

## KINH TẾ - XÃ HỘI

NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI VIỆC THỰC THI  
LOGISTICS NGƯỢC TRONG NGÀNH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ Ở VIỆT NAM  
RESEARCH ON FACTORS AFFECTING THE IMPLEMENTATION OF  
REVERSE LOGISTICS IN THE E-COMMERCE INDUSTRY IN VIETNAMLÊ THỊ XIM<sup>1</sup>, CAO THỊ HẢI YẾN<sup>1</sup>, HỒ HOÀNG YẾN<sup>1</sup>,  
VŨ THỊ SEN<sup>1</sup>, NGUYỄN THỊ LÊ HẰNG<sup>2\*</sup><sup>1</sup>Sinh viên Khoa Kinh tế, Trường Đại học Hàng hải Việt Nam<sup>2</sup>Khoa Kinh tế, Trường Đại học Hàng hải Việt Nam

\*Email liên hệ: hangntl@vamaru.edu.vn

## Tóm tắt

Việt Nam đã tận dụng những ưu thế của công nghệ số để phát triển mạnh mẽ trong lĩnh vực kinh doanh thương mại điện tử B2C. Tuy nhiên, điều này cũng đặt ra một số thách thức về hoạt động logistics ngược trong ngành thương mại điện tử (REL). Do đó, nghiên cứu này nhằm xác định mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến việc thực thi REL thông qua phân tích nhân tố khám phá EFA, nhân tố khẳng định CFA và mô hình cấu trúc tuyến tính SEM. Kết quả cho thấy bốn nhân tố ảnh hưởng đến việc thực thi REL gồm: Công nghệ thông tin và Kỹ thuật phần mềm, Danh tiếng doanh nghiệp, Chính sách và thủ tục hoàn trả, Người lao động. Ý nghĩa về mặt lý luận và thực tiễn của nghiên cứu được thảo luận chi tiết trong nghiên cứu.

**Từ khóa:** Logistics ngược, thương mại điện tử, thực thi REL.

## Abstract

Vietnam has taken advantages of digital technology to strongly develop in the field of B2C e-commerce business. However, this also poses a number of challenges for reverse logistics activities in the e-commerce industry (REL). Therefore, this study aims to determine the influence of factors on the implementation of REL through exploratory factor analysis EFA, confirmatory factor analysis CFA and structural equation model SEM. The results show that four factors affect the implementation of REL including: Information technology and Software engineering, Corporate reputation, Refund policy and procedures, Employees. The theoretical and practical implications of the study are discussed in detail in the study.

**Keywords:** Reverse logistics, e-commerce, REL implement.

## 1. Lời mở đầu

Sự bùng nổ của thương mại điện tử và công nghệ thông tin (CNTT) đã làm thay đổi hành vi mua sắm trực tuyến của người tiêu dùng. Ngày càng nhiều người sử dụng dịch vụ mua sắm qua mạng, đặt hàng trực tuyến và mong muốn nhận hàng nhanh chóng và thuận tiện (Lê Phú Khánh, 2023). Điều này đặt ra nhiều thách thức cho hoạt động logistics trong lĩnh vực thương mại điện tử (e-logistics). Bên cạnh đó, lượng hàng đổi trả và hoàn trả ngày càng gia tăng đòi hỏi các công ty cần tăng cường thực thi hoạt động logistics ngược để đáp ứng kịp thời nhu cầu của người tiêu dùng. Các hoạt động logistics ngược trong thương mại điện tử (REL) xuất hiện như một công cụ chiến thuật cho các công ty thương mại điện tử B2C, giúp các công ty thể hiện ưu thế cạnh tranh mạnh mẽ thông qua hình ảnh thương hiệu, lòng trung thành của người tiêu dùng và vị thế cạnh tranh tốt (Al Majzoub và Davidavičienė 2019). Vì vậy, các công ty tham gia thương mại điện tử rất quan tâm tới các nhân tố ảnh hưởng đến việc thực thi logistics ngược để cải thiện hiệu quả hoạt động này (Garcia Ignacio, 2021).

Các hoạt động REL đang nhận được sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu trên thế giới. Euchí và cộng sự (2019) chỉ ra hai nhân tố tác động mạnh nhất đến hoạt động REL là sự tận tâm của nhân viên và việc duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng. Khi hoạt động REL được cải thiện sẽ đem lại hiệu quả kinh tế tốt hơn và mức độ hài lòng của khách hàng cao hơn. Nghiên cứu tại Pakistan (2021), Muhammad đã đánh giá và xếp hạng 14 rào cản và 8 giải pháp cho việc thực hiện hiệu quả logistics ngược, trong đó sự hỗ trợ và nhận thức của lãnh đạo cấp cao là giải pháp thiết yếu đối với lĩnh vực thương mại điện tử. Bảng xếp hạng các rào cản và giải pháp này có lợi cho các nhà hoạch định chính sách, nhà quản lý logistics trong việc xây dựng chính sách và thực hiện thành công hoạt động REL. Pamal và cộng sự (2022) đã nghiên cứu và đề

xuất hướng dẫn về quy trình logistics ngược mới nhằm xử lý hàng hóa trả lại tại các công ty thương mại điện tử ở Brazil, đồng thời làm rõ cách áp dụng mạng lưới nền kinh tế tuần hoàn và các giải pháp xử lý việc trả lại sản phẩm hiệu quả. Tại Việt Nam, Nguyễn Huy Tuấn và Lê Tấn Bửu (2020) nghiên cứu thực nghiệm ở thành phố Đà Nẵng chỉ rõ tầm quan trọng của RL trong ngành bán lẻ hàng điện tử bằng cách nâng cao danh tiếng doanh nghiệp, tăng cường trong công tác cam kết nguồn lực, thúc đẩy đầu tư vào hệ thống công nghệ thông tin. Tương tự, nghiên cứu của Lê Sơn Tùng và Hàn Huyền Hương (2022) đã tiến hành khảo sát các doanh nghiệp logistics ở Hải Phòng và cho thấy nhân tố người lao động có ảnh hưởng lớn nhất trong việc xây dựng một hệ thống logistics thu hồi.

Mặc dù đã có nghiên cứu của Việt Nam về logistics ngược của các công ty bán lẻ, công ty dịch vụ logistics,... Tuy nhiên logistics ngược trong thương mại điện tử khác biệt so với trong lĩnh vực khác. Logistics ngược trong lĩnh vực thương mại điện tử với đặc điểm riêng, có tập khách hàng chủ yếu là B2C với hoạt động trả hàng, hoàn hàng xuất dư, đổi trả hàng hóa hư hỏng với tỉ lệ cao, từ đó dẫn tới gia tăng chi phí logistics ngược (Ju, C; 2022). Hơn nữa, những quy trình này được thực hiện bằng điện tử hoặc trực tuyến. Vì đặc điểm đặc thù như vậy, nghiên cứu về logistics ngược trong ngành thương mại điện tử ở Việt Nam vẫn còn là một khoảng trống cần nghiên cứu. Vì vậy, nhóm lựa chọn đề tài nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng tới việc thực thi hoạt động logistics ngược trong ngành thương mại điện tử ở Việt Nam.

## 2. Khung lý thuyết

### 2.1. Logistics ngược trong thương mại điện tử (REL)

Theo quan điểm của Hiệp hội Quản lý Chuỗi Cung ứng Logistics ngược (RL) đề cập quá trình chuỗi cung ứng trả lại hàng hóa từ người dùng cuối cho nhà bán lẻ hoặc nhà sản xuất. Quy trình này diễn ra khi khách hàng có nhu cầu trả lại hàng hóa đã đến cuối vòng đời, bị hư hỏng, giao thiếu hoặc hàng hóa bị thải bỏ, thu hồi để tái chế. Trong khi đó, REL đề cập việc thực hiện quy trình RL nhưng bằng điện tử hoặc trực tuyến.

### 2.2. Thực thi REL

Việc thực thi logistics ngược trong thương mại điện tử bắt đầu từ khách hàng đến người bán hoặc nhà sản xuất có một nhà cung cấp dịch vụ thương mại điện tử ở giữa (Morgan và cộng sự, 2018), cụ thể đề cập đến quá trình quản lý việc trả lại và trao đổi sản phẩm trong bán lẻ trực tuyến. Bản chất của ngành thương

mại điện tử với tỷ lệ hoàn vốn bán hàng cao đã dẫn đến những thách thức trong việc kiểm soát chi phí logistics ngược. Những thách thức này bao gồm các vấn đề với hệ thống thông tin, việc sử dụng giá trị của hàng hóa bị trả lại, chi phí lưu kho và việc sử dụng dịch vụ logistics ngược. Để giải quyết những thách thức này, RL giúp điều hành mạng lưới chuỗi cung ứng trong các công ty thương mại điện tử hiệu quả, đáp ứng các quy định về môi trường, kỳ vọng của người tiêu dùng và cải thiện lợi nhuận. Nói cách khác, việc tập trung vào dòng vật chất ngược thể hiện mục tiêu của REL thông qua việc tối đa hóa giá trị của chuỗi cung ứng (Han và Trimi, 2018).

### 2.3. Mô hình nghiên cứu

**Chính sách và thủ tục hoàn trả:** Chính sách hoàn trả của công ty tập trung nhấn mạnh vai trò hỗ trợ của REL đối với khách hàng và các bên quan tâm khác. Doanh số bán hàng tăng lên phụ thuộc vào hoạt động REL tốt, điều này chịu ảnh hưởng trực tiếp từ chính sách hoàn trả minh bạch, được hướng dẫn chi tiết và rõ ràng cho tất cả nhân viên và khách hàng. Chính sách bền vững của công ty không được áp dụng nếu không có chính sách liên quan đến việc khách hàng thực hiện trả lại sản phẩm. Vì vậy, đòi hỏi cần có một quy trình quản lý nghiêm ngặt để đảm bảo mục tiêu này được thực hiện. (Ardila Gamboa và Ballesteros Riveros, 2018; Waqas và cộng sự, 2018; Morgan và cộng sự, 2018; Huang và cộng sự, 2015). Từ những căn cứ trên, giả thuyết H1 được đặt ra:

*H1: Chính sách và thủ tục hoàn trả tác động tích cực đến thực thi REL.*

**CNTT và Kỹ thuật phần mềm:** Sự tương thích của hệ thống CNTT và Kỹ thuật phần mềm là nhân tố cốt lõi giúp cải thiện hoạt động REL. Việc áp dụng các giải pháp công nghệ mới sẽ tăng cường khả năng hợp tác giữa nhân viên với quản lý, giữa công ty với nhà cung cấp và khách hàng, giúp việc trao đổi dữ liệu trở nên linh hoạt và thuận tiện hơn, từ đó cải thiện hoạt động REL. (Han và Trimi, 2018; Govindan và Bouzon 2018; Euchí và cộng sự, 2019). Do đó, nhóm đưa ra giả thuyết H2:

*H2: CNTT và Kỹ thuật phần mềm tác động tích cực đến thực thi REL.*

**Người lao động:** Người lao động có vị trí then chốt trong việc cải thiện hiệu quả hoạt động REL. Số lượng nhân viên ổn định giúp tối ưu cho chuỗi cung ứng của công ty, trong đó quy trình REL phải thường xuyên được giám sát bởi sự suy giảm số lượng nhân viên dẫn đến sụt giảm hiệu quả REL. Ngoài ra, người

quản lý có quyền cho phép nhân sự tham gia vào quy trình ra quyết sách, cung cấp sự đào tạo phù hợp, thúc đẩy trao đổi, phối hợp nhằm có được những nhân viên năng lực, thực hiện tốt các hoạt động REL trong hệ thống cung ứng của công ty (Prakash và Barua 2015; Bal và Satoglu 2018; Waqas và cộng sự, 2018). Từ những căn cứ trên, giả thuyết H3 được đưa ra:

*H3: Người lao động tác động tích cực đến thực thi REL.*

**Quản lý hàng tồn kho:** Để vận hành và quản lý hiệu quả REL, công ty phải hiểu và xử lý hàng hoá tồn kho hiệu quả vì các tác động trực tiếp của chúng đến thực thi REL. Một trong những khó khăn lớn nhất của quản trị hàng tồn kho là khả năng dự báo lượng mặt hàng cuối cùng được hoàn trả và đặt hàng. Thực thi REL sẽ được cải thiện rõ rệt khi dự báo được thực hiện chính xác. Mặt khác, công ty phải có những hiểu biết và chuyên môn đối với việc kiểm tra và quản lý hàng hoá tồn kho. (Yogi, 2015; Vlachos 2016; Panigrahi và cộng sự, 2018). Do đó, giả thuyết H4 được đưa ra:

*H4: Quản lý hàng tồn kho tác động tích cực đến thực thi REL.*

**REL bên thứ ba:** Các công ty lựa chọn thuê ngoài khi không có nguồn lực thực hiện hoặc gặp tình trạng thiếu hụt nhân lực. Vì thế, việc cộng tác với nhà cung cấp REL bên thứ ba giúp triển khai tối ưu hoạt động REL với lợi thế về chi phí, thời gian, trải nghiệm khách hàng tốt hơn và sự hài lòng. Việc triển khai REL cũng liên quan đến cải thiện năng suất hoặc gia tăng lợi nhuận. Tuy nhiên do tính phức tạp trong hoạt động REL, nội bộ công ty không thể tự xử lý nên cần có nhà cung cấp REL bên thứ ba (Li và cộng sự, 2018; Sangwan, 2017; Tosarkani và Amin, 2018). Từ những lập luận trên, giả thuyết H5 được đưa ra:

*H5: REL của bên thứ ba tác động tích cực đến thực thi REL.*

**Danh tiếng doanh nghiệp:** Là mức độ tín nhiệm và kỳ vọng của các bên tham gia đối với doanh nghiệp

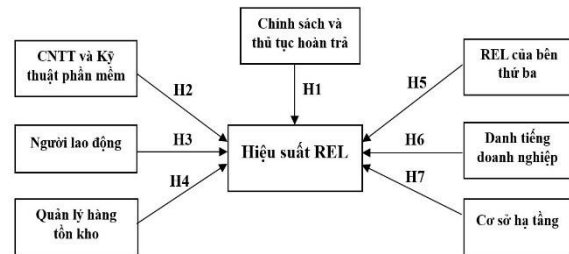
(Fombrun, 1996). Nghiên cứu của Zhao, 2018; Park, 2019; Singh và Misra, 2021 đều chỉ ra các tác động tích cực đến danh tiếng là động lực thúc đẩy doanh nghiệp triển khai các chương trình trách nhiệm cộng đồng, tăng ưu thế cạnh tranh ở thị trường đa dạng các sản phẩm cùng loại. Danh tiếng tốt giúp doanh nghiệp thu hút nhân tài, tối ưu hóa quy trình logistics ngược và nâng cao hiệu quả REL. Do đó, giả thuyết H6 được đưa ra:

*H6: Danh tiếng doanh nghiệp tác động tích cực đến thực thi REL.*

**Cơ sở hạ tầng:** Cơ sở hạ tầng ảnh hưởng đến REL chủ yếu là cục bộ, bắt nguồn từ kết cấu hạ tầng công ty, phương tiện di chuyển, theo dõi, quản lý hàng hóa thu hồi của công ty đến điều kiện đường xá, tốc độ truy cập internet và các giao thức bảo mật được áp dụng cho người tiêu dùng thương mại điện tử B2C. Một công ty đang hướng tới nâng cao hoạt động REL nên đầu tư cơ sở hạ tầng vì nó không chỉ ảnh hưởng đến REL mà còn ảnh hưởng đến toàn bộ chuỗi cung ứng của công ty (Sirisawat và Kiatcharoenpol 2018; Prakash và Barua 2015; Yogi, 2015; Govindan và Bouzon 2018; Morgan và cộng sự, 2018). Do đó, giả thuyết H7 được đưa ra:

*H7: Cơ sở hạ tầng tác động tích cực đến thực thi REL.*

Hình 1 thể hiện mô hình nghiên cứu đề xuất:



Hình 1. Mô hình lý thuyết

**Bảng 1. Các nhân tố ảnh hưởng đến thực thi REL**

Biến quan sát	Các biến đo lường	Nghiên cứu
Chính sách và thủ tục hoàn trả (CSTT)	- Thủ tục hoàn trả được diễn ra khá nhất quán, dễ dàng (CSTT1) - Chính sách hoàn trả bao gồm những sản phẩm hoàn lại cho khách hàng trong những trường hợp sản phẩm lỗi, hết hạn... (CSTT2) - Trong trường hợp sản phẩm lỗi, bị hư hỏng do khách hàng, công ty chúng tôi tuyên bố không chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào về việc hoàn tiền hoặc sửa chữa trong vấn đề này (CSTT3)	- Euchii và cộng sự (2019)
CNNT và Kỹ thuật phần	- Hệ thống công nghệ phần mềm của công ty được cập nhật liên tục và liên kết quá trình REL (CNNT1)	- Han và Trimi (2018)

Biến quan sát	Các biến đo lường	Nghiên cứu
mềm(CNTT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống công nghệ phần mềm của công ty được thiết kế để dễ dàng sử dụng và hỗ trợ các hoạt động mua bán hàng trực tuyến và quản lý việc hoàn trả sản phẩm (CNTT2)</li> <li>- Hệ thống công nghệ phần mềm của công ty có chức năng cập nhật thông tin dữ liệu hoàn trả lại hàng hoá vào hệ thống quản lý (CNTT3)</li> <li>- Hệ thống công nghệ phần mềm của công ty có chức năng liên kết bên ngoài với các đối tác (CNTT4)</li> <li>- Hệ thống công nghệ phần mềm của công ty có chức năng liên kết bên ngoài với khách hàng tiêu dùng (CNTT5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Euchii và cộng sự (2019)</li> <li>- Nguyễn Huy Tuấn và Lê Tấn Bửu (2020)</li> </ul>
Người lao động (NLD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tinh thần và sự hài lòng của nhân viên nên tồn tại trong công ty (NLD1)</li> <li>- Số lượng người lao động có ý nghĩa tích cực tới thực thi quy trình REL (NLD2)</li> <li>- Người lao động có kinh nghiệm, trình độ trong việc xử lý hoàn trả và các vấn đề REL khác có hiệu quả tốt với hoạt động REL (NLD3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mahindroo và cộng sự (2018)</li> <li>- Govindan và Bouzon (2018)</li> </ul>
Quản lý hàng tồn kho (QLTK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rủi ro trong lưu trữ vật liệu nguy hiểm được quản lý một cách nghiêm ngặt (QLTK1)</li> <li>- Công ty chúng tôi có thể dự báo nhu cầu sản phẩm và hàng hóa chính xác (QLTK2)</li> <li>- Lý do cho việc hoàn trả phải hợp lý và không thuộc lỗi của công ty (QLTK3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prakash và Barua (2015)</li> <li>- Sirisawat và Kiatcharoenpol (2018)</li> </ul>
REL của bên thứ ba (RELB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các đối tác trong chuỗi cung ứng được đào tạo tốt để hỗ trợ trong việc quản lý REL (RELB1)</li> <li>- Sự hợp tác chặt chẽ với đối tác kinh doanh trong chuỗi cung ứng có ý nghĩa lớn trong việc thực thi hoạt động REL (RELB2)</li> <li>- Bên thứ ba góp phần chia sẻ rủi ro, sự tương thích trong văn hóa doanh nghiệp, hệ thống CNTT, ổn định trong lao động và quản lý thông tin (RELB3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Govindan và Bouzon (2018)</li> <li>- Sirisawat và Kiatcharoenpol (2018)</li> <li>- Prakash và Barua (2015)</li> </ul>
Danh tiếng doanh nghiệp (DTDN)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công ty chúng tôi được đánh giá có hoạt động logistics ngược đáng tin cậy (DTDN1)</li> <li>- Công ty chúng tôi được đánh giá có thái độ hòa nhã, lịch thiệp với khách hàng hoàn trả sản phẩm (DTDN2)</li> <li>- Công ty chúng tôi được đánh giá chú trọng đến hầu hết đối tượng khách hàng với bất kỳ sản phẩm được hoàn trả (DTDN3)</li> <li>- Công ty chúng tôi được đánh giá bảo vệ lợi ích của khách hàng hoàn trả hàng hóa một cách chuyên nghiệp (DTDN4)</li> <li>- Công ty chúng tôi được đánh giá rất cao trong thực hiện logistics ngược đi kèm với nghĩa vụ xã hội và cộng đồng (DTDN5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nguyễn Huy Tuấn và Lê Tấn Bửu (2020)</li> </ul>
Cơ sở hạ tầng (CSHT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công ty chúng tôi có hệ thống phát triển giám sát hoàn trả hàng (CSHT1)</li> <li>- Công ty chúng tôi có cơ sở hạ tầng phát triển (CSHT2)</li> <li>- Địa phương của chúng tôi có cơ sở hạ tầng tốt (đường xá, tốc độ truy cập internet, giao thức bảo mật) (CSHT3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sirisawat và Kiatcharoenpol (2018)</li> <li>- Waqas và cộng sự (2018)</li> </ul>

### 3. Phương pháp

Bài nghiên cứu được thực hiện từ tháng 09/2023 đến tháng 02/2024, áp dụng phương pháp định lượng

thông qua thu thập phiếu khảo sát Likert 5 mức độ. Khảo sát được gửi tới các công ty tham gia thương mại điện tử, trong đó người thực hiện khảo sát là Giám đốc/ phó giám đốc hoặc cá nhân đang công tác tại các

phòng ban có liên quan đến việc thực hiện chức năng logistics ngược trong doanh nghiệp với trên 1 năm kinh nghiệm. Dữ liệu được lấy ngẫu nhiên. Sau khi gửi 600 phiếu khảo sát, thu được 512 phiếu hợp lệ được sử dụng phân tích. Bảng 2 cho thấy thông tin của đối tượng được khảo sát.

**Bảng 2. Thông tin đối tượng khảo sát**

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
<i>Số lao động (người)</i>		
<10	113	22,07
10-20	166	32,42
21- 50	145	28,32
> 50	88	17,19
<i>Số năm hoạt động trong lĩnh vực TMDT(năm)</i>		
< 2	155	30,27
2-5	293	57,23
5-10	52	10,16
> 10	12	2,34
<i>Chức vụ người trả lời khảo sát (người)</i>		
Nhân viên	487	95,12
Quản lý	17	3,32
Giám GD/ Phó GD	8	1,56

Dữ liệu có giá trị được thực hiện phân tích kiểm định Cronbach's alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA bằng phần mềm SPSS 25. Sau đó phần mềm AMOS được sử dụng trong phân tích nhân tố khẳng định CFA và phân tích mô hình cấu trúc SEM nhằm đo lường mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến thực thi REL.

#### 4. Thảo luận kết quả

##### 4.1. Kiểm định độ tin cậy Cronbach's alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA

Nhóm nghiên cứu đã thực hiện kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha với 9 biến quan sát của nhân tố phụ thuộc và 25 biến quan sát của 7 nhân tố độc lập. Kết quả nghiên cứu chỉ ra, hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều lớn hơn 0,7 và phù hợp cho phân tích EFA..

**Bảng 3. Kết quả kiểm định Cronbach's alpha**

Thang đo	Cronbach's alpha
<i>Chính sách và thủ tục hoàn trả</i>	0,884
<i>CNTT và Kỹ thuật phần mềm</i>	0,89
<i>Người lao động</i>	0,898
<i>Quản lý hàng tồn kho</i>	0,881
<i>REL của bên thứ ba</i>	0,848
<i>Danh tiếng doanh nghiệp</i>	0,879
<i>Cơ sở hạ tầng</i>	0,891
<i>Thực thi REL</i>	0,934

Áp dụng phương pháp phép trích theo số nhân tố cố định và phép quay Promax, các chỉ số thu được đều đáp ứng yêu cầu: hệ số KMO = 0,847 nằm trong

khoảng (0,5;1), Sig Bartlett's Test = 0,000 < 0,05; tổng phần trăm phương sai trích 66,177% > 50%; Eigenvalues = 1,293 > 1; hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5.

##### 4.2. Phân tích nhân tố khẳng định CFA

*Thứ nhất, kiểm tra sự phù hợp của mô hình.*

Kết quả kiểm định cho thấy các chỉ số thỏa mãn: CMIN/df = 2,329 < 3; GFI = 0,889 > 0,8; CFI = 0,938 > 0,9; RMSEA = 0,051 < 0,08.

*Thứ hai, kiểm định tính tin cậy của thang đo.*

**Bảng 4. Độ tin cậy tổng hợp và tổng phương sai rút trích**

Khái niệm	CR	AVE	MSV
<i>Chính sách và thủ tục hoàn trả</i>	0,885	0,719	0,076
<i>CNTT và kỹ thuật phần mềm</i>	0,892	0,622	0,199
<i>Người lao động</i>	0,9	0,75	0,044
<i>Quản lý hàng tồn kho</i>	0,883	0,715	0,019
<i>REL của bên thứ ba</i>	0,848	0,651	0,014
<i>Danh tiếng doanh nghiệp</i>	0,879	0,594	0,161
<i>Cơ sở hạ tầng</i>	0,892	0,733	0,024
<i>Thực thi REL</i>	0,935	0,615	0,199

Hệ số tải của 34 biến quan sát đều đạt mức ý nghĩa thống kê; CR đạt yêu cầu  $\geq 0,70$  và AVE đạt yêu cầu  $\geq 50\%$ . Điều này chứng minh độ tin cậy của thang đo.

*Thứ ba, kiểm định giá trị hội tụ và giá trị phân biệt.*

Trong Bảng 4, các chỉ số AVE đều lớn hơn 0,5 đáp ứng tiêu chí. Vì vậy, kết luận thang đo có tính hội tụ tốt. Ngoài ra, chỉ số MSV < AVE và giá trị căn bậc hai AVE đều thỏa mãn điều kiện. Do đó, giá trị phân biệt của các thang đo được chứng minh.

##### 4.3. Kết quả mô hình cấu trúc SEM

Sau khi chứng minh được mô hình phù hợp, cần đưa ra và phân tích các giá trị của hệ số tương quan. Giá trị của hệ số tương quan từ 0 đến 0,3 được coi là tương quan dương yếu; từ 0,3 đến 0,6 là tương quan dương vừa phải; trong khi từ 0,6 đến 1,0 chứng tỏ mối tương quan dương mạnh. Do đó, Chính sách và thủ tục hoàn trả (0,326); CNTT và Kỹ thuật phần mềm (0,433) có mối tương quan dương vừa phải với thực thi REL. Trong khi đó, các thang đo Người lao động (0,232); Quản lý hàng tồn kho (0,061); REL của bên thứ ba (0,069) và Cơ sở hạ tầng (0,059) có mối tương quan dương yếu với thực thi REL. Có thể rút ra kết luận từ phân tích này để xem xét các giả thuyết đưa ra có bị bác bỏ hay không. Bảng 5 thể hiện kết quả kiểm định giả thuyết.

Giả thuyết 1 (H1): Chính sách và thủ tục hoàn trả có ảnh hưởng tích cực với thực thi REL (hệ số tương

**Bảng 5. Kiểm định giả thuyết**

GT	Giả thuyết	Hệ số tương quan	p	Bác bỏ/ Chấp nhận
H1	Chính sách và thủ tục hoàn trả → thực thi REL	0,326	***	Chấp nhận
H2	CNTT và kỹ thuật phần mềm → thực thi REL	0,433	***	Chấp nhận
H3	Người lao động → thực thi REL	0,232	***	Chấp nhận
H4	Quản lý hàng tồn kho → thực thi REL	0,061	0,101	Bác bỏ
H5	REL của bên thứ ba → thực thi REL	0,069	0,07	Bác bỏ
H6	Danh tiếng doanh nghiệp → thực thi REL	0,436	***	Chấp nhận
H7	Cơ sở hạ tầng → thực thi REL	0,059	0,11	Bác bỏ

quan = 0,326;  $p < 0,05$ ); được chấp nhận. Điều này chỉ ra rằng nếu một công ty có chính sách hoàn trả tốt, khách hàng sẽ sẵn sàng mua hàng của công ty đó, từ đó cải thiện hoạt động REL. Vì vậy, khi chính sách và thủ tục hoàn trả tăng lên 1 SD, thực thi REL sẽ tăng lên 0,326 SD.

Giả thuyết 2 (H2): CNTT và Kỹ thuật phần mềm có ảnh hưởng tích cực với thực thi REL (hệ số tương quan = 0,433;  $p < 0,05$ ); được chấp nhận. Do đó nếu một công ty có công nghệ và kỹ thuật tốt thì thực thi REL sẽ được cải thiện. Vì vậy, khi CNTT và kỹ thuật phần mềm tăng thêm 1 SD thì thực thi REL tăng thêm 0,433 SD.

Giả thuyết 3 (H3): Người lao động có ảnh hưởng tích cực với thực thi REL (hệ số tương quan = 0,232;  $p < 0,05$ ); được chấp nhận. Điều này chỉ ra rằng những nhân viên có kỹ năng trong thực hành REL có tác động tích cực đến thực thi REL. Do đó, khi người lao động tăng 1 SD thì thực thi REL tăng 0,232 SD.

Giả thuyết 4 (H4): Quản lý hàng tồn kho có ảnh hưởng tích cực với thực thi REL (hệ số tương quan = 0,061;  $p = 0,101$ ); bị loại do giá trị  $p > 0,05$ .

Giả thuyết 5 (H5): Các nhà cung cấp REL bên thứ ba hiệu quả có ảnh hưởng tích cực với thực thi REL (hệ số tương quan = 0,069;  $p = 0,07$ ); bị loại do giá trị  $p > 0,05$ .

Giả thuyết 6 (H6): Danh tiếng doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực với thực thi REL (hệ số tương quan = 0,436;  $p < 0,05$ ), được chấp nhận. Điều này chỉ ra rằng nếu một doanh nghiệp có danh tiếng tốt thì thực thi REL sẽ được cải thiện. Do đó, khi danh tiếng doanh nghiệp tăng lên 1 SD, thực thi REL tăng lên 0,436 SD.

Giả thuyết 7 (H7): Cơ sở hạ tầng có ảnh hưởng tích cực với thực thi REL (hệ số tương quan = 0,059,  $p = 0,11$ ); bị loại vì giá trị  $p > 0,05$ .

## 5. Kết luận

Sau khi xem xét 7 nhân tố, kết quả chỉ rõ có 4 nhân tố chính ảnh hưởng đáng kể đến thực thi REL

bao gồm CNTT và Kỹ thuật phần mềm, Danh tiếng doanh nghiệp, Chính sách và thủ tục hoàn trả, Người lao động. Hai nhân tố có ảnh hưởng đáng kể là CNTT và Kỹ thuật phần mềm, Danh tiếng doanh nghiệp. Trong đó, hệ thống CNTT đem lại kết quả cải tiến vượt bậc trong hoạt động REL. Điều này tương thích với nghiên cứu của Govindan và Bouzon, 2018. Rõ ràng, một doanh nghiệp thể hiện tốt được danh tiếng tốt là doanh nghiệp có tầm ảnh hưởng lớn trên xã hội cũng như trên thị trường, thể hiện qua sự chủ động trong công tác tìm kiếm, chăm sóc khách hàng, nắm bắt được khả năng trả lại sản phẩm mà họ đã mua trước đây đồng thời quan tâm đến các hoạt động cộng đồng, xã hội. Những yếu tố trên góp phần gia tăng uy tín thương hiệu, tạo sự nhận diện và củng cố lòng tin từ khách hàng, giúp hoạt động hoàn trả diễn ra chuyên nghiệp, hiệu quả và thuận lợi hơn.

Nghiên cứu này mang ý nghĩa quan trọng trong cả lý luận và thực tiễn. Về mặt lý luận, nghiên cứu này đóng góp vào việc hệ thống hóa cơ sở lý luận REL, là tài liệu tham khảo cho sinh viên, học viên chuyên ngành logistics, giao thông vận tải cũng như cung cấp cho các nhà nghiên cứu các định hướng cho những công trình nghiên cứu tiếp theo về lĩnh vực này ở nước ta. Về mặt thực tiễn, nghiên cứu này mang lại ý nghĩa đối với các công ty mong muốn cải thiện thực thi REL trong việc xây dựng mô hình kinh doanh hiệu quả và thúc đẩy quá trình tăng trưởng lâu dài trong tương lai. Hơn nữa, quy trình và tiêu chí về các nhân tố tác động đến logistics ngược trong ngành thương mại điện tử ở Việt Nam được trình bày trong nghiên cứu có thể được xem xét trong các ngành liên quan khác hoặc các nghiên cứu được tiến hành ở các quốc gia khác trong “Bản đồ thương mại điện tử Đông Nam Á”, có sự tương đồng về điều kiện kinh tế, sự phát triển, diện tích,... như Việt Nam.

Tuy nhiên, hạn chế của nghiên cứu là dữ liệu thu thập chưa được chứng minh có tính đại diện (512 mẫu). Điều này sẽ được khắc phục trong các nghiên cứu kế tiếp.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- [1] Al Majzoub, M. and Davidavičienė, V. (2019), *Comparative analysis of reverse e-logistics' solution in Asia and Europe*, in International Scientific Conference "Contemporary Issues in Business, Management and Economics Engineering 2019", pp. 890-899.
- [2] Euch, J.; Bouzidi, D. and Bouzid, Z. (2019), *Structural analysis of acute success factors of performance of reverse logistics relative to customer satisfaction*, International Journal of Combinatorial Optimization Problems and Informatics 10(2), pp. 39-56.
- [3] Han, H. and Trimi, S. (2018), *A fuzzy TOPSIS method for performance evaluation of reverse logistics in social commerce platforms*, Expert Systems with Applications 103, pp. 133-145.
- [4] Nguyễn Huy Tuấn và Lê Tấn Bửu (2020), *Các nhân tố ảnh hưởng đến thực thi logistics ngược: Nghiên cứu thực nghiệm cho ngành bán lẻ hàng điện tử tại Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam*, Tạp chí Khoa học Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh, Vol. No. 15(1), pp. 123-147.
- [5] Lê Sơn Tùng và Hàn Huyền Hương (2022), *Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến việc thực hiện hoạt động Logistics thu hồi: Áp dụng tại khu vực Hải Phòng*, Tạp chí Khoa học Công nghệ Hàng hải.
- [6] Morgan, T. R.; Tokman, M.; Richey, R. G. and Defee, C. (2018), *Resource commitment and sustainability: a reverse logistics performance process model*, International Journal of Physical Distribution & Logistics Management Vol. 48 No. 2, pp. 164-182.
- [7] Sri Yogi, K. (2015), *Performance evaluation of reverse logistics: a case of LPG agency*, Cogent Business & Management, Vol. 2 No. 1: 1063229.
- [8] Shaik, M. N. and Abdul-Kader, W. (2018), *A hybrid multiple criteria decision making approach for measuring comprehensive performance of reverse logistics enterprises*, Computers & Industrial Engineering 123, pp. 9-25.
- [9] Waqas, M.; Dong, Q.L.; Ahmad, N.; Zhu, Y. and Nadeem, M. (2018), *Critical barriers to implementation of reverse logistics in the manufacturing industry: a case study of a developing country*, Sustainability, Vol. 10 No. 11, pp. 4202.
- [10] Huang, Y.-C.; Rahman, S.; Wu, Y.-C. J. and Huang, C.-J. (2015), *Salient task environment, reverse logistics and performance*, International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, Vol. 45 No. 9/10, pp. 979-1006.
- [11] Govindan, K. and Bouzon, M. (2018), *From a literature review to a multiperspective framework for reverse logistics barriers and drivers*, Journal of Cleaner Production 187, pp. 318-337.
- [12] Prakash, C. and Barua, M. K. (2015), *Integration of AHP-TOPSIS method for prioritizing the solutions of reverse logistics adoption to overcome its barriers under fuzzy environment*, Journal of Manufacturing Systems 37, pp. 599-615.
- [13] Li, Y.-L.; Ying, C.-S.; Chin, K.-S.; Yang, H.-T. and Xu, J. (2018), *Third-party reverse logistics provider selection approach based on hybrid-information MCDM and cumulative prospect theory*, Journal of Cleaner Production 195, pp. 573-584.
- [14] Sirisawat, P. and Kiatcharoenpol, T. (2018), *Fuzzy AHP-TOPSIS approaches to prioritizing solutions for reverse logistics barriers*, Computers & Industrial Engineering 117, pp. 303-318.
- [15] Mahindroo, A.; Samalia, H. V.; Verma, P. (2018), *Moderated influence of return frequency and resource commitment on information systems and reverse logistics strategic performance*, International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 67 No. 3, pp. 550-570.
- [16] Ju, C. (2022). *Research on the challenges and strategies of enterprises in reverse logistics cost control under B2C mode*. In Advances in Smart Vehicular Technology, Transportation, Communication and Applications: Proceedings of VTCA 2021 (pp. 401-410). Springer Singapore.

Ngày nhận bài:	05/03/2024
Ngày nhận bản sửa lần 01:	24/03/2024
Ngày nhận bản sửa lần 02:	02/04/2024
Ngày duyệt đăng:	08/04/2024