

HOÀN THIỆN DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN CHO CÁC CÔNG TY VẬN TẢI BỘ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● NHAN CẨM TRÍ

TÓM TẮT:

Bài viết phân tích thực trạng vận chuyển của các công ty vận tải tại Thành phố Hồ Chí Minh, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ. Kết quả khảo sát cho thấy dịch vụ vận chuyển đường bộ hiện nay còn nhiều hạn chế. Từ đó, tác giả đề xuất 5 giải pháp cơ bản, góp phần giúp các doanh nghiệp vận tải đường bộ tại Thành phố Hồ Chí Minh nâng cao chất lượng dịch vụ hơn nữa trong thời gian tới.

Từ khóa: dịch vụ, giao nhận, vận chuyển, vận tải, công ty vận tải, TP. Hồ Chí Minh.

1. Đặt vấn đề

Các công ty vận tải đường bộ đóng một vai trò không thể phủ nhận trong sự phát triển và duy trì của nền kinh tế hiện đại. Sự quan trọng của họ không chỉ xuất phát từ việc cung cấp dịch vụ vận chuyển hiệu quả mà còn mở rộng đến nhiều khía cạnh khác của xã hội (Ibrahim và cộng sự, 2020). Các công ty vận tải đường bộ chịu trách nhiệm chủ yếu trong việc liên kết các địa điểm sản xuất và tiêu thụ. Việc vận chuyển hàng hóa giữa các khu vực không chỉ là chìa khóa cho sự phát triển kinh tế mà còn là yếu tố quyết định trong chuỗi cung ứng toàn cầu (Ánh & Hòa, 2018).

Nhờ vào hoạt động của các công ty vận tải, hàng hóa và dịch vụ có thể đi qua các quốc gia và khu vực một cách hiệu quả, đóng góp vào sự phồn thịnh và cạnh tranh của các thị trường quốc tế. Ngoài ra, ngành công nghiệp vận tải đường bộ là nguồn lực lớn về việc tạo ra việc làm và nâng cao chất lượng

cuộc sống cho nhiều người. Từ tài xế đến nhân viên giao hàng và những công việc quản lý, người lao động trong ngành này đóng góp đáng kể vào việc giữ cho nền kinh tế hoạt động mạnh mẽ (Randheer và cộng sự, 2011).

Trong suốt nhiều năm qua, các công ty vận tải đường bộ tại Thành phố Hồ Chí Minh đã tổ chức giao nhận và vận chuyển hàng triệu tấn hàng góp phần thực hiện kế hoạch nhà nước giao và thúc đẩy hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, hoạt động của các công ty vẫn còn nhiều hạn chế như chất lượng dịch vụ, trang thiết bị, nguồn nhân lực (Hue, 2021)

Đứng trước sự cạnh tranh ngày càng gay gắt của thị trường, các công ty cần có những giải pháp để hoàn thiện chất lượng dịch vụ. Bài viết này được thực hiện nhằm phân tích thực trạng vận chuyển của các công ty vận tải tại Thành phố Hồ Chí Minh, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

2. Vận tải đường bộ và chất lượng dịch vụ vận tải đường bộ

2.1. Vận tải đường bộ

Vận tải đường bộ có chức năng vận chuyển hàng hóa và hành khách nhằm đáp ứng yêu cầu nguyên, nhiên vật liệu cho sản xuất, tiêu dùng và sự đi lại của người dân. Vì vậy, vận tải cần thiết đối với tất cả các giai đoạn của quá trình sản xuất, đối với việc lưu thông hàng hóa phục vụ nhu cầu tiêu dùng và đi lại của nhân dân. Vận tải là cầu nối giữa sản xuất với tiêu dùng, giữa thành phố với nông thôn, giữa miền xuôi với miền ngược, ngoài ra còn làm nhiệm vụ chuyển tải giữa vận tải đường sắt, vận tải đường không, vận tải đường thủy đến các địa điểm sản xuất và tiêu dùng (Ibrahim và cộng sự, 2020).

Đặc điểm lớn nhất của vận tải là ngành dịch vụ, kết quả của hoạt động dịch vụ vận tải là làm thay đổi chu chuyển lượng hàng hóa hay hành khách mà nó vận chuyển trong thời gian và không gian xác định. Hoạt động vận tải tham gia vào quá trình lưu chuyển hàng hóa, thúc đẩy quá trình giao lưu, phân phối hàng hóa giữa các vùng, các quốc gia.

2.2. Chất lượng dịch vụ vận tải đường bộ

Chất lượng dịch vụ vận tải đường bộ được đánh giá bằng nhiều tiêu chí khác nhau như thời gian, độ an toàn, chi phí, cách thức, thái độ phục vụ (Randheer và cộng sự, 2011).

- *Thời gian*: Thời gian giao nhận hàng được xem xét trên hai phương diện là chính xác về thời gian và tiết kiệm về thời gian. (1) Thời gian: Với sự phát triển ngày càng cao của công nghệ thông tin, thời gian ngày càng được chú trọng yêu cầu phải chính xác không chỉ đối với riêng một ngành nào mà với tất cả các ngành các dịch vụ. Đặc biệt đối với dịch vụ vận tải giao nhận, vấn đề về thời gian càng cần được chú trọng nhiều hơn. Bất kỳ một doanh nghiệp nào hoạt động đều theo kế hoạch được vạch ra từ trước, việc vận chuyển hàng hóa cần chính xác về thời gian để không làm ảnh hưởng đến kế hoạch của khách hàng. Hơn thế mỗi lô hàng đều cần nhân lực nhận hàng, giao hàng, vì vậy sự sai lệch về thời gian sẽ làm lãng phí nhân lực của khách hàng; (2) Sự tiết kiệm về thời gian: Các mặt hàng vận chuyển là hết

sức đa dạng và phong phú, có những mặt hàng có thời gian sử dụng không dài, vì vậy nếu thời gian vận chuyển càng ngắn thì thời gian đứng trên thị trường càng dài, hay có những mặt hàng vận chuyển là nguyên vật liệu nếu càng chuyển được đến sớm thì càng sớm có thành phẩm. Hơn nữa, thời gian vận chuyển càng ngắn, càng tiết kiệm chi phí cho khách hàng và cho cả bên vận chuyển.

- *Độ an toàn*: Hàng hóa vận chuyển rất đa dạng và phong phú, trong đó có những mặt hàng dễ bị tổn thất như hàng dễ vỡ, dễ ẩm mốc, hàng khó bảo quản... Đối với mỗi loại hàng hóa khác nhau cần có hình thức vận chuyển để mức tổn thất là nhỏ nhất. Với những hàng hóa quan trọng, các đơn vị vận chuyển còn cần mua bảo hiểm cao cho hàng hóa, có thể là bảo hiểm toàn bộ. Mức độ đền bù thiệt hại cần được xác định rõ ràng và hợp lý nếu như có tổn thất. Việt Nam là một nước đang phát triển, vì vậy cơ sở hạ tầng cũng như phương tiện vận chuyển còn lạc hậu, tổn thất trong quá trình vận chuyển còn nhiều. Tuy nhiên, các doanh nghiệp phải đảm bảo tốt nhất cho hàng hóa được vận chuyển. Đặc biệt với hàng hóa vận chuyển bằng đường biển nếu có tổn thất thường là rất lớn, do đó vấn đề phân bổ tổn thất cần rõ ràng và chính xác.

- *Chi phí*: Khi nói đến chất lượng, giá cả thường được coi là một yếu tố khác nằm ngoài chất lượng, tuy nhiên khi khách hàng xem xét một hàng hóa độ thỏa dụng của họ phụ thuộc rất nhiều vào giá cả, thậm chí đây có thể là yếu tố quyết định đến việc sử dụng hàng hóa. Theo định nghĩa về chất lượng, chất lượng hàng hóa được đo bằng sự hài lòng của khách hàng, vì vậy chi phí vận chuyển được coi là tiêu chuẩn quan trọng đánh giá chất lượng hàng hóa. Để tồn tại, phát triển và chiếm lĩnh thị trường, các doanh nghiệp đều tìm mọi biện pháp giảm giá thành nâng cao chất lượng. Tuy nhiên đây không phải vấn đề đơn giản, vì giảm giá thành rất dễ ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm cũng như dịch vụ. Đối với dịch vụ logistics, giảm giá thành đồng nghĩa với việc công ty phải xây dựng được hệ thống kho bãi một cách khoa học, tính toán kỹ lưỡng, áp dụng công nghệ hiện đại, vì tính hóa các hoạt động...

- *Cách thức, thái độ phục vụ:* Đối với các loại hàng hóa thông thường, cách thức phục vụ không mang tính quyết định đối với chất lượng hàng hóa. Tuy nhiên, đối với các ngành dịch vụ nói chung và với dịch vụ logistics nói riêng đây là một tiêu chuẩn quan trọng. Cách thức phục vụ bao gồm thái độ của nhân viên như nhân viên trực điện thoại, nhân viên giao hàng, lái xe, áp tải hàng, phương thức thanh toán, các thủ tục khi giao nhận hàng, ưu tiên ới đãi với khách hàng, cách thức chăm sóc khách hàng... Hiện nay, thủ tục là một nguyên nhân làm mất thời gian, vì vậy cần hạn chế thủ tục rườm rà nhưng vẫn cần bảo đảm đúng nguyên tắc. Khách hàng của ngành cũng rất đa dạng, có thể là người trong nước cũng có thể là người nước ngoài, vì vậy phương thức thanh toán phải đa dạng đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng.

3. Đánh giá chất lượng dịch vụ vận chuyển của các công ty vận tải bộ tại Thành phố Hồ Chí Minh

3.1. Đánh giá chung của khách hàng về các công ty

Nhìn chung Kết quả điều tra trong Bảng 1 cho thấy khách hàng được cung cấp thông tin về hàng

hóa vận chuyển, cũng như những thông tin liên lạc rất cẩn thận và chu đáo. 90% số khách hàng đồng ý với công tác bảo mật thông tin khách hàng. Luôn báo cho khách hàng biết về tiến trình cũng như hiện tại hàng, thông tin sau khi vận chuyển hàng hóa thuộc về quy trình xử lý nghiệp vụ, khách hàng đánh giá là 87% hoàn toàn đồng ý về dịch vụ này. Đây là những tỷ lệ khá cao. Chỉ có 10% khách hàng đồng ý rằng dịch vụ cung cấp thông tin chưa tốt. Đây mặc dù là tỷ lệ nhỏ, xong các công ty cũng cần khắc phục để luôn cung cấp dịch vụ cho khách hàng một cách tốt nhất.

3.2. Đánh giá của khách hàng về dịch vụ

Kết quả khảo sát Bảng 2 cho thấy, khách hàng đồng ý cao về sự thành thạo nghiệp vụ chuyên môn của các công ty, cũng như sự chính xác kịp thời khi thực hiện công việc. Kết quả khảo sát phần nào phản ánh về thực trạng đội ngũ nguồn nhân lực của các công ty vận tải bộ hiện nay đó là đã được đào tạo bài bản. Điều này được thể hiện thông qua hầu hết cán bộ nhân viên đang làm việc tại các công ty đều có trình độ từ cao đẳng và đại học trở lên. Có 78% khách hàng được khảo sát đồng ý rằng dịch vụ cung cấp đa dạng đáp ứng

Bảng 1. Kết quả đánh giá chung của khách hàng về công ty

Câu hỏi	Nội dung câu hỏi	Thang điểm				
		1	2	3	4	5
Câu 1	Công ty được khách hàng tín nhiệm			3%	3%	94%
Câu 2	Quy trình xử lý nghiệp vụ của công ty chuyên nghiệp		10%		3%	87%
Câu 3	Thông tin khách hàng được bảo mật			5%	5%	90%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát

Bảng 2. Kết quả đánh giá chung của khách hàng về dịch vụ

Câu hỏi	Nội dung câu hỏi	Thang điểm				
		1	2	3	4	5
Câu 4	Các dịch vụ được nhân viên tư vấn cụ thể			13%	48%	39%
Câu 5	Dịch vụ cung cấp đa dạng đáp ứng nhu cầu khách hàng		6%	16%	39%	39%
Câu 6	Khách hàng không phải chờ đợi lâu khi sử dụng dịch vụ				13%	87%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát

được yêu cầu của khách hàng và khách hàng cũng không phải chờ đợi lâu để được cung cấp dịch vụ. Có đến 87% khách hàng đồng ý hoàn toàn về việc cung cấp dịch vụ nhanh chóng.

3.3. Sự thuận tiện trong giao dịch

Từ kết quả điều tra của Bảng 3 cho thấy hầu hết số người được hỏi đồng ý rằng giao dịch với các công ty rất thuận tiện. Trong đó có 83% số người được khảo sát cho rằng các công ty có địa điểm giao dịch thuận tiện cho khách hàng. Có 74% số người được hỏi đồng ý rằng các công ty có trang thiết bị hiện đại cũng như hệ thống xe chuyên chở đảm bảo cho hoạt động nhanh chóng và chính xác, 17 % không đồng ý. Về phương tiện vận tải các công ty đã cố gắng đầu tư thêm xe mới và mở rộng mạng lưới đối tác chuyên chở để phục vụ khách hàng.

cho chủ bị muộn hơn so với quy định. Điều này làm cho chủ hàng không hài lòng.

4.2. Hệ thống chỉ tiêu cho chất lượng dịch vụ

Các chỉ tiêu về mức độ an toàn, thời gian thực hiện của các công ty vận tải và đại lý vận tải hoàn toàn dựa trên kinh nghiệm của cán bộ lãnh đạo. Hiện các vấn đề này, ở nhiều công ty vẫn chưa được ghi thành văn bản, chưa được xây dựng thành những kế hoạch cụ thể để yêu cầu mọi người thực hiện.

4.3. Chính sách chất lượng

Hầu hết các công ty chưa có chính sách chất lượng cụ thể mà chỉ có một số mục tiêu chất lượng, nhìn chung còn rất sơ sài. Khi thực hiện quản lý chất lượng, điều quan trọng nhất phải có một mục tiêu chất lượng đúng đắn và những biện pháp để thực hiện chúng. Điều này được mô tả thành chính

Bảng 3. Kết quả đánh giá chung của khách hàng về sự thuận tiện trong giao dịch

Câu hỏi	Nội dung câu hỏi	Thang điểm				
		1	2	3	4	5
Câu 7	Vị trí địa lý của công ty có thuận tiện cho giao dịch	2%	4%	6%	35%	53%
Câu 8	Trang thiết bị, phương tiện đáp ứng được yêu cầu khách hàng	5%	5%		44%	46%
Câu 9	Chứng từ giao dịch rõ ràng, đầy đủ, hợp pháp				66%	54%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát

4. Những hạn chế trong dịch vụ vận chuyển của các công ty vận tải bộ tại Thành phố Hồ Chí Minh

4.1. Chất lượng dịch vụ

Tính trách nhiệm đó là sự sẵn sàng phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả, một số công ty chưa quan tâm nhiều đến vấn đề này. Để thành công trong kinh doanh dịch vụ, người quản lý cấp cao nhất phải chỉ dẫn cho nhân viên về tinh thần trách nhiệm, coi đó như là một tiêu chuẩn xét thưởng cũng như là đề bạt cho nhân viên. Thái độ của nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng là vô cùng quan trọng, nó quyết định đến sự ở lại của khách hàng. Vẫn còn nhiều trường hợp gây ra lãng phí thời gian. Vì hợp đồng đã được ký kết nhưng chưa được thực hiện ngay, dẫn đến hàng giao

sách chất lượng. Một chính sách chất lượng có hiệu quả đòi hỏi mọi người đều phải tham gia, quan tâm đến chất lượng. Chính sách chất lượng do tổng giám đốc, hoặc giám đốc điều hành viết, sau đó được công bố tới tất cả các thành viên trong công ty. Như vậy việc thực hiện chất lượng mới đạt hiệu quả cao.

4.4. Máy móc thiết bị

Cơ sở vật chất kỹ thuật nhất là những trang thiết bị phục vụ hoạt động giao nhận và vận chuyển hàng của các công ty chưa đầy đủ. Cơ sở vật chất được đầu tư nhưng không được nâng cấp thường xuyên và chưa đầy đủ đáp ứng nhu cầu của hoạt động giao nhận và vận tải. Hiện tại nhiều Công ty còn thiếu các loại xe ô tô vận chuyển hàng công kênh, hàng đặc biệt. Vì vậy mà có nhiều chuyến hàng không đủ khả năng để ký kết hợp với chủ

hàng lớn nước ngoài. Điều này gây ra tình trạng khách hàng lớn, khách hàng nước ngoài sẽ tự xoay sở việc vận chuyển của họ. Ở nhiều công ty, các thiết bị văn phòng phục vụ cho công tác quản lý cũng chưa đầy đủ, chưa đáp ứng được tốt yêu cầu của nhiệm vụ quản lý.

4.5. Hệ thống quản lý chất lượng

Hầu hết các công ty chưa có một hệ thống về quản lý chất lượng dịch vụ theo bất kỳ một tiêu chuẩn nào. Các công ty cũng chưa tự xây dựng cho mình bất kỳ một mô hình nào để quản lý chất lượng dịch vụ. Đây là điểm tồn tại lớn của hầu hết các công ty vận tải ở Việt Nam. Bộ tiêu chuẩn ISO-9001 vẫn chưa được các doanh nghiệp vận tải của Việt Nam áp dụng. Các công ty muốn đạt được các mục tiêu chất lượng nhất thiết phải lập một cơ sở hệ thống chất lượng để quản trị, đánh giá và cải tiến chất lượng có hiệu quả thông qua các giai đoạn cung ứng dịch vụ.

4.6. Đội ngũ nhân lực

Đội ngũ cán bộ quản lý về chất lượng dịch vụ của các công ty hầu hết đều là những cán bộ kiêm nhiệm, các công ty chưa có cán bộ quản lý riêng về chất lượng dịch vụ. Nguyên nhân chính do các công ty chưa có mô hình hệ thống quản lý chất lượng, vì vậy chưa có cán bộ quản lý riêng về chất lượng. Tại nhiều công ty, cán bộ quản lý kinh doanh đồng thời làm công tác quản lý chất lượng. Các công ty chưa có nhóm chất lượng, chưa có một bộ phận nào chuyên nghiên cứu về vấn đề chất lượng dịch vụ và các biện pháp cần thực hiện để cải tiến chúng.

5. Đề xuất giải pháp hoàn thiện chất lượng dịch vụ vận chuyển cho các công ty vận tải bộ tại Thành phố Hồ Chí Minh

Một là, xây dựng mô hình quản lý chất lượng phù hợp.

Khách hàng, doanh nghiệp khi có nhu cầu về vận tải, vận chuyển, nhu cầu về giải quyết thủ tục hải quan sẽ có những quyết định lựa chọn thuê ngoài các dịch vụ này hay tự doanh nghiệp đầu tư mua phương tiện vận tải. Đầu tư vào phương tiện vận tải đòi hỏi số vốn không hề nhỏ và công suất

hoạt động của phương tiện vận tải sẽ không cao, cùng với đó là sự chuyên nghiệp trong công tác xuất nhập khẩu hàng hóa khó đạt được hiệu quả cao, đồng thời gây ra sự lãng phí. Cho nên hầu hết các công ty đều tiến hành thuê ngoài tất cả các dịch vụ từ vận tải, khai thuê hải quan, kho bãi... để tiết kiệm thời gian và chi phí. Những nhu cầu cơ bản mà doanh nghiệp cần đó là phục vụ tốt, thời gian thực hiện nhanh chóng, hàng hóa được an toàn qua tất cả các khâu với mức giá phù hợp. Để xây dựng mô hình quản lý chất lượng phù hợp, các công ty cần thực hiện các bước sau:

- *Đưa ra mục tiêu về chất lượng:* Quản lý chất lượng phải được định hướng bởi khách hàng: Toàn bộ các hoạt động từ điều tra nghiên cứu thị trường, nhu cầu khách hàng đến xây dựng, thực hiện chính sách chất lượng, thiết kế quy trình cung cấp dịch vụ, kiểm soát, cải tiến... đều phải lấy việc phục vụ, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng làm mục tiêu hướng đến. Lúc nào cũng bám sát theo nhu cầu của khách hàng, đặc biệt coi trọng khâu nghiên cứu thị trường. Việc quản lý chất lượng phải được tiến hành ở mọi khâu liên quan đến việc hình thành chất lượng, vì bất cứ khâu nào xảy ra sai sót cũng dẫn đến dịch vụ không đảm bảo chất lượng. Với phương châm phòng ngừa là chính, ngăn chặn kịp thời các nguyên nhân gây ra chất lượng kém, các công ty cần thực hiện tốt ngay từ đầu khâu nghiên cứu nhu cầu khách hàng rồi thiết kế quy trình chuẩn, đảm bảo không xảy ra sai sót, nhầm lẫn. Trong quá trình thực hiện, luôn phải đôn đốc và giữ vững định hướng cho nhân viên, kiểm soát quá trình và khi phát hiện sai sót cần điều chỉnh kịp thời.

- *Thiết kế một quy trình chuẩn:* Để đảm bảo một dịch vụ có chất lượng về chuyên môn phải thực hiện quy trình dịch vụ đúng như khâu thiết kế. Xét về quy trình nghiệp vụ, chất lượng được thể hiện trên khía cạnh đảm bảo đúng tiến độ giao hàng và an toàn chất lượng hàng hóa được giao, toàn bộ các thủ tục chứng từ cũng phải đảm bảo đầy đủ và chính xác.

- *Kiểm tra kiểm soát:* Công việc thu thập ý kiến

phản hồi phải được diễn ra thường xuyên và liên tục. Quan trọng nhất chính là những thông tin thu về được từ những nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Ngoài ra, các email qua lại giữa công ty với khách hàng cũng là nguồn thông tin quan trọng giúp các công ty nắm bắt được những vướng mắc của khách hàng và cũng chính là đánh giá chất lượng dịch vụ mà mình đang cung cấp như thế nào. Cùng với đó, các công ty nên định kỳ thu thập điều tra cảm nhận khách hàng về dịch vụ của mình. Tùy thuộc điều kiện về thời gian, tiền bạc, nhân lực mà quyết định bao lâu một lần và quy mô cuộc điều tra đến đâu cũng như phương thức tiến hành. Cuộc điều tra này sẽ giúp cho các công ty có được cái nhìn toàn diện về chất lượng dịch vụ của mình.

- Khắc phục sai lệch, đảm bảo thực hiện đúng yêu cầu: Sau khi thu thập thông tin phản hồi từ phía khách hàng, nhiệm vụ tiếp theo là khắc phục, chăm sóc khách hàng giải quyết những sai sót trên. Tìm được nguyên nhân tác động đến chất lượng dịch vụ, rồi từ đó tìm giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ. Có thể phân chia nguyên nhân thành 2 nhóm khách quan và chủ quan. Công ty chỉ có thể khắc phục được những nguyên nhân chủ quan trong phạm vi mình tác động.

Hai là, tuyển chọn, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.

Trong quá trình kinh doanh, nếu công nghệ là yếu tố tạo nên chất lượng sản phẩm thì lao động lại là một trong những yếu tố cơ bản đóng vai trò sáng tạo. Lao động luôn được coi là nhân tố có ý nghĩa quyết định đối với mọi hoạt động của công ty trong việc sử dụng các yếu tố đầu vào của quá trình kinh doanh để tạo ra giá trị trong quá trình cung cấp dịch vụ. Đặc biệt là đối với ngành dịch vụ, vai trò nhân lực lại càng quan trọng hơn. Do đó, nguồn nhân lực luôn là vấn đề được quan tâm hàng đầu trong mỗi doanh nghiệp. Công tác tuyển chọn, đào tạo và phát triển nhân sự tại các công ty vận tải cần phải được đầu tư nghiêm túc.

Ba là, đẩy mạnh đầu tư máy móc trang thiết bị, phương tiện hiện đại nhằm nâng cao chất lượng trong quá trình vận chuyển.

Máy móc thiết bị, phương tiện hiện đại là ưu thế lớn của các công ty trong quá trình kinh doanh, nhất là trong cơ chế thị trường cạnh tranh khốc liệt như hiện nay. Phương tiện hiện đại sẽ góp phần tăng năng suất lao động, tạo ra dịch vụ có chất lượng tốt, tiết kiệm thời gian, tiết kiệm nguyên liệu... Nhờ đó sẽ góp phần làm tăng năng lực cạnh tranh, mở rộng thị trường, thúc đẩy tăng trưởng nhanh và nâng cao hiệu quả, chất lượng quá trình cung cấp dịch vụ.

Bốn là, khắc phục tình trạng vốn và huy động các nguồn lực nâng cao chất lượng hình ảnh công ty.

Trong cơ chế mới, việc có vốn và tích lũy, tập trung được nhiều vốn có vai trò vô cùng quan trọng, là điều kiện để thực hiện các chiến lược, sách lược kinh doanh, là chất keo kết nối, dính kết các quá trình, các quan hệ kinh tế và nó cũng là đầu nhót bôi trơn cho cỗ máy doanh nghiệp hoạt động. Vay bảo toàn và tăng nguồn vốn là điều kiện quyết định sự thành công của các công ty. Để tăng nguồn vốn, các công ty có thể tận dụng tối đa các nguồn vốn của các nhà cung ứng cũng như tránh tình trạng tăng các khoản nợ khó đòi của khách hàng, có giải pháp khuyến khích họ trả sớm trước khi nhận hàng bằng cách giảm giá cho họ.

Năm là, tổ chức nâng cao chất lượng từ bên trong.

Quản lý chất lượng phải được định hướng bởi khách hàng, luôn lấy khách hàng làm trọng tâm và đối tượng hướng đến để thỏa mãn nhu cầu một cách tốt nhất. Đề cao vai trò của toàn bộ nhân viên, huy động toàn bộ nguồn nhân lực tham gia vào quá trình đảm bảo cung cấp dịch vụ có chất lượng. Quản lý chất lượng theo quá trình, việc quản lý chất lượng phải được tiến hành ở mọi khâu và làm đúng ngay từ đầu, kiểm soát chất lượng từ những quy trình cung cấp dịch vụ đầu tiên. Bên cạnh đó, để đạt được hiệu quả trong toàn bộ quá trình về chất lượng thì các công ty vận tải cần phải liên tục điều chỉnh những nội dung cơ bản, cốt lõi và tổng thể về tổ chức của mình để thích ứng một cách nhanh nhất với các thay đổi trên thị trường ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ánh N. T. K., & Hòa N. T. M. (2018). Ảnh hưởng của cảm nhận trách nhiệm xã hội đến niềm tin thương hiệu - Trường hợp dịch vụ vận tải khách thương hiệu Phúc Thuận Thảo. Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển, 127(5A), 53. <https://doi.org/10.26459/hueuni-jed.v127i5a.4670>
2. Hue P. T. (2021). Decomposition analysis of factors affecting the energy intensity change for transport service activities in Vietnam. Journal of Science and Transport Technology, 1(1), 31- 40.
3. Ibrahim A. N. H., Borhan M. N., Yusoff N. I. M., & Ismail A. (2020). Rail-based public transport service quality and user satisfaction - A literature review. Promet - Traffic - Traffico, 32(3), 423–435. <https://doi.org/10.7307/ptt.v32i3.3270>
4. Randheer K., AL-Motawa A. A., & Vijay J. P. (2011). Measuring Commuters Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation. International Journal of Marketing Studies, 3(1). <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p21>.

Ngày nhận bài: 23/1/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 16/2/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 27/2/2024

Thông tin tác giả:

TS. NHAN CẨM TRÍ

Trường Đại học Kinh tế - Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh

Email: trinc@uef.edu.vn

**IMPROVING TRANSPORTATION SERVICES
FOR ROAD TRANSPORT COMPANIES
IN HO CHI MINH CITY**

● **PhD. NHAN CAM TRI**

University of Economics and Finance

ABSTRACT:

This study analyzed the current situation of road transport companies in Ho Chi Minh City. The study's survey results showed that current road transport services have many limitations. Based on the study's findings, five fundamental solutions were proposed to help road transport companies in Ho Chi Minh City improve their service quality.

Keywords: service, delivery, shipping, transportation, Ho Chi Minh City.