



## Nâng cao quản trị vận tải cho công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam

Nguyễn Thị Thu Hương

Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Công nghệ Đông Á

\*Email: huong.ntt@eaut.edu.vn

### TÓM TẮT

*Logistics nói chung và quản trị vận tải nói riêng giữ vai trò trung tâm trong việc đảm bảo sự lưu thông liên tục và hiệu quả của toàn bộ chuỗi cung ứng, từ sản xuất đến phân phối hàng hóa trong nền kinh tế thị trường. Bài viết tập trung phân tích bối cảnh toàn cầu và trong nước ảnh hưởng đến ngành logistics Việt Nam, đặc biệt là Công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam. Trong khi kinh tế thế giới phục hồi chậm sau đại dịch, xung đột và biến đổi khí hậu, logistics nổi lên là ngành then chốt trong chuỗi cung ứng toàn cầu. Mega Logistics hoạt động chủ yếu trong dịch vụ vận tải, tổ chức tinh gọn, tập trung vào khách hàng trung thành. Tuy nhiên, doanh thu còn thấp so với đối thủ do chưa mở rộng tệp khách hàng. Việc lập kế hoạch vận tải đa phương tiện tăng mạnh, nhưng hạ tầng thiếu và mạng lưới vận tải chưa tối ưu. Tổ chức vận tải theo chức năng và nhóm khách hàng giúp nâng cao hiệu quả, nhưng còn bất cập trong phối hợp nội bộ. Mức độ hài lòng của khách hàng chưa cao, cho thấy nhu cầu cải thiện dịch vụ. Công ty cần nỗ lực xây dựng chiến lược chăm sóc khách hàng dài hạn để tăng lợi thế cạnh tranh và phát triển bền vững.*

**Từ khóa:** *Lập kế hoạch, logistics, quản trị vận tải, TNHH Mega Logistics Việt Nam.*

### ABSTRACT

*Logistics in general and transportation management specifically plays a central role in ensuring the continuous and efficient flow of the entire supply chain, from production to the distribution of goods in a market economy. This article focuses on analyzing the global and domestic contexts affecting the logistics industry in Vietnam, especially Mega Logistics Vietnam Co., Ltd. While the global economy is recovering slowly after the pandemic, amid conflicts and climate change, logistics has emerged as a key sector in the global supply chain. Mega Logistics mainly operates in transportation services, with a lean organizational structure focused on loyal customers. However, its revenue remains low compared to competitors due to a limited customer base. Multimodal transportation planning has increased significantly, but infrastructure is lacking and the transportation network is not yet optimized. Organizing transportation by function and customer groups helps improve efficiency but still faces internal coordination challenges. Customer satisfaction levels are not high, indicating a need to improve services. The company needs to make efforts to develop a long-term customer care strategy to increase competitive advantage and achieve sustainable growth.*

**Keywords:** *planning, logistics, transportation management, Mega Logistics Vietnam Co., Ltd*

### 1. MỞ ĐẦU

Trong thời gian qua, bối cảnh quốc tế chứng kiến nhiều biến động lớn về kinh tế, chính trị và xã hội như đại dịch COVID-19, xung đột Nga – Ukraine hay biến đổi khí hậu toàn cầu. Những yếu tố này đã và đang gây ra những tác động sâu rộng đến nền kinh tế thế giới, trong đó có Việt Nam, làm gián đoạn chuỗi cung ứng, tăng chi phí sản xuất và cản trở hoạt động thương mại toàn cầu. Mặc dù từ đầu năm 2024, nền kinh tế thế giới đang có dấu hiệu phục hồi, khối lượng hàng hóa giao thương



có xu hướng tăng trở lại, song các rủi ro vĩ mô như lạm phát cao, chính sách tiền tệ thắt chặt và xung đột địa chính trị vẫn tiếp tục tạo ra áp lực lớn lên hoạt động logistics toàn cầu.

Trong bối cảnh đó, logistics – đặc biệt là quản trị vận tải – không chỉ là nền tảng cho quá trình lưu thông hàng hóa, mà còn là yếu tố then chốt quyết định khả năng phục hồi và phát triển kinh tế. Việc tối ưu hóa vận tải giúp giảm chi phí, tăng tốc độ vận chuyển, đồng thời tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp và quốc gia trên thị trường quốc tế. Tại Việt Nam, khi ba ngành trụ cột của nền kinh tế – nông nghiệp, công nghiệp và dịch vụ – đều phụ thuộc sâu sắc vào hiệu quả vận hành của hệ thống vận tải, thì yêu cầu nâng cao năng lực quản trị vận tải trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết.

Chính phủ Việt Nam cũng đã xác định rõ vai trò trọng yếu của quản trị vận tải trong chiến lược phát triển logistics quốc gia, thể hiện qua các chính sách và văn bản pháp lý như Quyết định số 200/QĐ-TTg. Đồng thời, tốc độ tăng trưởng ấn tượng của ngành logistics năm 2024 với quy mô tăng 25% – cao nhất trong khu vực – cho thấy rằng nếu không kịp thời nghiên cứu, hoàn thiện và đổi mới phương thức quản trị vận tải, Việt Nam sẽ khó duy trì được lợi thế và tốc độ phát triển này trong dài hạn.

Trong thực tiễn, quản trị vận tải không chỉ hiện diện trong các lĩnh vực như sản xuất, thương mại điện tử, nông nghiệp hay y tế, mà còn đóng vai trò chiến lược trong việc tối ưu hóa phân bổ nguồn lực, kết nối vùng, giảm thiểu lãng phí và thúc đẩy phát triển kinh tế xanh, bền vững. Chính vì vậy, việc nghiên cứu chuyên sâu, bài bản và có hệ thống về nâng cao hiệu quả quản trị vận tải là một yêu cầu cấp bách, không chỉ nhằm ứng phó với những biến động của môi trường kinh tế toàn cầu, mà còn phục vụ mục tiêu phát triển quốc gia theo hướng hiện đại, hiệu quả và hội nhập [2].

Việt Nam có vị trí địa lý thuận lợi để trở thành trung tâm vận tải của khu vực Đông Nam Á, tuy nhiên vẫn gặp trở ngại lớn về chi phí lưu thông và phân phối cao. Những yếu tố tích cực và tiêu cực nói trên đều tác động trực tiếp đến quản trị vận tải tại Việt Nam nói chung và Công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam nói riêng. Doanh nghiệp hiện đối mặt với nhiều thách thức: thiếu hụt nhân sự, chi phí vận tải (năng lượng, nhiên liệu), chi phí vận hành, áp lực cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng dịch vụ, cùng các yếu tố bên ngoài như biến động kinh tế toàn cầu, các quy định pháp lý và yêu cầu về phát triển bền vững, ứng dụng công nghệ vận tải.

Trong số đó, bài toán “chi phí vận hành” trong quản trị vận tải là một yếu tố then chốt ảnh hưởng đến hiệu quả và sức cạnh tranh của doanh nghiệp logistics. Việc tối ưu chi phí không chỉ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả hoạt động quản trị vận tải mà còn tạo ấn tượng tích cực với khách hàng – những người sử dụng dịch vụ logistics – từ đó cải thiện vị thế cạnh tranh trên thị trường [2].

Đề tài về dịch vụ nâng cao quản trị vận tải trong logistics được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm, trong số đó có các công trình như sau:

Học viên Bùi Trung Kiên (2019) với đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần Kho vận SRT đến năm 2025” được thực hiện với mục tiêu giải quyết vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần Kho vận SRT. Thông qua việc đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ hiện nay, kết hợp với các mục tiêu trong chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp, nghiên cứu hướng đến việc đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ logistics [3].

Mô hình nghiên cứu được kế thừa và vận dụng từ công trình của Hồ Thị Quỳnh Giang và cộng sự (2014), trong đó tập trung vào đánh giá chất lượng dịch vụ logistics tại các doanh nghiệp trên



địa bàn thành phố Đà Nẵng. Phương pháp nghiên cứu bao gồm cả định tính và định lượng, với đối tượng nghiên cứu là chất lượng dịch vụ logistics tại SRT. Dữ liệu khảo sát được thu thập từ 141 khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ của công ty.

Kết quả nghiên cứu đề xuất một số giải pháp thiết thực nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ tại SRT, bao gồm: ứng dụng công nghệ tiên tiến, nâng cao năng lực và chất lượng đội ngũ nhân sự, cải thiện hiệu quả quản lý, cũng như chú trọng theo dõi sát sao các xu hướng thị trường và cập nhật khung pháp lý ngành logistics.

Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng chỉ ra một số hạn chế, điển hình là việc chưa đề cập đến yếu tố “giá cả” – một thành phần quan trọng ảnh hưởng đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo nên xem xét mở rộng mô hình lý thuyết và tích hợp thêm các yếu tố khác để có cái nhìn toàn diện hơn về các nhân tố tác động đến chất lượng dịch vụ logistics.

PGS. TS. Nguyễn Hán Khanh (2023) với đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho các doanh nghiệp logistics tại Việt Nam” tập trung vào việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics trong bối cảnh Việt Nam hội nhập sâu rộng với nền kinh tế toàn cầu. Đề tài cung cấp cái nhìn từ phía khách hàng đối với dịch vụ logistics, giúp các doanh nghiệp nắm bắt kỳ vọng của thị trường. Trên cơ sở đó, các doanh nghiệp có thể xây dựng chiến lược phát triển phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và tăng cường năng lực cạnh tranh [4].

Đoàn Thành Trung (2019) với đề tài “Phát triển hệ thống logistics vùng kinh tế trọng điểm phía Nam” đề xuất việc xây dựng hệ thống trung tâm logistics được bố trí hợp lý tại vùng kinh tế trọng điểm phía Nam, nhằm tối ưu hóa chi phí vận tải cho doanh nghiệp. Mục tiêu chính là nâng cao sản lượng lưu thông hàng hóa, giảm thiểu chi phí xã hội, góp phần nâng cao hiệu quả kinh tế - xã hội và phát huy các thế mạnh sẵn có của khu vực này [5].

Bài viết này nhằm mục đích hệ thống hóa các vấn đề cơ bản về quản trị vận tải, phân tích thực trạng quản trị dịch vụ vận tải của công ty TNHH Mega Logistics tại Việt Nam. Từ đó, đưa ra những trao đổi và khuyến nghị nhằm nâng cao quản trị vận tải cho công ty tại Việt Nam trong thời gian tới.

## 2. GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

### 2.1. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu

#### 2.1.1. Cách tiếp cận

Bài viết hoàn thành với một số cách tiếp cận như hệ thống, nguyên lý nhân quả, thực tế:

- Tiếp cận hệ thống: Đặt vấn đề nghiên cứu trong mối quan hệ với các yếu tố khác và bộ phận khác trong tổng thể và môi trường tác động xung quanh. Vì vậy, tiếp cận hệ thống giúp cho nhà nghiên cứu đề tài có cái nhìn tổng thể khi đánh giá thực trạng quản trị vận tải trong dịch vụ logistics của công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam. Điều này tránh được những nhận xét và kết luận phiến diện một chiều [3].

- Tiếp cận nguyên lý nhân quả: Từ tiếp cận các kết quả thu thập được trong thực trạng về quản trị vận tải trong dịch vụ logistics của công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam, đề tài đi sâu tìm hiểu nguyên nhân gốc rễ gây ra những biểu hiện đó để có những kết luận và kiến nghị phù hợp, khách quan và chính xác [3].



- Tiếp cận thực tế: Đề tài đi từ thực tế tại công ty và các bên có liên quan để phân tích, đánh giá thực trạng quản trị vận tải trong dịch vụ logistics của công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam. Từ thực trạng đó, đề tài vận dụng hệ thống cơ sở lý thuyết, văn bản, chính sách có liên quan đã ban hành và thực hiện tại của công ty để có những nhận định và đề xuất hợp lý, logic, khoa học [4].

### 2.1.2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết hoàn thành với một số phương pháp gồm: Phương pháp thống kê so sánh, thống kê mô tả, phương pháp định tính.

- Phương pháp thống kê so sánh: Các dữ liệu và con số được so sánh, đối chiếu qua thời gian để thấy được sự biến động về thực trạng quản trị vận tải trong dịch vụ logistics của công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam qua thời gian theo xu hướng. Điều này giúp cho đề tài có được căn cứ để nhận xét và đề xuất giải pháp một cách logic, khách quan và có tính khả thi [3].

- Phương pháp thống kê mô tả: Đề tài mô tả hiện tượng, sự vật về thực trạng quản trị vận tải trong dịch vụ logistics của công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam một cách khách quan, mô tả và khái quát thông tin của sinh viên và cơ sở liên quan một cách phù hợp [5].

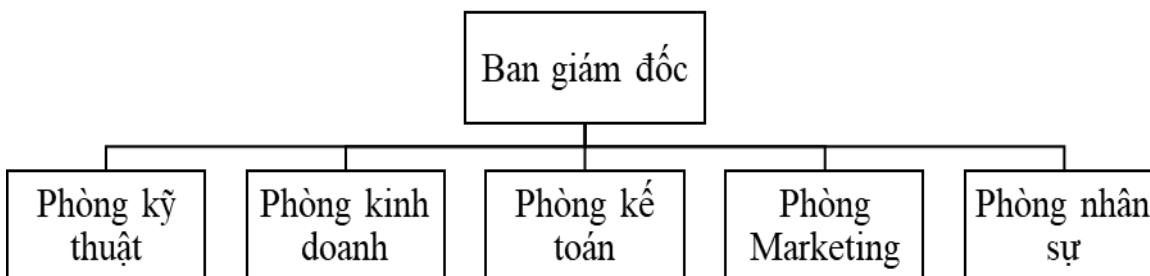
- Phương pháp định tính thông qua thống kê mô tả và thống kê so sánh về các thông tin và dữ liệu về quản trị vận tải tại công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam được phân tích và đánh giá một cách định tính theo tỷ lệ phần trăm một cách tương đối. Đánh giá định tính thực trạng quản trị vận tải, sự phản hồi tích cực của khách hàng và các bên có liên quan là căn cứ đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao quản trị vận tải cho công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam trong thời gian tới.

## 2.2. Kết quả nghiên cứu

### 2.2.1. Khái quát chung về Công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam

Công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam được thành lập trên cơ sở Mega Logistics Viet Nam. Giám đốc của Công ty là ông Nguyễn Văn Điềm, có ngành nghề kinh doanh chính là hoạt động dịch vụ hỗ trợ liên quan đến vận tải do Chi Cục Thuế Quận Bắc Từ Liêm quản lý. Công ty là đơn vị hạch toán độc lập, hoạt động theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0106788567 ngày 12/03/2015 do Chi Cục Thuế Quận Bắc Từ Liêm quản lý, Luật Doanh Nghiệp, điều lệ Công ty và các quy định pháp lý hiện hành có liên quan. Công ty chính thức được cấp giấy phép hoạt động kể từ ngày 11/03/2015 theo giấy chứng nhận kinh doanh số 0106788567 ngày 11/03/2015 của Chi Cục Thuế Quận Bắc Từ Liêm.

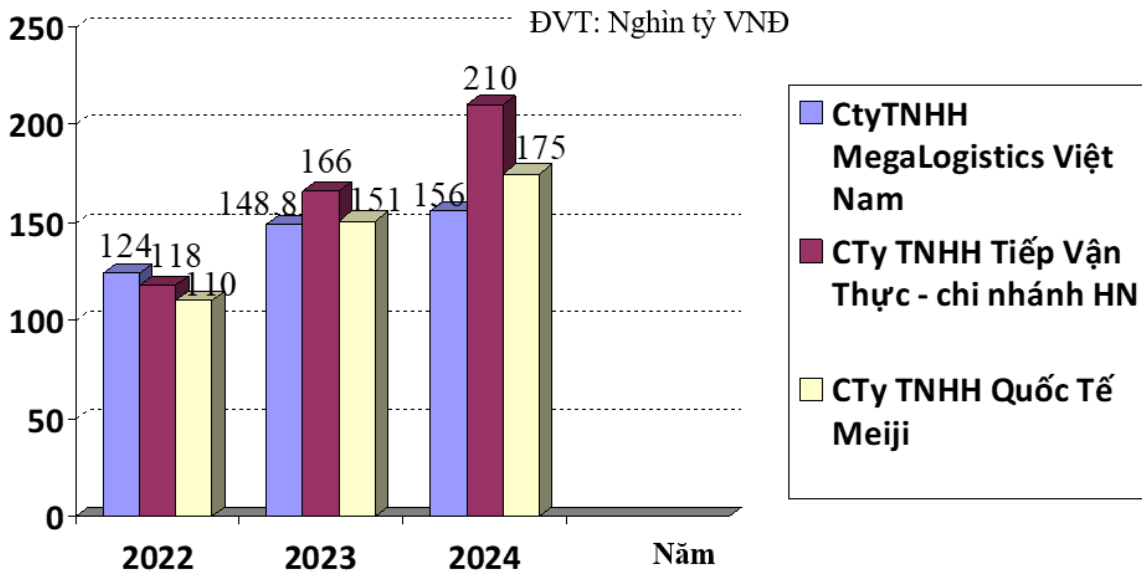
Nội dung của quản trị vận tải trong logistics gồm lập kế hoạch, tổ chức và lãnh đạo vận tải và kiểm tra, giám sát vận tải nhằm tối ưu, tối đa hóa hiệu quả vận tải.



Nguồn: Phòng Nhân sự [1]

**Hình 1.** Cơ cấu tổ chức Công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam

Công ty TNHH Mega Logistics duy trì hoạt động với cơ cấu tổ chức tinh gọn và chuyên môn sâu gồm có phòng kỹ thuật, phòng kinh doanh, phòng kế toán, phòng marketing và phòng nhân sự trong bối cảnh các doanh nghiệp logistics liên tục đầu tư vào công nghệ, số hóa, rô bốt để có thể thỏa mãn đồng thời 2 tiêu chí: giá cả và chất lượng dịch vụ - nâng cao chất lượng dịch vụ mà không phải nâng giá cả.



*Nguồn: Phòng Kinh doanh [1]*

**Hình 2.** Doanh thu của công ty TNHH Mega Logistics so với một số đối thủ cạnh tranh

So với công ty TNHH Tiếp Vận Thực chi nhánh Hà Nội và Công ty TNHH Quốc tế Meiji, doanh thu công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam đang thấp hơn, đạt khoảng 156 nghìn tỷ VNĐ do công ty đang chỉ tập trung vào khách hàng trung thành, chưa có kế hoạch mở rộng nhóm đối tượng khách hàng mới và khách hàng nhỏ lẻ.

### 2.2.2. Thực trạng hoạt động lập kế hoạch vận tải của công ty

Việc xây dựng kế hoạch nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải, cùng với công tác theo dõi và giám sát quá trình thực hiện, là nhiệm vụ trọng tâm của bộ phận kế hoạch trong công ty. Công ty dựa vào các hợp đồng đã ký kết với đối tác và dãy số liệu trong quá khứ để lên kế hoạch về số lượng đơn hàng cho từng loại hình vận tải. Đây cũng là đơn vị được công ty đặc biệt chú trọng, bởi lẽ hoạt động cốt lõi của doanh nghiệp là cung cấp dịch vụ vận tải. Do đó, toàn bộ kế hoạch hoạt động đều tập trung vào lĩnh vực dịch vụ vận tải, trong khi các lĩnh vực kinh doanh khác như sản xuất vật liệu xây dựng hay hoạt động sản xuất – kinh doanh khác gần như không được xây dựng kế hoạch chi tiết từ đầu.

**Bảng 1.** Tình hình lập kế hoạch vận tải của công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam giai đoạn 2022-2024

*DVT: Đơn hàng*

TT	Loại hình	2022	2023	2024	So sánh chênh lệch (%)
----	-----------	------	------	------	------------------------



			2023/2022	2024/2023	BQ 2022-2024 (%)		
1	Đường bộ	3340	3863	4130	15,66	6,91	10,40
2	Đường không	1250	1630	1870	30,40	14,72	21,16
3	Đường thủy	2560	2740	2839	7,03	3,61	5,04
4	Đường sắt	2530	2850	3340	12,65	17,19	14,75
5	Đa phương tiện	45230	51360	66270	13,55	29,03	19,84

Nguồn: Phòng Kinh doanh [1]

Trong hoạt động vận tải của công ty, việc lựa chọn chiến lược dựa trên lợi thế về số lượng thay vì chú trọng quy mô hoặc chất lượng đã dẫn đến việc chủ yếu sử dụng các tuyến vận tải thẳng hoặc tuyến đường vòng đơn giản, năm 2024 lập kế hoạch vận tải đa phương tiện tăng 29,03% số đơn hàng so với năm 2023 (bảng 1). Do công ty hiện chưa sở hữu hệ thống kho bãi, chi nhánh hay các điểm trung chuyển trung gian đáng kể, nên mạng lưới vận tải có xu hướng tinh gọn, ít phân tầng. Tuy nhiên, chính điều này khiến giá trị đơn hàng không cao và chất lượng dịch vụ chưa thực sự được tối ưu hóa. Về lâu dài, cách tiếp cận này có thể gây bất lợi cho công ty, nhất là trong bối cảnh ngành vận tải ngày càng cạnh tranh khốc liệt. Nếu không có chiến lược đầu tư bài bản và nâng cấp hạ tầng một cách hợp lý, công ty sẽ khó bắt kịp xu hướng phát triển, từ đó dễ bị tụt lại phía sau trên thị trường. Lập kế hoạch vận tải đa phương tiện vẫn chiếm ưu thế bình quân tăng 19,84% qua ba năm.

### 2.2.3. Thực trạng hoạt động tổ chức thực hiện vận tải của công ty

Cơ cấu tổ chức và chỉ đạo vận tải tại công ty chưa được phân chia rõ ràng theo từng chức năng và vị trí. Các phòng ban được thiết lập chồng chéo nhiệm vụ như: vận tải, kho bãi, quản lý chuỗi cung ứng, kế toán, hậu cần, quản lý chất lượng và marketing. Mỗi đơn vị đảm nhận lô hàng vận tải hoạt động tương đối độc lập sẽ lên kế hoạch cho toàn bộ hoạt động. Do đó, công ty vẫn gặp phải các bất cập như việc phân công xử lý công việc chưa nhất quán, dẫn đến tình trạng nhiệm vụ bị chuyển nhảm bộ phận hoặc xử lý chậm trễ, thiếu sự phối hợp hiệu quả.

Trình độ chuyên môn và kỹ năng xử lý nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên vận tải còn hạn chế. Theo đó, chưa đảm bảo thiết lập các đội ngũ chuyên trách để phục vụ từng nhóm khách hàng cụ thể, đảm nhiệm toàn bộ các yêu cầu vận tải phát sinh từ nhóm khách hàng đó nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ và tăng cường tính chuyên môn hóa trong dịch vụ. Bên cạnh đó, công ty có lấy ý kiến khách hàng sau mỗi đơn hàng chiếm từ 10% doanh thu trở lên được vận tải thành công từ nơi nhận hàng đến điểm trả hàng, tuy nhiên chưa đưa ra giải pháp cụ thể cho những khách hàng quan trọng này.

**Bảng 2.** Sự hài lòng của khách hàng về kế hoạch vận tải của công ty tháng 12/2024

Chỉ tiêu	Số lượng (phiếu)	Tỷ lệ (%)	(%) tích lũy
Giá trị hợp lệ	Rất hài lòng	6	8,0
	Hài lòng	31	39,3
	Bình thường	24	34,0



Không hài lòng	5	6,7	88,0
Rất không hài lòng	2	2,7	90,7
Không ý kiến	7	9,3	100
Tổng	75	100	

Nguồn: Phòng marketing [1]

Mức độ hài lòng của khách hàng về kế hoạch vận tải của công ty tháng 12/2024 đạt 39,3%, tuy nhiên số người cho ý kiến ở mức độ bình thường là 34%. Điều này cho thấy mức độ hài lòng khác biệt giữa các nhóm khách hàng về kế hoạch vận tải của công ty chưa cao. Việc thực hiện vận tải chưa tuân thủ chính xác theo kế hoạch đặt ra sẽ làm cho công ty dễ mất khách hàng nếu không thực hiện các cam kết thỏa đáng và chăm sóc khách hàng đặc biệt. Theo kế hoạch chiến lược vận tải của công ty bắt đầu bằng việc đưa khách hàng thành viên vào giai đoạn đầu của “phễu” tiếp cận, lấy khách hàng làm trung tâm trong toàn bộ quá trình xây dựng dịch vụ vận tải. Mục tiêu là nuôi dưỡng mối quan hệ lâu dài, hình thành tập khách hàng thân thiết và hướng đến sự phát triển bền vững. Thông qua chính sách giá ưu đãi dành cho nhóm khách hàng này, công ty có khả năng cạnh tranh tốt hơn so với các đối thủ như Meiji Logistics hay Real Logistics. Đồng thời, chiến lược này cũng tạo nền tảng vững chắc để tích lũy lợi nhuận, từ đó tái đầu tư vào hạ tầng – bao gồm hệ thống thông tin, vận tải và kho bãi – cả về mặt số lượng lẫn quy mô trong tương lai.

### 2.2.3. Thực trạng hoạt động kiểm tra, giám sát vận tải của công ty

Việc giám sát đóng vai trò quan trọng trong việc giúp công ty kiểm soát toàn bộ hoạt động vận tải, quản lý đội xe, quá trình giao hàng và hỗ trợ vận hành một cách nhịp nhàng để hạn chế tối đa các sai sót có thể xảy ra. Chính vì vậy, Công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam gặp khó khăn trong quy trình giám sát phù hợp với đặc thù hoạt động của từng khách hàng nhằm đảm bảo tính chủ động và nâng cao hiệu suất vận hành.

**Bảng 3.** Sự hài lòng của khách hàng về thái độ người giao hàng trong vận tải của công ty tháng 12/2024

Chỉ tiêu		Số lượng (Phiếu)	Tỷ lệ (%)	(%) tích lũy
Giá trị hợp lệ	Rất hài lòng	24	32,0	32,0
	Hài lòng	26	34,7	66,7
	Bình thường	21	28,0	94,7
	Không hài lòng	2	2,7	97,3



	Rất không hài lòng	2	2,7	100
	Tổng	75	100	

*Nguồn: Phòng marketing [1]*

Công ty hiện vẫn tồn tại một số hạn chế về thái độ giao hàng trong vận tải do các ý kiến phản hồi từ khách hàng chưa được xử lý một cách thỏa đáng và chưa đi đúng trọng tâm của vấn đề, dẫn đến việc quy trình vận tải chưa đạt hiệu quả như mong đợi chiếm 32% (bảng 3). Bên cạnh đó, mức bình thường chiếm 28%, yếu tố con người là nguyên nhân phát sinh nhiều biến số trong quá trình xử lý tình huống, do sự thiếu đồng bộ và nhất quán trong quy trình đào tạo. Điều này ảnh hưởng đến khả năng phản ứng linh hoạt và hiệu quả của đội ngũ nhân sự khi đối mặt với các tình huống thực tế.

### 3. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

Một là, cần cụ thể trình lập kế hoạch cá nhân hóa những khách hàng lớn và trung thành, chuẩn bị các kho bãi riêng nhằm kịp thời xử lý tình huống phát sinh, lập các phương án rủi ro tiềm ẩn trong kế hoạch vận hành. Điều này giúp doanh nghiệp tránh rơi vào thế bị động khi gặp phải các sự cố trong thực tế. Tối ưu hóa quy trình vận hành thông qua hệ thống TMS (Transportation Management System): Việc ứng dụng hệ thống TMS giúp tự động hóa các quy trình vận tải theo quy chuẩn, từ đó giảm thiểu các thao tác thủ công, nâng cao hiệu quả và độ chính xác trong việc lập kế hoạch. Đồng thời, nhờ tích hợp công nghệ điện toán đám mây, dữ liệu từ các nghiệp vụ quá khứ có thể được phân tích dễ dàng và áp dụng vào hiện tại. Điều này giúp nhận diện các lỗi thường gặp cũng như các điểm nghẽn trong chuỗi vận tải, từ đó xây dựng kế hoạch xử lý phù hợp để các tài xế và nhân viên nghiệp vụ có thể chủ động trong mọi tình huống.

Lập kế hoạch dựa trên ứng dụng công nghệ EDI/API trong theo dõi lô hàng: Với công nghệ EDI (Electronic Data Interchange), GPS và API, công ty có thể theo dõi đơn hàng theo thời gian thực, từ đó nâng cao khả năng giám sát, phản ứng kịp thời trước các thay đổi, đồng thời cải thiện trải nghiệm dịch vụ cho khách hàng. Đây là nền tảng quan trọng để nâng cao năng lực lập kế hoạch và vận hành một cách toàn diện, chính xác và hiệu quả hơn.

Hai là, cơ cấu tổ chức và chỉ đạo vận tải tại công ty cần được phân chia rõ ràng theo từng chức năng và vị trí. Không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng xử lý nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên vận tải nhằm tăng cường khả năng ứng phó linh hoạt trước các tình huống phát sinh từ yếu tố bên ngoài. Đồng thời, thực hiện cá nhân hóa khách hàng mục tiêu nhằm cải thiện khả năng tương tác giữa khách hàng quan trọng và hệ thống thông tin nội bộ của công ty, giúp tăng mức độ hài lòng khách hàng mục tiêu và tăng doanh số vận tải cho doanh nghiệp.

Ba là, để nâng cao hiệu quả trong công tác quản trị vận tải, doanh nghiệp cần thường xuyên tiến hành kiểm tra và giám sát đối với cả đội ngũ quản lý và nhân sự trực tiếp tham gia vận tải hàng hóa. Cải tiến quy trình giám sát và thực hiện giám sát ba bên để khách hàng đồng giám sát và đưa ra quy định xử phạt đối với nhân sự quản trị vận tải, việc đánh giá có thể dựa vào kết quả KPI (phần trăm trên doanh số vận tải) trong điều kiện các yếu tố khác không đổi, đồng thời phân tích các yếu tố tác động để xác định xu hướng quản trị là tích cực hay tiêu cực. Ngoài ra, cần đánh giá dựa trên thái độ làm việc, thời gian giao hàng có đáp ứng đúng mong đợi của khách hàng hay không.



#### 4. KẾT LUẬN

Quản trị vận tải giữ vai trò thiết yếu trong hoạt động sản xuất - kinh doanh của các doanh nghiệp và tổ chức. Với chức năng kết nối các thị trường, vận tải thúc đẩy dòng chảy hàng hóa và dịch vụ, từ đó góp phần quan trọng vào sự phát triển kinh tế - xã hội. Do đó, việc nâng cao năng lực quản trị vận tải là yêu cầu cấp thiết trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt và xu thế hội nhập toàn cầu. Nó kết nối chặt chẽ các khâu sản xuất, phân phối, thương mại, vận tải và lưu kho – từ nhà máy đến các trung tâm phân phối, cảng biển – góp phần quan trọng vào việc thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đồng thời gia tăng năng lực cạnh tranh quốc gia. Các khu logistics hiện nay được xem như trung tâm điều phối và bảo quản chuỗi lạnh, góp phần hỗ trợ hậu cần nội địa, đồng thời cung cấp kho ngoại quan cho hàng hóa trước khi xuất khẩu.

Trong xu thế toàn cầu hóa, nền kinh tế thế giới đã và đang dịch chuyển từ mô hình sản xuất truyền thống sang mô hình kinh tế thị trường lấy nhu cầu làm trung tâm. Logistics nổi lên như một yếu tố cốt lõi, tạo nên bước đột phá lớn cho sự vận hành của nền kinh tế hiện đại. Chuỗi lưu chuyển hàng hóa ngày càng kéo dài, đòi hỏi sự phối hợp nhịp nhàng giữa nhiều chủ thể trung gian trước khi sản phẩm đến tay người tiêu dùng cuối cùng. Sự đa dạng về chủng loại hàng hóa và tính phức tạp trong quá trình vận hành khiến hoạt động giao – nhận trở thành một khâu cần được quản lý chặt chẽ và chuyên nghiệp hơn bao giờ hết.

Đối với Công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam cần có cái nhìn khách quan và thực tế hơn về chất lượng dịch vụ vận tải hiện tại thông qua phản hồi của khách hàng trong hoạt động lập kế hoạch, tổ chức thực hiện vận tải và kiểm tra giám sát trong quản trị vận tải đạt hiệu quả cao. Một số giải pháp được đưa ra cho khâu lập kế hoạch tối ưu hóa quá trình vận hành và lập kế hoạch, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý vận tải, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong hoạt động vận tải. Đặc biệt tăng cường kiểm tra, giám sát và áp dụng công nghệ GPS vào giám sát lộ trình vận tải một cách có hiệu quả.

Mặc dù bài viết đã bao quát được hoạt động quản trị vận tải và đề xuất nâng cao hoạt động quản trị vận tải, nhưng những hạn chế về mặt xây dựng mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị vận tải của công ty và các chỉ tiêu tài chính chưa được làm rõ trong bài viết và cần có nghiên cứu tiếp theo trong tương lai.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Công ty TNHH Mega Logistics Việt Nam. *Báo cáo tổng kết các năm 2022, 2023, 2024*, Hà Nội.
- [2]. Nguyễn Thanh Hiếu (2015). *Quản trị chuỗi cung ứng*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [3]. Bùi Trung Kiên (2019). “*Nâng cao chất lượng dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần Kho vận SRT đến năm 2025*”, Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh.
- [4]. Nguyễn Hán Khanh (2023). Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho các doanh nghiệp logistics tại Việt Nam, *Tạp chí Công Thương*, số 07 tháng 03/2023, Trang 164-169.



[5]. Đoàn Thành Trung (2009). “*Phát triển hệ thống logistics vùng kinh tế trọng điểm phía Nam*”, Luận văn Thạc sĩ chuyên ngành Kinh tế Phát triển, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, TP. Hồ Chí Minh.