

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH MARKETING

ĐẶNG XUÂN GIANG

**ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA
DOANH NGHIỆP CÓ VỐN ĐẦU TƯ NƯỚC NGOÀI
KHI THỰC HIỆN THỦ TỤC HẢI QUAN ĐIỆN TỬ
TẠI CHI CỤC HẢI QUAN QUẢN LÝ HÀNG ĐẦU TƯ
CỤC HẢI QUAN TP. HỒ CHÍ MINH**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số ngành: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

TP. HỒ CHÍ MINH - NĂM 2015

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH MARKETING

ĐẶNG XUÂN GIANG

**ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA
DOANH NGHIỆP CÓ VỐN ĐẦU TƯ NƯỚC NGOÀI
KHI THỰC HIỆN THỦ TỤC HẢI QUAN ĐIỆN TỬ
TẠI CHI CỤC HẢI QUAN QUẢN LÝ HÀNG ĐẦU TƯ
CỤC HẢI QUAN TP. HỒ CHÍ MINH**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số ngành: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS HỒ THỦY TIÊN

TP.HỒ CHÍ MINH - NĂM 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi và thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS Hồ Thủy Tiên. Các số liệu khảo sát và kết quả nghiên cứu nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác trước đây.

TP. HCM, ngày tháng 12 năm 2015

Tác giả luận văn

Đặng Xuân Giang

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến:

Quý Thầy, Cô trường Đại học Tài chính Marketing đã tận tụy, hết lòng truyền đạt những kiến thức quý báu và giúp đỡ tôi trong quá trình học tập tại trường.

Đặc biệt gửi lời cảm ơn đến **PGS.TS Hồ Thủy Tiên** đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Các Anh/Chị cùng các bạn học viên Cao học QTKD 3 Khóa 4 đã cùng tôi trao đổi kiến thức, kinh nghiệm trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Bạn bè, Anh/Chị trong Cục Hải quan TP.HCM, các Anh/Chị là chuyên viên XNK của các doanh nghiệp mà tôi tiến hành thảo luận và khảo sát đã nhiệt tình giúp đỡ tôi hoàn thành khảo sát định tính và định lượng.

Gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã giúp đỡ, ủng hộ tinh thần cho tôi trong suốt thời gian học tập tại trường.

Trong quá trình thực hiện luận văn, dù đã cố gắng để hoàn thiện nhưng cũng không tránh khỏi những thiếu sót, kính mong nhận được những lời góp ý chân thành của Quý Thầy, Cô.

Tác giả luận văn

Đặng Xuân Giang

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	v
DANH MỤC CÁC HÌNH	vi
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	1
1.1.LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2.MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI	2
1.3.ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	3
1.4.PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
1.5.Ý NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI.....	4
1.6.BỐ CỤC CỦA ĐỀ TÀI.....	4
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	5
2.1.CƠ SỞ LÝ THUYẾT.....	5
2.1.1. Khái niệm thủ tục hải quan điện tử	5
2.1.1.1. Khái niệm thủ tục hải quan	5
2.1.1.2. Khái niệm thủ tục hải quan điện tử	6
2.1.1.3. Đặc điểm của thủ tục hải quan điện tử	6
2.1.1.4. Vai trò của thủ tục hải quan điện tử	7
2.1.1.5. Quy trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử.....	7
2.1.1.6. Công tác triển khai thủ tục hải quan điện tử	9
2.1.2. Khái niệm dịch vụ	12
2.1.2.1. Khái niệm dịch vụ	12
2.1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ	12
2.1.3. Khái niệm dịch vụ hành chính công.....	13
2.1.3.1. Dịch vụ công	13
2.1.3.2. Dịch vụ hành chính công.....	16
2.1.4. Khái niệm chất lượng dịch vụ	18
2.1.4.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ	18
2.1.4.2. Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ	19
2.1.5. Khái niệm về sự hài lòng của khách hàng.....	21
2.1.5.1. Khái niệm sự hài lòng	21

2.1.5.2. Môi quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng	22
2.2. CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC ĐÂY CÓ LIÊN QUAN	24
2.2.1. Nghiên cứu của Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (2010).....	24
2.2.2. Nghiên cứu của Lê Dân (2011)	26
2.2.3. Đề án “Xây dựng phương án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” Bộ Nội Vụ (2012).....	27
2.2.4. Nghiên cứu của Bùi Văn Trịnh & ctg (2010).....	28
2.2.5. Nghiên cứu của Nguyễn Quang Thủy (2011)	29
2.2.6. Nghiên cứu của Đỗ Thị Thanh Vinh & ctg (2014)	30
2.2.7. Báo cáo chỉ số PAPI 2014 của CECODES, VFF-CRT & UNDP (2015).....	31
2.3. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT.....	32
TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....	34
CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	36
3.1. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU.....	36
3.1.1. Phương pháp nghiên cứu	36
3.1.1.1. Nghiên cứu sơ bộ.....	36
3.1.1.2. Nghiên cứu chính thức	37
3.1.2. Quy trình nghiên cứu.....	38
3.2. XÂY DỰNG THANG ĐO.....	39
3.3. PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU	41
3.4. CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ THANG ĐO VÀ PHÂN TÍCH KẾT QUẢ	42
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....	43
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	45
4.1. GIỚI THIỆU VỀ CHI CỤC HẢI QUAN QUẢN LÝ HÀNG ĐẦU TƯ	45
4.1.1. Giới thiệu	45
4.1.2. Tình hình hoạt động	45
4.2. MÔ TẢ ĐẶC ĐIỂM MẪU KHẢO SÁT.....	46
4.3. KIỂM ĐỊNH THANG ĐO.....	48
4.3.1. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach’s Alpha.....	48
4.3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	50
4.4. PHÂN TÍCH HỒI QUY.....	54
4.4.1. Phân tích tương quan.....	54
4.4.2. Phân tích hồi quy.....	55

4.4.2.1. Kết quả hồi quy Sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ	55
4.4.2.2. Kết quả hồi quy Sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ.....	59
4.4.3. Kiểm định các giả thuyết.....	61
4.5. ĐO LƯỜNG THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP	63
4.5.1. Đo lường mức độ hài lòng chung của doanh nghiệp.....	63
4.5.2. Đo lường sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ chung.....	63
4.5.3. Hệ thống Hải quan điện tử.....	64
4.5.4. Cơ sở vật chất	65
4.5.5. Sự tin cậy	65
4.5.6. Sự đáp ứng.....	66
4.5.7. Sự đồng cảm	66
TÓM TẮT CHƯƠNG 4	67
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	68
5.1.KẾT LUẬN.....	68
5.2.MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.....	70
5.2.1. Kiến nghị về Hệ thống HQĐT	70
5.2.2. Kiến nghị về Cơ sở vật chất	71
5.2.3. Kiến nghị về Sự tin cậy	72
5.2.4. Kiến nghị về Sự đáp ứng	72
5.2.5. Kiến nghị về Sự đồng cảm	73
5.2.6. Kiến nghị đối với doanh nghiệp	74
5.3.HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG CHO NGHIÊN CỨU TIẾP THEO ...	74
TÓM TẮT CHƯƠNG 5.....	75
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	i
PHỤ LỤC	iv
Phụ lục 1: Dàn bài thảo luận nhóm	iv
Phụ lục 2: Danh sách chuyên gia tham gia thảo luận nhóm	vii
Phụ lục 3: Tóm tắt kết quả thảo luận nhóm.....	viii
Phụ lục 4: Bảng câu hỏi khảo sát.....	ix
Phụ lục 5: Kết quả nghiên cứu sơ bộ định lượng (60 mẫu).....	xii
Phụ lục 5.1: Kiểm định hệ số Cronbach's Alpha thang đo sơ bộ	xii
Phụ lục 5.2: Phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo sơ bộ.....	xv

Phụ lục 6: Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha (Khảo sát chính thức).....	xvi
Phụ lục 7: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA (Khảo sát chính thức).....	xx
Phụ lục 7.1 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 1	xx
Phụ lục 7.2 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 2	xxii
Phụ lục 7.3 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 3	xxiv
Phụ lục 7.4 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần cuối	xxvi
Phụ lục 7.5 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo sự cảm nhận về CLDV và sự hài lòng của doanh nghiệp.....	xxviii
Phụ lục 8: Kết quả phân tích tương quan.....	xxx
Phụ lục 9: Kết quả phân tích hồi quy.....	xxxii
Phụ lục 9.1: Phân tích hồi quy cho mô hình Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ	xxxii
Phụ lục 9.2: Phân tích hồi quy cho mô hình Sự hài lòng của doanh nghiệp	xxxiii

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

----o0o----

CBCC	Cán Bộ Công Chức
CLDV	Chất lượng dịch vụ
DN	Doanh nghiệp
EFA	Exploratory Factor Analysis <i>Phân tích nhân tố khám phá</i>
FDI	Foreign Direct Investment <i>Đầu tư trực tiếp nước ngoài</i>
HQ	Hải quan
HQĐT	Hải quan điện tử
KMO	Hệ số Kaiser – Mayer - Olkin
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences <i>Phần mềm thống kê trong lĩnh vực khoa học, xã hội</i>
TP. HCM	Thành Phố Hồ Chí Minh
TTHQĐT	Thủ Tục Hải Quan Điện Tử
VIF	Variance Inflation Factor <i>Hệ số phóng đại</i>
WTO	World Trade Organization <i>Tổ chức Thương mại thế giới</i>
XNK	Xuất Nhập Khẩu

DANH MỤC CÁC BẢNG

----o0o----

Trang

Bảng 2.1 Số liệu thực hiện TTHQĐT từ năm 2010 đến năm 2013.....	10
Bảng 2.2 Số liệu thực hiện TTHQĐT qua Hệ thống VNACCS/VCIS năm 2014	10
Bảng 2.3 Số liệu hoạt động của Cục Hải quan TP. HCM năm 2013 và 2014	11
Bảng 3.1. Diễn giải và mã hóa thang đo.....	38
Bảng 4.1. Số liệu hoạt động của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư từ năm 2012 đến tháng 10/2015	45
Bảng 4.2. Cơ cấu mẫu khảo sát theo giới tính.....	46
Bảng 4.3. Cơ cấu mẫu khảo sát theo thâm niên công tác	46
Bảng 4.4. Cơ cấu mẫu khảo sát theo loại hình doanh nghiệp	47
Bảng 4.5. Kết quả kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha.....	47
Bảng 4.6. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA	51
Bảng 4.7. Ma trận tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc	53
Bảng 4.8. Kiểm định tính phù hợp của mô hình hồi quy đa biến.....	55
Bảng 4.9. Kết quả phân tích ANOVA.....	55
Bảng 4.10. Kết quả hồi quy đa biến	55
Bảng 4.11. Kiểm định tính phù hợp của mô hình hồi quy đơn biến	58
Bảng 4.12. Kết quả hồi quy sự hài lòng của doanh nghiệp.....	59
Bảng 4.13. Kết quả kiểm định giả thuyết và Sự hài lòng của DN	60
Bảng 4.14. Giá trị trung bình của biến Sự hài lòng của doanh nghiệp.....	62
Bảng 4.15. Giá trị trung bình của biến sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ	62
Bảng 4.16. Giá trị trung bình của biến hệ thống Hải quan điện tử	63
Bảng 4.17. Giá trị trung bình của biến Cơ sở vật chất	64
Bảng 4.18. Giá trị trung bình của biến Sự tin cậy	64
Bảng 4.19. Giá trị trung bình của biến Sự đáp ứng.....	65
Bảng 4.20. Giá trị trung bình của biến Sự đồng cảm	65

DANH MỤC CÁC HÌNH

----o0o----

	Trang
Hình 2.1. Mô hình về 5 khoảng cách trong sự cảm nhận chất lượng dịch vụ.....	18
Hình 2.2. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL	21
Hình 2.3. Thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ	23
Hình 2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ & sự hài lòng của khách hàng	23
Hình 2.5. Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước	24
Hình 2.6. Mô hình đánh giá sự hài lòng về dịch vụ công của công dân và tổ chức.....	26
Hình 2.7. Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của ngành thuế tỉnh An Giang	28
Hình 2.8. Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước	31
Hình 2.9. Mô hình nghiên cứu đề xuất	33
Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu	37
Hình 4.1. Kết quả hồi quy Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ.....	57
Hình 4.2. Biểu đồ tần số Histogram của phần dư.....	57
Hình 4.3. Đồ thị P-P Plot của phần dư	58
Hình 4.4. Kết quả hồi quy Sự hài lòng của doanh nghiệp.....	59

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM) là một trong những trung tâm kinh tế, tài chính, có hoạt động xuất nhập khẩu (XNK) và thu hút nguồn vốn đầu tư nước ngoài lớn nhất cả nước. Trong nhiều năm qua, tổng kim ngạch hàng hóa XNK được thông quan qua các cửa khẩu thuộc địa bàn quản lý của Cục Hải quan TP.HCM luôn chiếm khoảng 30% so với cả nước và tổng số thuế thu nhập ngân sách nhà nước của Cục Hải quan TP.HCM luôn chiếm 1/3 của ngành Hải quan. Với sự phát triển ngày càng tăng về cả số lượng lẫn kim ngạch XNK của các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (FDI) trên địa bàn, Cục Hải quan TP.HCM rất quan tâm và tạo mọi điều kiện thuận lợi trong hoạt động XNK của các doanh nghiệp FDI. Đặc biệt đã có riêng 1 Chi cục trong tổng số 13 Chi cục cửa khẩu để quản lý riêng các hoạt động XNK của các doanh nghiệp FDI là Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư. Mỗi năm Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư làm thủ tục thông quan cho hơn 500 ngàn tờ khai của hơn 3000 doanh nghiệp FDI trên địa bàn TP.HCM và các tỉnh lân cận.

Đứng trước nhu cầu và kim ngạch XNK ngày càng tăng, trong thời gian qua Ngành Hải quan nói chung và Cục Hải quan TP.HCM nói riêng đã triển khai đồng bộ nhiều giải pháp cải cách thủ tục hành chính nhằm đơn giản hóa quy trình thủ tục, giảm thời gian thông quan cũng như giảm phiền hà cho doanh nghiệp. Một trong những giải pháp trọng tâm trong Kế hoạch cải cách, hiện đại hóa ngành Hải quan giai đoạn 2011-2015 là thực hiện thủ tục hải quan điện tử (TTHQĐT). Đây là một bước đột phá quan trọng của ngành Hải quan trong công cuộc cải cách thủ tục hành chính. Qua một thời gian thực hiện, thực tế cho thấy TTHQĐT là một hình thức thủ tục mới có nhiều ưu điểm so với thủ tục hải quan thủ công, như: tiết kiệm thời gian, tiết kiệm chi phí, tiết kiệm nhân lực, thông quan hàng hóa nhanh chóng, giảm bớt thủ tục giấy tờ... Việc làm này đã được cộng đồng doanh nghiệp, dư luận đánh giá cao và đây cũng là một đóng góp quan trọng, thúc đẩy nhanh quá trình hội nhập của Việt Nam với nền kinh tế thế giới. Ngoài những ưu điểm nêu

trên, việc thực hiện TTHQĐT vẫn còn những hạn chế, bất cập như: quy trình thủ tục vẫn còn rườm rà, công chức Hải quan những nhiều gây khó khăn cho doanh nghiệp,... Những hạn chế, bất cập trên ngoài việc làm gây khó khăn, chậm trễ cho doanh nghiệp trong hoạt động XNK, còn làm ảnh hưởng đến hình ảnh của ngành Hải quan, công cuộc cải cách hiện đại hóa của ngành Hải quan trong mắt người dân và doanh nghiệp.

Ngày 18/3/2014, Chính Phủ đã ban hành Nghị Quyết số 19/NQ-CP về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia. Một trong những nhiệm vụ chủ yếu là cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực Hải quan, đơn giản hóa quy trình thủ tục XNK và giảm thời gian thông quan. Để đánh giá hiệu quả của việc triển khai TTHQĐT và thực hiện nhiệm vụ theo Nghị quyết 19/NQ-CP, ngoài những cuộc tổng kết đánh giá của cơ quan quản lý thì cần có những cuộc khảo sát trực tiếp ý kiến của doanh nghiệp (đặc biệt là doanh nghiệp FDI). Từ đó, cơ quan quản lý có thể nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng, khó khăn của doanh nghiệp để đưa ra những giải pháp tháo gỡ khó khăn, khắc phục những bất cập, hạn chế nhằm cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia theo yêu cầu của Chính Phủ.

Xuất phát từ những lý do thực tiễn nêu trên, tác giả đã chọn đề tài nghiên cứu ***“Đo lường mức độ hài lòng của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM”*** làm đề tài luận văn thạc sĩ kinh tế, chuyên ngành Quản trị kinh doanh. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp lãnh đạo Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư cũng như Cục Hải quan TP.HCM có cơ sở khoa học cho những giải pháp nhằm cải tiến quy trình thủ tục, nâng cao chất lượng phục vụ để đáp ứng ngày càng tốt hơn sự hài lòng của doanh nghiệp.

1.2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI

Đề tài nghiên cứu này được thực hiện với các mục tiêu sau:

- Một là, Xác định các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM.

- Hai là, Xác định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp.

- Ba là, Đề xuất một số kiến nghị đối với lãnh đạo Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ TTHQĐT và mức độ hài lòng của các doanh nghiệp khi thực hiện TTHQĐT.

1.3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

❖ Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là các yếu tố có tác động chất lượng dịch vụ TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài khi thực hiện TTHQĐT.

Đối tượng khảo sát là các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài đang thực hiện TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP. HCM.

❖ Phạm vi nghiên cứu

Về không gian: nghiên cứu được thực hiện tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM.

Về thời gian: số liệu thứ cấp được thu thập trong giai đoạn từ năm 2010 - 2015, số liệu sơ cấp được thu thập thông qua bảng khảo sát các doanh nghiệp FDI trong khoảng thời gian từ tháng 8/2015 đến tháng 10/2015.

1.4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu định tính được sử dụng ở luận văn dựa trên phương pháp phỏng vấn chuyên gia để tìm ra các yếu tố có tác động chất lượng dịch vụ TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài khi thực hiện TTHQĐT nhằm xây dựng và hoàn thiện bảng câu hỏi phỏng vấn. Số liệu sơ cấp được thu thập thông qua phương pháp phỏng vấn trực tiếp những doanh nghiệp FDI đang thường xuyên thực hiện TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư. Cách thức chọn mẫu là phi xác suất và tiến hành lấy mẫu thuận tiện.

Nghiên cứu định lượng thực hiện bằng cách xử lý dữ liệu sơ cấp thu thập được bằng phần mềm SPSS với các công cụ phân tích như Cronbach's Anpha để kiểm

định độ tin cậy của thang đo, phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và phương pháp hồi quy để kiểm định mô hình nghiên cứu.

1.5. Ý NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI

Ý nghĩa khoa học: Xây dựng mô hình các yếu tố có tác động chất lượng dịch vụ TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài khi thực hiện TTHQĐT và đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố này.

Ý nghĩa thực tiễn: Kết quả nghiên cứu là cơ sở giúp lãnh đạo ngành Hải quan các cấp đề ra những giải pháp nhằm cải tiến quy trình thủ tục, nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp FDI khi thực hiện TTHQĐT.

1.6. BỐ CỤC CỦA ĐỀ TÀI

Chương 1: Tổng quan

Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

Chương 3: Phương pháp nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Chương 5: Kết luận và kiến nghị

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1. CƠ SỞ LÝ THUYẾT

2.1.1. Khái niệm thủ tục hải quan điện tử

2.1.1.1. Khái niệm thủ tục hải quan

Công ước quốc tế về đơn giản hóa và hài hòa hóa thủ tục hải quan (Công ước Kyoto) được sửa đổi năm 1999 [18] định nghĩa tổng quát: “*Thủ tục hải quan* là tất cả các hoạt động mà các bên liên quan và Hải quan phải thực hiện nhằm đảm bảo sự tuân thủ pháp luật hải quan” .

Theo quy định của Luật Hải quan (2014), tại khoản 23 Điều 4 thì “*Thủ tục hải quan* là các công việc mà người khai hải quan và công chức hải quan phải thực hiện theo quy định của Luật này đối với hàng hoá, phương tiện vận tải”.

Quy định chi tiết tại Điều 21 Luật Hải quan (2014), thì khi làm thủ tục hải quan

❖ Người khai hải quan phải:

- Khai và nộp tờ khai hải quan; nộp, xuất trình chứng từ thuộc hồ sơ hải quan theo quy định tại Điều 24 của Luật này.

- Đưa hàng hoá, phương tiện vận tải đến địa điểm được quy định để kiểm tra thực tế hàng hoá, phương tiện vận tải.

- Nộp thuế và thực hiện các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định của pháp luật về thuế, phí, lệ phí và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

❖ Công chức hải quan phải:

- Tiếp nhận và đăng ký hồ sơ hải quan.

- Kiểm tra hồ sơ hải quan và kiểm tra thực tế hàng hoá, phương tiện vận tải.

- Tổ chức thu thuế và các khoản thu khác theo quy định của pháp luật về thuế, phí, lệ phí và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

- Quyết định việc thông quan hàng hoá, giải phóng hàng hóa, xác nhận phương tiện vận tải đã hoàn thành thủ tục hải quan.

Theo Lê Chí Hồng (2012) [10], *thủ tục hải quan* là một bộ phận của nghiệp vụ hải quan nhằm thực hiện chức năng quản lý Nhà nước về hải quan. Thủ tục hải quan cụ thể hóa, chi tiết hóa những yêu cầu đề ra cho các đối tượng chịu sự quản lý Nhà nước về hải quan. Các đối tượng đó chỉ được thông quan khi đã hoàn thành thủ tục hải quan. Thể lệ thủ tục hải quan được đặt ra vừa có tính chất hướng dẫn, vừa có tính chất bắt buộc phải thi hành đối với các cá nhân, tổ chức tiến hành các hoạt động xuất nhập khẩu, xuất nhập cảnh.

2.1.1.2. Khái niệm thủ tục hải quan điện tử

Theo quy định tại Nghị định 08/2015/NĐ-CP của Chính Phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật Hải quan về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát, kiểm soát hải quan; khoản 1, 2, 3 Điều 3 thì:

- *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 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.

- *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.

2.1.1.3. Đặc điểm của thủ tục hải quan điện tử

- Tiếp nhận, xử lý thông tin lược khai hàng hóa điện tử (e-Manifest): việc tiếp nhận, xử lý thông tin lược khai hàng hóa từ chủ phương tiện vận tải hoặc hãng tàu được thực hiện tự động thông qua Hệ thống hải quan điện tử.

- Xử lý dữ liệu thông quan điện tử (e- Clearance): Việc khai báo, tiếp nhận, xử lý thông tin khai báo, cấp số tờ khai hải quan, phân luồng tờ khai và thông quan tờ khai đều được thực hiện tự động trên Hệ thống hải quan điện tử. Hệ thống hải quan điện tử vận hành 24/7 và tất cả các ngày trong tuần. Trong trường hợp có sự cố hoặc nâng cấp bảo trì hệ thống, cơ quan hải quan phải có thông báo cho doanh nghiệp.

- Thanh toán thuế, lệ phí hải quan bằng phương thức điện tử (e-Payment): Tổng

cục Hải quan phối hợp với các ngân hàng thương mại cung cấp dịch vụ thanh toán thuế, lệ phí hải quan bằng phương thức điện tử. Ngoài hình thức đóng thuế, lệ phí hải quan trực tiếp tại Kho bạc nhà nước hoặc tại nơi làm thủ tục hải quan, doanh nghiệp có thể thanh toán bằng phương thức điện tử thông qua tài khoản tại các ngân hàng thương mại.

- Tiếp nhận, trao đổi thông tin giấy phép và C/O điện tử (e-C/O và e-Permit) với các cơ quan liên quan: Thực hiện Cơ chế hải quan một cửa quốc gia và một cửa ASEAN, cơ quan hải quan thực hiện tiếp nhận, trao đổi các thông tin về giấy phép nhập khẩu, kết quả kiểm tra chuyên ngành, giấy chứng nhận xuất xứ hàng xóa (C/O) với các cơ quan, bộ ngành liên quan bằng hình thức điện tử. Việc đăng ký, kiểm tra các chứng từ điện tử trên được thực hiện thông qua Cổng thông tin một cửa Quốc gia.

2.1.1.4. Vai trò của thủ tục hải quan điện tử

- *Đối với hội nhập quốc tế*: gắn kết nhanh, xóa bỏ rào cản về địa lý, hiệu lực cao, hiệu quả tốt của TTHQĐT trong hợp tác và phát triển giao thương giữa các quốc gia.

- *Đối với công tác quản lý nhà nước*: cho phép đơn giản hóa, giảm thiểu số lượng thủ tục hành chính của ngành hải quan. Cho phép thực hiện triệt để hơn nguyên tắc quản lý tập trung thống nhất. Tác động và thúc đẩy các cơ quan quản lý nhà nước đẩy nhanh quá trình hiện đại hóa - ứng dụng công nghệ thông tin trong thủ tục hành chính. Minh bạch, rõ ràng nên cho phép tăng cường hiệu lực và hiệu quả của quản lý nhà nước trong lĩnh vực hải quan.

- *Đối với doanh nghiệp*: tăng lợi nhuận cho doanh nghiệp do cắt giảm chi phí về phí làm tờ khai hải quan, giảm thời gian kiểm tra hồ sơ hải quan, giảm chi phí lưu kho bãi hàng hóa. Tạo nhiều thuận lợi cho doanh nghiệp hội nhập quốc tế, xóa bỏ các rào cản quốc gia do thực hiện “một cửa quốc gia”, “một cửa khu vực”.

2.1.1.5. Quy trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử

❖ Đăng ký tham gia thực hiện thủ tục hải quan điện tử

Để tham gia thực hiện TTHQĐT, doanh nghiệp cần trang bị máy tính có kết nối internet và thực hiện đăng ký các thông tin về doanh nghiệp như tên doanh nghiệp, mã số thuế,... với cơ quan hải quan. Việc đăng ký thông tin chỉ thực hiện một lần khi doanh nghiệp bắt đầu tham gia thực hiện TTHQĐT.

- Đăng ký người sử dụng hệ thống : doanh nghiệp tiến hành đăng ký các thông

tin của doanh nghiệp với cơ quan hải quan trên Cổng thông tin điện tử Hải quan (www.customs.gov.vn)

- Đăng ký sử dụng chữ ký số : doanh nghiệp tiến hành đăng ký sử dụng chữ ký số (do các đơn vị cung cấp được Bộ Thông tin và truyền thông cấp phép) nhằm xác thực doanh nghiệp trong quá trình khai báo TTHQĐT. Việc đăng ký được thực hiện trên Cổng thông tin điện tử Hải quan.

- Tải và cài đặt phần mềm khai báo hải quan đầu doanh nghiệp. Tổng cục Hải quan cung cấp phần mềm khai hải quan miễn phí tại Cổng thông tin điện tử Hải quan. Ngoài ra doanh nghiệp cũng có thể sử dụng phần mềm khai hải quan của các công ty phần mềm (có thu phí, hỗ trợ nhiều tính năng hơn) đã được Tổng cục Hải quan công nhận hợp chuẩn dữ liệu với hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan, gồm có: Công ty TNHH phát triển công nghệ Thái Sơn, Công ty TNHH dịch vụ e-Customs FCS, Công ty cổ phần TS24, Công ty TNHH thương mại dịch vụ CNTT G.O.L, Công ty cổ phần công nghệ phần mềm Đà Nẵng.

❖ Trình tự thực hiện thủ tục hải quan điện tử

Theo quy định của luật Hải quan thì thủ tục hải quan là công việc mà người khai hải quan và công chức hải quan phải thực hiện theo quy định của luật này đối với hàng hóa, phương tiện vận tải. Quy trình làm thủ tục hàng hóa xuất khẩu gồm 4 bước như sau:

- **Bước 1:** Doanh nghiệp thực hiện khai tờ khai hải quan điện tử và các chứng từ cần thiết khác đến cơ quan hải quan bằng phần mềm khai báo hải quan đầu doanh nghiệp. Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan sẽ tiếp nhận thông tin khai báo từ doanh nghiệp, xử lý thông tin và trả phản hồi về phần mềm khai báo hải quan của doanh nghiệp.

- **Bước 2:** Doanh nghiệp nhận thông tin phản hồi từ cơ quan hải quan về số tờ khai hải quan, kết quả phân luồng và thực hiện một trong các nội dung sau:

+ *Luồng xanh:* Miễn kiểm tra hồ sơ giấy và miễn kiểm tra thực tế hàng hóa. Lô hàng được cơ quan hải quan chấp nhận thông quan thì chuyển sang bước 4.

+ *Luồng vàng:* Kiểm tra chi tiết hồ sơ hải quan. Nếu được yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ hải quan thì doanh nghiệp thực hiện theo yêu cầu và xuất trình hồ sơ giấy

đề cơ quan hải quan kiểm tra. Nếu lô hàng được chấp nhận thông quan thì thực hiện tiếp bước 4, nếu cơ quan hải quan yêu cầu kiểm tra thực tế hàng hóa thì chuyển sang bước 3.

- **Bước 3:** - *Luồng đỏ:* Doanh nghiệp xuất trình hồ sơ giấy và hàng hóa để cơ quan hải quan kiểm tra thực tế hàng hóa.

- **Bước 4:** Doanh nghiệp in tờ khai hải quan điện tử trên hệ thống khai báo hải quan của mình để đi lấy hàng.

2.1.1.6. Công tác triển khai thủ tục hải quan điện tử

Ngày 19/7/2005, Thủ tướng Chính Phủ ký Quyết định số 149/2005/QĐ-TTg triển khai thí điểm TTHQĐT tại 2 Cục Hải quan trọng điểm là Cục Hải quan TP. HCM và Cục Hải quan TP. Hải Phòng. Đây là một bước đột phá quan trọng của ngành Hải quan trong công cuộc cải cách thủ tục hành chính. Qua một thời gian thực hiện, thực tế cho thấy TTHQĐT là một hình thức thủ tục mới có nhiều ưu điểm so với thủ tục hải quan thủ công, như: tiết kiệm thời gian, tiết kiệm chi phí, tiết kiệm nhân lực, thông quan hàng hóa nhanh chóng, giảm bớt thủ tục giấy tờ, tăng doanh thu, tăng lợi nhuận, tăng uy tín thương hiệu cho doanh nghiệp và nâng cao hiệu quả quản lý. Việc làm này đã được cộng đồng doanh nghiệp, dư luận đánh giá cao và đây cũng là một đóng góp quan trọng, thúc đẩy nhanh quá trình hội nhập của Việt Nam với nền kinh tế thế giới.

Ngày 12/8/2009, Thủ tướng Chính phủ ký Quyết định số 103/2009/QĐ-TTg sửa đổi, bổ sung một số điều Quyết định số 149/2005/QĐ-TTg, tiếp tục triển khai thí điểm TTHQĐT tại 10 Cục Hải quan tỉnh, thành phố trọng điểm trên cả nước kể từ ngày 01/10/2009.

Sau một thời gian triển khai thí điểm, ngày 23/10/2012 Thủ tướng Chính phủ ký ban hành Nghị định 87/2012/NĐ-CP, chính thức triển khai TTHQĐT tại 34/34 Cục Hải quan tỉnh, thành phố trên cả nước kể từ ngày 01/01/2013. Số liệu về thực hiện TTHQĐT của cả nước từ năm 2010 đến 2013 của Tổng cục Hải quan được thể hiện tại Bảng 2.1

Bảng 2.1 Số liệu thực hiện TTHQĐT từ năm 2010 đến năm 2013

Năm	Chỉ tiêu				
	Số Cục	Số Chi cục	Số doanh nghiệp	Số Tờ khai (Triệu tờ)	Kim ngạch (Tỷ USD)
Năm 2010	13/33	70	2.493	0,25	27,92
Năm 2011	19/33	90	46.919	2,51	198,93
Năm 2012	21/34	104	43.192	4,426	201,53
Năm 2013	34/34	148	49.900	5,5	252,8

Nguồn: Tổng cục Hải quan

Ngày 01/4/2014, Tổng cục Hải quan đã chính thức triển khai Hệ thống thông quan hàng hóa tự động và Cơ chế một cửa quốc gia (gọi tắt là Hệ thống VNACCS/VCIS) trên nền tảng phương pháp quản lý tiên tiến của Hải quan Nhật Bản, nhằm tiếp tục hoàn thiện TTHQĐT, đáp ứng yêu cầu, tình hình phát triển mới của đất nước, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho các doanh nghiệp, góp phần đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và tăng cường quản lý Nhà nước về hải quan. Đây cũng là tiền đề quan trọng để triển khai hiệu quả Cơ chế một cửa quốc gia, Cơ chế một cửa ASEAN và nâng cao trình độ quản lý của Hải quan Việt Nam. Đến hết năm 2014, 100% Cục Hải quan, 100% Chi cục Hải quan trong phạm vi toàn quốc đã triển khai thành công Hệ thống VNACCS/VCIS với số liệu thể hiện ở Bảng 2.2 như sau:

Bảng 2.2 Số liệu thực hiện TTHQĐT qua Hệ thống VNACCS/VCIS năm 2014

Nội dung	Số doanh nghiệp	Số Tờ khai (Triệu tờ)	Kim ngạch (Tỷ USD)
Tổng cộng cả nước	55.630	7,75	298,24
Thực hiện thông qua Hệ thống VNACCS/VCIS	49.880	5,17	182,45

Nguồn: Tổng cục Hải quan [19]

Cục Hải quan TP. HCM là đơn vị trực thuộc Tổng cục Hải quan – Bộ Tài Chính; là một trong những Cục Hải quan có số lượng tờ khai được thông quan và số thu thuế lớn nhất cả nước. Năm 2005, Cục Hải quan TP. HCM cùng với Cục Hải quan TP. Hải Phòng là 2 đơn vị đầu tiên thí điểm triển khai TTHQĐT trên cả nước. Năm 2013, năm

đầu tiên triển khai chính thức TTHQĐT theo Nghị định 87/2012/NĐ-CP ngày 23/10/2012 của Chính Phủ, Cục Hải quan TP. HCM đã triển khai TTHQĐT tại 13/13 Chi cục Hải quan trực thuộc, số tờ khai thực hiện TTHQĐT khoảng 1,878 triệu tờ khai (đạt 99,1% trên tổng số tờ khai). Năm 2013, Cục Hải quan TP. HCM đã thực hiện thủ tục hải quan cho gần 1,895 triệu tờ khai, kim ngạch xuất nhập khẩu đạt 68,49 tỷ USD, thu thuế nộp ngân sách Nhà nước đạt 76.815 tỷ đồng [5]. Ngày 9/6/2014, Cục Hải quan TP. HCM chính thức triển khai Hệ thống VNACCS/VCIS tại 13/13 Chi cục Hải quan trực thuộc, đến hết năm 2014 đã có trên 1,3 triệu tờ khai được thông quan trên Hệ thống VNACCS/VCIS [6].

Bảng 2.3 Số liệu hoạt động của Cục Hải quan TP. HCM năm 2013 và 2014

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014
Tổng số tờ khai (Triệu tờ)	1,895	2,252
Tờ khai TTHQĐT (Triệu tờ)	1,878	2,230
Kim ngạch XNK (Tỷ USD)	68,49	74,05
Thu ngân sách (Tỷ đồng)	76.815	89.100

Nguồn: Cục Hải quan TP.HCM

Với sự đóng góp lớn vào ngân sách nhà nước hằng năm của các doanh nghiệp FDI, ngành Hải quan và Cục Hải quan TP. HCM rất quan tâm và tạo mọi điều kiện trong hoạt động xuất XNK cho các doanh nghiệp FDI. Đặc biệt Cục Hải quan thành phố Hồ Chí Minh có riêng 01 Chi cục trong tổng số 13 Chi cục cửa khẩu để quản lý riêng các hoạt động XNK của các doanh nghiệp FDI là Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư. Kim ngạch XNK qua Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư các năm gần đây thường chiếm khoảng 30% kim ngạch của cả Cục Hải quan TP. HCM. Đến hết tháng 10 năm 2015 Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư đã làm thủ tục cho hơn 612 ngàn tờ khai với kim ngạch XNK 20,5 tỷ USD, thu thuế nộp ngân sách nhà nước đạt 17.550 tỷ đồng.

2.1.2. Khái niệm dịch vụ

2.1.2.1. Khái niệm dịch vụ

Philip Kotler (2003) [12, tr. 522] cho rằng: “Dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia và chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó. Sản phẩm của nó có thể có hay không gắn liền với một sản phẩm vật chất”.

Theo TCVN ISO 8402 (1999) [20], “Dịch vụ là kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng và khách hàng và các hoạt động nội bộ của bên cung ứng để đáp ứng nhu cầu khách hàng.”

Theo Zeithaml & Bitner (2000) [33], “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.”

2.1.2.2. Đặc điểm của dịch vụ

Dịch vụ là một sản phẩm đặc biệt, không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể (hữu hình) như hàng hóa nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội. Dịch vụ có nhiều đặc tính khác với các loại hàng hoá khác như tính vô hình, tính không đồng nhất, tính không thể tách rời và tính không thể cất giữ. Chính những đặc điểm này làm cho dịch vụ trở nên khó định lượng và không thể nhận dạng bằng mắt thường được.

- *Tính vô hình*: Không giống như những sản phẩm vật chất, dịch vụ không thể nhìn thấy được, không nắm được, không nghe thấy được hay không ngửi thấy được trước khi người ta mua chúng. Họ sẽ suy diễn về chất lượng dịch vụ từ địa điểm, con người, trang thiết bị, tài liệu, thông tin, biểu tượng và giá cả mà họ thấy.

- *Tính không đồng nhất*: Đặc tính này còn gọi là tính khác biệt của dịch vụ. Theo đó, việc thực hiện dịch vụ thường khác nhau tùy thuộc vào cách thức phục vụ, nhà cung cấp dịch vụ, người phục vụ, thời gian thực hiện, lĩnh vực phục vụ, đối tượng phục vụ và địa điểm phục vụ. Điều này có thể dẫn đến những gì công ty dự định phục vụ thì có thể hoàn toàn khác với những gì mà người tiêu dùng nhận được.

- *Tính không thể tách rời*: Tính không tách rời của dịch vụ thể hiện ở việc khó phân chia dịch vụ thành hai giai đoạn rạch ròi là giai đoạn sản xuất và giai đoạn sử dụng. Dịch vụ thường được tạo ra và sử dụng đồng thời. Đối với sản phẩm hàng hoá, khách hàng chỉ sử dụng sản phẩm ở giai đoạn cuối cùng, còn đối với dịch vụ, khách hàng đồng hành trong suốt hoặc một phần của quá trình tạo ra dịch vụ.

- *Tính không lưu giữ được*: Dịch vụ không thể cất giữ, lưu kho rồi đem bán như hàng hoá khác. Tính không lưu giữ được của dịch vụ sẽ không thành vấn đề khi mà nhu cầu ổn định. Khi nhu cầu thay đổi, các công ty dịch vụ sẽ gặp khó khăn.

2.1.3. Khái niệm dịch vụ hành chính công

2.1.3.1. Dịch vụ công

❖ Khái niệm

Theo Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (2010) [9], dịch vụ công là hoạt động phục vụ các nhu cầu chung thiết yếu, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân do các cơ quan nhà nước thực hiện hoặc ủy nhiệm cho các tổ chức phi nhà nước. Với khái niệm này, dịch vụ công bao gồm dịch vụ hành chính công và dịch vụ công cộng. Dịch vụ hành chính công liên quan đến việc phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân và phục vụ hoạt động quản lý nhà nước, nên về cơ bản dịch vụ này do cơ quan nhà nước các cấp thực hiện. Còn dịch vụ công cộng là hoạt động phục vụ các nhu cầu chung thiết yếu của công dân (cá nhân, tổ chức) nên có thể do các cơ quan nhà nước thực hiện hoặc ủy nhiệm cho các tổ chức phi nhà nước thực hiện.

Theo Đinh Văn Ân & Hoàng Thu Hòa (2006) [1, tr. 1], dịch vụ công (từ tiếng Anh là “Public service”) có quan hệ chặt chẽ với phạm trù hàng hóa công cộng. Theo ý nghĩa kinh tế học, hàng hóa công cộng có một số đặc tính cơ bản như: 1. Là loại hàng hóa mà khi đã được tạo ra thì khó có thể loại trừ ai ra khỏi việc sử dụng nó; 2. Việc tiêu dùng của người này không làm giảm lượng tiêu dùng của người khác; 3. Và không thể vứt bỏ được, tức là ngay khi không được tiêu dùng thì hàng hóa công cộng vẫn tồn tại. Nói một cách giản đơn, thì những hàng hóa nào thỏa mãn cả ba đặc tính trên được gọi là hàng hóa công cộng thuần túy, và những hàng hóa nào không thỏa mãn cả ba đặc tính trên được gọi là hàng hóa công cộng không thuần túy.

Từ giác độ chủ thể quản lý nhà nước, các nhà nghiên cứu hành chính cho rằng dịch vụ công 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. Cách hiểu này nhấn mạnh vai trò và trách nhiệm của nhà nước đối với những hoạt động cung cấp hàng hóa công cộng cho rằng đặc trưng chủ yếu của dịch vụ công là hoạt động đáp ứng nhu cầu thiết yếu của xã hội và cộng đồng, còn việc tiến hành hoạt động ấy có thể do nhà nước hoặc tư nhân đảm nhiệm.

❖ Phân loại dịch vụ công

Tuy đa số ý kiến đều thống nhất về việc Nhà nước có chức năng phục vụ, song cho đến nay vẫn tồn tại nhiều quan niệm khác nhau về dịch vụ công xuất phát từ những góc nhìn nhận và giải quyết vấn đề khác nhau. Theo Đặng Đức Đạm (2005) [8] và Đỗ Thị Thanh Vinh & ctg (2014) [23] thì quan niệm về dịch vụ công ở Việt Nam liên quan đến các nhóm dịch vụ cơ bản sau đây:

Thứ nhất, đó là loại dịch vụ có tính chất công cộng phục vụ các nhu cầu chung, tối cần thiết cho cả cộng đồng và mỗi công dân. Do tính chất phục vụ các nhu cầu chung của cả cộng đồng, loại dịch vụ này còn được gọi là *dịch vụ công cộng*. Các dịch vụ công cộng lại có thể phân chia thành dịch vụ xã hội và dịch vụ kinh tế - kỹ thuật.

- Dịch vụ xã hội liên quan đến những nhu cầu và quyền lợi cơ bản đối với sự phát triển con người về thể lực và trí lực như y tế, giáo dục, văn hoá, thông tin... Các dịch vụ này thường được gọi là *hoạt động sự nghiệp*.

- Dịch vụ kinh tế - kỹ thuật là loại dịch vụ gắn liền với các nhu cầu vật chất phục vụ lợi ích chung của xã hội, bao gồm cung ứng điện, nước, gas, giao thông vận tải, bưu chính viễn thông, vệ sinh môi trường, thuỷ lợi, xây dựng đường sá, cầu cống... Các dịch vụ này do các doanh nghiệp công ích cung ứng và còn gọi là *dịch vụ công ích*.

Thứ hai, hoạt động đáp ứng các quyền tự do, lợi ích hợp pháp của các tổ chức và công dân. Nhà nước phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp các tổ chức và công dân bằng việc cung cấp các dịch vụ hành chính (còn gọi là *dịch vụ hành chính công*). Nhà nước cung cấp các dịch vụ hành chính công này là để thực hiện trách

nhiệm đối với xã hội, đồng thời để thực hiện chức năng quản lý nhà nước đối với xã hội để đảm bảo xã hội phát triển có kỷ cương và trật tự. Khi cung cấp dịch vụ này, Nhà nước sử dụng quyền lực công để tạo ra dịch vụ như cấp các loại giấy phép, đăng ký, chứng thực, thị thực... Các loại giấy tờ này chỉ có giá trị sử dụng khi các cơ quan nhà nước xác nhận chúng bằng thẩm quyền của mình. Loại dịch vụ này gắn liền với thẩm quyền của nhà nước, vì vậy về nguyên tắc Nhà nước không thể chuyển giao việc cung ứng các dịch vụ này cho tư nhân.

Như vậy, khái niệm dịch vụ công bao gồm một số loại dịch vụ khác nhau, thậm chí rất khác biệt nhau về tính chất. Tuy nhiên có thể phân thành ba nhóm chính, đó là: (1) các dịch vụ công cộng cho hoạt động sự nghiệp (giáo dục, y tế, văn hoá...); (2) các dịch vụ công ích (vệ sinh môi trường đô thị, cấp thoát nước, cầu đường,...); và (3) các dịch vụ hành chính công (chứng nhận, chứng thực, giấy phép, đăng ký, đăng kiểm, tuyên truyền hỗ trợ ...).

Những dịch vụ công này có các đặc điểm sau:

- Phục vụ cho nhu cầu và lợi ích chung thiết yếu của đông đảo nhân dân.
- Do các cơ quan công quyền hay những chủ thể được chính quyền uỷ nhiệm đứng ra thực hiện.
- Nhà nước có trách nhiệm bảo đảm các dịch vụ này cho xã hội. Ngay cả khi nhà nước chuyển giao dịch vụ này cho tư nhân cung ứng thì Nhà nước vẫn có vai trò điều tiết đặc biệt nhằm đảm bảo sự công bằng trong phân phối các dịch vụ này, nhằm khắc phục các khiếm khuyết của thị trường.
- Khi thực hiện cung ứng các dịch vụ công, các cơ quan nhà nước và tổ chức được uỷ nhiệm cung ứng có sự giao dịch cụ thể với các tổ chức và công dân.
- Nhà nước có trách nhiệm bảo đảm cung ứng các dịch vụ này không nhằm vào mục tiêu lợi nhuận. Thông thường, người sử dụng dịch vụ công không trực tiếp trả tiền, hay nói đúng hơn là đã trả tiền dưới hình thức đóng thuế vào ngân sách nhà nước. Tuy nhiên, cũng có những dịch vụ mà người sử dụng phải trả một phần hoặc toàn bộ kinh phí.

2.1.3.2. Dịch vụ hành chính công

❖ Khái niệm

Dịch vụ hành chính công là một bộ phận của dịch vụ công do các cơ quan nhà nước thực hiện để phục vụ cho các quyền và nghĩa vụ của nhân dân. Trong văn bản quy phạm pháp luật của Việt Nam (Nghị định 64/2007/NĐ-CP và Nghị định 43/2011/NĐ-CP) quy định: “*Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước (hoặc tổ chức, doanh nghiệp được ủy quyền) có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý*”.

Theo Đinh Văn Ân & Hoàng Thu Hòa (2006) [1, tr. 4], *dịch vụ hành chính công* là loại hình dịch vụ gắn liền với chức năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Do vậy, cho đến nay, đối tượng cung ứng duy nhất các dịch vụ công này là cơ quan công quyền hay các cơ quan nhà nước thành lập được ủy quyền thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Đây là một phần trong chức năng quản lý nhà nước. Để thực hiện chức năng này nhà nước phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực, hộ tịch.... Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường, mà thông qua việc đóng lệ phí hoặc phí cho các cơ quan hành chính nhà nước. Phần lệ phí này mang tính chất hỗ trợ cho ngân sách nhà nước.

Một lưu ý rất quan trọng ở đây rằng, nhu cầu thực hiện các thủ tục để có các loại giấy tờ hành chính như trên là đáp ứng theo quy định quản lý có tính bắt buộc của Nhà nước, chứ không phải xuất phát từ nhu cầu nội tại của người dân. Các loại giấy tờ hành chính đó là kết quả của quá trình làm việc giữa những bộ phận chức năng bên trong cơ quan hành chính nhà nước và người dân. Vì vậy, việc cung cấp các dịch vụ hành chính này phải được hiểu như là các hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước liên quan đến việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ cơ bản cho các tổ chức và công dân. Người dân cần phải được tôn trọng và đối xử như là những “khách hàng” của cơ quan hành chính nhà nước.

❖ **Đặc điểm của dịch vụ hành chính công**

Dịch vụ hành chính công có những đặc điểm chung của các loại dịch vụ như: không tồn tại hữu hình dưới dạng một sản phẩm; dịch vụ được cung cấp trực tiếp đến người hưởng thụ; có mối tương tác giữa người cung cấp và người hưởng thụ trong quá trình tạo ra dịch vụ; không cố định về chất lượng. Ngoài những đặc điểm chung này, theo Lê Chi Mai (2003) [13] dịch vụ hành chính công còn có những đặc điểm riêng như:

- Dịch vụ hành chính công để thực hiện các quyền và nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức.
- Dịch vụ hành chính công đáp ứng mục tiêu quản lý nhà nước.
- Dịch vụ hành chính công không vì mục đích lợi nhuận.
- Việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn với thẩm quyền mang tính quyền lực pháp lý.
- Mọi người dân có quyền ngang nhau trong việc tiếp nhận và sử dụng các dịch vụ này với tư cách là đối tượng được phục vụ.

❖ **Nguyên tắc cung cấp dịch vụ hành chính công**

- Sự dễ dàng tiếp cận của công dân đến các cơ quan hành chính nhà nước.
- Cung cấp đầy đủ cho công dân những thông tin cần thiết về việc giải quyết các công việc hành chính.
- Thủ tục cung cấp dịch vụ hành chính công đơn giản.
- Chất lượng của các dịch vụ hành chính công đáp ứng tốt nhất nhu cầu của công dân.
- Bảo đảm việc tiếp nhận và giải quyết các thông tin phản hồi của người dân về các dịch vụ mà cơ quan hành chính nhà nước cung cấp cho họ.
- Dịch vụ hành chính được cung cấp công bằng đối với mọi công dân.

Như vậy, với khái niệm thủ tục hải quan và khái niệm dịch vụ hành chính công, có thể khẳng định thủ tục hải quan nói chung hay TTHQĐT nói riêng là một loại dịch vụ hành chính công trong đó cơ quan thực thi pháp luật là cơ quan Hải quan nhằm đảm

bảo an ninh quốc gia, an toàn xã hội, bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và nghĩa vụ hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

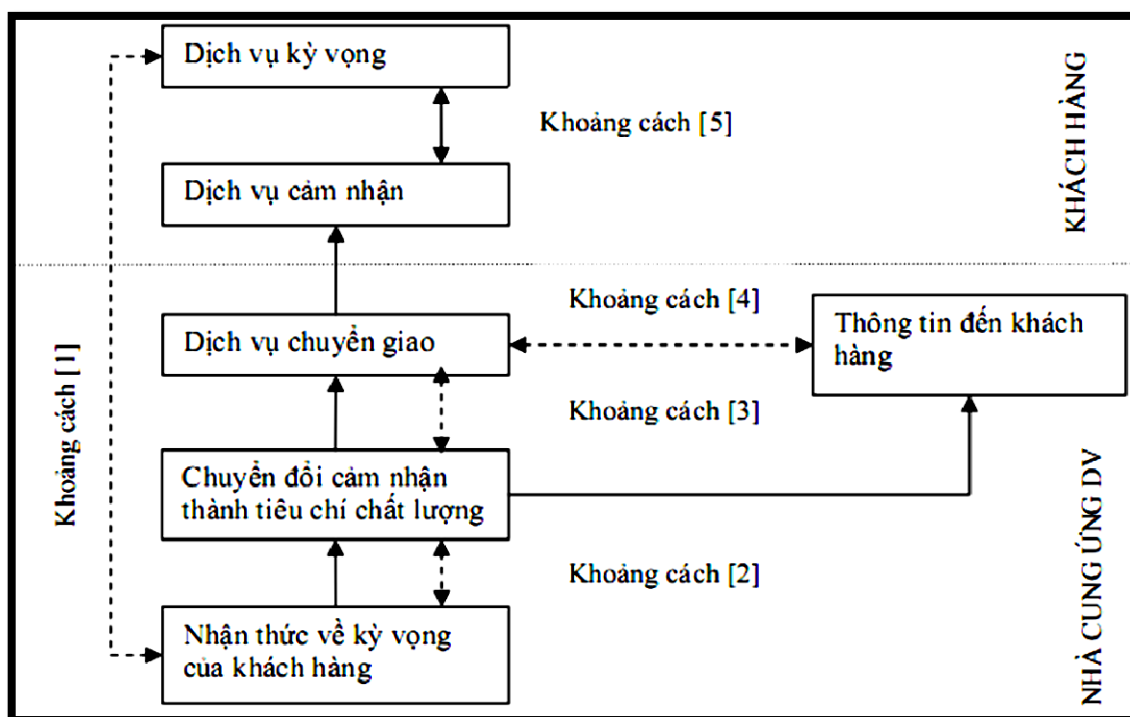
2.1.4. Khái niệm chất lượng dịch vụ

2.1.4.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ

Theo TCVN ISO 8402 (1999) [20], *chất lượng dịch vụ* là “Tập hợp các đặc tính của một đối tượng, tạo cho đối tượng đó khả năng thỏa mãn những yêu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn”, hoặc chất lượng dịch vụ là sự thỏa mãn khách hàng được đo bằng hiệu số giữa chất lượng mong đợi và chất lượng đạt được. Nếu chất lượng mong đợi thấp hơn chất lượng đạt được thì chất lượng dịch vụ là tuyệt hảo, nếu chất lượng mong đợi lớn hơn chất lượng đạt được thì chất lượng dịch vụ không đảm bảo, nếu chất lượng mong đợi bằng chất lượng đạt được thì chất lượng dịch vụ đảm bảo.

Parasuraman & ctg (1985:1988, dẫn theo Nguyễn Đình Thọ & ctg, 2003) [15] được xem là những người đầu tiên nghiên cứu chất lượng dịch vụ một cách cụ thể và chi tiết trong lĩnh vực tiếp thị với việc đưa ra mô hình 5 khoảng cách trong chất lượng dịch vụ.

Hình 2.1. Mô hình về 5 khoảng cách trong sự cảm nhận chất lượng dịch vụ



Nguồn: Parasuraman & ctg (1985:1988), dẫn theo Nguyễn Đình Thọ & ctg (2003)

Trong đó:

- Khoảng cách (1) là sai biệt giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận của nhà cung cấp dịch vụ về kỳ vọng đó.

- Khoảng cách (2) được tạo ra khi nhà cung cấp gặp những khó khăn, trở ngại khách quan lẫn chủ quan khi chuyển các kỳ vọng được cảm nhận sang các tiêu chí chất lượng cụ thể và chuyển giao chúng đúng như kỳ vọng.

- Khoảng cách (3) hình thành khi nhân viên chuyển giao dịch vụ cho khách hàng không đúng các tiêu chí đã định.

- Khoảng cách (4) là sai biệt giữa dịch vụ chuyển giao và thông tin mà khách hàng nhận được.

- Khoảng cách (5) hình thành từ sự khác biệt giữa chất lượng cảm nhận và chất lượng kỳ vọng khi khách hàng tiêu thụ dịch vụ.

Parasuraman & ctg (1985:1988, dẫn theo Nguyễn Đình Thọ & ctg, 2003) [15] cho rằng chất lượng dịch vụ chính là khoảng cách thứ năm. Khoảng cách này lại phụ thuộc vào 4 khoảng cách trước. Như vậy, cốt lõi của việc đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ là giảm và dần xóa bỏ các khoảng cách theo mô hình chất lượng dịch vụ.

2.1.4.2. Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ

Khác với chất lượng sản phẩm hữu hình được đo lường bằng những thông số, đặc tính kỹ thuật, chất lượng dịch vụ như đã phân tích ở những phần trên, được xác định bởi khách hàng. Khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ thông qua cảm nhận chủ quan của họ đối với quá trình thực hiện dịch vụ. Do đó, một trong những khó khăn của quá trình quản lý chất lượng dịch vụ chính là đo lường chất lượng của dịch vụ.

Hiện nay một số biện pháp đánh giá chất lượng dịch vụ bằng việc vận dụng các phương pháp phân tích thống kê đã được các nhà nghiên cứu sử dụng trong các lĩnh vực khác nhau:

❖ Mô hình chất lượng chức năng và chất lượng kỹ thuật Gronroos:

Tác giả Gronroos (1984) [25] đã giới thiệu mô hình FTSQ, trong đó 3 nhân

tổ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ là:

- Chất lượng chức năng (FSQ: Funtional Service Quality) thể hiện qua 7 tiêu chí: Sự thuận tiện trong giao dịch, hành vi ứng xử, thái độ phục vụ, công tác tổ chức doanh nghiệp, sự tiếp xúc khách hàng, phong thái phục vụ, tinh thần tất cả vì khách hàng.

- Chất lượng kỹ thuật (TSQ: Technical Service Quality) bao gồm 5 tiêu chí: Khả năng giải quyết vấn đề, kỹ năng chuyên môn, trình độ tác nghiệp, trang thiết bị hiện đại, hệ thống lưu trữ thông tin.

- Hình ảnh doanh nghiệp (Corporate Image): hình ảnh doanh nghiệp là tài sản vô giá của doanh nghiệp và có tác động tích cực đến đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ, giá trị sản phẩm và sự hài lòng của họ. Hình ảnh doanh nghiệp được xem như “thiết bị lọc” giúp cho mối quan hệ giữa khách hàng và doanh nghiệp tốt đẹp, bền vững hơn.

❖ Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL:

Dựa vào mô hình của Gronroos (1984), Parasuraman & ctg (1985) [30] đã giới thiệu thang đo SERVQUAL gồm 10 thành phần: (1) Phương tiện hữu hình; (2) Tin cậy; (3) Đáp ứng; (4) Năng lực phục vụ; (5) Tiếp cận; (6) Ân cần; (7) Thông tin; (8) Tín nhiệm; (9) An toàn; (10) Thấu hiểu. Thang đo này bao quát hầu hết mọi khía cạnh của dịch vụ, tuy nhiên thang đo cho thấy có sự phức tạp trong đo lường, không đạt giá trị phân biệt trong một số trường hợp. Do đó, các nhà nghiên cứu này đưa ra thang đo SERVQUAL gồm 5 thành phần với 20 biến quan sát, cụ thể các thành phần như sau:

- Phương tiện hữu hình: sự thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, nhân viên và vật liệu, công cụ thông tin.

- Tin cậy: khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết, hứa hẹn.

- Đáp ứng: mức độ mong muốn và sẵn sàng phục vụ khách hàng một cách kịp thời.

- Năng lực phục vụ: kiến thức, chuyên môn và phong cách lịch lãm của nhân viên phục vụ; khả năng làm cho khách hàng tin tưởng.

- Cảm thông: thể hiện sự ân cần, quan tâm đến từng cá nhân khách hàng.

Hình 2.2. Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL

Thang đo SERVQUAL ban đầu	Thang đo SERVQUAL hiệu chỉnh
Phương tiện hữu hình	Phương tiện hữu hình
Tin cậy	Tin cậy
Đáp ứng	Đáp ứng
Năng lực phục vụ Lịch sự Tín nhiệm An toàn	Đảm bảo
Tiếp cận Thông tin Hiểu biết khách hàng	Đồng cảm

Nguồn: Parasuraman & ctg (1988)

2.1.5. Khái niệm về sự hài lòng của khách hàng

2.1.5.1. Khái niệm sự hài lòng

Theo Kotler & Keller (2006) [28], *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. Sự hài lòng của khách hàng được định nghĩa như là kết quả của sự cảm nhận và nhận thức, ở đó vài tiêu chuẩn được so sánh với sự thực hiện cảm nhận được. Nếu cảm nhận về sự thực hiện một dịch vụ thấp hơn mong đợi, khách hàng không hài lòng. Ngược lại, nếu cảm nhận vượt quá mong đợi, khách hàng sẽ hài lòng.

Theo Parasuraman & ctg (1988) [31], *sự hài lòng của khách hàng* là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi. Nghĩa là, kinh nghiệm đã biết của khách hàng khi sử dụng một dịch vụ và kết quả sau khi dịch vụ được cung cấp.

Ngoài ra, còn một lý thuyết thông dụng khác để xem xét sự hài lòng của khách hàng là lý thuyết “Kỳ vọng – Xác nhận”. Lý thuyết được phát triển bởi Oliver (1980) và được dùng để nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng của các dịch vụ hay sản phẩm của một tổ chức. Lý thuyết đó bao gồm hai quá trình nhỏ có tác

động độc lập đến sự hài lòng của khách hàng: kỳ vọng về dịch vụ trước khi mua và cảm nhận về dịch vụ sau khi đã trải nghiệm. Theo lý thuyết này có thể hiểu sự hài lòng của khách hàng là quá trình như sau: (1) Trước hết, khách hàng hình thành trong suy nghĩ của mình những kỳ vọng về những yếu tố cấu thành nên chất lượng dịch vụ mà nhà cung cấp có thể mang lại cho họ trước khi các khách hàng quyết định mua. (2) Sau đó, việc mua dịch vụ và sử dụng dịch vụ đóng góp vào niềm tin khách hàng về hiệu năng thực sự của dịch vụ mà họ đang sử dụng. (3) Sự hài lòng của khách hàng chính là kết quả của sự so sánh hiệu quả mà dịch vụ này mang lại giữa những gì mà họ kỳ vọng trước khi mua dịch vụ và những gì mà họ đã nhận được sau khi đã sử dụng nó và sẽ có ba trường hợp: Kỳ vọng của khách hàng là: *Được xác nhận* nếu hiệu quả của dịch vụ đó hoàn toàn trùng với kỳ vọng của khách hàng; *Sẽ thất vọng* nếu hiệu quả dịch vụ không phù hợp với kỳ vọng, mong đợi của khách hàng; *Sẽ hài lòng* nếu như những gì họ đã cảm nhận và trải nghiệm sau khi đã sử dụng dịch vụ vượt quá những gì mà họ mong đợi, kỳ vọng trước khi mua dịch vụ. [14]

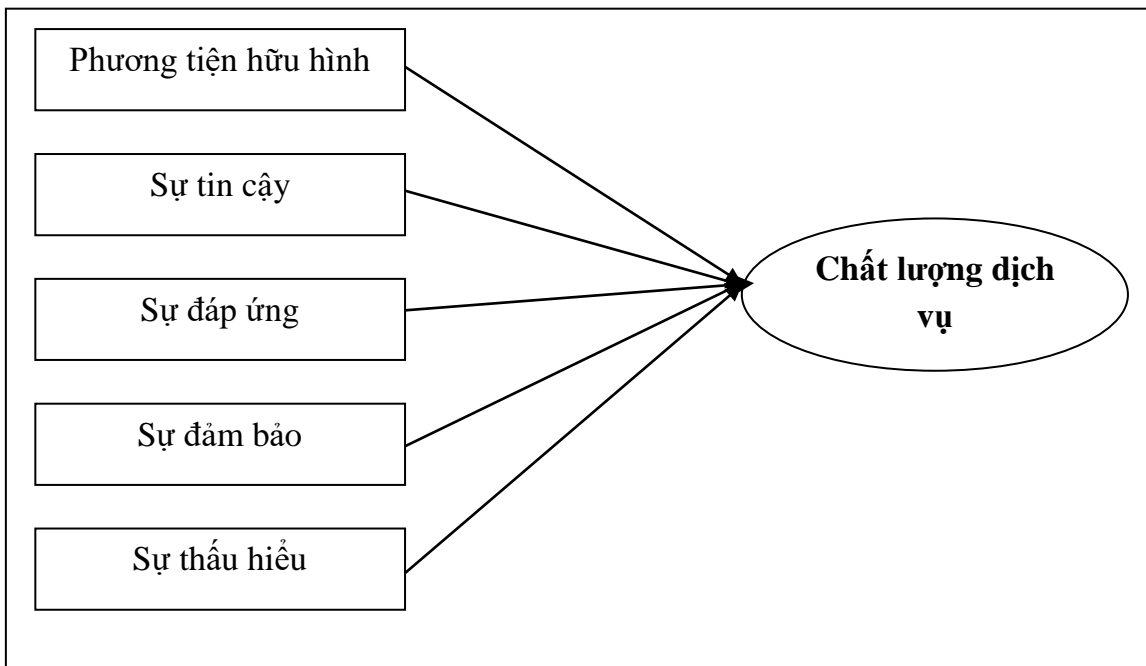
2.1.5.2. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng trong các ngành dịch vụ đã được thực hiện và nhìn chung đều kết luận rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng là hai khái niệm được phân biệt.

Theo Gronroos (1984) [25], chất lượng dịch vụ 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 chất lượng dịch vụ khách hàng.

Theo Parasuraman & ctg (1988) [31] đưa ra thang đo SERVQUAL dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ, ông cho rằng SERVQUAL là thang đo đạt độ tin cậy và giá trị. Thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận bởi chính các khách hàng sử dụng dịch vụ và bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng có thể mô hình thành 5 thành phần, đó là: Phương tiện hữu hình, Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Sự đảm bảo và Sự thấu hiểu.

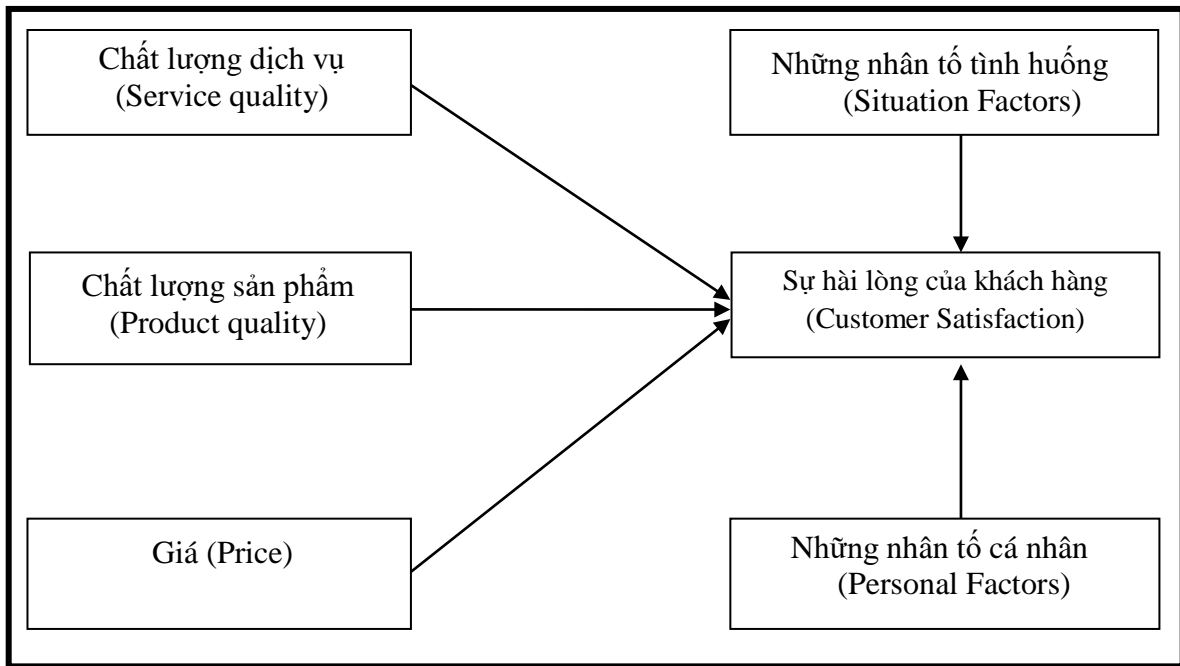
Hình 2.3. Thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ



Nguồn: Parasuraman & ctg (1988)

Theo Zeithaml & Bitner (2000) [33], sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát nói lên sự hài lòng của họ khi tiêu dùng một dịch vụ, còn nói đến chất lượng dịch vụ là quan tâm đến các thành phần cụ thể của dịch vụ.

Hình 2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ & sự hài lòng của khách hàng



Nguồn: Zeithaml & Bitner (2000)

Các nghiên cứu đã chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng. Do vậy, muốn nâng cao sự hài lòng của khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ hay nói cách khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ hỗ tương chặt chẽ với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ là cái được tạo ra trước và sau đó quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Mối quan hệ nhân quả giữa hai yếu tố này là vấn đề then chốt trong hầu hết các nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng.

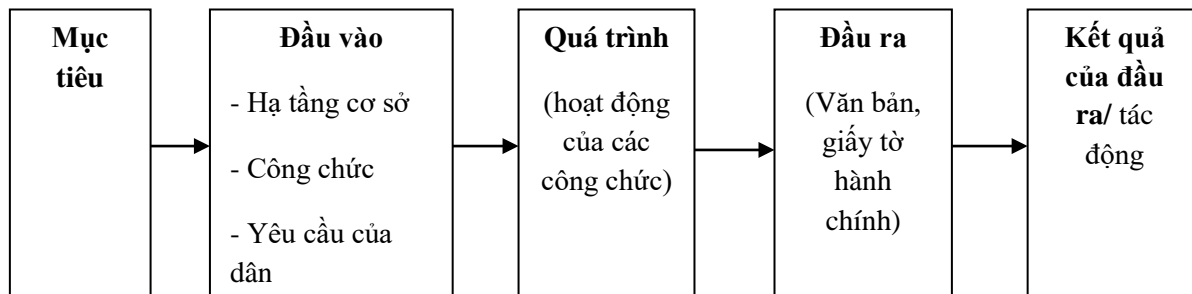
2.2. CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC ĐÂY CÓ LIÊN QUAN

2.2.1. Nghiên cứu của Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (2010)

Đề tài “Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính Nhà nước” của Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (2010) [9] xác định 5 tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước bao gồm: Tiêu chí về mục tiêu hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; Tiêu chí phản ánh các yếu tố cấu thành đầu vào của cơ quan hành chính; Tiêu chí về giải quyết công

việc cho người dân; tiêu chí phản ánh đầu ra của dịch vụ hành chính; Tiêu chí đánh giá kết quả của đầu ra.

Hình 2.5. Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước



Nguồn: Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (2010)

Trong đó:

- *Tiêu chí về mục tiêu hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước:* Mỗi cơ quan đều có những mục tiêu cụ thể của mình đóng góp vào thực hiện mục tiêu chung của quản lý nhà nước theo sự phân cấp hoặc phân công, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được pháp luật qui định, nhằm đảm bảo sự ổn định, trật tự và công bằng xã hội trong phạm vi quản lý được giao; và phục vụ nhu cầu của nhân dân ngày càng tốt hơn.

- *Tiêu chí phản ánh các yếu tố cấu thành đầu vào của cơ quan hành chính:* Yếu tố đầu vào góp phần tạo nên chất lượng của dịch vụ hành chính, thông qua năng lực hành chính nhà nước như: Hạ tầng cơ sở gồm nhà cửa, thiết bị, công cụ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác...; Nhân sự hành chính là tiêu chí hết sức quan trọng, thể hiện tính quyết định trong dịch vụ hành chính công. Nếu cán bộ, công chức có phẩm chất, trách nhiệm, đủ năng lực (nhất là kỹ năng, nghiệp vụ) sẽ hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; Yêu cầu của khách hàng (công dân và tổ chức) chính là nhu cầu hay mong đợi của người dân đối với những dịch vụ mà họ cần thụ hưởng.

- *Tiêu chí về giải quyết công việc cho người dân:* Tiêu chí này phản ánh về hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc giải quyết những nhu cầu của dân. Yêu cầu đối với quá trình này là phải được diễn ra một cách dân chủ và công bằng, công khai, minh bạch về thông tin; cách ứng xử lịch thiệp và đồng cảm với khách hàng; tin

cây và sẵn sàng trong phục vụ; sự hài lòng trong công việc của nhân viên, sự hài lòng của khách hàng.v.v...

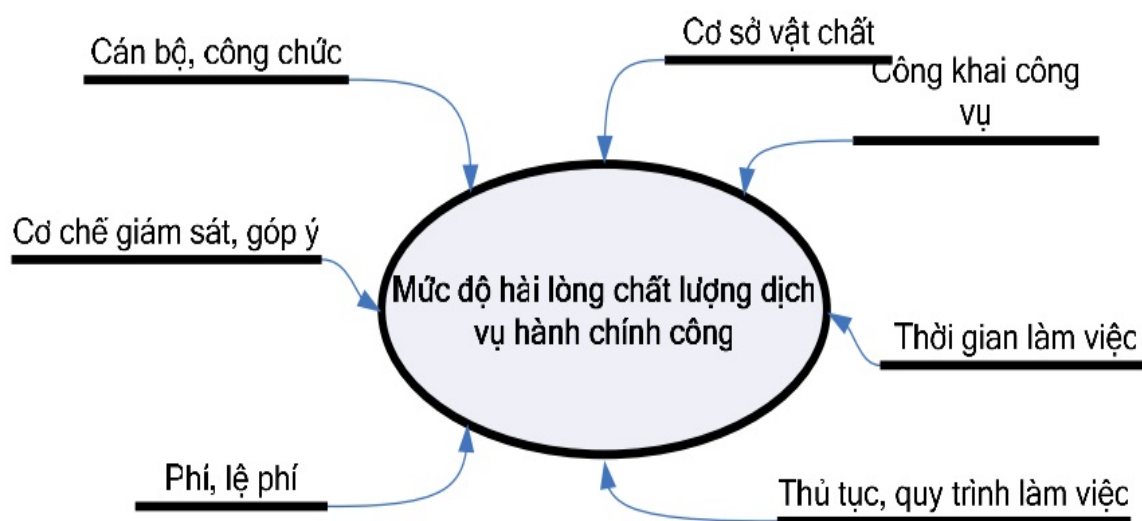
- *Tiêu chí phản ánh đầu ra của dịch vụ hành chính*: Đầu ra của dịch vụ chính là kết quả giải quyết các yêu cầu của công dân và tổ chức, thể hiện bằng những văn bản, giấy tờ hành chính mà người dân nhận được từ các cơ quan hành chính nhà nước. Để đánh giá kết quả này, cần xem xét ở ba tiêu chí sau: kết quả trả cho người dân có kịp thời theo yêu cầu không; khoảng thời gian giải quyết công việc trong bao lâu; những văn bản, giấy tờ hành chính giải quyết công việc cho người dân có chính xác hay không.

- *Tiêu chí đánh giá kết quả của đầu ra*: Kết quả đầu ra thể hiện ở hai tiêu chí: Thứ nhất, có đạt được mục tiêu của quản lý hay không; Thứ hai, kết quả dịch vụ có tác dụng gì đối với người dân trong tương lai.

2.2.2. Nghiên cứu của Lê Dân (2011)

Lê Dân (2011) [7] trong đề tài “Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức” đã đề xuất mô hình đánh giá sự hài lòng gồm 6 yếu tố: Cán bộ công chức; Cơ sở vật chất; Công khai công vụ; Thời gian làm việc; Thủ tục, quy trình làm việc; Phí, lệ phí; Cơ chế giám sát, góp ý.

Hình 2.6. Mô hình đánh giá sự hài lòng về dịch vụ công của công dân và tổ chức



Nguồn: Lê Dân (2011)

Trong mỗi nhân tố, cần quan tâm đến một số vấn đề, cụ thể:

- *Về cán bộ công chức*: Thái độ khi tiếp xúc, giải quyết công việc; tinh thần trách nhiệm khi giải quyết công việc; tác phong trong công việc; năng lực giải thích, hướng dẫn thủ tục và các yêu cầu liên quan trong giải quyết hồ sơ; năng lực chuyên môn trong giải quyết công việc.

- *Về cơ sở vật chất*: Chất lượng của phòng làm việc và điều kiện hỗ trợ trong khi chờ hay làm việc; sơ đồ bố trí phòng, bàn làm việc có thuận tiện hay không.

- *Về công khai công vụ*: Việc đeo thẻ công chức và đặt bảng tên có thuận tiện cho quan sát hay không; nội dung công vụ được niêm yết công khai tại nơi làm việc có rõ ràng và đầy đủ không.

- *Về thời gian làm việc*: Lịch làm việc trong tuần và trong ngày đã hợp lý chưa; thời gian chờ đợi để tiếp nhận và giải quyết hồ sơ; việc trả kết quả giải quyết hồ sơ có bao giờ trễ không; thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ so với giấy hẹn trả.

- *Về thủ tục, quy trình làm việc*: Quy trình giải quyết hồ sơ hiện hành như thế nào; trong khi giải quyết, các quy trình có được giải quyết sai so với qui định không; thủ tục hồ sơ hiện hành như thế nào; thủ tục hồ sơ hiện hành có cần bổ sung thêm giấy tờ gì không.

- *Về phí, lệ phí*: Các loại phí và lệ phí có phù hợp với nguồn tài chính của công dân hay không, các loại phí và lệ phí có công khai đầy đủ tại nơi làm việc không; công dân có phải đóng phí và lệ phí ngoài qui định không.

- *Về cơ chế giám sát và góp ý*: Số điện thoại đường dây nóng, hòm thư góp ý có công khai nơi làm việc không; cơ quan và cán bộ có tiếp thu các phản ánh, kiến nghị, góp ý không; cơ quan và cán bộ công chức phản hồi các kiến nghị, góp ý.

2.2.3. Đề án “Xây dựng phương án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” Bộ Nội Vụ (2012)

Theo Đề án “Xây dựng phương án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước” của Bộ Nội Vụ (2012) [2] thì các yếu tố để đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 4 yếu tố cơ bản tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính do các cơ quan hành chính nhà nước cung cấp,

từ đó được phân tích thành 8 tiêu chí, 13 tiêu chí thành phần để đo lường. Cụ thể 4 yếu tố gồm:

- *Tiếp cận dịch vụ*: Nguồn thông tin về dịch vụ hành chính; Sự thuận tiện trong việc tìm hiểu thông tin về dịch vụ hành chính; Mức độ đáp ứng yêu cầu của người dân, tổ chức về thông tin dịch vụ được cung cấp; Mức độ đáp ứng yêu cầu về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính.

- *Thủ tục hành chính*: Sự công khai, minh bạch của thủ tục hành chính; Sự đơn giản, dễ hiểu trong các quy định về hồ sơ của thủ tục hành chính; Sự thuận tiện trong thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính.

- *Sự phục vụ của công chức*: Thái độ phục vụ của công chức; Năng lực giải quyết công việc của công chức.

- *Kết quả giải quyết công việc của cơ quan nhà nước*: Kết quả người dân, tổ chức nhận được từ cơ quan hành chính nhà nước; Thời gian giải quyết công việc; Chi phí người dân, tổ chức phải trả để giải quyết công việc; Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.

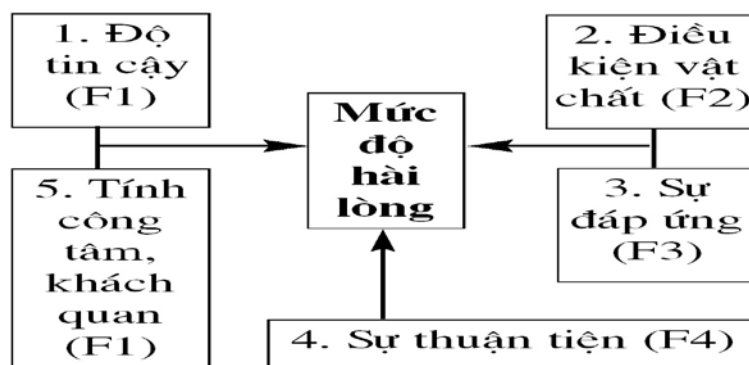
2.2.4. Nghiên cứu của Bùi Văn Trịnh & ctg (2010)

Để đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của ngành thuế tỉnh An Giang, tác giả Bùi Văn Trịnh & ctg (2010) [21] sử dụng phần mềm SPSS 16.0 để xử lý thông tin thu thập được từ 114 doanh nghiệp. Mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 5 yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp bao gồm: Điều kiện vật chất; Độ tin cậy; Sự đáp ứng; Năng lực phục vụ và Thái độ ứng xử.

Kết quả phân tích nhân tố cho thấy, thang đo mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ ngành thuế tỉnh An Giang vẫn đa hướng với 5 thành phần nhưng có sự biến đổi, sắp xếp lại thành 5 nhân tố mới: *Độ tin cậy; Điều kiện vật chất; Sự đáp ứng; Sự thuận tiện và Tính công tâm khách quan*. Mô hình nghiên cứu được hiệu chỉnh như sau:

Hình 2.7. Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với

chất lượng phục vụ của ngành thuế tỉnh An Giang



Nguồn: Bùi Văn Trịnh & ctg (2010)

Từ kết quả phân tích hồi quy, phương trình hồi quy ước lượng các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của ngành thuế tỉnh An Giang như sau:

$$MDHL = 2,667 + 0,335F1 + 0,193F3 + 0,390F4 + 0,203F5$$

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy, hệ số R² hiệu chỉnh là 59,9%. Điều đó có nghĩa là, sự hài lòng của DN đối với chất lượng phục vụ của ngành thuế đạt mức độ 59,9%

2.2.5. Nghiên cứu của Nguyễn Quang Thủy (2011)

Nghiên cứu của tác giả Nguyễn Quang Thủy (2011) [17] đã ứng dụng thang đo của Parasuraman để đo lường mức độ hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ tại Cục Thuế tỉnh Kiên Giang. Trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ công cộng, kế thừa phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ của Parasuraman gồm 7 thành phần: Cơ sở vật chất; Tính minh bạch; Năng lực phục vụ; Đáp ứng; Tin cậy; Sự công bằng, dân chủ; Sự cảm thông.

Từ mô hình đề xuất ban đầu, tác giả tiến hành khảo sát trên 350 mẫu nghiên cứu và áp dụng phương pháp kiểm định Cronbach's Alpha và phân tích EFA, ANOVA. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ tại Cục Thuế tỉnh Kiên Giang gồm 7 thành phần: 1. *Cảm thông*,

công bằng; 2. Tin cậy; 3. Đáp ứng; 4. Công khai quy trình; 5. Năng lực phục vụ; 6. Cơ sở vật chất; 7. Công khai công vụ.

Tác giả tiến hành phân tích hồi quy với biến phụ thuộc là mức độ hài lòng và 7 biến độc lập là: Cảm thông, công bằng; Tin cậy; Tính đáp ứng; Công khai quy trình; Năng lực phục vụ; Cơ sở vật chất; Công khai công vụ. Kết quả phân tích hồi quy nhằm giúp cho người đọc thấy được tầm quan trọng của từng nhân tố ảnh hưởng trong việc đo lường mức độ hài lòng của người nộp thuế. Kết quả phân tích hồi quy với hệ số xác định bội $R^2=0,660$, giá trị $F=82,272$ và mức ý nghĩa $Sig.=0,000$ có ý nghĩa đáng kể về mặt thống kê, xác nhận mô hình hồi quy này phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Hệ số hồi quy (beta) chuẩn hóa được dùng để xác định tầm quan trọng của mỗi biến độc lập đối với biến phụ thuộc, kết quả cho thấy Cảm thông, công bằng là nhân tố có mức ảnh hưởng quan trọng nhất (hệ số 0,52), nhân tố có mức quan trọng thứ hai là Tin cậy do hệ số hồi quy đã chuẩn hóa là 0,411, Tính đáp ứng là nhân tố quan trọng thứ ba do hệ số hồi quy đã chuẩn hóa là 0,306, tiếp theo là nhân tố Công khai quy trình (hệ số hồi quy đã chuẩn hóa là 0,266), Năng lực phục vụ là nhân tố quan trọng thứ năm do hệ số hồi quy đã chuẩn hóa là 0,177, Cơ sở vật chất là quan trọng thứ sáu do hệ số hồi quy đã chuẩn hóa là 0,122 và nhân tố có mức ảnh hưởng cuối cùng là Công khai công vụ do hệ số hồi quy đã chuẩn hóa là 0,097.

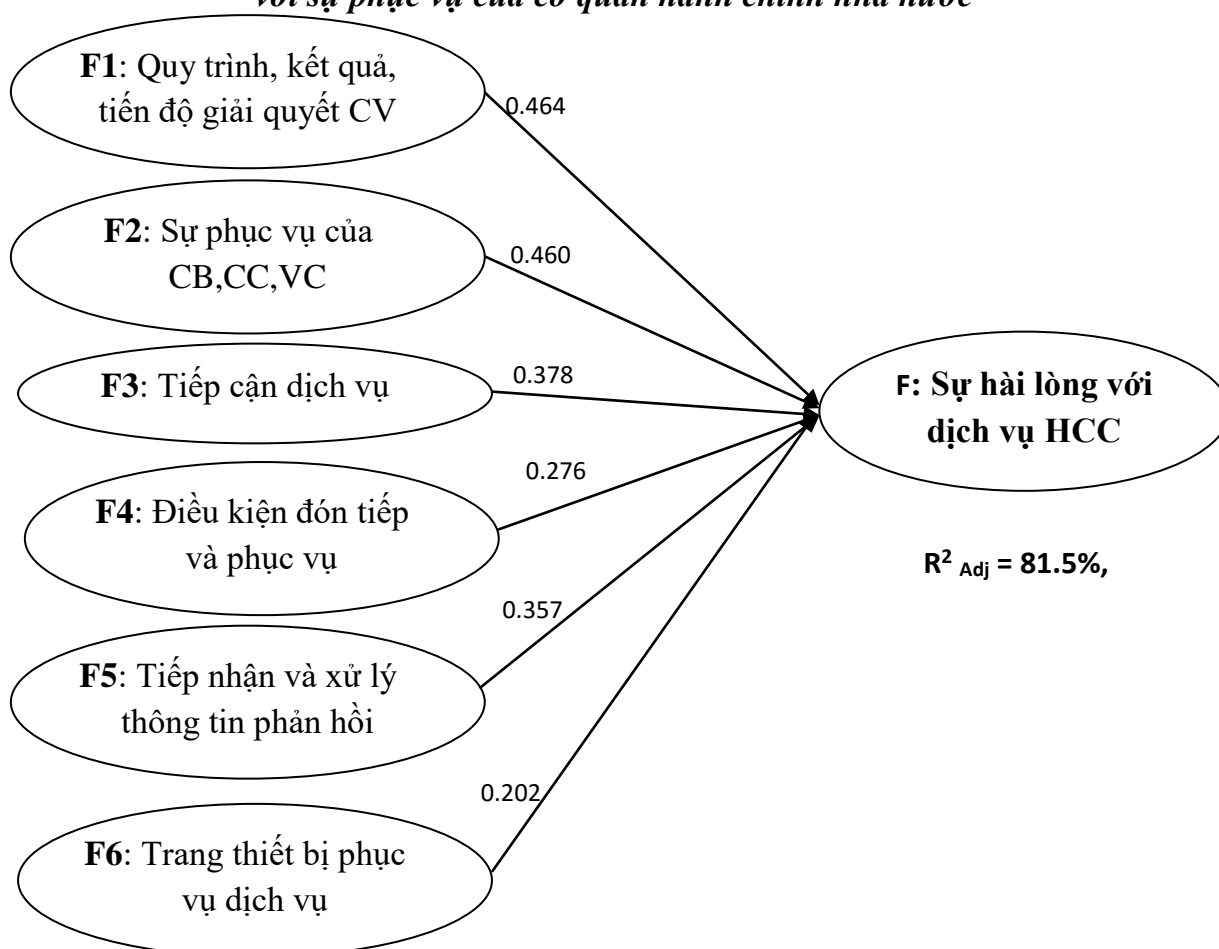
2.2.6. Nghiên cứu của Đỗ Thị Thanh Vinh & ctg (2014)

Đề tài nghiên cứu “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2013” của tác giả Đỗ Thị Thanh Vinh & ctg (2014) [23] thực hiện từ tháng 10/2013 đến tháng 12/2013, tiến hành khảo sát 2.758 khách hàng tại các điểm cung cấp dịch vụ hành chính công và các đơn vị sự nghiệp tỉnh Khánh Hòa.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng chung của các tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước bao gồm 6 yếu tố: *Quy trình, kết quả, tiến độ giải quyết công việc; Sự phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức; Tiếp cận dịch vụ; Điều kiện tiếp đón và phục vụ; Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi; Trang thiết bị phục vụ dịch vụ.* Trong đó mức độ ảnh hưởng lên Sự

hài lòng lớn nhất là Quy trình, kết quả, tiến độ giải quyết công việc (0,464), thứ hai là Sự phục vụ của CB,CC,VC (0,460), thứ ba là Tiếp cận dịch vụ (0,378), thứ tư là Tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi (0,357), thứ năm là Điều kiện đón tiếp và phục vụ (0,276), và cuối cùng ảnh hưởng yếu nhất là Trang thiết bị phục vụ dịch vụ (0,202).

Hình 2.8. Các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của các tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước



Nguồn: Đỗ Thị Thanh Vinh & ctg (2014)

2.2.7. Báo cáo chỉ số PAPI 2014 của CECODES, VFF-CRT & UNDP (2015)

Báo cáo “Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) năm 2014” của Trung tâm Nghiên cứu Phát triển-Hỗ trợ Cộng đồng (CECODES), Trung tâm nghiên cứu khoa học và đào tạo cán bộ Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-

CRT), và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam [3] là kết quả nghiên cứu và khảo sát năm thứ tư liên tiếp trên phạm vi toàn quốc của chương trình nghiên cứu PAPI thường niên, dựa trên trải nghiệm của 13.552 người dân được chọn ngẫu nhiên đại diện cho các nhóm nhân khẩu đa dạng từ tất cả 63 tỉnh, thành phố trên cả nước.

Chương trình nghiên cứu PAPI tập trung vào 6 chỉ số nội dung bao gồm: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; Công khai, minh bạch; Trách nhiệm giải trình với người dân; Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; Thủ tục hành chính công và Cung ứng dịch vụ công. Tại chỉ số nội dung Thủ tục hành chính công tập trung nghiên cứu 4 dịch vụ: Dịch vụ chứng thực, xác nhận; Dịch vụ và thủ tục cấp phép xây dựng; dịch vụ và thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Dịch vụ và thủ tục hành chính cấp xã, phường.

Tại chỉ số nội dung Thủ tục hành chính công, các chỉ tiêu đánh giá tập trung vào 6 yếu tố tạo nên một nền hành chính chuyên nghiệp và phục vụ, đó là: *Sự tiện lợi; Tính đảm bảo; Độ tin cậy; Quan tâm đến người dân và chủ động tìm giải pháp giải quyết vấn đề; Tính công bằng và Trách nhiệm giải trình*. Kết quả nghiên cứu cho thấy những yếu tố chính ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người dân đối với bốn loại dịch vụ thủ tục hành chính công được đo lường trong PAPI 2014 là: Thái độ phục vụ người dân; Mức độ thạo việc của công chức; Mức độ công khai, minh bạch về thủ tục cần làm; Phí và lệ phí theo quy định.

2.3. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT

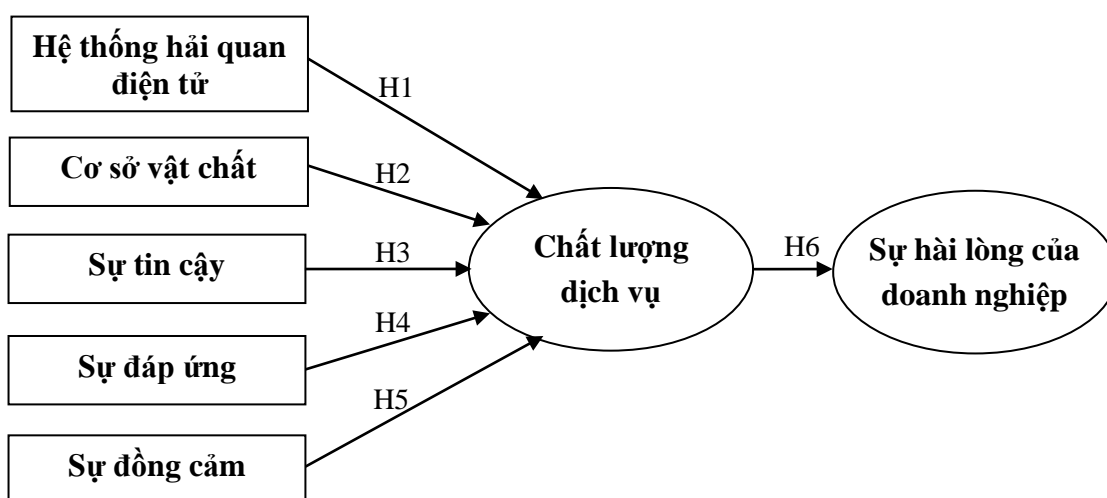
Như đã đề cập ở phần “Dịch vụ hành chính công” thì TTHQĐT là một loại dịch vụ hành chính công, để đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp FDI khi thực hiện TTHQĐT, ta phải dựa trên các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về chất lượng dịch vụ hành chính công. Kết hợp kế thừa có chọn lọc các mô hình:

- Việc sử dụng thang đo SERVQUAL của Parasuraman & ctg (1988) [31] để đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công của các nghiên cứu trước có liên quan, đề xuất các yếu tố: *Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Sự đồng cảm;*

- Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ FTSQ của Gronroos (1984) [25], đề xuất bổ sung yếu tố **Hệ thống hải quan điện tử**;

- Mô hình của Zeithaml & Bitner (2000) [33] về **Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ & sự hài lòng của khách hàng** trong đó đã chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng.

Từ các yếu tố trên, tác giả đề xuất mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài khi thực hiện TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM như sau:



Hình 2.9. Mô hình nghiên cứu đề xuất

❖ **Hệ thống hải quan điện tử:** Theo mô hình Chất lượng chức năng và chất lượng kỹ thuật (FTSQ) của tác giả Gronroos (1984) thì chất lượng kỹ thuật là một trong những yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ. Đối với loại hình dịch vụ hành chính công đặc thù như TTHQĐT thì chất lượng kỹ thuật chính là chất lượng của Hệ thống hải quan điện tử của cơ quan Hải quan bao gồm các yếu tố như: phần mềm khai hải quan dễ sử dụng; thời gian tiếp nhận và trả phản hồi cho doanh nghiệp; hệ thống ít xảy ra tình trạng bị sự cố, gián đoạn; ...

Giả thuyết H1: Có mối quan hệ dương giữa Hệ thống Hải quan điện tử và Chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP. HCM.

❖ **Cơ sở vật chất:** được hiểu là trụ sở nơi làm thủ tục hải quan được bố trí thuận

tiện, rộng rãi, thoáng mát; các trang thiết bị phục vụ công tác hiện đại; các điều kiện hỗ trợ trong khi chờ làm thủ tục đầy đủ; ...

Giả thuyết H2: Có mối quan hệ dương giữa Cơ sở vật chất và Chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP. HCM.

❖ **Sự tin cậy:** được hiểu là các quy trình thủ tục hải quan đều được công khai minh bạch; cơ quan Hải quan luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục đã được quy định; kết quả kiểm tra của cơ quan Hải quan là chính xác; ...

Giả thuyết H3: Có mối quan hệ dương giữa Sự tin cậy và Chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP. HCM.

❖ **Sự đáp ứng:** được hiểu là các thông tin, chính sách, văn bản pháp luật liên quan đến TTHQĐT được cung cấp đầy đủ; cơ quan Hải quan thường xuyên tổ chức hội nghị để đối thoại với doanh nghiệp, tập huấn doanh nghiệp về thực hiện TTHQĐT; Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp;...

Giả thuyết H4: Có mối quan hệ dương giữa Sự đáp ứng và Chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP. HCM.

❖ **Sự đồng cảm:** được hiểu CBCC Hải quan có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng doanh nghiệp; CBCC Hải quan biết quan tâm, thông cảm với những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp; CBCC Hải quan luôn xem doanh nghiệp như một đối tác hợp tác; ...

Giả thuyết H5: Có mối quan hệ dương giữa Sự đồng cảm và Chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP. HCM.

❖ **Chất lượng dịch vụ:** được hiểu là Doanh nghiệp được tạo nhiều thuận lợi khi sử dụng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư; Quy trình phục vụ của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thể hiện phong cách chuyên nghiệp; Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn nâng cao chất lượng dịch vụ để ngày càng phục vụ tốt hơn cho doanh nghiệp; ...

Giả thuyết H6: Có mối quan hệ dương giữa Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng của doanh nghiệp.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Nội dung chương 2 trình bày một số cơ sở lý thuyết có liên quan đến CLDV và HQĐT như: Khái niệm thủ tục hải quan điện tử, khái niệm dịch vụ, dịch vụ hành chính

công, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng...; tiếp theo là nội dung về một số nghiên cứu trước đây có liên quan đến CLDV HQĐT. Trên cơ sở đó và thực trạng hiện nay về TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM, tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 5 thành phần có tác động đến CLDV và sự hài lòng của doanh nghiệp như: (1) Hệ thống HQĐT, (2) Cơ sở vật chất, (3) Sự tin cậy, (4) Sự đáp ứng (5) Sự đồng cảm.

CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

3.1. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

3.1.1. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện thông qua 2 bước:

- Bước 1: Nghiên cứu sơ bộ nhằm mục đích xây dựng và hoàn thiện bảng câu hỏi khảo sát cho nghiên cứu chính thức.

- Bước 2: Nghiên cứu chính thức nhằm thu thập dữ liệu, phân tích dữ liệu khảo sát và kiểm định mô hình lý thuyết.

Quy trình nghiên cứu được trình bày như hình 3.1.

3.1.1.1. Nghiên cứu sơ bộ

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp định tính và định lượng. Mục đích của bước nghiên cứu này nhằm điều chỉnh thang đo cho phù hợp với các doanh nghiệp FDI đang thực hiện TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM và hoàn thiện bản câu hỏi khảo sát chính thức.

Trên cơ sở mục tiêu nghiên cứu, cơ sở lý thuyết và các đề tài nghiên cứu có liên quan trước đây, tác giả xây dựng bảng câu hỏi nháp và dàn bài thảo luận nhóm để tham khảo ý kiến chuyên gia (*Dàn bài thảo luận nhóm – Phụ lục 1*).

Nghiên cứu định tính sơ bộ được thực hiện thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm, với 12 chuyên gia có am hiểu sâu về TTHQĐT (*Danh sách chuyên gia thảo luận nhóm - Phụ lục 2*), trong đó gồm có CBCC hải quan và chuyên viên XNK tại các doanh nghiệp FDI. Từ kết quả nghiên cứu này, tác giả điều chỉnh thang đo về TTHQĐT cho phù hợp với tình hình thực tế tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM. Tác giả tiến hành điều chỉnh lại bảng câu hỏi, xây dựng bảng câu hỏi khảo sát sơ bộ định lượng và dùng bảng câu hỏi này để tiến hành khảo sát thử 60 chuyên viên XNK tại các doanh nghiệp FDI để tiếp tục điều chỉnh thang đo. Bảng câu hỏi được thiết kế gồm 3 phần chính:

- Phần I: Thông tin chung của người được khảo sát.

- Phần II: Hướng dẫn trả lời.

- Phần III: Bảng câu hỏi khảo sát.

Thông tin thu thập được từ nghiên cứu định lượng sơ bộ nhằm mục đích dùng để sàng lọc các biến quan sát đo lường các thang đo về TTHQĐT và sự hài lòng của

doanh nghiệp FDI. Qua đó, tác giả kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) bằng phần mềm SPSS 20.

❖ **Kết quả nghiên cứu sơ bộ:**

Sau khi thực hiện các bước nghiên cứu sơ bộ là thảo luận nhóm và khảo sát sơ bộ định lượng, tác giả tổng hợp lại một số thông tin như sau:

Kết quả thảo luận nhóm, các thành viên tham gia thảo luận đều đưa ra quan điểm của mình và thống nhất chọn 5 yếu tố tác động đến CLDV và sự hài lòng của doanh nghiệp FDI khi thực hiện TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư, được mô tả như trong Dàn bài thảo luận nhóm (*Phụ lục 1*). Trong 36 câu hỏi được tác giả đưa ra trong dàn bài thảo luận nhóm, có 3 câu được các chuyên gia yêu cầu bỏ đi vì không phù hợp và ý nghĩa câu hỏi không rõ ràng, một số câu hỏi khác được các chuyên gia yêu cầu phải kiểm tra lại nội dung và điều chỉnh lại lời văn cho phù hợp, dễ hiểu hơn (*Kết quả thảo luận nhóm – Phụ lục 3*). Cuối cùng còn 33 câu hỏi được các chuyên gia đồng tình chấp nhận, từ đó tác giả xây dựng bảng câu hỏi khảo sát sơ bộ và tiến hành khảo sát sơ bộ 60 chuyên viên XNK của doanh nghiệp FDI.

Kết quả khảo sát sơ bộ được nhập liệu và phân tích thử bằng phần mềm SPSS 20, kết quả phân tích dữ liệu cho thấy độ tin cậy Cronbach's Alpha của các thang đo đều lớn hơn 0,7; kết quả phân tích nhân tố EFA cho thấy Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) lớn hơn 0,5 ($KMO = 0,728$) và được phân bổ thành 5 nhân tố; hệ số tải nhân tố của các biến quan sát sau khi thực hiện phép xoay nhân tố đều có giá trị lớn hơn 0,5 (*Phụ lục 5: Kết quả nghiên cứu sơ bộ định lượng*).

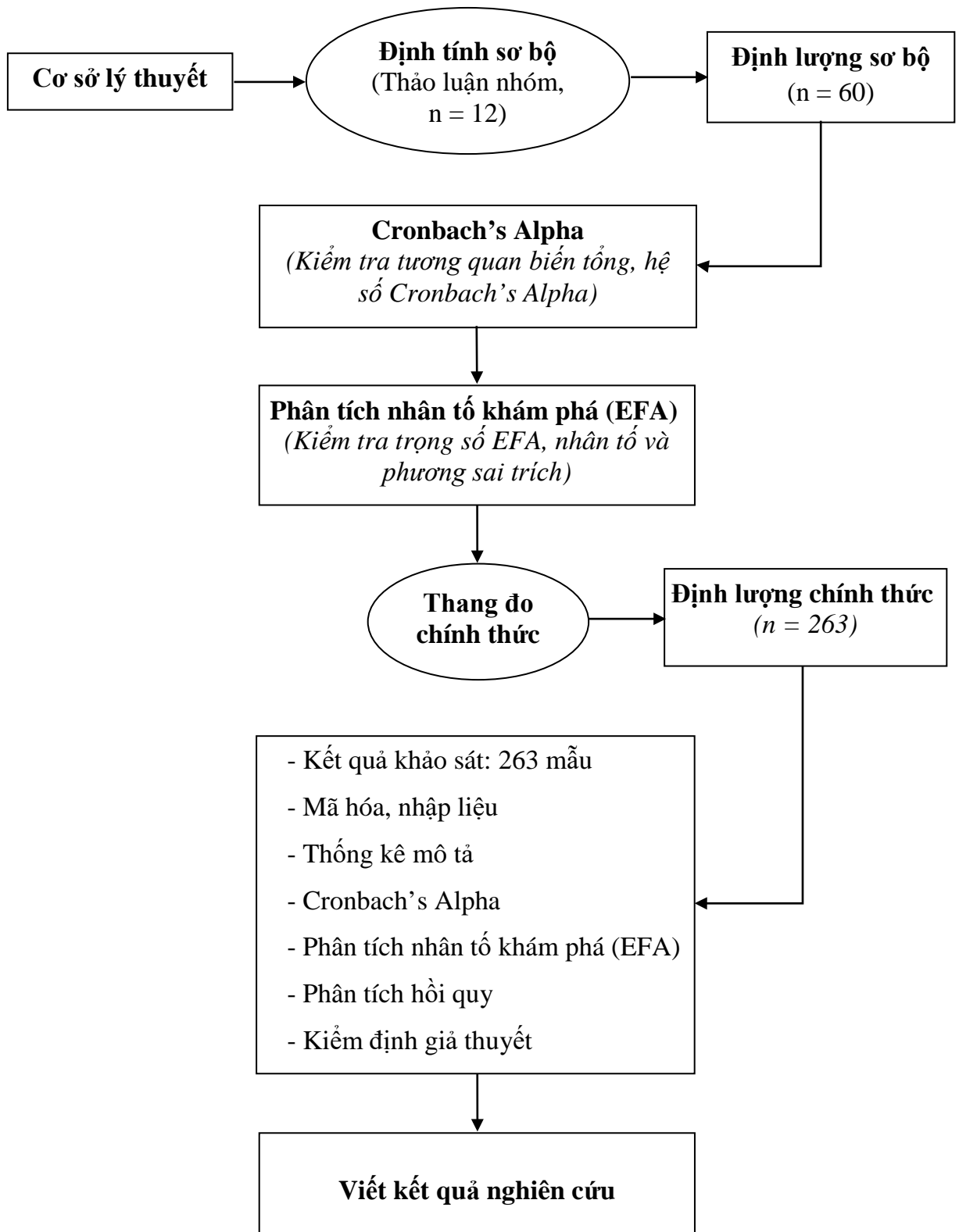
Từ kết quả nghiên cứu sơ bộ định tính và sơ bộ định lượng, tác giả xây dựng bảng câu hỏi khảo sát chính thức dùng cho nghiên cứu chính thức.

3.1.1.2. Nghiên cứu chính thức

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng, dùng kỹ thuật thu thập thông tin bằng bảng câu hỏi khảo sát chính thức.

Mục đích của nghiên cứu này là để sàng lọc các biến quan sát không đạt yêu cầu, xác định lại các thành phần của thang đo, độ tin cậy, kiểm định giá trị thang đo và kiểm định mô hình nghiên cứu. Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng hình thức phát phiếu khảo sát cho chuyên viên XNK của các doanh nghiệp FDI thực hiện thủ tục HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM. Sau đó thu thập kết quả khảo sát, những bảng câu hỏi được mã hóa, nhập liệu, làm sạch dữ liệu, xử lý bằng phần mềm SPSS 20.

3.1.2. Quy trình nghiên cứu



Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu

3.2. XÂY DỰNG THANG ĐO

Thang đo chính thức được hiệu chỉnh và xây dựng dựa trên kết quả nghiên cứu sơ bộ ở trên, có 7 thành phần được sử dụng trong nghiên cứu này, đó là: (1) Hệ thống HQĐT, ký hiệu là HT; (2) Cơ sở vật chất, ký hiệu là CS; (3) Sự tin cậy, ký hiệu là TC; (4) Sự đáp ứng, ký hiệu là DU; (5) Sự đồng cảm, ký hiệu là DC; (6) Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ, ký hiệu là CL; (7) Sự hài lòng của doanh nghiệp, ký hiệu là HL. Thang này sẽ được sử dụng trong nghiên cứu chính thức nhằm thu nhập dữ liệu sơ cấp. Các biến quan sát được đo lường trên thang đo Likert 5 điểm như sau: (1) Hoàn toàn không đồng ý, (2) Không đồng ý, (3) Bình thường, (4) Đồng ý và (5) Hoàn toàn đồng ý. (Bảng câu hỏi khảo sát- Phụ lục 4).

Bảng 3.1. Diễn giải và mã hóa thang đo

Mã hóa	Biến quan sát	
Hệ thống HQĐT (HT)	HT1	Phần mềm khai hải quan điện tử (HQĐT) dễ sử dụng
	HT2	Thời gian tiếp nhận tờ khai và trả phản hồi cho DN của Hệ thống khai HQĐT nhanh chóng
	HT3	Hệ thống khai HQĐT ít khi xảy ra sự cố
	HT4	Hệ thống xử lý dữ liệu của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn thông suốt
	HT5	Đường truyền của Hệ thống khai HQĐT có tốc độ nhanh và ổn định
Cơ sở vật chất (CS)	CS1	Nơi làm thủ tục hải quan được bố trí thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát
	CS2	Quầy giao dịch hồ sơ được bố trí dễ nhận biết, hợp lý, tạo môi trường giao tiếp bình đẳng
	CS3	Trang thiết bị văn phòng tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư hiện đại (bàn ghế, máy tính...)
	CS4	Nơi niêm yết thông báo, thủ tục hành chính dễ nhận thấy
	CS5	Có bố trí đầy đủ nước uống, chỗ để xe an toàn
Sự tin cậy (TC)	TC1	Công chức Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn thực hiện đúng như lời hứa hẹn.
	TC2	Các quy trình thủ tục đều được công khai, minh bạch
	TC3	Công chức Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư giải quyết thủ tục HQĐT công bằng
	TC4	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục như đã được quy định
	TC5	Kết quả kiểm tra của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư là chính xác

Sự đáp ứng (DU)	DU1	Các thông tin, chính sách, văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục hải quan điện tử (TTHQĐT) được cung cấp đầy đủ cho DN
	DU2	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng.
	DU3	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thường xuyên tổ chức hội nghị để đối thoại với DN
	DU4	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thường xuyên tổ chức tập huấn cho DN về thực hiện TTHQĐT
	DU5	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp.
Sự đồng cảm (DC)	DC1	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp của bạn
	DC2	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư chú ý đến những vấn đề mà doanh nghiệp quan tâm nhiều nhất
	DC3	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn xem DN như một đối tác hợp tác
	DC4	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN
	DC5	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư biết quan tâm, thông cảm với những khó khăn, vướng mắc của DN
Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ (CL)	CL1	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư hỗ trợ thông tin cần thiết cho công việc
	CL2	Doanh nghiệp được tạo nhiều thuận lợi khi sử dụng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư
	CL3	Quy trình phục vụ của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thể hiện phong cách chuyên nghiệp
	CL4	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn nâng cao chất lượng dịch vụ để ngày càng phục vụ tốt hơn cho doanh nghiệp
Sự hài lòng của doanh nghiệp (HL)	HL1	Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư
	HL2	Anh/chị hài lòng quy trình quản lý và thủ tục tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư
	HL3	Anh/chị hài lòng với thái độ phục vụ và làm việc của công chức tại Hải quan quản lý hàng đầu tư
	HL4	Nhìn chung, Anh/chị hài lòng khi thực hiện thủ tục HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục HQ TP.HCM

3.3. PHƯƠNG PHÁP CHỌN MẪU

Cách thức chọn mẫu nghiên cứu trong luận văn này theo phương pháp chọn mẫu phi xác suất và tiến hành lấy mẫu thuận tiện. Theo phương pháp này, nhà nghiên cứu tiếp cận với các đối tượng nghiên cứu theo cách thuận tiện, điều này có nghĩa là nhà nghiên cứu có thể chọn các đối tượng mà họ có thể tiếp cận tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư.

Về kích thước mẫu, MacCallum và ctg (1999) [27] đã tóm tắt các quan điểm của các nhà nghiên cứu trước đó về con số tuyệt đối mẫu tối thiểu cần thiết cho phân tích nhân tố, trong đó Gorsuch (1983) [24] và Kline (1979) đề nghị con số đó là 100, còn Guilford (1954) cho rằng con số mẫu cần thiết là 200.

Theo Tabachnick & Fidell (1996) [32] để phân tích hồi quy đạt được kết quả tốt nhất thì kích cỡ mẫu phải thỏa mãn công thức: $n \geq 8p + 50$. Trong đó: n là kích thước mẫu cần thiết, p là số biến độc lập của mô hình.

Đối với phân tích nhân tố khám phá, kích thước mẫu gấp 5 lần số lượng biến được đưa trong phân tích nhân tố [26].

Với việc áp dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, cỡ mẫu thích hợp được xác định là gấp 4 hay 5 lần số biến quan sát [22].

Khi thực hiện nghiên cứu, chúng ta rất hiếm khi điều tra tổng thể, vì lý do cơ bản là hết sức tốn kém và tốn rất nhiều thời gian, công sức. Trong khi đó, nếu chúng ta chỉ điều tra chọn mẫu, thì có nhiều lợi thế. Thứ nhất, dĩ nhiên là chi phí nghiên cứu thấp. Thứ hai, ta có thể đạt tốc độ thu thập dữ liệu nhanh mà vẫn đạt được mức chính xác cần có của kết quả. Cuối cùng là ta có thể dễ dàng có được các đơn vị nghiên cứu sẵn có cho nghiên cứu [11].

Đối với đề tài nghiên cứu này, có tất cả 33 biến quan sát cần tiến hành phân tích nhân tố, vì vậy số lượng mẫu tối thiểu cần thiết đối với đề tài nghiên cứu là $33 \times 5 = 165$ mẫu. Để đảm bảo đạt được số lượng mẫu là 165, tác giả đã phát ra **300** phiếu khảo sát cho các doanh nghiệp FDI có thực hiện TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư.

3.4. CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ THANG ĐO VÀ PHÂN TÍCH KẾT QUẢ

Dữ liệu sau khi thu thập được từ bảng khảo sát được kiểm tra lại, sàng lọc nhằm loại bỏ những bảng câu hỏi điền thiếu thông tin, có nhiều điểm vô lý, lặp lại quá nhiều hay có tính quy luật; xử lý, mã hóa, nhập liệu và phân tích bằng phần mềm SPSS 20, sau đó được thực hiện qua các bước sau:

❖ Bước 1: Mô tả đặc điểm mẫu khảo sát

Mô tả đặc điểm mẫu khảo sát nhằm mô tả các thuộc tính của mẫu khảo sát về thông tin chung của người được khảo sát.

❖ Bước 2: Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, qua đó các biến có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) nhỏ hơn 0.3 sẽ không phù hợp và bị loại bỏ. Thang đo sẽ được chấp nhận khi hệ số Cronbach's Alpha đạt từ 0.6 trở lên (Nunnally & Bernstein, 1994) và (Slater, 1995).

Tuy nhiên, nhiều nhà nghiên cứu cho rằng khi Cronbach's Alpha từ 0.8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0.7 đến gần 0.8 là sử dụng được [22]. Quá trình chạy Cronbach's Alpha phải được thực hiện để loại bỏ các biến không đạt độ tin cậy trước khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA. Đối với nghiên cứu này, các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,4 sẽ bị loại và tiêu chuẩn để chọn thang đo khi có độ tin cậy Cronbach's Alpha đạt từ 0,7 trở lên.

❖ Bước 3: Phân tích nhân tố khám phá EFA

Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) là kỹ thuật phân tích rút gọn một tập hợp gồm nhiều biến quan sát thành một số nhân tố ít hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết nội dung thông tin và ý nghĩa thống kê của tập biến ban đầu [26]. Phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng để kiểm định lại giá trị của các thang đo, phương pháp này dựa vào tương quan giữa các biến với nhau, EFA dùng để rút gọn các biến quan sát thành một tập các nhân tố có ý nghĩa hơn. Cơ sở của việc rút gọn này dựa vào mối quan hệ tuyến tính của các nhân tố với các biến quan sát.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): là một chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số KMO lớn (giữa 0.5 và 1) là điều kiện đủ để phân tích nhân tố là thích hợp, còn nếu như trị số này nhỏ hơn 0.5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu [22].

Những nhân tố có chỉ số Eigenvalue ≥ 1 sẽ được giữ lại trong mô hình phân tích, ngược lại nếu Eigenvalue < 1 sẽ bị loại khỏi mô hình (theo tiêu chuẩn Kaiser).

Tiêu chuẩn phương sai trích (Variance Explained Criteria): tổng phương sai trích phải lớn hơn hoặc bằng 50%.

Các biến có hệ số tương quan đơn giữa biến và các nhân tố nhỏ hơn 0.5 sẽ bị loại (Jun & ctg, 2002). Để đạt được độ giá trị phân biệt, khác biệt giữa các hệ số tải nhân tố (Factor Loading) phải lớn hơn hoặc bằng 0.3 (Jabnoun & ctg, 2003).

❖ **Bước 4: Phân tích tương quan, hồi Quy**

Dùng phương pháp phân tích tương quan và hồi quy để kiểm định mô hình nghiên cứu, kiểm định các nhân tố có ảnh hưởng quan trọng đến sự hài lòng, từ đó tính được mức độ quan trọng của từng nhân tố. Kiểm định các giả thuyết được đưa ra trong mô hình bằng phương pháp Hồi quy với mức ý nghĩa 5%, từ kết quả phân tích hồi quy cũng cho ta biết được mức độ tác động khác nhau của các biến độc lập lên biến phụ thuộc.

Trong phân tích này, để đánh giá sự phù hợp của mô hình, ta dùng hệ số xác định R^2 hoặc R^2 hiệu chỉnh; hai giá trị này thể hiện sự phù hợp của mô hình và giá trị của R^2 hoặc R^2 hiệu chỉnh phải lớn hơn hoặc bằng 0.5.

Mặt khác, để kiểm định sự phù hợp của mô hình, người ta sử dụng kiểm định F; kiểm định này đưa ra giả thuyết H_0 = các biến độc lập không ảnh hưởng đến biến phụ thuộc. Nếu giá trị sig là rất nhỏ $< 0,05$ thì sẽ an toàn khi ta bác bỏ giả thuyết H_0 và điều này có nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính bội phù hợp với tập dữ liệu.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Chương 3 giới thiệu về thiết kế nghiên cứu, qua đó tác giả nêu phương pháp nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức, tiếp theo là quy trình nghiên cứu; Từ kết quả nghiên cứu sơ bộ, tác giả xây dựng và mã hóa thang đo, hoàn thiện bảng câu

hỏi khảo sát chính thức; nêu Phương pháp chọn mẫu; mô tả phương pháp thu thập dữ liệu và phân tích kết quả nghiên cứu để chuẩn bị cho nghiên cứu chính thức.

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.1. GIỚI THIỆU VỀ CHI CỤC HẢI QUAN QUẢN LÝ HÀNG ĐẦU TƯ

4.1.1. Giới thiệu

Địa chỉ: 73 Nguyễn Bình Khiêm, P. Đa Kao, Q.1, TP. Hồ Chí Minh.

Điện thoại: 08 38 212 050 - **Fax:** 08 38 293 819

Chi cục Hải quan Quản lý hàng Đầu tư là đơn vị trực thuộc Cục Hải quan Thành phố Hồ Chí Minh. Được thành lập theo Quyết định số 1922/QĐ-HQHCM ngày 30/10/2010 và Quyết định số 562/QĐ-HQHCM ngày 04/6/2012 của Cục trưởng Cục Hải quan TP.Hồ Chí Minh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và mối quan hệ công tác của Chi cục Hải quan Quản lý hàng đầu tư trực thuộc Cục Hải quan TP.Hồ Chí Minh.

(1) Phạm vi hoạt động: Tại tất cả các cửa khẩu trực thuộc Cục Hải quan Thành phố Hồ Chí Minh quản lý. Các địa điểm kiểm tra ngoài cửa khẩu do Lãnh đạo Cục Hải quan Thành phố giao.

(2) Cơ cấu tổ chức hoạt động:

Bộ máy Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư gồm:

- Lãnh đạo Chi cục: 01 Chi cục trưởng và 04 Phó Chi cục trưởng giúp việc.
- Mỗi Phó Chi cục trưởng phụ trách từng mảng công việc nhằm chỉ đạo giải quyết nhanh chóng nghiệp vụ tại các Đội/Tổ. Có 5 Đội/Tổ công tác, số công chức tính đến thời điểm này là 157.
- Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư gồm các Đội, Tổ công tác sau:
 1. Đội Tổng hợp;
 2. Đội Thủ tục hàng đầu tư và kinh doanh;
 3. Đội Thủ tục hàng sản xuất xuất khẩu và gia công;
 4. Đội Quản lý thuế;
 5. Tổ Kiểm soát Hải quan.

4.1.2. Tình hình hoạt động

Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư được thành lập theo Quyết định số 1922/QĐ-HQHCM ngày 30/10/2010, trụ sở ban đầu tại địa chỉ số 2 Hàm Nghi, phường Bến Nghé, quận 1, TP.HCM. Đầu năm 2015, Chi cục chính thức hoạt động tại trụ sở mới địa chỉ số 73 Nguyễn Bình Khiêm, phường Đa Kao, quận 1, TP.HCM với cơ sở hạ tầng khang trang hơn và tạo điều kiện thuận lợi hơn phục vụ doanh nghiệp. Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư có nhiệm vụ làm thủ tục hải quan đối với hàng hóa XNK của các doanh nghiệp có giấy chứng nhận đầu tư, doanh nghiệp thực hiện dự án ưu đãi đầu tư trong nước, các dự án có sử dụng nguồn vốn ODA, các dự án thăm dò và khai thác dầu khí hoạt động trong và ngoài địa bàn TP.HCM.

Theo lộ trình của Cục Hải quan TP.HCM, từ năm 2010 Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư đã triển khai thí điểm và sau đó triển khai chính thức TTHQĐT. Từ ngày 16/6/2014, Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư bắt đầu triển khai áp dụng hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS. Tổ chức triển khai Luật Hải quan năm 2014 có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2015 cùng các văn bản hướng dẫn, để kịp thời nắm bắt các vướng mắc phát sinh trong quá trình làm thủ tục hải quan, năm 2015 Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư đã tổ chức 02 Hội nghị đối thoại DN với sự tham gia của gần 500 DN.

Kể từ khi thành lập đến nay, Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn là một trong những Chi cục dẫn đầu Cục Hải quan TP.HCM về cả số lượng tờ khai, kim ngạch XNK thông quan và số thuế thu nhập ngân sách nhà nước. Chi tiết số liệu hoạt động của Chi cục từ năm 2012 đến hết tháng 10 năm 2015 thể hiện tại Bảng 4.1

Bảng 4.1. Số liệu hoạt động của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư từ năm 2012 đến tháng 10/2015

Chỉ tiêu	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014	T10/2015
Số DN làm thủ tục	3183	3266	3003	3160
Tổng số tờ khai	521.320	618.800	642.391	612.031
Kim ngạch XNK (Tỷ USD)	19,5	23,12	24	20,48
Thu ngân sách (Tỷ đồng)	18.934	19.003	19.642	17.550

Nguồn: Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư [4]

4.2. MÔ TẢ ĐẶC ĐIỂM MẪU KHẢO SÁT

Có 300 bảng câu hỏi khảo sát được phát ra, kết quả thu về được 274 bảng. Sau khi tiến hành kiểm tra và loại bỏ các bảng trả lời không đạt yêu cầu (*trả lời thiếu, câu trả lời bị lặp lại quá nhiều hay có tính quy luật ...*), tác giả có được 263 bảng câu hỏi đạt yêu cầu để tiến hành nhập liệu và phân tích dữ liệu với phần mềm SPSS 20.0.

- Giới tính:

Bảng 4.2. Cơ cấu mẫu khảo sát theo giới tính

Giới tính	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ % hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Nam	147	55.9	55.9	55.9
Nữ	116	44.1	44.1	100.0
Tổng	263	100.0	100.0	

Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức

Theo thông tin từ mẫu khảo sát trong bảng 4.1 cho thấy: có 147 người được khảo sát là nam, chiếm tỷ lệ 55,9%; 116 người được khảo sát là nữ, chiếm tỷ lệ 44,1%.

- Thâm niên công tác:

Bảng 4.3. Cơ cấu mẫu khảo sát theo thâm niên công tác

Thâm niên công tác	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ % hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Dưới 3 năm	114	43.3	43.3	43.3
Từ 3 năm đến 5 năm	107	40.7	40.7	84.0
Trên 5 năm	42	16.0	16.0	100.0
Tổng	263	100.0	100.0	

Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức

Theo kết quả thống kê mẫu khảo sát ở bảng 4.2 cho thấy: có 114 người được khảo sát có thâm niên công tác dưới 3 năm tại các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, chiếm tỷ lệ 43,3%; 107 người được khảo sát đã có thâm niên làm việc từ 3 đến 5 năm, chiếm tỷ lệ 40,7%; còn lại là 42 người đã có thâm niên công tác hơn 5 năm tại doanh nghiệp, chiếm tỷ lệ 16%.

- Loại hình doanh nghiệp đang làm việc:

Bảng 4.4. Cơ cấu mẫu khảo sát theo loại hình doanh nghiệp

Loại hình doanh nghiệp	Tần suất	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ % hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài	177	67.3	67.3	67.3
Doanh nghiệp liên doanh	86	32.7	32.7	100.0
Tổng	263	100.0	100.0	

Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức

Theo kết quả thống kê mẫu khảo sát ở bảng 4.3 cho thấy: có 177 người được khảo sát đang làm việc tại các doanh nghiệp 100% vốn đầu tư nước ngoài, chiếm tỷ lệ 67,3%; còn lại là 86 người được khảo sát đang làm việc tại các doanh nghiệp liên doanh, chiếm tỷ lệ 32,7%.

4.3. KIỂM ĐỊNH THANG ĐO

4.3.1. Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Sau khi thực hiện nghiên cứu sơ bộ, có 33 biến quan sát trong 07 thang đo được đưa vào nghiên cứu chính thức. Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo này bằng công cụ hệ số Cronbach's Alpha cho thấy: các thang đo đều có hệ số Cronbach's Alpha lớn hơn 0,7, giá trị tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn 0,4. Từ kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha (Bảng 4.5), 33 biến quan sát của 07 thang đo được giữ lại để tiếp tục thực hiện bước phân tích nhân tố khám phá EFA.

Bảng 4.5. Kết quả kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
1. Hệ thống Hải quan điện tử (HT): Cronbach's Alpha = 0,808				
HT1	14.79	6.334	.593	.771
HT2	14.73	5.993	.607	.767
HT3	14.71	6.153	.662	.751
HT4	14.62	6.230	.614	.765
HT5	14.59	6.350	.504	.799

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
2. Cơ sở vật chất (CS): Cronbach's Alpha = 0,867				
CS1	14.73	10.100	.700	.837
CS2	14.73	9.749	.710	.834
CS3	14.77	10.759	.641	.851
CS4	14.78	10.340	.723	.832
CS5	14.79	9.843	.683	.842
3. Sự tin cậy (TC): Cronbach's Alpha = 0,883				
TC1	14.45	9.020	.661	.870
TC2	14.47	8.464	.735	.853
TC3	14.41	8.067	.761	.847
TC4	14.39	8.896	.662	.870
TC5	14.33	8.223	.772	.844
4. Sự đáp ứng (DU): Cronbach's Alpha = 0,884				
DU1	13.98	7.614	.717	.860
DU2	14.14	7.523	.709	.862
DU3	14.08	8.002	.707	.863
DU4	14.13	7.479	.725	.858
DU5	14.00	7.561	.752	.852
5. Sự đồng cảm (DC) : Cronbach's Alpha = 0,824				
DC1	13.25	7.183	.688	.769
DC2	13.08	7.871	.520	.817
DC3	13.39	7.262	.624	.788
DC4	13.34	7.409	.636	.784
DC5	13.35	7.494	.626	.787
6. Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ (CLDV): Cronbach's Alpha = 0,795				
CL1	10.85	2.954	.663	.713
CL2	10.85	3.152	.603	.745
CL3	10.92	3.207	.568	.762
CL4	10.90	3.292	.588	.752
7. Sự hài lòng của doanh nghiệp (HL): Cronbach's Alpha = 0,817				
HL1	10.70	3.632	.640	.769
HL2	10.73	3.585	.648	.765
HL3	10.77	3.543	.664	.757
HL4	10.65	3.815	.597	.788

Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức

4.3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Phân tích nhân tố chủ yếu được sử dụng để thu nhỏ và tóm tắt các dữ liệu trong nghiên cứu. Phương pháp trích hệ số được sử dụng là Principal Component Analysis với phép quay là Varimax và theo tiêu chuẩn Eigenvalue lớn hơn 1 (mặc định của chương trình SPSS).

❖ Phân tích nhân tố lần 1:

Kết quả kiểm định Bartlett's (*Phụ lục 7.1*) với 25 biến quan sát trong 5 thang đo các biến độc lập, cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ($\text{sig} = 0,00 < 0,05$). Đồng thời, hệ số KMO = $0,891 > 0,5$, chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích nhân tố.

Giá trị hệ số Eigenvalues = $1,491 > 1$ đạt yêu cầu, điểm dừng tại nhân tố thứ 5 với phương sai trích đạt $65,783\% > 50\%$. Điều này cho chúng ta thấy 5 nhân tố rút trích ra thể hiện khả năng giải thích được 65,783% sự biến thiên của dữ liệu.

Kết quả ma trận xoay các nhân tố cho thấy có 3 biến quan sát (CS3, DC2, HT5) có sự khác biệt hệ số tải nhân tố giữa các nhân tố nhỏ hơn 0,3 nên không đảm bảo giá trị phân biệt. Tác giả loại trước biến DC2 (Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư chú ý đến những vấn đề mà doanh nghiệp quan tâm nhiều nhất) do có sự khác biệt hệ số tải nhân tố trên các nhân tố nhỏ nhất trong 3 biến quan sát không đạt yêu cầu nói trên.

❖ Phân tích nhân tố lần 2:

Kết quả kiểm định Bartlett's (*Phụ lục 7.2*) với 24 biến quan sát, cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ($\text{sig} = 0,00 < 0,05$). Đồng thời, hệ số KMO = $0,887 > 0,5$, chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích nhân tố.

Giá trị hệ số Eigenvalues = $1,476 > 1$ đạt yêu cầu, điểm dừng tại nhân tố thứ 5 với phương sai trích đạt $66,758\% > 50\%$. Điều này cho chúng ta thấy 5 nhân tố rút trích ra thể hiện khả năng giải thích được 66,758% sự biến thiên của dữ liệu.

Kết quả ma trận xoay các nhân tố có 2 biến quan sát (CS3, HT5) có sự khác biệt hệ số tải nhân tố giữa các nhân tố nhỏ hơn 0,3 nên không đảm bảo giá trị phân biệt. Tác giả loại trước biến CS3 (Trang thiết bị văn phòng tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư hiện đại (bàn ghế, máy tính...)) do có sự khác biệt hệ số tải nhân tố trên các nhân tố nhỏ hơn.

❖ Phân tích nhân tố lần 3:

Kết quả kiểm định Bartlett's (*Phụ lục 7.3*) với 23 biến quan sát, cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ($\text{sig} = 0,00 < 0,05$). Đồng thời, hệ số KMO = 0,877 > 0,5, chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích nhân tố.

Giá trị hệ số Eigenvalues = 1,423 > 1 đạt yêu cầu, điểm dừng tại nhân tố thứ 5 với phương sai trích đạt 67,065% > 50%. Điều này cho chúng ta thấy 5 nhân tố rút trích ra thể hiện được khả năng giải thích được 67,065% sự biến thiên của dữ liệu.

Kết quả ma trận xoay các nhân tố còn 1 biến quan sát (HT5- Đường truyền của Hệ thống khai HQĐT có tốc độ nhanh và ổn định) có sự khác biệt hệ số tải nhân tố giữa các nhân tố nhỏ hơn 0,3 nên không đảm bảo giá trị phân biệt. Tác giả tiếp tục loại bỏ biến này.

❖ Phân tích nhân tố lần 4:

Kết quả kiểm định Bartlett's (*Phụ lục 7.4*) với 22 biến quan sát, cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ($\text{sig} = 0,00 < 0,05$). Đồng thời, hệ số KMO = 0,881 > 0,5, chứng tỏ phân tích nhân tố để nhóm các biến lại với nhau là thích hợp và dữ liệu phù hợp cho việc phân tích nhân tố.

Giá trị hệ số Eigenvalues = 1,395 > 1 đạt yêu cầu, điểm dừng tại nhân tố thứ 5 với phương sai trích đạt 68,264% > 50%. Điều này cho chúng ta thấy 5 nhân tố rút trích ra thể hiện được khả năng giải thích được 68,264% sự biến thiên của dữ liệu.

Kết quả ma trận xoay các nhân tố cho thấy 22 biến quan sát đều đạt yêu cầu về sự khác biệt và giá trị hệ số tải nhân tố của các biến quan sát này đều lớn hơn 0,5.

Bảng 4.6. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

STT	Biến quan sát	Nhân tố					Tên nhân tố
		1	2	3	4	5	
1	TC3	.817					Sự tin cậy (TC)
2	TC5	.800					
3	TC2	.791					
4	TC1	.753					
5	TC4	.694					
6	DU4		.828				Sự đáp ứng (DU)
7	DU5		.792				
8	DU2		.745				
9	DU1		.735				
10	DU3		.693				
11	CS1			.813			Cơ sở vật chất (CS)
12	CS5			.812			
13	CS2			.748			
14	CS4			.746			
15	DC4				.801		Sự đồng cảm (DC)
16	DC1				.759		
17	DC5				.737		
18	DC3				.650		
19	HT3					.826	Hệ thống Hải quan điện tử (HT)
20	HT4					.771	
21	HT1					.766	
22	HT2					.691	

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu chính thức

Sau khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo các thành phần tác động đến CLDV thủ tục HQĐT, thang đo từ 25 biến quan sát ban đầu còn lại 22 biến quan sát thuộc 5 thành phần như sau:

(1) Nhân tố 1: Gồm 5 biến quan sát: TC1, TC2, TC3, TC4, TC5. Năm biến này được nhóm lại và tính giá trị trung bình bằng lệnh mean. Nhân tố sau khi nhóm được đặt tên là Sự tin cậy, ký hiệu TC.

(2) Nhân tố 2: Gồm 5 biến quan sát: DU1, DU2, DU3, DU4, DU5. Năm biến này được nhóm lại và tính giá trị trung bình bằng lệnh mean. Nhân tố sau khi nhóm được đặt tên là Sự đáp ứng, ký hiệu DU.

(3) Nhân tố 3: Gồm 4 biến quan sát: CS1, CS2, CS4, CS5. Bốn biến này được nhóm lại và tính giá trị trung bình bằng lệnh mean. Nhân tố sau khi nhóm được đặt tên là Cơ sở vật chất, ký hiệu CS.

(4) Nhân tố 4: Gồm 4 biến quan sát: DC1, DC3, DC4, DC5. Bốn biến này được nhóm lại và tính giá trị trung bình bằng lệnh mean. Nhân tố sau khi nhóm được đặt tên là Sự đồng cảm, ký hiệu DC.

(5) Nhân tố 5: Gồm 4 biến quan sát: HT1, HT2, HT3, HT4. Bốn biến này được nhóm lại và tính giá trị trung bình bằng lệnh mean. Nhân tố sau khi nhóm được đặt tên là Hệ thống Hải quan điện tử, ký hiệu HT.

❖ **Kết quả phân tích nhân tố EFA thang đo Sự cảm nhận về CLDV và thang đo Sự hài lòng của doanh nghiệp được trình bày chi tiết trong Phụ lục 7.5, kết quả như sau:**

- Phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo “Sự cảm nhận về CLDV” cho thấy Hệ số KMO đạt $0,787 > 0,5$; với mức ý nghĩa Sig = $0,000 < 0,05$; giá trị hệ số Eigenvalues là $2,467 > 1$; tổng phương sai trích đạt $61,911\% > 50\%$, các biến quan sát có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 và hội tụ về một nhân tố duy nhất. Từ kết quả nêu trên cho thấy thang đo này phù hợp với điều kiện phân tích nhân tố khám phá EFA. Thang đo gồm 4 biến quan sát: CL1, CL2, CL3, CL4 được nhóm lại và tính giá trị trung bình bằng lệnh mean, thang đo sau khi nhóm được đặt tên là Sự cảm nhận về CLDV, ký hiệu CLDV.

- Phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo “Sự hài lòng của doanh nghiệp” cho thấy Hệ số KMO đạt $0,798 > 0,5$; với mức ý nghĩa Sig = $0,000 < 0,05$; giá trị hệ số

Eigenvalues là 2,582 > 1; phương sai trích đạt 64,541% > 50%, các biến quan sát có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 và hội tụ về một nhân tố duy nhất. Từ kết quả vừa nêu cho thấy thang đo này phù hợp với điều kiện phân tích nhân tố khám phá EFA. Thang đo gồm 4 biến quan sát: HL1, HL2, HL3, HL4 được nhóm lại và tính giá trị trung bình bằng lệnh mean, thang đo sau khi nhóm được đặt tên là Sự hài lòng của doanh nghiệp, ký hiệu HL.

4.4. PHÂN TÍCH HỒI QUY

4.4.1. Phân tích tương quan

Trước khi đi vào phân tích hồi quy, ta cần xem xét sự tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc. Kiểm tra biến phụ thuộc và biến độc lập xem có tương quan với nhau không, nếu hai biến tương quan với nhau thì có hệ số tương quan Pearson $|r| > 0,1$. Tuy nhiên, nếu các biến có tương quan chặt chẽ thì phải lưu ý đến vấn đề đa cộng tuyến khi phân tích hồi quy.

Bảng 4.7. Ma trận tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc

		Hệ thống HQĐT	Cơ sở vật chất	Sự tin cậy	Sự đáp ứng	Sự đồng cảm	Sự cảm nhận về CLDV
Hệ thống HQĐT	Tương quan	1	.276**	.307**	.287**	.351**	.591**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263
Cơ sở vật chất	Tương quan	.276**	1	.416**	.479**	.381**	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263
Sự tin cậy	Tương quan	.307**	.416**	1	.483**	.457**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263
Sự đáp ứng	Tương quan	.287**	.479**	.483**	1	.517**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263
Sự đồng cảm	Tương quan	.351**	.381**	.457**	.517**	1	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	263	263	263	263	263	263
Sự cảm nhận về CLDV	Tương quan	.591**	.540**	.604**	.629**	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	263	263	263	263	263	263

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu chính thức – Phụ lục 8

Ma trận tương quan ở bảng trên cho thấy mối tương quan giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc Sự cảm nhận về CLDV lớn hơn 0,1 và sig. nhỏ hơn 0,05. Như vậy, ta có thể kết luận các biến độc lập gồm: Hệ thống HQĐT, Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự đáp ứng và Sự đồng cảm có thể đưa vào mô hình để giải thích cho biến phụ thuộc là Sự cảm nhận về CLDV.

4.4.2. Phân tích hồi quy

4.4.2.1. Kết quả hồi quy Sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ

Phân tích hồi quy được thực hiện nhằm xem xét mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP.HCM.

Sử dụng phương pháp Enter: đưa các biến độc lập vào cùng chạy một lúc, đây là phương pháp mặc định trong chương trình. Mô hình hồi quy nhằm xác định vai trò quan trọng của từng nhân tố trong việc đánh giá mối quan hệ giữa các yếu tố ảnh hưởng đến sự cảm nhận về CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM. Để đánh giá độ phù hợp của mô hình, các nhà nghiên cứu sử dụng hệ số xác định R^2 để đánh giá mức độ phù hợp của mô hình nghiên cứu, hệ số xác định R^2 được chứng minh là hàm không giảm theo số biến độc lập được đưa vào mô hình. Tuy nhiên không phải phương trình càng có nhiều biến sẽ càng phù hợp hơn với dữ liệu, R^2 có khuynh hướng là một yếu tố lạc quan của thước đo sự phù hợp của mô hình đối với dữ liệu trong trường hợp có 1 biến giải thích trong mô hình [22].

Do vậy, trong hồi quy tuyến tính thường dùng hệ số R Square hiệu chỉnh để đánh giá độ phù hợp của mô hình vì nó không thổi phồng mức độ phù hợp của mô hình. Hệ số Beta chuẩn hoá được dùng để đánh giá mức độ quan trọng của từng nhân tố, hệ số Beta chuẩn hoá của biến nào càng cao thì mức độ tác động của biến đó vào biến phụ thuộc càng lớn [22].

❖ **Kết quả phân tích hồi quy như sau:**

Bảng 4.8. Kiểm định tính phù hợp của mô hình hồi quy đa biến

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Hệ số Durbin-Watson
1	.846 ^a	.716	.710	1.977

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu chính thức

Bảng 4.9. Kết quả phân tích ANOVA

Mô hình	Tổng bình phương	Bậc tự do	Trung bình bình phương	F	Mức ý nghĩa
Hồi quy	61.470	5	12.294	129.547	.000 ^b
Phần dư	24.389	257	.095		
Tổng	85.859	262			

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu chính thức

Kết quả phân tích ở Bảng 4.8 cho thấy hệ số R² = 0,716, và R² hiệu chỉnh = 0,710. Như vậy mô hình giải thích được 71,0% tác động các yếu tố đến sự cảm nhận về CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP.HCM. Hệ số Durbin-Watson: 1 < D = 1,977 < 3 nên giả định về tính độc lập của các phần dư không bị vi phạm.

Theo bảng kết quả phân tích ANOVA (Bảng 4.9) cho ta thấy mức ý nghĩa Sig = 0,000 (<0,05); vậy nên ta có thể kết luận rằng có ít nhất một biến độc lập trong mô hình có tác động ảnh hưởng đến biến phụ thuộc, mô hình phù hợp với dữ liệu nghiên cứu và có thể sử dụng được.

Bảng 4.10. Kết quả hồi quy đa biến

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Sai số chuẩn	Beta			Hệ số Tolerance	Hệ số VIF	
1	(Hằng số)	.176	.140		1.263	.208		
	Hệ thống HQĐT	.297	.033	.327	8.979	.000	.836	1.197
	Cơ sở vật chất	.108	.028	.155	3.921	.000	.709	1.411
	Sự tin cậy	.168	.032	.211	5.202	.000	.669	1.494
	Sự đáp ứng	.187	.036	.223	5.191	.000	.600	1.667
	Sự đồng cảm	.215	.034	.264	6.363	.000	.643	1.556

a. Biến phụ thuộc: Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

Dựa vào bảng kết quả hồi quy (Bảng 4.10) của từng biến, cho thấy hệ số phóng đại phương sai VIF (Variance Inflation Factor) rất nhỏ (nhỏ hơn 2) và độ chấp nhận (Tolerance) của năm biến trong mô hình đều lớn hơn 0,5; điều này cho thấy các biến độc lập không có quan hệ chặt chẽ với nhau nên không có hiện tượng đa cộng tuyến xảy ra. Do đó, mối quan hệ giữa các biến độc lập không ảnh hưởng đáng kể đến kết quả giải thích của mô hình hồi quy. Ngoài ra, ta thấy các biến: Hệ thống HQĐT, Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự đáp ứng và Sự đồng cảm có Sig <0,05 nên đều có ý nghĩa thống kê.

Từ kết quả nghiên cứu theo Bảng 4.10, mô hình hồi quy các yếu tố tác động đến Sự cảm nhận về CLDV HQĐT có dạng như sau:

$$\text{CLDV} = 0,327*\text{HT} + 0,155*\text{CS} + 0,211*\text{TC} + 0,223*\text{DU} + 0,264*\text{DC}$$

Trong đó,

CLDV: Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

HT: Hệ thống HQĐT

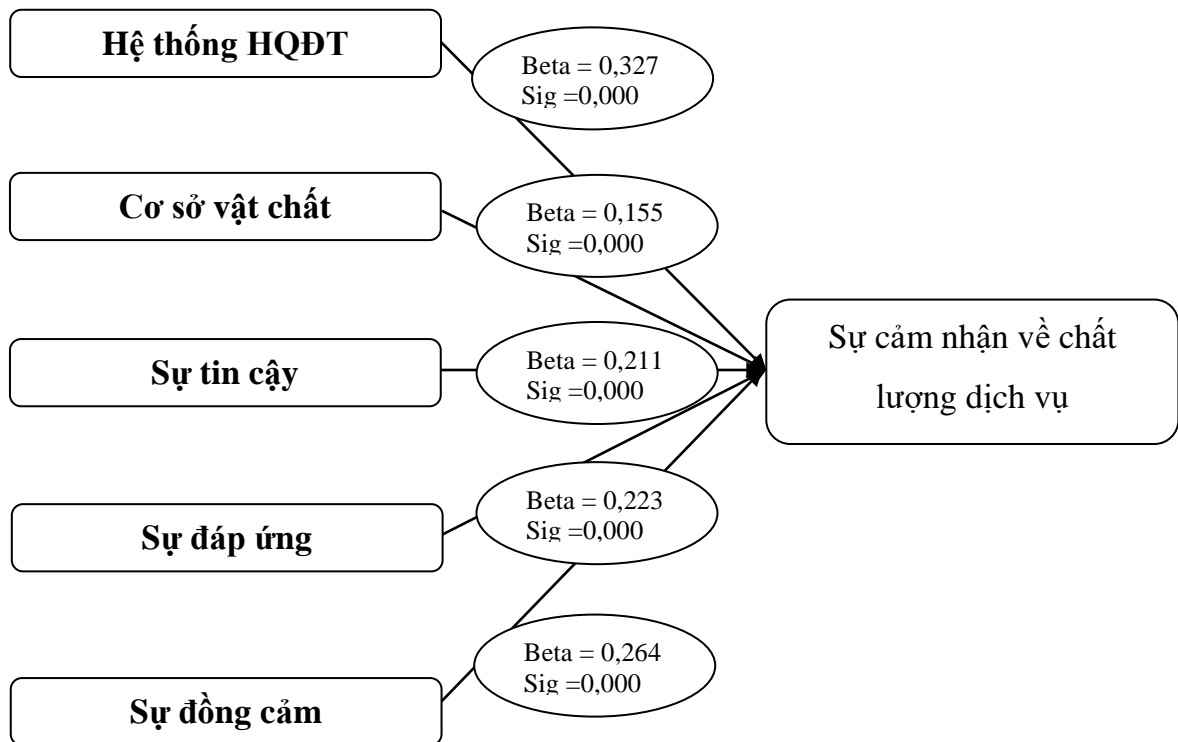
CS: Cơ sở vật chất

TC: Sự tin cậy

DU: Sự đáp ứng

DC: Sự đồng cảm

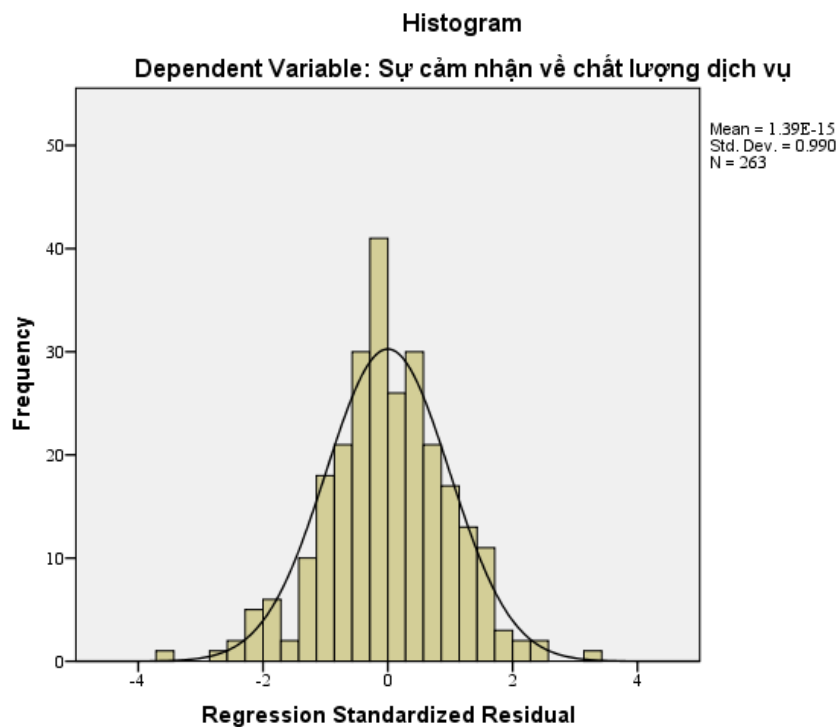
Để xác định mức độ ảnh hưởng của các yếu tố: Hệ thống HQĐT, Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự đáp ứng, và Sự đồng cảm đến Sự cảm nhận về CLDV HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM, ta căn cứ vào hệ số Beta. Nếu trị số tuyệt đối Beta của nhân tố nào càng lớn thì mức độ ảnh hưởng đến Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ HQĐT càng cao, và ngược lại. Như vậy, trong phương trình trên, yếu tố Hệ thống HQĐT ảnh hưởng mạnh nhất đến Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ HQĐT (Beta = 0,327), tiếp theo là Sự đồng cảm (Beta = 0,264), Sự đáp ứng (Beta = 0,223), Sự tin cậy (Beta = 0,211), và cuối cùng là Cơ sở vật chất (Beta = 0,155).



Hình 4.1. Kết quả hồi quy Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

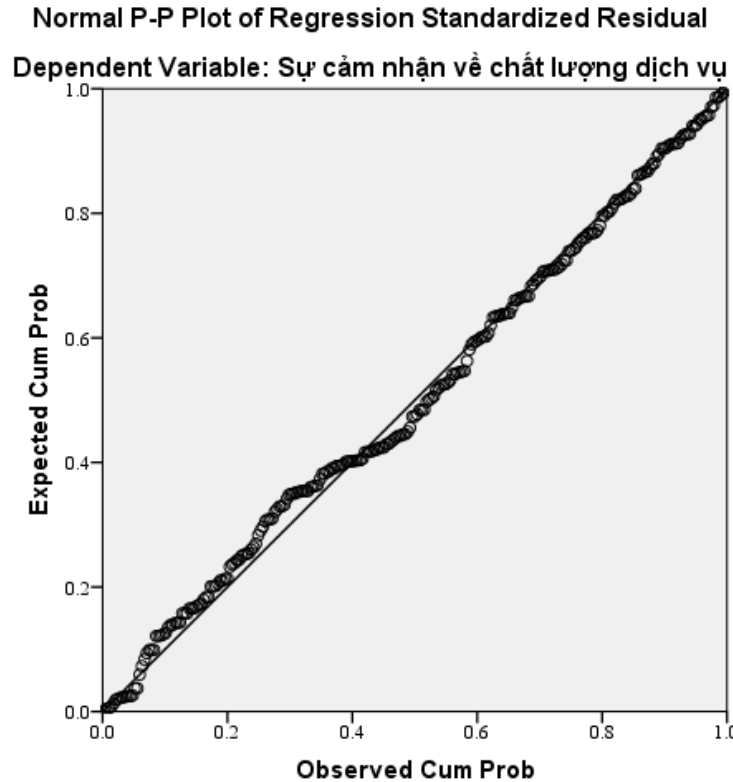
Nguồn: Tác giả tổng hợp, Phụ lục 9.1

Để dò tìm sự vi phạm giả định phân phối chuẩn của phần dư, ta dùng công cụ vẽ của phần mềm SPSS cho ra biểu đồ tần số Histogram và đồ thị P-P Plot.



Hình 4.2. Biểu đồ tần số Histogram của phần dư

Nguồn: Phụ lục 9.1



Hình 4.3. Đồ thị P-P Plot của phần dư

Nguồn: Phụ lục 9.1

Kết quả từ biểu đồ tần số Histogram của phần dư (Hình 4.2) cho thấy, phân phối của phần dư chuẩn với độ lệch chuẩn Std. Dev = 0,990. Điều này có nghĩa là giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

Kết quả từ đồ thị P-P plot (Hình 4.3) cho thấy các điểm phân tán xung quanh đường kỳ vọng, điều này cũng cho thấy giả định phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

4.4.2.2. Kết quả hồi quy Sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ

Kết quả phân tích hồi quy cho mô hình tuyến tính đơn, trong đó biến phụ thuộc là Sự hài lòng của doanh nghiệp và biến độc lập là Chất lượng dịch vụ.

Bảng 4.11. Kiểm định tính phù hợp của mô hình hồi quy đơn biến

Mô hình	R	R ²	R ² hiệu chỉnh	Hệ số Durbin-Watson
1	.779 ^a	.607	.606	1.869

Nguồn: Phụ lục 9.2

Bảng 4.12. Kết quả hồi quy sự hài lòng của doanh nghiệp

Mô hình		Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.
		B	Sai số chuẩn	Beta		
1	(Hằng số)	.522	.154		3.397	.001
	Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ	.841	.042	.779	20.084	.000

Nguồn: Phụ lục 9.2

Từ kết quả kiểm định tính phù hợp của mô hình hồi quy đơn biến ở Bảng 4.11 cho ta thấy giá trị hệ số $R^2 = 0,607$, và R^2 hiệu chỉnh 0,606. Như vậy mô hình giải thích được 60,6% sự thay đổi của biến Sự hài lòng của doanh nghiệp. Hệ số Durbin-Watson: $1 < D = 1,869 < 3$ nên giả định về tính độc lập của các phần dư không bị vi phạm.

Theo bảng Kết quả hồi quy sự hài lòng của doanh nghiệp (Bảng 4.12) cho thấy biến Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ có giá trị của mức ý nghĩa sig = 0,000 < 0,005 nên có ý nghĩa thống kê.

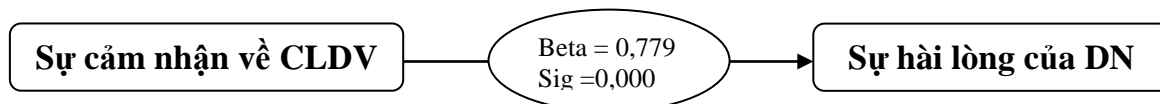
Từ kết quả nghiên cứu theo như bảng 4.12, mô hình hồi quy sự tác động của biến cảm nhận về chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng của doanh nghiệp có dạng như sau:

$$HL = 0,779 * CLDV.$$

Trong đó:

HL: Sự hài lòng của doanh nghiệp

CLDV: Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ



Hình 4.4. Kết quả hồi quy Sự hài lòng của doanh nghiệp

Nguồn: Tác giả tổng hợp, Phụ lục 9.2

4.4.3. Kiểm định các giả thuyết

Bảng 4.13. Kết quả kiểm định giả thuyết và Sự hài lòng của DN

Giả thuyết	Mối quan hệ	Hệ số hồi quy	Sig	Sự hài lòng của DN	Kết quả kiểm định
H1	HT → CLDV	0,327	0,000	0.255	Chấp nhận
H2	CS → CLDV	0,155	0,000	0.121	Chấp nhận
H3	TC → CLDV	0,211	0,000	0.164	Chấp nhận
H4	DU → CLDV	0,223	0,000	0.174	Chấp nhận
H5	DC → CLDV	0,264	0,000	0.206	Chấp nhận
H6	CLDV → HL	0,779	0,000	0,779	Chấp nhận

Nguồn: Tác giả tổng hợp

Qua bảng tổng hợp trên (Bảng 4.13) cho ta thấy: yếu tố CLDV có tác động trực tiếp đến sự hài lòng của doanh nghiệp với hệ số tác động dương là 0,779; các yếu tố còn lại (HT, CS, TC, DU, DC) có tác động gián tiếp đến sự hài lòng của doanh nghiệp với hệ số tác động dương từ 0,121 đến 0,255.

Giả thuyết H1: Có mối quan hệ dương giữa Hệ thống Hải quan điện tử và Chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP. HCM.

Kết quả hồi quy có hệ số Beta = 0,327 (sig = 0,000 < 0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Hệ thống Hải quan điện tử” phát huy tăng lên 1 đơn vị, sẽ tác động dương đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư và tăng thêm 0,327 đơn vị, vậy giả thuyết H1 được chấp nhận.

Giả thuyết H2: Có mối quan hệ dương giữa Cơ sở vật chất và Chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM.

Kết quả hồi quy có hệ số Beta = 0,155 (sig = 0,000 < 0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Cơ sở vật chất” tăng lên 1 đơn vị, sẽ tác động dương đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư và tăng thêm 0,155 đơn vị, vậy giả thuyết H2 được chấp nhận.

Giả thuyết H3: Có mối quan hệ dương giữa Sự tin cậy và Chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM.

Kết quả hồi quy có hệ số Beta = 0,211 (sig = 0,000 < 0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Sự tin cậy” tăng lên 1 đơn vị, sẽ tác động dương đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư và tăng thêm 0,211 đơn vị, vậy giả thuyết H3 được chấp nhận.

Giả thuyết H4: Có mối quan hệ dương giữa Sự đáp ứng và Chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM.

Kết quả hồi quy có hệ số Beta = 0,223 (sig = 0,000 < 0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Sự đáp ứng” tăng lên 1 đơn vị, sẽ tác động dương đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư và tăng thêm 0,223 đơn vị, vậy giả thuyết H4 được chấp nhận.

Giả thuyết H5: Có mối quan hệ dương giữa Sự đồng cảm và Chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM.

Kết quả hồi quy có hệ số Beta = 0,264 (sig = 0,000 < 0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Sự đồng cảm” tăng lên 1 đơn vị, sẽ tác động dương đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư và tăng thêm 0,264 đơn vị, vậy giả thuyết H5 được chấp nhận.

Giả thuyết H6: Có mối quan hệ dương giữa Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng của doanh nghiệp.

Kết quả hồi quy đơn biến có hệ số Beta = 0,779 (sig = 0,000 < 0,05); điều này cho thấy, khi yếu tố “Chất lượng dịch vụ” tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư tốt hơn 1 đơn vị, sẽ tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp và tăng thêm 0,779 đơn vị, vậy giả thuyết H6 được chấp nhận.

4.5. ĐO LƯỜNG THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP

4.5.1. Đo lường mức độ hài lòng chung của doanh nghiệp

Bảng 4.14. Giá trị trung bình của biến Sự hài lòng của doanh nghiệp

Biến	Diễn giải biến	Điểm trung bình
HL1	Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT tại Chi cục HQ quản lý hàng đầu tư	3.59
HL2	Anh/chị hài lòng quy trình quản lý và thủ tục tại Chi cục HQ quản lý hàng đầu tư	3.55
HL3	Anh/chị hài lòng với thái độ phục vụ và làm việc của công chức tại Chi cục HQ quản lý hàng đầu tư	3.51
HL4	Nhìn chung, Anh/chị hài lòng khi thực hiện thủ tục HQĐT tại Chi cục HQ quản lý hàng đầu tư	3.63
HL	Sự hài lòng của Doanh nghiệp	3.57

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu

Theo kết quả nghiên cứu trong bảng 4.14 cho thấy: mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư đạt mức trên trung bình của thang đo Likert 5 mức độ, với số điểm chung bình (mean) của thang đo này là 3,57; trong đó biến quan sát HL3 được doanh nghiệp hài lòng thấp nhất (mean =3,55); cao nhất là biến quan sát HL4 (mean = 3,63). Từ kết quả vừa nêu trên, Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư cần phải nỗ lực nhiều hơn nữa để ngày càng nâng cao chất lượng dịch vụ và từ đó sẽ nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện TTHQĐT.

4.5.2. Đo lường sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ chung

Bảng 4.15. Giá trị trung bình của biến sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

Biến	Diễn giải biến	Điểm trung bình
CL1	Chi cục HQ quản lý hàng đầu tư hỗ trợ thông tin cần thiết cho công việc	3.66
CL2	Doanh nghiệp được tạo nhiều thuận lợi khi sử dụng dịch vụ tại Chi cục HQ quản lý hàng đầu tư	3.66
CL3	Quy trình phục vụ của Chi cục HQ quản lý hàng đầu tư thể hiện phong cách chuyên nghiệp	3.59
CL4	Chi cục HQ quản lý hàng đầu tư luôn nâng cao chất lượng dịch vụ để ngày càng phục vụ tốt hơn cho DN	3.60
CL	Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ	3.63

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu

Theo kết quả nghiên cứu trong bảng 4.15 cho thấy, sự cảm nhận của doanh nghiệp đối với CLDV HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư đạt mức trên trung bình của thang đo Likert 5 mức độ, với số điểm trung bình của thang đo này là 3,63; trong đó biến quan sát CL3 được doanh nghiệp đánh giá thấp nhất trong 4 biến quan sát của thang đo này, với số điểm trung bình là =3,59.

4.5.3. Hệ thống Hải quan điện tử

Bảng 4.16. Giá trị trung bình của biến hệ thống Hải quan điện tử

Biến	Diễn giải biến	Điểm trung bình
HT1	Phần mềm khai hải quan điện tử dễ sử dụng	3.57
HT2	Thời gian tiếp nhận tờ khai và trả phản hồi cho DN của Hệ thống nhanh chóng	3.63
HT3	Hệ thống khai HQĐT ít khi xảy ra sự cố	3.65
HT4	Hệ thống xử lý dữ liệu của Chi cục HQ luôn thông suốt	3.74
HT	Hệ thống Hải quan điện tử	3.65

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu

Theo kết quả phân tích được tổng hợp ở bảng 4.13 cho thấy, yếu tố này ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ mạnh nhất, với hệ số beta 0,327; và cũng là yếu tố ảnh hưởng gián tiếp mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp, với hệ số beta là 0,255.

Thực tế khảo sát cho thấy, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài thực hiện thủ tục HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư đánh giá yếu tố này cao thứ 2, trong năm yếu tố tác động đến CLDV HQĐT trong mô hình nghiên cứu, với số điểm trung bình đạt 3,65 (bảng 4.16). Trong đó, biến quan sát HT4 được doanh nghiệp đánh giá cao nhất với số điểm đạt 3,74; thấp nhất là biến quan sát HT1 với số điểm trung bình là 3,57 của thang đo Likert 5 mức độ.

4.5.4. Cơ sở vật chất

Bảng 4.17. Giá trị trung bình của biến Cơ sở vật chất

Biến	Diễn giải biến	Điểm trung bình
CS1	Nơi làm thủ tục hải quan được bố trí thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát	3.72
CS2	Quầy giao dịch hồ sơ được bố trí dễ nhận biết, hợp lý, tạo môi trường giao tiếp bình đẳng	3.72
CS4	Nơi niêm yết thông báo, thủ tục hành chính dễ nhận thấy	3.67
CS5	Có bố trí đầy đủ nước uống, chỗ để xe an toàn	3.65
CS	Cơ sở vật chất	3.69

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu

Theo kết quả phân tích được tổng hợp ở bảng 4.13 cho thấy, yếu tố Cơ sở vật chất ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ thấp nhất, với hệ số beta đạt 0,155; và cũng là yếu tố ảnh hưởng gián tiếp yếu nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp, với hệ số beta là 0,121.

Thực tế khảo sát cho thấy doanh nghiệp đánh giá yếu tố này ở mức độ cao nhất trong năm yếu tố được khảo sát, với số điểm trung bình đạt 3,69 (bảng 4.17). Trong đó, biến quan sát được doanh nghiệp đánh giá thấp nhất là CS5, với số điểm trung bình đạt 3,65 của thang đo Likert 5 mức độ.

4.5.5. Sự tin cậy

Bảng 4.18. Giá trị trung bình của biến Sự tin cậy

Biến	Diễn giải biến	Điểm trung bình
TC1	Công chức Chi cục HQ luôn thực hiện đúng như lời hứa hẹn.	3.56
TC2	Các quy trình thủ tục đều được công khai, minh bạch	3.54
TC3	Công chức Chi cục HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng	3.60
TC4	Chi cục HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục như đã được quy định	3.62
TC5	Kết quả kiểm tra của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư là chính xác	3.68
TC	Sự tin cậy	3.60

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu

Theo kết quả phân tích được tổng hợp ở bảng 4.13 cho thấy, yếu tố Sự tin cậy ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về CLDV ở vị trí thứ tư, với hệ số beta đạt 0,211 (trước yếu tố Cơ sở vật chất); và cũng là yếu tố ảnh hưởng gián tiếp đến sự hài lòng của doanh nghiệp ở vị trí thứ tư, với hệ số beta là 0,164.

Điểm trung bình của yếu tố này đạt 3,60 (bảng 4.18). Trong đó, biến quan sát TC5 được doanh nghiệp đánh giá cao nhất với số điểm đạt 3,68; thấp nhất là biến TC2 với số điểm trung bình là 3,54.

4.5.6. Sự đáp ứng

Bảng 4.19. Giá trị trung bình của biến Sự đáp ứng

Biến	Diễn giải biến	Điểm trung bình
DU1	Các thông tin, chính sách, văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ	3.60
DU2	Cán bộ Chi cục HQ phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng.	3.44
DU3	Chi cục HQ thường xuyên tổ chức hội nghị để đối thoại với DN	3.51
DU4	Chi cục HQ thường xuyên tổ chức tập huấn cho DN về thực hiện TTHQĐT	3.45
DU5	Cán bộ Chi cục HQ luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp.	3.58
DU	Sự đáp ứng	3.52

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu

Theo kết quả phân tích được tổng hợp ở bảng 4.13 cho thấy, yếu tố Sự đáp ứng có ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ ở vị trí thứ ba, với hệ số beta đạt 0,223; và cũng là yếu tố ảnh hưởng gián tiếp thứ ba đến sự hài lòng của doanh nghiệp, với hệ số beta là 0,174.

Điểm trung bình của yếu tố này đạt 3,52 (bảng 4.19). Trong đó, biến quan sát DU1 được đánh giá cao nhất với số điểm đạt 3,60; thấp nhất là biến DU2 với số điểm trung bình là 3,44.

4.5.7. Sự đồng cảm

Bảng 4.20. Giá trị trung bình của biến Sự đồng cảm

Biến	Diễn giải biến	Điểm trung bình
DC1	Cán bộ Chi cục HQ thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp của anh/chị	3.35
DC3	Cán bộ Chi cục HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác	3.21
DC4	Cán bộ Chi cục HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN	3.26
DC5	Cán bộ Chi cục HQ biết quan tâm, thông cảm với những khó khăn, vướng mắc của DN	3.26
DC	Sự đồng cảm	3.27

Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu

Theo kết quả phân tích được tổng hợp ở bảng 4.13 cho thấy, yếu tố Sự đồng cảm ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ mạnh thứ hai, với hệ số beta 0,264; và cũng là yếu tố ảnh hưởng gián tiếp mạnh thứ hai đến sự hài lòng của doanh nghiệp, với hệ số beta là 0,206.

Thực tế khảo sát cho thấy, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài thực hiện thủ tục HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư đánh giá yếu tố này ở mức thấp nhất trong năm yếu tố tác động đến CLDV thủ tục HQĐT theo như mô hình nghiên cứu, với số điểm trung bình chỉ đạt 3,27 (bảng 4.20). Trong đó, biến quan sát DC1 được doanh nghiệp đánh giá cao nhất với số điểm chỉ đạt 3.35; thấp nhất là biến quan sát DC3 với số điểm trung bình là 3,21 của thang đo Likert 5 mức độ.

TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Từ kết quả nghiên cứu sơ bộ được trình bày ở Chương 3 và Phụ lục 5, tác giả đã hoàn thiện bảng câu hỏi và tiến hành khảo sát chính thức. Chương 4 trình bày kết quả nghiên cứu chính thức với các nội dung chính như sau: Mô tả đặc điểm mẫu khảo sát, Kiểm định thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và Phân tích nhân tố khám phá (EFA). Qua kết quả phân tích nhân tố, đã có 3 biến quan sát (DC2, CS3, HT5) không đạt yêu cầu nên tác giả đã loại bỏ. Kết quả phân tích tương quan và hồi quy cho thấy các yếu tố: Hệ thống HQĐT, Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự đáp ứng và Sự đồng cảm đều có tác động ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT, và ảnh hưởng gián tiếp đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP.HCM. Trong đó, yếu tố Hệ thống HQĐT có tác động ảnh hưởng mạnh nhất, ảnh hưởng yếu nhất là yếu tố Cơ sở vật chất. Cuối cùng, tác giả đã tiến hành kiểm định giả thuyết và Đo lường thực trạng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của doanh nghiệp.

CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

5.1. KẾT LUẬN

Từ tình hình thực tế hiện nay về thực trạng TTHQĐT, thái độ ứng xử của công chức Hải quan đối với doanh nghiệp và sự hài lòng của doanh nghiệp FDI nói riêng, doanh nghiệp nói chung, khi thực hiện TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM, câu hỏi được đặt ra là làm thế nào để nâng cao hơn nữa CLDV TTHQĐT và từ đó nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp, góp phần mang lại hiệu quả hơn trong cải cách thủ tục hành chính của Cơ quan Hải quan, làm thay đổi cách nhìn nhận của doanh nghiệp và người dân theo chiều hướng tích cực hơn đối với Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM nói riêng, cơ quan Hải quan cả nước nói chung.

Nghiên cứu này nhằm mục đích xác định các yếu tố tác động đến CLDV TTHQĐT, xác định mối quan hệ giữa CLDV TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp. Từ đó, Đề xuất một số kiến nghị đối với lãnh đạo Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư, nhằm nâng cao CLDV TTHQĐT và mức độ hài lòng của các doanh nghiệp khi thực hiện TTHQĐT.

Tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu các yếu tố tác động đến CLDV TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp với 5 thành phần và 25 biến quan sát. Sau khi kiểm định, thang đo còn 22 biến quan sát với 5 thành phần: (1) Hệ thống HQĐT, (2) Cơ sở vật chất, (3) Sự tin cậy, (4) Sự đáp ứng (5) Sự đồng cảm.

Đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với định lượng, được thực hiện qua 2 bước là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

Kết quả nghiên cứu sơ bộ là cơ sở để tác giả hoàn thiện mô hình nghiên cứu và thang đo chính thức. Nghiên cứu chính thức được tiến hành qua các bước: đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan, hồi quy và kiểm định giả thuyết. Phần mềm SPSS 20.0 được sử dụng để phân tích dữ liệu.

Kết quả nghiên cứu chính thức cho thấy 5 yếu tố được đưa ra trong mô hình nghiên cứu đều có tác động đến đến Sự cảm nhận về CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan

quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM, trong đó yếu tố (1) Hệ thống HQĐT ảnh hưởng mạnh nhất (Beta = 0,327), tiếp theo là (2) Sự đồng cảm (Beta = 0,264), (3) Sự đáp ứng (Beta = 0,223), (4) Sự tin cậy (Beta = 0,211), và cuối cùng là (5) Cơ sở vật chất (Beta = 0,155). Mô hình giải thích được 71% tác động của các yếu tố này đến sự cảm nhận về CLDV thủ tục HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP.HCM. Kết quả này là câu trả lời cho mục tiêu thứ nhất của đề tài. Mô hình hồi quy các yếu tố tác động đến sự cảm nhận về CLDV như sau:

$$\text{CLDV} = 0,327*HT + 0,155*CS + 0,211*TC + 0,223*DU + 0,264*DC$$

Kết quả hồi quy sự hài lòng của doanh nghiệp đối về chất lượng dịch vụ HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP.HCM cho thấy hệ số beta có giá trị là 0,779, điều này đã xác định được mối quan hệ dương giữa chất lượng dịch vụ TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả này là câu trả lời cho mục tiêu thứ hai của đề tài. Mô hình hồi quy sự tác động của cảm nhận về CLDV đến sự hài lòng của doanh nghiệp như sau:

$$\text{HL} = 0,779*CLDV$$

Qua kết quả 2 mô hình hồi quy trên, tác giả đã Kiểm định các giả thuyết (Mục 4.4.3) và chứng minh được có mối quan hệ dương giữa các yếu tố trong mô hình nghiên cứu với Sự cảm nhận về CLDV tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM; và mối quan hệ giữa Sự cảm nhận về CLDV với Sự hài lòng của doanh nghiệp như giả thuyết nghiên cứu được đưa trong Mục 2.3.

Từ mô hình hồi quy, tác giả cũng đã xác định được 5 yếu tố: (1) Hệ thống HQĐT, (2) Cơ sở vật chất, (3) Sự tin cậy, (4) Sự đáp ứng (5) Sự đồng cảm tác động gián tiếp đến sự hài lòng của doanh nghiệp với hệ số beta như sau:

$$\text{HL} = 0,255*HT + 0,121*CS + 0,164*TC + 0,174*DU + 0,206*DC$$

Kết quả đo lường thực trạng CLDV TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp cho thấy, giá trị trung bình của biến Cơ sở vật chất được doanh nghiệp đánh giá cao nhất với điểm trung bình (mean) là 3,69 điểm của thang đo Likert 5 mức độ; kế đến là yếu tố Hệ thống Hải quan điện tử (mean = 3,65), Sự tin cậy (mean = 3,60), Sự đáp ứng (mean = 3,52), và yếu tố được doanh nghiệp đánh giá thấp nhất là sự đồng cảm của

công chức Hải quan (mean = 3,27). Đồng thời, kết quả phân tích cũng cho thấy thang đo sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ cũng được đánh giá ở mức khá cao (mean = 3,63), và điểm trung bình của thang đo Sự hài lòng của Doanh nghiệp cũng đạt 3,57 điểm của thang đo likert 5 mức độ.

Từ kết quả phân tích nêu trên, kết quả đo lường thực trạng CLDV TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp FDI theo từng yếu tố ở Mục 4.5 (điểm trung bình mean), tác giả đưa ra một số kiến nghị đối với lãnh đạo cơ quan Hải quan các cấp, đây cũng là nội dung thực hiện mục tiêu nghiên cứu thứ ba của đề tài, cụ thể như sau: (Mục 5.2).

5.2. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

Dựa trên kết quả nghiên cứu ở Chương 4, kết quả phân tích sự đánh giá của doanh nghiệp FDI theo từng yếu tố ở Mục 4.5 (điểm trung bình mean), tác giả đưa ra một số kiến nghị đối với lãnh đạo cơ quan Hải quan các cấp như sau:

5.2.1. Kiến nghị về Hệ thống HQĐT

Yếu tố Hệ thống HQĐT có ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ mạnh nhất, với hệ số beta 0,327; và cũng là yếu tố ảnh hưởng gián tiếp mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp, với hệ số beta là 0,255. Điểm trung bình của yếu tố này đạt 3,65 của thang đo Likert 5 điểm, cao thứ 2 trong năm yếu tố tác động đến CLDV HQĐT trong mô hình nghiên cứu. Tuy nhiên, để nâng cao CLDV HQĐT từ đó nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp FDI cần phải tác động mạnh vào yếu tố này, vì đây là yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất.

Cơ quan Hải quan cần thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn về cách thức sử dụng phần mềm khai báo HQĐT để doanh nghiệp có thể nắm bắt được hết các tính năng của phần mềm. Đồng thời cơ quan Hải quan cần phối hợp với các đơn vị cung cấp phần mềm khai hải quan nghiên cứu để đơn giản hóa việc khai báo các thông tin trên phần mềm khai báo HQĐT.

Việc triển khai Hệ thống thông quan hàng hóa tự động và Cơ chế một cửa quốc gia (gọi tắt là Hệ thống VNACCS/VCIS) trên nền tảng phương pháp quản lý tiên tiến của Hải quan Nhật Bản đã mang lại nhiều hiệu quả tích cực. Thời gian tiếp nhận, phân luồng và trả phản hồi cho doanh nghiệp được thực hiện nhanh chóng. Tuy nhiên, cơ

quan Hải quan cần tiếp tục triển khai mạnh mẽ Cơ chế hải quan một cửa quốc gia, trong đó tập trung vào việc tự động hóa kết nối với các cơ quan kiểm tra chuyên ngành trong việc kiểm tra các giấy phép chuyên ngành và tăng cường khả năng xử lý của Cổng thông tin điện tử Hải quan trong việc phối hợp thu thuế XNK thông qua các ngân hàng thương mại. Từ đó thời gian tiếp nhận, phân luồng, kiểm tra, trả phản hồi và thông quan cho doanh nghiệp trên Hệ thống hải quan điện tử sẽ giảm xuống nhiều hơn nữa.

Ngoài ra, với số lượng khai báo HQĐT ngày càng tăng, cơ quan Hải quan cần phải tăng cường đầu tư vào hạ tầng CNTT của ngành Hải quan, đặc biệt là phải xây dựng hệ thống dự phòng nhằm đảm bảo Hệ thống HQĐT hoạt động thông suốt, ổn định 24/7, khi có sự cố xảy ra với hệ thống chính thì vẫn có hệ thống dự phòng hoạt động.

5.2.2. Kiến nghị về Cơ sở vật chất

Yếu tố Cơ sở vật chất có ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ thấp nhất, với hệ số beta 0,155; và cũng là yếu tố ảnh hưởng gián tiếp thấp nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp, với hệ số beta là 0,121. Điểm trung bình của yếu tố này đạt 3,69 của thang đo Likert 5 điểm, cao nhất trong năm yếu tố tác động đến CLDV HQĐT trong mô hình nghiên cứu. Để nâng cao CLDV HQĐT từ đó nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp FDI, cần duy trì và tiếp tục phát huy điểm mạnh của yếu tố này.

Hiện nay, về cơ bản cơ sở vật chất của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư đã đáp ứng được nhu cầu làm thủ tục hải quan của doanh nghiệp. Tuy nhiên về lâu dài, Chi cục cần phải lên kế hoạch xây dựng mới hoặc sửa chữa trụ sở làm việc, ưu tiên sắp xếp bố trí diện tích mặt bằng làm việc ở vị trí thuận tiện, kang trang, mát mẻ với diện tích hợp lý tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng khi đi làm thủ tục hải quan.

Đồng thời, Chi cục cũng phải có kế hoạch đầu tư nâng cấp các trang thiết bị như: tủ, bàn, ghế, ... ngày càng hiện đại nhằm phục vụ ngày càng tốt hơn cho doanh nghiệp. Chi cục cần đặc biệt quan tâm đến việc trang bị, nâng cấp, bảo trì bảo dưỡng các thiết bị CNTT như máy vi tính, máy photocopy, máy in để đảm bảo các thiết bị vận hành ổn định liên tục, không làm ảnh hưởng đến việc xử lý của CBCC trong quá trình thực hiện TTHQĐT cho doanh nghiệp.

5.2.3. Kiến nghị về Sự tin cậy

Yếu tố Sự tin cậy có ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ ở vị trí thứ tư, với hệ số beta 0,211; và cũng là yếu tố ảnh hưởng gián tiếp ở vị trí thứ tư đến sự hài lòng của doanh nghiệp, với hệ số beta là 0,164. Điểm trung bình của yếu tố này đạt 3,60 của thang đo Likert 5 điểm.

Để nâng cao CLDV HQĐT từ đó nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp FDI, cơ quan Hải quan cần tiếp tục công khai, minh bạch các quy trình thủ tục thông qua các hình thức niêm yết công khai tại trụ sở Chi cục, hộp thư góp ý,... để doanh nghiệp tiện đối chiếu thực hiện và giám sát công việc của công chức hải quan trong cung ứng dịch vụ. Công tác tham vấn doanh nghiệp về quy trình thủ tục hải quan cần tiếp tục được triển khai nhằm tạo ra một kênh trao đổi trực tiếp giữa cơ quan hải quan và doanh nghiệp giúp doanh nghiệp có thể phản ánh những ý kiến của mình về quy trình thủ tục với cơ quan quản lý tốt hơn.

Ngoài ra, cơ quan Hải quan cần tăng cường đầu tư các trang bị phục vụ công tác kiểm tra hàng hóa như các thiết bị phân tích phân loại, cần điện tử,... Tại các quốc gia có nền kinh tế phát triển, việc kiểm tra hàng hóa hầu như được thực hiện thông qua máy soi container, tỉ lệ kiểm tra hàng hóa thủ công là rất ít. Vì vậy, việc đầu tư trang bị máy soi container để nâng cao hiệu quả cũng như minh bạch kết quả của việc kiểm tra hàng hóa, rút ngắn thời gian giải phóng hàng, giảm chi phí lưu kho, lưu bãi cho doanh nghiệp là việc làm hết sức cần thiết.

5.2.4. Kiến nghị về Sự đáp ứng

Yếu tố Sự đáp ứng có ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ ở vị trí thứ ba, với hệ số beta 0,223; và cũng là yếu tố ảnh hưởng gián tiếp ở vị trí thứ ba đến sự hài lòng của doanh nghiệp, với hệ số beta là 0,174. Điểm trung bình của yếu tố này đạt 3,52 của thang đo Likert 5 điểm.

Để nâng cao CLDV HQĐT từ đó nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp FDI, Chi cục cần tăng cường cung cấp, tuyên truyền các thông tin chính sách, văn bản pháp luật mới thuộc lĩnh vực hải quan đến cộng đồng doanh nghiệp thông qua nhiều hình thức như niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan Hải quan, cung cấp trên Cổng thông tin điện tử, Từ năm 2015, Luật hải quan mới đã có hiệu lực, kèm theo đó là hàng loạt các

văn bản hướng dẫn, các chính sách cũng thay đổi theo. Vì vậy, cơ quan Hải quan cần thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn cho doanh nghiệp về các chính sách mới để doanh nghiệp dễ dàng nắm bắt và thực hiện đúng quy định.

Thời gian qua việc tổ chức các buổi đối thoại doanh nghiệp đã được Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư nói riêng cũng như Cục Hải quan TP.HCM nói chung tổ chức khá tốt và thường xuyên. Thông qua các buổi đối thoại, cơ quan Hải quan có thể nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, khó khăn của doanh nghiệp từ đó đưa ra giải pháp xử lý cũng như kiến nghị các Bộ ngành giải quyết đối với những vấn đề vượt thẩm quyền. Ngoài hình thức đối thoại trực tiếp, cơ quan Hải quan cũng nên tổ chức thêm các buổi giao lưu trực tuyến trên Cổng thông tin điện tử để doanh nghiệp có thể dễ dàng tham gia đóng góp ý kiến cũng như nêu ra những khó khăn vướng mắc của mình.

5.2.5. Kiến nghị về Sự đồng cảm

Yếu tố Sự đồng cảm có ảnh hưởng trực tiếp đến sự cảm nhận của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ ở vị trí thứ hai, với hệ số beta 0,264; và cũng là yếu tố ảnh hưởng gián tiếp ở vị trí thứ hai đến sự hài lòng của doanh nghiệp, với hệ số beta là 0,206. Điểm trung bình của yếu tố này đạt 3,27 của thang đo Likert 5 điểm, thấp nhất trong năm yếu tố tác động đến CLDV HQĐT trong mô hình nghiên cứu. Vì vậy, để nâng cao CLDV HQĐT từ đó nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp FDI cần phải cải thiện mạnh yếu tố này.

Thời gian qua, việc doanh nghiệp phản ánh về việc CBCC Hải quan cố tình những nhiều, gây phiền hà khó khăn cho doanh nghiệp trong quá trình làm thủ tục hải quan là khá nhiều. Vì vậy, cơ quan Hải quan cần tăng cường giáo dục tư tưởng, đạo đức, phẩm chất chính trị cho CBCC Hải quan. Kiên quyết xử lý nghiêm các trường hợp những nhiều, gây phiền hà khó khăn cho doanh nghiệp. Cần thay đổi tư duy quản lý của CBCC, chuyển từ tư duy “quản lý” sang tư duy “phục vụ”, xem doanh nghiệp là đối tác hợp tác chứ không phải đối tượng quản lý. Có như thế thì cán bộ Hải quan mới hiểu được vai trò của doanh nghiệp, từ đó có cách ứng xử chuẩn mực hơn, tạo được sự đồng cảm đối với khách hàng.

Tiếp tục thực hiện tốt quan hệ đối tác Hải quan-Doanh nghiệp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tăng cường tính tuân thủ tự nguyện của doanh nghiệp. Công tác

thông tin tuyên truyền, phổ biến pháp luật về hải quan; Tham vấn xây dựng chính sách pháp luật về hải quan; Thu thập thông tin phản hồi, đánh giá của doanh nghiệp về việc thực thi pháp luật hải quan là những nội dung quan trọng trong quan hệ đối tác.

Ngoài ra, định kỳ hàng năm cơ quan Hải quan cần tổ chức khảo sát ý kiến của doanh nghiệp để đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp với sự phục vụ của cơ quan Hải quan, từ đó có những giải pháp nhằm ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ để đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp.

5.2.6. Kiến nghị đối với doanh nghiệp

- Doanh nghiệp cần trang bị và hoàn thiện trang thiết bị máy móc để có thể tiến hành được TTHQĐT 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. Cử nhân viên tham gia các lớp tập huấn của cơ quan Hải quan để làm quen với việc khai báo TTHQĐT, tránh những sai sót không đáng có trong quá trình khai báo.

- Doanh nghiệp cần thay đổi tư duy về khai báo thủ tục HQ 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 vướng mắc cũng như các giải pháp để cơ quan Hải quan ngày càng hoàn thiện hơn về TTHQĐT cũng như ngày càng hoàn thiện hơn về chính sách pháp luật Hải quan.

- Kiên quyết đấu tranh với các hành vi tiêu cực, tích cực tố giác với Lãnh đạo các cấp về những hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà khó khăn của CBCC trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan.

5.3. HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG CHO NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Cũng như nhiều nghiên cứu khác, dù tác giả đã nỗ lực trong quá trình thực hiện, tuy nhiên nghiên cứu vẫn còn những hạn chế, thiếu sót như sau:

Nghiên cứu chỉ được thực hiện tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM, với đối tượng khảo sát là các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài đến thực hiện khai báo TTHQĐT. Nếu phạm vi nghiên cứu được mở rộng hơn tại các

Cơ quan Hải quan trên địa bàn TP.HCM và các tỉnh thành lân cận; đối tượng khảo sát bao gồm cả các DN Việt Nam thì kết quả nghiên cứu sẽ có tính đại diện cao hơn.

Do hạn chế về điều kiện nghiên cứu như: thời gian, chi phí..... nên số mẫu nghiên cứu chỉ dừng lại ở con số là 263 mẫu.

Đề tài sử dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện, nên có thể chưa khái quát đầy đủ các đối tượng khảo sát. Do đó, cần có một nghiên cứu với số mẫu theo định mức cân đối của loại hình doanh nghiệp, quy mô doanh nghiệp.

Đề tài chỉ mới nghiên cứu năm yếu tố có tác động đến CLDV TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài khi thực hiện TTHQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM. Hướng nghiên cứu tiếp theo nên xem xét đưa thêm một số yếu tố khác vào mô hình như: Sự an toàn, Chi phí thấp, Tiếp cận dịch vụ, Quy trình thủ tục hải quan, Sự phục vụ của cán bộ công chức Hải quan...

TÓM TẮT CHƯƠNG 5

Từ kết quả nghiên cứu được thể hiện ở chương 4, chương 5 tác giả trình bày nội dung kết luận chung về kết quả nghiên cứu của đề tài, đề xuất một số kiến nghị đối với lãnh đạo Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục Hải quan TP.HCM và kiến nghị đối với doanh nghiệp, nhằm nâng cao CLDV TTHQĐT và sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện TTHQĐT. Hạn chế của đề tài được tác giả nêu ra nhằm định hướng cho các công trình nghiên cứu tiếp theo, và đề xuất cho hướng nghiên cứu tiếp theo một số yếu tố khác có thể có tác động ảnh hưởng đến CLDV và sự hài lòng của doanh nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

- [1] Đinh Văn Ân, Hoàng Thu Hòa (2006), *Đổi mới cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- [2] Bộ Nội Vụ (2012), *Đề án “Xây dựng phương án đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước”*, Hà Nội.
- [3] CECODES, VFF-CRT & UNDP (2015), *Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) 2014: Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân*, Báo cáo nghiên cứu chính sách chung của Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-CRT) và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP), Hà Nội – Việt Nam.
- [4] Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư (2015), *Báo cáo tổng kết công tác năm 2015 và phương hướng nhiệm vụ năm 2016*, TP. HCM.
- [5] Cục Hải quan TP. HCM (2013), *Báo cáo tổng kết công tác năm 2013 và phương hướng nhiệm vụ năm 2014 của Cục Hải quan TP. HCM*, TP. HCM.
- [6] Cục Hải quan TP. HCM (2014), *Báo cáo tổng kết công tác năm 2014 và phương hướng nhiệm vụ năm 2015 của Cục Hải quan TP. HCM*, TP. HCM.
- [7] 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, tr. 163-168.
- [8] Đặng Đức Đạm (2005), *Một số vấn đề về đổi mới quản lý dịch vụ công ở Việt Nam*, Trung tâm thông tin tư liệu – Viện Nghiên cứu Quản lý kinh tế Trung ương.

- [9] Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hoà (2010), “Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước”, Tạp chí Tổ chức Nhà nước số tháng 3/2010, tr. 39-43.
- [10] Lê Chí Hồng (2012), *Cải cách thủ tục Hải quan qua thực tiễn tại tỉnh Thừa Thiên Huế trong giai đoạn hiện nay*, Luận văn thạc sĩ, Học viện hành chính.
- [11] Trần Tiến Khai (2012), *Phương pháp nghiên cứu kinh tế*, NXB Lao động xã hội, Hà Nội.
- [12] Kotler Philip (2003), *Quản trị Marketing*, NXB Thống kê, Hà Nội.
- [13] Lê Chi Mai (2003), *Cải cách dịch vụ hành chính công ở Việt Nam*, Đề tài khoa học cấp Bộ, Học viện hành chính quốc gia, tr. 15-29.
- [14] Vũ Thị Thanh Thảo (2013), *Đánh giá các yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của sinh viên về các dịch vụ hỗ trợ sinh viên*, Luận văn thạc sĩ, Viện Đảm bảo chất lượng giáo dục, Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [15] Nguyễn Đình Thọ, Nguyễn Thị Mai Trang (2003), *Nguyên lý Marketing*, NXB ĐHQG TP. HCM, TP. HCM.
- [16] Nguyễn Đình Thọ (2011), *Phương pháp nghiên cứu trong kinh doanh*, NXB Lao động xã hội, Hà Nội.
- [17] Nguyễn Quang Thủy (2011), *Nghiên cứu sự hài lòng của người dân trong việc sử dụng dịch vụ hành chính công tại thành phố Kon Tum*, Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng.
- [18] Tổ chức Hải quan Thế giới (1999), *Công ước quốc tế về đơn giản hóa và hài hòa hóa thủ tục hải quan*.
- [19] Tổng cục Hải quan (2015), *Báo cáo tổng kết công tác năm 2014 và phương hướng nhiệm vụ năm 2015 của Tổng cục Hải quan*, Hà Nội.
- [20] Tổng cục Tiêu chuẩn – Đo lường – Chất lượng (1999), *TCVN ISO 8402:1999 Quản lý chất lượng và Đảm bảo chất lượng – Thuật ngữ và định nghĩa*, Hà Nội.
- [21] Bùi Văn Trinh, Nguyễn Quốc Nghi, Vũ Thị Phương Huệ (2010), *Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng phục vụ của ngành thuế tỉnh An Giang*, Đại học Cần Thơ.

- [22] Hoàng Trọng, Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nhà xuất bản Hồng Đức, TP. HCM.
- [23] Đỗ Thị Thanh Vinh & ctg (2013), *Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa năm 2013*, Đại học Nha Trang.

Tiếng Anh

- [24] Gorsuch R. L. (1983), *Factor analysis*, 2nd Edition, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- [25] Gronroos, C. (1984), “A service quality model and Its marketing implications”, *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 36-44.
- [26] Hair, J.F, Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black, W.C. (1998), *Multivariate Data Analysis*, Prentical – Hall International, Inc.
- [27] MacCallum, R. C., Widaman, K. F., Zhang, S., & Hong S. (1999). Sample size in factor analysis. *Psychological Methods*, 4, 84-99.
- [28] Kotler, P., & Keller, K.L. (2006), *Marketing Management*, Pearson Prentice Hall, USA.
- [29] Kumar, R. (2005), *Research Methodology – A step by step guide for Befinners*, 2nd Edition, Sage Publication Limited.
- [30] Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. (1985), “A conceptual model of service quality and Its implications for future research”, *Journal of Marketing*, Vol 49, pp. 41-50.
- [31] Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. (1988), “Servqual: A multiple - Item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- [32] Tabachnick B.G. & Fidell L.S. (1996), *Using Multivariate Statistics*, HarperCollins College, New York.
- [33] Zeithaml, V. A. & M. J. Bitner (2000), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, Irwin McGraw-Hill, USA.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Dàn bài thảo luận nhóm

DÀN BÀI THẢO LUẬN NHÓM

Xin chào anh/chị!

Tôi là Đặng Xuân Giang, Học viên Cao học ngành Quản trị kinh doanh, trường Đại học Tài chính Marketing. Hiện nay, tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài: **“Đo lường mức độ hài lòng của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM”**. Rất mong quý anh/chị dành một ít thời gian thảo luận và trả lời giúp tôi một số câu hỏi sau đây. Xin lưu ý rằng không có câu trả lời nào đúng hay sai, tất cả các câu trả lời của quý anh/chị đều có giá trị cho đề tài nghiên cứu này.

Trong các phát biểu dưới đây, anh/chị vui lòng cho biết nội dung câu hỏi có dễ hiểu không? có phù hợp với đề tài nghiên cứu này không? Nếu không, anh/chị vui lòng cho ý kiến tại sao? Anh/chị có muốn thay đổi, bổ sung hay bỏ đi thông tin gì về những phát biểu này? Vì sao?

I. Hệ thống Hải quan điện tử

1. Phần mềm khai hải quan điện tử (HQĐT) dễ sử dụng và ổn định.
2. Thời gian tiếp nhận tờ khai và trả phản hồi cho DN của Hệ thống khai HQĐT nhanh chóng.
3. Phần mềm khai báo HQĐT ít bị trùng lặp thông tin
4. Hệ thống khai HQĐT ít khi xảy ra sự cố.
5. Hệ thống xử lý dữ liệu của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn thông suốt.
6. Đường truyền của Hệ thống khai HQĐT có tốc độ nhanh và ổn định.

II. Cơ sở vật chất

1. Nơi làm thủ tục hải quan được bố trí thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát.
2. Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu, được mã hóa và phân quyền chặt chẽ

3. Quầy giao dịch hồ sơ được bố trí dễ nhận biết, hợp lý, tạo môi trường giao tiếp bình đẳng.
4. Trang thiết bị văn phòng tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư hiện đại (bàn ghế, máy tính...).
5. Nơi niêm yết thông báo, thủ tục hành chính dễ nhận thấy.
6. Có bố trí đầy đủ nước uống, chỗ để xe an toàn.

III. Sự tin cậy

1. Công chức Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn thực hiện đúng như lời hứa hẹn.
2. Các quy trình thủ tục đều được công khai, minh bạch.
3. Công chức Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư giải quyết thủ tục HQĐT công bằng.
4. Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục như đã được quy định.
5. Kết quả kiểm tra của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư là chính xác.

IV. Sự đáp ứng

1. Các thông tin, chính sách, văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục hải quan điện tử (TTHQĐT) được cung cấp đầy đủ cho DN.
2. Cán bộ Hải quan phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng và thân thiện.
3. Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thường xuyên tổ chức hội nghị để đối thoại với DN.
4. Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thường xuyên tổ chức tập huấn cho DN về thực hiện TTHQĐT.
5. Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp.

V. Sự đồng cảm

1. Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp của bạn.
2. Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư chú ý đến những vấn đề mà doanh nghiệp quan tâm nhiều nhất.

3. Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn xem DN như một đối tác hợp tác.
4. Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN.
5. Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư biết quan tâm, thông cảm với những khó khăn, vướng mắc của DN.

VI. Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

1. Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư hỗ trợ thông tin cần thiết cho công việc mọi lúc mọi nơi.
2. Doanh nghiệp được tạo nhiều thuận lợi khi sử dụng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư.
3. Quy trình phục vụ của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thể hiện phong cách chuyên nghiệp.
4. Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn nâng cao chất lượng dịch vụ để ngày càng phục vụ tốt hơn cho doanh nghiệp.

VII. Sự hài lòng của doanh nghiệp

1. Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư.
2. Anh/chị hài lòng quy trình quản lý và thủ tục tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư.
3. Anh/chị hài lòng với thái độ phục vụ và làm việc của công chức tại Hải quan quản lý hàng đầu tư.
4. Nhìn chung, Anh/chị hài lòng khi thực hiện thủ tục HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục HQ TP.HCM.\
5. Doanh nghiệp hài lòng với cơ sở vật chất của địa điểm làm thủ tục hải quan

Xin chân thành cảm ơn quý anh/chị

Phụ lục 2: Danh sách chuyên gia tham gia thảo luận nhóm

DANH SÁCH THẢO LUẬN NHÓM

TT	Họ và Tên	Chức vụ	Đơn vị công tác
1	Huỳnh Thị Hoàng	Phó Chi cục trưởng	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư, Cục Hải quan TP. HCM
2	Nguyễn Thị Thủy	Phó Đội trưởng	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư, Cục Hải quan TP. HCM
3	Trần Thị Huyền Trang	Công chức	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư, Cục Hải quan TP. HCM
4	Nguyễn Minh Quang	Phó Trưởng trung tâm	Trung tâm dữ liệu và Công nghệ thông tin, Cục Hải quan TP. HCM
5	Ngô Chí Vân	Chuyên viên	Trung tâm dữ liệu và Công nghệ thông tin, Cục Hải quan TP. HCM
6	Phan Duy Hưng	Chuyên viên XNK	Công ty TNHH Gốm Tín Mỹ (Khu phố Khánh Hội, phường Tân Phước Khánh, thị xã Tân Uyên, tỉnh Bình Dương)
7	Đỗ Văn Ứng	Chuyên viên XNK	Công ty TNHH SUCCESSFUL MAN (Lô 26E, đường số 7, KCN Tân Tạo, phường Tân Tạo A, quận Bình Tân, TP. HCM)
8	Nguyễn Huy Tấn Phuong	Trưởng phòng khai thác	Công ty TNHH YANG MING Việt Nam (Lầu 19, tòa nhà REE TOWER, số 9 đường Đoàn Văn Bơ, phường 12, quận 4, TP. HCM)
9	Nguyễn Thái Hòa	Chuyên viên XNK	Công ty cổ phần giao nhận hàng hóa JUPITER-PACIFIC (Số 112 đường Hồng Hà, phường 2, quận Tân Bình, TP. HCM)
10	Lê Văn Hòa	Chuyên viên XNK	Công ty TNHH KANEMATSU VIỆT NAM (Phòng 608, tầng 6, tòa nhà Saigon Tower, số 29 đường Lê Duẩn, phường Bến Nghé, quận 1, TP. HCM)
11	Nguyễn Trần Minh	Chuyên viên XNK	Công ty TNHH GNOTECH (Khu công nghiệp Biên Hòa II, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai)
12	Phạm Trần Thục Khuê	Chuyên viên XNK	Công ty TNHH SUNMORE VIỆT NAM (ấp Đông Chiêu, xã Tân Đông Hiệp, huyện Dĩ An, tỉnh Bình Dương)

Phụ lục 3: Tóm tắt kết quả thảo luận nhóm

TÓM TẮT KẾT QUẢ THẢO LUẬN NHÓM

Tác giả đã tiến hành thảo luận nhóm cùng 12 người là cán bộ công chức hải quan và chuyên viên xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp FDI. Việc thảo luận nhóm này giúp tác giả đánh giá và điều chỉnh thang đo, để từ đó hoàn thiện bảng câu hỏi sơ bộ, tiến hành khảo sát sơ bộ định lượng.

Kết quả thảo luận nhóm như sau:

11/12 người tham gia thảo luận có am hiểu sâu về TTHQĐT, và cho rằng các yếu tố được tác giả đề cập đến trong dàn bài thảo luận nhóm là phù hợp với đề tài nghiên cứu có thể tác động đến CLDV và sự hài lòng của doanh nghiệp.

I. Hệ thống HQĐT (HT): 11/12 người cho rằng nên giữ nguyên 4 câu 2,4,5,6 và loại bỏ câu 3 (*Phần mềm khai báo HQĐT ít bị trùng lặp thông tin*) do không cần thiết. Đồng thời kiểm tra lại lời văn của câu 1.

II. Cơ sở vật chất (CS): 10/12 người cho rằng nên giữ nguyên 5 câu 1,3,4,5,6 và loại bỏ câu 2 (*Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu, được mã hóa và phân quyền chặt chẽ*) do không phù hợp với thang đo này.

III. Sự tin cậy (TC): 11/12 người cho rằng nên giữ nguyên tất cả 5 câu hỏi khảo sát của thang đo này.

IV. Sự đáp ứng (DU): 12/12 người cho rằng nên giữ nguyên 4 câu hỏi khảo sát của thang đo này và điều chỉnh lại câu 2 cho rõ ràng hơn (*Cán bộ Hải quan phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng và thân thiện*).

V. Sự đồng cảm (DC): 11/12 người cho rằng nên giữ nguyên tất cả 4 câu hỏi khảo sát của thang đo này (câu 2, 3, 4, 5); và xem lại nội dung câu hỏi số 1.

VI. Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ (CL): 10/12 người cho rằng nên giữ nguyên 4 câu hỏi khảo sát của thang đo này và điều chỉnh lại câu 1 cho rõ ràng hơn (*Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư hỗ trợ thông tin cần thiết cho công việc mọi lúc mọi nơi*).

VII. Sự hài lòng của doanh nghiệp (HL): 11/12 người cho rằng nên giữ nguyên 4 câu 1,2,3,4 và loại bỏ câu 5 (*Doanh nghiệp hài lòng với cơ sở vật chất của địa điểm làm thủ tục hải quan*).

Phụ lục 4: Bảng câu hỏi khảo sát

BẢNG KHẢO SÁT Ý KIẾN DOANH NGHIỆP

Xin chào anh/ chị! Tôi là Đặng Xuân Giang, Học viên Cao học ngành Quản trị kinh doanh, trường Đại học Tài chính Marketing. Hiện tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài nghiên cứu “Đo lường mức độ hài lòng của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư - Cục Hải quan TP. HCM”. Rất mong quý anh/chị dành một ít thời gian quý báu để trả lời các câu hỏi khảo sát dưới đây. Xin lưu ý rằng không có câu trả lời nào đúng hay sai, tất cả các câu trả lời của quý anh/chị đều có giá trị cho đề tài nghiên cứu này.

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.

Phần I. Thông tin chung

34. Giới tính của anh/chị:

1 Nam

2 Nữ

35. Thâm niên công tác

1 Dưới 3 năm

2 Từ 3 năm đến 5 năm

3 Trên 5 năm

36. Anh chị đang làm việc tại:

1 Doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài

2 Doanh nghiệp liên doanh

Phần II. Hướng dẫn trả lời

Anh/chị vui lòng đánh dấu X hoặc khoanh tròn vào ô mình lựa chọn, mỗi câu hỏi chỉ có một sự lựa chọn với các mức độ như sau:

1	2	3	4	5
Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý

Phần III. Bảng câu hỏi khảo sát

TT	Nội dung câu hỏi	Mức độ				
I	Hệ thống Hải quan điện tử					
1	Phần mềm khai hải quan điện tử (HQĐT) dễ sử dụng	1	2	3	4	5
2	Thời gian tiếp nhận tờ khai và trả phản hồi cho DN của Hệ thống khai HQĐT nhanh chóng	1	2	3	4	5
3	Hệ thống khai HQĐT ít khi xảy ra sự cố	1	2	3	4	5
4	Hệ thống xử lý dữ liệu của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn thông suốt	1	2	3	4	5
5	Đường truyền của Hệ thống khai HQĐT có tốc độ nhanh và ổn định	1	2	3	4	5

II	Cơ sở vật chất								
6	Nơi làm thủ tục hải quan được bố trí thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát	1	2	3	4	5			
7	Quầy giao dịch hồ sơ được bố trí dễ nhận biết, hợp lý, tạo môi trường giao tiếp bình đẳng	1	2	3	4	5			
8	Trang thiết bị văn phòng tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư hiện đại (bàn ghế, máy tính...)	1	2	3	4	5			
9	Nơi niêm yết thông báo, thủ tục hành chính dễ nhận thấy	1	2	3	4	5			
10	Có bố trí đầy đủ nước uống, chỗ để xe an toàn	1	2	3	4	5			
III	Sự tin cậy								
11	Công chức Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn thực hiện đúng như lời hứa hẹn.	1	2	3	4	5			
12	Các quy trình thủ tục đều được công khai, minh bạch	1	2	3	4	5			
13	Công chức Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư giải quyết thủ tục HQĐT công bằng	1	2	3	4	5			
14	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục như đã được quy định	1	2	3	4	5			
15	Kết quả kiểm tra của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư là chính xác	1	2	3	4	5			
IV	Sự đáp ứng								
16	Các thông tin, chính sách, văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục hải quan điện tử (TTHQĐT) được cung cấp đầy đủ cho DN	1	2	3	4	5			
17	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng.	1	2	3	4	5			
18	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thường xuyên tổ chức hội nghị để đối thoại với DN	1	2	3	4	5			
19	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thường xuyên tổ chức tập huấn cho DN về thực hiện TTHQĐT	1	2	3	4	5			
20	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp.	1	2	3	4	5			
V	Sự đồng cảm								
21	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp của anh/chị	1	2	3	4	5			
22	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư chú ý đến những vấn đề mà doanh nghiệp quan tâm nhiều nhất	1	2	3	4	5			
23	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn xem DN như một đối tác hợp tác	1	2	3	4	5			
24	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN	1	2	3	4	5			
25	Cán bộ Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư biết quan tâm, thông cảm với những khó khăn, vướng mắc của DN	1	2	3	4	5			

VI Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ						
26	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư hỗ trợ thông tin cần thiết cho công việc	1	2	3	4	5
27	Doanh nghiệp được tạo nhiều thuận lợi khi sử dụng dịch vụ tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư	1	2	3	4	5
28	Quy trình phục vụ của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư thể hiện phong cách chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
29	Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư luôn nâng cao chất lượng dịch vụ để ngày càng phục vụ tốt hơn cho doanh nghiệp	1	2	3	4	5
VII Sự hài lòng của doanh nghiệp						
30	Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư	1	2	3	4	5
31	Anh/chị hài lòng quy trình quản lý và thủ tục tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư	1	2	3	4	5
32	Anh/chị hài lòng với thái độ phục vụ và làm việc của công chức tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư	1	2	3	4	5
33	Nhìn chung, Anh/chị hài lòng khi thực hiện thủ tục HQĐT tại Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư – Cục HQ TP.HCM	1	2	3	4	5

Xin chân thành cảm ơn quý anh/chị

Phụ lục 5: Kết quả nghiên cứu sơ bộ định lượng (60 mẫu)

Phụ lục 5.1: Kiểm định hệ số Cronbach's Alpha thang đo sơ bộ

a. Thang đo Hệ thống Hải quan điện tử

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT1	13.97	7.151	.568	.826
HT2	14.05	7.099	.565	.827
HT3	13.97	6.338	.703	.790
HT4	13.83	6.243	.668	.800
HT5	13.98	6.390	.714	.787

b. Thang đo Cơ sở vật chất

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1	15.07	7.148	.711	.838
CS2	15.07	6.979	.732	.832
CS3	15.07	8.165	.633	.855
CS4	15.10	7.753	.705	.838
CS5	15.03	8.067	.705	.840

c. Thang đo Sự tin cậy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TC1	14.27	7.623	.646	.843
TC2	14.30	7.332	.646	.843
TC3	14.37	7.185	.683	.834
TC4	14.37	7.084	.736	.821
TC5	14.17	6.955	.702	.829

d. Thang đo Sự đáp ứng

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DU1	14.50	6.898	.688	.863
DU2	14.55	7.269	.627	.877
DU3	14.48	6.830	.741	.851
DU4	14.53	6.524	.739	.852
DU5	14.40	6.549	.793	.838

e. Thang đo Sự đồng cảm

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DC1	12.42	9.129	.743	.856
DC2	12.18	9.406	.662	.877
DC3	12.40	10.312	.691	.869
DC4	12.32	8.932	.791	.844
DC5	12.35	9.791	.751	.855

f. Thang đo Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CL1	10.83	2.616	.655	.696
CL2	10.97	3.219	.592	.739
CL3	10.92	2.790	.568	.744
CL4	10.93	2.775	.571	.742

g. Thang đo Sự hài lòng của doanh nghiệp

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	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	10.93	4.131	.604	.804
HL2	10.82	4.152	.616	.798
HL3	10.88	3.868	.686	.767
HL4	10.82	3.779	.708	.756

Phụ lục 5.2: Phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo sơ bộ

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.728
Approx. Chi-Square		944.816
Bartlett's Test of Sphericity	df	300
	Sig.	.000

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
DC1	.808				
DC4	.806				
DC5	.788				
DC2	.758				
DC3	.741				.328
CS2		.821			
CS1		.792			
CS4		.783			
CS5		.769			
CS3		.663			
TC4			.821		
TC3			.777		
TC5			.772		
TC1			.757		
TC2		.309	.752		
DU3				.812	
DU5				.791	
DU4			.348	.748	
DU1		.304		.716	
DU2				.711	
HT3					.863
HT1					.774
HT5	.334				.756
HT4					.727
HT2					.649

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Phụ lục 6: Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha (Khảo sát chính thức)

a. Thang đo Hệ thống Hải quan điện tử

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT1 Phần mềm khai hải quan điện tử (HQĐT) dễ sử dụng	14.79	6.334	.593	.771
HT2 Thời gian tiếp nhận tờ khai và trả phản hồi cho DN của Hệ thống nhanh chóng	14.73	5.993	.607	.767
HT3 Hệ thống khai HQĐT ít khi xảy ra sự cố	14.71	6.153	.662	.751
HT4 Hệ thống xử lý dữ liệu của Chi cục HQ luôn thông suốt	14.62	6.230	.614	.765
HT5 Đường truyền của Hệ thống khai HQĐT có tốc độ nhanh và ổn định	14.59	6.350	.504	.799

b. Thang đo Cơ sở vật chất

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CS1 Nơi làm thủ tục hải quan được bố trí thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát	14.73	10.100	.700	.837
CS2 Quầy giao dịch hồ sơ được bố trí dễ nhận biết, hợp lý	14.73	9.749	.710	.834
CS3 Trang thiết bị văn phòng tại Chi cục HQ hiện đại (bàn ghế, máy tính...)	14.77	10.759	.641	.851
CS4 Nơi niêm yết thông báo, thủ tục hành chính dễ nhận thấy	14.78	10.340	.723	.832
CS5 Có bố trí đầy đủ nước uống, chỗ để xe an toàn	14.79	9.843	.683	.842

c. Thang đo Sự tin cậy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TC1 Công chức Chi cục HQ luôn thực hiện đúng như lời hứa hẹn.	14.45	9.020	.661	.870
TC2 Các quy trình thủ tục đều được công khai, minh bạch	14.47	8.464	.735	.853
TC3 Công chức Chi cục HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng	14.41	8.067	.761	.847
TC4 Chi cục HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục như đã được quy định	14.39	8.896	.662	.870
TC5 Kết quả kiểm tra của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư là chính xác	14.33	8.223	.772	.844

d. Thang đo Sự đáp ứng

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DU1 Các thông tin, chính sách, văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ	13.98	7.614	.717	.860
DU2 Cán bộ Chi cục HQ phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng.	14.14	7.523	.709	.862
DU3 Chi cục HQ thường xuyên tổ chức hội nghị để đối thoại với DN	14.08	8.002	.707	.863
DU4 Chi cục HQ thường xuyên tổ chức tập huấn cho DN về thực hiện TTHQĐT	14.13	7.479	.725	.858
DU5 Cán bộ Chi cục HQ luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp.	14.00	7.561	.752	.852

e. Thang đo Sự đồng cảm

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DC1 Cán bộ Chi cục HQ thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp của anh/chị	13.25	7.183	.688	.769
DC2 Cán bộ Chi cục HQ chú ý đến những vấn đề mà DN quan tâm nhiều nhất	13.08	7.871	.520	.817
DC3 Cán bộ Chi cục HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác	13.39	7.262	.624	.788
DC4 Cán bộ Chi cục HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN	13.34	7.409	.636	.784
DC5 Cán bộ Chi cục HQ biết quan tâm, thông cảm với những khó khăn, vướng mắc của DN	13.35	7.494	.626	.787

f. Thang đo Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CL1 Chi cục HQ hỗ trợ thông tin cần thiết cho công việc	10.85	2.954	.663	.713
CL2 Doanh nghiệp được tạo nhiều thuận lợi khi sử dụng dịch vụ tại Chi cục HQ	10.85	3.152	.603	.745
CL3 Quy trình phục vụ của Chi cục HQ thể hiện phong cách chuyên nghiệp	10.92	3.207	.568	.762
CL4 Chi cục HQ luôn nâng cao chất lượng dịch vụ để ngày càng phục vụ tốt hơn cho DN	10.90	3.292	.588	.752

g. Thang đo Sự hài lòng của doanh nghiệp

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	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 Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT tại Chi cục HQ	10.70	3.632	.640	.769
HL2 Anh/chị hài lòng quy trình quản lý và thủ tục tại Chi cục HQ	10.73	3.585	.648	.765
HL3 Anh/chị hài lòng với thái độ phục vụ và làm việc của công chức tại HQ	10.77	3.543	.664	.757
HL4 Nhìn chung, Anh/chị hài lòng khi thực hiện thủ tục HQĐT tại Chi cục HQ	10.65	3.815	.597	.788

Phụ lục 7: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA (Khảo sát chính thức)

Phụ lục 7.1 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.891
Approx. Chi-Square		3587.714
Bartlett's Test of Sphericity	df	300
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Loadings			Loadings		
				Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.808	35.234	35.234	8.808	35.234	35.234	3.483	13.931	13.931
2	2.438	9.754	44.987	2.438	9.754	44.987	3.456	13.824	27.755
3	1.933	7.734	52.721	1.933	7.734	52.721	3.274	13.095	40.850
4	1.774	7.097	59.818	1.774	7.097	59.818	3.166	12.663	53.514
5	1.491	5.965	65.783	1.491	5.965	65.783	3.067	12.270	65.783
6	.790	3.159	68.942						
7	.717	2.869	71.811						
8	.702	2.807	74.618						
9	.617	2.469	77.087						
10	.580	2.321	79.408						
11	.565	2.260	81.669						
12	.493	1.970	83.639						
13	.471	1.884	85.523						
14	.467	1.868	87.391						
15	.436	1.746	89.136						
16	.355	1.421	90.558						
17	.351	1.405	91.962						
18	.327	1.308	93.271						
19	.302	1.207	94.478						
20	.283	1.131	95.609						
21	.271	1.083	96.691						
22	.246	.985	97.676						
23	.228	.911	98.587						
24	.184	.736	99.324						
25	.169	.676	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
TC3 Công chức Chi cục HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng	.812				
TC5 Kết quả kiểm tra của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư là chính xác	.799				
TC2 Các quy trình thủ tục đều được công khai, minh bạch	.781		.311		
TC1 Công chức Chi cục HQ luôn thực hiện đúng như lời hứa hẹn.	.759				
TC4 Chi cục HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục như đã được quy định	.692	.284			
DU4 Chi cục HQ thường xuyên tổ chức tập huấn cho DN về thực hiện TTHQĐT		.832			
DU5 Cán bộ Chi cục HQ luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp.		.779		.257	
DU2 Cán bộ Chi cục HQ phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng.		.733			
DU1 Các thông tin, chính sách, văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ		.733			
DU3 Chi cục HQ thường xuyên tổ chức hội nghị để đối thoại với DN		.687	.283	.310	
CS1 Nơi làm thủ tục hải quan được bố trí thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát			.807		
CS5 Có bố trí đầy đủ nước uống, chỗ để xe an toàn			.801		
CS4 Nơi niêm yết thông báo, thủ tục hành chính dễ nhận thấy			.752		
CS2 Quầy giao dịch hồ sơ được bố trí dễ nhận biết, hợp lý			.743		
CS3 Trang thiết bị văn phòng tại Chi cục HQ hiện đại (bàn ghế, máy tính...)			.596	.450	
DC4 Cán bộ Chi cục HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN				.760	
DC1 Cán bộ Chi cục HQ thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp của anh/chị		.328		.737	
DC5 Cán bộ Chi cục HQ biết quan tâm, thông cảm với những khó khăn của DN				.733	
DC3 Cán bộ Chi cục HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác				.661	
DC2 Cán bộ Chi cục HQ chú ý đến những vấn đề mà DN quan tâm nhiều nhất				.482	.398
HT3 Hệ thống khai HQĐT ít khi xảy ra sự cố					.821
HT4 Hệ thống xử lý dữ liệu của Chi cục HQ luôn thông suốt					.770
HT1 Phần mềm khai hải quan điện tử (HQĐT) dễ sử dụng					.749
HT2 Thời gian tiếp nhận tờ khai và trả phân hồi cho DN của Hệ thống nhanh chóng					.687
HT5 Đường truyền của Hệ thống khai HQĐT có tốc độ nhanh và ổn định				.384	.565

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Phụ lục 7.2 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 2

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.887
Approx. Chi-Square		3444.403
Bartlett's Test of Sphericity	df	276
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Loadings			Loadings		
				Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.472	35.298	35.298	8.472	35.298	35.298	3.476	14.483	14.483
2	2.376	9.901	45.199	2.376	9.901	45.199	3.459	14.414	28.897
3	1.929	8.040	53.239	1.929	8.040	53.239	3.264	13.600	42.497
4	1.769	7.369	60.608	1.769	7.369	60.608	2.928	12.201	54.698
5	1.476	6.150	66.758	1.476	6.150	66.758	2.894	12.059	66.758
6	.781	3.254	70.012						
7	.702	2.924	72.936						
8	.646	2.692	75.628						
9	.616	2.567	78.195						
10	.579	2.413	80.608						
11	.494	2.059	82.667						
12	.492	2.051	84.718						
13	.468	1.948	86.666						
14	.437	1.820	88.486						
15	.379	1.578	90.064						
16	.353	1.471	91.536						
17	.329	1.369	92.905						
18	.310	1.292	94.197						
19	.283	1.179	95.375						
20	.271	1.128	96.503						
21	.246	1.026	97.529						
22	.232	.965	98.495						
23	.189	.786	99.280						
24	.173	.720	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
TC3 Công chức Chi cục HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng	.813				
TC5 Kết quả kiểm tra của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư là chính xác	.799				
TC2 Các quy trình thủ tục đều được công khai, minh bạch	.783		.312		
TC1 Công chức Chi cục HQ luôn thực hiện đúng như lời hứa hẹn.	.760				
TC4 Chi cục HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục như đã được quy định	.695	.286			
DU4 Chi cục HQ thường xuyên tổ chức tập huấn cho DN về thực hiện TTHQĐT		.833			
DU5 Cán bộ Chi cục HQ luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp.		.780			.251
DU2 Cán bộ Chi cục HQ phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng.		.736			
DU1 Các thông tin, chính sách, văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ		.733			
DU3 Chi cục HQ thường xuyên tổ chức hội nghị để đối thoại với DN		.691	.286		.296
CS1 Nơi làm thủ tục hải quan được bố trí thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát			.808		
CS5 Có bố trí đầy đủ nước uống, chỗ để xe an toàn			.801		
CS4 Nơi niêm yết thông báo, thủ tục hành chính dễ nhận thấy			.754		
CS2 Quầy giao dịch hồ sơ được bố trí dễ nhận biết, hợp lý			.745		
CS3 Trang thiết bị văn phòng tại Chi cục HQ hiện đại (bàn ghế, máy tính...)			.600		.440
HT3 Hệ thống khai HQĐT ít khi xảy ra sự cố				.826	
HT4 Hệ thống xử lý dữ liệu của Chi cục HQ luôn thông suốt				.765	
HT1 Phần mềm khai hải quan điện tử (HQĐT) dễ sử dụng				.752	
HT2 Thời gian tiếp nhận tờ khai và trả phản hồi cho DN của Hệ thống nhanh chóng				.686	
HT5 Đường truyền của Hệ thống khai HQĐT có tốc độ nhanh và ổn định				.575	.394
DC4 Cán bộ Chi cục HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN					.765
DC5 Cán bộ Chi cục HQ biết quan tâm, thông cảm với những khó khăn của DN					.739
DC1 Cán bộ Chi cục HQ thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp của anh/chị		.335			.732
DC3 Cán bộ Chi cục HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác					.660

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Phụ lục 7.3 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần 3

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.877
Approx. Chi-Square		3222.993
Bartlett's Test of Sphericity	df	253
Sig.		.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.000	34.783	34.783	8.000	34.783	34.783	3.466	15.070	15.070
2	2.358	10.254	45.037	2.358	10.254	45.037	3.442	14.963	30.034
3	1.893	8.231	53.268	1.893	8.231	53.268	2.927	12.724	42.758
4	1.750	7.609	60.877	1.750	7.609	60.877	2.861	12.438	55.196
5	1.423	6.189	67.065	1.423	6.189	67.065	2.730	11.869	67.065
6	.769	3.341	70.407						
7	.697	3.029	73.435						
8	.642	2.791	76.226						
9	.593	2.578	78.804						
10	.572	2.489	81.292						
11	.493	2.142	83.434						
12	.468	2.035	85.469						
13	.463	2.015	87.484						
14	.417	1.815	89.299						
15	.377	1.641	90.940						
16	.351	1.524	92.465						
17	.328	1.424	93.889						
18	.284	1.236	95.124						
19	.272	1.182	96.306						
20	.250	1.085	97.392						
21	.238	1.035	98.427						
22	.189	.821	99.248						
23	.173	.752	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
TC3 Công chức Chi cục HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng	.816				
TC5 Kết quả kiểm tra của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư là chính xác	.801				
TC2 Các quy trình thủ tục đều được công khai, minh bạch	.787			.298	
TC1 Công chức Chi cục HQ luôn thực hiện đúng như lời hứa hẹn.	.759				
TC4 Chi cục HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục như đã được quy định	.693	.284			
DU4 Chi cục HQ thường xuyên tổ chức tập huấn cho DN về thực hiện TTHQĐT		.835			
DU5 Cán bộ Chi cục HQ luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp.		.781			.255
DU2 Cán bộ Chi cục HQ phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng.		.742			
DU1 Các thông tin, chính sách, văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ		.736			
DU3 Chi cục HQ thường xuyên tổ chức hội nghị để đối thoại với DN		.695		.276	.299
HT3 Hệ thống khai HQĐT ít khi xảy ra sự cố			.821		
HT4 Hệ thống xử lý dữ liệu của Chi cục HQ luôn thông suốt			.769		
HT1 Phần mềm khai hải quan điện tử (HQĐT) dễ sử dụng			.750		
HT2 Thời gian tiếp nhận tờ khai và trả phản hồi cho DN của Hệ thống nhanh chóng			.687		
HT5 Đường truyền của Hệ thống khai HQĐT có tốc độ nhanh và ổn định			.576		.395
CS5 Có bố trí đầy đủ nước uống, chỗ để xe an toàn				.815	
CS1 Nơi làm thủ tục hải quan được bố trí thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát				.811	
CS2 Quầy giao dịch hồ sơ được bố trí dễ nhận biết, hợp lý				.746	
CS4 Nơi niêm yết thông báo, thủ tục hành chính dễ nhận thấy				.741	
DC4 Cán bộ Chi cục HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN					.778
DC1 Cán bộ Chi cục HQ thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp của anh/chị		.333			.745
DC5 Cán bộ Chi cục HQ biết quan tâm, thông cảm với những khó khăn của DN					.732
DC3 Cán bộ Chi cục HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác	.254				.651

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Phụ lục 7.4 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA lần cuối

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.881
Approx. Chi-Square	3092.253
Bartlett's Test of Sphericity	df
	231
	Sig.
	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared			Rotation Sums of Squared		
				Loadings			Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.852	35.689	35.689	7.852	35.689	35.689	3.454	15.699	15.699
2	2.137	9.714	45.403	2.137	9.714	45.403	3.411	15.503	31.202
3	1.884	8.565	53.968	1.884	8.565	53.968	2.857	12.988	44.190
4	1.750	7.954	61.922	1.750	7.954	61.922	2.668	12.128	56.318
5	1.395	6.342	68.264	1.395	6.342	68.264	2.628	11.945	68.264
6	.747	3.397	71.661						
7	.647	2.941	74.602						
8	.601	2.730	77.332						
9	.593	2.695	80.027						
10	.511	2.322	82.349						
11	.486	2.208	84.557						
12	.466	2.118	86.675						
13	.418	1.902	88.578						
14	.384	1.745	90.322						
15	.355	1.613	91.936						
16	.338	1.535	93.471						
17	.284	1.292	94.763						
18	.274	1.244	96.007						
19	.253	1.151	97.157						
20	.247	1.122	98.279						
21	.204	.929	99.208						
22	.174	.792	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
TC3 Công chức Chi cục HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng	.817				
TC5 Kết quả kiểm tra của Chi cục Hải quan quản lý hàng đầu tư là chính xác	.800				
TC2 Các quy trình thủ tục đều được công khai, minh bạch	.791				
TC1 Công chức Chi cục HQ luôn thực hiện đúng như lời hứa hẹn.	.753				
TC4 Chi cục HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục như đã được quy định	.694				
DU4 Chi cục HQ thường xuyên tổ chức tập huấn cho DN về thực hiện TTHQĐT		.828			
DU5 Cán bộ Chi cục HQ luôn sẵn sàng giúp đỡ doanh nghiệp.		.792			
DU2 Cán bộ Chi cục HQ phục vụ doanh nghiệp nhanh chóng.		.745			
DU1 Các thông tin, chính sách, văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ		.735			
DU3 Chi cục HQ thường xuyên tổ chức hội nghị để đối thoại với DN		.693			
CS1 Nơi làm thủ tục hải quan được bố trí thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát			.813		
CS5 Có bố trí đầy đủ nước uống, chỗ để xe an toàn			.812		
CS2 Quầy giao dịch hồ sơ được bố trí dễ nhận biết, hợp lý			.748		
CS4 Nơi niêm yết thông báo, thủ tục hành chính dễ nhận thấy			.746		
DC4 Cán bộ Chi cục HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN				.801	
DC1 Cán bộ Chi cục HQ thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp của anh/chị				.759	
DC5 Cán bộ Chi cục HQ biết quan tâm, thông cảm với những khó khăn của DN				.737	
DC3 Cán bộ Chi cục HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác				.650	
HT3 Hệ thống khai HQĐT ít khi xảy ra sự cố					.826
HT4 Hệ thống xử lý dữ liệu của Chi cục HQ luôn thông suốt					.771
HT1 Phần mềm khai hải quan điện tử (HQĐT) dễ sử dụng					.766
HT2 Thời gian tiếp nhận tờ khai và trả phản hồi cho DN của Hệ thống nhanh chóng					.691

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Phụ lục 7.5 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo sự cảm nhận về CLDV và sự hài lòng của doanh nghiệp.

❖ **Thang đo sự cảm nhận về CLDV**

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.787
Approx. Chi-Square		299.898
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	2.476	61.911	61.911	2.476	61.911	61.911
2	.576	14.392	76.303			
3	.533	13.316	89.620			
4	.415	10.380	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
CL1 Chi cục HQ hỗ trợ thông tin cần thiết cho công việc	.830
CL2 Doanh nghiệp được tạo nhiều thuận lợi khi sử dụng dịch vụ tại Chi cục HQ	.786
CL4 Chi cục HQ luôn nâng cao chất lượng dịch vụ để ngày càng phục vụ tốt hơn cho DN	.773
CL3 Quy trình phục vụ của Chi cục HQ thể hiện phong cách chuyên nghiệp	.757

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

❖ Thang đo Sự hài lòng của doanh nghiệp

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.798
	Approx. Chi-Square	343.633
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	2.582	64.541	64.541	2.582	64.541	64.541
2	.537	13.428	77.969			
3	.485	12.131	90.099			
4	.396	9.901	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
HL3 Anh/chị hài lòng với thái độ phục vụ và làm việc của công chức tại HQ	.823
HL2 Anh/chị hài lòng quy trình quản lý và thủ tục tại Chi cục HQ	.812
HL1 Anh/chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT tại Chi cục HQ	.805
HL4 Nhìn chung, Anh/chị hài lòng khi thực hiện thủ tục HQĐT tại Chi cục HQ	.772

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Phụ lục 8: Kết quả phân tích tương quan

		Correlations					
		Hệ thống Hải quan điện tử	Cơ sở vật chất	Sự tin cậy	Sự đáp ứng	Sự đồng cảm	Sự cảm nhận về CLDV
Hệ thống Hải quan điện tử	Pearson Correlation	1	.276**	.307**	.287**	.351**	.591**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263
Cơ sở vật chất	Pearson Correlation	.276**	1	.416**	.479**	.381**	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263
Sự tin cậy	Pearson Correlation	.307**	.416**	1	.483**	.457**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263
Sự đáp ứng	Pearson Correlation	.287**	.479**	.483**	1	.517**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	263	263	263	263	263	263
Sự đồng cảm	Pearson Correlation	.351**	.381**	.457**	.517**	1	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	263	263	263	263	263	263
Sự cảm nhận về CLDV	Pearson Correlation	.591**	.540**	.604**	.629**	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	263	263	263	263	263	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Phụ lục 9: Kết quả phân tích hồi quy

Phụ lục 9.1: Phân tích hồi quy cho mô hình Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sự đồng cảm, Hệ thống Hải quan điện tử, Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự đáp ứng ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.846 ^a	.716	.710	.30806	.716	129.547	5	257	.000	1.977

a. Predictors: (Constant), Sự đồng cảm, Hệ thống Hải quan điện tử, Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự đáp ứng

b. Dependent Variable: Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.470	5	12.294	129.547	.000 ^b
	Residual	24.389	257	.095		
	Total	85.859	262			

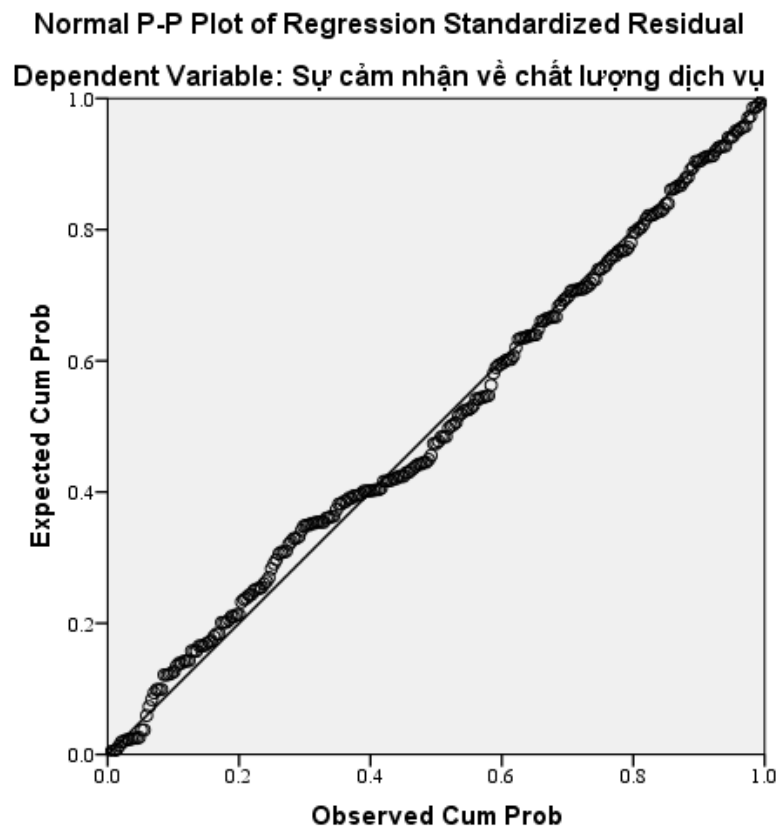
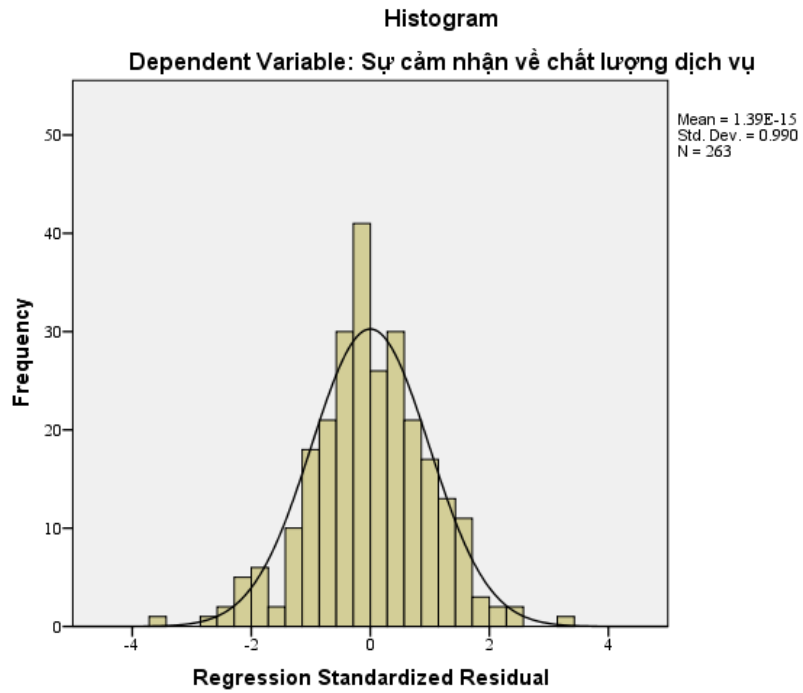
a. Dependent Variable: Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

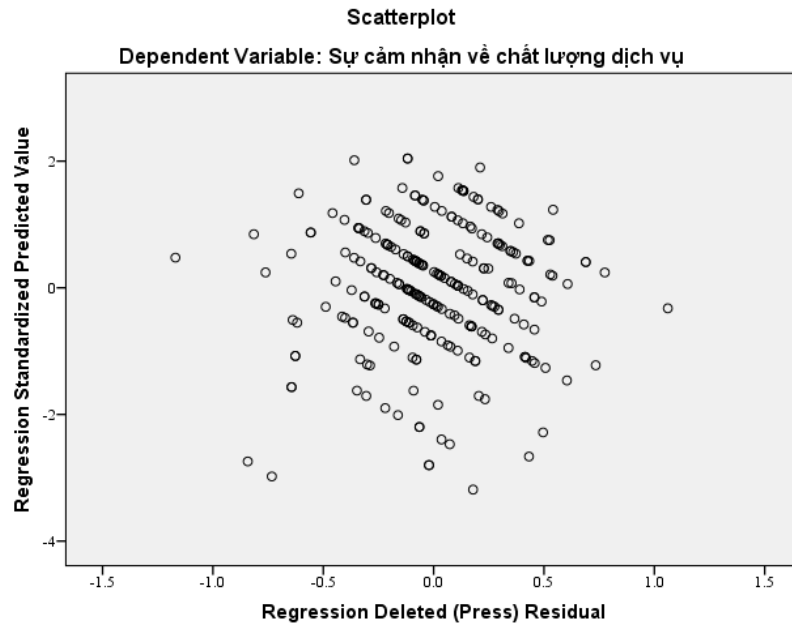
b. Predictors: (Constant), Sự đồng cảm, Hệ thống Hải quan điện tử, Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự đáp ứng

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	.176	.140		1.263	.208
	Hệ thống Hải quan điện tử	.297	.033	.327	8.979	.000	.836	1.197
	Cơ sở vật chất	.108	.028	.155	3.921	.000	.709	1.411
	Sự tin cậy	.168	.032	.211	5.202	.000	.669	1.494
	Sự đáp ứng	.187	.036	.223	5.191	.000	.600	1.667
	Sự đồng cảm	.215	.034	.264	6.363	.000	.643	1.556

a. Dependent Variable: Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ





Phụ lục 9.2: Phân tích hồi quy cho mô hình Sự hài lòng của doanh nghiệp

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ ^b		Enter

a. Dependent Variable: Sự hài lòng của Doanh nghiệp

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.779 ^a	.607	.606	.38792	.607	403.382	1	261	.000	1.869

a. Predictors: (Constant), Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

b. Dependent Variable: Sự hài lòng của Doanh nghiệp

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	60.701	1	60.701	403.382	.000 ^b
	Residual	39.275	261	.150		
	Total	99.976	262			

a. Dependent Variable: Sự hài lòng của Doanh nghiệp

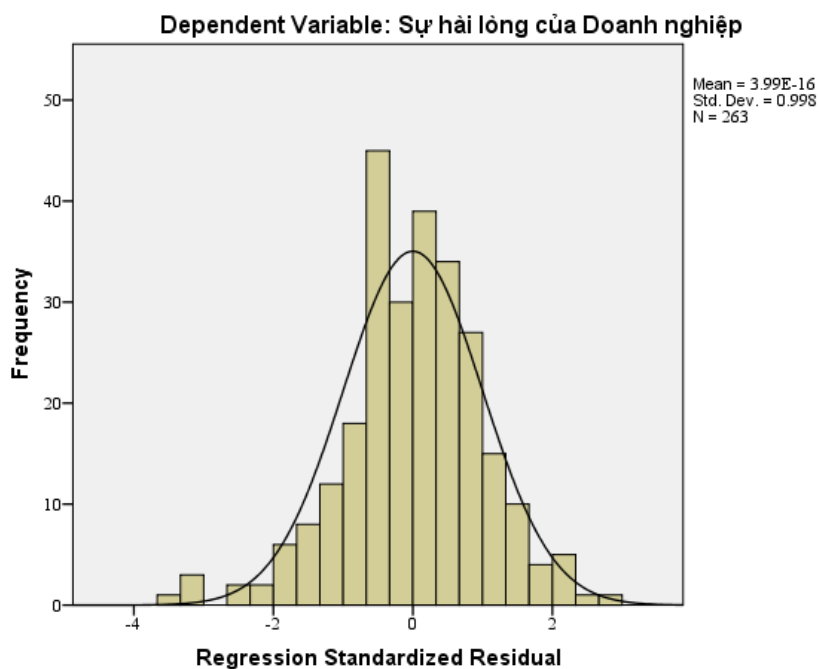
b. Predictors: (Constant), Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ

Coefficients^a

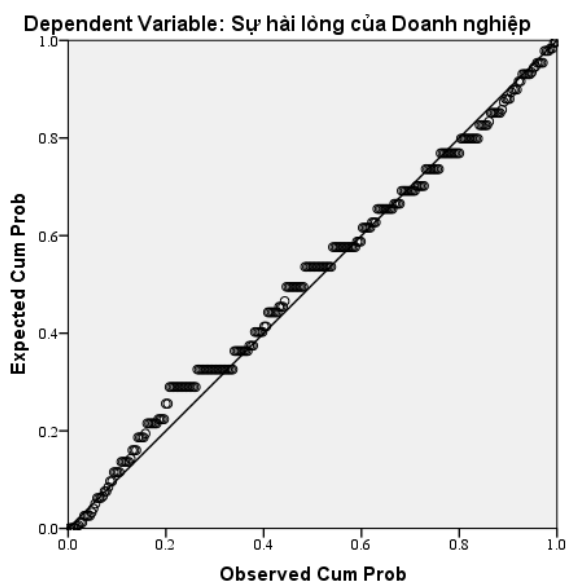
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
								(Constant)
1	Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ	.841	.042	.779	20.084	.000	1.000	1.000

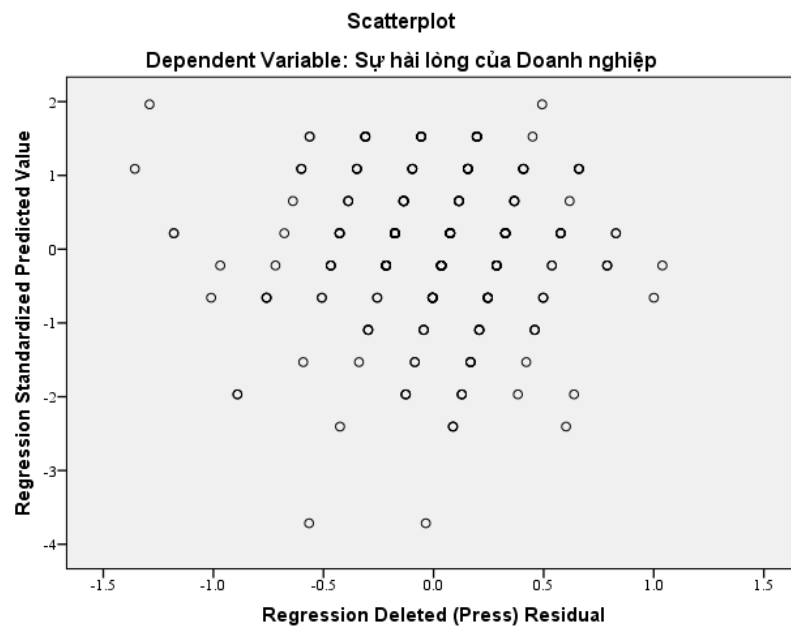
a. Dependent Variable: Sự hài lòng của Doanh nghiệp

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Hệ thống Hải quan điện tử	263	1.50	4.75	3.6464
Cơ sở vật chất	263	1.25	5.00	3.6920
Sự tin cậy	263	1.40	5.00	3.6030
Sự đáp ứng	263	1.40	4.60	3.5163
Sự đồng cảm	263	1.50	5.00	3.2709
Sự cảm nhận về chất lượng dịch vụ	263	1.50	4.75	3.6264
Sự hài lòng của Doanh nghiệp	263	1.25	5.00	3.5713
Valid N (listwise)	263			