

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ TP. HCM



**VŨ THÚY**

**NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG  
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA THỦ TỤC HẢI  
QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CHI CỤC HẢI QUAN  
CHƠN THÀNH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số ngành: 60340102

TP. HỒ CHÍ MINH, Năm 2018

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ TP. HCM



**VŨ THÚY**

**NGHIÊN CỨU CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG  
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG VỀ  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA THỦ TỤC HẢI  
QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CHI CỤC HẢI QUAN  
CHƠN THÀNH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số ngành: 60340102

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS. PHƯỚC MINH HIỆP**

TP. HỒ CHÍ MINH, Năm 2018

**CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ TP. HCM**

Cán bộ hướng dẫn khoa học : PGS.TS. Phước Minh Hiệp

*(Ghi rõ họ, tên, học hàm, học vị và chữ ký)*

Luận văn Thạc sĩ được bảo vệ tại Trường Đại học Công nghệ TP. HCM  
ngày 26 tháng 01 năm 2018

Thành phần Hội đồng đánh giá Luận văn Thạc sĩ gồm:

*(Ghi rõ họ, tên, học hàm, học vị của Hội đồng chấm bảo vệ Luận văn Thạc sĩ)*

<b>STT</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Chức danh Hội đồng</b>
1	PGS.TS Võ Thanh Thu	Chủ tịch
2	TS. Hà Văn Dũng	Phản biện 1
3	TS. Phạm Phi Yên	Phản biện 2
4	TS. Trương Quang Dũng	Ủy viên
5	TS. Phan Thị Minh Châu	Ủy viên, Thư ký

Xác nhận của Chủ tịch Hội đồng đánh giá Luận sau khi Luận văn đã được  
sửa chữa (nếu có).

**Chủ tịch Hội đồng đánh giá Luận văn**

TRƯỜNG ĐH CÔNG NGHỆ TP. HCM CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

PHÒNG QLKH – ĐTSĐH

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

TP. HCM, ngày..... tháng..... năm 2017

## NHIỆM VỤ LUẬN VĂN THẠC SĨ

Họ tên học viên: Vũ Thúy

Giới tính: Nữ

Ngày, tháng, năm sinh: 30/11/1983

Nơi sinh: Hà Nam Ninh

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

MSHV: 1541820245

### I- Tên đề tài:

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của thủ tục Hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Chơn Thành.

### II- Nhiệm vụ và nội dung:

Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Chơn Thành, từ đó đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Chơn Thành.

**III- Ngày giao nhiệm vụ:** ngày / /2017 theo Quyết định số /QĐ-ĐKC của Trường Đại học công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh.

**IV- Ngày hoàn thành nhiệm vụ:** /11/2017.

**V- Cán bộ hướng dẫn:** PGS.TS. Phước Minh Hiệp

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**KHOA QUẢN LÝ CHUYÊN NGÀNH**

*(Họ tên và chữ ký)*

*(Họ tên và chữ ký)*

**PGS.TS. Phước Minh Hiệp**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong Luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Ngoài những tài liệu tham khảo được trích dẫn trong Luận văn, tôi cam đoan rằng những nội dung của Luận văn này là công trình nghiên cứu khoa học của bản thân tôi.

Không có sản phẩm, nghiên cứu nào của người khác được sử dụng trong Luận văn này mà không được trích dẫn theo đúng quy định.

**Học viên thực hiện Luận văn**

**Vũ Thúy**

## LỜI CẢM ƠN

Trước hết, tôi xin được tỏ lòng biết ơn và gửi lời cảm ơn chân thành đến PGS.TS. Phước Minh Hiệp, người trực tiếp hướng dẫn luận văn, đã tận tình chỉ bảo và hướng dẫn tôi tìm ra hướng nghiên cứu, tiếp cận thực tế, tìm kiếm tài liệu, xử lý và phân tích số liệu, giải quyết vấn đề ... nhờ đó tôi mới có thể hoàn thành luận văn cao học của mình.

Cảm ơn Quý Thầy, Cô trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh đã tận tụy, hết lòng truyền đạt những kiến thức quý báu và giúp đỡ tôi trong quá trình học tập tại trường.

Các Anh/Chị cùng các bạn học viên lớp Cao học 15SQT21 đã cùng tôi trao đổi kiến thức, kinh nghiệm trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Bạn bè, Anh/Chị trong Cục Hải quan tỉnh Bình Phước, Chi cục Hải quan Chơn Thành, các Anh/Chị là chuyên viên XNK của các doanh nghiệp mà tôi tiến hành thảo luận và các Doanh nghiệp thực hiện khảo sát.

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

Một lần nữa, tôi xin chân thành cảm ơn.

**TÁC GIẢ**

**Vũ Thúy**

## TÓM TẮT

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm: Xác định và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Chơn Thành thuộc Cục Hải quan tỉnh Bình Phước. Từ đó, đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử.

Đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với nghiên cứu định lượng. Mô hình nghiên cứu đề xuất của đề tài được xây dựng dựa trên cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu trước đây về chất lượng dịch vụ, dịch vụ công, thủ tục hải quan điện tử...; trên cơ sở đó, tác giả tiến hành thảo luận nhóm để tham khảo ý kiến chuyên gia và nghiên cứu sơ bộ định lượng.

Mô hình nghiên cứu chính thức được hoàn chỉnh với năm yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp như sau: (1) Nhân lực; (2) Thiết bị; (3) Phần mềm; (4) Phương thức quản lý; (5) Thủ tục. Tiếp theo, tác giả tiến hành nghiên cứu định lượng chính thức với số mẫu khảo sát là 187 mẫu.

Từ kết quả khảo sát nghiên cứu chính thức thu thập được, tác giả tiến hành nhập liệu và sử dụng phần mềm phân tích thống kê SPSS 20 để phân tích kết quả nghiên cứu qua các bước: đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan, hồi quy. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố trên đều có tác động ảnh hưởng đến Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với CLDV HQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành, trong đó yếu tố “Nhân lực” có tác động ảnh hưởng mạnh nhất với hệ số beta đạt 0,277.

Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp được thực hiện trên cơ sở kết quả phân tích hồi quy và kết quả thống kê trung bình mức độ hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT theo từng yếu tố.

Từ kết quả nghiên cứu, tác giả đã đưa ra kết luận và đề xuất một số kiến nghị đối với Lãnh đạo Chi cục Hải quan Chơn Thành, Lãnh đạo Cục Hải quan tỉnh Bình Phước nhằm nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT.

## ABSTRACT

This research was conducted to: Identify and evaluate the factors that affect the satisfaction of enterprises on the quality of electronic customs (E-customs) services at Chon Thanh Customs Branch belong to the Binh Phuoc's Customs Department. Thereby, some recommendations are proposed to improve the level of satisfaction of enterprises with respect to the service quality of E-Customs.

This topic used qualitative research methods combined with quantitative research. The proposed research model is based on theoretical and prior research on quality of services, public services, e-customs procedures ...; Based on that, the author conducts group discussions for expert consultation and quantitative preliminary research.

The research model is completed with five factors which affect on the enterprise's satisfaction, they are: Human resources, Equipment, Software, Method of Management and Procedure. In the following, the author takes an official quantitative analysis on the observation of 187 models.

According to the official result of the research, the author imports the datas and runs the SPSS 20 analyzing software to dissect the observation result through some steps: Evaluate the reliance of Cronbach's Alpha measurement system, Expose Factor Analysis EFA, Correlation analysis, Regression. The research shows that these factors above do affect on the satisfaction of a company towards service quality of E-Customs at the Chon Thanh Customs Department, in which "Human resources" influence on Beta coefficient at 0,277 the most.

Evaluation of these factors is performed basing on the Correlation analysis result and Average Statistics of enterprises' satisfaction towards service quality of Electronic Customs procedure.

In conclusion, the author determines the current situation and offers some suggestions to the Authorities of Chon Thanh Customs Branch, the Authorities of Binh Phuoc's Customs Department enhance the satisfaction of enterprises towards service quality of E-Customs procedure.



## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
TÓM TẮT .....	iii
ABSTRACT .....	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	ix
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	x
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	xi
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....	1
1.1. Sự cần thiết của đề tài: .....	1
1.2. Mục tiêu của đề tài:.....	3
1.3. Nội dung nghiên cứu: .....	4
1.4. Phương pháp nghiên cứu: .....	4
1.5 Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu .....	5
1.5.1 Đối tượng nghiên cứu:.....	5
1.5.2 Đối tượng khảo sát: .....	5
1.5.3 Phạm vi nghiên cứu: .....	5
1.6 Tổng quan về lĩnh vực nghiên cứu .....	5
1.7. Bố cục dự kiến của luận văn.....	9
TÓM TẮT CHƯƠNG 1 .....	10
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU .....	11
2.1.Các khái niệm liên quan .....	11
2.1.1 Khái niệm về Hải quan.....	11
2.1.2 Dịch vụ .....	11
2.1.3. Khái niệm dịch vụ công.....	12
2.1.4 Dịch vụ công điện tử (hay còn gọi là Dịch vụ công trực tuyến) và những lợi ích của dịch vụ công điện tử .....	13
2.1.5 Thủ tục Hải quan và thủ tục Hải quan điện tử.....	14
2.1.6 Chất lượng .....	14

2.1.7	Chất lượng dịch vụ công .....	15
2.1.8	Chất lượng dịch vụ Hải quan.....	15
2.1.9	Sự hài lòng của khách hàng.....	16
2.2	Cơ sở lý thuyết.....	17
2.2.1	Thang đo SERVQUAL .....	17
2.2.2	Mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện của Cronin và Taylor (1992) .....	20
2.2.3	Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar và cộng sự (2000).....	22
2.2.4	Mô hình Ishikawa (qui tắc 4m+1E; Manpower, Machine, Method, Material, Enviroment): .....	22
2.3	Giới thiệu tổng quan về Cục Hải quan tỉnh Bình Phước - Chi cục Hải quan Chơn Thành .....	23
2.3.1	Lịch sử hình thành và phát triển của Cục Hải quan tỉnh Bình Phước .....	23
2.3.2	Giới thiệu Chi cục Hải quan Chơn Thành.....	24
2.3.2.1	Lịch sử hình thành và phát triển.....	24
2.3.2.2	Cơ cấu tổ chức và biên chế .....	25
2.3.3	Thực trạng CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành .....	26
2.3.3.1	Nhân lực .....	27
2.3.3.2	Thiết bị .....	28
2.3.3.3	Phần mềm.....	29
2.3.3.4	Phương thức quản lý .....	30
2.3.3.5	Thủ tục .....	31
2.3.3.6	Sự hài lòng của doanh nghiệp .....	31
2.4	Đề xuất mô hình nghiên cứu.....	32
2.4.1	Tổng hợp các nghiên cứu trước đó.....	32
2.4.2	Mô hình nghiên cứu đề xuất:.....	35
TÓM TẮT CHƯƠNG 2.....		39
CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU .....		40
3.1	Quy trình nghiên cứu .....	40
3.2	Phương pháp nghiên cứu .....	41
3.2.1	Phương pháp nghiên cứu định tính .....	41

3.2.2 Phương pháp nghiên cứu định lượng .....	44
3.3 Phương pháp thu thập dữ liệu .....	44
3.3.1 Nguồn dữ liệu sơ cấp.....	44
3.3.2 Nguồn dữ liệu thứ cấp .....	45
3.4 Xác định cỡ mẫu .....	45
3.4.1 Phương pháp và quy mô chọn mẫu .....	45
3.4.2 Phương pháp phân tích kết quả nghiên cứu .....	46
3.5 Thiết kế phiếu khảo sát .....	47
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....	51
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU .....	52
4.1. Thông tin mẫu khảo sát.....	52
4.2 Các nhân tố tác động đến CLDV TTHQĐT .....	55
4.2.1. Thống kê mô tả các nhân tố tác động đến CLDV TTHQĐT .....	55
4.2.2. Tác động của nhân tố nhân lực.....	56
4.2.3. Tác động của nhân tố thiết bị .....	57
4.2.4. Tác động của nhân tố phương thức quản lý .....	58
4.2.5. Tác động của nhân tố thủ tục.....	59
4.2.6. Tác động của nhân tố phần mềm.....	60
4.2.7. Đánh giá sự hài lòng của DN đối với CLDV TTHQĐT .....	61
4.3. Đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	62
4.3.1. Đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha .....	62
4.3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA) .....	66
4.3.2.1 Phân tích nhân tố khám phá cho biến độc lập.....	67
4.3.2.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc.....	71
4.4. Kiểm định mô hình nghiên cứu .....	72
4.4.1 Kiểm định hệ số tương quan .....	72
4.4.2 Phân tích hồi quy.....	73
4.4.2.1 Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội.....	74
4.4.2.2 Kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy.....	74
4.4.2.3 Kiểm định giả thuyết.....	76
4.5. Phân tích ANOVA .....	77

TÓM TẮT CHƯƠNG 4.....	79
CHƯƠNG 5: ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ.....	80
5.1 Kết luận.....	80
5.2 Đề xuất một số hàm ý quản trị.....	81
5.2.1 Hàm ý quản trị về nhân tố nhân lực .....	81
5.2.1.1 Kết quả và ý nghĩa .....	81
5.2.1.2 Đề xuất hàm ý quản trị.....	82
5.2.2 Hàm ý quản trị về nhân tố thiết bị.....	85
5.2.2.1 Kết quả nghiên cứu và ý nghĩa.....	85
5.2.2.2 Đề xuất hàm ý quản trị.....	86
5.2.3 Hàm ý quản trị nhân tố phương thức quản lý.....	87
5.2.3.1 Kết quả phân tích và ý nghĩa.....	87
5.2.3.2 Đề xuất giải pháp .....	87
5.2.4 Hàm ý quản trị về nhân tố thủ tục .....	88
5.2.4.1 Kết quả phân tích và ý nghĩa.....	88
5.2.4.2 Đề xuất giải pháp .....	88
5.2.5 Hàm ý quản trị về nhân tố phần mềm .....	90
5.2.5.1 Kết quả phân tích và ý nghĩa.....	90
5.2.5.2 Đề xuất giải pháp .....	90
5.3 Hạn chế của Đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo .....	91
TÓM TẮT CHƯƠNG 5.....	92
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	93
PHỤ LỤC.....	

**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

ASEAN	:Association of Southeast Asian Nations
CBCC	:Cán bộ công chức
CNTT	:Công nghệ thông tin
CLDV	:Chất lượng dịch vụ
KCN	:Khu công nghiệp
HQ	: Hải quan
HQBP	:Cục Hải quan tỉnh Bình Phước
CCHQ Chơn Thành	:Chi cục Hải quan Chơn Thành
CCHQ	: Cơ quan Hải quan
NSNN	: Ngân sách nhà nước
TTHQ	:Thủ tục hải quan
TTHQĐT	:Thủ tục hải quan điện tử
TK	: Thống kê hải quan
USAID	: United States Agency for International Development
VCCI	:Vietnam Chamber of Commerce and Industry
VNACCS/VCIS	:Thủ tục hải quan điện tử VNACCS/VCIS
XNK	:Xuất nhập khẩu

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1: 1 Bảng tổng hợp các mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ có liên quan .7	.7
Bảng 2. 1: Bảng tổng hợp các mô hình nghiên cứu về CLDV có liên quan.....	34
Bảng 3. 1 Câu hỏi nghiên cứu đề xuất .....	48
Bảng 4. 1 Thời gian công tác .....	52
Bảng 4. 2: Loại hình doanh nghiệp .....	53
Bảng 4. 3 Liên hệ trước tiên của DN khi vướng mắc về TTHQĐT .....	54
Bảng 4. 4 Thống kê mô tả kết quả CLDV TTHQĐT .....	56
Bảng 4. 5 Thống kê mô tả kết quả nhân tố nhân lực.....	57
Bảng 4. 6 Thống kê mô tả kết quả nhân tố thiết bị .....	58
Bảng 4. 7 Thống kê mô tả kết quả nhân tố phương thức quản lý .....	59
Bảng 4. 8 Thống kê mô tả kết quả nhân tố thủ tục .....	60
Bảng 4. 9 Thống kê mô tả kết quả nhân tố phần mềm.....	61
Bảng 4. 10 Thống kê mô tả kết quả nhân tố hài lòng .....	62
Bảng 4. 11 Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha .....	63
Bảng 4. 12 Điều kiện đáp ứng phân tích nhân tố khám phá EFA.....	67
Bảng 4. 13 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến độc lập .....	68
Bảng 4. 14 Kết quả tổng phương sai trích – phân tích nhân tố EFA .....	68
Bảng 4. 15 Ma trận xoay phân tích nhân tố khám phá EFA .....	69
Bảng 4. 16 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc .....	71
Bảng 4. 17 Hệ số Factor Loading phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc .....	71
Bảng 4. 18 Kết quả phân tích tương quan Pearson .....	73
Bảng 4. 19 Bảng đánh giá mức độ phù hợp của mô hình .....	74
Bảng 4. 20 Phân tích ANOVA .....	75
Bảng 4. 21 Kết quả phân tích hồi quy .....	75
Bảng 4. 22 Kết quả kiểm định giả thuyết.....	76
Bảng 4. 23 Kết quả phân tích ANOVA thời gian công tác.....	78
Bảng 4. 24 Kết quả phân tích ANOVA loại hình doanh nghiệp.....	78

**DANH MỤC CÁC HÌNH**

Hình 2 1: Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ.....	18
Hình 2.2.Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF .....	21
Hình 2 .3Mô hình tiền đề trung gian.....	22
Hình 2.4 Biểu đồ Ishikawa.....	22
Hình 2.5 Sơ đồ cơ cấu tổ chức, bộ máy CCHQ Chợ Thành.....	26
Hình 2.6 Trình độ nguồn nhân lực tại CCHQ Chợ Thành.....	27
Hình 2. 7 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	38
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu .....	40
Hình 4.1: Thời gian công tác.....	53
Hình 4.2 Loại hình doanh nghiệp.....	54
Hình 4.3 Liên hệ trước tiên của DN khi vướng mắc về TTHQĐT.....	55

# CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

## 1.1. Sự cần thiết của đề tài:

Việt Nam đã và đang hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng và sự phát triển nhanh chóng của khoa học, công nghệ đòi hỏi ngành Hải quan phải đẩy mạnh hơn nữa cải cách thủ tục hành chính và ứng dụng khoa học, công nghệ vào hoạt động quản lý của mình để vừa tạo thuận lợi cho doanh nghiệp vừa đảm bảo hiệu lực và hiệu quả của quản lý Nhà nước. Theo đó, mục tiêu, nhiệm vụ quan trọng đối với ngành Hải quan là tạo thuận lợi cho hoạt động giao thương nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế, đầu tư, du lịch, đồng thời quản lý chặt chẽ, ngăn chặn buôn lậu, gian lận thương mại, bảo vệ an ninh xã hội, an toàn cộng đồng. Trong nhiều năm qua, ngành Hải quan đã đẩy mạnh thực hiện công cuộc cải cách thủ tục hành chính, hiện đại hóa hải quan để tạo thuận lợi cho cộng đồng Doanh nghiệp (DN), người dân.

Việc cải cách, hiện đại hóa hải quan không chỉ là một đòi hỏi tất yếu từ thực tiễn phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập của đất nước, mà còn xuất phát chính từ yêu cầu phát triển hiện đại hóa của ngành Hải quan, với trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính hải quan dựa trên phương pháp quản lý hiện đại theo hướng tuân thủ các chuẩn mực, thông lệ và cam kết quốc tế, ứng dụng công nghệ thông tin nhằm đơn giản hóa thủ tục, giảm chi phí và rút ngắn thời gian thông quan hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu tăng hiệu quả quản lý nhà nước về hải quan. Quyết tâm đó được cụ thể bằng các văn bản chỉ đạo như: Quyết định số 448/QĐ-TTg ngày 25/3/2011 của Thủ tướng Chính Phủ về phê duyệt chiến lược phát triển hải quan đến năm 2020; Nghị quyết số 19/2014/NQ-CP, Nghị quyết số 19/2015/NQ-CP và Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP của Chính phủ phấn đấu giảm thời gian thông quan hàng hóa của Việt Nam bằng mức trung bình của ASEAN-4 vào năm 2016 và những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016 - 2017, định hướng đến năm 2020.

Với những yêu cầu cấp thiết trên, Bộ Tài chính, ngành Hải quan và hải quan tỉnh, Thành phố đã chủ động, tích cực triển khai quyết liệt với nhiều giải pháp đồng bộ, trong đó phải kể đến việc Tổng cục Hải quan Hải quan đã phối hợp với Tổ chức Hải quan thế giới (WCO) để xây dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng dịch vụ khách



hàng trong lĩnh vực hải quan nhằm tăng cường quan hệ đối tác Hải quan – Doanh nghiệp, triển khai tuyên ngôn phục vụ khách hàng với phương châm “Chuyên nghiệp – Minh bạch – Hiệu quả”.

Theo đó, kế hoạch được xây dựng nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan Hải quan đối với người dân và DN tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình thực hiện quy định pháp luật hải quan. Các nội dung được cơ quan Hải quan triển khai gồm: Thực hiện đánh giá tình hình thực hiện các cam kết phục vụ khách hàng; triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến; hoàn thiện và mở rộng các hoạt động hỗ trợ khách hàng; xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung về giải quyết vướng mắc. Cụ thể, cơ quan Hải quan sẽ thực hiện đánh giá tình hình thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng; kiểm tra thực tế tại một số địa bàn, khảo sát DN về thực hiện các cam kết của cơ quan Hải quan và có các giải pháp cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng.

Trong những năm qua, việc xây dựng kế hoạch triển khai “Dịch vụ khách hàng” trong lĩnh vực hải quan để đảm bảo các cam kết phục vụ của Hải quan được triển khai trên thực tế; đồng thời cho phép cải thiện nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu chính đáng của người dân và DN, đã được Tổng cục Hải quan (TCHQ) và hải quan các tỉnh, Thành phố đưa vào kế hoạch trọng tâm hàng năm, đã góp phần giảm thời gian thông quan, giảm thời gian và chi phí cho doanh nghiệp, được cộng đồng doanh nghiệp đồng tình ủng hộ. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích mang lại, vẫn còn những hạn chế cần phải khắc phục. Theo kết quả khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục hành chính trong lĩnh vực Hải quan năm 2015 do Tổng cục Hải quan, Phòng Thương mại và công nghiệp Việt Nam (VCCI) và cơ quan phát triển Quốc tế của Hoa Kỳ (USAID) phối hợp thực hiện thì các hạn chế đó là: (i) Cơ sở hạ tầng Công nghệ thông tin (CNTT) chưa đồng bộ; (ii) đường truyền chậm; (iii) sự hỗ trợ của cán bộ công chức (CBCC) Hải quan chưa kịp thời; (iv) một số CBCC còn gây phiền hà, nhũng nhiễu; (v) vẫn còn CBCC yếu về nghiệp vụ; (vi) quy định về thủ tục hải quan và các quy định của các Bộ, ngành khác có liên quan trong lĩnh vực Hải quan còn có sự chồng chéo, bất cập.

Là một đơn vị trong ngành Hải quan, sau gần 3 năm triển khai và áp dụng Thủ tục Hải quan điện tử (TTHQĐT) tại Cục Hải quan tỉnh Bình Phước nói chung và tại

Chi cục Hải quan Chơn Thành nói riêng đã góp phần giảm thời gian thông quan, giảm thời gian và chi phí cho doanh nghiệp, được cộng đồng doanh nghiệp đồng tình ủng hộ. Tuy nhiên bên cạnh những lợi ích mang lại, thì TTHQĐT vẫn còn những hạn chế cần phải khắc phục. Tại Chi cục Hải quan Chơn Thành doanh nghiệp còn phản hồi về việc gặp một số khó khăn như: phần mềm khai báo còn nhiều lỗi, đường truyền thường bị gián đoạn, tinh thần thái độ phục vụ của công chức thừa hành chưa cao, thực hiện cam kết trong tuyên ngôn phục vụ khách hàng chưa nghiêm túc, chưa tạo thuận lợi cho doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan điện tử; vẫn còn một số ít hiện tượng một số CBCC gây phiền hà khi giải quyết thủ tục TTHQĐT nhằm mục đích vụ lợi; nhiều khâu nghiệp vụ chưa hoàn toàn điện tử như thu thuế xuất nhập khẩu (XNK) và các loại thuế khác, công tác hoàn thuế, không thu thuế... doanh nghiệp vẫn còn đi lại, tiếp xúc trực tiếp với hải quan, dễ dẫn đến tiêu cực, thời gian thông quan đôi khi còn chậm, gây nên nhiều khó khăn cho doanh nghiệp, tạo nên luồng tư tưởng không tốt.

Với các lý do nêu trên, xuất phát từ nhu cầu thực tế, nghiên cứu này chọn đề tài ***“Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Chơn Thành”*** nghiên cứu nhằm cung cấp thêm thông tin cho nhà lãnh đạo để có cái nhìn tổng quan về kết quả thực hiện công cuộc cải cách, hiện đại hóa hải quan tại Chi cục Hải quan Chơn Thành. Đồng thời có chính sách phù hợp nâng cao chất lượng dịch vụ về TTHQĐT, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị.

## **1.2. Mục tiêu của đề tài:**

- **Mục tiêu tổng quát:** Mục tiêu chính của luận văn là Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Chơn Thành. Đề xuất hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành.

### **- Mục tiêu cụ thể:**

+ Xác định các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ (CLDV) thủ tục hải quan điện tử của Chi cục Hải quan Chơn Thành (CCHQ Chơn thành);

+ Đo lường mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến sự hài lòng về CLDV thủ tục HQĐT;

+ Đề xuất một số hàm ý quản trị phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng của DN đối với CLDV thủ tục hải quan điện tử tại CCHQ Chơn Thành.

### **1.3. Nội dung nghiên cứu:**

- Khái quát CLDV về thủ tục hải quan điện tử tại CCHQ Chơn Thành.

- Khảo sát các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN đối với CLDV về thủ tục hải quan điện tử tại CCHQ Chơn Thành, từ đó xác định được những vướng mắc gây nên sự trì hoãn trong giải quyết thủ tục hải quan (HQ), xác định các nhân tố làm DN hài lòng, đề xuất một số hàm ý quản trị nhằm cải cách thủ tục hành chính nâng cao CLDV về TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành.

### **1.4. Phương pháp nghiên cứu:**

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

#### **Bước 1: Nghiên cứu sơ bộ:**

**Phương pháp định tính:** Tổ chức thảo luận nhóm và phỏng vấn trực tiếp nhằm tham khảo ý kiến các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực thực hiện thủ tục HQĐT (10 người). Bước nghiên cứu này nhằm phát hiện ra các yếu tố thực tiễn về CLDV thủ tục HQĐT ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN XNK. Thông tin thu thập được sẽ là cơ sở để điều chỉnh lại các biến quan sát trong bảng câu hỏi nhập của phiếu khảo sát nhằm phục vụ cho nghiên cứu sơ bộ định lượng.

#### **Bước 2: Nghiên cứu chính thức:**

Sử dụng phiếu khảo sát để thực hiện khảo sát về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp XNK về CLDV thủ tục HQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành.

Số liệu sơ cấp được thu thập thông qua phiếu khảo sát điều tra, phỏng vấn trực tiếp chuyên viên XNK của các DN thực hiện thủ tục HQĐT.

Dữ liệu thu thập được phân tích bằng phần mềm SPSS 20, thực hiện qua các bước: mô tả mẫu nghiên cứu, kiểm định hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, Phân tích hồi quy, tính điểm trung bình theo từng nhóm yếu tố.

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

### **1.5.1 Đối tượng nghiên cứu:**

Thực trạng CLDV về thủ tục hải quan điện tử tại CCHQ Chơn Thành và đánh giá sự hài lòng về CLDV của thủ tục hải quan điện tử tại CCHQ Chơn Thành theo mức độ cảm nhận của các doanh nghiệp có hoạt động XNK thường xuyên tại CCHQ Chơn Thành.

### **1.5.2 Đối tượng khảo sát:**

+ Đối tượng 1: Lãnh đạo Phòng Tham mưu (Phòng Nghiệp vụ), Lãnh đạo Chi cục Hải quan Chơn Thành và cán bộ, công chức Chi cục Hải quan Chơn Thành, tỉnh Bình Phước. Tác giả thảo luận với 10 người tham gia thông qua dàn bài thảo luận bằng hình thức phỏng vấn trực tiếp tại Chi cục Hải quan Chơn Thành.

+ Đối tượng 2: Bao gồm đại diện các tổ chức pháp nhân và cá nhân có tham gia các dịch vụ Hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Chơn Thành, tỉnh Bình Phước. Số người tham gia khảo sát là 225 doanh nghiệp thường xuyên làm thủ tục hải quan tại CCHQ Chơn Thành (trong tổng số 265 doanh nghiệp làm thủ tục hải quan tính đến thời điểm tháng 7/2017).

### **1.5.3 Phạm vi nghiên cứu:**

- Không gian tại Chi cục Hải quan Chơn Thành;
- Thời gian nghiên cứu được tiến hành từ tháng 4 năm 2017 đến tháng 9 năm 2017 tại tỉnh Bình Phước.

## **1.6 Tổng quan về lĩnh vực nghiên cứu**

- Nghiên cứu luận văn thạc sỹ của Nguyễn Minh Tuấn (2015): “Các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV của các Chi cục Hải quan ngoài khu công nghiệp tỉnh Bình Dương”, dựa trên mô hình nghiên cứu của Mohammed Ateeq Alanzi, Ahmed Kamil, Shuib Basri (2010) và ý kiến thảo luận chuyên gia, Đề tài xây dựng mô hình nghiên cứu đánh giá CLDV của Chi cục Hải quan ngoài KCN gồm 6 nhân tố: (i) Cơ sở vật chất (4 biến quan sát); (ii) Thủ tục hành chính (7 biến quan sát); (iii)

Độ tin cậy (5 biến quan sát); (iv) Sự đáp ứng (5 biến quan sát); (v) Năng lực phục vụ (5 biến quan sát); (vi) Sự đồng cảm (5 biến quan sát). Kết quả cho thấy có 5 nhân tố ảnh hưởng đến CLDV chi cục Hải quan ngoài KCN (nhân tố sự đồng cảm có mức ý nghĩa  $Sig = 0,310 > 0,05$  không có ý nghĩa thống kê nên loại khỏi mô hình nghiên cứu), thứ tự mức độ ảnh hưởng giảm dần như sau: Năng lực phục vụ; Thủ tục hành chính; Cơ sở vật chất; Độ tin cậy và sự đáp ứng, cho thấy 5 thành phần chất lượng này trong mô hình nghiên cứu có quan hệ đồng biến với CLDV của Chi cục Hải quan ngoài KCN tỉnh Bình Dương. Trong đó nhân tố năng lực phục vụ ( $Beta = 0,315$ ) có ảnh hưởng nhiều nhất đến CLDV, nhân tố sự đáp ứng ( $Beta = 0,126$ ) có ảnh hưởng ít nhất đến CLDV.

- Nghiên cứu luận văn thạc sỹ của Phạm Ngọc Hà (2015): “Nâng cao CLDV về TTHQĐT tại Cục Hải quan TP Hồ Chí Minh”, dựa trên mô hình lý thuyết của Ishikawa để nghiên cứu gồm: 5 nhân tố với 24 biến quan sát, các nhân tố gồm: (i) Nhân lực (5 biến quan sát); (ii) Phương pháp (5 biến quan sát); (iii) Thiết bị, máy móc (5 biến quan sát); (iv) Phần mềm (5 biến quan sát); (v) Môi trường (4 biến quan sát). Kết quả nghiên cứu cho thấy, 5 nhân tố trên đều có tác động đến CLDV TTHQĐT tại Cục hải quan TP Hồ Chí Minh theo thứ tự mức độ ảnh hưởng giảm dần như sau: (i) Nhân lực; (ii) Môi trường; (iii) Phương pháp; (iv) Thiết bị; (v) Phần mềm. Trong đó nhân tố Nhân lực ( $Beta = 0,306$ ) có tác động nhiều nhất đến CLDV, nhân tố phần mềm ( $Beta = 0,148$ ) tác động ít nhất đến CLDV.

- Nghiên cứu luận văn thạc sỹ của Phan Thị Ánh Tuyết (2014): “Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ thông quan điện tử tại Chi cục Hải quan Khu công nghiệp Mỹ Phước”, dựa trên mô hình SERVPERF, Cronnin và Taylor (1992) gồm: 5 nhân tố với 25 biến quan sát, các nhân tố gồm: (i) Phương tiện hữu hình (4 biến quan sát); (ii) Sự tin cậy (5 biến quan sát); (iii) Khả năng đáp ứng (4 biến quan sát); (iv) Năng lực phục vụ (4 biến quan sát); (v) Sự cảm thông (5 biến quan sát). Trong đó có 3 nhân tố có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ thông quan điện tử tại Chi cục Hải quan khu công nghiệp Mỹ Phước (2 nhân tố là sự tin cậy có  $Sig = 0,594 > 0,05$  và nhân tố khả năng đáp ứng có  $Sig = 0,610 > 0,05$  nên không có ý nghĩa thống kê, loại khỏi mô hình nghiên cứu), mức độ ảnh hưởng theo thứ tự giảm dần

như sau: (i) Sự cảm thông; (ii) Năng lực phục vụ; (iii) Phương tiện hữu hình. trong đó nhân tố sự cảm thông ( $\text{Beta} = 0,447$ ) có ảnh hưởng lớn nhất với sự hài lòng, nhân tố phương tiện hữu hình ( $\text{Beta} = 0,292$ ) có ảnh hưởng ít nhất.

- Nghiên cứu luận văn thạc sỹ của Phạm Thị Ngọc Yến (2016): “Đo lường mức độ hài lòng của DN đối với chất lượng dịch vụ tuyên truyền - hỗ trợ tại Chi cục Thuế huyện Hóc Môn”, trên cơ sở đánh giá thực trạng thực hiện công tác Tuyên truyền - hỗ trợ tại Chi cục Thuế huyện Hóc Môn, đưa ra 6 nhân tố ảnh hưởng gồm: (i) Đáp ứng; (ii) Tin cậy; (iii) Tính công khai; (iv) Phong cách phục vụ; (v) Cơ sở vật chất; (vi) Tính minh bạch. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, đã đề ra 2 giải pháp nhằm hoàn thiện chất lượng dịch vụ tuyên truyền - hỗ trợ tại Chi cục Thuế huyện Hóc Môn.

- Nghiên cứu luận văn thạc sỹ của Huỳnh Trọng Tín (2015): “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế khi giao dịch điện tử với cơ quan thuế tại Cục thuế Thành phố Hồ Chí Minh” nghiên cứu sự hài lòng của người nộp thuế với cách tiếp cận người dân làm trung tâm trong việc sử dụng dịch vụ thuế điện tử, một hình thức dịch vụ điện tử được cung cấp bởi Chính phủ điện tử. Để đánh giá khách quan Sự hài lòng của người nộp thuế về dịch vụ thuế điện tử tại Cục thuế Thành phố Hồ Chí Minh. Các nhân tố ảnh hưởng gồm: (i) Dịch vụ đảm bảo, tin cậy; (ii) Mức độ sẵn sàng của cơ quan thuế; (iii) Sử dụng dễ dàng; (iv) Tính hiệu quả và (v) Giao diện website.

**Bảng 1: 1** Bảng tổng hợp các mô hình nghiên cứu chất lượng dịch vụ có liên quan

Tác giả	Năm xuất bản	Tên đề tài nghiên cứu	Nhân tố ảnh hưởng (theo thứ tự giảm dần)
Nguyễn Minh Tuấn	2015	Các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV của các Chi cục Hải quan ngoài khu công nghiệp tỉnh Bình	(i) Năng lực phục vụ; (ii) Thủ tục hành chính; (iii) Cơ sở vật chất; (iv) Độ tin cậy; (v) sự đáp ứng.

		Dương	
Phạm Ngọc Hà	2015	Nâng cao CLDV về TTHQĐT tại Cục Hải quan TP Hồ Chí Minh	(i) Nhân lực; (ii) Môi trường; (iii) Phương pháp; (iv) Thiết bị; (v) Phần mềm.
Phan Thị Ánh Tuyết	2014	Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ thông quan điện tử tại Chi cục Hải quan Khu công nghiệp Mỹ Phước	(i) Sự cảm thông; (ii) Năng lực phục vụ; (iii) Phương tiện hữu hình.
Phạm Thị Ngọc Yến	2016	Đo lường mức độ hài lòng của DN đối với chất lượng dịch vụ tuyên truyền - hỗ trợ tại Chi cục Thuế huyện Hóc Môn	(i) Đáp ứng; (ii) Tin cậy; (iii) Tính công khai; (iv) Phong cách phục vụ; (v) Cơ sở vật chất; (vi) Tính minh bạch.
Huỳnh Trọng Tín	2015	Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế khi giao dịch điện tử với cơ quan thuế tại Cục thuế Thành phố Hồ Chí Minh	(i) Dịch vụ đảm bảo, tin cậy; (ii) Mức độ sẵn sàng của cơ quan thuế; (iii) Sử dụng dễ dàng; (iv) Tính hiệu quả và (v) Giao diện website.

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

### **1.7. Bố cục dự kiến của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, danh mục các chữ viết tắt, danh mục các hình, danh mục các bảng, tài liệu tham khảo và phụ lục; Luận văn được bố cục theo 5 chương như sau:

Chương 1: Tổng quan đề tài nghiên cứu

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

Chương 3: Thiết kế nghiên cứu

Chương 4: Kết quả nghiên cứu

Chương 5: Đề xuất hàm ý quản trị



## TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 trình bày khái quát về đề tài ***“Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Chơn Thành”***, phân tích chi tiết tính cấp thiết của đề tài, xác định mục tiêu nghiên cứu, nội dung nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, đối tượng và phạm vi nghiên cứu là các nhân tố có thể có ảnh hưởng đến sự hài lòng về CLDV của TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành, đưa ra phương pháp nghiên cứu bao gồm nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng, xác định được đối tượng nghiên cứu gồm các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về CLDV của TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành và các doanh nghiệp có hoạt động XNK tại CCHQ Chơn Thành, phạm vi nghiên cứu về không gian là tại CCHQ Chơn Thành, về thời gian được thực hiện từ tháng 04/2017 đến 11/2017. Đây là những nội dung làm cơ sở và định hướng cho nghiên cứu của các chương tiếp theo.

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

### **2.1. Các khái niệm liên quan**

#### **2.1.1 Khái niệm về Hải quan**

Là cơ quan quản lý Nhà nước về Hải quan đối với hoạt động xuất nhập khẩu, xuất nhập cảnh, quá cảnh Việt Nam, đấu tranh chống buôn lậu hoặc vận chuyển trái phép hàng hoá, ngoại hối hoặc tiền Việt Nam qua biên giới.

Theo từ điển nghiệp vụ do Tổ chức Hải quan thế giới WCO biên soạn thì Hải quan là cơ quan nhà nước chịu trách nhiệm thi hành Luật Hải quan, chịu trách nhiệm thu thuế và lệ phí xuất nhập khẩu, đồng thời cũng chịu trách nhiệm thi hành các luật lệ khác liên quan tới việc nhập khẩu, quá cảnh và xuất khẩu hàng hóa.

Theo quy định của Luật Hải quan, Hải quan Việt Nam có nhiệm vụ thực hiện kiểm tra, giám sát hàng hóa, phương tiện vận tải; phòng, chống buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới; tổ chức thực hiện pháp luật về thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu; thống kê hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu theo quy định của Luật này và quy định khác của pháp luật có liên quan; kiến nghị chủ trương, biện pháp quản lý nhà nước về hải quan đối với hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh và chính sách thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu.

#### **2.1.2 Dịch vụ**

Bách khoa toàn thư mở Wikipedia định nghĩa dịch vụ như sau: “Dịch vụ trong kinh tế học, được hiểu là những thứ tương tự như hàng hóa nhưng là phi vật chất. Có những sản phẩm thiên về sản phẩm hữu hình và những sản phẩm thiên hẳn về sản phẩm dịch vụ, tuy nhiên đa số là những sản phẩm nằm trong khoảng giữa sản phẩm hàng hóa - dịch vụ.”

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

Mác cho rằng : “Dịch vụ là con đẻ của nền kinh tế sản xuất hàng hóa, khi mà kinh tế hàng hóa phát triển mạnh, đòi hỏi một sự lưu thông thông suốt, trôi chảy, liên tục để thoả mãn nhu cầu ngày càng cao đó của con người thì dịch vụ ngày càng phát triển”

Tóm lại, có nhiều khái niệm về dịch vụ được phát biểu dưới những góc độ

khác nhau nhưng tựu chung thì: Dịch vụ là hoạt động có chủ đích nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Đặc điểm của dịch vụ là không tồn tại ở dạng sản phẩm cụ thể (hữu hình) như hàng hoá nhưng nó phục vụ trực tiếp nhu cầu nhất định của xã hội.

### **2.1.3. Khái niệm dịch vụ công**

Khái niệm “Dịch vụ công” được sử dụng phổ biến rộng rãi ở châu Âu sau Chiến tranh thế giới lần thứ hai. Theo quan niệm của nhiều nước, dịch vụ công luôn gắn với vai trò của Nhà nước trong cung ứng các dịch vụ này. Theo Vũ Trí Dũng (2014), mặc dù còn nhiều điểm chưa đồng nhất, nhưng về cơ bản, các nhà nghiên cứu đều thống nhất cho rằng, dịch vụ công là những hoạt động của các tổ chức nhà nước hoặc của các doanh nghiệp, tổ chức xã hội, tư nhân được nhà nước ủy quyền để thực hiện nhiệm vụ do pháp luật quy định, phục vụ trực tiếp nhu cầu thiết yếu chung của cộng đồng, công dân, theo nguyên tắc không vụ lợi, đảm bảo sự công bằng xã hội. Còn theo Lê Chi Mai (2003, tr13), “Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích chung thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do nhà nước trực tiếp đảm nhận hay ủy nhiệm cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm đảm bảo trật tự và công bằng xã hội”.

Theo Jean-Philippe Brouant và Jacque Ziller (1993), một dịch vụ công thường được định nghĩa như một hoạt động do ngành tài chính đảm nhiệm để thỏa mãn một nhu cầu về lợi ích chung. Các tác giả này phân tích rằng, ban đầu chỉ có ngành hành chính đảm trách các dịch vụ công. Nhưng các nhiệm vụ về lợi ích chung ngày càng nhiều đã dẫn tới việc một số tư nhân cũng tham gia vào việc cung ứng các dịch vụ này. Yếu tố về tổ chức không còn là yếu tố quyết định để biết xem một dịch vụ có phải là dịch vụ công hay không. Từ thực tế đó, vấn đề đặt ra không phải ai là người trực tiếp cung ứng một dịch vụ phục vụ lợi ích chung, mà là ở chỗ ai chịu trách nhiệm cuối cùng về việc cung ứng dịch vụ này cho xã hội.

Vậy có thể hiểu một cách khái quát dịch vụ công là những hoạt động phục vụ nhu cầu thiết yếu của xã hội, vì lợi ích chung của cộng đồng, của xã hội, (không nhằm mục đích lợi nhuận) do nhà nước trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư nhân thực hiện.

#### **2.1.4 Dịch vụ công điện tử (hay còn gọi là Dịch vụ công trực tuyến) và những lợi ích của dịch vụ công điện tử**

Theo định nghĩa của Chính phủ tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước thì:

“ Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý”.

“Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân”.

“Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng”.

Thực hiện cung cấp dịch vụ công điện tử đạt được những lợi ích như sau:

- Tốc độ giao dịch nhanh: Thông tin về dịch vụ được công khai minh bạch đến người dân giúp họ tiếp cận nhanh hơn, rộng rãi; thông tin phản hồi từ đơn vị cung cấp nhanh so với dịch vụ công trực tiếp, giao dịch được tiến hành nhanh chóng, quản lý được thời gian cung cấp dịch vụ cho người dân tránh gây phiền hà những nhiều.

- Thời gian hoạt động liên tục không bị gián đoạn: Dịch vụ công trực tiếp dù có hiệu quả đến đâu cũng không thể tiếp nhận yêu cầu của người dân 24/24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần (24/7). Dịch vụ công điện tử có thể tiếp nhận yêu cầu về hàng hóa dịch vụ của người dân mọi thời điểm, khắc phục được trở ngại về yếu tố thời gian.

- Loại bỏ giao dịch trực tiếp: Chỉ cần ngồi ở nhà, ở cơ quan, trước máy tính được kết nối Internet, không phải đi lại vẫn có thể thực hiện giao dịch mà dịch vụ hoàn toàn không thay đổi. Tổ chức, cá nhân có thể giao dịch một cách dễ dàng và nhanh chóng thông qua Website, email, phần mềm hỗ trợ, các diễn đàn thảo luận mà không cần gặp gỡ trực tiếp qua đó loại bỏ được các hiện tượng tiêu cực trong cung cấp dịch vụ công.

Không còn sử dụng giấy tờ, hồ sơ: Vẫn là quá trình trao đổi, cung cấp dịch vụ công nhưng đối với dịch vụ công truyền thống tạo ra nhiều giấy tờ, hồ sơ lưu khiến cho việc phối hợp khó khăn hơn, tốn nhiều thời gian hơn. Đối với dịch vụ công điện tử người sử dụng chỉ cần tạo lập dữ liệu trên máy tính không cần lưu trữ hồ sơ, giấy tờ

kể cả thông tin sản phẩm, cung cấp dịch vụ hay thu thập ý kiến phản hồi của người dân đều được thực hiện qua mạng Internet. Do vậy công tác an toàn, an ninh mạng là rất cần thiết đối với cơ quan cung cấp dịch vụ.

### **2.1.5 Thủ tục Hải quan và thủ tục Hải quan điện tử**

Theo điều 4, Luật Hải quan số 54/2014/QH13 ngày 23/6/2014 thì:

“Thủ tục hải quan là các công việc mà người khai hải quan và công chức hải quan phải thực hiện theo quy định của Luật này đối với hàng hóa, phương tiện vận tải”.

Theo điều 3, Nghị định số 08/2015/NĐ-CP ngày 21/01/2015 quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật Hải quan về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát, kiểm soát hải quan:

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

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

- “Hệ thống khai hải quan điện tử” là hệ thống cho phép người khai hải quan thực hiện việc khai hải quan điện tử, tiếp nhận thông tin, kết quả phản hồi của cơ quan hải quan trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan điện tử.

### **2.1.6 Chất lượng**

Chất lượng là một khái niệm quen thuộc với loài người ngay từ thời cổ đại, tuy nhiên chất lượng cũng là một khái niệm gây nhiều tranh cãi. Tùy theo đối tượng sử dụng, Người sản xuất coi chất lượng là điều họ phải làm để đáp ứng các qui định và yêu cầu do khách hàng đặt ra, để được khách hàng chấp nhận. Chất lượng được so sánh với chất lượng của đối thủ cạnh tranh và đi kèm theo các chi phí, giá cả. Do con người và nền văn hóa trên thế giới khác nhau, nên cách hiểu của họ về chất lượng cũng khác nhau. Có nhiều quan niệm, định nghĩa khác nhau về chất lượng, tùy thuộc vào nhận thức, nhu cầu, mong đợi của người cung cấp và người sử dụng sản phẩm dịch vụ. Nói như vậy không phải chất lượng là một khái niệm quá trừu tượng đến mức không thể đi đến một cách diễn giải tương đối thống nhất. Theo Phan Chí Anh (2015) cho rằng chất lượng được xem là một khái niệm chủ quan, thay đổi theo không gian

và thời gian. Theo Tạ Kiều An và cộng sự (2010), dẫn lời GS Kaoru Ishikawa “Chất lượng có nghĩa là chất lượng trong công việc, chất lượng trong dịch vụ, chất lượng thông tin, chất lượng của quá trình, chất lượng của các Bộ phận, chất lượng con người, kể cả công nhân, kỹ sư, giám đốc và viên chức điều hành, chất lượng của Công ty, chất lượng của các mục tiêu”.

### **2.1.7 Chất lượng dịch vụ công**

Theo TCVN ISO 9001:2008 dựa vào khái niệm về chất lượng sản phẩm chúng ta có thể coi CLDV là mức độ của một tập hợp đặc tính vốn có của dịch vụ thỏa mãn các nhu cầu, mong đợi của khách hàng và các bên liên quan. Như vậy CLDV là do khách hàng quyết định và chất lượng là phạm trù mang tính chủ quan, tùy thuộc vào nhu cầu, mong đợi của khách hàng. Do vậy, cùng một mức CLDV nhưng các khách hàng khác nhau sẽ có cảm nhận khác nhau, và ngay cả cùng một khách hàng cũng có cảm nhận khác nhau ở các giai đoạn khác nhau. Đối với CLDV công được đánh giá trên mức độ thực thi đúng pháp luật, trách nhiệm và thái độ phục vụ của Công chức đảm bảo các quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

### **2.1.8 Chất lượng dịch vụ Hải quan**

Như đã trình bày ở chương I, mục tiêu, nhiệm vụ quan trọng đối với ngành Hải quan là tạo thuận lợi cho hoạt động giao thương nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế, đầu tư, du lịch, đồng thời quản lý chặt chẽ, ngăn chặn buôn lậu, gian lận thương mại, bảo vệ an ninh xã hội, an toàn cộng đồng.

Trong xu thế toàn cầu hóa về kinh tế hiện nay, kinh tế đối ngoại càng phát triển thì vai trò, trách nhiệm của lực lượng Hải quan càng to lớn hơn, nặng nề hơn. Với vai trò “Người gác cửa nền kinh tế của đất nước”, Hải quan Việt Nam hoạt động tuân theo quy định của pháp luật Việt Nam và điều ước quốc tế liên quan đến công tác Hải quan; thực hiện các biện pháp nghiệp vụ về quản lý và giám sát hải quan đối với người và hàng qua biên giới giúp Nhà nước thực hiện các quy định thu nộp thuế cho ngân sách tạo nguồn vốn cho quốc gia.

Do đó, Hải quan là một trong những ngành có vị trí quan trọng của quốc gia và những đóng góp của ngành Hải quan cho đất nước đáng được ghi nhận. Với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ đặc biệt là công nghệ thông tin yêu cầu ngành Hải quan phải ứng dụng những thành tựu khoa học vào quản lý để nâng cao chất lượng dịch vụ để phục vụ cho khách hàng ngày một tốt hơn, khẳng định tính chuyên nghiệp của ngành cũng như chứng minh được thiện chí hợp tác của một quốc gia, xây

dựng một ngành Hải quan có chất lượng tốt làm hài lòng đối tác sẽ mang lại những ấn tượng tốt cho hình ảnh của cả một quốc gia để tạo điều kiện kêu gọi các quốc gia đầu tư vào Việt Nam, tạo đà phát triển cho đất nước.

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

Có nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng đối với dịch vụ. Theo Hansemark và Albinsson (2004), “Sự hài lòng của khách hàng là một thái độ tổng thể của khách hàng đối với một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một cảm xúc phản ứng với sự khác biệt giữa những gì khách hàng dự đoán trước và những gì họ tiếp nhận, đối với sự đáp ứng một số nhu cầu, mục tiêu hay mong muốn”; Theo Zeithaml & Bitner (2000), sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ; Theo Philip Kotler (2003) sự hài lòng là cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người bắt nguồn từ sự so sánh cảm nhận với mong đợi về chất lượng một sản phẩm hoặc một dịch vụ nào đó, còn theo Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2006) cho rằng 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 mong đợi của người đó, cụ thể sự thỏa mãn có ba cấp độ sau: (i) nếu nhận thức của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận không thỏa mãn; (ii) nếu nhận thức bằng kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận thỏa mãn; (iii) nếu nhận thức lớn hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận là thỏa mãn hoặc thích thú. Mặc dù có nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng đối với dịch vụ nhưng có thể nhận định sự hài lòng là phản ứng tích cực đối với dịch vụ.

### **2.1.10 Mối quan hệ giữa CLDV TTHQĐT và sự hài lòng của khách hàng**

Mối quan hệ giữa CLDV TTHQĐT và sự hài lòng của khách hàng là chủ đề được các nhà nghiên cứu đưa ra bàn luận trong các thập kỷ qua. Nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng trong các ngành dịch vụ đã được thực hiện. Một số tác giả cho rằng giữa CLDV và sự hài lòng của khách hàng có sự trùng khớp vì thế hai khái niệm này có thể thay thế cho nhau. Tuy nhiên, qua nhiều nghiên cứu cho thấy CLDV và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm phân biệt. Parasuraman và cộng sự (1993), cho rằng giữa CLDV và sự hài lòng của khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt là vấn đề “nhân quả”. Còn Zeithalm & Bitner thì cho rằng sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như sản phẩm, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố cá nhân. Theo Cronin & Taylor, (1992) cho rằng CLDV là nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng, lý do là CLDV liên quan đến việc cung cấp dịch vụ còn sự

hài lòng chỉ được đánh giá sau khi đã sử dụng dịch vụ đó. Sự hài lòng của khách hàng xem như là kết quả, CLDV xem như là nguyên nhân. Theo Zeithalm & Bitner (2000) sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát, thể hiện sự hài lòng của họ khi sử dụng một dịch vụ. Trong khi đó CLDV chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ. Tuy nhiên giữa CLDV và sự hài lòng của khách hàng có mối liên hệ với nhau. Cronin & Taylor (1992) cho rằng, cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn của khách hàng, CLDV là tiền đề của sự hài lòng.

Tóm lại CLDV là nhân tố tác động nhiều đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng thỏa mãn nhu cầu của họ thì doanh nghiệp đó bước đầu làm cho khách hàng hài lòng. Do đó muốn nâng cao sự hài lòng của khách hàng, doanh nghiệp cần nâng cao chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, CLDV và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó CLDV là cái tạo ra trước, quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Mối quan hệ nhân quả giữa hai yếu tố này là vấn đề then chốt trong hầu hết các cuộc nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng. Do vậy, có thể nói rằng CLDV của CCHQ Chon Thành là thành phần cơ bản ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp trong lĩnh vực hải quan.

## **2.2 Cơ sở lý thuyết**

Có rất nhiều mô hình nghiên cứu CLDV mà tác giả được biết như: Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật/chức năng của Gronroos (1984); Mô hình năm khoảng cách CLDV của Parasuraman và cộng sự (1985); Mô hình tổng hợp CLDV của Brogowicz (1990); Mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện của Cronin và Taylor (1992); Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar và cộng sự (2000); Mô hình Ishikawa (1943) tuy nhiên với khuôn khổ Luận văn nghiên cứu CLDV của một cơ quan hành chính nhà nước cung cấp dịch vụ cho Doanh nghiệp chú trọng vào việc tạo thuận lợi cho DN trên cơ sở tuân thủ đúng các quy định của nhà nước, tác giả lựa chọn 04 mô hình nghiên cứu là mô hình SERVQUAL (Mô hình năm khoảng cách CLDV của Parasuraman và cộng sự (1985)), mô hình SERVPERF (Mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện của Cronin và Taylor (1992)), Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar và cộng sự (2000), Mô hình Ishikawa (1943) để làm cơ sở lý thuyết của nghiên cứu.

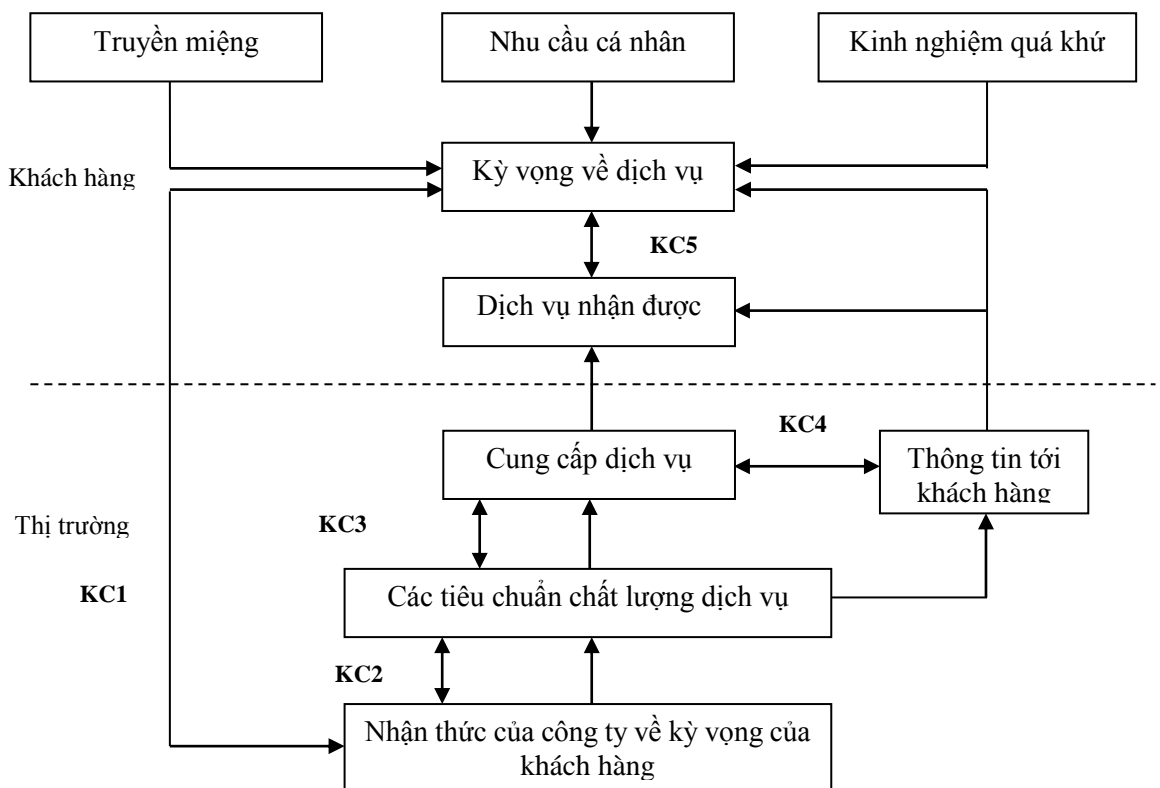
### **2.2.1 Thang đo SERVQUAL**

Parasuraman và cộng sự (1985) khẳng định rằng thang đo SERVQUAL là



thang đo hoàn chỉnh về chất lượng dịch vụ, đạt giá trị và độ tin cậy, có thể được ứng dụng cho mọi loại hình dịch vụ khác nhau. Tuy nhiên, mỗi ngành dịch vụ cụ thể có những đặc thù riêng của chúng nên khi nghiên cứu ngành dịch vụ nào cũng cần có những thay đổi, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

Đây là một thang đo chất lượng dịch vụ làm nổi bật những yêu cầu chủ yếu để đảm bảo chất lượng mong đợi của dịch vụ. Dựa vào kết quả nghiên cứu mình, các nhà khoa học đã đưa ra mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ. Hàm ý của mô hình này là chỉ ra năm khoảng trống, là nguyên nhân tạo ra sự không thành công của việc cung ứng dịch vụ.



**Hình 2 1:** Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ

(*Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1985)*)

**Khoảng cách thứ 1** xuất hiện có sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng về chất lượng dịch vụ và cảm nhận của nhà quản trị dịch vụ đối với những kỳ vọng đó của khách hàng hay nói một cách dễ hiểu hơn là nhà quản trị dịch vụ không hiểu được một cách đúng đắn những gì mà khách hàng mong muốn. Điểm cơ bản của sự khác biệt này là do cơ quan dịch vụ không hiểu biết được những đặc điểm nào tạo nên chất lượng của dịch vụ của mình cũng như cách thức chuyển giao chúng cho khách hàng

để thỏa mãn nhu cầu của họ.

**Khoảng cách thứ 2** là khoảng cách giữa nhận thức của nhà quản trị dịch vụ và những tiêu chí cụ thể của chất lượng dịch vụ. Trong nhiều trường hợp, nhà quản trị có thể nhận thức những mong muốn của khách hàng (nghĩa là không xuất hiện khoảng cách thứ nhất), nhưng họ lại gặp khó khăn trong việc biến những nhận thức đó thành những tiêu chí cụ thể của chất lượng dịch vụ và chuyển giao chúng cho khách hàng theo đúng sự kỳ vọng của họ. Nguyên nhân chính của vấn đề này là khả năng chuyên môn của đội ngũ nhân viên dịch vụ cũng như dao động quá nhiều của cầu dịch vụ, làm cho các cơ quan dịch vụ không thể đáp ứng kịp.

**Khoảng cách thứ 3** là khoảng cách giữa yêu cầu chất lượng dịch vụ và kết quả thực hiện dịch vụ. Khoảng cách này xuất hiện khi các nhân viên thực hiện dịch vụ không chuyển giao dịch vụ cho khách hàng theo đúng các tiêu chí chất lượng đã được xác định. Sở dĩ có khoảng cách là này là do con người có thể có trình độ tay nghề kém vì lý do làm việc quá sức nên họ không muốn hay không thể thực hiện đúng tiêu chuẩn; hay họ buộc phải làm trái với tiêu chuẩn vì họ phải dùng nhiều thời gian lắng nghe khách hàng rồi sau đó phục vụ họ một cách vội vàng.

**Khoảng cách thứ 4** là khoảng cách giữa thực tế cung ứng dịch vụ và thông tin đối ngoại. Những mong đợi của khách hàng về chất lượng dịch vụ chịu ảnh hưởng rất nhiều từ những lời tuyên bố, hứa hẹn từ phía Lãnh đạo của cơ quan cung cấp dịch vụ. Khoảng cách thứ tư xuất hiện khi thực tế khi cung cấp dịch vụ của các cơ quan không đúng như những gì mà họ đã nói, đã hứa hẹn, lúc đó cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ của đơn vị sẽ bị giảm.

**Khoảng cách thứ 5** trong mô hình là khoảng cách giữa chất lượng kỳ vọng của khách hàng và chất lượng dịch vụ họ cảm nhận được. Khoảng cách này xuất hiện khi khách hàng định kết quả thực hiện của cơ quan cung cấp dịch vụ theo một cách khác và nhận thức sai chất lượng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ 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. Parasuraman và các cộng sự cho rằng chất lượng dịch vụ là hàm số của khoảng cách thứ năm. Khoảng cách thứ năm này phụ thuộc vào các khoảng cách trước đó nghĩa là khoảng cách 1, 2, 3 và 4. Vì thế để rút ra khoảng cách thứ năm, hay làm tăng chất lượng dịch vụ, nhà quản trị phải nỗ lực rút ngắn khoảng

cách này.

Mô hình chất lượng dịch vụ có thể được biểu diễn như sau:

$$CLDV = F\{ KC_5 = f(KC_1, KC_2, KC_3, KC_4) \}$$

Trong đó: CLDV: chất lượng dịch vụ;

KC\_1,2,3,4,5: khoảng cách chất lượng 1,2,3,4,5

### **Thành phần chất lượng dịch vụ**

Parasuraman và các cộng sự cho rằng bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng có thể mô hình thành mười thành phần: (1) Tin cậy; (2) Đáp ứng; (3) Năng lực phục vụ; (4) Tiếp cận; (5) Lịch sự; (6) Thông tin; (7) Tín nhiệm; (8) An toàn; (9) Hiểu biết khách hàng; (10) Phương tiện hữu hình. Tuy nhiên, để đơn giản trong việc đo lường, Parasuraman và các cộng sự đã nhiều lần kiểm định và phát hiện ra rằng có năm yếu tố cơ bản quyết định chất lượng dịch vụ như sau:

1. Mức độ tin cậy (reliability): Nói lên khả năng đảm bảo thực hiện dịch vụ đã hứa một cách chắc chắn và chính xác.

2. Đáp ứng (responsiveness): Thể hiện thái độ sẵn sàng giúp đỡ khách hàng và đảm bảo dịch vụ nhanh chóng.

3. Năng lực phục vụ: (assurance): Thể hiện trình độ chuyên môn và thái độ nhã nhặn của nhân viên và khả năng của họ gây được sự tín nhiệm và lòng tin nơi khách hàng.

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

5. Phương tiện hữu hình (tangibles): Thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các phương tiện vật chất, trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

### **2.2.2 Mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện của Cronin và Taylor (1992)**

Để đánh giá chất lượng của mỗi loại hình dịch vụ khác nhau, các nhà nghiên cứu đã sử dụng thang đo SERVQUAL của Parasuraman và điều chỉnh theo đặc thù của từng loại dịch vụ cho phù hợp. Sử dụng mô hình chất lượng dịch vụ 5 khoảng cách làm cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ gây nhiều tranh luận, Cronin và Taylor (1992) với mô hình SERVPERF, cho rằng mức độ cảm nhận của khách hàng đối với việc cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp sẽ phản ánh tốt nhất chất lượng của dịch vụ.

Theo mô hình SERVPERF thì: **Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận**

Nghiên cứu này đã được sự ủng hộ của nhiều nghiên cứu sau đó. Thang đo SERVPERF cũng có hai mươi hai phát biểu với năm thành phần cơ bản tương tự như phần hỏi về cảm nhận của khách hàng trong mô hình SERVQUAL, tuy nhiên bỏ qua phần hỏi về kỳ vọng, năm thành phần cơ bản, đó là:

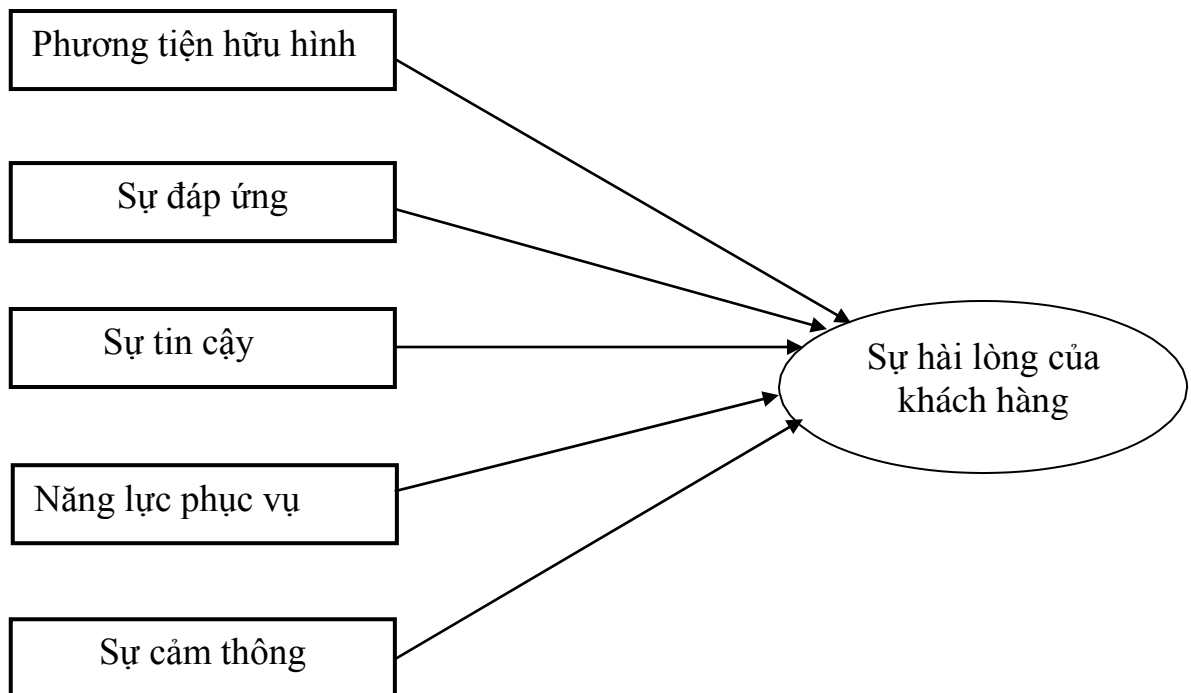
- **Phương tiện hữu hình:** thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên, các trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ.

- **Sự đáp ứng:** thể hiện qua sự mong muốn, sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.

- **Sự tin cậy:** thể hiện qua khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay từ lần đầu tiên.

- **Năng lực phục vụ:** thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, niềm nở với khách hàng.

- **Sự cảm thông:** thể hiện sự quan tâm, chăm sóc đến từng cá nhân, khách hàng.

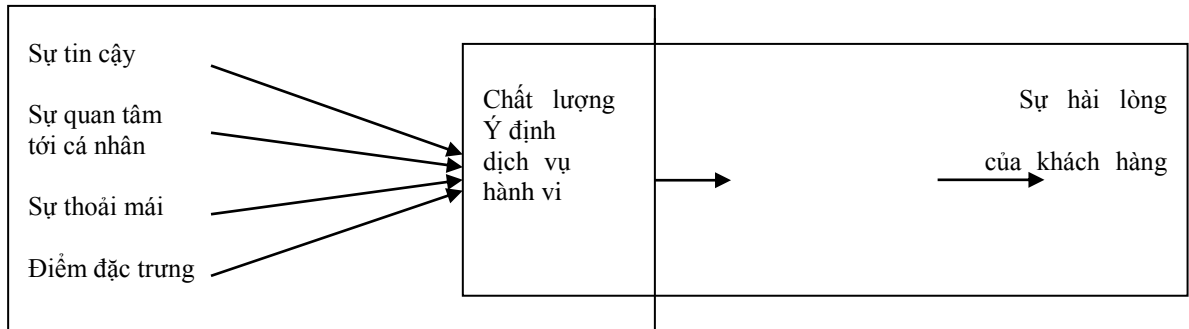


**Hình 2.2.** Mô hình chất lượng dịch vụ SERVPERF

*Nguồn: J, Joseph Cronin, Jr . & Steven A. Taylor (1992)*

### 2.2.3 Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar và cộng sự (2000)

Mô hình xem xét các yếu tố tiền đề, trung gian và kết quả của CLDV như các yếu tố được xem là tiền đề giúp CLDV tốt hơn và mối quan hệ giữa CLDV với sự hài lòng của khách hàng và ý định hành vi của khách hàng (xem hình 2.3).

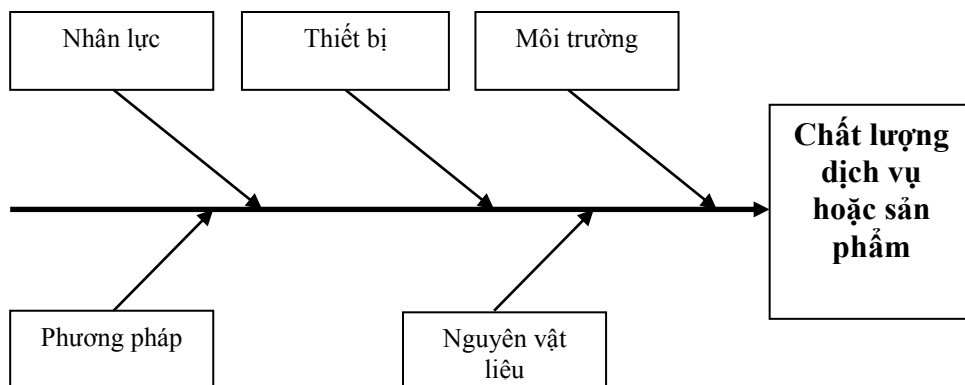


**Hình 2.3** Mô hình tiền đề trung gian

(*Nguồn: Dabholkar và cộng sự (2000)*)

### 2.2.4 Mô hình Ishikawa (qui tắc 4m+1E; Manpower, Machine, Method, Material, Enviroment):

Biểu đồ nhân quả do Giáo sư Kaoru Ishikawa trường đại học Tokyo xây dựng vào năm 1943, biểu đồ nhân quả là một công cụ hữu hiệu giúp liệt kê các nguyên nhân gây nên biến động chất lượng, là một kỹ thuật để công khai nêu ý kiến, phân tích quá trình, có thể dùng trong nhiều tình huống khác nhau. CLDV hay sản phẩm phụ thuộc vào 5 nhân tố chính gồm: (i) nhân lực; (ii) thiết bị; (iii) nguyên vật liệu; (iv) phương pháp; (v) môi trường (xem hình 2.4).



**Hình 2.4** Biểu đồ Ishikawa

(*Nguồn: Ishikawa (1943)*)

Các nhân tố hình thành chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ gồm: (i) Nhân lực: Nhân lực bao gồm lãnh đạo các cấp, nhân viên trong một công ty, trình độ chuyên

môn và thái độ của mọi người trong hệ thống sẽ quyết định rất lớn đối với việc hình thành chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ; (ii) Phương thức quản lý: Bao gồm phương pháp điều hành, chiến lược khi triển khai và thực hiện. Những yếu tố này đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng sản phẩm hay dịch vụ; (iii) Thiết bị: Tất cả các thiết bị, công nghệ quyết định khả năng nâng cao chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ; (iv) Vật liệu: Là những yếu tố đầu vào quan trọng quyết định đến chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ ở đầu ra; (v) Môi trường: Là những yếu tố liên quan đến môi trường làm việc, môi trường hoạt động của con người có ảnh hưởng đến chất lượng của sản phẩm hay dịch vụ.

## **2.3 Giới thiệu tổng quan về Cục Hải quan tỉnh Bình Phước - Chi cục Hải quan Chơn Thành**

### **2.3.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Cục Hải quan tỉnh Bình Phước**

- Cục Hải quan tỉnh Bình Phước, tên giao dịch tiếng Anh là Binh Phuoc Custom Department (viết tắt là HQBP), là một cơ quan hành chính nhà nước trực thuộc Tổng cục Hải quan, có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng, có tài khoản riêng, có chức năng tổ chức thực hiện pháp luật về Hải quan và các quy định khác của pháp luật có liên quan trên địa bàn quản lý.

- Quyết định thành lập:

+ Quyết định số 387/TCHQ- TCCB ngày 11/05/1985 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về việc đổi tên Chi cục Hải quan tỉnh, thành phố thành Hải quan tỉnh, thành phố.

+ Quyết định số 91/TCHQ-TCCB ngày 1/06/1994 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về việc đổi tên “Hải quan tỉnh” “Hải quan Thành phố” trực thuộc Tổng cục Hải quan thành “Cục Hải quan tỉnh” “Cục Hải quan thành phố” trực thuộc tổng cục Hải quan.

+ Quyết định số 165/2001/QĐ-TTg ngày 24/10/2001 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Cục Hải quan tỉnh Bình Phước.

+ Quyết định số 1353/QĐ-TCCB ngày 25/04/2002 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về tổ chức bộ máy của Cục Hải quan tỉnh Bình Phước

+ Quyết định số 3177/QĐ-BTC ngày 24/09/2007 của Bộ Tài Chính về việc

đổi tên Chi cục Hải quan cửa khẩu quốc tế Bonue thành Chi cục Hải quan Cửa khẩu quốc tế Hoa Lư trực thuộc cục Hải quan Bình Phước.

+ Căn cứ Quyết định số 724/QĐ-BTC ngày 6/04/2010 của Bộ trưởng Bộ Tài Chính về việc thành lập Chi cục Hải quan Chơn Thành trực thuộc Cục Hải quan tỉnh Bình Phước.

+ Căn cứ Quyết định số 2672/QĐ-BTC ngày 16/12/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài Chính về việc thành lập Chi cục Hải quan cửa khẩu Lộc Thịnh trực thuộc Cục Hải quan tỉnh Bình Phước.

+ Căn cứ Quyết định số 1919/QĐ-BTC ngày 9/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Trụ sở chính của Cục Hải quan Bình Phước đặt tại:

+ Địa chỉ: 741- Quốc lộ 14- Thị Xã Đồng Xoài-Tỉnh Bình Phước.

+ Điện thoại: (0651) 3885.461

+ Fax: (0651) 3387.092

+ Email: [hqbinhphuoc@customs.gov.vn](mailto:hqbinhphuoc@customs.gov.vn)

+ Website: <http://haiquan.binhphuoc.gov.vn>

Cục Hải quan Bình Phước có các đơn vị thuộc và trực thuộc:

+ Văn Phòng;

+ Phòng nghiệp vụ;

Và 5 đơn vị trực thuộc gồm:

+ Chi cục Hải quan cửa khẩu quốc tế Hoa Lư;

+ Chi cục Hải quan cửa khẩu Hoàng Diệu;

+ Chi cục Hải quan Chơn Thành;

+ Chi cục Hải quan cửa khẩu Lộc Thịnh;

+ Đội Kiểm soát hải quan.

### **2.3.2 Giới thiệu Chi cục Hải quan Chơn Thành**

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

Chi cục Hải quan Chơn Thành là đơn vị trực thuộc Cục Hải quan tỉnh Bình Phước, được thành lập theo Quyết định số 724/QĐ-BTC ngày 06/4/2010 của Bộ

trưởng Bộ Tài chính về việc thành lập Chi cục Hải quan Chơn Thành trực thuộc Cục Hải quan tỉnh Bình Phước, Chi cục Hải quan Chơn Thành có tư cách pháp nhân, có trụ sở, con dấu hành chính và tài khoản theo quy định của pháp luật, có các loại dấu nghiệp vụ theo quy định của ngành Hải quan để thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

Chi cục Hải quan Chơn Thành chính thức được đưa vào hoạt động vào ngày 01/06/2010. Chi cục chịu trách nhiệm quản lý các tổ chức, doanh nghiệp làm thủ tục hải quan tại các KCN, KCX trên địa bàn các huyện Chơn Thành, Đồng Phú, Bù Đăng, Phước Long, Bình Long, Thị Xã Đồng Xoài.

- Chi cục Hải quan Chơn Thành có chức năng giúp Cục trưởng Cục Hải quan tỉnh Bình Phước, theo:

+ Quyết định số 1919/QĐ-BTC ngày 06/9/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

+ Quyết định số 4292/QĐ-TCHQ ngày 12/12/2016 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục Hải quan trực thuộc Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố;

- Chi cục Hải quan Chơn Thành có chức năng thực hiện các quy định quản lý Nhà nước về Hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, chuyển khẩu, tổ chức thực hiện pháp luật về thuế và thu khác đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu; phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại trong phạm vi địa bàn hoạt động của Chi cục Hải quan Chơn Thành theo quy định của pháp luật.

- Chi cục Hải quan Chơn Thành thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của Luật Hải quan; các quy định khác của pháp luật có liên quan, tình hình thực tế hoạt động của Chi cục và những nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện theo quyết định số 4292/QĐ-TCHQ ngày 12/12/2016 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục Hải quan trực thuộc Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố.

### **2.3.2.2 Cơ cấu tổ chức và biên chế**

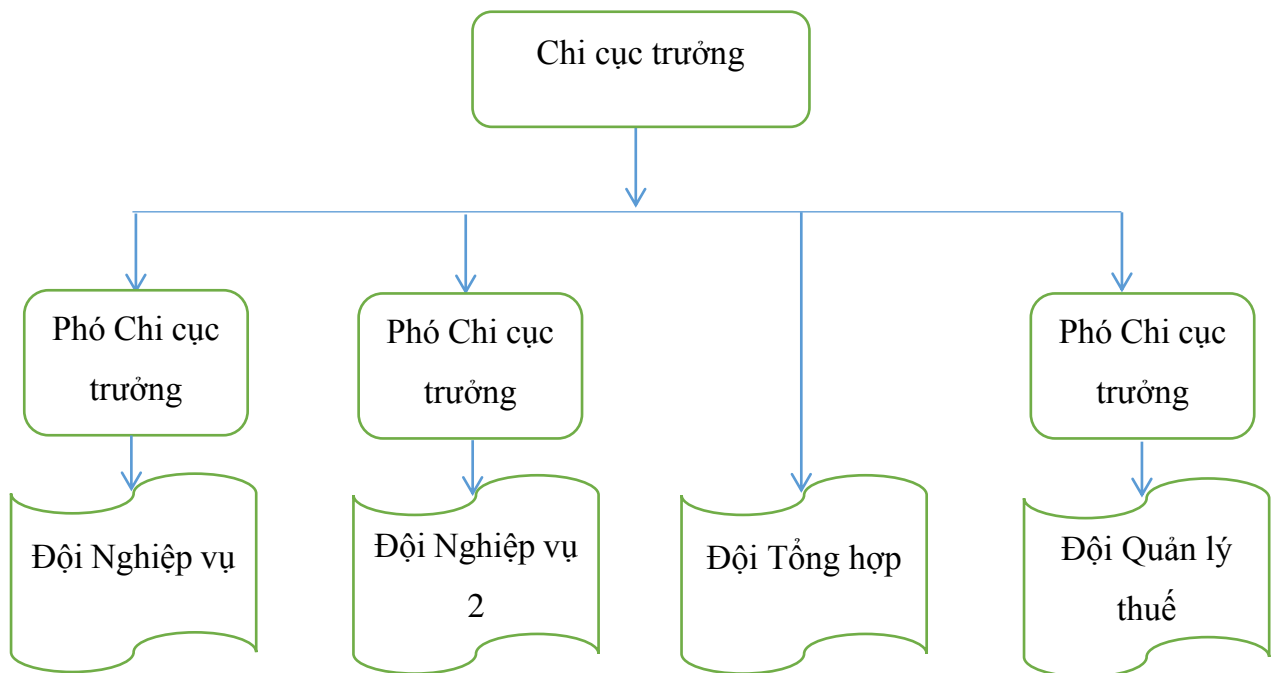
CCHQ Chơn Thành gồm 4 đội: Đội Nghiệp vụ, Đội Nghiệp vụ 2, Đội Quản lý thuế, Đội Tổng hợp. Trong đó các Đội: Đội Nghiệp vụ, Đội Quản lý thuế, Đội Tổng



hợp hoạt động tại Trụ sở Chi cục Hải quan Chơn Thành tại xã Thành Tâm, huyện Chơn Thành, tỉnh Bình Phước; riêng Đội Nghiệp vụ 2 đóng trên địa bàn KCN Bắc Đồng Phú, huyện Đồng Phú, tỉnh Bình Phước

Với biên chế toàn Chi cục là 22 người. Trong đó Lãnh đạo Chi cục gồm: (i) Lãnh đạo Chi cục: 1 Chi cục trưởng và 3 Phó Chi cục trưởng; (ii) Lãnh đạo Đội và tương đương: 4 người. Còn lại là CBCC và nhân viên hợp đồng lao động. Cơ cấu tổ chức của CCHQ Chơn Thành được mô tả hình 2.5.

Trong đó: Thạc sĩ 03 người chiếm 13.64% trên tổng số cán bộ công chức, Đại học 16 người chiếm 72.73% trên tổng số cán bộ công chức, Cao đẳng 3 người chiếm 13.63% trên tổng số cán bộ công chức.



**Hình 2.5** Sơ đồ cơ cấu tổ chức, bộ máy CCHQ Chơn Thành

*(Nguồn: Đội Tổng hợp CCHQ Chơn Thành năm 2017)*

### 2.3.3 Thực trạng CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành

Triển khai hệ thống TTHQĐT có tác động to lớn đối với việc thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội thông qua việc cải cách thủ tục hành chính sẽ gỡ bỏ những rào cản về thủ tục hành chính đối với môi trường kinh doanh, giúp cắt giảm chi phí và rủi ro của doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính. Sau khi tất cả các giải pháp đơn giản hóa thủ tục hành chính được thông qua sẽ cắt giảm tối đa chi phí tuân

thủ tục hành chính mà xã hội phải gánh chịu, chi phí tiết kiệm được sẽ được tái phân bổ vào các hoạt động phục vụ việc đầu tư, tạo việc làm, qua đó góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế - xã hội.

Tại CCHQ Chơn Thành, TTHQĐT được triển khai từ năm 2014. Việc khai báo, tiếp nhận và xử lý thông tin khai hải quan, ra quyết định và phản hồi thông tin giữa Hải quan và doanh nghiệp được thông qua hệ thống xử lý dữ liệu hải quan điện tử, hệ thống hoạt động liên tục 24/24 giờ và 24 giờ/7 ngày trong tuần tạo sự chủ động cho doanh nghiệp trong việc khai thủ tục hải quan, giảm thời gian thông quan hàng hóa từ 5-15 phút còn 1-3 giây đối với luồng xanh và 15 phút đối với luồng vàng, tiết kiệm được thời gian và chi phí cho doanh nghiệp. Việc thông quan hàng hóa nhanh chóng giúp cho DN chủ động trong hoạt động XNK, trong sản xuất, kinh doanh, tiết kiệm nhiều chi phí hữu hình cũng như vô hình.

Sau 3 năm đưa TTHQĐT đưa vào áp dụng tại CCHQ Chơn Thành, hệ thống đã tạo ra những bước chuyển đổi mạnh mẽ. Cụ thể như sau:

### 2.3.3.1 Nhân lực

Để triển khai có hiệu quả CLDV, CCHQ Chơn Thành đã tăng cường công tác đào tạo cho Lãnh đạo, CBCC tại đơn vị. Trình độ CBCC CCHQ Chơn Thành đến 31/3/2017 (xem hình 2.6).



**Hình 2.6** Trình độ nguồn nhân lực tại CCHQ Chơn Thành

(*Nguồn: Bộ phận tổ chức cán bộ - Cục Hải quan tỉnh Bình Phước năm 2017*)

Số lượng CBCC đạt trình độ thạc sĩ là 3 người (chiếm 13.64%), tỷ lệ này đang có chiều hướng tăng lên hàng năm do hiện nay một số CBCC đang tham gia các lớp

đào tạo Thạc sĩ; số lượng CBCC có trình độ Đại học là 16 người (chiếm 72.72%); trình độ cao đẳng là 3 người (chiếm 13.64%). Như vậy nguồn nhân lực tại CCHQ Chơn Thành cơ bản đã được đào tạo ở trình độ đại học trở lên nên có khả năng tiếp thu tri thức mới và nhạy bén trong công việc, dễ thích nghi khi bố trí các công việc khác nhau.

Ngoài ra, trong kế hoạch phát triển nguồn nhân lực được triển khai tại Cục HQBP, hàng năm đều đưa nội dung đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho CBCC trong toàn Cục tham gia các lớp đào tạo, tập huấn do các đơn vị trong và ngoài ngành tổ chức. Đảm bảo số giờ đào tạo cho mỗi CBCC là 100 giờ/năm phù hợp với các lĩnh vực theo chuyên môn nghiệp vụ của CBCC.

Tuy nhiên, để triển khai CLDVTTHQĐT đòi hỏi CBCC phải am hiểu về CNTT có khả năng thao tác trên môi trường mạng và tương tác cùng lúc với nhiều phần mềm, nên vẫn còn một số CBCC chưa đáp ứng được các yêu cầu về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ CNTT, nên còn lúng túng trong quá trình thực hiện.

### **2.3.3.2 Thiết bị**

Nhằm hướng tới một “Hải quan mọi lúc, mọi nơi- công chức HQ có thể làm việc mọi lúc, mọi nơi; người khai HQ có thể thực hiện TTHQ, được cung ứng dịch vụ HQ mọi lúc, mọi nơi” ngành HQ đang đẩy mạnh việc thực hiện TTHQĐT đảm bảo nền tảng cho triển khai cơ chế một cửa quốc gia, một cửa ASEAN và thực hiện các cam kết quốc tế mà Việt Nam tham gia, tập trung vào 5 trụ cột:

+ E-Clearance: Thông quan điện tử;

+ E-Manifest: tiếp nhận thông tin bản lược khai hàng hóa và các chứng từ liên quan, thực hiện thông quan phương tiện vận tải XNC, tiến tới thông quan trước khi hàng đến;

+ E-Permit: Quản lý và trao đổi giấy phép, C/O điện tử;

+ E-Payment: Thanh toán thuế điện tử;

+ E-Office: Quản lý văn phòng điện tử.

Để đảm bảo thực hiện các loại TTHQĐT trên theo chỉ đạo của Tổng cục Hải

quan, phản hồi thông tin nhanh cho doanh nghiệp là ưu tiên hàng đầu, nên đòi hỏi thiết bị phải đồng bộ và hiện đại, hệ thống mạng phải đảm bảo thông suốt.

CCHQ Chơn Thành được xây dựng và được nghiệm thu, bàn giao đưa vào sử dụng từ tháng 11/2011. Là trụ sở được đầu tư xây dựng mới với Tổng mức đầu tư hơn 19 tỷ đồng. Khi đi vào hoạt động hầu hết các trang thiết bị là mới, các thiết bị CNTT được đầu tư mới và nâng cấp hệ thống máy chủ, máy trạm, đường truyền internet, đường truyền Megawan gồm: máy chủ; máy trạm; thiết bị mạng; đường MegaWan; đường truyền Internet, máy soi hành lý, hệ thống Camera giám sát và các thiết bị khác. Tuy nhiên hiện nay hạ tầng CNTT chưa đồng bộ trong toàn ngành, đường truyền còn chậm, thường xuyên nghẽn mạng, dẫn đến khó khăn cho doanh nghiệp trong quá trình làm TTHQ.

### **2.3.3.3 Phần mềm**

Ngày nay, hầu hết mọi thông tin cần thiết phục vụ quản lý HQ đều có mặt trong các hệ thống thông tin của DN và các cơ quan quản lý Nhà nước khác. Hầu hết HQ các nước tiên tiến trên thế giới đã chuyển trọng tâm từ kiểm tra hàng hóa sang kiểm tra các thông tin trên các chứng từ, văn bản được xuất trình hoặc chuyển đến thông tin HQ qua mạng, giảm tỷ lệ kiểm hóa. Để làm được điều đó cần nhất là có sự đồng bộ về các phần mềm để thực hiện TTHQĐT.

Hiện tại, CCHQ Chơn Thành đang sử dụng một số phần mềm sau: Hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS, Phần mềm thông quan điện tử E-customs5; Số liệu xuất nhập khẩu; phần mềm kế toán thuế (KT559); Hệ thống thông tin Xử lý vi phạm; Net.office (Quản lý, điều hành văn bản tập trung); CCES (Thống kê tập trung); Quản lý tài sản; Kế toán hành chính sự nghiệp; Hệ thống thông tin quản lý rủi ro; Hệ thống tiếp nhận bản khai hàng hóa tự động (E-Manifest).

Tuy nhiên, việc sử dụng phần mềm tại CCHQ Chơn Thành vẫn tồn tại một số bất cập như:

- Tình trạng đường truyền thường xuyên bị nghẽn, bị ngắt vẫn xảy ra một cách cục bộ và chưa thật sự bảo đảm an toàn dữ liệu và tốc độ xử lý. Tại Chi cục HQ và Trung tâm dữ liệu, hệ thống cũng đôi lúc bị ngưng hoạt động vì lý do ổ cứng chứa dữ

liệu bị đầy, đường truyền bị đứt vì sự cố khách quan.

- Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan phát sinh nhiều lỗi cụ thể đối với loại hình gia công và nhập nguyên liệu sản xuất hàng xuất khẩu, việc xử lý khắc phục lỗi còn chậm; tính tích hợp chưa cao, hoạt động chưa ổn định.

- Việc áp dụng chữ ký số trong khai báo và làm thủ tục hải quan chưa được thực hiện.

- Phần mềm đầu doanh nghiệp của một số công ty cung cấp dịch vụ chậm bổ sung, điều chỉnh để đáp ứng các yêu cầu nghiệp vụ mà cơ quan hải quan đã quy định.

- Khó khăn chung cho toàn ngành HQ trong việc đồng bộ hóa các phần mềm đáp ứng sự tác nghiệp của HQ các nước trên thế giới. Bên cạnh đó, doanh nghiệp mới làm quen với hệ thống nên quá trình khai báo số liệu chưa đúng quy định dẫn đến sai sót phải chỉnh sửa nhiều lần, đồng thời an toàn dữ liệu là vấn đề mà doanh nghiệp quan tâm.

Vì vậy, ngoài việc trang bị các trang thiết bị thực hiện TTHQĐT, cùng với Tổng cục Hải quan, Cục HQBP, CCHQ Chơn Thành sắp tới sẽ phải tiến hành nâng cấp các phần mềm gồm: Số liệu xuất nhập khẩu, Thông quan điện tử, Sản xuất xuất khẩu, Gia công, Thống kê thuế, Vi phạm, Giá tính thuế, kế toán tập trung, E-Customs.

#### **2.3.3.4 Phương thức quản lý**

Là yếu tố cải cách các hoạt động nghiệp vụ theo xu hướng hiện đại nhằm giải quyết thủ tục nhanh gọn và hiệu quả.

Mức độ hiệu quả của những nỗ lực cải cách hiện đại hóa của hải quan, đặc biệt là những cải tiến về quy trình thủ tục hải quan điện tử hiện nay, thời gian hoàn thành thủ tục hải quan điện tử hiện nay đang được rút ngắn, bộ hồ sơ được cải tiến rút gọn trong trường hợp phải nộp hoặc không phải nộp đối với hệ thống cho phép doanh nghiệp được đi thẳng, chất lượng cải thiện được xem là rõ rệt hay không đổi, phương pháp quản lý theo yêu cầu của hải quan hiện đại với việc áp dụng đầy đủ và hiệu quả quản lý rủi ro; giảm kiểm tra thực tế hàng hóa, tăng cường kiểm tra sau thông quan; áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO; thực hiện công khai, minh bạch quy trình thủ tục hải quan.

Để thực hiện Hải quan điện tử đạt kết quả tốt, cơ quan hải quan cần phải cải tiến phương thức quản lý theo hướng hiện đại, những nỗ lực cải cách hiện đại hóa trong qui trình thủ tục thông quan điện tử mang lại hiệu quả cho doanh nghiệp; thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng. Có thể nói phương thức quản lý có ý nghĩa quan trọng góp phần làm tăng sự hài lòng của Doanh nghiệp.

#### **2.3.3.5 Thủ tục**

Hiện nay các văn bản quy định về TTHQ giữa cơ quan hải quan và các cơ quan liên quan vẫn còn chông chéo gây khó khăn cho doanh nghiệp trong quá trình thực hiện, một số văn bản gây nhầm lẫn trong thực hiện, một số văn bản chưa phù hợp với tình hình thực tế, doanh nghiệp ít được tham gia vào quá trình xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực Hải quan. Ngoài ra trong quá trình triển khai TTHQĐT còn chủ động phối hợp với trường Hải quan Việt Nam, các công ty cung cấp phần mềm tổ chức 9 lớp cho hơn 1.000 lượt doanh nghiệp tham gia làm thủ tục Hải quan tại HQBP.

#### **2.3.3.6 Sự hài lòng của doanh nghiệp**

Tất cả những hoạt động của ngành Hải quan ngoài việc hướng DN làm đúng những quy định của Pháp luật về Hải quan còn hướng đến sự hài lòng của khách hàng cho thấy sự hài lòng của DN có độ ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của ngành Hải quan. Ngày 17/4/2012, Tổng cục Hải quan đã ban hành Quyết định số 846/QĐ-TCHQ về việc ban hành hướng dẫn thực hiện cuộc khảo sát ý kiến và sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động Hải quan. Vấn đề trên cho thấy, TCHQ rất quan tâm đến sự hài lòng của khách hàng trong việc thực hiện TTHQ

Tổng cục Hải quan chỉ đạo, thực hiện TTHC hải quan theo đúng quy định của pháp luật và quyết định công bố của Bộ trưởng Bộ Tài chính, công chức trực tiếp giải quyết TTHC không được yêu cầu đối tượng thực hiện nộp thêm giấy tờ, hồ sơ, phí, lệ phí ngoài quy định nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết TTHC, nâng cao mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức, DN đối với sự phục vụ của cơ quan Hải quan. Kiên quyết loại bỏ tình trạng tiêu cực, nhũng nhiễu, lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức, DN làm thước đo đánh giá chất lượng, hiệu quả hoạt động cung cấp dịch vụ công.

Tại CCHQ Chơn Thành sự hài lòng của DN được Chi cục quan tâm bằng việc cử cán bộ chăm sóc khách hàng đối với từng DN. Thực tế phát sinh tại Chi cục 6 tháng đầu năm 2017, Chi cục đã cử nhóm CBCC chuyên thực hiện TTHQĐT tham gia việc chăm sóc khoảng 300 DN tại Chi cục, cụ thể 1 cán bộ chăm sóc nhóm khách hàng khoảng 60 DN và việc chăm sóc này được hoán đổi thực hiện theo năm.

## **2.4 Đề xuất mô hình nghiên cứu**

### **2.4.1 Tổng hợp các nghiên cứu trước đó**

- Nghiên cứu của Nguyễn Minh Tuấn (2015): “Các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV của các Chi cục Hải quan ngoài khu công nghiệp tỉnh Bình Dương”, dựa trên mô hình nghiên cứu của Mohammed Ateeq Alanzi, Ahmed Kamil, Shuib Basri (2010) và ý kiến thảo luận chuyên gia, Đề tài xây dựng mô hình nghiên cứu đánh giá CLDV của Chi cục Hải quan ngoài KCN gồm 6 nhân tố: (i) Cơ sở vật chất (4 biến quan sát); (ii) Thủ tục hành chính (7 biến quan sát); (iii) Độ tin cậy (5 biến quan sát); (iv) Sự đáp ứng (5 biến quan sát); (v) Năng lực phục vụ (5 biến quan sát); (vi) Sự đồng cảm (5 biến quan sát). Kết quả cho thấy có 5 nhân tố ảnh hưởng đến CLDV chi cục Hải quan ngoài KCN (nhân tố sự đồng cảm có mức ý nghĩa  $Sig = 0,310 > 0,05$  không có ý nghĩa thống kê nên loại khỏi mô hình nghiên cứu), thứ tự mức độ ảnh hưởng giảm dần như sau: Năng lực phục vụ; Thủ tục hành chính; Cơ sở vật chất; Độ tin cậy và sự đáp ứng, cho thấy 5 thành phần chất lượng này trong mô hình nghiên cứu có quan hệ đồng biến với CLDV của Chi cục Hải quan ngoài KCN tỉnh Bình Dương. Trong đó nhân tố năng lực phục vụ ( $Beta = 0,315$ ) có ảnh hưởng nhiều nhất đến CLDV, nhân tố sự đáp ứng ( $Beta = 0,126$ ) có ảnh hưởng ít nhất đến CLDV.

- Nghiên cứu của Phạm Ngọc Hà (2015): “Nâng cao CLDV về TTHQĐT tại Cục Hải quan TP Hồ Chí Minh”, dựa trên mô hình lý thuyết của Ishikawa để nghiên cứu gồm: 5 nhân tố với 24 biến quan sát, các nhân tố gồm: (i) Nhân lực (5 biến quan sát); (ii) Phương pháp (5 biến quan sát); (iii) Thiết bị, máy móc (5 biến quan sát); (iv) Phần mềm (5 biến quan sát); (v) Môi trường (4 biến quan sát). Kết quả nghiên cứu cho thấy, 5 nhân tố trên đều có tác động đến CLDV TTHQĐT tại Cục hải quan TP Hồ Chí Minh theo thứ tự mức độ ảnh hưởng giảm dần như sau: (i) Nhân lực; (ii) Môi trường; (iii) Phương pháp; (iv) Thiết bị; (v) Phần mềm. Trong đó nhân tố Nhân

lực (Beta = 0,306) có tác động nhiều nhất đến CLDV, nhân tố phần mềm (Beta = 0,148) tác động ít nhất đến CLDV.

- Nghiên cứu của Phan Thị Ánh Tuyết (2014): “Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ thông quan điện tử tại Chi cục Hải quan Khu công nghiệp Mỹ Phước”, dựa trên mô hình SERVPERF, Cronnin và Taylor (1992) gồm: 5 nhân tố với 25 biến quan sát, các nhân tố gồm: (i) Phương tiện hữu hình (4 biến quan sát); (ii) Sự tin cậy (5 biến quan sát); (iii) Khả năng đáp ứng (4 biến quan sát); (iv) Năng lực phục vụ (4 biến quan sát); (v) Sự cảm thông (5 biến quan sát). Trong đó có 3 nhân tố có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ thông quan điện tử tại Chi cục Hải quan khu công nghiệp Mỹ Phước (2 nhân tố là sự tin cậy có Sig = 0,594 > 0,05 và nhân tố khả năng đáp ứng có Sig = 0,610 > 0,05 nên không có ý nghĩa thống kê, loại khỏi mô hình nghiên cứu), mức độ ảnh hưởng theo thứ tự giảm dần như sau: (i) Sự cảm thông; (ii) Năng lực phục vụ; (iii) Phương tiện hữu hình. trong đó nhân tố sự cảm thông (Beta = 0,447) có ảnh hưởng lớn nhất với sự hài lòng, nhân tố phương tiện hữu hình (Beta = 0,292) có ảnh hưởng ít nhất.

- Phạm Thị Ngọc Yến (2016): “Đo lường mức độ hài lòng của DN đối với chất lượng dịch vụ tuyên truyền - hỗ trợ tại Chi cục Thuế huyện Hóc Môn”, trên cơ sở đánh giá thực trạng thực hiện công tác Tuyên truyền - hỗ trợ tại Chi cục Thuế huyện Hóc Môn, đưa ra 6 nhân tố ảnh hưởng gồm: (i) Đáp ứng; (ii) Tin cậy; (iii) Tính công khai; (iv) Phong cách phục vụ; (v) Cơ sở vật chất; (vi) Tính minh bạch. Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, đã đề ra 2 giải pháp nhằm hoàn thiện chất lượng dịch vụ tuyên truyền - hỗ trợ tại Chi cục Thuế huyện Hóc Môn, đó là: giải pháp đối với cơ quan cung cấp dịch vụ (gồm giải pháp cho 6 nhân tố dẫn trên) và giải pháp đối với khách hàng.

- Nghiên cứu của Huỳnh Trọng Tín (2015): “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế khi giao dịch điện tử với cơ quan thuế tại Cục thuế Thành phố Hồ Chí Minh” nghiên cứu sự hài lòng của người nộp thuế với cách tiếp cận người dân làm trung tâm trong việc sử dụng dịch vụ thuế điện tử, một hình thức dịch vụ điện tử được cung cấp bởi Chính phủ điện tử. Để đánh giá khách quan



Sự hài lòng của người nộp thuế về dịch vụ thuế điện tử tại Cục thuế Thành phố Hồ Chí Minh. Các nhân tố ảnh hưởng gồm: (i) Dịch vụ đảm bảo, tin cậy; (ii) Mức độ sẵn sàng của cơ quan thuế; (iii) Sử dụng dễ dàng; (iv) Tính hiệu quả và (v) Giao diện website.

**Bảng 2. 1:** Bảng tổng hợp các mô hình nghiên cứu về CLDV có liên quan

<b>Ký hiệu</b>	<b>Tên nghiên cứu</b>	<b>Các nhân tố ảnh hưởng</b>	<b>Tên tác giả (năm)</b>
NC1	Mô hình SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mức độ tin cậy;</li> <li>- Khả năng đáp ứng;</li> <li>- Các phương tiện hữu hình;</li> <li>- Sự đảm bảo;</li> <li>- Sự cảm thông.</li> </ul>	Parasuraman và cộng sự (1985)
NC2	Mô hình SERVPERF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mức độ tin cậy;</li> <li>- Khả năng đáp ứng;</li> <li>- Các phương tiện hữu hình;</li> <li>- Sự đảm bảo;</li> <li>- Sự cảm thông.</li> </ul>	Cronin và Taylor (1992)
NC3	Mô hình tiền đề và trung gian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sự tin cậy;</li> <li>- Sự quan tâm tới cá nhân;</li> <li>- Sự thoải mái</li> <li>- Điểm đặc trưng</li> </ul>	Dabholkar và cộng sự (2000)
NC4	Mô hình Ishikawa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân lực;</li> <li>- Thiết bị;</li> <li>- Phương pháp;</li> <li>- Môi trường;</li> <li>- Nguyên vật liệu.</li> </ul>	Ishikawa (1943)
NC5	Các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV của các Chi cục Hải quan ngoài khu công nghiệp tỉnh Bình Dương	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Năng lực phục vụ;</li> <li>- Thủ tục hành chính;</li> <li>- Cơ sở vật chất;</li> <li>- Độ tin cậy;</li> <li>- Sự đáp ứng</li> </ul>	Nguyễn Minh Tuấn (2015)
NC6	Nâng cao CLDV về TTHQĐT tại Cục Hải quan TP Hồ Chí Minh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân lực;</li> <li>- Môi trường;</li> <li>- Phương pháp;</li> <li>- Thiết bị;</li> </ul>	Phạm Ngọc Hà (2015)

		- Phần mềm.	
NC7	Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ thông quan điện tử tại Chi cục Hải quan Khu công nghiệp Mỹ Phước	- Sự cảm thông; - Năng lực phục vụ; - Phương tiện hữu hình.	Phan Thị Ánh Tuyết (2014)
NC8	Đo lường mức độ hài lòng của DN đối với chất lượng dịch vụ tuyên truyền - hỗ trợ tại Chi cục Thuế huyện Hóc Môn	- Đáp ứng; - Tin cậy; - Tính công khai; - Phong cách phục vụ; - Cơ sở vật chất; - Tính minh bạch	Phạm Thị Ngọc Yến (2016)
NC9	Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế khi giao dịch điện tử với cơ quan thuế tại Cục thuế Thành phố Hồ Chí Minh	- Dịch vụ đảm bảo, tin cậy; - Mức độ sẵn sàng của cơ quan thuế; - Sử dụng dễ dàng; - Tính hiệu quả - Giao diện website	Huỳnh Trọng Tín (2015)

Nguồn: Tác giả tổng hợp

#### 2.4.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất:

##### Đặc điểm của thủ tục Hải quan điện tử:

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

- Cán bộ Hải quan am hiểu nghiệp vụ, thao tác tốt các phần mềm;
- Có thiết bị hiện đại đáp ứng yêu cầu đồng bộ trong toàn ngành Hải quan;
- Để nâng cao CLDV TTHQĐT, ngoài yếu tố con người, thiết bị,... thì yếu tố phương pháp quản lý rất quan trọng nó góp phần nâng cao CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành;

-Hiện nay các văn bản quy định về TTHQ giữa cơ quan hải quan và các cơ quan liên quan vẫn còn chồng chéo gây khó khăn cho doanh nghiệp trong quá trình thực hiện;

- Tất cả những hoạt động của ngành Hải quan ngoài việc hướng DN làm đúng

những quy định của Pháp luật về Hải quan còn hướng đến sự hài lòng của khách hàng cho thấy sự hài lòng của DN có độ ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động của ngành Hải quan.

Trên cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu trước đây, cụ thể là mô hình 5 thành phần CLDV, thang đo SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự (1985, 1988); Mô hình tiền đề và trung gian của Dabholkar và cộng sự (2000); Mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện của Cronin và Taylor (1992); Nghiên cứu của Phạm Ngọc Hà (2015): “Nâng cao CLDV về TTHQĐT tại Cục Hải quan TP Hồ Chí Minh” và trên cơ sở đặc điểm của TTHQĐT tác giả đã đề xuất mô hình các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với CLDV thủ tục HQĐT tại CCHQ Chơn Thành có thể phụ thuộc vào sáu thành phần là: (i) Nhân lực; (ii) Thủ tục hành chính; (iii) Phương pháp quản lý; (iv) Thiết bị; (v) Phần mềm; (vi) Sự thoải mái (Hình 2.2). Trong đó, có 4 thành phần (Nhân lực, Phần mềm, Thiết bị, Phương pháp quản lý) được tác giả kế thừa và phát triển từ mô hình nghiên cứu của Phạm Ngọc Hà (2015); thành phần về “Thủ tục hành chính” được tác giả kế thừa từ nghiên cứu của Nguyễn Minh Tuấn (2015) thành phần “Sự hài lòng” được tác giả nghiên cứu từ lý luận của Hansemark và Albinsson (2004), đồng thời điều chỉnh thang đo các thành phần trên cho phù hợp hơn với tình hình thực tế hiện nay tại CCHQ Chơn Thành, việc lựa chọn các nhân tố để đề xuất mô hình nghiên cứu lý thuyết vì những lý do như sau:

Hiện nay DV của CCHQ Chơn Thành gồm các lĩnh vực như: Tiếp cận thông tin thủ tục hành chính Hải quan; thực hiện thủ tục hành chính Hải quan đều dựa trên nền tảng là hệ thống Hải quan điện tử, đánh giá sẽ cho thấy rõ những nguyên nhân ảnh hưởng đến CLDV tại CCHQ Chơn Thành mà doanh nghiệp đang gặp phải, đồng thời trong bất kỳ lĩnh vực nào thì nhân tố nhân lực (trình độ chuyên môn, thái độ hợp tác,...); trang thiết bị (máy móc, thiết bị, máy tính,...) và phương thức quản lý là những nhân tố có tác động rất lớn đến CLDV của một công ty hay tổ chức. Thêm vào đó, để việc giao dịch thuận tiện, DN và NVHQ tương tác trực tiếp hoặc gián tiếp qua phần mềm. Do đó nghiên cứu kế thừa 4 nhân tố là nhân lực, phương thức quản lý, phần mềm và thiết bị để đưa vào nghiên cứu.

Các nhân tố đưa vào nghiên cứu được mô tả như sau:

- Nhân lực: Hiện nay Cục HQBP nói chung và CCHQ Chơn Thành nói riêng đang không ngừng cải cách và hiện đại hóa, trong đó nhân tố con người được đặc biệt được chú trọng, nó có vai trò quyết định đến CLDV của hải quan, vì cho dù máy móc, thiết bị, hệ thống chính sách pháp luật hoàn chỉnh đến mấy mà trình độ CBCC hạn chế, thiếu tinh thần và thái độ phục vụ doanh nghiệp thì cũng không mang lại sự hài lòng cho người dân và doanh nghiệp. Tinh thần, thái độ phục vụ của CBCC được ngành hải quan cụ thể bằng phương châm hành động của Tuyên ngôn phục vụ khách hàng là “Chuyên nghiệp – Minh bạch – Hiệu quả”, đây là hoạt động xuyên suốt của cán bộ công chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ. Do đó nhân lực là một trong những nhân tố bên trong rất quan trọng, nó được thiết lập nhằm tạo ra môi trường thuận lợi cho việc thực hiện các mục tiêu mà CCHQ Chơn Thành đề ra.

- Thiết bị, là tất cả các thiết bị, công nghệ để phục vụ các thủ tục hành chính HQ như hệ thống máy chủ, đường truyền phải được thông suốt, việc truyền nhận thông tin và xử lý các văn bản giữa CCHQ Chơn Thành, Cục HQBP và Tổng cục Hải Quan phải được đảm bảo để xử lý và chỉ đạo kịp thời. Tất cả các yếu tố trên đều có quan hệ mật thiết đến CLDV tại CCHQ Chơn Thành.

- Phần mềm, đây là nhân tố quan trọng, vì doanh nghiệp tương tác trực tiếp hoặc gián tiếp trên phần mềm.

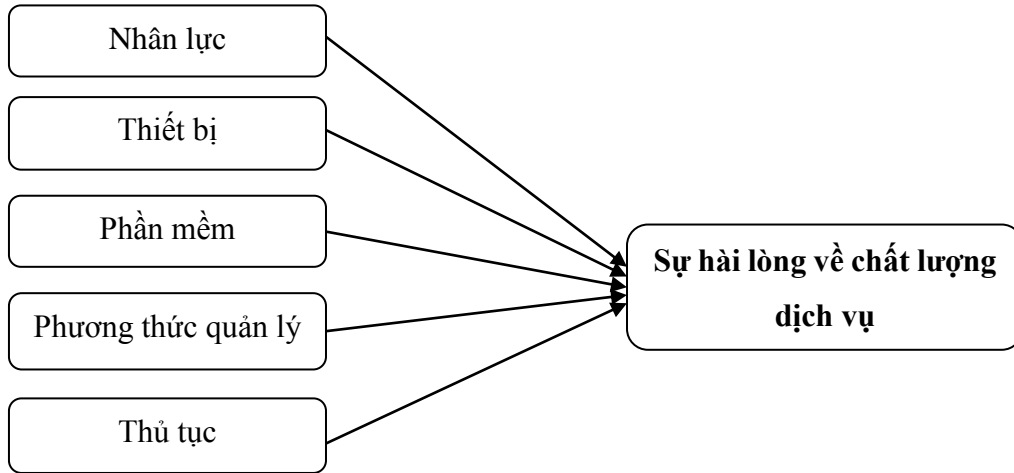
- Phương thức quản lý, là phương pháp quản lý và điều hành của lãnh đạo các cấp, cách thức điều hành và sự động viên kịp thời của lãnh đạo sẽ là nguồn động viên cho CBCC, mang lại hiệu suất làm việc cao của cán bộ khi thực hiện nhiệm vụ.

- Thủ tục, là các quy trình, các văn bản quy định về thủ tục hải quan, hướng dẫn thực hiện các hoạt động liên quan đến hoạt động XNK của các cơ quan liên quan; Văn bản quy định về thủ tục hải quan phù hợp với tình hình thực tế; Quy định thủ tục Hải quan có sự thống nhất giữa cơ quan hải quan và các cơ quan quản lý khác; Doanh nghiệp được tham gia vào quá trình xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực Hải quan.

- Sự hài lòng, nói đến dịch vụ là nói đến cảm nhận của khách hàng về sự thoải mái khi thực hiện giao dịch, nhân tố này đánh giá việc CCHQ có tạo sự hài lòng,

thuận tiện cho DN khi tiếp cận với những dịch vụ của CCHQ

Như vậy sau khi nghiên cứu định tính, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu như sau (xem hình 2.7):



**Hình 2. 7** Mô hình nghiên cứu đề xuất

(Nguồn: Tác giả đề xuất)

Để kiểm định mô hình trên, các giả thuyết được đặt ra như sau:

Giả thuyết H1: Nhân tố Nhân lực có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng về CLDV.

Giả thuyết H2: Nhân tố thiết bị có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng về CLDV.

Giả thuyết H3: Nhân tố phần mềm có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng về CLDV.

Giả thuyết H4: Nhân tố phương thức quản lý có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng về CLDV.

Giả thuyết H5: Nhân tố thủ tục có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng về CLDV.

Giả thuyết H6: Nhân tố Sự hài lòng có quan hệ cùng chiều với sự hài lòng về CLDV .

## TÓM TẮT CHƯƠNG 2

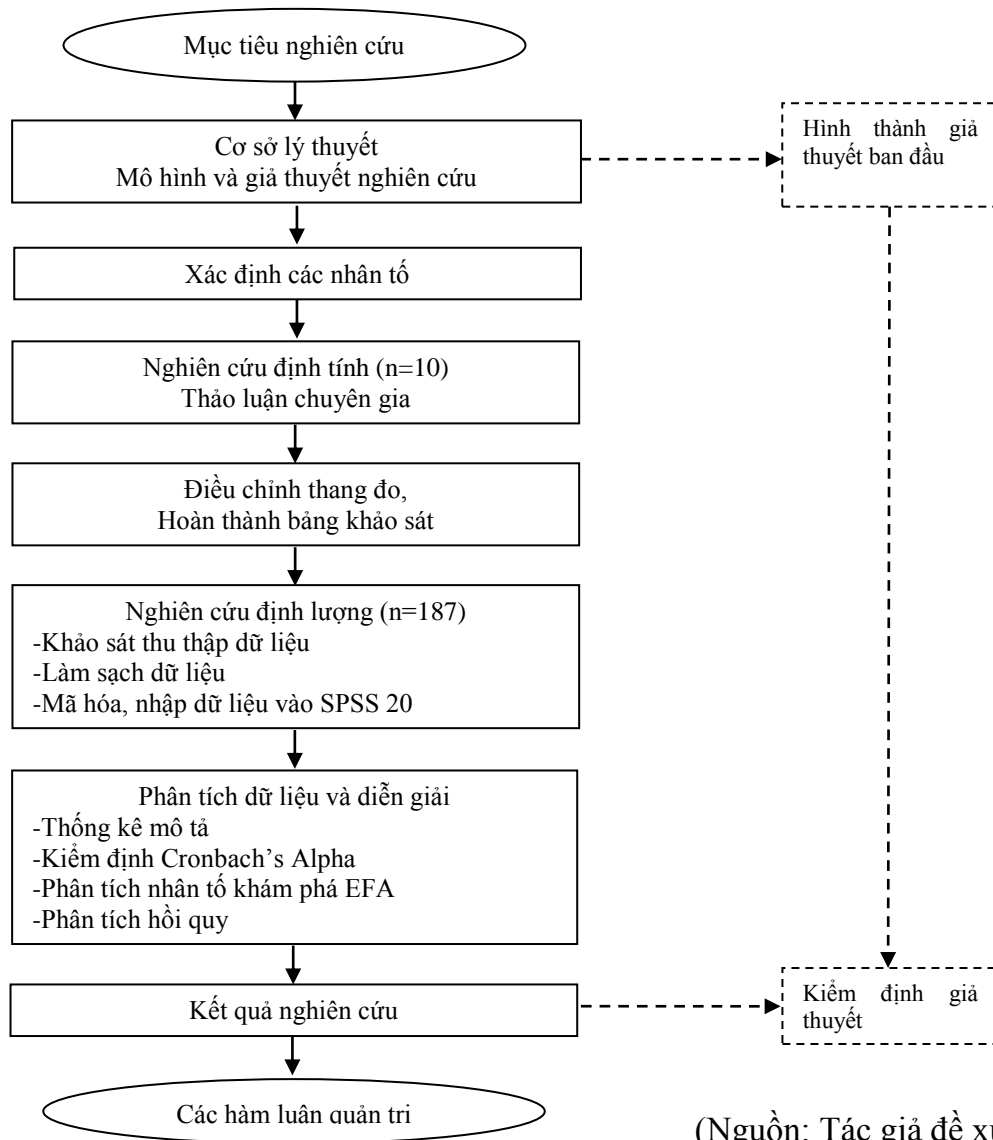
Chương 2 trình bày các khái niệm gồm: Khái niệm về dịch vụ, dịch vụ công, chất lượng, chất lượng dịch vụ công, sự hài lòng, mối quan hệ giữa CLDV và sự hài lòng; nghiên cứu 4 mô hình lý thuyết về CLDV và 5 nghiên cứu của các tác giả về sự hài lòng CLDV, trên cơ sở kết hợp các mô hình nghiên cứu của Ishikawa, mô hình nghiên cứu của Phạm Ngọc Hà (2015) và lý thuyết về sự hài lòng của Hansemark và Albinsson (2004), từ đó đề xuất mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu. Giới thiệu về Cục Hải quan Bình Phước, thực trạng CLDV của Chi cục Hải quan Chơn Thành, để từ đó đề xuất mô hình nghiên cứu sát với thực trạng CLDV TTHQĐT tại đơn vị.

### CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

Chương 3 trình bày trọng tâm phương pháp nghiên cứu khoa học được sử dụng để xây dựng các thang đo đánh giá các thang đo xây dựng quy trình nghiên cứu, xác định phương pháp và quy trình chọn mẫu, kích thước mẫu thích hợp và các giả thuyết nghiên cứu đã đưa ra trong chương 2.

#### 3.1 Quy trình nghiên cứu

Đề tài được nghiên cứu sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng. Được thực hiện theo sơ đồ nghiên cứu sau:



**Hình 3.1:** Quy trình nghiên cứu

Mô tả sơ đồ nghiên cứu: (i) Xác định mục tiêu nghiên cứu, xác định mục tiêu tổng quát và mục tiêu cụ thể mà nghiên cứu cần thực hiện; (ii) Nghiên cứu cơ sở lý

thuyết, mô hình và giả thuyết nghiên cứu gồm: Các mô hình nghiên cứu liên quan cũng như các đề tài nghiên cứu liên quan cùng lĩnh vực, để xây dựng mô hình nghiên cứu lý thuyết sự hài lòng về CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành; (iii) Xác định các nhân tố có thể ảnh hưởng đến sự hài lòng về CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành và dự kiến nội dung thảo luận chuyên gia; (iv) Thực hiện nghiên cứu định tính: Thảo luận với 10 chuyên gia lấy ý kiến cho bảng câu hỏi khảo sát và các nhân tố có thể ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành; (v) Điều chỉnh thang đo sau khi thảo luận chuyên gia và hoàn thành bảng câu hỏi khảo sát; (vi) Thực hiện nghiên cứu định lượng đối với 225 doanh nghiệp có hoạt động XNK thường xuyên tại CCHQ Chơn Thành (bằng cách gửi trực tiếp cho các doanh nghiệp đến làm TTHQ tại CCHQ Chơn Thành, các DN đến tham dự buổi đối thoại HQ - DN tại UBND huyện Phước Long vào tháng 8.2017 các DN đến tham dự buổi đối thoại HQ - DN tại UBND huyện Chơn Thành vào tháng 9.2017 để thực hiện khảo sát. Thu thập phiếu khảo sát, sàng lọc làm sạch dữ liệu khảo sát bằng cách loại các phiếu khảo sát không đạt yêu cầu, mã hóa dữ liệu và nhập vào phần mềm SPSS 20; (vii) Phân tích dữ liệu và kiểm định kết quả nghiên cứu với giả thuyết hình thành ban đầu; (viii) Đề xuất một số hàm luận quản trị đối với CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành.

### **3.2 Phương pháp nghiên cứu**

#### **3.2.1 Phương pháp nghiên cứu định tính**

Nghiên cứu định tính được thực hiện trong giai đoạn nghiên cứu dữ liệu thứ cấp, thảo luận chuyên gia đang công tác tại CCHQ Chơn Thành và đại diện 05 doanh nghiệp đang làm thủ tục tại CCHQ Chơn Thành có kinh nghiệm trong lĩnh vực TTHQĐT, bước nghiên cứu này nhằm sàng lọc lại các biến đưa vào mô hình nghiên cứu, kiểm tra các thang đo sử dụng. Đồng thời kiểm tra mức độ rõ ràng của các câu hỏi trong bảng khảo sát, loại bỏ các nội dung trùng lặp trong thang đo. Kết quả của nghiên cứu định tính sẽ là cơ sở để bổ sung, điều chỉnh hoặc loại bỏ một số biến quan sát không phù hợp trong thang đo, từ đó tiến hành xây dựng thang đo chính thức và phiếu khảo sát để phục vụ cho nghiên cứu định lượng trong các bước nghiên cứu tiếp theo. Các bước được thực hiện như sau:

Bước 1: Xây dựng 6 nhân tố có thể ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT tại CCHQ



Chon Thành (Xem phụ lục 01:Nội dung thảo luận chuyên gia).

Bước 2: Chọn 10 Lãnh đạo và CBCC của CCHQ Chon Thành và Phòng Nghiệp vụ để tiến hành thảo luận chuyên gia. Những người tham gia thảo luận là những người có kinh nghiệm và thâm niên công tác tại HQBP và có kiến thức về TTHQĐT đồng thời hiện nay đang công tác tại CCHQ Chon Thành và Phòng Nghiệp vụ có liên quan đến quy trình TTHQĐT (Xem phụ lục 02: Danh sách Lãnh đạo, CBCC và doanh nghiệp tham gia thảo luận). Cách thức thảo luận, chia 2 nhóm để thảo luận trực tiếp gồm: Lãnh đạo và CBCC của CCHQ Chon Thành và Phòng Nghiệp vụ là những đơn vị trực tiếp tham mưu và thực hiện TTHQĐT cho các doanh nghiệp, gồm: 02 Chi cục trưởng, 02 Lãnh đạo đội, 02 công chức thừa hành của CCHQ Chon Thành và 02 Phó trưởng Phòng, 01 CBCC tham mưu về công tác giám sát quản lý, 01 CBCC chuyên trách CNTT của Phòng Nghiệp vụ.

Bước 3: Sau khi hoàn thành việc thảo luận chuyên gia với 10 Lãnh đạo, CBCC của CCHQ Chon Thành và Phòng Nghiệp vụ, nghiên cứu chọn 5 nhân viên XNK đại diện cho 5 doanh nghiệp thường xuyên làm TTHQ tại CCHQ Chon Thành. Những nhân viên được mời tham gia thảo luận là những nhân viên có kinh nghiệm làm TTHQ, qua đó ghi nhận ý kiến của họ đối với việc hình thành các nhân tố và xây dựng các biến quan sát có thể ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chon Thành.

Kết quả thảo luận chuyên gia cho thấy có 09/10 Lãnh đạo, CBCC và 5/5 nhân viên XNK đồng ý với 5 nhân tố độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc tác động đến CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chon Thành (gồm 30 biến quan sát).

**- Các thang đo:**

**+ Nhân tố nhân lực:**

1. Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn và kỹ năng giải thích tốt.
2. Công chức Hải quan văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp.
3. Công chức Hải quan có tinh thần hợp tác với doanh nghiệp, sẵn sàng giải thích, hướng dẫn khi DN gặp khó khăn về TTHQĐT.
4. Công chức Hải quan luôn tạo điều kiện để DN thực hiện TTHQĐT một cách thuận tiện, hiệu quả nhất.
5. Công chức Hải quan sử dụng tốt các phần mềm về TTHQĐT và hỗ trợ DN.

**+ Nhân tố thiết bị:**

1. Máy tính phục vụ TTHQĐT được trang bị hiện đại.
2. Tại điểm làm TTHQ được lắp đặt máy tính để doanh nghiệp tra cứu thông tin.
3. Hệ thống cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin đáp ứng được nhu cầu của DN.
4. Hệ thống mạng của CCHQ Chơn Thành hoạt động ổn định.
5. Khi dữ liệu gửi đến cơ quan HQ luôn nhận được phản hồi một cách nhanh chóng, chính xác.

**+ Nhân tố phần mềm:**

1. Phần mềm hoạt động ổn định và luôn được nâng cấp thường xuyên.
2. Giao diện của phần mềm dễ sử dụng, đáp ứng quản lý hoạt động XNK của DN.
3. Dữ liệu của doanh nghiệp khai báo TTHQĐT được xử lý và phản hồi nhanh chóng.
4. Thông tin doanh nghiệp khai báo trên hệ thống TTHQĐT luôn được bảo mật.
5. Kịp thời xử lý các lỗi trên hệ thống TTHQĐT khi có yêu cầu của doanh nghiệp.

**+ Nhân tố phương thức quản lý:**

1. CCHQ Chơn Thành luôn tiếp thu ý kiến góp ý của doanh nghiệp.
2. Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp.
3. Cung cấp đủ thông tin, công khai minh bạch các chủ trương, chính sách để doanh nghiệp thực hiện.
4. Thông báo đầu mối tiếp nhận và xử lý vướng mắc về TTHQĐT cho doanh nghiệp.
5. Tổ chức hội nghị đối thoại DN hàng năm để kịp thời nắm bắt, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho DN trong quá trình làm TTHQ.

**+ Nhân tố thủ tục:**

1. Quy trình TTHQ rõ ràng, minh bạch.
2. Văn bản quy định về thủ tục hải quan phù hợp với tình hình thực tế.

3. Không có sự chông chéo giữa các quy định về TTHQ với các quy định của các cơ quan liên quan.

4. CQHQ kịp thời tập huấn cho doanh nghiệp các quy định mới trong lĩnh vực hải quan.

5. CQHQ luôn cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan.

**+ Nhân tố Sự hài lòng:**

1. Tôi rất tin tưởng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT.

2. DN hài lòng về thời gian thực hiện TTHQĐT và tác phong phục vụ của nhân viên HQ.

3. Tôi cảm thấy hài lòng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành.

4. TTHQĐT mang lại thuận lợi cho DN.

5. Doanh nghiệp tôi sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành.

Sau bước nghiên cứu định tính, xây dựng 30 biên quan sát của 6 nhân tố tác động đến sự hài lòng về CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành nhằm phục vụ cho việc xây dựng bảng khảo sát của bước nghiên cứu định lượng.

### **3.2.2 Phương pháp nghiên cứu định lượng**

Nghiên cứu định lượng được tiến hành nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu. Đây là bước phân tích chi tiết các dữ liệu thu thập được qua phiếu khảo sát gửi cho doanh nghiệp để xác định tính phù hợp, tương quan của các nhân tố với nhau từ đó đưa ra kết quả nghiên cứu.

### **3.3 Phương pháp thu thập dữ liệu**

#### **3.3.1 Nguồn dữ liệu sơ cấp**

Kết quả thảo luận chuyên gia với Lãnh đạo Chi cục, CBCC của đơn vị và các chuyên gia của Phòng Nghiệp vụ, để tham vấn ý kiến góp ý các nội dung sau:

-Xác định các nhân tố ảnh hưởng có thể có gồm: Nhân lực; thiết bị; phần mềm; Phương thức quản lý; Thủ tục và Sự hài lòng;

- Xác định mức độ quan trọng của từng nhân tố đối với sự hài lòng về CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành;

-Đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành, có tác động như thế nào đến TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành. Phiếu khảo sát được gửi trực tiếp cho các doanh nghiệp đến làm TTHQ tại CCHQ Chơn Thành, các DN đến tham dự buổi đối thoại HQ - DN tại UBND huyện Phước Long vào tháng 8.2017 các DN đến tham dự buổi đối thoại HQ - DN tại UBND huyện Chơn Thành vào tháng 9.2017 để thực hiện khảo sát.

### **3.3.2 Nguồn dữ liệu thứ cấp**

Nguồn dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các nguồn sau:

(i) Các báo cáo sơ kết, tổng kết, báo cáo chuyên đề của ngành Hải quan và của HQBP;

(ii) Tạp chí nghiên cứu Hải quan (viện nghiên cứu Hải quan);

(iii) Tạp chí nghiên cứu tài chính (Tạp chí khoa học, chuyên về thông tin lý luận và nghiệp vụ kinh tế - Tài chính của ngành Tài chính);

(iv) Các tài liệu, tạp chí, bài viết liên quan đến đề tài nghiên cứu khai thác trên Internet;

(v) Các luận án, luận văn tốt nghiệp cùng chuyên đề của học viên các trường như: Đại học Bình Dương, Đại học kinh tế TP. HCM, Đại học công nghệ TP. HCM, Đại học Tài chính Marketing, Viện nghiên cứu quản lý kinh tế trung ương, Viện Nông nghiệp Việt Nam.

(iv) Tài liệu của VCCI về đánh giá cải cách thủ tục hành chính Hải quan - Mức độ hài lòng của Doanh nghiệp năm 2016.

## **3.4 Xác định cỡ mẫu**

### **3.4.1 Phương pháp và quy mô chọn mẫu**

Phương pháp chọn mẫu: Mỗi phương pháp phân tích thống kê đòi hỏi phương pháp và quy mô chọn mẫu khác nhau, trong đề tài này chọn mẫu theo phương pháp xác suất và hình thức chọn mẫu thuận tiện.

Phương pháp phân tích dữ liệu: Phương pháp phân tích dữ liệu được sử dụng trong đề tài nghiên cứu là phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích

tương quan và phân tích hồi quy bội.

Quy mô chọn mẫu: Việc xác định quy mô mẫu nghiên cứu đóng vai trò quyết định cho mức độ giải thích nghiên cứu đối với tổng thể mẫu. Hiện nay có nhiều phương pháp xác định quy mô mẫu. Theo Hair và cộng sự (2006), kích thước mẫu được xác định dựa vào: (i) Mức tối thiểu và (ii) Số lượng biến đưa vào phân tích của mô hình. Mức tối thiểu 50;  $P_j$ : Số biến quan sát của thang đo thứ  $j$  ( $j = 1$  đến  $t$ );  $k$ : Tỷ lệ của số quan sát so với biến quan sát (5/1 hoặc 10/1); quy mô mẫu đòi hỏi là:  $n = \sum_{j=1}^t kP_j$ . Như vậy số lượng mẫu tối thiểu cần gấp 5 lần biến quan sát, việc chọn  $k = 5$  hay  $k = 10$  là tùy thuộc vào nguồn lực của nhà nghiên cứu,  $k$  càng lớn thì sai số càng nhỏ, mô hình nghiên cứu của đề tài có 30 biến quan sát và chọn  $k = 5$  thì quy mô mẫu là:  $n = 5 \cdot 30 = 150$  quan sát; chọn  $k = 10$  thì quy mô mẫu là:  $n = 10 \cdot 30 = 300$  quan sát. Như vậy quy mô mẫu tối thiểu để thực hiện nghiên cứu đạt được độ tin cậy và mức ý nghĩa là 150, tốt nhất là 300 mẫu trở lên. Ở đây, tác giả tiến hành khảo sát 225 mẫu để loại trừ các phiếu khảo sát không hợp lệ.

Đối tượng khảo sát: Đối tượng khảo sát trong nghiên cứu chọn là những doanh nghiệp có hoạt động XNK thường xuyên tại CCHQ Chơn Thành. Nghiên cứu tiến hành khảo sát tất cả doanh nghiệp thường xuyên phát sinh trong giai đoạn từ 01 tháng 01 năm 2017 đến 30 tháng 6 năm 2017 gồm 225 doanh nghiệp để tiến hành khảo sát (Xem phụ lục 04: Danh sách doanh nghiệp tham gia khảo sát).

### 3.4.2 Phương pháp phân tích kết quả nghiên cứu

Dữ liệu sau khi thu thập được từ phiếu khảo sát, được xử lý bằng cách loại bỏ các phiếu khảo sát không đạt, mã hóa và xử lý bằng phần mềm SPSS 20, thực hiện qua các bước sau:

(i) Tổng hợp thông tin chung về đối tượng được khảo sát, nhằm đánh giá mức độ tin cậy của thông tin được cung cấp;

(ii) Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha: Nhằm kiểm định độ tin cậy của thang đo và tương quan của các quan sát trong các nhân tố, để từ đó loại bỏ các quan sát không đạt độ tin cậy, theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) thang đo có mức độ tương quan chặt chẽ giữa các biến có hệ số

Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt; thang đo có hệ số Cronbach's Alpha từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được; thang đo có hệ số Cronbach's Alpha từ 0,6 đến gần 0,7 là có thể sử dụng được;

(iii) Phân tích nhân tố khám phá EFA: Là phương pháp phân tích nhân tố được sử dụng để thu nhỏ số lượng biến ban đầu giảm bớt xuống đến một số lượng mà ta có thể sử dụng được và tìm mối liên hệ giữa các biến đó với nhau và trình bày dưới một số ít các nhân tố cơ bản. Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) KMO là một chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số của KMO nằm trong khoảng  $0,5 < KMO < 1$ , là điều kiện đủ để phân tích nhân tố là thích hợp, trường hợp  $KMO < 0,5$  thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu; Phương pháp trích hệ số được sử dụng trong phân tích nhân tố là Principal Component Analysis với phép xoay Varimax, các biến quan sát có trọng số Factor loading nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại. Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích lớn hơn hoặc bằng 0,5.

Sau khi phân tích nhân tố, mô hình lý thuyết được điều chỉnh (nếu có) và sử dụng phân tích hồi quy bội để kiểm định sự phù hợp của mô hình, đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhân tố này đến CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chợ Thành.

### **3.5 Thiết kế phiếu khảo sát**

Phiếu khảo sát được thực hiện trên cơ sở của thang đo đã được điều chỉnh cho phù hợp sau khi nghiên cứu định tính về các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT tại CCHQ Chợ Thành. Nghiên cứu sử dụng thang đo Likert 5 khoảng cách được sắp xếp mức độ đồng ý tăng dần, được thể hiện như sau: 1: Hoàn toàn không đồng ý; 2: Không đồng ý; 3: Không ý kiến; 4: Đồng ý; 5: Hoàn toàn đồng ý (Xem phụ lục 03: Phiếu khảo sát).

#### **Câu hỏi nghiên cứu đề xuất:**

**Bảng 3. 1** Câu hỏi nghiên cứu đề xuất

<b>TT</b>	<b>Tên biến</b>	<b>Mã biến</b>	<b>Nguồn</b>
	<b>Nhân lực</b>		
1	Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn và kỹ năng giải thích tốt	NL1	Phạm Ngọc Hà (2015) Nguyễn Minh Tuấn (2015) Phan Thị Ánh Tuyết (2014) Tuyên ngôn phục vụ khách hàng (Tổng cục Hải quan)(2012)
2	Công chức Hải quan văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp	NL2	
3	Công chức Hải quan có tinh thần hợp tác với doanh nghiệp, sẵn sàng giải thích, hướng dẫn khi DN gặp khó khăn về TTHQĐT.	NL3	
4	Công chức Hải quan luôn tạo điều kiện để DN thực hiện TTHQĐT một cách thuận tiện, hiệu quả nhất.	NL4	
5	Công chức Hải quan sử dụng tốt các phần mềm về TTHQĐT và hỗ trợ DN	NL5	
	<b>Thiết bị</b>		
6	Máy tính phục vụ TTHQĐT được trang bị hiện đại.	TB1	Phạm Ngọc Hà (2015) Nguyễn Minh Tuấn (2015) Phan Thị Ánh Tuyết (2014) Tài liệu đào tạo hiện đại hóa Hải quan (trường Hải quan Việt nam)
7	Tại điểm làm TTHQ được lắp đặt máy tính để doanh nghiệp tra cứu thông tin.	TB2	
8	Hệ thống cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin đáp ứng được nhu cầu của DN	TB3	
9	Hệ thống mạng của CCHQ Chơn Thành hoạt động ổn định.	TB4	
10	Khi dữ liệu gửi đến cơ quan HQ luôn nhận được phản hồi một cách nhanh chóng, chính xác.	TB5	
	<b>Phần mềm</b>		
11	Phần mềm hoạt động ổn định và luôn được nâng cấp thường xuyên.	PM1	Phạm Ngọc Hà (2015) Nguyễn Minh Tuấn (2015) Phan Thị Ánh Tuyết (2014) Tài liệu đào tạo hiện đại hóa Hải quan (trường Hải quan
12	Giao diện của phần mềm dễ sử dụng, đáp ứng quản lý hoạt động XNK của DN.	PM2	

13	Dữ liệu của doanh nghiệp khai báo TTHQĐT được xử lý và phản hồi nhanh chóng.	PM3	Việt nam)(2012)
14	Thông tin doanh nghiệp khai báo trên hệ thống TTHQĐT luôn được bảo mật.	PM4	
15	Kịp thời xử lý các lỗi trên hệ thống TTHQĐT khi có yêu cầu của doanh nghiệp.	PM5	
	<b>Phương thức quản lý</b>		
16	CCHQ Chơn Thành luôn tiếp thu ý kiến góp ý của doanh nghiệp.	PT1	Phạm Ngọc Hà (2015) Nguyễn Minh Tuấn (2015) Phan Thị Ánh Tuyết (2014) Tài liệu Xây dựng lực lượng (trường Hải quan Việt nam)(2017)
17	Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp.	PT2	
18	Cung cấp đủ thông tin, công khai minh bạch các chủ trương, chính sách để doanh nghiệp thực hiện.	PT3	
19	Thông báo đầu mối tiếp nhận và xử lý vướng mắc về TTHQĐT cho doanh nghiệp.	PT4	
20	Tổ chức hội nghị đối thoại DN hàng năm để kịp thời nắm bắt, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho DN trong quá trình làm TTHQ	PT5	
	<b>Thủ tục</b>		
21	Quy trình TTHQ rõ ràng, minh bạch.	TT1	Phạm Ngọc Hà (2015) Nguyễn Minh Tuấn (2015) Phan Thị Ánh Tuyết (2014)
22	Văn bản quy định về thủ tục hải quan phù hợp với tình hình thực tế.	TT2	
23	Không có sự chồng chéo giữa các quy định về TTHQ với các quy định của các cơ quan liên quan.	TT3	
24	CQHQ kịp thời tập huấn cho doanh nghiệp các quy định mới trong lĩnh vực hải quan.	TT4	
25	CQHQ luôn cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan.	TT5	
	<b>Sự hài lòng</b>		



26	Tôi rất tin tưởng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT.	HL1	Phạm Ngọc Hà (2015) Nguyễn Minh Tuấn (2015) Phan Thị Ánh Tuyết (2014)
27	DN hài lòng về thời gian thực hiện TTHQĐT và tác phong phục vụ của nhân viên HQ	HL2	
28	Tôi cảm thấy hài lòng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chợ Thành.	HL3	
29	TTHQĐT mang lại thuận lợi cho DN	HL4	
30	Doanh nghiệp tôi sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chợ Thành	HL5	

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

### **TÓM TẮT CHƯƠNG 3**

Chương 3 giới thiệu về quy trình nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, phương pháp thu thập dữ liệu, xác định cỡ mẫu và thiết kế phiếu khảo sát, trên cơ sở nghiên cứu các nguồn dữ liệu thứ cấp, nguồn dữ liệu sơ cấp, phương pháp nghiên cứu gồm nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng; Nghiên cứu định tính thảo luận chuyên gia với 10 Lãnh đạo CBCC thuộc CCHQ Chơn Thành và Phòng Nghiệp vụ và đại diện 5 doanh nghiệp đang làm TTHQ tại CCHQ Chơn Thành; Nghiên cứu định lượng thực hiện khảo sát 225 doanh nghiệp để thu thập thông tin và phân tích dữ liệu, dự kiến 225 mẫu để tiến hành khảo sát các thang đo gồm: nhân lực, thiết bị, phần mềm, phương thức quản lý, thủ tục và sự hài lòng.

## CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Chương 4 tập trung nghiên cứu và phân tích kết quả gồm: Thông tin về mẫu khảo sát, kiểm định thang đo, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy, nhằm kiểm định các giả thuyết đã nêu tại chương 3.

### 4.1. Thông tin mẫu khảo sát

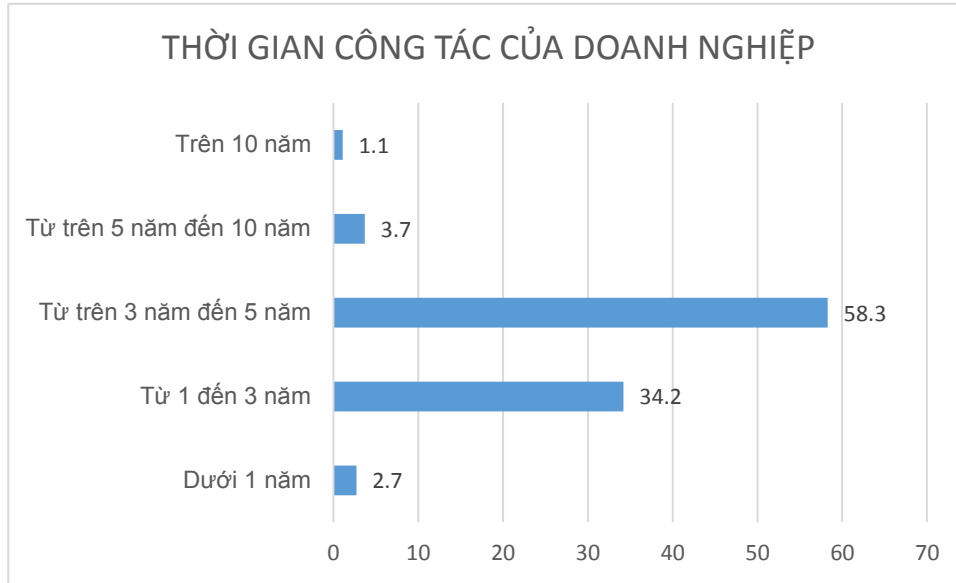
Tổng số phiếu khảo sát phát ra là 225 phiếu, số phiếu thu về là 202 phiếu, sau khi loại ra các phiếu không hợp lệ (các phiếu không hợp lệ là các phiếu có ít nhất 1 biến quan sát không được chọn hoặc chọn nhiều hơn 1 lựa chọn trên cùng một biến quan sát), kết quả còn 187 phiếu khảo sát đạt yêu cầu được đưa vào phân tích, sử dụng phần mềm SPSS 20 để phân tích. Tổng hợp thông tin mẫu khảo sát như sau:

- Thời gian công tác: Kết quả khảo sát tại bảng 4.1 cho thấy những người tham gia khảo sát có thời gian công tác trên 10 năm chiếm 1,1%, những người có thời gian công tác từ trên 5 năm đến 10 năm chiếm 3,7%, những người có thời gian công tác từ trên 3 năm đến 5 năm chiếm 58,3%, những người có thời gian công tác từ 1 – 3 năm chiếm 34,2% và cuối cùng là những người có thời gian công tác dưới 1 năm chiếm 2,7%. Từ kết quả trên có thể thấy những người tham gia khảo sát có kinh nghiệm trên 1 năm (chiếm tỷ lệ 97,3%), chỉ 2,7% là người có thời gian công tác dưới 1 năm, như vậy thông tin do những người tham gia khảo sát là những người có kinh nghiệm trong lĩnh vực nghiên cứu, do đó thông tin họ cung cấp là đáng tin cậy.

**Bảng 4. 1** Thời gian công tác

Giải thích	Tần suất	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm lũy kế
Dưới 1 năm	5	2.7	2.7	2.7
Từ 1 đến 3 năm	64	34.2	34.2	36.9
Từ trên 3 năm đến 5 năm	109	58.3	58.3	95.2
Từ trên 5 năm đến 10 năm	7	3.7	3.7	98.9
Trên 10 năm	2	1.1	1.1	100.0
Tổng	187	100.0	100.0	

(*Nguồn: Dữ liệu phân tích thống kê mô tả của tác giả*)



**Hình 4.1:** Thời gian công tác

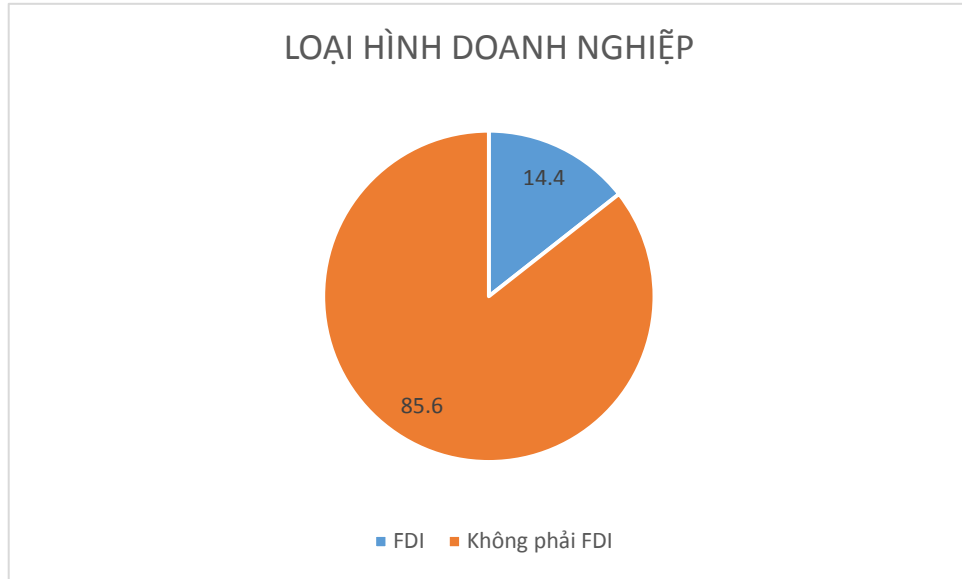
(*Nguồn: Dữ liệu phân tích thống kê mô tả của tác giả*)

- Loại hình đầu tư: Từ kết quả khảo sát của bảng 4.2, cho thấy tỷ lệ doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp từ nước ngoài FDI chiếm 14,4%, doanh nghiệp có vốn đầu tư trong nước là 85,6%. Như vậy có thể nói đối tượng tham gia khảo sát là những đại diện cho các doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp từ nước ngoài và vốn đầu tư trong nước.

**Bảng 4. 2:**Loại hình doanh nghiệp

Giải thích	Tần suất	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm lũy kế
Đầu tư trực tiếp FDI	27	14.4	14.4	14.4
Đầu tư trong nước	160	85.6	85.6	100.0
Tổng	187	100.0	100.0	

(*Nguồn: Dữ liệu phân tích thống kê mô tả của tác giả*)



**Hình 4.2** Loại hình doanh nghiệp

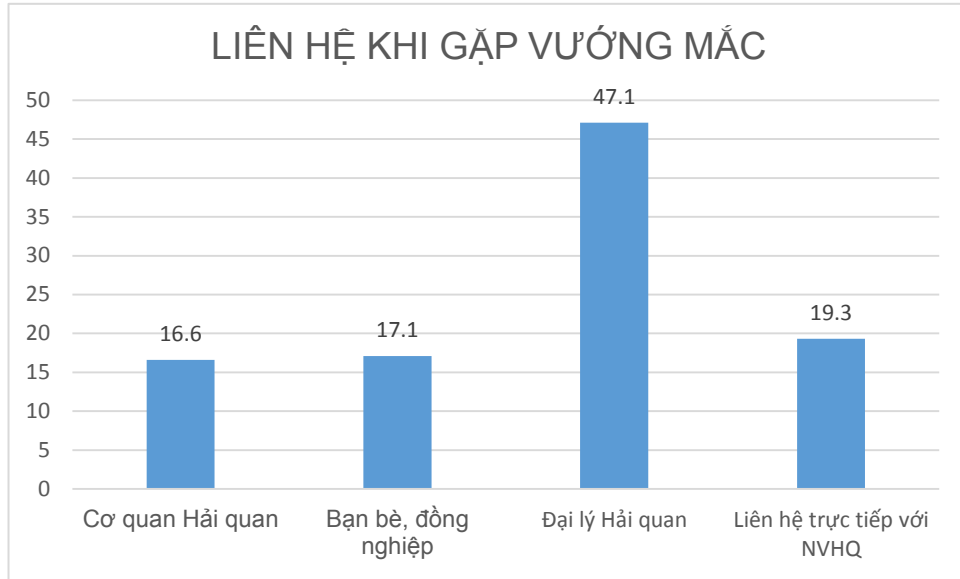
*(Nguồn: Dữ liệu phân tích thống kê mô tả của tác giả)*

Nơi Doanh nghiệp thường liên hệ khi gặp vướng mắc: Từ kết quả khảo sát của bảng 4.3, cho thấy tỷ lệ nơi Doanh nghiệp thường liên hệ khi gặp vướng mắc là Đại lý Hải quan chiếm 47,1%

**Bảng 4.3** Liên hệ trước tiên của DN khi vướng mắc về TTHQĐT

Giải thích	Tần suất	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm lũy kế
Cơ quan Hải quan	31	16.6	16.6	16.6
Bạn bè, đồng nghiệp	32	17.1	17.1	33.7
Đại lý Hải quan	88	47.1	47.1	80.7
Liên hệ trực tiếp với NVHQ	36	19.3	19.3	100.0
Tổng	187	100.0	100.0	

*(Nguồn: Dữ liệu phân tích thống kê mô tả của tác giả)*



**Hình 4.3** Liên hệ trước tiên của DN khi vướng mắc về TTHQĐT

*(Nguồn: Dữ liệu phân tích thống kê mô tả của tác giả)*

## 4.2 Các nhân tố tác động đến CLDV TTHQĐT

### 4.2.1 Thống kê mô tả các nhân tố tác động đến CLDV TTHQĐT

Kết quả bảng 4.4 cho thấy, 5 nhân tố ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT đều đạt trên mức trung bình. Nhân tố được doanh nghiệp đánh giá cao nhất là nhân tố thủ tục có giá trị trung bình đạt 3,5123; tiếp theo là nhân tố nhân lực có giá trị trung bình đạt 3,4492; tiếp theo là nhân tố phương thức quản lý có điểm trung bình đạt 3,3070; tiếp theo là nhân tố phần mềm với điểm trung bình đạt 3,2738; cuối cùng là nhân tố thiết bị với điểm trung bình đạt 3,2663 và đánh giá chung cho CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành, nhân tố chất lượng đạt điểm trung bình là 3,4342.

Như vậy điểm trung bình cho từng nhân tố trong mô hình nghiên cứu được doanh nghiệp đánh giá có giá trị lớn hơn 3 của thang đo Likert 5 khoảng cách, điều này cho thấy phần lớn đánh giá tốt đối với CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành.

**Bảng 4. 4** Thống kê mô tả kết quả CLDV TTHQĐT

<b>Mã biến</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Giá trị nhỏ nhất</b>	<b>Giá trị lớn nhất</b>	<b>Giá trị trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>
NL: Nhân lực	187	2.00	4.80	3.4492	.55778
TB: Thiết bị	187	2.00	4.80	3.2663	.57836
PM: Phần mềm	187	2.20	4.80	3.2738	.64750
PT: Phương thức quản lý	187	1.80	5.00	3.3070	.70490
TT: Thủ tục	187	2.20	4.80	3.5123	.59388
HL: Hải lòng	187	2.20	4.80	3.4342	.61426

*(Nguồn: Kết quả phân tích thống kê mô tả chất lượng dịch vụ của tác giả)*

#### **4.2.2 Tác động của nhân tố nhân lực**

Giá trị trung bình của nhân tố nhân lực đạt 3,4492 cho thấy doanh nghiệp chưa đồng tình cao đối với nhân lực tại Chi cục HQ Chơn Thành, trong đó tiêu chí “Công chức Hải quan không gây phiền hà, những nhiều doanh nghiệp” đạt kết quả thấp nhất với giá trị trung bình là 3,26, điều này cho thấy tình trạng những nhiều, phiền hà doanh nghiệp vẫn còn xảy ra tại Chi cục HQ Chơn Thành, tiếp theo là tiêu chí “Công chức Hải quan văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp” chỉ đạt 3,32 như vậy vẫn còn một bộ phận CBCC tại Chi cục HQ Chơn Thành chưa văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp trong khi thi hành công vụ, tiêu chí “Công chức Hải quan có tinh thần hợp tác với doanh nghiệp” với giá trị trung bình là 3,41, và tiêu chí “Công chức Hải quan luôn luôn được đào tạo để nâng cao trình độ” đạt giá trị trung bình là 3,59 cho thấy CBCC tại Chi cục HQ Chơn Thành có trình độ chuyên môn và thường xuyên được đào tạo để nâng cao trình độ xem bảng 4.5.

**Bảng 4. 5** Thống kê mô tả kết quả nhân tố nhân lực

Mã biến	Số lượng	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
NL1: Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn và kỹ năng giải thích tốt	187	2	5	3.67	0.781
NL2: Công chức Hải quan văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp	187	2	5	3.32	0.729
NL3: Công chức Hải quan có tinh thần hợp tác với doanh nghiệp, sẵn sàng giải thích, hướng dẫn khi DN gặp khó khăn về TTHQĐT.	187	2	5	3.41	0.731
NL4: Công chức Hải quan luôn tạo điều kiện để DN thực hiện TTHQĐT một cách thuận tiện, hiệu quả nhất.	187	2	5	3.26	0.782
NL5: Công chức Hải quan sử dụng tốt các phần mềm về TTHQĐT và hỗ trợ DN	187	2	5	3.59	0.701

(*Nguồn: Kết quả phân tích thống kê mô tả nhân tố nhân lực của tác giả*)

#### 4.2.3 Tác động của nhân tố thiết bị

Kết quả thống kê tại bảng 4.6 cho thấy biến quan sát “Máy tính phục vụ TTHQĐT được trang bị hiện đại” được doanh nghiệp đánh giá cao nhất với giá trị trung bình là 3,39, tiếp theo là tiêu chí “Tại điểm làm TTHQ được lắp đặt máy tính để doanh nghiệp tra cứu thông tin” và biến quan sát “Khi dữ liệu gửi đến cơ quan HQ luôn nhận được phản hồi một cách nhanh chóng, chính xác”. Như vậy có thể nói Chi cục HQ Chơn Thành trang bị tương đối đầy đủ trang thiết bị phục vụ doanh nghiệp và phản hồi nhanh chóng các dữ liệu được DN gửi đến. Tuy nhiên “Hệ thống cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin đáp ứng được nhu cầu của DN” được đánh giá thấp nhất với giá trị trung bình là 3,10 cho thấy nhu cầu hiện đại hóa của DN rất lớn đối với ngành Hải quan nói chung và Chi cục HQ Chơn Thành nói riêng và “Hệ thống mạng của CCHQ Chơn Thành hoạt động ổn định.” chỉ đạt giá trị trung bình là 3,10.



**Bảng 4. 6** Thống kê mô tả kết quả nhân tố thiết bị

Mã biến	Số lượng	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
TB1: Máy tính phục vụ TTHQĐT được trang bị hiện đại.	187	1	5	3.39	0.665
TB2: Tại điểm làm TTHQ được lắp đặt máy tính để doanh nghiệp tra cứu thông tin.	187	2	5	3.35	0.667
TB3: Hệ thống cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin đáp ứng được nhu cầu của DN	187	1	5	3.10	0.852
TB4: Hệ thống mạng của CCHQ Chon Thành hoạt động ổn định.	187	2	5	3.22	0.812
TB5: Khi dữ liệu gửi đến cơ quan HQ luôn nhận được phản hồi một cách nhanh chóng, chính xác.	187	2	5	3.27	0.743

*(Nguồn: Kết quả phân tích thống kê mô tả nhân tố thiết bị của tác giả)*

#### 4.2.4 Tác động của nhân tố phương thức quản lý

Kết quả khảo sát tại bảng 4.7 cho thấy doanh nghiệp đánh giá tiêu chí “CCHQ Chon Thành luôn tiếp thu ý kiến góp ý của doanh nghiệp” với giá trị trung bình cao nhất đạt 3,45 và “Cung cấp đủ thông tin, công khai minh bạch các chủ trương, chính sách để doanh nghiệp thực hiện” với giá trị trung bình đạt 3,33, hai tiêu chí này rất quan trọng trong việc tiếp thu ý kiến và minh bạch chủ trương, chính sách để doanh nghiệp hài lòng với CLDV TTHQĐT; mặc dù tiêu chí “Thông báo đầu mối tiếp nhận và xử lý vướng mắc về TTHQĐT cho doanh nghiệp” được doanh nghiệp đồng tình ủng hộ với giá trị trung bình là 3,25, tuy nhiên tiêu chí “Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp” doanh nghiệp chưa đánh giá cao, chỉ đạt giá trị trung bình là 3,18 (thấp nhất trong nhân tố phương thức quản lý).

**Bảng 4. 7** Thống kê mô tả kết quả nhân tố phương thức quản lý

Mã biến	Số lượng	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
PT1: CCHQ Chon Thành luôn tiếp thu ý kiến góp ý của doanh nghiệp.	187	2	5	3.45	0.923
PT2: Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp.	187	2	5	3.18	0.989
PT3: Cung cấp đủ thông tin, công khai minh bạch các chủ trương, chính sách để doanh nghiệp thực hiện.	187	1	5	3.33	0.793
PT4: Thông báo đầu mối tiếp nhận và xử lý vướng mắc về TTHQĐT cho doanh nghiệp.	187	2	5	3.25	0.738
PT5: Tổ chức hội nghị đối thoại DN hàng năm để kịp thời nắm bắt, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho DN trong quá trình làm TTHQ	187	2	5	3.32	0.743

(*Nguồn: Kết quả phân tích thống kê mô tả nhân tố phương thức quản lý của tác giả*)

#### 4.2.5 Tác động của nhân tố thủ tục

Kết quả bảng 4.8 cho thấy doanh nghiệp đánh giá với “Quy trình TTHQ rõ ràng, minh bạch” có giá trị trung bình cao nhất là 3,67 và “CQHQ luôn cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan” cũng được doanh nghiệp đánh giá cao với giá trị trung bình là 3,62, trong đó “Văn bản quy định về thủ tục hải quan phù hợp với tình hình thực tế” và “CQHQ kịp thời tập huấn cho doanh nghiệp các quy định mới trong lĩnh vực hải quan” cùng có giá trị trung bình là 3,45 và “Không có sự chòng chéo giữa các quy định về TTHQ với các quy định của các cơ quan liên quan” có giá trị trung bình là 3,37 (thấp nhất trong nhân tố thủ tục).

**Bảng 4. 8** Thống kê mô tả kết quả nhân tố thủ tục

Mã biến	Số lượng	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
TT1: Quy trình TTHQ rõ ràng, minh bạch.	187	2	5	3.67	.774
TT2: Văn bản quy định về thủ tục hải quan phù hợp với tình hình thực tế.	187	2	5	3.45	.697
TT3: Không có sự chồng chéo giữa các quy định về TTHQ với các quy định của các cơ quan liên quan.	187	2	5	3.37	.816
TT4: CQHQ kịp thời tập huấn cho doanh nghiệp các quy định mới trong lĩnh vực hải quan.	187	2	5	3.45	.673
TT5: CQHQ luôn cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan.	187	2	5	3.62	.726

(*Nguồn: Kết quả phân tích thống kê mô tả nhân tố thủ tục của tác giả*)

#### 4.2.6 Tác động của nhân tố phần mềm

Kết quả nghiên cứu tại bảng 4.9 cho thấy hai nhân tố là “Giao diện của phần mềm dễ sử dụng, đáp ứng quản lý hoạt động XNK của DN” và “Thông tin doanh nghiệp khai báo trên hệ thống TTHQĐT luôn được bảo mật” là hai nhân tố được doanh nghiệp đánh giá cao nhất với giá trị trung bình là 3,33; và “Phần mềm hoạt động ổn định và luôn được nâng cấp thường xuyên” cũng được doanh nghiệp đánh giá cao với giá trị trung bình là 3,31; “Dữ liệu của doanh nghiệp khai báo TTHQĐT được xử lý và phản hồi nhanh chóng” cũng được doanh nghiệp đánh giá cao; tuy nhiên tiêu chí “Kịp thời xử lý các lỗi trên hệ thống TTHQĐT khi có yêu cầu của doanh nghiệp” chưa được doanh nghiệp đánh giá cao với giá trị trung bình là 3,16.

**Bảng 4. 9** Thống kê mô tả kết quả nhân tố phần mềm

Mã biến	Số lượng	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
PM1: Phần mềm hoạt động ổn định và luôn được nâng cấp thường xuyên.	187	2	5	3.31	0.836
PM2: Giao diện của phần mềm dễ sử dụng, đáp ứng quản lý hoạt động XNK của DN.	187	2	5	3.33	0.654
PM3: Dữ liệu của doanh nghiệp khai báo TTHQĐT được xử lý và phản hồi nhanh chóng.	187	2	5	3.24	1.011
PM4: Thông tin doanh nghiệp khai báo trên hệ thống TTHQĐT luôn được bảo mật.	187	2	5	3.33	0.692
PM5: Kịp thời xử lý các lỗi trên hệ thống TTHQĐT khi có yêu cầu của doanh nghiệp.	187	2	5	3.16	0.759

*(Nguồn: Kết quả phân tích thống kê mô tả nhân tố phần mềm của tác giả)*

#### **4.2.7 Đánh giá sự hài lòng của DN đối với CLDV TTHQĐT**

Kết quả đánh giá sự hài lòng về CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành qua bảng 4.10 cho thấy các giá trị trung bình đều có giá trị trong khoảng  $> 3$  và  $< 4$ , như vậy có thể nói CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành được doanh nghiệp đánh giá tương đối tốt. Như vậy, Chi cục Hải quan Chơn Thành cần phải có nhiều giải pháp, nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của DN về CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành.

**Bảng 4. 10** Thống kê mô tả kết quả nhân tố hài lòng

Mã biến	Số lượng	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
HL1: Tôi rất tin tưởng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT.	187	2	5	3.58	0.702
HL2: DN hài lòng về thời gian thực hiện TTHQĐT và tác phong phục vụ của nhân viên HQ	187	2	4	3.13	0.714
HL3: Tôi cảm thấy hài lòng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành.	187	2	5	3.23	0.807
HL4: TTHQĐT mang lại thuận lợi cho DN	187	2	5	3.56	0.733
HL5: Doanh nghiệp tôi sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành	187	3	5	3.67	0.668

(*Nguồn: Kết quả phân tích thống kê mô tả nhân tố hài lòng của tác giả*)

### 4.3. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

#### 4.3.1. Đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), hệ số Cronbach's Alpha là một phép kiểm định thống kê dùng để kiểm định sự chặt chẽ và tương quan giữa các biến quan sát. Hệ số tin cậy Cronbach's Alpha cho biết các đo lường có liên kết với nhau hay không. Các tiêu chí được sử dụng khi thực hiện đánh giá độ tin cậy thang đó là chọn thang đo khi có độ tin cậy Cronbach's Alpha lớn hơn 0,6 (Cronbach's Alpha càng lớn thì độ tin cậy càng cao) theo Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang (2009) dẫn theo Nunally & Burnstein (1994) là các biến quan sát có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 (vì các biến có tương quan biến tổng < 0,3 là những biến không đóng góp nhiều cho sự mô tả của khái niệm cần đo). Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha xem bảng 4.11

**Bảng 4. 11** Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha

<b>Mã biến</b>	<b>Biến quan sát</b>	<b>Trung bình thang đo nếu loại biến</b>	<b>Phương sai thang đo nếu loại biến</b>	<b>Hệ số tương quan biến tổng</b>	<b>Cronbach's Alpha nếu loại biến</b>
<b>Nhân lực</b>		<b>Cronbach's Alpha: 0,804</b>			
NL1	Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn và kỹ năng giải thích tốt	13.58	4.826	0.683	0.735
NL2	Công chức Hải quan văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp	13.93	5.457	0.526	0.785
NL3	Công chức Hải quan có tinh thần hợp tác với doanh nghiệp, sẵn sàng giải thích, hướng dẫn khi DN gặp khó khăn về TTHQĐT.	13.83	5.290	0.582	0.768
NL4	Công chức Hải quan luôn tạo điều kiện để DN thực hiện TTHQĐT một cách thuận tiện, hiệu quả nhất.	13.99	5.118	0.579	0.769
NL5	Công chức Hải quan sử dụng tốt các phần mềm về TTHQĐT và hỗ trợ DN	13.66	5.420	0.572	0.771
<b>Thiết bị</b>		<b>Cronbach's Alpha: 0,828</b>			
TB1	Máy tính phục vụ TTHQĐT được trang bị hiện đại.	12.95	6.008	0.587	0.805
TB2	Tại điểm làm TTHQ được lắp đặt máy tính để doanh nghiệp tra cứu thông tin.	12.98	5.860	0.638	0.792
TB3	Hệ thống cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin đáp ứng được nhu cầu của DN	13.23	5.221	0.620	0.798
TB4	Hệ thống mạng của CCHQ Chơn Thành hoạt động ổn định.	13.11	5.247	0.661	0.783

TB5	Khi dữ liệu gửi đến cơ quan HQ luôn nhận được phản hồi một cách nhanh chóng, chính xác.	13.06	5.577	0.637	0.790
Phần mềm		Cronbach's Alpha: 0,868			
PM1	Phần mềm hoạt động ổn định và luôn được nâng cấp thường xuyên.	13.06	6.615	0.737	0.828
PM2	Giao diện của phần mềm dễ sử dụng, đáp ứng quản lý hoạt động XNK của DN.	13.04	7.714	0.645	0.853
PM3	Dữ liệu của doanh nghiệp khai báo TTHQĐT được xử lý và phản hồi nhanh chóng.	13.13	5.811	0.748	0.833
PM4	Thông tin doanh nghiệp khai báo trên hệ thống TTHQĐT luôn được bảo mật.	13.04	7.375	0.699	0.841
PM5	Kịp thời xử lý các lỗi trên hệ thống TTHQĐT khi có yêu cầu của doanh nghiệp.	13.21	7.134	0.683	0.842
Phương thức quản lý		Cronbach's Alpha: 0,892			
PT1	CCHQ Chơn Thành luôn tiếp thu ý kiến góp ý của doanh nghiệp.	13.08	7.504	0.804	0.853
PT2	Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp.	13.35	7.563	0.714	0.879
PT3	Cung cấp đủ thông tin, công khai minh bạch các chủ trương, chính sách để doanh nghiệp thực hiện.	13.21	8.521	0.706	0.876
PT4	Thông báo đầu mối tiếp nhận và xử lý vướng mắc về TTHQĐT cho doanh nghiệp.	13.28	8.484	0.790	0.860
PT5	Tổ chức hội nghị đối thoại DN hàng năm để kịp thời nắm bắt, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho DN trong quá trình làm TTHQ	13.21	8.750	0.710	0.876

Thủ tục		Cronbach's Alpha: 0,863			
TT1	Quy trình TTHQ rõ ràng, minh bạch.	13.89	5.591	0.718	0.825
TT2	Văn bản quy định về thủ tục hải quan phù hợp với tình hình thực tế.	14.11	6.003	0.682	0.835
TT3	Không có sự chồng chéo giữa các quy định về TTHQ với các quy định của các cơ quan liên quan.	14.19	5.529	0.684	0.835
TT4	CQHQ kịp thời tập huấn cho doanh nghiệp các quy định mới trong lĩnh vực hải quan.	14.11	6.326	0.602	0.853
TT5	CQHQ luôn cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan.	13.94	5.733	0.736	0.821
Sự hài lòng		Cronbach's Alpha: 0,9			
HL1	Tôi rất tin tưởng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT.	13.59	6.081	0.826	0.863
HL2	DN hài lòng về thời gian thực hiện TTHQĐT và tác phong phục vụ của nhân viên HQ	14.04	6.342	0.717	0.886
HL3	Tôi cảm thấy hài lòng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành.	13.94	5.787	0.771	0.875
HL4	TTHQĐT mang lại thuận lợi cho DN	13.61	6.368	0.683	0.893
HL5	Doanh nghiệp tôi sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành	13.50	6.359	0.779	0.874

(*Nguồn: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha trích từ phụ lục 05*)

Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với 187 mẫu nghiên cứu chính thức được thể hiện tại bảng 4.11, kết quả như sau:

(i) Nhân tố nhân lực: Có hệ số Cronbach's Alpha là 0,804 là thang đo lường tốt, hệ số tương quan biến tổng của 5 biến quan sát trong nhân tố này có giá trị lần lượt là



0,735; 0,785, 0,768; 0,769; 0,771 đều lớn hơn 0,3 do đó cả 5 biến quan sát này đều đạt yêu cầu.

(ii) Nhân tố thiết bị: Có hệ số Cronbach's Alpha là 0,828 là thang đo lường tốt, hệ số tương quan biến tổng của 5 biến quan sát trong nhân tố này có giá trị lần lượt là 0,805; 0,792; 0,798; 0,783; 0,79 đều lớn hơn 0,3, do đó cả 5 biến quan sát này đều đạt yêu cầu.

(iii) Nhân tố phần mềm: Có hệ số Cronbach's Alpha là 0,868 là thang đo lường tốt, hệ số tương quan biến tổng của 5 biến quan sát trong nhân tố này có giá trị lần lượt là 0,828; 0,853; 0,833; 0,841; 0,842 đều lớn hơn 0,3, do đó cả 5 biến quan sát này đều đạt yêu cầu.

(iv) Nhân tố phương thức quản lý: Có hệ số Cronbach's Alpha là 0,892 là thang đo lường sử dụng được, hệ số tương quan biến tổng của 5 biến quan sát trong nhân tố này có giá trị lần lượt là 0,853; 0,879; 0,876; 0,86; 0,876 đều lớn hơn 0,3, do đó cả 5 biến quan sát này đều đạt yêu cầu.

(v) Nhân tố thủ tục: Có hệ số Cronbach's Alpha là 0,863 là thang đo lường tốt, hệ số tương quan biến tổng của 5 biến quan sát trong nhân tố này có giá trị lần lượt là 0,825; 0,835; 0,835; 0,853; 0,821 đều lớn hơn 0,3, do đó cả 5 biến quan sát này đều đạt yêu cầu.

(vi) Nhân tố hài lòng: Có hệ số Cronbach's Alpha là 0,9 là thang đo lường tốt, hệ số tương quan biến tổng của 5 biến quan sát trong nhân tố này có giá trị lần lượt là 0,863; 0,886; 0,875; 0,893; 0,874 đều lớn hơn 0,3, do đó cả 5 biến quan sát này đều đạt yêu cầu.

Qua kết quả nêu trên có thể kết luận 5 nhân tố biến độc lập và 1 nhân tố biến phụ thuộc đều đạt yêu cầu về hệ số Cronbach's Alpha, không có biến quan sát nào bị loại sau khi kiểm định hệ số Cronbach's Alpha. Như vậy 6 nhân tố này gồm 30 biến quan sát đều được sử dụng để thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA.

#### **4.3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)**

Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA đánh giá hai giá trị quan trọng của thang đo là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. EFA dùng để rút gọn một tập k biến

quan sát thành một tập F ( $F < k$ ) các nhân tố có ý nghĩa hơn. Cơ sở của việc rút gọn này dựa vào mối quan hệ tuyến tính của các nhân tố với các biến quan sát. Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Hồng Ngọc (2008), trong phân tích nhân tố, phương pháp trích Principal Components Analysis đi cùng với phép xoay Varimax là cách thức được sử dụng phổ biến nhất. (i) Factor loading (hệ số tải nhân tố hay trọng số nhân tố) là chỉ tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của EFA, Factor loading  $> 0,3$  được xem là đạt mức tối thiểu, Factor loading  $> 0,4$  được xem là quan trọng, Factor loading  $> 0,5$  được xem là có ý nghĩa thực tiễn; (ii) Hệ số KMO là hệ số được dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố và phải thỏa  $0,5 < KMO < 1$ ; (iii) Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê Sig.  $< 0,05$  đây là một đại lượng thống kê dùng để xem xét giả thuyết các biến không có tương quan trong tổng thể. Nếu kiểm định này có ý nghĩa thống kê Sig.  $< 0,05$  thì các biến quan sát có mối tương quan với nhau trong tổng thể; (iv) Phần trăm phương sai toàn bộ (Percentage of variance)  $> 50\%$ , thể hiện phần trăm biến thiên của các biến quan sát. Nghĩa là xem biến thiên là 100% thì giá trị này cho biết phân tích nhân tố giải thích được bao nhiêu %.

Từ các điều kiện nêu trên, phân tích nhân tố khám phá của đề tài thực hiện với phép trích Principle Component, phép xoay Varimax, kiểm định hệ số KMO và Bartlett's để đo lường sự tương thích giữa các mẫu quan sát thỏa các điều kiện nêu tại bảng 4.12.

**Bảng 4. 12** Điều kiện đáp ứng phân tích nhân tố khám phá EFA

<b>Yếu tố cần đánh giá</b>	<b>Điều kiện</b>
Hệ số Factor Loading	$> 0,5$
Hệ số KMO	$0,5 < KMO < 1$
Giá trị Sig trong kiểm định Bartlett's	Sig $< 0,05$
Giá trị phương sai trích	$> 50\%$
Giá trị Eigenvalues	$> 1$

(*Nguồn: Tổng hợp của tác giả*)

#### **4.3.2.1 Phân tích nhân tố khám phá cho biến độc lập.**

- Phân tích 25 biến quan sát được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA, kết quả phân tích bảng 4.13

**Bảng 4. 13** Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến độc lập

<b>Yếu tố cần đánh giá</b>	<b>Giá trị</b>	<b>So sánh</b>
Hệ số Factor Loading	0,544 – 0,810	$0,544 - 0,810 > 0,5$
Hệ số KMO	0,910	$0,5 < 0,910 < 1$
Giá trị Sig trong kiểm định Bartlett's	0,000	$0,000 < 0,05$
Giá trị phương sai trích	66,052%	$66,052\% > 50\%$
Giá trị Eigenvalues	1,059	$1,059 > 1$

(*Nguồn: Kết quả phân tích EFA đối với biến độc lập trích từ phụ lục 05*)

- Kết quả bảng 4.13: Hệ số Factor Loading có giá trị từ  $0,544 - 0,810 > 0,5$ ; hệ số KMO có giá trị 0,910; Giá trị Sig trong kiểm định Bartlett's là  $0,000 < 0,05$ ; Giá trị phương sai trích là  $66,052\% > 50\%$ ; Giá trị Eigenvalues là  $1,059 > 1$ . Các giá trị thỏa mãn điều kiện tại bảng 4.13.

**Bảng 4. 14** Kết quả tổng phương sai trích – phân tích nhân tố EFA

<b>Nhân tố</b>	<b>Chỉ số Eigenvalues ban đầu</b>			<b>Tổng phương sai sau khi trích</b>			<b>Tổng phương sai sau khi xoay nhân tố</b>		
	<b>Tổng</b>	<b>% Phương sai</b>	<b>Tích lũy%</b>	<b>Tổng</b>	<b>% Phương sai</b>	<b>Tích lũy%</b>	<b>Tổng</b>	<b>% Phương sai</b>	<b>Tích lũy%</b>
1	10.520	42.079	42.079	10.520	42.079	42.079	3.720	14.880	14.880
2	1.782	7.129	49.209	1.782	7.129	49.209	3.443	13.771	28.650
3	1.703	6.811	56.020	1.703	6.811	56.020	3.376	13.504	42.154
4	1.449	5.796	61.816	1.449	5.796	61.816	3.028	12.114	54.268
5	1.059	4.236	66.052	1.059	4.236	66.052	2.946	11.784	66.052

(*Nguồn: Kết quả phân tích EFA biến độc lập trích từ phụ lục*)

**Bảng 4. 15** Ma trận xoay phân tích nhân tố khám phá EFA

<b>Ma trận xoay nhân tố</b>						
<b>TT</b>	<b>Biến quan sát</b>	<b>Nhân tố</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	PM4: Thông báo đầu mối tiếp nhận và xử lý vướng mắc về TTHQĐT cho doanh nghiệp.	0.810				
2	PM2: Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp.	0.721				
3	PM3: Dữ liệu của doanh nghiệp khai báo TTHQĐT được xử lý và phản hồi nhanh chóng.	0.707				
4	PM5: Tổ chức hội nghị đối thoại DN hàng năm để kịp thời nắm bắt, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho DN trong quá trình làm TTHQ	0.704				
5	PM1: CCHQ Chơn Thành luôn tiếp thu ý kiến góp ý của doanh nghiệp.	0.681				
6	PT4: Thông báo đầu mối tiếp nhận và xử lý vướng mắc về TTHQĐT cho doanh nghiệp.		0.734			
7	PT1: CCHQ Chơn Thành luôn tiếp thu ý kiến góp ý của doanh nghiệp.		0.692			
8	PT3: Cung cấp đủ thông tin, công khai minh bạch các chủ trương, chính sách để doanh nghiệp thực hiện.		0.656			
9	PT5: Tổ chức hội nghị đối thoại DN hàng năm để kịp thời nắm bắt, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho DN trong quá trình làm TTHQ		0.605			
10	PT2: Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp.		0.577			

11	TB3: Hệ thống cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin đáp ứng được nhu cầu của DN			0.741		
12	TB4: Hệ thống mạng của CCHQ Chơn Thành hoạt động ổn định.			0.725		
13	TB2: Tại điểm làm TTHQ được lắp đặt máy tính để doanh nghiệp tra cứu thông tin.			0.693		
14	TB5: Khi dữ liệu gửi đến cơ quan HQ luôn nhận được phản hồi một cách nhanh chóng, chính xác.			0.676		
15	TB1: Máy tính phục vụ TTHQĐT được trang bị hiện đại.			0.650		
16	TT3: Không có sự chồng chéo giữa các quy định về TTHQ với các quy định của các cơ quan liên quan.				0.766	
17	TT2: Văn bản quy định về thủ tục hải quan phù hợp với tình hình thực tế.				0.692	
18	TT1: Quy trình TTHQ rõ ràng, minh bạch.				0.653	
19	TT5: CQHQ luôn cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan.				0.615	
20	TT4: CQHQ kịp thời tập huấn cho doanh nghiệp các quy định mới trong lĩnh vực hải quan.				0.586	
21	NL1: Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn và kỹ năng giải thích tốt					0.779
22	NL5: Công chức Hải quan sử dụng tốt các phần mềm về TTHQĐT và hỗ trợ DN					0.760
23	NL3: Công chức Hải quan có tinh thần hợp tác với doanh nghiệp, sẵn sàng giải thích, hướng dẫn khi DN gặp khó khăn về TTHQĐT.					0.686
24	NL4: Công chức Hải quan luôn tạo điều kiện để DN thực hiện TTHQĐT một cách thuận tiện, hiệu quả nhất.					0.641

25	NL2: Công chức Hải quan văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp					0.544
----	---	--	--	--	--	-------

(*Nguồn: Kết quả phân tích EFA biến độc lập trích từ phụ lục 05*)

Như vậy sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA, kết quả đưa ra 5 nhân tố, được hình thành từ 25 biến quan sát.

#### 4.3.2.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho thang đo “Sự hài lòng”, với kết quả hệ số KMO = 0,842; Hệ số Factor Loading có giá trị trong khoảng từ 0,791 – 0,901 đều lớn hơn 0,5; Giá trị Sig trong kiểm định Bartlett’s = 0,000 (Sig < 0,05); Giá trị phương sai trích (Rotation Sums of Squared Loadings (Cumulative %)) = 71,951%; Giá trị Eigenvalues = 3,598

**Bảng 4. 16** Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho biến phụ thuộc

Yếu tố cần đánh giá	Giá trị	So sánh
Hệ số Factor Loading	0,791 – 0,901	0,791 – 0,901 > 0,5
Hệ số KMO	0,842	0,5 < 0,842 < 1
Giá trị Sig trong kiểm định Bartlett’s	,000	,000 < 0,05
Giá trị phương sai trích	71,951%	71,951% > 50%
Giá trị Eigenvalues	3,598	3,598 > 1

(*Nguồn: Kết quả phân tích EFA biến phụ thuộc trích từ phụ lục*)

**Bảng 4. 17** Hệ số Factor Loading phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc

Ma trận nhân tố khám phá biến phụ thuộc		
TT	Biến quan sát	Nhân tố
1	HL1: Tôi rất tin tưởng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT.	0.901
2	HL5: Doanh nghiệp tôi sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành	0.869
3	HL3: Tôi cảm thấy hài lòng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành.	0.861
4	HL2: DN hài lòng về thời gian thực hiện TTHQĐT và tác phong phục vụ của nhân viên HQ	0.814
5	HL4: TTHQĐT mang lại thuận lợi cho DN	0.791

(*Nguồn: Kết quả phân tích EFA biến phụ thuộc trích từ phụ lục*)

Như vậy sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA với 5 biến độc lập (25 biến quan sát) và 1 biến phụ thuộc (5 biến quan sát) với các giá trị: Hệ số KMO; Hệ số Factor Loading; Giá trị Sig trong kiểm định Bartlett's; Giá trị phương sai trích (Rotation Sums of Squared Loadings (Cumulative %)); Giá trị Eigenvalues đều đạt yêu cầu. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA gồm 5 biến độc lập và 1 nhân tố phụ thuộc), tập hợp thành 6 nhân tố. Được phân bổ như sau:

- (1). Nhân tố phần mềm (PM4, PM2, PM3, PM5, PM1).
- (2). Nhân tố phương thức quản lý (PT4, PT1, PT3, PT5, PT2).
- (3). Nhân tố thiết bị (TB3, TB4, TB2, TB5, TB1).
- (4). Nhân tố thủ tục (TT3, TT2, TT1, TT5, TT4).
- (5). Nhân tố nhân lực (NL1, NL5, NL3, NL2, NL4).
- (6). Nhân tố Sự hài lòng (HL1, HL5, HL3, HL4, HL2).

#### **4.4 Kiểm định mô hình nghiên cứu**

##### **4.4.1 Kiểm định hệ số tương quan**

Sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA, tiến hành phân tích tương quan, sử dụng hệ số tương quan Pearson để lượng hóa mức độ chặt chẽ của mối liên hệ tuyến tính giữa hai biến định lượng. Trong phân tích tương quan Pearson, không có sự phân biệt giữa biến độc lập và biến phụ thuộc, tất cả các biến đều xem như nhau. Tuy nhiên trường hợp các biến có tương quan chặt thì phải lưu ý vấn đề đa cộng tuyến khi phân tích hồi quy.

Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), hệ số tương quan Pearson nằm trong khoảng - 1 đến + 1, lấy giá trị tuyệt đối, nếu lớn hơn 0,6 thì có thể kết luận mối quan hệ là chặt chẽ, và càng gần 1 thì mối quan hệ càng chặt, nếu nhỏ hơn 0,3 thì cho biết mối quan hệ lỏng. Tuy nhiên, nếu các biến có tương quan chặt chẽ thì phải lưu ý đến vấn đề đa cộng tuyến. Kết quả phân tích tương quan Bảng 4.18.

**Bảng 4. 4** Kết quả phân tích tương quan Pearson

		Hài lòng	Nhân lực	Phần mềm	Phương thức quản lý	Thiết bị	Thủ tục
Hài lòng	Tương quan Pearson	1	.691**	.702**	.679**	.793**	.744**
	Mức ý nghĩa		.000	.000	.000	.000	.000
Nhân lực	Tương quan Pearson	.691**	1	.434**	.448**	.576**	.510**
	Mức ý nghĩa	.000		.000	.000	.000	.000
Phần mềm	Tương quan Pearson	.702**	.434**	1	.517**	.617**	.556**
	Mức ý nghĩa	.000	.000		.000	.000	.000
Phương thức quản lý	Tương quan Pearson	.679**	.448**	.517**	1	.656**	.606**
	Mức ý nghĩa	.000	.000	.000		.000	.000
Thiết bị	Tương quan Pearson	.793**	.576**	.617**	.656**	1	.719**
	Mức ý nghĩa	.000	.000	.000	.000		.000
Thủ tục	Tương quan Pearson	.744**	.510**	.556**	.606**	.719**	1
	Mức ý nghĩa	.000	.000	.000	.000	.000	

(*Nguồn: Kết quả phân tích tương quan trích từ phụ lục 05*)

Kết quả kiểm định tương quan tại bảng 4.18, Biến phụ thuộc có tương quan tuyến tính với 5 biến độc lập gồm: Nhân lực, thiết bị, phần mềm, phương thức quản lý, thủ tục và đều có tương quan tuyến tính  $> 0$ , trong đó hệ số tương quan cao nhất là tương quan giữa nhân tố Hài lòng và nhân tố thiết bị (0,793), thấp nhất là tương quan giữa Hài lòng và nhân tố phương thức quản lý (0,679). Mỗi tương quan giữa các biến đều có ý nghĩa thống kê Sig  $< 0,05$  với độ tin cậy 95%.

#### 4.4.2 Phân tích hồi quy

Phân tích hồi quy được thực hiện nhằm xác định mối quan hệ nhân quả giữa biến phụ thuộc (Sự hài lòng) và các biến độc lập gồm: nhân lực, thiết bị, phần mềm,



phương thức quản lý, thủ tục. Phương pháp đưa biến vào phân tích hồi quy tuyến tính là phương pháp Enter. Kết quả như sau:

#### 4.4.2.1 Đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính bội

**Bảng 4. 5** Bảng đánh giá mức độ phù hợp của mô hình

Model Summary				
Model	R	R bình phương (R Square)	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh Adjusted R Square	Sai số chuẩn Std. Error of the Estimate
1	.897 <sup>a</sup>	.805	.800	.27494
a. Predictors: (Constant), TT, NL, TB, PM, PT				

(Nguồn: Kết quả phân tích hồi quy)

Kết quả phân tích hồi quy ở Bảng 4.19 cho thấy: (i) Hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh = 0,800 cho thấy mức độ phù hợp của mô hình là chấp nhận được, các nhân tố đưa vào mô hình giải thích được 80% sự thay đổi của biến phụ thuộc, thay đổi trong chất lượng dịch vụ thủ tục Hải quan điện tử được giải thích bởi nguồn nhân lực, thiết bị, phần mềm, phương thức quản lý và thủ tục hải quan. Hệ số R bình phương cho thấy mức độ giải thích mối quan hệ giữa biến phụ thuộc và biến độc lập tương đối cao, như vậy kết quả phân tích của mô hình nghiên cứu có giá trị.

#### 4.4.2.2 Kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy

Kiểm định F sử dụng trong phân tích ANOVA (Bảng 4.20) là một phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể để xem xét biến phụ thuộc có liên hệ tuyến tính với toàn bộ các biến độc lập hay không, Trong bảng phân tích ANOVA cho ta thấy mức ý nghĩa Sig = 0,000 < 0,05; vậy nên ta có thể kết luận rằng có ít nhất một biến độc lập trong mô hình có tác động ảnh hưởng đến biến phụ thuộc (có ít nhất một hệ số Beta khác 0), mô hình phù hợp với dữ liệu nghiên cứu và có thể sử dụng được.

**Bảng 4. 6** Phân tích ANOVA**ANOVA<sup>a</sup>**

Mô hình (Model)	Tổng bình phương Sum of Squares	Bậc tự do df	Bình phương trung bình Mean Square	F	Sig.
1 Hồi qui (Regression)	56.499	5	11.300	149.487	.000 <sup>a</sup>
Số dư (Residual)	13.682	181	.076		
Total	70.181	186			

a. *Biến phụ thuộc: Sự hài lòng*

b. *Dự báo: (hàng số), thủ tục, nhân lực, thiết bị, phần mềm, phương thức quản lý*

**Bảng 4. 21** Kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	T	Hệ số Sig	Thống kê đa cộng tuyến		
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Dung sai	VIF	
1	Hàng số	-.359	0.153		-2.348	.020		
	Nhân lực	0.305	0.045	0.277	6.754	.000	.641	1.559
	Thiết bị	0.260	0.046	0.245	5.668	.000	.577	1.732
	Phần mềm	0.140	0.043	0.147	3.231	.001	.519	1.927
	Phương thức quản lý	0.206	0.049	0.237	4.229	.000	.343	2.912
	Thủ tục	0.214	0.052	0.207	4.149	.000	.432	2.316

a. *Biến phụ thuộc: Sự hài lòng*

(*Nguồn: Kết quả phân tích hồi quy trích từ phụ lục 05*)

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy CLDV TTHQĐT có quan hệ tuyến tính với các nhân tố nhân lực (hệ số Beta chuẩn hóa là 0,277), nhân tố thiết bị (hệ số Beta chuẩn hóa là 0,245), nhân tố phần mềm (hệ số Beta chuẩn hóa là 0,147), nhân tố phương thức quản lý (hệ số Beta chuẩn hóa là 0,237), nhân tố thủ tục (hệ số Beta chuẩn hóa là 0,207). Phương trình hồi quy thể hiện mối quan hệ giữa CLDV

TTHQĐT với các nhân tố: Nhân lực, thiết bị, phần mềm, phương thức quản lý và thủ tục được thể hiện như sau:

$$Y = -0,359 + 0,305X_1 + 0,26X_2 + 0,14X_3 + 0,206X_4 + 0,214X_5.$$

Sự hài lòng về CLDV TTHQĐT =  $- 0,359 + 0,305 \cdot \text{nhân lực} + 0,26 \cdot \text{thiết bị} + 0,14 \cdot \text{phần mềm} + 0,206 \cdot \text{phương thức quản lý} + 0,214 \cdot \text{thủ tục}$ .

#### 4.3.2.3 Kiểm định giả thuyết

Kết quả phân tích hồi quy cho thấy 5 nhân tố gồm: Nhân lực, thiết bị, phần mềm, phương thức quản lý, thủ tục đều có ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành, được xây dựng theo phương trình hồi quy nêu trên không vi phạm các giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính, do đó chúng ta có thể kết luận rằng các giả thuyết được chấp nhận bao gồm: H1, H2, H3, H4, H5 xem bảng 4.22.

**Bảng 4. 22** Kết quả kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Mối quan hệ	Hệ số hồi quy	Mức ý nghĩa Sig	Hệ số VIF	Kết quả kiểm định
H1	NL→ HL	0.277	0.000	1.559	Chấp nhận
H2	TB→ HL	0.245	0.000	1.732	Chấp nhận
H3	PM→ HL	0.147	0.001	1.927	Chấp nhận
H4	PT→ HL	0.237	0.000	2.912	Chấp nhận
H5	TT→ HL	0.207	0.000	2.316	Chấp nhận

(*Nguồn: Dữ liệu phân tích và tổng hợp của tác giả*)

Giả thuyết H1: “Nhân lực” có tương quan cùng chiều với CLDV TTHQĐT. Kết quả hồi quy có hệ số = 0,277 và Sig = 0,000 < 0,05; có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Nhân lực” tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT và tăng thêm 0,277 đơn vị, vậy giả thuyết H1 được chấp nhận.

Giả thuyết H2: “Thiết bị” có tương quan cùng chiều với CLDV TTHQĐT. Kết quả hồi quy có hệ số = 0,245 và Sig = 0,000 < 0,05; có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “thiết bị” tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT và tăng thêm 0,245 đơn vị, vậy giả thuyết H2 được chấp nhận.

Giả thuyết H3: “Phần mềm” có tương quan cùng chiều với CLDV TTHQĐT. Kết quả hồi quy có hệ số = 0.147 và Sig = 0,005 < 0,05; có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Phần mềm” tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT và tăng 0.147 đơn vị, vậy giả thuyết H3 được chấp nhận.

Giả thuyết H4: “Phương thức quản lý” có tương quan cùng chiều với CLDV TTHQĐT. Kết quả hồi quy có hệ số = 0.237 và Sig = 0,000 < 0,05; có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Phương thức quản lý” tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ ảnh hưởng đến CLDV CLDV TTHQĐT và tăng 0.237 đơn vị, vậy giả thuyết H4 được chấp nhận.

Giả thuyết H5: “Thủ tục” có tương quan cùng chiều với CLDV TTHQĐT. Kết quả hồi quy có hệ số = 0.207 và Sig = 0,000 < 0,05; có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Thủ tục” tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT và tăng 0.207 đơn vị, vậy giả thuyết H5 được chấp nhận.

#### **4.5 Phân tích ANOVA**

Phân tích ANOVA để xem xét mối quan hệ giữa các thuộc tính định tính với biến phụ thuộc, trong nghiên cứu này phân tích ANOVA xem xét thuộc tính thời gian công tác và loại hình công ty (Công ty FDI hay công ty có nguồn vốn trong nước) có tác động như thế nào đến CLDV TTHQĐT tại Chi cục HQ Chơn Thành.

Giả thuyết H0: Không có sự khác biệt về CLDV TTHQĐT của người làm TTHQ có thời gian công tác khác nhau và loại hình công ty khác nhau.

Giả thuyết H1: Có sự khác biệt về CLDV TTHQĐT của người làm TTHQ có thời gian công tác khác nhau và loại hình công ty khác nhau.

Kết quả kiểm định ANOVA cho giá trị Sig của kiểm định phương sai đồng nhất (Test of Homogeneity of Variances) thuộc tính thời gian công tác và thuộc tính loại hình công ty có giá trị Sig lần lượt là 0,651 và 0,183 > 0,05, do đó giả thuyết H0 được chấp nhận, giá trị Sig lần lượt là 0,689 và 0,967 đều lớn hơn 0,05 (xem bảng 4.15 và bảng 4.16), giả thuyết H0 được chấp nhận. như vậy không có sự khác biệt về CLDV TTHQĐT của người làm TTHQ có thời gian công tác khác nhau và loại hình công ty khác nhau.

**Bảng 4. 23** Kết quả phân tích ANOVA thời gian công tác

Loại biến	Tổng độ lệch bình phương	Bậc tự do df	Phương sai	F	Sig.
Giữa nhóm	.860	4	.215	.564	.689
Trong nhóm	69.321	182	.381		
Tổng	70.181	186			

*(Nguồn: Kết quả phân tích ANOVA trích từ phụ lục 05)*

**Bảng 4. 24** Kết quả phân tích ANOVA loại hình doanh nghiệp

Loại biến	Tổng độ lệch bình phương	Bậc tự do df	Phương sai	F	Sig.
Giữa nhóm	.001	1	.001	.002	.967
Trong nhóm	70.180	185	.379		
Tổng	70.181	186			

*(Nguồn: Kết quả phân tích ANOVA trích từ phụ lục 05)*

## TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Chương 4 phân tích mô tả, phân tích Cronbach's alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hệ số tương quan Pearson, phân tích hồi quy và phân tích ANOVA, để kiểm định mô hình thang đo và mô hình nghiên cứu. Phân tích cho thấy các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN đối với CLDV TTHQĐT bao gồm: nhân lực, thiết bị, phần mềm, phương thức quản lý và thủ tục. Trong đó nhân lực là nhân tố ảnh hưởng mạnh nhất kể đến là thiết bị, thủ tục, phương thức quản lý và nhân tố cuối cùng ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT là phần mềm. Kết quả phân tích tại Chương này sẽ là cơ sở để đưa ra các hàm ý quản trị phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng của DN đối với CLDV thủ tục hải quan điện tử tại CCHQ Chơn Thành ở chương 5.

## **CHƯƠNG 5: ĐỀ XUẤT HÀM Ý QUẢN TRỊ**

Trên cơ sở kết quả phân tích của chương 4, chương 5 đưa ra các kết luận đối với các kết quả phân tích và đề xuất các hàm ý quản trị về sự hài lòng của Doanh nghiệp đối với CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành; xác định các hạn chế của nghiên cứu và định hướng cho các nghiên cứu tiếp theo.

### **5.1 Kết luận**

Đẩy mạnh thủ tục hành chính, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tạo thuận lợi cho doanh nghiệp trong quá trình thực hiện thủ tục hải quan, đồng thời nâng cao năng lực hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước về Hải quan là những nỗ lực rất lớn của ngành Hải quan trong những năm gần đây. Cụ thể, ngành Hải quan đã triển khai hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS từ năm 2014, đến nay đã tự động hóa được 100% thủ tục Hải quan và 100% cục hải quan, chi cục hải quan thực hiện thủ tục hải quan điện tử với 99,65% doanh nghiệp tham gia. Tính đến năm 2016, trong tổng số 168 thủ tục hành chính của Tổng cục Hải quan đã có 73 thủ tục được cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4, 95 thủ tục còn lại được cung cấp dịch vụ công trực tuyến với mức độ 1 và 2.

Với những nỗ lực chung của toàn ngành như trên, tại Chi cục Hải quan Chơn Thành cũng đã triển khai 100% TTHQĐT nhằm tạo thuận lợi cho DN trong quá trình thực hiện các thủ tục Hải quan. Tuy nhiên, trong thời gian vừa qua vẫn còn tồn tại nhiều vấn đề về cơ quan Hải quan, về công chức Hải quan làm ảnh hưởng không tốt đến sự hài lòng của Doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan điện tử. Vì vậy, việc đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với CLDV TTHQĐT là cần thiết để cơ quan Hải quan có cái nhìn toàn diện hơn về chất lượng dịch vụ do mình cung cấp, đồng thời nắm bắt được những vấn đề còn tồn tại tại đơn vị mình để cải tiến nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nữa những yêu cầu của DN đối với CLDV TTHQĐT.

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng CLDV TTHQĐT, những nhân tố tác động đến CLDV TTHQĐT tại Chi cục HQ Chơn Thành. Nghiên cứu đã kế thừa các lý thuyết nền tảng, những kết quả nghiên cứu trước đây để xây dựng được mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN đối với CLDV

TTHQĐT tại Chi cục HQ Chơn Thành. Tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 6 nhân tố: nhân lực, thiết bị, phần mềm, phương thức, thủ tục và sự hài lòng với 30 biến quan sát, kết quả đã có sự hài lòng đối với CLDV TTHQĐT được nhiều DN đánh giá cao, trong đó được đánh giá cao nhất là nhân tố nhân lực, và nhân tố “Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn và kỹ năng giải thích tốt” đã là tín hiệu tốt cho thấy sự chuyên môn hóa của công chức Hải quan, họ đã được đào tạo để có kỹ năng giải quyết tốt cho DN, tạo được niềm tin cho DN. Tuy nhiên, cũng có những nhân tố được đánh giá chưa tốt, đó là tiền đề để tác giả phân tích và trên cơ sở những phân tích những mặt chưa tốt để đề xuất các giải pháp để nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với CLDV TTHQ tại Chi cục HQ Chơn Thành.

## **5.2 Đề xuất một số hàm ý quản trị**

### **5.2.1 Hàm ý quản trị về nhân tố nhân lực**

#### **5.2.1.1 Kết quả và ý nghĩa**

Nhân tố “Nhân lực” là nhân tố có trọng số cao nhất trong tổng số 5 nhân tố đối với CLDV TTHQ tại Chi cục HQ Chơn Thành cho thấy sự hài lòng của DN liên quan mật thiết đến con người. Vì vậy việc kiện toàn bộ máy tổ chức và xây dựng đội ngũ công chức hải quan chuyên nghiệp, có chuyên môn sâu, minh bạch và có trách nhiệm là nhiệm vụ cấp thiết hàng đầu để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước về hải quan, nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và sự hài lòng của DN. Theo kết quả phân tích, nhân tố nhân lực có kết quả thống kê trung bình sự hài lòng của DN đối với nhân tố này là 3,4492, trong đó các biến quan sát là “Công chức Hải quan không gây phiền hà, những nhiều doanh nghiệp” đạt kết quả thấp nhất với giá trị trung bình là 3,26, điều này cho thấy tình trạng những nhiều, phiền hà doanh nghiệp vẫn còn xảy ra tại Chi cục HQ Chơn Thành, tiêu chí “Công chức Hải quan văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp” chỉ đạt 3,32 như vậy vẫn còn một bộ phận CBCC tại Chi cục HQ Chơn Thành chưa văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp trong khi thi hành công vụ. Cho thấy sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV TTHQ tại Chi cục HQ Chơn Thành đối với nhân tố nhân lực là chưa tốt, qua kết quả khảo sát tại Chi cục HQ Chơn Thành vẫn còn trình trạng những nhiều doanh nghiệp và vẫn còn công chức hải quan chưa văn minh lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp, có thái độ chưa chuẩn



mức khi tiếp xúc doanh nghiệp, còn hạn chế về nghiệp vụ và hạn chế trong giao tiếp với DN. Trong thực thi công vụ chưa giải quyết nhanh chóng và dứt điểm, điều này cũng gây ra sự phản ứng của doanh nghiệp khi có vướng mắc.

### **5.2.1.2 Đề xuất hàm ý quản trị**

Hoàn thiện tổ chức bộ máy, xây dựng vị trí việc làm cho các chức danh công việc, đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm cải thiện năng lực phục vụ của công chức Hải quan Chi cục Chơn Thành

Tổ chức bộ máy của Chi cục Hải quan Chơn Thành hiện nay là 22 người, trong đó có 4 Lãnh đạo cấp Chi cục, 4 Lãnh đạo cấp Tổ, Đội; 8 công chức và 6 hợp đồng lao động. Do đó, cần phải kiện toàn lại bộ máy tổ theo hướng giảm bớt các hướng đầu mỗi 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 Tổ, Đội thuộc Chi cục Hải quan Chơn Thành.

Rà soát và sắp xếp, bố trí lại các Tổ, Đội theo hướng chuyên sâu như kiểm tra hàng hóa tập trung, khối lượng công việc lớn phù hợp địa giới hành chính (theo vùng, theo các KCN....) để đảm bảo sử dụng có hiệu quả các trang thiết bị kỹ thuật hiện đại được đầu tư, đảm bảo không tăng tổ chức cấp Tổ, Đội nhưng tăng hiệu quả công tác. Đồng thời thực hiện tốt cơ chế luân chuyển công tác theo định kỳ nhằm giảm thiểu rủi ro trong công việc. Đối với các vị trí công tác không đúng với trình độ chuyên môn được đào tạo cần phải có thời gian tiếp cận mới đi vào hoạt động hiệu quả. Phải căn cứ vào nhu cầu thực tế của từng đơn vị, từng vị trí công tác, đồng thời phải căn cứ vào trình độ chuyên môn, sở trường công tác của công chức HQ đó để bố trí, chuyển đổi vị trí công tác, luân chuyển nhằm đạt hiệu quả cao. Tránh trường hợp vì nể nang, tình cảm, lợi ích cá nhân mà bố trí, chuyển đổi vị trí công tác, luân chuyển không đúng chuyên môn, chuyên ngành, không phát huy được và không đảm bảo hiệu quả công việc, gây lãng phí nguồn nhân lực. Việc bố trí, chuyển đổi vị trí công tác, luân chuyển 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 phát huy tính dân chủ, nâng cao năng lực, phát triển kỹ năng cho đội ngũ công chức HQ, đồng thời tránh tình trạng làm quá lâu tại một vị trí sẽ tạo sức ỳ cho công việc, dẫn đến tiêu cực....Nếu luân

chuyển công tác mới đúng nguyện vọng thì tinh thần làm việc của cán bộ công chức tốt, cán bộ công chức sẽ an tâm công tác. Trái lại, nếu bị chuyển sang các vị trí công tác không đúng nguyện vọng thì tinh thần làm việc của cán bộ công chức sẽ giảm sút dẫn đến hiệu quả công việc không cao. Đây là vấn đề quan trọng và nhạy cảm trong công tác tổ chức cán bộ cần quan tâm đúng mực.

Đổi mới phương thức quản lý nguồn nhân lực dựa trên vị trí việc làm (quản lý nguồn nhân lực theo năng lực). Xây dựng và từng bước đưa vào áp dụng phương pháp QLNNL hiện đại thông qua việc phân tích công việc, xây dựng mô tả chức danh công việc chung, xây dựng cơ chế quản lý, cập nhật và sử dụng các bản mô tả vị trí công việc, bộ tiêu chuẩn năng lực của đơn vị.

Áp dụng có hiệu quả các chuẩn mực văn minh công sở đã được Tổng cục Hải quan (Quyết định số 188/QĐ-TCHQ ngày 02/2/2017 về việc ban hành quy chế hoạt động công vụ của Hải quan Việt Nam) và Cục Hải quan Bình Phước (Quyết định số 91/QĐ-HQBP ngày 7/1/2017 về việc phê duyệt đề án xây dựng và phát triển văn hóa đặc trưng của Cục Hải quan Bình Phước) đã xây dựng và ban hành. Tổ chức các lớp tập huấn hoặc đào tạo ngắn hạn về tác phong làm việc và văn hóa ứng xử của công chức Hải quan.

Nâng cao nhận thức của đội ngũ công chức về quan điểm phục vụ và tạo điều kiện thuận lợi cho DN, bởi vì thường nảy sinh quan điểm công chức HQ là người nắm quyền, là người quản lý đối với DN. Từ đó dễ dẫn đến những nhận thức thiếu khách quan. Vì vậy, cần phải quán triệt tư tưởng, thay đổi nhận thức của công chức HQ từ vị thế người quản lý sang vị thế của người phục vụ. Tăng cường công tác tuyên truyền về phòng chống tham nhũng, lãng phí, hành vi tiêu cực đến toàn thể công chức Chi cục HQ Chơn Thành tại các buổi họp giao ban tuần, tháng, các buổi sinh hoạt Đảng, đoàn thể. Tăng cường kỷ cương, lý luật hành chính, ngăn chặn kịp thời, chấm dứt phiền hà, sách nhiễu, tiêu cực của công chức HQ. Phải xác định tư tưởng hướng đến sự thỏa mãn mức cao nhất cho DN, đặc biệt đối xử công bằng giữa các DN, không đặc cách, phân biệt quy mô, loại hình, quen biết tình cảm riêng tư... tất cả đều hướng đến mục đích quản lý chung của đơn vị, tuyệt đối không xem trọng lợi ích cá nhân, lợi ích nhóm. Mặt khác, phía DN cũng phải thay đổi nhận thức, thấy rõ trách nhiệm và quyền

hạn của mình, tránh tình trạng DN vừa là nạn nhân vừa là thủ phạm của hành vi tiêu cực, những nhiễu từ phía công chức HQ.

Khi áp dụng TTHQĐT đòi hỏi CBCC phải có trình độ chuyên môn sâu và kỹ năng CNTT nhất định mới có thể đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ, đáp ứng sự phát triển của ngành hải quan, tiếp cận những thành tựu khoa học công nghệ tiên tiến trong lĩnh vực hải quan. Do đó cần đào tạo cho CBCC để nâng cao trình độ cả về chuyên môn và CNTT nhằm đáp ứng yêu cầu công việc. Xây dựng đội ngũ CBCC có phẩm chất chính trị tốt, có đạo đức nghề nghiệp, giỏi chuyên môn nghiệp vụ, có khả năng ứng dụng công nghệ tiên tiến vào công tác quản lý hoạt động XNK. Nguồn nhân lực cần đào tạo để phù hợp với tiêu chuẩn quy định cho từng chức danh vị trí việc làm đang đảm nhiệm, đối với cán bộ công chức dự nguồn phát triển cán bộ, cần phải đào tạo về lý luận chính trị, kiến thức quản lý hành chính nhà nước, ngoại ngữ, tin học, nội dung đào tạo phải phù hợp cho từng chức danh công việc. Các công chức ở các vị trí việc làm phải tiếp xúc với DN cần được bố trí những người có tính điềm đạm, có kỹ năng giải thích tốt, giỏi chuyên môn nghiệp vụ, am hiểu nhiều lĩnh vực chuyên ngành hải quan. Cần đào tạo về nghiệp vụ hải quan đối với cán bộ công chức mới tuyển dụng, tổ chức các lớp chuyên đề ngắn hạn như trị giá tính thuế, mã số hàng hóa, kiểm soát chống buôn lậu, KTSTQ, QLRR, phòng chống ma túy, chống hàng giả, hàng nhái,... cho cán bộ công chức. Khuyến khích CBCC nâng cao trình độ chuyên môn bằng cách tham gia các lớp sau đại học. Đào tạo chuyên gia các lĩnh vực quan trọng như giám sát quản lý, thuế xuất nhập khẩu, xuất xứ hàng hóa,.. nhằm phục vụ cho nhu cầu hội nhập và hiện đại hóa của đơn vị. Thực hiện đào tạo và đào tạo lại, tổ chức tập huấn hoặc đào tạo ngắn hạn về tác phong làm việc và văn hóa ứng xử của công chức Hải quan.

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

Có biện pháp, hình thức xử lý kỉ luật công chức phù hợp theo mức độ xảy ra sai phạm trong công tác chuyên môn hay vi phạm quy tắc ứng xử của ngành.

Đánh giá, bình xét thi đua khen thưởng công chức phải dựa theo các tiêu chí cụ thể công bằng, khách quan, dân chủ, minh bạch, dựa trên kết quả thực thi nhiệm vụ của từng công chức HQ. Đảm bảo đánh giá đúng năng lực, trình độ, tạo điều kiện cho công chức yên tâm phấn đấu. Bên cạnh đánh giá từ nội bộ HQ cũng cần thiết phải xây dựng bộ tiêu chí để phía DN đánh giá, nhận xét công chức HQ. Bộ tiêu chí này phải được xây dựng cụ thể và công khai cho DN đánh giá, nhận xét công chức HQ. Bộ tiêu chí này phải được xây dựng cụ thể và công khai cho DN góp ý, theo dõi, giám sát, từ đó nâng cao trách nhiệm của công chức HQ đối với công việc đang đảm nhiệm.

Tự động hóa các hoạt động nghiệp vụ HQ có thể tăng tính hiệu quả và tính sinh lợi, loại bỏ nhiều nguy cơ tham nhũng (tham nhũng thường xuất hiện khi các thông lệ được sử dụng trở lên lỗi thời, kém hiệu quả và khi mà DN có ý định né tránh những thủ tục chậm trễ, hoặc nặng nề bằng cách hối lộ CCHQ để đòi lấy sự lợi lỏng quản lý từ CQHQ). Tự động hóa cũng góp phần tăng mức độ trách nhiệm và tạo ra cơ sở kiểm tra và kiểm tra sau, các hệ thống tự động hóa được thiết kế phải giảm thiểu các rủi ro này sinh trong quá trình công chức HQ hoạt động nghiệp vụ, từ sự tiếp xúc giữa công chức HQ và DN, cũng như giao dịch chuyển tiền trong thực tế. Tạo ra cơ chế phối hợp với ngân hàng, kho bạc để thực hiện nộp thuế điện tử, giảm thiểu tham nhũng.

## **5.2.2 Hàm ý quản trị về nhân tố thiết bị**

### **5.2.2.1 Kết quả nghiên cứu và ý nghĩa**

Nhân tố “Thiết bị” là nhân tố có ảnh hưởng thứ hai trong tổng số 5 nhân tố đối với CLDV TTHQ tại Chi cục HQ Chơn Thành (theo hệ số Beta) có hệ số Beta = 0,245 và kết quả thống kê trung bình CLDV đạt 3,2663, trong đó các biến quan sát “Hệ thống cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin đáp ứng được nhu cầu của DN” và “Hệ thống mạng của CCHQ Chơn Thành hoạt động ổn định.” được đánh giá thấp nhất với giá trị trung bình lần lượt là 3,1 và 3,22. Cho thấy sự cảm nhận của doanh nghiệp về thiết bị đối với CLDV TTHQĐT là chưa tốt. Để khai thác tối đa và có hiệu quả hệ thống HQĐT, cần phải đầu tư đồng bộ từ phần mềm đến thiết bị, trong đó thiết bị được xem là yếu tố nền tảng để hệ thống hoạt động ổn định, ngành Hải quan đã và

đang tập trung đầu tư trang thiết bị như máy chủ, máy trạm, thiết bị mạng, đường truyền, các thiết bị giám sát. Do nguồn lực còn hạn chế nên hiện nay một số thiết bị còn thiếu hoặc chưa đáp ứng được quy chuẩn kỹ thuật so với thiết kế, dẫn đến chưa khai thác được tối đa hiệu suất của hệ thống HQĐT.

#### **5.2.2.2 Đề xuất hàm ý quản trị**

Rà soát các trang thiết bị HQĐT đang vận hành, xây dựng kế hoạch và lộ trình đề nghị thay thế và đầu tư.

Do việc thực hiện giao dịch chủ yếu dựa trên hình thức điện tử nên cần phải tăng cường đầu tư thiết bị phần cứng, phần mềm để đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, an toàn. Các thiết bị hỗ trợ như camera giám sát, máy soi, công cụ phục vụ kiểm hóa, trạm cân cần phải được trang cấp và bảo dưỡng thường xuyên, liên tục. Hệ thống cơ sở hạ tầng cần phải được nâng cấp đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa HQ.

Hiện tại, tại Chi cục HQ Chơn Thành đã được trang cấp máy chủ đảm bảo hoạt động của đơn vị, tuy nhiên cần xem xét yếu tố dự phòng khi xảy ra sự cố, các thiết bị hỗ trợ như máy phát điện cần có cơ chế bảo dưỡng thường xuyên.

Tại Đội Nghiệp vụ Bắc Đồng Phú đã được đầu tư xây dựng Bãi kiểm tra hàng hóa tập trung, do đó cần xây dựng lộ trình cung cấp các thiết bị hỗ trợ như: Hệ thống Camera giám sát, trạm cân, thiết bị soi (soi khe hẹp và soi container), máy kiểm hóa góp phần rút ngắn thời gian thông quan hàng hóa, giảm chi phí và gia tăng tính cạnh tranh và phục vụ tốt hơn nhu cầu của DN.

Xây dựng thêm một bãi kiểm tra hàng hóa tập trung tại xã Thành Tâm, huyện Chơn Thành, tỉnh Bình Phước để phục vụ nhu cầu cho các DN tại khu vực huyện Chơn Thành, huyện Bình Long và huyện Lộc Ninh.

Nâng cấp hệ thống đường truyền Megawan, đảm bảo tốc độ truyền nhận và phản hồi thông tin cho doanh nghiệp, trong đó cần quan tâm nâng cấp truyền từ Cục Hải quan về trung tâm dữ liệu vùng, từ trung tâm dữ liệu vùng đi Tổng cục Hải quan, đường truyền từ HQBP, từ Chi cục HQ Chơn Thành đi các Đội nghiệp vụ tránh việc bị nghẽn mạng do các trục dữ liệu chính bị quá tải.

Kiện toàn lại các nhóm hỗ trợ, phản hồi thông tin cho doanh nghiệp vướng mắc trong quá trình thực hiện TTHQ, phân cấp hỗ trợ tại các Chi cục Hải quan, tránh trường hợp mọi thông tin dồn về bộ phận hỗ trợ tại HQBP.

### **5.2.3 Hàm ý quản trị nhân tố phương thức quản lý**

#### **5.2.3.1 Kết quả phân tích và ý nghĩa**

Nhân tố “Phương thức quản lý” là nhân tố có ảnh hưởng thứ ba trong tổng số 5 nhân tố đối với CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành (theo hệ số Beta) có hệ số Beta = 0,237 và kết quả thống kê trung bình CLDV TTHQĐT là 3,307, trong đó các biến quan sát là “Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp” và “Thông báo đầu mối tiếp nhận và xử lý vướng mắc về TTHQĐT cho doanh nghiệp” được đánh giá thấp nhất với giá trị trung bình lần lượt là 3,18 và 3,25. Cho thấy sự cảm nhận của doanh nghiệp về CLDV TTHQĐT đối với nhân tố phương thức quản lý là chưa tốt.

#### **5.2.3.2 Đề xuất giải pháp**

Cần có quy chế phối hợp giữa các ban ngành, địa phương để tạo sự thuận tiện trong quá trình trao đổi công việc.

Tăng cường quan hệ đối tác Hải quan – doanh nghiệp, tăng cường thiết lập quan hệ đối tác giữa cơ quan Hải quan và doanh nghiệp dựa trên các chuẩn mực với trụ cột là an ninh quốc gia và tạo thuận lợi thương mại toàn cầu của Tổ chức Hải quan thế giới. Nhằm nâng cao chất lượng hợp tác và tăng cường tính tuân thủ tự nguyện của doanh nghiệp. Để thực thi nhiệm vụ, cơ quan hải quan đã hợp tác với doanh nghiệp trên một số nội dung, như: chống buôn lậu, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ và chống hàng giả, hỗ trợ kỹ thuật, thống kê, thu thuế, trao đổi, chia sẻ thông tin phục vụ cho công tác quản lý, kiểm tra, kiểm soát, đấu tranh phòng chống gian lận thương mại, vận chuyển trái phép hàng hóa... Cần thành lập tổ tư vấn HQ-DN với nhiệm vụ giải đáp các thắc mắc của DN và tư vấn các vấn đề liên quan đến các quy trình nghiệp vụ.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền: Chi cục HQ Chơn Thành cần tăng cường thông tin, tuyên truyền, phổ biến kiến thức về pháp luật hải quan. Bằng cách chủ động thông tin đến doanh nghiệp dưới nhiều hình thức như đăng tải trên website của đơn vị; tuyên truyền trên phương tiện thông tin đại chúng; phát hành tờ rơi; niêm yết thông tin tại địa điểm làm thủ tục hải quan; tổ chức tập huấn cho doanh nghiệp; tổ chức hội nghị đối thoại hải quan – doanh nghiệp.

Tham vấn DN trong xây dựng chính sách về Hải quan: Tăng cường tham vấn

xây dựng chính sách, pháp luật về hải quan, trong quá trình thực thi nhiệm vụ, cơ quan Hải quan thực hiện theo đúng trình tự quy định hiện hành, lấy ý kiến rộng rãi trong và ngoài ngành, các đối tượng liên quan, tiếp thu và giải trình ý kiến tham gia một cách nghiêm túc và công khai. Nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng quản lý, hiệu quả hoạt động, cơ quan Hải quan cũng luôn lắng nghe ý kiến góp ý của cộng đồng doanh nghiệp, các bên liên quan về việc thực thi pháp luật hải quan của các cấp, các đơn vị. Thông qua nhiều hình thức thức khuyến khích doanh nghiệp và các bên liên quan tham gia góp ý, như: thiết lập đường dây nóng; đặt hòm thư góp ý tại các địa điểm làm thủ tục, trụ sở cơ quan hải quan; phát phiếu khảo sát; triển khai có hiệu quả công tác tiếp dân, tổ giải đáp vướng mắc; mở chuyên mục tiếp nhận thông tin doanh nghiệp trên Website HQBP.

Khuyến khích phát triển đại lý thủ tục HQ, đại lý làm TTHQ mang lại cho DN tham gia hoạt động XNK những lợi ích thiết thực như: tiết kiệm, giảm được chi phí không cần thiết, giảm bớt được các đầu môi khai báo, nâng cao năng suất và hiệu quả lao động từ cả phía chủ hàng và phía CQHQ, tạo điều kiện áp dụng công nghệ hiện đại vào quản lý HQ, cung cấp thông tin đầy đủ chính xác cho chủ hàng có nhu cầu, góp phần đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, hạn chế giấy tờ, giảm bớt khâu trung gian không cần thiết, hạn chế tình trạng tiêu cực do nhân viên của DN tiếp xúc với công chức HQ.

#### **5.2.4 Hàm ý quản trị về nhân tố thủ tục**

##### **5.2.4.1 Kết quả phân tích và ý nghĩa**

Nhân tố “Thủ tục” là nhân tố có ảnh hưởng thứ tư trong tổng số 5 nhân tố đối với CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành (theo hệ số Beta) có hệ số Beta = 0,207 và kết quả thống kê trung bình CLDV có giá trị là 3,5123, trong đó các biến quan sát “Không có sự chồng chéo giữa các quy định về TTHQ với các quy định của các cơ quan liên quan”, “Văn bản quy định về thủ tục hải quan phù hợp với tình hình thực tế” và “CQHQ kịp thời tập huấn cho doanh nghiệp các quy định mới trong lĩnh vực hải quan” có đánh giá thấp nhất với giá trị trung bình lần lượt là 3,37 và 3,45.

##### **5.2.4.2 Đề xuất giải pháp**

Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và ứng dụng CNTT trong lĩnh vực Hải

quan:

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong các lĩnh vực quản lý nhà nước về hải quan, tạo ra bước đột phá trong cải cách hành chính trong lĩnh vực hải quan, tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, giảm chi phí và thời gian làm TTHQ, đồng thời tăng cường năng lực quản lý nhà nước về hải quan. Trong đó, khâu đột phá và có ý nghĩa quan trọng, trong đó việc vận hành hệ thống dịch vụ công trực tuyến được ngành Hải quan nói chung, HQBP và Chi cục HQ Chơn Thành nói riêng chú trọng triển khai thực hiện.

- Công khai cơ sở dữ liệu về hoàn thuế, bảo đảm 100% hồ sơ hoàn thuế được kiểm tra và 100% hồ sơ khiếu nại của người nộp thuế được giải quyết đúng thời gian quy định của pháp luật. Công khai, minh bạch các quy định của Luật quản lý thuế, các quy trình thanh tra, giải quyết khiếu nại và hoàn thuế giá trị gia tăng.

Phối hợp với cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp:

- Cơ quan Hải quan hiện nay có trách nhiệm thực thi các chính sách, pháp luật được ban hành bởi nhiều Bộ, ngành khác nhau trong quản lý hàng hóa XNK, mỗi Bộ, ngành có cơ chế quản lý khác nhau, dẫn đến một số quy định chưa có sự thống nhất chung trong quản lý, gây khó khăn cho doanh nghiệp trong quá trình thực hiện TTHQ. Đặc biệt trong lĩnh vực kiểm tra chuyên ngành, hiện có rất nhiều văn bản của các bộ, ngành quy định về quản lý chuyên ngành đối với hàng hóa XNK dẫn đến việc quản lý, kiểm tra chuyên ngành chồng chéo nhau. Cụ thể, một mặt hàng vừa phải chứng nhận hợp quy, vừa phải kiểm tra từng lô hàng mỗi khi nhập khẩu hay cùng một mặt hàng nhưng lần nhập khẩu nào cũng phải xin giấy phép, kiểm tra chất lượng. Để giảm thủ tục, giấy tờ và chi phí trong việc kiểm tra chuyên ngành, cơ quan Hải quan và các Bộ, ngành cần phối hợp chặt chẽ trong việc xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật và các hướng dẫn trong lĩnh vực Hải quan, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, đảm bảo kết nối thông tin giữa các Bộ, cơ quan và đơn vị quản lý chuyên ngành với Tổng cục Hải quan và Cổng thông tin một cửa quốc gia. Phối hợp với các Bộ, cơ quan và đơn vị quản lý chuyên ngành xây dựng hệ thống thông tin thống nhất.



Ngoài ra để các quy định về TTHQ phù hợp với tình hình thực tế khi áp dụng, cơ quan Hải quan trong quá trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản hướng dẫn về TTHQ, cần tham khảo và lấy ý kiến của doanh nghiệp, tránh tình trạng văn bản ban hành xong khó hoặc không thể áp dụng được trong thực tế.

Tăng cường công tác đào tạo cho doanh nghiệp khi có văn bản, quy định mới phát sinh trong lĩnh vực Hải quan, phổ biến công khai các văn bản quy định trong lĩnh vực hải quan trên Website để doanh nghiệp có thể chủ động tìm hiểu và nghiên cứu.

## **5.2.5 Hàm ý quản trị về nhân tố phần mềm**

### **5.2.5.1 Kết quả phân tích và ý nghĩa**

Nhân tố “Phần mềm” có ảnh hưởng ít nhất trong tổng số 5 nhân tố đối với CLDV TTHQĐT tại Chi cục Hải quan Chơn Thành (theo hệ số Beta) có hệ số Beta = 0,147, kết quả thống kê trung bình mức độ đánh giá tác động đến CLDV TTHQĐT với giá trị trung bình là 3,2738, trong đó biến quan sát là “Giao diện của phần mềm dễ sử dụng, đáp ứng quản lý hoạt động XNK của DN” và “Thông tin doanh nghiệp khai báo tới hệ thống VNACCS/VCIS luôn được bảo mật” được doanh nghiệp hài lòng cao nhất, có giá trị trung bình là 3,33, và các biến quan sát là “Dữ liệu của doanh nghiệp khai báo TTHQĐT được xử lý và phản hồi nhanh chóng” và “Kịp thời xử lý các lỗi trên hệ thống TTHQĐT khi có yêu cầu của doanh nghiệp” doanh nghiệp hài lòng thấp nhất có giá trị trung bình lần lượt là 3,24 và 3,16. Cảm nhận của khách hàng về phần mềm chưa tốt đó là sự đồng bộ giữa thiết bị và phần mềm chưa cao, hệ thống mạng hay xảy ra lỗi.

### **5.2.5.2 Đề xuất giải pháp**

Cần nâng cấp đường truyền dữ liệu (đường truyền Megawan và đường truyền Internet) từ TCHQ đến HQBP và Chi cục HQ Chơn Thành nhằm đảm bảo đồng bộ đường truyền, đồng thời phải có đường truyền dự phòng, không để xảy ra tình trạng nghẽn mạng hoặc gián đoạn do sự cố đường truyền. Đảm bảo “Dữ liệu của doanh nghiệp khai báo TTHQĐT được xử lý và phản hồi nhanh chóng”

Kiện toàn Nhóm hỗ trợ doanh nghiệp, nhằm hỗ trợ kịp thời cho doanh nghiệp khi có vướng mắc về khai báo TTHQĐT.

Tăng cường công tác tuyên truyền cho cộng đồng doanh nghiệp, hiểu về lợi ích của TTHQĐT, cũng như trách nhiệm của doanh nghiệp trong quá trình tham gia vận hành hệ thống.

Phối hợp với các Công ty cung cấp phần mềm thường xuyên đào tạo, tập huấn cho doanh nghiệp, để doanh nghiệp ngày càng chuyên nghiệp hơn trong quá trình tham gia vận hành hệ thống.

Xây dựng hệ thống CNTT HQ tích hợp đáp ứng các yêu cầu nghiệp vụ, thực hiện thủ tục HQĐT theo hướng xử lý dữ liệu điện tử tập trung trên mô hình kiến trúc theo hướng dịch vụ. Phát triển và duy trì hoạt động ổn định của hạ tầng truyền thông, kết nối các đơn vị ngành HQ với các cơ quan liên quan.

### **5.3 Hạn chế của Đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo**

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

Địa bàn khảo sát thu thập thông tin của nghiên cứu chỉ tập trung chủ yếu tại tỉnh Bình Phước, cụ thể là Chi cục HQ Chơn Thành, nếu được thực hiện trên phạm vi rộng hơn thì tính đại diện sẽ cao hơn và sẽ so sánh được CLDV TTHQĐT giữa các chi cục Hải quan ngoài cửa khẩu tương tự của các Cục Hải quan khác nhau trong toàn ngành Hải quan.

Đề tài chủ yếu chỉ tập trung nghiên cứu các về CLDV TTHQĐT tại Chi cục HQ Chơn Thành với số lượng mẫu là: 187 mẫu nghiên cứu chính thức. Để khái quát hóa cao cho nghiên cứu về CLDV TTHQĐT, cần có những nghiên cứu lặp lại với số lượng mẫu lớn hơn và phạm vi nghiên cứu rộng hơn.

Mô hình ban đầu của nghiên cứu này chỉ chọn 5 nhân tố trong rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến CLDV TTHQĐT tại Chi cục HQ Chơn Thành. Các nghiên cứu sau này cần xem xét và đưa thêm một số nhân tố vào mô hình nghiên cứu như: Khả năng xử lý dữ liệu, Đội ngũ cán bộ công chức Hải quan, khả năng phối hợp giữa các cơ quan liên quan với Hải quan,...

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 5**

Chương 5, trên cơ sở kết quả phân tích của Chương 4, tác giả đề xuất 05 hàm ý quản trị cụ thể: Nhân lực, thiết bị, phương thức quản lý, thủ tục và phần mềm có tác động đến sự hài lòng của DN đối với CLDV TTHQĐT tại Chi cục HQ Chon Thành đồng thời nêu lên những hạn chế của Đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Nội vụ (1945), *Sắc lệnh số 27 ngày 10/9/1945 về thành lập Sở thuế quan và thuế gián thu*, Hà Nội.
- [2] Bộ Tài chính (2012), *Quyết định số 732/QĐ-BTC ngày 23/3/2012 về việc giao Tổng cục Hải quan là chủ dự án “Xây dựng, triển khai TTHQĐT và thực hiện cơ chế Hải quan một cửa quốc gia phục vụ Hiện đại hóa Hải quan tại Việt Nam”*, Hà Nội.
- [3] Bộ Tài chính (2015), *Thông tư số 38/2015/TT-BTC ngày 25/3/2015 quy định về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan; thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu*, Hà Nội.
- [4] Bộ Tài chính (2016), *Quyết định số 1919/QĐ-BTC ngày 06/9/2016 quy định chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương*, Hà Nội.
- [5] Bộ tài chính (2016), *Quyết định số 1614/QĐ-BTC ngày 19/7/2016 phê duyệt Kế hoạch cải cách, phát triển hiện đại hóa ngành Hải quan giai đoạn 2016-2020*, Hà Nội.
- [6] Chính phủ (2001), *Quyết định số 165/2001/QĐ - TTg ngày 24/10/2001 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Cục Hải quan tỉnh Bình Phước*, Hà Nội.
- [7] Chính phủ (2002), *Quyết định số 113/2002/QĐ-TTg ngày 04/9/2002 của Chính phủ về việc chuyển Tổng cục Hải quan vào Bộ tài Chính*, Hà Nội.
- [8] Chính phủ (2010), *Quyết định số 02/2010/QĐ-TTg ngày 15/01/2010 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Hải quan trực thuộc Bộ Tài chính*, Hà Nội.
- [9] Chính phủ (2011), *Quyết định số 448/QĐ-TTg ngày 25/3/2011 về việc phê duyệt Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2020*, Hà Nội.
- [10] Chính phủ (2015), *Nghị định số 08/2015/NĐ-CP ngày 21/01/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật hải quan về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát, kiểm soát hải quan*. Hà Nội.

- [11] Chính phủ (2014), *Nghị quyết số 19/NQ-CP ngày 18/3/2014 về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia*, Hà Nội.
- [12] Chính phủ (2015), *Nghị quyết số 19/NQ-CP ngày 12/3/2015 về những nhiệm vụ giải pháp chủ yếu tiếp tục cải thiện môi trường kinh doanh nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2015-2016*, Hà Nội.
- [13] Chính phủ (2016), *Nghị quyết số 19-2016/NQ-CP ngày 18/4/2016 về những nhiệm vụ giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia hai năm 2016-2017 định hướng đến năm 2020*, Hà Nội.
- [14] Hải quan tỉnh Bình Phước (2012), *Quyết định số 140/QĐ-HQBP ngày 24/7/2012 của Cục Hải quan tỉnh Bình Phước về việc thành lập Ban chỉ đạo triển khai dự án VNACCS/VCIS Cục Hải quan tỉnh Bình Phước*, Bình Phước.
- [15] Hải quan tỉnh Bình Phước (2014), *Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến doanh nghiệp về hoạt động của Cục Hải quan tỉnh Bình Phước năm 2014*, Bình Phước.
- [16] Hải quan tỉnh Bình Phước (2017), *Quyết định số 91/QĐ-HQBP ngày 14/02/2017 của Cục Hải quan tỉnh Bình Phước về việc phê duyệt đề án xây dựng và phát triển văn hóa của Cục Hải quan tỉnh Bình Phước*, Bình Phước.
- [17] Lê Chi Mai (2003), *Cải cách dịch vụ hành chính công ở Việt Nam*, Đề tài khoa học cấp Bộ, Bộ Nội vụ, Hà Nội.
- [18] Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (2014), *Báo cáo kết quả khảo sát năm 2014 về mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục hành chính trong lĩnh vực Hải quan*, Hà Nội.
- [19] Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (2015), *Báo cáo kết quả khảo sát năm 2015 về mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục hành chính trong lĩnh vực Hải quan*, Hà Nội.
- [20] Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (2016), *Đánh giá mức độ hài lòng của Doanh nghiệp về thủ tục hành chính Hải quan 2016*, Hà Nội.

- [21] Phan Chí Anh (2015), *Chất lượng dịch vụ tại các doanh nghiệp Việt Nam*, Nhà xuất bản Đại học quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
- [22] Phạm Ngọc Hà (2015), *Nâng cao chất lượng dịch vụ về TTHQĐT tại Cục hải quan Thành Phố Hồ Chí Minh*, Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tài Chính Marketing, Thành Phố Hồ Chí Minh.
- [23] Phan Thị Ánh Tuyết (2014), *Các nhân tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ thông quan điện tử tại Chi cục hải quan KCN Mỹ Phước*, Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Đại học Bình Dương, Bình Dương.
- [24] Tạ Thị Kiều An và cộng sự (2010), *Quản lý chất lượng*, NXB thống kê.
- [25] TCVN ISO 9001:2008 Hệ thống quản lý chất lượng – các yêu cầu.
- [26] Tổng cục Hải quan (2011), *Quyết định số 225/QĐ-TCHQ ngày 09/02/2011 của Tổng cục Hải quan về việc Ban hành tuyên ngôn phục vụ khách hàng*, Hà Nội.
- [27] Tổng cục Hải quan (2017), *Quyết định số 188/QĐ-TCHQ ngày 02/02/2017 của Tổng cục Hải quan về việc Ban hành quy chế hoạt động công vụ của Hải quan Việt Nam*, Hà Nội.
- [28] Tổng cục Hải quan (2011), *Quyết định số 2795/QĐ-TCHQ ngày 26/12/2011 của Tổng cục Hải quan về việc phê duyệt Kế hoạch cải cách phát triển hiện đại hóa Cục Hải quan tỉnh Bình Phước giai đoạn 2011-2015*, Hà Nội.
- [29] Tổng cục Hải quan (2015), *70 năm Hải quan Việt Nam*. NXB lao động.
- [30] Tổng cục Hải quan (2015), *Quyết định số 952/QĐ-TCHQ ngày 03/4/2015 của Tổng cục Hải quan về việc sửa đổi một số nội dung của Tuyên ngôn phục vụ khách hàng*, Hà Nội.
- [31] Tổng cục Hải quan (2016), *Báo cáo Hội nghị CNTT & TK hải quan năm 2016*, Hà Nội.
- [32] Quốc hội (2014), *Luật Hải quan số 54/2014/QH13 ngày 23/6/2014*, Hà Nội.
- [33] Nguyễn Minh Tuấn (2015), *Các nhân tố ảnh hưởng đến CLDV của các Chi cục Hải quan ngoài khu công nghiệp tỉnh Bình Dương*. Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Trường đại học Công nghệ TP Hồ Chí Minh, Thành Phố Hồ Chí Minh.

- [34] Phạm Thị Ngọc Yên (2016)), *Đo lường mức độ hài lòng của DN đối với chất lượng dịch vụ tuyên truyền - hỗ trợ tại Chi cục Thuế huyện Hóc Môn*, Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Trường đại học Công nghệ TP Hồ Chí Minh, Thành Phố Hồ Chí Minh.
- [35] Huỳnh Trọng Tín(2015), *Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế khi giao dịch điện tử với cơ quan thuế tại Cục thuế Thành phố Hồ Chí Minh*, Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, Trường đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh, Thành Phố Hồ Chí Minh.
- [36] Phan Chí Anh và cộng sự (2013). Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ, *Tạp chí khoa học Đại học quốc gia Hà Nội, kinh tế và kinh doanh*, Tập 29, Số 1 (2013) 11-22: <http://tapchi.vnu.edu.vn/upload/2014/01/1001/2.pdf>.
- [37] Đinh Phi Hồ (2009). Mô hình định lượng đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng ứng dụng cho hệ thống ngân hàng thương mại, *Tạp chí quản lý kinh tế*, Số 26 (5+6/2009):  
<http://www.ciem.org.vn/Portals/0/CIEM/TapChiKinhTe/2009/MohinhDinhluongDinhPhiHo.pdf>.
- [38] Nguyễn Hoàng Tuệ Quang (2014). Về việc vận dụng các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ, *Thông tin kinh tế xã hội*, Số 10.2014: <http://www.cantholib.org.vn/Database/Content/2210.pdf>.
- [39] Nguyễn Thành Công (2015). Các mô hình đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng, *Tạp chí phát triển và hội nhập*, Số 20 (30 – Tháng 01-02/2015): <http://www.uef.edu.vn/newsimg/tap-chi-uef/2015-01-02-20/7.pdf>.
- [40] Nghiên cứu Hải quan (2017), *Nộp thuế điện tử và thông quan 24/7*, số 8-2017.
- [41] Nghiên cứu Hải quan (2017), *Một số vấn đề về kinh tế và pháp lý*, số 6-2017.
- [42] Website Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam <http://www.vcci.com.vn>.
- [43] Website Hải quan Việt Nam <http://www.customs.gov.vn>.
- [44] Website Báo Hải quan <http://www.baohaiquan.vn>.

- [45] Website cổng thông tin một cửa quốc gia <https://vns.w.gov.vn>.
- [46] Website cổng thông tin về VNACCS/VCIS <http://www.vnaccs.com>.
- [47] Website HQBP <http://haiquan.binhphuoc.gov.vn/3cms>.
- [48] Website Thông tin pháp Luật dân sự <https://thongtinphapluatdansu.com>.
- [49] Website Trường đại học Công nghệ TP. HCM <http://kqtkd.hutech.edu.vn>.



# PHỤ LỤC

## *Phụ lục 01: Nội dung thảo luận Chuyên gia*

### **I. Giới thiệu**

Kính Chào Anh/Chị!

Tôi là Vũ Thúy, hiện tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp thạc sĩ với đề tài nghiên cứu “*Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Chơn Thành*”. Tôi xin chân thành cảm ơn Anh/chị đã dành thời gian cho buổi thảo luận này, rất mong nhận được sự cộng tác nhiệt tình và ý kiến đóng góp của Anh/chị. Tất cả các quan điểm, ý kiến của Anh/chị đưa ra đều có giá trị thiết thực đối với đề tài nghiên cứu của tôi.

### **II. Nội dung thảo luận nhóm**

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

6. Theo Anh/chị, nhân tố “Nhân lực” gồm các tiêu chí sau đây có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành không: Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn và kỹ năng giải thích tốt; Công chức Hải quan văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp; Công chức Hải quan có tinh thần hợp tác với doanh nghiệp, sẵn sàng giải thích, hướng dẫn khi DN gặp khó khăn về TTHQĐT; Công chức Hải quan luôn tạo điều kiện để DN thực hiện TTHQĐT một cách thuận tiện, hiệu quả nhất; Công chức Hải quan sử dụng tốt các phần mềm về TTHQĐT và hỗ trợ DN.

7. Theo Anh/chị, nhân tố “Thiết bị” gồm các tiêu chí sau đây có ảnh hưởng đến CLDVTTHQĐT khi thực hiện khai báo HQĐT tại CCHQ Chơn Thành không không: Máy tính phục vụ TTHQĐT được trang bị hiện đại; Tại điểm làm TTHQ được lắp đặt máy tính để doanh nghiệp tra cứu thông tin; Hệ thống cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin đáp ứng được nhu cầu của DN; Hệ thống mạng của CCHQ Chơn Thành hoạt động ổn định; Khi dữ liệu gửi đến cơ quan HQ luôn nhận được phản hồi một cách nhanh chóng, chính xác.

8. Theo Anh/chị, nhân tố “Phần mềm” gồm các tiêu chí sau đây có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành không: Phần mềm hoạt động ổn định và luôn được nâng cấp thường xuyên; Giao diện của phần mềm dễ sử dụng, đáp ứng quản lý hoạt động XNK của DN; Dữ liệu của doanh nghiệp khai báo TTHQĐT được xử lý và phản hồi nhanh chóng; Thông tin doanh nghiệp khai báo trên hệ thống TTHQĐT luôn được bảo mật; Kịp thời xử lý các lỗi trên hệ thống TTHQĐT khi có yêu cầu của doanh nghiệp.

9. Theo Anh/chị, nhân tố “Phương thức quản lý” gồm các tiêu chí sau đây có ảnh hưởng đến CLDVTTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành không: CCHQ Chơn Thành luôn tiếp thu ý kiến góp ý của doanh nghiệp; Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp; Cung cấp đủ thông tin, công khai minh bạch các chủ trương, chính sách để doanh nghiệp thực hiện; Thông báo đầu mối tiếp nhận và xử lý vướng mắc về TTHQĐT cho doanh nghiệp; Tổ chức hội nghị đối thoại DN hàng năm để kịp thời nắm bắt, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho DN trong quá trình làm TTHQ.

10. Theo Anh/chị, nhân tố “Thủ tục” gồm các tiêu chí sau đây có ảnh hưởng đến CLDVTTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành không: Quy trình TTHQ rõ ràng, minh bạch; Văn bản quy định về thủ tục hải quan phù hợp với tình hình thực tế; Không có sự chồng chéo giữa các quy định về TTHQ với các quy định của các cơ quan liên quan; CQHQ kịp thời tập huấn cho doanh nghiệp các quy định mới trong lĩnh vực hải quan; CQHQ luôn cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan.

11. Theo Anh/chị, nhân tố “Sự hài lòng” gồm các tiêu chí sau đây có tác động ảnh hưởng đến CLDVTTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành không: Tôi rất tin tưởng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT; DN hài lòng về thời gian thực hiện TTHQĐT và tác phong phục vụ của nhân viên HQ; Tôi cảm thấy hài lòng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành; TTHQĐT mang lại thuận lợi cho DN; Doanh nghiệp tôi sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành.

**Xin chân thành cảm ơn sự hỗ trợ của quý Anh/Chị**

**Phụ lục 02: Danh sách Lãnh đạo, CBCC và Doanh nghiệp tham gia thảo luận**

**1. Danh sách Lãnh đạo, CBCC tham gia thảo luận chuyên gia**

<b>TT</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Chức vụ</b>	<b>Đơn vị công tác</b>
1	Nguyễn Văn Ngàn	Chi cục trưởng	Chi cục Hải quan Chơn Thành
2	Trần Thị Uyên	Phó Chi cục trưởng	Chi cục Hải quan Chơn Thành
3	Phạm Văn Chung	Phó trưởng phòng	Phòng nghiệp vụ
4	Nguyễn Thị Duyên	Phó trưởng phòng	Phòng nghiệp vụ
5	Nguyễn Thị Kim Oanh	Phó Đội trưởng	Chi cục Hải quan Chơn Thành
6	Nguyễn Thị Thảo	Công chức	Chi cục Hải quan Chơn Thành
7	Đinh Thị Hoan	Công chức	Chi cục Hải quan Chơn Thành
8	Đoàn Thị Huyền	Công chức	Bộ phận Công nghệ thông tin
9	Nguyễn Thị Thanh Loan	Công chức	Chi cục Hải quan Chơn Thành
10	Lê Ngọc Tám	Công chức	Phòng nghiệp vụ

**2. Danh sách doanh nghiệp tham gia thảo luận chuyên gia**

<b>TT</b>	<b>Họ và tên</b>	<b>Tên công ty</b>	<b>Thời gian công tác</b>
1	Phạm Văn Trụ	Công Ty TNHH Một Thành Viên Xuất Nhập Khẩu Thương Mại Trụ Lành	5 năm
2	Nguyễn Đình Hậu	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Trung Nam	6 năm
3	Nguyễn Thị Hải	Công ty TNHH FREEWELL (Việt Nam)	8 năm
4	Phan Đình Toàn	Công ty cổ phần gỗ MDF VRG Dongwha	11 năm
5	Nguyễn Quang Hà	Công ty TNHH SAM WOON IND	7 năm

### ***Phụ lục 03: Phiếu khảo sát***

Kính Chào Anh/Chị!

Tôi là Vũ Thúy, hiện tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp thạc sĩ ngành quản trị kinh doanh với đề tài “***Nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Chơn Thành***”.

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

#### **Phần I: THÔNG TIN CHUNG**

1. Thời gian Anh/Chị công tác tại Công ty

- Dưới 1 năm
- Từ 1 đến 3 năm
- Từ trên 3 năm đến 5 năm
- Từ trên 5 năm đến 10 năm
- Trên 10 năm

2. Loại hình doanh nghiệp:

- FDI
- Không phải FDI

3. Anh/Chị vui lòng cho biết nơi thường liên hệ trước tiên khi gặp vướng mắc về TTHQĐT

- Cơ quan Hải quan
- Bạn bè, đồng nghiệp
- Đại lý HQ
- Liên hệ trực tiếp với NV HQ

## Phần II: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

### 1. Hướng dẫn trả lời

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

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

### 2. Nội dung khảo sát

TT	Các tiêu chí	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
<b>I</b>	<b>Nhân lực</b>					
1	Công chức Hải quan có trình độ chuyên môn và kỹ năng giải thích tốt					
2	Công chức Hải quan văn minh, lịch sự khi tiếp xúc với doanh nghiệp					
3	Công chức Hải quan có tinh thần hợp tác với doanh nghiệp, sẵn sàng giải thích, hướng dẫn khi DN gặp khó khăn về TTHQĐT.					
4	Công chức Hải quan luôn tạo điều kiện để DN thực hiện TTHQĐT một cách thuận tiện, hiệu quả nhất.					
5	Công chức Hải quan sử dụng tốt các phần mềm về TTHQĐT và hỗ trợ DN					
<b>II</b>	<b>Thiết bị</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Máy tính phục vụ TTHQĐT được trang bị hiện đại.					
7	Tại điểm làm TTHQ được lắp đặt máy tính để doanh nghiệp tra cứu thông tin.					
8	Hệ thống cơ sở hạ tầng và công nghệ thông tin đáp ứng được nhu cầu của DN					
9	Hệ thống mạng của CCHQ Chơn Thành hoạt động ổn định.					
10	Khi dữ liệu gửi đến cơ quan HQ luôn nhận được phản hồi một cách nhanh chóng, chính xác.					
<b>III</b>	<b>Phần mềm</b>					
11	Phần mềm hoạt động ổn định và luôn được nâng cấp.					

12	Giao diện của phần mềm dễ sử dụng, đáp ứng quản lý hoạt động XNK của DN.					
13	Dữ liệu của doanh nghiệp khai báo TTHQĐT được xử lý và phản hồi nhanh chóng.					
14	Thông tin doanh nghiệp khai báo trên hệ thống TTHQĐT luôn được bảo mật.					
15	Kịp thời xử lý các lỗi trên hệ thống TTHQĐT khi có yêu cầu của doanh nghiệp.					
<b>IV</b>	<b>Phương thức quản lý</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	CCHQ Chơn Thành luôn tiếp thu ý kiến góp ý của doanh nghiệp.					
17	Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn vướng mắc cho doanh nghiệp.					
18	Cung cấp đủ thông tin, công khai minh bạch các chủ trương, chính sách để doanh nghiệp thực hiện.					
19	Thông báo đầu mối tiếp nhận và xử lý vướng mắc về TTHQĐT cho doanh nghiệp.					
20	Tổ chức hội nghị đối thoại DN hàng năm để kịp thời nắm bắt, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc cho DN trong quá trình làm TTHQ					
<b>V</b>	<b>Thủ tục</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	Quy trình TTHQ rõ ràng, minh bạch.					
22	Văn bản quy định về thủ tục hải quan phù hợp với tình hình thực tế.					
23	Không có sự chồng chéo giữa các quy định về TTHQ với các quy định của các cơ quan liên quan.					
24	CQHQ kịp thời tập huấn cho doanh nghiệp các quy định mới trong lĩnh vực hải quan.					
25	CQHQ luôn cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan.					
<b>VI</b>	<b>Sự Hải lòng</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	Tôi rất tin tưởng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT.					
27	DN hài lòng về thời gian thực hiện TTHQĐT và tác phong phục vụ của nhân viên HQ					
28	Tôi cảm thấy hài lòng khi sử dụng dịch vụ TTHQĐT					

	tại CCHQ Chơn Thành.					
29	TTHQĐT mang lại thuận lợi cho DN					
30	Doanh nghiệp tôi sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ TTHQĐT tại CCHQ Chơn Thành					

**Xin chân thành cảm ơn sự hỗ trợ của quý Anh/Chị**

**Phụ lục 04: Danh sách Doanh nghiệp tham gia khảo sát**

<b>TT</b>	<b>Mã Doanh nghiệp</b>	<b>Tên Doanh nghiệp</b>	<b>Địa chỉ</b>	<b>Tổng tờ khai</b>	<b>Tổng kim ngạch USD</b>	<b>Nước</b>
1	3700625355	Công Ty TNHH Quảng Hưng	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	57	1.650.988	Việt Nam
2	3700925334001	Chi Nhánh Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Dịch Vụ Mai Thành	Một phần thửa đất 188, Tờ bản đồ 46, Ấp Đồng Chinh, Xã Phước Hoà, Huyện Phú Giáo, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	9	192.74	Việt Nam
3	3701355863	Công Ty TNHH Một Thành Viên Lực Bảo	T13/17M, Tổ 13, Khu phố Bình Thuận 2, Phường Thuận Giao, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	14	259.282	Việt Nam
4	3701598908	Công Ty TNHH EVER SUPER Việt Nam	Khu phố Bình Phước A, Phường Bình Chuẩn, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	5	76.932	Việt Nam
5	3701790792	Doanh Nghiệp Tư Nhân Nghĩa Đức	Số 79, Ấp Núi Đất, Xã Định Thành, Huyện Dầu Tiếng, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	5	137.608	Việt Nam
6	3701869869	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Tường Phùng	Số 37/23 Khu phố Bình Minh 2, Phường Dĩ An, Thị Xã Dĩ An, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	9	296.729	Việt Nam
7	3701890250	Công Ty TNHH Một Thành Viên Hòa Vương	Thửa đất số 424, Tờ bản đồ số 25, Khu phố An Hòa, Phường Hòa Lợi, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	9	477.423	Việt Nam
8	3702221037	Công Ty TNHH Sản Xuất Việt Phong Thịnh	Thửa đất số 78 và 121, Tờ bản đồ số 6, đường ĐT 744, Ấp Bến Giàng, Xã Phú An, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	10	192.102	Việt Nam
9	3702309210	Công Ty TNHH Một Thành Viên Tường Khởi	B80, The Oasis 2, Phường An Phú, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	12	51.589	Việt Nam
10	3800100062	Công Ty TNHH MTV Cao Su Phú Riêng	Phú Riêng – Bù Gia Mập – Bình Phước.	141	9.730.816	Việt Nam
11	3800100168	Công ty TNHH MTV Cao Su Bình Long	TX. Bình Long, Bình Phước	54	29.683.753	Việt Nam
12	3800100376	Công Ty Cổ Phần Cao Su Đồng Phú	Thuận Phú - Đồng Phú - Bình Phước	105	4.871.083	Việt Nam
13	3800100739	Công Ty TNHH Nam Sơn	Huyện Chơn Thành, Bình Phước	58	11.589.058	Việt Nam



14	3800100760	Công Ty Cổ Phần Xuất Nhập Khẩu Tổng Hợp Bình Phước	Đường Hùng Vương, Phường Tân Bình, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	901	151.543.505	Việt Nam
15	3800101274	Công Ty Mỹ Lê (Trách Nhiệm Hữu Hạn)	Phước Bình – Phước Long – Bình Phước.	76	13.738.499	Việt Nam
16	3800101330	Công Ty Cổ Phần Sơn Long	Sơn Giang – Phước Long – Bình Phước.	77	21.005.126	Việt Nam
17	3800136478	Doanh Nghiệp Tư Nhân Đại Phúc	Khu phố 5, Phường Thác Mơ, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	128	26.901.488	Việt Nam
18	3800211407	Công Ty TNHH Thương Mại Sản Xuất - Xuất Nhập Khẩu Bình Phước	Ấp 4, Xã Tân Lập, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	122	25.006.480	Việt Nam
19	3800231114	Công Ty TNHH Song Hỷ	Thác Mơ – Phước Long – Bình Phước.	60	8.713.138	Việt Nam
20	3800236088	Công Ty TNHH An Lộc	Số 223 đường Nguyễn Huệ, Phường An Lộc, Thị xã Bình Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	18	1.582.267	Việt Nam
21	3800266607	Doanh Nghiệp Tư Nhân Hải Phương	Thôn Tân Hoà, Xã Bù Nho, Huyện Phú Riềng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	24	3.738.032	Việt Nam
22	3800286353	Công Ty TNHH Khải Hưng	Số 03, ấp 5, Xã Đức Liễu, Huyện Bù Đăng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	20	629.198	Việt Nam
23	3800286402	Doanh Nghiệp Tư Nhân Hoàng Khuân	Khu 7, Phường Long Phước, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	29	4.827.926	Việt Nam
24	3800288777	Công Ty TNHH Phương Duy	63 Trần Hưng Đạo, Khu 3, Phường Thác Mơ, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	114	25.142.902	Việt Nam
25	3800290906	Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Phúc An	Phước Bình – Phước Long – Bình Phước.	96	19.183.243	Việt Nam
26	3800301555	Công Ty TNHH Lan Đoàn	Số 9, khu phố 1, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	72	16.031.960	Việt Nam
27	3800302238	Công Ty TNHH Kiều Loan	ĐT 741, khu phố Phước Trung, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	153	27.389.741	Việt Nam
28	3800302781	Công Ty Liên Doanh Medevice 3S	Huyện Chơn Thành, Bình Phước	46	1.405.191	Việt Nam

29	3800305373	Công Ty TNHH Một Thành Viên Hiệp Hà	Khu phố Phước Trung, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	110	20.258.739	Việt Nam
30	3800310817	Công Ty TNHH Thương Mại - Dịch Vụ - Vận Tải Và Xây Dựng Nguyễn Đình	Tổ 3, ấp 1, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	39	995.168	Việt Nam
31	3800311384	Công Ty TNHH TECH SEAL - DAI BINH	KCN Đồng Xoài I, Xã Tân Thành, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	81	5.734.916	Hoa Kỳ
32	3800318608	Công Ty TNHH Thương Mại Phước Thanh	Thôn Phú Tân, Xã Phú Riềng, Huyện Phú Riềng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	71	9.312.017	Việt Nam
33	3800328966	Công ty TNHH Ngọc Châu	Thôn Phước Hòa, Xã Bình Tân, Huyện Phú Riềng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	112	20.097.513	Việt Nam
34	3800332680	Công ty TNHH Tấn Toàn	Khu phố 2, Phường Thác Mơ, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	46	9.549.512	Việt Nam
35	3800332828	Công Ty TNHH ánh Phượng	Thôn 8, Xã Long Hưng, Huyện Bù Gia Mập, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	23	4.868.131	Việt Nam
36	3800332881	Công ty TNHH Mây Điện	Tân Thành – Đồng Xoài – Bình Phước.	32	175.091	Đài Loan
37	3800333726	Công Ty TNHH Quang Hùng	Thôn Tân Lực, Xã Bù Nho, Huyện Phú Riềng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	20	3.929.314	Việt Nam
38	3800334462	Công Ty TNHH Sơn Tùng	ĐT 759, Khu Phước Vĩnh, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	61	12.597.036	Việt Nam
39	3800335353	Công ty TNHH Y & INTERNATIONAL	Lô A1, A2 và A3 KCN Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước	232	8.676.702	Hàn Quốc
40	3800335360	Công ty TNHH Một thành viên C & T Vina	Lô G3-2, G4-2, G5, G6, K4-2, K5, K6, Khu Công Nghiệp Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	1723	46.603.529	Hàn Quốc

41	3800335628	Công ty TNHH SAM WOON IND	Lô I2, I3, I5-1, KCN Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	868	11.583.082	Việt Nam
42	3800335635	Công ty TNHH SG VINA	Tân Thành – Đồng Xoài – Bình Phước.	83	1.568.603	Hàn Quốc
43	3800337583	Công Ty Cổ Phần Nguyên Vũ	Khu Công Nghiệp Chơn Thành, Xã Thành Tâm, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	191	3.513.686	Việt Nam
44	3800339622	Công Ty TNHH Sản Xuất - Thương Mại Thành Đượ	Đường ĐT.759, Thôn Đồng Tiến, Xã Phước Tân, Huyện Phú Riềng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	35	6.918.498	Việt Nam
45	3800345457	Công Ty TNHH VN CHEN LAIN METAL	Lô A3.3 & A3.4, KCN Chơn Thành 115 ha, Xã Thành Tâm, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước	18	834.938	Đài Loan
46	3800348056	Công Ty TNHH MEGATEC	KCN Chơn Thành, Chơn Thành, Bình Phước	140	4.200.303	Malaysia
47	3800361258	Công Ty TNHH T.M VINA	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	955	25.847.653	Hàn Quốc
48	3800361674	Công Ty TNHH Bao Bì Cao Cấp S&K VINA	Lô B1, B2, B3 và B4, khu Công nghiệp Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	1114	21.967.995	Việt Nam
49	3800373662	Công Ty TNHH SIT VINA	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	648	9.159.477	Việt Nam
50	3800373687	Cong ty TNHH Tae Chang Vina	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	244	6.079.015	Hàn Quốc
51	3800373694	Công Ty TNHH Dệt Sợi KYUNG JIN	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	37	779.167	Hàn Quốc
52	3800373711	Cong ty TNHH Gwang Sung Vina	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	459	6.714.622	Hàn Quốc
53	3800373729	Công Ty TNHH DOO NAM VINA	Lô C 4-1, KCN Minh Hưng – Hàn Quốc, Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước, Việt Nam	202	1.878.210	Hàn Quốc
54	3800373736	Công ty TNHH INFAC VINA	Lô C2, KCN Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước	741	26.641.586	Hàn Quốc
55	3800373743	Công Ty TNHH HAN-A VINA	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	177	7.732.461	Hàn Quốc
56	3800379015	Công ty TNHH SX TM Mại Tân Việt Hàn	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	235	5.045.376	Hàn Quốc

57	3800383389	Công ty TNHH Sản Xuất Bao Bì Thiên ý	Lô A4.1- A4.5, KCN Chơn Thành I, ấp 2 , Xã Thành Tâm, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	28	4.029.257	Thụy sỹ
58	3800390001	Công ty TNHH Dream Textile	Lô H3-H4, KCN Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	1000	12.558.620	Hàn Quốc
59	3800393637	Công ty TNHH Sae Han vina	Lô F7-2, Lô F8, KCN Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	12	184.538	Hàn Quốc
60	3800408019	Công Ty TNHH Thanh Phong	Đường ĐT.741, Khu phố Bình Giang, Phường Sơn Giang, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	25	3.855.244	Việt Nam
61	3800416852	Công ty TNHH Young In Tech Vina	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	54	2.095.980	Hàn Quốc
62	3800426402	Công ty cổ phần gỗ MDF VRG Dongwha	KCN Minh Hưng III, Chơn Thành, Bình Phước.	563	48.221.555	Hàn Quốc
63	3800440580	Công Ty TNHH Một Thành Viên Nguyệt Quý	Khu 1, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	53	13.140.598	Việt Nam
64	3800445677	Công Ty TNHH Một Thành Viên Tân Ngọc	40 Đường Anê Thành, Khu phố Long Điền II , Phường Long Phước, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	21	509.5	Việt Nam
65	3800478898	Công Ty TNHH Lan Cường	Đường ĐT 741, tổ 2, Khu phố Phước Trung, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	10	1.749.669	Việt Nam
66	3800519512	Công Ty TNHH Quốc Anh	Ấp 2, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	34	22.126.737	Việt Nam
67	3800564924	Công ty TNHH C & K Vina	Lô E1 và E2, Khu Công Nghiệp Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	443	37.920.931	Hàn Quốc
68	3800569048	DNTN Vui Vui	Ấp Hiệp Tân, Xã Lộc Hiệp, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	40	6.896.724	Việt Nam

69	3800618746	Công Ty TNHH Tiên Đức	39 Đinh Tiên Hoàng, Khu phố 2, Phường Long Thủy, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	10	2.803.283	Việt Nam
70	3800628790	Công Ty TNHH Một Thành Viên Tuấn Phát	Số nhà 16, Đường Nông trường 8, Thôn Bình Hiếu, Xã Bình Tân, Huyện Phú Riềng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	14	1.940.677	Việt Nam
71	3800629515	Công ty TNHH quốc tế TK	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	332	7.510.021	Hàn Quốc
72	3800630895	Công Ty TNHH Một Thành Viên Phúc Vân	Đường ĐT.741, khu 1, Phường Long Thủy, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	57	13.010.946	Việt Nam
73	3800638421	Công Ty TNHH Nga Phước	Tổ 2, Khu phố 4, Phường Long Phước, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	41	7.220.794	Việt Nam
74	3800644150	Công ty TNHH MTV Thành Tiến	Thôn 2, xã ĐaKia, huyện Bù Gia Mập, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	13	2.974.546	Việt Nam
75	3800657569	Công Ty Cổ Phần Xuất Nhập Khẩu Hoàng Hà Bình Phước	Tổ 1, Khu Phước Sơn, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	141	23.037.857	Việt Nam
76	3800664037	Công Ty TNHH Một Thành Viên Tuấn Bông	Đồng Tiến – Đồng Phú – Bình Phước.	45	7.948.842	Việt Nam
77	3800703014	Công Ty TNHH Thu Nga	Khu Bình Giang 1, Phường Sơn Giang, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	90	15.158.153	Việt Nam
78	3800721969	Công ty TNHH Dệt C&S	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	7	510.535	Hàn Quốc
79	3800724261	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Thành Long	Số 116, Thôn Đồng Tháp, Xã Phước Tân, Huyện Phú Riềng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	13	2.715.430	Việt Nam
80	3800746748	Công ty TNHH FREEWELL (Việt Nam)	Tân Phú – Đồng Phú – Bình Phước.	3716	168.276.540	Islands
81	3800748858	Công ty TNHH Hóa Phẩm SuWoo	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	17	727.432	Hàn Quốc
82	3800763616	Công Ty Cổ Phần Sản Xuất Thương Mại Xuất Nhập Khẩu Sơn Thành	Khu phố Phước Tân, Phường Tân Thiện, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	73	12.066.725	Việt Nam
83	3800766751	Công ty TNHH KOMEX VINA	KCN Chơn Thành, Chơn Thành, Bình Phước.	77	1.369.271	Hàn Quốc

84	3800767480	Công Ty TNHH Một Thành Viên Dịch Vụ Thương Mại Sơn Phát	Khu phố Bình Giang 2, Phường Sơn Giang, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	22	4.769.199	Việt Nam
85	3800768283	Công ty TNHH QUILON SPECIALITY FOODS Việt Nam	Lô L1, đường N4, KCN Bắc Đồng Phú, khu phố Bàu Ké, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước	70	12.497.598	Việt Nam
86	3800769181	Công Ty TNHH Một Thành Viên Hưng Hằng	Số 591, Tổ 7, Khu phố Tân An, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	43	1.075.995	Việt Nam
87	3800791853	Công ty TNHH YAKJIN INTERTEX	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	3067	91.713.656	Hàn Quốc
88	3800793339	Công ty TNHH một thành viên Happy Merry Holding Inc	ấp 9, Xã Lộc Thái, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước	37	5.236.398	Việt Nam
89	3800802343	Công Ty TNHH Một Thành Viên Bách Hỷ	Thôn Sơn Trung, Xã Đức Hạnh, Huyện Bù Gia Mập, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	96	17.982.944	Việt Nam
90	3800816240	Công ty TNHH ASATHIO CHEMICAL Việt Nam	KCN Minh Hưng III, Chơn Thành, Bình Phước.	9	236.496	Nhật Bản
91	3800818167	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Cường Tiến	Tổ 6, khu phố 7, Phường Long Phước, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	10	1.385.234	Việt Nam
92	3800820783	Công Ty TNHH Minh Tùng Phát	Thôn 4, Xã Đăng Hà, Huyện Bù Đăng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	21	542.696	Việt Nam
93	3800831432	Công ty TNHH Dệt Bao Tay Hi - Tech	Tân Thành – Đồng Xoài – Bình Phước.	19	383.242	Việt Nam
94	3800859798	Công ty TNHH KUMO Việt Nam	Huyện Hớn Quản, Bình Phước.	68	1.818.083	Việt Nam
95	3800913519	Công Ty TNHH Một Thành Viên Dịch Vụ Thương Mại Đạt Đô	Ấp Mỹ Hưng, Xã Thành Tâm, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	12	170.091	Việt Nam
96	3800914706	Công ty TNHH Bu Sung Vina	KCN Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước.	23	79.416	Hàn Quốc
97	3800934195	Công ty TNHH Nantong Xinfei (Việt Nam) Textile	Lô F1, F2, KCN Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	160	11.683.043	Trung Quốc

98	3800960893	Công ty TNHH Hanmi Swiss Optical Vina	Lô M9-10-11-12, KCN Minh Hưng - Hàn Quốc, ấp 3A, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước	85	3.393.818	Hàn Quốc
99	3800982110	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Phú Sơn	Thôn 3, Xã Nghĩa Trung, Huyện Bù Đăng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	118	20.710.363	Việt Nam
100	3801036204	Công ty cổ phần đúc & chế tạo khuôn mẫu CEM	L5, L6, K11, K12 đường D5, KCN Bắc Đồng Phú, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước	309	8.089.460	Việt Nam
101	3801043226	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Phương Anh	Khu 6, Phường Long Phước, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	19	691.097	Việt Nam
102	3801045382	Công Ty TNHH Một Thành Viên Xuất Nhập Khẩu Gia Hân	Số 61, khu phố Phú Thuận, Phường Phú Thịnh, Thị xã Bình Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	15	3.765.740	Việt Nam
103	3801048009	Doanh Nghiệp Tư Nhân Hiên Nghĩa	Khu phố Long Điền 1, Phường Long Phước, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	15	2.180.842	Việt Nam
104	3801048217	Công Ty TNHH Juyu Long Châu á	Ấp 2, Xã Đồng Tâm, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	16	221.84	Việt Nam
105	3801048760	Công ty TNHH Yakjin Sài Gòn	Lô F5-F10, KCN Bắc Đồng Phú, Khu phố Bàu Ké, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	4141	41.880.877	Việt Nam
106	3801048841	Công ty TNHH JK	Lô M8, KCN Minh Hưng-Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước	286	2.332.003	Việt Nam
107	3801049193	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Xuất Nhập Khẩu Huy Việt	Khu phố 6, Phường Long Phước, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	14	1.811.690	Việt Nam
108	3801050216	Công Ty Cổ Phần Xuất Nhập Khẩu Phú Hào	Ấp Bào Teng, Xã Quang Minh, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	10	595.274	Việt Nam
109	3801050255	Công ty TNHH SHYANG TA	Lô A8, Khu Công nghiệp Chơn Thành I, ấp 2, Xã Thành Tâm, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	1219	26.823.209	Nhật Bản

110	3801051185	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Sản Xuất Bách Lạc	ĐT.759, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	31	4.029.275	Việt Nam
111	3801052100	Công ty TNHH Shyang Ying	Lô B1 đến B12 và E1 đến E12, KCN Đồng Xoài II, Xã Tiên Thành, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước	1401	48.324.389	Việt Nam
112	3801052774	Công Ty TNHH Xuất Nhập Khẩu Điều Bình Phước	Khu phố 1, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	21	837.174	Việt Nam
113	3801053859	Công ty TNHH Create Profit Việt Nam	KCN Chơn Thành II, Xã Thành Tâm, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước	52	1.353.716	Việt Nam
114	3801055006	Công Ty TNHH Một Thành Viên Xuất Nhập Khẩu Thương Mại Trụ Lành	Ấp Hiệp Tâm, Xã Lộc Hiệp, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	8	2.091.149	Việt Nam
115	3801060221	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Minh Phước	Tổ 4, Khu phố Phước Sơn, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	34	6.396.950	Việt Nam
116	3801061715	Công Ty Cổ Phần Eastwood Energy	Lô A5.1 - A5.2, Khu công nghiệp Chơn Thành 1, Xã Thành Tâm, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	38	1.864.621	Việt Nam
117	3801063293	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Tân Tiến Phát	Ấp 6, Xã Minh Hưng, Huyện Bù Đăng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	10	2.112.978	Việt Nam
118	3801066488	Công Ty TNHH MTV SX TMDV Thành Sự	Đường ĐT.759, khu phố 9, Phường Long Phước, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	33	5.714.130	Việt Nam
119	3801069390	Công ty TNHH LONG FA (Việt Nam)	Lô D1, 2, 3,4,5,6,16,17,18,19, đường N11, khu Công nghiệp Minh Hưng III, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	105	2.726.579	Việt Nam
120	3801072964	Công ty TNHH MTV Sam Sung Fishing Net	KCN Tân Thành, Xã Tân Thành, Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	39	473.494	Việt Nam
121	3801073421	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Trung Nam	Thôn Thuận Thành 2, Xã Thuận Lợi, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	104	15.912.907	Việt Nam



122	3801074545	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Xuất Nhập Khẩu Hoàng Phúc	Khu phố Phước Vĩnh, Phường Phước Bình, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	18	3.455.113	Việt Nam
123	3801077627	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Sản Xuất Gia Bảo	Xóm 8, ấp 2, Xã Tân Thành, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	13	282.213	Việt Nam
124	3801078701	Công Ty TNHH Một Thành Viên Xuất Nhập Khẩu Mỹ Ngọc	Số 208, đường D2, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	16	125.147	Việt Nam
125	3801079913	Công Ty TNHH Một Thành Viên Hạt Điều Bù Đăng	Đường Nguyễn Thị Minh Khai, khu Đức Lập, Thị trấn Đức Phong, Huyện Bù Đăng, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	9	441.618	Việt Nam
126	3801081366	Công ty TNHH Sung Ju Vina	Lô A5, KCN Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	272	23.247.283	Việt Nam
127	3801082296	Công ty TNHH Sang Hun	KCN Đồng Xoài I, Xã Tân Thành, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước	105	4.962.486	Việt Nam
128	3801082472	Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Nhựa Koilmat	Số 53 quốc lộ 13, tổ 5, khu phố 5, Thị trấn Chơn Thành, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	9	351.244	Việt Nam
129	3801083966	Công ty TNHH sản xuất giày dép Grand Gain	Lô D1 đến D14, Khu công nghiệp Đồng Xoài II, Xã Tiến Thành, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	656	12.253.186	Việt Nam
130	3801087897	Công ty TNHH Cooltex Việt Nam	Lô C, đường N11, KCN Minh Hưng III, Minh Hưng, Chơn Thành, Bình Phước	436	4.569.698	Việt Nam
131	3801088499	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Xuất Nhập Khẩu Thanh Hậu	Số nhà 05, khu phố 9, Phường Long Phước, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	15	1.431.835	Việt Nam
132	3801090508	Công Ty TNHH Một Thành Viên Hạt Điều Vinh Phú	Số 441, đường ĐT 741, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	22	1.851.665	Việt Nam
133	3801091607	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Vạn Năng	Tổ 4, ấp 3, Xã Minh Long, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	9	520.881	Việt Nam

134	3801094686	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Hoàng Trung	Ấp Thuận Thành 2, Xã Thuận Lợi, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	54	320.795	Việt Nam
135	3801096404	Công ty TNHH dệt vải Baesung	Lô C, đường N11, KCN Minh Hưng III, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Bình Phước	234	3.183.597	Việt Nam
136	3801097711	Công ty TNHH BEST INNOVATION GLOVE	Lô C5-1, KCN Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	37	3.628.607	Việt Nam
137	3801098151	Công ty TNHH GAYA INDUSTRY	ấp 3, Xã Tiên Thành, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước	13	282.088	Việt Nam
138	3801099028	Công Ty Cổ Phần Sản Xuất Chế Biến Xuất Nhập Khẩu Điều Hapro Bình Phước	Tổ 4, Ấp Thuận Hải, Xã Thuận Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	20	4.056.501	Việt Nam
139	3801099412	Công Ty TNHH Long Sơn INTER FOODS	Lô A5, và một phần lô A3, Đường D1, KCN Bắc Đồng Phú, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	53	6.070.780	Việt Nam
140	3801103154	Công Ty TNHH Một Thành Viên Safety Gloves	Ấp 8, Xã Tân Thành, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	16	246.075	Việt Nam
141	3801104101	Công Ty TNHH Beesco Vina	Khu công nghiệp Chơn Thành II, Xã Thành Tâm, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	98	7.327.232	Việt Nam
142	3801104398	Công Ty TNHH Jiawel	Lô F7-1, Khu Công Nghiệp Minh Hưng - Hàn Quốc, ấp 3A, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	16	742.333	Việt Nam
143	3801104408	Công Ty TNHH LISHENG (VIỆT NAM) ELECTRONICS	Lô B5-1, Khu công nghiệp Minh Hưng - Hàn Quốc, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	30	1.600.693	Việt Nam
144	3801104415	Công Ty TNHH XINREN ( VIỆT NAM) ELECTRONICS	Lô E5-1, Khu công nghiệp Minh Hưng - Hàn Quốc,, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	49	3.054.032	Việt Nam

145	3801104574	Công ty TNHH NEW APPAREL FAR EASTERN ( VIỆT NAM)	Đường D1, Khu công nghiệp Bắc Đồng Phú, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	171	5.128.170	Việt Nam
146	3801105465	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Tân Tiến	Đường Liên Thôn, Khu Nhơn Hòa 2, Xã Long Giang, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	13	1.698.292	Việt Nam
147	3801106317	Công Ty TNHH Dệt Vải Bukwang	Một phần nhà xưởng 1G, lô C, đường N11, khu công nghiệp Minh Hưng III, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	7	78.268	Việt Nam
148	3801109981	Công Ty TNHH Ju Young Vina Bp	KCN Đồng Xoài I (Tân Thành), Xã Tân Thành, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	16	281.893	Việt Nam
149	3801110063	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Dịch Vụ Tam Phúc	Số nhà 83, Tổ 3, Ấp 2, Xã Thành Tâm, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	43	829.254	Việt Nam
150	3801113307	Công Ty TNHH Samyang Vina	Lô F7-2, F8, KCN Minh Hưng - Hàn Quốc, ấp 3A, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	17	588.284	Việt Nam
151	3801117492	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Xuất Nhập Khẩu Hưng Phát Đạt	195, Tổ 10, Ấp 1, xã Minh Hưng, Thị trấn Chơn Thành, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	50	444.604	Việt Nam
152	3801117502	Công Ty TNHH Chế Biến Nông Lâm Sản Và Thực Phẩm Tân Hải Minh	Số 22, Tổ 2, Khu phố Trung Lợi, Thị trấn Chơn Thành, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	21	2.256.683	Việt Nam
153	3801120689	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Sản Xuất Và Chế Biến Gỗ Khánh Lâm	Số 92, Đội 3, Ấp 4, Xã Đồng Tiến, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	29	332.99	Việt Nam
154	3801122326	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Sản Xuất Thiên ân	Số 459 đường Phú Riêng Đỏ, ấp 1, Xã Tiến Hưng, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	30	360.486	Việt Nam

155	3801124757	Công Ty TNHH Một Thành Viên Đầu Tư Thương Mại Dịch Vụ Xuất Nhập Khẩu Phương Nam	Số 92, Đồi 3, Ấp 4, Xã Đồng Tiến, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	23	291.009	Việt Nam
156	3801128543	Công ty TNHH MTV TM Sản xuất và xuất khẩu Tuấn Anh	Số 9, Khu phố Tân An, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước	5	40.625	Việt Nam
157	3801129071	CÔNG TY TNHH MTV THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ MÁY CHẾ BIẾN GỖ PHÚC AN	Số 82, Ấp 1, Xã Tân Khai, Huyện Hớn Quản, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	9	39.612	Việt Nam
158	3900336914	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Đinh Cao	Tổ 4, khu phố Ninh Tân, Phường Ninh Sơn, Thành phố Tây Ninh, Tỉnh Tây Ninh, Việt Nam	8	1.068.076	Việt Nam
159	6400004842	Công Ty TNHH Hồng Đức	Thôn 6, Xã Kiến Thành, Huyện Đăk R'Lấp, Tỉnh Đăk Nông, Việt Nam	9	645.278	Việt Nam
160	105228837	Công Ty TNHH Vận Tải Biển Ngọc	Số nhà 19C, ngách 9/2, phố Ô Cách, tổ 6A, Phường Đức Giang, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội, Việt Nam	10	35.453	Việt Nam
161	301776205	Công Ty Cổ Phần Logistics Vinalink	145 - 147 Nguyễn Tất Thành, phường 13, Quận 4, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam	12	29.23	Việt Nam
162	313141520	Công Ty TNHH Vật Liệu Xây Dựng Thiên Phú Lộc	135 Công Lờ , Phường 15, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam	61	23.073.104	Việt Nam
163	313373842	Công Ty Cổ Phần Xuất Nhập Khẩu Casa	39 Đường số 5, khu phố 4, Phường Bình An, Quận 2, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam	29	2.608.044	Việt Nam
164	3100478116	Công Ty TNHH Một Thành Viên Hưng Vượng	80 Hữu Nghị, Phường Bắc Lý, Thành phố Đồng Hới, Tỉnh Quảng Bình, Việt Nam	13	822.275	Việt Nam
165	3602707401	Công ty TNHH SILK Việt Nam	Nhà xưởng 31A, lô đất 101/2-5, đường số 3B, KCN Long Bình (Amata), Phường Long Bình, Thành phố Biên Hoà, Tỉnh Đồng Nai, Việt Nam	7	116.44	Việt Nam

166	3700303238	Công Ty Cổ Phần Hữu Toàn	5/219 tổ 4A, khu phố Hòa Lân 1, Phường Thuận Giao, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	21	19.402	Việt Nam
167	3700380232	Công Ty TNHH Hóa Mỹ Phẩm Quốc Tế	Lô B, đường số 2A, khu công nghiệp Đồng An, Phường Bình Hòa, Thị xã Thuận An, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	22	34.393	Việt Nam
168	3700561461	Doanh Nghiệp Tư Nhân Chế Biến Nông Sản-Lương Thực Hồng Phúc	Số 209/10, Khu phố 3, Phường Tân Định, Thị xã Bến Cát, Tỉnh Bình Dương	27	1.497.507	Việt Nam
169	3700943502	Công Ty TNHH Lê Hoàng Minh	Thửa đất số 19, tờ bản đồ số 38, khu phố 8, Phường Uyên Hưng, Thị xã Tân Uyên, Tỉnh Bình Dương, Việt Nam	41	1.780.054	Việt Nam
170	3800100270	Công Ty TNHH Một Thành Viên Cao Su Lộc Ninh	Khu phố Ninh Thuận, Thị trấn Lộc Ninh, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	22	1.769.242	Việt Nam
171	3800281355	Doanh Nghiệp Tư Nhân Xăng Dầu Hoa Lư	Khu kinh tế Cửa khẩu Hoa Lư, Xã Lộc Hòa, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	13	109.458	Việt Nam
172	3800281901	Doanh Nghiệp Tư Nhân Phú Lâm	Tổ 2 ,ấp 1A, Thị trấn Lộc Ninh, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	10	24.374	Việt Nam
173	3800292854	DNTN Anh Lâm	Cửa khẩu Hoa Lư, Xã Lộc Hòa, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	12	9.744	Việt Nam
174	3800300858	Công Ty TNHH Nam Anh	Ấp 3, Xã Đồng Tiến, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	17	732.662	Việt Nam
175	3800308832	Doanh Nghiệp Tư Nhân Thái Sang	Khu Kinh tế mở Cửa khẩu Hoa Lư, ấp Thạnh Biên, Xã Lộc Thạnh, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	27	14.701	Việt Nam
176	3800334656	Công Ty TNHH Thương Mại - Dịch Vụ Uy Vũ	Ấp Tịnh Biên, Xã Lộc Thạnh, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	31	3.173.846	Việt Nam
177	3800352581	Doanh Nghiệp Tư Nhân Quỳnh Trung	Số 227 Nguyễn Huệ, Phường An Lộc, Thị xã Bình Long, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	88	16.135.907	Việt Nam

178	3800536162	Doanh Nghiệp Tư Nhân Thu Thảo	Tổ 1, ấp 7, Xã Lộc Thái, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	12	6.392	Việt Nam
179	3800552326	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thọ Tiên	Tổ 2A, khu phố Ninh Hòa, Thị trấn Lộc Ninh, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	77	4.035.346	Việt Nam
180	3800582659	DNTN Phạm Bình	Ấp 1B, Thị trấn Lộc Ninh, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	20	7.77	Việt Nam
181	3800652112	Công Ty TNHH Cao Phú Thịnh	Khu kinh tế Cửa Khẩu Hoa Lư, Xã Lộc Thành, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	30	1.138.360	Việt Nam
182	3800727738	Công Ty TNHH Một Thành Viên Hữu Phúc	Lô 38+39, đường Phạm Ngọc Thảo, Thị xã Đồng Xoài, Phường Tân Bình, Thị xã Đồng Xoài, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	13	1.315.788	Việt Nam
183	3800743257	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Xuất Nhập Khẩu Bình Minh	Ấp 1A, khu phố Ninh Thịnh, Thị trấn Lộc Ninh, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	86	1.959.649	Việt Nam
184	3800757267	Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Dịch Vụ Xuất Nhập Khẩu Vân Linh	Ấp Chợ, Xã Tân Tiến, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	27	1.180.114	Việt Nam
185	3801021977	Công Ty TNHH Thịnh Phát Bp	Tổ 5, Ấp 3B, Xã Minh Hưng, Huyện Chơn Thành, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	9	362.799	Việt Nam
186	3801068703	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Thuận Vũ	Ấp Tịnh Biên, Xã Lộc Thạnh, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	118	84.736	Việt Nam
187	3801100594	Công Ty TNHH Sản Xuất Thương Mại Dịch Vụ Việt Thành	Ấp 7, Xã Lộc Hòa, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	20	3.959.138	Việt Nam
188	3801120833	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Và Dịch Vụ Logistics Quốc Hào	Ấp Tịnh Biên, Xã Lộc Thạnh, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	38	685.357	Việt Nam

189	3900365922	Công Ty Cổ Phần Xi Măng Fico Tây Ninh	Số 433, đại lộ 30/4, Phường 1, Thành phố Tây Ninh, Tỉnh Tây Ninh, Việt Nam	130	672.466	Việt Nam
190	3900894972	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Đồng Tấn Phát	Phường 1, Thành phố Tây Ninh, Tỉnh Tây Ninh, Việt Nam	9	804.624	Việt Nam
191	3901190792	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Quỳnh Anh Khoa	Số 18, tổ 3, ấp Trâm Vàng 1, Xã Thanh Phước, Huyện Gò Dầu, Tỉnh Tây Ninh, Việt Nam	44	2.591.187	Việt Nam
192	101632125	Công Ty Cổ Phần Quốc Huy	Số nhà 9, ngõ 2, phố Linh Lang, Phường Cống Vị, Quận Ba Đình, Thành phố Hà Nội, Việt Nam	10	2.545.460	Việt Nam
193	200270081	Công Ty TNHH Vico	Số 94, đường 208, Xã An Đông, Huyện An Dương, Thành phố Hải Phòng, Việt Nam	19	184.348	Việt Nam
194	300808687	Cty Cổ Phần Acecook Việt Nam	Lô số II-3 và II-5, đường số 11, nhóm CN II, Khu Công nghiệp Tân Bình, Phường Tây Thạnh, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam	49	568.296	Nhật Bản
195	3.00942E+11	Công Ty Điện Lực Miền Nam	72 Hai Bà Trưng, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam	10	2.368.574	Việt Nam
196	3.04874E+11	Chi Nhánh Doanh Nghiệp Tư Nhân Tri Bi	6/8 Đường Số 15, Khu phố 3, Phường Hiệp Bình Phước, Quận Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam	41	34.12	Việt Nam
197	305451744	Công Ty TNHH Thương Mại Xây Dựng Hoàng Huân	Số 02 Đường Lâm Văn Bền, Phường Tân Kiểng, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam	8	1.525.354	Việt Nam
198	3800623400	Công Ty TNHH Hoàng Lê	Số 144, ấp 7, Xã Lộc Thái, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	16	70.537	Việt Nam
199	3801048873	Công Ty TNHH Một Thành Viên Xuất Nhập Khẩu Hưng Điền	Ấp 3, Xã Hưng Phước, Huyện Bù Đốp, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	23	10.549.452	Việt Nam
200	3801050079	Công Ty TNHH Một Thành Viên Cảnh Đồng Xanh	Ấp 5B, Xã Lộc Tấn, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	36	489.001	Việt Nam
201	3801078250	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Xuất Nhập Khẩu Tân Phú	Tổ 40, khu phố Thắng Lợi, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	88	3.470.965	Việt Nam

202	3801078620	Công Ty TNHH Sơn Thành Phát	Số 551, tổ 1, thôn Tân Phước, Xã Bù Nho, Huyện Bù Gia Mập, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	21	2.728.014	Việt Nam
203	3801097341	Công Ty TNHH Một Thành Viên Dịch Vụ Toàn Thắng	Số 115, Ấp Tân Phước, Xã Phước Thiện, Huyện Bù Đốp, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	9	6.311.403	Việt Nam
204	3801108931	Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Thương Mại Dịch Vụ Quang Ngọc	Số 52, đường Trường Chinh, khu phố Tân An, Thị trấn Tân Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	20	198.48	Việt Nam
205	3801117679	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại Dịch Vụ Minh Hồng Phát	Khu kinh tế cửa khẩu Hoàng Diệu, Xã Hưng Phước, Huyện Bù Đốp, Tỉnh Bình Phước, Việt Nam	31	14.098	Việt Nam
206	3900774428	Công Ty Cổ Phần Thương Mại Sài Gòn Tây Nam	Chợ Đường Biên, khu kinh tế cửa khẩu Mộc Bài, ấp Thuận Tây, Xã Lợi Thuận, Huyện Bến Cầu, Tỉnh Tây Ninh, Việt Nam	11	351.61	Việt Nam
207	3700659178	Công Ty TNHH Thương Mại - Dịch Vụ Vĩnh Phát	Khu phố Ngãi Thắng, Phường Bình Thắng, Thị xã Dĩ An, Tỉnh Bình Dương	14	14.5	Việt Nam
208	309442324	Công Ty TNHH Thương Mại Và Quảng Cáo Vút Lên	21 Đường số 20, KDC Him Lam 6A, ấp 4, Xã Bình Hưng, Huyện Bình Chánh, TP HCM	20	7.664	Việt Nam
209	3700319679	Công ty Trách nhiệm hữu hạn Công Nghiệp Gốm Bạch Mã (Việt Nam)	Đường số 2A, Khu công nghiệp Mỹ Xuân A, Xã Mỹ Xuân, Tân Thành, Bà Rịa - Vũng Tàu	30	803	Việt Nam
210	3801086678	Doanh Nghiệp Tư Nhân Lan Hình	Khu phố Long Điền 1, P Long Phước, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước	21	89.342	Việt Nam
17	0310069971	Công Ty Cổ Phần Giải Pháp Kỹ Thuật Việt	61/20 Đường Số 23, Phường Hiệp Bình Chánh, Quận Thủ Đức, TP HCM, Việt Nam	6	10.767	Việt Nam
18	0312303754	Công Ty Cổ Phần Xuất Nhập Khẩu Nhật Linh Sài Gòn	07 Nam Quốc Cang, Phường Phạm Ngũ Lão, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam	11	979.416	Việt Nam



213	300401524	Tổng Công Ty Cổ Phần May Việt Tiến	7 Lê Minh Xuân, Phường 7, Quận Tân Bình, TP HCM	20	2.201	Việt Nam
214	303477553	Công Ty Cổ Phần Lai Phú	ấp 4, Xã Hoà Phú, Huyện Củ Chi, TP HCM	15	13.641	Việt Nam
215	100100752	Công Ty Cổ Phần Pin Hà Nội	Số 72, đường Phan Trọng Tuệ, Thị trấn Văn Điển, Huyện Thanh Trì, TP HCM	17	83.313	Việt Nam
216	3801099028	Công Ty Cổ Phần Sản Xuất Chế Biến Xuất Nhập Khẩu Điều Hapro Bình Phước	Tổ 4, ấp Thuận Hải, Xã Thuận Phú, Huyện Đồng Phú, Tỉnh Bình Phước	18	606.715	Việt Nam
217	30588569	Công Ty Cổ Phần Sữa Việt Nam	10 Tân Trào, Phường Tân Phú, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh	9	247	Việt Nam
218	3700538261	Công Ty TNHH Dầu Thực Vật Bình An	Khu phố Quyết Thắng, Phường Bình Thắng, Thị xã Dĩ An, Tỉnh Bình Dương	9	27.995	Việt Nam
219	104774865	Công Ty Cổ Phần Chế Tạo Biến áp Thiết Bị Điện Đông Anh Hà Nội	Tổ 17, Thị trấn Đông Anh, Huyện Đông Anh, Thành phố Hà Nội	19	133.962	Việt Nam
220	3800652987	Công ty TNHH một thành viên Trọng Đạt	tổ 1, Thanh Sơn, Thị trấn Thanh Bình, Huyện Bù Đốp, Tỉnh Bình Phước	16	57	Việt Nam
221	310801232	Công Ty TNHH MTV Vải Sợi Việt Thành Long	9 Lũy Bán Bích, P.Tân Thới Hòa, Q.Tân Phú, Phường Tân Thới Hoà, Quận Tân Phú, Thành phố Hồ Chí Minh	12	7.896	Việt Nam
222	3602548494	Công Ty TNHH Một Thành Viên Thương Mại - Xuất Nhập Khẩu ý Hải	105B/4, KP 3, tổ 27, Phường Bình Đa, Thành phố Biên Hoà, Tỉnh Đồng Na	14	13.243	Việt Nam
223	3801086237	Công Ty TNHH Một Thành Viên Xuất Nhập Khẩu Khang Lộc Phát	Số 81, tổ 3, khu phố 3, Phường Thác Mơ, Thị xã Phước Long, Tỉnh Bình Phước	19	94.078	Việt Nam
224	3800630038	Công Ty TNHH MTV XNK Hoàng Long Phát	Tổ 2, Thôn Tân Lục, Huyện Phú Riềng, Tỉnh Bình Phước	10	290.145	Việt Nam
225	3800334656	Công ty TNHH TM DV Uy Vũ Lộc Ninh Bình Phước	ấp Tịnh Biên, Xã Lộc Thành, Huyện Lộc Ninh, Tỉnh Bình Phước	9	6.699.932	Việt Nam

## Phụ lục 05: Kết quả khảo sát trích từ phần mềm SPSS 20

### 1. Thống kê kết quả đối với thông tin khảo sát

Thời gian công tác

**Thời gian công tác**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Dưới 1 năm	5	2.7	2.7	2.7
Tu trên 1 năm đến 3 năm	64	34.2	34.2	36.9
Tu trên 3 năm đến 5 năm	109	58.3	58.3	95.2
Valid Tu trên 5 năm đến 10 năm	7	3.7	3.7	98.9
Tren 10 năm	2	1.1	1.1	100.0
Total	187	100.0	100.0	

Loại hình Doanh nghiệp

**Loại hình DN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
FDI	27	14.4	14.4	14.4
Valid Không phải FDI	160	85.6	85.6	100.0
Total	187	100.0	100.0	

Liên hệ khi gặp vướng mắc

**Lien he khi vuong mac**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Co quan hai quan	31	16.6	16.6	16.6
Ban be dong nghiep	32	17.1	17.1	33.7
Valid Dai ly hai quan	88	47.1	47.1	80.7
Lien he truc tiep NVHQ	36	19.3	19.3	100.0
Total	187	100.0	100.0	

## 2. Kết quả kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha

### 2.1 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của nhân tố nhân lực

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.804	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Nhan luc 1 (NL1)	13.58	4.826	.683	.735
Nhan luc 2 (NL2)	13.93	5.457	.526	.785
Nhan luc 3 (NL3)	13.83	5.290	.582	.768
Nhan luc 4 (NL4)	13.99	5.118	.579	.769
Nhan luc 5 (NL5)	13.66	5.420	.572	.771

### 2.2 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của nhân tố thiết bị

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Thiet bi 1 (TB1)	12.95	6.008	.587	.805
Thiet bi 2 (TB2)	12.98	5.860	.638	.792
Thiet bi 3 (TB3)	13.23	5.221	.620	.798
Thiet bi 4 (TB4)	13.11	5.247	.661	.783
Thiet bi 5 (TB5)	13.06	5.577	.637	.790

## 2.3 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của nhân tố phần mềm

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Phan mem 1 (PM1)	13.06	6.615	.737	.828
Phan mem 2 (PM2)	13.04	7.714	.645	.853
Phan mem 3 (PM3)	13.13	5.811	.748	.833
Phan mem 4 (PM4)	13.04	7.375	.699	.841
Phan mem 5 (PM5)	13.21	7.134	.683	.842

## 2.4 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của nhân tố phương thức quản lý

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Phuong thuc 1 (PT1)	13.08	7.504	.804	.853
Phuong thuc 2 (PT2)	13.35	7.563	.714	.879
Phuong thuc 3 (PT3)	13.21	8.521	.706	.876
Phuong thuc 4 (PT4)	13.28	8.484	.790	.860
Phuong thuc 5 (PT5)	13.21	8.750	.710	.876

## 2.5 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của nhân tố thủ tục

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Thu tục 1 (TT1)	13.89	5.591	.718	.825
Thu tục 2 (TT2)	14.11	6.003	.682	.835
Thu tục 3 (TT3)	14.19	5.529	.684	.835
Thu tục 4 (TT4)	14.11	6.326	.602	.853
Thu tục 5 (TT5)	13.94	5.733	.736	.821

## 2.6 Kiểm định độ tin cậy Cronbach's Alpha của nhân tố Sự hài lòng

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Hai long 1 (HL1)	13.59	6.081	.826	.863
Hai long 2 (HL2)	14.04	6.342	.717	.886
Hai long 3 (HL3)	13.94	5.787	.771	.875
Hai long 4 (HL4)	13.61	6.368	.683	.893
Hai long 5 (HL5)	13.50	6.359	.779	.874

### 3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

#### 3.1 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến độc lập

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.910
	Approx. Chi-Square	2760.239
Bartlett's Test of Sphericity	df	300
	Sig.	.000

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10.520	42.079	42.079	10.520	42.079	42.079	3.720	14.880	14.880
2	1.782	7.129	49.209	1.782	7.129	49.209	3.443	13.771	28.650
3	1.703	6.811	56.020	1.703	6.811	56.020	3.376	13.504	42.154
4	1.449	5.796	61.816	1.449	5.796	61.816	3.028	12.114	54.268
5	1.059	4.236	66.052	1.059	4.236	66.052	2.946	11.784	66.052
6	.815	3.261	69.313						
7	.751	3.004	72.316						
8	.703	2.813	75.130						
9	.649	2.596	77.726						
10	.623	2.493	80.220						
11	.529	2.115	82.334						
12	.485	1.939	84.274						
13	.469	1.877	86.151						
14	.428	1.711	87.862						

15	.387	1.547	89.410					
16	.383	1.532	90.941					
17	.370	1.479	92.420					
18	.336	1.342	93.762					
19	.313	1.250	95.012					
20	.286	1.145	96.157					
21	.244	.978	97.135					
22	.224	.897	98.032					
23	.206	.824	98.856					
24	.150	.599	99.455					
25	.136	.545	100.000					

Extraction Method: Principal Component Analysis.



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

	Component				
	1	2	3	4	5
Phan mem 4 (PM4)	.810				
Phan mem 2 (PM2)	.721				
Phan mem 3 (PM3)	.707				
Phan mem 5 (PM5)	.704				
Phan mem 1 (PM1)	.681				
Phuong thuc 4 (PT4)		.734			
Phuong thuc 1 (PT1)		.692			
Phuong thuc 3 (PT3)		.656			
Phuong thuc 5 (PT5)		.605			
Phuong thuc 2 (PT2)		.577			
Thiet bi 3 (TB3)			.741		
Thiet bi 4 (TB4)			.725		
Thiet bi 2 (TB2)			.693		
Thiet bi 5 (TB5)			.676		
Thiet bi 1 (TB1)			.650		
Thu tuc 3 (TT3)				.766	
Thu tuc 2 (TT2)				.692	
Thu tuc 1 (TT1)				.653	
Thu tuc 5 (TT5)				.615	
Thu tuc 4 (TT4)				.586	
Nhan luc 1 (NL1)					.779
Nhan luc 5 (NL5)					.760
Nhan luc 3 (NL3)					.686
Nhan luc 4 (NL4)					.641
Nhan luc 2 (NL2)					.544

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

### 3.2 Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA đối với biến phụ thuộc

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.842
	Approx. Chi-Square	604.346
Bartlett's Test of Sphericity	df	10
	Sig.	.000

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.598	71.951	71.951	3.598	71.951	71.951
2	.530	10.605	82.555			
3	.430	8.597	91.153			
4	.282	5.631	96.784			
5	.161	3.216	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
Hai long 1 (HL1)	.901
Hai long 5 (HL5)	.869
Hai long 3 (HL3)	.861
Hai long 2 (HL2)	.814
Hai long 4 (HL4)	.791

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

#### 4. Kết quả phân tích tương quan

Correlations

		HL	NL	TB	PM	PT	TT
	Pearson Correlation	1	.691**	.702**	.679**	.793**	.744**
HL	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	187	187	187	187	187	187
	Pearson Correlation	.691**	1	.434**	.448**	.576**	.510**
NL	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	187	187	187	187	187	187
	Pearson Correlation	.702**	.434**	1	.517**	.617**	.556**
TB	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	187	187	187	187	187	187
	Pearson Correlation	.679**	.448**	.517**	1	.656**	.606**
PM	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	187	187	187	187	187	187
	Pearson Correlation	.793**	.576**	.617**	.656**	1	.719**
PT	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	187	187	187	187	187	187
	Pearson Correlation	.744**	.510**	.556**	.606**	.719**	1
TT	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	187	187	187	187	187	187

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

## 5. Kết quả phân tích hồi quy

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TT, NL, TB, PM, PT <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: HL

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.897 <sup>a</sup>	.805	.800	.27494

a. Predictors: (Constant), TT, NL, TB, PM, PT

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	56.499	5	11.300	149.487	.000 <sup>b</sup>
Residual	13.682	181	.076		
Total	70.181	186			

a. Dependent Variable: HL

b. Predictors: (Constant), TT, NL, TB, PM, PT

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.359	.153		-2.348	.020		
NL	.305	.045	.277	6.754	.000	.641	1.559
TB	.260	.046	.245	5.668	.000	.577	1.732
PM	.140	.043	.147	3.231	.001	.519	1.927
PT	.206	.049	.237	4.229	.000	.343	2.912
TT	.214	.052	.207	4.149	.000	.432	2.316

a. Dependent Variable: HL

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	NL	TB	PM	PT	TT
1	1	5.925	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.024	15.573	.32	.07	.00	.12	.17	.01
	3	.016	19.365	.07	.02	.22	.72	.12	.00
	4	.015	19.560	.02	.40	.58	.02	.07	.01
	5	.011	22.872	.13	.37	.15	.12	.01	.51
	6	.008	26.865	.47	.14	.05	.01	.63	.48

a. Dependent Variable: HL

## 6. Kết quả phân tích ANOVA

### 6. 1. Thời gian

#### Test of Homogeneity of Variances

HL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.617	4	182	.651

#### ANOVA

HL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.860	4	.215	.564	.689
Within Groups	69.321	182	.381		
Total	70.181	186			

### 6.2 Loại hình DN

#### Test of Homogeneity of Variances

HL

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.783	1	185	.183

#### ANOVA

HL

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.001	1	.001	.002	.967
Within Groups	70.180	185	.379		
Total	70.181	186			

## 7. Kết quả Thống kê mô tả

### THỐNG KÊ CHUNG

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
NL	187	2.00	4.80	3.4492	.55778
TB	187	2.00	4.80	3.2663	.57836
PM	187	2.20	4.80	3.2738	.64750
PT	187	1.80	5.00	3.3070	.70490
TT	187	2.20	4.80	3.5123	.59388
HL	187	2.20	4.80	3.4342	.61426
Valid N (listwise)	187				

### NHÂN TỔ NHÂN LỰC

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Nhan luc 1 (NL1)	187	2	5	3.67	.781
Nhan luc 2 (NL2)	187	2	5	3.32	.729
Nhan luc 3 (NL3)	187	2	5	3.41	.731
Nhan luc 4 (NL4)	187	2	5	3.26	.782
Nhan luc 5 (NL5)	187	2	5	3.59	.701
Valid N (listwise)	187				

## NHÂN TỐ THIẾT BỊ

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Thiet bi 1 (TB1)	187	1	5	3.39	.665
Thiet bi 2 (TB2)	187	2	5	3.35	.667
Thiet bi 3 (TB3)	187	1	5	3.10	.852
Thiet bi 4 (TB4)	187	2	5	3.22	.812
Thiet bi 5 (TB5)	187	2	5	3.27	.743
Valid N (listwise)	187				

## NHÂN TỐ PHẦN MỀM

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Phan mem 1 (PM1)	187	2	5	3.31	.836
Phan mem 2 (PM2)	187	2	5	3.33	.654
Phan mem 3 (PM3)	187	2	5	3.24	1.011
Phan mem 4 (PM4)	187	2	5	3.33	.692
Phan mem 5 (PM5)	187	2	5	3.16	.759
Valid N (listwise)	187				



## NHÂN TỔ PHƯƠNG THỨC QUẢN LÝ:

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Phuong thuc 1 (PT1)	187	2	5	3.45	.923
Phuong thuc 2 (PT2)	187	2	5	3.18	.989
Phuong thuc 3 (PT3)	187	1	5	3.33	.793
Phuong thuc 4 (PT4)	187	2	5	3.25	.738
Phuong thuc 5 (PT5)	187	2	5	3.32	.743
Valid N (listwise)	187				

## NHÂN TỔ THỦ TỤC

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Thu tuc 1 (TT1)	187	2	5	3.67	.774
Thu tuc 2 (TT2)	187	2	5	3.45	.697
Thu tuc 3 (TT3)	187	2	5	3.37	.816
Thu tuc 4 (TT4)	187	2	5	3.45	.673
Thu tuc 5 (TT5)	187	2	5	3.62	.726
Valid N (listwise)	187				

## NHÂN TỔ SỰ HÀI LÒNG

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Hai long 1 (HL1)	187	2	5	3.58	.702
Hai long 2 (HL2)	187	2	4	3.13	.714
Hai long 3 (HL3)	187	2	5	3.23	.807
Hai long 4 (HL4)	187	2	5	3.56	.733
Hai long 5 (HL5)	187	3	5	3.67	.668
Valid N (listwise)	187				