

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ**



**NGÔ PHƯƠNG NAM**

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH  
NGHIỆP KHI KHAI BÁO HẢI QUAN ĐIỆN TỬ  
TẠI CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**CẦN THƠ, 2016**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY ĐÔ**



**NGÔ PHƯƠNG NAM**

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH  
NGHIỆP KHI KHAI BÁO HẢI QUAN ĐIỆN TỬ  
TẠI CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Ngành: Quản Trị Kinh Doanh**

**Mã Ngành: 60340102**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC**

**TS. NGUYỄN NGỌC MINH**

**CẦN THƠ, 2016**

## CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tựa là “*Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ*”, do học viên Ngô Phương Nam thực hiện theo sự hướng dẫn của TS. Nguyễn Ngọc Minh. Luận văn đã được báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày tháng năm 2016.

Ủy viên  
(Ký tên)

-----

Phản biện 1  
(Ký tên)

-----

Cán bộ hướng dẫn  
(Ký tên)

-----

Ủy viên Thư ký  
(Ký tên)

-----

Phản biện 2  
(Ký tên)

-----

Chủ tịch hội đồng  
(Ký tên)

-----

## LỜI CẢM TẠ

Đề tài nghiên cứu: ***“Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ”*** được hoàn thành với sự hướng dẫn và giúp đỡ nhiệt tình của quý thầy cô và các bạn học viên cao học Quản Trị Kinh Doanh khóa 2 đợt 1 trường Đại học Tây Đô, đồng thời với sự ủng hộ, hỗ trợ, tham gia rất nhiệt tình của cán bộ Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ cùng các doanh nghiệp làm thủ tục hải quan tại Cục.

Đặc biệt, tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ, hướng dẫn tận tình của TS. Nguyễn Ngọc Minh, Thầy đã giúp tôi định hướng, phân tích dữ liệu cũng như góp ý để hoàn thành đề tài một cách tốt nhất, trong quá trình tôi thực hiện đề tài.

## TÓM TẮT

Việt Nam gia nhập Tổ chức thương mại quốc tế như WTO, tham gia ký kết Hiệp định đối tác kinh tế xuyên Thái Bình Dương TPP đòi hỏi ngành Hải Quan cần phải thay đổi phương pháp quản lý để bắt kịp xu thế giao thương trong môi trường quốc tế. Vì vậy, Cục Hải Quan Thành phố Cần Thơ đã đưa vào sử dụng hệ thống hải quan điện tử. Đây là hệ thống mới còn nhiều bỡ ngỡ cho các doanh nghiệp cũng như công chức Hải quan khi thực hiện. Nhằm xác định, đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, mức độ hài lòng của Doanh nghiệp và đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của Doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ. Đề tài **“Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ”** được nghiên cứu thực hiện.

Phương pháp nghiên cứu sử dụng là nghiên cứu định tính kết hợp định lượng. Các phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và ước lượng hồi quy được sử dụng để xác định các nhân tố ảnh hưởng. Thông qua khảo sát 175 doanh nghiệp có 6 nhân tố được xác định ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Trong đó nhân tố Mức độ tin cậy có ảnh hưởng mạnh nhất, hệ số B đạt 0,33, điều này cho thấy khi thực hiện qua mạng vấn đề doanh nghiệp quan tâm nhất là độ tin cậy của hệ thống mới. Với 6 biến được xác định đã giải thích được 68,97% sự biến thiên của sự hài lòng đó là: Hệ thống khai báo Hải Quan điện tử; Sự cảm thông; Chi phí thực hiện; Độ tin cậy; Sự an toàn và Khả năng đáp ứng. Vì đây là hệ thống mới nên sự hài lòng của doanh nghiệp chỉ ở mức hài lòng, vấn đề mà doanh nghiệp quan tâm nhất là hệ thống phân luồng ưu tiên những hàng hóa của doanh nghiệp có lịch sử thực hiện thủ tục hải quan tốt, lâu năm và việc kiểm tra chuyên ngành của các Bộ ngành có liên quan đến chính sách của hàng hoá.

Qua kết quả nghiên cứu thảo luận, hàm ý chính sách quản trị được đề xuất nhằm cải thiện sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

## ABSTRACT

Vietnam has joined several international trade organization such as the WTO, being a member of Trans-Pacific Strategic Economic Partnership Agreement (TPP), which requires the Customs Agency needs to change the management methods to catch up the trend of worldwide trade. Therefore, the Customs Department of Can Tho city has used the electronic customs system. This new system is much surprise to enterprises as well as customs officials when performing. To identify and evaluate the factors affecting satisfaction, level of satisfaction to enterprise and to suggest some implications for administration to further improve the satisfaction level of the enterprise when doing customs clearance, this topic "Assessment of business satisfaction when electronic customs declaration at the Customs Department of Can Tho City" is performed.

Research methods are qualitative study combined quantitative. The methods Cronbach's Alpha testing, exploring factor analysis and regression estimates are used to determine the influence factors. Through the survey of 175 enterprises, there are six factors that affect the level of satisfaction of the business. In which level of reliability factors have the most influence, the coefficient B is 0.33, which suggests that enterprises are most concerned about the reliability of the new system. With 6 variables are determined to be 68.97% explained variation of satisfaction are: Systems electronic customs declarations; Sympathy; Implementation costs; Reliability; The safety and ability to respond. Since this is a new system, the level of satisfaction now at only medium, but now the most concerned matter is about the priority hierarchy flow of the goods of the business has historically done better the customs maturity , perennial and specialized inspection of the relevant ministries.

Through research, the implied governance policies are proposed to improve the satisfaction enterprises when joining the implementation of customs procedures at the Customs Department of Can Tho City.

## CAM KẾT KẾT QUẢ

Tôi tên Ngô Phương Nam là tác giả thực hiện luận văn ***“Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ”***. Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi, các số liệu, kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực, chưa được ai công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung của đề tài nghiên cứu này.

Cần Thơ, ngày 20 tháng 10 năm 2016

Tác giả

**Ngô Phương Nam**

## MỤC LỤC

<i>CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG</i> .....	<i>i</i>
<i>LỜI CẢM ƠN</i> .....	<i>ii</i>
<i>TÓM TẮT</i> .....	<i>iii</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>iv</i>
<i>CAM KẾT KẾT QUẢ</i> .....	<i>v</i>
<i>MỤC LỤC</i> .....	<i>vi</i>
<i>DANH SÁCH BẢNG</i> .....	<i>x</i>
<i>DANH SÁCH HÌNH</i> .....	<i>xi</i>
<i>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT</i> .....	<i>xii</i>
<b>Chương 1 GIỚI THIỆU</b> .....	<b>1</b>
1.1 Sự cần thiết của đề tài .....	1
1.2 Lược khảo tài liệu.....	2
1.2.1 Sơ lược về Hải quan điện tử.....	2
1.2.1.1 Hệ thống Hải quan điện tử VNACCS/VCIS.....	3
1.2.1.2 Quy trình thực hiện thủ tục Hải quan điện tử.....	4
1.2.2 Kinh nghiệm của các nước trên thế giới về thủ tục Hải quan.....	6
1.2.3 Các nghiên cứu có liên quan .....	10
1.2.3.1 Nghiên cứu trong nước.....	10
1.2.3.2 Nghiên cứu nước ngoài .....	13
1.2.3.3 Đánh giá tổng quan các công trình nghiên cứu.....	15
1.3 Mục tiêu nghiên cứu.....	16
1.3.1 Mục tiêu tổng quát .....	16
1.3.2 Mục tiêu cụ thể.....	16
1.3.3 Câu hỏi nghiên cứu .....	16
1.3.4 Giả thuyết nghiên cứu .....	17
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	17
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu.....	17
1.4.2 Thời gian và phạm vi nghiên cứu.....	17
1.5 Phương pháp nghiên cứu.....	17
1.6 Kết cấu của luận văn .....	18



<b>Chương 2 TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU</b> .....	20
2.1 Một số khái niệm cơ bản .....	20
2.1.1 Một số khái niệm về thủ tục hải quan .....	20
2.1.2 Khái niệm về dịch vụ .....	20
2.1.3 Khái niệm dịch vụ công .....	21
2.1.3.1 Khái niệm .....	21
2.1.3.2 Đặc điểm .....	22
2.1.4 Chất lượng dịch vụ công .....	22
2.1.5 Khái niệm về sự hài lòng .....	23
2.2 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ công và sự hài lòng .....	23
2.3 Các mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ.....	24
2.3.1 Mô hình SERVQUAL.....	24
2.3.2 Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF .....	26
2.4 Mô hình nghiên cứu .....	26
2.4.1 Cơ sở khoa học.....	26
2.4.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	27
<b>Chương 3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	30
3.1 Khung nghiên cứu .....	30
3.2 Nghiên cứu sơ bộ .....	31
3.2.1 Thiết kế nghiên cứu sơ bộ .....	31
3.2.2 Kết quả nghiên cứu sơ bộ.....	31
3.2.2.1 Kết quả nghiên cứu sơ bộ định tính .....	31
3.2.2.2 Kết quả nghiên cứu sơ bộ định lượng .....	32
3.2.3 Xây dựng thang đo chính thức .....	33
3.3 Nghiên cứu chính thức .....	35
3.3.1 Phương pháp chọn quan sát mẫu.....	35
3.3.2 Phạm vi cỡ mẫu.....	35
3.3.3 Phương pháp phân tích và xử lý.....	36
<b>Chương 4 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP</b> .....	39
4.1 Tổng quan về Cục Hải quan Thành Phố Cần Thơ .....	39
4.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	39

4.1.2 Về cơ cấu tổ chức.....	40
4.1.3 Về nguồn nhân lực .....	42
4.2 Đánh giá thực trạng thực hiện đăng ký thủ tục Hải Quan điện tử tại cục Hải quan thành phố Cần Thơ .....	43
4.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp.....	46
4.3.1 Mô tả mẫu nghiên cứu.....	46
4.3.2 Kiểm định thang đo Cronbach's Alpha.....	47
4.3.3 Phân tích nhân tố khám phá .....	48
4.3.3.1 Phân tích EFA các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng .....	48
4.3.3.2 Phân tích EFA các nhân tố đánh giá hài lòng .....	51
4.3.4 Kiểm định mô hình phân tích hồi quy.....	53
4.3.4.1 Mô tả biến trong mô hình hồi quy.....	53
4.3.4.2 Kết quả mô hình hồi quy .....	53
4.4 Mối quan hệ giữa các biến kiểm soát và sự hài lòng .....	55
4.5.1 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Hệ thống HQĐT .....	58
4.5.2 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Sự cảm thông .....	59
4.5.3 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Chi phí thực hiện .....	60
4.5.4 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Độ tin cậy.....	60
4.5.5 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Sự an toàn .....	61
4.5.6 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Khả năng đáp ứng.....	62
4.5.7 Đánh giá chung về sự hài lòng của doanh nghiệp.....	62
<b>Chương 5 HÀM Ý CHÍNH SÁCH VÀ KẾT LUẬN.....</b>	<b>64</b>
5.1 Kết luận .....	64
5.2 Một số hàm ý chính sách cho nhà quản trị.....	65
5.2.1 Hàm ý quản trị về hệ thống khai báo hải quan điện tử .....	65
5.2.2 Hàm ý quản trị về sự cảm thông .....	66
5.2.3 Hàm ý quản trị về Chi phí thực hiện thủ tục hải quan .....	67
5.2.4 Hàm ý quản trị Về độ tin cậy .....	67
5.2.5 Hàm ý quản trị về Sự an toàn.....	69
5.2.6 Hàm ý quản trị về Khả năng đáp ứng .....	70
5.3 Kiến nghị.....	70
5.3.1 Đối với Nhà nước.....	70
5.3.2 Đối với doanh nghiệp.....	72

5.4 Những mặt còn hạn chế.....	73
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>74</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>76</b>
Phụ lục 1: Bảng câu hỏi phỏng vấn chuyên gia .....	76
Phụ lục 2: Bảng câu hỏi phỏng vấn sơ bộ doanh nghiệp .....	79
Phụ lục 3: Bảng câu hỏi nghiên cứu chính thức.....	82
Phụ lục 4: Mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu.....	85
Phụ lục 5: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha.....	86
Phụ lục 6: Kết quả phân tích Cronbach's Alpha các nhân tố ảnh hưởng.....	89
Phụ lục 7: Kết quả phân tích nhân tố khám phá nhân tố sự hài lòng.....	102
Phụ lục 8: Kết quả mô hình hồi quy.....	102
Phụ lục 9: Kiểm định mối quan hệ sự hài lòng với các biến kiểm soát.....	103

## DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1: Mã hóa thang đo của nghiên cứu chính thức.....	33
Bảng 4.1: Thực trạng thực hiện thủ tục hải quan qua các năm.....	44
Bảng 4.2: Đặc điểm doanh nghiệp tham gia thực hiện thủ tục hải quan .....	46
Bảng 4.3: Kết quả kiểm định thang đo Cronbach's Alpha .....	48
Bảng 4.4: Kết quả phân tích nhân tố khám phá các nhân tố ảnh hưởng.....	51
Bảng 4.5: Kết quả phân tích nhân tố khám phá sự hài lòng của doanh nghiệp .....	52
Bảng 4.6: Mô tả biến trong mô hình hồi quy .....	53
Bảng 4.7: Kết quả mô hình hồi quy các yếu tố ảnh hưởng.....	54
Bảng 4.8: Trung bình thang đo nhân tố Hệ thống khai báo hải quan điện tử .....	58
Bảng 4.9: Trung bình thang đo nhân tố sự cảm thông .....	59
Bảng 4.10: Trung bình thang đo nhân tố Chi phí thực hiện.....	60
Bảng 4.11: Trung bình thang đo nhân tố Độ tin cậy.....	61
Bảng 4.12: Trung bình thang đo nhân tố Sự an toàn .....	62
Bảng 4.13: Trung bình thang đo nhân tố Khả năng đáp ứng .....	62

**DANH SÁCH HÌNH**

Hình 1.1: Mô hình hoạt động của hệ thống VNACCS/VCIS .....	3
Hình 1.2: Quy trình thủ tục hải quan điện tử .....	5
Hình 2.1: Mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ .....	24
Hình 2.2: Mô hình nghiên cứu đề xuất .....	27
Hình 3.1: Sơ đồ quy trình nghiên cứu .....	30
Hình 4.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy HQCT.....	41
Hình 4.2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh .....	57
Hình 4.3: Sự hài lòng của các doanh nghiệp.....	63

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

ASEAN Nations)	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á (Association of Southeast Asian
CLDV	Chất lượng dịch vụ
CNTT	Công nghệ thông tin
C/O Origin)	Giấy chứng nhận xuất xứ (Certificate of
CSDL	Cơ sở dữ liệu
DN	Doanh nghiệp
DVC	Dịch vụ công
EFA	Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis)
HQ	Hải quan
HQĐT	Hải quan điện tử
HQCT	Cục Hải quan thành phố Cần Thơ
KBNN	Kho bạc Nhà nước
NSNN	Ngân sách Nhà nước
SERVPERF	Service performace
SERVQUAL	Service quality
STQ	Sau thông quan
TCHQ	Tổng cục Hải quan
TK	Tờ khai hải quan
TTHC	Thủ tục hành chính
TTHQ	Thủ tục hải quan
VNACCS/VCIS	Hệ thống thông quan hàng hóa tự động (Viet Nam Automated Cargo Clearance System)/Hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin nghiệp vụ (Viet Nam Customs intelligent system)
XNK	Xuất nhập khẩu

## Chương 1 GIỚI THIỆU

### 1.1 Sự cần thiết của đề tài

Sau khi Việt Nam trở thành thành viên của Tổ chức thương mại thế giới, tham gia ký kết Hiệp định đối tác kinh tế xuyên Thái Bình Dương, các Hiệp định thương mại tự do với các nước, gia nhập Cộng đồng kinh tế ASEAN và theo đó là sự phát triển của thương mại điện tử với xu hướng toàn cầu. Áp lực từ cộng đồng quốc tế đòi hỏi ngành Hải quan phải đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, tạo điều kiện thông thoáng cho hoạt động xuất nhập khẩu và rút ngắn thời gian thông quan hàng hóa. Đồng thời theo yêu cầu của Chính phủ, ngành Hải quan phải quản lý chặt chẽ hoạt động xuất nhập khẩu, đảm bảo chống thất thu thuế, chống buôn lậu và gian lận thương mại, thực hiện các yêu cầu về quản lý vĩ mô do Chính phủ đề ra cũng như đẩy mạnh xuất khẩu, kiểm chế nhập siêu, bảo hộ sản xuất trong nước.

Cách thức quản lý theo phương pháp thủ công truyền thống đã không thể đáp ứng được với đòi hỏi hiện tại. Do đó, ngành Hải quan đã và đang không ngừng đổi mới phương pháp quản lý, đầu tư nhiều trang thiết bị hiện đại, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin vào quản lý; triển khai thực hiện thủ hải quan điện tử; chuyển từ tiền kiểm (trong thông quan) sang hậu kiểm (kiểm tra sau thông quan); đặc biệt là chuyển dần từ quản lý thủ công truyền thống sang áp dụng phương pháp quản lý hiện đại hay quản lý rủi ro nhưng đảm bảo hệ thống pháp luật về hải quan đầy đủ, thống nhất, rõ ràng và công khai, phù hợp với các cam kết quốc tế, thực hiện nghiêm chỉnh, bình đẳng cho mọi đối tượng. Việc thực hiện thủ tục hải quan điện tử chứng tỏ thiện chí, nỗ lực tích cực của Nhà nước Việt Nam trong việc tham gia thực hiện các mục tiêu của các tổ chức này, vì lợi ích quốc gia và quốc tế. Xu thế phát triển của Hải quan thế giới ngày nay là ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động quản lý một cách có hiệu quả. Việc ứng dụng thủ tục hải quan điện tử là con đường phát triển của hầu hết các nước và là yêu cầu của Tổ chức Hải quan Thế giới trong xu hướng toàn cầu hóa.

Cục Hải quan thành phố Cần Thơ luôn đi đầu trong việc cải cách thủ tục hành chính, nêu cao tinh thần coi cộng đồng doanh nghiệp là đối tác hợp tác. Mục đích là để các doanh nghiệp xuất nhập khẩu thực hiện thủ tục tại Cục Hải quan cảm thấy hài lòng. Vì trước hết, khi các doanh nghiệp thực hiện xuất nhập khẩu là đã thúc đẩy kinh tế địa phương phát triển, bởi hoạt động xuất nhập khẩu giải quyết công ăn việc làm cho người dân, mà còn thúc đẩy sản xuất, đổi mới công nghệ, nâng cao tay nghề cho công nhân, đưa sản phẩm Việt Nam từng bước xâm nhập vào thị trường thế giới.

Để thu hút các doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan tại đây, Cục Hải quan thành phố Cần Thơ luôn quan tâm đến tác phong, trình độ nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ công chức và ứng dụng công nghệ thông tin vào qui trình quản lý nhằm rút ngắn và tiết kiệm thời gian thông quan hàng hóa. Tuy nhiên, những vướng mắc trong việc thực hiện thủ tục hải quan đối với hoạt động xuất nhập khẩu như công chức còn gây phiền hà, sách nhiễu hoặc là thủ tục hải quan còn rườm rà, bất hợp lý đòi hỏi cần phải được tháo gỡ. Do đó việc đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ hành chính công của Hải quan là một trong những nghiên cứu không thể thiếu để nhận biết được những điểm mạnh cần phát huy và những điểm yếu cần khắc phục để Cục Hải quan thành phố Cần Thơ ngày càng được hoàn thiện và phát triển. Chính vì thế, tác giả chọn đề tài **“Đánh giá sự hài lòng của Doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành Phố Cần Thơ”** để nghiên cứu làm rõ vấn đề trên.

## **1.2 Lược khảo tài liệu**

### **1.2.1 Sơ lược về Hải quan điện tử**

Thủ tục hải quan điện tử là các công việc mà người khai hải quan và công chức hải quan phải thực hiện đối với hàng hóa, phương tiện vận tải, trong đó việc khai báo và gửi hồ sơ của người khai hải quan và việc tiếp nhận, đăng ký hồ sơ hải quan của công chức Hải quan được thực hiện thông qua hệ thống xử lý dữ liệu điện tử của cơ quan Hải quan.

Thủ tục HQĐT về cơ bản các nước giống nhau. Tuy nhiên, tùy theo tình hình mỗi nước việc áp dụng có khác nhau về quy mô, mức độ và hình thức. Đối với Việt Nam, việc thực hiện thủ tục HQĐT là việc làm rất cần thiết do yêu cầu thực hiện khối lượng công việc ngày càng tăng; yêu cầu phục vụ cho sự phát triển của thương mại điện tử; yêu cầu hội nhập và xu hướng phát triển của Hải quan thế giới; yêu cầu quản lý của Nhà nước, cộng đồng doanh nghiệp và yêu cầu nhiệm vụ của ngành Hải quan.

Điểm khác biệt giữa các nước là mức độ áp dụng thủ tục HQĐT. Đối với các nước có hạ tầng CNTT phát triển và Chính phủ điện tử phát triển thì thực hiện mô hình HQĐT ở mức độ cao, sử dụng toàn bộ chứng từ điện tử (Singapore, Nhật Bản, Hàn Quốc), một số nước có hạ tầng CNTT trung bình và Chính phủ điện tử chưa phát triển thì áp dụng mô hình HQĐT ở mức trung bình, kết hợp giữa chứng từ điện tử và chứng từ giấy, doanh nghiệp có trách nhiệm nộp chứng từ giấy sau khi hàng hóa thông quan. Số còn lại áp dụng mô hình ở mức thấp, vừa khai báo điện tử vừa nộp hồ sơ giấy trước khi hàng hóa thông quan.

Thực hiện thủ tục HQĐT sẽ mang lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp và cơ quan Hải quan. Để việc triển khai thành công, các nước cần có mục tiêu chiến

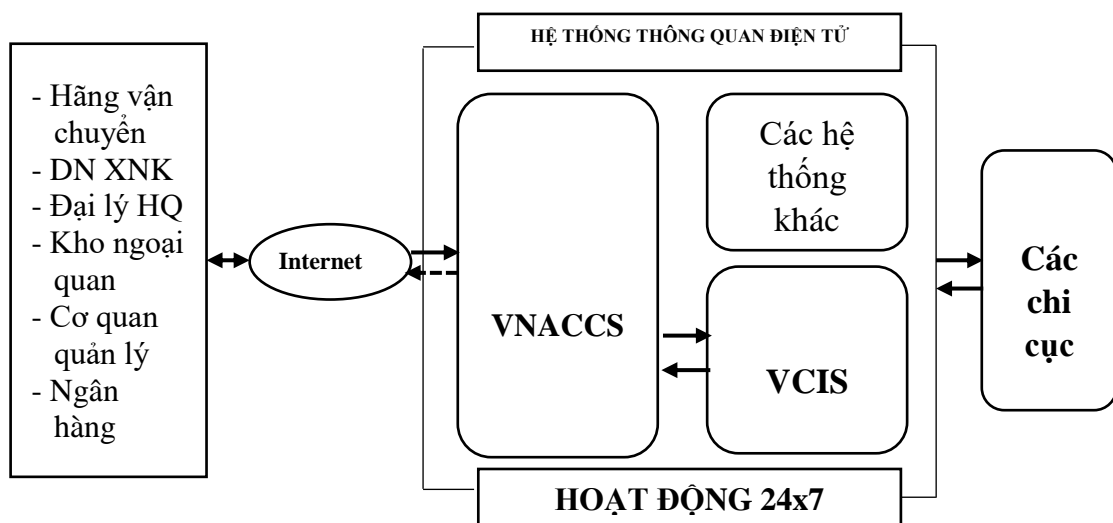


lược cụ thể, xác định đúng mô hình thực hiện và có kế hoạch triển khai thực hiện theo từng giai đoạn, tùy theo điều kiện của từng quốc gia. Trong quá trình thực hiện cần phải đảm bảo đủ các điều kiện về cơ sở pháp lý, nguồn lực về tài chính, con người, cơ sở hạ tầng CNTT, thiết bị, máy móc, phương tiện hỗ trợ và phương pháp quản lý hiệu quả, phải đánh giá đúng những thuận lợi và khó khăn trong thực hiện để có sự điều chỉnh phù hợp.

### 1.2.1.1 Hệ thống Hải quan điện tử VNACCS/VCIS

Bước vào những năm đầu thập kỷ thứ 2 của thế kỷ 21, lĩnh vực công nghệ thông tin ngành Hải quan đạt được những bước phát triển vượt bậc. Công nghệ thông tin đã được áp dụng vào tất cả các quy trình nghiệp vụ, đóng góp ngày càng tích cực cho công cuộc cải cách, hiện đại hóa ngành Hải quan.

Với mong muốn triển khai một hệ thống thông quan tự động giúp đổi mới phương thức quản lý, thực hiện thủ tục hải quan đơn giản, hài hòa theo chuẩn mực quốc tế, hỗ trợ tối đa người dân và Doanh nghiệp, đúng như chiến lược phát triển của Hải quan Việt Nam; tháng 5/2011, đoàn khảo sát của Tổng cục Hải quan và các Bộ, Ngành đã tiến hành nghiên cứu các hệ thống thông quan tự động tiên tiến trong khu vực và trên thế giới, trong đó có Hệ thống NACCS/CIS đang được áp dụng tại Nhật Bản. Dự án “Xây dựng, triển khai hải quan điện tử và cơ chế một cửa quốc gia phục vụ hiện đại hóa Hải quan tại Việt Nam” đưa Hệ thống VNACCS/VCIS vào vận hành chính thức trở thành công cụ hữu hiệu hỗ trợ Hải quan Việt Nam và các Bộ, ngành có liên quan triển khai cơ chế một cửa quốc gia theo cam kết của Chính phủ Việt Nam trong khu vực, tạo thuận lợi cho các hoạt động thương mại, đầu tư tại Việt Nam cũng như tăng cường tính hiệu lực, hiệu quả của công tác quản lý nhà nước về Hải quan.



Hình 1.1: Mô hình hoạt động của hệ thống VNACCS/VCIS

(Nguồn: Tạp chí nghiên cứu Hải quan số tháng 2/2014)

Hệ thống VNACCS/VCIS là Hệ thống thông quan tự động và Cơ chế một cửa quốc gia gồm 02 hệ thống nhỏ: (1) Hệ thống thông quan tự động (VNACCS); (2) Hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin nghiệp vụ (VCIS). Hệ thống VNACCS/VCIS gồm các phần mềm chủ yếu: Khai báo điện tử (E-Declaration); Manifest điện tử (E- Manifest); Hóa đơn điện tử (E-Invoice); Thanh toán điện tử (E-Payment); C/O điện tử (E-C/O); Phân luồng (selectivity); Quản lý hồ sơ rủi ro/tiêu chí rủi ro; Quản lý doanh nghiệp xuất nhập khẩu; Thông quan và giải phóng hàng; Giám sát và kiểm soát.

Hệ thống VNACCS là hệ thống thông quan hàng hóa tự động của Việt Nam (tên tiếng Anh là: Viet Nam Automated Cargo Clearance System). Hệ thống VNACCS sử dụng cho mục đích thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu. Khi áp dụng Hệ thống VNACCS sẽ thực hiện theo hướng thanh khoản theo từng tờ khai, thực hiện quản lý theo từng phương tiện vận tải. Doanh nghiệp sẽ thực hiện tự khai, tự chịu trách nhiệm và tự thanh khoản. Cơ quan Hải quan chỉ kiểm tra trên cơ sở thông tin quản lý rủi ro đối với việc thanh khoản.

#### ***1.2.1.2 Quy trình thực hiện thủ tục Hải quan điện tử***

##### **Các bước đăng ký tham gia thực hiện thủ tục hải quan điện tử**

- Đăng ký sử dụng chữ ký số: Doanh nghiệp có thể đăng ký trực tuyến trên cổng), hoặc trực tiếp đến Cục Hải quan thành phố Cần Thơ để đăng ký.
- Đăng ký người sử dụng Hệ thống VNACCS/VCIS: Doanh nghiệp đăng ký trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan hoặc trực tiếp đến Cục Hải quan thành phố Cần Thơ để đăng ký.
- Tải và cài đặt phần mềm đầu cuối cho doanh nghiệp: phần mềm do TCHQ cung cấp miễn phí hoặc mua của các công ty cung cấp phần mềm khai báo HQĐT.
- Sử dụng phần mềm đầu cuối để thực hiện khai thủ tục hải quan.

Ngoài ra, doanh nghiệp cũng có thể ủy quyền cho đại lý làm thủ tục HQĐT thực hiện việc đăng ký tham gia HQĐT.

Để có thể thực hiện thủ tục HQĐT, doanh nghiệp cần thiết phải trang bị máy vi tính có kết nối mạng internet, sử dụng phần mềm khai báo HQĐT do Cơ quan Hải quan cung cấp miễn phí, hoặc phần mềm do doanh nghiệp mua của các công ty cung cấp phần mềm khai báo HQĐT (có thể đáp ứng yêu cầu khai báo HQĐT). Ngoài ra, doanh nghiệp cần phải chuẩn bị đội ngũ cán bộ có trình độ tin học văn phòng và am hiểu về thủ tục HQĐT.

##### **Trình tự thực hiện thủ tục hải quan điện tử**

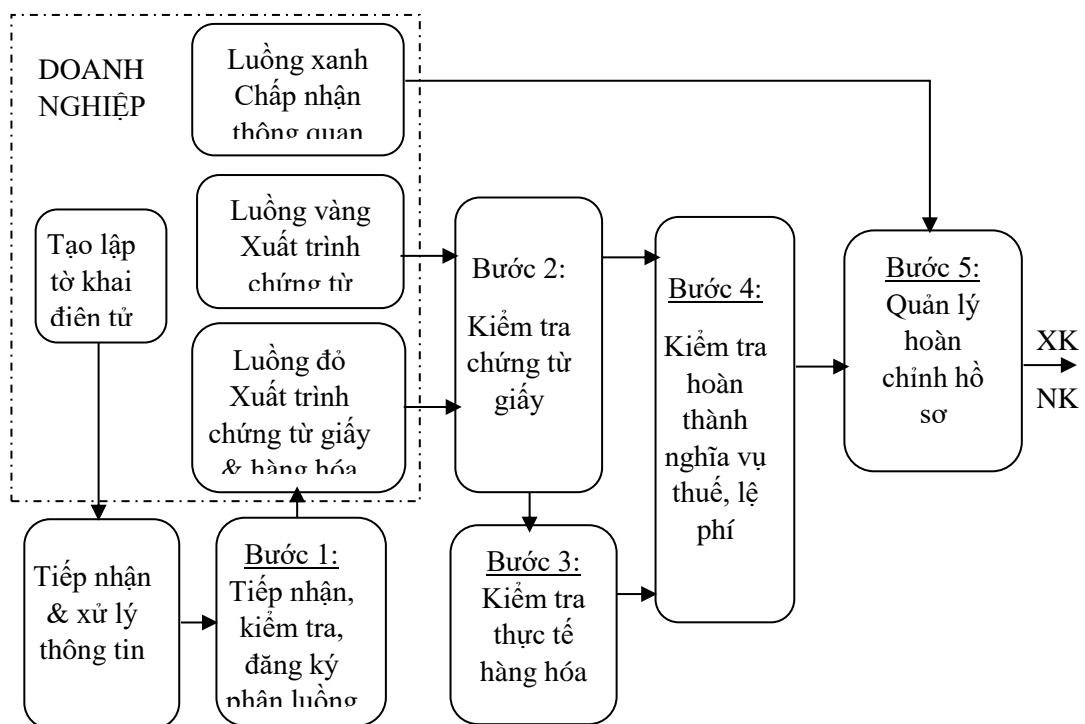
### Bước 1: Tiếp nhận, kiểm tra, đăng ký, phân luồng tờ khai

Hệ thống tự động tiếp nhận, kiểm tra, hướng dẫn (nếu có) cho người khai hải quan và cấp số tờ khai hải quan sau khi nhận thông tin khai trước của người khai hải quan. Trường hợp người khai hải quan thông báo không thực hiện đăng ký được tờ khai hải quan, Chi cục Hải quan nơi đăng ký tờ khai căn cứ vướng mắc của doanh nghiệp để hướng dẫn xử lý.

Hệ thống tự động tiếp nhận, kiểm tra, hướng dẫn (nếu có) và phân luồng tờ khai hải quan sau khi nhận thông tin khai chính thức của người khai hải quan. Trường hợp mã phân loại kiểm tra là 1 - luồng xanh, chuyển sang Bước 4 (Điều 9 Quy trình này); đối với các mã phân loại kiểm tra 2 - luồng vàng và 3 - luồng đỏ, chuyển sang Bước 2 để thực hiện tiếp.

### Bước 2: Kiểm tra hồ sơ hải quan

Kiểm tra hồ sơ hải quan là việc thực hiện kiểm tra chi tiết, toàn bộ các chứng từ. Ngay sau khi nhận đủ các chứng từ thuộc hồ sơ hải quan do người khai hải quan nộp trực tiếp hoặc thông qua Hệ thống. Công chức Hải quan tiến hành kiểm tra hồ sơ, các chỉ dẫn rủi ro và kết quả kiểm tra hàng hóa trong quá trình xếp, dỡ tại khu vực kho, bãi, cảng, cửa khẩu qua máy soi, thông tin dừng đưa hàng qua khu vực giám sát trên Hệ thống e-Customs (nếu có), công chức Hải quan thực hiện việc kiểm tra. Công chức hải quan ghi nhận kết quả kiểm tra trên Hệ thống VCIS. Nếu đầy đủ các thủ tục, đối với hàng hóa Luồng vàng được chuyển sang bước thứ 4, hàng hóa Luồng đỏ tiếp tục bước thứ 3.



Hình 1.2: Quy trình thủ tục hải quan điện tử (nguồn: Quy trình 1966)

### **Bước 3: Kiểm tra thực tế hàng hóa**

Chi cục trưởng Chi cục Hải quan xem xét đề xuất của công chức kiểm tra hồ sơ để quyết định việc kiểm tra thực tế hàng hóa và phân công công chức kiểm tra thực tế hàng hóa thông qua màn hình NA02A. Căn cứ chỉ dẫn rủi ro, quá trình chấp hành pháp luật hải quan của người khai hải quan, kết quả soi chiếu trước trong quá trình xếp dỡ tại cảng và các thông tin có liên quan (nếu có) để quyết định hình thức, mức độ kiểm tra. Kết quả kiểm tra hàng hóa phải xác định rõ những nội dung phù hợp/chưa phù hợp của hàng hóa thực tế xuất khẩu, nhập khẩu so với khai báo của người khai hải quan, đồng thời phải xác định đầy đủ các thông tin về hàng hóa làm căn cứ tính thuế và phải được cập nhật tại ô “Cập nhật ý kiến của công chức xử lý” và ghi nhận tại Phiếu ghi kết quả kiểm tra.

### **Bước 4: Kiểm tra hoàn thành nghĩa vụ về thuế, phí, lệ phí**

Hệ thống VNACCS tự động kiểm tra việc nộp thuế của tờ khai hải quan trên cơ sở thanh toán của người khai hải quan được cập nhật trên Hệ thống. Trường hợp hệ thống không tự động xác nhận, công chức xử lý về thủ tục hải quan kiểm tra các thông tin trên Giấy nộp tiền vào NSNN có xác nhận của Ngân hàng/KBNN do người khai hải quan cung cấp, đối chiếu với Hệ thống thông tin chuyển tiền từ ngân hàng/KBNN. Trường hợp có nghi ngờ về chứng từ nộp tiền thì liên hệ với KBNN/Ngân hàng chuyển tiền xác minh thông tin về chứng từ nộp tiền do doanh nghiệp xuất trình. Cập nhật thông tin Giấy nộp tiền vào Hệ thống Kế toán tập trung để nhập các thông tin liên quan.

### **Bước 5: Quản lý, hoàn chỉnh hồ sơ**

Công chức được giao nhiệm vụ quản lý, hoàn chỉnh hồ sơ theo dõi, quản lý và hoàn chỉnh hồ sơ đã được “Thông quan”, “Giải phóng hàng”, “Đưa hàng về bảo quản” mà còn nợ các chứng từ bản gốc được phép chậm thuộc bộ hồ sơ hải quan hoặc còn vướng mắc chưa hoàn tất thủ tục hải quan.

## **1.2.2 Kinh nghiệm của các nước trên thế giới về thủ tục Hải quan**

### **Kinh nghiệm của Singapore**

Trong khu vực Asean, Singapore là quốc gia hàng đầu ứng dụng CNTT trong việc quản lý. Singapore có một Chính phủ điện tử rất mạnh. Vì vậy, Hải quan Singapore có điều kiện thuận lợi để áp dụng và phát triển thủ tục HQĐT.

Ở Singapore, TradeNet là hệ thống trao đổi dữ liệu điện tử của quốc gia để xử lý và trao đổi các thông tin, chứng từ giữa các bên tham gia vào hoạt động thương mại bằng phương tiện điện tử. Những người tham gia vào TradeNet có thể thực hiện việc khai báo điện tử và nhận kết quả phản hồi từ cơ quan quản lý.

Hệ thống TradeNet được xây dựng từ tháng 12 năm 1986 và đến năm 1989 hệ thống chính thức đi vào hoạt động. Mục đích chính của TradeNet là nhằm giảm giá thành, giảm thời gian cho việc chuẩn bị, trao đổi, xử lý các tài liệu thương mại; chia sẻ thông tin thương mại giữa các thành viên trong cộng đồng thương mại và các cơ quan Chính phủ. Ngoài ra, TradeNet còn cung cấp dịch vụ khai báo HQĐT, tăng tốc độ xử lý thông tin khai báo và giải phóng hàng, hạn chế việc xuất trình giấy tờ, cho phép doanh nghiệp nộp thuế cho Hải quan bằng phương tiện điện tử (Electronic Funds Transfer), giảm bớt việc trao đổi các tài liệu thương mại.

Các bên tham gia vào hệ thống TradeNet gồm có: Hải quan, các cơ quan kiểm soát, Cảng vụ, Sân bay, các cơ quan vận tải đường biển, các cơ quan vận tải đường không, cơ quan vận tải giao nhận và các doanh nghiệp. Các bên tham gia vào hệ thống trao đổi thông tin với nhau thông qua một cơ quan trung chuyển trung tâm (Central Clearing House - sau này do công ty Singapore Network Services Pte Ltd quản lý).

Hệ thống tiếp nhận khai báo và xử lý thủ tục hải quan của Singapore là một hệ thống tự động hóa hoàn chỉnh. Tờ khai được gửi tới hệ thống của cơ quan Hải quan trong hoặc ngoài Singapore thông qua EDI-Network (VAN) sau đó sẽ được kiểm tra, tính thuế, tự động thanh khoản thuế và gửi lại cho người khai hải quan. Người khai hải quan có thể in bản sao của giấy phép giải phóng hàng tại máy tính của mình để đi nhận hàng. Để thực hiện việc tự động hóa toàn phần như trên, hệ thống của Hải quan Singapore phải kết nối với các cơ quan có liên quan khác để trao đổi thông tin nhằm kiểm tra thông tin khai báo trên tờ khai của doanh nghiệp.

Để kết nối với mạng TradeNet, doanh nghiệp cần có máy tính cá nhân, máy in, modem, đường điện thoại và phần mềm khai báo tại đầu cuối. Phần mềm này do các công ty tư nhân xây dựng và phải được các cơ quan do Hải quan quản lý kiểm tra chất lượng mới được phép sử dụng. Theo thống kê của Hải quan Singapore, thời gian từ khi khai báo đến khi nhận được giấy phép chỉ khoảng 10 phút. Hiện có khoảng 99,93% lưu lượng tờ khai được thực hiện qua hệ thống này, trong đó khoảng 98% các tờ khai thực hiện thanh toán điện tử. (Nguồn: *Tạp chí nghiên cứu Hải quan số tháng 8/2011*)

### **Kinh nghiệm của Thái Lan**

Thái Lan bắt đầu thực hiện chiến lược hiện đại hóa Hải quan vào năm 1996 bằng việc triển khai thực hiện thí điểm hệ thống trao đổi dữ liệu điện tử, tự động hóa công tác quản lý hải quan đối với hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu tại tất cả các cảng biển và sân bay trên toàn quốc.

Để thực hiện chiến lược, Thái Lan đã tập trung đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng CNTT, xây dựng hai Trung tâm dữ liệu tại văn phòng chính và cảng biển Bangkok Seaport, trang bị hơn 2.000 trạm làm việc.

Với mục tiêu giảm tối đa số lượng hồ sơ giấy và giảm thời gian thông quan, Hải quan Thái Lan đã đưa vào áp dụng hệ thống quản lý tự động hải quan (EDI) đối với hoạt động xuất khẩu tại cảng biển và sân bay. Các Doanh nghiệp XNK được phép khai báo điện tử, chuyển các dữ liệu có cấu trúc theo chuẩn đến cơ quan Hải quan thay cho bộ hồ sơ giấy. Tuy nhiên, doanh nghiệp vẫn phải nộp một số giấy tờ phục vụ công tác kiểm hóa như mẫu kiểm tra container, các giấy phép của các bộ ngành có liên quan.

Trong giai đoạn thí điểm, vào tháng 09 năm 2000, Hải quan Thái Lan đã chọn ra 8 doanh nghiệp có quá trình chấp hành Luật Hải quan tốt, tham gia hệ thống tại Hải quan sân bay quốc tế Bangkok. Đến tháng 10 năm 2000, Hải quan Thái Lan tiếp tục triển khai hệ thống này tại Hải quan Cảng Laem Chabang Port Customs và Bangkok Customs. Hiện nay, tại Thái Lan có khoảng 95% số tờ khai xuất khẩu và 90% số tờ khai nhập khẩu được khai báo thông qua hệ thống quản lý tự động hải quan.

Để triển khai thực hiện chiến lược tự động hóa, Hải quan Thái Lan đã triển khai một loạt các hệ thống EDI sau đây:

- Thanh toán điện tử (e-Payment): giúp các doanh nghiệp, tổ chức hoạt động XNK có thể thực hiện việc thanh toán các khoản tiền thuế cũng như các khoản thu khác theo quy định dưới hình thức điện tử. Hiện nay, đã có 9 ngân hàng tham gia vào hệ thống này.

- Lược khai điện tử đối với hoạt động xuất khẩu và nhập khẩu hàng hóa bằng đường hàng không (e-Manifest): giúp các công ty hàng không giảm thời gian xử lý hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không đồng thời giảm thiểu các giấy tờ không cần thiết khác. Các công ty hàng không chỉ cần truyền các thông tin hàng hóa đến cơ quan Hải quan qua hệ thống EDI. Sau khi hàng hóa được chuyển vào máy bay, máy tính sẽ tự động in ra hóa đơn và chuyển đến cơ quan Hải quan.

- Lược khai điện tử đối với hoạt động xuất khẩu hàng hóa bằng đường biển: cho phép các hãng vận tải biển truyền các thông tin hàng hóa và các thông báo về các chuyến hàng đến trong vòng 48 giờ kể từ khi tàu đến cảng. Ngay sau đó, hệ thống EDI của Hải quan sẽ tiếp nhận và tự động trả lời đến các hệ thống của các hãng vận tải và lúc này hàng có thể được phép dỡ khỏi tàu, giảm thiểu các loại giấy tờ không cần thiết.

- Lược khai điện tử đối với hoạt động nhập khẩu hàng hóa bằng đường biển (e-Container): giúp tăng nhanh quá trình dỡ hàng và kiểm tra hàng, giảm bớt tình trạng tắc nghẽn tại bãi container. Các công ty XNK có thể nộp các bản sao giai đoạn kiểm tra cuối cùng. Giai đoạn thử nghiệm của dự án được thực hiện tại cảng Bangkok và Laem Chabang.

Hiện nay, Hải quan Thái Lan đang tiếp tục thực hiện một dự án mới (2011–2015) nhằm chuyển đổi từ hệ thống đóng sang hệ thống mở, tuân theo các chuẩn mực quốc tế. Hệ thống này có thể kết nối với tất cả các bên có liên quan như cộng đồng doanh nghiệp, các cơ quan Chính phủ trong nước và quốc tế bằng nhiều phương tiện khác nhau (Single Window - một cửa). Mọi dữ liệu do các cơ quan này cung cấp sẽ được dùng chung cho tất cả các cơ quan khác, không phải chờ đợi, mất thời gian và tốn kém chi phí. Vừa qua, hệ thống Single Window đã được các quốc gia trong ASEAN nhất trí lựa chọn và triển khai trong toàn khu vực thông qua Hiệp định khung E-ASEAN.

Trước mắt, trong giai đoạn thử nghiệm, Ủy ban quốc gia về nâng cao năng lực Thái Lan và các đơn vị Hải quan biên giới đã lựa chọn một điểm tiếp nhận và xử lý dữ liệu liên quan đến việc thông quan hàng hóa. Điểm này do cơ quan Hải quan quản lý và kết hợp với sự kiểm soát của các bộ ngành có liên quan. Cùng thời gian này, hệ thống đăng ký điện tử được triển khai để cung cấp ứng dụng trực tuyến cho các doanh nghiệp thông qua internet. (*Nguồn: Tạp chí nghiên cứu Hải quan số tháng 3/2015*)

### **Kinh nghiệm của Nhật Bản**

Ở Nhật Bản, hệ thống thông quan hàng hoá tự động quốc gia NACCS (Nippon Automated Cargo Clearance System) bao gồm 11 lĩnh vực, trong đó có hai hệ thống: SEA-NACCS và AIR-NACCS làm thủ tục hải quan đường biển và đường hàng không. Môi trường khai báo qua hệ thống NACCS có hai loại:

- Môi trường thông thường: doanh nghiệp khai báo trên các trạm đầu cuối (Terminal) do Hải quan lắp đặt tại trụ sở doanh nghiệp (Broker hoặc Trader). Các trạm đầu cuối này sử dụng phần mềm chuyên dụng kết nối với NACCS bằng các đường truyền riêng (Exclusive line). Đây là phương thức khai báo và kết nối truyền thống kể từ khi NACCS ra đời cho đến nay.

- Môi trường Internet: cùng với sự phát triển của Internet, Hải quan Nhật Bản tiếp tục phát triển phần mềm khai báo dựa trên công nghệ Internet. Môi trường truyền thông là mạng VAN được xây dựng trên hạ tầng Extranet của Hải quan. doanh nghiệp có thể truy nhập vào mạng Extranet của Hải quan và tiến hành khai báo trên một website thông qua kết nối Internet.

Quy trình tiếp nhận khai báo trên NACCS:

- Mọi khai báo của doanh nghiệp được lưu tại CSDL của NACCS.
- NACCS kết nối với Hệ thống hỗ trợ ra quyết định (Selectivity System) và Hệ thống thông tin tình báo (CIS) thông qua mạng WAN của Hải quan.
- Khi nhận được thông điệp điện tử từ phía doanh nghiệp, NACCS gửi yêu cầu tới Hệ thống hỗ trợ ra quyết định và hệ thống này sẽ truy vấn thông tin từ CIS để có thể ra quyết định hình thức kiểm tra. Có 3 mức kiểm tra: Miễn kiểm tra (No Examination); kiểm tra chứng từ (Documentary Examination); kiểm tra thực tế hàng hóa (Physical Examination).

Sau khi ra quyết định kiểm tra, Hệ thống hỗ trợ ra quyết định sẽ gửi thông điệp tới NACCS và NACCS sẽ gửi các thông điệp, lệnh giải phóng hàng tới doanh nghiệp. Các thông điệp này sẽ được in ra từ hệ thống NACCS hoặc từ terminal tại trụ sở doanh nghiệp và là chứng từ pháp lý dạng văn bản (Legal document). doanh nghiệp chỉ cần xuất trình những giấy tờ này để làm thủ tục thông quan hàng hóa.

Nhật Bản có một đặc điểm rất khác các nước trên là việc làm thủ tục hải quan phần lớn được thực hiện thông qua các đại lý. Tính đến ngày 01/04/2005, Nhật Bản có tổng cộng 9 tổ chức Hội Đại lý Hải quan với 1.277 đại lý thành viên chuyên làm thủ tục Hải quan (nguồn Osaka Customs Brokers Association). Điều này đã tạo thuận lợi cho công tác quản lý của Hải quan Nhật Bản. (*Nguồn: Tạp chí nghiên cứu Hải quan số tháng 7/2013*)

### **1.2.3 Các nghiên cứu có liên quan**

#### ***1.2.3.1 Nghiên cứu trong nước***

Nghiên cứu của Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (2010) cho biết 5 tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước bao gồm: (1) Tiêu chí về mục tiêu hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; (2) Tiêu chí phản ánh các yếu tố cấu thành đầu vào của cơ quan hành chính; (3) Tiêu chí về giải quyết công việc cho người dân; (4) Tiêu chí phản ánh đầu ra của dịch vụ hành chính; (5) Tiêu chí đánh giá kết quả của đầu ra.

Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Lam (2011) về “Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục HQĐT: Nghiên cứu trường hợp Cục Hải quan Bình Dương”. Tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 6 yếu tố: (1) Hệ thống khai báo HQĐT, (2) Mức độ tin cậy, (3) Khả năng đáp ứng, (4) Mức độ an toàn, (5) Hiểu nhu cầu doanh nghiệp, (6) Cải tiến phương thức quản lý. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 yếu tố tác động ảnh hưởng đến Sự hài lòng của doanh nghiệp gồm: (1) Hệ thống khai báo HQĐT, (2) Năng lực phục vụ của công chức



Hải quan, (3) Mức độ an toàn, (4) Hiểu nhu cầu doanh nghiệp, (5) Cải tiến phương thức quản lý. Trong đó, yếu tố “Năng lực phục vụ của công chức hải quan” được gom nhập lại từ 2 yếu tố của mô hình ban đầu (Mức độ tin cậy, Khả năng đáp ứng).

Nghiên cứu của Đỗ Thị Thanh Vinh và cộng sự (2014) về “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập tại Tỉnh Khánh Hòa năm 2013” nhóm nghiên cứu căn cứ trên cơ sở lý thuyết kết hợp kế thừa có chọn lọc mô hình CLDV và sự thỏa mãn khách hàng của Parasuraman, các công trình nghiên cứu có liên quan đưa ra mô hình đánh giá CLDV hành chính công. Mức độ hài lòng chung của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước được đánh giá thông qua 6 tiêu chí: (1) Mức độ hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ của cơ quan; (2) Mức độ hài lòng về điều kiện phục vụ, tiếp đón của cơ quan; (3) Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính; (4) Mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức; (5) Mức độ hài lòng của mình về kết quả, tiến độ giải quyết công việc; và (6) Mức độ hài lòng về sự tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi. Kết quả khảo sát nhìn tổng thể đối với tất cả các cơ quan/tổ chức được cá nhân, tổ chức đánh giá khá cao. Trong đó, tiêu chí mức độ hài lòng về điều kiện phục vụ, tiếp đón của cơ quan được đánh giá cao nhất trong 6 thành phần tiêu chí mức độ hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ của cơ quan bị đánh giá thấp nhất.

Nguyễn Thị Thái Bình (2013) nghiên cứu: “Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ”. Thông qua số liệu nghiên cứu thu thập mẫu gồm 147 mẫu quan sát và áp dụng phương pháp kiểm định Cronbach’s Alpha và phân tích EFA, ANOVA. Mức độ hài lòng của Doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục hải quan điện tử ở giai đoạn thử nghiệm tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ gồm 05 yếu tố: (1) Sự tin cậy; (2) Sự thuận tiện; (3) Cơ sở vật chất; (4) Thái độ ứng xử; (5) Đáp ứng, năng lực phục vụ. Mức độ hài lòng của người làm thủ tục được đánh giá theo 5 bậc: từ 5 là rất đồng ý đến 1 là rất không đồng ý. Kết quả cho thấy tất cả 05 nhân tố đều có ý nghĩa về mặt thống kê. Đồng thời nghiên cứu cũng đã xác định mức độ hài lòng của người khai báo thủ tục hải quan có sự khác biệt giữa các đối tượng có trình độ học vấn khác nhau, giữa các loại hình doanh nghiệp khác nhau. Và tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm tăng mức độ hài lòng trung bình của các biến quan sát trong cơ sở tác động vào việc ban hành các chuẩn mực dành cho cán bộ làm công tác tuyên truyền hỗ trợ, việc bố trí cán bộ có năng lực phù hợp, cải tiến công nghệ và hình thức tuyên truyền hỗ trợ.

Lê Dân (2011) đã đề xuất phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức. Tác giả đã dựa vào cơ sở lý thuyết và thực trạng TTHC trong những năm gần đây tác giả đã đề xuất mô hình đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức đối với dịch vụ hành chính bao gồm 7 nhân tố: (1) cán bộ công chức; (2) cơ sở vật chất; (3) công khai công vụ; (4) thủ tục quy trình làm việc; (5) thời gian làm việc; (6) phí, lệ phí; và (7) cơ chế giám sát, góp ý. Tuy nhiên, mô hình này chưa được nghiên cứu chính thức và chưa được kiểm chứng thực tế vì tác giả chỉ dừng lại ở việc đề xuất phương án, mô hình này tương đối phù hợp cho nghiên cứu độ hài lòng đối với các loại dịch vụ hành chính công nên có thể lựa chọn sử dụng đưa vào.

Mai Quang Định (2016) thực hiện luận văn “Đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ”. Tác giả đã nghiên cứu việc thực hiện thủ tục hải quan của Doanh nghiệp nhưng không đi sâu nghiên cứu về việc khai báo HQĐT. Dựa vào mô hình chất lượng dịch vụ Servperf của Cronin và Taylor và việc thu thập, phân tích số liệu tác giả đề xuất hàm ý quản trị gắn liền với kết quả phân tích nhằm nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan tại HQCT gồm 4 yếu tố: (1) sự sẵn lòng phục vụ về TTHQ; (2) phương tiện hữu hình; (3) sự đồng cảm; (4) sự tin cậy. Đồng thời nhấn mạnh việc giáo dục đạo đức nghề nghiệp cho công chức Hải quan là việc làm quan trọng và rất cần thiết.

Phan Tân Phát (2010) đã thực hiện nghiên cứu sự hài lòng của người nộp thuế về CLDV ở phòng tuyên truyền hỗ trợ của Cục thuế tỉnh Bến Tre. Tác giả dựa vào cơ sở lý thuyết và các kết quả nghiên cứu trước về CLDV, lý thuyết về đo lường và đánh giá thang đo, trong đó thang đo SERVQUAL làm cơ sở lý thuyết để đo lường sự hài lòng của người nộp thuế về CLDV của Cục thuế tỉnh Bến Tre. Tác giả nghiên cứu khám phá đưa ra các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người nộp thuế, đề xuất mô hình nghiên cứu ban đầu của đề tài có 6 nhân tố: (1) cơ sở vật chất; (2) độ tin cậy; (3) đáp ứng; (4) năng lực phục vụ; (5) sự cảm thông; và (6) tính minh bạch. Sau khi đánh giá sơ bộ sử dụng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy để kiểm định. Kết quả nghiên cứu cuối cùng của đề tài chỉ còn 3 nhân tố: (1) năng lực quản lý và phục vụ; (2) tin cậy - đáp ứng; và (3) cơ sở vật chất có tác động đến sự hài lòng của người nộp thuế. Mô hình này tương đối phù hợp cho việc đo lường CLDV công, tuy nhiên nghiên cứu này chỉ tập trung đối tượng khách hàng là người nộp thuế tại tỉnh Bến Tre.

Đinh Phi Hồ (2011) đã thực hiện nghiên cứu yếu tố ảnh hưởng sự hài lòng của các doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài đối với dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế. Tác giả dựa vào cơ sở lý thuyết và các kết quả nghiên cứu trước

về sự hài lòng và CLDV tiến hành thảo luận và khảo sát thử với các chuyên gia đưa ra các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng, đề xuất mô hình ứng dụng cho dịch vụ hỗ trợ đối với các doanh nghiệp có vốn đầu tư ban đầu của đề tài gồm có 5 nhân tố: (1) Sự tin cậy của doanh nghiệp đối với cơ quan thuế; (2) Đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp; (3) Năng lực phục vụ; (4) Sự đồng cảm đối với doanh nghiệp; và (5) Phương tiện vật chất của cơ quan thuế. Sau khi kiểm định chất lượng thang đo và các kiểm định của mô hình EFA, nhận diện có 7 nhân tố đại diện cho các yếu tố ảnh hưởng đến hài lòng với các biến đặc trưng của nhân tố được sắp xếp lại khác với mô hình lý thuyết ban đầu như: (1) Đảm bảo; (2) Đáp ứng; (3) Hỗ trợ; (4) Phương tiện hữu hình; (5) Tiện lợi; (6) Tin cậy; và (7) Cảm thông có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Tuy nhiên do nghiên cứu này mới xuất bản nên tác giả không kế thừa để xây dựng bảng câu hỏi điều tra trên diện rộng.

Trịnh Thị Minh Hải (2011) thực hiện nghiên cứu “Nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ công chứng tại thành phố Đà Nẵng”. Mục tiêu nghiên cứu là xác định các nhân tố, xây dựng thang đo lượng hóa các nhân tố cấu thành sự hài lòng khách hàng và xây dựng mô hình hài lòng khách hàng công chứng; đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng khách hàng; kiến nghị một số giải pháp liên quan đến việc nâng cao mức độ hài lòng khách hàng. Nghiên cứu được thực hiện thông qua 2 bước: (1) nghiên cứu khám phá sử dụng phương pháp định tính, (2) nghiên cứu chính thức sử dụng phương pháp định lượng. Thông tin thu thập được xử lý bằng phần mềm SPSS 16.0 và AMOS 16.0. Thang đo sau khi được đánh giá bằng phương pháp phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và phân tích mô hình cấu trúc (SEM) để kiểm định mô hình nghiên cứu. Kết quả cho thấy các yếu tố cấu thành và sự hài lòng về dịch vụ công chứng gồm: Chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng (đảm bảo, đáp ứng, cảm thông, hữu hình, tin cậy).

### ***1.2.3.2 Nghiên cứu nước ngoài***

Ở nước ngoài, công tác thực hiện nghiên cứu các đề tài mang tính định lượng đã xuất hiện rất lâu đời và nó được xem như là một công cụ không thể thiếu đối với các tổ chức, đặc biệt là các tổ chức có quy mô lớn. Việc thỏa mãn khách hàng trở thành một tài sản quan trọng đối với các doanh nghiệp và tổ chức trong nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ, giữ vững sự trung thành, nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp... Một số tác giả cho rằng CLDV và sự hài lòng khách hàng là đồng nhất. Tuy nhiên, có nhiều nghiên cứu cho rằng CLDV và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm khác nhau. Theo Gronroos (1984), CLDV sẽ tác động đến sự hài lòng của khách hàng và tạo nên sự trung thành của khách hàng. Hệ quả là doanh thu và lợi nhuận của doanh nghiệp tăng,

đến lượt nó, sẽ tác động trở lại doanh nghiệp có điều kiện cải thiện hơn nữa CLDV khách hàng. Quan niệm khác của Zeithaml & Bitner (2000), sự hài lòng của khách hàng là thái độ của khách hàng khi sử dụng sản phẩm hay dịch vụ trong khi CLDV tập trung vào những thành phần cụ thể của dịch vụ. Nhiều nghiên cứu đã kiểm định và chứng minh mối quan hệ giữa CLDV và sự hài lòng của khách hàng (Cronin & Taylor, 1992). Nhưng rất ít khi nghiên cứu tập trung vào việc kiểm định mức độ giải thích các thành phần CLDV đối với sự hài lòng của khách hàng, đặc biệt trong những ngành dịch vụ cụ thể (Lassar & Ctg, 2000). Mức độ hài lòng của khách hàng xem như là kết quả, và chất lượng dịch vụ chính là nguyên nhân.

Năm 1989, chỉ số (barometer) đo mức độ hài lòng đầu tiên được ra đời tại Thụy Điển (Swedish Customer Satisfaction Barometer - SCSB) nhằm thiết lập chỉ số hài lòng của khách hàng đối với việc mua và tiêu dùng sản phẩm - dịch vụ nội địa. Trong những năm sau đó, chỉ số này được phát triển và ứng dụng rộng rãi tại các nước phát triển như Mỹ - ACSI, Na Uy - NCSI, Đan Mạch - DCSI và các quốc gia EU - ECSI (1998). Chỉ số này có thể thực hiện trên phương diện quốc gia (các doanh nghiệp, các ngành sẽ thỏa mãn như thế nào đối với khách hàng của họ) hoặc ở góc độ nội bộ ngành (so sánh sự thỏa mãn của các doanh nghiệp trong phạm vi một ngành) và so sánh giữa các thời điểm khác nhau (để nhận thấy sự thay đổi). Từ đó, các doanh nghiệp có thể biết được vị thế, sự đánh giá của khách hàng đối với doanh nghiệp để hoạch định các mục tiêu và chiến lược kinh doanh.

Chỉ số hài lòng của khách hàng bao gồm các nhân tố (biến), mỗi nhân tố được cấu thành từ nhiều yếu tố cụ thể (indicators, items) đặc trưng của sản phẩm hoặc dịch vụ. Sự hài lòng khách hàng (customer satisfaction) được định nghĩa như là một sự đánh giá toàn diện về sự sử dụng một dịch vụ hoặc hoạt động sau bán của doanh nghiệp và đây chính là điểm cốt lõi của mô hình CSI (Customer Satisfaction Index). Xung quanh biến số này là hệ thống các mối quan hệ nhân quả (cause and effect) xuất phát từ những biến số khởi tạo như sự mong đợi (expectations) của khách hàng, hình ảnh (image) doanh nghiệp và sản phẩm, chất lượng cảm nhận (perceived quality) và giá trị cảm nhận (perceived quality) về sản phẩm hoặc dịch vụ kèm theo đến các biến số kết quả của sự hài lòng như sự trung thành (customer loyalty) hay sự than phiền của khách hàng (customer complaints).

Thái Văn Vinh và Devinder Grewal (2005) đã thực hiện nghiên cứu dịch vụ tại các cảng biển của Úc bằng phương pháp định tính với việc đưa ra thang đo gồm 06 thành phần của chất lượng cảng biển là: Nguồn lực, Kết quả, Quá trình, Quản lý, Hình ảnh và Trách nhiệm xã hội. Từ việc nghiên cứu và tổng hợp các

mô hình về đo lường chất lượng dịch vụ, bài viết đã đưa ra một mô hình đo lường chất lượng dịch vụ cảng biển nhằm có được sự ứng dụng một cách thiết thực vào điều kiện Việt Nam. Với mô hình này, các cảng biển Việt Nam có thể có những định hướng và những sự đo lường về chất lượng dịch vụ để không chỉ giúp cho các cảng biển cải tiến hoạt động của mình mà còn gia tăng khả năng cạnh tranh trong khu vực và quốc tế. Các thay đổi và cải tiến được tạo ra sẽ có tác động tích cực đến sự mong đợi và nhận thức của các khách hàng đối với dịch vụ cảng biển tại Việt Nam. Mặt khác, chính việc xây dựng và tiến hành việc đảm bảo chất lượng dịch vụ cho các cảng biển một cách độc lập sẽ giúp tránh được tình trạng cạnh tranh lẫn nhau giữa các cảng biển tại Việt Nam.

Nghiên cứu của Mohammed và cộng sự (2010) về “Công cụ đo lường CLDV của chính phủ điện tử” đã dựa trên mô hình lý thuyết năm thành phần CLDV và thang đo SERVQUAL để xây dựng mô hình đo lường CLDV của chính phủ điện tử, gồm 7 yếu tố với 26 biến quan sát, các yếu tố đó là: (1) Thiết kế của Website, (2) Mức độ tin cậy, (3) Khả năng đáp ứng, (4) Mức độ an toàn, (5) Hiểu nhu cầu của dân, (6) Thông tin, (7) Mức độ dễ sử dụng; biến phụ thuộc là Sự hài lòng của người dân. Kết quả nghiên cứu cho thấy, CLDV của chính phủ điện tử chịu tác động bởi 7 yếu tố thành phần trên.

Nghiên cứu của Rehman và cộng sự (2012) về “Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng các dịch vụ chính phủ điện tử tại Pakistan” cũng dựa trên mô hình lý thuyết năm thành phần CLDV và thang đo SERVQUAL để xây dựng mô hình đo lường chất lượng chính phủ điện tử gồm 5 yếu tố với 32 biến quan sát, các yếu tố đó là: (1) Thiết kế Website, (2) Khả năng đáp ứng, (3) Độ tin cậy, (4) Mức độ an toàn, (5) Chất lượng dịch vụ cung cấp. Kết quả nghiên cứu cho thấy, 5 yếu tố trên đều có tác động ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chính phủ điện tử.

### ***1.2.3.3 Đánh giá tổng quan các công trình nghiên cứu***

Từ những nghiên cứu ở trên chúng ta thấy rằng các nghiên cứu gồm 2 giai đoạn chính: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ bằng cách phỏng vấn thử một số mẫu thuộc đối tượng nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu sẽ được dùng để hoàn chỉnh mô hình nghiên cứu và bảng câu hỏi nghiên cứu. Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng cách phỏng vấn trực tiếp thông qua bảng câu hỏi. Kết quả nghiên cứu sẽ là cơ sở đề ra giải pháp. Bên cạnh đó, ở các đề tài nghiên cứu trên thường có sự kết hợp giữa thang đo định tính và định lượng; mô hình SERVQUAL để đánh giá chất lượng dịch vụ, trong thực tế mô hình này tốn nhiều thời gian, việc đo lường giá trị kỳ vọng và giá trị cảm nhận cũng mang tính cá nhân không có phương pháp cụ thể. Vì vậy việc áp dụng mô hình SERVPERF thay cho mô hình SERVQUAL nhằm tiết kiệm thời gian và tránh sai

số là hoàn toàn hợp lý trong nghiên cứu này. Phương pháp phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích hồi quy trong bài nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy, tuy các nghiên cứu trong các lĩnh vực khác nhau, nhưng có một số nhân tố chung ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với tổ chức như: Sự đảm bảo, sự đáp ứng, sự tin cậy, sự cảm thông, mức độ tiếp cận thuận tiện, phương tiện hữu hình..., do đó các nhân tố này là tin cậy để đưa vào mô hình nghiên cứu tiếp theo để thực hiện nghiên cứu. Về mặt hạn chế chung của các đề tài là quy mô nghiên cứu còn nhỏ nên tính suy rộng ra toàn thể còn hạn chế. Do đó, trong đề tài “*Đánh giá sự hài lòng của Doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ*” sẽ được áp dụng các phương pháp nghiên cứu trên để nghiên cứu, xem xét ảnh hưởng của các biến định tính tác động đến sự hài lòng của khách hàng. Đề tài sẽ thừa kế kết quả và phát triển các mô hình nghiên cứu từ các mô hình nghiên cứu trước, được điều chỉnh cho phù hợp với địa bàn và lĩnh vực nghiên cứu chính khi Doanh nghiệp khai báo HQĐT.

### **1.3 Mục tiêu nghiên cứu**

#### **1.3.1 Mục tiêu tổng quát**

Đánh giá sự hài lòng của Doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

#### **1.3.2 Mục tiêu cụ thể**

- Phân tích tình hình thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ từ năm 2014 đến nay.

- Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

- Đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của các doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

#### **1.3.3 Câu hỏi nghiên cứu**

- Mức độ hài lòng của các doanh nghiệp XNK đối với việc thực hiện khai báo thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan TP. Cần Thơ từ khi thực hiện Luật Hải quan 2014 đến nay như thế nào?

- Các yếu tố nào ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp XNK đối với việc thực hiện khai báo hải quan điện tử?

- Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp XNK khi thực hiện khai báo thủ tục hải quan điện tử?

### **1.3.4 Giả thuyết nghiên cứu**

- Dịch vụ khai báo thủ tục hải quan điện tử đáp ứng tốt nhu cầu của các doanh nghiệp XNK đồng thời mức độ hài lòng tại các chi cục Hải quan là như nhau.

- Đặc điểm và loại hình của doanh nghiệp thực hiện khai báo hải quan điện tử tại các Chi cục trực thuộc Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ là như nhau.

## **1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

### **1.4.1 Đối tượng nghiên cứu**

Sự hài lòng của các doanh nghiệp và những hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng dựa trên hoạt động khảo sát các doanh nghiệp có tham gia thực hiện thủ tục HQĐT tại các Chi cục trực thuộc Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

### **1.4.2 Thời gian và phạm vi nghiên cứu**

Giới hạn nội dung nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu mức độ hài lòng của các doanh nghiệp XNK khi tham gia thực hiện khai báo thủ tục HQĐT và chất lượng phục vụ của công chức tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ. Nghiên cứu được thực hiện trong khoảng thời gian từ tháng 03/2016 đến tháng 09/2016, gồm các hoạt động như soạn thảo nghiên cứu, điều tra, thu thập số liệu và thông tin, xử lý số liệu, phân tích, đánh giá trong phạm vi từ năm 2014 đến nay.

## **1.5 Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp nghiên cứu của đề tài được tổng hợp các phương pháp nghiên cứu trong các nghiên cứu trước, trong đó phương pháp nghiên cứu định lượng được chọn để tìm hiểu, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ. Thang đo Likert năm mức độ được sử dụng để đo lường giá trị các biến số. Nghiên cứu được thực hiện qua hai giai đoạn chính sau.

- Giai đoạn 1 - Nghiên cứu sơ bộ

- + Nghiên cứu sơ bộ định tính

Thực hiện thông qua nghiên cứu định tính trên cơ sở nghiên cứu tổng hợp các lý thuyết, sau đó phỏng vấn 10 chuyên gia từ đó điều chỉnh thang đo và mô hình nghiên cứu đề xuất, điều chỉnh thang đo và thiết lập bảng câu hỏi sử dụng cho nghiên cứu sơ bộ định lượng.

- + Nghiên cứu sơ bộ định lượng

Thang đo được xây dựng từ nghiên cứu sơ bộ định tính sẽ được dùng để tiến hành khảo sát với cỡ mẫu 20, nhằm kiểm tra độ tin cậy thang đo bằng hệ số

Cronbach's Alpha, nhằm loại biến rác làm sạch thang đo trước khi đưa vào nghiên cứu chính thức.

- Giai đoạn 2 - Nghiên cứu chính thức

Được thực hiện theo phương pháp định lượng bằng cách khảo sát phỏng vấn trực tiếp thông qua câu hỏi điều tra, bảng câu hỏi đã được kiểm định từ nghiên cứu sơ bộ định lượng. Dữ liệu sẽ được thực hiện phân tích đánh giá, kiểm tra lại độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích khám phá nhân tố (EFA) kiểm tra sự phù hợp của các yếu tố, sau đó dữ liệu sẽ được đưa vào chạy hồi quy tuyến tính để phân tích, kiểm định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, kiểm định mối quan hệ giữa đặc điểm của doanh nghiệp với sự hài lòng. Từ đó đề xuất một số hàm ý cho nhà quản trị.

## 1.6 Kết cấu của luận văn

Đề tài nghiên cứu được chia làm 5 chương:

- Chương 1: Tác giả giới thiệu về đề tài nghiên cứu, nội dung đề cập đến sự cần thiết nghiên cứu đề tài, mục tiêu nghiên cứu của đề tài, đối tượng và phạm vi nghiên cứu, tổng quan các tài liệu có liên quan đến đề tài nghiên cứu.

- Chương 2: Tác giả trình bày tổng quan cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu. Trong chương này, tác giả tập trung vào các cơ sở lý thuyết như khái niệm về thủ tục hải quan, hải quan điện tử; khái niệm về dịch vụ, dịch vụ công; về sự hài lòng; mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ công và sự hài lòng của người dân; mô hình chất lượng dịch vụ và đề xuất mô hình nghiên cứu.

- Chương 3: Phương pháp nghiên cứu. Chương này tác giả đưa ra khung nghiên cứu, đồng thời trình bày các phương pháp nghiên cứu được sử dụng như nghiên cứu sơ bộ, xây dựng thang đo chính thức, nghiên cứu chính thức, các phương pháp phân tích và xử lý.

- Chương 4: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của Doanh nghiệp. Tác giả giới thiệu tổng quan về Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ và tiến hành phân tích thực trạng việc khai báo HQĐT tại HQCT từ năm 2014 đến nay cùng với kết quả nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của Doanh nghiệp khi khai báo HQĐT.

- Chương 5: Hàm ý chính sách và kết luận. Qua kết quả nghiên cứu tại Chương 4, tác giả đề xuất một số hàm ý chính sách cho nhà quản trị và kiến nghị gắn liền với kết quả phân tích nhằm nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo HQĐT tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.



## TÓM TẮT CHƯƠNG I

Nội dung chương này đã trình bày tổng quan về đề tài nghiên cứu, giới thiệu về lý do lựa chọn đề tài, thành lập mục tiêu nghiên cứu của đề tài, xác định đối tượng nghiên cứu trong đề tài, các phương pháp nghiên cứu sẽ được sử dụng trong đề tài, ý nghĩa khoa học, ý nghĩa thực tiễn của đề tài, bố cục của nghiên cứu cũng được giới thiệu trong chương này. Ngoài ra, một số công trình nghiên cứu trước đây về lĩnh vực có liên quan cũng được trình bày. Phần cơ sở lý thuyết liên quan, cơ sở khoa học và mô hình nghiên cứu sẽ được trình bày trong chương tiếp theo.

## **Chương 2 TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU**

Để hiểu rõ hơn về vấn đề nghiên cứu, một số khái niệm cơ bản về thủ tục Hải quan, Hải quan điện tử và những lý thuyết về sự hài lòng cũng như các mô hình nghiên cứu được trình bày. Qua đó làm cơ sở khoa học cho việc đề xuất mô hình nghiên cứu.

### **2.1 Một số khái niệm cơ bản**

#### **2.1.1 Một số khái niệm về thủ tục hải quan**

**Thủ tục hải quan** là tất cả các hoạt động mà cơ quan Hải quan và những người có liên quan phải thực hiện nhằm đảm bảo sự tuân thủ pháp luật về Hải quan.

**Thủ tục hải quan điện tử** là thủ tục hải quan trong đó việc khai, tiếp nhận, xử lý thông tin khai hải quan, trao đổi các thông tin khác theo quy định của pháp luật về thủ tục hải quan giữa các bên có liên quan thực hiện thông qua Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan.

**Hệ thống khai hải quan điện tử** là hệ thống cho phép người khai hải quan thực hiện việc khai hải quan điện tử, tiếp nhận thông tin, kết quả phản hồi của cơ quan Hải quan trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử. Nói một cách cụ thể hơn, thủ tục HQĐT là các công việc mà người khai hải quan và công chức Hải quan phải thực hiện đối với hàng hóa XNK và phương tiện vận tải xuất nhập cảnh được thực hiện thông qua mạng internet.

**Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan** là hệ thống do Tổng cục Hải quan quản lý cho phép cơ quan hải quan thực hiện thủ tục hải quan điện tử, kết nối, trao đổi thông tin về hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu với các Bộ, ngành có liên quan.

#### **2.1.2 Khái niệm về dịch vụ**

Hiện nay có rất nhiều định nghĩa khác nhau về dịch vụ. Theo chuyên gia Marketing Philip Kotler (1994), dịch vụ là mọi biện pháp hay lợi ích mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là không sờ thấy được và không dẫn đến sự chiếm đoạt một cái gì đó. Việc thực hiện dịch vụ có thể có và cũng có thể không liên quan đến hàng hoá dưới dạng vật chất của nó. Theo Gronroos (1990), dịch vụ là một hoạt động hoặc chuỗi các hoạt động ít nhiều có tính chất vô hình trong đó diễn ra sự tương tác giữa khách hàng và nhân viên tiếp xúc với khách hàng, các nguồn lực vật chất, hàng hóa hay hệ thống cung cấp dịch vụ. Theo Zeithaml and Bitner (2000), dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực

hiện một công việc nào đó nhằm tạo giá trị sử dụng cho khách hàng làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

Có thể nói dịch vụ là một hoạt động lao động sáng tạo nhằm bổ sung giá trị cho phần vật chất và làm đa dạng hoá, phong phú hoá, khác biệt hoá, nổi trội hóa mà cao nhất trở thành những thương hiệu, những nét văn hoá kinh doanh và làm hài lòng cao cho người tiêu dùng để họ sẵn sàng trả tiền cao, nhờ đó kinh doanh có hiệu quả hơn.

### **2.1.3 Khái niệm dịch vụ công**

#### **2.1.3.1 Khái niệm**

Khái niệm và phạm vi dịch vụ công có sự biến đổi tùy thuộc vào bối cảnh của từng quốc gia. Chẳng hạn như ở Pháp và Italia quan niệm DVC là những hoạt động phục vụ nhu cầu thiết yếu của người dân do các cơ quan nhà nước đảm nhiệm, hoặc do các tổ chức tư nhân thực hiện theo những tiêu chuẩn, quy định của Nhà nước. Ở Canada, có tới 34 loại hoạt động được coi là DVC: từ quốc phòng, an ninh, pháp chế, đến các chính sách kinh tế xã hội (như các hoạt động quy hoạch, bảo vệ môi trường, tạo việc làm, hoạt động y tế, văn hóa, giáo dục,...). Tuy mỗi quốc gia có sự khác nhau nhưng nhìn chung DVC là những hoạt động của cơ quan nhà nước trong việc thực thi chức năng quản lý hành chính nhà nước và đảm bảo cung ứng các hàng hóa công cộng phục vụ nhu cầu chung, thiết yếu của xã hội. Và theo từ điển Petit Laousse của Pháp (1992) định nghĩa: “DVC là hoạt động vì lợi ích chung do Cơ quan Nhà nước hoặc tư nhân đảm nhiệm”. Ở Việt Nam thì DVC có thể hiểu theo nghĩa rộng và nghĩa hẹp như sau:

- Theo nghĩa rộng: DVC là những hàng hóa, dịch vụ nhà nước can thiệp vào việc cung cấp nhằm mục tiêu hiệu quả và công bằng. Theo đó, DVC là những hoạt động nhằm thực hiện chức năng vốn có của Chính phủ, bao gồm các hoạt động từ ban hành chính sách, pháp luật, tòa án,...cho đến những hoạt động y tế, giáo dục, giao thông công cộng.

- Theo nghĩa hẹp: DVC được hiểu là những hàng hóa, dịch vụ phục vụ trực tiếp nhu cầu của các tổ chức, công dân mà chính phủ can thiệp vào việc cung cấp nhằm mục tiêu hiệu quả và công bằng.

Có thể thấy rằng, dù được tiếp cận ở nhiều góc độ khác nhau thì các quan niệm về DVC đều có tính chất chung là những hoạt động phục vụ lợi ích chung thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân do nhà nước trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện.

### 2.1.3.2 Đặc điểm

- Dịch vụ công là một loại dịch vụ do Nhà nước (cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp của Nhà nước) trực tiếp thực hiện hoặc uỷ quyền cho các tổ chức, đơn vị ngoài Nhà nước thực hiện dưới sự giám sát của Nhà nước.

- Các hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu và lợi ích chung thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân và các tổ chức xã hội.

- Nhà nước là người chịu trách nhiệm đến cùng trước nhân dân, xã hội về CLDV cũng như số lượng dịch vụ. Trách nhiệm ở đây thể hiện qua việc hoạch định chính sách, thể chế pháp luật, quy định tiêu chuẩn chất lượng, thanh tra kiểm tra giám sát việc thực hiện v.v...

- Không nhằm mục tiêu lợi nhuận, chỉ nhằm mục tiêu đảm bảo công bằng và tính hiệu quả trong cung ứng dịch vụ.

- Đối tượng thụ hưởng DVC không trực tiếp trả tiền (đã trả qua hình thức thuế), tuy nhiên có những trường hợp phải trả lệ phí theo quy định chặt chẽ của pháp luật.

### 2.1.4 Chất lượng dịch vụ công

Trong thời gian dài, nhiều nhà nghiên cứu đã cố gắng định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ. Lehtinen and Lehtinen (1982), cho là chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh: (1) quá trình cung cấp dịch vụ và (2) kết quả của dịch vụ. Theo Gronroos (1984), cũng đề nghị hai lĩnh vực của chất lượng dịch vụ, đó là (1) chất lượng kỹ thuật và (2) chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật liên quan đến những gì được phục vụ và chất lượng chức năng nói lên chúng được phục vụ như thế nào. Theo Parasuraman et al. (1985, 1988), cho rằng chất lượng dịch vụ chính là khoảng cách giữa chất lượng cảm nhận và chất lượng kỳ vọng về dịch vụ và đưa ra thang đo SERVQUAL để đo lường. Thang đo này gồm 5 thành phần: phương tiện hữu hình, tin cậy, đáp ứng, bảo đảm và đồng cảm.

Áp dụng trong lĩnh vực công thì sự hài lòng của người dân với dịch vụ này chính là sự hài lòng về những gì mà dịch vụ này cung cấp có thể đáp ứng trên hoặc dưới mức mong muốn của họ. Khi đề cập đến khía cạnh chất lượng dịch vụ hay mức độ hài lòng của người dân thì yêu cầu đặt ra đối với cơ quan hành chính là làm sao rút ngắn khoảng cách giữa kỳ vọng của người dân và khả năng đáp ứng thực tế của cơ quan hành chính. Mặt khác, sự hài lòng của người dân là một trạng thái chủ quan, không định lượng được nên việc đo lường sẽ là không chính xác, đòi hỏi phải lấy mẫu và phân tích thống kê.

### **2.1.5 Khái niệm về sự hài lòng**

Sự hài lòng là cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người bắt nguồn từ sự so sánh cảm nhận với mong đợi về một sản phẩm (Kotler, 2000, dẫn theo Lin, 2003). Sự hài lòng của khách hàng tùy thuộc vào năng suất thực hiện mà người ta cảm được từ một sản phẩm khi nó cung cấp giá trị so với kỳ vọng của người mua. Nếu khả năng thực hiện của sản phẩm kém hơn kỳ vọng của người mua, người mua sẽ bị thất vọng. Nếu khả năng thực hiện của nó khớp với kỳ vọng của người mua, người mua sẽ hài lòng. Nếu công năng còn cao hơn cả kỳ vọng, khách hàng sẽ hết sức hài lòng và vui mừng (Philip Kotler and Gary Armstrong, 2004). Tóm lại, sự hài lòng là khoảng cách giữa sự cảm nhận và kỳ vọng của khách hàng.

### **2.2 Môi quan hệ giữa chất lượng dịch vụ công và sự hài lòng**

Sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên cảm xúc của họ khi tiêu dùng một dịch vụ. Trong khi đó, CLDV chỉ tập trung vào những thành phần cụ thể của dịch vụ, CLDV và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm riêng biệt (Zeithmal & Bitner, 2000). Nhiều người cho rằng CLDV chính là mức độ thỏa mãn của khách hàng. Tuy nhiên, giữa chúng có một mối liên hệ chặt chẽ với nhau.

Hiện nay vẫn chưa có được sự thống nhất giữa các nhà nghiên cứu về các khái niệm, nhưng đa số các nhà nghiên cứu cho rằng giữa CLDV và sự hài lòng của khách hàng có mối liên hệ với nhau (Cronin & Taylor, 1992). Lý do là chất lượng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự thỏa mãn chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ đó. Nếu chất lượng được cải thiện nhưng không dựa trên nhu cầu của khách hàng thì sẽ không bao giờ khách hàng thỏa mãn với dịch vụ đó. Khi sử dụng dịch vụ, nếu khách hàng cảm nhận được dịch vụ có chất lượng cao, thì họ sẽ thỏa mãn với dịch vụ đó. Ngược lại, nếu khách hàng cảm nhận dịch vụ có chất lượng thấp thì việc không hài lòng sẽ xuất hiện.

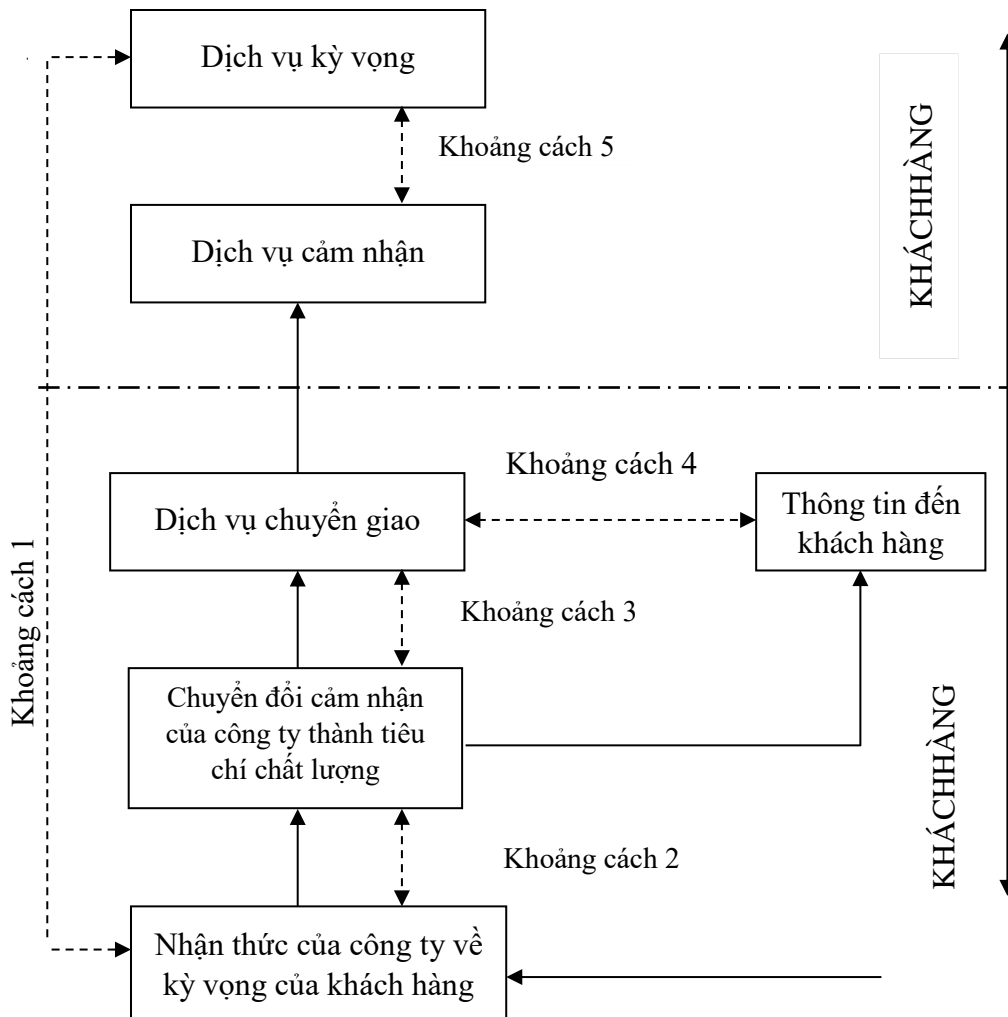
Do vậy, có thể nói rằng CLDV công là thành phần cơ bản ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng trong lĩnh vực dịch vụ này, ngoài thành phần CLDV thì mức độ hài lòng cũng còn bị chi phối bởi các yếu tố khác như các yếu tố liên quan đến đặc tính cá nhân người sử dụng dịch vụ, các tình huống cụ thể trong quá trình cung ứng dịch vụ. Vấn đề đặt ra là phải nghiên cứu thêm về mối quan hệ giữa các yếu tố của CLDV công với mức độ hài lòng khác để xác định yếu tố nào có ảnh hưởng quan trọng nhất đối với sự hài lòng của khách hàng về CLDV công.

## 2.3 Các mô hình nghiên cứu về chất lượng dịch vụ

### 2.3.1 Mô hình SERVQUAL

Parasuraman et al. (1985, 1988), đã sử dụng nghiên cứu định tính, định lượng và đề xuất mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ. Đây là mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ phổ biến và được áp dụng trong marketing ở nhiều lĩnh vực khác nhau. Theo mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ thì chất lượng dịch vụ được xác định là khoảng cách giữa mức độ cảm nhận và giá trị kỳ vọng về dịch vụ. Năm khoảng cách đó là:

+ Khoảng cách thứ nhất xuất hiện khi có sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ và nhà quản trị dịch vụ cảm nhận về kỳ vọng này của khách hàng. Điểm cơ bản của sự khác biệt này là do công ty dịch vụ không hiểu biết được hết những đặc điểm nào tạo nên chất lượng của dịch vụ mình cũng như cách thức chuyển giao chúng cho khách hàng để thỏa mãn nhu cầu của họ.



Hình 2.1: Mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ

(Nguồn: Parasuraman et al, 1985)

+ Khoảng cách thứ hai xuất hiện khi công ty dịch vụ gặp khó khăn trong việc chuyển đổi nhận thức của mình về kỳ vọng của khách hàng thành những đặc tính chất lượng của dịch vụ. Trong nhiều trường hợp, công ty có thể nhận thức được kỳ vọng của khách hàng nhưng không phải công ty luôn có thể chuyển đổi kỳ vọng này thành những tiêu chí cụ thể về chất lượng và chuyển giao chúng theo đúng kỳ vọng cho khách hàng.

+ Khoảng cách thứ ba xuất hiện khi nhân viên dịch vụ không chuyển giao dịch vụ cho khách hàng theo những tiêu chí đã được xác định. Trong dịch vụ, các nhân viên có liên hệ trực tiếp với khách hàng đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình tạo ra chất lượng.

+ Khoảng cách thứ tư xuất hiện khi dịch vụ chuyển giao và thông tin mà khách hàng nhận được có sự khác biệt. Thông tin này có thể làm tăng kỳ vọng nhưng có thể làm giảm chất lượng dịch vụ cảm nhận khi khách hàng không nhận đúng những gì đã cam kết. Phương tiện quảng cáo và thông tin cũng tác động vào kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Những hứa hẹn trong chương trình quảng cáo khuyến mại có thể làm gia tăng kỳ vọng của khách hàng nhưng cũng sẽ làm giảm chất lượng mà khách hàng nhận được khi chúng không được thực hiện theo đúng những gì đã hứa hẹn.

+ Khoảng cách năm được hình thành từ sự khác biệt giữa chất lượng cảm nhận và chất lượng kỳ vọng khi khách hàng sử dụng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào khoảng cách thứ năm này. Parasuraman et al. (1985), cho rằng chất lượng dịch vụ chính là khoảng cách thứ năm. Khoảng cách này lại phụ thuộc vào 4 khoảng cách trước. Vì thế, để rút ngắn khoảng cách thứ năm này, nhà cung cấp cần phải gia tăng chất lượng dịch vụ.

Parasuraman et al. (1985), đã xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ và cho rằng khách hàng cảm nhận chất lượng dịch vụ dựa trên 10 thành phần; nhưng qua nhiều lần kiểm định mô hình còn 5 thành phần cơ bản, đó là:

1. Sự tin cậy (reliability): Thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ban đầu một cách tin cậy và chắc chắn.

2. Sự đáp ứng (responsiveness): Thể hiện sự sẵn lòng của nhân viên phục vụ nhằm cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.

3. Sự đảm bảo (assurance): Thể hiện qua trình độ chuyên môn và thái độ nhã nhặn của nhân viên cũng như khả năng mà họ gây được tín nhiệm và lòng tin với khách hàng.

4. Sự đồng cảm (empathy): Thể hiện sự qua thái độ tỏ ra lo lắng, quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng.

5. Phương tiện hữu hình (tangibles): Trang phục, ngoại hình của nhân viên và trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ..

Để đo lường chất lượng dịch vụ, Parasuraman et al. (1985) đã xây dựng, kiểm định và điều chỉnh thang đo năm thành phần chất lượng dịch vụ, gọi là thang đo SERVQUAL bao gồm 22 biến quan sát. Trong thực tế tùy vào mỗi nghiên cứu mà các biến quan sát được điều chỉnh cho phù hợp, nhưng vẫn đảm bảo các thành phần cấu thành dịch vụ của mô hình chuẩn.

### **2.3.2 Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF**

Parasuraman và cộng sự khẳng định rằng SERVQUAL là một dụng cụ đo lường chất lượng dịch vụ tin cậy và chính xác (Parasuraman và cộng sự, 1988; 1991; 1993) và thang đo này đã được sử dụng rộng rãi (Buttle, 1996; Robinson, 1999).

Tuy nhiên, việc sử dụng mô hình chất lượng và khoảng cách làm cơ sở cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ cũng có nhiều tranh luận (Carmen, 1990; Babakus & Boller, 1992; Cronin & Taylor, 1992). Cronin và Taylor (1992) với mô hình SERVPERF, cho rằng mức độ cảm nhận của khách hàng đối với sự thực hiện dịch vụ của doanh nghiệp phản ánh tốt nhất chất lượng dịch vụ. Theo mô hình SERVPERF thì: Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận.

Kết luận này đã được đồng tình bởi các tác giả khác như Lee và cộng sự (2000), Brady và cộng sự (2002). Bộ thang đo SERVPERF cũng sử dụng 22 mục phát biểu tương tự như phần hỏi về cảm nhận của khách hàng trong mô hình SERVQUAL, bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng. Theo mô hình SERVPERF, chất lượng dịch vụ được đo lường bằng giá trị cảm nhận của khách hàng khi nhận được các dịch vụ mà công ty cung cấp. Không quan tâm đến giá trị kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ mà họ đánh giá, do đó mô hình này dễ áp dụng, phù hợp cho những nghiên cứu về các dịch vụ phổ thông không đặt nặng sự kỳ vọng của khách hàng.

## **2.4 Mô hình nghiên cứu**

### **2.4.1 Cơ sở khoa học**

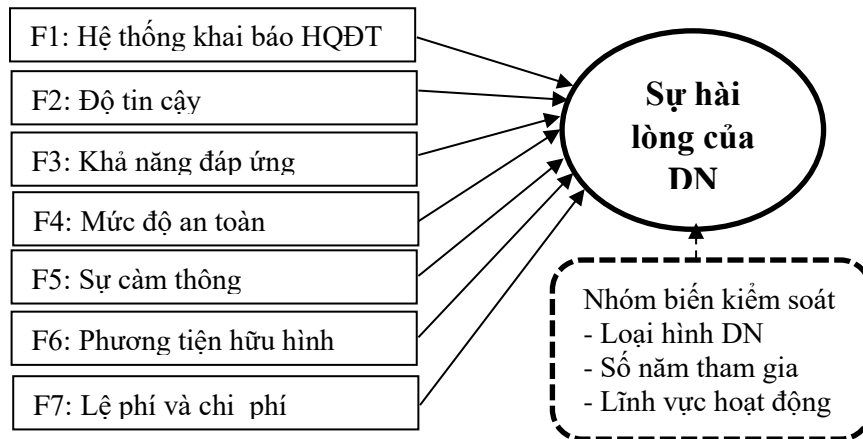
Trên cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu trước đây, cụ thể là mô hình 5 thành phần CLDV SERVQUAL của Parasuraman, Mô hình đo lường CLDV SERVPERF của Cronin và Taylor. Nghiên cứu của Mohammed và cộng sự (2010) về “Công cụ đo lường CLDV của chính phủ điện tử”; Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Lam (2011) về “Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục HQĐT: nghiên cứu trường hợp cục Hải quan Bình Dương” và các nghiên cứu liên quan khác; tác giả đã đề xuất mô hình các yếu tố tác động đến sự



hài lòng của doanh nghiệp đối với CLDV thủ tục HQĐT tại cục Hải quan Thành phố Cần Thơ có thể phụ thuộc vào bảy thành phần là: (1) Hệ thống khai báo HQĐT; (2) Độ tin cậy; (3) Khả năng đáp ứng; (4) Mức độ an toàn; (5) Sự cảm thông; (6) Phương tiện hữu hình; (7) Chi phí và lệ phí. Trong đó, có 4 thành phần (Hệ thống khai báo HQĐT, Độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Mức độ an toàn) được tác giả kế thừa và phát triển từ mô hình nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Lam (2011); thành phần về “Sự cảm thông”, “Phương tiện hữu hình” được tác giả kế thừa và phát triển từ thang đo CLDV của Parasuraman; thành phần “Chi phí và lệ phí” được tác giả kế thừa từ nghiên cứu của Lê Dân (2011), đồng thời điều chỉnh thang đo các thành phần trên cho phù hợp hơn với tình hình thực tế hiện nay tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

#### 2.4.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mỗi doanh nghiệp tham gia thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ đều có những đặc điểm khác nhau, có thể kể đến như: Loại hình doanh nghiệp; Lĩnh vực hoạt động kinh doanh; và số năm tham gia thủ tục HQĐT. Những đặc điểm này có thể có mối quan hệ nào với sự hài lòng của doanh nghiệp, vì khi tham gia thực hiện thủ tục HQĐT có sự khác biệt về quy trình cũng như sự phân luồng của hàng hóa. Vì vậy mô hình nghiên cứu của đề tài được đề xuất như sau:



Hình 2.2: Mô hình nghiên cứu đề xuất

(1) Hệ thống khai báo HQĐT: yếu tố này được xem xét bao gồm các biến quan sát đo lường mức độ hài lòng của doanh nghiệp về phần mềm khai báo HQĐT của Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ; chất lượng, tốc độ xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin của hệ thống khai báo HQĐT; mức độ hoạt động ổn định của phần mềm và vấn đề xảy ra sự cố khi doanh nghiệp thực hiện khai báo thủ tục HQĐT.

Giả thuyết H1: “Hệ thống khai báo HQĐT” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

(2) Độ tin cậy: là yếu tố đo lường mức độ thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT của công chức hải quan; mức độ chính xác về thông tin phản hồi; sự hướng dẫn tận tình của công chức hải quan đối với doanh nghiệp về thủ tục HQĐT, và cách đối xử công bằng giữa các doanh nghiệp khi công chức hải quan giải quyết thủ tục HQĐT.

Giả thuyết H2: “Độ tin cậy” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

(3) Khả năng đáp ứng: yếu tố này được xem xét bao gồm các biến quan sát đo lường về khả năng đáp ứng và hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của doanh nghiệp; cung cấp các văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục HQĐT; mức độ liêm chính của công chức hải quan; quy trình xử lý hồ sơ và mức độ hỗ trợ, tập huấn khai báo HQĐT cho các chuyên viên XNK của doanh nghiệp.

Giả thuyết H3: “Khả năng đáp ứng” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

(4) Mức độ an toàn: liên quan đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về vấn đề bảo mật thông tin, an toàn dữ liệu khi thực hiện thủ tục HQĐT; khả năng giải quyết và xử lý của cơ quan Hải quan khi hệ thống xảy ra sự cố; trình độ chuyên môn, khả năng nắm vững văn bản, quy định hiện hành, thủ tục HQĐT của công chức hải quan...

Giả thuyết H4: “Mức độ an toàn” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

(5) Sự cảm thông: Đây là yếu tố đo lường về thái độ cư xử của công chức Hải quan đối với doanh nghiệp; sự cảm thông của công chức Hải quan, cơ quan Hải quan hiểu được những khó khăn của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT; sự quan tâm cải tiến về thủ tục HQĐT của cơ quan Hải quan khi doanh nghiệp có những nguyện vọng chính đáng và hợp lý.

Giả thuyết H5: “Sự cảm thông” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

(6) Phương tiện hữu hình: yếu tố này được xem xét bao gồm các biến quan sát đo lường về thiết bị phục vụ khai báo thủ tục HQĐT của cơ quan hải quan; phong cách và trang phục của công chức hải quan; môi trường nơi doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan.

Giả thuyết H6: “Phương tiện hữu hình” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

(7) Chi phí và lệ phí: Các khoản chi phí, lệ phí khi thực hiện khai báo thủ tục hải quan là vấn đề luôn được doanh nghiệp quan tâm, yếu tố này được xem xét bao gồm các biến quan sát đo lường về mức lệ phí tờ khai HQĐT; khoản chi phí kho bãi; Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT của các công ty phần mềm và các khoản chi phí khác.

Giả thuyết H7: Hạn chế (giảm) được các khoản về “Chi phí và lệ phí” khi thực hiện khai báo HQĐT có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

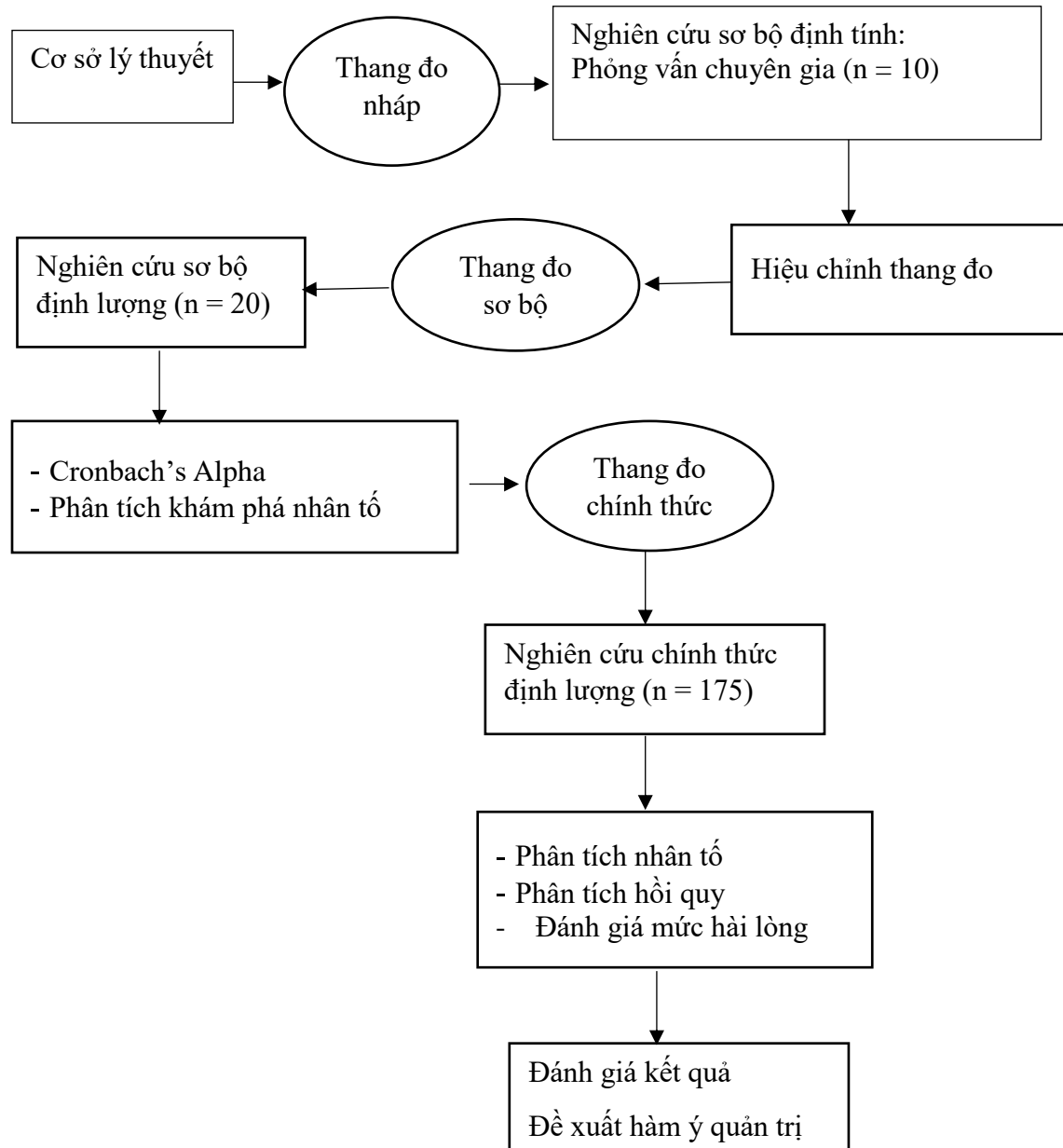
## **TÓM TẮT CHƯƠNG 2**

Trong chương này đã trình bày một số cơ sở lý thuyết về các khái niệm dịch vụ, dịch vụ công và dịch vụ HQĐT; mô hình 5 khoảng cách về CLDV và thang đo CLDV của Parasuraman & cộng sự; định nghĩa về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ. Chương này cũng nêu lên tổng quan về các nghiên cứu trước đây của các tác giả trong và ngoài nước, đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 7 yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT tại Cục Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ, các yếu tố đó bao gồm: (1) Hệ thống khai báo HQĐT, (2) Độ tin cậy, (3) Khả năng đáp ứng, (4) Mức độ an toàn, (5) Sự cảm thông, (6) Phương tiện hữu hình, (7) Chi phí và lệ phí. Các giả thuyết cho mô hình nghiên cứu được tác giả đưa ra dựa trên 7 yếu tố vừa nêu trên.

## Chương 3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 3.1 Khung nghiên cứu

Nghiên cứu được tiến hành qua hai bước: Bước 1 nghiên cứu sơ bộ để xây dựng và điều chỉnh thang đo; Bước 2 nghiên cứu chính thức bằng bộ câu hỏi và thang đo đã xây dựng ở bước 1, tiến hành đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục Hải Quan điện tử tại cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.



Hình 3.1: Sơ đồ quy trình nghiên cứu (Nguồn: Tác giả)

Dựa vào cơ sở lý thuyết về mô hình đo lường chất lượng dịch vụ của Parasuraman và các nghiên cứu liên quan. Đồng thời điều chỉnh theo cơ sở thực tiễn trong bối cảnh thực tế của nghiên cứu mô hình và thang đo được điều chỉnh

cho phù hợp. Đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng để tìm hiểu, xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải Quan Thành phố Cần Thơ. Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng để đo lường giá trị các biến số. Nghiên cứu được thực hiện thông qua 2 giai đoạn chính là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

### **3.2 Nghiên cứu sơ bộ**

#### **3.2.1 Thiết kế nghiên cứu sơ bộ**

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện trên cơ sở tổng hợp lý thuyết đã được trình bày từ đó xây dựng thang đo nháp. Sau đó thông qua phương pháp nghiên cứu định tính tham khảo ý kiến của 10 chuyên gia (Phụ lục 1) về các nhân tố được đề xuất trong mô hình nghiên cứu. Nhóm chuyên gia bao gồm lãnh đạo tại Cục Hải quan, có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực Hải quan và các doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan lâu năm tại Cục. Sau khi so sánh kết quả thảo luận với mô hình nền tảng ban đầu, mô hình đề nghị ban đầu được đánh giá lại và hiệu chỉnh cho phù hợp. Sau khi hiệu chỉnh tiến hành nghiên cứu định lượng sơ bộ với 20 doanh nghiệp để kiểm tra sự phù hợp của các biến quan sát. Dựa vào kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ các biến được điều chỉnh cho phù hợp và tiến hành nghiên cứu chính thức.

#### **3.2.2 Kết quả nghiên cứu sơ bộ**

##### **3.2.2.1 Kết quả nghiên cứu sơ bộ định tính**

Số chuyên gia tham gia thảo luận nhóm là 10 người, trong đó gồm: Công chức Hải quan đang làm việc tại Cục Hải Quan Thành phố Cần Thơ, chuyên viên quản lý XNK tại các doanh nghiệp, họ là những người có kinh nghiệm về thủ tục HQĐT (Phụ lục 1).

Kết quả thảo luận nhóm cho thấy, phần lớn các chuyên gia đều đưa ra quan điểm của mình là đồng ý với 7 yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp về thủ tục HQĐT được đưa ra trong mô hình đề xuất, cụ thể:

(1) Hệ thống khai báo HQĐT (5 biến): 8/10 người cho rằng nên giữ nguyên 5 câu hỏi khảo sát của yếu tố này.

(2) Độ tin cậy (4 biến): 9/10 người cho rằng nên giữ nguyên 2 câu hỏi khảo sát của yếu tố này, 2 câu hỏi còn lại cần phải mô tả lại lời văn cho dễ hiểu hơn.

(3) Khả năng đáp ứng (4 biến): 8/10 người đồng ý với 4 câu hỏi khảo sát của yếu tố này.

(4) Mức độ an toàn (4 biến): 7/10 người đồng ý với 4 câu hỏi của yếu tố này.

(5) Sự cảm thông (5 biến): 9/10 người đồng ý với 5 câu hỏi khảo sát của yếu tố này.

(6) Phương tiện hữu hình (4 biến): 8/10 người đồng ý với 4 câu hỏi khảo sát của yếu tố này.

(7) Chi phí và lệ phí (5 biến): 8/10 người đồng ý với 5 câu hỏi khảo sát của yếu tố này, có 1 câu cần phải xem xét lại.

(8) Sự hài lòng của doanh nghiệp (4 biến): 8/10 người thống nhất đồng ý với 4 câu hỏi khảo sát, và cho ý kiến cần điều chỉnh lại 1 câu cho dễ hiểu hơn.

Sau khi hoàn thành thảo luận nhóm, tác giả đã tổng hợp lại ý kiến của các chuyên gia, điều chỉnh lại thang đo và hoàn chỉnh bảng câu hỏi nghiên cứu sơ bộ định lượng (Phụ lục 4, phiếu khảo sát sơ bộ định lượng), sau đó tiến hành nghiên cứu sơ bộ định lượng.

### **3.2.2.2 Kết quả nghiên cứu sơ bộ định lượng**

Nghiên cứu sơ bộ định lượng được thực hiện bằng cách phát 20 phiếu khảo sát (sơ bộ) cho các chuyên viên XNK của một số doanh nghiệp. Các phiếu khảo sát này được mã hóa, nhập liệu, làm sạch dữ liệu bằng phần mềm SPSS 20; đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng công cụ hệ số Cronbach Alpha để loại ra các biến rác trong mô hình.

Kiểm định độ tin cậy của thang đo sơ bộ bằng hệ số Cronbach's Alpha:

Kết quả sau khi thực hiện kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha (20 phiếu khảo sát sơ bộ) cho thấy:

- Thang đo các nhân tố: “Hệ thống khai báo HQĐT”, hệ số Cronbach's Alpha = 0,81; “Khả năng đáp ứng”, hệ số Cronbach's Alpha = 0,75; “Mức độ an toàn”, hệ số Cronbach's Alpha = 0,78; “Sự cảm thông”, hệ số Cronbach's Alpha = 0,82; “Lệ phí và chi phí”, hệ số Cronbach's Alpha = 0,83; và nhân tố “Sự hài lòng”, hệ số Cronbach's Alpha = 0,79. Các nhân tố trên đều có hệ số Cronbach Alpha lớn hơn 0,6 và tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) của các biến quan sát trong từng nhân tố cũng lớn hơn 0,3. Như vậy các biến đưa vào nghiên cứu đều có ý nghĩa và được giữ lại trong nghiên cứu chính thức.

- Ngoài ra, Nhân tố “Độ tin cậy” và “Phương tiện hữu hình” có hệ số Cronbach's Alpha lần lượt là 0,72 và 0,69 là phù hợp. Tuy nhiên, ở nhân tố “Độ tin cậy” biến ĐTC1 (Công chức hải quan luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục

HQĐT như đã được quy định) có hệ số tương quan biến tổng  $< 0,3$  nên bị loại khỏi mô hình. Ở nhân tố “Phương tiện hữu hình” thì biến PTHH1 (Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ qua Hải quan hiện đại) có hệ số tương quan biến tổng  $< 0,3$  nên cũng được loại khỏi mô hình trong nghiên cứu chính thức.

### 3.2.3 Xây dựng thang đo chính thức

Từ kết quả nghiên cứu sơ bộ thang đo chính thức được xác định bao gồm 7 nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp và một nhân tố đo lường mức hài lòng chung. Bảy nhân tố được xác định như sau:

Nhân tố “Hệ thống khai báo hải quan điện tử - HQĐT” gồm 5 biến được ký hiệu từ HQĐT1 đến HQĐT5, nhằm đánh giá khả năng vận hành của hệ thống, tính ổn định của hệ thống, và hiệu quả thực thi. Việc thực hiện khai báo hải quan thông qua hệ thống mạng thay thế cho việc làm thủ tục hải quan thông thường có thuận lợi và dễ dàng thực hiện hay không.

Nhân tố “Độ tin cậy” bao gồm 3 biến được ký hiệu từ ĐTC1 đến ĐTC3, nhằm đo lường sự chính xác, thông tin phản hồi nhanh chóng và được doanh nghiệp tin dùng.

Bảng 3.1: Mã hóa thang đo của nghiên cứu chính thức

STT	Các tiêu chí	Mã hóa
<b>I</b>	<b>Hệ thống khai báo Hải quan điện tử</b>	<b>HQĐT</b>
1	Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng	HQĐT1
2	Hệ thống xử lý dữ liệu của cơ quan Hải quan luôn thông suốt	HQĐT2
3	Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng khi thực hiện khai báo HQĐT	HQĐT3
4	Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố	HQĐT4
5	Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định	HQĐT5
<b>II</b>	<b>Độ tin cậy</b>	<b>ĐTC</b>
6	Thông tin phản hồi của công chức Hải quan luôn chính xác	ĐTC1
7	Công chức Hải quan hướng dẫn tận tình về thủ tục HQĐT để không xảy ra chậm trễ nào gây thiệt hại cho doanh nghiệp	ĐTC2
8	Công chức Hải quan giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các Doanh nghiệp	ĐTC3
<b>III</b>	<b>Khả năng đáp ứng</b>	<b>KNĐU</b>
9	Công chức Hải quan hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của Doanh nghiệp	KNĐU1
10	Các văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục HQĐT được cung cấp đầy đủ cho doanh nghiệp	KNĐU2
11	Công chức Hải quan không gây phiền hà, những nhiễu doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục HQĐT	KNĐU3

12	Cơ quan Hải quan tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho doanh nghiệp về thủ tục HQĐT	KNĐU4
13	Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan Hải quan nhanh chóng	KNĐU5
<b>IV</b>	<b>Mức độ an toàn</b>	<b>AT</b>
14	Thông tin của doanh nghiệp luôn được bảo mật	AT1
15	Cơ quan Hải quan giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống, dữ liệu khai báo của doanh nghiệp	AT2
16	Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn cho hệ thống khai báo HQĐT	AT3
17	Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn tốt: nắm vững văn bản, quy định hiện hành, thủ tục HQĐT	AT4
<b>V</b>	<b>Sự cảm thông</b>	<b>SCT</b>
18	Công chức Hải quan có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng doanh nghiệp	SCT1
19	Công chức Hải quan luôn xem doanh nghiệp như một đối tác hợp tác	SCT2
20	Công chức Hải quan luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng để giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp	SCT3
21	Công chức Hải quan luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT	SCT4
22	Những nguyện vọng chính đáng và hợp lý của doanh nghiệp về thủ tục HQĐT luôn được cơ quan Hải quan quan tâm cải tiến	SCT5
<b>VI</b>	<b>Phương tiện hữu hình</b>	<b>PTHH</b>
23	Công chức Hải quan có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp	PTHH1
24	Nơi thực hiện thủ tục Hải quan thuận lợi, thoáng mát	PTHH2
25	Nơi đậu xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái	PTHH3
<b>VII</b>	<b>Chi phí và lệ phí</b>	<b>CPLP</b>
26	Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp	CPLP1
27	Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT	CPLP2
28	Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT	CPLP3
29	Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT của các công ty phần mềm hiện nay là phù hợp	CPLP4
<b>VIII</b>	<b>Sự hài lòng của doanh nghiệp</b>	<b>HL</b>
30	Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho doanh nghiệp	HL1
31	Theo Anh/Chị, Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ là đơn vị phục vụ tốt	HL2
32	Anh/Chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ	HL3
33	Anh/Chị hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan TP.Cần Thơ	HL4

*Nguồn: Tổng hợp từ nghiên cứu sơ bộ*

Nhân tố “Khả năng đáp ứng” gồm 5 biến được ký hiệu từ KNĐU1 – KNĐU5 nhằm đánh giá khả năng phục vụ của công chức Hải quan tại Cục Hải



quan Thành phố Cần Thơ về năng lực làm việc cũng thái độ, tác phong khi gặp doanh nghiệp.

Nhân tố “Mức độ an toàn” gồm 4 biến được ký hiệu từ AT1 – AT4, nhằm xem xét sự an toàn về mặt thông tin khi tham gia thủ tục qua mạng Internet. Có đảm bảo về vấn đề bảo mật không tin cho doanh nghiệp hay không, có dễ bị xâm nhập gây hại hay không.

Nhân tố “Sự cảm thông” bao gồm 5 biến được ký hiệu từ SCT1 – SCT5, nhằm để đánh giá sự cảm thông của công chức Hải quan đối với doanh nghiệp. Sự chia sẻ, lắng nghe các phản hồi từ phía doanh nghiệp, hiểu được nhu cầu cũng như đáp ứng tốt nhu cầu hay không.

Nhân tố “Lệ phí và chi phí” bao gồm 4 biến được ký hiệu từ CP1 – CP4 nhằm đo lường mức độ hài lòng của doanh nghiệp về các loại chi phí cũng như lệ phí khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử. Đánh giá xem thủ tục hải quan điện tử có tiết kiệm được chi phí cho doanh nghiệp hay không.

Nhân tố “Sự hài lòng” bao gồm 4 biến nhằm đánh giá chung sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

### **3.3 Nghiên cứu chính thức**

#### **3.3.1 Phương pháp chọn quan sát mẫu**

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng tiến hành ngay khi bảng câu hỏi được chỉnh sửa từ kết quả nghiên cứu định lượng sơ bộ. Mẫu điều tra trong nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp lấy mẫu phi xác suất, cách lấy mẫu thuận tiện có phân tầng theo Chi cục. Theo số liệu thứ cấp trong 3 năm triển khai thực hiện thủ tục hải quan điện tử số lượng doanh nghiệp trung bình khai báo là 190 doanh nghiệp. Tỷ lệ mẫu được chọn dựa vào tỷ lệ doanh nghiệp tham gia ở từng Chi cục.

Bảng câu hỏi sẽ được sử dụng để làm công cụ thu thập thông tin, dữ liệu cần thiết phục vụ cho nghiên cứu định lượng chính thức. Hình thức thu thập thông tin là phỏng vấn trực tiếp bằng bảng câu hỏi. Sau khi phỏng vấn tiến hành sà lọc để loại bỏ những quan sát không đạt yêu cầu sau đó tiến hành phân tích.

#### **3.3.2 Phạm vi cỡ mẫu**

Trong phương pháp phân tích nhân tố, kích thước mẫu thường được xác định dựa vào (1) kích thước mẫu tối thiểu và (2) số lượng biến đo lường đưa vào phân tích. Theo Hair et al. (1998) cho rằng kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ quan sát (observations)/biến đo lường (items) là 5:1, nghĩa

là mỗi biến đo lường cần có tối thiểu 5 quan sát, tốt nhất là 10:1 trở lên. Mô hình nghiên cứu của đề tài có 33 biến quan sát. Do đó với công thức chọn mẫu trên, cỡ mẫu của đề tài nghiên cứu này cần ít nhất là  $33 \times 5 = 165$  quan sát. Như vậy, nghiên cứu chọn 181 doanh nghiệp để phỏng vấn khảo sát, nhằm đảm bảo số quan sát mẫu tối thiểu và 10% dự phòng cho sai sót.

### 3.3.3 Phương pháp phân tích và xử lý

- **Đối với mục tiêu 1:** để thực hiện mục tiêu này, đề tài áp dụng phương pháp thống kê mô tả, so sánh số tuyệt đối, tương đối để mô tả thực trạng thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ trong thời gian qua.

- **Đối với mục tiêu 2:** thông qua mô hình thang đo chất lượng dịch vụ SERVPERF, sử dụng phân tích số liệu bằng phương pháp Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích hồi quy đa biến nhằm tìm ra những yếu tố chính ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

#### ***Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha***

Là kiểm định cho phép đánh giá mức độ tin cậy của việc thiết lập một biến tổng hợp trên cơ sở nhiều biến đơn. Hệ số Cronbach's Alpha được sử dụng để loại các biến rác trước.

Nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2008).

Các biến quan sát cùng đo lường một biến tiềm ẩn phải có tương quan với nhau, vì vậy phương pháp đánh giá tính nhất quán nội tại sử dụng hệ số Cronbach's alpha để thể hiện tính đáng tin cậy của thang đo. Theo Nguyễn Đình Thọ (2011) cho rằng một thang đo có độ tin cậy tốt khi hệ số Cronbach's alpha biến thiên trong khoảng từ 0,7 đến 0,8. Tuy nhiên, nếu Cronbach's alpha  $\geq 0,6$  là thang đo có thể chấp nhận được về mặt độ tin cậy, nhưng không được lớn hơn 0,95 vì bị vi phạm trùng lặp trong đo lường. Những biến có hệ số tương quan biến tổng hiệu chỉnh nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại. Nguyễn Đình Thọ (2011) đã trích dẫn từ Nunnally & Bernstein (1994).

Vì vậy, đối với nghiên cứu này thì Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên là chấp nhận được. Tính toán Cronbach's alpha giúp người phân tích loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu.

### ***Phân tích yếu tố khám phá (EFA)***

Phân tích yếu tố được sử dụng chủ yếu để thu nhỏ và tóm tắt các dữ liệu trong nghiên cứu. Phương pháp trích hệ số được sử dụng là Principal Component với các phép quay là Varimax và chỉ những yếu tố nào có eigenvalue lớn hơn 1 mới được giữ lại trong mô hình phân tích. Các biến có hệ số tải nhân tố (factor loading) nhỏ hơn 0,5 trong EFA sẽ bị tiếp tục loại và thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50% (Gerbing and Anderson, 1988, dẫn theo Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), mô hình phân tích yếu tố khám phá có dạng:

$$F_i = W_{i1}X_1 + W_{i2}X_2 + W_{i3}X_3 + \dots + W_{ik}X_k$$

Trong đó:

$F_i$  : ước lượng trị số của nhân tố thứ  $i$

$W$ : quyền số hay trọng số yếu tố (weight or factor score coefficient)

$k$ : số biến quan sát

Điều kiện để áp dụng phân tích yếu tố là các biến có mối quan hệ tương quan với nhau. Để xác định các biến có mối quan hệ tương quan như thế nào, ta sử dụng kiểm định Barlett (Barlett's test of sphericity) để kiểm định giả thuyết:

$H_0$ : các biến không có mối quan hệ tương quan với nhau

$H_1$ : các biến có mối quan hệ tương quan với nhau

Chúng ta mong đợi bác bỏ giả thuyết  $H_0$ , nghĩa là chấp nhận giả thiết  $H_1$  các biến có mối quan hệ tương quan với nhau. Điều này có được khi giá trị  $P$  sau khi kiểm định phải nhỏ hơn mức ý nghĩa xử lý  $\alpha$  (trong nghiên cứu kiểm định lý thuyết khoa học trong ngành kinh doanh, mức ý nghĩa thường được chọn là 5%). Đồng thời, phân tích yếu tố được xem là thích hợp khi giá trị hệ KMO (Kaiser Mayer Olkin) trong khoảng từ 0,5 đến 1; khi đó các tương quan đủ lớn để có thể áp dụng phân tích nhân tố (Nguyễn Đình Thọ, 2011).

Sau khi rút được các yếu tố và lưu lại thành các biến mới, các biến này sẽ được thay cho tập hợp biến gốc để đưa vào phân tích hồi quy.

### ***Phương pháp phân tích hồi quy đa biến***

Phân tích hồi quy đa biến là sự nghiên cứu mức độ ảnh hưởng của một hay nhiều biến số (biến giải thích hay biến độc lập: independent variables) đến một biến số (biến kết quả hay biến phụ thuộc: dependent variable) nhằm dự báo biến kết quả dựa vào các giá trị được biết trước của các biến giải thích.

Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), phương trình hồi quy đa biến có dạng:

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \dots + \beta_k X_k + \varepsilon$$

Trong đó:

Y: biến phụ thuộc

$X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, \dots, X_k$ : các biến độc lập

$\alpha_0$ : hằng số

$\beta_i$ : (với  $i = 1, 2, 3, 4, 5, \dots, k$ ) : các tham số hồi quy

$\varepsilon$ : sai số

Các thành phần tác động (biến độc lập) và yếu tố chịu ảnh hưởng (biến phụ thuộc) đều được đo lường bằng các biến quan sát, các biến quan sát này được đo lường bằng thang đo Likert 5 mức độ, với mức độ 1 là hoàn toàn không hài lòng và mức độ 5 là rất hài lòng.

### ***Phân tích so sánh***

Các phương pháp so sánh Anova, T-test được sử dụng để kiểm định mối quan hệ giữa sự hài lòng và đặc điểm doanh nghiệp.

- ***Đối với mục tiêu 3:*** trên cơ sở các kết quả nghiên cứu và những góp ý của người khai hải quan. Từ đó, đề tài đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của Doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 3**

Như vậy trong chương này tác giả đã trình bày toàn bộ quy trình nghiên cứu, nghiên cứu sơ bộ, nghiên cứu chính thức đã được tác giả thiết kế, làm cơ sở để thực hiện nghiên cứu chính thức. Các dữ liệu sau khi xử lý cho ra kết quả của nghiên cứu chính thức sẽ được trình bày trong chương tiếp theo.

## **Chương 4 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP**

### **4.1 tổng quan về cục hải quan thành phố cần thơ**

#### **4.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển**

Cục Hải quan thành phố Cần Thơ, tiền thân là Chi cục Hải quan Hậu Giang được thành lập ngày 02/06/1981. Từ buổi ban đầu với 16 đồng chí (15 cán bộ, 01 đồng chí lãnh đạo), quản lý địa bàn tỉnh Hậu Giang (hiện nay, tách ra thành phố Cần Thơ, tỉnh Sóc Trăng và tỉnh Hậu Giang), tỉnh Cửu Long (hiện nay, tách ra tỉnh Vĩnh Long và tỉnh Trà Vinh) và tỉnh Minh Hải (hiện nay, tách ra tỉnh Bạc Liêu và tỉnh Cà Mau do Cục Hải quan tỉnh Cà Mau quản lý); Hơn 35 năm xây dựng và phát triển, biên chế được giao có 153 công chức; bộ máy tổ chức dần được hoàn thiện với 10 đơn vị thuộc, trực thuộc Cục (05 Chi cục Hải quan, 04 Phòng tham mưu và 01 Đội Kiểm soát Hải quan); chất lượng cán bộ công chức ngày càng được nâng cao cả về phẩm chất đạo đức, cũng như kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ, luôn luôn được tăng cường để phù hợp với tiến trình cải cách, phát triển hiện đại hóa và nâng cao hiệu quả công tác Hải quan nên đã giải quyết được khối lượng công việc tăng rất nhiều lần so với những năm đầu thành lập.

Ngày nay, thành phố Cần Thơ đang trên đà phát triển trở thành thành phố trung tâm của cả khu vực, điều này được khẳng định trong Nghị quyết 45-NQ/TW ngày 17/02/2005 của Bộ chính trị về xây dựng và phát triển thành phố Cần Thơ trong thời kỳ công nghiệp hóa và hiện đại hóa đất nước: "... Xây dựng và phát triển thành phố Cần Thơ trở thành thành phố đồng bằng cấp quốc gia văn minh, hiện đại, xanh, sạch, đẹp, xứng đáng là thành phố cửa ngõ của cả vùng hạ lưu sông Mê công; là trung tâm công nghiệp, trung tâm thương mại - dịch vụ, du lịch, trung tâm giáo dục - đào tạo và khoa học - công nghệ, trung tâm y tế và văn hóa, là đầu mối quan trọng về giao thông vận tải nội vùng và liên vận quốc tế; là địa bàn trọng điểm giữ vị trí chiến lược về quốc phòng, an ninh của vùng Đồng bằng sông Cửu Long và của cả nước".

Đặc điểm tình hình hoạt động xuất nhập khẩu và điều kiện địa lý trên địa bàn quản lý của Cục Hải quan thành phố Cần Thơ rất rộng, gồm thành phố Cần Thơ và 4 tỉnh (Hậu Giang, Sóc Trăng, Vĩnh Long và Trà Vinh), tình hình kinh tế xã hội của các địa phương thuộc địa bàn quản lý của Cục đang trên đà phục hồi và phát triển, đặc biệt là cơ sở hạ tầng kinh tế kỹ thuật như sân bay quốc tế Cần Thơ đang mở rộng khai thác các chuyến bay quốc tế, nhiều Khu kinh tế, Khu công nghiệp và cảng biển đang hoạt động trong khu vực.

Thực hiện Luật Hải quan năm 2014 và các văn bản hướng dẫn có hiệu quả đầy mạnh cải cách thủ tục hành chính, tạo thuận lợi cho hoạt động xuất nhập

khâu, đầu tư. Triển khai thực hiện Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17/12/2015 của Thủ tướng chính phủ về quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Hải quan, quy định của Bộ Tài chính về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và quy định của Tổng cục Hải quan về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Phòng, Chi cục và tương đương trực thuộc Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Từ tình hình thực hiện những quy định mới và đặc điểm địa bàn quản lý, Cục Hải quan thành phố Cần Thơ thường xuyên rà soát chức năng, nhiệm vụ, biên chế của từng đơn vị, kiện toàn, bố trí sắp xếp nhằm tăng cường năng lực các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục, gắn với hệ thống thông quan điện tử, phát huy hiệu lực, hiệu quả trong công tác quản lý, duy trì tốt kỷ luật, kỷ cương hành chính, phòng chống các biểu hiện tiêu cực, nâng cao tinh thần trách nhiệm của công chức trong thực thi công vụ.

#### **4.1.2 Về cơ cấu tổ chức**

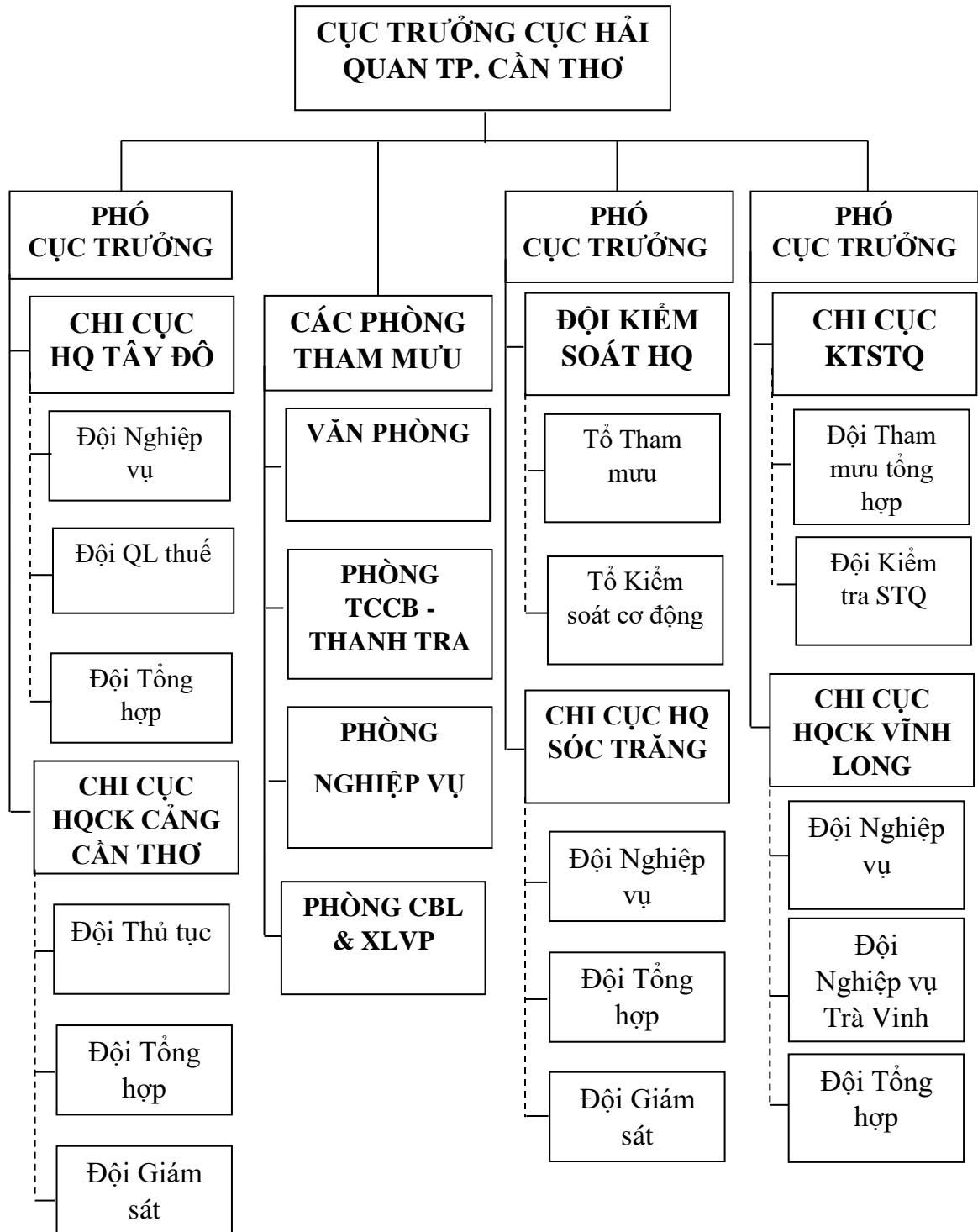
Cục có 10 đơn vị thuộc và trực thuộc (4 Phòng tham mưu, 5 Chi cục và 01 Đội Kiểm soát Hải quan).

**Cục trưởng** phụ trách chung, chịu trách nhiệm trước Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan, trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Cục Hải quan thành phố Cần Thơ;

**Các Phó cục trưởng** giúp việc cho Cục trưởng chỉ đạo điều hành một số lĩnh vực công tác do Cục trưởng giao theo nhiệm vụ và quyền hạn đã được pháp luật qui định;

**Văn phòng** được giao thực hiện tham mưu về công tác văn phòng, công tác tài vụ - quản trị, công tác công nghệ thông tin thực hiện chức năng tham mưu, giúp Cục trưởng quản lý, chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan thực hiện quy chế làm việc, các chương trình, kế hoạch công tác; tổ chức, quản lý công tác hành chính, lưu trữ; công tác báo chí tuyên truyền; công tác thông tin, cơ yếu của Cục Hải quan;

**Phòng Tổ chức cán bộ - Thanh tra** thực hiện chức năng tham mưu, giúp Cục trưởng quản lý, chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan thực hiện công tác tổ chức bộ máy, biên chế, tiền lương, nhân sự, thi đua, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức và người lao động; công tác thanh tra chuyên ngành, kiểm tra nội bộ, tiếp công dân, quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng trong lĩnh vực hải quan;



Hình 4.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy Cục Hải quan thành phố Cần Thơ

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ-Thanh tra HQCT)

**Phòng Nghiệp vụ** được giao thực hiện tham mưu về công tác giám sát quản lý về Hải quan; công tác thuế xuất nhập khẩu; công tác quản lý rủi ro. Thực hiện chức năng tham mưu, giúp Cục trưởng quản lý, chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan thực hiện thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh, phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh; kiểm tra, xác định xuất xứ hàng hóa;

hướng dẫn thực thi quyền sở hữu trí tuệ và nhãn mác hàng hóa theo quy định của pháp luật;

**Phòng Chống buôn lậu và xử lý vi phạm** thực hiện chức năng tham mưu, giúp Cục trưởng quản lý, chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan thực hiện các biện pháp nghiệp vụ kiểm soát hải quan; công tác phòng, chống buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới; phòng, chống ma túy; bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ, chống hàng giả; phòng, chống khủng bố, rửa tiền và công tác điều tra hình sự trong lĩnh vực hải quan;

**Đội Kiểm soát Hải quan** là đơn vị trực thuộc Cục Hải quan có chức năng trực tiếp thực hiện kiểm soát hải quan để phòng, chống buôn lậu, chống gian lận thương mại, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới trong phạm vi địa bàn hoạt động hải quan do Cục Hải quan quản lý;

**Chi cục Kiểm tra sau thông quan** là đơn vị trực thuộc Cục Hải quan có chức năng giúp Cục trưởng Cục Hải quan trong việc quản lý, chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện kiểm tra sau thông quan; trực tiếp thực hiện kiểm tra sau thông quan và quản lý doanh nghiệp ưu tiên theo quy định của pháp luật đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu;

**Các Chi cục Hải quan** là đơn vị trực thuộc Cục Hải quan có chức năng trực tiếp thực hiện các quy định quản lý nhà nước về hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh, phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh; tổ chức thực hiện pháp luật về thuế và thu khác đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu; phòng, chống buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hoá qua biên giới theo quy định của pháp luật. Các Doanh nghiệp khi làm thủ tục hải quan sẽ trực tiếp khai báo hồ sơ hải quan tại các Chi cục Hải quan.

#### 4.1.3 Về nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ có: Thạc sĩ chiếm 12,9%; Đại học Kinh tế các ngành chiếm 81,8% phù hợp với tính chất nhiều lĩnh vực nghiệp vụ hải quan. Với đội ngũ công chức có trình độ đại học, trên đại học chiếm 94,7% đảm bảo tiêu chuẩn ngạch công chức Kiểm tra viên Hải quan, chiếm phần lớn trong các lĩnh vực nghiệp vụ hải quan.

+ Thuận lợi: Về trình độ và ngạch công chức nhìn chung đảm bảo yêu cầu cho việc bố trí vào những khâu công tác nghiệp vụ, một số công chức có kinh nghiệm, nghiệp vụ khá, giỏi có khả năng chuyên sâu được bố trí vào những vị trí nghiệp vụ quan trọng. Bên cạnh, việc bố trí công chức với nguyên tắc một vị trí công việc luôn có nhiều công chức (có công chức thực hiện chính và có công chức thực hiện phụ) đảm bảo thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ của từng đơn vị;



đồng thời việc bố trí công tác chính, phụ cho từng công chức để tạo thuận lợi cho các đơn vị không bị động trong công tác luân chuyển, điều động và chuyển đổi công tác định kỳ của Cục, cũng như tại các đơn vị.

+ Khó khăn: Qua rà soát bên cạnh thuận lợi, còn nhiều vấn đề khách quan như do lịch sử để lại, tuyển dụng từ nhiều nguồn khác nhau nên còn một số ít công chức có trình độ, nhận thức, tiếp thu cái mới còn nhiều hạn chế nên việc bố trí số công chức này chỉ với vị trí công tác đơn giản, ít thay đổi; số công chức có trình độ chuyên môn sâu, giỏi nghiệp vụ có thể thực hiện đa lĩnh vực thì không nhiều; đa phần công chức có thể đảm bảo một hoặc hai khâu nghiệp vụ thì không thể bố trí vào khâu nghiệp vụ khác rất khó cho công tác chuyển đổi vị trí công tác tại đơn vị; số công chức nữ trong độ tuổi sinh con thì ngày càng nhiều, trong khi yêu cầu đào tạo bồi dưỡng kiến thức mới, quy định, quy trình mới, VNACCS/VCIS ngày càng tăng đã tạo áp lực lớn cho các đơn vị nói riêng và cho Cục nói chung. Dẫn đến bố trí sắp xếp công chức, cũng như công tác luân chuyển, chuyển đổi vị trí công tác tại Cục nói chung và các đơn vị nói riêng gặp rất nhiều khó khăn.

Vì vậy, việc đánh giá đúng năng lực từng công chức là việc rất quan trọng để bố trí, sắp xếp công chức, đúng người đúng việc phù hợp với đặc điểm tình hình tại các đơn vị, đảm bảo quy định về công tác định kỳ chuyển đổi vị trí công tác. Bên cạnh, các đơn vị chủ động tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng tại chỗ để từng bước nâng cao trình độ nghiệp vụ cho công chức nhằm đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ được giao.

#### **4.2 Đánh giá thực trạng thực hiện đăng ký thủ tục Hải Quan điện tử tại cục Hải quan thành phố Cần Thơ**

Cục Hải quan thành phố Cần Thơ đã triển khai và thực hiện thủ tục hải quan qua hệ thống VNACCS/VCIS nhằm hướng đến mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian thông quan, tạo thuận lợi cho các hoạt động XNK nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ pháp luật.

Công tác nghiệp vụ, giám sát quản lý triển khai đã đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng hóa xuất nhập khẩu nhưng vẫn bảo đảm tuân thủ các quy định quản lý nhà nước về hải quan. Cán bộ công chức các đơn vị thuộc và trực thuộc Cục Hải quan thành phố Cần Thơ luôn đảm bảo tạo thuận lợi cho doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu; đảm bảo giải quyết công việc nhanh chóng, chính xác theo đúng quy định pháp luật.

Năm 2014 lượng doanh nghiệp khai báo HQĐT là: 163/163 doanh nghiệp tại 04/04 Chi cục Hải quan, với số lượng tờ khai điện tử: 24.718 TK có kim

ngạch là 1.894.636.093 USD; Trong đó: tờ khai luồng xanh 15.775 tờ khai, chiếm tỷ lệ 63,82 %, tờ khai luồng vàng 7.640 tờ khai, chiếm tỷ lệ 30,91 %, tờ khai luồng đỏ 1.303 tờ khai, chiếm tỷ lệ 5,27 %, số thu thuế nộp vào ngân sách nhà nước (NSNN) là: 2.000,95 tỷ đồng đạt 131,21% chỉ tiêu kế hoạch năm 2014 (1.525 tỷ đồng), tăng 16,12% so với cùng kỳ năm 2013.

Trong đó:

+ Địa bàn TP. Cần Thơ: 1.109,59 tỷ đồng, đạt 150,96% chỉ tiêu kế hoạch năm 2014 (735 tỷ đồng), đạt 118,04% chỉ tiêu phân đầu (940 tỷ đồng), tăng 44,78% so với cùng kỳ năm 2013.

+ Địa bàn tỉnh Vĩnh Long: 869,70 tỷ đồng, đạt 114,43% chỉ tiêu kế hoạch năm 2014 (760 tỷ đồng), đạt 80,53% chỉ tiêu phân đầu (1.080 tỷ đồng), giảm 6,30% so với cùng kỳ năm 2013.

+ Địa bàn tỉnh Sóc Trăng: 21,66 tỷ đồng, đạt 72,21% chỉ tiêu kế hoạch và chỉ tiêu phân đầu năm 2014 (30 tỷ đồng), giảm 24,44% so với cùng kỳ năm 2013.

- Tàu biển xuất, nhập cảnh: 141 lượt, giảm 10,19% so với cùng kỳ năm 2013 (trong đó: xuất cảnh: 87 lượt, giảm 16,35% và nhập cảnh: 54 lượt tăng 1,89%).

- Tàu bay xuất, nhập cảnh: 09 lượt, giảm 30,76% so với cùng kỳ năm 2013 (xuất cảnh: 05 lượt, giảm 16,67% và nhập cảnh: 04 lượt, giảm 42,85%).

- Phi mậu dịch

+ Xuất khẩu: 299,77 triệu đồng.

+ Nhập khẩu: 1.050,78 triệu đồng.

Bảng 4.1: Thực trạng thực hiện thủ tục hải quan qua các năm

<b>Khoản mục</b>	<b>Năm 2014</b>	<b>Năm 2015</b>	<b>Đầu năm 2016</b>
Doanh nghiệp	163	177	163
Lượng tờ khai (TK)	24.718	49.050	21.928
Kim ngạch (USD)	1.894.636.093	3.226.808.540	1.197.986.871
Thu thuế (tỷ đồng)	2.000,95	3.234,8	932,886
Luồng xanh	15.775	27.840	16.645
Luồng vàng	7.640	19.552	4.620
Luồng đỏ	1.303	1.658	662

*Nguồn: Báo cáo tổng kết năm của Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ*

Đến năm 2015 lượng doanh nghiệp khai báo HQĐT tăng lên là: 177/177 doanh nghiệp tại 04/04 Chi cục Hải quan, với số lượng tờ khai điện tử: 49.050 TK có kim ngạch là 3.226.808.540 USD; Trong đó: tờ khai luồng xanh 27.840 tờ

khai, chiếm tỷ lệ 56,76%, tờ khai luồng vàng 19.552 tờ khai, chiếm tỷ lệ 39,86%, tờ khai luồng đỏ 1.658 tờ khai, chiếm tỷ lệ 3,38%, số thu thuế nộp vào NSNN là: 3.234,8 tỷ đồng đạt 102,69% chỉ tiêu kế hoạch năm 2015 (3.150 tỷ đồng), tăng 61,66% so với cùng kỳ năm 2014.

Trong đó:

- Địa bàn thành phố Cần Thơ: số thu là 1.715,48 tỷ đồng, đạt 129,28% chỉ tiêu kế hoạch (1.327 tỷ đồng), tăng 54,60% so với cùng kỳ năm 2014 (1.109,59 tỷ đồng).

- Địa bàn tỉnh Vĩnh Long: số thu là 1.469,48 tỷ đồng, đạt 146,95% chỉ tiêu kế hoạch (1.000 tỷ đồng), tăng 68,96% so với cùng kỳ năm 2014 (869,70 tỷ đồng).

- Địa bàn tỉnh Sóc Trăng: số thu là 49,82 tỷ đồng, đạt 216,63% chỉ tiêu kế hoạch (23 tỷ đồng), tăng 130,03% so với cùng kỳ năm 2014 (21,66 tỷ đồng). Các chi cục trực thuộc đều hoàn thành và vượt chỉ tiêu kế hoạch thu NSNN năm 2015.

- Tàu biển xuất, nhập cảnh: 169 lượt, tăng 19,01% so với cùng kỳ năm 2014 (trong đó: xuất cảnh 100 lượt, tăng 13,64% và nhập cảnh 69 lượt tăng 27,78%). Tổng số thuyền viên là 2.644 lượt, tăng 31,15% so với cùng kỳ năm 2014 (trong đó: xuất cảnh 1.587 lượt người, tăng 24,76% và nhập cảnh 1.057 lượt người, tăng 42,07%).

- Tàu bay xuất, nhập cảnh: 23 lượt, tăng 155,56% so với cùng kỳ năm 2014 (trong đó: xuất cảnh 11 lượt, tăng 120% và nhập cảnh 12 lượt, tăng 200%), tổng số lượt hành khách là 3.213 lượt người tăng 123,75% so với cùng kỳ năm 2014 (trong đó: xuất cảnh 1.412 lượt người, tăng 110,12% và nhập cảnh 1.801 lượt người, tăng 135,73%), tổng trọng lượng hành lý ký gửi là 50.455 kg.

Kết quả thực hiện thủ tục hải quan 6 tháng đầu năm 2016 đạt được như sau: Lượng doanh nghiệp khai báo HQĐT là: 163/163 doanh nghiệp tại 04/04 Chi cục Hải quan, với số lượng tờ khai điện tử: 21.928 TK có kim ngạch là 1.197.986.871 USD; Trong đó: tờ khai luồng xanh 16.645 tờ khai, chiếm tỷ lệ 75,91%, tờ khai luồng vàng 4.620 tờ khai, chiếm tỷ lệ 21,07%, tờ khai luồng đỏ 662 tờ khai, chiếm tỷ lệ 3,02%, số thu thuế nộp vào ngân sách nhà nước (NSNN) là: 932,886 tỷ đồng, đạt 32,17% chỉ tiêu kế hoạch năm 2016 (2.900 tỷ đồng), giảm 22,60% so với cùng kỳ năm 2015.

- Tàu biển xuất, nhập cảnh: 98 lượt, tăng 15,01% so với cùng kỳ năm 2015 (trong đó: xuất cảnh 58 lượt, tăng 14,54% và nhập cảnh 40 lượt tăng 16,88%). Tổng số thuyền viên là 1.576 lượt, tăng 21,15% so với cùng kỳ năm 2015 (trong

đó: xuất cảnh 956 lượt người, tăng 22,76% và nhập cảnh 620 lượt người, tăng 19,07%).

- Tàu bay xuất, nhập cảnh: 07 lượt, giảm 102,66% so với cùng kỳ năm 2015 (trong đó: xuất cảnh 4 lượt, giảm 98% và nhập cảnh 3 lượt, giảm 106,2%), tổng số lượt hành khách là 686 lượt người giảm 287,75% so với cùng kỳ năm 2015 (trong đó: xuất cảnh 330 lượt người, giảm 250,12% và nhập cảnh 356 lượt người, giảm 302,73%), tổng trọng lượng hành lý ký gửi là 16.434 kg.

### 4.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp

#### 4.3.1 Mô tả mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu tiến hành khảo sát 181 doanh nghiệp tham gia thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ, kết quả thu được 175 phiếu hợp lệ đưa vào phân tích. Trong 175 doanh nghiệp được khảo sát có đến 98 doanh nghiệp thuộc loại hình TNHH, chiếm 56%. Kế đến là công ty cổ phần với 66 doanh nghiệp chiếm 37,71%. Các loại hình còn lại chiếm tỷ lệ rất nhỏ trong mẫu nghiên cứu (Bảng 4.2).

Bảng 4.2: Đặc điểm doanh nghiệp tham gia thực hiện thủ tục hải quan

Khoản mục	Tần số	Tỷ lệ %
<b>Loại hình doanh nghiệp</b>		
Cổ phần	66	37,71
Trách nhiệm hữu hạn	98	56,00
Doanh nghiệp tư nhân	5	2,86
Khác	6	3,43
<b>Lĩnh vực hoạt động</b>		
Khai khoáng	2	1,14
Thương mại dịch vụ	44	25,14
Nông - Lâm - Thủy sản	88	50,29
Xây dựng	8	4,57
Công nghiệp chế tạo	33	18,86
<b>Số năm thực hiện thủ tục hải quan</b>		
Dưới 1 năm	5	2,86
Từ 1- 5 năm	48	27,43
Trên 5 Năm	122	69,71
<b>Nơi đăng ký thủ tục hải quan</b>		
Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Cần Thơ	26	14,86
Chi cục Hải quan cửa khẩu Vĩnh Long	54	30,85
Chi cục Hải quan Sóc Trăng	18	10,29
Chi cục Hải quan Tây Đô	77	44,00

Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016

Về lĩnh vực hoạt động, các doanh nghiệp hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực Nông – Lâm – Thủy sản, Thương mại dịch vụ và công nghiệp chế tạo máy. Cụ thể có 88 doanh nghiệp chiếm 50,29% đang hoạt động trong lĩnh vực Nông – Lâm – Thủy sản; 44 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực Thương mại dịch vụ chiếm 25,14%; Công nghiệp chế tạo có 33 doanh nghiệp chiếm 18,86%.

Về số năm thực hiện thủ tục hải quan, các doanh nghiệp chủ yếu đã thực hiện trên 5 năm, có đến 122 doanh nghiệp hoạt động trên 5 năm chiếm 69,71%. Từ 1 – 5 năm có 48 doanh nghiệp chiếm 27,43%. Dưới 1 năm chỉ 2,86% (Bảng 4.2). Điều này cho thấy, các doanh nghiệp có thâm niên lâu năm thực hiện thủ tục hải quan nên những đánh giá của các doanh nghiệp có độ tin cậy cao trong nghiên cứu này.

Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ có 4 chi cục thực hiện thủ tục hải quan điện tử, các doanh nghiệp thực hiện thủ tục nhiều nhất là ở Chi cục Hải quan Tây Đô, có đến 77 doanh nghiệp chiếm 44%. Kế đến là Chi cục Hải quan cửa khẩu Vĩnh Long, có 54 doanh nghiệp chiếm 30,85%. Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Cần Thơ có 26 doanh nghiệp tham gia chiếm 14,86%. Còn lại là Chi cục Hải quan Sóc Trăng chiếm 10,29% trong tổng số (Bảng 4.2).

Qua các đặc điểm doanh nghiệp cho thấy hầu hết các doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan trên 5 năm, và hoạt động chủ yếu trên các lĩnh vực quan trọng trong nền kinh tế khu vực. Điều này củng cố thêm độ tin cậy của dữ liệu khảo sát, có thể mang tính đại diện cho toàn thể doanh nghiệp.

#### **4.3.2 Kiểm định thang đo Cronbach's Alpha**

Hệ số Cronbach's Alpha là phép kiểm định thống kê dùng kiểm tra sự chặt chẽ và tương quan giữa các biến quan sát nhằm loại bỏ các biến không phù hợp trong quá trình nghiên cứu, các biến phù hợp có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) phải lớn hơn 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn hoặc bằng 0,6. Kiểm định Cronbach's Alpha được sử dụng để kiểm định độ tin cậy của thang đo về mức độ ảnh hưởng của các nhân tố HQĐT (Hệ thống khai báo hải quan điện tử), ĐTC (Độ tin cậy), KNĐU (Khả năng đáp ứng), AT (Mức độ an toàn), SCT (Sự cảm thông), PTHH (Phương tiện hữu hình), CPLP (Chi phí và lệ phí) và HL (Sự hài lòng).

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha thể hiện tại Bảng 4.3 cho thấy khi kiểm định chung tất cả các biến đạt khá (0,73) điều này cho thấy thang đo này rất phù hợp, các biến tương quan chặt chẽ với nhau và rất phù hợp đưa vào phân tích nhân tố khám phá tiếp theo. Các nhân tố đều thể hiện sự đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

Bảng 4.3: Kết quả kiểm định thang đo Cronbach's Alpha

Thang đo	Hệ số Cronbach' Alpha	Hệ số tương quan biến tổng thấp nhất
Hệ thống khai báo HQĐT	0,71	0,32
Độ tin cậy	0,71	0,48
Khả năng đáp ứng	0,72	0,42
Mức độ an toàn	0,64	0,34
Sự cảm thông	0,73	0,36
Phương tiện hữu hình	0,72	0,43
Chi phí và lệ phí	0,71	0,46
Sự hài lòng của Doanh nghiệp	0,70	3,39
<b>Chung</b>	<b>0,73</b>	<b>0,32</b>

*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

Các thang đo trên đều có hệ số tin cậy alpha  $> 0,6$  và tương quan biến – tổng  $> 0,3$ . Do vậy, các thang đo này đủ điều kiện để phân tích nhân tố khám phá EFA. Với 33 biến quan sát được đưa vào phân tích vẫn giữ nguyên 33 biến này. Như vậy có 33 biến quan sát sẽ được đưa vào để phân tích nhân tố (EFA).

### 4.3.3 Phân tích nhân tố khám phá

Phân tích nhân tố khám phá được thực hiện qua nhiều vòng nhằm loại ra các biến rác có trọng số nhân tố  $< 0,5$  mức mô hình có ý nghĩa thực tiễn. Sau khi loại hết các biến không đạt mô hình phân tích nhân tố được xác định, các nhóm nhân tố hội tụ được trích ra dựa vào hệ số Eigenvalues, nhóm nhân tố nào có hệ số Eigenvalues lớn hơn hoặc bằng 1 được trích đó là các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng có độ tin cậy đã được kiểm định và có ý nghĩa thực tiễn.

#### 4.3.3.1 Phân tích EFA các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

Kết quả phân tích nhân tố về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục Hải Quan tại cục Hải Quan Thành phố Cần Thơ được trình bày trong Bảng 4.4, mô hình được thực hiện với 29 biến quan sát thuộc 7 thành phần gồm: Hệ thống khai báo Hải Quan điện tử (HQĐT); Độ tin cậy (ĐTC); Khả năng đáp ứng (KNĐU); Mức độ an toàn (AT); Sự cảm thông (SCT); Phương tiện hữu hình (PTHH); Lệ phí và chi phí (CP). Mô hình phân tích nhân tố khám phá với phương pháp trích hệ số yếu tố Principal components với phép xoay Varimax được thực hiện qua nhiều vòng, loại bỏ các biến có hệ số tải nhân tố (Factor Loading) nhỏ hơn 0,5 để đảm bảo giá trị hội tụ của thang đo.

Qua 5 vòng phân tích (Phụ lục 7) mô hình dừng lại, tất cả các biến đều có

hệ số tải nhân tố  $> 0,5$ . Mô hình đã loại bỏ các biến: Phần mềm HQĐT dễ sử dụng (HQĐT1), Công chức Hải quan không gây phiền hà, những nhiễu loạn doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục HQĐT (KNĐU3), cơ quan Hải quan tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho doanh nghiệp về thủ tục HQĐT (KNĐU4), Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan Hải quan nhanh chóng (KNĐU5), Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn cho hệ thống khai báo HQĐT (AT3), Công chức Hải quan có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp (PTHH1) và biến Công chức Hải quan luôn xem doanh nghiệp như một đối tác (STC2).

Dựa vào hệ số Eigenvalues các biến còn lại được trích thành 7 nhóm nhân tố mới tương ứng với 7 mức Eigenvalues  $> 1$ . Các nhóm nhân tố được trích ra và đặt tên cụ thể như sau:

Nhóm F1 bao gồm 4 biến: Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng khi thực hiện khai báo HQĐT (HQĐT3), Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định (HQĐT5), Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố (HQĐT4), và biến Hệ thống xử lý dữ liệu của cơ quan Hải Quan luôn thông suốt (HQĐT2). Được gọi là nhóm **Hệ thống khai báo hải quan điện tử**, trong nhóm này biến có trọng số nhân tố là biến HQĐT5 (trọng số nhân tố đạt 0,76) cho thấy biến này có ảnh hưởng mạnh nhất đối với nhân tố F1.

Nhóm F2 bao gồm 4 biến: Những nguyện vọng chính đáng và hợp lý của doanh nghiệp về thủ tục HQĐT luôn được cơ quan hải quan quan tâm cải tiến (SCT5), Công chức Hải quan luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT (SCT5), Công chức Hải quan luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng để giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp (SCT3) và biến Công chức Hải quan có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng doanh nghiệp (SCT1) được đặt tên là **Sự cảm thông**. Trong đó biến SCT5 có ảnh hưởng mạnh nhất đối với nhân tố F2, trọng số nhân tố đạt 0,8.

Nhóm F3 bao gồm các biến: Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT (CP2), Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp (CP1), Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT của các công ty phần mềm hiện nay là phù hợp (CP4), Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT (CP3) được gọi là nhóm **Chi phí thực hiện thủ tục hải quan điện tử**. Biến CP2 là biến có ảnh hưởng mạnh nhất đối với nhân tố F3, trọng số nhân tố đạt 0,71.

Nhóm F4 bao gồm 3 nhân tố: Thông tin phản hồi của công chức Hải quan luôn chính xác (ĐTC1), Công chức Hải quan hướng dẫn tận tình về thủ tục HQĐT để không xảy ra chậm trễ nào gây thiệt hại cho doanh nghiệp (ĐTC2), công chức Hải quan giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các doanh nghiệp (ĐTC3) được gọi là nhóm **Độ tin cậy**. Trong nhóm này biến ĐTC1 có ảnh hưởng

mạnh nhất, trọng số nhân tố đạt 0,79.

Nhóm F5 bao gồm các nhân tố: Nơi thực hiện thủ tục hải quan thuận lợi, thoáng mát (PTHH2) và Nơi đậu xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái (PTHH3) được gọi là nhóm **Cơ sở vật chất**. Trong nhóm này hai biến có ảnh hưởng tương đương nhau, trọng số nhân tố lần lượt là 0,82 và 0,81.

Nhóm F6 gồm 3 biến được đặt tên là biến **Sự an toàn**, bao gồm các biến: Cơ quan Hải quan giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống, dữ liệu khai báo của doanh nghiệp (AT2), Thông tin của doanh nghiệp luôn được bảo mật (AT1), và biến Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn tốt: nắm vững văn bản, quy định hiện hành, thủ tục HQĐT (AT4). Trong đó biến AT2 có ảnh hưởng mạnh nhất đến nhân tố F6, trọng số nhân tố đạt 0,76.

Nhóm F7 gồm 2 biến được gọi là nhóm **Khả năng đáp ứng**: Các văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục HQĐT được cung cấp đầy đủ cho doanh nghiệp (KNĐU2) và biến Công chức Hải quan hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của doanh nghiệp (KNĐU1). Biến KNĐU2 có ảnh hưởng mạnh nhất, trọng số nhân tố đạt 0,85.

Kiểm định về sự phù hợp của mô hình, hệ số KMO = 0,71 > 0,6, mô hình rất thích hợp với dữ liệu mẫu nghiên cứu, hệ số KMO đạt khá cao cho thấy mô hình này có ý nghĩa thực tiễn có thể ứng dụng kết quả phân tích này vào thực tế.

Kiểm định giả thuyết về sự tương quan giữa các biến quan sát, hệ số Barlett's test of sphericity (SigF.) đạt 0,000 rất nhỏ so với mức ý nghĩa 5%. Như vậy, giả thuyết  $H_0$  bị bác bỏ, giả thuyết  $H_1$  được chấp nhận. Vậy các biến trong mô hình tương quan rất chặt chẽ với nhau.

Tại điểm có hệ số Eigenvalues > 1 thì tổng phương sai trích của mô hình có giá trị là 64,59%, lớn hơn so với điều kiện (50%), mô hình được chấp nhận. Các biến được trích ra giải thích được 64,95% các biến quan sát. Còn lại các biến khác chưa được đưa vào mô hình hoặc bị loại bỏ giải thích được 35,41% còn lại của mô hình.

Qua mô hình phân tích nhân tố sau khi loại bỏ các biến không có ý nghĩa, mô hình hội tụ thành 7 nhóm nhân tố mới, các nhóm nhân tố trong mô hình không có sự xáo trộn so với mô hình nguyên thủy, các biến có cùng xu hướng tương quan được kết hợp thành nhóm mới cụ thể như sau: Nhóm F1 (**Hệ thống khai báo hải quan điện tử**); F2 (**Sự cảm thông**); F3 (**Chi phí thực hiện thủ tục hải quan điện tử**); F4 (**Độ tin cậy**); F5 (**Phương tiện hữu hình**); F6 (**Sự an toàn**) và F7 (**Khả năng đáp ứng**). Dựa vào hệ số tương quan giữa các nhân tố mô hình được hiệu chỉnh thành 7 nhóm có ảnh hưởng chặt chẽ hơn, các biến rác



được loại bỏ.

Bảng 4.4: Kết quả phân tích nhân tố khám phá các nhân tố ảnh hưởng

Các biến quan sát	Thành tố						
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
HQĐT3	0,76						
HQĐT5	0,74						
HQĐT4	0,69						
HQĐT2	0,58						
SCT5		0,80					
SCT4		0,76					
SCT3		0,65					
SCT1		0,64					
CP2			0,71				
CP1			0,70				
CP4			0,70				
CP3			0,69				
ĐTC1				0,79			
ĐTC2				0,78			
ĐTC3				0,62			
PTHH2					0,82		
PTHH3					0,81		
AT2						0,76	
AT1						0,70	
AT4						0,68	
KNĐU2							0,85
KNĐU1							0,73
<b>Eigenvalues</b>	<b>3,96</b>	<b>3,36</b>	<b>1,80</b>	<b>1,53</b>	<b>1,24</b>	<b>1,19</b>	<b>1,13</b>
<b>KMO</b>				<b>0,71</b>			
<b>SigF.</b>				<b>0,00</b>			
<b>Phương sai cộng dồn</b>				<b>64,59</b>			

Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016

Qua phân tích đánh giá cho thấy các hệ số trong mô hình đạt giá trị khá cao cho thấy mô hình có ý nghĩa thực tiễn, các biến được giữ lại là các biến có tác động thật sự đến sự hài lòng doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ. Kết quả phân tích này là nền tảng để tổng hợp đề xuất các hàm ý quản trị nâng cao mức độ hài lòng của các doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan tại Cục.

#### 4.3.3.2 Phân tích EFA các nhân tố đánh giá hài lòng

Sự hài lòng của doanh nghiệp được đo lường thông qua 4 biến, vì vậy cần phải thực hiện phân tích EFA đối với nhân tố này nhằm loại bỏ những biến

không phù hợp. Kết quả phân tích nhân tố khám phá được thể hiện tại Bảng 4.5 cho thấy trọng số nhân tố đều lớn hơn 0,5, các biến trong mô hình đều phù hợp. Có một hệ số Eigenvalues > 1 nên có một nhóm nhân tố được trích ra gồm các nhân tố đặt tên là nhóm **Sự hài lòng**.

Bảng 4.5: Kết quả phân tích nhân tố khám phá sự hài lòng của doanh nghiệp

Các biến quan sát	F
HL1	0,77
HL2	0,77
HL3	0,74
HL4	0,62
<b>Eigenvalues</b>	<b>2,11</b>
<b>KMO</b>	<b>0,63</b>
<b>SigF.</b>	<b>0,00</b>
<b>Phương sai cộng dồn</b>	<b>52,78</b>

*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

Nhóm F (Sự hài lòng) gồm các biến: Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho doanh nghiệp (HL1), Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ là đơn vị phục vụ tốt (HL2), Anh/Chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục Hải quan Thành Phố Cần Thơ (HL3), và Anh/Chị hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ. Trong đó biến HL1 có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

Hệ số KMO = 0,63 > 0,6 cho thấy mô hình rất phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Kiểm định về sự tương quan giữa các biến quan sát, hệ số Barllet (SigF.) đạt 0,000 rất nhỏ so với mức ý nghĩa 0,05% cho thấy các biến trong mô hình có sự tương quan rất chặt chẽ với nhau. Phương sai cộng dồn của mô hình đạt 52,78% > 50% mô hình được xác định, các biến trong mô hình giải thích được 52,78% sự thay đổi của các biến trong mô hình.

Qua kết quả phân tích cho thấy các biến trong mô hình đạt giá trị hội tụ cao, không có sự xáo trộn hay loại bỏ các biến rác. Cho thấy các biến trong thành phần này đo lường khá tốt sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

Qua phân tích nhân tố khám phá về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan điện tử, sau khi loại bỏ các biến rác mô hình được xác định bao gồm 7 nhân tố tương ứng với 22 biến quan sát. Các hệ số ràng buộc trong mô hình đều phù hợp, mô hình và các biến rất phù hợp để đánh giá sự hài lòng doanh nghiệp về thực hiện thủ tục hải quan điện tử. Sau khi phân tích nhân tố khám phá về các yếu tố ảnh hưởng, và yếu tố

đánh giá chung về sự hài lòng, các biến rác được loại ra khỏi mô hình. Các biến còn lại được trích ra và đưa vào mô hình hồi quy để xác định mức độ ảnh hưởng và chiều hướng tương quan với sự hài lòng trong phần tiếp theo.

#### 4.3.4 Kiểm định mô hình phân tích hồi quy

Sau khi phân tích EFA các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng được xác định, tuy nhiên để đánh giá mức độ ảnh hưởng và chiều hướng tác động của các nhóm nhân tố đến sự hài lòng thì phân tích hồi quy đa biến được sử dụng, ngoài ra để kiểm định các giả thuyết về xu hướng tương quan của các nhóm nhân tố đến sự hài lòng.

##### 4.3.4.1 Mô tả biến trong mô hình hồi quy

Các biến trong mô hình hồi quy được trình bày trong Bảng 4.6 gồm biến phụ thuộc Y và 7 biến độc lập X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>, X<sub>6</sub>, X<sub>7</sub> trung bình thang đo của các biến tương ứng với các nhóm nhân tố được đưa vào mô hình phân tích.

Bảng 4.6: Mô tả biến trong mô hình hồi quy

Mô tả biến	Đơn vị tính	Kỳ vọng
Sự hài lòng (Y)	Giá trị trung bình thang đo nhóm F	
Nhân tố (X <sub>1</sub> )	Giá trị trung bình thang đo nhóm F1	+
Nhân tố (X <sub>2</sub> )	Giá trị trung bình thang đo nhóm F2	+
Nhân tố (X <sub>3</sub> )	Giá trị trung bình thang đo nhóm F3	+
Nhân tố (X <sub>4</sub> )	Giá trị trung bình thang đo nhóm F4	+
Nhân tố (X <sub>5</sub> )	Giá trị trung bình thang đo nhóm F5	+
Nhân tố (X <sub>6</sub> )	Giá trị trung bình thang đo nhóm F6	+
Nhân tố (X <sub>7</sub> )	Giá trị trung bình thang đo nhóm F7	+

*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

Các biến từ X<sub>1</sub> – X<sub>7</sub> được kỳ vọng sẽ có tương quan thuận với sự hài lòng, có nghĩa là khi mức độ hài lòng của Doanh nghiệp về các nhóm nhân tố F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7 tăng lên thì sự hài lòng cũng tăng lên, mức độ tăng lên được thể hiện thông qua hệ số B chưa chuẩn hóa trong mô hình hồi quy.

##### 4.3.4.2 Kết quả mô hình hồi quy

Kết quả mô hình phân tích hồi quy về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp được trình bày trong Bảng 4.7, với mức ý nghĩa 1% các biến F1 (**Hệ thống khai báo hải quan điện tử**); F2 (**Sự cảm thông**); F4 (**Độ tin cậy**); F6 (**Sự an toàn**); F7 (**Khả năng đáp ứng**) đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, hệ số P < 0,01. Biến F3 (**Chi phí thực hiện thủ tục hải**

**quan diện tử**) có ý nghĩa ở mức 5% (hệ số P = 0,08 < 0,2). Biến F5 (**Cơ sở vật chất**) không có ý nghĩa thống kê ở mức dưới 10% vì có hệ số P = 0,35 > 0,1.

Bảng 4.7: Kết quả mô hình hồi quy các yếu tố ảnh hưởng

Khoản mục	Hệ số B	Hệ số t	Mức ý nghĩa P	VIF
<b>Hằng số</b>	-0,55	<b>-1,99</b>	0,05	
<b>F1</b>	0,29	<b>5,79***</b>	0,00	1,45
<b>F2</b>	0,21	<b>4,57***</b>	0,00	1,32
<b>F3</b>	0,10	<b>1,76**</b>	0,08	1,26
<b>F4</b>	0,33	<b>6,71***</b>	0,00	1,34
<b>F5</b>	-0,03	<b>-0,94<sup>ns</sup></b>	0,35	1,03
<b>F6</b>	0,13	<b>2,98***</b>	0,00	1,40
<b>F7</b>	0,15	<b>4,43***</b>	0,00	1,20
<b>Hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh</b>		<b>0,6897</b>		
<b>F</b>		<b>56,24</b>		
<b>Sig.</b>		<b>0,00</b>		
<b>Durbin-Watson</b>		<b>2,03</b>		

*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

*Ghi chú: \*\*\* mức ý nghĩa 1%, \*\* mức ý nghĩa 5%, \* mức ý nghĩa 10%, ns không ảnh hưởng*

Như vậy, các giả thuyết về sự tương quan của các thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp từ H<sub>1</sub> – H<sub>7</sub> dựa vào mức ý nghĩa P và Hệ số B có kết luận như sau: Các nhân tố F1, F2, F3, F4, F6, F7 đều có tác động tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ. Hay nói cách khác, các nhân tố trên đồng biến với sự hài lòng của doanh nghiệp. Tuy nhiên, biến F5 không có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, điều này có thể thấy khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử các doanh nghiệp thực hiện tại cơ quan doanh nghiệp, không đến trực tiếp các Chi cục Hải quan để khai báo. Các doanh nghiệp không sử dụng các cơ sở vật chất tại Cục nên nhân tố F5 (Cơ sở vật chất) không ảnh hưởng đến sự hài lòng ở mức ý nghĩa dưới 10%.

Xét về hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh của mô hình, hệ số R<sup>2</sup> = 0,6897 > 0,5 mô hình đạt giá trị thích hợp. Hay nói cách khác các biến F1, F2, F3, F4, F6, F7 giải thích được 68,97% biến thiên của sự hài lòng về chất lượng dịch vụ HQĐT của Doanh nghiệp, còn lại 31,03% được giải thích bởi các biến chưa được nghiên cứu. Cần có những nghiên cứu tiếp theo để tìm ra các nhân tố chưa đưa vào mô hình này.

Giá trị kiểm định sự phù hợp của mô hình Sig. = 0,000 rất nhỏ so với mức ý nghĩa 5%, cho thấy mô hình hồi quy được xây dựng phù hợp với dữ liệu thu được từ các doanh nghiệp tham gia thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

Dựa vào hệ số B (trọng số Beta) mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp được xác định như sau:

$$F = - 0,55 + 0,291F1 + 0,21F2 + 0,10F3 + 0,33F4 + 0,13F6 + 0,15F7$$

Trong các nhóm nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp nhân tố F4 (**Độ tin cậy**) có ảnh hưởng mạnh nhất hệ số B đạt 0,33, khi các yếu tố khác không đổi mức độ hài lòng về nhóm F4 tăng 1 đơn vị thì Y sẽ tăng lên 0,33 đơn vị thang đo.

Các nhân tố F1 (**Hệ thống khai báo hải quan điện tử**); F2 (**Sự cảm thông**); F3 (**Chi phí thực hiện thủ tục hải quan điện tử**); F6 (**Sự an toàn**); F7 (**Khả năng đáp ứng**) khi các yếu tố khác không đổi các mức độ hài lòng các nhân tố tăng sẽ làm mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành Phố Cần Thơ, Y tăng lên lần lượt là 0,29, 0,21, 0,10, 0,13 và 0,15 đơn vị thang đo. Như vậy, các nhân tố đáp ứng tốt nhu cầu của Doanh nghiệp sẽ góp phần nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử.

Để kiểm định mối quan hệ giữa biến Y và các biến độc lập có quan hệ mặc định với nhau hay không, mô hình sử dụng hệ số Durbin – Watson. Kết quả tại Bảng 4.7 cho thấy hệ số Durbin-Watson đánh giá sự tự tương quan của các biến đưa vào mô hình với biến Y là 2,03 gần bằng 2 thoả mãn điều kiện về sự tự tương quan ( $1 < \text{Durbin} - \text{Watson} < 3$ ). Vậy mô hình không xảy ra hiện tượng tự tương quan giữa các biến đưa vào với biến phụ thuộc Y.

Các biến  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7$  là những biến độc lập, chúng không có mối liên hệ với nhau. Nếu các biến này có mối liên hệ sẽ xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến, ảnh hưởng đến độ tin cậy của mô hình. Hệ số VIF được sử dụng để kiểm định mối quan hệ này, các biến có hệ số VIF  $< 2$  được xem như không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Qua kết quả kiểm định hệ số VIF thể hiện tại Bảng 4.7 đều  $< 2$ , như vậy mô hình không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến, hệ số tin cậy  $R^2$  có thể sử dụng để giải thích mô hình.

Qua mô hình phân tích hồi quy các mức độ cũng như xu hướng tác động của các nhân tố được xác định. Mô hình phân tích hồi quy đáng tin cậy, các hệ số kiểm định đều phù hợp. Các nhân tố có ảnh hưởng mạnh đến sự hài lòng doanh nghiệp là thông tin để tác giả đề xuất các hàm ý quản trị giải quyết các mặt còn tồn tại.

#### 4.4 Mối quan hệ giữa các biến kiểm soát và sự hài lòng

Để hiểu rõ hơn về các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, các biến kiểm soát được đưa vào mô hình nhằm đánh giá mối quan hệ giữa các

biến với sự hài lòng, từ đó có cái nhìn tổng quan hơn về sự hài lòng của doanh nghiệp, làm nền tảng cho các nhà quản trị khi áp dụng các giải pháp nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ. Mô hình đưa vào 4 biến kiểm soát thuộc về đặc điểm của doanh nghiệp bao gồm: Loại hình doanh nghiệp, Lĩnh vực hoạt động, Số năm thực hiện thủ tục hải quan tại Cục và Nơi thực hiện thủ tục hải quan.

### ***Về Loại hình doanh nghiệp***

Kết quả kiểm định mối quan hệ giữa sự hài lòng với Loại hình doanh nghiệp bằng phương pháp so sánh trung bình thang đo về sự hài lòng ở các loại doanh nghiệp tại Phụ lục 9 cho thấy:

Kết quả kiểm định ANOVA có hệ số Sig.  $F = 0,000$  gần bằng 0, nhỏ hơn rất nhiều so với mức ý nghĩa 5%. Như vậy có sự khác biệt về mức độ hài lòng của các Loại hình doanh nghiệp.

Loại hình doanh nghiệp khác nhau thì mức độ hài lòng là khác nhau, tuy nhiên khi kiểm tra sự khác biệt từng cặp bằng phép kiểm định Duncan (Phụ lục 9) thì chỉ có loại hình doanh nghiệp là Cổ phần có khác biệt về sự hài lòng với các doanh nghiệp còn lại. Các doanh nghiệp còn lại mức độ hài lòng là như nhau. Điều này là phù hợp với thực tế vì Doanh nghiệp Cổ phần là Doanh nghiệp lớn có hoạt động XNK nhiều năm, đội ngũ nhân viên làm thủ tục hải quan chuyên nghiệp, XNK hàng hoá chủ yếu là nguyên liệu, thiết bị máy móc phục vụ sản xuất, hàng hoá thông thường nên tỷ lệ luồng vàng và luồng đỏ ít, vì vậy mức độ hài lòng cao hơn so với các loại hình Doanh nghiệp khác.

### ***Về Lĩnh vực hoạt động***

Kết quả phân tích ANOVA tại Phụ lục 9 cho thấy các doanh nghiệp hoạt động ở lĩnh vực khác nhau thì sự hài lòng cũng khác nhau, hệ số tin cậy SigF = 0,000 gần bằng 0 rất nhỏ so với mức ý nghĩa 5%. Điều này cho thấy sự hài lòng của doanh nghiệp khác nhau ở Lĩnh vực hoạt động. Tuy nhiên qua kiểm định Duncan cũng cho thấy chỉ có Lĩnh vực xây dựng và Khai khoáng là có khác biệt rõ rệt nhất.

### ***Về Số năm thực hiện thủ tục hải quan***

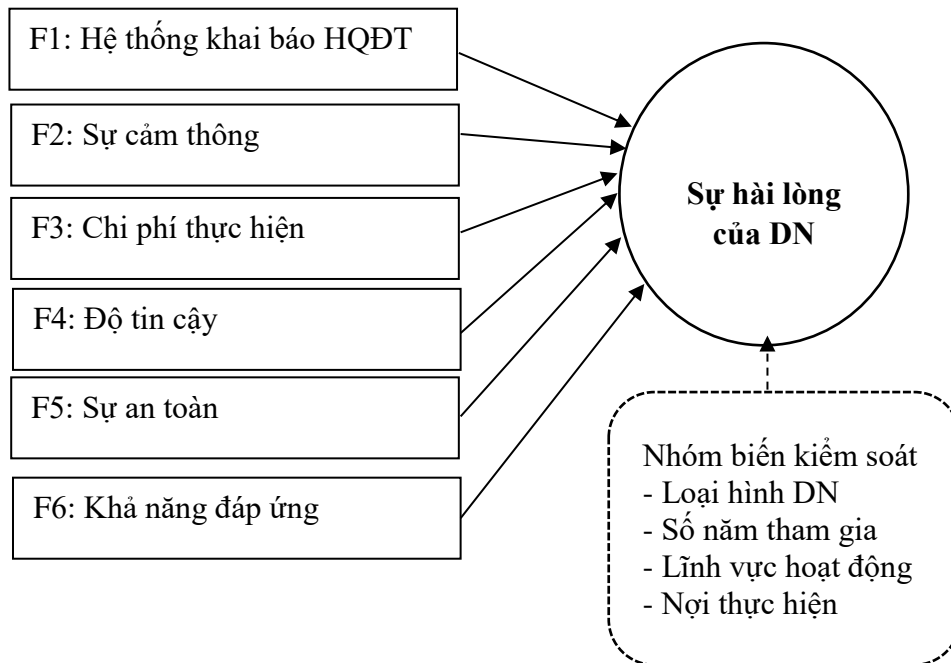
Kết quả phân tích ANOVA tại Phụ lục 9 cho thấy có sự khác biệt về sự hài lòng của các doanh nghiệp theo số năm hoạt động, hệ số SigF. = 0,000 rất nhỏ so với mức ý nghĩa 5%. Tuy nhiên qua phép kiểm định từng cặp Duncan cho thấy rằng chỉ có doanh nghiệp thực hiện thủ tục trên 5 năm là có sự khác biệt về mức độ hài lòng so với các doanh nghiệp còn lại. Lý do các Doanh nghiệp này hoạt động ổn định, đã có lịch sử làm thủ tục XNK tại Cục Hải quan được theo dõi trong

nhiều năm, vì thế mức độ rủi ro thấp, tỷ lệ luồng vàng và luồng đỏ ít, vì vậy mức độ hài lòng cao hơn so với các Doanh nghiệp có thời gian làm thủ tục dưới 5 năm.

### ***Về Nơi thực hiện thủ tục hải quan***

Tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ có 4 Chi cục thực hiện thủ tục hải quan gồm: Chi cục Hải quan Tây Đô, Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Cần Thơ, Chi cục Hải quan Sóc Trăng, Chi cục Hải quan cửa khẩu Vĩnh Long. Kết quả phân tích ANOVA tại Phụ lục 9 cho thấy có sự khác biệt về mức độ hài lòng của các doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan ở những nơi khác nhau, hệ số SigF. = 0,000 rất nhỏ so với mức ý nghĩa 0,05.

Qua kết quả đánh giá thang đo, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy các biến ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ được xác định. Các biến hội tụ thành các nhóm nhân tố, thông qua mô hình hồi quy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng cũng như mức độ ảnh hưởng được xác định. Mô hình nghiên cứu được hiệu chỉnh như Hình 4.2 bên dưới.



Hình 4.2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh

*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

Sau khi phân tích mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng còn lại 6 nhân tố với 20 biến quan sát, và 4 biến kiểm soát. Đây là mô hình nền tảng để đưa ra các hàm ý cho nhà quản trị nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của các doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

## 4.5 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp

### 4.5.1 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Hệ thống HQĐT

Nhóm nhân tố F1 (HQĐT) bao gồm 4 biến quan sát có ý nghĩa đo lường mức độ hài lòng của doanh nghiệp về Hệ thống khai báo thủ tục hải quan điện tử. Giá trị trung bình thang đo các biến quan sát được thể hiện trong Bảng 4.8, cho thấy giá trị trung bình thang đo là 4,08, tương ứng với mức hài lòng. Độ lệch chuẩn của giá trị trung bình là 0,65 rất nhỏ so với giá trị trung bình, nên giá trị trung bình của thang đo này có thể đại diện cho sự đánh giá của các doanh nghiệp.

Bảng 4.8: Trung bình thang đo nhân tố Hệ thống khai báo hải quan điện tử

Biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức hài lòng
HQĐT2: Hệ thống XLDL của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt	3,87	0,88	Hài lòng
HQĐT3: Hệ thống XLDL & phản hồi thông tin nhanh chóng khi thực hiện khai báo HQĐT	4,12	0,87	Hài lòng
HQĐT4: Hệ thống XLDL khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố	4,16	0,84	Hài lòng
HQĐT5: Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định	4,17	0,93	Hài lòng
<b>HQĐT: Hệ thống khai báo hải quan điện tử</b>	<b>4,08</b>	<b>0,65</b>	<b>Hài lòng</b>

*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

Thiết bị vận hành hệ thống khai báo hải quan điện tử tại cục được trang bị đạt tiêu chuẩn. Hệ thống PC, hệ thống server, máy phát điện dự phòng cũng như dụng cụ tích điện tránh cúp điện đều được trang bị đầy đủ. Phòng máy có nhân viên trực 24/24 khi có sự cố để kịp thời khắc phục.

Trong 4 biến quan sát, biến HQĐT2 có giá trị trung bình thang đo thấp nhất, cao nhất là biến HQĐT5. Tuy nhiên, sự chênh lệch về thang đo giữa các biến không khác biệt về giá trị thang đo, vẫn ở mức hài lòng. Hệ thống khai báo thủ tục hải quan điện tử được vận hành thông qua mạng Intranet, các sự cố xảy ra xuất phát từ đường truyền Internet của doanh nghiệp và Cục Hải quan. Phần mềm khai báo vận hành rất ổn định, tuy nhiên với sự tác động từ yếu tố bên ngoài nên vẫn chưa đáp ứng được kỳ vọng của doanh nghiệp. Do hệ thống này liên kết trên phạm vi quốc tế nên khi xảy ra các sự cố Internet như đứt cáp thì hệ thống cũng bị ảnh hưởng nghiêm trọng. Ngoài ra, thiết bị phục vụ khai báo hải quan tại công ty cũng ảnh hưởng không nhỏ đến hệ thống.



#### 4.5.2 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Sự cảm thông

Nhân tố F3 (Sự cảm thông) thể hiện các cư xử và quan tâm lắng nghe của Cục Hải quan đối với doanh nghiệp. Nhân tố được đo lường thông qua 4 biến quan sát được thể hiện tại Bảng 4.9, giá trị trung bình thang đo đạt 3,705 tương ứng với mức hài lòng. Độ lệch chuẩn của trung bình thang đo rất nhỏ so với giá trị trung bình, điều này cho thấy các doanh nghiệp đánh giá các yếu tố là tương đương nhau.

Bảng 4.9: Trung bình thang đo nhân tố sự cảm thông

Biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức hài lòng
SCT1: Công chức Hải quan có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng Doanh nghiệp	3,78	0,90	Hài lòng
SCT3: Công chức Hải quan luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng để giảm thời gian thông quan cho Doanh nghiệp	3,74	0,88	Hài lòng
SCT4: Công chức Hải quan luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của Doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT	3,61	1,01	Hài lòng
SCT5: Những nguyện vọng chính đáng và hợp lý của Doanh nghiệp về thủ tục HQĐT luôn được cơ quan Hải quan quan tâm cải tiến	3,65	0,90	Hài lòng
<b>SCT: Sự cảm thông</b>	<b>3,705</b>	<b>0,69</b>	<b>Hài lòng</b>

*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

Các biến trong mô hình có trung bình thang đo không chênh lệch nhiều, cao nhất là biến SCT1 giá trị trung bình thang đo đạt 3,78, thấp nhất là biến SCT4 trung bình thang đo chỉ 3,61, các biến đều ở mức hài lòng. Tuy nhiên, độ lệch chuẩn của giá trị trung bình ở mỗi biến đều lớn hơn 0,8 (Khoảng cách thang đo) như vậy đánh giá của các doanh nghiệp có sự chênh lệch về mức độ hài lòng.

Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ luôn tạo điều kiện cho các doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hải quan. Nhưng vẫn phải tuân thủ theo các quy định luật pháp chung của Nhà nước. Vì vậy có nhiều cơ chế ràng buộc đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ hay các doanh nghiệp mới thực hiện thủ tục hải quan. Tỷ lệ hàng hóa được phân luồng vàng và đỏ chiếm tỷ lệ lớn gây khó khăn tốn kém cho doanh nghiệp. Tuy hiểu được vấn đề nhưng việc đáp ứng của Cục Hải quan vẫn có giới hạn theo quy định của pháp luật. Riêng đối với cán bộ công chức Cục Hải quan luôn thực hiện đúng quyền hạn và nhiệm vụ, được kiểm tra giám sát thường xuyên nên việc nhũng nhiễu doanh nghiệp, gây khó khăn cho doanh nghiệp rất ít xảy ra.

### 4.5.3 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Chi phí thực hiện

Chi phí luôn là vấn đề được các doanh nghiệp quan tâm khi thực hiện thủ tục hải quan, nó là một phần của chi phí hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Nhân tố Chi phí thực hiện thủ tục hải quan (F3) bao gồm 4 biến quan sát, đo lường mức độ hài lòng của các doanh nghiệp về chi phí khi thực hiện thủ tục hải quan. Trung bình thang đo được thể hiện tại Bảng 4.10 đạt 3,8 tương ứng với mức hài lòng. Độ lệch chuẩn của giá trị trung bình rất nhỏ so với trung bình điều này cho thấy nhìn chung sự đánh giá của các doanh nghiệp không có sự chênh lệch lớn.

Bảng 4.10: Trung bình thang đo nhân tố Chi phí thực hiện

Biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức hài lòng
CP1: Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp	3,84	0,73	Hài lòng
CP2: Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT	3,73	0,74	Hài lòng
CP3: Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT	3,76	0,82	Hài lòng
CP4: Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT của các công ty phần mềm hiện nay là phù hợp	3,87	0,74	Hài lòng
<b>CP: Lệ phí, chi phí</b>	<b>3,803</b>	<b>0,56</b>	<b>Hài lòng</b>

*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

Trung bình thang đo của các biến quan sát đều ở mức khá, chỉ từ 3,73 đến 3,87 cũng tương ứng với mức hài lòng. Tuy nhiên, biến CP3 có độ lệch chuẩn tương đối lớn (0,82) tương đương với khoảng cách 1 thang đo (0,8), các doanh nghiệp có sự nhìn nhận đánh giá về các chi phí khác có sự chênh lệch. Chi phí khác là các chi phí ngoài danh mục chi phí lệ phí mà Bộ Tài chính quy định nên rất khó để đánh giá một cách chính xác, nên việc đánh giá của các doanh nghiệp thông qua mức chi phí mà họ phải chịu nên có sự khác biệt này.

### 4.5.4 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Độ tin cậy

Độ tin cậy (F4) là nhân tố được đánh giá là quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Nhân tố được đo lường thông qua 3 biến, giá trị trung bình được thể hiện tại Bảng 4.11 cho thấy mức độ hài lòng của doanh nghiệp chỉ ở mức hài lòng, trung bình thang đo đạt 3,99. Độ lệch chuẩn của giá trị trung bình đạt 0,63 rất nhỏ so với giá trị trung bình, điều này cho thấy nhìn chung sự đánh giá của các doanh nghiệp không có sự chênh lệch lớn.

Trong 3 biến quan sát biến ĐTC1 có trung bình thang đo cao nhất (4,09), tuy nhiên mức hài lòng của doanh nghiệp ở các biến chỉ dừng lại ở mức hài lòng.

Vì vậy Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ cần quan tâm hơn nữa, thực hiện các giải pháp để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp đối với nhân tố này vì đây là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

Bảng 4.11: Trung bình thang đo nhân tố Độ tin cậy

Biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức hài lòng
ĐTC2: Thông tin phản hồi của công chức Hải quan luôn chính xác	4,09	0,79	Hài lòng
ĐTC3: Công chức Hải quan hướng dẫn tận tình về thủ tục HQĐT để không xảy ra chậm trễ nào gây thiệt hại cho Doanh nghiệp	3,97	0,81	Hài lòng
ĐTC4: Công chức Hải quan giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các Doanh nghiệp	3,9	0,79	Hài lòng
<b>ĐTC: Độ tin cậy</b>	<b>3,985</b>	<b>0,63</b>	<b>Hài lòng</b>

*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

Sự tin cậy nói lên lòng tin của doanh nghiệp về cơ chế thực hiện thủ tục hải quan điện tử cũng như sự tin dùng, coi đó là một sự tiến bộ trong khâu cải cách thủ tục hành chính công. Qua đánh giá của doanh nghiệp thì việc thực hiện thủ tục hải quan công bằng vẫn còn hạn chế, trung bình thang đo biến ĐTC4 chỉ ở mức 3,9 thấp nhất trong nhóm. Trên thực tế các doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan lâu năm được tin cậy hơn các doanh nghiệp mới tham gia thực hiện. Đối với doanh nghiệp mới Cục Hải quan phải theo dõi hàng hóa, kiểm tra giám sát chặt chẽ nên việc thực hiện thủ tục hải quan phải qua nhiều bước gây trở ngại cho doanh nghiệp.

#### 4.5.5 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Sự an toàn

Thực hiện thủ tục thông qua mạng Internet chứa đựng nhiều rủi ro cho các doanh nghiệp, môi trường mạng luôn tìm ẩn những nguy cơ xâm nhập làm lộ thông tin của doanh nghiệp, nên sự an toàn đặc biệt được các doanh nghiệp quan tâm. Nhân tố sự an toàn (F6) được đo lường thông qua 3 biến, giá trị trung bình thang đo được thể hiện tại Bảng 4.12 cho thấy mức độ hài lòng của doanh nghiệp về sự an toàn chỉ đạt mức hài lòng. Trung bình thang đo đạt 3,80, độ lệch chuẩn đạt 0,73 rất nhỏ so với giá trị trung bình, điều này thể hiện sự đánh giá của các doanh nghiệp không chênh lệch nhau.

Bảng 4.12: Trung bình thang đo nhân tố Sự an toàn

<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>	<b>Mức hài lòng</b>
AT1: Thông tin của Doanh nghiệp luôn được bảo mật	3,69	1,00	Hài lòng
AT3: Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn cho hệ thống khai báo HQĐT	3,81	0,97	Hài lòng
AT4: Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn tốt: nắm vững văn bản, quy định hiện hành, thủ tục HQĐT	3,93	0,87	Hài lòng
<b>AT: Sự an toàn</b>	<b>3,798</b>	<b>0,72</b>	<b>Hài lòng</b>

*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

Kết quả nghiên cứu cho thấy biến AT4 có giá trị thang đo cao nhất, đạt 3,93, thấp nhất là biến AT1 giá trị trung bình thang đo đạt 3,69. Tuy nhiên mức độ hài lòng giữa các biến là như nhau chỉ ở mức hài lòng.

#### 4.5.6 Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về nhân tố Khả năng đáp ứng

Khả năng đáp ứng (F7) giá trị trung bình thang đo đạt 3,96 tương ứng với mức hài lòng. Tuy nhiên độ lệch chuẩn khá cao so với giá trị trung bình (0,90), điều này cho thấy việc đánh giá nhân tố Khả năng đáp ứng giữa các doanh nghiệp có sự chênh lệch.

Bảng 4.13: Trung bình thang đo nhân tố Khả năng đáp ứng

<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>	<b>Mức hài lòng</b>
KNĐU1: Công chức Hải quan hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của Doanh nghiệp	4,07	1,03	Hài lòng
KNĐU2: Các văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục HQĐT được cung cấp đầy đủ cho Doanh nghiệp	3,85	1,02	Hài lòng
<b>KNĐU: Khả năng đáp ứng</b>	<b>3,96</b>	<b>0,90</b>	<b>Hài lòng</b>

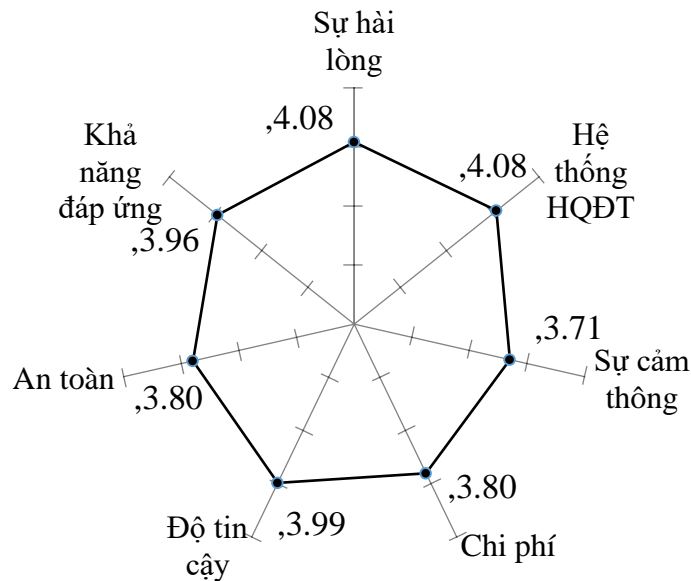
*Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016*

Công chức Hải quan luôn hỗ trợ giải quyết kịp thời cho các doanh nghiệp, nhưng với số lượng doanh nghiệp làm thủ tục lớn mà công chức Hải quan còn hạn chế nên việc giải quyết kịp thời các vướng mắc của doanh nghiệp còn chậm. Các văn bản hướng dẫn thủ tục hải quan luôn được phổ biến rộng rãi, tuy nhiên các doanh nghiệp thường thay đổi nhân sự nên việc cập nhật còn thiếu và bất cập.

#### 5.5.7 Đánh giá chung về sự hài lòng của doanh nghiệp

Mức độ hài lòng của các doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ thông qua 6 nhân tố chỉ dừng ở mức hài lòng. Theo sự đánh giá của các doanh nghiệp thì thực hiện thủ tục hải quan điện

tử còn tồn tại một số vấn đề cần xem xét. Khi các doanh nghiệp có hàng hóa luồng Vàng và luồng Đỏ vẫn phải thực hiện các bước kiểm tra chứng từ giấy và kiểm tra thực tế hàng hóa. Vì vậy vẫn còn khó khăn cho các doanh nghiệp.



Hình 4.3: Sự hài lòng của các doanh nghiệp

Nguồn: Kết quả khảo sát 175 doanh nghiệp năm 2016

Thêm vào đó việc kiểm tra chuyên ngành của các cơ quan ban ngành có liên quan chưa được đồng bộ về thông tin cũng như giá trị thông tin kiểm tra. Có nhiều doanh nghiệp khi tham gia xuất nhập khẩu hàng hóa phải được kiểm tra ở nhiều cơ quan chuyên ngành có liên quan nên phải lấy mẫu nhiều lần, vừa tốn kinh phí lại giảm chất lượng hàng hóa khi lấy mẫu. Bên cạnh đó trong thời gian chờ nhận kết quả kiểm tra chuyên ngành doanh nghiệp phải chịu chi phí kho bãi điều này ảnh hưởng rất lớn đến lợi nhuận của doanh nghiệp.

#### TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Chương 4 trình bày về kết quả nghiên cứu của đề tài với những nội dung chính như sau: Mô tả mẫu khảo sát, đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, điều chỉnh mô hình nghiên cứu sau khi phân tích nhân tố. Tiếp theo, tác giả phân tích hồi quy, kiểm định giả thuyết, thống kê mức độ hài lòng của doanh nghiệp và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, mức độ hài lòng của doanh nghiệp về các yếu tố được xác định. Kết quả nghiên cứu cho thấy, bảy yếu tố được đưa ra trong mô hình nghiên cứu ban đầu thì chỉ có 6 yếu tố tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, trong đó yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất là “**Độ tin cậy (F4)**” của mô hình thực hiện thủ tục hải quan thông qua mạng, hay nói cách khác là thủ tục hải quan điện tử.

## Chương 5 HÀM Ý CHÍNH SÁCH VÀ KẾT LUẬN

### 5.1 Kết luận

Việc triển khai hệ thống thông quan điện tử đã thay thế cho phương thức thực hiện thủ công trên giấy của các bước thủ tục hải quan trước đây tại tất cả các Chi cục Hải quan trên toàn quốc, tiết kiệm được thời gian và chi phí cho các doanh nghiệp. Hỗ trợ người khai hải quan tối đa trong khâu khai báo như tự động bổ sung thuế suất, tỷ giá tính thuế, tự động tính toán trị giá tính thuế, số thuế phải nộp, tự động cảnh báo với những tiêu chí khai chưa chính xác. Ngoài ra, việc triển khai hệ thống VNACCS/VCIS không chỉ thay đổi về mặt công nghệ mà còn thay đổi về mặt quy trình thủ tục, thói quen và cách thức làm thủ tục hải quan của cả cán bộ, công chức Hải quan và Doanh nghiệp. Và điều quan trọng hơn, đó là hoàn thiện để phù hợp với cam kết của Việt Nam trong hiệp định Thuận lợi hóa Thương mại của Tổ chức thương mại Thế Giới WTO.

Sau khi triển khai 3 năm tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ đã có trên 190 doanh nghiệp tham gia, tất cả các doanh nghiệp đều thực hiện đăng ký tờ khai thông qua mạng. Chỉ một số ít trường hợp đặc biệt phải sử dụng thủ tục thông thường. Số lượng tờ khai qua 3 năm thực hiện vẫn duy trì ổn định.

Về sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ, qua quá trình nghiên cứu, cho thấy có 6 yếu tố với 20 biến quan sát ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, cụ thể như sau: Hệ thống khai báo hải quan điện tử được xác định bằng 4 biến quan sát, Sự cảm thông được xác định bằng 4 biến quan sát, Chi phí thực hiện thủ tục được xác định bằng 4 biến quan sát, Mức độ tin cậy được xác định bằng 3 biến quan sát, An toàn được xác định bằng 3 biến quan sát, Khả năng đáp ứng được xác định bằng 2 biến quan sát. Trong các nhân tố được xác định thì nhân tố Mức độ tin cậy có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng. Ngoài ra, mức độ hài lòng của doanh nghiệp ở các yếu tố cũng như mức độ hài lòng chung chỉ đạt mức hài lòng. Đây là vấn đề đặt ra cho nhà quản trị Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ. Vì vậy, đề tài cũng đề xuất một số hàm ý quản trị xung quanh các vấn đề như: Hệ thống khai báo hải quan điện tử; Sự cảm thông; Chi phí; Tin cậy; Sự an toàn; và Khả năng đáp ứng nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

Nghiên cứu này góp phần bổ sung vào hệ thống đo lường mức độ hài lòng của Doanh nghiệp khi thực hiện khai báo HQĐT. Điều này giúp các nhà nghiên cứu trong lĩnh vực dịch vụ công có được hệ thống thang đo lường để tham khảo trong các nghiên cứu của mình tại Việt Nam.

## 5.2 Một số hàm ý chính sách cho nhà quản trị

Qua kết quả nghiên cứu tại Chương 4, tác giả đề xuất hàm ý quản trị gắn liền với kết quả phân tích nhằm nâng cao mức độ hài lòng của Doanh nghiệp khi thực hiện khai báo HQĐT tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ. Qua kết quả phân tích cho thấy có 6 yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của Doanh nghiệp và các yếu tố này có quan hệ dương với sự hài lòng, đó là: Hệ thống khai báo hải quan điện tử, Sự cảm thông, Chi phí thực hiện thủ tục hải quan, Độ tin cậy, Sự an toàn và Khả năng đáp ứng. Mức độ ảnh hưởng của các doanh nghiệp đối với các yếu tố trên chỉ dừng ở mức Hài lòng, vẫn còn nhiều vấn đề bất cập cần được điều chỉnh. Do đó, qua quá trình nghiên cứu các hàm ý quản trị được đề xuất nhằm tập trung cải thiện các yếu tố trên để ngày càng nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ.

### 5.2.1 Hàm ý quản trị về hệ thống khai báo hải quan điện tử

Đây mạnh tuyên truyền về khai báo HQĐT để giúp cho doanh nghiệp hiểu được đầy đủ lợi ích và giúp doanh nghiệp không nhầm lẫn giữa khai báo điện tử và khai báo từ xa qua mạng.

Tuy triển khai thủ tục HQĐT nhưng những thủ tục hành chính liên quan như nộp hồ sơ hải quan giấy cho tờ khai luồng vàng, hàng hoá còn chờ kết quả kiểm tra chuyên ngành, chậm hoàn thuế...vẫn chưa được tinh giảm tương ứng. Nhiều chứng từ được miễn tại cơ quan Hải quan nhưng doanh nghiệp vẫn phải xin bản gốc để xuất trình cơ quan Thuế hay đơn vị Kiểm toán, Ngân hàng. Thêm vào đó là việc cập nhật thông tin giữa cơ quan Thuế và cơ quan Hải quan vẫn chưa kịp thời, nên mất nhiều thời gian gây cản trở cho việc mở tờ khai của Doanh nghiệp, vì thế cần kết nối các Chi cục Hải quan với hệ thống thanh toán của Ngân hàng, hệ thống trao đổi thông tin qua Kho bạc... Mạng kết nối giữa các Chi cục Hải quan và Kho bạc Nhà nước cần nâng cấp và thống nhất hơn nữa để tránh trường hợp Doanh nghiệp đã nộp thuế, phạt ở Kho bạc nhưng Chi cục Hải quan không cập nhật được dẫn đến những lần mở tờ khai sau đó đều bị cưỡng chế thuế. Nếu nhân viên giao nhận không mang theo Giấy nộp tiền vào NSNN thì sẽ không giải tỏa được nợ thuế, dẫn đến mất thời gian cho Doanh nghiệp.

Phần mềm khai báo HQĐT vẫn còn bất cập và nhiều lỗi phát sinh vì là Hệ thống mới. Chẳng hạn như là trong trường hợp Doanh nghiệp nợ chứng từ. Bởi vì, trên hệ thống xử lý dữ liệu HQĐT hiện tại chỉ tiếp nhận được thông tin khai báo nợ C/O, các chứng từ khác Doanh nghiệp không khai báo nợ được. Bên cạnh đó, hệ thống cũng không cho phép theo dõi và tự động cảnh báo trong trường hợp hết thời hạn cho nợ chứng từ nhưng Doanh nghiệp chưa bổ sung. Ngoài ra, một

số vướng mắc khác về kỹ thuật của hệ thống HQĐT cũng đang được nghiên cứu giải quyết, như: việc quản lý tài khoản người dùng; duyệt đề nghị chuyển cửa khẩu; xác nhận thực xuất, quy định lấy mẫu, lưu mẫu; quản lý cấp phép xuất khẩu, nhập khẩu hàng hóa,...

Qua thông tin khảo sát thực tế, nhiều Doanh nghiệp cho rằng việc xây dựng phần mềm ứng dụng CNTT cần được đầu tư một cách thích đáng, khắc phục những sự cố và bất cập so với trước. Các Doanh nghiệp đề nghị Tổng cục Hải quan cần phối hợp với các đơn vị cung cấp phần mềm để hoàn chỉnh sớm, đồng thời hướng dẫn triển khai cho các Doanh nghiệp nắm bắt, cập nhật kịp thời.

Hệ thống thông quan điện tử vẫn còn những tồn tại cần phải khắc phục, đặc biệt là củng cố cơ chế phối hợp với các bộ ngành có liên quan để đơn giản hóa các thủ tục hành chính, thủ tục kiểm tra chuyên ngành đối với hàng hóa xuất nhập khẩu cũng như sự kết nối chưa đồng bộ giữa hệ thống này với các cơ quan ban ngành khác theo Cơ chế một cửa quốc gia.

### **5.2.2 Hàm ý quản trị về sự cảm thông**

Công chức Hải quan cần phải nâng cao thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng Doanh nghiệp và xem Doanh nghiệp như một đối tác hợp tác.

Lãnh đạo cần quan tâm, sâu sát tiếp thu và xử lý triệt để các ý kiến của Doanh nghiệp thông qua hộp thư góp ý, điện thoại sẽ giúp Cục Hải quan và các Chi cục Hải quan đồng cảm với khó khăn của doanh nghiệp, và có những biện pháp nhằm đáp ứng một phần nào nguyện vọng chính đáng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT.

Khả năng lắng nghe thực sự sẽ giúp ta đem lại những dịch vụ tuyệt vời cho doanh nghiệp của mình. Đồng cảm và đồng hành với doanh nghiệp để thấy, để hiểu, để tư vấn, để giúp doanh nghiệp giải quyết những khó khăn và vướng mắc trong công việc. Công chức Hải quan cần biết tăng cường quan tâm hơn nữa đến Doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT, để công chức quan tâm hơn đến Doanh nghiệp thì Cục Hải quan cần thường xuyên rèn luyện, giáo dục, tư tưởng, đạo đức và tác phong của công chức Hải quan; phải thường xuyên uốn nắn, chấn chỉnh kịp thời đối với cán bộ làm sai quy trình, không nhã nhặn và lịch sự với Doanh nghiệp. Ai cũng có thể phạm lỗi và Doanh nghiệp cũng hiểu điều đó. Điều mà họ thật sự muốn nhìn thấy được là việc cơ quan Nhà nước thật sự muốn khắc phục sai lầm của mình khi điều đó xảy ra. Vì vậy, hãy sẵn sàng nói “xin lỗi” sau đó thể hiện sự đồng cảm với khách hàng. Cách làm này sẽ giúp cho tình hình trở nên bớt căng thẳng và nghiêm trọng, đồng thời thể hiện rằng công chức đang thật sự quan tâm đến khách hàng.



### **5.2.3 Hàm ý quản trị về Chi phí thực hiện thủ tục hải quan**

- Hiện nay khi Doanh nghiệp thực hiện khai báo thủ tục hải quan qua mạng Internet, vì vậy việc thu lệ phí làm thủ tục hải quan là không còn phù hợp. Cục Hải quan thành phố Cần Thơ cần quan tâm đến các nội dung như: khi giải quyết công việc cần tránh để khách hàng phải đi lại nhiều lần để làm thủ tục, giúp tiết kiệm thời gian và chi phí cho khách hàng.

- Triển khai nhanh và rộng Cơ chế một cửa quốc gia sẽ đem đến nhiều lợi ích cho doanh nghiệp:

+ Thứ nhất, doanh nghiệp chỉ phải nộp hồ sơ cho một điểm tiếp nhận duy nhất tại cơ quan Hải quan và nhận kết quả từ nhiều cơ quan nhà nước khác nhau nên tiết kiệm nhân lực, thời gian trong khâu chuẩn bị, nộp hồ sơ.

+ Thứ hai, doanh nghiệp nhận được kết quả phản hồi nhanh (đối với luồng xanh, dự kiến hệ thống VNACCS của cơ quan Hải quan phản hồi kết quả trong vòng 3 giây) nên rút ngắn thời gian giải phóng hàng, giảm chi phí lưu kho, lưu bãi, tăng hiệu quả kinh doanh.

+ Thứ ba, doanh nghiệp tuân thủ pháp luật tốt sẽ được hưởng nhiều ưu tiên, ưu đãi từ các chương trình của cơ quan quản lý Nhà nước.

- Xem lại các tiêu chí phân luồng đỏ, các tiêu chí quản lý rủi ro trên hệ thống VNACCS/VCIS để tránh trường hợp Hệ thống cảnh báo luồng đỏ nhưng kiểm tra không phát hiện sai phạm nên làm mất thời gian và chi phí cho Doanh nghiệp.

- Cơ quan Hải quan nên bổ sung và nâng cao hiệu quả thực hiện kiểm tra hàng hóa bằng phương tiện kỹ thuật hiện đại như: máy soi container, máy soi hành lý,... và chỉ thực hiện kiểm tra thủ công hàng hóa XNK từ những địa bàn, lĩnh vực có rủi ro cao,... Ngoài ra, Tổng cục Hải quan cần tăng cường phối hợp với Bộ Giao thông vận tải chỉ đạo các đơn vị kinh doanh hạ tầng cảng, thực hiện cải cách thủ tục hành chính: ưu tiên xếp dỡ, giải phóng hàng đối với Doanh nghiệp ưu tiên; thực hiện kiểm tra bằng máy soi ngay khi hàng hóa xuống cảng không có mặt người khai hải quan, giúp rút ngắn thời gian giải phóng hàng, giảm thời gian và chi phí kho bãi,...

- Nên có cơ chế kiểm tra, giám sát công chức Hải quan khi làm nhiệm vụ để hạn chế các tiêu cực phát sinh, gây phiền hà sách nhiễu.

### **5.2.4 Hàm ý quản trị Về độ tin cậy**

Theo kết quả nghiên cứu, độ tin cậy có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ phục vụ công của HQCT và sự hài lòng của khách hàng. Công chức Hải quan

kiểm tra chi tiết hồ sơ nhanh và đúng quy định, tăng cường ứng dụng CNTT trong triển khai thực hiện TTHQ, triển khai mạnh mẽ HQĐT để giúp giảm giấy tờ cho khách hàng khi giao dịch. Khi Hải quan tạo được sự tín nhiệm, lòng tin với khách hàng thì mới nâng cao được uy tín của Hải quan.

Hơn bao giờ hết, vấn đề quy trình giao dịch một cửa nhanh gọn, thời gian giải quyết hồ sơ đúng quy định và công chức xử lý hồ sơ kịp thời giúp thông quan hàng hóa nhanh đang được rất nhiều Doanh nghiệp quan tâm và phải là một trong những tiêu chí hàng đầu trong ngành dịch vụ công của Hải quan.

Xuất phát từ thực tế trên, tác giả đề xuất hàm ý quản trị để nâng cao mức độ tin cậy của khách hàng đối với Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ:

Một là, Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ cần phải nghiên cứu kỹ quy trình thực hiện đăng ký tờ khai hải quan, quy trình kiểm tra chi tiết hồ sơ, phân luồng hồ sơ... Xem có những yếu tố nào không còn phù hợp với tình hình thực tế thì kiến nghị với cấp trên, xin ý kiến cấp có thẩm quyền để điều chỉnh lại cho phù hợp, bỏ những hồ sơ dư thừa không cần thiết nữa, hướng tới Doanh nghiệp tự khai báo, tự chịu trách nhiệm, Hải quan tăng cường khâu kiểm tra sau thông quan để đánh giá lại việc chấp hành pháp luật của Doanh nghiệp. Từ đó, mới tạo ra một quy trình TTHQ thật đơn giản, hài hòa nhưng chất lượng. Đồng thời, Hải quan cũng cần nghiên cứu kỹ các văn bản của cơ quan thẩm quyền ban hành, văn bản nào còn nhiều vướng mắc, chòng chéo, có nhiều cách hiểu khác nhau thì báo ngay cho cơ quan cấp trên để được hướng dẫn thống nhất thực hiện hoặc kiến nghị sửa đổi. Tránh trường hợp văn bản ban hành rồi nhưng mỗi người hiểu một ý, xử lý không thống nhất, công chức này hiểu như thế này, công chức khác hiểu khác, Doanh nghiệp lại hiểu khác,... dẫn đến không đáp ứng được thời gian giải quyết thủ tục theo quy định, làm giảm mức độ tin cậy của khách hàng đến Hải quan.

Hai là, nên đề xuất ý kiến với các cơ quan có thẩm quyền từ Trung ương đến địa phương khi ban hành một văn bản quy định về chế độ nào đó thì nên thẩm định thật kỹ để đừng chòng chéo giữa văn bản này với văn bản khác. Đồng thời, phải dùng câu từ thật dễ hiểu, rõ ràng và chi tiết từ nội dung (có thể thêm ví dụ minh họa) chứ đừng nói chung chung thì người thực hiện sẽ khó áp dụng. Một điều nữa là, khi cơ quan cấp trên ban hành thì nên tập huấn lại cho các đối tượng có liên quan và cơ quan cấp dưới cũng nên có văn bản hướng dẫn lại cho các cơ quan trực thuộc để dễ dàng áp dụng hơn.

Ba là, các văn bản của ngành Hải quan và các Bộ, Ngành có liên quan thường xuyên thay đổi. Do đó, việc niêm yết công khai minh bạch các văn bản, quy trình thủ tục cần phải thường xuyên và kịp thời được cập nhật nhằm đáp ứng

yêu cầu của cộng đồng Doanh nghiệp. Trong bối cảnh nhiều Doanh nghiệp có thể sử dụng mạng internet như hiện nay, việc cung cấp thông tin qua tờ rơi, ấn phẩm của Hải quan hoặc niêm yết tại nơi làm thủ tục, như một cách cung cấp thông tin truyền thống, có thể nên được điều chỉnh và tập trung vào những kênh mà Doanh nghiệp dễ tiếp cận như công thông tin điện tử của cơ quan Hải quan.

Bốn là, tăng cường quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp: việc phối hợp, hợp tác, hỗ trợ, chia sẻ trách nhiệm giữa các bên trên cơ sở tự nguyện, tin cậy và cùng có lợi. Thông qua quan hệ đối tác, các bên xây dựng sự hiểu biết, đồng thuận, đồng hành trong quá trình thực thi chính sách pháp luật nhà nước. Xây dựng quan hệ đối tác Hải quan - Doanh nghiệp là một hoạt động cốt lõi để nâng cao hiệu quả quản lý của cơ quan Hải quan, nâng cao trách nhiệm của Doanh nghiệp đồng thời cũng tạo thuận lợi cho Doanh nghiệp và giảm gánh nặng cho cơ quan Hải quan trên cơ sở phối hợp, cùng Doanh nghiệp, tận dụng nguồn lực, kiến thức, kinh nghiệm của Doanh nghiệp trong việc cải thiện các quy định, chính sách pháp luật về Hải quan; giải quyết các vướng mắc, tồn tại; nâng cao hiệu quả của dịch vụ Hải quan.

Có như vậy thì Hải quan mới tạo được lòng tin hơn cho khách hàng khi đến giao dịch tại đơn vị mình.

### **5.2.5 Hàm ý quản trị về Sự an toàn**

Mục tiêu của an toàn bảo mật trong công nghệ thông tin là xây dựng được một bộ tiêu chuẩn về an toàn, ứng dụng các tiêu chuẩn này vào hệ thống nhằm loại trừ hoặc giảm thiểu tới mức tối đa các tác động nguy hiểm, vẫn còn xảy ra gián đoạn do sự cố đường truyền. Hệ thống an ninh an toàn mạng còn thiếu thiết bị bảo vệ thông tin giữa Hải quan và Doanh nghiệp qua đường truyền Internet; phần mềm khai báo HQĐT trong quá trình vận hành còn phát sinh lỗi, chậm được khắc phục. Vì vậy cần nâng cao chất lượng đường truyền, khắc phục triệt để các lỗi phần mềm.

Hiện nay các biện pháp tấn công mạng ngày càng đa dạng và tinh vi, đe dọa nghiêm trọng tới sự an toàn của thông tin. Trên thế giới, một biện pháp an toàn thông tin đang được sử dụng rộng rãi và đã mang lại nhiều lợi ích cho người dùng trong các giao dịch điện tử, đặc biệt là thương mại điện tử, đó là việc sử dụng chữ ký số vào các quá trình trao đổi thông tin. Với chữ ký số, thông tin truyền trong hệ thống được đảm bảo tính toàn vẹn, tính tin cậy và tính không thể phủ nhận.

Với tình hình hiện tại ở Việt Nam, đặc biệt là trong lĩnh vực HQĐT thì việc áp dụng chữ ký số nhằm đảm bảo an toàn thông tin là hoàn toàn phù hợp và khả thi. Để có thể áp dụng chữ ký số, Hải quan Việt Nam cần phải xây dựng được

một hệ thống chứng thực số theo mô hình RootCA (Trung tâm chứng thực chữ ký số Quốc gia) nhằm thống nhất chứng thực trong toàn ngành. Với chữ ký điện tử doanh nghiệp có thể yên tâm là dữ liệu của mình được bảo vệ an toàn, đảm bảo tính toàn vẹn cũng như tính xác thực. Vì vậy Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ cần phổ biến rộng rãi lợi ích của việc sử dụng chữ ký số đến Doanh nghiệp. Tuyên truyền, hướng dẫn Doanh nghiệp đăng ký và sử dụng chữ ký số hạ tầng viễn thông của các nhà cung cấp dịch vụ có uy tín, có chất lượng.

### **5.2.6 Hàm ý quản trị về Khả năng đáp ứng**

Lãnh đạo Cục Hải quan thành phố Cần Thơ nên chú trọng và thường xuyên tổ chức các cuộc họp định kỳ nhằm nhắc nhở công chức Hải quan cố gắng hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của Doanh nghiệp, quy trình xử lý hồ sơ phải được cải thiện và giải quyết cho Doanh nghiệp nhanh chóng hơn, cần phải cung cấp đầy đủ cho Doanh nghiệp các văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục HQĐT;

- Công chức Hải quan cần phải công tâm khi thực hiện quy trình kiểm tra giám sát hàng hóa XNK để Doanh nghiệp được tạo điều kiện thuận lợi hơn khi khai báo thủ tục hải quan. Đồng thời, Cơ quan Hải quan thực hiện việc hướng dẫn, tháo gỡ vướng mắc nhanh chóng. Mặt khác, giữa Hải quan và Doanh nghiệp cần có các buổi tập huấn, và thực sự lắng nghe, cải tiến quy trình khai báo HQĐT;

- Mỗi cuộc đối thoại, tập huấn, triển khai và hội thảo với Doanh nghiệp tại Cục Hải quan và các Chi cục Hải quan, cần phát phiếu thăm dò ý kiến của Doanh nghiệp về Thủ tục HQĐT.

Trên đây là một số hàm ý quản trị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của Doanh nghiệp mỗi khi đến giao dịch tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ. Tác giả rất mong Ban Lãnh đạo Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ, các Phòng chức năng của HQCT xem xét các kết quả phân tích và các hàm ý quản trị đưa ra để duy trì và nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của Doanh nghiệp mỗi khi đến giao dịch.

## **5.3 Kiến nghị**

### **5.3.1 Đối với Nhà nước**

Chính phủ nên thay đổi chính sách quản lý điều hành xuất nhập khẩu theo hướng đơn giản hóa, minh bạch hóa để mọi người dễ thực hiện. Nên quản lý theo hướng ngoài những mặt hàng Nhà nước cấm thì Doanh nghiệp có quyền xuất nhập khẩu. Các cơ quan quản lý chuyên ngành ban hành các điều kiện tiêu chuẩn, quy chuẩn quản lý đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, Doanh nghiệp căn cứ vào đó

để thực hiện, hạn chế tối đa việc xin phép, cấp phép để xuất nhập khẩu hàng hóa.

Chính phủ đẩy mạnh hơn nữa việc triển khai thực hiện hệ thống tích hợp Cơ chế một cửa quốc gia, cho phép các bên tham gia hoạt động xuất nhập khẩu nộp hoặc gửi thông tin và chứng từ chuẩn hóa tới một điểm tiếp nhận duy nhất, các cơ quan Nhà nước xử lý dữ liệu, thông tin và ra quyết định dựa trên hệ thống này; tiến tới thực hiện Cơ chế một cửa ASEAN.

Đối với các cơ quan nhà nước khi ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, các văn bản hướng dẫn cần đặc biệt quan tâm đến cách dùng từ ngữ, cách diễn đạt phải thật rõ ràng, dễ hiểu và mọi người cùng hiểu về một vấn đề như nhau. Những quy định mà có nhiều cách hiểu khác nhau thì phải kịp thời có văn bản hướng dẫn thống nhất thực hiện. Đồng thời, các quy định về nội dung công việc mà Doanh nghiệp được và phải thực hiện cần rõ ràng, đầy đủ; trình tự, thủ tục phải hợp lý, đồng bộ, tránh chồng chéo trong quản lý giữa các cơ quan Nhà nước với nhau.

Các cơ quan quản lý chuyên ngành và ngành Hải quan cần tăng cường sự phối hợp đồng bộ với nhau để giúp việc thông quan hàng hóa của Doanh nghiệp được nhanh chóng, chẳng hạn như các cơ quan Kiểm tra nhà nước về chất lượng, cơ quan Kiểm dịch, Kiểm tra vệ sinh an toàn thực phẩm, cơ quan Đăng kiểm phương tiện....

Nâng cao chất lượng công tác giáo dục đạo đức công chức:

Đạo đức xét một cách tổng quát, là những tiêu chuẩn, nguyên tắc được xã hội thừa nhận, quy định hành vi, quan hệ của con người đối với nhau và đối với xã hội. Theo đó, có thể nói, đạo đức công vụ là những giá trị đạo đức và chuẩn mực pháp lý được áp dụng cho những đối tượng cụ thể - công chức trong lĩnh vực hoạt động công vụ. Người công chức có đạo đức công vụ là thể hiện lương tâm và trách nhiệm của mình vì lợi ích chung và lợi ích của người khác, ý thức rõ về cái cần phải làm và mong muốn được làm vì những lợi ích đó.

Do đó, ngành Hải quan nâng cao chất lượng công tác giáo dục đạo đức công chức trong ngành. Tuy nhiên, công tác giáo dục đạo đức công chức chỉ đạt được hiệu quả cao khi biết kết hợp với hàng loạt giải pháp khác về tổ chức bộ máy, cơ chế quản lý, chính sách động viên, khen thưởng và cả chế tài xử lý công chức khi cần thiết, cụ thể như sau:

+ Hoàn thiện cơ chế quản lý cán bộ, công chức, tăng cường hiệu lực, hiệu quả kiểm tra, giám sát, ngăn ngừa và xử phạt sự vi phạm đạo đức công vụ. Thực hiện công khai hóa quá trình tuyển chọn, sử dụng, đánh giá cán bộ, công chức, đưa các yếu tố về đạo đức công vụ vào nội dung tuyển dụng và đánh giá kết quả

hoạt động. Phải có quy định rõ, cụ thể các hành vi cán bộ, công chức được làm hoặc không được làm, công khai các lợi ích của công chức, có chế tài xử phạt nghiêm các hành vi vi phạm đạo đức công vụ, tùy theo mức độ vi phạm, kể cả truy cứu trách nhiệm hình sự. Tăng cường thanh tra, kiểm tra công vụ, kiểm soát nội bộ chặt chẽ nhằm phát hiện các nguy cơ dẫn đến tiêu cực, tham nhũng.

+ Tiếp tục đổi mới, hoàn thiện thể chế để cán bộ, công chức có điều kiện phát huy đạo đức, thực hiện tốt nhiệm vụ, phục vụ tốt nhân dân. Cần định rõ chức năng, nhiệm vụ từng đơn vị, tổ chức, từng cá nhân cán bộ, công chức phù hợp với yêu cầu quản lý hành chính Nhà nước và hoạt động cung cấp dịch vụ công trong thời kỳ mới. Đẩy mạnh công cuộc cải cách hành chính, tạo mô hình mới về tổ chức và hoạt động hợp lý của bộ máy hành chính Nhà nước, loại bỏ những cơ chế, thủ tục dẫn tới khả năng tiêu cực, sách nhiễu nhân dân cũng là tạo cơ chế để cán bộ, công chức làm điều tốt, có điều kiện công hiến, phát huy năng lực phục vụ đất nước và nhân dân.

+ Điều chỉnh, nâng cao tiền lương và đãi ngộ vật chất hợp lý, tinh thần phong phú đối với cán bộ, công chức. Cải cách hệ thống tiền lương, tiền thưởng, đảm bảo trả đúng sức lao động và giá trị cống hiến của cán bộ, công chức, tạo động lực thực hiện công vụ là giải pháp có ý nghĩa quan trọng trong cuộc đấu tranh chống tham nhũng, nâng cao phẩm giá người công chức. Xây dựng các chế độ, chính sách tôn vinh, khuyến khích sự tận tâm thực hiện công vụ, khen thưởng thích đáng về vật chất và tinh thần cho cán bộ, công chức làm việc tốt, tận tụy và trong sạch.

### **5.3.2 Đối với doanh nghiệp**

Doanh nghiệp cần trang bị và hoàn thiện thiết bị máy móc để có thể tiến hành được thủ tục hải quan một cách nhanh chóng và tiện lợi nhất như: hệ thống máy tính cấu hình mạnh, đường truyền internet tốc độ cao và ổn định, tiến hành tập huấn nhân viên làm quen với việc khai thủ tục Hải quan điện tử để tránh những sai sót không đáng có trong quá trình khai báo (khai báo không đúng với yêu cầu, mất dữ liệu khi gửi).

Doanh nghiệp cần thay đổi tư duy về khai báo thủ tục hải quan truyền thống, nhận thức được lợi ích của HQĐT: thuận tiện về thời gian, địa điểm, giảm chi phí, công sức, giảm nhiều thủ tục, giấy tờ không cần thiết, nhân lực,...

Tích cực đóng góp ý kiến cũng như các giải pháp cho các cơ quan ban ngành, cùng với Chính phủ, Cục Hải quan hoàn thiện hơn việc triển khai HQĐT để có thể tận dụng được những tiện ích của chương trình. Doanh nghiệp có đóng góp thì cơ quan Hải quan mới nhận ra được bất cập từ đó có giải pháp và điều chỉnh hợp lý.

Tích cực tố giác với Lãnh đạo cấp cao về những hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà khó khăn của Công chức Hải quan.

Phối hợp với cơ quan Hải quan hoàn thiện việc khai báo HQĐT, tăng cường đào tạo cho nhân viên làm thủ tục hải quan, bố trí những người am hiểu về lĩnh vực hải quan và nghiệp vụ XNK, tuân thủ theo quy trình đã định sẵn, lưu giữ chứng từ Hải quan (dạng điện tử, dạng văn bản) theo thời gian quy định của Hải quan, xuất trình chứng từ, giấy tờ khi có yêu cầu của cơ quan Hải quan.

#### **5.4 Những mặt còn hạn chế**

Mặc dù tác giả đã nỗ lực trong quá trình thực hiện nghiên cứu, tuy nhiên nghiên cứu này cũng không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót nhất định. Một số hạn chế của đề tài và hướng cho nghiên cứu tiếp theo được trình bày như sau:

- Nghiên cứu chọn mẫu theo phương pháp chọn mẫu phi xác suất, phương pháp thuận tiện nên tính đại diện còn thấp, khả năng tổng quát hóa cho đám đông chưa cao. Nghiên cứu tiếp theo nên chọn mẫu theo phương pháp phân tầng như thế sẽ khái quát hóa và đạt hiệu quả thống kê nhiều hơn.

- Nghiên cứu chỉ thực hiện khảo sát đối với các doanh nghiệp XNK, chưa khảo sát đối với người dân có những hoạt động xuất nhập cảnh. Do vậy, các nghiên cứu sau có thể xem xét việc này.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bollen, K.A. (1989), *Structural Equations with Latent Variables*, New York: John Wiley & Sons.
2. Cronin J.& A.Taylor (1992), *Measuring Service Quality*, *Journal of Marketing*.
3. Cục Hải quan thành phố Cần Thơ, Các báo cáo năm 2014, 2015, 2016.
4. Hair, Jr. J.F, Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998), *Multivariate Data Analysis*, Prentical-Hall International, Inc.
5. Hayes.B.E (1994), *Measuring Customer Satisfaction-Development and Use of Questionnaires*, Wisconsin:ASQC Quality Press
6. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu SPSS*, NXB Thống Kê.
7. Hà Thị Hón Tươi (2008), “*Đánh giá chất lượng dịch vụ tiệc cưới của công ty dịch vụ du lịch Phú Thọ*”. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Bách khoa thành phố Hồ Chí Minh.
8. Lê Dân (2011) *Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức*, tạp chí khoa học và công nghệ đại học Đà Nẵng số 3 (44) 2011, trang 163 – 168.
9. Mai Quang Định (2016), “*Đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ*”. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Tây Đô.
10. Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang (2003) *Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời Tp.HCM*. Đề tài nghiên cứu khoa học, mã số CS- 2003, Trường ĐH Kinh Tế Tp.HCM.
11. Nguyễn Đình Thọ (2008), *Nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp*, Nhà xuất bản Văn hóa - Thông tin.
12. Nguyễn Thị Hồng Lam (2011), *Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục HQĐT: nghiên cứu trường hợp Cục Hải quan Bình Dương*. Luận văn Thạc sĩ kinh tế. Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
13. Nguyễn Thị Thái Bình (2013), “*Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ*”. Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Cần Thơ.
14. Parasuraman, A., V.A.Zeithaml, & Leonard.L Berry (1985), *A conceptual model of service quality and its implication for future research*, *Journal of Marketing*, 41-50.



15. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & L. L. Berry (1988), "Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality" *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

## PHỤ LỤC

### Phụ lục 1: Bảng câu hỏi phỏng vấn chuyên gia

#### I. Giới thiệu

Kính Chào Anh/Chị,

Tôi là Ngô Phương Nam, hiện tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp thạc sĩ với đề tài nghiên cứu **“Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ”**, vì thế nên rất cần sự giúp đỡ của Anh/Chị. Tôi xin chân thành cảm ơn Anh/chị đã dành thời gian cho buổi thảo luận này, rất mong nhận được sự cộng tác nhiệt tình và ý kiến đóng góp của Anh/chị. Tất cả các quan điểm, ý kiến của Anh/chị đưa ra đều có giá trị thiết thực đối với đề tài nghiên cứu của tôi.

#### II. Nội dung thảo luận nhóm

Nội dung bài thảo luận bao gồm những câu hỏi như sau:

1. Theo Anh (chị), các tiêu chí về yếu tố “Hệ thống khai báo Hải quan điện tử” (HQĐT) sau đây có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp (doanh nghiệp) khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ không: phần mềm khai báo HQĐT, hệ thống xử lý dữ liệu, thời gian phản hồi thông tin của hệ thống, tình trạng xảy ra sự cố của hệ thống khi xử lý dữ liệu, mức độ ổn định của phần mềm khai báo HQĐT...

2. Theo Anh (chị), các tiêu chí về yếu tố “Độ tin cậy” sau đây có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Cần Thơ không: thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT, Thông tin phản hồi của công chức Hải quan, sự hướng dẫn tận tình, sự công bằng khi giải quyết thủ tục HQĐT giữa các doanh nghiệp...

3. Theo Anh(chị), các tiêu chí về yếu tố “Khả năng đáp ứng” của công chức hải quan sau đây có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Cần Thơ không: hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của doanh nghiệp, phiên hà những nhiều doanh nghiệp, Quy trình xử lý hồ sơ, tổ chức tư vấn cho doanh nghiệp...

4. Theo Anh(chị), các tiêu chí về yếu tố “Mức độ an toàn” sau đây có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Cần Thơ không: bảo mật thông tin doanh nghiệp, an toàn dữ liệu, Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập, chuyên môn của công chức Hải quan...

5. Theo Anh(chị), các tiêu chí về yếu tố “Sự cảm thông” của công chức Hải quan sau đây có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Cần Thơ không: thái độ cư xử, tôn trọng doanh nghiệp, sự thông cảm và hiểu được những khó khăn của doanh nghiệp, sự quan tâm cải tiến về thủ tục HQĐT theo nguyện vọng chính đáng và hợp lý của doanh nghiệp...

6. Theo Anh(chị), các tiêu chí về yếu tố “Phương tiện hữu hình” sau đây có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Cần Thơ không: Trang thiết bị phục vụ HQĐT hiện đại, Công chức Hải quan có trang phục gọn gàng và phong cách chuyên nghiệp, nơi ngồi chờ và thực hiện thủ tục Hải quan thuận lợi tạo sự thoải mái...

7. Theo Anh(chị), các tiêu chí về yếu tố “Chi phí và lệ phí” sau đây có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Cần Thơ không: Lệ phí tờ khai HQĐT phù hợp, chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT, chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT phù hợp, hạn chế được các khoản chi phí khác...

8. Sau đây là các tiêu chí về thành phần “Sự hài lòng của doanh nghiệp”, Theo Anh/chị, có cần thêm, bớt hoặc điều chỉnh thông tin gì không: Cục Hải quan Cần Thơ là đơn vị phục vụ tốt, doanh nghiệp hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục Hải quan thành phố Cần Thơ, doanh nghiệp hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT tại cục Hải quan thành phố Cần Thơ.

Ngoài các yếu tố và tiêu chí được nêu trên, anh chị cần bổ sung thêm, loại bỏ hay điều chỉnh nội dung nào, xin vui lòng đưa ra ý kiến của mình.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Thành phần tham gia thảo luận nhóm**

<b>STT</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Chức vụ</b>	<b>Nơi công tác</b>
1	Nguyễn Hùng Hải	Phó cục trưởng	Cục Hải quan TP.Cần Thơ
2	Nguyễn Ngọc Thung	Chi cục trưởng	Chi cục HQCK cảng Cần Thơ
3	Phạm Hùng Tươi	Trưởng phòng	Phòng Nghiệp vụ
4	Nguyễn Văn Công	Chi cục trưởng	Chi cục Kiểm tra sau thông quan
5	Trần Minh Sản	Phó chi cục trưởng	Chi cục Kiểm tra sau thông quan
6	Phạm Thành sự	Chi cục trưởng	Chi cục Hải quan Tây Đô
7	Trần Minh Thông	Chi cục trưởng	Chi cục Hải quan Sóc Trăng
8	Nguyễn Văn Thành	Giám đốc	Cty TNHH Gia Thành
9	Trần Thị Hiền	Giám đốc	Cty TNHH TM-DV Long Hưng
10	Phan Thanh Tùng	Chuyên viên	Đại lý Hải quan

## Phụ lục 2: Bảng câu hỏi phỏng vấn sơ bộ doanh nghiệp

Tôi tên **Ngô Phương Nam**, Học viên Cao học Trường Đại học Tây Đô. Hiện tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài nghiên cứu về **“Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ”**. nên rất cần sự giúp đỡ của quý Anh/Chị.

Rất mong quý Anh/Chị dành một ít thời gian quý báu để trả lời các câu hỏi khảo sát dưới đây. Tôi xin cam đoan những nội dung trả lời của Anh/Chị sẽ được giữ bí mật tuyệt đối và thông tin này chỉ được sử dụng với mục đích nghiên cứu của đề tài luận văn nói trên, không nhằm mục đích khác.

### Phần I. Hướng dẫn trả lời

Anh/Chị vui lòng đánh dấu X vào ô mà mình lựa chọn. Các giá trị từ 1 đến 5 trên mỗi câu hỏi tương ứng với mức độ đồng ý (*hoặc mức độ hài lòng*) tăng dần. ý nghĩa của các giá trị lựa chọn như sau:

1	2	3	4	5
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng

### Phần II. Bảng câu hỏi khảo sát

TT	Các tiêu chí	Mức độ Đồng ý				
		1	2	3	4	5
<b>I</b>	<b>Hệ thống khai báo Hải quan điện tử (HQĐT)</b>					
1	Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng					
2	Hệ thống xử lý dữ liệu của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt					
3	Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng khi thực hiện khai báo HQĐT					
4	Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố					
5	Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định					
<b>II</b>	<b>Độ tin cậy</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Công chức Hải quan luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT như đã được quy định					
7	Thông tin phản hồi của công chức Hải quan luôn chính xác					
8	Công chức HQ hướng dẫn tận tình về thủ tục HQĐT để không xảy ra chậm trễ nào gây thiệt hại cho doanh nghiệp (doanh nghiệp)					
9	Công chức Hải quan giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các doanh nghiệp					
<b>III</b>	<b>Khả năng đáp ứng</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Công chức Hải quan hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của doanh nghiệp					

11	Các văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục HQĐT được cung cấp đầy đủ cho doanh nghiệp					
12	Công chức Hải quan không gây phiền hà, những nhiễu doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục HQĐT					
13	Cơ quan Hải quan tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho doanh nghiệp về thủ tục HQĐT: tập huấn, hội nghị, điện thoại, website hay trực tiếp qua bộ phận tư vấn					
14	Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan Hải quan nhanh chóng					
<b>IV</b>	<b>Mức độ an toàn</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Thông tin của doanh nghiệp luôn được bảo mật					
16	Cơ quan HQ giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống, dữ liệu khai báo của doanh nghiệp					
17	Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn cho hệ thống khai báo HQĐT					
18	Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn tốt: nắm vững văn bản, quy định hiện hành, thủ tục HQĐT					
<b>V</b>	<b>Sự cảm thông</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Công chức Hải quan có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng doanh nghiệp					
20	Công chức Hải quan luôn xem doanh nghiệp như một đối tác hợp tác					
21	Công chức Hải quan luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng để giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp					
22	Công chức Hải quan luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT					
23	Những nguyện vọng chính đáng và hợp lý của doanh nghiệp về thủ tục HQĐT luôn được cơ quan Hải quan quan tâm cải tiến					
<b>VI</b>	<b>Phương tiện hữu hình</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan Hải quan hiện đại					
25	Công chức Hải quan có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp					
26	Nơi thực hiện thủ tục Hải quan thuận lợi, thoáng mát					
27	Nơi đậu xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái					
<b>VII</b>	<b>Chi phí và lệ phí</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28	Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp					
29	Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT					
30	Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT					
31	Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT của các công ty phần mềm hiện nay là phù hợp					
	<b>Sự hài lòng của doanh nghiệp</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
32	Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho doanh nghiệp					

33	Theo Anh/Chị, Cục Hải quan TP.Cần Thơ là đơn vị phục vụ tốt					
34	Anh/Chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ					
35	Anh/Chị hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT tại cục Hải quan Thành phố Cần Thơ					

### Phần III. Phần phân loại

#### 1. Đặc điểm và loại hình của doanh nghiệp:

a) Đặc điểm của doanh nghiệp		b) Loại hình của doanh nghiệp	
doanh nghiệp có phần vốn nhà nước trên 50%	<input type="checkbox"/>	Công ty cổ phần	<input type="checkbox"/>
doanh nghiệp có phần vốn tư nhân trên 50%	<input type="checkbox"/>	Công ty TNHH	<input type="checkbox"/>
doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	<input type="checkbox"/>	doanh nghiệp TN	<input type="checkbox"/>
doanh nghiệp khác	<input type="checkbox"/>	Loại hình khác	<input type="checkbox"/>

#### 2. Các lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp: (có thể lựa chọn nhiều hơn 1 phương án)

Công nghiệp/Chế tạo	<input type="checkbox"/>
Xây dựng	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ/Thương mại	<input type="checkbox"/>
Nông nghiệp/Lâm nghiệp/Thủy sản	<input type="checkbox"/>
Khai khoáng	<input type="checkbox"/>

#### 3. Số năm doanh nghiệp tham gia thủ tục hải quan:

Dưới 1 năm	<input type="checkbox"/>
Từ 1 năm đến dưới 5 năm	<input type="checkbox"/>
Từ 5 năm trở lên	<input type="checkbox"/>

Xin chân thành cảm ơn và kính chúc quý Anh/Chị làm việc hiệu quả, thành công!

### Phụ lục 3: Bảng câu hỏi nghiên cứu chính thức

Tôi tên **Ngô Phương Nam**, Học viên Cao học Trường Đại học Tây Đô. Hiện tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài nghiên cứu về **“Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ”**. nên rất cần sự giúp đỡ của quý Anh/Chị.

Rất mong quý Anh/Chị dành một ít thời gian quý báu để trả lời các câu hỏi khảo sát dưới đây. Tôi xin cam đoan những nội dung trả lời của Anh/Chị sẽ được giữ bí mật tuyệt đối và thông tin này chỉ được sử dụng với mục đích nghiên cứu của đề tài luận văn nói trên, không nhằm mục đích khác.

#### Phần I. Hướng dẫn trả lời

Anh/Chị vui lòng đánh dấu X vào ô mà mình lựa chọn. Các giá trị từ 1 đến 5 trên mỗi câu hỏi tương ứng với mức độ đồng ý (*hoặc mức độ hài lòng*) tăng dần. ý nghĩa của các giá trị lựa chọn như sau:

1	2	3	4	5
Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng

#### Phần II. Bảng câu hỏi khảo sát

TT	Các tiêu chí	Mức độ Đồng ý				
		1	2	3	4	5
<b>I</b>	<b>Hệ thống khai báo Hải quan điện tử (HQĐT)</b>					
1	Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng					
2	Hệ thống xử lý dữ liệu của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt					
3	Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng khi thực hiện khai báo HQĐT					
4	Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố					
5	Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định					
<b>II</b>	<b>Độ tin cậy</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Thông tin phản hồi của công chức Hải quan luôn chính xác					
7	Công chức Hải quan hướng dẫn tận tình về thủ tục HQĐT để không xảy ra chậm trễ nào gây thiệt hại cho doanh nghiệp					



8	Công chức Hải quan giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các doanh nghiệp					
<b>III</b>	<b>Khả năng đáp ứng</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Công chức Hải quan hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của doanh nghiệp					
10	Các văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục HQĐT được cung cấp đầy đủ cho doanh nghiệp					
11	Công chức Hải quan không gây phiền hà, nhũng nhiễu doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục HQĐT					
12	Cơ quan Hải quan tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho doanh nghiệp về thủ tục HQĐT: tập huấn, hội nghị, điện thoại, website hay trực tiếp					
13	Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan Hải quan nhanh chóng					
<b>IV</b>	<b>Mức độ an toàn</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Thông tin của doanh nghiệp luôn được bảo mật					
15	Cơ quan Hải quan giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống, dữ liệu khai báo của doanh nghiệp					
16	Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn cho hệ thống khai báo HQĐT					
17	Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn tốt: nắm vững văn bản, quy định hiện hành, thủ tục HQĐT					
<b>V</b>	<b>Sự cảm thông</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	Công chức Hải quan có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng doanh nghiệp					
19	Công chức Hải quan luôn xem doanh nghiệp như một đối tác hợp tác					
20	Công chức Hải quan luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng để giảm thời gian thông quan cho doanh nghiệp					
21	Công chức Hải quan luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT					
22	Những nguyện vọng chính đáng và hợp lý của doanh nghiệp về thủ tục HQĐT luôn được cơ quan Hải quan quan tâm cải tiến					
<b>VI</b>	<b>Phương tiện hữu hình</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	Công chức Hải quan có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp					
24	Nơi thực hiện thủ tục Hải quan thuận lợi, thoáng mát					
25	Nơi đậu xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái					
<b>VII</b>	<b>Chi phí và lệ phí</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp					
27	Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT					
28	Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT					
29	Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT của các công ty phần mềm hiện nay là phù hợp					

	<b>Sự hài lòng của doanh nghiệp</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
30	Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho doanh nghiệp					
31	Theo Anh/Chị, Cục Hải quan TP.Cần Thơ là đơn vị phục vụ tốt					
32	Anh/Chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục Hải quan Thành phố Cần Thơ					
33	Anh/Chị hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT tại cục Hải quan Thành phố Cần Thơ					

### **Phần III. Phần phân loại**

#### **1. Đặc điểm và loại hình của doanh nghiệp:**

<b>a) Đặc điểm của doanh nghiệp</b>		<b>b) Loại hình của doanh nghiệp</b>	
doanh nghiệp có phần vốn nhà nước trên 50%	<input type="checkbox"/>	Công ty cổ phần	<input type="checkbox"/>
doanh nghiệp có phần vốn tư nhân trên 50%	<input type="checkbox"/>	Công ty TNHH	<input type="checkbox"/>
doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài	<input type="checkbox"/>	doanh nghiệp TN	<input type="checkbox"/>
doanh nghiệp khác	<input type="checkbox"/>	Loại hình khác	<input type="checkbox"/>

#### **2. Các lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp: (có thể lựa chọn nhiều hơn 1 phương án)**

Công nghiệp/Chế tạo	<input type="checkbox"/>
Xây dựng	<input type="checkbox"/>
Dịch vụ/Thương mại	<input type="checkbox"/>
Nông nghiệp/Lâm nghiệp/Thủy sản	<input type="checkbox"/>
Khai khoáng	<input type="checkbox"/>

#### **3. Số năm doanh nghiệp tham gia thủ tục hải quan:**

Dưới 1 năm	<input type="checkbox"/>
Từ 1 năm đến dưới 5 năm	<input type="checkbox"/>
Từ 5 năm trở lên	<input type="checkbox"/>

Xin chân thành cảm ơn và kính chúc quý Anh/Chị làm việc hiệu quả, thành công!

**Phụ lục 4: Mô tả đặc điểm mẫu nghiên cứu****LOAIHINH**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Cổ phần	66	37,7	37,7	37,7
TNHH	98	56,0	56,0	93,7
Valid DNTN	5	2,9	2,9	96,6
Khác	6	3,4	3,4	100,0
Total	175	100,0	100,0	

**LINHVUC**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Khai khoáng	2	1,1	1,1	1,1
TMDV	44	25,1	25,1	26,3
Valid Nông lâm TS	88	50,3	50,3	76,6
Xây dựng	8	4,6	4,6	81,1
CN chế tạo	33	18,9	18,9	100,0
Total	175	100,0	100,0	

**SONAM**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dưới 1 năm	5	2,9	2,9	2,9
Valid Từ 1- 5 năm	48	27,4	27,4	30,3
Trên 5 Năm	122	69,7	69,7	100,0
Total	175	100,0	100,0	

**NOIDK**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
HQCK CCT	26	14,9	14,9	14,9
Vĩnh Long	54	30,9	30,9	45,7
Valid Sóc Trăng	18	10,3	10,3	56,0
Tây Đô	77	44,0	44,0	100,0
Total	175	100,0	100,0	

### Phụ lục 5: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,705	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HQĐT1	16,32	6,667	,324	,712
HQĐT2	16,45	6,157	,457	,659
HQĐT3	16,19	5,916	,533	,627
HQĐT4	16,15	6,166	,494	,644
HQĐT5	16,14	5,813	,510	,636

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ĐTC1	7,87	1,919	,495	,665
ĐTC2	7,98	1,649	,627	,495
ĐTC3	8,06	1,951	,475	,689

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,717	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KNĐU1	15,99	6,707	,550	,638
KNĐU2	16,21	7,018	,487	,665
KNĐU3	16,03	7,947	,431	,687
KNĐU4	15,89	7,665	,507	,661
KNĐU5	16,13	7,253	,421	,695

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,636	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AT1	11,65	4,276	,429	,558
AT2	11,53	4,032	,540	,474
AT3	11,43	4,592	,345	,619
AT4	11,41	4,921	,361	,604

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,731	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SCT1	14,89	6,603	,535	,667
SCT2	14,78	7,531	,361	,730
SCT3	14,93	6,816	,496	,683
SCT4	15,06	6,215	,530	,669
SCT5	15,02	6,574	,537	,666

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,718	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PTHH1	7,45	2,777	,430	,749
PTHH2	7,51	1,930	,621	,521
PTHH3	7,37	2,038	,584	,570

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,708	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP1	11,35	2,943	,559	,607
CP2	11,47	3,113	,461	,665
CP3	11,43	2,914	,459	,671
CP4	11,33	3,025	,506	,639

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,698	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL1	12,42	4,348	,391	,690
HL2	12,21	3,900	,533	,602
HL3	12,19	4,096	,521	,612
HL4	12,15	3,909	,492	,629

**Phụ lục 6: Kết quả phân tích Cronbach's Alpha các nhân tố ảnh hưởng**

**Lần 1**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,716
Approx. Chi-Square	1693,095
Bartlett's Test of Sphericity df	406
Sig.	,000

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	5,063	17,457	17,457	5,063	17,457	17,457	3,011	10,383	10,383
2	3,927	13,540	30,997	3,927	13,540	30,997	2,498	8,613	18,996
3	2,027	6,990	37,987	2,027	6,990	37,987	2,362	8,145	27,142
4	1,793	6,183	44,170	1,793	6,183	44,170	2,255	7,775	34,917
5	1,450	5,001	49,171	1,450	5,001	49,171	2,079	7,168	42,085
6	1,246	4,296	53,468	1,246	4,296	53,468	2,034	7,013	49,097
7	1,210	4,174	57,642	1,210	4,174	57,642	1,916	6,606	55,703
8	1,117	3,853	61,495	1,117	3,853	61,495	1,341	4,625	60,328
9	1,001	3,453	64,948	1,001	3,453	64,948	1,340	4,620	64,948
10	,914	3,151	68,099						
11	,801	2,764	70,862						
12	,782	2,696	73,558						
13	,730	2,518	76,076						
14	,697	2,403	78,480						
15	,678	2,340	80,819						
16	,616	2,125	82,944						
17	,596	2,056	85,000						
18	,581	2,003	87,002						
19	,547	1,885	88,888						
20	,505	1,740	90,627						
21	,419	1,445	92,073						
22	,409	1,411	93,484						
23	,348	1,201	94,685						
24	,325	1,122	95,807						
25	,307	1,058	96,864						
26	,263	,907	97,772						
27	,236	,815	98,587						
28	,221	,763	99,350						
29	,188	,650	100,000						





SCT2	,573								
KNĐU4	,521								
KNĐU3									
CP2		,708							
CP3		,682							
CP1		,679							
CP4		,666							
SCT5			,801						
SCT4			,729						
SCT1			,571						
SCT3			,548						
AT2				,765					
AT1				,702					
AT4				,629					
KNĐU5									
PTHH2					,834				
PTHH3					,826				
PTHH1									
ĐTC1						,793			
ĐTC2						,785			
ĐTC3						,589			
KNĐU2							,827		
KNĐU1							,750		
AT3								,590	
HQĐT1									,821
HQĐT2									,611

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

## Lần 2

## KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,711
Approx. Chi-Square		1602,682
Bartlett's Test of Sphericity	df	378
	Sig.	,000

## Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	4,771	17,038	17,038	4,771	17,038	17,038	2,711	9,684
2	3,893	13,905	30,943	3,893	13,905	30,943	2,513	8,974	18,657
3	2,027	7,240	38,183	2,027	7,240	38,183	2,422	8,652	27,309
4	1,773	6,333	44,516	1,773	6,333	44,516	2,231	7,968	35,276
5	1,429	5,103	49,619	1,429	5,103	49,619	2,093	7,474	42,750
6	1,242	4,434	54,053	1,242	4,434	54,053	2,029	7,248	49,998
7	1,207	4,312	58,365	1,207	4,312	58,365	1,991	7,110	57,108
8	1,117	3,990	62,356	1,117	3,990	62,356	1,469	5,248	62,356
9	,979	3,497	65,853						
10	,911	3,253	69,106						
11	,784	2,801	71,907						
12	,738	2,636	74,543						
13	,726	2,593	77,136						
14	,689	2,462	79,597						
15	,628	2,242	81,839						
16	,616	2,200	84,039						
17	,596	2,128	86,166						
18	,559	1,998	88,164						
19	,506	1,807	89,971						
20	,428	1,529	91,500						
21	,410	1,465	92,966						
22	,354	1,263	94,229						
23	,346	1,236	95,465						
24	,325	1,161	96,626						
25	,283	1,011	97,637						
26	,238	,851	98,488						
27	,230	,822	99,310						
28	,193	,690	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
KNĐU4	,647							
HQĐT5	,628							
KNĐU5	,598							
HQĐT4	,595							
KNĐU1	,575							
CP4	-,521							
CP1	-,510	,510						
KNĐU2	,510							
CP2								
SCT4		,607						
SCT3		,554						
HQĐT3		,535						
ĐTC3		,530						
SCT1		,515						
SCT5		,509						
PTHH3								
ĐTC2								
HQĐT2								
AT2			,582					
AT4			,518			,503		
AT1								
SCT2								
PTHH1				-,519				
PTHH2				-,513				
ĐTC1								
AT3								
CP3								
HQĐT1								

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 8 components extracted.

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
HQĐT3	,768							
HQĐT5	,670							
HQĐT2	,643							
HQĐT4	,575							
SCT2								
SCT5		,813						
SCT4		,745						
SCT1		,603						
SCT3		,558						
CP4			,699					
CP2			,696					
CP3			,686					
CP1			,664					
AT1				,696				
AT2				,681				
AT4				,605				
KNĐU5				,503				
PTHH3					,829			
PTHH2					,827			
PTHH1								
ĐTC1						,787		
ĐTC2						,784		
ĐTC3						,603		
KNĐU2							,816	
KNĐU1							,696	
KNĐU4								
AT3								,686
HQĐT1								

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 12 iterations.

### Lần 3

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,716
Approx. Chi-Square		1489,863
Bartlett's Test of Sphericity	df	325
	Sig.	,000

#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,695	18,057	18,057	4,695	18,057	18,057	2,677	10,296	10,296
2	3,689	14,187	32,244	3,689	14,187	32,244	2,399	9,225	19,521
3	1,915	7,366	39,610	1,915	7,366	39,610	2,379	9,149	28,670
4	1,706	6,562	46,172	1,706	6,562	46,172	2,101	8,081	36,751
5	1,393	5,356	51,528	1,393	5,356	51,528	2,085	8,021	44,771
6	1,231	4,734	56,262	1,231	4,734	56,262	1,989	7,650	52,421
7	1,156	4,445	60,707	1,156	4,445	60,707	1,912	7,355	59,776
8	1,096	4,217	64,924	1,096	4,217	64,924	1,339	5,149	64,924
9	,898	3,456	68,380						
10	,786	3,024	71,404						
11	,739	2,841	74,245						
12	,727	2,795	77,039						
13	,679	2,612	79,651						
14	,627	2,413	82,064						
15	,610	2,346	84,410						
16	,580	2,229	86,640						
17	,561	2,158	88,798						
18	,441	1,696	90,494						
19	,420	1,617	92,111						
20	,385	1,481	93,592						
21	,351	1,350	94,941						
22	,328	1,260	96,202						
23	,292	1,123	97,325						
24	,252	,971	98,295						
25	,234	,901	99,196						
26	,209	,804	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
KNDU4	,613							
KNDU5	,595							
KNDU1	,589							
HQDT5	,589							
CP1	-,575							
CP4	-,552							
HQDT4	,549							
KNDU2	,518						,507	

CP2								
ĐTC2								
CP3								
SCT4		,629						
SCT3		,591						
HQĐT3		,563						
SCT1		,550						
SCT5		,520						
PTHH3								
ĐTC3								
HQĐT2								
AT1			,553					
AT2			,538					
AT4			,524			,506		
ĐTC1								
PTHH2				,556				
PTHH1								
AT3								

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 8 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
HQĐT3	,769							
HQĐT5	,721							
HQĐT4	,657							
HQĐT2	,595							
KNĐU4								
CP3		,704						
CP2		,694						
CP4		,685						
CP1		,659						
SCT5			,814					
SCT4			,747					
SCT1			,598					
SCT3			,589					
PTHH2				,826				
PTHH3				,819				
PTHH1								
AT2					,790			
AT1					,654			
AT4					,627			

AT3					,605			
ĐTC1						,807		
ĐTC2						,782		
ĐTC3						,541		
KNĐU2							,826	
KNĐU1							,739	
KNĐU5								

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 9 iterations.

#### Lần 4

##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,705
Approx. Chi-Square		1199,434
Bartlett's Test of Sphericity	df	253
	Sig.	,000

##### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,039	17,559	17,559	4,039	17,559	17,559	2,339	10,171	10,171
2	3,379	14,693	32,252	3,379	14,693	32,252	2,268	9,861	20,032
3	1,851	8,048	40,300	1,851	8,048	40,300	2,173	9,447	29,480
4	1,554	6,758	47,058	1,554	6,758	47,058	2,004	8,712	38,192
5	1,310	5,695	52,753	1,310	5,695	52,753	1,984	8,626	46,817
6	1,224	5,323	58,076	1,224	5,323	58,076	1,940	8,433	55,250
7	1,149	4,994	63,070	1,149	4,994	63,070	1,682	7,314	62,565
8	1,038	4,513	67,583	1,038	4,513	67,583	1,154	5,018	67,583
9	,844	3,669	71,252						
10	,732	3,180	74,432						
11	,686	2,982	77,414						
12	,678	2,947	80,361						
13	,647	2,811	83,172						
14	,579	2,517	85,690						
15	,548	2,385	88,074						
16	,462	2,007	90,081						
17	,420	1,826	91,908						
18	,380	1,653	93,561						
19	,349	1,517	95,078						

20	,320	1,392	96,470					
21	,302	1,312	97,783					
22	,272	1,182	98,964					
23	,238	1,036	100,000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
CP1	,666							
CP4	,591							
KNDU1	-,578							
DT3	,568							
DT2	,548							
CP2	,516							
HQDT5								
CP3								
DT1								
HQDT3		,652						
SCT4		,637						
SCT3		,623						
SCT1		,617						
HQDT2		,555						
HQDT4		,534						
SCT5		,527						
AT2			,613					
AT1			,538					
AT4			,523					
PTHH2				-,630				
PTHH3								
AT3								
KNDU2	-,509						,540	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 8 components extracted.



**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
HQĐT3	,768							
HQĐT5	,735							
HQĐT4	,709							
HQĐT2	,574							
CP2		,742						
CP1		,697						
CP4		,690						
CP3		,630						
SCT5			,821					
SCT4			,766					
SCT1			,606					
SCT3			,591					
AT2				,795				
AT1				,673				
AT4				,609				
AT3				,582				,540
ĐTC1					,801			
ĐTC2					,769			
ĐTC3					,555			
PTHH3						,820		
PTHH2						,811		
KNĐU2							,851	
KNĐU1							,762	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

**Lần 5**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,714
Approx. Chi-Square	1144,643
Bartlett's Test of Sphericity df	231
Sig.	,000

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,964	18,018	18,018	3,964	18,018	18,018	2,281	10,370	10,370

2	3,362	15,282	33,299	3,362	15,282	33,299	2,266	10,300	20,670
3	1,796	8,161	41,461	1,796	8,161	41,461	2,256	10,255	30,925
4	1,527	6,943	48,403	1,527	6,943	48,403	2,010	9,135	40,060
5	1,240	5,636	54,039	1,240	5,636	54,039	1,898	8,629	48,689
6	1,188	5,401	59,440	1,188	5,401	59,440	1,838	8,354	57,043
7	1,133	5,149	64,589	1,133	5,149	64,589	1,660	7,546	64,589
8	,931	4,232	68,821						
9	,842	3,828	72,649						
10	,720	3,273	75,922						
11	,678	3,081	79,003						
12	,658	2,989	81,992						
13	,589	2,675	84,668						
14	,554	2,518	87,186						
15	,473	2,152	89,338						
16	,420	1,910	91,248						
17	,412	1,874	93,122						
18	,357	1,624	94,747						
19	,321	1,459	96,206						
20	,308	1,398	97,604						
21	,272	1,237	98,841						
22	,255	1,159	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
CP1	,684						
ETC3	,599						
CP4	,597						
KNDU1	-,562						
ETC2	,560						
CP2	,533						
KNDU2	-,501						
CP3							
HQDT5							
HQDT3		,660					
SCT4		,636					
SCT1		,635					
SCT3		,625					
HQDT4		,569					
HQDT2		,563					
SCT5		,533					
AT1			,567				

AT2			,562				
AT4			,552				
PTHH2				-,640			
PTHH3				-,546			
ĐTC1							

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 7 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
HQĐT3	,762						
HQĐT5	,737						
HQĐT4	,694						
HQĐT2	,582						
SCT5		,796					
SCT4		,762					
SCT3		,650					
SCT1		,635					
CP2			,705				
CP1			,697				
CP4			,697				
CP3			,689				
ĐTC1				,789			
ĐTC2				,778			
ĐTC3				,624			
PTHH2					,821		
PTHH3					,811		
AT2						,763	
AT1						,702	
AT4						,678	
KNĐU2							,854
KNĐU1							,728

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

## Phụ lục 7: Kết quả phân tích nhân tố khám phá nhân tố sự hài lòng

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,628
Approx. Chi-Square		137,368
Bartlett's Test of Sphericity	df	6
	Sig.	,000

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,111	52,783	52,783	2,111	52,783	52,783
2	,878	21,951	74,734			
3	,619	15,464	90,198			
4	,392	9,802	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
HL3	,767
HL2	,765
HL4	,740
HL1	,625

Extraction Method:

Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

## Phụ lục 8: Kết quả mô hình hồi quy

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,838 <sup>a</sup>	,702	,6897	,3591	2,026

a. Predictors: (Constant), F7, F5, F3, F2, F4, F6, F1

b. Dependent Variable: F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50,758	7	7,251	56,244	,000 <sup>b</sup>
	Residual	21,530	167	,129		
	Total	72,289	174			

a. Dependent Variable: F

b. Predictors: (Constant), F7, F5, F3, F2, F4, F6, F1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity		
	Coefficients		Coefficients			Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-,546	,274		-1,991	,048		
	F1	,292	,050	,294	5,788	,000	,692	1,446
	F2	,206	,045	,222	4,568	,000	,755	1,325
	F3	,096	,055	,083	1,759	,080	,793	1,260
	F4	,335	,050	,327	6,706	,000	,748	1,337
	F5	-,031	,033	-,040	-,936	,351	,971	1,030
	F6	,133	,045	,149	2,980	,003	,714	1,400
	F7	,148	,033	,205	4,434	,000	,833	1,200

a. Dependent Variable: F

## Phụ lục 9: Kiểm định mối quan hệ sự hài lòng với các biến kiểm soát

### Loại hình Doanh nghiệp

#### ANOVA

F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	16,373	3	5,458	16,690	,000
Within Groups	55,916	171	,327		
Total	72,289	174			

F

Duncan

LOAIHINH	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
DNTN	5	3,460	
Khác	6	3,500	
TNHH	98	3,900	
Cổ phần	66		4,455
Sig.		,102	1,000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 10,204.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

### Lĩnh vực hoạt động

## ANOVA

F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	18,464	4	4,616	14,579	,000
Within Groups	53,825	170	,317		
Total	72,289	174			

F

Duncan

LINHVUC	N	Subset for alpha = 0.05			
		1	2	3	4
Xây dựng	8	3,263			
Nông lâm TS	88		3,902		
TMDV	44		4,180	4,180	
CN chế tạo	33			4,579	4,579
Khai khoáng	2				5,000
Sig.		1,000	,349	,178	,156

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 7,253.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

## Số năm thực hiện thủ tục Hải quan

## ANOVA

F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	18,658	2	9,329	29,918	,000
Within Groups	53,631	172	,312		
Total	72,289	174			

F

Duncan

SONAM	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
Dưới 1 năm	5	3,460	
Từ 1- 5 năm	48	3,602	
Trên 5 Năm	122		4,298
Sig.		,516	1,000

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 13,099.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

**Nơi thực hiện thủ tục Hải Quan****ANOVA**

F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	19,307	3	6,436	20,772	,000
Within Groups	52,981	171	,310		
Total	72,289	174			

**F**

Duncan

NOIDK	N	Subset for alpha = 0.05		
		1	2	3
Tây Đô	77	3,730		
Vĩnh Long	54		4,248	
Sóc Trăng	18		4,350	4,350
HQCK CT	26			4,600
Sig.		1,000	,466	,075

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 31,867.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.