

**Trường ĐH Công Nghệ Thông Tin**

**Môn: Kỹ Năng Nghề Nghiệp**

**(SS004.L25)**



**ĐỒ ÁN CUỐI KỲ**

**Đề tài:** Hiện trạng và nhu cầu của sinh viên về xe buýt

**Giảng viên hướng dẫn:** Thái Huy Tân

**Sinh viên thực hiện:** Nhóm Cày Code đêm

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| STT | Họ và tên | MSSV |
| 1 | Nguyễn Thị Tú Vân | 20520341 |
| 2 | Phan Huyền Trang | 20520324 |
| 3 | Nguyễn Thị Thảo Vy | 20520356 |
| 4 | Nguyễn Lê Hương Lan | 20520908 |
| 5 | Lê Huy Hoàng | 20521339 |

Mục lục

[1. Tổng quan về xe buýt 1](#_Toc73036364)

[1.1. Sự ra đời 1](#_Toc73036365)

[1.2. Sự phát triển 2](#_Toc73036366)

[2. Hiện trạng 2](#_Toc73036367)

[2.1. Tích cực 2](#_Toc73036368)

[2.2. Tiêu cực 6](#_Toc73036369)

[2.2.1. Tệ nạn xã hội trên xe buýt 6](#_Toc73036370)

[2.2.2. Thái độ phục vụ 10](#_Toc73036371)

[2.2.3. Tài xế thiếu trách nhiệm 11](#_Toc73036372)

[2.2.4. Chất lượng xe 12](#_Toc73036373)

[3. Nhu cầu sử dụng 12](#_Toc73036374)

[4. Nhu cầu thay đổi 13](#_Toc73036375)

[5. Giải pháp 15](#_Toc73036376)

[Lời kết 17](#_Toc73036377)

# **1. Tổng quan về xe buýt**

## **1.1. Sự ra đời**

Trong chiến lược phát triển kinh tế của Việt Nam, việc đô thị hóa là một xu hướng tất yếu. Từ đó cũng xuất hiện những vấn đề cấp thiết cần giải quyết, một trong số đó là vấn đề giao thông. Việc gia tăng dân số mà đặc biệt tại các đô thị dẫn đến sự gia tăng không ngừng phương tiện cá nhân, gây ra những hậu quả nghiêm trọng như: tình trạng ách tắc, tai nạn giao thông, ô nhiễm môi trường… Để có thể giảm thiểu sức ép ấy, vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt đã ra đời. Đó là một trong những phương tiện công cộng chủ đạo tại Việt Nam. Nó là giải pháp hữu hiệu để giải quyết những vấn đề trên thông qua việc đáp ứng được nhu cầu người sử dụng về chất lượng dịch vụ, độ an toàn, tiện nghi và cả thuận tiện.

## **1.2. Sự phát triển**

Xe buýt là phương tiện công cộng rất được quan tâm không những đến từ người dân (đặc biệt là học sinh, sinh viên) mà còn từ nhà nước. Từ phía người dân, do chi phí lưu chuyển thấp, lại tiện lợi nên họ dần thay đổi thói quen tham gia giao thông của mình. Họ chuyển từ phương tiện cá nhân sang sử sụng xe buýt, và hầu hết mọi người đều rất hài lòng khi sử dụng. Từ đó số lượng hành khách xe buýt đón nhận cũng ngày một tăng. Phụ huynh cũng khá an tâm khi cho con mình sử dụng xe buýt để đến trường. Hình ảnh dòng người chờ xe buýt nơi trạm chờ đã từ lâu không còn là xa lạ. Nhìn ra được tiềm năng phát triển của phương tiện này, nhiều đơn vị vận tải đã đẩy mạnh đầu tư vào phương tiện công cộng này. Cũng nhờ thế, số lượng và cả chất lượng xe buýt ngày càng được nâng cao. Phía nhà nước cũng thường xuyên nắm bắt tình hình trên những tuyến xe buýt. Những chính sách kịp thời được đưa ra như: chính sách hỗ trợ về kết cấu hạ tầng, chính sách miễn thuế giá trị gia tăng,… đang giúp ích rất nhiều cho phương tiện công cộng này phát triển, tiếp cận đến nhiều người dân hơn. Đặc biệt an ninh trên xe buýt cũng được đảm bảo bởi cơ quan chức năng thông qua số điện thoại hotline và camera an ninh trên xe.

# **2. Hiện trạng**

Cùng với các phương tiện giao thông đường bộ, hiện nat xe buýt đã trở thành phương tiện giao thông khá phổ biến ở các đô thị nước ta. Việc đi lại bằng xe buýt được đánh giá là an toàn, thuận tiện, tiết kiệm chi phí, bảo vệ môi trường, giảm thiểu ùn tắc giao thông,… Tuy nhiên, bên cạnh mặt tích cực của xe buýt là mặt tiêu cực với nhiều hạn chế như các tệ nạn xẽ hội (móc túi, trộm cắp,…), chất lượng xe buýt chưa đảm bảo, văn hóa xe buýt còn kém,…

## **2.1. Tích cực**

**⁕ Tiết kiệm chi phí**

Xăng đang ngày một tăng giá mà thu nhập của con người thì chẳng tăng thêm bao nhiêu. Bên cạnh đó, việc sử dụng phương tiện cá nhân khiến bạn phải trả nhiều chi phí cho xăng, dầu, chi phí sửa chữa, bảo dưỡng thiết bị, rửa xe thậm chí là trả tiền gửi xe hàng tháng. Vì thế, tiết kiệm chính là điều cần thiết phải làm. Trong việc ăn uống, có thể thoải mái vì đó là điều tốt. Nhưng về vấn đề đi lại, có nhất thiết lúc nào bạn cũng phải cần sử dụng xe riêng của bản thân không? Đôi lúc, bạn nên sử dụng xe buýt để tiết kiệm tối đa chi phí là sự lựa chọn của nhiều người. Đặc biệt, khi bạn là sinh viên thì việc sử dụng xe buýt là một lựa chọn đúng đắn.

A picture containing outdoor, sky, road, transport

Description automatically generated Hiện nay, chỉ cần bạn là học sinh - sinh viên thì giá vé chỉ còn 3000 đồng/lượt, còn đối với hành khách thường là 7000 đồng/lượt (các tuyến có cự ly từ 25km trở lên). Không còn phương tiện nào lợi hơn xe buýt cả, vậy nên, xe buýt là lựa chọn tốt nhất để bạn tiết kiệm tối đa chi phí trong việc đi lại.

**⁕ Bảo vệ môi trường**

Hiện nay, vấn đề về môi trường và giải quyết ô nhiễm môi trường là một vấn đề cấp bách của cả thế giới, và Việt Nam của chúng ta cũng nằm trong số đó. Lượng xe máy khổng lồ hiện nay đang trở thành những đống rác thải công nghiệp làm ảnh hưởng nghiệm trọng đến môi trường sống. Lượng khí thải từ các phương tiện giao thông ở các thành phố lớn như TP Hồ Chí Minh, Hà Nội đã vượt ngưỡng cho phép, có nơi mức độ ô nhiễm không khí đã cao gấp 5 - 6 lần so với tiêu chuẩn. Theo báo cáo hiện trạng môi trường gần đây, khoảng 70-90% tổng lượng khí thải đô thị tại các thành phố lớn là những nguyên nhân gây ra các bệnh về đường hô hấp, ung thư, trong đó lượng khí thải của xe máy chiếm tỷ lệ cao nhất.

Việc đi xe buýt đồng nghĩa với việc chính bạn đang góp phần giúp giảm thiểu lượng khói bụi trong không khí bởi vì một chiếc xe buýt có thể giảm lượng khói bụi trung bình của 50 chiếc xe máy thải ra ngoài môi trường. Như vậy, khí thải độc hại sẽ giảm đi một lượng đáng kể. Đồng thời, chính chúng ta cũng sẽ tránh được các tác động xấu từ khói, bụi và ô nhiễm môi trường lên sức khỏe.

**⁕ Giảm tiểu sức ép giao thông – ùn tắc giao thông**

 Bùng nổ xe cá nhân, hạ tầng đô thị quá tải, kẹt xe liên miên là những vấn đề phổ biến của các đô thị lớn, nơi có tốc độ đô thị hóa và phát triển kinh tế cao. Ùn tắc giao thông mang lại những hậu quả và hệ lụy cho đời sống đô thị. Thứ nhất là thiệt hại do lãng phí thời gian và nhiên liệu. Thứ hai, trong nhiều chiến lược và giải pháp đấu tranh với nạn ùn tắc giao thông, việc sử dụng phương tiện giao thông công cộng như xe buýt, hạn chế các phương tiện giao thông cá nhân được coi là lựa chọn hàng đầu do tính ưu việt nổi bật.

**⁕ Hạn chế căng thẳng khi tự điều khiển giao thông cá nhân**

Một ngày học quá nhiều môn, có quá nhiều công việc sẽ khiến bản thân cảm thấy mệt mỏi, đau đầu. Khi gặp những mệt mỏi, không tập trung như vậy nhưng phải tự điều khiển phương tiện cá nhân sẽ khiến bản thân cảm thấy căng thẳng và thiếu an toàn. Những lúc như vậy, sử dụng xe buýt chính là sự lựa chọn an toàn và đúng đắn. Xe buýt sẽ giảm áp lực, mệt mỏi, hạn chế những căng thẳng khi phải tự điều khiển phương tiện cá nhân.

**⁕ Đảm bảo an toàn**

Học hành căng thẳng, thức khuya, dậy sớm,... sẽ là nguyên nhân ảnh hưởng đến sức khỏe. Khi sức khỏe không đảm bảo, sử dụng phương tiện cá nhân sẽ không an toàn. Mỗi khi bị bệnh và mệt mỏi các giác quan sẽ hoạt động kém hơn bình thường. Vì thế, việc điều khiển xe máy trên đường là thiếu an toàn. Nhưng đôi khi, tai nạn xảy đến hoàn toàn không phải nguyên nhân do bản thân mà là do người khác gây ra. Đó là yếu tố ngoài ý muốn. Vậy nên sử dụng xe buýt khi đi đường dài, đường lớn để tránh rủi ro tai nạn.

 Theo thống kê của Ủy ban An toàn giao thông Quốc gia, tai nạn giao thông đối với người đi xe máy chiếm hơn 70% số vụ tai nạn giao thông đường bộ. Vì vậy, chúng ta nên sử dụng xe buýt để đảm bảo an toàn cho bản thân và cho mọi người xung quanh.

**⁕ Có thời gian nói chuyện với bạn bè, người thân**

Nhược điểm của xe buýt là chậm hơn so với phương tiện cá nhân bởi nó phải đi theo những tuyến đường cố định. Nhưng đó cũng là cơ hội để kéo dài câu chuyện với bạn bè. Đi xe máy vẫn làm được điều này nhưng nó không hề an toàn cho người cầm lái bởi họ bị phân tán sự tập trung khi phải lắng nghe và trả lời những câu hỏi. Điều quan trọng và đơn giản nhất để di chuyển đến bất cứ nơi nào bạn muốn mà chẳng phải lo nghĩ về vấn đề cảnh sát giao thông kiểm tra bằng lái hay tuýt còi vì những lỗi không mong muốn.Thời gian trên xe buýt là một trong những cơ hội để có thể dễ dàng tiếp xúc và trò chuyện với mọi người.

**A picture containing person, indoor, people

Description automatically generated** Đôi khi, câu chuyện từ những con người xa lạ vô tình gặp trên xe buýt lại khiến một ngày của chúng ta trở nên ý nghĩa và tuyệt vời hơn. Từ đó, những căng thẳng, mệt mỏi trong công việc hay học tập được giải tỏa, giúp bản thân thư giãn và lấy lại tinh thần nhanh chóng.

## 

## **2.2. Tiêu cực**

### **2.2.1. Tệ nạn xã hội trên xe buýt**

Tệ nạn xã hội là hiện tượng có tính tiêu cực, biểu hiện thông qua các hành vi sai lệch chuẩn mực xã hội, vi phạm đạo đức, pháp luật hiện hành, phá vỡ thuần phong mỹ tục, lối sống lành mạnh, tiến bộ trong xã hội, có thể gây những hậu quả nghiêm trọng cho các cá nhân, gia đình và xã hội.

**⁕ Móc túi, trộm cắp**

Nạn trộm cắp, móc túi tại nơi công cộng như bến xe, xe buýt,…luôn là nỗi ám ảnh dai dẳng. Dù bị móc túi, trộm tài sản nhưng nhân viên nhà xe, người chứng kiến, thậm chí chính nạn nhân cũng im lặng, không dám tố giác, vì bị đe dọa, sợ bị trả thù, ảnh hưởng công việc.

Bạn Võ Lê Th\*\*\* Y\*\* có bài chia sẻ trên “Hội những người ở kí túc xá khu B – KTX ĐHQG HCM”: “Mình vừa bị mất điện thoại ở trạm ký túc xá khu A, trên xe buýt số 8. Mình từng mất đồ trên xe buýt số 8 về khu A và bây giờ cũng vậy. Các bạn để ý một người cao, mặc áo khoác đen, đội nón kết đen.[…]”.

Ngay bên dưới bài chia sẻ, bạn Đinh Ngọc T\*\*\* T\*\* bình luận: “Buổi sáng sớm hay tối vắng người nên cẩn thận kẻo bị móc túi, giật điện thoại. Đợt trước mình đi buýt bị móc đến nỗi không còn 3000đ để đi xe.

**A picture containing bus, person, transport, green

Description automatically generated** Vào năm 2019, cơ quan chức năng quận Thủ Đức đã khởi tố bị can, bắt tạm giam 2 người cầm đầu băng nhóm móc túi tại khu vực trạm dừng xe buýt Khu du lịch Suối Tiên.

**⁕ Quấy rối tình dục**

“Quấy rối tình dục” là hành vi có tính chất tình dục gây ảnh hưởng tới nhân phẩm của nữ giới và nam giới, đây là hành vi không được chấp nhận, không mong muốnvà không hợp lýlàm xúc phạmđối với người nhận, và tạo ra môi trường làm việc bất ổn, đáng sợ, thù địchvà khó chịu.

Dù tình trạng này không xuất hiện nhiều nhưng gây nhiều bức xúc trong xã hội. Nhiều nạn nhân khi lâm vào tình trạng này chỉ biết im lặng, chuyển chỗ ngồi hoặc xuống xe ở trạm kế tiếp, rất ít người có hành động đứng lên đáp trả vì họ cảm thấy xấu hổ, mất danh dự.

 Bạn P\*\*\*\*\* U\*\*\* chia sẻ: “Hôm 11/04/2021 khoảng 11h45’ đến 12h30’ bạn em bắt xe số 53 […] thì gặp biến thái. Lúc đứng đợi ở trạm, bạn em đã nhận thấy điều bất thường từ ông ta rồi nên cố tình ngồi ghế xa, thế nên hắn ngồi kế một chị khác ở hàng ghế trước, bẵng đi tầm 5 phút sau khi lên xe thì chị đó la lên: “Chú đi ra để con ngồi chỗ khác”. Rồi ông ta ngồi kế bạn em, nó cũng cảnh giác ngồi vào phía mép ghế, nhưng mà hắn năm lần bảy lượt sáp lại, cố tình đụng chạm và đang chân dang tay rộng ra không cho bạn em ra ngoài.[…] Câu chuyện kết thúc bằng câu nói giải vây của một anh ngồi hàng ghế sau.[…].”

**⁕ Các tệ nạn khác**

Ngoài ra còn có thể kể đến các tệ nạn khác như lừa đảo để cướp tài sản, dàn cảnh để bắt cóc,…

**A group of people on a ride

Description automatically generated with medium confidence** Trên nhóm “Hội những người ở kí túc xá khu B” có bài chia sẻ “Cảnh báo giả khổ xin tiền trên xe buýt”: “Tầm 11h hôm nay (13/10/2020) mình có đi buýt 19 từ khu A ra Quận 1, lúc đến trạm gần khu Công nghiệp Sóng thần có một người lên xe buýt, ban đầu mình với bạn mình nghĩ chắc công nhân đi làm bình thường lắm, để ý sơ thì cũng có một cọc tiền lúc trả tiền xe buýt cho tiếp viên. Đi một lúc người đó kể khổ này kia, đại loại như là: "Công ty chưa phát lương, không có tiền đóng tiền trọ,cho xin ít tiền", "chủ trọ khó lắm không cho thiếu lâu quá",… kiểu như khổ sở. Ban đầu thì mình với bạn mình cũng tưởng thật, nhưng một lát mình nói nhỏ với bạn mình: "Ủa sao tự dưng lên xe buýt kể khổ không có tiền", bạn mình mới đáp lại: " Tôi thấy cũng nghi nghi do nói không có tiền đóng tiền trọ mà sao lấy một cọc tiền ra rồi đưa 7000đ mua vé". Rồi 2 đứa suy nghĩ kĩ lại, nhớ lại câu nói: "Cho xin vài nghìn đóng tiền trọ"... Xong lúc này từ nghi ngờ chuyển sang quyết định là mình với bạn mình coi như không quan tâm cho lắm. Bởi thử nghĩ có ai đóng tiền trọ vài ngàn đồng??”

Người đăng bài cũng chia sẻ thêm: “Giúp người lúc khó khăn là việc làm tốt, nhưng thực sự cũng phải cân nhắc, tùy trường hợp để mình giúp, như sự việc chứng kiến trên là một trải nghiệm đáng nhớ của bản thân mình. Rõ ràng giờ ở đâu cũng lẫn lộn thật giả, nên cảnh giác vẫn là điều cần thiết. Sau sự việc này mình mong tất cả mọi người hãy nâng cao cảnh giác hơn, đặc biệt với mấy bạn tân sinh viên mới lên, cẩn thận với móc túi, biến thái...trên buýt.”

### **2.2.2. Thái độ phục vụ**

Giao thông công cộng đang từng bước thay đổi diện mạo thông qua việc đầu tư đổi mới đoàn phương tiện, trang bị thêm tiện nghi cho hành khách,… đặc biệt là chấn chỉnh thái độ phục vụ của nhân viên. Một số vụ việc xảy ra gần đây liên quan đến thái độ ứng xử khi tham gia giao thông của một vài tài xế, nhân viên phục vụ đã gây bức xúc trong dư luận, ảnh hưởng đến hình ảnh xe buýt văn minh, thân thiện mà toàn ngành đang xây dựng.

Một vụ việc xảy ra vào sáng ngày 08/04/2021 được chia sẻ trên mạng xã hội, xảy ra tại điểm dừng xe buýt chợ Thủ Đức. Một người đàn ông khuyết tật đi xe lăn, vẫy tay để đón xe buýt. Khi xe dừng và người đàn ông này muốn lên xe thì cô nhân viên phục vụ xe này quát lớn: “Tôi không đỡ được” và nhất quyết không cho người khuyết tật này lên xe. Sự việc gây phẫn nộ trên mạng xã hội. Người nhân viên này đã bị đình chỉ công tác trong 5 ngày.

Không ít lần nhân viên xe buýt bị tố có thái độ phục vụ không tốt với hành khách. Nhân viên xe buýt thiếu tôn trọng với học sinh, sinh viên; Nhân viên xe buýt có thái độ không đúng mực với lớn tuổi;… các bài báo có nội dung tiêu cực về thái độ phục vụ có thể dễ dàng tìm thấy trên internet.

### **2.2.3. Tài xế thiếu trách nhiệm**

Một sự thật đáng buồn là gần đây có rất nhiều vụ tai nạn thương tâm xảy ra do sự thiếu trách nhiệm của các tài xế xe buýt. Chạy ẩu, lạng lách,… gây hậu quả nghiêm trọng không chỉ cho những người tham gia giao thông mà còn tạo cảm giác thiếu an toàn cho các hành khách trên xe.

Một vụ tai nạn gần đây nhất là nữ sinh năm cuối va chạm với xe buýt, tử vong trước cổng ký túc xá khu B – ĐHQG TPHCM. Những vụ tai nạn thương tâm khác: xe buýt chạy ngược chiều tông chết người đi bộ trước cổng khu đô thị Ciputra (tại Hà Nội),  xe buýt cán tử vong người bán vé số (tại TP.Hồ Chí Minh), không chấp hành biển báo hiệu giao thông khi qua ngã tư, tài xế xe buýt gây tai nạn khiến bé trai 11 tuổi tử vong (tại Hà Tĩnh).

Một tình trạng thường thấy trên các xe buýt tại làng đại học Thủ Đức là tình trạng nhồi nhét hành khách. Lượng hành khách trên xe vượt quá số ghế quy định, thậm chí gấp 2 lần, điều này góp phần gia tăng tình trạng móc túi, trộm cắp.

Nhiều sinh viên khi đi xe buýt phàn nàn rằng nhiều tài xế chạy rất ẩu, đặc biệt là xe số 99. Xe phóng nhanh qua gờ mà không giảm tốc độ; lái xe tông thẳng lên bãi cỏ vỉa hè ngay cột đèn tại ngã tư quốc phòng; thắng gấp,… và nhiều tình huống nguy hiểm khác.

![A bus on the street

Description automatically generated with medium confidence]()

### **2.2.4. Chất lượng xe**

Dù rất cố gắng trong việc cải thiện chất lượng xe, nhưng vẫn có không ít câu chuyện đã xảy ra. Một topic được mở ra trong nhóm “Hội những người ở ký túc xá khu B”, chia sẻ về những kỷ niệm khó quên với xe buýt, rất nhiều bình luận hóm hỉnh về chất lượng xe buýt:

*Xe đi dưới trời mưa, ngồi trong xe mà tưởng xe mui trần không á, nước chảy nước dột, anh lơ xe chạy tới chạy lui để lau kính, đóng cửa. (Bạn Đ\*\*\*\* C\*\*\*\*)*

*Đang đi, cửa xe rớt ra. Lắp lại và đi như có chuyện gì. (Bạn Đ\*\*\* Th\*\*\*)*

*Đang chạy thì rớt kính chiếu hậu 2 ngày liên tiếp. (Bạn Đ\*\*\* H\*\* Đ\*\*\*)*

Nhìn chung chất lượng xe buýt vẫn chưa đồng đều, có những xe không được bảo trì, hỏng hóc, xe có mùi khó chịu, bụi bặm.

# **3. Nhu cầu sử dụng**

Theo Cục Đường bộ (Bộ GTVT), để giải quyết ùn tắc giao thông, bên cạnh việc hoàn thiện hệ thống cơ sở hạ tầng giao thông vận tải thì phải phát triển dịch vụ vận tải hành khách công cộng (VTHKCC), ngành Giao thông sẽ ưu tiên phát triển xe buýt**.**

Thật vậy, xe buýt là một trong những hệ thống giao thông quan trọng hiện nay với hơn 150 tuyến lưu thông trên khắp các quận huyện của thành phố HCM. Đây là loại phương tiện giúp tiết kiệm chi phí, ít bị bụi bặm, an toàn hơn … Chính vì thế, nó đang được nhiều người sử dụng hàng ngày để đi lại, nhất là giới học sinh, sinh viên và một bộ phận công chức, công nhân lao động có thu nhập thấp. Đối với phần lớn sinh viên xe buýt đã trở thành một phương tiện di chuyển không thể thiếu. Theo khảo sát của Ban kinh tế - ngân sách HĐND TP có đến 59,6% khách đi xe buýt là người đi học.

Thực tế, ở làng ĐHQG TPHCM, mỗi ngày đều luôn tấp nập những lượt đi và về của xe buýt chở sinh viên đến trường rồi về nhà, đến nơi học thêm, làm thêm của sinh viên. Đặc biệt, vào những giờ cao điểm: giờ đi học của sinh viên vào buổi sáng (6h – 7h) hay buổi trưa (11h30 – 12h30) và những lúc tan học, một lượng lớn sinh viên đứng chờ tại các trạm xe buýt đến nỗi nếu chỉ một chiếc xe buýt xuất hiện cũng không tài nào chở hết , thậm chí chỉ cần một chỗ đứng trên xe . Rõ ràng, sự chen chúc nhau trên xe buýt là một hiện trạng không xa lạ đối với các bạn sinh viên.

 Từ đó có thể thấy nhu cầu sử dụng xe buýt của người dân nói chung và sinh viên nói riêng là khá cao. Tuy nhiên, theo thống kê những năm gần đây, số lượng người đi buýt ngày càng giảm bởi nhiều yếu tố trong đó có những yếu tố tiêu cực kể trên. Chính vì vậy, để gia tăng số lượng người sử dụng xe buýt, đồng thời đáp ứng nhu cầu sử dụng xe buýt của người dân thì cần giải quyết những vấn đề tiêu cực còn tồn động và thay đổi hình ảnh xe buýt

# **4. Nhu cầu thay đổi**

Chính vì những hạn chế và tiêu cực của xe buýt, nên người dân, người sử dụng xe buýt nói chung và sinh viên nói riêng đều có những mong muốn, những nhu cầu thay đổi để có thể an tâm và hài lòng hơn với việc sử dụng xe buýt.

**⁕ Thắt chặt an ninh**

Trên xe buýt đã xảy ra những sự việc thiếu an ninh, trật tự như móc túi, biến thái,... khiến tâm lý người đang sử dụng xe buýt và có ý định sử dụng xe buýt cảm thấy hoang mang và lo sợ. Điển hình như sự việc nữ sinh đi xe buýt tháng 10/2019 bị nhóm người dàn cảnh trộm điện thoại.

Chính vì thế, mong muốn nhiều của người dân nói chung và sinh viên nói riêng chính là thắt chặt an ninh, trật tự trên xe buýt và cả từ ở trạm xe buýt.

**⁕ Nâng cao thái độ phục vụ**

Đa số ý kiến cho rằng, muốn thu hút người dân sử dụng phương tiện công cộng, trước hết phải nâng cấp thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên xe buýt. Từ trước đến nay, có không ít sự việc đã phản ảnh được các lái xe, phụ xe thể hiện sự thiếu văn hóa xe buýt, thái độ phục vụ không tốt trên báo, đài, TV. Điều này cũng dẫn đến tâm lý sợ sệt và cảm thấy ngại khi đi xe buýt của rất nhiều người. Chính vì thế, rất nhiều người sử dụng xe buýt hiện tại cảm thấy vấn đề rất cần được thay đổi nữa là cần nâng cao thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên xe buýt.

**⁕ Tăng số trạm, số xe lưu chuyển**

Việc trạm xe buýt ở cách xa so với nơi ở của nhiều người cùng với số xe lưu chuyển quá ít khiến người sử dụng mất nhiều thời gian trong việc đi đến trạm  và chờ xe buýt đến trạm là một trong những lý do khiến nhiều người cảm thấy “ngại” sử dụng xe buýt. Chính vì thế, tăng số trạm và số xe lưu chuyển là một trong những mong muốn của người dân khi

A bus on the street

Description automatically generated with medium confidencesử dụng xe buýt.

# **5. Giải pháp**

**⁕ Đối vấn những vấn đề tiêu cực trên xe buýt**

Câu chuyện móc túi, ồn ào, chen chúc, biến thái trên xe buýt… không còn xa lạ đối với những người sử dụng phương tiện công cộng xe buýt, điều đó khiến khách hàng cảm thấy không được an toàn khi sử dụng dịch vụ xe buýt. Phía dịch vụ xe buýt nên tăng cường camera an ninh trên xe và có địa chỉ hotline xử lý nhanh nhất có thể cho các hành khách. Trong thời đại công nghệ hiện nay, việc chuyển đổi số đối với xe buýt có thể là giải pháp mang lại rất nhiều lợi ích như khách hàng có thể theo dõi trực tiếp vị trí của các chuyến xe hay trạm xe, việc chuyển đổi số cũng có thể nắm bắt được thông tin khách hàng nếu như có vấn đề gì xảy ra trên xe buýt thì có thể xử lý kịp thời và đúng người. Thay vì thanh toán bằng tiền mặt thì chúng ta có thể thanh toán online rất dễ dàng và thuận tiện. Dễ dàng thấy được việc chuyển đổi số đối với xe buýt là một giải pháp vô cùng hữu hiệu và mang lại cảm giác an toàn cho khách hàng.

Việc tiện tài xế đi xe ẩu, phanh gấp, thắng gấp làm cho người sử dụng phương công cộng xe buýt có trải nghiệm không hài lòng. Nguyên nhân khách quan của vấn đề này là mỗi chuyến xe đều có thời gian hoàn thành chuyến nên việc tài xế muốn đi nhanh để kịp hoàn thành nhiệm vụ là điều bình thường. Dịch vụ xe buýt nên xem xét lại để tăng thời gian hoàn thành chuyến đi và tăng số chuyến lên để đáp ứng nhu cầu của người dân.

 **⁕ Đối với những vấn đề của xe buýt**

Hiện nay có rất nhiều chuyến xe buýt khác nhau và chất lượng xe không được đồng đều. Đây cũng là một vấn đề mà cơ quan đảm nhận nên khắc phục để đảm bảo chất lượng sử dụng cho khách hàng. Cơ quan đảm nhận nên tăng chất lượng xe lên như nhau và có chế độ bảo trì xe hợp lý để mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Như vậy càng ngày người dân sẽ tin tưởng sử dụng phương tiện công cộng xe buýt hơn là phương tiện cá nhân, điều đó cũng giúp giảm thiểu số lượng phương tiện cá nhân giúp bảo vệ môi trường, tránh ùn tắc giao thông.

Cơ quan đảm nhận nên phân bố lại các trạm xe buýt và hành trình các chuyến đi bằng cách thu thập nhu cầu của người dân để khai thác dịch vụ công cộng xe buýt một cách tối ưu nhất, tránh lãng phí các trạm xe, số lượng hành khách trên một chuyến cũng không được nhiều.

# **Lời kết**

A group of people boarding a bus

Description automatically generated with medium confidence Vận tải giao thông công cộng bằng xe buýt đang ngày càng tiếp cận và hòa nhập vào cuộc sống của mọi người. Những dòng xe buýt tấp nập luân chuyển trên các tuyến đường đã trở thành hình ảnh đặc trưng nơi các đô thị tấp nập người qua lại. Kể từ khi xuất hiện đến nay, vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt đã đóng góp trong việc giải quyết một phần bài toán giao thông, đặc biệt là nơi các đô thị. Bên cạnh những mặt tích cực, nó vẫn còn tồn đọng nhiều hạn chế. Qua việc phát hiện và đánh giá những hạn chế, các đơn vị vận tải cũng như cơ quan chức năng đã kịp thời can thiệp: nâng cao chất lượng xe buýt cũng như giải quyết những bất cập để vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt ngày một phát triển. Tuy nhiên xã hội ngày càng phát triển thì yêu cầu về chất lượng dịch vụ của hành khách đi xe buýt đòi hỏi ngày càng cao, nó cũng mở ra nhiều yêu cầu và thách thức cho các cơ quan vận tải. Việc phát triển vận tải hành khách công cộng bằng xe buýt còn cần rất nhiều sự quan tâm của cơ quan chức năng và các đơn vị vận tải.