PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN THỰC HIỆN LOGISTICS NGƯỢC TẠI CÁC DOANH NGHIỆP THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRONG THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

TS. Nguyễn Thị Tuyết* - TS. Nguyễn Thị Thảo Anh - ThS. Lê Thị Thu Hiền*** ThS. Bùi Nguyệt Linh**** - Trần Mạnh Đồng*****

Sự mở rộng nhanh chóng của thương mại điện tử (TMĐT) đã làm gia tăng đáng kể khối lượng hàng hóa hoàn trả, từ đó đặt ra nhiều thách thức cho hoạt động logistics ngược trong doanh nghiệp. Nghiên cứu này tập trung phân tích thực trạng thực hiện logistics ngược tại các doanh nghiệp TMĐT trên địa bàn thành phố Hải Phòng, đồng thời xác định các yếu tố tác động đến hiệu quả thực hiện hoạt động này. Nghiên cứu kết hợp phương pháp định tính và phương pháp phân tích định lượng như hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, mô hình cấu trúc tuyến tính (SME) và kỹ thuật Bootstrap nhằm kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả logistics ngược, góp phần tăng năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp TMĐT.

• Từ khóa: *logistics ngược, thương mại điện tử, doanh nghiệp.*

The rapid expansion of e-commerce has significantly increased the volume of returned goods, thereby posing numerous challenges for reverse logistics activities within enterprises. This study focuses on analyzing the current state of reverse logistics implementation in e-commerce enterprises in Hai Phong City, while identifying the factors affecting the effectiveness of these activities. The research employs a combination of qualitative methods and quantitative analytical techniques, including Cronbach's Alpha reliability analysis, the Structural Equation Modeling (SEM) approach, and the Bootstrap technique to test the research model and hypotheses. Based on the findings, the study proposes solutions to enhance the effectiveness of reverse logistics, thereby contributing to improving the competitiveness of e-commerce enterprises.

• Key words: *reverse logistics, e-commerce, enterprises.*

Ngày nhận bài: 25/01/2026
Ngày gửi phản biện: 15/3/2026
Ngày duyệt đăng: 10/4/2026

DOI: https://doi.org/10.71374/jfarv.v26.i311.17

1. Đặt vấn đề

TMĐT ngày càng trở thành động lực quan trọng của nền kinh tế Việt Nam, nhất là sau đại dịch COVID-19 khi thương mại số thúc đẩy chỉ tiêu tiêu dùng và mở rộng thị trường. Việt Nam không còn là một thị trường tiềm năng, mà đã trở thành một thế lực thực sự trên bản đồ kinh tế số khu vực. Theo e-Conomy SEA 2024, TMĐT Việt Nam tăng trưởng trên 15% YoY và nằm trong Top 3 thị trường lớn nhất Đông Nam Á, chỉ sau Indonesia và Thái Lan. Hay theo những dự báo mới nhất từ Google, Temasek và Bain & Company, thị trường bán lẻ trực tuyến Việt Nam được dự báo sẽ cán mốc 32 tỷ USD vào năm 2025 và tiếp tục là nhân tốc tăng trưởng mạnh đến 2030.

Tại thành phố Hải Phòng - một trung tâm kinh tế, cảng biển và logistics trọng yếu khu vực phía Bắc - doanh thu từ hoạt động TMĐT chiếm khoảng 16 - 18% tổng mức bán lẻ hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng, cao hơn mức trung bình cả nước. Theo Báo Hải Phòng, Hải Phòng đạt chỉ số TMĐT 14,5 điểm trong năm 2025, xếp thứ 5 toàn quốc, thể hiện tiềm năng phát triển thương mại số vượt trội so với nhiều địa phương khác.

Sự mở rộng nhanh chóng của TMĐT đã làm tăng khối lượng đơn hàng và hàng hoàn trả, khiến hoạt động logistics ngược trở nên phức tạp và tốn kém hơn, ảnh hưởng trực tiếp tới chi phí và hiệu suất chuỗi cung ứng. Tuy nhiên, nhiều doanh nghiệp TMĐT tại Hải Phòng vẫn gặp khó khăn trong việc thực hiện logistics ngược do hạn chế về quy trình, chi phí, năng lực phối hợp và ứng dụng công nghệ số. Xuất phát từ thực tiễn đó, nghiên cứu này nhằm phân tích thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến thực hiện logistics ngược tại các doanh nghiệp TMĐT tại Hải Phòng, từ đó đưa ra các giải pháp mang tính thực tiễn giúp nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh trong bối cảnh TMĐT phát triển mạnh mẽ.

2. Cơ sở lý luận - phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận

Logistics ngược bắt đầu được đề cập từ thập niên 1970 với các thuật ngữ "kênh ngược", "dòng ngược" chủ yếu liên quan đến tái chế. Đến thập niên 1980-1990, nhiều học giả như Lambert & Stock (1981), Murphy & Poist (1989), Stock (1992), Rogers & Tibben-Lembke (1999) và nhóm công tác châu Âu (2004) đã đưa ra các khái niệm khác nhau, nhưng đều thống nhất rằng

** Học viện Tài chính ** Học viện Ngân hàng*
**** NHTMCP Quân đội **** Sở Tài chính Bắc Ninh ***** Ngân hàng TNHH Một thành viên Việt Nam Hiện đại*

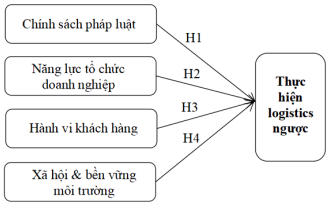
logistics ngược là quá trình quản lý, lập kế hoạch và kiểm soát dòng sản phẩm, nguyên vật liệu, bán thành phẩm, bao bì hay chất thải theo chiều ngược lại từ người tiêu dùng về nhà sản xuất. Mục tiêu chính là thu hồi giá trị còn lại của sản phẩm hoặc xử lý chúng phù hợp.

Hoạt động logistics ngược trong doanh nghiệp TMĐT có mối quan hệ chặt chẽ với hiệu quả kinh doanh. Trước hết, nó giúp nâng cao sự tin cậy và hài lòng của khách hàng thông qua chính sách đổi trả linh hoạt, nhanh chóng. Bên cạnh đó, logistics ngược còn hỗ trợ quản lý hàng tồn kho, tối ưu hóa quy trình vận chuyển và giảm thiểu chi phí nhờ tái sử dụng, tái chế sản phẩm. Đồng thời, việc triển khai đúng đắn còn giúp doanh nghiệp quản lý rủi ro và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp lý, đặc biệt với những mặt hàng có tính chất đặc thù. Qua đó, hoạt động logistics ngược trở thành yếu tố quan trọng góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp TMĐT.

Trong và ngoài nước đã có nhiều nghiên cứu tập trung vào lĩnh vực logistics ngược cũng như các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động này. Các tác giả đã sử dụng nhiều phương pháp định lượng khác nhau để phân tích dữ liệu khảo sát doanh nghiệp, trong đó phổ biến nhất là phân tích nhân tố khám phá (EFA), nhân tố khẳng định (CFA) và mô hình cấu trúc SEM nhằm kiểm định giả thuyết (Abdissa & cs., 2022; Ali & cs., 2018; Chinda, 2017; Chileshe & cs., 2015; Pumpinyo & Nitivattananon, 2014; Kannan & cs., 2014), Trần Thị Thu Hương (2018), Nguyễn Huy Tuân & Lê Tấn Bửu (2020). Bên cạnh đó, một số nghiên cứu còn áp dụng các phương pháp khác như Delphi, Best-Worst Method (Kaviani & cs., 2020), AHP mờ và DEMATEL (Lamba & cs., 2019, Moktadir & cs., 2019). Kết quả tổng quan nghiên cứu cho thấy có bốn nhóm yếu tố chính tác động đến việc thực hiện logistics ngược của doanh nghiệp, bao gồm: (1) nhóm yếu tố liên quan đến chính sách (CS); (2) nhóm yếu tố liên quan đến doanh nghiệp (DN); (3) nhóm yếu tố liên quan đến khách hàng (KH); và (4) nhóm yếu tố liên quan đến xã hội & môi trường (XM).

Nghiên cứu kế thừa từ các lý thuyết đo lường và mô hình nghiên cứu trước đây của tác giả trong và ngoài nước về các yếu tố ảnh hưởng đến thực hiện logistics ngược tại các doanh nghiệp TMĐT, tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất dựa vào các căn cứ sau:

Hình 1: Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Tác giả đề xuất

Với mô hình nghiên cứu này, các giả thuyết nghiên cứu được phát biểu như sau:

Giả thuyết H1: Yếu tố *Chính sách pháp luật* có tác động tích cực đến thực hiện logistics ngược tại các doanh nghiệp TMĐT.

Giả thuyết H2: Yếu tố *Năng lực tổ chức doanh nghiệp* có tác động tích cực đến thực hiện logistics ngược tại các doanh nghiệp TMĐT.

Giả thuyết H3: Yếu tố *Hành vi khách hàng* có tác động tích cực đến thực hiện logistics ngược tại các doanh nghiệp TMĐT.

Giả thuyết H4: Yếu tố *Xã hội & bền vững môi trường* có tác động tích cực đến thực hiện logistics ngược tại các doanh nghiệp TMĐT.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Bài nghiên cứu kết hợp giữa phương pháp định tính và phương pháp định lượng. Phương pháp định tính nhằm thu thập dữ liệu thứ cấp từ các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước. Số liệu thống kê về doanh nghiệp TMĐT tại Hải Phòng trong giai đoạn 2023-2025, do Tổng cục Thống kê, Cổng Thông tin Điện tử Bộ Công Thương tổng hợp.

Phương pháp định lượng thông qua thu thập phiếu khảo sát Likert 5 mức độ. cụ thể là: phương pháp phỏng vấn sâu các chuyên gia và phương pháp khảo sát được gửi tới các công ty tham gia TMĐT tại thành phố Hải Phòng, trong đó người người thực hiện khảo sát là cá nhân đang công tác tại các phòng ban có liên quan đến việc thực hiện chức năng logistics ngược trong doanh nghiệp. Sau khi gửi 140 phiếu khảo sát, thu được 135 phiếu hợp lệ được sử dụng cho phân tích. Bảng 1 cho thấy thông tin của đối tượng được khảo sát.

Bảng 1: Thông tin đối tượng khảo sát

Đặc điểm	Tỷ lệ (%)	Số lượng
Thời gian hoạt động		
0 - 1 năm	45,3	61
Từ 1 - 3 năm	35,2	47
Từ 3 - 5 năm	15,6	22
Trên 5 năm	3,9	5
	100,0	135
Nhiệm vụ thực hiện trong logistics ngược		
Thu hồi sản phẩm	24,2	35
Kiểm tra chất lượng sản phẩm/hàng hóa trả về	36,7	47
Xử lý sản phẩm/ hàng hóa thu hồi	20,3	29
Phân phối lại sản phẩm/ hàng hóa	18,8	24
	100,0	135

Nguồn: Số liệu khảo sát, phân tích

Phương pháp phân tích dữ liệu: So sánh các chỉ số tương đối và tuyệt đối để đánh giá tình hình thực hiện logistics ngược tại các doanh nghiệp TMĐT tại Hải Phòng. Kết hợp phân tích dữ liệu khảo sát bằng phần mềm SPSS 26.0 theo phương pháp thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha và sử dụng phần mềm SMARTPLS4 để đánh giá mô hình đo lường, đánh giá mô hình phương trình cấu trúc (SEM). Từ đó, đi đến kết luận mô hình nghiên cứu đã được đề xuất.

3. Nội dung và kết quả nghiên cứu phân tích

3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Hệ số Cronbach's Alpha (α) được sử dụng trong nghiên cứu này để đánh giá độ tin cậy của các thang đo.

Thông qua chỉ số Cronbach's Alpha, tác giả có thể loại bỏ những thang đo không phù hợp. Các thang đo có hệ số Cronbach's Alpha (α) > 0,6 được xem là chấp nhận

Bảng 2: Độ tin cậy tổng hợp và tính hội tụ

	Cronbach's Alpha	Độ tin cậy tổng hợp (rh_o)	Độ tin cậy tổng hợp (rho_c)	Phương sai trung bình được trích xuất (AVE)
CS	0,825	0,825	0,896	0,742
DN	0,871	0,876	0,912	0,722
KH	0,874	0,888	0,908	0,663
XM	0,873	0,877	0,913	0,725
HL	0,844	0,847	0,896	0,682

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu trên SMRATPLS

Các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha > 0,6 và Độ tin cậy tổng hợp (CR) > 0,7. Do đó, tất cả các thang đo đều đạt độ tin cậy nhất quán nội tại. Phương sai trung bình trích xuất (AVE) của tất cả các thang đo đều lớn hơn 0,5. Do đó, tất cả các thang đo đều đạt giá trị hội tụ.

3.2. Đánh giá điểm trung bình

Bảng 3: Đánh giá điểm trung bình về yếu tố Năng lực tổ chức doanh nghiệp

TT	Tiêu chí đánh giá	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
1	Tăng hiệu quả về kinh tế cho doanh nghiệp.	3,65	1,069
2	Hoạt động logistics ngược thuận lợi tác động đến sự phát triển dài hạn cho doanh nghiệp.	3,66	1,053
3	Thiếu nguồn nhân lực có trình độ, kỹ thuật để thực hiện logistics ngược.	3,63	1,050
4	Thiếu nguồn vốn đầu tư ban đầu cho logistics ngược.	3,53	1,057
5	Một số doanh nghiệp quan niệm cho rằng logistics ngược không quan trọng bằng các hoạt động khác.	3,31	1,155

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu trên SPSS26.0

Tiêu chí cuối của thang đo có điểm trung bình thấp nhất là 3,31. Điều này cho thấy một số doanh nghiệp chưa nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động logistics ngược. Do không nhận thức được tầm quan trọng nên chưa đầu tư đúng mức cho hoạt động này, mặc dù hoạt động này mang lại hiệu quả kinh tế, năng lực cạnh tranh, cũng như hình ảnh doanh nghiệp trên thị trường.

3.3. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

Kết quả kiểm định giả thuyết Bootstrap cho thấy với giá trị p < 0,05, cả bốn biến độc lập đều có tác động tích cực đến thực hiện logistics ngược trong các doanh nghiệp TMĐT.

Bảng 4: Kết quả kiểm định Bootstrap

Mối quan hệ	Mẫu gốc (O)	Trung bình mẫu (M)	Độ lệch chuẩn (STDEV)	Thống kê t	Giá trị p
CS < - > HL	0,215	0,220	0,119	1,804	0,001
DN < - > HL	0,085	0,109	0,139	0,615	0,000
KH < - > HL	0,015	0,012	0,146	0.103	0,000
XM < - > HL	0,526	0,504	0,159	3,312	0.001

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu trên SMRATPLS

Trong đó, yếu tố XM có tác động lớn nhất đến HL (Thực hiện logistics ngược), tiếp theo là CS, DN và KH.

Bảng 5: Kết quả kiểm định mức độ giải thích của biến độc lập cho phụ thuộc

	Hệ số xác định	Hệ số xác định hiệu chỉnh
Thực hiện logistics ngược	0,748	0,745

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu trên SMRATPLS

Hệ số R bình phương điều chỉnh của biến "Triển khai logistics ngược" là 0,745, do đó các biến độc lập CS, DN, KH, XM giải thích được 74,5% sự biến thiên của biến phụ thuộc "Thực hiện logistics ngược", trong khi 25,5% còn lại là do các sai số hệ thống và các yếu tố khác nằm ngoài mô hình.

Kết luận: Kết quả nghiên cứu khẳng định rằng logistics ngược trong các doanh nghiệp TMĐT không phải là một hoạt động đơn lẻ mà chịu tác động đồng thời từ nhiều chủ thể và điều kiện khác nhau. Kiểm định mô hình nghiên cứu cho thấy bốn nhóm yếu tố có ảnh hưởng đến thực hiện logistics ngược, bao gồm: Chính sách pháp luật (CS); Năng lực tổ chức doanh nghiệp (DN); Hành vi khách hàng (KH); Xã hội & bền vững môi trường (XM). Trong đó, áp lực từ Xã hội & bền vững môi trường được xem là yếu tố chi phí mạnh nhất đến thực hiện logistics ngược, tiếp đến là Chính sách pháp luật; Năng lực tổ chức doanh nghiệp và cuối cùng là Hành vi khách hàng. Trên cơ sở đó, các giải pháp được đề xuất trong nghiên cứu nhằm hoàn thiện môi trường thể chế, nâng cao năng lực tổ chức của doanh nghiệp, thúc đẩy sự tham gia cuả khách hàng và đáp ứng các yêu cầu về phát triển bền vững. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp sẽ nâng cao hiệu quả logistics ngược, tối ưu hóa chi phí và gia tăng giá trị chuỗi cung ứng cho các doanh nghiệp TMĐT tại Hải Phòng.

Nghiên cứu thể hiện nhiều điểm mới so với các công trình trước đây.

Về phương pháp, đề tài kết hợp định tính và định lượng để xây dựng, kiểm định mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến logistics ngược, với bộ thang đo gồm 23 biến quan sát được điều chỉnh phù hợp bối cảnh TMĐT Việt Nam - điều mà các nghiên cứu trước chưa thực hiện.

Về lý luận, đây là một trong số ít nghiên cứu tại Việt Nam phân tích toàn diện logistics ngược trong TMĐT, qua đó xây dựng và khẳng định mô hình lý thuyết mới, góp phần bổ sung khung lý thuyết và thu hẹp khoảng trống nghiên cứu hiện nay.

Về thực tiễn, nghiên cứu cung cấp bức tranh khách quan đầu tiên về logistics ngược tại các doanh nghiệp TMĐT tại Hải Phòng, giúp doanh nghiệp đánh giá và cải thiện hoạt động logistics ngược hiệu quả hơn.

Về tính ứng dụng, kết quả có thể hỗ trợ hoạch định chính sách, làm tài liệu tham khảo cho đào tạo, nghiên cứu, và định hướng các nghiên cứu tiếp theo trong bối cảnh phát triển bền vững và chuyển đổi xanh.

Tài liệu tham khảo:

Hàn Huyền Hương, Lê Sơn Tùng (2023), Nghiên cứu vai trò của Logistics ngược đối với lợi thế cạnh tranh và hiệu quả hoạt động doanh nghiệp, Tạp chí Khoa học Công nghệ Hàng hải, số 77, 01/2024.

Nguyễn Huy Tuân, 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 - Khoa học Xã hội, số 15, 1/2020.

Trần Thị Thu Hương (2014), Logistics ngược - Công cụ cạnh tranh hiệu quả, Tạp chí Vietnam Logistics Review, ISSN 2354-0796, số 68, 6/2014.

Brito, M. P. D, et al. (2003), Reverse logistics - a review of case studies, Rotterdam, pp. 1-30.

Daugherty, P. J, et al. (2005), Reverse logistics: superior performance through focused commitment to information technology, Transportation Research, Part E, pp.77-92.

Dowlashashi, S (2000), Developing a theory of reverse logistics, ABI/INFORM Global, pp. 143-155

Pfohl, H. C and Ha, N.T.V (2011), Reverse logistics in Vietnam: The case of electronics industry, International Logistics and Supply Chain Congress, pp. 1-11.

Pollock, B (2010), Reverse logistics: Driving improved returns directly to the bottom line, Ashaland, MA, pp. 1-40.

P. Luitel, Kris Lieckens, N. Vandaele (2014), Reverse Logistics Supply Chain Network Design: Model and Issues, Applied Mathematical Modelling, pp. 145-163.