

**BỘ TÀI CHÍNH  
TRƯỜNG ĐH TÀI CHÍNH – MARKETING**

---

**TRẦN PHƯƠNG UYÊN**

**ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH  
NGHIỆP ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN  
TỬ TẠI CHI CỤC HẢI QUAN CỬA KHẨU  
SÂN BAY QUỐC TẾ TÂN SƠN NHẤT**

Chuyên ngành                      **QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Mã số chuyên ngành : 60 34 01 02

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học:**

**PGS.TS.HOÀNG TRẦN HẬU**

**TP. Hồ Chí Minh, Năm 2015**

## **CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU NGHIÊN CỨU**

### **1.1 Tính cấp thiết của đề tài**

Trong những năm gần đây, với đường lối đổi mới, chính sách mở cửa của Đảng và Nhà nước, nền kinh tế nước ta đã không ngừng phát triển và đạt được những thành tựu to lớn. Cùng với sự phát triển đó, tất cả các cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan đến các hoạt động kinh tế nói chung và hoạt động xuất nhập khẩu nói riêng, đã và đang từng bước đổi mới, cải tiến thủ tục hành chính nhằm theo kịp tốc độ phát triển và hỗ trợ đắc lực cho các hoạt động nói trên có điều kiện phát triển. Được sự quan tâm chỉ đạo của Chính phủ, Bộ Tài chính, ngành Hải quan đã có nhiều cố gắng và đạt được một số kết quả bước đầu trong tiến trình cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa ngành Hải quan. Rất nhiều giải pháp đã được ngành Hải quan triển khai áp dụng trong quá trình quản lý nhà nước về hải quan. Các quy trình thủ tục hải quan luôn được cải tiến sao cho ngày càng đơn giản hơn, minh bạch hơn, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho hoạt động thương mại, hoạt động xuất nhập khẩu phát triển. Qua một thời gian thực hiện, thực tế cho thấy thủ tục hải quan điện tử 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. Kết quả thời gian qua tuy mới là bước đầu và còn có những khó khăn phức tạp, song cơ bản là thành công và đạt được mục tiêu, yêu cầu đề ra (doanh nghiệp và công chức hải quan đã làm quen với phương thức điện tử, đem lại hiệu quả thiết thực cho doanh nghiệp và cơ quan quản lý Nhà nước...) điện tử, đem lại hiệu quả thiết thực cho doanh nghiệp và cơ quan quản lý Nhà nước...); đồng thời là cơ sở thực tế quan trọng để nghiên cứu, xây dựng Nghị định về thủ tục hải quan điện tử.

Còn đối với các cơ quan, tổ chức khác liên quan, việc thực hiện thủ tục hải quan điện tử góp phần đẩy nhanh tiến độ cải cách, hiện đại hoá, điện tử hoá các thủ tục hành chính trong lĩnh vực quản lý nhà nước được giao; thúc đẩy việc phối hợp, phân công, phân cấp chặt chẽ hơn giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong quản lý hoạt động thương mại, xuất nhập khẩu. Từ đó góp phần thực hiện mục tiêu, nhiệm vụ hiện đại

hoá nền hành chính Nhà nước. Thực hiện thủ tục hải quan điện tử sẽ góp phần đẩy nhanh tiến độ cải cách, hiện đại hoá, điện tử hoá các thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan.

Xuất phát từ những vấn đề nêu trên, tôi đã chọn đề tài: **“ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CHI CỤC HẢI QUAN CỬA KHẨU SÂN BAY QUỐC TẾ TÂN SƠN NHẤT”** làm đề tài thạc sĩ. Đề tài nêu lên những yếu tố trực tiếp cũng như gián tiếp tác động đến chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất.

## **1.2 Mục tiêu nghiên cứu của đề tài**

Nghiên cứu các thành phần tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục hải quan CKSBQT Tân Sơn Nhất.

Tìm giải pháp góp phần cải thiện và nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp.

Mục tiêu cụ thể như sau:

- Xây dựng cơ sở lý thuyết về sự hài lòng của doanh nghiệp;
- Hoàn thiện thang đo các thành phần về sự hài lòng;
- Kiểm định thang đo và lý thuyết;
- Lượng hóa mức độ tác động sự hài lòng của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất;
- Từ kết quả nhận được, đề xuất một số kiến nghị nhằm gia tăng sự thỏa mãn của các doanh nghiệp tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất nói riêng và địa bàn Tp.HCM nói chung.

## **1.3 Câu hỏi nghiên cứu**

Luận văn sẽ trả lời những câu hỏi:

1. Các yếu tố nào tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất?
2. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố ra sao?
3. Những gợi ý giải pháp nào cho việc gia tăng sự hài lòng của doanh nghiệp?

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

### ***1.4.1 Đối tượng nghiên cứu***

Đối tượng nghiên cứu là những doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất. Bên cạnh đó nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về dịch vụ hải quan điện tử.

#### **1.4.2 Phạm vi nghiên cứu**

❖ *Về phạm vi không gian:* Luận văn thực hiện thảo luận nhóm với các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất.

❖ *Về phạm vi thời gian:* Luận văn thực hiện nghiên cứu định tính để khám phá và điều chỉnh thang đo về sự hài lòng và các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp trong giai đoạn 10/2014.

Nghiên cứu định lượng sơ bộ được thực hiện trong giai đoạn trong 11/2014 với cỡ mẫu là 50 mẫu (đối tượng khảo sát là doanh nghiệp theo loại hình nhập kinh doanh tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất) để điều chỉnh thang đo.

Nghiên cứu định lượng chính thức được thực hiện trong giai đoạn trong tháng 12/2014 đến tháng 01/2015 với cỡ mẫu là 300 mẫu (đối tượng khảo sát là doanh nghiệp sử dụng dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất)

#### **1.5 Phương pháp nghiên cứu**

Đề tài sử dụng kết hợp phương pháp nghiên cứu định tính : điều tra, thống kê, so sánh, phân tích với phương pháp định lượng. Phương pháp định lượng được thực hiện thông qua bảng câu hỏi khảo sát và xử lý dữ liệu bằng phần mềm SPSS 20.0 để đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với quy trình thủ tục hải quan điện tử tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất.

Quy trình nghiên cứu của tác giả sẽ được thực hiện qua 2 giai đoạn:

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua 02 phương pháp: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng

(a) Nghiên cứu sơ bộ định tính dùng để khám phá, điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu. Nghiên cứu định tính này được thực hiện thông qua 02 cuộc thảo luận nhóm tập trung (đối tượng là các doanh nghiệp thực hiện quy trình thủ tục hải quan điện tử Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất )

(b) Nghiên cứu sơ bộ định lượng được thực hiện để đánh giá độ tin cậy của các thang đo nghiên cứu trên cỡ mẫu là 50 mẫu (đối tượng là doanh nghiệp thực hiện quy

trình thủ tục hải quan điện tử tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất) theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện để đánh giá tính nhất quán và cấu trúc thang đo. Hai công cụ sử dụng trong nghiên cứu định lượng sơ bộ là phân tích độ tin cậy (Reliability Analysis) thông qua hệ số Cronbach's Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis). Nghiên cứu sơ bộ sẽ sàng lọc thang đo và xác định cấu trúc thang đo dùng cho nghiên cứu chính thức.

(c) Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng. Dữ liệu thu thập được sử dụng để đánh giá thang đo bằng công cụ phân tích độ tin cậy (Reliability Analysis) thông qua hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis), phân tích nhân tố khẳng định CFA (Confirmatory Factor Analysis) và mô hình cấu trúc SEM (Structural Equation Modeling) để kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu.

### **1.6 Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu**

Đề tài nghiên cứu đưa ra kết quả đánh giá, phân tích những bài học kinh nghiệm về những ưu điểm và những nhược điểm, hạn chế của việc triển khai thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất, các giải pháp đề xuất sẽ giúp ích cho việc triển khai mở rộng thủ tục hải quan điện tử cho các doanh nghiệp tại các tỉnh, thành phố khác trong thời gian tới.

Đề tài nghiên cứu cũng là nguồn tài liệu tham khảo bổ ích cho học viên, sinh viên khi nghiên cứu về thủ tục hải quan trong môn học nghiệp vụ ngoại thương. Thông qua đề tài này, các học viên, sinh viên và bạn đọc sẽ tìm thấy những thông tin cần thiết và những kiến thức cập nhật mới nhất về thủ tục hải quan điện tử.

### **1.7 Bố cục của đề tài**

Đề tài được chia thành 5 chương:

*Chương 1:* Giới thiệu nghiên cứu

*Chương 2:* Cơ sở lý thuyết về sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất.

*Chương 3:* Thiết kế nghiên cứu

*Chương 4:* Phân tích dữ liệu và kết quả nghiên cứu

*Chương 5:* Một số kiến nghị, giải pháp

## CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CHI CỤC HẢI QUAN CỦA KHẤU SÂN BAY QUỐC TẾ TÂN SƠN NHẤT

### 2.1 Cơ sở lý thuyết

#### 2.1.1 Tổng quan về dịch vụ hành chính công

Nói đến hành chính là nói đến trình tự, thủ tục, thẩm quyền ban hành các văn bản điều hành, quản lý của nhà nước hay là trình tự, giải quyết các vấn đề liên quan đến giấy tờ, hồ sơ thể hiện mối quan hệ giữa cơ quan, tổ chức nhà nước với cá nhân hoặc tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội khác. Theo PGS.TS Nguyễn Như Phát (2002), Viện nghiên cứu Nhà nước và pháp luật thì có thể hiểu “*Hành chính công là một dạng hoạt động mang tính Nhà nước không thuộc hoạt động lập pháp hay xét xử*”. “*Hành chính công là hoạt động ban hành các văn bản hành chính và việc thực hiện các hành vi hành chính, vì lợi ích chung và mục đích chung, không theo đuổi lợi ích riêng, không nhằm mục tiêu kiếm lời*” do chủ thể quyền lực công (gồm cơ quan hành chính nhà nước, UBND các cấp, sở chuyên ngành) và các tổ chức tự nguyện không nằm trong bộ máy nhà nước nhưng được thành lập và hoạt động theo Luật.

Theo tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ cán bộ công chức nhà nước của Bộ Nội vụ: Hành chính công là hoạt động của Nhà nước, của các cơ quan nhà nước mang tính quyền lực, sử dụng quyền lực nhà nước để quản lý công việc nhà nước nhằm phục vụ lợi ích chung hay lợi ích riêng hợp pháp của các công dân. Như vậy hành chính công bao hàm toàn bộ các cơ quan trực thuộc chính quyền của bộ máy hành pháp từ trung ương tới các cấp chính quyền địa phương, toàn bộ các thể chế và hoạt động của bộ máy ấy với tất cả những người làm việc trong đó.

Như vậy, hành chính công là hành chính nhà nước và nó ra đời cùng với sự ra đời của nhà nước, là quản lý công vụ quốc gia và không đơn thuần chỉ là sự quản lý thông thường của bất kỳ một chủ thể nào đối với đối tượng và khách thể nào. Dịch vụ hành chính công được hiểu một cách đơn giản đó cũng là một dạng dịch vụ nhưng đặc biệt hơn các dịch vụ bình thường khác vì nó được cung cấp bởi các cơ quan, ban ngành thuộc sự quản lý của nhà nước hoặc cũng có thể là một tổ chức không nằm trong bộ máy nhà nước nào đi chăng nữa thì chịu trách nhiệm cuối cùng vẫn là nhà nước. Có thể khẳng định, dịch vụ hành chính công là loại dịch vụ gắn liền với chức

năng quản lý nhà nước nhằm đáp ứng yêu cầu của người dân. Vậy có thể hiểu một cách khái quát dịch vụ hành chính công là những dịch vụ do Nhà nước chịu trách nhiệm, phục vụ các nhu cầu cơ bản thiết yếu chung của người dân.

### **2.1.2 Khái niệm**

Có nhiều khái niệm về dịch vụ công; theo ông Đỗ Quang Trung Bộ trưởng Bộ Nội vụ thì “ Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ nhu cầu thiết yếu của nhân dân. Đây là hoạt động không vụ lợi, không vì mục đích kinh doanh và hoạt động theo các tiêu chí, quy định của nhà nước. Theo TS. Lê Chi Mai, Học viện Hành chính quốc gia cho rằng: “ Dịch vụ công là hoạt động của các cơ quan nhà nước trong việc thực thi chức năng quản lý hành chính nhà nước và bảo đảm cung ứng các hàng hóa công cộng phục vụ nhu cầu (lợi ích) chung thiết yếu của xã hội”.

Như vậy, dịch vụ công là hoạt động của cơ quan nhà nước, hoạt động không vụ lợi, không vì mục đích kinh doanh và phục vụ nhu cầu thiết yếu của nhân dân.

### **2.1.3 Đặc điểm của dịch vụ hành chính công**

Theo Mohamad Niza Md Nor (2009), cả khu vực công và khu vực tư ra đời và tồn tại để phục vụ khách hàng của họ. Và đặc biệt, chất lượng dịch vụ thuộc khu vực công ngày càng trở nên quan trọng hơn trong việc cải thiện sự hài lòng của khách hàng. Sự thay đổi này ở Việt Nam được thể hiện rõ nét nhất qua công cuộc cải cách hành chính trong cả nước và xem mỗi người dân khi đến cơ quan nhà nước để làm việc là một khách hàng. Bản chất của dịch vụ hành chính công là một loại hình dịch vụ, vì vậy dịch vụ hành chính công cũng có đầy đủ các đặc điểm giống như là dịch vụ khác. Ngoài ra, dịch vụ hành chính công còn có các đặc điểm riêng như sau:

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

- Nhằm đáp ứng nhu cầu của xã hội, nhân dân (những nhu cầu tối thiểu, thiết yếu). Trong một số trường hợp, người dân dù muốn hay không cũng phải sử dụng dịch vụ hành chính công.

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

- Không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do dịch vụ hành chính công chủ yếu là nhằm quản lý hành chính hoặc mang tính thủ tục pháp lý đối với người dân nên chủ thể cung ứng (các đơn vị dịch vụ công) không đặt nặng vấn đề lợi nhuận, không lấy tiêu chí lợi nhuận làm thước đo hiệu quả hoạt động.

#### **2.1.4 Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng**

##### **2.1.4.1 Chất lượng dịch vụ**

Chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng là hai khái niệm riêng biệt. Tuy nhiên, giữa chúng có mối quan hệ chắc chắn với nhau. Các nghiên cứu trước đây đã cho thấy chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự thỏa mãn, hài lòng (Cronin & Taylor, 1992). Nhiều nhà nghiên cứu đã cố gắng đưa ra định nghĩa và đo lường chất lượng dịch vụ.

Chẳng hạn, Lehtinen (1982) cho rằng chất lượng dịch vụ phải được đánh giá thông qua 2 khía cạnh:

- (1) Quá trình cung cấp dịch vụ
- (2) Kết quả của dịch vụ.

Còn theo tác giả Gronroos (1984) thì cho rằng, chất lượng dịch vụ là chất lượng mà khách hàng cảm nhận thông qua dịch vụ mà họ nhận được, nó mang tính chủ quan và được giải thích từ những đặc tính khách quan. Theo Parasuraman & ctg (1985), *chất lượng dịch vụ có thể được xác định thông qua việc đo lường sự chênh lệch giữa mức độ kỳ vọng và giá trị cảm nhận thật sự của khách hàng về dịch vụ đó*. Tuy ít phức tạp nhưng để thực hiện được điều này thật không đơn giản vì cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ không hoàn toàn giống nhau. Mức độ cảm nhận của khách hàng lại thuộc vào giá trị kỳ vọng của họ, từ đó tạo ra mức độ kỳ vọng khác nhau. Các tác giả này đã khởi xướng và sử dụng nghiên cứu định tính và định lượng để xây dựng và kiểm định thang đo các thành phần của chất lượng dịch vụ (gọi là thang đo SERVQUAL). Thang đo SERVQUAL được điều chỉnh và kiểm định ở nhiều loại hình dịch vụ khác nhau. Cuối cùng thang đo SERVQUAL bao gồm 22 biến để đo lường năm thành phần chất lượng dịch vụ, đó là: **Sự tin cậy (reliability), tính đáp ứng (responsiveness), sự đảm bảo (assurance), phương tiện hữu hình (tangibles) và sự thấu cảm (empathy).**



Tóm lại, có những định nghĩa chất lượng khác nhau, như “mức độ phù hợp với công dụng”, “mức độ phù hợp với các yêu cầu”, “mức độ tự do cải biến” (Peter Patel và Michael Younger, 1978). Tuy nhiên, định nghĩa của Hiệp hội kiểm tra chất lượng Mỹ đưa ra có tính khái quát cao và đã được toàn thế giới công nhận, theo đó “chất lượng là toàn bộ những *tính năng và đặc điểm của một sản phẩm hay dịch vụ đem lại cho nó khả năng thỏa mãn những nhu cầu được nói ra hay được hiểu ngầm*”.

#### **2.1.4.2 Sự hài lòng của khách hàng**

Sự hài lòng là khái niệm đã được đưa ra từ nhiều nhà nghiên cứu, chẳng hạn: Sự thỏa mãn khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận của họ giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi (Parasuraman & ctg, 1988).

Còn theo Spreng, Mackenzie, & Olshavsky (1996) sự hài lòng khách hàng được xem là nền tảng trong khái niệm của marketing về việc thỏa mãn nhu cầu và mong ước của khách hàng. Theo Kotler và Keller (2006), sự thỏa mãn là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức về một sản phẩm so với sự mong đợi của người đó. Gần đây, các nghiên cứu định nghĩa sự thỏa mãn dưới góc độ là các kinh nghiệm chung của người tiêu dùng được tích lũy theo thời gian, giống như thái độ (Johnson & Fornell, 1991; Olsen, 2002). Trong nghiên cứu này sự thỏa mãn được định nghĩa là đánh giá chung của cá nhân người tiêu dùng về sự thỏa mãn và hài lòng của họ với một sản phẩm đã cho (Oliver, 1997).

#### **2.1.5 Dịch vụ công điện tử**

Dịch vụ công điện tử: dịch vụ công được thực hiện chuyển giao qua các kênh điện tử mà Internet hay ít nhất là các kỹ thuật và giao thức được sử dụng trong đó internet đóng vai trò cơ bản và công nghệ thông tin được coi là điều kiện tiên quyết. Thực hiện cung cấp dịch vụ công điện tử đạt được những lợi ích như sau:

- Tốc độ giao dịch nhanh
- Thời gian hoạt động liên tục không bị gián đoạn
- Loại bỏ giao dịch trực tiếp
- Không còn sử dụng giấy tờ, hồ sơ

Bên cạnh đó, vai trò của Chính phủ cũng vô cùng quan trọng trong việc xây dựng dịch vụ công điện tử. Giới chuyên môn vẫn chưa có một định nghĩa thống nhất về Chính phủ điện tử, nhưng nhìn chung Chính phủ điện tử có một số đặc điểm như: là

Chính phủ sử dụng CNTT và viễn thông để tự động hóa và triển khai các thủ tục hành chính, cho phép công dân truy cập các thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử như internet, điện thoại di động, truyền hình tương tác. Chính phủ làm việc với người dân 24/24 giờ, 7 ngày/tuần, người dân có thể thụ hưởng dịch vụ công dù họ ở bất cứ đâu. Việc triển khai Chính phủ điện tử được chia làm 3 cấp:

Cấp thứ nhất là Chính phủ điện tử dùng để cung cấp thông tin. Đây là bước khởi đầu của Chính phủ điện tử thông qua việc đưa các thông tin của Chính phủ lên mạng như các luật và văn bản dưới luật, các chính sách, báo cáo...

Cấp độ thứ hai là tương tác hai chiều: Chính phủ dùng internet để cung cấp các mẫu mà người sử dụng có thể gửi ý kiến phản hồi về các chính sách, dự án của nhà nước, kết nối công dân thông qua các diễn đàn trực tuyến và các phản hồi kết quả công khai...

Cấp cuối cùng là thực hiện các dịch vụ công trực tuyến. Ở cấp độ này, các dịch vụ của Chính phủ có thể được cung cấp trực tuyến thông qua các điểm giao dịch điện tử.

### ***2.1.6 Khái niệm về thủ tục hải quan điện tử***

Để hiểu rõ thủ tục hải quan điện tử là gì, trước hết chúng ta hãy bắt đầu bằng thủ tục hải quan (TTHQ). Theo định nghĩa tại Chương 2 Công ước Kyoto: “TTHQ là tất cả các hoạt động mà cơ quan HQ và những người có liên quan phải thực hiện nhằm đảm bảo sự tuân thủ pháp luật HQ”.

Theo quy định của Luật Hải quan 2014 số 54/2014/QH13, tại khoản 23, Điều 4 và Điều 21 thì “TTHQ là các công việc mà người khai HQ và công chức HQ phải thực hiện theo quy định của Luật này đối với hàng hóa, phương tiện vận tải”.

Cụ thể Điều 21 quy định:

1. Khi làm thủ tục hải quan, người khai hải quan có trách nhiệm:
  - a) Khai và nộp tờ khai hải quan; nộp hoặc xuất trình chứng từ thuộc hồ sơ hải quan theo quy định;
  - b) Đưa hàng hóa, phương tiện vận tải đến địa điểm được quy định để kiểm tra thực tế hàng hóa, phương tiện vận tải;
  - c) Nộp thuế và thực hiện các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định của pháp luật về thuế, phí, lệ phí và quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Khi làm thủ tục hải quan, cơ quan hải quan, công chức hải quan có trách nhiệm:
- a) Tiếp nhận và đăng ký hồ sơ hải quan;
  - b) Kiểm tra hồ sơ hải quan và kiểm tra thực tế hàng hóa, phương tiện vận tải;
  - c) Tổ chức thu thuế và các khoản thu khác theo quy định của pháp luật về thuế, phí, lệ phí và quy định khác của pháp luật có liên quan;
  - d) Quyết định việc thông quan hàng hàng hóa, giải phóng hàng hóa, xác nhận phương tiện vận tải đã hoàn thành thủ tục hải quan.

**❖ Quy trình thủ tục hải quan điện tử**

*“Thủ tục HQĐT là thủ tục HQ trong đó việc khai, tiếp nhận, xử lý thông tin khai HQ, trao đổi các thông tin khác theo quy định của pháp luật về thủ tục HQ giữa các bên có liên quan thực hiện thông qua Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử HQ.” (Nghị định 08/2015/NĐ-CP, điều 3)*

Trong đó:

- Phương tiện điện tử được hiểu là phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự.

- Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử của cơ quan HQ là hệ thống tiếp nhận và xử lý giao dịch điện tử về HQ do TCHQ quản lý, tập trung, thống nhất.

Ngoài ra, thủ tục HQ điện tử còn đảm bảo được xây dựng trên nguyên tắc tuân thủ các chuẩn mực quốc tế về tờ khai HQ, chứng từ HQ và các nguyên tắc trao đổi dữ liệu điện tử, dựa trên cơ sở phân tích thông tin, đánh giá việc chấp hành pháp luật của chủ hàng, mức độ rủi ro về vi phạm pháp luật trong quản lý HQ thông qua hệ thống xử lý dữ liệu điện tử HQ. Theo điều 1 của quyết định số 3046/QĐ-TCHQ thì quy trình thủ tục HQ điện tử đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu thương mại gồm:

(1) Quy trình thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu theo hợp đồng mua bán hàng hóa.

(2) Quy trình thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa gia công cho thương nhân nước ngoài

(3) Quy trình thủ tục hải quan điện tử đối với nguyên liệu, vật tư nhập khẩu để sản xuất hàng xuất khẩu

(4) Quy trình thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu của doanh nghiệp chế xuất.

Thủ tục hải quan điện tử cho hàng hóa XNK thương mại theo quyết định số 3046/QĐ-TCHQ gồm 5 bước:

**Bước 1:** tiếp nhận, kiểm tra, đăng ký, phân luồng tờ khai

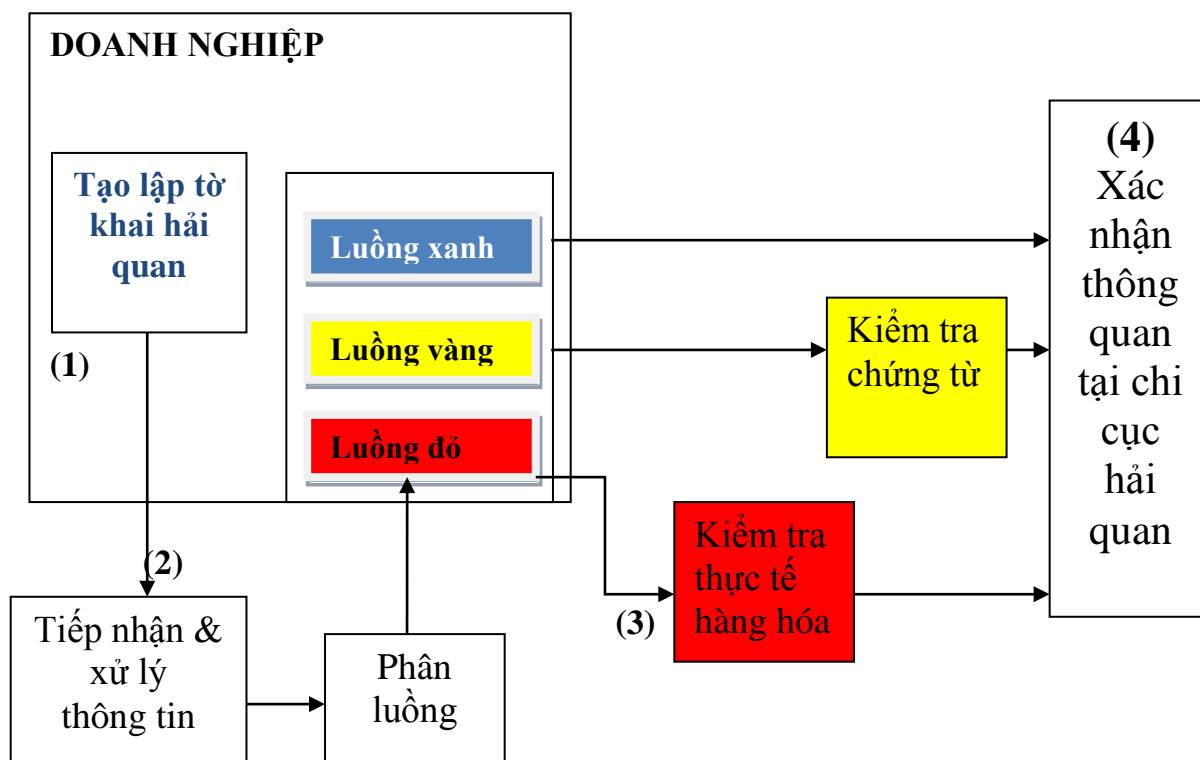
**Bước 2:** kiểm tra hồ sơ hải quan

**Bước 3:** kiểm tra thực tế hàng hóa

**Bước 4:** quản lý, hoàn chỉnh hồ sơ, xác nhận đã thông quan; giải phóng hàng; đưa hàng hóa về bảo quản; hàng chuyển cửa khẩu, trao đổi thông tin với Chi cục Hải quan cửa khẩu

**Bước 5:** phức tập hồ sơ

Thủ tục hải quan điện tử được minh họa như hình bên dưới như sau:



**Hình 2.1** Quy trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử

*Nguồn: Cục công nghệ thông tin và thống kê – Tổng cục hải quan*

Người khai HQĐT phải thực hiện việc lưu giữ chứng từ điện tử thuộc hồ sơ HQ theo quy định của Luật giao dịch điện tử và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan; cung cấp các chứng từ điện tử có liên quan đến hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu cho cơ quan HQ, để phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra theo thẩm quyền. Người khai

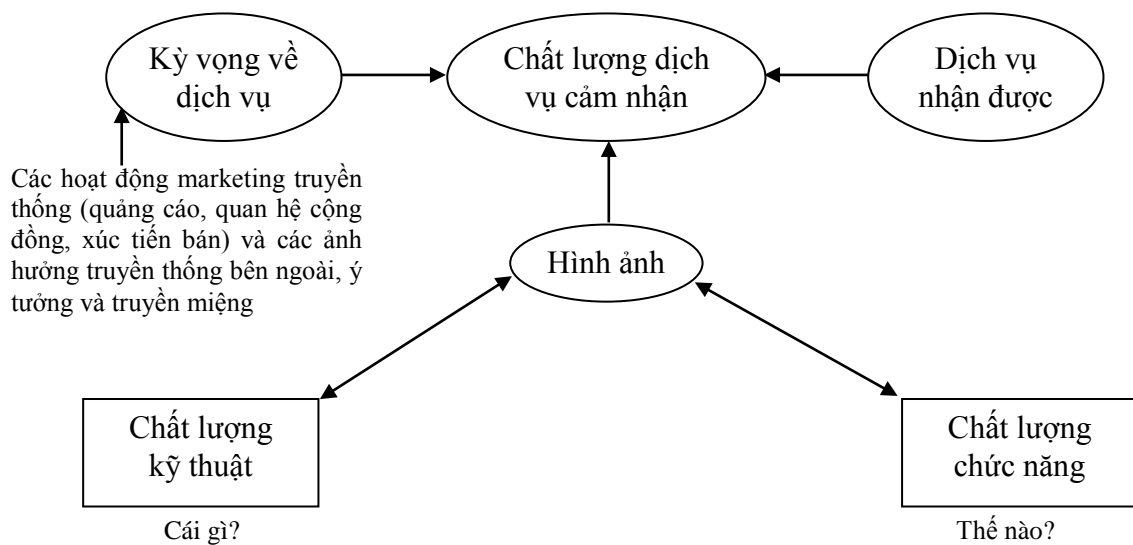
HQ phải đáp ứng các điều kiện về công nghệ thông tin và kỹ năng khai điện tử, trường hợp chưa đáp ứng đủ điều kiện thì phải thông qua đại lý làm thủ tục HQ.

## 2.2 Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với quy trình thủ tục HQĐT cho hàng nhập kinh doanh

### 2.2.1 Các mô hình nghiên cứu

#### 2.2.1.1 Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật / chức năng Gronroos (1984)

Nghiên cứu của Gronroos đã đưa ra 03 tiêu chí: chất lượng về kỹ thuật (technical quality), chất lượng chức năng của dịch vụ (functional quality), và hình ảnh (image) để đo lường chất lượng dịch vụ.



**Hình 2.2 Mô hình chất lượng dịch vụ Gronroos (1984)**

*Nguồn: Gronroos (1984)*

Để nghiên cứu cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ, Gronroos (1984) đã giới thiệu mô hình chất lượng dịch vụ dựa trên 03 điểm thiết yếu:

Thứ nhất, phân biệt chất lượng chức năng với chất lượng kỹ thuật. Chất lượng chức năng chính là quá trình tương tác giữa khách hàng và người cung ứng dịch vụ, nghĩa là làm thế nào dịch vụ được thể hiện và cung ứng.

Thứ hai, hình ảnh có tầm quan trọng tột bậc đối với tất cả các hãng cung ứng dịch vụ bởi vì khách hàng có thể thấy được hình ảnh và nguồn lực của hãng trong quá trình giao dịch mua bán;

Thứ ba, cảm nhận toàn bộ về chất lượng là một hàm của những cảm nhận đánh giá của khách hàng về dịch vụ và sự khác biệt giữa những đánh giá này với những mong đợi về dịch vụ của họ.

### **2.2.1.2 Mô hình 5 khoảng cách CLDV, thang đo SERVQUAL và SERVPERF**

#### **Mô hình 5 khoảng cách CLDV**

Parasuraman và cộng sự (1985, 1988) được xem là những người có đóng góp quan trọng cho nghiên cứu CLDV một cách cụ thể và chi tiết trong lĩnh vực tiếp thị với việc đưa ra mô hình 5 khoảng cách CLDV.

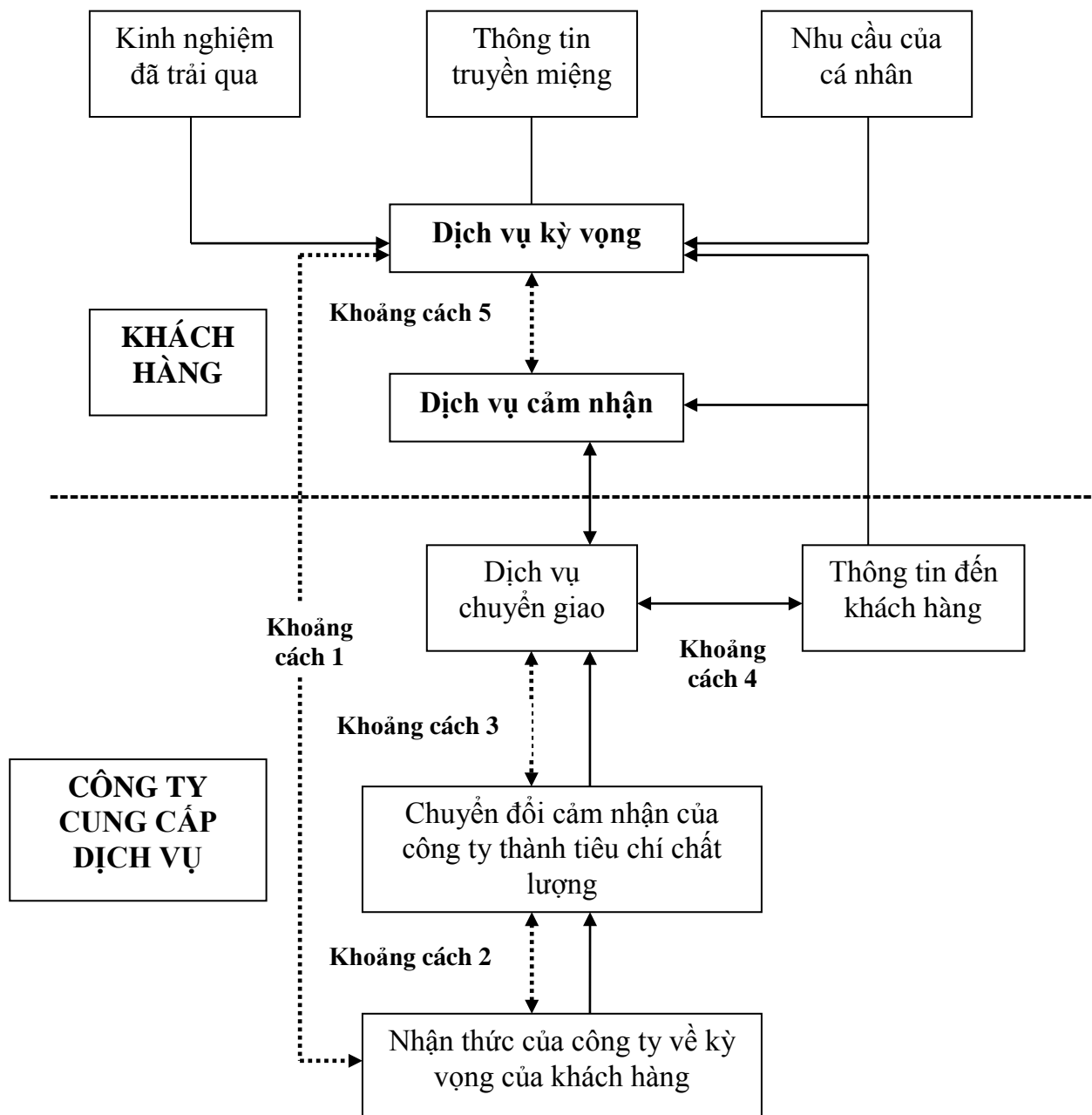
**Khoảng cách thứ nhất:** khoảng cách giữa sự kỳ vọng của khách hàng về CLDV và cảm nhận của công ty cung cấp dịch vụ về kỳ vọng này của khách hàng. Sự khác biệt này xuất hiện là do công ty cung cấp dịch vụ không hiểu hết những tiêu chí nào tạo nên CLDV của mình cũng như cách thức chuyển giao chúng như thế nào để làm hài lòng nhu cầu của khách hàng.

**Khoảng cách thứ hai:** khoảng cách về việc chuyển đổi nhận thức của công ty cung cấp dịch vụ về kỳ vọng của khách hàng thành những tiêu chí chất lượng của dịch vụ. Trong nhiều trường hợp, công ty cung cấp dịch vụ có thể nhận thức được kỳ vọng của khách hàng như không phải công ty cung cấp dịch vụ luôn có thể chuyển đổi kỳ vọng này thành những tiêu chí cụ thể về chất lượng và chuyển giao chúng theo đúng mong đợi của khách hàng.

**Khoảng cách thứ ba:** khi nhân viên không chuyển giao dịch vụ cho khách hàng theo những tiêu chí đã được công ty cung cấp dịch vụ xác định. Trong dịch vụ, các nhân viên có liên hệ trực tiếp với khách hàng không phải lúc nào đều có thể hoàn thành nhiệm vụ theo các tiêu chí đã được đề ra.

**Khoảng cách thứ tư:** kỳ vọng của khách hàng về CLDV có thể gia tăng bởi các chương trình quảng cáo khuyến mãi của công ty cung ứng dịch vụ sẽ làm giảm chất lượng mà khách hàng cảm nhận được.

**Khoảng cách thứ năm:** khoảng cách giữa chất lượng kỳ vọng bởi khách hàng và chất lượng họ cảm nhận được. CLDV phụ thuộc vào khoảng cách thứ năm này. Một khi khách hàng nhận thấy không có sự khác biệt giữa chất lượng họ kỳ vọng và chất lượng họ cảm nhận được khi tiêu dùng một dịch vụ thì chất lượng của dịch vụ được xem là hoàn hảo.



**Hình 2.3 Mô hình năm khoảng cách CLDV**

*Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1985)*

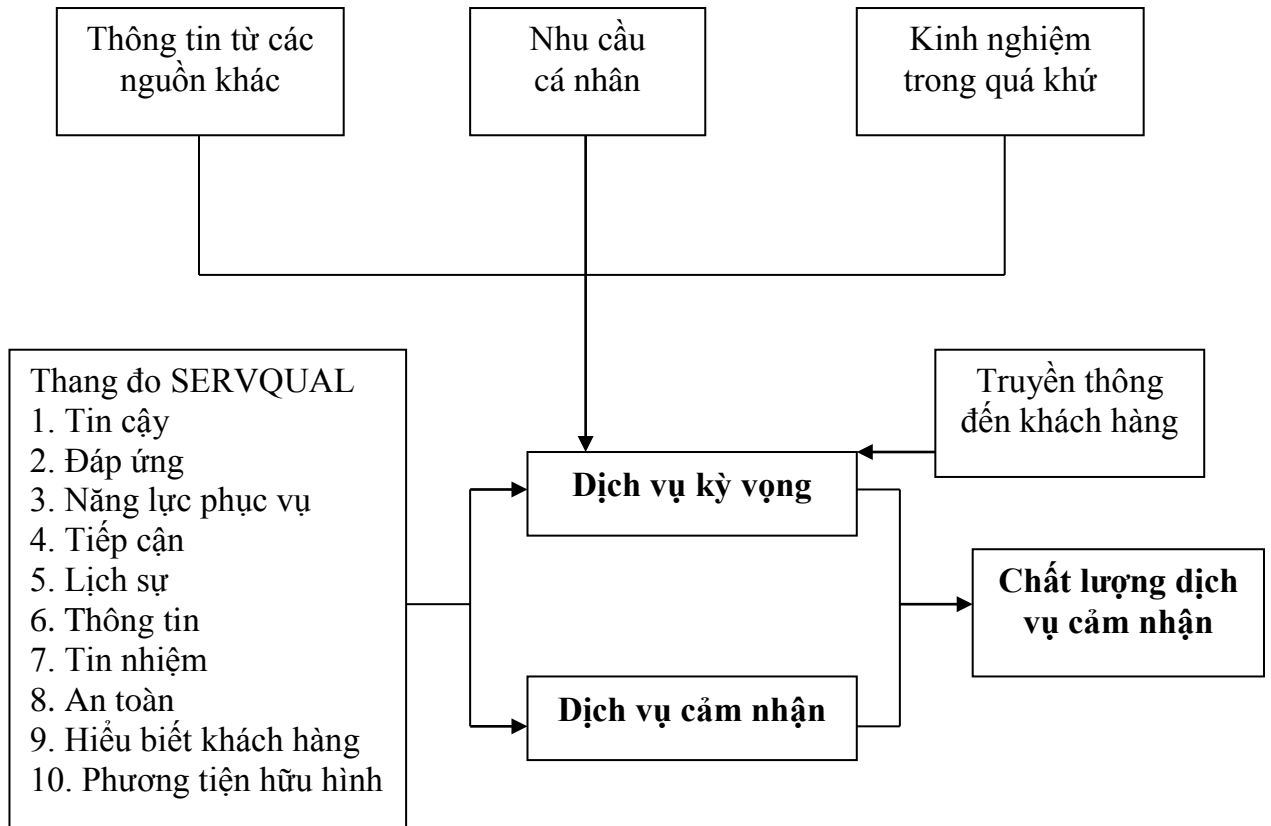
Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng CLDV là hàm số của khoảng cách thứ 5. Khoảng cách thứ 5 này phụ thuộc vào các khoảng cách trước đó, nghĩa là các khoảng cách 1, 2, 3 và 4. Vì thế, để rút ngắn khoảng cách thứ năm, hay làm tăng CLDV, nhà quản trị dịch vụ phải nỗ lực rút ngắn các khoảng cách này. Mô hình CLDV được biểu diễn bởi hàm số :

$$\text{CLDV} = \mathbf{F}\{\text{KC5}=\mathbf{f}(\text{KC1},\text{KC2},\text{KC3},\text{KC4})\}$$

Trong đó :

- CLDV : chất lượng dịch vụ

- KC1, KC2, KC3, KC4, KC5 : khoảng cách thứ 1, 2, 3, 4, 5 trong mô hình.



**Hình 2.4: Thang đo SERVQUAL 10 thành phần CLDV**

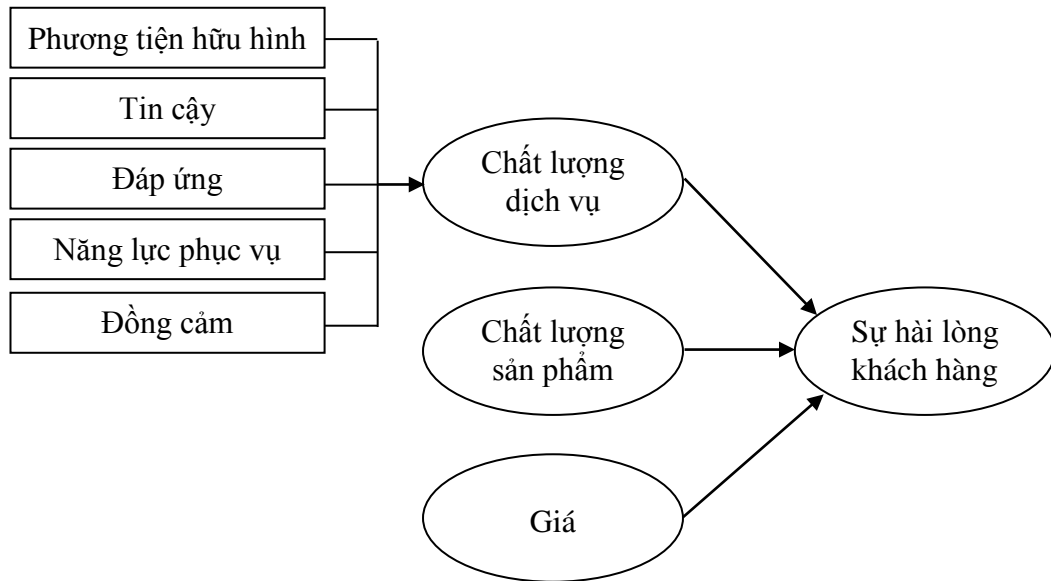
*Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1985)*

Parasuraman vận dụng phương pháp phân tích thành phần chính để thu gọn dữ liệu, đồng thời xác định các nhân tố cơ bản trong chất lượng dịch vụ. Từ kết quả điều tra và tổng hợp, dữ liệu được đưa vào phân tích thành phần chính thông qua đó loại bỏ đi những biến không quan trọng và xác định được cấu trúc của những nhân tố cơ bản trong chất lượng dịch vụ; đồng thời đánh giá độ tin cậy của phép đo lường bằng phương pháp tính hệ số Cronbach's Alpha. Tính hệ số Cronbach's Alpha được thực hiện đối với mỗi nhóm biến có kết nên các nhân tố. Hệ số Cronbach's Alpha cho biết sự tương đối đồng nhất trong đo lường theo các biến có nội dung gần gũi nhau và đã hình thành nên một nhân tố. Từ kết quả phân tích thành phần chính vận dụng phân tích hồi qui bội để đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và sự hài lòng



của khách hàng. Sau đó, thiết lập và phân tích các biểu đồ kiểm soát chất lượng đối với mỗi nhân tố cơ bản trong chất lượng dịch vụ.

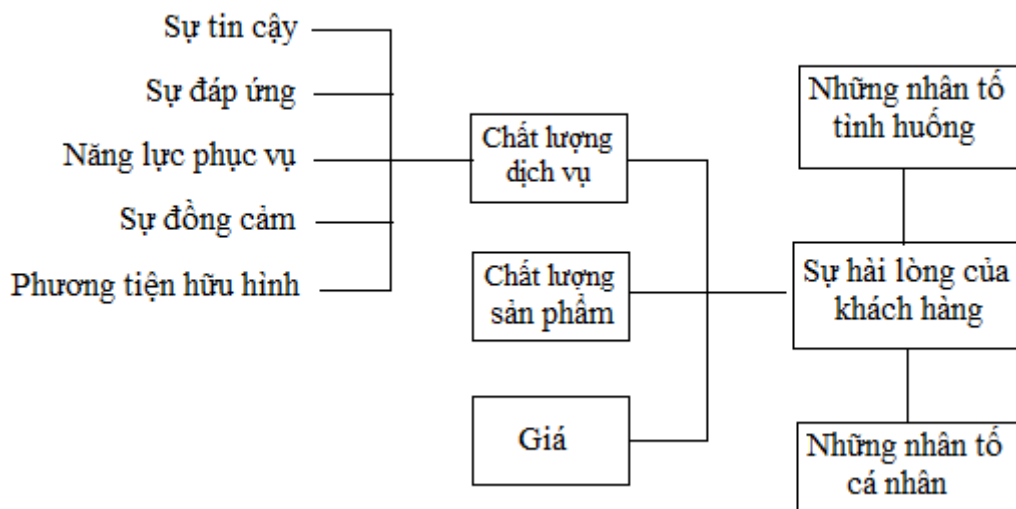
**Hình 2.5 Mô hình cải tiến chất lượng dịch vụ Parasuraman & cộng sự (1994)**



*Nguồn: Parasuraman và cộng sự, 1991 và 1994*

**2.2.1.3 Mô hình chất lượng dịch vụ của Zeithaml & Bitner (2000)**

Theo nghiên cứu của tác giả Zeithaml & Bitner (2000) cho rằng 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. Trong khi đó, chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ.

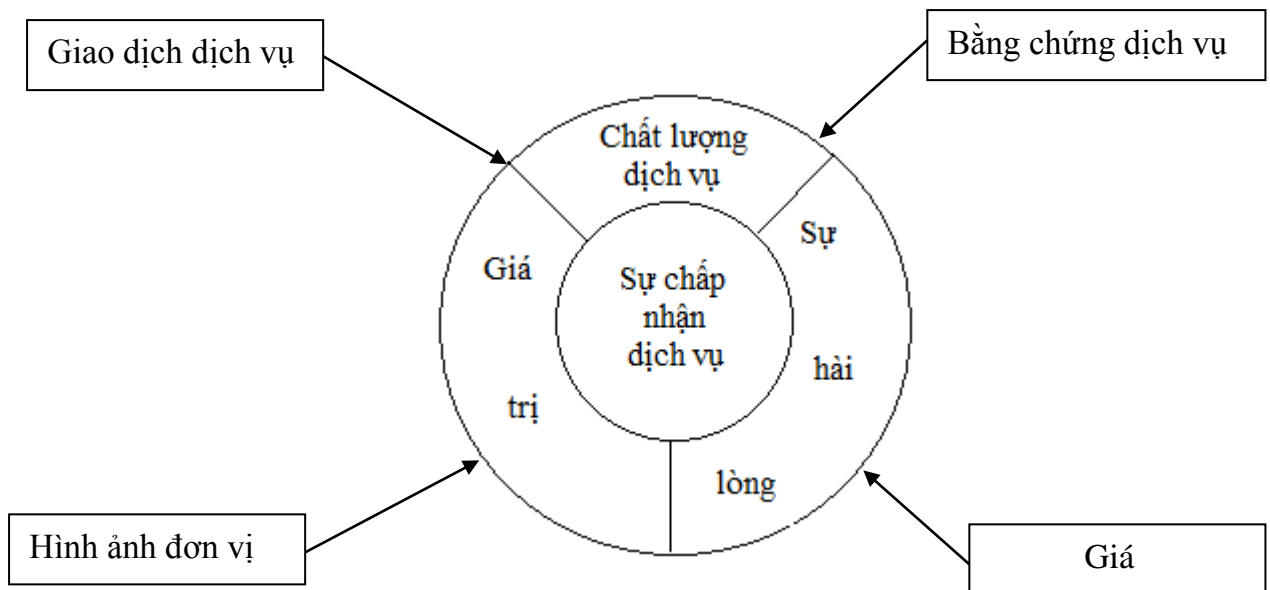


## Hình 2.6 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng

Nguồn: Zeithaml & Bitner (2000), *Services Marketing*, McGraw-Hill, P75

Sự hài lòng của khách hàng bao gồm các yếu tố tác động đến nó như: chất lượng dịch vụ, chất lượng sản phẩm, giá, các nhân tố cá nhân và các nhân tố tình huống.

Đồng thời sự hài lòng của khách hàng là một trong những nhân tố chính của sự chấp nhận dịch vụ của khách hàng và chúng ta cũng có thể nói rằng đây là nhân tố quan trọng nhất dẫn đến việc khách hàng có chấp nhận dịch vụ hay không.



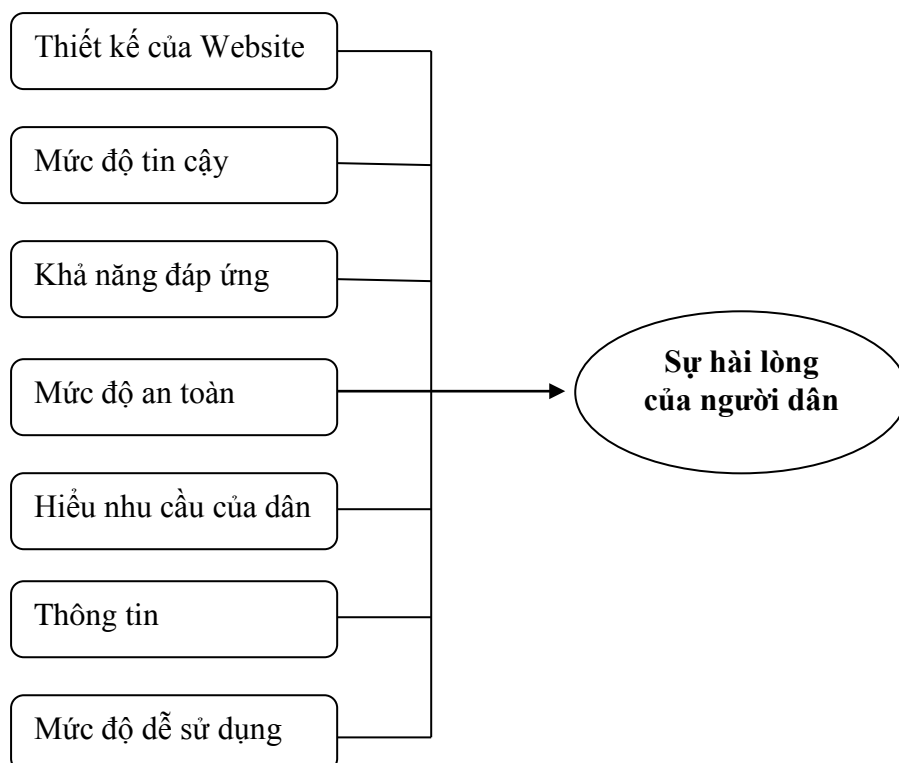
**Hình 2.7 Những yếu tố tác động đến việc chấp nhận dịch vụ**

Nguồn: Zeithaml & Bitner (2000), *Services Marketing*, McGraw-Hill, P75

Giao dịch dịch vụ là yếu tố gây ấn tượng mạnh mẽ đối với khách hàng khi họ giao dịch, tiếp xúc với các tổ chức kinh doanh dịch vụ. Trong từng giao dịch cụ thể khách hàng sẽ có một sự nhận xét nhanh về chất lượng dịch vụ của tổ chức, và điều này đóng góp trực tiếp vào sự thỏa mãn chung của khách hàng đối với tổ chức kinh doanh dịch vụ. Bởi vì dịch vụ có tính chất vô hình nên khách hàng thường tìm kiếm những bằng chứng (hay những yếu tố "hữu hình") trong những giao dịch mà họ thực hiện với các tổ chức kinh doanh dịch vụ. Những yếu tố này gồm có: con người, quá trình xử lý dịch vụ (vòng luân chuyển của hoạt động, các bước thực hiện dịch vụ,...) các yếu tố vật chất (phương tiện thông tin liên lạc, trang thiết bị,...). Tất cả những yếu tố này ít nhiều xuất hiện trong các giao dịch vụ thể giữa khách hàng với đơn vị kinh doanh dịch vụ và là những yếu tố quan trọng cho việc quản lý chất lượng dịch vụ, tạo ra sự hài lòng cho khách hàng.

### 2.2.1.4 Mô hình nghiên cứu của Mohammed Ateeq Alanezi, Ahmed Kamil, Shuib Basri (2010)

Nhóm tác giả đã dựa trên mô hình lý thuyết năm thành phần chất lượng dịch vụ và thang đo SERVQUAL để thực hiện nghiên cứu “Công cụ đo lường chất lượng dịch vụ của chính phủ điện tử”, theo đó xây dựng mô hình đo lường chất lượng gồm bảy thành phần và thang đo với 26 biến quan sát. Chất lượng dịch vụ của chính phủ điện tử chịu tác động bởi 7 thành phần cụ thể theo mô hình sau:



**Hình 2.8** Mô hình nghiên cứu của Mohammed Ateeq Alanezi, Ahmed Kamil, Shuib Basri (2010)

*Nguồn: Mohammed Ateeq Alanezi, Ahmed Kamil, Shuib Basri (2010)*

### 2.3 Mô hình lựa chọn làm cơ sở nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, tác giả dựa trên cơ sở lý thuyết về mô hình năm thành phần chất lượng dịch vụ SERVQUAL của tác giả Parasuraman và cộng sự (1985). Tác giả lựa chọn mô hình này vì nó phù hợp với các nghiên cứu thực nghiệm về chất lượng dịch vụ và được sử dụng nhiều nhất.

### **2.3.1 Độ tin cậy (reliability)**

Độ tin cậy nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp, đúng thời hạn và đúng cam kết. Cam kết này được thể hiện qua việc cung cấp chữ ký số, đường truyền khai báo hải quan điện tử, hỗ trợ doanh nghiệp lần đầu tiên tham gia thủ tục hải quan điện tử,... Do vậy, độ tin cậy sẽ có tác động cùng chiều đối với chất lượng dịch vụ. Thời gian qua, thủ tục hải quan truyền thống còn gây bức xúc cho các doanh nghiệp tham gia hoạt động xuất nhập khẩu. Tình trạng kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hải quan mà lỗi không thuộc về doanh nghiệp, không tiếp nhận tờ khai nhưng không cho biết nguyên nhân sai sót, chậm trễ trong việc trả tờ khai gốc cho doanh nghiệp, nhiều sai sót và chậm trễ xảy ra trong quy trình nghiệp vụ.... gây không ít phiền hà và bất bình cho doanh nghiệp. Thực hiện HQĐT, thời gian giải quyết thủ tục hải quan được kiểm soát bởi chương trình phần mềm, thủ tục được giải quyết nhanh chóng hơn; hồ sơ khai báo của doanh nghiệp chưa đầy đủ, chính xác cơ quan hải quan phải phản hồi kịp thời và chính xác cho doanh nghiệp để có cơ sở điều chỉnh. Vì vậy, nhiều doanh nghiệp rất ủng hộ việc thực hiện thủ tục HQĐT và đề nghị mở rộng thủ tục này đến tất cả các doanh nghiệp. Tác giả đưa ra giả thiết H1:

***H1: Độ tin cậy có tác động cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp***

### **2.3.2 Mức độ đáp ứng (responsiveness)**

Mức độ đáp ứng là những yếu tố liên quan đến khả năng giải quyết thủ tục hải quan điện tử một cách nhanh chóng, kịp thời, đúng hạn không chậm trễ.

Khả năng giải quyết thủ tục HQĐT liên quan đến công chức hải quan, chất lượng dịch vụ có tốt hay không là do con người, bởi vì dịch vụ là do con người thực hiện. Vì vậy, phong cách làm việc, tinh thần thái độ phục vụ, giao tiếp ứng xử, năng lực và trình độ chuyên môn nghiệp vụ của công chức hải quan tác động lớn đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Tác giả đưa ra giả thiết H2:

***H2: Mức độ đáp ứng có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp***

### **2.3.3 Mức độ an toàn (assurance)**

Đây là yếu tố thể hiện mức độ an toàn cho doanh nghiệp khi thực hiện khai báo HQĐT. Đối với các dịch vụ được thực hiện thông qua mạng Internet, doanh nghiệp rất coi trọng tính an toàn, bảo mật của dữ liệu. Khai báo HQĐT yêu cầu doanh nghiệp

phải nhập tất cả các thông tin liên quan đến lô hàng vào máy tính và truyền dữ liệu ấy qua mạng đến cơ quan hải quan. Đây là điều doanh nghiệp e ngại nhất bởi vì họ không muốn việc kinh doanh của mình bị thông tin cho nhiều người biết. Ngoài ra, doanh nghiệp không có hồ sơ giấy lưu nên rất lo sợ mất dữ liệu lưu trữ. Tác giả đưa ra giả thiết H3:

***H<sub>3</sub>: Mức độ an toàn có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp***

#### ***2.3.4 Sự đồng cảm (empathy)***

Thành phần này thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng. Phần cốt lõi tạo nên sự thành công này là yếu tố con người. Cơ quan hải quan phải biết lắng nghe, chia sẻ đúng lúc với thái độ nhã nhặn với doanh nghiệp, ghi nhận ý kiến của họ, hồi đáp họ nhanh nhất chính là sự quan tâm đến họ. Vì vậy, thành phần đồng cảm sẽ có tác động cùng chiều với chất lượng dịch vụ. Và tác giả đã đưa ra giả thuyết H<sub>4</sub> :

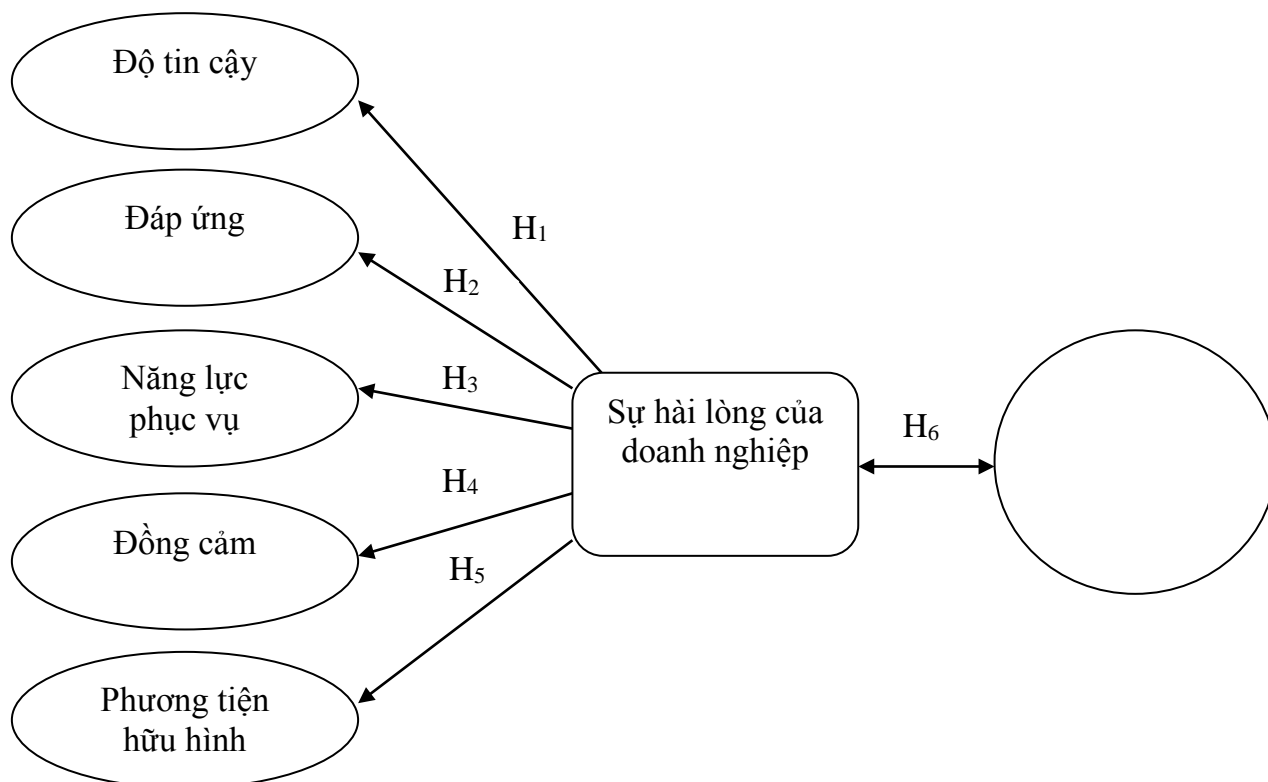
***H<sub>4</sub>: Đồng cảm có tác động cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.***

#### ***2.3.5 Phương tiện hữu hình (tangibles)***

Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ. Thành phần này thể hiện qua cơ sở vật chất của cơ quan hải quan như đường truyền, hệ thống máy tính, văn phòng làm việc, cũng như trang phục mà cán bộ hải quan sử dụng khi tiếp xúc với doanh nghiệp. Vì vậy, thành phần phương tiện hữu hình sẽ có tác động cùng chiều với chất lượng dịch vụ. Và tác giả đã đưa ra giả thuyết H<sub>5</sub>

***H<sub>5</sub>: Phương tiện hữu hình có tác động cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.***

Toàn bộ mô hình và giả thuyết nghiên cứu được thể hiện như hình 2.9.



**Hình 2.9** Mô hình nghiên cứu đề xuất

*Nguồn: Tác giả xây dựng*

## **Kết luận chương 2**

Tóm lại, do đặc tính vô hình nên chất lượng dịch vụ được đánh giá thông qua mức độ cảm nhận của khách hàng. Có nhiều mô hình để đo lường chất lượng dịch vụ hay tổng quát hơn là đo lường mức độ hài lòng của khách hàng. Thường thì các mô hình này bao gồm nhiều thành phần và mỗi thành phần phản ánh một thuộc tính của chất lượng dịch vụ. Tùy thuộc vào môi trường, loại hình dịch vụ mà các thành phần này có thể giống hoặc khác nhau. Do đó, khi áp dụng cho một tình huống cụ thể đòi hỏi có những điều chỉnh cho phù hợp. Cho đến nay, có khá nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Dù vậy, các nghiên cứu vẫn chưa có sự thống nhất chung về quan điểm này. Với những lý do trên, đề tài này mong muốn đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp tại Chi Cục CKSBQT Tân Sơn Nhất thông qua năm thành phần: Sự tin cậy của doanh nghiệp, khả năng đáp ứng, sự an toàn, mức độ đồng cảm của nhân viên và phương tiện hữu hình. Dựa trên kết quả đo lường, đề tài này sẽ đưa ra các giải pháp nhằm góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công và vấn đề này sẽ được thực hiện ở các nội dung tiếp theo của luận văn.

## CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

### 3.1 Thiết kế nghiên cứu

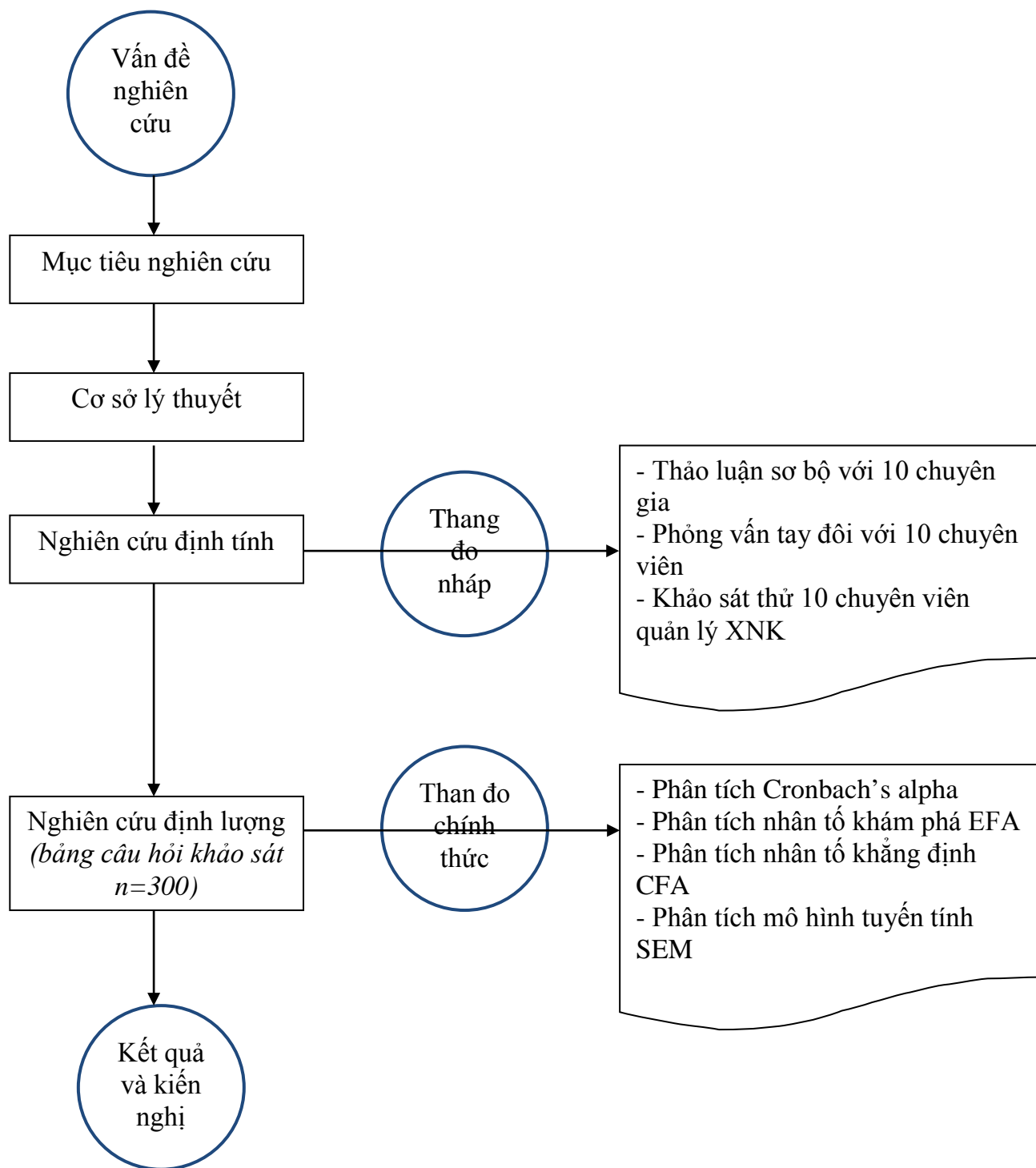
#### 3.1.1 Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này được thực hiện qua hai giai đoạn: nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng.

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính nhằm khám phá, điều chỉnh và bổ sung các biến quan sát và đo lường các khái niệm nghiên cứu. Dựa trên cơ sở lý thuyết về dịch vụ, chất lượng dịch vụ, thang đo SERVQUAL và nghiên cứu định tính thông qua kỹ thuật thảo luận sơ bộ với 10 chuyên gia lâu năm trong ngành cộng với thảo luận tay đôi với 10 chuyên viên quản lý XNK và khảo sát thử 10 chuyên viên quản lý XNK của doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan điện tử cho hàng nhập kinh doanh bằng đường hàng không tại CKSBQT Tân Sơn Nhất. Phương pháp định lượng được thực hiện thông qua bảng câu hỏi khảo sát với mẫu nghiên cứu là  $n = 300$ . Thông tin để nghiên cứu định lượng được thu thập thông qua phương pháp phỏng vấn mặt đối mặt kết hợp với việc phát bảng câu hỏi cho đáp viên tự trả lời.

Nghiên cứu chính thức cũng được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng, được thực hiện thông qua phương pháp phỏng vấn trực tiếp doanh nghiệp xuất nhập khẩu để kiểm định lại mô hình đo lường cũng như mô hình lý thuyết và các giả thuyết trong mô hình.

#### 3.1.2 Quy trình nghiên cứu



**Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu**

*Nguồn: Tác giả xây dựng*

Quy trình nghiên cứu xuất phát từ các câu hỏi nghiên cứu, mục tiêu nghiên cứu. Dựa trên cơ sở lý thuyết và những nghiên cứu trước đó xác định các thang đo lường về sự hài lòng của doanh nghiệp, từ đó các giả thiết nghiên cứu ban đầu được hình thành. Tiếp theo, các thang đo này được hiệu chỉnh và sàng lọc trước khi tiến hành khảo sát thử để kiểm tra mức độ phù hợp trong từng mục hỏi và phản ánh phù hợp với thực



trạng của địa phương để tiến hành hoàn chỉnh bảng thu thập thông tin. Quá trình thu thập thông tin được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp các đối tượng được khảo sát. Dữ liệu trước khi được đưa vào phân tích được mã hóa và kiểm tra dữ liệu.

Các kỹ thuật phân tích được thực hiện bằng các công cụ phân tích thống kê mô tả, kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA), phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và đưa vào mô hình tuyến tính tổng quát (SEM) để kiểm định phương trình hồi quy.

Mô hình SEM có thể cho một mô hình phức hợp phù hợp với dữ liệu như các bộ dữ liệu khảo sát trong dài hạn, phân tích nhân tố khẳng định (CFA), các mô hình không chuẩn hoá, cơ sở dữ liệu có cấu trúc sai số tự tương quan, dữ liệu với các biến số không chuẩn, hay dữ liệu bị thiếu. Đặc biệt, mô hình SEM sử dụng để ước lượng các mô hình đo lường và mô hình cấu trúc của bài toán lý thuyết đa biến. Ngoài ra, mô hình đo lường chỉ rõ quan hệ giữa các biến tiềm ẩn và các biến quan sát. Nó cung cấp thông tin về thuộc tính đo lường của biến quan sát (độ tin cậy, độ giá trị).

Nghiên cứu này được thực hiện theo quy trình và tiến độ thực hiện như sau:

### ***Bước 1: Xây dựng thang đo***

Quy trình xây dựng thang đo trong nghiên cứu này dựa trên cơ sở gợi ý năm thành phần chất lượng dịch vụ trong mô hình SERVQUAL.

### ***Bước 2: Nghiên cứu sơ bộ***

Dựa trên cơ sở lý thuyết về dịch vụ, sự hài lòng, thang đo SERVQUAL và nghiên cứu định tính thông qua kỹ thuật thảo luận sơ bộ với 10 chuyên gia lâu năm trong ngành cộng với thảo luận tay đôi với 10 chuyên viên quản lý XNK và khảo sát thử 10 chuyên viên quản lý XNK.

Thảo luận sơ bộ với chuyên gia: 10 chuyên gia lâu năm kinh nghiệm trong lĩnh vực thực hiện thủ tục hải quan sẽ cho ý kiến về các yếu tố tạo nên sự hài lòng của doanh nghiệp nhằm khám phá, điều chỉnh và bổ sung vào thang đo.

Thảo luận tay đôi: 10 chuyên viên quản lý XNK của các doanh nghiệp đã và đang thực hiện thủ tục hải quan điện tử cho hàng nhập khẩu tại CKSBQT Tân Sơn Nhất nhằm khám phá, điều chỉnh, bổ sung các biến quan sát cho dễ hiểu, sắp xếp thứ

tự tầm quan trọng của mỗi thành phần trong các thang đo và các biến quan sát trong mỗi thành phần của thang đo. Từ đây bảng câu hỏi sơ bộ được xác định.

Khảo sát thử: 10 chuyên viên quản lý XNK của các doanh nghiệp có sử dụng thủ tục hải quan điện tử cho hàng nhập khẩu bằng đường hàng không sẽ đánh giá bằng câu hỏi khảo sát lần cuối để kiểm tra mức độ rõ ràng của các câu hỏi. Bảng câu hỏi khảo sát sẽ được điều chỉnh trước khi khảo sát chính thức.

### **Bước 3: Nghiên cứu định lượng chính thức**

Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng phương pháp phỏng vấn mặt đối mặt kết hợp với việc phát bảng câu hỏi cho các chuyên viên quản lý XNK của các doanh nghiệp XNK thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại CKSBQT Tân Sơn Nhất tự trả lời và chờ thu hồi bảng khảo sát. Mẫu cho nghiên cứu định lượng này có kích thước 300, và được chọn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Các thang đo được điều chỉnh bằng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA. Các biến quan sát có hệ số tương quan giữa biến và tổng (item-total correlation) dưới .30 sẽ bị loại bỏ (Nunnally & Burnstein 1994). Sau đó, các biến quan sát có trọng số (factor loading) nhỏ hơn .40 trong EFA sẽ tiếp tục bị loại bỏ (Gerbing & Anderson 1988) và kiểm tra tổng phương sai trích được ( $\geq 50\%$ ).

Phương pháp phân tích nhân tố khẳng định CFA (confirmatory factor analysis) được dùng để kiểm định thang đo và phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (cấu trúc hiệp phương sai) được sử dụng để kiểm định độ thích ứng của mô hình lý thuyết và các giả thiết.

### **3.2 Xây dựng thang đo**

Như đã trình bày, thang đo trong nghiên cứu này được xây dựng dựa vào nghiên cứu của Parasuraman và cộng sự (1994). Dựa vào mục tiêu nghiên cứu, mô hình và giả thuyết nghiên cứu, tác giả xây dựng dàn bài phỏng vấn sơ bộ thông qua kỹ thuật thảo luận với 10 chuyên gia lâu năm trong ngành cộng với thảo luận tay đôi 10 chuyên viên quản lý XNK. Quá trình phỏng vấn giúp tác giả điều chỉnh mô hình nghiên cứu phù hợp với thực tế. Từ kết quả nghiên cứu định tính cộng với những thông tin thứ cấp là cơ sở để xây dựng bản câu hỏi dùng cho nghiên cứu chính thức. Tuy nhiên, để có các thang đo chính thức, một bản câu hỏi nháp được thiết kế và tiến hành khảo sát thử 10 chuyên viên quản lý XNK, thang đo Likert 5 điểm được dùng để

đo lường các biến quan sát. Thông tin thu thập được phân tích và tổng hợp, các thành phần của thang đo sẽ được điều chỉnh và bổ sung. Sau đó sẽ tiến hành nghiên cứu chính thức.

Dựa vào kết quả tổng hợp các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp từ cơ sở lý thuyết được trình bày ở chương 2, các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp được điều chỉnh thông qua phân tích định tính bằng kỹ thuật phỏng vấn các chuyên gia. Kết quả, mô hình điều chỉnh (Hình 3.2)

**Bảng 3.2: Mô tả kết quả nghiên cứu định tính các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp tại Chi Cục CKSBQT Tân Sơn Nhất**

STT	YẾU TỐ	KẾT QUẢ PHỎNG VẤN
1	Độ tin cậy	Đồng ý
2	Mức độ đáp ứng	Đồng ý
3	Năng lực phục vụ	Đồng ý
4	Sự đồng cảm	Đồng ý
5	Phương tiện hữu hình	Đồng ý

*Nguồn: Tổng hợp tác giả*

Dữ liệu thu thập được sau các cuộc phỏng vấn, thảo luận tay đôi với các chuyên gia, chuyên viên quản lý XNK, được dùng để xem xét và rút ra kết luận có tính bản chất, quan trọng nhất về những vấn đề đã được thảo luận. Sau khi thảo luận, một số thang đo về sự hài lòng cũng được điều chỉnh như sau:

❖ **Độ tin cậy**

ĐỘ TIN CẬY	KÝ HIỆU
Công chức hải quan tiếp nhận khai HQĐT đúng thời gian quy định	TC1
Công chức hải quan thông tin phản hồi kịp thời khi dữ liệu khai báo chưa rõ, chưa đúng	TC2
Thông tin phản hồi của công chức hải quan luôn chính xác	TC3

*Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1988) Dabholkar và cộng sự (1996)*

❖ **Đáp ứng**

ĐÁP ỨNG	KÝ HIỆU
Công chức hải quan sẵn sàng phục vụ DN thực hiện thủ tục HQĐT khi được yêu cầu kể cả ngoài giờ hành chính	DU1

Công chức hải quan luôn giải quyết thỏa đáng khi bạn có vướng mắc, khó khăn với thủ tục HQĐT	DU2
Công chức hải quan giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các DN	DU3
Công chức hải quan có trình độ, chuyên môn nắm vững quy định hiện hành	DU4

*Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1988) Dabholka và cộng sự (1996)*

❖ **Mức độ an toàn**

<b>MỨC ĐỘ AN TOÀN</b>	<b>KÝ HIỆU</b>
Dữ liệu khai báo điện tử luôn được lưu trữ an toàn	AT1
Thông tin xuất nhập khẩu của DN luôn được bảo mật	AT2
Toàn bộ dữ liệu cần quản lý được lưu trong cơ sở dữ liệu, được mã hóa, phân quyền chặt chẽ	AT3
Sử dụng tài khoản và mật khẩu đảm bảo an toàn cho hệ thống khai báo HQĐT	AT4
Cơ quan hải quan giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống, dữ liệu khai báo của DN	AT5

*Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1988) Dabholka và cộng sự (1996)*

❖ **Đồng cảm**

<b>ĐỒNG CẢM</b>	<b>KÝ HIỆU</b>
Cơ quan HQ thể hiện sự quan tâm đến từng doanh nghiệp	DC1
Cán bộ HQ thể hiện sự quan tâm đến doanh nghiệp của bạn	DC2
Cán bộ HQ hiểu được nhu cầu đặc biệt của doanh nghiệp	DC3
Cơ quan HQ chú ý đến những vấn đề mà doanh nghiệp quan tâm nhất	DC4
Cơ quan HQ luôn có những khoảng thời gian thuận tiện để phục vụ nhu cầu của doanh nghiệp	DC5

*Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1988) Dabholka và cộng sự (1996)*

❖ **Phương tiện hữu hình**

<b>PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH</b>	<b>KÝ HIỆU</b>
Cơ quan HQ có trang thiết bị hiện đại	HH1
Cơ sở vật chất của cơ quan HQ rất đẹp	HH2

Cán bộ HQ có trang phục gọn gàng và đẹp	HH3
Cơ sở vật chất của cơ quan HQ luôn đáp ứng yêu cầu về cung cấp dịch vụ tốt	HH4

*Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1988) Dabholka và cộng sự (1996)*

#### ❖ Sự hài lòng của khách hàng

<b>ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG</b>	<b>KÝ HIỆU</b>
Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất thực hiện tốt cải cách hiện đại hóa thuận lợi cho DN	HL1
Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất được đánh giá là đơn vị phục vụ tốt ít gây nhiều phiền hà	HL2
Nhìn chung Anh/Chị hài lòng với thủ tục HQĐT của Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất	HL3

*Nguồn: Czepiel, Solomo và Gutman (1985) và Gotlieb, Jerry B., Dhruv Grewal, and Stephen W. Brown (1994).*

### 3.3 Đánh giá sơ bộ thang đo

#### 3.3.1 Mục tiêu đánh giá sơ bộ thang đo

Thang đo các khái niệm nghiên cứu được kiểm định sơ bộ bằng định lượng trước khi thực hiện nghiên cứu chính thức. Việc kiểm định này được thực hiện thông qua một nghiên cứu định lượng sơ bộ bằng bảng khảo sát nhằm xác định các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất. Ngoài ra nghiên cứu định lượng được thực hiện còn nhằm mục đích xác định mức độ tác động của từng yếu tố đến chất lượng dịch vụ cũng như mối quan hệ giữa các biến và xây dựng phương trình diễn tả mối quan hệ giữa các biến độc lập đến biến phụ thuộc.

#### 3.3.2 Thiết kế phiếu khảo sát

Phương pháp chủ yếu của nghiên cứu này được sử dụng thang Likert, là một loại thang đo chỉ mức độ nhằm đo lường hành vi, tâm lý liên quan đến mục tiêu nghiên cứu. Đây là phương pháp được sử dụng rộng rãi nhất để đáp ứng rộng trong nghiên cứu khảo sát. Khi trả lời một câu hỏi thuộc thang đo Likert, trả lời xác định mức độ thoả thuận hoặc bất đồng về một đối xứng đồng ý - không đồng ý. Một phương pháp quy gán cho giá trị định lượng số liệu định tính, để làm cho nó tuân theo phân tích

thống kê. Một số giá trị được gán cho mỗi sự lựa chọn tiềm năng và một con số trung bình cho tất cả các câu trả lời được tính vào cuối năm đánh giá, khảo sát. Thang đo Likert được chọn cho nghiên cứu này có 05 mức độ (1- hoàn toàn không đồng ý, 2- không đồng ý, 3- bình thường, 4- đồng ý, 5- hoàn toàn đồng ý). Điểm số trung bình cuối cùng thể hiện mức độ tổng thể về thái độ đối với vấn đề trong câu hỏi nghiên cứu (Vagias, Wade M., 2006).

Cỡ mẫu của nghiên cứu này là phù hợp với các phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA (Hair & CTG, 2006), hồi quy (Green, 1991). Mô hình được sử dụng 29 câu hỏi, vì vậy cỡ mẫu ít nhất là  $29 \times 5 = 145$  quan sát. Tuy nhiên, nghiên cứu này cần cỡ mẫu hơn sẽ tốt hơn để đo lường. Để đạt được các mục tiêu nghiên cứu, ngẫu nhiên lấy mẫu là ưu điểm thiết kế của từng doanh nghiệp lựa chọn. Lý do để lựa chọn phương pháp này lấy mẫu là những người trả lời dễ dàng thực hiện có thể truy cập, họ sẵn sàng để trả lời một bảng câu hỏi nghiên cứu và ít tốn kém thời gian và chi phí cần thiết để thu thập thông tin nghiên cứu. Tuy nhiên, phân tích dữ liệu lẫn nhau cần được xác nhận phương pháp định tính để đảm bảo độ tin cậy của dữ liệu và tính chính xác của thông tin điều tra.

### 3.3.3 Phân tích độ tin cậy

Hệ số alpha Cronbach được biết đến rộng rãi (Cronbach, 1951; Li, Rosenthal, và Rubin, 1996; Mendoza, Stafford, & Stauffer, 2000; Osburn 2000; van Zyl, Neudecker, và Nel, 2000). Cronbach Alpha là một phương pháp phổ biến để đo độ tin cậy của thang đo, ví dụ như trong việc định lượng độ tin cậy của một số điểm chung các thông tin của một số câu hỏi trong thang đo. Hệ số Cronbach Alpha phải được tính toán cho mỗi thang đo riêng biệt, hệ số Alpha Cronbach cao thể hiện mối tương quan chặt chẽ giữa các câu hỏi trong thang đo. Giả sử một thang đo lường có k thành phần câu hỏi:

$$X = Y_1 + Y_2 + \dots + Y_K.$$

Như vậy hệ số Cronbach Alpha được tính toán như sau:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Trong đó:

$\sigma_X^2$  phương sai tổng biến quan sát

$\sigma_{Y_i}^2$  phương sai của từng biến thứ  $i$

Điều kiện chấp nhận độ tin cậy của Cronbach Alpha:

$\alpha \geq 0.9$  Xuất sắc

$0.8 \leq \alpha < 0.9$  Tốt

$0.7 \leq \alpha < 0.8$  Chấp nhận

$0.6 \leq \alpha < 0.7$  Cân nhắc (chấp nhận trong thang đo mới)

$0.5 \leq \alpha < 0.6$  Xấu

$\alpha < 0.5$  Không thể chấp nhận

Ngoài ra, điều kiện chấp nhận độ tin cậy Cronbach Alpha được kiểm tra thông qua hệ số tương quan với biến tổng nếu hệ số này lớn hơn 0,3. Việc loại bỏ các biến rác nhỏ hơn 0,3 sẽ làm tăng độ tin cậy Cronbach Alpha nhằm kiểm chứng mức độ ổn định và tiêu chuẩn đánh giá của thang đo.

### ***3.3.5 Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory factor analysis)***

Công cụ phân tích nhân tố khám phá EFA nhằm rút gọn các biến quan sát ban đầu từ bảng câu hỏi điều tra thành nhân tố chung đại diện cho những thang đo (Child, 1990). Các nhà nghiên cứu muốn khám phá các mẫu trong các dữ liệu hoặc để kiểm tra giả thuyết quy định rõ ràng. Phân tích nhân tố khám phá (EFA), không áp đặt những hạn chế nội dung trên các dữ liệu; không có hạn chế về các mô hình của các mối quan hệ giữa các biến quan sát và tiềm ẩn. EFA là dữ liệu hướng (Brown, 2006). Mỗi nhân tố phổ biến được giả định ảnh hưởng đến tất cả các biến quan sát và các nhân tố thông thường là một trong hai tất cả các tương quan hoặc không tương quan. Sau khi mô hình được ước tính, điểm số yếu tố, các đại lượng của các biến tiềm ẩn, được tính toán và sử dụng để phân tích đánh giá. Như vậy, phân tích nhân tố EFA được cho là phù hợp khi các tiêu chuẩn sau đây được thỏa điều kiện: (1) Chỉ số thích hợp KMO: là chỉ số dùng xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố nếu  $0,5 \leq KMO \leq 1$ ; (2) Kiểm định Bartlett: kiểm định giả thuyết  $H_0$  (các biến không có tương quan với nhau trong tổng thể). Ma trận tương quan tổng thể là một ma trận đơn vị trong đó tất cả các giá trị trên đường chéo đều bằng 1 và ngoài đường chéo bằng 0. Đại lượng kiểm định này dựa trên sự biến đổi thành đại lượng chi bình phương từ định thức của ma trận tương quan. Ý nghĩa kiểm định Bartlett cho biết nếu bác bỏ giả thuyết  $H_0$ : đại lượng chi bình phương lớn, ý nghĩa thống kê nhỏ hơn 0,05 thì phân tích nhân tố là

thích hợp, còn nếu chưa có cơ sở bác bỏ giả thuyết  $H_0$ : đại lượng chi bình phương nhỏ, ý nghĩa thống kê lớn hơn 0,05 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp; (3) Phương sai trích: là phần trăm phương sai toàn bộ được thích bởi các nhân tố. Tiêu chuẩn để chấp nhận phân tích nhân tố có phương sai cộng dồn lớn hơn 50% với Eigenvalue phải lớn hơn 1.

Bên cạnh đó, phân tích nhân tố khám phá EFA tìm mối quan hệ giữa những bộ khác nhau của nhiều biến được xác định và đại diện bởi một vài nhân tố (hay nói cách khác một nhân tố đại diện cho một số biến). Chẳng hạn như hình tượng của một cửa hàng có thể đo lường bằng cách hỏi khách hàng để đánh giá và xác định các nhân tố có liên quan đến hình tượng của cửa hàng. Trong phân tích ANOVA hay hồi qui, tất cả các biến nghiên cứu thì có một biến phụ thuộc còn các biến còn lại là các biến độc lập, nhưng đối với phân tích nhân tố thì không có sự phân biệt này. Hơn nữa, phân tích nhân tố có quan hệ phụ thuộc lẫn nhau giữa các biến trong đó mối quan hệ phụ thuộc này được xác định. Vì những lý do trên, phân tích nhân tố được sử dụng trong các trường hợp sau:

(1) Nhận dạng các nhân tố để giải thích mối quan hệ giữa các biến. Ví dụ như các câu trả lời về lối sống có thể được sử dụng để đo lường tâm lý của khách hàng. Các câu trả lời này có thể là nhân tố được phân tích để nhận dạng các nhân tố tâm lý.

(2) Nhận dạng các biến mới thay thế cho các biến gốc ban đầu trong phân tích đa biến (hồi qui). Chẳng hạn các nhân tố tâm lý được nhận dạng có thể sử dụng như là các biến độc lập để phân biệt số khách hàng trung thành và không trung thành.

(3) Nhận dạng một bộ có số biến ít hơn cho việc sử dụng phân tích đa biến. Chẳng hạn có một ít câu trả lời về lối sống tương quan khá cao với các nhân tố đã nhận dạng được sử dụng như các biến độc lập để giải thích sự khác biệt giữa khách hàng trung thành và không trung thành.

Trong nghiên cứu Marketing, phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng rộng rãi trong nghiên cứu Marketing. Ví dụ, (1) Phân tích nhân tố được sử dụng trong phân khúc thị trường để nhận dạng các biến phân nhóm khách hàng. Chẳng hạn những người mua xe mới có thể tập hợp thành các nhóm dựa vào các nhân tố như tính kinh tế, tiện nghi, vận hành tốt và tính sang trọng. Điều này có thể có bốn phân khúc thị trường theo bốn nhân tố trên; (2) Trong nghiên cứu sản phẩm, phân tích nhân tố được



sử dụng để xác định phẩm chất của nhãn hiệu có ảnh hưởng đến sự chọn lựa của khách hàng; (3) Các nghiên cứu trong quảng cáo, phân tích nhân tố được dùng để hiểu thói quen sử dụng phương tiện thông tin của thị trường mục tiêu. Chẳng hạn, những người sử dụng thức ăn lạnh có thể thích xem tivi, xem phim và nghe nhạc, v.v...; (4) Trong nghiên cứu giá, phân tích nhân tố được sử dụng để nhận dạng những đặc điểm của khách hàng nhạy cảm về giá.

Về mặt toán học, mô hình phân tích nhân tố giống như phương trình hồi qui nhiều chiều mà trong đó mỗi biến được đặc trưng cho mỗi nhân tố. Những nhân tố này thì không được quan sát một cách riêng lẻ trong mô hình. Nếu các biến được chuẩn hóa mô hình nhân tố có dạng như sau:

$$X_i = A_{i1}F_1 + A_{i2}F_2 + \dots + A_{im}F_m + V_iU_i$$

Trong đó:

$X_i$ : Biến được chuẩn hóa thứ  $i$

$A_{ij}$ : Hệ số hồi qui bội của biến được chuẩn hóa  $i$  trên nhân tố chung  $j$

$F$ : Nhân tố chung

$V_i$ : Hệ số hồi qui của biến chuẩn hóa  $i$  trên nhân tố duy nhất  $i$

$U_i$ : Nhân tố duy nhất của biến  $i$

$m$ : Số nhân tố chung.

Mỗi nhân tố duy nhất thì tương quan với mỗi nhân tố khác và với các nhân tố chung. Các nhân tố chung có sự kết hợp tuyến tính của các biến được quan sát.

$$F_i = w_{i1}X_1 + w_{i2}X_2 + \dots + w_{ik}X_k$$

Trong đó:

$F_i$ : Ước lượng nhân tố thứ  $i$

$w_i$ : Trọng số hay hệ số điểm nhân tố

$k$ : Số biến

Trong phân tích này có thể chọn trọng số (hay hệ số điểm nhân tố) để nhân tố thứ nhất có tỷ trọng lớn nhất trong tổng phương sai. Các nhân tố có thể được ước lượng điểm nhân tố của nó. Theo ước lượng này, nhân tố thứ nhất có điểm nhân tố cao nhất, nhân tố thứ hai có điểm nhân tố cao thứ hai, v.v... Dĩ nhiên, kỹ thuật ước lượng liên quan rất nhiều đến thống kê.

Trong nghiên cứu sơ bộ, công cụ phân tích nhân tố khám phá EFA dùng để kiểm định tính nhất quán và ổn định trong từng thang đo trong việc trả lời của đối tượng nghiên cứu có phù hợp với tổng quan lý thuyết đã trình bày ở Chương 2. Ngoài ra, việc rút gọn các biến quan sát trong nghiên cứu sơ bộ giúp điều chỉnh thang đo tốt hơn trước khi điều tra chính thức. Phân tích yếu tố khám phá EFA cũng là một trong những phương pháp nghiên cứu hay sử dụng trong kinh tế, xã hội học nhằm tìm ra những thành tố cấu tạo nên một thang đo. Phân tích EFA được xem như bước khởi đầu cho những cách tiếp cận tiếp theo để khám phá những lý thuyết mới trong nghiên cứu.

### **3.4 Nghiên cứu chính thức**

#### ***3.4.1 Thống kê mô tả***

Thống kê mô tả được sử dụng để mô tả các đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập từ nghiên cứu thực nghiệm thông qua nhiều cách khác nhau. Thống kê mô tả cung cấp bản tóm tắt đơn giản về các mẫu và các biện pháp để tạo ra nền tảng cho phân tích định lượng của dữ liệu. Để hiểu được hiện tượng và quyết định đúng đắn, để hiểu các kỹ thuật cơ bản của mô tả dữ liệu. Các chỉ số thống kê mô tả thường là: giá trị trung bình; số tối thiểu, số tối đa; độ lệch chuẩn; sai số chuẩn; độ nhọn, độ lệch của phân phối.

#### ***3.4.2 Phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha và nhân tố khám phá EFA***

Trong nghiên cứu sơ bộ, phân tích độ tin cậy Cronbach's Alpha và nhân tố khám phá EFA để xem xét tính ổn định của dữ liệu trước khi điều tra chính thức. Trong nghiên cứu chính thức, hai công cụ này ngoài việc xem xét tính ổn định của số liệu của mô hình, số liệu của các biến quan được rút gọn thành những nhân tố thay thế đại diện cho những thang đo.

#### ***3.4.3 Phân tích nhân tố khẳng định CFA (Confirmatory Factor Analysis)***

Sau khi phân tích nhân tố khám phá để xác định các thành phần nhân tố chung. Từ kết quả này, các biến quan sát lại được đưa vào công cụ phân tích CFA để kiểm định riêng biệt từng thang đo phù hợp với số liệu nghiên cứu đại diện cho thị trường trong mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling). Việc điểm định phù hợp với số liệu thị trường cần thông qua một số tiêu chí sau:

Đánh giá mức độ thích hợp của mô hình (Assesing Fit of the Model):

Giá trị hàm thích hợp gần đến 0 được mong đợi cho độ thích hợp mô hình. Tuy nhiên, nếu tỷ số giữa chi bình phương trên bậc tự do nhỏ hơn 3, mô hình là thích hợp tốt (Ullman 1996). Để có độ tin cậy trong kiểm định độ thích hợp mô hình, kích thước mẫu từ 100 đến 200 được yêu cầu (Hoyle 1995). Hoyle (1995) đề cập đến điều này như “các chỉ số thích hợp phụ thuộc (adjunct fit indices). Một cách căn bản, những phương pháp này so sánh độ thích hợp của một mô hình độc lập (một mô hình khẳng định không có quan hệ giữa các biến) để thích hợp mô hình được ước lượng. Kết quả của việc so sánh này thì thường là một số giữa 0 và 1, với 0.90 hoặc lớn hơn được chấp nhận như là các giá trị chỉ ra độ thích hợp. Cả Hoyle và Ullman đề nghị sử dụng nhiều chỉ số khi xác định các độ thích hợp mô hình.

#### Hiệu chỉnh mô hình (Model Modification):

Nếu ma trận phương sai/hiệp phương sai được ước lượng bằng mô hình không mô phỏng một cách thích hợp ma trận phương sai/hiệp phương sai mẫu, các giả thuyết có thể được hiệu chỉnh và mô hình được kiểm định lại. Để điều chỉnh 1 mô hình, các đường dẫn mới được vẽ thêm hay các đường dẫn cũ được bỏ đi. Nói cách khác, các tham số được thay đổi từ cố định tới tự do hoặc từ tự do đến cố định. Điều quan trọng để nhớ là khi trong các thủ tục thống kê khác, là việc hiệu chỉnh mô hình sau việc kiểm định lần đầu làm gia tăng cơ hội của vấp phải sai lầm loại I. Các thủ tục thông thường được sử dụng cho việc hiệu chỉnh mô hình là Lagrange Multiplier Index (LMI) và Kiểm định Wald. Cả hai loại kiểm định này báo cáo các thay đổi trong giá trị  $\chi^2$  khi các đường dẫn được điều chỉnh. LMI yêu cầu dù có hay không việc gia tăng các tham số tự do gia tăng sự thích hợp của mô hình. Kiểm định Wald yêu cầu có hay không việc xóa bỏ các tham số tự do gia tăng sự thích hợp mô hình. Để điều chỉnh tỷ lệ sai lầm loại 1 gia tăng, Ullman (1996) yêu cầu sử dụng một giá trị xác suất thấp ( $p < 0.01$ ) khi tăng thêm hay bỏ các tham số. Ullman cũng yêu cầu so sánh giá trị chéo (cross-validation) với các mẫu khác. Vì trật tự của các tham số tự do có thể ảnh hưởng đến việc lựa chọn của các tham số khác, LM nên được áp dụng trước kiểm định Wald, nghĩa là, cộng thêm vào tất cả các tham số trước khi bắt đầu xóa chúng (MacCullum 1986, đã trích dẫn của Ullman 1996).

Như vậy, phân tích nhân tố khẳng định CFA sử dụng thích hợp khi nhà nghiên cứu có sẵn một số kiến thức về cấu trúc biến tiềm ẩn cơ sở. Trong đó mỗi quan hệ hay

giả thuyết (có được từ lý thuyết hay thực nghiệm) giữa biến quan sát và nhân tố cơ sở thì được các nhà nghiên cứu mặc nhiên thừa nhận trước khi tiến hành kiểm định thống kê. Phân tích CFA là bước tiếp theo của EFA nhằm kiểm định xem có một mô hình lý thuyết có trước làm nền tảng cho một tập hợp các quan sát không. CFA cũng là một dạng của SEM. Khi xây dựng CFA, các biến quan sát cũng là các biến chỉ báo trong mô hình đo lường, bởi vì chúng cùng ”tải” lên khái niệm lý thuyết cơ sở.

#### **3.4.4 Mô hình cấu trúc tuyến tính SEM**

Theo Vinod Kumar, Deregouska (2003), mô hình SEM gồm hai mô hình có liên quan với nhau là mô hình đo lường và mô hình cấu trúc. Cả hai mô hình đều được xác định cụ thể bởi nhà nghiên cứu:

Mô hình đo lường: còn gọi là mô hình nhân tố, mô hình ngoài, diễn tả cách các biến quan sát thể hiện và giải thích các biến tiềm ẩn thế nào: tức là diễn tả cấu trúc nhân tố (biến tiềm ẩn), đồng thời diễn tả các đặc tính đo lường (độ tin cậy, độ giá trị) của các biến quan sát. Các mô hình đo lường cho các biến độc lập có thể đơn hướng, có thể tương quan hay có thể xác định các biến tiềm ẩn bậc cao hơn. Mô hình đo lường cho thấy các liên hệ thống kê giữa các biến quan sát, ta có thể dùng để chuẩn hoá mô hình cấu trúc cơ bản. Các biến tiềm ẩn được nối kết bằng các quan hệ dạng hồi quy chuẩn hoá, tức là ước lượng các giá trị cho các hệ số hồi quy. Mô hình đo lường dùng phân tích nhân tố để đánh giá mức độ mà biến quan sát tải lên các khái niệm tiềm ẩn của chúng. Để đánh giá độ giá trị (hội tụ và phân biệt) của các biến quan sát sử dụng kỹ thuật phân tích nhân tố khẳng định (CFA) và ma trận Covariance dựa trên mô hình SEM.

Mô hình cấu trúc: Xác định các liên kết (quan hệ nhân quả) giữa các biến tiềm ẩn bằng mũi tên nối kết, và gán cho chúng các phương sai giải thích và chưa giải thích, tạo thành cấu trúc nhân quả cơ bản. Biến tiềm ẩn được ước lượng bằng hồi quy bội của các biến quan sát. Mô hình SEM không cho phép sử dụng khái niệm biểu thị bởi biến quan sát đơn. Thông thường biến tiềm ẩn đo lường bởi ít nhất là trên một biến, hay từ 3 đến tối đa là 7 biến quan sát. (Hair và cộng sự, 2000)

Theo sơ đồ cấu trúc của mô hình nghiên cứu chính thức (Hình 2.9), Phân tích sơ đồ đường hay còn gọi là mô hình nhân quả, tập trung vào việc khảo sát mạng lưới

quan hệ giữa các biến đo lường, mối quan hệ nhân quả giữa hai hay nhiều biến, cường độ của các quan hệ trực tiếp và gián tiếp, có thể phân tích cả các quan hệ trung gian.

**Bảng 3.3. Các yếu tố tác động trực tiếp và gián tiếp mô hình cấu trúc tuyến tính**

Các yếu tố tác động		Yếu tố bị tác động
		Sự hài lòng (SAT)
Phương tiện hữu hình (TAN)	Trực tiếp	
	Gián tiếp	+
Độ tin cậy (REL)	Trực tiếp	
	Gián tiếp	+
Sự đáp ứng (RES)	Trực tiếp	
	Gián tiếp	+
Tính năng an toàn (ASS)	Trực tiếp	
	Gián tiếp	+
Sự đồng cảm (EMP)	Trực tiếp	
	Gián tiếp	+

*Nguồn: nghiên cứu của tác giả*

Nguyên tắc kiểm định trong mô hình cấu trúc tuyến tính SEM:

(1) Kiểm tra độ tin cậy của thang đo: Bằng hệ số Cronbach's Alpha (Hair và cộng sự, 1998, Segar, 1997); Ước lượng các hệ số hồi quy và giá trị thống kê  $t$ ; Phân tích nhân tố khẳng định (CFA): thực hiện trên mô hình đo lường để loại các biến có hệ số tải nhân tố tiềm ẩn thấp. Có thể thực hiện kiểm định CFA trên từng mô hình con trước khi kiểm định mô hình tổng thể (tập hợp các mô hình con để kiểm định đồng thời); Thống kê SMC (Square Multiple Correlation) cho mỗi khái niệm tiềm ẩn ngoại sinh (kết quả phân tích CFA của mô hình đo lường nêu trên), tương tự hệ số  $R^2$  trong hồi quy tuyến tính, SMC là phương sai giải thích của mỗi khái niệm tiềm ẩn. (Bollen, 1989).

(2) Mức độ phù hợp của tổng thể mô hình:

Bản chất của mô hình SEM là đòi hỏi các nhà nghiên cứu trước hết thực hiện khai báo các giá trị xuất phát ban đầu được gọi là mô hình giả thiết. Từ mô hình giả thiết, thông qua một chuỗi vòng lặp các chỉ số biến đổi để cuối cùng cung cấp cho nhà

ngiên cứu một mô hình xác lập, có khả năng giải thích tối đa sự phù hợp giữa mô hình với bộ dữ liệu thu thập thực tế. Sự phù hợp của toàn bộ mô hình trên thực tế được đánh giá thông qua các tiêu chí về mức độ phù hợp như sau:

**Kiểm định Chi-Square ( $\chi^2$ ):** biểu thị mức độ phù hợp tổng quát của toàn bộ mô hình tại mức ý nghĩa  $p_v = 0.05$  (Joserkog & Sorbom, 1989). Điều này thực tế rất khó xảy ra bởi vì  $\chi^2$  rất nhạy với kích thước mẫu lớn và độ mạnh của kiểm định, nên thực tế người ta dùng chỉ số  $\chi^2 / df$  để đánh giá,

**Tỷ số Chi-Square/bậc tự do ( $\chi^2 / df$ ):** Cũng dùng để đo mức độ phù hợp một cách chi tiết hơn của cả mô hình. Một số tác giả đề nghị  $1 < \chi^2/df < 3$  (Hair và cộng sự, 1998); một số khác đề nghị  $\chi^2$  càng nhỏ càng tốt (Segar, Grover, 1993) và cho rằng  $\chi^2/df < 3$  (Chin & Todd, 1995). Ngoài ra, trong một số nghiên cứu thực tế người ta phân biệt ra 2 trường hợp:  $\chi^2/df < 5$  (với mẫu  $n \geq 200$ ); hay  $\chi^2/df < 3$  (khi cỡ mẫu  $n \leq 200$ ) thì mô hình được xem là phù hợp tốt (Kettinger và Lee, 1995).

**Các chỉ số liên quan khác:** GFI, AGFI, CFI, NFI, v.v... có giá trị  $> 0.9$  được xem là mô hình phù hợp tốt. Nếu các giá trị đạt giá trị tới 1, ta nói mô hình là hoàn hảo. (Segar, Grover, 1993 & Chin, Todd, 1995). Ý nghĩa các chỉ số gồm:

GFI: đo độ phù hợp tuyệt đối (không điều chỉnh bậc tự do) của mô hình cấu trúc và mô hình đo lường với bộ dữ liệu khảo sát.

AGFI: Điều chỉnh giá trị GFI theo bậc tự do trong mô hình.

NFI: đo sự khác biệt phân bố chuẩn của  $\chi^2$  giữa mô hình độc lập (đơn nhân tố, có các hệ số bằng 0) với phép đo phương sai và mô hình đa nhân tố.

$$NFI = (\chi^2 \text{ null} - \chi^2 \text{ proposed}) / \chi^2 \text{ null} = (\chi^2 Mo - \chi^2 Mn) / \chi^2 Mo$$

Trong đó: Mo : Mô hình gốc; Mn : Mô hình phù hợp.

Giá trị đề nghị  $NFI > 0.9$  (Hair et al, 1998 & Chin, Todd, 1995)

RMR: Một mặt đánh giá phương sai phần dư của biến quan sát, mặt khác đánh giá tương quan phần dư của một biến quan sát này với tương quan phần dư của một biến quan sát khác. Giá trị RMR càng lớn nghĩa là phương sai phần dư càng cao, nó phản ánh một mô hình có độ phù hợp không tốt.

RMSEA : là một chỉ tiêu quan trọng, nó xác định mức độ phù hợp của mô hình so với tổng thể. Taylor, Sharland, Cronin và Bullard, 1993 cho rằng chỉ số RMSEA,

RMR yêu cầu  $< 0.05$  thì mô hình phù hợp tốt. Trong một số trường hợp giá trị này  $\leq 0.08$  mô hình được chấp nhận.

**Mức xác suất:** Giá trị  $> .05$  được xem là mô hình phù hợp tốt (Arbuckle và Wothke, 1999; Rupp và Segal, 1989). Điều này có nghĩa rằng không thể bác bỏ giả thuyết  $H_0$  (là giả thuyết mô hình tốt), tức là không tìm kiếm được mô hình nào tốt hơn mô hình hiện tại).

Ngoài ra các quan hệ riêng lẻ cũng được đánh giá tốt dựa trên các mức ý nghĩa thống kê. Tác động của các biến ngoại sinh lên các biến nội sinh và tác động của các biến nội sinh lên các biến nội sinh được đánh giá qua các hệ số hồi quy. Mỗi quan hệ giữa các biến được biểu thị bằng mũi tên trên mô hình. Chiều mũi tên biểu diễn chiều tác động của biến này lên biến kia. Ứng với một mối quan hệ ta có một giả thuyết tương ứng (như đã trình bày ở phần đầu chương này về các giả thuyết và mô hình nghiên cứu). Trong các nghiên cứu thuộc lĩnh vực khoa học xã hội, tất cả các mối quan hệ nhân quả đề nghị có độ tin cậy ở mức 95% ( $p = .05$ ) (Cohen, 1988)

Mô hình cấu trúc tuyến tính SEM có công dụng trong ý nghĩa thống kê: Kiểm định các giả thuyết về các quan hệ nhân quả có phù hợp với dữ liệu thực nghiệm hay không; Kiểm định khẳng định các quan hệ giữa các biến; Kiểm định các quan hệ giữa các biến quan sát và không quan sát (biến tiềm ẩn); Là phương pháp tổ hợp phương pháp hồi quy, phương pháp phân tích nhân tố, phân tích phương sai; Ước lượng độ giá trị khái niệm (cấu trúc nhân tố) của các độ đo trước khi phân tích sơ đồ đường;

Cho phép thực hiện đồng thời nhiều biến phụ thuộc (nội sinh); Cung cấp các chỉ số độ phù hợp cho các mô hình kiểm định; Cho phép cải thiện các mô hình kém phù hợp bằng cách sử dụng linh hoạt các hệ số điều chỉnh; cung cấp các công cụ có giá trị về thống kê, khi dùng thông tin đo lường để hiệu chuẩn các quan hệ giả thuyết giữa các biến tiềm ẩn; giúp kiểm định các giả thuyết từ mô hình nghiên cứu; SEM thường là một cấu trúc phức hợp giữa một số lượng lớn các biến quan sát và tiềm ẩn, các phần dư và sai số; SEM giả định có một cấu trúc nhân quả giữa các biến tiềm ẩn có thể là các tổ hợp tuyến tính của các biến quan sát, hoặc là các biến tham gia trong một chuỗi nhân quả.

### **Kết luận chương 3**

Chương này đã trình bày chi tiết phương pháp thực hiện đề tài nghiên cứu cũng như kế hoạch phân tích dữ liệu nghiên cứu của đề tài. Đề tài được thực hiện thông qua hai giai đoạn chính là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp định tính thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm, nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng thông qua bảng câu hỏi phỏng vấn. Đồng thời, chương này cũng đã trình bày chi tiết kết quả nghiên cứu sơ bộ (nghiên cứu định tính) và thông qua kết quả này đề tài đã điều chỉnh thang đo để đo lường sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp xuất nhập khẩu phù hợp với bối cảnh Việt Nam nói chung và Tp.HCM nói riêng. Ngoài ra, việc xây dựng mô hình nghiên cứu và các giả thiết của mô hình cũng đã dựa trên kết quả của bước nghiên cứu định tính này.



## CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 4.1 Kết quả nghiên cứu sơ bộ

Nghiên cứu định tính với việc phỏng vấn sâu những cán bộ quản lý ngành hải quan để tìm hiểu những yếu tố đánh giá đến chất lượng dịch vụ tại Chi cục hải quan CKSBQT Tân Sơn Nhất. Từ đây nội dung câu hỏi được điều chỉnh cho phù hợp với đối tượng nghiên cứu (xem bảng 3.1). Tiếp theo, nghiên cứu sơ bộ được thực hiện điều tra thử để kiểm định độ tin cậy thang đo phù hợp với tình hình thực tế địa phương. Nghiên cứu này được tiến hành trên 50 doanh nghiệp độc lập, sử dụng các cuộc phỏng vấn cá nhân. Phương pháp kiểm định độ tin cậy được sử dụng là hệ số Cronbach Alpha để đánh giá xem tất cả tiêu chí được đánh giá cùng một thang đo (DeVellis 1991). Nunnally (1978) cho thấy rằng một alpha hệ số 0,5 hoặc 0,6 là đạt yêu cầu trong nghiên cứu sơ bộ. Kế tiếp, phân tích EFA được sử dụng trong nghiên cứu này để xác định các nhân tố đo lường có phù hợp với số liệu điều tra sơ bộ trước khi tiến hành nghiên cứu định lượng chính thức.

Qua kết quả nghiên cứu sơ bộ bảng 4.1 cho thấy biến quan sát DC5 “*Cơ quan HQ luôn có những khoảng thời gian thuận tiện để phục vụ nhu cầu của doanh nghiệp*” và HH4 “*Cơ sở vật chất của cơ quan HQ luôn đáp ứng yêu cầu về cung cấp dịch vụ tốt*” có hệ số tương quan với biến tổng nhỏ hơn 0,3 không có mối quan hệ chặt chẽ và đồng nhất trong thang đo Đồng cảm và Phương tiện hữu hình, do vậy hai biến quan sát này bị loại khỏi mô hình nghiên cứu chính thức. Các biến quan sát khác trong các thang đo còn lại đều đạt yêu cầu kỹ thuật về kiểm định độ tin cậy.

#### 4.1.1 Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Kết quả phân tích độ tin cậy thang đo cho thấy (Phụ lục 3)

1. Thành phần sự tin cậy của doanh nghiệp có hệ số Cronbach's Alpha bằng 0.814 và hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3. Như vậy, 3 biến của thành phần sự tin cậy được giữ lại cho các phân tích tiếp theo.

2. Bốn biến quan sát của thành phần đáp ứng đều được giữ lại cho các phân tích tiếp theo vì hệ số Cronbach's Alpha bằng 0.871 và các hệ số tương quan biến tổng đều đạt yêu cầu.

3. Tương tự, 5 biến của thành phần an toàn có hệ số Cronbach's Alpha bằng 0.789 và hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3.

4. Thang đo đồng cảm có 5 biến với hệ số Cronbach's Alpha bằng 0.711 và hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3 riêng biến DC5 có hệ số tương quan biến tổng là 0.119 nhỏ hơn 0.3 nên sẽ bị loại.

5. Thành phần phương tiện hữu hình với hệ số Cronbach's Alpha bằng 0.693 và hệ số tương quan biến tổng của HH1, HH2, HH3 lớn hơn 0.3, còn hệ số tương quan biến tổng HH4 là -0.151 nhỏ hơn 0.3 nên biến này sẽ bị loại.

6. Chất lượng dịch vụ với hệ số Cronbach's Alpha bằng 0.862 và hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3.

7. Sự hài lòng với hệ số Cronbach's Alpha bằng 0.892 và hệ số tương quan biến tổng của các biến đều lớn hơn 0.3.

Như vậy, ngoài hai biến DC5 và HH4 không phù hợp thì tất cả các biến quan sát còn lại đều thỏa mãn các tiêu chí đề ra. Vì vậy các biến này sẽ được sử dụng cho bước phân tích tiếp theo.

**Bảng 4.1: Kết quả Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha trong nghiên cứu sơ bộ**

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	Ghi chú
<b>Thành phần sự tin cậy (TC) Cronbach's Alpha = 0.814</b>					
TC1	7.6200	5.955	.542	.867	
TC2	7.4400	5.109	.716	.691	
TC3	7.5000	5.235	.750	.659	
<b>Thành phần đáp ứng (DU) Cronbach's Alpha = 0.871</b>					
DU1	9.0000	4.776	.659	.860	
DU2	8.9200	3.830	.808	.801	
DU3	8.8800	4.149	.720	.839	
DU4	8.9600	4.856	.747	.834	
<b>Thành phần an toàn (AT) Cronbach's Alpha = 0.789</b>					
AT1	12.8200	7.293	.437	.789	
AT2	13.2000	6.327	.659	.718	
AT3	13.1200	6.802	.571	.748	
AT4	13.1200	6.475	.634	.727	
AT5	13.0200	6.714	.539	.759	
<b>Thành phần đồng cảm (DC) Cronbach's Alpha = 0.711</b>					
DC1	12.9600	3.835	.651	.577	DC5 không
DC2	12.8200	4.191	.610	.602	

DC3	12.9600	4.896	.565	.641	đạt yêu cầu
DC4	12.8600	4.409	.519	.641	độ tin cậy
DC5	12.2400	5.492	.119	.806	
<b>Thành phần phương tiện hữu hình (HH) Cronbach's Alpha = 0.693</b>					
HH1	8.2600	1.747	.662	.537	HH4 không
HH2	8.0600	1.935	.627	.690	đạt yêu cầu
HH3	8.1800	1.702	.733	.766	độ tin cậy
HH4	8.4400	3.149	-.151	.744	
<b>Sự hài lòng (HL) Cronbach's Alpha = 0.892</b>					
HL1	6.7800	2.012	.780	.870	
HL2	6.7600	2.472	.741	.887	
HL3	6.7000	2.378	.875	.786	

*Nguồn: Tổng hợp tác giả*

#### 4.1.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA

Theo Hair và ctg, Factor Loading là chỉ tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của EFA, Factor loading lớn hơn 0.3 được xem là mức tối thiểu, lớn hơn 0.4 được xem là quan trọng, lớn hơn 0.5 được xem là có ý nghĩa thiết thực. Như vậy, Factor loading lớn nhất của các biến quan sát phải lớn hơn hoặc bằng 0.5. Chọn mức tối thiểu là 0.5 để đảm bảo ý nghĩa thiết thực của EFA.

Qua kết quả kiểm định EFA, kết quả cho thấy: kiểm định KMO and Bartlett's Test thì giữa các biến trong tổng thể có mối tương quan với nhau ( $\text{sig} = 0.000 < 0.05$ ) đồng thời hệ số KMO = 0.746. Như vậy việc phân tích nhân tố để nhóm các biến lại là thích hợp.

**Bảng 4.2 : KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.746
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	453.081
	Df	171
	Sig.	.000

*Nguồn: Kết quả phân tích sơ bộ*

Với số liệu được ghi nhận trên bảng Rotated Component Matrix cho thấy các biến đều đáp ứng điều kiện.

**Bảng 4.3: Ma trận xoay nhân tố**

	Component				
	1	2	3	4	5
DU1	.824				
DU2	.886				
DU3	.811				
DU4	.823				
AT1		.639			
AT2		.846			
AT3		.775			
AT4		.766			
AT5		.632			
DC1			.855		
DC2			.769		
DC3			.709		
DC4			.796		
TC1				.701	
TC2				.874	
TC3				.842	
HH1					.688
HH2					.800
HH3					.861

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu sơ bộ*

Qua kết quả nghiên cứu sơ bộ bảng 4.3 cho thấy tất cả các biến quan sát trong thang đo SERVQUAL đảm bảo yêu cầu về thông số kỹ thuật của phân tích nhân tố khám phá EFA và mỗi nhân tố giải thích riêng biệt cho từng thang đo SERVQUAL. Qua khảo sát sơ bộ, số liệu thu thập ổn định và do đó các phương pháp phân tích tiếp theo được sử dụng trong nghiên cứu chính thức.

## **4.2 Kết quả nghiên cứu chính thức**

### **4.2.1 Đặc điểm mẫu quan sát**

Tác giả phát ra 300 bảng khảo sát và thu về 250 bảng khảo sát. Sau khi loại bỏ các bảng khảo sát không đạt yêu cầu, còn 209 bảng khảo sát đạt yêu cầu để tiến hành nhập liệu. Tiếp theo tác giả tiến hành làm sạch dữ liệu nhằm mục đích phát hiện các sai sót có thể xảy ra như các ô trống và trả lời không hợp lý, sau bước này, tác giả thu được 209 mẫu khảo sát, trong đó có 89 nam chiếm tỷ lệ 42.6%, 120 nữ chiếm tỷ lệ 57.4%.

**Bảng 4.4: Thông tin về giới tính**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nam	89	42.6	42.6	42.6
	Nữ	120	57.4	57.4	100.0
	Total	209	100.0	100.0	

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

Kết quả thống kê mô tả cho thấy, trong 209 mẫu điều tra, nhóm người có thời gian công tác dưới 1 năm chiếm tỷ lệ 32.5%, từ 3 đến 5 năm có 85 người chiếm tỷ lệ 40.7%, 33 người là nhóm người từ 5 đến 7 năm với tỷ lệ 15.8%, ít nhất là nhóm người trên 7 năm với 23 người chiếm tỷ lệ 11%.

**Bảng 4.5: Thâm niên công tác**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dưới 1 năm	68	32.5	32.5	32.5
	Từ 3 đến 5 năm	85	40.7	40.7	73.2
	Từ 5 đến 7 năm	33	15.8	15.8	89.0
	Trên 7 năm	23	11.0	11.0	100.0
	Total	209	100.0	100.0	

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

Kết quả thống kê loại hình doanh nghiệp cho thấy đa phần là các doanh nghiệp liên doanh với 100 doanh nghiệp chiếm tỷ lệ 47.8%, kế đến là doanh nghiệp Việt Nam tỷ lệ 28.2% với 59 doanh nghiệp, cuối cùng ít nhất là doanh nghiệp nước ngoài chiếm tỷ lệ 23.9%.

**Bảng 4.6: Loại hình doanh nghiệp**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Doanh nghiệp Việt Nam	59	28.2	28.2	28.2
	Doanh nghiệp nước ngoài	50	23.9	23.9	52.2
	Liên doanh	100	47.8	47.8	100.0
	Total	209	100.0	100.0	

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

#### 4.2.2 Độ tin cậy thang đo

Trong nghiên cứu chính thức, các thang đo được kiểm định lại độ tin cậy bằng công cụ Cronbach's Alpha nhằm loại những biến quan sát ra khỏi những thang đo nếu không đạt yêu cầu. Các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng (item-total

correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và tiêu chuẩn chọn thang đo khi Cronbach Alpha từ 0,6 trở lên (Nunnally & Burnstein, 1994).

#### 4.2.2.1 Thang đo độ tin cậy TC

**Bảng 4.7: Độ tin cậy thang đo TC**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TC1	7.3541	4.787	.601	.876
TC2	6.9330	4.332	.791	.682
TC3	6.9378	4.934	.723	.757

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

Thang đo độ tin cậy TC có hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.838 cho thấy 83.8% mỗi tương đồng đại diện chung cho các biến quan sát TC1, TC2, TC3. Giá trị trung bình của thang đo này đạt 3.537 điểm cho thấy doanh nghiệp tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất đánh giá thang đo độ tin cậy cao hơn mức bình thường 3 điểm.

#### 4.2.2.2 Thang đo đáp ứng DU

**Bảng 4.8: Độ tin cậy thang đo DU**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DU1	8.5598	4.007	.712	.808
DU2	8.4976	3.992	.729	.801
DU3	8.5024	4.011	.709	.809
DU4	8.5024	4.367	.636	.839

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

Thang đo đáp ứng DU có hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.854 cho thấy 85.4% mỗi tương đồng đại diện chung cho các biến quan sát DU1, DU2, DU3, DU4. Giá trị trung bình của thang đo này đạt 2.839 điểm cho thấy doanh nghiệp tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất chưa hài lòng với các ý kiến của thang đo đáp ứng DU.

#### 4.2.2.3 Thang đo an toàn AT

**Bảng 4.9: Độ tin cậy thang đo AT**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AT1	13.0909	7.670	.502	.785
AT2	13.5646	7.574	.494	.789
AT3	13.4354	7.651	.577	.763
AT4	13.3445	7.006	.671	.732
AT5	13.3206	6.757	.672	.730

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

Thang đo an toàn AT có hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.799 cho thấy 79.9% mối tương đồng đại diện chung cho các biến quan sát AT1, AT2, AT3, AT4, AT5. Giá trị trung bình của thang đo này đạt 3.338 điểm cho thấy doanh nghiệp tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất đánh giá thang đo độ tin cậy cao hơn mức bình thường 3 điểm.

#### 4.2.2.4 Thang đo đồng cảm DC

**Bảng 4.10: Độ tin cậy thang đo DC**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DC1	9.4976	3.645	.708	.795
DC2	9.5311	4.125	.678	.806
DC3	9.5167	4.251	.671	.809
DC4	9.4785	4.107	.680	.805

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

Sau khi kiểm định sơ bộ biến quan sát DC5 “*cơ quan HQ luôn có những khoảng thời gian thuận tiện để phục vụ nhu cầu của doanh nghiệp*” có hệ số tương quan với biến tổng nhỏ hơn 0,3 không có mối quan hệ chặt chẽ và đồng nhất trong thang đo Đồng cảm (DC), do vậy biến quan sát DC5 bị loại khỏi mô hình nghiên cứu chính thức. Trong thang đo đồng cảm DC có hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.845 cho thấy 84.5% mối tương đồng đại diện chung cho các biến quan sát DC1, DC2, DC3, DC4. Giá trị trung bình của thang đo này đạt 3.169 điểm cho thấy doanh nghiệp tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất đánh giá thang đo độ tin cậy cao hơn mức bình thường 3 điểm.

#### 4.2.2.5 Thang đo phương tiện hữu hình HH

**Bảng 4.11: Độ tin cậy thang đo HH**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HH1	5.8373	1.983	.662	.763
HH2	5.7847	1.756	.670	.762
HH3	5.8038	2.053	.699	.732

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

Phần kiểm định sơ bộ biến quan sát HH4 “*Cơ sở vật chất của cơ quan HQ luôn đáp ứng yêu cầu về cung cấp dịch vụ tốt*” có hệ số tương quan với biến tổng nhỏ hơn 0,3 không có mối quan hệ chặt chẽ và đồng nhất trong thang đo Phương tiện hữu hình

(HH), do vậy biến quan sát HH4 bị loại khỏi mô hình nghiên cứu chính thức. Trong thang đo phương tiện hữu hình HH có hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.820 cho thấy 82% mỗi tương đồng đại diện chung cho các biến quan sát HH1, HH2, HH3. Giá trị trung bình của thang đo này đạt 2.904 điểm cho thấy doanh nghiệp tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất chưa hài lòng với các ý kiến của thang đo phương tiện hữu hình HH.

#### 4.2.2.6 Thang đo sự hài lòng HL

**Bảng 4.12 Độ tin cậy thang đo HL**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL1	6.6316	1.618	.748	.855
HL2	6.6077	1.951	.720	.866
HL3	6.4833	1.837	.847	.762

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

Giá trị trung bình của thang đo này đạt 3.287 điểm cho thấy doanh nghiệp tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất đánh giá thang đo sự hài lòng cao hơn mức bình thường 3 điểm.

#### 4.2.3 Phân tích nhân tố khám phá

Khi phân tích nhân tố khám phá, các nhà nghiên cứu thường quan tâm đến một số tiêu chuẩn. Thứ nhất, hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) > 0.5, mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett < 0.05. Thứ hai hệ số tải nhân tố (Factor loading) > 0.35. Thứ ba, thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích > 50% và eigenvalue có giá trị hội tụ lớn hơn 1. Khi phân tích EFA đối với thang đo kết quả kinh doanh xuất khẩu của doanh nghiệp thủy sản, tác giả sử dụng phương pháp trích Principal components với phép xoay varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có giá trị hội tụ (eigenvalue) lớn hơn 1.

**Bảng 4.13 Phân tích nhân tố khám phá EFA**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.747
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1660.425
	df	171
	Sig.	.000



### Ma trận xoay nhân tố

	Component				
	1	2	3	4	5
AT1	.634				
AT2	.680				
AT3	.747				
AT4	.814				
AT5	.807				
DU1		.851			
DU2		.858			
DU3		.824			
DU4		.779			
DC1			.834		
DC2			.824		
DC3			.815		
DC4			.822		
TC1				.772	
TC2				.922	
TC3				.866	
HH1					.836
HH2					.849
HH3					.881

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

#### 4.2.4 Phân tích nhân tố khẳng định CFA

Phần này tác giả trình bày kết quả kiểm định các thang đo bằng phương pháp phân tích nhân tố khẳng định CFA. Trong kiểm định mô hình và giả thuyết nghiên cứu, mô hình cấu trúc tuyến tính có lợi hơn các phương pháp truyền thống như hồi quy đa biến vì nó có thể tính được sai số đo lường. Hơn nữa, phương pháp này cho phép chúng ta kết hợp được các khái niệm tiềm ẩn với đo lường của chúng và có thể xem xét các đo lường độc lập hay kết hợp chung với mô hình lý thuyết cùng một lúc.

Để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với thông tin thị trường, nghiên cứu sử dụng các chỉ tiêu Chi-bình phương, Chi-bình phương điều chỉnh theo bậc tự do

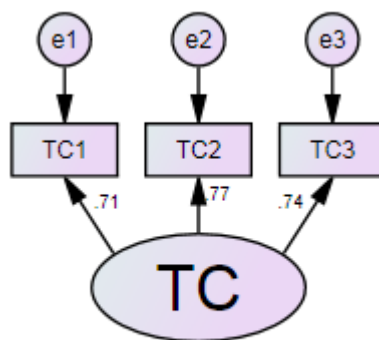
(CMIN/df), chỉ số thích hợp so sánh CFI (Comparative fit index), chỉ số TLI (Tucker & Lewis index) và chỉ số RMSEA (root mean square error approximation).

Mô hình được gọi là tích hợp khi phép kiểm định chi-bình phương có giá trị p-value > 5% (Nguyễn Đình Thọ & Ctg, 2011). Và mô hình nhận được giá trị TLI >.90 (Hair & Ctg, 2006), CFI > .95 (Hu and Bentler, 1999), CMIN/df có giá trị < 5 (Schumacker & Lomax, 2004), RMSEA có giá trị < .07 (Hair & Ctg, 2006) thì mô hình này được xem là phù hợp với dữ liệu thị trường. Các chỉ tiêu đánh giá là (i) hệ số độ tin cậy tổng hợp, (ii) tổng phương sai trích được, (iii) tính đơn hướng, (iv) giá trị hội tụ và (v) giá trị phân biệt.

#### 4.2.4.1 Thang đo độ tin cậy TC

Qua kết quả từ hình 4.15 cho thấy, thang đo tin cậy của Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất (TC) có các biến quan sát TC1, TC2, TC3 với hệ số tải nhân tố được chuẩn hóa này dao động từ 0,71 đến 0,74 và các chỉ số đo lường đều phù hợp dữ liệu thị trường. Về kiểm định độ tin cậy thang đo, hệ số tin cậy tổng hợp đạt  $P_c = 0,825$  và hệ số tổng phương sai trích  $P_{vc} = 0,617$  đều thỏa mãn yêu cầu kiểm định độ tin cậy thang đo.

**Hình 4.14** Mô hình đo lường nhân tố TC



Chi-square=.000;df=0

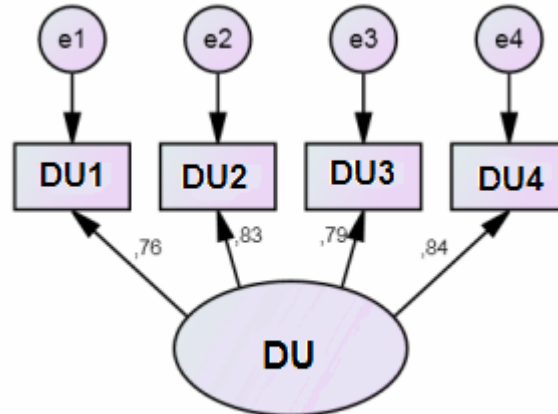
*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

#### 4.2.4.2 Thang đo mức độ đáp ứng DU

Qua kết quả từ hình 4.16 cho thấy, thang đo mức độ đáp ứng của Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất đối với khách hàng (DU) có các biến quan sát DU1, DU2, DU3, DU4 với hệ số tải nhân tố được chuẩn hóa này dao động từ 0,76 đến 0,84 và các

chỉ số đo lường đều phù hợp dữ liệu thị trường. Về kiểm định độ tin cậy thang đo, hệ số tin cậy tổng hợp đạt  $P_c = 0,881$  và hệ số tổng phương sai trích  $P_{vc} = 0,649$  đều thỏa mãn yêu cầu kiểm định độ tin cậy thang đo.

**Hình 4.15** Mô hình đo lường nhân tố DU



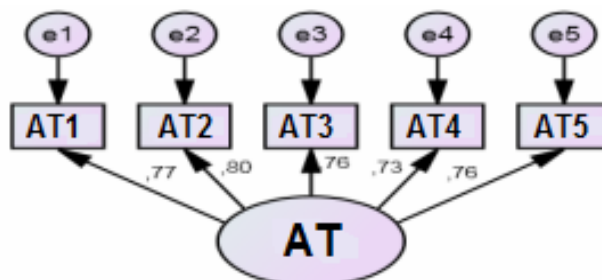
Chi square = 6,911; df = 2; RMR = ,012

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

#### 4.2.4.3 Thang đo mức độ an toàn AT

Qua kết quả từ hình 4.17 cho thấy, thang đo mức độ an toàn (AT) có các biến quan sát AT1, AT2, AT3, AT4, AT5 với hệ số tải nhân tố được chuẩn hóa này dao động từ 0,73 đến 0,80 và các chỉ số đo lường đều phù hợp dữ liệu thị trường. Về kiểm định độ tin cậy thang đo, hệ số tin cậy tổng hợp đạt  $P_c = 0,876$  và hệ số tổng phương sai trích  $P_{vc} = 0,586$  đều thỏa mãn yêu cầu kiểm định độ tin cậy thang đo.

**Hình 4.16** Mô hình đo lường nhân tố AT



Chi square = 7,193; df = 5; RMR = ,014

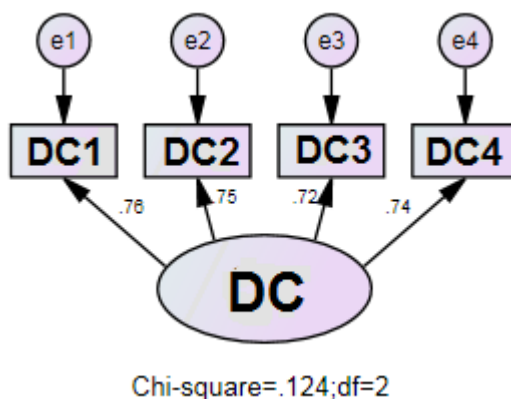
*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

#### 4.2.4.4 Thang đo đồng cảm DC

Qua kết quả từ hình 4.18, thang đo đồng cảm có các biến quan sát DC1, DC2, DC3, DC4 với hệ số tải nhân tố được chuẩn hóa này dao động từ 0.72 đến 0.76 và các

chỉ số đo lường đều phù hợp. Về kiểm định độ tin cậy, hệ số độ tin cậy tổng hợp  $P_c = 0.83$  và hệ số phương sai trích  $P_{vc} = 0.55$  đạt yêu cầu kiểm định độ tin cậy

**Hình 4.17** Mô hình đo lường nhân tố DC

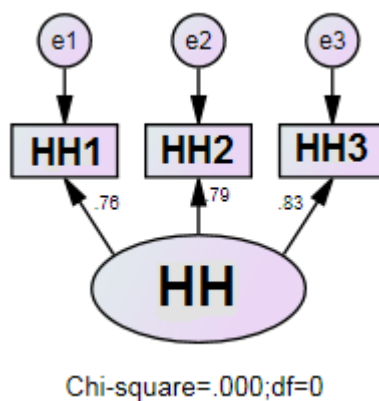


*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

#### 4.2.4.5 Thang đo hữu hình HH

Qua kết quả từ hình 4.19, thang đo hữu hình có các biến quan sát HH1, HH2, HH3 với hệ số tải nhân tố được chuẩn hóa này dao động từ 0.76 đến 0.83 và các chỉ số đo lường đều phù hợp. Về kiểm định độ tin cậy, hệ số độ tin cậy tổng hợp  $P_c = 0.837$  và hệ số phương sai trích  $P_{vc} = 0.631$  đạt yêu cầu kiểm định độ tin cậy.

**Hình 4.18** Mô hình đo lường nhân tố HH

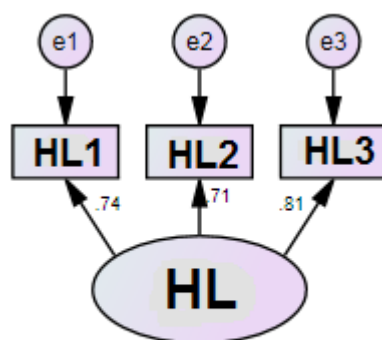


*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

#### 4.2.4.6 Thang đo hài lòng HL

Qua kết quả hình 4.21, thang đo hài lòng HL có các biến quan sát HL1, HL2, HL3 với hệ số tải nhân tố được chuẩn hóa này dao động từ 0.74 đến 0.81 và các chỉ số đo lường đều phù hợp. Về kiểm định độ tin cậy, hệ số tin cậy tổng hợp  $P_c = 0.796$  và hệ số phương sai trích  $P_{vc} = 0.566$  đạt yêu cầu kiểm định độ tin cậy

**Hình 4.19** Mô hình đo lường nhân tố hài lòng HL



Chi-square=.000;df=0

*Nguồn: Kết quả nghiên cứu chính thức*

### **4.3 Khái quát tình hình triển khai mô hình HQĐT tại Việt Nam**

Thực hiện kế hoạch cải cách, hiện đại hóa ngành HQ, năm 2005 Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Quyết định 149/2005/QĐ-TTg ngày 20/06/2005 cho phép thực hiện thí điểm HQĐT tại Cục HQ Tp.Hồ Chí Minh và Cục HQ Tp.Hải Phòng từ năm 2005 – 2009. Nhận thấy mặc dù bước đầu đã đạt được thành công nhất định nhưng khó mở rộng và tạo sức lan tỏa. Đến năm 2009 chỉ mới có 403 doanh nghiệp tham gia HQĐT, chiếm khoảng 4,74% số lượng doanh nghiệp thực hiện TTHQ trên địa bàn (tổng số doanh nghiệp trên 13 Cục: 52.579), tổng số tờ khai thực hiện thủ tục HQĐT chỉ có 18.472 tờ khai, kim ngạch XNK qua thủ tục HQĐT là 1.957 triệu USD. Vì vậy, TCHQ đã chủ động báo cáo Bộ Tài chính trình Chính phủ cho phép thay đổi chủ trương chuyển đổi từ mô hình thí điểm hẹp tại một Chi cục HQĐT (chỉ thực hiện thủ tục HQĐT) sang áp dụng mô hình các Chi cục HQ thực hiện song song 2 phương thức điện tử và thủ công.

Tháng 12/2009, TCHQ đặt kế hoạch triển khai thí điểm mở rộng HQĐT tại 13 Cục HQ tỉnh, thành phố theo Quyết định 103/2009/QĐ-TTg ngày 12/8/2009 của Thủ tướng Chính phủ gồm: Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Lạng Sơn, Quảng Ngãi, Đà Nẵng, Tp.Hồ Chí Minh, Bình Dương, Đồng Nai, Bà Rịa – Vũng Tàu, Lào Cai, Hà Tĩnh, Cần Thơ. Trong đó, có 10 Cục HQ triển khai từ 15/12/2009, 3 Cục HQ triển khai từ tháng 8/2010.

Trong năm 2013 - 2014 ngành Hải quan vừa triển khai thủ tục hải quan điện tử theo Nghị định số 87/2012/NĐ-CP vừa triển khai dự án VNACCS/VCIS trong toàn ngành theo kế hoạch, lộ trình đề ra.

- Khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử, một số khâu trong quy trình thủ tục hải quan được tự động hóa. Cụ thể, doanh nghiệp được khai báo và tiếp nhận thông tin 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần. Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử của Hải quan sẽ tự động thực hiện việc tiếp nhận, kiểm tra, đăng ký tờ khai, phân luồng tờ khai hải quan điện tử và phản hồi thông tin cho doanh nghiệp.

- Việc tự động hóa các khâu tiếp nhận, kiểm tra, đăng ký tờ khai, phân luồng tờ khai hải quan điện tử giúp đơn giản thủ tục, giảm sự tiếp xúc, can thiệp của công chức hải quan. Qua đó giúp thông quan nhanh hàng hóa, tiết kiệm được thời gian và chi phí, giảm bớt hồ sơ, giấy tờ do không phải đi đến trực tiếp cơ quan hải quan để khai báo. Theo phản ánh của nhiều doanh nghiệp, hiện nay đối với tờ khai thuộc luồng xanh, doanh nghiệp được nhận phản hồi thông tin thông quan trong vòng 3-5 phút. Thời gian kiểm tra hồ sơ đối với luồng vàng khoảng 20-30 phút, thời gian kiểm tra thực tế đối với luồng đỏ khoảng 1-2 giờ. Đối với cơ quan hải quan, khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử sẽ đảm bảo tính minh bạch của các thủ tục hành chính, giảm thiểu được nguồn nhân lực trong khâu thông quan để tập trung cho khâu kiểm tra sau thông quan; nâng cao hiệu quả trong công tác quản lý hải quan, giảm thiểu các tiêu cực xảy ra v.v...

#### ***4.3.1 Thực trạng thực hiện thủ tục HQĐT tại Chi cục CKSBQT Tân Sơn Nhất***

Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất là Cảng Hàng không quốc tế miền Nam Việt Nam. Hiện nay, đây là sân bay lớn nhất của Việt Nam đứng đầu về công suất nhà ga (với công suất từ 15-17 triệu lượt khách mỗi năm). Hiện có 3 hãng Hàng không nội địa và 43 hãng Hàng không quốc tế (5 hãng bay theo mùa) đang có chuyến bay đến Tân Sơn Nhất. Etihad Airways là hãng Hàng không mới nhất có đường bay đến sân bay này (từ tháng 10/2013).

Chi cục Hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước về hải quan trên địa bàn Sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất. Đây là địa bàn hết sức nhạy cảm, liên quan trực tiếp đến an ninh, chính trị, ngoại giao, kinh tế và xã hội của đất nước. Đây là nơi có lưu lượng hành khách, hành lý xuất nhập cảnh lớn nhất cả nước (bình quân 180 chuyến bay với khoảng 24.000 hành khách mỗi ngày); hàng hóa

xuất nhập khẩu đa dạng, phức tạp, nhỏ gọn, có trị giá cao, lượng tờ khai xuất nhập khẩu trên 1000 tờ/ngày, kim ngạch xuất nhập khẩu đạt tới 42 triệu USD/ngày và số thu đạt khoảng 15 tỷ đồng/ngày. Cụ thể trong những năm qua về công tác chuyên môn nghiệp vụ Chi cục Hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế đạt được như sau:

#### 4.3.2 Công tác thu nộp ngân sách

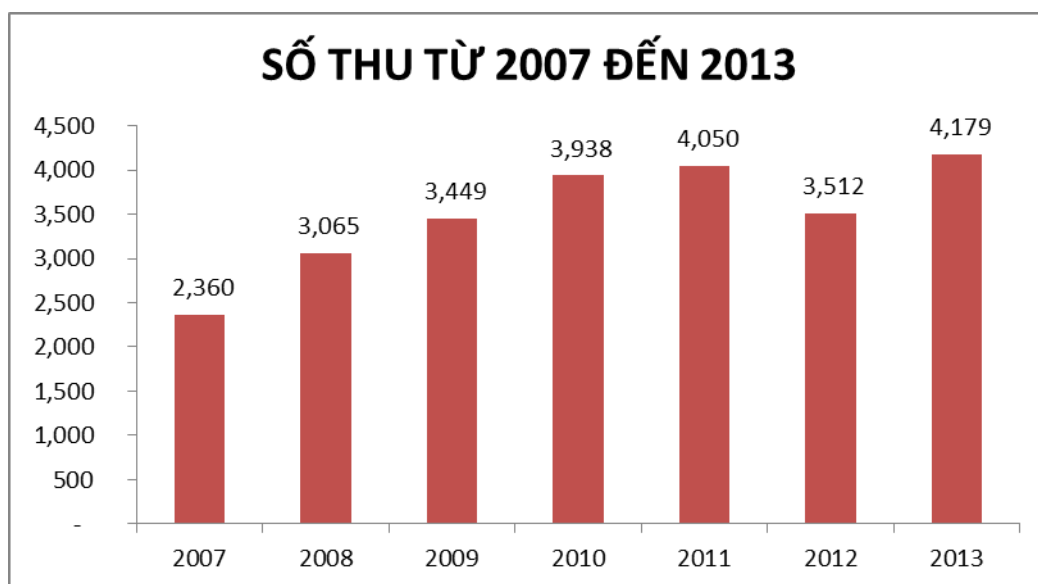
Nền kinh tế Việt Nam cũng như các doanh nghiệp còn gặp nhiều khó khăn, kim ngạch hàng hóa xuất nhập khẩu giảm rõ rệt, nhiều chủng loại hàng hóa chủ đạo nhập khẩu qua cửa khẩu sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất giảm mạnh về thuế suất. Do đó, nhiệm vụ thu ngân sách được đặt ra cho đơn vị là vô cùng khó khăn.

Chính vì vậy, Chi cục đã chủ động xây dựng kế hoạch chi tiết, tổ chức lễ phát động thi đua quyết tâm phấn đấu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ thu ngân sách cũng như những nhiệm vụ khác được giao.

Trong đó, công tác theo dõi số thu, thu hồi nợ đọng và công tác đốc thu thuế luôn được Chi cục quan tâm, thực hiện thường xuyên, liên tục với trách nhiệm cao, đôn đốc doanh nghiệp nộp thuế trong hạn, không để phát sinh nợ xấu, nợ chây ì. Bên cạnh đó, Chi cục cũng chủ động nghiên cứu, phân tích, đánh giá tình hình trong từng giai đoạn để có phương án, giải pháp phù hợp nhằm thực hiện công tác thu đạt hiệu quả hơn.

**Hình 4.20 Số thu nộp ngân sách**

Đơn vị tính: tỷ đồng



Nguồn: Báo cáo tổng kết công tác năm Chi cục HQ CKSBQT Tân Sơn Nhất

### ***4.3.3 Công tác phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại***

Trong những năm gần đây Chi cục Hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất đặc biệt thành công trong công tác đấu tranh chống buôn lậu, gian lận thương mại và chống vận chuyển các chất ma túy qua địa bàn. Công tác tham vấn giá, xây dựng giá: do tình hình chung khi thuế suất một số mặt hàng chủ yếu nhập khẩu qua cửa khẩu sân bay Tân Sơn Nhất bằng 0 nên số lượng các tờ khai phải tham vấn cũng giảm khá mạnh. Tuy nhiên, với những kết quả đạt được qua công tác đấu tranh chống gian lận qua giá của Chi cục cho thấy Chi cục vẫn là một trong những đơn vị đi đầu trong Cục Hải quan Tp.HCM về công tác này.

Qua công tác tham vấn giá, xây dựng giá hàng phi mậu dịch, Chi cục đã tăng thu hơn 26 tỷ đồng, đây là một cố gắng không nhỏ của đơn vị trong bối cảnh kim ngạch nhập khẩu giảm mạnh trong năm qua;

- Công tác xử lý vi phạm: đã lập 371 biên bản vi phạm (giảm 13,5% nhưng trị giá hàng vi phạm hơn 420,5 tỷ đồng, tính trong năm 2013) với số tiền thu phạt vi phạm khoảng 289 triệu đồng.

### **Kết luận chương 4**

Từ phương pháp nghiên cứu đã trình bày ở Chương 3 và phân tích định lượng trình bày trong Chương này, kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất: (1) Độ tin cậy; (2) Mức độ an toàn; (3) Đáp ứng; (4) Đồng cảm; (5) Phương tiện hữu hình. Từ đó, đưa ra những hàm ý nghiên cứu của đề tài hỗ trợ trong đề xuất các chính sách trình bày ở Chương 5.



## CHƯƠNG 5: MỘT SỐ GIẢI PHÁP, KIẾN NGHỊ

Nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục hải quan điện tử có ý nghĩa lớn đối với công cuộc cải cách, hiện đại hóa ngành hải quan, phản ánh sự phát triển, trưởng thành của ngành hải quan theo sự phát triển kinh tế - xã hội và phù hợp với thông lệ quốc tế. Trên cơ sở phân tích mức độ ảnh hưởng của các thành phần: hệ thống khai báo hải quan điện tử, năng lực phục vụ của công chức hải quan, mức độ an toàn, hiểu nhu cầu doanh nghiệp, cải tiến phương thức quản lý đến sự hài lòng của doanh nghiệp đến chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan điện tử, luận văn xin đề xuất một số giải pháp hướng đến những mục tiêu chung:

- Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công điện tử, tại niềm tin cho doanh nghiệp; lấy doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, xem doanh nghiệp là người bạn đồng hành của cơ quan hải quan; góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất.

- Góp phần thực hiện cải cách hành chính, phát triển và hiện đại hóa ngành hải quan, nâng cao năng lực, hiệu quả quản lý của cơ quan hải quan tại Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất nói riêng và địa bàn Tp.Hồ Chí Minh nói chung.

- Nâng cao năng lực, trách nhiệm, ý thức phục vụ của công chức hải quan; chống hiện tượng tiêu cực, quan liêu, sách nhiễu; đấu tranh chống tham nhũng trong lĩnh vực hải quan – lĩnh vực khá nhạy cảm.

- Ứng dụng tiến bộ của khoa học kỹ thuật vào hoạt động của ngành hải quan, đặc biệt là ứng dụng công nghệ thông tin, trang thiết bị, máy móc, chương trình, phần mềm... nhằm xử lý nhanh, chính xác công tác quản lý hoạt động xuất nhập khẩu.

### 5.1 Tóm tắt kết quả nghiên cứu

Từ chương 1 của đề tài tác giả đã nêu lên các mục tiêu cần nghiên cứu như sau:

1. Các yếu tố nào tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục HQCKSBQT Tân Sơn Nhất?
2. Mức độ ảnh hưởng của các yếu tố ra sao?
3. Những gợi ý giải pháp nào cho việc gia tăng sự hài lòng của doanh nghiệp?

Với câu hỏi thứ nhất, trong chương 2 tác giả đã nêu lên một số mô hình nghiên cứu trước đây đồng thời đưa ra mô hình đề xuất nghiên cứu của tác giả là mô hình năm thành phần chất lượng dịch vụ SERVQUAL của tác giả Parasuraman và cộng sự

(1985). Theo mô hình này có 5 yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp bao gồm độ tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, đồng cảm, phương tiện hữu hình. Trong chương 3, tác giả nêu lên phương pháp nghiên cứu và quy trình thực hiện nghiên cứu, từ cơ sở đó có được kết quả nghiên cứu ở chương 4.

Với câu hỏi thứ hai, kết quả nghiên cứu chương 4 đã khẳng định một lần nữa sự ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của doanh nghiệp, đồng thời nêu lên mức độ ảnh hưởng khác nhau của từng yếu tố.

Mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố lần lượt theo thứ tự giảm dần là :

1. Đáp ứng
2. Đồng cảm
3. Độ tin cậy
4. Phương tiện hữu hình
5. Năng lực phục vụ (an toàn)

Câu hỏi thứ ba được giải quyết trong chương 5, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp bên cạnh đó còn gợi ý thêm một số giải pháp khác.

## **5.2 Các giải pháp nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ thủ tục HQĐT tại Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất**

Kết quả nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp tại Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất cho thấy mức độ hài lòng của doanh nghiệp chỉ đạt trên mức trung bình, tương đối hài lòng đối với chất lượng thủ tục HQĐT. Do đó, để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp, chắc chắn cơ quan hải quan phải nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp với những giải pháp thiết thực, đồng bộ, kết hợp với nhau và có tiến trình thực hiện hợp lý.

### ***5.2.1 Cải tiến phương thức quản lý hải quan theo hướng hiện đại***

#### **5.2.1.1 Hoàn thiện công tác QLRR**

Nhằm đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế, cải cách, phát triển, hiện đại hóa, ngành hải quan đã chính thức triển khai áp dụng quản lý rủi ro trong thông quan hàng hóa XNK. Quản lý rủi ro đã và đang từng bước thâm nhập sâu, rộng vào các hoạt động nghiệp vụ hải quan, thực sự trở thành một công tác nghiệp vụ nền tảng của ngành, góp phần cải cách, hiện đại hóa hải quan, là cơ sở cho việc tự động hóa trong

thủ tục hải quan, rút ngắn thời gian thông quan, giảm đáng kể tỷ lệ kiểm tra thực tế hàng hóa. Để tăng cường xây dựng, phát triển công tác quản lý rủi ro ngang tầm với tiến trình cải cách, phát triển, hiện đại hóa ngành Hải quan hiện nay theo hướng như sau:

Xây dựng, phát triển các phần mềm phục vụ quản lý rủi ro: Phần mềm hỗ trợ phân tích rủi ro, phần mềm phân tích, đánh giá rủi ro đối với thông tin trước về hàng hóa XNK (Manifest, phần mềm tích hợp dữ liệu, đo lường, đánh giá tuân thủ thương mại).

Triển khai hoạt động đánh giá rủi ro chiến lược, chiến thuật; rà soát, phân tích, đánh giá một cách tổng thể rủi ro liên quan đến chính sách, quy trình, thủ tục hải quan để kiến nghị sửa đổi, hoàn thiện các văn bản liên quan công tác QLRR.

Xây dựng Quy chế chỉ đạo, hướng dẫn, thực hiện hoạt động kiểm tra hải quan; cơ chế phối hợp đồng bộ giữa các hoạt động nghiệp vụ trong các giai đoạn trước, trong và sau thông quan.

Tăng cường công tác hồ sơ rủi ro, hồ sơ doanh nghiệp và phân tích, đánh giá rủi ro và đánh giá chấp hành pháp luật của doanh nghiệp; tăng cường công tác thu thập, phân tích thông tin nghiệp vụ hải quan (tình báo hải quan) hỗ trợ, định hướng cho công tác quản lý rủi ro.

Chuẩn hoá bộ tiêu chí quản lý rủi ro theo hướng, giảm thiểu tiêu chí quy định, tiêu chí tính điểm; đẩy mạnh việc áp dụng tiêu chí phân tích dựa trên kết quả của các hoạt động.

#### **5.2.1.2 Tăng cường công tác kiểm tra sau thông quan**

Việc chuyển từ tiền kiểm sang hậu kiểm là bước đi tích cực để ngành Hải quan đáp ứng các yêu cầu về cải cách, phát triển và hiện đại hoá hải quan phù hợp với thông lệ quốc tế. Với mục tiêu tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong hoạt động xuất nhập khẩu, những năm gần đây, ngành Hải quan đã đẩy mạnh công tác kiểm tra sau thông quan để đảm bảo quản lý và chống thất thu ngân sách.

Lực lượng KTSTQ đã triển khai một số hoạt động như tăng cường phức tạp hồ sơ, áp dụng quản lý rủi ro, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nghiệp vụ xác định trị giá, phân loại hàng hóa hỗ trợ ra quyết định KTSTQ. Hiện nay ngành hải quan đang triển khai cấp chứng nhận DN ưu tiên mà đơn vị được giao chủ trì là Chi cục

KTSTQ. Sự kiện này đã gây tiếng vang lớn trong xã hội và khẳng định thêm định hướng đổi mới, hiện đại hóa hải quan.

Để nâng cao hơn nữa chất lượng công tác KTSTQ, yêu cầu khắc phục ngay những hạn chế, phát sinh về biên chế, trang thiết bị, chế độ, chính sách...

Để khắc phục vấn đề biên chế và luân chuyển, Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất cần chủ động rà soát và đề xuất những lĩnh vực cần luân chuyển trong hoạt động này để báo cáo lãnh đạo Tổng cục chỉ đạo. Tăng cường công tác đào tạo, bố trí sử dụng cán bộ, công chức kiểm tra sau thông quan theo hướng chuyên sâu, chuyên nghiệp.

Việc quản lý các doanh nghiệp được cấp chứng nhận ưu tiên cũng là công việc cần quan tâm, cần hình thành bộ phận quản lý chuyên trách trong thời gian tới tại Chi cục kiểm tra sau thông quan.

Tăng cường trang thiết bị, máy móc, phương tiện kỹ thuật, công nghệ thông tin đảm bảo hoạt động kiểm tra sau thông quan đạt hiệu quả cao nhất.

Xây dựng cơ sở pháp lý yêu cầu các doanh nghiệp phối hợp với cơ quan hải quan để không chỉ cho phép Hải quan xâm nhập vào hệ thống sổ sách kế toán của doanh nghiệp mà còn phải tạo điều kiện làm việc cho cán bộ Hải quan khi tiếp cận với nhân viên của doanh nghiệp.

Tăng cường hoạt động kiểm tra sau thông quan để đáp ứng yêu cầu quản lý Nhà nước trong điều kiện cải cách thủ tục hành chính mạnh mẽ, áp dụng rộng rãi thủ tục HQĐT: Đẩy mạnh kiểm tra đánh giá sự tuân thủ, giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật, tăng cường kiểm tra sau thông quan tại trụ sở doanh nghiệp, phát hiện kịp thời các sai sót và các hành vi gian lận, trốn thuế.

Hải quan cần duy trì một hệ thống báo cáo, đánh giá kết quả các cuộc kiểm tra sau với sự tham gia của các tổ chức doanh nghiệp trên địa bàn. Điều này được xem là khá quan trọng vì nó tạo thêm độ tin cậy cho những đánh giá và tăng cường mức độ hợp tác giữa Hải quan và cộng đồng doanh nghiệp.

Làm tốt công tác kiểm tra sau thông quan cũng là góp phần đơn giản hoá hơn nữa các thủ tục hải quan, nâng cao mức độ tuân thủ của doanh nghiệp.

### **5.2.1.3 Nghiêm túc thực hiện Tuyên ngôn phục vụ khách hàng**

Xây dựng một tuyên ngôn phục vụ cộng đồng là rất cần thiết, đặc biệt xây dựng tuyên ngôn với các chỉ tiêu sao cho phù hợp với chiến lược phát triển của ngành và yêu cầu từ cộng đồng. Tuyên ngôn là để cán bộ, công chức ngành Hải quan tự hào về lực lượng của mình, để phấn đấu phục vụ cộng đồng tốt hơn nữa. Chính vì vậy, tuyên ngôn cũng có thể coi là một lời hứa, một cam kết mạnh mẽ từ phía cơ quan hải quan.

Tuyên ngôn phục vụ khách hàng là sự cụ thể hóa các kế hoạch của ngành nhằm hiện đại hóa, cải cách thủ tục hành chính, cải cách lề lối làm việc của ngành. Việc thực hiện Tuyên ngôn đã tạo chuyển biến trong nhận thức của cán bộ. Thời gian qua đơn vị đã chú trọng tới việc nâng cao trình độ chuyên môn, rèn luyện đạo đức tác phong cho cán bộ công chức. Theo số liệu thống kê toàn ngành Hải quan, từ năm 2009 đến năm 2014, liên quan đến các nội dung cam kết cụ thể, đơn vị hầu hết đều thực hiện tốt, nhiều trường hợp còn thực hiện nhanh hơn sơ với thời gian cam kết. Các vướng mắc chủ yếu liên quan với doanh nghiệp đã được đơn vị giải đáp, hướng dẫn và giải quyết trong thời hạn quy định.

Để khuyến khích cán bộ công chức trong đơn vị thi đua thực hiện tuyên ngôn với trách nhiệm cao, trong phân loại thi đua hàng tháng, Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất nên bổ sung thêm tiêu chí về kết quả thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng của mỗi cán bộ công chức. Theo đó, sẽ có nhận xét, đánh giá, tuyên dương về thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng đối với cán bộ công chức. Đồng thời, mở sổ theo dõi việc phân công cán bộ công chức phụ trách tham mưu trả lời từng văn bản và thời gian hoàn thành nhiệm vụ.

Tổ chức thường xuyên công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát tại các đơn vị thuộc và trực thuộc trong việc thực hiện tuyên ngôn, việc tuân thủ chính sách pháp luật, thực hiện đúng quy trình thủ tục hải quan và quy định của ngành; chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu quả công tác.

Triển khai lấy ý kiến đánh giá phản hồi của doanh nghiệp đối với đơn vị trong việc thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng; biểu dương kịp thời các tập thể, cá nhân có nhiều sáng kiến thực hiện tốt cải cách thủ tục hành chính, áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật, tin học hóa trong các khâu nghiệp vụ, quản lý chuyên môn.

#### **5.2.1.4 Tiếp tục áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001**

Việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO phiên bản 2008 nhằm nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp, luôn lắng nghe, thấu hiểu và cam kết thực hiện các yêu cầu của doanh nghiệp; đảm bảo hệ thống quản lý vận hành nhịp nhàng, liên tục và hiệu quả, nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp.

Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng, Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất kiểm soát quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công. Các điều kiện được soát bao gồm: thông tin sẵn có, quy trình nghiệp vụ, các hướng dẫn, các biểu mẫu,... Quá trình cung cấp dịch vụ được kiểm soát thường xuyên từ lúc tiếp nhận yêu cầu cho đến lúc cung cấp dịch vụ.

Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất cần hoạch định và triển khai qui trình theo dõi đo lường, phân tích và cải tiến để chứng tỏ sự phù hợp của dịch vụ công, đảm bảo phù hợp theo tiêu chuẩn Việt Nam ISO 9001:2008 và thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng. Thông qua quy trình theo dõi, đo lường thu thập thông tin và bằng các biện pháp phân tích đánh giá như thống kê, so sánh, đối chiếu từ đó có cơ sở thuyết phục cho việc khắc phục những sai sót và cải tiến dịch vụ cung cấp.

#### **5.2.1.5 Nâng cao chất lượng Website Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất**

Thời gian qua, Website của Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất là một trong những công cụ tuyên truyền pháp luật và cung cấp thông tin hoạt động XNK cho doanh nghiệp mang lại hiệu quả cao. Tuy nhiên Website chưa thật sự thu hút doanh nghiệp vì còn một số hạn chế như: hình thức chưa bắt mắt, hài hòa, thông tin chưa đầy đủ, phong phú ... Khảo sát cho thấy ít doanh nghiệp truy cập website để được giải quyết khó khăn vướng mắc. Vì vậy, giải pháp để nâng cấp website như sau:

- Đầu thầu với các trung tâm thiết kế Web để thay đổi giao diện trang web
- Ban biên tập website chịu trách nhiệm đăng tải thông tin, cập nhật liên tục các chính sách, văn bản, qui trình thủ tục hành chính và các thông tin cần thiết khác.
- Cử cố tổ tư vấn vướng mắc và tổ tư vấn trực tuyến, lựa chọn những cán bộ công chức có chuyên môn và kinh nghiệm trả lời những câu hỏi trực tuyến của doanh nghiệp, kiểm soát thời gian giải quyết những khó khăn vướng mắc của doanh nghiệp, đảm bảo những khó khăn vướng mắc được phúc đáp và giải quyết kịp thời, đúng yêu cầu, đúng nhu cầu của doanh nghiệp.

- Thành lập các tổ nghiệp vụ chuyên sâu trên các lĩnh vực HS, trị giá, xuất xứ hàng hóa, sở hữu trí tuệ, ... góp phần nâng cao năng lực cán bộ công chức và hỗ trợ, hướng dẫn doanh nghiệp trong quá trình làm thủ tục hải quan.

### **5.2.2 Xây dựng và phát triển nguồn nhân lực**

Qua phương trình hồi quy, thành phần năng lực phục vụ của công chức hải quan có trọng số cao thứ hai, cho thấy mức độ hài lòng của doanh nghiệp có liên quan mật thiết với nhân tố con người. Chính vì vậy, việc kiện toàn bộ máy tổ chức và xây dựng đội ngũ cán bộ công chức hải quan là nhiệm vụ cấp thiết để nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý hoạt động XNK, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Thực tế trong những năm qua cán bộ công chức Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất đã nỗ lực phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ chuyên môn, rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp, tư duy đổi mới sáng tạo, giao tiếp ứng xử tốt hơn. Tuy nhiên, một số cán bộ công chức vẫn còn hạn chế về nghiệp vụ, trong giao tiếp, ứng xử khi làm việc với doanh nghiệp còn chưa tốt, một số biến quan sát trong đề tài nghiên cứu còn chưa cao như công chức hải quan sẵn sàng phục vụ doanh nghiệp thực hiện thủ tục HQĐT khi được yêu cầu kể cả ngoài giờ hành chính và biến quan sát công chức hải quan không gây phiền hà những nhiều khi giải quyết thủ tục HQĐT. Từ đó tìm ra giải pháp khắc phục những hạn chế trên để nâng cao hơn nữa sự hài lòng cho doanh nghiệp.

Giải pháp này nhằm hướng tới mục tiêu xây dựng, kiện toàn tổ chức bộ máy hải quan trong sạch, vững mạnh; xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có phẩm chất chính trị tốt, có đạo đức nghề nghiệp, giỏi chuyên môn nghiệp vụ, có tư duy đổi mới, năng động, sáng tạo, có khả năng giao tiếp, ứng xử tốt và ứng dụng công nghệ tiên tiến vào công tác quản lý hoạt động XNK, nâng cao chất lượng dịch vụ cho lĩnh vực công và nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp. Để đạt được mục tiêu cần phải thực hiện các giải pháp cụ thể theo hướng:

#### **5.2.2.1 Kiện toàn tổ chức bộ máy**

Rà soát lại chức năng nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức bộ máy của Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất; chức năng nhiệm vụ cụ thể của các đơn vị tham mưu giúp việc cho Chi Cục trưởng.

Kiện toàn lại bộ máy theo hướng giảm bớt các đầu mối trung gian tập trung

vào nhiệm vụ quản lý hành chính, tổ chức hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực thi nghiệp vụ của các đơn vị trực thuộc Chi Cục.

Rà soát và sắp xếp, bố trí lại các Chi cục Hải quan theo hướng chuyên sâu như kiểm tra hàng hóa tập trung, Chi cục có khối lượng công việc lớn phù hợp địa giới hành chính (theo vùng, các khu công nghiệp tập trung lân cận...) để đảm bảo sử dụng có hiệu quả các trang thiết bị kỹ thuật hiện đại, đảm bảo không tăng tổ chức cấp Chi cục.

### **5.2.2.2 Về công tác cán bộ**

#### *❖ Thay đổi nhận thức của công chức hải quan*

Công tác quản lý hoạt động XNK được thực thi bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, địa vị pháp lý nhất định nên thường nảy sinh quan điểm, nhận thức cho rằng cơ quan hải quan và công chức hải quan là người nắm quyền, từ đó dễ dẫn đến thiếu khách quan. Cần phải quán triệt tư tưởng, thay đổi nhận thức của công chức hải quan từ vị thế người quản lý sang vị thế của người phục vụ. Phải xác định tư tưởng hướng đến thỏa mãn mức cao nhất cho doanh nghiệp, đặc biệt đối xử công bằng giữa các doanh nghiệp, không đặc cách, phân biệt quy mô doanh nghiệp, loại hình doanh nghiệp, quen biết tình cảm riêng tư.

Mặt khác, doanh nghiệp cũng phải thay đổi nhận thức, thấy rõ quyền của mình, tránh tình trạng doanh nghiệp vừa là nạn nhân vừa là thủ phạm của những hành vi tiêu cực những nhiễu của công chức hải quan.

#### *❖ Bố trí điều động cán bộ, công chức:*

Việc bố trí công chức đòi hỏi phải dựa vào nhu cầu thực tế của vị trí công tác, căn cứ vào chuyên môn, sở trường của công chức để bố trí đạt hiệu quả; tránh trường hợp nể nang tình cảm bố trí cán bộ công chức không đúng chuyên môn, không đảm bảo hiệu quả công việc, gây lãng phí nguồn nhân lực.

Điều động luân chuyển, luân phiên cán bộ phải theo nguyên tắc “đúng người, đúng việc”, khách quan, dân chủ, tuân thủ thời gian theo quy định cho từng vị trí, chức danh công việc. Từ đó nâng cao năng lực, phát triển kỹ năng toàn diện của công chức hải quan, tránh tình trạng công chức hải quan làm quá lâu một bộ phận dễ dẫn đến tiêu cực.



### **5.2.2.3 Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công chức hải quan**

Là vấn đề quan tâm hàng đầu của cơ quan hải quan nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công chức.

Rà soát, thống kê trình độ cán bộ công chức, từ đó có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cho hợp lý, đáp ứng yêu cầu chuyên môn ngày càng cao.

Tiếp tục đẩy mạnh cuộc vận động “Học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh” để rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp, tinh thần phục vụ cho cán bộ công chức hải quan. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về phòng chống tham nhũng cho cán bộ công chức. Tăng cường kỷ cương kỷ luật hành chính, ngăn chặn, chấm dứt tệ phiến hà, sách nhiễu, tiêu cực của cán bộ công chức hải quan.

Thường xuyên tổ chức các lớp chuyên sâu về nghiệp vụ hải quan như: quản lý rủi ro, trị giá GATT, HS, xuất xứ hàng hóa, Kiểm tra sau thông quan, ngoại ngữ, tin học... cho toàn bộ cán bộ công chức trong đơn vị để trao đổi, học tập, rút kinh nghiệm trong thực thi nhiệm vụ.

Thực hiện đào tạo đội ngũ chuyên gia giỏi trong một số lĩnh vực, đào tạo chuyên sâu theo từng chuyên ngành để bồi dưỡng họ thành những chuyên gia nòng cốt, giỏi làm công tác tham mưu cho lãnh đạo. Việc đào tạo có thể thực hiện ở trong nước hay nước ngoài thông qua các chương trình hợp tác, hỗ trợ của tổ chức hải quan thế giới.

Khuyến khích và công nhận những cải tiến, sáng kiến của cán bộ công chức trong toàn Chi Cục để họ phát huy hết năng lực, công hiến cho sự nghiệp phát triển của ngành hải quan cũng như ngày càng nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp đối với công tác quản lý hoạt động XNK.

### **5.2.2.4 Quản lý cán bộ công chức**

Xây dựng quy chế quản lý cán bộ công chức, quy định rõ quyền, trách nhiệm của từng cá nhân, từng đơn vị công tác. Tăng cường công tác thanh tra kiểm tra nội bộ, kiểm tra chuyên môn, kiểm tra quy tắc ứng xử nhằm phát hiện những sai sót, tiêu cực kịp thời sửa chữa, uốn nắn cùng với sự cá thể hóa trách nhiệm cán bộ công chức và cán bộ lãnh đạo để xây dựng tổ chức chuyên nghiệp, trong sạch và vững mạnh.

Đánh giá, bình xét, thi đua khen thưởng cán bộ công chức phải theo tiêu chí xác định, công bằng, khách quan, dân chủ, minh bạch, dựa trên kết quả thực thi nhiệm vụ

của từng cán bộ công chức, đảm bảo đánh giá đúng năng lực, tạo điều kiện cho cán bộ công chức yên tâm phấn đấu.

Bên cạnh đánh giá từ nội bộ cần xây dựng bộ tiêu chí để doanh nghiệp đánh giá cán bộ công chức, bộ tiêu chí này phải được xây dựng cụ thể và công khai cho doanh nghiệp theo dõi, giám sát dễ dàng từ đó nâng cao trách nhiệm của công chức hải quan đối với công việc đang đảm nhiệm.

Động viên khen thưởng kịp thời những đóng góp, sáng kiến của công chức hải quan trong công tác quản lý hoạt động XNK, trong công cuộc cải cách hành chính và trong đấu tranh phòng chống quan liêu, tham nhũng. Xử lý kỷ luật theo mức độ phù hợp nếu cán bộ công chức để xảy ra sai phạm về chuyên môn hay vi phạm quy tắc ứng xử của ngành.

#### **5.2.2.5 Chế độ đãi ngộ**

Thu nhập của công chức hải quan chủ yếu từ tiền lương theo ngạch bậc của nhà nước, các khoản đãi ngộ khác không cao. Trong khi môi trường làm việc của công chức hải quan rất nhạy cảm, tiếp xúc thường xuyên với tiền, hàng hóa rất dễ bị cám dỗ về vật chất và phát sinh tiêu cực. Nhà nước nên có chế độ đãi ngộ, chính sách tiền lương hợp lý tương xứng với nhiệm vụ của ngành, để khuyến khích động viên cán bộ công chức hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

Nhìn chung, đội ngũ cán bộ công chức là nền tảng, nhân tố quyết định thắng lợi nhiệm vụ chính trị của ngành và thỏa mãn sự hài lòng của doanh nghiệp. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp trên sẽ giúp xây dựng đội ngũ cán bộ công chức đủ về số lượng, mạnh về chất lượng, đảm bảo hiệu quả công tác quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ công và sự hài lòng cho doanh nghiệp.

#### **5.2.3 Tăng cường tính an toàn, bảo mật hệ thống**

Một trong những vấn đề gây tâm lý e ngại nhất hiện nay đối với các doanh nghiệp và người dân có giao dịch điện tử là vấn đề an toàn, an ninh, bảo mật thông tin. Trong phân tích hồi quy cho thấy, mức độ an toàn tăng 1% trong điều kiện các thành phần khác không thay đổi sẽ tác động tăng đến sự hài lòng của doanh nghiệp 0.423%.

Để bảo toàn thông tin cho giao dịch điện tử, việc thực hiện chữ ký số dựa trên công nghệ mã hóa công khai được đánh giá là giải pháp hữu hiệu nhất, có thể đảm bảo bốn yêu cầu về an toàn thông tin gồm: định danh, bảo mật thông tin, đảm bảo thông tin không bị biến đổi, chống chối bỏ.

Ứng dụng chữ ký số là điều kiện rất cần thiết đối với các dịch vụ công trực tuyến. Đây là giải pháp công nghệ hỗ trợ đắc lực cho quá trình đơn giản hóa thủ tục hành chính. Đối với thủ tục HQĐT, chữ ký số là điều kiện bắt buộc để đảm bảo tính pháp lý của các giao dịch điện tử giữa cơ quan hải quan và doanh nghiệp tham gia hoạt động XNK.

Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất nên áp dụng thực hiện chữ ký số đối với 100% các doanh nghiệp tham gia thủ tục HQĐT và thời gian tới sẽ áp dụng chữ ký số trong giao dịch với các ngân hàng thương mại phục vụ thu thuế, phí, lệ phí, các khoản thu khác của ngân sách nhà nước qua hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu bằng phương thức điện tử nhằm đảm bảo tính an toàn, bảo mật, tính chống chối bỏ.

#### ***5.2.4 Phát triển cơ sở vật chất và nâng cấp hệ thống khai báo HQĐT.***

Qua khảo sát, doanh nghiệp đánh giá hệ thống khai báo HQĐT có điểm trung bình thấp nhất. doanh nghiệp ít hài lòng nhất với thành phần này vì phần mềm khai báo HQĐT còn phát sinh nhiều lỗi và đường truyền thường xuyên bị nghẽn.

Đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, liên tục, an toàn; tiếp nhận và xử lý dữ liệu tốt nhất tạo điều kiện cho việc thực hiện và phát triển thủ tục HQĐT trong hiện tại và tương lai, Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất cần thực hiện những công việc sau:

- Hoàn thiện và nâng cấp hệ thống khai báo HQĐT của doanh nghiệp và hệ thống xử lý dữ liệu thông quan điện tử của hải quan.

- Nâng cấp hạ tầng mạng LAN, WAN trong Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất phục vụ kết nối, trao đổi thông tin giữa Chi cục, Cục và Tổng cục được thông suốt. Nên đầu tư xây dựng đường truyền cáp quang có tốc độ cao để sử dụng trong nhiều năm, không bị động khi số lượng người sử dụng gia tăng.

- Đầu tư trang bị thêm 30 máy chủ có cấu hình cao để thay thế một số máy chủ có cấu hình thấp đến hạn thanh lý và số còn lại dùng để dự phòng. Ứng dụng giải pháp dành riêng cho hệ thống máy chủ vào trong thực tiễn công việc như Failover Clustering (dành cho chia sẻ file, cơ sở dữ liệu,...); Network Load Balancing (dành cho các ứng dụng về mạng như Website, ISA,...); điện toán đám mây (dành cho các dịch vụ lưu trữ trực tuyến, các ứng dụng văn phòng như word, excel,..); ảo hóa máy chủ nhằm tăng khả năng đáp ứng yêu cầu truy xuất dữ liệu, tiết kiệm không gian và chi phí. Các giải pháp này đáp ứng được các yêu cầu nghiệp vụ và có khả năng thực hiện

được thủ tục HQĐT theo hướng xử lý dữ liệu điện tử tập trung trên mô hình kiến trúc theo hướng dịch vụ.

- Ứng dụng giải pháp sử dụng RSA USB Token cho các SSL VPN tunnel, các IPSec Tunnel chống việc mất cắp password, tăng khả năng an toàn cho hệ thống mạng.

- Nâng cấp, bảo trì bảo dưỡng theo định kỳ hoặc trang bị mới các chủng loại máy trạm chính hãng, đáp ứng thao tác xử lý nghiệp vụ; kiểm tra và phối hợp với các công ty cung cấp hạ tầng viễn thông để khắc phục sự cố nghẽn mạng.

- Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin hải quan tích hợp đáp ứng các yêu cầu nghiệp vụ và thực hiện thủ tục HQĐT theo hướng xử lý dữ liệu điện tử tập trung trên mô hình kiến trúc theo hướng dịch vụ, đóng vai trò cốt lõi của hệ thống công nghệ thông tin thuộc cơ chế một cửa quốc gia; phát triển và duy trì hoạt động ổn định của hạ tầng truyền thông, kết nối các đơn vị trong ngành hải quan và với các cơ quan có liên quan, đảm bảo đáp ứng yêu cầu về băng thông và khả năng dự phòng.

- Chủ động xây dựng thêm các chương trình ứng dụng mới theo đặc thù của Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất theo hướng dữ liệu tập trung, có tính sẵn sàng tích hợp với các chương trình khác của Ngành.

- Xây dựng hai địa điểm kiểm tra hàng hóa tập trung và trang bị đủ các trang thiết bị, công cụ hỗ trợ nghiệp vụ như máy soi container, cân điện tử, camera quan sát, hệ thống thu thập và trao đổi thông tin trong toàn ngành ... Việc trang bị máy soi container sẽ giúp giảm rủi ro cho công chức hải quan và loại bỏ hình thức kiểm tra hàng hóa thủ công vốn mất rất nhiều thời gian để hoàn thành thủ tục hải quan và thông quan hàng hóa.

- Nhanh chóng hoàn thành việc xây dựng trụ sở Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất, ưu tiên sắp xếp diện tích mặt bằng vị trí thuận lợi cho Chi cục, bộ phận, phòng ban trực tiếp phục vụ doanh nghiệp đến giao dịch, liên hệ công tác.

#### ***5.2.5 Thực hiện điện tử hóa một số nghiệp vụ đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp***

Hiện nay thủ tục HQĐT chỉ thực hiện việc khai báo, đăng ký, hoàn thành tờ khai điện tử chưa thực hiện được thông quan điện tử toàn bộ, một số công việc như thu thuế, phí, hoàn thuế, miễn giảm thuế ... vẫn còn thực hiện thủ công, doanh nghiệp phải trực tiếp đến cơ quan hải quan nộp hồ sơ. Để ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ

doanh nghiệp, giảm thời gian thông quan hàng hóa cho doanh nghiệp, Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất nói riêng và Ngành hải quan nói chung phải sớm thực hiện điện tử hóa một số nghiệp vụ như:

#### **5.2.5.1 Tiếp nhận Manifest điện tử**

Theo Tổ chức Hải quan thế giới (WCO), Manifest hay Cargo Manifest là Bản lược khai hàng hóa vận chuyển trên phương tiện vận tải . Manifest bao gồm các tiêu chí liên quan đến hàng hóa như: Số vận tải đơn (B/L), tên người gửi hàng (Shipper/Consignor), tên người nhận hàng (Consignee), ký mã hiệu; số hiệu hàng hóa, loại kiện, số lượng và mô tả hàng hóa.

Manifest điện tử (e-Manifest) là Manifest mà các thông tin của nó được lập dưới dạng dữ liệu điện tử . Theo đó, người vận tải có thể nộp Manifest điện tử qua hệ thống trao đổi dữ liệu điện tử (EDI) hoặc cổng dữ liệu của cơ quan Hải quan dựa trên website. Với hệ thống trao đổi dữ liệu điện tử, người vận tải có thể sử dụng phần mềm EDI do doanh nghiệp mình tự phát triển hoặc sử dụng ứng dụng của nhà cung cấp dịch vụ phần mềm để trao đổi dữ liệu Manifest với cơ quan Hải quan. Người vận tải cũng có thể sử dụng bên thứ ba, ví dụ như đại lý khai thuê Hải quan , dịch vụ mang giá trị gia tăng hoặc người vận tải khác thay mặt họ gửi Manifest điện tử tới cơ quan Hải quan. Hiện nay, một số nước tiên tiến đã xây dựng cổng điện tử (portal) để các hãng tàu truyền dữ liệu đến và các cơ quan quản lý Nhà nước chuyên ngành truy cập, xử lý thông tin.

Đánh giá chung về thực trạng tiếp nhận và xử lý thông tin Manifest tại cảng có thể thấy cơ quan Hải quan có Manifest hàng nhập khi tàu cập cảng , chậm so với yêu cầu quản lý hải quan hiện đại . Vì là văn bản giấy nên không xử lý trên hệ thống điện tử được, không luân chuyển Manifest đến các bộ phận như QLRR, chống buôn lậu, chống ma túy. Hệ thống thông tin giữa Manifest , máy soi, camera, cân điện tử, và hệ thống QLRR và thông quan chưa kết nối với nhau.

Manifest điện tử sẽ là công cụ góp phần thực hiện tốt công tác thông quan tàu biển xuất nhập cảnh dựa trên thông tin Manifest đã gửi trước cho cơ quan Hải quan. Đồng thời giúp cho việc thông quan hàng hóa trước khi hàng đến cảng một cách nhanh chóng, thuận lợi. Ngoài ra, áp dụng e - Manifest sẽ nâng cao trách nhiệm giám sát hải quan tại các cảng biển , tạo thuận lợi cho việc giao nhận hàng hóa tại cảng nhanh

chóng, đáp ứng yêu cầu trong triển khai thủ tục HQĐT, phục vụ đắc lực quá trình cải cách, hiện đại hóa hải quan góp phần thực hiện cải cách thủ tục hành chính tại các cảng biển Việt Nam được hiệu quả hơn.

#### **5.2.5.2 Thực hiện thủ tục thuế điện tử**

Với việc thực hiện thủ tục thuế điện tử đây sẽ là một bước tiến lớn trong việc hoàn thiện quy trình khép kín của thông quan điện tử. [5]

Thủ tục thuế điện tử được áp dụng trong các trường hợp làm thủ tục HQĐT đối với nộp thuế, phí lệ phí; xét miễn thuế, giảm thuế, hoàn thuế, nợ tiền thuế, tiền phạt.

Trong đó, trách nhiệm của doanh nghiệp là tạo thông tin khai điện tử về miễn thuế, giảm thuế, hoàn thuế, nợ tiền thuế, tiền phạt., gửi thông tin khai điện tử đến các cơ quan hải quan, tiếp nhận thông tin phản hồi từ cơ quan hải quan, thực hiện theo các thông báo, hướng dẫn từ cơ quan hải quan gửi đến.

Trách nhiệm của cơ quan hải quan: Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử của hải quan sẽ tự động kiểm tra tiếp nhận, phân loại thông tin khai điện tử thông báo các trường hợp xét miễn thuế, hoàn thuế, xóa nợ tiền thuế, tiền phạt trong thẩm quyền quy định. Cơ quan Hải quan quyết định mức độ, hình thức kiểm tra với hồ sơ thuế, các quyết định này được gửi đến doanh nghiệp nộp thuế dưới dạng chứng từ điện tử. Các kết quả xét miễn thuế, hoàn thuế, xóa tiền nợ thuế, tiền phạt sẽ được cập nhật vào hệ thống xử lý dữ liệu điện tử của hải quan.

Kết nối thông tin các ngành Thuế, Hải quan, Kho bạc, thực hiện thu thuế qua ngân hàng thương mại. Đây là cơ chế phối hợp mới giữa các ngành tài chính nhằm tạo thuận lợi cho doanh nghiệp trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế, giảm quy trình thủ tục và thời gian thực hiện nghĩa vụ với ngân sách nhà nước. Về phía cơ quan hải quan, chia sẻ cung cấp thông tin cho cơ quan thuế, Kho bạc, Ngân hàng phục vụ công tác thu ngân sách an toàn và hiệu quả, đồng thời hỗ trợ việc thực hiện các biện pháp cưỡng chế thi hành các quyết định hành chính trong lĩnh vực thuế.

### **5.3 Kiến nghị**

Để thực hiện những giải pháp về nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ công - thủ tục HQĐT không chỉ cần sự nỗ lực của riêng Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất mà rất cần sự phối kết hợp của nhiều cơ quan, tổ chức, một số kiến nghị như sau:

### **5.3.1 Về phía các cơ quan cấp trên**

Rà soát, hoàn chỉnh hệ thống pháp luật về hải quan tránh chồng chéo, mâu thuẫn giữa các văn bản tạo thuận lợi cho ngành hải quan khi thực thi, đồng thời đảm bảo đơn giản hóa các thủ tục theo hướng phù hợp với thông lệ quốc tế.

Các bộ ngành thực hiện đơn giản hóa thủ tục, rà soát qui định để xóa bỏ các giấy phép con gây khó khăn cho doanh nghiệp; thực hiện cấp giấy phép điện tử và nối mạng với các cơ quan để theo dõi, quản lý việc thực hiện giấy phép đã cấp. Các bộ, ngành chuẩn hóa các mặt hàng theo danh mục HS tạo điều kiện cho doanh nghiệp dễ thực hiện, thuận lợi cho hải quan chuyên hóa thống nhất theo biểu thuế xuất nhập khẩu.

Các bộ, ngành nhanh chóng mã hóa danh mục các mặt hàng thuộc diện quản lý theo chuyên ngành để cơ quan hải quan đưa vào hệ thống xử lý dữ liệu điện tử thực hiện phân luồng tự động và công khai minh bạch cho doanh nghiệp để thực hiện.

Thực hiện trao đổi dữ liệu C/O điện tử với các nước để quản lý chặt chẽ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai thu thuế, hoàn thuế, miễn giảm thuế điện tử.

Việc nghiên cứu áp dụng Manifest điện tử sẽ góp phần nâng cao hiệu quả công tác quản lý hải quan và tạo thuận lợi thương mại, tạo tiền đề cơ chế một cửa quốc gia để chia sẻ thông tin với các bộ ngành trong quản lý phương tiện vận tải xuất nhập cảnh và thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu.

Xây dựng chế độ đãi ngộ, chính sách tiền lương hợp lý để khuyến khích động viên cán bộ công chức hải quan làm việc trong môi trường nhọc nhằn, tạo tâm lý yên tâm, ổn định công tác, hạn chế tình trạng những nhiều, tiêu cực.

Đầu tư máy móc thiết bị công nghệ thông tin, nâng cấp hệ thống mạng; sớm xây dựng địa điểm kiểm tra tập trung và trang bị máy soi, camera, cân tô tô, phương tiện thông tin hiện đại

Mở rộng tối tượng doanh nghiệp được ưu tiên trong lĩnh vực quản lý nhà nước về hải quan. Doanh nghiệp ưu tiên sẽ được ưu tiên miễn kiểm tra chi tiết hồ sơ, miễn kiểm tra thực tế hàng hóa, không thực hiện kiểm tra sau thông quan tại trụ sở doanh nghiệp,... tiết kiệm thời gian, chi phí cho doanh nghiệp và thuận lợi cho cơ quan hải quan khi thực hiện thủ tục HQĐT.

### **5.3.2 Về Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất**

Tăng cường công tác tuyên truyền, công khai chính sách về thủ tục HQĐT để doanh nghiệp nắm bắt và hợp tác tốt trong quá trình làm thủ tục.

Có chính sách xây dựng và phát triển đại lý hải quan, góp phần tạo điều kiện cho HQĐT phát triển đồng thời tạo thuận lợi cho công tác quản lý hoạt động XNK.

Cần có chính sách thích hợp để phát triển và nâng cao năng lực phục vụ của cơ quan hải quan cả về chất lượng đội ngũ cán bộ công chức và trang thiết bị phục vụ, tập trung mọi nguồn lực để thực hiện cải cách thủ tục hải quan.

### **5.3.3 Về phía doanh nghiệp**

Chủ động nghiên cứu, tìm hiểu chủ trương, chính sách, pháp luật, các thông tin về quản lý hoạt động XNK, tham gia đầy đủ các chương trình tập huấn, tuyên truyền, đối thoại doanh nghiệp để nắm bắt kịp thời và thực hiện thủ tục đúng quy định.

Đào tạo nhân viên nắm vững chính sách pháp luật, đầu tư trang bị máy móc, thiết bị công nghệ thông tin, phần mềm khai báo HQĐT, nâng cấp đường truyền hệ thống mạng để thực hiện thủ tục HQĐT được thông suốt và kết nối với các cơ quan Thuế, Kho bạc, Ngân hàng chuẩn bị cho thực hiện thu thuế điện tử.

Thăng thấn góp ý những hạn chế, tồn tại về thủ tục, chính sách của cơ quan hải quan để điều chỉnh và sửa đổi cho phù hợp; kịp thời phản ánh những hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực của CBCC để có biện pháp xử lý nghiêm minh, làm trong sạch bộ máy của Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất.

## **5.4 Một số hạn chế của luận văn**

Cũng như nhiều nghiên cứu khác, dù tác giả đã cố gắng nhưng nghiên cứu này cũng không tránh khỏi những hạn chế nhất định. Tuy vậy, những hạn chế của luận văn này giúp mở ra những hướng nghiên cứu tiếp theo cho những đề tài có liên quan được thực hiện một cách hoàn thiện hơn. Các hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo tập trung vào các điểm sau đây:

Mặc dù mô hình nghiên cứu điều chỉnh được chứng minh là phù hợp cho đánh giá sự hài lòng đối với chất lượng dịch vụ công điện tử, nhưng cần có nhiều nghiên cứu khác để khẳng định tính phù hợp của các thang đo và mô hình nghiên cứu, đồng thời phát hiện thêm những yếu tố mới.



Phương pháp chọn mẫu là 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 đầy đủ các loại hình, quy mô doanh nghiệp.

Việc nghiên cứu giới hạn trong phạm vi Chi Cục HQSBQT Tân Sơn Nhất. Do đó, khả năng khái quát của mô hình sẽ cao hơn nếu nghiên cứu được lặp lại tại các Chi Cục Hải quan khác trên cả nước.

Nghiên cứu này chỉ xem xét đánh giá chất lượng dịch vụ trong mối quan hệ với sự thỏa mãn khách hàng dựa trên cảm nhận chủ quan của họ mà chưa xem xét chúng trong các mối quan hệ khác như năng lực hiện có của ngành hải quan (ví dụ năng lực tài chính, tài sản, nguồn nhân lực, ...) và kết quả đạt được của hải quan (ví dụ như tổng số thuế XNK thu được cho ngân sách, tổng kim ngạch XNK, số tờ khai đã hoàn thành thủ tục, ).

## KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu trên có thể thấy ngành hải quan phải tăng cường đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ doanh nghiệp để họ có thể hiểu biết đầy đủ, chính xác chính sách, trách nhiệm, nghĩa vụ và các thủ tục hành chính về hải quan. Khuyến khích triển khai các dịch vụ khai thuê hải quan,... để hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện tốt việc kê khai, nộp thuế.

Chính vì thế mà ngành hải quan đã tiến hành đẩy mạnh công cuộc cải cách hành chính thủ tục hải quan, hiện đại hóa ngành hải quan nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ qua đó tạo được mức độ hài lòng của doanh nghiệp ở mức cao nhất. Việc hài lòng của doanh nghiệp sẽ dẫn đến việc tuân thủ pháp luật, tạo sự trung thành của doanh nghiệp đối với cơ quan hải quan, góp phần nâng cao hiệu quả của công tác quản lý. Muốn vậy, cần phải tập trung thực hiện tốt các thành phần tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

Đề tài “*Đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục Hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất*” đã phân nào cho thấy sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục HQ CKSBQT Tân Sơn Nhất, từ đó đề ra giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại đây, đây là bước đi đúng đắn mà tất cả các cơ quan quản lý hành chính nhà nước đã nhận thức được tầm quan trọng của nó.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### *I. Tài liệu tiếng Anh:*

1. Convention establishing Customs Co-operation Council, Brussels 1981, p 43-58
2. Uncitral Model Law on Electronic Commerce
3. Customs Technique Training, Taejon, Korea 2000
4. Bjorn-Andersen, N. Razmerita L., Zinner Henriksen H., (2007), "The streamlining of cross-border taxation using IT: The Danish eExport Solution", ITAIDE consortium (Information Technology for Adoption and Intelligent Design for E Government, Project no.027829.
5. European Commission. (2010). "SME Definition". Retrieved July 29, 2010. From: [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-definition/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-definition/index_en.htm).
6. EU. (2008) "Electronic customs multi-annual strategic plan, 2008 yearly revision (MASP Rev.9)". Retrieved July 15, 2010. From: [http://ec.europa.eu/taxation-customs/resources/documents/customs/policy\\_issues/e-customs\\_initiative/masp\\_strategic\\_plan\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/taxation-customs/resources/documents/customs/policy_issues/e-customs_initiative/masp_strategic_plan_en.pdf).
7. Gordhan, P. (2007), "Customs in the 21<sup>st</sup> Century", World Customs Journal, vol1, no.1  
Hesketh, D. (2009). "Seamless electronic data and logistics pipelines shift focus from import declarations to star of commercial transaction", World Customs Journal, vol3, no.1
8. Jaeger, F. Thoni, C. Bernegger, U et al. (2008). "KMU-Landschaft im Wandel". Retrieved August 18, 2010. From:

<http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/06/22/publ.document.105225.pdf>

9. Raus, M. Flugge, B. Boutellier, R. (2009), "electronic customs innovation : An improvement of governmental infrastructures" *Government information Quarterly* 26, pp.246-256
10. Widdowson, D., (2007) "The changing role of customs: evolution or revolution? , *World customs Journal*, vol11, no1.
11. Wilmott, P. (2007), "a REVIEW OF THE European commission's plans for an electronic customs environment", *World customs Journal*, vol11, no1.
12. World Customs Organization, 2007. "Framework of standards to secure and facilitate global trade, SAFE", Brussels .retrieved July 5, 2010 from:  
<http://www.wcoomd.org/files/1.%20Public%20files/PDFandDocuments/SAFE>.
13. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry (1988), "SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perception of service quality", *Journal of Retailing*, Volume 64(1), p.12-40.
14. A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, 1985, "a conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of marketing* , Vol.49, 41-50
15. Biljana Angelova and Jusuf Zekiri, 2011, "Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model)", *International journal of Academic Research in Business and Social Sciences*
16. Sanjay k Jain and Garima Gupta 2004, "Measuring service quality: Serqual vs Servperf Scales", *Vikalpa*, volume 29, no2
17. Mojtaba Kaveh, Seyed Alireza Mosavi and mahnoosh Ghaedi, 2012, "The application of European customer satisfaction index (ECSI) model in determining the antecedents of satisfaction, trust and repurchase intention in five-star hotels in Shiraz, Iran", *African Journal of Business management* Vol.6(1), pp.6103-6113,

## ***II. Tài liệu Tiếng Việt***

1. Luc De Wulf và José B. Sokol (2007), *Kinh nghiệm hiện đại hoá Hải quan của một số nước*, NXB Thế giới.
2. Luc De Wulf và José B. Sokol (2007), *Sổ tay hiện đại hoá Hải quan*, NXB Lý luận chính trị.

3. Bộ Tài chính (2008), *Kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hoá ngành Hải quan giai đoạn 2008 -2010 ban hành kèm theo Quyết định 456/QĐ-BTC ngày 14/3/2008*, Hà Nội
4. Đặng Thanh Sơn, Lê Kim Long, Đỗ Nhật Cường, 2013, "Đánh giá mức độ hài lòng của người nộp thuế với chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ tại Cục thuế Tỉnh Kiên Giang". Tạp chí khoa học trường Đại học Cần Thơ.
5. Nguyễn quốc Nghi, Nguyễn Thị Bảo Châu, Phạm Ngọc Giao, 2012, "Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với chất lượng đào tạo ngành du lịch của các trường đại học ở khu vực đồng bằng sông Cửu Long" Tạp chí khoa học trường Đại học Cần Thơ.
6. Bộ Tài chính (2010), *Kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hoá ngành Hải quan giai đoạn 2011 -2015 ban hành kèm theo Quyết định 1514/QĐ-BTC ngày 22/6/2010*, Hà Nội.
7. Thủ tướng Chính phủ (2011), *Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2020 ban hành kèm theo Quyết định số 448/QĐ-TTg ngày 25/3/2011*, Hà Nội.
8. (1997) Việt Nam hội nhập ASEAN, NXB Hà Nội, và các tài liệu về Hội nghị Thượng đỉnh ASEAN 6 cùng tuyên bố Hà Nội ngày 23/7/2001.
9. Nguyễn Xuân Thắng (2007), *Toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế đối với tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở Việt Nam*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội
10. Ủy ban quốc gia về hợp tác kinh tế (1999), *Chiến lược tổng thể về hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam*, Hà Nội.
11. Luật Hải quan 2001 và Luật Hải quan sửa đổi bổ sung 2005
12. Luật Doanh nghiệp
13. Luật thuế xuất nhập khẩu và các Luật sửa đổi bổ sung
14. Luật Hải quan các nước ASEAN
15. Công ước Kyoto về đơn giản và hài hòa thủ tục Hải quan
16. Công ước quốc tế về Hệ thống hài hòa trong mô tả và mã hóa hàng hóa (Công ước HS)
17. Hiệp định trị giá GATT/WTO
18. Hiệp định thương mại Việt Nam-Hoa Kỳ
19. Tài liệu bài giảng về kiểm toán Hải quan, Jica, Japan –Tổng cục Hải quan Việt Nam, 2001

20. Tổng cục Hải quan (2011), *Quyết định số 225/QĐ-TCHQ ngày 9/2/2011 ban hành Tuyên ngôn phục vụ khách hàng và Chỉ thị số 815/CT-TCHQ ngày 25/02/2011 về việc triển khai thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng*
21. Thủ tướng Chính phủ (2011), *Quyết định số 48/2011/QĐ-TTg ngày 31/8/2011 về việc thí điểm thực hiện Cơ chế Hải quan một cửa quốc gia*
22. Thông tư 22/2014/TT-BTC, Quy định thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất nhập khẩu thương mại
23. QĐ 988/QĐ-TCHQ về việc ban hành quy trình thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất nhập khẩu thương mại
24. Website: <http://www.customs.gov.vn/>