơ sở kế thừa các phát hiện quốc tế và đối chiếu với bối cảnh thực tiễn tại Việt Nam thông qua các công trình của Nghị (2015) và Anh (2022), nhóm tác giả đề xuất một mô hình nghiên cứu toàn diện phù hợp với đặc thù của tỉnh Khánh Hòa. Mô hình này tích hợp 07 nhân tố cốt lõi bao gồm: (1) năng lực phục vụ, (2) chi phí cảm nhận, (3) khả năng tiếp cận, (4) an ninh an toàn, (5) tính kịp thời, (6) phương tiện hữu hình và (7) khả năng đáp ứng. Khung phân tích này không chỉ cho phép định lượng mức độ tác động của từng biến số mà còn cung cấp luận cứ khoa học để tối ưu hóa trải nghiệm của cư dân trong bối cảnh đô thị hóa nhanh.

Năng lực phục vụ (NLPV)

Kết quả nghiên cứu của Anh (2022) cho rằng NLPV được thể hiện thông qua cảm nhận của hành khách về chất lượng đội ngũ nhân sự tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ xe buýt. Nhân tố này bao gồm các biểu hiện như tác phong lịch sự của lái xe và nhân viên, thái độ giao tiếp thân thiện, khả năng xử lý công việc một cách chuyên nghiệp, cùng với sự chỉn chu trong trang phục khi phục vụ hành khách. Các đặc trưng này phản ánh mức độ sẵn sàng, hiệu quả và tính chuyên môn của đội ngũ nhân sự, qua đó góp phần định hình ấn tượng của hành khách về dịch vụ xe buýt. Trong bối cảnh hoạt động vận tải công cộng thường xuyên chịu áp lực về thời gian và lưu lượng giao thông, NLPV được xem là yếu tố quan trọng giúp hành khách cảm nhận được sự tin cậy, an toàn và hài lòng khi sử dụng dịch vụ. Nhờ vai trò then chốt này, NLPV trở thành một trong những thành tố quan trọng trong mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hành khách công cộng mà nghiên cứu hướng tới.

Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu được nhóm tác giả đề xuất là:

Giả thuyết H_1: NLPV có tác động cùng chiều đến SHL của cộng đồng địa phương khi sử dụng phương tiện vận chuyển công cộng.

Chi phí cảm nhận (CPCN)

Một trong những yếu tố then chốt quyết định mức độ hài lòng của hành khách khi sử dụng phương tiện giao thông công cộng là CPCN. Khái niệm CPCN không chỉ bao gồm số tiền hành khách phải trả cho dịch vụ, mà còn bao hàm cả các chi phí thời gian, công sức và các yếu tố liên quan đến sự thuận tiện khi tiếp cận dịch vụ. Kết quả các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng các chính sách giảm giá, miễn phí vé hoặc chuyển nhượng giá vé có thể thúc đẩy việc sử dụng phương tiện công cộng và gia tăng mức độ hài lòng của hành khách (Redman et al., 2013). Điều này phản ánh mối quan hệ trực tiếp giữa CPCN và hành vi tiêu dùng, khi hành khách nhận

thấy dịch vụ có giá trị so với chi phí bỏ ra họ sẵn sàng bỏ tiền ra để sử dụng. Ngoài ra, theo Lai and Chen (2011), chi phí thực tế như tiền vé và thời gian đi lại cần tương ứng với giá trị dịch vụ nhận được, bao gồm: sự an toàn, tiện nghi và chất lượng phục vụ. Khi hành khách cảm thấy chi phí họ bỏ ra phù hợp với những lợi ích và chất lượng mà dịch vụ cung cấp thì SHL được nâng cao.

Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu được nhóm tác giả đề xuất là:

Giả thuyết H_2: CPCN có tác động cùng chiều đến SHL của cộng đồng địa phương khi sử dụng phương tiện vận chuyển công cộng.

Khả năng tiếp cận (KNTC)

Tyrinopoulos and Aifadopoulou (2008) đã lập luận rằng việc không đảm bảo phạm vi mạng lưới (bao gồm khoảng cách quá xa đến điểm dừng) cùng với việc thiếu thông tin minh bạch là những yếu tố thất bại của dịch vụ. Những rào cản vật lý và thông tin này làm giảm nghiêm trọng tính hấp dẫn của phương tiện công cộng, dẫn đến xu hướng người dân từ bỏ dịch vụ để quay lại sử dụng phương tiện cá nhân. Một khía cạnh quan trọng của KNTC là công bằng xã hội. Litman (2008) nhấn mạnh dịch vụ giao thông công cộng cần phục vụ mọi đối tượng, bao gồm người già, trẻ em và người khuyết tật. Cơ sở vật chất và phương tiện thân thiện với người dùng giúp nâng cao trải nghiệm, củng cố lòng tin và sự hài lòng của cộng đồng.

Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu được nhóm tác giả đề xuất là:

Giả thuyết H_3: KNTC có tác động cùng chiều đến SHL của cộng đồng địa phương khi sử dụng phương tiện vận chuyển công cộng.

An ninh an toàn (ANAT)

Trong lĩnh vực vận tải hành khách, Nyongesa and Bwisa (2014) cho rằng "an toàn" được hiểu là việc hành khách được bảo vệ khỏi các nguy cơ gây hại, chấn thương hay rủi ro, cả khi họ ở tại cơ sở của đơn vị cung cấp dịch vụ lẫn trong quá trình di chuyển đến điểm đến cuối cùng. Quan niệm này cho thấy an toàn trong vận tải không chỉ liên quan đến sự an toàn cá nhân của hành khách mà còn bao gồm cả sự bảo vệ đối với hành lý của họ trong suốt hành trình. Yếu tố an toàn được xem là một thành phần quan trọng có khả năng tác động đến mức độ hài lòng và ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ của hành khách. Kết quả nghiên cứu của Saw et al. (2020) đã củng cố nhận định này khi chỉ ra rằng ANAT có ảnh hưởng đáng kể đến SHL tổng thể của hành khách đối với dịch vụ vận tải.

Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu được nhóm tác giả đề xuất là:

Giả thuyết H_4: ANAT có tác động cùng chiều đến SHL của cộng đồng địa phương khi sử dụng phương tiện vận chuyển công cộng.

Tính kịp thời (TKT)

Kết quả nghiên cứu của Eboli and Mazzulla (2007) về đánh giá chất lượng dịch vụ xe buýt đã chỉ ra rằng các khía cạnh liên quan đến tính đúng giờ và tần suất dịch vụ có tác động tích cực và mạnh mẽ đến SHL chung của hành khách. Bên cạnh đó, Lunke (2020) đã khẳng định trong nghiên cứu về SHL của người đi lại bằng giao thông công cộng rằng các tuyến giao thông hiệu quả với thời gian chờ đợi ngắn và hiệu suất thời gian đáng tin cậy cho toàn bộ hành trình có tác động tích cực và mạnh mẽ nhất đến SHL của hành khách.

Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu được nhóm tác giả đề xuất là:

Giả thuyết H_5: TKT có tác động cùng chiều đến SHL của cộng đồng địa phương khi sử dụng phương tiện vận chuyển công cộng.

Phương tiện hữu hình (PTHH)

PTHH được Parasuraman et al. (1988) giới thiệu trong mô hình SERVQUAL, phản ánh các yếu tố vật chất của dịch vụ như cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, phương tiện vận hành và diện mạo nhân viên. Trong giao thông công cộng, điều này thể hiện qua tình trạng kỹ thuật và độ sạch của xe buýt, cơ sở vật chất của trạm dừng, bảng thông tin tuyến và phong thái chuyên nghiệp của tài xế. Các yếu tố này tạo ấn tượng ban đầu và ảnh hưởng trực tiếp đến SHL của hành khách. Gần đây, Ubaidillah et al. (2022) khi nghiên cứu tại Indonesia tiếp tục củng cố luận điểm này, cho thấy sự sạch sẽ, điều hòa không khí, ánh sáng và ghế ngồi thoải mái trên xe buýt có tác động trực tiếp đến mức độ hài lòng của hành khách. Những phát hiện trên khẳng định rằng PTHH không chỉ mang tính hỗ trợ mà còn là yếu tố nền tảng góp phần định hình nhận thức, niềm tin và SHL của hành khách đối với dịch vụ xe buýt công cộng.

Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu được nhóm tác giả đề xuất là:

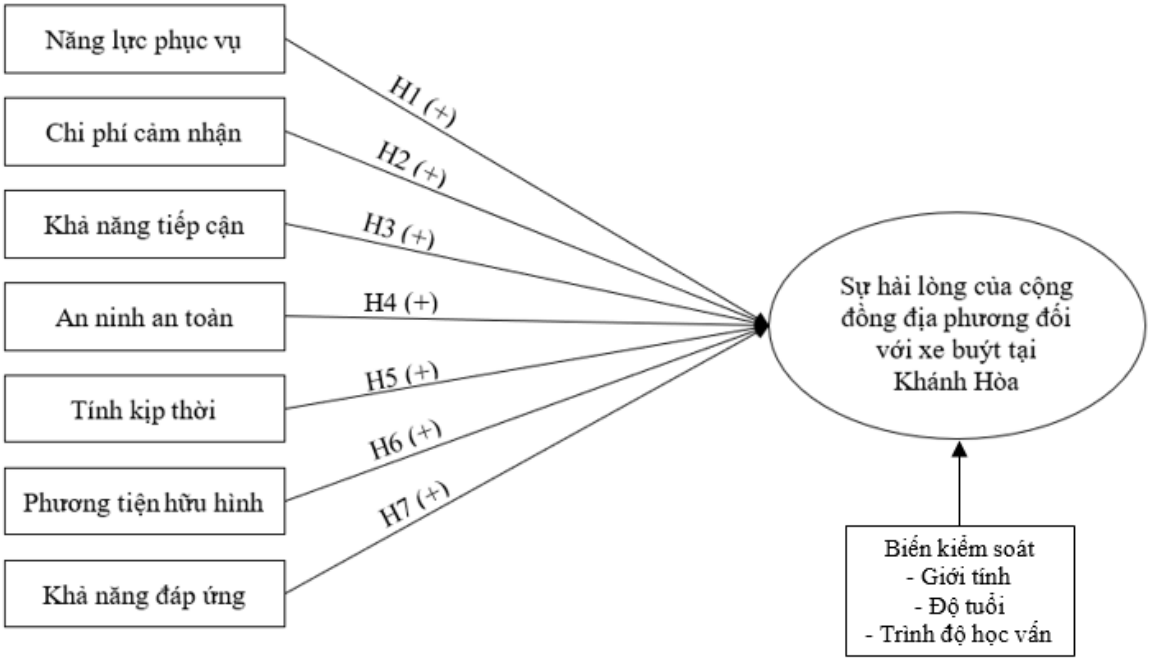
Giả thuyết H_6: PTHH có tác động cùng chiều đến SHL của cộng đồng địa phương khi sử dụng phương tiện vận chuyển công cộng.

Khả năng đáp ứng (KNDU)

KNDU của dịch vụ giao thông công cộng có ảnh hưởng trực tiếp đến SHL của cộng đồng địa phương, đặc biệt là trong việc đáp ứng nhu cầu di chuyển hàng ngày. Theo mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), KNDU được định nghĩa là sự sẵn lòng hỗ trợ và cung cấp dịch vụ một cách nhanh chóng, kịp thời. Trong bối cảnh vận tải, Nghị (2015) xem KNDU là mức độ dịch vụ phản ứng nhanh với nhu cầu di chuyển, bao gồm sự sẵn sàng phục vụ và giải quyết yêu cầu của hành khách. Khi xe buýt vận hành đúng giờ, phản hồi thắc mắc kịp thời và duy trì quy trình phục vụ thông suốt thì hành khách cảm thấy tin tưởng và hài lòng hơn (Rahman et al., 2024).

Vì vậy, giả thuyết nghiên cứu được nhóm tác giả đề xuất là:

Giả thuyết H_7: KNDU có tác động cùng chiều đến SHL của cộng đồng địa phương khi sử dụng phương tiện vận chuyển công cộng.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1. Đo lường các khái niệm

Thang đo lường các khái niệm được hình thành dựa trên những nghiên cứu có liên quan trước đó, đồng thời được điều chỉnh sao cho phù hợp với nội dung và đặc điểm không gian nghiên cứu mới. Nghiên cứu này có tổng cộng 7 nhóm nhân tố, lần lượt: (1) NLPV, (2) CPCN, (3) KNTC, (4) ANAT, (5) TKT, (6) PTHH và (7) KNDU.

Tương ứng với đó là bảng hỏi điều tra, mỗi câu trả lời của cộng đồng địa phương dựa trên thang đo Likert năm mức độ được đặt theo tên của nhà khoa học xã hội người Mỹ Rensis Likert - người đã phát minh ra phương pháp này vào năm 1932. Các câu trả lời bao gồm "hoàn toàn không đồng ý", "không đồng ý", "trung hòa", "đồng ý", "hoàn toàn đồng ý".

3.2. Đối tượng khảo sát

Theo Hair et al. (2006), khi áp dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA), kích thước mẫu tối thiểu cần đạt là 50 biến quan sát và tốt hơn khi đạt từ 100 trở lên; đồng thời, tỉ lệ quan sát trên biến đo lường là 5:1, tức mỗi biến đo lường cần ít nhất 5 biến quan sát. Bên cạnh đó, nghiên cứu này có phân tích hồi quy, vì vậy theo Tabachnick and Fidell (1996), cỡ mẫu cần thỏa mãn n = 8*m + 50 – trong đó m là số biến độc lập trong mô hình hồi quy. Với 55 biến quan sát đo lường cho 7 biến độc lập trong nghiên cứu này, kích thước mẫu tối thiểu cần thiết theo Hair et al. (2006) là 55*5 = 275 quan sát, còn theo Tabachnick and Fidell (1996) thì cỡ mẫu tối thiểu là 8*7 + 50 = 106 quan sát. Để đảm bảo độ chính xác của dữ liệu cho nghiên cứu, nhóm tác giả quyết định chọn cỡ mẫu cho đề tài này là 300 quan sát. Phương pháp chọn mẫu được sử dụng là chọn mẫu thuận

tiện, tranh thủ cơ hội phỏng vấn những đối tượng đang đợi ở các nhà chờ xe buýt, trạm xe buýt vào buổi sáng và buổi chiều tối, đối với 300 người dân địa phương có sử dụng phương tiện xe buýt công cộng tại Khánh Hòa.

4. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

4.1. Kết quả nghiên cứu

Kết quả mô tả mẫu cho thấy nữ giới chiếm ưu thế (59,3%), phản ánh đặc điểm của nhóm người có xu hướng sử dụng phương tiện công cộng tại Khánh Hòa. Về độ tuổi, nhóm 18 - 30 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất (33,7%), cho thấy mẫu khảo sát tập trung vào lực lượng lao động trẻ - nhóm có nhu cầu đi lại hằng ngày cao.

Xét về trình độ học vấn, cơ cấu mẫu tương đối đa dạng nhưng nổi bật nhất là nhóm cao đẳng/đại học chiếm hơn một nửa (56,3%), hàm ý rằng phần lớn người tham gia có mức độ hiểu biết đủ để đánh giá chất lượng dịch vụ một cách khách quan.

Thu nhập của người trả lời chủ yếu nằm trong nhóm dưới 10 triệu đồng/tháng (trên 90%), phù hợp với đặc điểm của những người thường lựa chọn phương tiện công cộng do tính tiết kiệm chi phí. Ở khía cạnh nghề nghiệp, nhân viên lao động (41,7%) và nội trợ (18%) là hai nhóm chính, cho thấy khảo sát tiếp cận được những đối tượng có tần suất di chuyển bằng phương tiện công cộng khá cao.

Nhìn chung, cấu trúc mẫu phản ánh đúng đặc điểm dân cư tại địa phương, đồng thời đảm bảo mức độ đại diện phù hợp cho mục tiêu đánh giá SHL đối với dịch vụ vận chuyển công cộng tại Khánh Hòa.

Bảng 1. Mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu

Tiêu chí	Tần số (N)	Tỷ trọng (%)
Giới tính		
Nam	114	38,0
Nữ	178	59,3
Khác	8	2,7
Tổng	*300*	*100*
Độ tuổi		
Dưới 18 tuổi	53	17,7
Từ 18 đến 30 tuổi	101	33,7
Từ 30 đến 50 tuổi	95	31,7
Trên 50 tuổi	51	17,0
Tổng	*300*	*100*
Trình độ học vấn		
THCS/ THPT	47	15,7
Cao đẳng/ Đại học	169	56,3
Sau Đại học	29	9,7
Khác	55	18,3
Tổng	*300*	*100*
Thu nhập		
Dưới 5 triệu	155	51,7
5 - <10 triệu	130	43,3
10 - 15 triệu	10	3,3
> 15 triệu	5	1,7
Tổng	*300*	*100*
Đối tượng khảo sát		
Học sinh	47	15,7
Sinh viên	31	10,3
Nhân viên lao động	125	41,7
Nhân viên văn phòng	25	8,3
Kinh doanh	12	4,0
Nội trợ	54	18,0
Khác	6	2,0
Tổng	*300*	*100*

Để đánh giá mức độ tác động của các nhân tố đến SHL của cộng đồng địa phương tại tỉnh Khánh Hòa, việc kiểm định độ tin cậy thang đo (Cronbach's Alpha) đã được tiến hành (Bảng 2) nhằm đánh giá mức độ nhất quán nội tại của các biến quan sát trong từng thang đo. Kết quả kiểm định cho phép xác định mức độ phù hợp của các thang đo sử dụng trong nghiên cứu; đồng thời, những biến quan sát không đáp ứng yêu cầu về độ tin cậy đã được loại bỏ, làm cơ sở cho các bước phân tích định lượng tiếp theo.

Bảng 2. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Biến quan sát	Thang đo	Tương quan biến-tổng
Năng lực phục vụ	**Cronbach's Alpha = 0,927**	
Nhân viên rất nhiệt tình và sẵn lòng giúp đỡ hành khách	NLPV1	0,761
Tài xế, tiếp viên trên xe buýt có thái độ phục vụ tốt	NLPV2	0,782
Nhân viên thân thiện	NLPV3	0,802
Nhân viên có tác phong làm việc chuyên nghiệp	NLPV4	0,801
Nhân viên phục vụ thu phí và soát vé đúng quy định	NLPV5	0,746
Tài xế tuân thủ đúng quy tắc giao thông	NLPV6	0,760
Tài xế luôn chạy đúng tuyến	NLPV7	0,729
Chi phí cảm nhận	**Cronbach's Alpha = 0,917**	
Sử dụng thẻ tháng giúp tiết kiệm chi phí di chuyển	CPCN1	0,688
Giá vé xe buýt là hợp lý với quảng đường di chuyển	CPCN2	0,777
Giá vé xe buýt rẻ hơn so với các phương tiện di chuyển khác	CPCN3	0,718
Giá vé tương xứng với chất lượng dịch vụ nhận được	CPCN4	0,787
Có chính sách bình ổn giá vé trong thời gian dài	CPCN5	0,791
Tôi cảm thấy số tiền bỏ ra để đi xe buýt là xứng đáng với dịch vụ nhận được	CPCN6	0,790
Tôi cảm thấy số tiền bỏ ra để đi xe buýt là xứng đáng với giá trị nhận được	CPCN7	0,675
Khả năng tiếp cận	**Cronbach's Alpha = 0,909**	
Mạng lưới xe buýt phủ khắp thành phố	KNTC1	0,719
Việc nối tuyến hoặc chuyển đổi sang các phương tiện khác rất thuận tiện	KNTC2	0,772
Việc mua vé đi xe buýt thuận tiện	KNTC3	0,694
Thông tin về trạm và lộ trình được cung cấp rõ ràng tại các trạm xe buýt	KNTC4	0,743
Gần nơi tôi ở có trạm xe buýt	KNTC5	0,696
Dễ dàng tiếp cận xe buýt vào giờ cao điểm	KNTC6	0,801
Dễ dàng tìm được các trạm xe buýt	KNTC7	0,659
An ninh an toàn	**Cronbach's Alpha = 0,907**	
Xe được đảm bảo an toàn dựa trên thiết kế ghế ngồi có dây an toàn	ANAT1	0,760
Có hệ thống camera để theo dõi hành trình của xe buýt	ANAT2	0,764
Tài xế và nhân viên phục vụ có kỹ năng xử lý các tình huống khẩn cấp	ANAT3	0,719
Búa thoát hiểm được đặt ở vị trí dễ lấy	ANAT4	0,680
Tôi không gặp sự cố kỹ thuật hay hư hỏng nào trong quá trình di chuyển bằng xe buýt	ANAT5	0,697
Tôi có nghe người khác phản ánh về những tai nạn hoặc sự cố khi đi xe buýt	ANAT6	0,681
Tôi đã từng trực tiếp trải qua tai nạn hoặc sự cố khi đi xe buýt	ANAT7	0,752
Tính kịp thời	**Cronbach's Alpha = 0,901**	
Xe buýt luôn khởi hành đúng giờ	TKT1	0,666
Thời gian di chuyển của chuyến đi được đảm bảo đúng lộ trình	TKT2	0,708
Xe buýt luôn đến trạm đúng giờ	TKT3	0,774
Thời gian chờ xe ngắn	TKT4	0,732
Thời gian chuyển từ trạm dừng này sang trạm khác diễn ra nhanh chóng	TKT5	0,711
Việc mua vé tại quầy diễn ra nhanh chóng và thuận tiện	TKT6	0,792
Phương tiện hữu hình	**Cronbach's Alpha = 0,913**	
Ghế ngồi trên xe buýt mang lại cảm giác thoải mái cho hành khách	PTHH1	0,683
Vị trí và cách bố trí ghế ngồi trên xe buýt được sắp xếp hợp lý, thuận tiện cho hành khách	PTHH2	0,747

Biến quan sát	Thang đo	Tương quan biến-tổng
Hệ thống điều hòa hoạt động ổn định	PTHH3	0,748
Tôi cảm nhận xe buýt luôn sạch sẽ, không có rác	PTHH4	0,691
Tôi cảm thấy không khí trên xe buýt thoáng mát, không có mùi khó chịu	PTHH5	0,754
Các trạm dừng được trang bị đầy đủ ghế, mái che	PTHH6	0,774
Nhân viên xe buýt mặc đồng phục và có bảng tên rõ ràng	PTHH7	0,744
Khả năng đáp ứng	**Cronbach's Alpha = 0,916**	
Tôi dễ dàng nhận được thông tin phản hồi từ nhân viên trên xe buýt khi cần hỗ trợ	KNDU1	0,698
Nhân viên cung cấp thông tin rõ ràng và chi tiết về lộ trình của xe buýt	KNDU2	0,796
Dịch vụ đặt vé xe buýt nhanh chóng	KNDU3	0,780
Tổng đài chăm sóc khách hàng của dịch vụ xe buýt luôn phản hồi những câu hỏi của tôi một cách kịp thời	KNDU4	0,764
Tổng đài chăm sóc khách hàng của dịch vụ xe buýt luôn giải quyết thắc mắc của tôi một cách thỏa đáng	KNDU5	0,709
Công ty xe buýt luôn thông báo đầy đủ cho khách hàng những thay đổi về giá	KNDU6	0,731
Công ty xe buýt luôn phản hồi phù hợp với những yêu cầu của tôi	KNDU7	0,741
Sự hài lòng	**Cronbach's Alpha = 0,920**	
Tôi cảm thấy hài lòng với giá vé xe buýt	SHL1	0,755
Tôi cảm thấy hài lòng với chất lượng cơ sở vật chất của dịch vụ xe buýt	SHL2	0,795
Tôi cảm thấy hài lòng với các phương thức thanh toán khi đi xe buýt	SHL3	0,734
Tôi cảm thấy vui vẻ khi đi lại bằng xe buýt	SHL4	0,744
Tôi cảm thấy hài lòng với giá trị nhận được từ dịch vụ xe buýt	SHL5	0,751
Tôi cảm thấy hài lòng vì quyết định sử dụng xe buýt làm phương tiện đi lại	SHL6	0,753
Tôi sẽ khuyến khích người khác sử dụng xe buýt làm phương tiện đi lại	SHL7	0,737

Theo Nunnally and Bernstein (1994), giá trị Cronbach's Alpha từ 0,70 trở lên được coi là chấp nhận được đối với nghiên cứu thăm dò, trong khi các giá trị trên 0,80 được cho thấy là đạt độ tin cậy xuất sắc (Hair et al., 2010). Kết quả nghiên cứu của nhóm tác giả cho thấy tất cả các biến độc lập và biến phụ thuộc đều đạt hệ số Cronbach's Alpha trên 0,80 (Bảng 2), thang đo NLPV là 0,927 đạt độ tin cậy cao, tương tự đối với CPCN là 0,917, KNTC là 0,909, ANAT là 0,907, TKT là 0,901, PTHH là 0,913, KNDU là 0,916 và SHL 0,920. Mỗi biến được xác nhận đều có ý nghĩa về mặt thống kê, không có giá trị "Hệ số Cronbach Alpha nếu loại bỏ biến" nào cho thấy sự cải thiện đáng kể. Những kết quả này khẳng định rằng các thang đo được sử dụng trong nghiên cứu này có độ tin cậy thống kê và phù hợp cho việc phân tích sâu hơn.

Tiếp theo, nhóm tác giả tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA) ở Bảng 3 nhằm tiếp tục kiểm định độ tin cậy và giá trị của các thang đo được đề xuất trong nghiên cứu. Phân tích EFA được sử dụng để đánh giá mức độ hội tụ và phân biệt của các biến quan sát, đồng thời xác định cấu trúc nhân tố tiềm ẩn và mối quan hệ giữa các biến trong cùng một nhân tố. Kết quả phân tích giúp sàng lọc các biến không phù hợp thông qua hệ số tải nhân tố, từ đó đảm bảo rằng các nhân tố hình thành có ý nghĩa thống kê và phản ánh đúng các khái niệm nghiên cứu, làm cơ sở cho việc xây dựng và kiểm định mô hình nghiên cứu ở các bước tiếp theo.

Theo Hair et al. (2010) đề xuất rằng hệ số tải nhân tố trên 0,50 là được chấp nhận, các giá trị trên 0,70 mang tính đại diện mạnh mẽ. Trong nghiên cứu này, qua phân tích EFA tác giả đã xác định tám nhóm nhân tố, tất cả đều có hệ số tải vượt 0,50.

Tương ứng với 7 nhóm nhân tố độc lập: năng lực phục vụ (NLPV1 - NLPV7), chi phí cảm nhận (CPCN1 - CPCN7), phương tiện hữu hình (PTHH1 - PTHH7), khả năng đáp ứng (KNDU1 - KNDU7), an ninh an toàn (ANAT1 - ANAT7) và tính kịp thời (TKT1 - TKT6). Nhân tố thứ tám liên quan đến SHL (SHL1 - SHL7), phản ánh SHL của cộng đồng địa phương như một biến phụ thuộc riêng biệt. Cấu trúc này xác thực mô hình đo lường và cung cấp nền tảng cho phân tích hồi quy sâu hơn về tác động của các nhân tố ảnh hưởng đến SHL của cộng đồng địa phương đối với dịch vụ xe buýt.

Bảng 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Biến quan sát	Ma trận thành phần xoay							
	1	2	3	4	5	6	7	8
NLPV4	0,778							
NLPV3	0,771							
NLPV2	0,769							
NLPV6	0,765							
NLPV7	0,762							
NLPV1	0,734							
NLPV5	0,724							
CPCN5		0,821						
CPCN3		0,794						
CPCN2		0,791						
CPCN6		0,788						
CPCN4		0,773						
CPCN1		0,707						
CPCN7		0,695						
PTHH2			0,796					
PTHH5			0,777					
PTHH6			0,750					
PTHH4			0,729					
PTHH7			0,725					
PTHH1			0,692					
PTHH3			0,692					
KNDU3				0,802				
KNDU2				0,786				
KNDU4				0,782				
KNDU6				0,732				
KNDU7				0,710				
KNDU5				0,699				
KNDU1				0,677				
ANAT1					0,783			
ANAT2					0,764			
ANAT7					0,748			
ANAT6					0,741			
ANAT4					0,728			
ANAT5					0,719			
ANAT3					0,716			
KNTC6						0,831		
KNTC2						0,763		
KNTC3						0,760		
KNTC4						0,724		
KNTC1						0,715		
KNTC5						0,682		
KNTC7						0,679		
TKT6							0,777	
TKT3							0,774	
TKT4							0,711	
TKT1							0,678	
TKT5							0,664	
TKT2							0,657	

KMO = 0,943 (p=0,00)
Tổng phương sai trích = 67,616%

Biến quan sát	Ma trận thành phần xoay							
	1	2	3	4	5	6	7	8
	Eigenvalues = 1,666							
SHL2								0,857
SHL1								0,825
SHL6								0,823
SHL5								0,822
SHL4								0,816
SHL7								0,810
SHL3								0,807
	KMO = 0,939 (p=0,00) Tổng phương sai trích = 67,727% Eigenvalues =4,741							

Bảng 4. Kiểm định tương quan Pearson (p < 0,01, *p < 0,05)**

	SHL	NLPV	CPCN	KNTC	KNDU	TKT	ANAT	PTHH
SHL	1	0,522** 0,00	0,764** 0,00	0,565** 0,00	0,447** 0,00	0,378** 0,00	0,253** 0,00	0,409** 0,00
NLPV		1	0,449** 0,00	0,539** 0,00	0,480** 0,00	0,445** 0,00	0,323** 0,00	0,305** 0,00
CPCN			1	0,423** 0,00	0,392** 0,00	0,386** 0,00	0,295** 0,00	0,353** 0,00
KNTC				1	0,380** 0,00	0,364** 0,00	0,284** 0,00	0,410** 0,00
KNDU					1	0,498** 0,00	0,449** 0,00	0,415** 0,00
TKT						1	0,505** 0,00	0,554** 0,00
ANAT							1	0,506** 0,00
PTHH								1

Tiếp theo, việc kiểm định tương quan Pearson đã được thực hiện nhằm xem xét mức độ và chiều hướng tương quan giữa các biến trong mô hình, qua đó đánh giá sự phù hợp của dữ liệu và làm cơ sở cho việc tiến hành phân tích hồi quy đa biến. Kết quả được trình bày tại Bảng 4.

Nhóm tác giả tiến hành tính trung bình cộng các giá trị của nhân tố để phân tích tương quan và từ đó phân tích hồi quy sâu hơn. Kết quả được trình bày tại Bảng 4 đã diễn tả mối tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc trong mô hình (các hệ số tương quan đều có ý nghĩa thống kê và hệ số sig. > 0,05). Kết quả cho thấy, có mối quan hệ thuận chiều giữa nhóm biến phụ thuộc (SHL) với nhóm biến độc lập (NLPV, CPCN, KNTC, KNDU, TKT, ANAT, PTHH) với mức ý nghĩa 1%.

Cuối cùng, việc phân tích hồi quy đã được tiến hành để kiểm định mô hình đề xuất, trên cơ sở đó xác định các giả thuyết nghiên cứu được chấp nhận hoặc bị bác bỏ dựa trên ý nghĩa thống kê và mức độ tác động của các biến độc lập.

Kết quả phân tích hồi quy (Bảng 5) cho thấy mô hình có độ phù hợp cao với hệ số R^2 là 0,679, có nghĩa là các biến độc lập giải thích được 67,9% sự biến thiên của SHL. Kiểm định F trong phân tích ANOVA cho thấy mô hình có ý nghĩa thống kê (Sig. = 0,000).

Bảng 5. Kết quả phân tích hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến SHL

Mô hình		Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	Kiểm định t	Mức ý nghĩa	Thống kê cộng tuyến	
		Hệ số B	Sai số chuẩn	Hệ số Beta			Dung sai	Hệ số phóng đại phương sai
1	(Hằng số)	-0,005	0,155		-0,033	0,974		
	NLPV	0,102	0,041	0,109	2,470	0,014**	0,569	1,758
	CPCN	0,613	0,041	0,590	14,892	0,000**	0,701	1,426
	KNTC	0,206	0,040	0,216	5,119	0,000**	0,621	1,611
	KNDU	0,097	0,042	0,098	2,302	0,022**	0,612	1,635
	TKT	-0,034	0,044	-0,036	-0,791	0,429ns	0,541	1,848
	ANAT	-0,093	0,040	-0,098	-2,350	0,019**	0,638	1,568
	PTHH	0,113	0,046	0,108	2,475	0,014**	0,575	1,741

*Ghi chú: R^2 = 0,679 và R^2 hiệu chỉnh = 0,671. ** p<0,05.*

Bảng 6. Kết quả kiểm định Oneway ANOVA đối với nhóm biến kiểm soát

		Tổng các bình phương	Bậc tự do	Bình phương trung bình	Kiểm định F	Mức ý nghĩa
Giới tính	Giữa các nhóm	3,210	2	1,605	1,655	0,193
	Trong các nhóm	288,075	297	0,970		
	Tổng	291,285	299			
Độ tuổi	Giữa các nhóm	2,047	3	0,682	0,698	0,554
	Trong các nhóm	289,238	296	0,977		
	Tổng	291,285	299			
Trình độ học vấn	Giữa các nhóm	4,632	3	1,544	1,594	0,191
	Trong các nhóm	286,653	296	0,968		
	Tổng	291,285	299			

Trong số 7 nhân tố được đưa vào mô hình, có 6 nhân tố có tác động có ý nghĩa thống kê đến SHL (Sig. < 0,05). Cụ thể, nhân tố TKT có mức ý nghĩa Sig. = 0,429 (> 0,05), do đó nhân tố này không có ý nghĩa thống kê và bị loại khỏi mô hình nghiên cứu. Ngược lại, nhân tố ANAT có giá trị Sig. = 0,019 (< 0,05) nên có ý nghĩa thống kê, tuy nhiên hệ số Beta mang dấu âm (-0,098) cho thấy tác động ngược chiều đến SHL. Các nhân tố còn lại đều có tác động cùng chiều và có ý nghĩa thống kê. Trong đó, CPCN là nhân tố có tác động mạnh nhất (Beta = 0,590), theo sau là KNTC với hệ số Beta là 0,216. Hiện tượng đa cộng tuyến không xảy ra trong mô hình này do hệ số VIF của tất cả các biến đều nhỏ hơn 2.

Vai trò của nhóm biến kiểm soát

Kết quả kiểm định ANOVA một yếu tố cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về SHL khi sử dụng phương tiện công cộng giữa các nhóm nhân khẩu học được xem xét. Cụ thể, theo giới tính, giá trị F = 1,655 với Sig = 0,193 > 0,05, cho thấy mức SHL giữa các nhóm giới tính không khác biệt đáng kể. Tương tự, theo độ tuổi, kiểm định cho F = 0,698 và Sig = 0,554 > 0,05, phản ánh sự đồng nhất tương đối về SHL giữa các nhóm tuổi. Đối với trình độ học vấn, kết quả F = 1,594 với Sig = 0,191 > 0,05 cũng cho thấy không có bằng chứng thống kê ủng hộ sự khác biệt về SHL giữa các nhóm học vấn.

4.2. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Kết quả thực nghiệm cho thấy mô hình hồi quy đạt độ tương thích cao với R^2 = 0,679), giải thích được 67,9% sự biến thiên của SHL. Điều này khẳng định tính phù hợp của việc kế thừa mô hình SERVQUAL và các nghiên cứu thực nghiệm quốc tế trong việc giải mã hành vi của hành khách tại tỉnh Khánh Hòa.

Thứ nhất, nhân tố CPCN đóng vai trò là động lực thúc đẩy SHL mạnh mẽ nhất (Beta = 0,590). Kết quả này hoàn toàn đồng nhất với các công trình của Lai and Chen (2011) cũng như Redman et al. (2013), khi khẳng định giá trị dịch vụ tương xứng với chi phí là tiền đề cho sự thỏa mãn. Tuy nhiên, tại Khánh Hòa, tác động này trở nên đặc biệt quan trọng do hơn 90% đáp viên có thu nhập dưới 10 triệu đồng/tháng. Điểm mới rút ra là ở các đô thị du lịch đang phát triển, chính sách giá ưu đãi và tính kinh tế của dịch vụ có sức nặng vượt trội hơn cả các yếu tố kỹ thuật hay

công nghệ cao trong việc thu hút người dân địa phương.

Thứ hai, KNTC là nhân tố quan trọng thứ hai (Beta = 0,216). Phát hiện này ủng hộ quan điểm của Tyrinopoulos and Aifadopoulou (2008) và Littmann (2008) về việc mạng lưới xe buýt và thông tin minh bạch là điều kiện cần để dịch vụ công cộng trở nên hấp dẫn. Tại Khánh Hòa, sự đơn giản trong việc kết nối tuyến và tìm kiếm điểm dừng được người dân đánh giá cao, phản ánh đặc thù của một hệ thống giao thông đang ở giai đoạn hoàn thiện hạ tầng cơ bản.

Thứ ba, các nhóm nhân tố về chất lượng dịch vụ truyền thống bao gồm NLPV, PTHH và KNDU mặc dù có tác động cùng chiều nhưng mức độ ưu tiên thấp hơn đáng kể so với chi phí và tính tiện lợi. Kết quả này vừa xác thực lý thuyết của Parasuraman et al. (1988), vừa cho thấy một sự khác biệt so với nghiên cứu tại các siêu đô thị lớn như của Anh (2022). Người dân địa phương tại Khánh Hòa hiện đang ưu tiên các giá trị thực dụng (giá cả, điểm dừng) hơn là các trải nghiệm dịch vụ cao cấp.

Thứ tư, một phát hiện đặc biệt và trái với kỳ vọng là tác động ngược chiều của nhân tố ANAT (Beta = -0,098). Kết quả này mâu thuẫn với nghiên cứu của Nyongesa and Bwisa (2014) hay Saw et al. (2020). Sự khác biệt này được lý giải từ việc hành khách tại Khánh Hòa có xu hướng nhạy cảm hơn với các trải nghiệm rủi ro thực tế (như sự cố kỹ thuật, hỏng hóc hoặc thông tin tiêu cực truyền miệng) hơn là sự hiện diện thuần túy của các thiết bị an toàn thụ động như búa thoát hiểm hay camera. Điều này gợi mở hàm ý quản trị quan trọng: đơn vị vận hành cần tập trung kiểm soát chất lượng vận hành thực tế để giảm thiểu sự cố thay vì chỉ đầu tư vào hình thức bên ngoài.

Thứ năm, nhân tố TKT không cho thấy ý nghĩa thống kê (Sig. > 0,05), khác biệt với kết luận của Eboli and Mazzulla (2007) hay Lunke (2020). Điều này phản ánh đặc thù của bối cảnh đô thị biển, nơi áp lực về thời gian di chuyển chưa quá gay gắt và cư dân đã hình thành thói quen thích nghi với lộ trình xe chạy. Trong trường hợp này, tính đúng giờ được coi là một tiêu chuẩn hiển nhiên thay vì là yếu tố tạo ra giá trị gia tăng giúp bứt phá mức độ hài lòng.

Cuối cùng, việc xem xét đồng thời các biến nhân khẩu học như giới tính, độ tuổi và trình độ học vấn cho thấy mức độ hài lòng của người sử dụng không có sự khác biệt đáng kể có ý nghĩa thống kê giữa các nhóm này. Kết quả nghiên cứu đã khẳng định các nhân tố cốt lõi như chi phí cảm nhận và khả năng tiếp cận vẫn duy trì tác động ổn định và có ý nghĩa thống kê đến SHL tổng thể. Phát hiện này vừa khác biệt với một số nghiên cứu trước cho rằng đặc điểm nhân khẩu học có thể làm thay đổi đáng kể mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và SHL, vừa gợi mở rằng trong bối cảnh đô thị du lịch đang phát triển như Khánh Hòa, các yếu tố mang tính kinh tế và sự thuận tiện trong tiếp cận dịch vụ có sức ảnh hưởng phổ quát hơn, vượt lên trên sự khác biệt cá nhân, qua đó đóng góp thêm bằng chứng thực nghiệm mới cho các nghiên cứu trong lĩnh vực này.

Việc tổng hợp các kết quả trên cho thấy SHL của cộng đồng địa phương đối với giao thông công cộng tại Khánh Hòa chịu tác động mạnh mẽ từ các yếu tố kinh tế và KNTC, trong khi các yếu tố chất lượng dịch vụ truyền thống đóng vai trò hỗ trợ. Đồng thời, kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra những khác biệt so với các công trình trước đây, qua đó đóng góp thêm bằng chứng thực nghiệm cho thấy bối cảnh đô thị du lịch đang phát triển có thể làm thay đổi mức độ và chiều hướng tác động của các nhân tố đến SHL. Đây chính là cơ sở quan trọng để đề xuất các hàm ý chính sách và giải pháp quản lý phù hợp hơn trong giai đoạn tiếp theo.

5. KẾT LUẬN

5.1. Kiến nghị các giải pháp

Từ những nhân tố quan trọng được chỉ ra trong kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đề xuất một số giải pháp để các doanh nghiệp xe buýt, đơn vị quản lý giao thông chú ý nâng cao SHL của cộng đồng địa phương đối với chất lượng dịch vụ xe buýt tại tỉnh Khánh Hòa:

Thứ nhất, quỹ ổn định vận tải công cộng cần được thiết lập thêm. Quỹ này được hình thành từ ngân sách nhà nước kết hợp với lợi nhuận từ các hoạt động phụ trợ như quảng cáo, khai thác bến bãi và hợp tác công - tư. Nguồn quỹ giúp bù đắp phí nguyên liệu và chi phí bảo trì, duy trì giá vé thấp, thu hút số lượng lớn cộng đồng địa phương tham gia, giảm phương tiện cá nhân, cải thiện môi trường và có thêm ngân sách để duy trì giá vé thấp.

Thứ hai, ứng dụng tìm kiếm trạm xe buýt cần được phát triển. Ứng dụng trên thiết bị di động, máy tính có tích hợp chức năng xác định vị trí trạm gần nhất, tra cứu tuyến, thời gian di chuyển và theo dõi lộ trình chuyến, góp phần khuyến khích cộng đồng địa phương chuyển đổi sang sử dụng xe buýt, nâng cao mức độ hài lòng và tăng thêm doanh thu để cải thiện dịch vụ.

Thứ ba, cơ chế giám sát cần được xây dựng chặt chẽ đối với việc thực hiện quy định đồng phục và

bảng tên của nhân viên. Trong đó, việc ban hành tiêu chuẩn trang phục rõ ràng và quy định xử phạt đúng khi có vi phạm cần được thực hiện; đồng thời, việc giám sát cũng cần được tiến hành thông qua hệ thống camera hành trình. Cơ chế này góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, đảm bảo an toàn và tạo niềm tin, từ đó thu hút cộng đồng địa phương sử dụng xe buýt thường xuyên và có thêm nguồn lực ổn định để tái đầu tư.

Thứ tư, các khóa đào tạo và bồi dưỡng nhân viên cần được mở thường xuyên thông qua các chương trình đào tạo về kỹ năng giao tiếp, ứng xử và xử lý tình huống cho nhân viên. Việc chuẩn hóa chất lượng nguồn nhân lực, tạo cảm giác thân thiện, hiệu quả cho cộng đồng địa phương, qua đó nâng cao mức độ hài lòng, trung thành và sử dụng xe buýt nhiều hơn, góp phần ổn định doanh thu và tái đầu tư vào các chương trình đào tạo.

Thứ năm, hệ thống mã QR tích hợp phản hồi nhanh trên xe buýt cần được triển khai. Mã QR được bố trí cố định tại ghế và khu vực đứng, cho phép hành khách đánh giá mức độ sạch sẽ, an toàn vận hành, thái độ phục vụ của nhân viên. Cơ chế phản hồi thuận tiện góp phần tăng tính giám sát, củng cố niềm tin, khuyến khích chuyển sang sử dụng xe buýt, giảm chi phí vận hành và nâng cao doanh thu cải thiện hệ thống QR.

Thứ sáu, việc kiểm tra, bảo dưỡng, nâng cấp trang thiết bị cần được thực hiện thường xuyên. Trong đó, những ghế cũ cần được thay thế bằng những ghế mới có dây an toàn với thiết kế dễ nhận diện và dễ thao tác có thể triển khai bằng quỹ an toàn giao thông hoặc mô hình hợp tác công - tư. Việc cải thiện này góp phần tăng sự tin tưởng, thu hút cộng đồng địa phương, giảm sử dụng xe cá nhân và góp phần ổn định doanh thu, tạo động lực để tái đầu tư vào chất lượng dịch vụ xe buýt.

5.2. Hạn chế của nghiên cứu

Thứ nhất, trong quá trình khảo sát, vẫn có khả năng một số đáp viên chưa hiểu rõ nội dung câu hỏi hoặc còn e dè khi trả lời, dẫn đến sai lệch nhất định trong dữ liệu và ảnh hưởng đến độ chính xác của kết quả nghiên cứu.

Thứ hai, nghiên cứu còn hạn chế về các yếu tố ảnh hưởng, các nghiên cứu sau nên cần thêm nhiều yếu tố ảnh hưởng hơn để làm rõ vấn đề được cụ thể hơn.

Thứ ba, vì bị giới hạn về nguồn lực, nhóm tác giả chỉ có thể tiến hành thực hiện thu thập mẫu theo phương pháp thuận tiện, nên việc phân bố mẫu giữa các tuyến xe buýt không theo tỷ lệ hạn ngạch dẫn đến mức độ khái quát hóa của kết quả nghiên cứu còn hạn chế.

Thứ tư, nghiên cứu chủ yếu dựa trên dữ liệu định lượng thông qua bảng hỏi, trong khi việc khai thác sâu dữ liệu định tính như phỏng vấn sâu hay thảo luận nhóm chưa được thực hiện, dẫn đến hạn chế trong việc lý giải các yếu tố tiềm ẩn về hành vi và cảm nhận cá nhân.

LỜI CẢM TẠ

Nghiên cứu được thực hiện dưới sự tài trợ kinh phí từ trường Đại học Nha Trang, đã tạo điều kiện thuận lợi để nhóm tác giả có thể triển khai và hoàn thiện công trình nghiên cứu của nhóm; bên cạnh đó, nhóm nghiên cứu xin trân trọng cảm ơn những đồng nghiệp Khoa Du lịch, Trường Đại học Nha Trang, Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch tỉnh Khánh Hòa đã đóng góp ý kiến, hỗ trợ, giúp đỡ trong quá trình thực hiện nghiên cứu; đồng thời cảm ơn những đối tượng nghiên cứu đã tham gia hỗ trợ, cung cấp những thông tin và dữ liệu quý báu cho công trình nghiên cứu của nhóm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Agarwal, R. (2008). Public transportation and customer satisfaction: the case of Indian railways. *Global Business Review*, *9*(2), 257-272. https://doi.org/10.1177/097215090800900206

Amponsah, C. T., & Adams, S. (2016). Service quality and customer satisfaction in public transport operations. *International Journal of Services and Operations Management*, *25*(4), 531-549. https://doi.org/10.1504/IJSOM.2016.080279

Anh, T. T. P., Quý, D. N. P., Cao, T. P., & Fumihiko, N. A. K. A. M. U. R. A. (2022). Tác động của chất lượng dịch vụ xe buýt đến sự hài lòng của hành khách ở Việt Nam–mô hình phương trình cấu trúc nhỏ nhất từng phần. *Tạp chí Khoa học Giao thông vận tải, 73*(8), 798-813. https://doi.org/10.47869/tcsj.73.8.5

Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction. Journal of marketing research, *2*(3), 244-249. https://doi.org/10.1177/002224376500200303

Cronin, Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, *56*(3), 55-68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

Eboli, L., & Mazzulla, G. (2007). Service quality attributes affecting customer satisfaction for bus transit. *Journal of Public Transportation*, *10*(3), 21-34. https://doi.org/10.5038/2375-0901.10.3.2

Fellesson, M., & Friman, M. (2008). Perceived satisfaction with public transport service in nine European cities. *Journal of the Transportation Research Forum*, *47*(3), 93-103. https://doi.org/10.5399/osu/jtrf.47.3.2126

Fiorio, C. V., Florio, M., & Perucca, G. (2013). User satisfaction and the organization of local public transport: Evidence from European cities. *Transport Policy*, *29*, 209-218. https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2013.06.004

Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). Public transport quality, safety, and perceived accessibility. *Sustainability*, *12*(9), 3563. https://doi.org/10.3390/su12093563

Grewal, D., Krishnan, R., Baker, J., & Borin, N. (1998). The effect of store name, brand name and price discounts on consumers' evaluations and purchase intentions. *Journal of Retailing, 74(3)*, 331-352. https://doi.org/10.1016/S0022-4359(99)80099-2

Gündoğdu, F. K., Duleba, S., Moslem, S., & Aydın, S. (2021). Evaluating public transport service quality using picture fuzzy analytic hierarchy process and linear assignment model. *Applied Soft Computing*, 100, 106920. https://doi.org/10.1016/j.asoc.2020.106920

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River.

Hair, J. F., Black, W. C., Balin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis.* Maxwell Macmillan International Editions.

Hoo, W., Waheeda, A., & Reesha, A. (2023). Factors Influencing the Passenger Satisfaction at Public Transport in Kuala Lumpur, Malaysia. *Journal Of Project Management Practice (JPMP)*, *3*(1), 77-94. https://doi.org/10.22452/jpmp.vol3no1.4

Hou, Y., Yap, W., Chua, R., Song, S., & Yuen, B. (2020). The associations between older adults' daily travel pattern and objective and perceived built environment: A study of three neighbourhoods in Singapore. *Transport Policy*, *99,* 314-328. https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.06.017

Ibrahim, A. N. H., Borhan, M. N., Md Yusoff, N. I., & Ismail, A. (2020). Rail-based public transport service quality and user satisfaction–a literature review. *Promet-Traffic&Transportation*, *32*(3), 423-435. https://doi.org/10.7307/ptt.v32i3.3270

Ingvardson, J. B., & Nielsen, O. A. (2019). The relationship between norms, satisfaction and public transport use: A comparison across six European cities using structural equation modelling. *Transportation research part A: policy and practice*, *126*, 37-57. https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.05.016

Ji, J., & Gao, X. (2010). Analysis of people's satisfaction with public transportation in Beijing. *Habitat International*, *34*(4), 464-470. https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2009.12.003

Lai, W. T., & Chen, C. F. (2011). Behavioral intentions of public transit passengers—The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement. *Transport Policy, 18(2)*, 318-325. https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2010.09.003

Le, T. P. L., & Ho, M. S. (2016). Evaluating public bus transportation services in Ho Chi Minh city, Vietnam. *CTU Journal of Innovation and Sustainable Development*, (4), 128-139. https://doi.org/10.22144/ctu.jen.2016.052

Litman, T. (2008). Valuing transit service quality improvements. *Journal of Public Transportation*, *11*(2), 43-63. https://doi.org/10.5038/2375-0901.11.2.3

Lunke, E. B. (2020). Commuters' satisfaction with public transport. *Journal of Transport & Health*, 16, 100842. https://doi.org/10.1016/j.jth.2020.100842

Mouwen, A. (2015). "Drivers of customer satisfaction with public transport services." *Transportation Research Part A: Policy and Practice 78*, 1-20. https://doi.org/10.1016/j.tra.2015.05.005

Nghị, Đ. H. (2015). Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân địa phương đối với dịch vụ xe buýt trên địa bàn thành phố Cần Thơ. *Tạp chí Khoa học Cần Thơ*, *68*(2), 27-32. https://doi.org/10.22144/ctu.jvn.2019.027

Nguyen, X. P. (2019). The bus transportation issue and people satisfaction with public transport in Ho Chi Minh city. *Journal of Mechanical Engineering Research and Developments, 42*(1), 10-16. https://doi.org/10.26480/jmerd.01.2019.10.16

Nunnally, J.C., & Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed). McGraw-Hill: New York.

Nyongesa, M. D., & Bwisa, P. H. (2014). Service quality and customer satisfaction in public transport sector of Kenya: A survey of shuttle travellers in Kitale Terminus. *International Journal of Academic Research in Business and*

Social Sciences, *4*(9), 402-412. https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v4-i9/1167

Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40.

Rahman, R. A., Noor, H. M., Imang, U., & Tartaglia, M. (2024). User Satisfaction of Accessibility to Public Transportation. *Environment-Behaviour Proceedings Journal, 9*(30), 171-177. https://doi.org/10.21834/e-bpj.v9i30.6206

Redman, L., Friman, M., Gärling, T., & Hartig, T. (2013). Quality attributes of public transport that attract car users: A research review. *Transport policy*, *25*, 119-127. https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2012.11.005

Saif, M. A., Zefreh, M. M., & Torok, A. (2019). Public transport accessibility: A literature review. *Periodica Polytechnica Transportation Engineering*, 47(1), 36-43. https://doi.org/10.3311/PPtr.12072

Saw, Y. Q., Dissanayake, D., Ali, F., & Bentotage, T. (2020). Passenger satisfaction towards metro infrastructures, facilities and services. *Transportation Research Procedia*, 48, 3980–3995. https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.290

Sở Giao thông vận tải, tỉnh Khánh Hòa. (2024). *Thông báo về việc chấp thuận khai thác và điều chỉnh lộ trình các tuyến xe buýt liên huyện không trợ giá* (Số 1205/TB-SGTVT). https://sgtvt.khanhhoa.gov.vn/Default.aspx?TopicId=b2357fdd-bd11-4b8d-8da4-3a9ca6c07e3f

Soza-Parra, J., Raveau, S., Muñoz, J. C., & Cats, O. (2019). The underlying effect of public transport reliability on users' satisfaction. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, *126*, 83-93. https://doi.org/10.1016/j.tra.2019.06.004

Sukhov, A., Lättman, K., Olsson, L. E., Friman, M., & Fujii, S. (2021). Assessing travel satisfaction in public transport: A configurational approach. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, *93*, 102732. https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102732

Ji, J., & Gao, X. (2010). Analysis of people's satisfaction with public transportation in Beijing. *Habitat International*, *34*(4), 464-470. https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102732

Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). *Using Multivariate Statistics* (3rd ed.). New York: Harper Collins.

Tyrinopoulos, Y., & Antoniou, C. (2008). Public transit user satisfaction: Variability and policy implications. *Transport Policy*, *15*(4), 260-272. https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2008.06.002

Ubaidillah, N. Z., Sa'ad, N. H., Nordin, N. A., Baharuddin, N. N., Ismail, F., & Hassan, M. K. H. (2022). The impact of public bus Service Quality on the users' satisfaction: evidence from a developing Asian City. *Review of Applied Socio-Economic Research*, *23*(1), 83-96. https://doi.org/10.54609/reaser.v23i1.185

UBND tỉnh Khánh Hòa. (2021). *Quyết định về việc sửa đổi, bổ sung phụ lục kèm theo Quyết định số 3284/QĐ-UBND ngày 1/12/2020 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Phương án hướng tuyến của 08 xe buýt trợ giá, 01 tuyến xe buýt du lịch không trợ giá giai đoạn 2021-2025 và hồ sơ thiết kế vận hành 08 tuyến buýt có trợ giá trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa* (Số 1393/QĐ-UBND). https://congbao.khanhhoa.gov.vn/vi-vn/ket-qua-tim-kiem-van-ban/namquyencb/0/loaivanbanid/0/theLoaiid/0/noibanhanhid/0/nam/0/thang/0/ngay/0/pg/1?soquyencb=0&timkiem=xe+bu%C3%BDt

Van Lierop, D., Badami, M. G., & El-Geneidy, A. M. (2018). What influences satisfaction and loyalty in public transport? A review of the literature. *Transport Reviews*, *38(1)*, 52-72. https://doi.org/10.1080/01441647.2017.1298683