

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NHÀ CUNG CẤP LOGISTICS VỀ MÔI TRƯỜNG DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI TP.HCM

BÙI THANH TRÁNG* & HỒ XUÂN TIẾN**

Nghiên cứu được thực hiện nhằm phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của nhà cung cấp logistics tại TP.HCM về môi trường dịch vụ logistics, từ đó đưa ra những giải pháp để nâng cao chất lượng môi trường dịch vụ logistics. Kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng được tác giả tiến hành khảo sát 200 doanh nghiệp logistics đang hoạt động tại TP.HCM. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp chịu tác động bởi 6 nhân tố: (1) Chất lượng cơ sở hạ tầng liên quan đến thương mại và vận tải, (2) sự thuận lợi của việc sắp xếp chuyển hàng đi với giá cạnh tranh, (3) độ hiệu quả của quy trình thông quan, (4) khả năng theo dõi tình trạng hàng hóa sau khi gửi, (5) năng lực và chất lượng dịch vụ logistics, và (6) sự giao hàng đúng lịch.

Từ khóa: Sự hài lòng, môi trường dịch vụ logistics, nhà cung cấp logistics TP.HCM.

1. Đặt vấn đề

VN nằm trong khu vực chiến lược Đông Nam Á, có vị trí địa lý thuận lợi cho vận tải quốc tế, có bờ biển dài lý tưởng và có cảng nước sâu, được đánh giá là quốc gia có tiềm năng lớn về phát triển dịch vụ logistics. Dịch vụ logistics có vị trí quan trọng trong nền kinh tế, đóng góp giá trị lớn vào GDP quốc gia. Logistics không những tạo động lực phát triển cho hàng ngàn doanh nghiệp trong nước mà còn có lợi thế phát triển vượt khỏi biên giới quốc gia, thúc đẩy nhanh quá trình thương mại và hội nhập kinh tế quốc tế. Logistics đóng vai trò to lớn trong việc giải quyết bài toán đầu vào và đầu ra một cách có hiệu quả, tối ưu hóa quá trình chu chuyển nguyên vật liệu, hàng hóa, dịch vụ, giúp giảm chi phí, tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Logistics là xương sống cho thương mại toàn cầu, môi trường dịch vụ logistics hiệu quả sẽ góp phần quan trọng thúc đẩy tăng trưởng cho quốc gia. Một chính sách và chiến lược phù hợp là rất cần thiết để hoàn thiện môi trường dịch vụ logistics sẽ tạo tiền đề cho ngành logistics VN từng bước lớn mạnh, đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế xã hội của

đất nước. Chính vì vậy, nghiên cứu “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics tại TP.HCM của nhà cung cấp logistics” sẽ chỉ ra những yếu tố quan trọng để cải thiện và nâng cao chất lượng môi trường dịch vụ logistics nhằm góp phần vào sự phát triển của dịch vụ logistics VN.

2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

2.1. Dịch vụ logistics và chỉ số năng lực logistics - LPI

Theo Hội đồng quản trị logistics Mỹ (1988) thì logistics là quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, kiểm soát quá trình lưu chuyển và dự trữ hàng hóa, dịch vụ... từ điểm xuất phát đầu tiên đến nơi tiêu thụ cuối cùng sao cho hiệu quả và phù hợp với yêu cầu của khách hàng. Tại VN, hoạt động này ra đời vào những năm 70 của thế kỷ 20. Dịch vụ logistics là hoạt động thương mại, theo đó thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công việc bao gồm nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm thủ tục hải quan, các giấy tờ thủ tục khác, tư vấn khách hàng, đóng gói bao bì, ghi ký mã hiệu, giao hàng hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến hàng hóa theo thỏa

thuận với khách hàng để hưởng thù lao (Luật Thương mại, 2005).

Để đánh giá mức độ phát triển về môi trường dịch vụ logistic của một quốc gia, thì chỉ số năng lực logistics -LPI (*Logistics Performance Index*) là công cụ định chuẩn của Ngân hàng Thế giới (World Bank-WB) thường sử dụng để so sánh sự phát triển môi trường dịch vụ logistics giữa các quốc gia trên thế giới (*World Bank*, 2007, 2010, 2012). Chỉ số LPI được WB công bố lần đầu tiên vào tháng 11/2007, lần thứ hai vào tháng 1/2010, lần thứ ba vào tháng 5/2012 trong báo cáo “Kết nối để cạnh tranh: Ngành logistics trong nền kinh tế toàn cầu” (*Connecting to Compete: Trade Logistics in the Global Economy*). Chỉ số LPI được nghiên cứu bởi các nhà kinh tế học của WB với sự hợp tác của các tổ chức quốc tế, các công ty logistics quốc tế lớn trên thế giới và các đối tác hàn lâm.

Các nhân tố hình thành nên chỉ số LPI

Theo WB công bố (WB, 2007, 2010) có 6 nhân tố hình thành nên chỉ số LPI để đánh giá môi trường dịch vụ logistics như sau:

- Độ hiệu quả của quy trình thông quan, còn gọi là Customs - Hải quan.
- Chất lượng cơ sở hạ tầng liên quan đến thương mại và vận tải, còn gọi là Infrastructure – Cơ sở hạ tầng.
- Sự thuận lợi của việc sắp xếp chuyển hàng đi với giá cạnh tranh, còn gọi là International shipments – Vận chuyển.
- Năng lực và chất lượng dịch vụ logistics, còn gọi là Logistics quality and competence – Năng lực logistics.
- Khả năng theo dõi tình trạng hàng hóa sau khi gửi, còn gọi là Tracking and tracing – Khả năng theo dõi hàng hóa.
- Sự giao hàng đúng lịch, còn gọi tắt là Timeliness – Giao hàng đúng lịch.

2.2. Tổng quan về môi trường dịch vụ logistics và nhà cung cấp logistics tại VN

Kể từ khi VN gia nhập WTO, thị trường dịch vụ logistics có sự chuyển biến tích cực với số lượng các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực này phát triển nhanh và có tốc độ tăng trưởng cao. Mức tăng

trường bình quân của dịch vụ này tương ứng 20-25% hàng năm và đóng góp khoảng 15-20% GDP, tương ứng khoảng 12 tỉ USD mỗi năm. Theo đánh giá của WB, năng lực logistics VN được xếp hạng 53/155 quốc gia trong năm 2011. Với chỉ số kết nối tuyến vận tải biển quốc tế - LSCI do UNCTAD đánh giá hàng năm, VN xếp thứ 20/162 quốc gia vào năm 2012, và tăng đều từ nhiều năm qua. Điều này nói lên năng lực ngành logistics VN đang ở mức trung bình, và một tín hiệu khá lạc quan cho các năm sắp tới, đặc biệt khi VN có cảng nước sâu. Tuy nhiên, trong quá trình hội nhập thì lĩnh vực logistics xét ở tầm khu vực, VN đã bộc lộ hàng loạt yếu kém về cơ sở hạ tầng, cảng biển, kho tàng bến bãi, năng lực doanh nghiệp và đặc biệt là nhân lực. Cơ sở hạ tầng đã được quan tâm đầu tư, nhưng chưa có sự tập trung, chưa hình thành được các trung tâm logistics, cơ sở hạ tầng giao thông phục vụ ngành logistics chưa được đầu tư đồng bộ giữa các loại hình giao thông, như đường bộ, đường sắt, đường sông, đường biển và đường hàng không... đã làm cho chi phí logistics nước ta chiếm tới 25% GDP, cao hơn rất nhiều so với các nước trong khu vực. Điều đó làm giảm năng lực cạnh tranh của hàng hóa. Do vậy, cần phải đầu tư phát triển cảng biển bao gồm việc phát triển hệ thống cầu cảng, kho bãi, cảng thông quan nội địa (ICD), đầu tư các phương tiện xếp dỡ, phương tiện vận chuyển hàng hoá trong cảng cũng như phương tiện vận chuyển hàng hoá từ ICD đến cảng và ngược lại, áp dụng công nghệ thông tin vào trong ngành. Phát triển logistics phải gắn với quá trình phát triển hàng hải, với sự phát triển của phương thức vận chuyển bằng container, đáp ứng yêu cầu nhanh chóng, an toàn và hiệu quả. Các cảng cần đầu tư, hiện đại hóa để đủ sức tiếp nhận các tàu container thế hệ mới phù hợp với xu hướng phát triển hàng hải của thế giới. Trong quy hoạch phát triển vận tải biển từ nay tới năm 2020 đã được Chính phủ phê duyệt, dịch vụ logistics cũng được nhấn mạnh với dịch vụ vận tải đa phương tiện chất lượng cao, hướng tới dịch vụ trọn gói (3PL, 4PL) và mở rộng ra nước ngoài để đáp ứng nhu cầu hội nhập.

Tính đến nay cả nước có 1.143 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ logistics (Theo thống kê của Công ty cổ phần Niên giám điện thoại & Trang vàng VN). Trong đó, loại hình công ty trách nhiệm hữu hạn chiếm 79%, công ty cổ phần

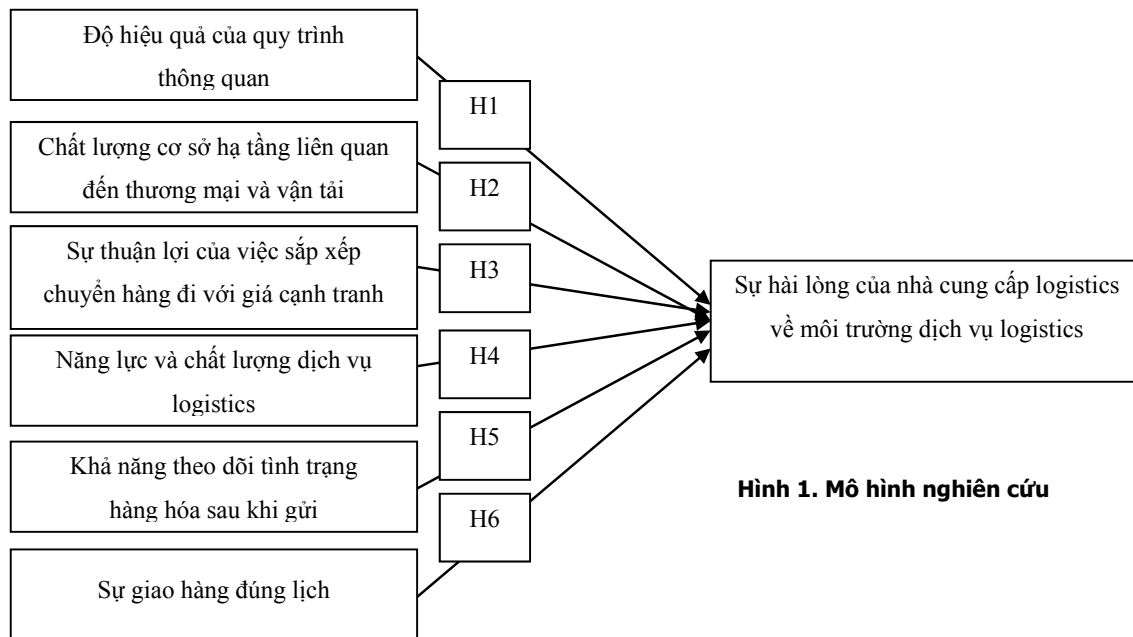
19%, và doanh nghiệp tư nhân chỉ 2%. Riêng trên địa bàn TP.HCM có gần 700 doanh nghiệp, trong lĩnh vực này thì các công ty đa quốc gia có số lượng ít nhưng chiếm thị phần về doanh số rất cao, ngược lại các doanh nghiệp VN với số lượng đông nhưng doanh thu thấp. Theo Hiệp hội Giao nhận Kho vận VN, các doanh nghiệp tham gia cung ứng dịch vụ logistics có thời gian trung bình là 5 năm. Phần lớn là các doanh nghiệp có vốn nhỏ, trong đó vốn dưới 1 tỉ đồng chiếm tỉ lệ 78%, từ 1 tỉ đồng đến dưới 5 tỉ đồng là 15%, từ 5 tỉ đồng đến 10 tỉ đồng là 4%, và trên 10 tỉ đồng khoảng 3%. Do quy mô vốn đầu tư nhỏ nên các doanh nghiệp thiếu trang thiết bị, hạn chế về nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn, chất lượng dịch vụ chưa đồng bộ, tính chuyên nghiệp còn thấp, năng lực cạnh tranh yếu, trình độ công nghệ thông tin chưa theo kịp các nước phát triển trong khu vực Đông Nam Á. Hầu hết các doanh nghiệp VN chưa có văn phòng đại diện đặt tại nước ngoài, thiếu hỗ trợ lẫn nhau và thường xuyên xảy ra tình trạng cạnh tranh không lành mạnh bằng cách hạ giá thành để làm đại lý cho các công ty đa quốc gia.

Nhìn chung, các công ty cung cấp dịch vụ logistics hiện nay chỉ mới dừng lại ở mức là người đại diện cho các nhà vận chuyển, thông báo cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu về tình hình vận chuyển của hàng hóa từ cảng đi đến cảng đến, thay mặt người vận chuyển phát hành lệnh giao hàng cho doanh nghiệp sau khi hàng cập cảng, thay mặt các hãng tàu thu các loại phí v.v.. thật sự chưa đóng góp nhiều vào quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp (Thanh Long, 2012). Để nâng cao năng lực cạnh tranh cho các doanh nghiệp trong ngành thì trước tiên các doanh nghiệp phải tự nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời các nhà hoạch định chính sách nên tạo điều kiện thuận tiện về môi trường dịch vụ giúp cho các doanh nghiệp logistics nâng cao cả về mặt lượng và chất để khai thác dịch vụ đầy tiềm năng này. Dịch vụ logistics của VN đang ở giai đoạn đầu của sự phát triển và đang có xu hướng phát triển nhanh nếu như các điều kiện về môi trường hỗ trợ cho ngành được cải thiện. Vì vậy, nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

về môi trường dịch vụ logistics tại TP.HCM dưới góc độ của nhà cung cấp sẽ trở nên thiết thực hơn.

2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất và các giả thuyết

Dựa trên lý thuyết của các nhà kinh tế học Jean-Francois Arvis, Monica Alina Mustra & các cộng sự được WB công bố vào 2007 về chỉ số LPI, nghiên cứu đã tiến hành thảo luận với các chuyên gia đã có nhiều năm hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ logistics tại TP.HCM để xác định và xem xét mức độ ảnh hưởng của 6 nhân tố hình thành nên chỉ số LPI. Đối với nhân tố *độ hiệu quả của quy trình thông quan* đề cập đến hệ thống khai báo hải quan nhanh chóng, thông quan hàng xuất nhập nhanh chóng, kịp thời, và không có tình trạng tham nhũng trong quá trình làm thủ tục hải quan. Nhân tố *chất lượng cơ sở hạ tầng* liên quan đến thương mại và vận tải được thể hiện vị trí cảng biển thuận lợi, trang thiết bị của cảng dùng phục vụ cho khách hàng, kết nối hệ thống đường bộ của cảng, công nghệ thông tin trong quá trình khai thác dịch vụ của cảng. Nhân tố *sự thuận lợi của việc sắp xếp chuyển hàng đi với giá cạnh tranh* thể hiện nội dung về khả năng vận chuyển của các hãng tàu đáp ứng nhu cầu khách hàng, và khách hàng có nhiều lựa chọn trong quá trình đăng kí tàu, giá cạnh tranh. Nhân tố *năng lực và chất lượng dịch vụ logistics* đề cập đến trình độ chuyên môn và kinh nghiệm của đội ngũ quản lý và nhân viên công ty cung cấp dịch vụ logistics, đảm bảo không bị mất hàng, cung cấp dịch vụ trọn gói và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Nhân tố *khả năng theo dõi tình trạng hàng hóa sau khi gửi* thể hiện nội dung khách hàng dễ dàng theo dõi hàng hóa sau khi gửi, thường xuyên thông báo tình trạng hàng hóa được gửi bằng việc sử dụng phần mềm chuyên dụng. Nhân tố *sự giao hàng đúng lịch* xác định hàng hóa đến cảng đúng lịch trình, không bị thay đổi lịch khởi hành của tàu. Dựa trên cơ sở các tiền đề lý thuyết nêu trên, mô hình nghiên cứu đề nghị các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các nhà cung cấp logistics về môi trường dịch vụ logistics tại TP.HCM được thể hiện trong Hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu

Các giả thuyết:

H1: Độ hiệu quả của quy trình thông quan càng cao thì sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics sẽ cao.

H2: Chất lượng cơ sở hạ tầng liên quan đến thương mại và vận tải càng cao thì sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics sẽ tăng cao.

H3: Sự thuận lợi của việc sắp xếp chuyển hàng đi với giá cạnh tranh tăng cao thì sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics sẽ tăng cao.

H4: Năng lực và chất lượng dịch vụ logistics càng cao thì sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics càng cao.

H5: Khả năng theo dõi tình trạng hàng hóa sau khi gửi càng chặt chẽ thì sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics sẽ cao.

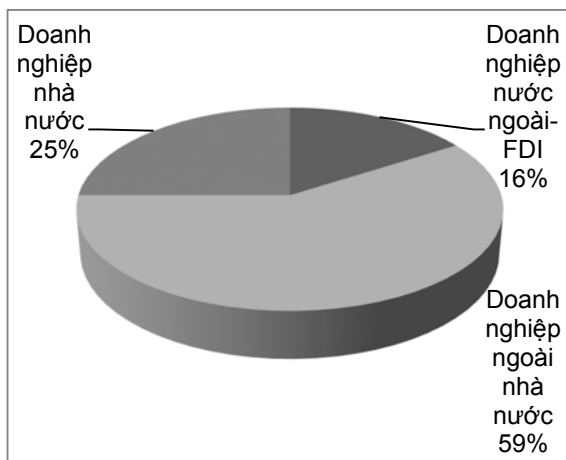
H6: Sự giao hàng đúng lịch càng cao thì sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp dịch vụ logistic sẽ cao.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua hai bước: Nghiên cứu sơ bộ bằng phương pháp định tính và nghiên cứu chính thức bằng phương pháp định

lượng. Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng hình thức thảo luận với 10 chuyên gia hoạt động nhiều năm trong lĩnh vực logistics, nhằm khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics tại TP.HCM của các nhà cung cấp logistics. Kết quả thảo luận đã đưa ra 41 biến quan sát dùng để xác định 6 nhân tố có tác động đến sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics tại TP.HCM của các nhà cung cấp. Trong đó, nhân tố về độ hiệu quả của quy trình thông quan gồm 8 biến quan sát; năng lực và chất lượng dịch vụ logistics gồm 6 biến quan sát; sự thuận lợi của việc sắp xếp chuyển hàng đi với giá cạnh tranh gồm 7 biến quan sát; chất lượng cơ sở hạ tầng liên quan đến thương mại và vận tải gồm 6 biến quan sát; khả năng theo dõi tình trạng hàng hóa sau khi gửi gồm 6 biến quan sát; sự giao hàng đúng lịch gồm 5 biến quan sát; và thang đo sự hài lòng gồm 3 biến quan sát.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua phỏng vấn các trường bộ phận, trường phòng và giám đốc của 240 doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics tại TP.HCM. Tỷ lệ hồi đáp là 83%, có 200 bảng câu hỏi thu về đạt yêu cầu được đưa vào sử dụng phân tích. Trong đó, doanh nghiệp nhà nước chiếm 25%, doanh nghiệp nước ngoài – FDI chiếm 16%, và doanh nghiệp ngoài nhà nước chiếm 59% (Hình 2).



Hình 2. Mẫu nghiên cứu

Nguồn: Kết quả điều tra.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kiểm định thang đo

Kiểm định thang đo các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistic được thực hiện bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá-EFA. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha (Bảng 1) cho thấy các thang đo đều có độ tin cậy khá cao (Cronbach's Alpha > 0,8), các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường nhân tố này đều đạt tiêu chuẩn cho phép (lớn hơn 0,3) nên đạt yêu cầu được đưa vào phân tích nhân tố khám phá tiếp theo.

Bảng 1. Kết quả kiểm định thang đo

STT	Thành phần	Hệ số Cronbach's Alpha
1	Độ hiệu quả của quy trình thông quan (CS)	0,930
2	Chất lượng cơ sở hạ tầng liên quan đến thương mại và vận tải (IF)	0,945
3	Sự thuận lợi của việc sắp xếp chuyển hàng đi với giá cạnh tranh (IS)	0,912
4	Năng lực và chất lượng dịch vụ logistics (LC)	0,878
5	Khả năng theo dõi tình trạng hàng hóa sau khi gửi (TT)	0,892
6	Sự giao hàng đúng lịch (TL)	0,855
7	Sự hài lòng (SAS)	0,897

Nguồn: Kết quả kiểm định thang đo từ số liệu điều tra

Phân tích nhân tố khám phá EFA sử dụng phương pháp trích hệ số là Principal Component Analysis và phép xoay Varimax để phân nhóm các nhân tố. Kết quả phân tích tại Bảng 2 cho thấy các thành phần sau khi loại các biến rác là đạt yêu cầu có hệ số tải nhân tố của các biến quan sát lớn hơn 0,5 (Hair & cộng sự, 1998); kiểm định Bartlett với mức ý nghĩa là Sig. = 0,000; hệ số KMO = 0,934. Tất cả 41 biến sau khi phân tích nhân tố đã loại các biến rác và còn lại 33 biến thành phần được rút trích thành 7 nhân tố với các mức giá trị Eigenvalues đều lớn hơn 1, và phương sai trích lớn hơn 50%. Do vậy, các thang đo rút ra là chấp nhận được, kết quả phân tích EFA đã chứng tỏ mô hình nghiên cứu không thay đổi, bao gồm 6 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc, và được sử dụng cho phân tích hồi quy tuyến tính bội.

4.2. Phân tích hình hồi quy tuyến tính bội

Để xem xét mối quan hệ tương quan tuyến tính giữa biến phụ thuộc và từng biến độc lập, cũng như mối tương quan giữa từng biến độc lập với nhau, nghiên cứu đã tiến hành phân tích hệ số tương quan (Pearson Correlation). Kết quả ma trận hệ số tương quan (Bảng 3) cho thấy biến phụ thuộc “sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics” có mối tương quan tuyến tính chặt chẽ với 6 biến độc lập với mức ý nghĩa $\alpha \leq 0,05$, và các hệ số tương quan giữa các biến dao động trong khoảng từ 0,227 đến 0,668 (thỏa mãn điều kiện $-1 \leq r \leq +1$). Như vậy, tất cả các biến đều đạt yêu cầu để đưa vào phân tích hồi quy tuyến tính bội và các thang đo trong kết quả khảo sát đã đo lường được các khái niệm nghiên cứu khác nhau. Kết quả của ma trận tương quan cho thấy biến thành phần “cơ sở hạ tầng” có mối quan hệ tác động cao nhất đối với biến phụ thuộc.

Bảng 2. Bảng kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

Biến	Chi tiết biến quan sát	Nhân tố						SAS
		CS	IF	IS	TL	LC	TT	
CS1	Hệ thống khai hải quan điện tử nhanh chóng	0,743						
CS2	Cơ quan hải quan thường xuyên tổ chức hội nghị đối thoại	0,781						
CS3	Các thay đổi về thuế suất được thông báo cho doanh nghiệp	0,741						
CS4	Thời gian thông quan hàng nhập khẩu phù hợp	0,761						
CS5	Thời gian thông quan hàng xuất khẩu nhanh	0,776						
CS6	Không có tham nhũng trong quá trình làm thủ tục hải quan	0,632						
CS7	Tỉ lệ kiểm tra hàng hóa phù hợp	0,706						
CS8	Chứng từ khai hải quan nộp cho cơ quan hải quan ít	0,707						
IF1	Trang thiết bị của cảng biển luôn sẵn sàng phục vụ KH		0,789					
IF2	Vị trí của cảng thuận lợi cho việc vận chuyển hàng hóa		0,833					
IF3	Vận chuyển hàng hóa bằng đường sông với xà lan thuận lợi		0,801					
IF4	Hệ thống đường bộ kết nối với cảng tốt		0,804					
IF5	Ứng dụng công nghệ thông tin trong khai thác cảng tốt		0,788					
IS1	Khả năng vận chuyển của hãng tàu đáp ứng nhu cầu KH.			0,677				
IS3	Các nhà cung cấp logistics đường biển đa dạng			0,689				
IS4	Có cung cấp tuyến vận tải trực tiếp đến thị trường châu Âu.			0,759				
IS5	Dễ dàng sắp xếp chuyển hàng hóa đi với giá cạnh tranh			0,745				
IS6	Có cung cấp tuyến vận tải trực tiếp đến thị trường Bắc Mỹ			0,702				
TL1	Hàng hóa đến cảng đích đúng như lịch tàu				0,773			
TL2	Hàng hóa được chuyển tải đúng như thông báo				0,719			
TL3	Không xảy ra tình trạng dờn ngày khởi hành				0,750			
TL4	Sự cố trong quá trình hành trình trên biển ít xảy ra				0,619			
LC1	Phí dịch vụ logistics cạnh tranh					0,615		
LC2	Trình độ chuyên môn của nhân viên đáp ứng nhu cầu KH					0,683		
LC3	Tình trạng mất hàng hóa không xảy ra					0,761		
LC4	Các quy định về hoạt động dịch vụ logistics rõ ràng					0,722		
TT3	Phần mềm theo dõi tình hình hàng hóa cung cấp đủ thông tin						0,660	
TT4	Khi có sự cố xảy ra thông tin được cung cấp kịp thời						0,661	
TT5	Dễ dàng hỏi thông tin từ nhà vận chuyển						0,733	
TT6	Công ty dịch vụ thường xuyên thông báo tình trạng hàng hóa						0,740	
SAS1	Tôi hài lòng với môi trường dịch vụ logistics							0,940
SAS2	Tôi cảm thấy thoải mái với việc cung cấp dịch vụ logistics							0,929
SAS3	Tôi tin tưởng sự phát triển của môi trường dịch vụ logistics							0,866
Eigenvalues		13,647	2,104	1,840	1,422	1,302	1,135	2,498
Phương sai trích (%)		18,224	14,018	11,741	9,396	9,096	9,023	83,276

Nguồn: Kết quả phân tích nhân tố EFA từ số liệu điều tra.

Bảng 3. Ma trận hệ số tương quan giữa các thành phần

	CS	IF	IS	TL	LC	TT	SAS
Hài quan (CS)	1	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,411**
Cơ sở hạ tầng (IF)	0,000	1	0,000	0,000	0,000	0,000	0,668**
Vận chuyển (IS)	0,000	0,000	1	0,000	0,000	0,000	0,654**
Giao hàng đúng lịch (TL)	0,000	0,000	0,000	1	0,000	0,000	0,285**
Năng lực logistics (LC)	0,000	0,000	0,000	0,000	1	0,000	0,227**
Khả năng theo dõi hàng (TT)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	1	0,354**
Sự hài lòng (SAS)	0,411**	0,668**	0,654**	0,285**	0,227**	0,354**	1

** Mức ý nghĩa 10%, n =200

Nguồn: Kết quả phân tích tương quan từ số liệu điều tra.

Bảng 4. Kết quả mô hình hồi quy tuyến tính

	Hệ số hồi quy chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	t	Mức ý nghĩa Sig.	Đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	β			Độ chấp nhận	VIF
Hài quan (CS)	0,316	0,035	0,301	9,075	0,000	0,562	1,657
Cơ sở hạ tầng (IF)	0,563	0,035	0,512	16,140	0,000	0,893	1,895
Vận chuyển (IS)	0,452	0,045	0,421	12,971	0,000	0,832	1,703
Giao hàng đúng lịch (TL)	0,183	0,035	0,102	5,249	0,000	0,632	1,432
Năng lực logistics (LC)	0,223	0,042	0,197	6,407	0,000	0,735	1,341
Khả năng theo dõi hàng (TT)	0,248	0,037	0,217	7,102	0,000	0,802	1,235

Nguồn: Kết quả phân tích hồi quy từ số liệu điều tra.

Phân tích hồi quy tuyến tính bội về mối quan hệ giữa các nhân tố tác động đến sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp được thực hiện bằng phương pháp Enter. Bảng 4 cho thấy mối liên hệ của 6 thành phần là độ hiệu quả của quy trình thông quan (CS), chất lượng cơ sở hạ tầng liên quan đến thương mại và vận tải (IF), sự thuận lợi của việc sắp xếp chuyển hàng đi với giá cạnh tranh (IS), năng lực và chất lượng dịch vụ logistics (LC), khả năng theo dõi tình trạng hàng hóa sau khi gửi (TT), sự giao hàng đúng lịch (TL) với sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics đều có giá trị Sig. < 0,05. Hệ số xác định R^2 điều chỉnh là 0,758, như vậy mô hình hồi quy tuyến tính

bội đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu đến mức 75,8%, hay nói cách khác là 75,8% sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics có sự tác động của 6 nhân tố nêu trên, còn lại 24,2% là do các yếu tố khác ảnh hưởng. Hệ số độ chấp nhận (Tolerance) thấp và hệ số VIF đều nhỏ hơn 2, chứng tỏ không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến và không có mối tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập. Điều này cho phép kết luận mô hình hồi quy phù hợp với các dữ liệu và các biến điều có ý nghĩa về mặt thống kê với mức ý nghĩa 5%. Vậy các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 được chấp nhận. Mô hình mối tương quan hồi quy tuyến tính các nhân tố được biểu thị như sau:

$$Y = 0,316 * X_1 + 0,563 * X_2 + 0,452 * X_3 + 0,183 * X_4 + 0,223 * X_5 + 0,248 * X_6$$

(Trong đó: Y: Sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics; X_1 : Hải quan; X_2 : Cơ sở hạ tầng; X_3 : Vận chuyển; X_4 : Giao hàng đúng lịch; X_5 : Năng lực logistics; X_6 : Khả năng theo dõi hàng)

5. Kết luận và đề xuất

Nghiên cứu cho thấy có 6 nhân tố đã ảnh hưởng đến sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics tại TP.HCM, và mức độ tác động của từng nhân tố có sự khác nhau như sau:

- Chất lượng cơ sở hạ tầng liên quan đến thương mại và vận tải (IF) được xem là nhân tố có sự ảnh hưởng cao nhất với hệ số hồi quy là 0,563.

- Kế đến là nhân tố sự thuận lợi của việc sắp xếp chuyển hàng đi với giá cả cạnh tranh (IS) với hệ số hồi quy là 0,452.

- Nhân tố độ hiệu quả của quy trình thông quan (CS) với hệ số hồi quy là 0,316.

- Khả năng theo dõi tình trạng hàng hóa sau khi gửi (TT) với hệ số hồi quy là 0,248.

- Năng lực và chất lượng dịch vụ logistics (LC) với hệ số hồi quy là 0,223.

- Sự giao hàng đúng lịch (TL) với hệ số hồi quy là 0,183.

Theo kết quả phân tích trên thì chất lượng cơ sở hạ tầng liên quan đến thương mại và vận tải là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất, nhân tố độ hiệu quả của quy trình thông quan có mức độ ảnh hưởng xếp thứ ba đối với sự hài lòng về môi trường dịch vụ logistics của nhà cung cấp logistics. Kết quả này cũng phù hợp với kết luận của WB trong ba lần công bố báo cáo về xếp hạng chỉ số LPI vào năm 2007, 2009 và 2012 đều đưa ra kết luận nhân tố chất lượng cơ sở hạ tầng liên quan đến thương mại, vận tải và độ hiệu quả của quy trình thông quan là hai nhân tố được hầu hết các nước có thu nhập thấp và trung bình quan tâm nhiều nhất.

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, một số kiến nghị được đề xuất cho các nhà hoạch định chính sách, các nhà quản trị doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng môi trường dịch vụ logistics tại TP.HCM:

Thứ nhất, đầu tư cơ sở hạ tầng giao thông đường bộ để đáp ứng nhu cầu vận chuyển hàng hóa ngày

càng tăng tại TP.HCM: Đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng nhóm cảng biển Đông Nam Bộ cần được tiến hành đồng bộ với kết cấu hạ tầng đường bộ, đường sắt, đường hàng không và đường thủy nội địa để tạo sự lưu thông suốt trong luân chuyển hàng hóa. Bên cạnh đó, khẩn trương di dời hệ thống cảng biển trong khu vực nội thành trên sông Sài Gòn đến ba địa điểm, đó là khu vực các cảng: Cát Lái, Hiệp Phước và Cái Mép – Thị Vải để giảm áp lực giao thông trong nội thành. Ngoài ra, nên xem xét chính sách ưu đãi về thuế, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp đầu tư phát triển giao thông đường thủy nội thành để phát huy tiềm năng và lợi thế tự nhiên của hệ thống sông rạch ở TP.HCM.

Thứ hai, tập trung phát triển đội tàu biển container hiện đại đáp ứng được yêu cầu vận tải biển: Đầu tư đội tàu có trọng tải nhỏ để hoạt động tuyến nội địa. Đầu tư đội tàu có trọng tải từ 500 đến 2.000 TEU chạy tuyến châu Á và 2.000 – 6.000 TEU chạy tuyến châu Âu – Mỹ. Tuy nhiên, khi phát triển đội tàu container cần phải nâng cao năng lực cạnh tranh của đội tàu vận tải container để cạnh tranh, giành thị phần với các hãng tàu nước ngoài, tránh tình trạng mua sắm nhiều tàu container nhưng không chiếm lấy được thị phần vận tải dẫn đến thất thoát vốn đầu tư.

Thứ ba, thực hiện nghiêm túc lộ trình thí điểm hải quan một cửa quốc gia theo Quyết định số 48/2011/QĐ-TTg ngày 31/08/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc thí điểm thực hiện cơ chế hải quan một cửa quốc gia với mục tiêu đặt ra là sau khi hoàn thành vào 2014, thời gian thực hiện thủ tục xuất nhập khẩu và thông quan hàng hóa là 1 ngày đối với đường hàng không và 2,6 ngày đối với đường biển. Bên cạnh đó cần tiếp tục cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan, tạo điều kiện cho việc thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu nhanh chóng và đạt hiệu quả cao.

Thứ tư, các nhà cung cấp logistics cần trang bị cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin (CNTT) và ứng dụng những phần mềm chuyên nghiệp trong hoạt động kinh doanh, giao dịch với khách hàng trong nước và nước ngoài. Đây là một yêu cầu cấp thiết vì sử dụng CNTT không chỉ để báo hàng đi, hàng đến, hàng tồn kho mà còn để giải quyết các giao dịch thông qua các chứng từ điện tử. Các nhà cung cấp logistics cần

phải nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ chuyên viên, trang bị kỹ năng về CNTT để nâng cao năng lực cạnh tranh.

6. Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo

Kết quả nghiên cứu đã có những đóng góp nhất định về lý thuyết và thực tiễn, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế như phương pháp chọn mẫu thuận tiện nên hạn chế về tính tổng quát hóa của đề tài. Nghiên

cứu này tập trung vào đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá- EFA, kiểm định mô hình lý thuyết bằng phân tích hệ số tương quan và hồi quy tuyến tính bội. Vì vậy, cần kiểm định mô hình lý thuyết ở mức cao hơn như phương pháp phân tích mô hình cấu trúc -SEM để vừa kiểm định giả thuyết vừa xác định mối quan hệ nhân quả giữa các khái niệm nghiên cứu■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Đặng Quang (2010), "Hiện trạng cảng container TP.HCM và vùng phụ cận - Một cập nhật cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu và hãng tàu", Tạp chí *Vietnam Shipper*, số 67, 38 - 42, số 68,34 - 37, số 69, 40 - 42.
- Đoàn Thị Hồng Vân, Kim Ngọc Đạt (2010), *Logistics những vấn đề cơ bản*, NXB Lao động- Xã hội, Hà Nội.
- Hair et al.,(1998), *Multivariate Data Analysis*, Prentice- Hall International, Inc.
- Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/6/2005 (Quốc hội, 2005).
- Narin Phol (2010), *Vietnam Supply Chain Insight, Hồ Chí Minh*, Bài phát biểu tại hội thảo VN Logso, 29/7/2010.
- Nguyễn Hùng (2012), "Logistics VN 5 năm sau WTO, 2007-2012", Tạp chí *Vietnam Shipper*, số 53, 19.
- Nguyễn Hùng (2011), "Logistics VN bước qua thời kì non trẻ", Tạp chí *Vietnam Logistics Review*, số 49, 8-10.
- Nguyễn Hùng (2012), "Logistics VN 5 năm sau WTO, 2007-2012", Tạp chí *Vietnam Shipper*, số 53, 19.
- Nunnally, J. & I.H. Bernstein (1994), *Psychometric Theory*, Third Edition, New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumers Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*.
- Thanh Long (2012), "Yếu logistics- Doanh nghiệp xuất khẩu gặp khó", Tạp chí *Vietnam Shipper*, số 1, 40- 41.
- The World Bank (2007, 2010, 2012), *Connecting to compete - Trade Logistics in the Global Economy*.