



STUDYING THE EFFECTS OF WORKING PRESSURE ON DRIVERS' IMPOLITE BEHAVIOURS TOWARDS PASSENGERS ON 50 BUS ROUTES IN HANOI

Thanh Tung Ha^{1*}, Viet Hung Doan¹, Thuy Trinh Bui¹, Thi Khanh Linh Ha¹, Thu Thuy Tran¹, Tri Anh Nguyen¹, Thanh Van Nguyen²

¹University of Transport and Communications, No 3 Cau Giay Street, Hanoi, Vietnam

²University of Transport Technology, No 54 Trieu Khuc Street, Thanh Xuan district, Ha Noi, Vietnam

ARTICLE INFO

TYPE: Research Article

Received: 14/04/2024

Revised: 28/04/2024

Accepted: 10/06/2024

Published online: 15/06/2024

<https://doi.org/10.47869/tcsj.75.5.2>

* *Corresponding author*

Email: hathanhtung@utc.edu.vn

Abstract. Development of public transport is a top priority of the local government in an attempt to establish a green and civilized city. However, to encourage the citizens to utilize public transport services is not an easy task due to their limited quality. One of the prominent issues is drivers' poor attitudes towards passengers, resulting in the bad perception of the service quality and thus the low ridership. In the current research, we focused on the analysis of working pressure in the connection with the adoption of impolite behaviours among drivers against passengers. The data from 428 bus drivers in Hanoi were collected. The exploratory factor analysis method was applied to extract the 4 latent factors, including: (1) Pressure related to cabin and vehicle, (2) pressure related to working time, (3) pressure related to road conditions, (4) pressure related to weather. Drivers who were more likely to adopt bad behaviours against passenger were older than 45 and had an bus-driving experience of at least 2 years old. Among the 4 pressure-related factors, the pressure related to working time and the pressure related to road conditions were the strongest. Based on the findings of influential factors, solutions were suggested to reduced the facilitators of the adoption of impolite behaviours among bus drivers.

Keywords: public transport, bus, impolite behaviours, working pressure



NGHIÊN CỨU TÁC ĐỘNG CỦA ÁP LỰC CÔNG VIỆC ĐẾN HÀNH VI TIÊU CỰC CỦA LÁI XE ĐỐI VỚI HÀNH KHÁCH TRÊN 50 TUYÊN BUÝT Ở HÀ NỘI

Hà Thanh Tùng^{1*}, Đoàn Việt Hưng¹, Bùi Thùy Trinh¹, Hà Thị Khánh Linh¹,
Trần Thu Thúy¹, Nguyễn Trí Anh¹, Nguyễn Thanh Vân²

¹Trường Đại học Giao thông vận tải, Số 3 Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

²Trường Đại học Công nghệ Giao thông vận tải, số 54 P. Triều Khúc, Thanh Xuân, Hà Nội, Việt Nam

THÔNG TIN BÀI BÁO

CHUYÊN MỤC: Công trình khoa học

Ngày nhận bài: 14/04/2024

Ngày nhận bài sửa: 28/04/2024

Ngày chấp nhận đăng: 10/06/2024

Ngày xuất bản Online: 15/06/2024

<https://doi.org/10.47869/tcsj.75.5.2>

* Tác giả liên hệ

Email: hathanhtung@utc.edu.vn

Tóm tắt. Phát triển vận tải hành khách công cộng là ưu tiên hàng đầu của chính quyền các đô thị trong xây dựng một thành phố phát triển văn minh và xanh. Tuy nhiên, để khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ này là điều không dễ dàng vì chất lượng dịch vụ còn nhiều hạn chế. Một trong các vấn đề khiến hành khách chưa hài lòng với dịch vụ buýt là thái độ của lái xe đối với hành khách chưa thực sự tốt dẫn đến chất lượng dịch vụ bị đánh giá kém và ngày càng ít người sử dụng dịch vụ buýt. Trong nghiên cứu này, chúng tôi tập trung phân tích tác động của áp lực công việc đến việc lái xe có các hành vi tiêu cực, mất lịch sự đối với hành khách. Dữ liệu được thu thập từ 428 lái xe trên mạng lưới buýt Hà Nội. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá được áp dụng để nhận diện 04 nhóm yếu tố áp lực gồm: (1) Áp lực cabin và phương tiện, (2) Áp lực thời gian làm việc, (3) Áp lực đường sá, (4) Áp lực thời tiết. Những lái xe có xu hướng thực hiện các hành vi tiêu cực đối với hành khách là những người trên 45 tuổi và có kinh nghiệm trên 2 năm. Trong 4 nhóm yếu tố áp lực, áp lực từ thời gian làm việc và áp lực từ đường sá là các yếu tố mạnh nhất thúc đẩy người lái xe thực hiện các hành vi tiêu cực đối với hành khách. Trên cơ sở các yếu tố ảnh hưởng, một số giải pháp để hạn chế tác động tiêu cực của các yếu tố được đề xuất.

Từ khóa: vận tải hành khách công cộng, xe buýt, hành vi thiếu lịch sự, áp lực công việc

1. GIỚI THIỆU

Vận tải hành khách công cộng (VTHKCC) bằng xe buýt đóng vai trò quan trọng trong hệ thống vận tải đô thị. Sự phát triển của dịch vụ buýt có thể đem lại hàng loạt các lợi ích như sau [1].

- Tăng cường chất lượng môi trường: Tăng chất lượng không khí và giảm khí thải; Giảm tiếng ồn giao thông; Tăng cường an toàn và giảm tai nạn giao thông, số người bị chết, số người bị thương; Giảm tiêu hao năng lượng và khí thải CO₂; Tăng cường tính thẩm mỹ và khía cạnh khác của các tiện ích đô thị [2].

- Tăng cường khả năng tiếp cận cho tất cả: Tăng cường khả năng tiếp cận tới việc làm và các hoạt động khác.

- Tăng cường hiệu quả kinh tế: Giảm chi phí vận chuyển hàng hóa đô thị và giao thông thương mại, gồm chi phí ùn tắc giao thông và chi phí chăm sóc sức khỏe; Giảm thời gian đi lại và chi phí đối với tất cả các chuyến đi; Giảm sử dụng vốn và các khoản hỗ trợ khác cho vận tải; Tăng cường cơ hội phát triển cho kinh tế tương tác [3].

Tuy nhiên, điều này chỉ đạt được khi dịch vụ buýt được chấp nhận sử dụng bởi người dân. Tại Hà Nội, một đô thị điển hình của các nước đang phát triển tại khu vực Châu Á, mặc dù chính quyền đã áp dụng biện pháp can thiệp mạnh mẽ là trợ giá tuy nhiên tốc độ gia tăng của khối lượng vận chuyển vẫn chậm hơn nhiều so với tốc độ mở rộng mạng lưới. Theo ước tính của Sở Giao thông vận tải Hà Nội, dịch vụ buýt hiện nay chỉ đáp ứng khoảng 8% nhu cầu đi lại [4]. Điều này dẫn tới việc phải tái cấu trúc và tăng cường chất lượng dịch vụ. Để làm được điều đó, Sở GTVT đã tiến hành khảo sát hành khách để có cái nhìn khách quan và đầy đủ về chất lượng dịch vụ buýt. Kết quả chỉ ra rằng yếu tố thái độ phục vụ của lái xe được cho là còn nhiều hạn chế và tác động chính đến cảm nhận không tốt về chất lượng dịch vụ và sự trung thành của hành khách [5]. Khi được hỏi về những giải pháp quan trọng nhất để cải thiện chất lượng dịch vụ, có tới trên 90% hành khách được hỏi nhấn mạnh rằng cải thiện thái độ phục vụ của lái xe là 1 trong 3 giải pháp cốt lõi. Kết quả này nhìn chung là không bất ngờ vì vận tải là ngành sản xuất vật chất đặc biệt (dịch vụ), có tính xã hội sâu sắc. Trong các ngành dịch vụ nói riêng và dịch vụ vận tải hành khách nói chung, yếu tố người lao động có tác động trực tiếp đến cảm nhận của hành khách vì quá trình họ làm việc (lái xe) được chứng kiến trực tiếp bởi hành khách.

Với cách tiếp cận như vậy, cần thiết phải nghiên cứu các nguyên nhân dẫn đến các hành vi thiếu lịch sự của lái xe đối với hành khách. Đây là cơ sở để đề xuất các giải pháp về lao động góp phần tăng cường chất lượng dịch vụ buýt. Nghiên cứu này được tiến hành trên cơ sở dữ liệu khảo sát 428 lái xe trên mạng lưới buýt Hà Nội được thu thập trong tháng 3 năm 2024. Nghiên cứu này có một số đóng góp chính về mặt lý luận và thực tiễn như sau. Thứ nhất, đây là một trong những nghiên cứu đầu tiên ở các nước đang phát triển và là đầu tiên ở Việt Nam tập trung vào hành vi thiếu lịch sự của lái xe. Thứ hai, nghiên cứu chỉ ra các yếu tố chính liên quan tới áp lực công việc làm cho lái xe có hành vi thiếu lịch sự với hành khách. Cần phải nhấn mạnh rằng các nghiên cứu về áp lực công việc trước đây chủ yếu tập trung vào chủ đề mất an toàn trong điều khiển phương tiện. Thứ ba, các đề xuất và kiến nghị của nghiên cứu này có thể là cơ sở tham khảo cho các chuyên gia và doanh nghiệp vận tải trong cải thiện chất lượng dịch vụ dưới góc độ tác động vào người lái xe.

Phần còn lại của bài báo được bố cục như sau. Phần 2 trình bày phương pháp nghiên cứu với những luận giải để đề xuất được mô hình nghiên cứu cũng như lựa chọn phương pháp phân tích thu thập và phân tích dữ liệu. Phần 3 trình bày các kết quả phân tích cũng như các bình luận và giải thích cho các kết quả đó. Phần cuối cùng của bài báo là các kết luận và đề xuất

hướng nghiên cứu tiếp theo.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Áp lực công việc đối với người lái xe và các hành vi tiêu cực của người lái xe

Đặc điểm của lao động lái xe là vất vả và với tinh thần trách nhiệm cao. Điều này đặc biệt đúng đối với trường hợp lái xe buýt bởi vì loại hình này đòi hỏi người lái xe phải điều khiển phương tiện chủ yếu trong môi trường đường đô thị với mật độ giao thông cao. Xe buýt thường xuyên vào ra vào các điểm dừng đón khách cũng là yếu tố khác khiến cho công việc của người lái xe trở nên vất vả hơn. Chính vì vậy, đã có một số nghiên cứu tập trung phân tích các nguồn áp lực của người lái xe buýt đối với việc thực hiện các hành vi lái xe khác thường (aberrant driving behaviours). Tuy nhiên các nghiên cứu trước đây hầu hết tập trung vào các hành vi lái xe rủi ro cao như vượt đèn đỏ, bấm còi liên tục, bỏ điểm dừng... [6,7]. Tuy nhiên hiếm có nghiên cứu tập trung vào các hành động mất lịch sự của lái xe đối với hành khách, gây ảnh hưởng xấu đến chất lượng dịch vụ và hình ảnh của xe buýt.

Trong một nghiên cứu tổng quan [8], các tác giả chỉ ra có 03 nhóm yếu tố cơ bản, trong đó có 02 nguồn áp lực chính đối với người lái xe.

Nguồn áp lực đầu tiên là **môi trường vật lý** liên quan đến (1) cabin, (2) điều kiện đường sá, (3) thời tiết.

(1) *Cabin*: Người lái phải làm việc bó hẹp trong môi trường cabin tuy nhiên khu vực cabin thường được thông trực tiếp với khoang hành khách do đó sẽ bị ảnh hưởng bởi tiếng ồn và thậm chí các mùi ở khoang hành khách. Đặc biệt, thái độ không lịch sự của hành khách cũng có thể ảnh hưởng trực tiếp tới người lái xe, tạo ra cho họ sự khó chịu và mệt mỏi.

(2) *Điều kiện đường sá*: Là một yếu tố đáng kể tạo ra các áp lực cho lái xe vì điều kiện đường sá khiến xe buýt phải lưu thông cùng dòng giao thông hỗn hợp sẽ tạo ra sự căng thẳng cho lái xe khi phải đồng thời quan sát các phương tiện khác cũng như phải điều khiển xe ra và vào điểm dừng dọc đường. Thiếu làn đường dành riêng hoặc ưu tiên được chứng minh là khiến lái xe phải chịu áp lực lớn hơn từ các phương tiện 2 bánh như xe máy tại các nước đang phát triển [9]. Một số thông số của tuyến đường có thể ảnh hưởng bao gồm: chiều rộng, số làn xe chạy, dải phân cách cứng ở giữa đường. Nhìn chung, đường càng rộng, với nhiều làn và có dải phân cách cứng sẽ có thể giúp giảm áp lực cho người lái xe. Một nghiên cứu trước đây đã kiểm tra ảnh hưởng của tình trạng đường xá đến hành vi của người lái xe về ga đạp và mức tiêu thụ nhiên liệu ở Trung Quốc [10]. Trong nghiên cứu, hai loại điều kiện đường xá đã được xem xét: đường cao tốc và đường đô thị. Kết quả cho thấy mối liên hệ giữa mức tiêu thụ nhiên liệu cao và tăng tốc trên các chu kỳ lái xe đô thị. Điều này đồng nghĩa với việc lái xe phải thực hiện nhiều thao tác hơn khi đi trên đường đô thị.

(3) *Điều kiện thời tiết*: Điều kiện thời tiết cũng là một nguồn khác tạo ra áp lực cho người lái xe. Nhiệt độ cao ngoài trời sẽ góp phần làm gia tăng nhiệt độ trên khoang lái dù rằng điều hòa có thể được sử dụng. Khi ấy, sự mệt mỏi sẽ gia tăng. Trong trường hợp nhiệt độ thấp, người lái xe có thể phải mặc nhiều quần áo hơn trong quá trình làm việc. Nhìn chung, nhiệt độ cao và thấp đều khiến lái xe khó chịu khi phải thay đổi trạng thái giữa lúc ở trên xe với lúc xuống xe. Mưa cũng là hiện tượng thời tiết phổ biến và đòi hỏi lái xe phải tập trung, chú ý hơn trong khi điều khiển phương tiện và nguy cơ tai nạn cũng gia tăng [11]. Những điều kiện đặc thù như tuyết rơi tại các nước ở Bắc bán cầu sẽ làm lái xe lo lắng hơn về rủi ro mất kiểm soát và va chạm trên đường.

Nguồn áp lực thứ hai là **tổ chức kỹ thuật vận hành** liên quan đến (1) thời gian hoạt động và (2) phương tiện.

(1) *Thời gian hoạt động*: Một trong những áp lực lớn nhất đối với người lái xe buýt là thời gian. Đặc thù của dịch vụ buýt là hoạt động thường xuyên liên tục với mật độ dày thậm chí rất dày vào thời gian cao điểm (5 phút/chuyến). Điều này dẫn tới việc người lao động có thể không có đủ thời gian để nghỉ ngơi và luôn trong trạng thái áp lực phải hoàn thành chuyến xe đúng giờ. Hơn nữa, thời gian hoạt động của các tuyến buýt cũng có thể đặc thù vất vả hơn các loại hình dịch vụ khác. Các tuyến buýt thường bắt đầu từ rất sớm (5h00) và kết thúc muộn (23h00). Trong trường hợp cần phải huy động xe từ gara tới điểm đầu hoặc từ điểm cuối về gara, người lái xe có thể phải dậy rất sớm hoặc nghỉ rất muộn. Nhịp sinh học này ảnh hưởng đến các hoạt động chăm sóc gia đình và nghỉ ngơi để tái phục hồi sức lao động. Số ngày làm việc trong tháng phản ánh áp lực thời gian trong 1 tuần. Người lao động phải thường xuyên làm việc cả tuần và không được nghỉ vào thời gian cuối tuần – khi những người thân hay bạn bè của họ được nghỉ sẽ là yếu tố làm gia tăng áp lực.

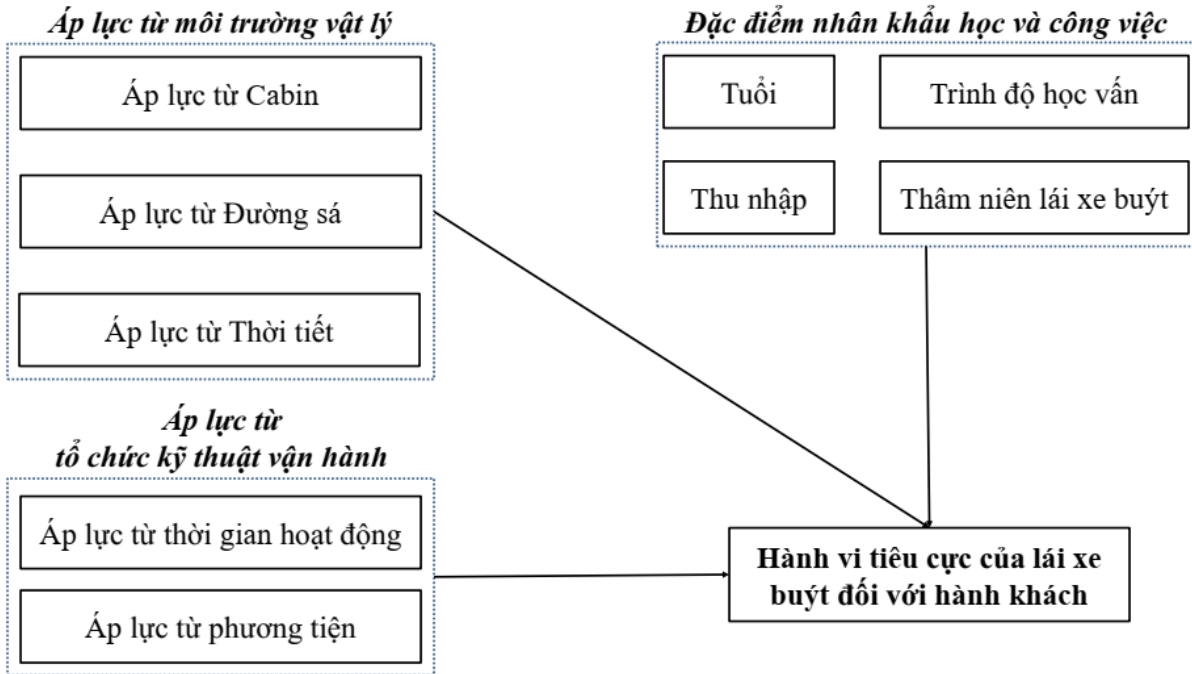
(2) *Phương tiện*: Khi phương tiện ở trạng thái kỹ thuật tốt, người lái xe sẽ cảm thấy thoải mái và yên tâm trong quá trình làm việc. Ngược lại, các xe cũ và điều kiện bảo dưỡng sửa chữa nhiều hạn chế sẽ dẫn tới các tình huống phát sinh (sự cố) không đáng có dọc đường. Xe buýt là loại phương tiện hoạt động với cường độ cao. Một ngày, một xe có thể hoạt động từ 14-16 tiếng, điều đó dẫn tới sự xuống cấp nhanh nếu các xe được đầu tư ban đầu không phải là các loại xe chất lượng cao. Ngoài ra, các thiết kế của các xe cần phải phù hợp cho dịch vụ buýt như hệ thống gương, hệ thống cảnh báo...

Nhóm yếu tố thứ 3 là các **đặc điểm nhân khẩu học và công việc** của người lái xe. Các yếu tố nhân khẩu học cơ bản thường được xem xét trong các nghiên cứu về hành vi lái xe thương mại bao gồm: giới tính, tuổi, trình độ giáo dục. Tuy nhiên, yếu tố giới tính có thể được bỏ qua vì lao động lái xe buýt tại nhiều nơi hầu hết là nam giới. Bên cạnh các đặc điểm cá nhân, các nghiên cứu cũng chỉ ra rằng thâm niên lái xe là yếu tố quan trọng quyết định đến cách người lái xe tương tác với các yếu tố tác động từ bên ngoài trong quá trình làm việc, ví dụ như phản ứng lại với các xung đột từ hành khách [12].

Các hành vi tiêu cực của người lái xe: Lái xe buýt dưới sức ép của công việc có thể thực hiện hàng loạt các hành vi tiêu cực đối với các đối tượng khác nhau trong quá trình họ làm việc. Theo nghiên cứu [12], các hành vi tiêu cực của lái xe buýt thường gắn với các hành vi lái xe nguy hiểm gồm phóng nhanh, chạy quá tốc độ cho phép, vượt đèn tín hiệu (đỏ hoặc vàng), lấn làn đường, chuyên hướng hoặc rẽ không bật đèn tín hiệu, bị xao nhãng trong quá trình lái xe (vì nói chuyện với hành khách hoặc các bảng quảng cáo...), vừa lái xe vừa hút thuốc hoặc sử dụng điện thoại. Các hành vi này nhìn chung mang tính chất rủi ro cao và tiềm ẩn nguy cơ gây ra các va chạm, tai nạn ở trên đường. Trong một nghiên cứu được thực hiện tại Trung Quốc, Zhang và các cộng sự [13] nhấn mạnh rằng một trong các vấn đề trong dịch vụ buýt ở các nước đang phát triển là sự xung đột giữa người lái xe và hành khách. Trong số hơn 600 lái xe buýt được phỏng vấn, có tới trên 85% trả lời rằng họ đã trải qua những xích mích với hành khách trong 30 ngày gần nhất (tính từ thời điểm khảo sát). Khi có các xung đột này, phần lớn lái xe (gần 90%) chọn cách bỏ qua và tiếp tục điều khiển phương tiện, chỉ có khoảng 10% chọn cách đối thoại và xin lỗi hành khách và cũng tỷ lệ tương tự trả lời rằng họ đã từng trực tiếp tranh luận và cãi vã với hành khách. Khoảng 3% người lái xe thậm chí còn tấn công lại hành khách bằng hành động. Các nghiên cứu trước đây về người lái xe buýt tập trung chủ yếu các hành vi lái xe nguy hiểm tuy nhiên rất ít nghiên cứu tìm hiểu về các hành vi tiêu cực của lái xe buýt đối với hành khách [12–15].

2.2. Mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở tổng quan nghiên cứu ở trên, chúng tôi đề xuất 01 mô hình nghiên cứu mà ở đó các yếu tố về áp lực công việc và đặc điểm nhân khẩu học được xem xét như là các biến dự báo tiềm năng của hành động tiêu cực mà lái xe dành cho hành khách (Hình 1).



Hình 1. Mô hình nghiên cứu của bài báo.

2.3. Bảng hỏi và khảo sát thu thập dữ liệu

Để khảo sát thu thập dữ liệu nhằm kiểm tra thực nghiệm đối với mô hình khảo sát (Hình 1), chúng tôi tiến hành xây dựng 01 bảng hỏi gồm các phần sau đây. Phần 1 của bảng hỏi giới thiệu về cuộc khảo sát. Phần 2 là các câu hỏi liên quan tới độ tuổi, trình độ giáo dục, và thu nhập của lái xe. Phần 3 là nội dung chính của bảng hỏi, gồm các phát biểu liên quan tới áp lực công việc mà người lái xe phải trải qua (Bảng 1). Các câu hỏi này được xây dựng dựa trên việc tham khảo các nghiên cứu trước đây [6,16–18] và được đo lường dựa trên thang đo Likert 5 cấp độ: từ 1 là ‘hoàn toàn không đồng ý’ đến 5 là ‘hoàn toàn đồng ý’. Bảng hỏi sau khi được xây dựng xong đã được kiểm tra và chỉnh sửa theo ý kiến góp ý của 3 chuyên gia về giao thông vận tải và kết quả của khảo sát thử đối với 05 lái xe buýt.

Khảo sát thực tế để thu thập dữ liệu được tiến hành trong tháng 03/2024 trên 50 tuyến buýt có trợ giá của Tổng công ty Vận tải Hà Nội (Transerco). Tổng công ty được xác định là đối tượng nghiên cứu vì đây là đơn vị có thị phần lớn nhất trong thị trường buýt ở Hà Nội. Các tuyến buýt của Tổng công ty đa dạng, gồm cả các tuyến mới cũng như các tuyến đã khai thác vận hành lâu năm. Chúng tôi thuê 06 sinh viên để thực hiện phỏng vấn trực tiếp các lái xe vào thời gian nghỉ giữa ca hoặc giữa các chuyến. Các lái xe khi tham gia khảo sát sẽ chỉ cần cung cấp câu trả lời sau khi nghe câu hỏi, nhân viên của chúng tôi sẽ ghi lại các câu trả lời vào phiếu giấy. Kết thúc khảo sát, người lái xe nhận được 15.000 đồng. Nhằm tránh việc các cuộc khảo sát bị tập trung vào một số ít các tuyến. Chúng tôi giới hạn số lượng lái xe của 1 tuyến được khảo sát không vượt quá 5, thông thường là khảo sát 2-3 lái xe/tuyến.

Kết thúc khảo sát, trong số 450 lái xe được mời, có 428 lái xe chấp nhận tham gia khảo sát. Các phần trả lời của các lái xe này được đưa vào để phân tích chuyên sâu các yếu tố ảnh hưởng.

2.4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này bao gồm cả các biến quan sát được (các biến nhân khẩu học) và các biến ẩn không quan sát trực tiếp được (các biến đo lường quan điểm của lái xe về áp lực công việc). Do đó chúng tôi áp dụng kỹ thuật phân tích nhân tố khám phá (EFA – Exploratory Factor Analysis) để lấy ra các yếu tố cơ bản từ các mục đo lường quan điểm. Sau đó, các yếu tố được rút trích sẽ được đưa vào mô hình hóa cùng với biến nhân khẩu học để giải thích cho biến tần suất thực hiện hành vi tiêu cực của lái xe đối với hành khách. Phương pháp mô hình hóa ở đây là hồi quy theo đường thẳng (linear regression).

Do các phương pháp phân tích nhân tố khám phá và hồi quy thứ bậc đều là các phương pháp tương đối cơ bản và thông dụng nên trong phạm vi bài báo này chúng tôi không trình bày chi tiết các bước tính toán [19,20]. Toàn bộ các tính toán thống kê được thực hiện bằng phần mềm STATA 15.0.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thống kê mô tả mẫu

Tổng số lái xe được khảo sát và thu được dữ liệu là 428 người (Bảng 1), trong đó tỷ lệ trong độ tuổi 26-45 chiếm tỷ lệ lớn nhất (53%), tiếp theo là các lái xe dưới 25 tuổi, chiếm khoảng 30%. Các lái xe trên 45 tuổi chỉ chiếm 17%. Về trình độ học vấn, gần 80% lái xe chưa có bằng đại học. Mức thu nhập phổ biến của các lái xe tham gia khảo sát là dưới 15 triệu/tháng, chiếm 66%. Về thâm niên lái xe buýt, trên 40% lái xe có thâm niên từ 05 năm trở lên, khoảng 37% số lượng lái xe có thêm niên lái xe buýt từ 2-5 năm. Số lượng lái xe buýt có thêm niên dưới 2 năm chiếm tỷ lệ thấp nhất, chỉ 23%.

Nhìn chung, mẫu khảo sát trải đều trên các đặc điểm nhân khẩu học và công việc. Điều này cho thấy kết quả phân tích yếu tố ảnh hưởng có thể mang tính đại diện nhất định.

Bảng 1. Đặc điểm mẫu khảo sát.

TT	Biến	Tần số	Tỷ lệ
1	Tuổi		
	Dưới 25 tuổi	128	29,91%
	26-45 tuổi	227	53,04%
	Trên 45 tuổi	73	17,06%
2	Trình độ học vấn		
	Chưa có bằng đại học	339	79,21%
	Có bằng đại học	89	20,79%
3	Thu nhập		
	Dưới 15 triệu/tháng	281	65,65%
	Từ 15 triệu/tháng trở lên	147	34,35%
4	Thâm niên lái xe buýt		
	Dưới 2 năm	97	22,66%
	2 - 5 năm	156	36,45%
	Trên 5 năm	175	40,89%

3.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Phương pháp nhân tố khám phá được áp dụng 02 lần để rút trích các yếu tố ẩn. Trong lần đầu tiên, các mục hỏi thuộc các yếu tố áp lực liên quan tới thời gian làm việc, cabin, đường sá, thời tiết, phương tiện được đưa vào để chạy. Kết quả chỉ ra rằng có 04 nhóm yếu tố được rút trích ra bao gồm (1) Áp lực cabin và phương tiện, (2) Áp lực thời gian làm việc, (3) Áp lực đường sá, (4) Áp lực thời tiết. Các yếu tố được rút trích này giải thích được 62,45% biến thiên của dữ liệu – cao hơn mức đề xuất tối thiểu 50% [21]. Phép kiểm tra KMO trả về giá trị 0,7206 lớn hơn mức tối thiểu chấp nhận là 0,5. Phép kiểm tra Bartlett's Test of Sphericity cho thấy giả thuyết H0 bị loại bỏ vì giá trị p nhỏ hơn mức 0,05. Theo nghĩa này, giữa các mục có mối liên hệ nên áp dụng phép phân tích nhân tố khám phá là phù hợp.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá.

TT	Mục hỏi	Yếu tố				Tần suất thực hiện hành vi tiêu cực
		Áp lực cabin và phương tiện	Áp lực thời gian làm việc	Áp lực đường sá	Áp lực từ thời tiết	
Biến độc lập						
<i>Áp lực về thời gian làm việc</i>						
1	Thời gian làm việc hàng ngày hiện nay quá dài		0,8372			-
2	Thời gian chạy xe giữa các chuyên quá sát nhau		0,8173			-
3	Tôi thường phải thay đổi (xoay ca) làm việc liên tục		0,8762			-
4	Tôi thường thiếu thời gian để đi vệ sinh trong ca làm việc		0,8424			-
5	Tôi thiếu thời gian để chớp mắt (ngủ) trong ca làm việc		0,7892			-
<i>Áp lực cabin</i>						
1	Các hành khách đi xe buýt thường ồn ào khiến tôi khó chịu	0,8891				-
2	Các hành khách thường không tuân thủ, lắng nghe hướng dẫn của nhân viên khi đi xe buýt khiến tôi cảm thấy khó chịu	0,8729				-
<i>Áp lực đường sá</i>						
1	Xe buýt phải đi chung đường với các phương tiện khác khiến công việc của tôi áp lực và mệt mỏi			0,8379		-
2	Nhiều tuyến đường có bề rộng hẹp, thường xuyên ùn tắc là gia tăng áp lực cho công việc của tôi			0,8931		-
<i>Áp lực thời tiết</i>						

1	Thời tiết vào mùa hè ở Hà Nội rất khắc nghiệt với nhiệt độ cao khiến công việc của tôi thêm nhiều áp lực	0,8637	-
2	Thời tiết vào mùa hè ở Hà Nội rất khắc nghiệt với nhiệt độ giảm sâu khiến công việc của tôi thêm nhiều áp lực	0,8426	-
<i>Áp lực về phương tiện</i>			
1	Xe buýt tôi điều khiển xuống cấp nhanh vì phải hoạt động nhiều và chất lượng bảo dưỡng sửa chữa không đủ tốt	0,7564	
2	Xe buýt tôi điều khiển không có đầy đủ các tính năng để hỗ trợ việc đón, trả, vận chuyển hành khách một cách an toàn và thuận lợi	0,7918	-
Thông số mô hình: Cỡ mẫu: 428; Bartlett's Test of Sphericity: p-value (0,000); Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) measure of sampling adequacy: 0,7206; Phương pháp: principal-component factors with eigenvalue >1; Phép quay: orthogonal oblimin (Kaiser on); Số yếu tố nhận diện: 4; Phương sai trích: 0,6245			

Biến phụ thuộc

1	Tôi thường tỏ ra khó chịu và bỏ qua các câu hỏi của hành khách mà tôi thấy không cần thiết hoặc bị lặp đi lặp lại	-	-	-	-	0,8728
2	Tôi thường nói to khi gặp các trường hợp hành khách không tuân theo chỉ dẫn của người bán vé	-	-	-	-	0,7823
3	Tôi thường không tỏ thái độ quan tâm đối với hành khách chào mình khi họ lên hoặc xuống xe	-	-	-	-	0,8236
Thông số mô hình: Cỡ mẫu: 428; Bartlett's Test of Sphericity: p-value (0,000); Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) measure of sampling adequacy: 0,8608; Phương pháp: principal-component factors with eigenvalue >1; Phép quay: orthogonal oblimin (Kaiser on); Số yếu tố nhận diện: 1; Phương sai trích: 0,7587						

Trong lần áp dụng phân tích nhân tố khám phá thứ 2, 03 mục của biến phụ thuộc về hành vi tiêu cực của lái xe được đưa vào chạy và kết quả chỉ ra rằng các mục này chụm để hình thành nên 01 yếu tố ẩn. Yếu tố này giải thích được 75,87% sự biến thiên của dữ liệu. Các kiểm tra khác đều đạt yêu cầu (Bảng 2).

3.3. Kết quả yếu tố ảnh hưởng và thảo luận

Sau khi rút trích được các yếu tố ẩn (gồm cả biến độc lập và phụ thuộc), các biến được đưa

vào để chạy thuật toán hồi quy tuyến tính qua đó tìm ra các yếu tố tác động có ý nghĩa thống kê. Kết quả của mô hình được trình bày ở Bảng 3. Mô hình được ước lượng giải thích được 66,7% biến thiên của dữ liệu. Đây là mức chấp nhận được vì mức tối thiểu khuyến cáo là 50%.

Bảng 3. Kết quả phân tích yếu tố ảnh hưởng.

TT	Biến	Hệ số	Sai số chuẩn	p
1	Tuổi			
	Dưới 25 tuổi (<i>giá trị tham chiếu</i>)			
	26-45 tuổi			
	Trên 45 tuổi	2,493	0,272	0,002
2	Trình độ học vấn			
	Chưa có bằng đại học (<i>giá trị tham chiếu</i>)			
	Có bằng đại học			
3	Thu nhập			
	Dưới 15 triệu/tháng (<i>giá trị tham chiếu</i>)			
	Từ 15 triệu/tháng trở lên			
4	Thâm niên lái xe buýt			
	Dưới 2 năm (<i>giá trị tham chiếu</i>)			
	2 - 5 năm	1,463	0,195	0,024
	Trên 5 năm	1,874	0,203	0,018
5	Áp lực từ cabin và phương tiện	0,282	0,050	0,004
6	Áp lực thời gian hoạt động	0,627	0,050	0,000
7	Áp lực đường sá	0,472	0,050	0,000
8	Áp lực từ thời tiết	0,249	0,050	0,008

Hệ số R2 điều chỉnh: 66,7%
Bảng chỉ hiển thị kết quả các biến có ý nghĩa thống kê

So với nhóm tuổi trẻ (dưới 15 tuổi), nhóm lái xe cao tuổi (trên 45 tuổi) có xu hướng nhiều hơn thực hiện các hành vi tiêu cực đối với hành khách. Điều này có thể được giải thích là các lái xe ở độ tuổi cao hơn có khả năng chịu đựng thấp hơn, dễ nổi cáu hơn và bị tác động nhiều hơn bởi áp lực hay yếu tố ngoại vi tiêu cực. Thêm vào đó, họ có xu hướng gặp nhiều vấn đề về sức khỏe hơn như mất ngủ hay đau lưng [22].

Kết quả về tác động của trình độ học vấn chỉ ra rằng không có sự khác biệt đáng kể về mặt thống kê trong việc thực hiện hành vi mất lịch sự với hành khách giữa lái xe có và không có bằng đại học. Tương tự, mức thu nhập hàng tháng cũng không phải biến có ý nghĩa thống kê trong dự báo các hành vi tiêu cực của lái xe.

Thâm niên lái xe buýt là biến dự báo có ý nghĩa thống kê. Những người có thâm niên cao hơn đều có xu hướng lớn hơn thực hiện các hành vi tiêu cực so với nhóm lái xe có thâm niên dưới 2 năm. Điều này có thể được giải thích là do những lái xe mới họ thường có ý thức tốt hơn và tôn trọng quy định của doanh nghiệp buýt nhiều hơn. Một số nghiên cứu về an toàn trước đây cũng chỉ ra rằng những lao động mới có xu hướng tuân thủ các quy định về an toàn tốt hơn những người lâu năm [23,24].

Đối với các biến liên quan tới áp lực công việc, tất cả các biến này đều có tác động thuận chiều và có ý nghĩa thống kê đối với biến phụ thuộc (biến thực hiện hành vi tiêu cực).

Trong số các áp lực, tác động của áp lực thời gian là lớn nhất. Điều này được giải thích là do phải liên tục căng thẳng để đảm bảo thời gian chuyển xe, đồng thời lại ở trong trạng thái căng thẳng vì thiếu thời gian nghỉ ngơi trước cũng như trong ca làm việc nên người lái xe không muốn phản hồi hoặc phản hồi theo cách thô lỗ, quyết liệt đối với các yêu cầu hay hành vi của hành khách. Người lái xe có lẽ chỉ muốn tập trung toàn bộ năng lượng và kỹ năng để điều khiển phương tiện hoàn thành biểu đồ chạy xe. Áp lực đường sá là yếu tố có tác động lớn thứ hai vì điều kiện đường sá hiện nay ngày càng chật hẹp và khó khăn cho vận hành của dịch vụ buýt, chưa kể tiềm ẩn nguy cơ lớn về va chạm và tai nạn. Đường hẹp, chật, phải di chuyển cùng dòng giao thông hỗn hợp khiến người lái xe căng thẳng hơn và phải thực hiện liên tục nhiều tác nghiệp. Áp lực trên cabin và về phương tiện là yếu tố tác động lớn thứ ba. Có thể thấy sự ảnh hưởng của hành khách cũng như vấn đề xuống cấp của phương tiện cũng ảnh hưởng đến lái xe. Tuy nhiên, có lẽ đây là yếu tố mà lái xe phần nào làm chủ được và dần quen theo thời gian (như việc hiểu và khắc phục lỗi của phương tiện) nên tác động không lớn như hai yếu tố trên. Tác động của thời tiết là nhỏ nhất vì môi trường làm việc của lái xe chủ yếu là trong khoang lái, tuy nhiên thời điểm đi làm hoặc đi về sẽ là lúc chịu nhiều ảnh hưởng của vấn đề thời tiết.

Các kết quả nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng nhân mạnh rằng áp lực công việc là yếu tố lớn khiến cho người lái xe bị căng thẳng và thực hiện các hành vi thiếu lịch sự, thậm chí tiêu cực đối với hành khách. Do đó, các doanh nghiệp cần phải nghiêm túc xem xét lại các chính sách về tổ chức kỹ thuật và vận hành hệ thống buýt của mình. Thời gian làm việc của người lái xe cần được bố trí hợp lý hơn theo hướng giảm thiểu thời gian làm việc và tăng thời gian nghỉ ngơi. Một số giải pháp có thể cân nhắc đó là tiến hành bố trí luân phiên lái xe để tránh trường hợp một số ít lái xe luôn phải lái những chuyến đầu tiên và cuối cùng trong ngày. Thêm vào đó, khi xây dựng thời gian biểu, cần có sự tính toán vấn đề ùn tắc và các rủi ro khác trên đường khiến xe buýt không thể đi với tốc độ cao được. Theo cách này, thời gian 1 chuyến xe nên được xem xét tăng lên, đặc biệt vào thời gian cao điểm. Ngoài ra, công ty cũng nên tuyển dụng thêm các lao động để có thể cho phép người lao động có nhiều ngày nghỉ hơn hoặc việc xin nghỉ đột xuất dễ dàng hơn. Đối với vấn đề về đường sá, các doanh nghiệp cũng cần mạnh mẽ trong việc kiến nghị và đề xuất xây dựng các làn ưu tiên cho xe buýt. Chất lượng công tác bảo dưỡng sửa chữa cần được nâng cấp để xe buýt có thể hoạt động trong điều kiện thuận lợi và tốt hơn. Các trang thiết bị mới như camera lùi hay hệ thống cảnh báo va chạm, vượt cũng nên từng bước được trang bị để giảm thiểu áp lực đối với người lái xe. Văn hóa khi đi xe buýt cần tiếp tục được xây dựng và tuyên truyền để người lái xe ít phải căng thẳng và bức xúc hơn với các hành vi chưa đúng mực của hành khách đi xe buýt.

4. KẾT LUẬN

Dịch vụ VTHKCC đóng vai trò quan trọng trong đáp ứng nhu cầu đi lại của người dân và xây dựng phát triển đô thị bền vững. Tuy nhiên điều này chỉ có thể trở thành hiện thực thì chất lượng dịch vụ phải tốt để có thể thu hút được các hành khách mới và tạo ra sự trung thành với khách hàng đang sử dụng. Một trong những yếu tố quan trọng để xây dựng chất lượng dịch vụ là vai trò của người lái xe. Dưới áp lực của công việc, người lái xe thường có xu hướng thực hiện các hành vi tiêu cực với các đối tượng có tương tác trong quá trình làm việc như hành khách. Hiểu được nguyên nhân và mức độ tác động của các nguyên nhân này là cơ sở quan trọng để có giải pháp hạn chế những ảnh hưởng không tốt của lái xe đến chất lượng dịch vụ hành khách cảm nhận. Nghiên cứu này đã phân tích chuyên sâu, định lượng các tác động của áp lực công việc tới việc xuất hiện các hành vi tiêu cực của lái xe đối với hành khách. Trên cơ sở yếu tố ảnh hưởng, các giải pháp được đề xuất.

Nghiên cứu này tuy được thực hiện công phu nhưng vẫn có những hạn chế. Thứ nhất là mẫu khảo sát chỉ bao gồm các tuyến buýt của Tổng công ty Vận tải Hà Nội nhưng chưa bao gồm các tuyến của các đơn vị khác như VinBus. Thứ hai là mô hình nghiên cứu còn tương đối đơn giản, chưa xem xét đến các áp lực về lương, thu nhập cũng như cơ hội phát triển, thăng tiến của người lái xe... Do đó, các nghiên cứu tiếp theo của thực hiện các phân tích chuyên sâu hơn nữa thông qua việc đề xuất các mô hình tổng hợp hơn và sử dụng dữ liệu ở phạm vi rộng hơn.

LỜI CẢM ƠN

Nghiên cứu này được tài trợ bởi Trường Đại học Giao thông vận tải (ĐH GTVT) trong đề tài mã số T2024-KT-009.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. D. Pojani, D. Stead, Sustainable Urban Transport in the Developing World: Beyond Megacities, *Sustainability*, 7 (2015) 7784–7805. <https://doi.org/10.3390/su7067784>
- [2]. A. Agrawal, T. Goldman, N. Hannaford, Shared-Use Bus Priority Lanes on City Streets: Approaches to Access and Enforcement, *J. Public Transp.*, 16 (2013). <http://dx.doi.org/10.5038/2375-0901.16.4.2>
- [3]. D.T. Huynh, J. Gomez-Ibanez, Vietnam, in: D. Pojani, D. Stead (Eds.), *Urban Transp. Crisis Emerg. Econ.*, Springer International Publishing, Cham, 2017: pp. 267–282. https://doi.org/10.1007/978-3-319-43851-1_13
- [4]. M.H. Nguyen, D. Pojani, Why are Hanoi students giving up on bus ridership?, *Transportation*, (2022). <https://doi.org/10.1007/s11116-021-10262-9>
- [5]. Q.D. Nguyen-Phuoc, D. Ngoc Su, T. Nguyen, N.S. Vo, A. Thi Phuong Tran, L.W. Johnson, The roles of physical and social environments on the behavioural intention of passengers to reuse and recommend bus systems, *Travel Behav. Soc.*, 27 (2022) 162–172. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2022.01.004>
- [6]. S.A. Useche, V.G. Ortiz, B.E. Cendales, Stress-related psychosocial factors at work, fatigue, and risky driving behavior in bus rapid transport (BRT) drivers, *Accid. Anal. Prev.*, 104 (2017) 106–114. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2017.04.023>
- [7]. H. Mokarami, S.S. Alizadeh, T. Rahimi Pordanjani, S. Varmazyar, The relationship between organizational safety culture and unsafe behaviors, and accidents among public transport bus drivers using structural equation modeling, *Transp. Res. Part F Traffic Psychol. Behav.*, 65 (2019) 46–55. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2019.07.008>
- [8]. J.L.M. Tse, R. Flin, K. Mearns, Bus driver well-being review: 50 years of research, *Transp. Res. Part F Traffic Psychol. Behav.*, 9 (2006) 89–114. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2005.10.002>
- [9]. V. Van-Huy, N. Hoang-Tung, H. Kubota, Effects of risky bus driving behaviors on motorcyclists' and car drivers' traffic safety perceptions in mixed traffic flow, *Traffic Inj. Prev.*, 0 (2023) 1–9. <https://doi.org/10.1080/15389588.2023.2292974>
- [10]. H. Ma, H. Xie, D. Huang, S. Xiong, Effects of driving style on the fuel consumption of city buses under different road conditions and vehicle masses, *Transp. Res. Part Transp. Environ.*, 41 (2015) 205–216. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2015.10.003>
- [11]. T.C. Nguyen, M.H. Nguyen, J. Armoogum, T.T. Ha, Bus Crash Severity in Hanoi, Vietnam, *Safety*, 7 (2021) 65. <https://doi.org/10.3390/safety7030065>
- [12]. L. Wang, Y. Wang, L. Shi, H. Xu, Analysis of risky driving behaviors among bus drivers in China: The role of enterprise management, external environment and attitudes towards traffic safety, *Accid. Anal. Prev.*, 168 (2022) 106589. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2022.106589>
- [13]. N. Zhang, P. Cheng, P. Ning, D.C. Schwebel, G. Hu, Conflicts between bus drivers and passengers in Changsha, China, *Accid. Anal. Prev.*, 169 (2022) 106623. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2022.106623>

- [14]. H. Pan, Y. Wang, G. Szűcs, Work-traffic crashes and aberrant driving behaviors among full-time ride-hailing and taxi drivers: a comparative study, *Transp. Lett.*, 15 (2023) 1366–1375. <https://doi.org/10.1080/19427867.2022.2157075>
- [15]. S. Love, L. Kannis-Dymand, G.S. Larue, B. Rowland, Development and validation of the beliefs about driver anger questionnaire: A scale to predict anger propensity on the road, *Transp. Res. Part F Traffic Psychol. Behav.*, 102 (2024) 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2024.02.002>
- [16]. Y. Zheng, Y. Ma, L. Guo, J. Cheng, Y. Zhang, Crash Involvement and Risky Riding Behaviors among Delivery Riders in China: The Role of Working Conditions, *Transp. Res. Rec.*, 2673 (2019) 1011–1022. <https://doi.org/10.1177/0361198119841028>
- [17]. M.H. Nguyen, D. Pojani, D.Q. Nguyen-Phuoc, B. Nguyen Thi, What if delivery riders quit? Challenges to last-mile logistics during the Covid-19 pandemic, *Res. Transp. Bus. Manag.*, (2022) 100941. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2022.100941>
- [18]. A.B. Bakker, E. Demerouti, E. de Boer, W.B. Schaufeli, Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency, *J. Vocat. Behav.*, 62 (2003) 341–356. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1)
- [19]. M.H. Nguyen, Factors influencing home-based telework in Hanoi (Vietnam) during and after the COVID-19 era, *Transportation*, 48 (2021) 3207–3238. <https://doi.org/10.1007/s11116-021-10169-5>
- [20]. M.H. Nguyen, D. Pojani, Covid-19 need not spell the death of public transport: Learning from Hanoi’s safety measures, *J. Transp. Health*, (2021) 101279. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2021.101279>
- [21]. J.F. Hair, W.C. Black, B.J. Babin, R.E. Anderson, *Multivariate Data Analysis*, 7th edition, Pearson, Upper Saddle River, NJ, 2009
- [22]. H.G. Bloom, I. Ahmed, C.A. Alessi, S. Ancoli-Israel, D.J. Buysse, M.H. Kryger, B.A. Phillips, M.J. Thorpy, M.V. Vitiello, P.C. Zee, Evidence-Based Recommendations for the Assessment and Management of Sleep Disorders in Older Persons, *J. Am. Geriatr. Soc.*, 57 (2009) 761–789. <https://doi.org/10.1111/j.1532-5415.2009.02220.x>
- [23]. E. Demerouti, A.B. Bakker, F. Nachreiner, W.B. Schaufeli, The job demands-resources model of burnout, *J. Appl. Psychol.*, 86 (2001) 499–512
- [24]. S. Kaplan, C.G. Prato, Risk factors associated with bus accident severity in the United States: A generalized ordered logit model, *J. Safety Res.*, 43 (2012) 171–180. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2012.05.003>