

Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi dự định của hành khách khi sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam

Factors influencing passengers' intention to use interprovincial railway transportation in Vietnam

Huỳnh Chí Giới, Võ Trọng Hiếu, Đỗ Thị Hiền Muội

Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh (HUTECH University)

Tác giả liên hệ: Huỳnh Chí Giới. E-mail: hc.gioi@hutech.edu.vn

Tóm tắt: Nghiên cứu này tập trung vào việc xác định các yếu tố tác động đến ý định sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh của hành khách tại Việt Nam. Dữ liệu được thu thập từ các bài báo về ý định sử dụng dịch vụ này, với 269 mẫu khảo sát từ những hành khách có ý định đi tàu đường sắt liên tỉnh. Kết quả phân tích cho thấy 6 yếu tố chính ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ gồm: chuẩn mực chủ quan, bảo vệ môi trường, thái độ tích cực, giá trị cảm nhận, mức giá vé hợp lý và sự tin cậy về thời gian. Từ các kết quả này, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nhằm thu hút hành khách lựa chọn dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam.

Từ khóa: *Dịch vụ đường sắt; Dịch vụ đường sắt ở Việt Nam; Du lịch liên tỉnh; Dự định sử dụng; Hệ thống đường sắt liên tỉnh.*

Abstract: This research aims to identify the factors influencing passengers' intentions to use interprovincial rail transport services in Vietnam. Data were collected from articles related to the intention to use interprovincial rail transport in Vietnam, with 269 survey samples from passengers who intended to use the interprovincial rail system. The results indicate that six factors influence passengers' intention to use interprovincial rail services: subjective norms, environmental protection, positive attitude, perceived value, affordable price, and time reliability. Based on these findings, several recommendations have been made to attract more passengers to use interprovincial rail transport in Vietnam.

Keywords: *Intention behavior; Interprovincial travel; Interprovincial railway system; Railway services; Railway services in Vietnam.*

1. Đặt vấn đề

Với sự công nghiệp hóa hiện đại hóa ở các nước đang phát triển như Việt Nam hiện nay, dịch vụ phương tiện giao thông công cộng đang ngày càng phổ biến để đáp ứng nhu cầu di chuyển trong nước của hành khách trên toàn quốc gia. Trong đó, ngành vận tải đường sắt đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp giải pháp hiệu quả cho vấn đề giao thông đô thị và quốc gia. Trong bối cảnh này, việc hiểu rõ hơn về hành vi của hành khách trong việc sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt trở nên cực kỳ quan trọng để đảm bảo hiệu suất và chất lượng của hệ thống. Tuy đã có nhiều bài báo đã đề cập đến dự định sử dụng vận tải đường sắt ở Việt Nam nhưng còn một số nhân tố chưa được chứng minh hoặc chưa nghiên cứu cặn kẽ để thúc đẩy hành khách dự định sử dụng hơn. Trong nước, có khá nhiều nghiên cứu về dự định sử dụng vận tải đường sắt như nghiên cứu của các tác giả Le Thuy, Nguyen Thi Viet, Bui Thi Hong Huy, Nguyen Duc (2017), Nguyễn Thị Thúy Đạt và Nguyễn Thị Thu Thảo (2015), Đỗ Thị Hồng Vân (2023). Các nghiên cứu này đã làm rõ nhân tố thái độ và chuẩn mực chủ quan của hành khách đối với hệ thống đường sắt và được các học giả kỳ vọng là ngành xương sống của giao thông vận tải đường phố trong tương lai. Tuy nhiên, các yếu tố không kém phần quan trọng khác là yếu tố bảo vệ môi trường và giá vé phù hợp thì chưa được các nhà nghiên cứu quan tâm hoặc nghiên cứu chưa rõ ràng. Cụ thể, nhiều người còn lo lắng liệu việc lựa chọn sử dụng dịch vụ đường sắt có xứng đáng với giá tiền mình bỏ ra và góp phần bảo vệ môi trường hay không.

Theo số liệu từ Tổng cục Thống kê Việt Nam, ngành đường sắt trong những

năm trở lại đây chưa đóng góp nhiều cho sự phát triển kinh tế của đất nước. Dữ liệu thể hiện, sản lượng vận chuyển hành khách trung bình mỗi năm của ngành đường sắt đã giảm 0,6% từ năm 1991 đến 2000, tăng 1,3% mỗi năm từ năm 2001 đến 2010, và lại giảm 3,6% mỗi năm từ năm 2011 đến 2019. Kết quả này thể hiện rằng có xu hướng giảm nhu cầu của hành khách đối với vận tải đường sắt tại Việt Nam trong những năm qua. Cụ thể, vào năm 2019, số lượt hành khách được vận chuyển bằng đường sắt chỉ đạt 4,7 triệu lượt, chiếm 0,2% tổng số lượt khách được phục vụ bởi ngành vận tải, và 3,2 tỷ lượt khách-km, chiếm 1,4%. Từ năm 2020 đến nay, vận chuyển hành khách bằng đường sắt chỉ chiếm 0,1% về số lượng và từ 0,7-1% về số lượng khách-km [1]. Vì vậy nghiên cứu này sẽ đưa ra thêm các minh chứng rõ ràng khuyến khích hành khách sử dụng vận tải đường sắt là cần thiết.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Khái niệm

Hệ thống giao thông công cộng cần phải trở nên định hướng thị trường và cạnh tranh hơn vì chúng thường được xem là sản phẩm dịch vụ. Cùng với xu hướng tư nhân hóa dịch vụ vận tải công cộng trong thập kỷ qua, hiệu quả tài chính của các nhà cung cấp dịch vụ tư nhân là mối quan tâm chính. Hiểu được lòng trung thành của hành khách sử dụng phương tiện công cộng là rất quan trọng vì lòng trung thành của khách hàng được coi là yếu tố quyết định hàng đầu đến hiệu quả tài chính dài hạn của công ty và được coi là nguồn lợi thế cạnh tranh chính [2].

Mục tiêu chính của bất kỳ hệ thống giao thông công cộng nào là cung cấp cho mọi người một phương tiện thay thế hiệu quả trong việc đi lại. Điều này luôn

là một thử thách đối với các hệ thống giao thông của mọi quốc gia trên thế giới, vì khả năng phục vụ của hệ thống giao thông công cộng có thể không đáp ứng được tiêu chuẩn chất lượng cao, không đủ để thuyết phục người dân trong các thành phố lớn chuyển từ sử dụng phương tiện cá nhân sang phương tiện công cộng [3].

Giao thông vận tải đường sắt là hình thức vận chuyển sử dụng phương tiện di chuyển trên đường ray thép. Mạng lưới đường sắt tại Việt Nam có chiều dài 2.600 km, kết nối các trung tâm đô thị chính và liên kết với hệ thống đường sắt của Trung Quốc, có tiềm năng nối với mạng lưới đường sắt ASEAN. Đây là phương thức vận chuyển quan trọng, đóng vai trò hỗ trợ phát triển kinh tế và xã hội, mặc dù hiện tại chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ trong vận chuyển hàng hóa. Hạ tầng bao gồm đường ray, cầu, hầm, nhà ga và hệ thống tín hiệu, cần được đầu tư thêm để nâng cao hiệu quả hoạt động [4].

Từ những quan điểm trên, trong nghiên cứu này hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam mang tính cạnh tranh cao và định hướng thị trường giao thông công cộng, đồng thời tăng lòng trung thành của khách hàng với các dịch vụ tàu đường sắt được nâng cao trong tương lai.

2.2. Hành vi dự định sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh

Lý thuyết hành động hợp lý (TRA) cho rằng ý định là yếu tố quyết định hành vi thực tế của một người. Theo lý thuyết này, thái độ của một người và các tiêu chuẩn chủ quan sẽ ảnh hưởng đến xu hướng hành động, từ đó định hướng hành vi của họ [5].

Lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB) được phát triển từ mô hình TRA bằng cách bổ sung yếu tố nhận thức

kiểm soát hành vi. Yếu tố này giúp giải thích mối quan hệ giữa niềm tin và hành vi của một người [6].

Trong nghiên cứu này, hành vi dự định sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh thông qua các nhân tố như là chuẩn mực chủ quan, thái độ và giá trị cảm nhận của các hành khách sẽ dẫn đến hành vi quyết định sử dụng dịch vụ đường sắt trong tương lai.

2.3. Mô hình nghiên cứu và các giả thuyết

Căn cứ vào mô hình [3], đã đưa ra các yếu tố quan trọng như là: Thái độ đến hành vi, chuẩn mực chủ quan, nhận thức kiểm soát hành vi, chuẩn mực cá nhân, chuẩn mực mô tả và sự hấp dẫn của phương tiện cá nhân. Tóm tắt sơ bộ các yếu tố được đề xuất trong mô hình nghiên cứu khảo sát trực tuyến, với đối tượng chủ yếu là cư dân sinh sống và làm việc tại Thành phố Hà Nội, đã từng sử dụng phương tiện đường sắt đô thị.

Nghiên cứu [7] chỉ ra rằng ý định sử dụng đường sắt đô thị của người dân ở Hà Nội được thúc đẩy bởi 5 nhóm yếu tố. Các yếu tố này được xếp hạng từ mức độ ảnh hưởng mạnh nhất đến yếu nhất theo thứ tự sau: nhận thức về tính hữu ích của đường sắt đô thị; chuẩn mực chủ quan; nhận thức về môi trường; sự hấp dẫn của các sản phẩm thay thế; nhận thức kiểm soát hành vi.

Những người tham gia đã hoàn thành các biện pháp sau, với sự điều chỉnh: Thái độ đối với đường sắt tốc độ cao, Sự thuận tiện của dịch vụ vận tải đó, độ tin cậy về thời gian di chuyển, An toàn giao thông và Thái độ như ý định Những người tham gia là mẫu thuận tiện của 369 người sử dụng phương tiện giao thông công cộng Ghana [8].

Trên cơ sở nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng tới dự định sử dụng đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam, kế thừa nhiều mô hình nghiên cứu khác nhau như là [3, 7, 8] với các dịch vụ của hệ thống đường sắt liên tỉnh, tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh như sau:

Các giả thuyết các mô hình được định nghĩa như sau:

- Thứ nhất là yếu tố chuẩn mực chủ quan: Các chuẩn mực chủ quan thực sự đóng một vai trò quan trọng trong mô hình Lý thuyết hành vi có kế hoạch (TPB), đặc biệt trong việc hình thành ý định và hành vi của cá nhân. Những chuẩn mực này đề cập đến áp lực xã hội hoặc kỳ vọng từ những người có liên quan trong môi trường xã hội của một người, chẳng hạn như bạn bè, gia đình, đồng nghiệp và các bên liên quan khác [7].

- Thứ hai là yếu tố bảo vệ môi trường: Hầu hết những người đi tàu đều bày tỏ sự đồng thuận mạnh mẽ về trách nhiệm môi trường, tin tưởng chắc chắn rằng mọi người đều có vai trò trong việc bảo vệ môi trường. Họ nhấn mạnh tầm quan trọng của việc cá nhân thực hiện các hành vi bền vững với môi trường như một bước quan trọng hướng tới giảm thiểu suy thoái môi trường và thúc đẩy phúc lợi sinh thái [9].

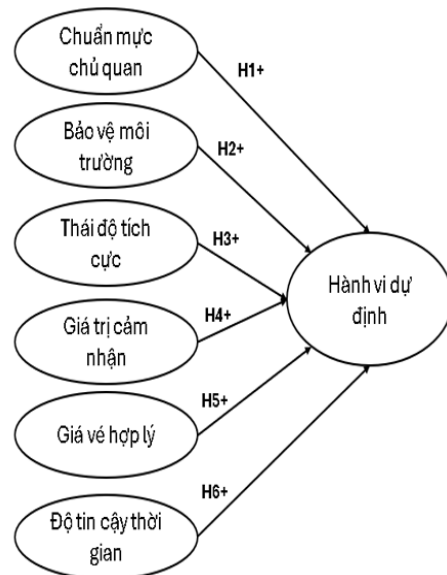
- Thứ ba là yếu tố thái độ tích cực của hành khách: Tính không đồng nhất của người tiêu dùng, bao gồm các thuộc tính nhân khẩu học, đặc điểm tâm lý và đặc điểm tính cách cá nhân, ảnh hưởng đáng kể đến sự hình thành thái độ và ý định hành vi tiếp theo [10].

- Thứ tư là yếu tố giá trị cảm nhận: Giá trị cảm nhận của khách hàng bắt nguồn từ việc đánh giá dịch vụ hoặc sản

phẩm từ hai góc độ riêng biệt: nhận được và cho đi. Về cơ bản, giá trị cảm nhận xuất hiện từ sự cân bằng tinh tế giữa lợi ích cảm nhận được và chi phí cảm nhận được [11].

- Thứ năm là yếu tố giá vé hợp lý: Chi phí giao dịch trong thị trường mở bao gồm phí môi giới, hoa hồng, thuế và các chi phí khác liên quan đến mua bán hàng hóa hoặc dịch vụ. Nghiên cứu cho thấy rằng chi phí này ảnh hưởng lớn đến ý định sử dụng dịch vụ, với chi phí cao làm giảm nhu cầu, trong khi chi phí thấp khuyến khích sử dụng nhiều hơn [12].

- Thứ sáu là yếu tố độ tin cậy thời gian: Độ tin cậy về thời gian di chuyển liên quan đến khả năng đến được một điểm đến cụ thể trong một khoảng thời gian nhất định trong khi xem xét các yếu tố như điều kiện giao thông. Khái niệm này được xác định bởi hai yếu tố chính: khả năng kết nối, đề cập đến sự dễ dàng tiếp cận các địa điểm khác nhau và độ tin cậy về hiệu suất, cho thấy tính nhất quán trong việc đạt được lượng khách đến kịp thời [13].



Hình 1. Mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh

Giả thuyết nghiên cứu:

H1: Chuẩn mực chủ quan ảnh hưởng thuận chiều đến hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam.

H2: Bảo vệ môi trường ảnh hưởng thuận chiều đến hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam.

H3: Thái độ tích cực ảnh hưởng thuận chiều đến hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam.

H4: Giá trị cảm nhận ảnh hưởng thuận chiều đến hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam.

H5: Giá vé hợp lý ảnh hưởng thuận chiều đến hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam.

H6: Độ tin cậy thời gian ảnh hưởng thuận chiều đến hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam.

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp thu thập số liệu

Trong nghiên cứu này, tác giả đã áp dụng phương pháp hồi quy và phân tích nhân tố để xác định kích thước mẫu, tuân theo các quy tắc thực tiễn của các nghiên cứu trước đó. Cụ thể, số lượng mẫu được lựa chọn nằm trong khoảng từ số câu hỏi nhân 5 đến số câu hỏi nhân 10, dựa trên quan sát của khách hàng sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh. Để đảm bảo tính đại diện của mẫu, nghiên cứu này bao gồm 25 biến độc lập và 6 biến phụ thuộc. Do đó, số mẫu tối thiểu thu thập là từ $25 * 6 = 150$ quan sát trở lên [14].

Đối tượng phỏng vấn là tất cả hành khách ở Việt Nam chưa tham gia sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh.

3.2. Phương pháp phân tích số liệu

Để đánh giá độ hội tụ của thang đo, tác giả sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA). Phương pháp này được áp dụng để phát hiện các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi dự định sử dụng

dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh. Sau khi thu thập số liệu từ cuộc khảo sát đánh giá thực tế từ du khách, các bước tiếp theo của phân tích bao gồm: kiểm định chất lượng của thang đo (kiểm định Cronbach's Alpha), kiểm định mức độ phù hợp của mô hình (kiểm định KMO), kiểm định các tương quan (ANOVA, hệ số hồi quy...), và kiểm định mức độ giải thích của mô hình. Đồng thời, để đo lường và phân tích hướng và mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh, nhóm tác giả sử dụng phương pháp phân tích hồi quy.

Ngoài ra, phương pháp thống kê mô tả, thống kê so sánh cũng được sử dụng để phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh. Số liệu được chạy trên phần mềm SPSS 23.

4. Kết quả phân tích

Trong tổng 269 phiếu khảo sát hợp lệ mô tả theo vùng miền, giới tính, độ tuổi và thu nhập hằng tháng của các hành khách, ta nhận thấy:

Vùng miền: Miền Nam chiếm tỷ lệ cao nhất với 88,8%, tiếp đến là Miền Bắc với 6% và cuối cùng là miền Trung với 5,2%. Trong giới tính, thì tỷ lệ chưa tham gia vận tải đường sắt của nam xấp xỉ bằng nữ lần lượt là 49,3% và 46,3%, ngoài ra thì giới tính khác chiếm phần nhỏ trong đó với 4,5%. Trong khoảng độ tuổi từ 18-25 tuổi chiếm phần trăm cao nhất với 61,2% chứng tỏ nhóm tuổi mong muốn được trải nghiệm dịch vụ đường sắt liên tỉnh, sau đó đến độ tuổi từ 26-35 tuổi chiếm 21,6%. Với thu nhập hằng tháng dưới 5 triệu chiếm 33,2% thì hành khách cũng muốn trải nghiệm thử xem giá dịch vụ tàu đường sắt liên tỉnh có xứng đáng không. Đây là cơ sở mà hệ thống dịch vụ đường sắt cần

cần nhắc để có thể phục vụ tốt nhất cho từng phân khúc khách hàng.

4.1. Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha

Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha của các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi dự định của hành khách sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam được thể hiện ở Bảng 1.

Bảng 1. Kết quả đánh giá tính thích hợp thang đo

Giả thuyết	Biến quan sát	Hệ số biến tổng tương quan	Cronbach's Alpha tổng
Chuẩn mực chủ quan (CMCQ)	CMCQ1	0,704	0,898
	CMCQ2	0,764	
	CMCQ3	0,793	
	CMCQ4	0,757	
	CMCQ5	0,719	
Bảo vệ môi trường (BVMT)	BVMT1	0,689	0,858
	BVMT2	0,710	
	BVMT3	0,726	
	BVMT4	0,686	
Thái độ tích cực (TĐTC)	TĐTC1	0,607	0,833
	TĐTC2	0,728	
	TĐTC3	0,723	
	TĐTC4	0,597	
Giá trị cảm nhận (GTCN)	GTCN1	0,676	0,873
	GTCN2	0,731	
	GTCN3	0,762	
	GTCN4	0,747	
Giá vé phù hợp (GVPH)	GVPH1	0,703	0,867
	GVPH 2	0,736	
	GVPH 3	0,738	
	GVPH 4	0,696	
Độ tin cậy thời gian (ĐTCTG)	ĐTCTG1	0,659	0,837
	ĐTCTG2	0,712	
	ĐTCTG3	0,688	
	ĐTCTG4	0,628	
Hành vi dự định (HVDĐ)	HVDĐ1	0,716	0,856
	HVDĐ2	0,725	
	HVDĐ3	0,713	
	HVDĐ4	0,643	

Như vậy, kết quả đánh giá thang đo tin cậy cho thấy tất cả 6 thang đo độc lập và 1 thang đo phụ thuộc đều đủ điều kiện để thực hiện phân tích EFA.

4.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả phân tích EFA trên Bảng 2 cho thấy rằng, kiểm định Bartlett có giá trị thống kê ($\text{Sig} = 0,000 < 0,005$); hệ số KMO là 0,933, đủ lớn để thỏa mãn điều kiện ($0,5 < \text{KMO} < 1$). Tổng phương sai được giải thích là 67,856%, vượt qua ngưỡng tối thiểu 50%. Vì vậy, các chỉ số này đáp ứng điều kiện cần để thực hiện phân tích nhân tố cho các biến đã được nghiên cứu. Việc phân tích nhân tố được thực hiện qua 14 lần, ở lần thứ 14 tác giả đã loại các biến như sau (TĐTC1, TĐTC2, CMCQ5, ĐTCTG4, GVPH2, TĐTC3, GVPH1, CMCQ1, CMCQ2, CMCQ3, CMCQ4, ĐTCTG3, ĐTCTG2, GVPH3) do có hệ số tổng hợp $< 0,5$ và hội tụ $< 0,3$, kết quả phân tích cho biến độc lập trong kết quả EFA lần 14 trên bảng 3.

Kết quả phân tích cho thấy rằng tất cả các thang đo đều đạt kết quả nghiên cứu, cụ thể là các hệ số tải của các nhân tố đều vượt qua ngưỡng 0,5 và độ tin cậy của các thang đo trong mô hình đều lớn hơn 0,5. Do đó, sau khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá (EFA) và loại bỏ các biến không phù hợp, nghiên cứu đã chứng minh được độ tin cậy và tính phân biệt của kết quả, cũng như sự hội tụ của mô hình.

Bảng 2. Kết quả phân tích nhân tố biến độc lập/ Kiểm định KMO và Bartlett's Test

Các kiểm định	Giá trị
Giá trị KMO	0,933
Giá trị Sig	0,000
Tổng phương sai trích	67,856

Bảng 3. Hệ số ma trận nhân tố xoay của các biến độc lập

Ma trận nhân tố xoay		
	Thành phần	
	1	2
GTCN2	,815	,191
GTCN4	,788	,259
GTCN3	,775	,331
GTCN1	,762	,238
TĐTC4	,746	,245
GVPH4	,725	,373
ĐTCTG1	,705	,338
BVMT2	,169	,854
BVMT1	,276	,787
BVMT3	,337	,775
BVMT4	,403	,711

4.3. Phân tích hồi quy đa biến

Kết quả từ Bảng 4 và Bảng 5 cho thấy chỉ số VIF < 10, cho thấy không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập trong mô hình. Ngoài ra, tác giả đã loại bỏ 2 biến độc lập với giá trị Sig > 0,005 là TĐTC và ĐTCTG. Hệ số Durbin-Watson (d) = 2,099 nằm trong khoảng $1,5 < d < 2,5$, cho thấy không có hiện tượng tương quan nào giữa các sai số trong mô hình. Vì vậy, mô hình hồi quy với các biến được đưa vào để phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam là phù hợp.

Bảng 4. Kiểm định sự phù hợp của mô hình hồi quy

Mô Hình Tóm Tắt					
Mô Hình	R	R Bình Phương	R Điều Chính Bình Phương	Sai số chuẩn của ước lượng	Durbin-Watson
1	,836 ^a	,700	,696	,39001	2,099
a. Dự đoán (Hằng số), TĐTC, BVMT, GVPH					
b. Biến phụ thuộc: HVĐĐ					

Bảng 5. Trọng số hồi quy

Hệ Số Hồi Quy ^a								
Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê cộng tác	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Hằng số)	,457	,163		2,800	,005		
	BVMT	,259	,045	,252	5,713	,000	,583	1,714
	GTCN	,398	,049	,417	8,136	,000	,434	2,305
	GVPH	,246	,043	,285	5,688	,000	,455	2,199
a. Biến phụ thuộc: HVĐĐ								

$$IB = 0,457 + 0,259*EP + 0,398*PV + 0,246*AP$$

Kết quả sau khi thực hiện hồi quy cho thấy hệ số R^2 là 70% và R^2 hiệu chỉnh là 69,6%. Điều này cho thấy 70% sự biến thiên của dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam được giải thích bởi các biến độc lập trong mô hình, trong khi 30% còn lại có thể được giải thích bởi các yếu tố khác ngoài mô hình. Giá trị Sig. của mô hình là $0,000 < 0,05$, đạt mức ý nghĩa 1%, với độ phù hợp của mô hình là 99%. Ngoài ra, mô hình được xác nhận không có hiện tượng tự tương quan với hệ số Durbin-Watson = 2,099 ($1 < 2,099 < 3$).

Cả 3 nhân tố có ảnh hưởng thuận chiều dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam vì có hệ số (B) chưa chuẩn hóa (Unstandardized Coefficients) lớn hơn 0. Xét cột Beta chuẩn hóa (Standardized Coefficients) cho thấy yếu tố Giá trị cảm nhận có hệ số Beta là 0,398 lớn nhất, điều này có nghĩa yếu tố giá trị cảm nhận có ảnh hưởng lớn nhất đến dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam của hành khách, trong khi đó yếu tố Giá cả phù hợp có ảnh hưởng nhỏ nhất khi hệ số Beta là 0,246.

Kết quả nghiên cứu cho thấy có 3 yếu tố ảnh hưởng đến dự định sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh ở Việt Nam. Mức độ tác động từ cao đến thấp của các yếu tố như sau: Giá vé phù hợp (GVPH); Bảo vệ môi trường (BVMT); Giá trị cảm nhận (GTCN).

Yếu tố giá trị cảm nhận: Giá trị Beta chuẩn hóa = 0,417 của các yếu tố giá trị cảm nhận nghĩa là khi sự cảm nhận khách quan của các khách hàng tăng lên 1 tương ứng tăng 0,417 đơn vị với điều kiện các yếu tố khác không đổi. Cho nên hiện nay các hành khách cũng đang bị tác động bởi các dịch vụ giá trị của tàu

hỏa ở Việt Nam thông các trang mạng xã hội, báo chí.

Yếu tố giá vé hợp lý: Giá trị Beta chuẩn hóa = 0,285 của các yếu tố thái độ tích cực nghĩa là khi thái độ tích cực của hành khách khi sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh tăng 1 thì tương ứng tăng 0,285 đơn vị trong các điều kiện các yếu tố khác không có thay đổi. Vậy cho thấy hiện nay giá vé đang là động lực tạo ra ý định đi tàu hỏa của người dân, nên mức giá vé cần giữ như mức hiện tại hoặc thấp hơn mà chất lượng lại tốt hơn thì càng cạnh tranh.

Yếu tố bảo vệ môi trường: Giá trị Beta chuẩn hóa = 0,252 của các yếu tố bảo vệ môi trường cực nghĩa là khi bảo vệ môi trường sẽ tăng dự định sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh tăng lên 1 tương ứng tăng 0,252 đơn vị trong các điều kiện các yếu tố khác không có thay đổi. Điều này có nghĩa môi trường là điều đáng quan tâm của hành khách khi tham gia vận tải đường sắt ở Việt Nam và cần nên duy trì sử dụng dịch vụ tàu hỏa để bảo vệ môi trường tốt hơn.

5. Kết luận và hàm ý quản trị

Trong 6 giả thuyết trong mô hình thì có 3 giả thuyết được chấp nhận và 3 giả thuyết bị từ chối. Giả thuyết bị từ chối là giả thuyết H1 (Chuẩn chủ quan có ảnh hưởng tích cực đến hành vi dự định khi sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh tại Việt Nam của khách hàng), H3 (Thái độ tích cực có ảnh hưởng tích cực đến hành vi dự định khi sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh tại Việt Nam của khách hàng), H6 (Độ tin cậy về thời gian có ảnh hưởng tích cực đến hành vi dự định khi sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh tại Việt Nam của khách hàng).

Một số hàm ý quản trị được đưa ra để dịch vụ tàu đường sắt có thể phát triển hơn:

(1) Bảo vệ môi trường: Khuyến khích hành khách tham gia vận tải đường sắt nhiều hơn góp phần bảo vệ môi trường giảm thiểu nhiên liệu và quản lý chất thải tốt hơn

(2) Giá trị cảm nhận: Thiết lập hệ thống phản hồi dễ sử dụng để khách hàng có thể nhanh chóng đưa ra ý kiến và khiếu nại, đồng thời đảm bảo phản hồi được xử lý kịp thời.

Tài liệu tham khảo

- [1] T. C. T. K. V. Nam, "Đường sắt việt nam qua một số chỉ tiêu thống kê," 2023.[Trực tuyến]. Địa chỉ: [https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2023/06/duong-sat-viet-nam-qua-mot-so-chi-tieu-thong-ke/\(truy cập 17/05/2023\)](https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2023/06/duong-sat-viet-nam-qua-mot-so-chi-tieu-thong-ke/(truy%20cập%2017/05/2023)).
- [2] W.-T. Lai and C.-F. Chen, "Behavioral intentions of public transit passengers—The roles of service quality, perceived value, satisfaction and involvement," *Transport policy*, vol. 18, No. 2, pp. 318-325, 2011.
- [3] Đ. T. H. Vân, "Ứng dụng Lý thuyết hành vi dự định TPB mở rộng đánh giá ý định sử dụng phương tiện đường sắt đô thị của người dân thành phố Hà Nội," *Tạp chí điện tử Khoa học và Công nghệ Giao thông*, vol. 3, No. 1, pp. 11-24, 2023.
- [4] T. Đường and S. V. Nam, "Phát triển tuyến đường sắt từ tỉnh bà rịa-vũng," *Journal of Transportation Science and Technology*, vol. 35, No. 11, pp. 69-74, 2020.
- [5] Ajzen and Fishbein, "Fishbein. M.(1980). Understanding attitudes and predicting behavior," Englewood cliffs, NJ. Prntice Hall.
- [6] I. Ajzen, "The theory of planned behavior," *Organizational behavior and human decision processes*, vol. 50, No. 2, pp. 179-211, 1991.

(3) Giá vé phù hợp: cần có chiến lược phân tích và điều chỉnh giá vé linh hoạt, cung cấp các chương trình khuyến mãi, cải thiện kênh bán vé và luôn lắng nghe ý kiến khách hàng. Bằng cách thực hiện các giải pháp này, ngành vận tải đường sắt có thể nâng cao giá trị cảm nhận của khách hàng, thu hút thêm nhiều hành khách và duy trì sự cạnh tranh trên thị trường.

- [7] N. T. Le Thuy, B. T. H. Viet, and N. D. Huy, "Factors Affecting People's Intention to Use Urban Railways in Hanoi," *for young researchers in economics and business*, vol. 2017, p. 318, 2017.
- [8] F. E. Sagoe, Y. Teng, J. Say, L. Sagoe, A. Sagoe, and M. H. Shah, "Intention to use High Speed Rail (HSR) in Ghana: A comparative study," *Journal of Psychology in Africa*, vol. 31, No. 1, pp. 76-81, 2021.
- [9] L. Rotaris, M. Scorrano, B. Campisi, and P. Rossi, "Corporate social responsibility and passengers' behavioral intentions: A case study on railway services," *Research in Transportation Business & Management*, vol. 47, p. 100951, 2023.
- [10] P. A. Dabholkar and R. P. Bagozzi, "An attitudinal model of technology-based self-service: moderating effects of consumer traits and situational factors," *Journal of the academy of marketing science*, vol. 30, pp. 184-201, 2002.
- [11] N. H. Nazlan, *The Effects of Availability Heuristic Cues on Restaurant Purchase Decisions*. University of Nevada, Las Vegas, 2017.
- [12] H.-Y. Chen, "The usage intention on personalized services provided by online bookstores," Unpublished

- Thesis, National Sun Yat-Sen University, 2003.
- [13] W. Jamous and C. Balijepalli, "Assessing travel time reliability implications due to roadworks on private vehicles and public transport services in urban road networks," *Journal of Traffic and Transportation Engineering (English Edition)*, vol. 5, No. 4, pp. 296-308, 2018.
- [14] N. Đ. Thọ, "Giáo trình phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh," ed: Tài chính, 2014.
- [15] C.-H. Hsiao and C. Yang, "Predicting the travel intention to take High Speed Rail among college students," *Transportation research part F: traffic psychology and behaviour*, vol. 13, No. 4, pp. 277-287, 2010.
- [16] J. Y. Pan and D. Truong, "Passengers' intentions to use low-cost carriers: An extended theory of planned behavior model," *Journal of Air Transport Management*, vol. 69, pp. 38-48, 2018.
- [17] W. Jen and K.-C. Hu, "Application of perceived value model to identify factors affecting passengers' repurchase intentions on city bus: A case of the Taipei metropolitan area," *Transportation*, vol. 30, pp. 307-327, 2003.
- [18] W. Jen, m. L. Lu, w.-t. Wang, and y.-t. Chang, "Effects of perceived benefits and perceived costs on passenger's intention to use self-ticketing kiosk of Taiwan high speed rail corporation," *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, vol. 10, pp. 215-230, 2013.
- [19] R. Van Loon, P. Rietveld, and M. Brons, "Travel-time reliability impacts on railway passenger demand: a revealed preference analysis," *Journal of Transport Geography*, vol. 19, No. 4, pp. 917-925, 2011.
- [20] N. T. T. Đ. v. N. T. T. Thảo, "Các nhân tố ảnh hưởng đến dự định mua vé tàu trực tuyến của hành khách tại thành phố Huế," *Luận văn Thạc sỹ Đại học Kinh tế Huế*, 2015.

Ngày nhận bài: 03/06/2024

Ngày hoàn thành sửa bài: 21/6/2024

Ngày chấp nhận đăng: 21/6/2024

Phụ Lục**Phụ Lục 1. Tổng hợp nguồn gốc thang đo**

Thang đo	Nguồn	Thang đo
Chuẩn mực chủ quan	[7] [15] [16]	CMCQ1: Gia đình khuyến khích tôi sử dụng dịch vụ đường sắt liên tỉnh. CMCQ2: Bạn bè tôi khuyên tôi nên sử dụng dịch vụ đường sắt liên tỉnh. CMCQ3: Chính phủ tôi khuyến khích tôi sử dụng dịch vụ đường sắt liên tỉnh CMCQ4: Những người quan trọng với tôi khuyên nên sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh hơn các hình thức vận tải khác. CMCQ5: Các ý kiến tán thành tôi nên chọn sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh.
Bảo vệ môi trường	[7] [9]	BVMT1: Sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh để giảm ùn tắc giao thông giảm lượng CO2 BVMT2: Sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh để giảm tai nạn giao thông BVMT3: Chính phủ khuyến tôi nên sử dụng hệ thống đường sắt liên tỉnh để bảo vệ môi trường BVMT4: Bảo vệ môi trường bằng du lịch đường sắt liên tỉnh sẽ tăng tính bền vững
Thái độ tích cực	[15] [16] [8]	TĐTC1: Tôi nghĩ sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh là ý tưởng hay. TĐTC2: Tôi nghĩ sử dụng dịch vụ vận tải đường sắt liên tỉnh sẽ thư giãn. TĐTC3: Tôi nghĩ sử dụng vận tải đường sắt là điều nên làm TĐTC4: Tôi nghĩ du lịch bằng vận tải đường sắt liên tỉnh sẽ thú vị
Giá trị cảm nhận	[17]	GTCN1: Dịch vụ được cung cấp có giá trị khi sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh GTCN2: Sử dụng vận tải đường sắt liên tỉnh xứng đáng hơn so với các phương tiện khác GTCN3: Khách hàng được phục vụ tốt trong vận tải đường sắt liên tỉnh GTCN4: Dịch vụ trên vận tải đường sắt hơn những gì tôi mong chờ.

Giá vé phù hợp	[18] [16]	GCPH1: Thật thuận lợi khi mua vé tàu đường sắt nhiều lần sẽ được giảm giá ở vé tàu các chuyến sau. GCPH2: Thật thuận lợi khi hoàn, đổi, trả vé tàu đường sắt miễn phí. GCPH3: Tôi nghĩ giá vé của dịch vụ đường sắt liên tỉnh phải chăng GCPH4: Tôi hài lòng với giá vé của dịch vụ vận tải đường sắt
Độ tin cậy thời gian	[8] [19]	ĐTCTG1: Tôi nghĩ vận tải đường sắt liên tỉnh nhanh hơn vận tải đường bộ khi cùng khoảng cách (km) ĐTCTG2: Tôi tin vận tải đường sắt liên tỉnh đúng giờ và đúng quy trình ĐTCTG3: Tôi nghĩ là du lịch bằng vận tải đường sắt liên tỉnh mang lại độ tin cậy tốt về thời gian ĐTCTG4: Tôi nghĩ thời gian delay dưới 9 phút là chấp nhận được
Dự định sử dụng	[7] [20]	HVDĐ1: Tôi sẽ lên kế hoạch những chuyến du lịch bằng tàu đường sắt trong tương lai. HVDĐ2: Tôi dự định sử dụng hệ thống đường sắt liên tỉnh thường xuyên. HVDĐ3: Tôi khuyến khích mọi người nên sử dụng tàu đường sắt liên tỉnh nhiều hơn. HVDĐ4: Tôi chắc chắn sẽ trải nghiệm hệ thống tàu đường sắt liên tỉnh khi có nhu cầu.