



Ảnh hưởng của hệ thống thông tin đến lợi thế cạnh tranh của các công ty giao nhận hàng xuất nhập khẩu và đại lý hải quan tại TP. Hồ Chí Minh

NGUYỄN THANH HÙNG *

Trường Đại học Tài chính – Marketing

THÔNG TIN	TÓM TẮT
Ngày nhận: 30/01/2021 Ngày nhận lại: 28/05/2021 Duyệt đăng: 03/06/2021 Mã phân loại JEL: C61; C63; C67 Từ khóa: Hệ thống thông tin; Lợi thế cạnh tranh; Công ty giao nhận; Đại lý hải quan; TP.HCM. Keywords: Information system; Competitive advantage; Forwarding company; Customs agent; Ho Chi Minh city.	Mục tiêu của nghiên cứu này là kiểm tra mối quan hệ giữa năng lực hệ thống thông tin, ứng dụng hệ thống thông tin với lợi thế cạnh tranh của các công ty giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu và đại lý hải quan tại TP.HCM. Nghiên cứu này bắt nguồn từ thực trạng chậm chạp của thủ tục hải quan, hệ thống quan liêu bòn giấy và quá trình xử lý chứng từ dài dòng tại các công ty cung cấp dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu và đại lý khai thuê hải quan. Hiện trạng này được quy cho thiếu năng lực hệ thống thông tin, ít vận dụng hệ thống thông tin. Dữ liệu được thu thập từ mẫu nghiên cứu gồm 501 công ty giao nhận và đại lý hải quan tại TP.HCM. Kết quả nghiên cứu định lượng chỉ ra rằng có sự tương quan chặt chẽ giữa năng lực hệ thống thông tin, vận dụng hệ thống thông tin với lợi thế cạnh tranh của các công ty này. Nghiên cứu đề xuất các công ty giao nhận và đại lý hải quan tại TP.HCM cần vận dụng hệ thống thông tin nhanh hơn và sâu hơn nữa để gia tăng chất lượng dịch vụ logistics, cải thiện hoạt động, đặc biệt trong các lĩnh vực xử lý chứng từ, kho vận và hiện trường. Abstract The objective of this study is to examine the relationship between information system capability, information system application, and competitive advantage of freight forwarding companies and customs agents in Ho Chi Minh City. This research stems from sluggish customs procedures, paper bureaucracy, and lengthy document processing at

* Tác giả liên hệ.

Email: nguyenthung@ufm.edu.vn (Nguyễn Thanh Hùng).

Trích dẫn bài viết: Nguyễn Thanh Hùng. (2020). Ảnh hưởng của hệ thống thông tin đến lợi thế cạnh tranh của các công ty giao nhận hàng xuất nhập khẩu và đại lý hải quan tại TP.Hồ Chí Minh. *Tạp chí Nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh Châu Á*, 31(11), 36–52.

import-export forwarding and customs declaring agents. This situation is attributed to the lack of information system capacity and little usage of information systems. Data is collected from a sample of 501 forwarders and customs agents in Ho Chi Minh City. The quantitative research results show that there is a close correlation between the information system capacity and the application of information systems with the competitive advantage of these companies. The study proposes that forwarders and customs agents in Ho Chi Minh City need to apply faster and deeper information systems to increase the quality of logistics services, improve operations, especially in the fields of document processing, logistics, and operation.

1. Giới thiệu

Ngành logistics là một trong những ngành có ảnh hưởng nhất trong thế kỷ XXI. Các công ty nhanh chóng thực hiện thuê ngoài các công đoạn nghiệp vụ cho các công ty giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu và đại lý hải quan. Cách thức này giúp các công ty giảm chi phí, giảm thời gian tiếp cận thị trường cũng như số lượng nhân sự. Hoạt động của các công ty giao nhận và đại lý hải quan dựa trên chất lượng dịch vụ logistics và năng lực hệ thống thông tin sẵn có (Zaryab & Rana, 2011).

Theo La Londe và Masters (1994), năng lực hệ thống thông tin cần thiết và quan trọng để hỗ trợ các quy trình cung ứng dịch vụ logistics. Lai và cộng sự (2008) khẳng định rằng năng lực hệ thống thông tin là năng lực huy động và triển khai nguồn lực công nghệ thông tin kết hợp và lồng ghép với các nguồn lực khác của doanh nghiệp. Zaryab và Rana (2011) nhấn mạnh rằng năng lực hệ thống thông tin là yếu tố quan trọng của logistics, giúp gia tăng sự thỏa mãn của khách hàng và cải thiện hoạt động kinh doanh. Năng lực hệ thống thông tin giúp cải thiện chất lượng dịch vụ logistics, tăng tính linh hoạt và giúp đạt hiệu quả về chi phí.

Năng lực hệ thống thông tin được coi là một trong những năng lực mà một công ty cung ứng dịch vụ logistics cần phải đạt trình độ quốc tế (Lai và cộng sự, 2008). Nó giúp cải thiện hiệu năng, hiệu quả logistics, tăng sự linh hoạt, chất lượng dịch vụ cũng như hoạt động tài chính của các công ty giao nhận và đại lý hải quan. Việc vận dụng đúng đắn hệ thống thông tin để tích hợp chuỗi cung ứng giúp cải thiện dịch vụ đối với các bên thuộc chuỗi cung ứng; từ đó nâng cao sự thỏa mãn khách hàng và gia tăng hiệu quả kinh doanh. Nó cũng thúc đẩy tính cạnh tranh, linh hoạt và năng suất của các công ty giao nhận và đại lý hải quan (Zaryab & Rana, 2011). Người sử dụng logistics có thể hòa vào quá trình logistics toàn cầu bằng cách sử dụng hệ thống thông tin của các công ty giao nhận và đại lý hải quan, tạo điều kiện cho các bên thuộc chuỗi cung ứng có thể giao lưu với nhau (Lai và cộng sự, 2008).

Năng lực hệ thống thông tin là một trong các nhân tố quan trọng nhất tác động đến việc lựa chọn công ty giao nhận và đại lý hải quan khi thực hiện thuê ngoài. Tuy nhiên, vấn đề này không được quan tâm rộng rãi, thiếu các đánh giá về hệ thống thông tin và lợi thế cạnh tranh khi nghiên cứu về các công ty giao nhận và đại lý hải quan và cần thiết nghiên cứu nhiều hơn cách thức mà các công ty giao nhận và đại lý hải quan phát triển năng lực hệ thống thông tin cũng như năng lực hệ thống thông tin tác động ra sao đến lợi thế cạnh tranh của các công ty loại này.

Vận dụng hệ thống thông tin đề cập đến sự hữu dụng và tính dễ sử dụng trong việc xử lý, lưu trữ và truy xuất dữ liệu (Yusuf, 2005). Các công ty giao nhận và đại lý hải quan sử dụng hệ thống thông tin để cung cấp dịch vụ logistics cho khách hàng. Thực tế, một số nhà quản lý ngần ngại sử dụng hệ thống thông tin trong quản trị logistics vì thiếu đào tạo, thiếu hạ tầng, thiếu cơ sở vật chất làm hàng, hạn chế về bản quyền cũng như chi phí kỹ thuật. Đây có thể là nguyên nhân giải thích tỷ lệ sử dụng hệ thống thông tin của các công ty giao nhận và đại lý hải quan thấp, bất kể việc nhà quản trị nhận thức nó có tác động tích cực đến hoạt động của doanh nghiệp. Do đó, bài viết này nghiên cứu mối tương quan, ảnh hưởng của năng lực hệ thống thông tin, vận dụng hệ thống thông tin đến lợi thế cạnh tranh của các công ty giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu và đại lý hải quan.

Cấu trúc bài viết sau phần 1 giới thiệu chung sẽ gồm các phần sau: Phần 2 – Tổng quan các nghiên cứu liên quan, phát triển các giả thiết và đề xuất mô hình nghiên cứu; Phần 3 – Kết quả nghiên cứu; và Phần 4 – Kết luận.

2. Tổng quan, phát triển các giả thiết và đề xuất mô hình nghiên cứu

Theo Lai và cộng sự (2008), năng lực là mức độ tổ chức và quản trị của một công ty sao cho công ty có thể khai thác toàn diện và đầy đủ các nguồn lực. Năng lực hệ thống thông tin là khả năng huy động và triển khai nguồn lực hệ thống thông tin, phối hợp và cộng tác với các nguồn lực khác. Nó liên quan đến việc áp dụng và khả năng sử dụng phần mềm, phần cứng, mạng để mở rộng dòng thông tin và tạo cơ sở để ra quyết định. Năng lực hệ thống thông tin được coi như là khả năng triển khai đầu tư công nghệ thông tin vào các nguồn lực khác cũng như hỗ trợ và nâng cao các chức năng kinh doanh khác nhằm đạt được mục tiêu kinh doanh. Năng lực hệ thống thông tin gồm sáu thành phần: Tổ chức hệ thống thông tin, hạ tầng hệ thống thông tin, nguồn nhân lực của hệ thống thông tin và mối quan hệ của hệ thống thông tin (Sabherwal & Kirs, 1994; Sabherwal, 1999; Hazen & Byrd, 2011; Byrd & Turner, 2000).

Các công ty hậu cần đang nỗ lực để tìm hiểu cách họ có thể khai thác và cấu hình lại các nguồn lực về tri thức và công nghệ của công ty nhằm tác động đến các lợi thế tương ứng. Trong nhiều thập kỷ, các nghiên cứu đã thừa nhận nguồn lực công nghệ là nguồn lực quý giá để đạt được lợi thế cạnh tranh; tuy nhiên, những phát hiện là trái ngược nhau. Các học giả nghiên cứu về hệ thống thông tin đã phát hiện ra rằng chỉ một số công ty đạt được lợi thế cạnh tranh thông qua các nguồn lực công nghệ (Bilgihan & Wang, 2016; Mithas và cộng sự, 2012), trong khi những công ty khác đã không khám phá nổi chi phí và phải vật lộn để thực hiện tiết kiệm chi phí và lợi thế nhỏ (Chae và cộng sự, 2014).

Lý thuyết tri thức năng động coi sự xuất hiện của trí tuệ con người tại nơi làm việc là nguồn lực quan trọng nhất cần được duy trì và bảo tồn có thể nâng cao việc sử dụng công nghệ và nguồn tri thức để tạo lợi thế cạnh tranh (Barney & Clark, 2007). Lý thuyết này giả định rằng cả hai nguồn tài nguyên công nghệ và tri thức đều xuất hiện từ năng lực học tập và đổi mới để đáp ứng sự tăng trưởng và lợi thế cạnh tranh (Barney & Clark, 2007). Tuy nhiên, nó không chứng minh được rõ ràng tác động của mối quan hệ công nghệ - tri thức hoặc nguồn lực nào là nguồn tiềm năng nhất để duy trì lợi thế cạnh tranh.

Lý thuyết lợi thế nguồn lực giải thích rằng các công ty có thể nâng cao lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ khác thông qua lợi thế so sánh về nguồn lực, từ đó dẫn đến hiệu quả tài chính vượt trội (Hunt & Morgan, 1996). Do đó, lợi thế cạnh tranh so với các doanh nghiệp khác được nâng cao thông

qua các nguồn lực bổ sung. Lý thuyết này cho rằng việc áp dụng công nghệ thông tin (CNTT) làm tăng hiệu suất và hiệu quả của các công ty từ đó gia tăng lợi thế cạnh tranh. Theo lý thuyết tri thức năng động, nguồn lực và năng lực không thể tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững; thay vào đó, khi kết hợp với các nguồn lực bổ sung của công ty, chúng có thể tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững cho các công ty.

Nhìn chung, các nguồn lực công nghệ có khả năng nâng cao năng lực cạnh tranh logistics bằng cách tăng khả năng đổi mới, giảm chi phí và cải thiện dịch vụ (Bilgihan & Wang, 2016). Chúng rất cần thiết trong các hoạt động hậu cần và trên các mạng lưới chuỗi cung ứng (Hazen & Byrd, 2012). Đầu tư vào công nghệ thông tin tạo ra lợi thế lớn so với các đối thủ cạnh tranh thông qua nguồn lực công nghệ. Công nghệ thông tin hiệu quả là cần thiết để hỗ trợ và giúp tự động hóa các hoạt động và quy trình hậu cần thông thường, giúp cải thiện chi phí hậu cần, chất lượng dịch vụ và tính linh hoạt (Karia & Wong, 2013; Lai và cộng sự, 2006). Tuy nhiên, các nghiên cứu về CNTT và logistics thường đứng trên quan điểm của người sử dụng logistics (Dinter, 2013; Jin và cộng sự, 2014), do đó bằng chứng thực nghiệm về mối liên hệ giữa nguồn lực công nghệ và khả năng cạnh tranh của các công ty giao nhận và đại lý hải quan là rất hạn chế.

Các tài liệu nghiên cứu về CNTT kết luận rằng các nguồn lực công nghệ ngày càng dễ bị đối thủ cạnh tranh bắt chước (Chae và cộng sự, 2014), do đó chi phí vận hành trên các nguồn lực công nghệ không tạo ra sự khác biệt giữa công ty so với các đối thủ cạnh tranh (Zhang & Dhaliwal, 2009). Các đánh giá nhấn mạnh rằng các nguồn lực công nghệ không phải lúc nào cũng nâng cao được hiệu quả của các hệ thống hoạt động và năng suất của doanh nghiệp (Segars và cộng sự, 2001). Porter (1985) chỉ ra rằng thay đổi công nghệ không được đảm bảo là có lợi. Cụ thể, nguồn lực công nghệ theo thời gian là không đủ để phát triển năng lực CNTT (Barney, 1991) và dễ dàng mua (Powell & Dent-Micallef, 1997). Các nguồn lực công nghệ đã được chứng minh là có ảnh hưởng không đáng kể đến hiệu suất hoạt động (Ray và cộng sự, 2004), chi phí lợi thế (Bhatt & Grover, 2005), hoặc để gián tiếp tăng cường khả năng dẫn đầu về chi phí (Karia và cộng sự, 2015).

Nguồn lực công nghệ bao gồm thiết bị và cơ sở vật chất tiên tiến cũng như công nghệ tiên tiến bao gồm: Các hệ thống dựa trên web, hệ thống hậu cần và công nghệ (ví dụ: công nghệ thông tin và hệ thống thông tin) (Karia, 2011; Karia & Wong, 2013). Chẳng hạn như các công ty hậu cần áp dụng hệ thống thông tin hậu cần: công nghệ nhận dạng qua tần sóng vô tuyến (Radio Frequency Identification – RFID), trao đổi dữ liệu điện tử (ví dụ: Electronic Data Interchange – EDI), hệ thống định vị toàn cầu (Global Positioning System – GPS), hệ thống thông tin địa lý (Geographic Information System – GIS) (Hazen & Byrd, 2012).

Nhìn chung, tài nguyên công nghệ đã được xác định trong các nghiên cứu như hậu cần hỗ trợ công nghệ (ví dụ: theo dõi và truy tìm thông tin lô hàng, liên kết dựa trên web, nhận/gửi thông báo lô hàng) và tài nguyên thiết bị thông tin (ví dụ: cơ sở EDI, cơ sở dịch vụ Internet, và cơ sở hệ thống theo dõi hàng hóa), thiết bị và cơ sở vật chất tiên tiến bao gồm thiết bị xử lý vật liệu tự động, hệ thống lưu trữ và theo dõi tự động.

Các nghiên cứu về hậu cần thừa nhận rằng các nguồn lực công nghệ đã nổi lên như một nguồn lực chiến lược trong việc giải thích lợi thế cạnh tranh của các công ty hậu cần. Các công nghệ có thể hỗ trợ hoạt động kinh doanh hậu cần, giao tiếp hiệu quả và chia sẻ thông tin theo thời gian thực và do đó dẫn đến tiết kiệm chi phí, tăng cường dịch vụ khách hàng và đổi mới dịch vụ. Tuy nhiên, các khái

niệm hoặc ứng dụng hệ thống thông tin hậu cần khác nhau được phát hiện có mức độ tác động khác nhau đến lợi thế cạnh tranh (Bilgihan & Wang, 2016; Lai và cộng sự, 2006).

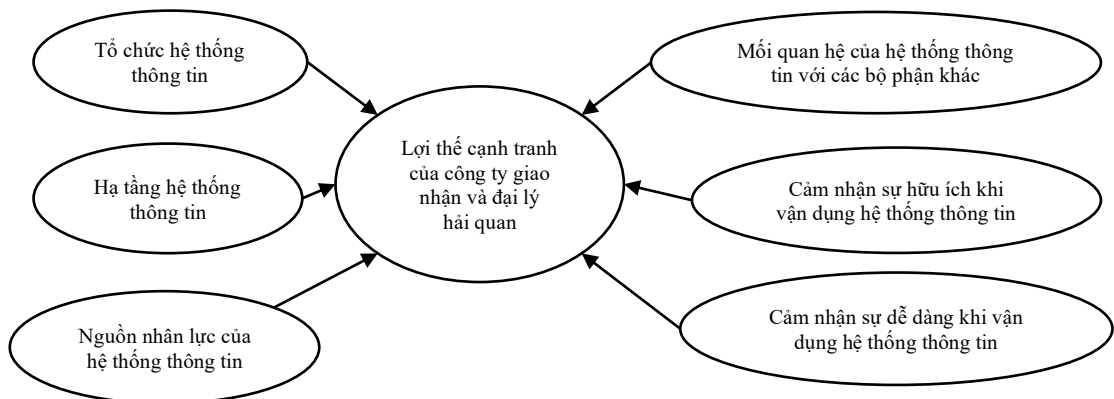
Ngoài ra, các nguồn lực công nghệ đã được công bố là có kết quả tích cực từ việc áp dụng hệ thống thông tin logistics (Bilgihan & Wang, 2016), nhưng chúng không bền và dễ bị loại bỏ; do đó, chúng có nhiều khả năng là lợi thế cạnh tranh tạm thời (Ray và cộng sự, 2004). Thuyết lợi thế nguồn lực thừa nhận rằng các nguồn lực không ổn định theo thời gian; chúng có thể bất chước và thay thế được (Barney, 1991; Wernerfelt, 1984), do đó chúng không đảm bảo lợi thế cạnh tranh bền vững. Về mặt chiến lược, các công ty giao nhận và đại lý hải quan gắn kết hoạt động kinh doanh của họ với sự đổi mới công nghệ, đầu tư vào các hệ thống mới và áp dụng các quy trình mới, cải tiến hệ thống thông tin và công nghệ cũng như ứng dụng của nó vào hoạt động kinh doanh.

Hazen và Byrd (2011), và Lai và cộng sự (2008) cho rằng năng lực hệ thống thông tin có vai trò to lớn kích thích hiệu năng, hiệu quả và sự linh hoạt của các công ty giao nhận. Theo La Lone và Masters (1994), năng lực hệ thống thông tin là một trong những công cụ hữu hiệu giúp gia tăng năng lực chung của công ty trong khi vẫn có thể giảm chi phí, từ đó có thể tăng lợi nhuận. Năng lực hệ thống thông tin giúp tăng sức cạnh tranh, sự linh hoạt và năng suất cho doanh nghiệp (Zaryab & Rana, 2011). Năng lực hệ thống thông tin tự động hóa quy trình hoạt động của các công ty giao nhận và đại lý hải quan, từ đó giúp cải thiện hiệu năng của công ty (Piplani và cộng sự, 2004). Zaryab và Rana (2011) cho rằng sử dụng hệ thống thông tin trong chuỗi cung ứng giúp các công ty luôn đúng hẹn và đáp ứng hiệu quả các nhu cầu của khách hàng, từ đó đáp ứng được kỳ vọng khách hàng. Đồng thời nó cũng giúp làm giảm thời gian thực hiện dịch vụ, cải thiện được mức độ cung ứng dịch vụ của các doanh nghiệp. Mối quan hệ giữa hệ thống thông tin và hoạt động của các công ty được đại học Michigan (1995) nghiên cứu. Công trình này nghiên cứu các công ty đã sử dụng hệ thống thông tin như thế nào để đạt được lợi thế cạnh tranh bằng cách đáp ứng các kỳ vọng của khách hàng hơn các đối thủ khác. Mô hình nghiên cứu thực nghiệm đã kết luận rằng có sự tương quan cùng chiều giữa hệ thống thông tin với việc cải thiện hoạt động của doanh nghiệp. Một số nghiên cứu khác cũng kết luận hệ thống thông tin có tác động dương đến một số khía cạnh nhất định trong hoạt động và sức cạnh tranh của doanh nghiệp, cụ thể là lợi nhuận và tăng trưởng. Do đó, tác giả đưa ra giả thiết có sự tương quan cùng chiều giữa năng lực hệ thống thông tin với lợi thế cạnh tranh của các công ty, cụ thể là có sự tác động dương của tổ chức hệ thống thông tin, hạ tầng hệ thống thông tin, nguồn nhân lực của hệ thống thông tin và mối quan hệ của hệ thống thông tin đến lợi thế cạnh tranh của các công ty giao nhận và đại lý hải quan.

Vận dụng hệ thống thông tin đề cập đến sự hữu dụng và sự dễ dàng cảm nhận được khi sử dụng (Davis, 1989). Nó liên quan đến việc sử dụng máy tính để xử lý thông tin, lưu trữ dữ liệu và truy xuất dữ liệu (Yusuf, 2005). Công ty giao nhận và đại lý hải quan sử dụng hệ thống thông tin để cung cấp các dịch vụ đến cho khách hàng, việc này sẽ giúp gia tăng chất lượng dịch vụ thông qua việc nâng cao năng suất, phản hồi nhanh cũng như dịch vụ có độ tin cậy cao. Sử dụng dữ liệu máy tính và hệ thống quản trị dữ liệu tại các công ty vận tải giao nhận giúp gia tăng đáng kể chất lượng dịch vụ qua các năm. Quy trình làm thủ tục hải quan đã thay đổi qua thời gian từ hải quan thủ công sang vi tính hóa và giờ là sử dụng phần mềm ECUS, theo đó vận dụng hệ thống thông tin làm gia tăng lợi thế cạnh tranh cho các công ty giao nhận và đại lý hải quan. Tuy nhiên, khi các công ty giới thiệu và triển khai các nghiệp vụ mới trong hệ thống thông tin thì thường gặp sự kháng cự của các nhân viên. Điều này có thể là do nhân viên thiếu kiến thức, cũng như chưa rõ hệ thống sẽ vận hành ra sao. Sau khi các nhân viên đã được huấn luyện và hình dung được sự vận hành của hệ thống, họ sẽ cảm thấy thoải mái

hơn (Davis, 1989). Trong mô hình TAM, Davis (1989) đã mô tả hai yếu tố vận dụng hệ thống thông tin đó là cảm nhận về sự hữu dụng và cảm nhận về sự dễ dàng khi sử dụng. mô hình này cho rằng khi người sử dụng được giới thiệu gói phần mềm mới, cảm nhận về sự hữu dụng và sự dễ dàng khi sử dụng sẽ tác động đến quyết định của nhân viên về việc họ sẽ sử dụng gói phần mềm mới như thế nào và vào lúc nào. Các lợi ích khi công ty vận dụng hệ thống thông tin vào hoạt động bao gồm: tạo nhiều cơ hội việc làm, thúc đẩy liên kết ngành, gia tăng sự linh hoạt, giảm thời gian thực hiện nghiệp vụ, giảm khiếu nại và tăng sự thỏa mãn của khách hàng. Để duy trì kinh doanh, các công ty cần được trang bị hệ thống thông tin tiên tiến. Các công ty giao nhận và đại lý hải quan cần thiết phải áp dụng các kỹ thuật mới, hiện đại để tương thích với các thị trường và môi trường khác nhau. Sự phát triển nhanh chóng trong ngành giao nhận và hải quan đã buộc các công ty giao nhận và đại lý hải quan cạnh tranh khốc liệt, phải cải tiến và nâng cao các dịch vụ liên tục. Hơn nữa, sự tiến bộ của công nghệ thông tin làm gia tăng nhu cầu của khách hàng về các dịch vụ giao nhận, khách hàng ngày càng yêu cầu thời gian hoàn thành dịch vụ giao nhận nhanh hơn với thời gian ngắn hơn. Các công ty buộc phải chấp nhận và áp dụng các phương thức, kỹ thuật tiên tiến nhằm cải thiện dịch vụ giao nhận. Khi các công ty vận dụng công nghệ thông tin họ có thể tăng tốc dịch vụ giao nhận, giảm sự chậm trễ và cung ứng dịch vụ với chi phí thấp hơn. Một công ty đạt được lợi thế cạnh tranh khi có thể cung ứng dịch vụ đúng lúc, chi phí thấp với chất lượng tốt hơn (Atkinson, 1999).

Vận dụng hệ thống thông tin giúp các nhà quản trị có thông tin cần thiết trong thời gian nhanh nhất, nắm bắt kịp sự thay đổi của môi trường trong và ngoài doanh nghiệp, nắm bắt và đáp ứng các nhu cầu của khách hàng một cách hiệu quả nhất. Thực tế các công ty có áp dụng EDI sẽ thích ứng nhanh và hiệu quả hơn các công ty không sử dụng. Những công ty thường xuyên tích hợp hệ thống thông tin để tái cấu trúc quy trình làm việc và quản trị sẽ củng cố và nâng cao lợi thế cạnh tranh. Vận dụng hệ thống thông tin buộc các công ty phải tìm ra những cách thức mới để mở rộng thị trường, thu hút khách hàng, tái cấu trúc chiến lược để duy trì lợi thế cạnh tranh. Theo đó, khả năng vận dụng hệ thống thông tin sẽ giúp các công ty thích ứng và phát triển tốt khi môi trường liên tục thay đổi. Wang và cộng sự (2006) chứng minh được rằng có mối quan hệ giữa hoạt động tài chính của công ty giao nhận với việc vận dụng hệ thống thông tin, cụ thể là tăng được thị phần. Từ đó, tác giả đề xuất giả thiết có sự tương quan cùng chiều giữa vận dụng hệ thống thông tin với lợi thế cạnh tranh, cụ thể có mối tương quan cùng chiều giữa sự hữu dụng và sự dễ dàng cảm nhận được khi sử dụng hệ thống thông tin với lợi thế cạnh tranh của các công ty giao nhận và đại lý hải quan.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề nghị

Nguồn: Ahimbisibwe và cộng sự (2016), tác giả đề xuất

Bảng 1.

Đo lường các biến

Khái niệm	Nhân tố	Tác giả
Năng lực CNTT	Tổ chức hệ thống CNTT, Hạ tầng CNTT, Nguồn nhân lực CNTT, và Mối quan hệ CNTT	Bharadwaj và cộng sự (1979); Ross và cộng sự, (1996); Ahimbisibwe và cộng sự (2016)
Áp dụng CNTT	Cảm nhận sự hữu ích và Cảm nhận sự dễ dàng	Davis và cộng sự (1989); Ahimbisibwe và cộng sự (2016)
Lợi thế cạnh tranh	Chất lượng dịch vụ hậu cần (Hữu hình, độ tin cậy, sự đồng cảm, khả năng đáp ứng và sự đảm bảo)	Parasuraman và cộng sự (1998); Ahimbisibwe và cộng sự (2016)
	Hiệu suất của các công ty giao nhận và đại lý hải quan (Hiệu quả, hiệu năng)	Lai và cộng sự (2008); Ahimbisibwe và cộng sự (2016)

Bài báo thực hiện nghiên cứu định tính vào đầu năm 2020 bằng việc thảo luận trực tiếp cùng một số quản lý các công ty giao nhận và đại lý hải quan tại TP.HCM thông qua điện thoại do dịch Covid. Nghiên cứu định lượng sơ bộ được thực hiện vào tháng 5 năm 2020 bằng việc phỏng vấn trực tiếp bằng điện thoại với các đối tượng khảo sát thông qua bảng câu hỏi chi tiết. Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện trong giai đoạn từ tháng 6 đến tháng 9 năm 2020 đối với các đối tượng khảo sát thông qua bảng câu hỏi chi tiết. Nghiên cứu định lượng bao gồm nghiên cứu định lượng sơ bộ và chính thức. Nghiên cứu định lượng sơ bộ để xác định lại độ tin cậy của thang đo nhằm loại những biến không phù hợp và chỉ giữ lại những biến có độ tin cậy đưa vào nghiên cứu định lượng chính thức. Nghiên cứu định lượng chính thức để kiểm định giả thuyết và mô hình nghiên cứu.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Mẫu nghiên cứu

Đặc điểm mẫu nghiên cứu thể hiện giới tính, tuổi, trình độ học vấn, vị trí trong doanh nghiệp, kết quả được thể hiện ở Bảng 2.

Bảng 2.

Đặc điểm mẫu nghiên cứu

	Số lượng	Tỷ lệ (%)
<i>Giới tính</i>		
Nam	316	63,1
Nữ	185	36,9
<i>Độ tuổi</i>		
19–29	146	29,0

	Số lượng	Tỷ lệ (%)
30–39	281	56,0
40–49	55	11,0
Trên 50	19	4,0
<i>Trình độ</i>		
Sau đại học	63	12,7
Cử nhân	326	65,0
Tú tài	95	18,9
Chứng chỉ xuất - nhập khẩu	17	3,4
<i>Chức vụ</i>		
Giám đốc	21	4,0
Quản lý	50	12,0
Nhân viên	310	62,0
Khác	110	22,0
<i>Dịch vụ cung ứng</i>		
Kho vận	70	14,0
Vận tải nội địa	50	10,0
Đóng gói	20	4,0
Đóng tách hàng	30	6,0
Mua bán cước	85	17,0
Chứng từ	246	49,0
Tổng cộng	501	100,0

Theo kết quả phân tích có 316 nam và 185 nữ đáp viên, điều này cho thấy số lượng lao động nam tại các công ty giao nhận và đại lý hải quan chiếm gần gấp đôi số lượng lao động nữ với tỷ lệ lần lượt là 63,1% và 36,9%. Kết quả cũng cho thấy rằng đa số các đáp viên (56%) ở độ tuổi 30–39. Chỉ có 4% đáp viên là từ 50 tuổi trở lên. Phần còn lại, độ tuổi 19–29 chiếm 29% trong khi 11% đáp viên ở độ tuổi 40–49. Điều này cho thấy các công ty giao nhận thuê lực lượng lao động chủ yếu ở độ tuổi 30–39 và rất hiếm thuê lao động thuộc nhóm tuổi 50 trở lên. Lý do có thể là do công việc di chuyển nhiều giữa các chi cục hải quan, các cảng và trạm thông quan nội địa (Inland Clearance Depot – ICD), các văn phòng đại lý hãng tàu, đóng ghép, rút hàng hóa container với thời gian đa dạng nên các công ty giao nhận và đại lý hải quan ưu tiên các lao động trẻ, năng động. Về tỷ trọng, 4% đáp viên nhóm tuổi trên 50 cũng có thể là do lực lượng lao động ở lứa tuổi này đã lên làm quản lý nên việc tiếp cận mẫu khó khăn hơn.

Kết quả cho thấy đa số đáp viên (65%) có bằng cử nhân, trong khi bằng tú tài chỉ chiếm 18,9% và sau đại học là 12,7%. Kết quả này cho thấy rằng các công ty giao nhận và đại lý hải quan chủ yếu thuê lao động có bằng cử nhân, rất ít thuê lao động có chứng chỉ xuất nhập khẩu vì công việc liên quan đến chứng từ chuyên ngành rất nhiều, cần óc phán đoán, phân tích và xử lý vấn đề, tình huống. Về vấn đề vị trí, chức vụ trong tổ chức, kết quả cho thấy đa phần là vị trí nhân viên (62%), trong khi tỷ lệ rất nhỏ là giám đốc (4%). Phần đáp viên còn lại là quản lý (12%) và vị trí khác (22%). Do công việc bận rộn nên các quản lý cấp cao và giám đốc rất khó tiếp cận và nếu tiếp cận được thì những cá nhân này cũng thường ủy quyền cho các cấp dưới trả lời bảng khảo sát.

Liên quan đến lĩnh vực dịch vụ cung ứng, kết quả cho thấy nghiệp vụ chứng từ chiếm tỷ trọng lớn nhất (49%) so với các lĩnh vực dịch vụ khác mà các công ty giao nhận và đại lý hải quan cung cấp. Tỷ trọng này cho thấy dịch vụ chính của các công ty giao nhận chính là làm thủ tục thông quan hàng xuất nhập khẩu, quyết toán định mức hàng gia công, thuế xuất nhập khẩu, từ đó cho thấy đối với phần lớn doanh nghiệp xuất nhập khẩu, thủ tục hải quan được cho là nghiệp vụ phức tạp, nhiều khê và nên thuê ngoài.

3.2. Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy và phân tích nhân tố khám phá (EFA)

3.2.1. Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Kết quả phân tích Cronbach's Alpha ở (Bảng 3) cho thấy các thang đo có hệ số Cronbach's Alpha $> 0,6$ và các hệ số biến-tổng $> 0,3$ (Hair và cộng sự, 2009). Vì vậy, tất cả các thang đo trong hình đạt tiêu chuẩn, đảm bảo độ tin cậy và được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis – EFA).

Bảng 3.

Kết quả phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha

Khái niệm	Số biến	Hệ số Cronbach's Alpha	Hệ số tải
Tổ chức hệ thống thông tin	09	0,952	(0,384; 0,993)
Mối quan hệ của hệ thống thông tin	04	0,845	(0,455; 0,877)
Hạ tầng hệ thống thông tin	03	0,928	(0,711; 0,935)
Nguồn nhân lực của hệ thống thông tin	03	0,810	(0,552; 1,000)
Cảm nhận sự hữu ích khi sử dụng hệ thống thông tin	05	0,956	(0,613; 0,967)
Cảm nhận sự dễ dàng khi sử dụng hệ thống thông tin	05	0,899	(0,513; 0,867)
Lợi thế cạnh tranh của công ty giao nhận và đại lý hải quan	04	0,809	(0,361; 0,837)

3.2.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả phân tích nhân tố cho các biến độc lập trích thành bốn nhóm với hệ số KMO = 0,865 > 0,5; mức ý nghĩa = 0,000 < 0,05, tổng phương sai trích = 73,325% > 50%. Phân tích nhân tố cho biến phụ thuộc trích thành một nhóm với hệ số KMO = 0,851 > 0,5; mức ý nghĩa = 0,000 < 0,05 phân tích nhân tố phù hợp (Kaiser, 1974) và tổng phương sai trích = 79,475% > 50%. Như vậy, kết quả phân tích nhân tố cho các biến độc lập và phụ thuộc đảm bảo yêu cầu, kết quả cụ thể ở Bảng 4.

Bảng 4.

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Khái niệm	Hệ số KMO	Mức ý nghĩa	Phương sai trích	Hệ số tải
<i>1. Các biến độc lập</i>	<i>0,865</i>	<i>0,000</i>	<i>73,325</i>	
Tổ chức hệ thống thông tin				(0,819; 0,987)
Mối quan hệ của hệ thống thông tin với các bộ phận khác				(0,746; 0,959)
Cảm nhận sự hữu ích khi sử dụng hệ thống thông tin				(0,670; 0,708)
Cảm nhận sự dễ dàng khi sử dụng hệ thống thông tin				(0,981; 0,982)
<i>2. Biến phụ thuộc</i>	<i>0,851</i>	<i>0,000</i>	<i>79,475</i>	
Lợi thế cạnh tranh của công ty giao nhận và đại lý hải quan				(0,604; 0,990)

- Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh sau EFA là:

Lợi thế cạnh tranh của công ty giao nhận và đại lý hải quan = Hàm số (*Tổ chức hệ thống thông tin, Mối quan hệ của hệ thống thông tin, Cảm nhận sự hữu ích khi sử dụng hệ thống thông tin, Cảm nhận sự dễ dàng khi sử dụng hệ thống thông tin*).

- Đo lường ảnh hưởng của các biến độc lập và biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh.

a. Kiểm định hệ số tương quan (r)

Bảng 5.

Ma trận hệ số tương quan

		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y
X ₁	Tương quan Pearson	1,000	0,613**	0,478**	0,379**	0,778**
	Giá trị p-value cho kiểm định hai phía		0,000	0,000	0,000	0,000
X ₂	Tương quan Pearson	0,613**	1,000	0,177*	0,265**	0,454**
	Giá trị p-value cho kiểm định hai phía	0,000		0,027	0,001	0,000
X ₃	Tương quan Pearson	0,478**	0,177*	1,000	0,204*	0,684**
	Giá trị p-value cho kiểm định hai phía	0,000	0,027		0,011	0,000
X ₄	Tương quan Pearson	0,379**	0,265**	0,204*	1,000	0,353**
	Giá trị p-value cho kiểm định hai phía	0,000	0,001	0,011		0,000
Y	Tương quan Pearson	0,778**	0,454**	0,684**	0,353**	1,000
	Giá trị p-value cho kiểm định hai phía	0,000	0,000	0,000	0,000	

Ghi chú: *, ** lần lượt tương ứng với các mức ý nghĩa thống kê 5% và 1%;

Số mẫu quan sát: N = 155

Y: Lợi thế cạnh tranh của công ty giao nhận và đại lý hải quan; X₁: Tổ chức hệ thống thông tin; X₂: Mối quan hệ của hệ thống thông tin; X₃: Cảm nhận sự hữu ích khi sử dụng hệ thống thông tin; X₄: Cảm nhận sự dễ dàng khi sử dụng hệ thống thông tin.

Theo kết quả phân tích cho thấy, mối quan hệ giữa các biến độc lập: Tổ chức hệ thống thông tin, mối quan hệ của hệ thống thông tin, cảm nhận sự hữu ích khi sử dụng hệ thống thông tin, cảm nhận sự dễ dàng khi sử dụng hệ thống thông tin, và biến phụ thuộc: Lợi thế cạnh tranh của công ty giao nhận và đại lý hải quan có liên quan chặt chẽ.

b. Kiểm định các giả định của mô hình hồi quy tuyến tính

Để kết quả của phân tích có ý nghĩa suy rộng từ mẫu sang tổng thể, nghiên cứu tiếp tục thực hiện bước kiểm định các giả định của mô hình hồi quy. Để thực hiện bước phân tích hồi quy tuyến tính, mô hình phải đảm bảo không có hiện tượng đa cộng tuyến, vì “đa cộng tuyến khiến cho đánh giá của chúng ta về tác động của từng biến độc lập lên biến phụ thuộc có thể bị sai lệch” (Hoàng & Chu, 2008).

Bảng 6.

Kiểm định đa cộng tuyến

Mô hình		Các hệ số chưa chuẩn hóa		Các hệ số đã chuẩn hoá	t	Mức ý nghĩa	Thống kê đa cộng tuyến	
		Hệ số B	Độ lệch chuẩn	Hệ số β			Dung sai	Hệ số phóng đại
1	(Hằng số)	0,189	0,357		0,529	0,598		
	X ₁	0,365	0,043	0,341	5,114	0,000	0,926	1,053
	X ₂	0,422	0,074	0,308	5,732	0,000	0,914	1,094
	X ₃	0,272	0,024	0,599	11,323	0,000	0,942	1,062
	X ₄	0,137	0,050	0,149	2,750	0,007	0,904	1,106

Ghi chú: Y: Lợi thế cạnh tranh của công ty giao nhận và đại lý hải quan; X₁: Tổ chức hệ thống thông tin; X₂: Mối quan hệ của hệ thống thông tin; X₃: Cảm nhận sự hữu ích khi sử dụng hệ thống thông tin; X₄: Cảm nhận sự dễ dàng khi sử dụng hệ thống thông tin.

Kiểm định không có hiện tượng đa cộng tuyến được nhận biết qua hệ số phóng đại phương sai VIF của các nhân tố 1,106 (< 2) nên đạt yêu cầu. Có thể kết luận rằng không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra.

c. Phân tích hồi quy bội

Phân tích hồi quy được thực hiện với 04 biến độc lập, bao gồm các biến: Tổ chức hệ thống thông tin, mối quan hệ của hệ thống thông tin, cảm nhận sự hữu ích khi sử dụng hệ thống thông tin, cảm nhận sự dễ dàng khi sử dụng hệ thống thông tin, và một biến phụ thuộc: Lợi thế cạnh tranh của công ty giao nhận và đại lý hải quan. Phương pháp Enter¹ được dùng để thực hiện phân tích mối quan hệ này. Các biến có mức ý nghĩa < 0,05 thì được chọn.

Bảng 7.

Mô hình tóm tắt sử dụng phương pháp Enter

Mô hình	Hệ số R	Hệ số R ²	Hệ số R ² hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng
1	0,776 ^a	0,602	0,594	0,221

Ghi chú: ^a: Các biến độc lập (không đổi): X₄, X₃, X₂, X₁

¹ Trong hồi quy bội giản đơn có 2 phương pháp được sử dụng phổ biến, một trong số đó là phương pháp Enter. Phương pháp Enter là phương pháp đưa cùng lúc tất cả các biến vào phân tích.

Bảng 8.

Phân tích phương sai (ANOVA^a)

	Mô hình	Tổng các bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa
1	Hồi quy	11,180	4	3,727	76,077	0,000 ^b
	Số dư	7,397	151	0,049		
	Tổng	18,578	154			

Ghi chú: ^a: Biến phụ thuộc: Y;

^b: Các biến độc lập (không đổi): X4, X3, X2, X1.

Từ kết quả ta thấy rằng hệ số hiệu chỉnh $R^2 = 0,594$, tức là có khoảng 59,4% phương sai của biến lợi thế cạnh tranh của công ty giao nhận và đại lý hải quan được giải thích bởi các biến độc lập, còn lại là do các yếu tố bên ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên.

Mức ý nghĩa của kiểm định F là $0,000 < 0,05$. Như vậy, mô hình hồi quy tuyến tính xây dựng có thể được suy rộng và áp dụng cho tổng thể.

4. Kết luận

Kết quả phân tích mô hình cho thấy có bốn yếu tố liên quan đến hệ thống thông tin có ảnh hưởng thuận chiều đến lợi thế cạnh tranh của các công ty giao nhận và đại lý hải quan. Mô hình hồi quy được viết như sau:

Lợi thế cạnh tranh của công ty giao nhận và đại lý hải quan = $0,341$ (Tổ chức hệ thống thông tin) + $0,308$ (Mối quan hệ của hệ thống thông tin) + $0,599$ (Cảm nhận sự hữu ích khi sử dụng hệ thống thông tin) + $0,149$ (Cảm nhận sự dễ dàng khi sử dụng hệ thống thông tin)

Cụ thể, yếu tố hạ tầng hệ thống thông tin và nguồn lực hệ thống thông tin không tác động đến lợi thế cạnh tranh của các công ty giao nhận và đại lý hải quan. Bên cạnh đó, yếu tố cảm nhận sự hữu ích khi sử dụng hệ thống thông tin tác động đến lợi thế cạnh tranh của các công ty nhiều hơn các yếu tố gồm: Tổ chức hệ thống thông tin, mối quan hệ của hệ thống thông tin, và cảm nhận sự dễ dàng khi sử dụng hệ thống thông tin.

Kết quả nghiên cứu này góp phần giúp các công ty giao nhận và đại lý hải quan khu vực TP.HCM nhận biết về vai trò của hệ thống thông tin, cũng như vai trò của từng nhân tố của hệ thống thông tin ảnh hưởng đến lợi thế cạnh tranh, qua đó có giải pháp cải tiến để nuôi dưỡng và phát triển những yếu tố hiện có đó tại các công ty giao nhận và đại lý hải quan khu vực TP.HCM nói riêng và Việt Nam nói chung.

Nghiên cứu cho thấy quá trình hiệu chỉnh, hai nhân tố gồm: Hạ tầng thông tin và nhân lực của hệ thống thông tin bị loại bỏ do không đạt hệ số tải, kết quả này tương đồng với quan điểm của Evangelista và Sweeney (2014), Sum và cộng sự (2001). Họ cho rằng mặc dù các nguồn lực công nghệ là cần thiết để tăng cường khả năng cạnh tranh trong lĩnh vực hậu cần, tỷ lệ áp dụng các hệ thống CNTT tiên tiến còn thấp do chi phí đầu tư công nghệ cao, sự thiếu vắng các chuyên gia CNTT và thiếu cải thiện về hiệu quả hoạt động. Yếu tố nhân sự của hệ thống thông tin bị loại, điều này tương

đồng với một số nghiên cứu liên quan, điển hình là nghiên cứu được tiến hành bởi Hussin và cộng sự (2002) tập trung vào mối liên kết của chiến lược kinh doanh và chiến lược CNTT của các doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Anh. Nghiên cứu chỉ ra rằng, mối liên kết CNTT liên quan đến mức độ ứng dụng CNTT của công ty và mức độ hiểu biết phần mềm của CEO công ty không có liên quan đến nguồn chuyên gia CNTT bên ngoài của công ty. Tương tự, yếu tố hạ tầng thông tin cũng bị loại. Điều này cho thấy, dù đánh giá tích cực vai trò của CNTT, nhưng đa số các công ty giao nhận và đại lý hải quan tại TP.HCM chưa đầu tư đúng mức cho yếu tố này, một trong những lý do chính giải thích là họ chưa định lượng lợi ích đạt được với chi phí đầu tư, hơn nữa họ phân vân loại công nghệ và mức độ CNTT lên trang bị, đây cũng chính là một vấn đề cần các nhà nghiên cứu quan tâm giải quyết.

Tính hữu dụng của hệ thống thông tin có mức độ tác động lớn nhất, điều này cũng tương đồng với các nghiên cứu liên quan, tiêu biểu như sau: Estébanez và cộng sự (2010) nhận thấy rằng tính hữu dụng của hệ thống thông tin là một biến điều hòa có ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa dịch vụ và hiệu năng. Họ cho rằng, một công ty cần công nghệ tinh vi, bởi thứ nhất, một doanh nghiệp đòi hỏi phải có cơ sở khoa học kỹ thuật mạnh mẽ; thứ hai, công nghệ mới có thể nhanh chóng làm cho công nghệ hiện có trở nên lỗi thời. Đồng thời, cho thấy các doanh nghiệp nhỏ và vừa trong ngành dịch vụ sử dụng công nghệ thông tin mạnh mẽ.

Nhìn chung, các yếu tố chính ảnh hưởng đến hiệu quả của hệ thống thông tin trong quản trị thường là tính nhanh chóng, kịp thời, chính xác, chi phí chấp nhận được. Để nâng cao hiệu quả của hệ thống thông tin trong doanh nghiệp, cần tăng cường nhận thức của nhân viên về tầm quan trọng của thông tin, cũng như nâng cao tay nghề và trình độ của họ trong lĩnh vực thông tin phải luôn được quan tâm và triển khai.

Tóm lại, nghiên cứu góp phần làm phong phú thêm kiến thức về tính hữu hiệu của hệ thống thông tin tại doanh nghiệp nói chung và các doanh nghiệp dịch vụ nói riêng. Tuy nhiên, mức độ giải thích của mô hình chỉ 59,4%. Do vậy, các nghiên cứu tương lai nên khám phá thêm các nhân tố mới chưa có trong mô hình nghiên cứu của tác giả hoặc mở rộng phạm vi nghiên cứu cho các đối tượng khác ■

Tài liệu tham khảo

- Ahimbisibwe, A., Omudang, S., Tusiime, W., & Tumuhairwe, R. (2016). Information technology capability, adoption, logistics service quality and the performance of third party logistics providers. *International Journal of Operations and Logistics Management*, 5(1), 16–41.
- Atkinson, R. (1999). Project management: Cost, time and quality, two best guesses and a phenomenon, its time to accept other success criteria. *International Journal of Project Management*, 17(6), 337–342.
- Bhatt, G. D., & Grover, V. (2005). Types of information technology capabilities and their role in competitive advantage: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 22(2), 253–277.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
- Barney, J. B., & Clark, D. N. (2007). *Resource-Based Theory: Creating And Sustaining Competitive Advantage*. Oxford: University Press.

- Bilgihan, A., & Wang, Y. (2016). Technology induced competitive advantage: A case of US lodging industry. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7(1), 37–59.
- Bharadwaj, D. G., Venkatesan, K., Saxena, R. B. (1979). Nonlinear programming approach for optimum cost induction motors – SUMT Algorithm. *Computers & Electrical Engineering*, 6(3), 199–204.
- Chae, H.-C, Koh, C. E., & Prybutok, V. R. (2014). Information technology capability and firm performance: Contradictory findings and their possible causes. *MIS Quarterly*, 38(1), 305–326.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Dinter, B. (2013). Success factors for information logistics strategy – An empirical investigation. *Decision Support Systems*, 54(3), 1207–1218.
- Evangelista, P., & Sweeney, E. (2014). Information and communication technology adoption in the Italian road freight haulage industry. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 19(3), 261–282.
- Hair, Jr. J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis* (7th Ed.). USA: Prentice Hall.
- Hazen, B. T., & Byrd, T. A. (2011). Logistics information technology adoption: The effect of a positive buyer-supplier relationship on performance outcomes. In *PACIS 2011 Proceedings*.
- Hazen, B. T., & Byrd, T. A. (2012). Toward creating competitive advantage with logistics information technology. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 42(1), 8–35.
- Hunt, S. D., & Morgan, R. M. (1996). The resource advantage theory of competition: Dynamics, path dependencies, and evolutionary dimensions. *Journal of Marketing*, 60(4), 107–114.
- Hoàng, T. & Chu, N. M. N. (2008). *Thống kê ứng dụng trong kinh tế - xã hội*. Hà Nội: NXB Thống kê.
- Hussin, H., King, M., & Cragg, P. (2002). IT alignment in small firms. *European Journal of Information Systems*, 11(2), 108–127.
- Jin, Y., Vonderembse, M., Ragu-Nathan, T. S., & Smith, J. T. (2014). Exploring relationships among IT-enabled sharing capability, supply chain flexibility, and competitive performance. *International Journal of Production Economics*, 153, 24–34.
- Kaiser, H. F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31–36.
- Karia, N., & Wong, C. Y. (2013). The impact of logistics resources on the performance of Malaysian logistics service providers. *Production Planning & Control*, 24(7), 589–606.
- Karia, N., Wong, C. Y., Asaari, M. H. A. H., & Lai, K.-H. (2015). The effects of resource bundling on third-party logistics providers' performance. *International Journal of Engineering Business and Management*, 7(9), 1–14.
- Karia, N. (2011). *Resource-based logistics and logistics performance*. Thesis (PhD), Business School, The University of Hull. Retrieved from <https://hydra.hull.ac.uk/assets/hull:5299a/content>

- La Londe, B. J., & Masters, J. M. (1994). Emerging logistics strategies: Blueprints for the next century. *International Journal Of Physical Distribution & Logistics Management*, 24(7), 35–47.
- Lai, F., Zhao, X., & Wang, Q. (2006). The impact of information technology on the competitive advantage of logistics firms in China. *Industrial Management & Data Systems*, 106(9), 1249–1271.
- Lai, F., Li, D., Wang, Q., & Zhao, X. (2008). The information technology capability of third-party logistics providers: A resource-based view and empirical evidence from China. *Journal of Supply Chain Management*, 44(3), 22–38.
- Michigan State University, Global Logistics Research Team, & Council of Logistics Management. (1995). *World Class Logistics: The Challenge Of Managing Continuous Change*. US: Council of Logistics Management.
- Mithas, S., Tafti, A., Bardhan, I., & Goh, J. M. (2012). Information technology and firm profitability: Mechanisms and empirical evidence. *MIS Quarterly*, 36(1), 205–224.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. In *Retailing: Critical Concepts*, 64(1), 12–40.
- Estébanez, R. P., Grande, E. U., Colomina, C. M. (2010). Information technology implementation: Evidence in Spanish SMEs. *International Journal of Accounting & Information Management*, 18(1), 39–57.
- Piplani, R., Pokharel, S., & Tan, A. (2004). Perspectives on the use of information technology at third party logistics service providers in Singapore. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 16(1), 27–41.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating And Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Powell, T. C., & Dent-Micallef, A. (1997). Information technology as competitive advantage: The role of human, business and technology resources. *Strategic Management Journal*, 18(5), 375–405.
- Ray, G., Barney, J. B., & Muhanna, W. A. (2004). Capabilities, business processes, and competitive advantage: Choosing the dependent variable in empirical tests of resource-based view. *Strategic Management Journal*, 25(1), 23–37.
- Ross, J. W., Beath, C. M., & Goodhue, D. L. (1996). Develop long-term competitiveness through IT assets. *MIT Sloan Management Review*, 38(1), 31–42.
- Sabherwal, R. (1999). The relationship between information system planning sophistication and information system success: An empirical assessment. *Decision Sciences*, 30(1), 137–167.
- Sabherwal, R., & Kirs, P. (1994). The alignment between organizational critical success factors and information technology capability in academic institutions. *Decision Sciences*, 25(2), 301–330.
- Segars, A. H., Malhotra, A., Gold, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185–214. doi: 10.1080/07421222.2001.11045669
- Sum, C.-C., Teo, C.-B., & Ng, K.-K. (2001). Strategic logistics management in Singapore. *International Journal Operational Products Management*, 21(9), 1239–1260.

- Byrd, T. A., & Turner, D. E. (2000). Measuring the flexibility of information technology infrastructure: Exploratory analysis of a construct. *Journal of Management Information Systems*, 17(1), 167–208.
- Wang, Q., Zantow, K., Lai, F., & Wang, X. (2006). Strategic postures of third-party logistics providers in mainland China. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 36(10), 793–819.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171–180.
- Yusuf, M. O. (2005). Information and communication technology and education: Analysing the Nigerian national policy for information technology. *International Education Journal*, 6(3), 316–321.
- Zaryab, S., & Rana, S. (2011). *Role of third party logistics providers with advanced it to increase customer satisfaction in supply chain integration*. In Society of Interdisciplinary Business Research (SIBR) 2011 Conference on Interdisciplinary Business Research. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1867868>
- Zhang, C., & Dhaliwal, J. (2009). An investigation of resource-based and institutional theoretic factors in technology adoption for operations and supply chain management. *International Journal of Production Economics*, 120(1), 252–269.