

**BỘ TÀI CHÍNH**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH MARKETING**

---



**TRẦN HIẾU TRUNG**

**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 CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số ngành: 60.34.01.02**

TP.Hồ Chí Minh, tháng 7 năm 2015

**BỘ TÀI CHÍNH**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH MARKETING**

---



**TRẦN HIẾU TRUNG**

**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 CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số ngành: 60.34.01.02**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS. ĐÀO DUY HUÂN**

TP.Hồ Chí Minh, tháng 7 năm 2015

## **LỜI CAM ĐOAN**

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

TP. HCM, ngày tháng 7 năm 2015

Tác giả luận văn

**Trần Hiếu Trung**

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến:

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

Đặc biệt gửi lời cảm ơn đến Thầy **PGS.TS Đào Duy Huân** đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Các Anh/Chị cùng các bạn học viên Cao học K2-D2 đã cùng tôi trao đổi kiến thức, kinh nghiệm trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn.

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

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

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

Tác giả luận văn  
**Trần Hiếu Trung**

# MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MỤC LỤC .....</b>	<b>iii</b>
<b>DANH MỤC CÁC HÌNH .....</b>	<b>vii</b>
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG .....</b>	<b>viii</b>
<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....</b>	<b>ix</b>
<b>TÓM TẮT .....</b>	<b>x</b>
<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI.....</b>	<b>1</b>
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	2
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.5 ĐÓNG GÓP CỦA ĐỀ TÀI .....	3
1.6 CẤU TRÚC CỦA ĐỀ TÀI.....	4
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>5</b>
2.1 DỊCH VỤ, DỊCH VỤ CÔNG VÀ DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ.....	5
2.1.1 Khái niệm về dịch vụ .....	5
2.1.2 Dịch vụ công .....	6
2.1.2.1 Khái niệm dịch vụ công.....	6
2.1.2.2 Phân loại dịch vụ công.....	7
2.1.2.3 Đặc điểm của dịch vụ công.....	8
2.1.2.4 Vai trò của dịch vụ công.....	8
2.1.3 Sự khác biệt giữa dịch vụ và dịch vụ công.....	10
2.1.4 Dịch vụ công trực tuyến và thủ tục hải quan điện tử .....	10
2.1.4.1 Dịch vụ công trực tuyến.....	10
2.1.4.2 Thủ tục hải quan điện tử .....	11
2.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG.....	15
2.2.1 Chất lượng dịch vụ .....	15
2.2.2 Thang đo chất lượng dịch vụ.....	18

2.2.3 Sự hài lòng của khách hàng.....	19
2.2.4 Môi quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng .....	19
2.3 TỔNG QUAN VỀ TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU.....	20
2.3.1 Một số mô hình nghiên cứu trên thế giới .....	20
2.3.2 Một số mô hình nghiên cứu trong nước.....	21
2.4 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT .....	22
<b>CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>26</b>
3.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ HẢI QUAN VIỆT NAM.....	26
3.1.1 Giới thiệu tổng quan về Cục Hải quan Tp.HCM .....	26
3.1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển .....	26
3.1.1.2 Một số thành tích đạt được.....	27
3.1.1.3 Sơ đồ tổ chức .....	28
3.1.2 Quy trình thủ tục HQĐT.....	28
3.1.3 Thực trạng thực hiện thủ tục HQĐT tại cục Hải Quan TP.HCM .....	29
3.1.4 Những ưu điểm và kết quả đạt được khi thực hiện thủ tục HQĐT.....	31
3.1.4.1 Ưu điểm về HQĐT.....	31
3.1.4.2 Kết quả đạt được khi thực hiện thủ tục HQĐT.....	32
3.1.5 Một số tồn tại và hạn chế của thủ tục HQĐT.....	33
3.2 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU .....	34
3.2.1 Phương pháp nghiên cứu.....	34
3.2.2 Quy trình nghiên cứu.....	35
3.3 NGHIÊN CỨU SƠ BỘ.....	36
3.3.1 Nghiên cứu định tính.....	36
3.3.2 Nghiên cứu sơ bộ định lượng .....	37
3.4 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC.....	39
3.5 NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC.....	40
3.5.1 Thiết kế phiếu khảo sát (chính thức).....	40
3.5.2 Diễn đạt và mã hóa thang đo.....	40
4.5.3 Phương pháp chọn mẫu.....	42
3.5.4 phương pháp phân tích kết quả nghiên cứu .....	43

<b>CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>45</b>
4.1 MÔ TẢ MẪU KHẢO SÁT.....	45
4.2 ĐÁNH GIÁ THANG ĐO.....	46
4.2.1 Đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha.....	46
4.2.2 Phân tích nhân tố khám phá (EFA).....	48
4.3 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐIỀU CHỈNH.....	52
4.4 PHÂN TÍCH HỒI QUY.....	53
4.4.1 Kiểm định hệ số tương quan .....	54
4.4.2 Phân tích hồi quy.....	56
4.4.3 Kiểm định giả thuyết.....	59
4.5 THỐNG KÊ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP.....	61
4.6 ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP.....	62
4.6.1 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về hệ thống khai báo HQĐT.....	62
4.6.2 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về khả năng đáp ứng.....	63
4.6.3 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về sự cảm thông .....	64
4.6.4 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về độ tin cậy.....	64
4.6.5 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về mức độ an toàn.....	65
4.6.6 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về phương tiện hữu hình.....	65
4.6.7 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về chi phí và lệ phí.....	66
4.6.8 Đánh giá Sự hài lòng chung của doanh nghiệp.....	66
<b>CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>68</b>
5.1 KẾT LUẬN.....	68
5.2 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.....	70
5.2.1 Yếu tố Hệ thống khai báo HQĐT.....	70
5.2.2 Yếu tố Khả năng đáp ứng.....	71
5.2.3 Yếu tố Sự cảm thông.....	73
5.2.4 Yếu tố Độ tin cậy.....	74
5.2.5. Yếu tố Mức độ an toàn.....	74
5.2.6 Yếu tố Phương tiện hữu hình .....	75

5.2.7	Yếu tố Chi phí và lệ phí .....	76
5.2.8.	Kiến nghị đối với doanh nghiệp:.....	77
5.3	HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO .....	78
	<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>80</b>
	<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>i</b>
	Phụ lục 1: Giới thiệu tổng quan về Hải quan Việt Nam .....	i
	Phụ lục 2: Sơ đồ tổ chức của Cục Hải quan Tp.HCM .....	iv
	Phụ lục 3: Nội dung thảo luận nhóm.....	v
	Phụ lục 4: Phiếu khảo sát sơ bộ định lượng (50 mẫu).....	vii
	Phụ lục 5: Phiếu khảo sát chính thức (210 mẫu).....	x
	Phụ lục 6: Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha (thang đo sơ bộ).....	xiii
	Phụ lục 7: Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha (thang đo chính thức) xvi	
	Phụ lục 8: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA .....	xxi
	Phụ lục 9: Kết quả phân tích hồi quy .....	xxvi
	Phụ lục 9: Kết quả phân tích hồi quy .....	xxvi



## DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2.1. Mô hình 5 khoảng cách về chất lượng dịch vụ .....	16
Hình 2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	23
Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu .....	35
Hình 4.1. Mô hình nghiên cứu điều chỉnh .....	53
Hình 4.2. Biểu đồ tần số Histogram.....	58
Hình 4.3. Đồ thị P-P Plot .....	59

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Phân biệt sự khác biệt giữa dịch vụ và dịch vụ công .....	10
Bảng 3.1. Tiến độ thực hiện nghiên cứu .....	34
Bảng 3.2. Kết quả hệ số KMO - nghiên cứu sơ bộ định lượng.....	38
Bảng 3.3. Kết quả phân tích nhân tố - nghiên cứu sơ bộ định lượng.....	39
Bảng 3.4. Thang đo và mã hóa thang đo chính thức.....	41
Bảng 3.5. Mã hóa các biến thông tin chung.....	42
Bảng 4.1. Thông tin nơi liên hệ khi doanh nghiệp có vướng mắc .....	45
Bảng 4.2. Thông tin hình thức doanh nghiệp liên hệ Cơ quan Hải quan.....	45
Bảng 4.3. Kết quả đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha.....	46
Bảng 4.4. Hệ số KMO và Bartlett's Test – phân tích lần cuối .....	49
Bảng 4.5. Kết quả tổng phương sai trích – phân tích lần cuối.....	50
Bảng 4.6. Ma trận xoay nhân tố – phân tích lần cuối .....	51
Bảng 4.7. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc.....	52
Bảng 4.8. Kết quả Kiểm định tương quan.....	55
Bảng 4.9. Đánh giá độ phù hợp của mô hình.....	56
Bảng 4.10. Phân tích ANOVA .....	56
Bảng 4.11. Kết quả phân tích hồi quy.....	57
Bảng 4.12. Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết.....	59
Bảng 4.13. Kết quả thống kê trung bình mức độ hài lòng của doanh nghiệp theo từng yếu tố .....	61
Bảng 4.14. Trung bình mức độ hài lòng về hệ thống khai báo HQĐT.....	63
Bảng 4.15. Trung bình mức độ hài lòng về khả năng đáp ứng.....	63
Bảng 4.16. Trung bình mức độ hài lòng về sự cảm thông.....	64
Bảng 4.17. Trung bình mức độ hài lòng về độ tin cậy.....	64
Bảng 4.18. Trung bình mức độ hài lòng về mức độ an toàn.....	65
Bảng 4.19. Trung bình mức độ hài lòng về phương tiện hữu hình.....	66
Bảng 4.20. Trung bình mức độ hài lòng về chi phí và lệ phí.....	66
Bảng 4.21. Trung bình thang đo mức độ hài lòng chung của doanh nghiệp. ....	67

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CBCC	Cán bộ công chức
CLDV	Chất lượng dịch vụ
CNTT	Công nghệ thông tin
CQNN	Cơ quan nhà nước
DN	Doanh nghiệp
DVC	Dịch vụ công
HQĐT	Hải quan Điện tử
HQ	Hải quan
ITPC	Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư
QLNN	Quản lý nhà nước
TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
TT	Thủ tục
TP	Thành phố
TCHQ	Tổng cục Hải quan
UBND	Ủy ban nhân dân
VNACCS	Hệ thống thông quan tự động
VCIS	Hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin nghiệp vụ
PTMCNVN	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam
XNK	Xuất nhập khẩu
WTO	Tổ chức Thương mại thế giới

## 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 Cục Hải quan TP.HCM; 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 với số mẫu khảo sát là 50 bảng câu hỏi.

Mô hình nghiên cứu chính thức được hoàn chỉnh với bảy yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp như sau: (1)Hệ thống khai báo HQĐT; (2)Độ tin cậy; (3)Khả năng đáp ứng; (4)Mức độ an toàn; (5)Sự cảm thông; (6)Phương tiện hữu hình; (7)Chi phí và lệ phí. Tiếp theo, tác giả tiến hành nghiên cứu định lượng chính thức với số mẫu khảo sát là 210 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 Cục Hải quan TP.HCM, trong đó yếu tố “Sự cảm thông” có tác động ảnh hưởng mạnh nhất với hệ số beta đạt 0,284.

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 Cục Hải quan TP.HCM nhằm nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT.

# CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI

## 1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Trong bối cảnh công nghệ thông tin phát triển nhanh chóng, nhiều quốc gia trên thế giới đã chuyển đổi dịch vụ của họ từ dạng truyền thống sang dịch vụ điện tử. Bằng việc sử dụng mạng internet, các Chính phủ có thể cung cấp các dịch vụ và thông tin của họ đến người sử dụng nhanh hơn và thuận tiện hơn (*Mohammed và cộng sự, 2010*).

Thủ tục Hải quan điện tử (HQĐT) là một trong các dịch vụ điện tử của Chính phủ điện tử. Cục Hải quan TP. HCM là một trong những Cục Hải quan lớn nhất cả nước. Trong những năm qua, thực hiện dưới sự chỉ đạo của Chính Phủ, Bộ Tài Chính (BTC), Tổng cục Hải quan (TCQT); Cục Hải quan TP.HCM đã triển khai quyết liệt các giải pháp cải cách thủ tục hành chính, trong đó đặc biệt là thực hiện thủ tục HQĐT. Năm 2005, Cục Hải quan TP.HCM cùng với Cục Hải quan TP.Hải Phòng là 2 đơn vị đầu tiên thí điểm triển khai thủ tục HQĐT trên cả nước. Năm 2013, năm đầu tiên triển khai chính thức thủ tục HQĐT theo Nghị định 87/2012/NĐ-CP ngày 23/10/2012 của Chính Phủ, Cục Hải quan TP.HCM đã triển khai thủ tục HQĐT tại 13/13 Chi cục Hải quan trực thuộc. Tháng 06/2014 Cục Hải quan TP.HCM chính thức triển khai Hệ thống VNACCS/VCIS. Việc thực hiện thủ tục HQĐT đã mang lại nhiều lợi ích cho người dân và doanh nghiệp (*tiết kiệm thời gian, chi phí, nhân lực; thông quan hàng hóa nhanh chóng; tăng lợi nhuận...*).

Ngoài những ưu điểm và thành tích đạt được, khi thực hiện thủ tục HQĐT vẫn còn những hạn chế, bất cập như: quy trình thủ tục vẫn còn rườm rà, hệ thống xử lý dữ liệu của cơ quan Hải quan hay gặp sự cố, một số công chức Hải quan những nhiều gây khó khăn cho doanh nghiệp,... Từ những hạn chế, bất cập như đã nêu trên, ngoài việc làm gây khó khăn, chậm trễ cho doanh nghiệp(DN) trong hoạt động xuất nhập khẩu(XNK), còn làm ảnh hưởng đến hình ảnh của ngành Hải quan, công cuộc cải cách hiện đại hóa của ngành Hải quan trong mắt người dân và DN.

Nhằm xác định, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN khi thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan TP.HCM, từ đó đề xuất một số kiến nghị với Lãnh đạo Cục Hải quan TP.HCM nhằm cải tiến quy trình thủ tục, nâng cao chất lượng phục vụ để đáp ứng ngày càng tốt hơn cho hoạt động XNK của thành phố,

nâng cao sự hài lòng của người dân, DN về chất lượng dịch vụ (CLDV), thủ tục HQĐT. Với lý do đó, tác giả đã chọn đề tài **“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 Cục Hải quan Thành phố Hồ Chí Minh”** để thực hiện nghiên cứu luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ kinh tế chuyên ngành Quản trị kinh doanh.

## **1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU**

\* **Mục tiêu tổng quát:** Phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan TP.HCM, trên cơ sở đó đề xuất kiến nghị hoàn thiện .

\* **Mục tiêu cụ thể:**

- Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan TP.HCM.
- Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp.
- 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.

\* **Câu hỏi nghiên cứu:**

- Thang đo các thành phần về CLDV HQĐT tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp gồm những yếu tố nào?
- Yếu tố nào ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp?
- Trên cơ sở nào đề xuất kiến nghị để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp?

## **1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU**

Đối tượng nghiên cứu: các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với CLDV thủ tục HQĐT tại cục Hải quan TP.HCM.

Đối tượng khảo sát: là các chuyên viên XNK của các doanh nghiệp thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan TP.HCM, cỡ mẫu 210.

Phạm vi nghiên cứu: Đề tài chủ yếu chỉ tập trung nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN về CLDV thủ tục HQĐT tại cục HQ TP.HCM.

## **1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

Đề tài sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với phương pháp định lượng, cách chọn mẫu phi xác suất (thuận tiện), thang đo Likert năm mức độ được

sử dụng để đo lường giá trị các biến số. 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 và sơ bộ định lượng*)

- **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 nháp của phiếu khảo sát nhằm phục vụ cho nghiên cứu sơ bộ định lượng.

- **Phương pháp sơ bộ định lượng:** Nghiên cứu sơ bộ định lượng (50 mẫu) sẽ đánh giá sơ bộ về thang đo qua các bước kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, và một lần nữa điều chỉnh bảng câu hỏi khảo sát cho phù hợp, gần gũi với người trả lời hơn.

**Bước 2: Nghiên cứu chính thức:** (*Phương pháp định lượng*)

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 Cục Hải quan TP.HCM.

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 ĐÓNG GÓP CỦA ĐỀ TÀI

Kết quả nghiên cứu của đề tài cũng là nguồn tài liệu tham khảo bổ ích cho học viên, sinh viên,... khi nghiên cứu về thủ tục HQĐT. Thông qua đề tài này, người đọc sẽ tìm thấy những thông tin cần thiết và những kiến thức cập nhật mới nhất về thủ tục HQĐT.

Đề tài xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với CLDV thủ tục HQĐT tại cục Hải quan TP.HCM. Qua đó, đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp XNK theo từng yếu tố. Đồng thời mức độ hài lòng của doanh nghiệp cũng là kết quả tham khảo để theo dõi, đánh giá và đề ra biện pháp nâng cao hiệu quả trong công tác cải cách hành chính của cơ quan nhà nước; hỗ

trợ, phục vụ DN tốt hơn. Tạo thuận lợi cho các hoạt động thương mại, đầu tư tại TP.HCM nói riêng và Việt Nam nói chung, cũng như tăng cường tính hiệu lực, hiệu quả của công tác quản lý nhà nước về Hải quan.

Kết quả nghiên cứu còn là cơ sở giúp Lãnh đạo Cục Hải quan TP.HCM đưa ra những giải pháp nhằm cải tiến quy trình thủ tục, nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp XNK khi thực hiện thủ tục HQĐT.

## **1.6 CẤU TRÚC CỦA ĐỀ TÀI**

Ngoài phần tài liệu tham khảo và các phụ lục, nội dung chính của luận văn bao gồm 5 chương như sau:

Chương 1: Tổng quan.

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: Kết luận và kiến nghị



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

### 2.1 DỊCH VỤ, DỊCH VỤ CÔNG VÀ DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ

#### 2.1.1 Khái niệm về dịch vụ

Trong nền kinh tế hiện nay có nhiều khái niệm khác nhau về dịch vụ. Theo quan niệm của Zeithaml & Bitner (2000) cho rằng dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc như cung cấp, hỗ trợ và tháo gỡ các khó khăn vướng mắc của khách hàng nhằm làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Với chuyên gia marketing Philip Kotler (2003), dịch vụ là mọi hành động và kết quả mà một bên có thể cung cấp cho bên kia, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến quyền sở hữu một cái gì đó, sản phẩm của nó có thể gắn hay không gắn với một sản phẩm vật chất.

Sở dĩ dịch vụ là loại hàng hóa phi vật chất bởi các đặc điểm khác với các loại hàng hóa thông thường như: tính vô hình, tính không đồng nhất, tính không thể tách rời và tính không thể cất giữ. Những đặc điểm này làm cho dịch vụ trở nên khó định lượng và không thể nhận dạng bằng mắt thường được.

- Tính vô hình: Dịch vụ không giống như những sản phẩm vật chất, không nhìn thấy được, không nắm được, không nghe thấy được và không ngửi được trước khi người ta mua chúng.

- Tính không đồng nhất: Không có chất lượng đồng nhất vì dịch vụ bắt nguồn từ sự khác nhau về tính chất tâm lý, trình độ của nhân viên. Ngoài ra dịch vụ còn chịu sự đánh giá từ cảm nhận của khách hàng.

- Tính không thể tách rời: Dịch vụ thường được tạo ra và sử dụng đồng thời. Điều này không đúng với hàng hóa vật chất được sản xuất ra nhập kho, phân phối thông qua nhiều nấc trung gian mua bán, rồi sau đó mới được tiêu dùng. Đối với sản phẩm hàng hóa, khách hàng chỉ sử dụng sản phẩm ở giai đoạn cuối cùng, còn đối với dịch vụ, khách hàng đồng hành trong suốt hoặc một phần của quá trình tạo ra dịch vụ.

- Tính không thể cất giữ: Dịch vụ không thể cất giữ và lưu kho rồi đem bán như hàng hóa khác. Khi nhu cầu ổn định thì tính không cất giữ của dịch vụ sẽ không quan trọng.

Như vậy, dịch vụ là một loại hàng hóa phi vật chất nó không có hình dạng, còn chất lượng thì không đồng nhất, không lưu trữ được. Đó là điểm khác biệt của dịch vụ với các hàng hóa thông thường khác.

## 2.1.2 Dịch vụ công

### 2.1.2.1 Khái niệm dịch vụ công.

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

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

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

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

chức được Nhà nước ủy nhiệm) và công dân với tư cách là khách hàng. Một cách hiểu rộng hơn thì khi Nhà nước đứng ra với tư cách là người bảo đảm cung cấp các DVC thì các dịch vụ đó được gọi là các DVC.

#### 2.1.2.2 Phân loại dịch vụ công.

Tùy theo từng tiêu chí khác nhau mà DVC có thể phân thành nhiều loại. Chẳng hạn, dựa vào tính chất và tác dụng của dịch vụ được cung ứng, có thể chia DVC thành các loại như sau:

- **Dịch vụ hành chính công:** là một loại hình DVC do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của tổ chức và công dân. Do vậy, cho đến nay đối tượng cung ứng duy nhất các DVC này là cơ quan công quyền hay các cơ quan do nhà nước thành lập được ủy quyền thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Đây là một phần trong chức năng QLNN.

- **Dịch vụ sự nghiệp công:** Bao gồm các hoạt động cung cấp phúc lợi xã hội thiết yếu cho người dân như: giáo dục, văn hóa, khoa học, chăm sóc sức khỏe, thể dục thể thao, bảo hiểm, an sinh xã hội,...do các tổ chức sự nghiệp cung cấp. Và xu hướng chung hiện nay trên thế giới là nhà nước chỉ thực hiện những DVC nào mà xã hội không thể làm được hoặc không muốn làm, nên nhà nước đã chuyển giao một phần việc cung ứng loại DVC này cho khu vực tư nhân và các tổ chức xã hội.

- **Dịch vụ công ích:** Là các hoạt động cung cấp các hàng hoá, dịch vụ cơ bản, thiết yếu cho người dân và cộng đồng như: vệ sinh môi trường, xử lý rác thải, cấp nước sạch, vận tải công cộng đô thị,...

Trong nghiên cứu này, DVC được đề cập đến là dịch vụ hành chính công. Đối tượng cung ứng duy nhất các DVC này là cơ quan công quyền hay các cơ quan do nhà nước thành lập được ủy quyền thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công. Đây là một phần trong chức năng QLNN, để thực hiện chức năng này, nhà nước phải tiến hành những hoạt động phục vụ trực tiếp như cấp giấy phép, giấy chứng nhận, đăng ký, công chứng, thị thực, hộ tịch,... Người dân được hưởng những dịch vụ này không theo quan hệ cung cầu, ngang giá trên thị trường, mà thông qua việc đóng lệ phí hoặc phí cho các cơ quan hành chính nhà nước. Phần lệ phí này mang tính chất hỗ trợ cho ngân sách nhà nước.

### 2.1.2.3 Đặc điểm của dịch vụ công.

Nói chung, mặc dù có nhiều cách tiếp cận khái niệm, thuật ngữ DVC dưới các góc độ khác nhau, nhưng cơ bản có những đặc điểm thống nhất sau:

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

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

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

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

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

### 2.1.2.4 Vai trò của dịch vụ công.

Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ cho các lợi ích cần thiết của xã hội, đảm bảo cho xã hội phát triển bền vững có kỷ cương, trật tự. Vì vậy, một xã hội tốt, phát triển được thể hiện qua chất lượng cung ứng DVC của nhà nước. Để có thể đảm bảo cung cấp các dịch vụ có liên quan đến cuộc sống, các vấn đề về y tế, văn hóa, giáo dục, an ninh - xã hội, môi trường,.. thì rất cần sự hợp tác, góp sức của cả nhà nước, cộng đồng, và các tổ chức xã hội. Nếu các DVC bị ngừng cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ thì sẽ dẫn đến những vấn đề nghiêm trọng, gây rối loạn trong xã hội, ảnh hưởng đến đời sống của mỗi người dân, đồng thời tác động tiêu cực đến sự phát triển của mỗi quốc gia.

Nhìn chung, DVC đáp ứng những nhu cầu chung của xã hội về các lĩnh vực như:

- Duy trì trật tự công cộng và an toàn xã hội như quốc phòng, an ninh, ngoại giao.

- Bảo vệ trật tự kinh tế, trật tự mua bán trên thị trường thông qua việc xây dựng và thực thi thể chế kinh tế thị trường, cung cấp các tiện ích công cộng cho toàn thể

thành viên trong xã hội như bảo vệ sức khỏe, giáo dục đào tạo, giao thông công cộng, thông tin, thư viện công cộng,...

- Quản lý tài nguyên và tài sản công cộng như: quản lý tài sản nhà nước, bảo vệ môi trường, tài nguyên thiên nhiên.

- Bảo vệ quyền công dân, quyền con người.

Đề cập sâu hơn tới tác dụng của việc cung ứng DVC, chúng ta có thể lấy ví dụ trong lĩnh vực hành chính công. Hành chính công có liên quan đến mức độ thỏa mãn các nhu cầu công cộng của xã hội, liên quan đến tiến bộ kinh tế, xã hội của một quốc gia. Theo các nhà nghiên cứu Trung Quốc, tác dụng chủ yếu của hành chính công là tác dụng dẫn đường, tác dụng quản chế, tác dụng phục vụ và tác dụng giúp đỡ. Nói về tác dụng quản chế, tức là nhà nước phát huy năng lực quản lý công cộng mang tính quyền uy, cưỡng chế xử lý, điều hòa các quan hệ xã hội và lợi ích xã hội, đảm bảo cho xã hội vận hành tốt. Còn về tác dụng giúp đỡ, đó chính là sự giúp đỡ của nhà nước đối với các địa phương nghèo, những người có hoàn cảnh khó khăn, như sự giúp đỡ người nghèo, cứu tế xã hội, phúc lợi xã hội, bảo hiểm y tế, xã hội,... Việc cung ứng dịch vụ hành chính công còn có tác dụng trực tiếp đến sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Khi cung cấp các dịch vụ này, nhà nước sử dụng quyền lực để tạo ra dịch vụ như cung cấp các loại giấy phép, đăng ký chứng thực, thị thực... Tuy xét về mặt hình thức, sản phẩm của các dịch vụ này chỉ là các loại văn bản giấy tờ, nhưng chúng lại có tác dụng chi phối quan trọng đến các hoạt động kinh tế - xã hội của đất nước. Chẳng hạn, giấy đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp thể hiện việc nhà nước công nhận doanh nghiệp đó ra đời và đi vào hoạt động, điều này dẫn đến những tác động và kết quả đáng kể về mặt kinh tế - xã hội. Ngoài ra, thông qua việc cung ứng DVC, nhà nước sử dụng quyền lực của mình để đảm bảo quyền dân chủ và các quyền hợp pháp khác của công dân.

Nguyên tắc nhà nước phải chịu trách nhiệm cao nhất và cũng là trách nhiệm cuối cùng đối với việc cung ứng đầy đủ về số lượng, chất lượng, có hiệu quả DVC cho dù nhà nước tiến hành thực hiện trực tiếp hay thông qua các tổ chức và cá nhân khác là một lá chắn bảo vệ an toàn cho cuộc sống của mỗi người dân. Với việc nhà nước bảo đảm sự công bằng, bình đẳng cho công dân, nhất là nhóm dân cư dễ bị tổn thương, trong việc tiếp cận và hưởng thụ các DVC thiết yếu liên quan trực tiếp đến

đời sống y tế, giáo dục, an sinh xã hội,... người dân được hưởng các quyền sống cơ bản của mình, trên cơ sở đó học tập, làm việc nâng cao mức sống của bản thân và đóng góp nhiều hơn cho xã hội. Như vậy, DVC là yếu tố quan trọng góp phần ổn định xã hội.

### 2.1.3 Sự khác biệt giữa dịch vụ và dịch vụ công

**Bảng 2.1 Sự khác biệt giữa dịch vụ và dịch vụ công**

TT	Dịch vụ	Dịch vụ công
1	- Dịch vụ là những hành vi, quá trình, cách thức thực hiện một công việc như cung cấp, hỗ trợ và tháo gỡ các khó khăn vướng mắc của khách hàng nhằm làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.	- Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích chung thiết yếu, các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân và tổ chức, do Nhà nước trực tiếp đảm nhận hay uỷ quyền cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm bảo đảm trật tự, lợi ích chung và công bằng xã hội.
2	- Dịch vụ là do cá nhân hoặc tổ chức thực hiện và mục đích cuối cùng là vì lợi nhuận.	- Dịch vụ công là dịch vụ do các cơ quan Nhà nước hay các tổ chức ngoài Nhà nước thực hiện. Dịch vụ công với nghĩa là đề cập đến tất cả những dịch vụ thuộc về chức năng và trách nhiệm của Nhà nước với mục đích cuối cùng là nhằm đảm bảo trật tự, lợi ích chung và công bằng xã hội.

Nguồn: Tác giả tổng hợp

### 2.1.4 Dịch vụ công trực tuyến và thủ tục hải quan điện tử

#### 2.1.4.1 Dịch vụ công trực tuyến

Căn cứ khoản 4 điều 3 Nghị định 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011, quy định: “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”. DVC trực tuyến chia ra nhiều mức độ khác nhau như sau:

- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là DVC bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là DVC trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là DVC trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là DVC trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

#### 2.1.4.2 Thủ tục hải quan điện tử

##### ➤ **Thủ tục hải quan truyền thống:**

Thủ tục hải quan truyền thống là thủ tục hải quan được thực hiện bằng hình thức thủ công và bắt đầu có sự ứng dụng cơ giới hóa một phần trong quản lý hoạt động XNK hàng hóa và xuất nhập cảnh phương tiện vận tải tại mỗi quốc gia.

Trước khi các kỹ thuật tin học hóa và tự động hóa ra đời, trong thập kỷ 70 thế kỷ XX trở về trước, tất cả hải quan các nước trên thế giới đều thực hiện thủ tục hải quan hoàn toàn bằng thủ công và bắt đầu ứng dụng cơ giới hóa, với đặc điểm phương thức này là: các công đoạn của quy trình thủ tục đều thực hiện bằng thủ công; ứng dụng một phần trong gửi, nhận văn bản bằng fax, điện tín và kiểm tra hành lý, hàng hóa bằng máy soi đơn giản tại cửa khẩu; tờ khai hải quan và các chứng từ đều là văn bản giấy; cơ quan hải quan, các tổ chức quản lý chuyên ngành và người khai hải quan thuộc phạm vi điều chỉnh phải trực tiếp trao đổi thông tin, giấy tờ tại địa điểm do hải quan quy định; các hoạt động kiểm tra, kiểm soát, giám sát đều được thực hiện trực tiếp của công chức hải quan, không có thiết bị, công cụ hỗ trợ từ xa; thời gian thông quan thường kéo dài với đơn vị tính là hàng giờ, hàng ngày, do phụ thuộc vào khoảng cách địa lý và thao tác thủ công; số lượng nhân sự của hai bên đều yêu cầu nhiều; Cơ quan Hải quan và DN phải mất chi phí lớn cho

việc xử lý, luân chuyển, lưu trữ bảo quản hồ sơ hải quan giấy; tiêu cực vì lợi ích cá nhân do phải gặp gỡ giữa DN với cán bộ hải quan để thông quan hàng hóa; có nhiều lỗ hổng do phân tán, thiếu sự tập trung hóa dữ liệu thông tin toàn ngành để phát hiện, ngăn chặn xử lý vi phạm pháp luật hải quan.

➤ **Thủ tục hải quan điện tử**

Theo khoản 1 điều 3 Nghị định 08/2015/NĐ-CP ngày 21 tháng 01 năm 2015 (trước đây là Nghị định 87/2012/NĐ-CP) quy định: “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”.

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

Với mong muốn triển khai một hệ thống thông quan tự động giúp đổi mới phương thức quản lý, thực hiện thủ tục hải quan đơn giản, hài hòa theo chuẩn mực quốc tế, hỗ trợ tối đa người dân và DN, đúng như chiến lược phát triển của Hải quan Việt Nam; tháng 5/2011, đoàn khảo sát của Tổng cục Hải quan (TCHQ) và các Bộ, Ngành đã tiến hành nghiên cứu các hệ thống thông quan tự động tiên tiến trong khu vực và trên thế giới, trong đó có Hệ thống NACCS/CIS đang được áp dụng tại Nhật Bản.

Dự án “Xây dựng, triển khai hải quan điện tử và cơ chế một cửa quốc gia phục vụ hiện đại hóa Hải quan tại Việt Nam” đưa Hệ thống VNACCS/VCIS vào vận hành chính thức trở thành công cụ hữu hiệu hỗ trợ Hải quan Việt Nam và các Bộ, ngành có liên quan triển khai cơ chế “Hải quan một cửa quốc gia” theo cam kết của Chính phủ Việt Nam trong khu vực, tạo thuận lợi cho các hoạt động thương mại, đầu tư tại Việt Nam cũng như tăng cường tính hiệu lực, hiệu quả của công tác quản lý nhà nước về hải quan.

Hệ thống VNACCS/VCIS là Hệ thống thông quan tự động và Cơ chế một cửa quốc gia gồm 02 hệ thống nhỏ: (1) Hệ thống thông quan tự động (VNACCS); (2) Hệ thống cơ sở dữ liệu thông tin nghiệp vụ (VCIS). Hệ thống VNACCS/VCIS gồm



các phần mềm chủ yếu: Khai báo điện tử (E-Declaration); Manifest điện tử (E-Manifest); Hóa đơn điện tử (E-Invoice); Thanh toán điện tử (E-Payment); C/O điện tử (E-C/O); Phân luồng (selectivity); Quản lý hồ sơ rủi ro/Tiêu chí rủi ro; Quản lý doanh nghiệp XNK; Thông quan và giải phóng hàng; Giám sát và kiểm soát.

Hệ thống VNACCS là hệ thống thông quan hàng hóa tự động của Việt Nam (Tên tiếng Anh là: Viet Nam Automated Cargo Clearance System). Hệ thống VNACCS sử dụng cho mục đích thông quan hàng hóa xuất nhập khẩu.

Khi áp dụng Hệ thống VNACCS sẽ thực hiện theo hướng thanh khoản theo từng tờ khai, thực hiện quản lý theo từng phương tiện vận tải. Doanh nghiệp sẽ thực hiện tự khai, tự chịu trách nhiệm và tự thanh khoản. Cơ quan Hải quan chỉ kiểm tra trên cơ sở thông tin quản lý rủi ro đối với việc thanh khoản.

➤ **Vai trò và ý nghĩa của việc khai hải quan điện tử.**

So với thủ tục hải quan truyền thống, việc triển khai thủ tục HQĐT sẽ mang lại nhiều lợi ích cho cả cơ quan hải quan và cộng đồng doanh nghiệp như giảm thiểu số lượng giấy tờ phải nộp hoặc xuất trình; thời gian thông quan hàng hóa trung bình được rút ngắn, giảm chi phí không cần thiết cho việc đi lại; giảm tiếp xúc trực tiếp giữa công chức hải quan và người khai hải quan, từ đó hạn chế sự gây phiền hà, sách nhiễu; giảm tỷ lệ kiểm tra thực tế hàng hóa theo chủ quan của công chức hải quan; lệ phí hải quan được thu, nộp định kỳ hàng tháng và những quy định về thủ tục hải quan được minh bạch hóa. Cụ thể là các doanh nghiệp sẽ được hưởng những lợi ích sau:

- Doanh nghiệp không phải đến trụ sở của cơ quan Hải quan mà có thể khai hải quan tại bất cứ địa điểm nào có máy tính kết nối mạng internet và được thông quan ngay đối với lô hàng thuộc diện được miễn kiểm tra hồ sơ giấy và miễn kiểm tra thực tế hàng hóa.

- Doanh nghiệp được sử dụng tờ khai điện tử in từ hệ thống của doanh nghiệp, có chữ ký và đóng dấu của doanh nghiệp thay cho tờ khai giấy và các chứng từ kèm theo để đi nhận hàng, và làm chứng từ vận chuyển hàng hóa trên đường (nếu lô hàng thuộc diện được miễn kiểm tra hồ sơ giấy và miễn kiểm tra hàng hóa).

- Doanh nghiệp có thể khai báo hải quan bất kì lúc nào thay cho việc chỉ có thể khai trong giờ hành chính như trước đây và được cơ quan hải quan tiếp nhận khai báo trong giờ hành chính.

- Doanh nghiệp thực hiện thủ tục HQĐT sẽ được quyền ưu tiên thứ tự kiểm tra đối với các lô hàng phải kiểm tra chi tiết hồ sơ hoặc kiểm tra thực tế hàng hóa.

- Doanh nghiệp thực hiện thủ tục HQĐT sẽ được cơ quan hải quan cung cấp thông tin về quá trình xử lý hồ sơ HQĐT thông qua hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan.

- Doanh nghiệp thực hiện thủ tục HQĐT sẽ được cơ quan hải quan hỗ trợ đào tạo, cung cấp phần mềm khai báo HQĐT và tư vấn trực tiếp miễn phí.

- Doanh nghiệp được lựa chọn hình thức nộp lệ phí (theo tháng hoặc theo từng tờ khai) thay vì chỉ có thể nộp theo từng tờ khai như thủ tục hải quan truyền thống.

- Hồ sơ thanh khoản hợp đồng gia công và nhập nguyên liệu sản xuất, xuất khẩu đơn giản hơn, thay vì phải nộp hoặc xuất trình tờ khai, báo cáo thanh khoản và chứng từ bằng giấy thì doanh nghiệp được sử dụng hồ sơ điện tử để thanh khoản.

- Thực hiện thủ tục HQĐT giúp thông tin giữa hệ thống của hải quan và doanh nghiệp được quản lý đồng bộ trên máy tính, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu, tìm kiếm thông tin.

- Doanh nghiệp có thể đăng ký thủ tục HQĐT tại bất kì Chi cục HQĐT nào và được chấp nhận làm thủ tục HQĐT ở các Chi cục khác thay vì việc phải làm đăng ký tại từng Chi cục HQĐT như trước đây.

- Thực hiện thủ tục HQĐT giúp doanh nghiệp giảm thời gian, chi phí làm thủ tục hải quan do doanh nghiệp có thể chủ động trong quá trình khai báo hải quan và sắp xếp thời gian đi nhận hàng và xuất hàng.

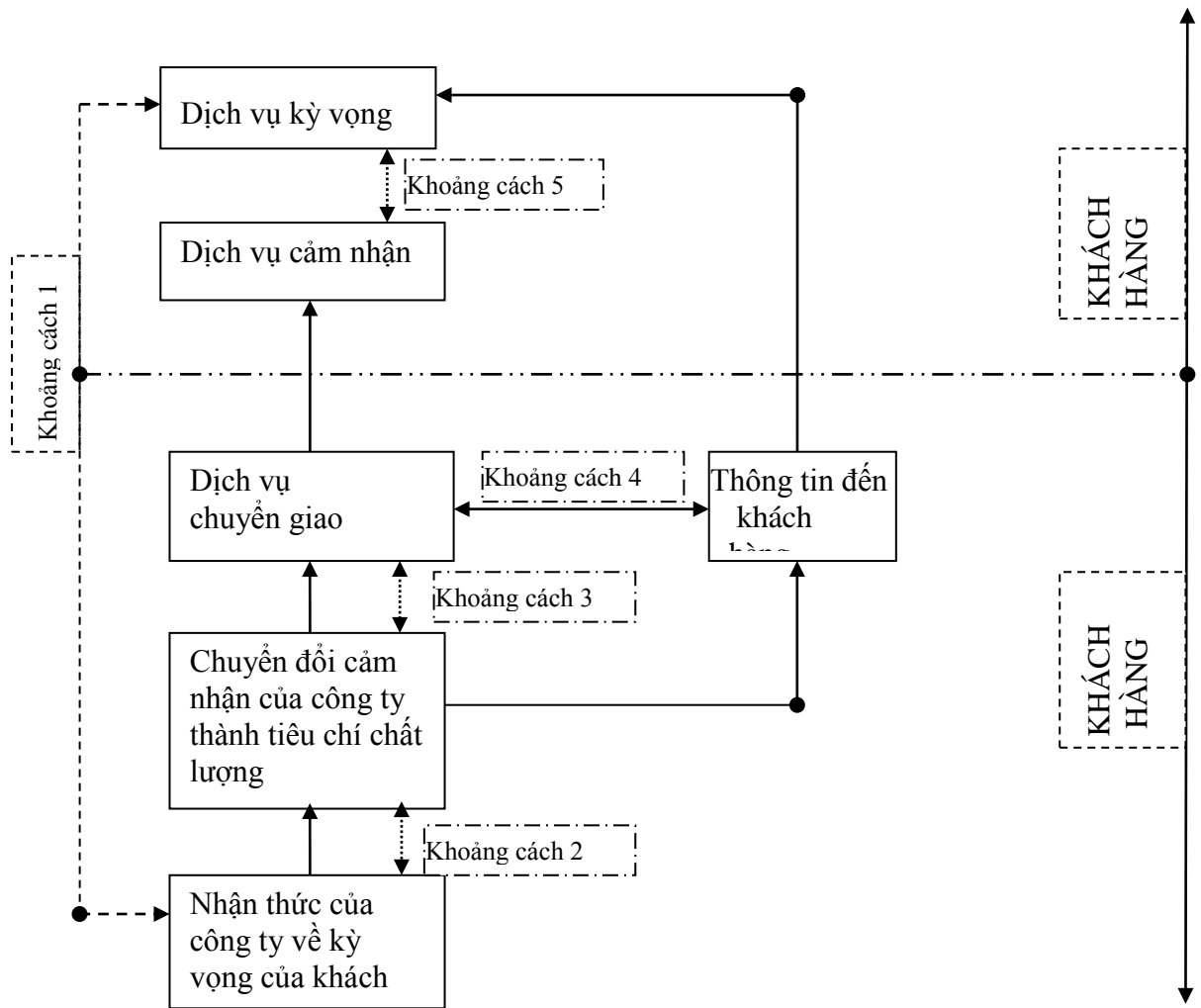
Tuy nhiên, để nhận được những lợi ích mà thủ tục HQĐT đem lại, đòi hỏi các doanh nghiệp phải nâng cao tính tuân thủ pháp luật Hải quan hơn, đề cao tính tự kê khai, tự chịu trách nhiệm về nộp thuế và các khoản thu khác đối với hàng hóa xuất nhập khẩu... vì hệ thống xử lý dữ liệu điện tử của Cơ quan Hải quan sẽ tự động từ chối tiếp nhận khai HQĐT, nếu doanh nghiệp không chấp hành tốt các quy định của pháp luật.

## 2.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG

### 2.2.1 Chất lượng dịch vụ

Ngày nay có nhiều cách đo lường CLDV bởi do chất lượng sản phẩm vô hình có những đặc trưng khác với chất lượng sản phẩm hữu hình (Ghobadian, Speller & Jones, 1993; Groth & Dye, 1994; Zeithaml et al., 1990, dẫn theo Thongsamak, 2001) như: vô hình, không đồng nhất, không thể chia tách, dễ hỏng, không thể hoàn trả, nhu cầu bất định, tính cá nhân, quan hệ con người, tâm lý...

Đặc biệt đối với việc đo lường chất lượng sản phẩm dịch vụ thì tính không đồng nhất luôn xuất hiện, do bản chất của CLDV là vô hình nên khi đánh giá chất lượng chỉ phụ thuộc vào tính cá nhân và tâm lý của người đánh giá để có những nhận định về CLDV mình nhận được. Chẳng hạn cùng một loại dịch vụ được cung cấp nhưng đối với khách hàng A thì tốt, khách hàng B thì cho là chưa tốt, hoặc cùng một người được cung cấp cùng một loại dịch vụ nhưng hôm nay thì khách hàng cho là tốt, nhưng ngày hôm sau cũng nhận được sản phẩm dịch vụ như thế nhưng do tâm trạng không tốt nên cho rằng CLDV là xấu. Xuất phát từ ý nghĩa đó Parasuraman (1985: 1988, dẫn theo Nguyễn Đình Thọ et al, 2003) được xem là những người đầu tiên nghiên cứu CLDV một cách cụ thể và chi tiết trong lĩnh vực tiếp thị với việc đưa ra mô hình 5 khoảng cách trong CLDV (*Xem hình 2.1: Mô hình 5 khoảng cách về chất lượng dịch vụ*).



**Hình 2.1. Mô hình 5 khoảng cách về chất lượng dịch vụ**

*Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1985:1988, dẫn theo Nguyễn Đình Thọ et al, 2003)*

- Quan sát mô hình trên ta có thể thấy rằng khoảng cách thứ nhất xuất hiện khi có sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng về CLDV và cảm nhận của nhà quản trị dịch vụ đối với những kỳ vọng đó của khách hàng. Hay nói một cách khác 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 (Nguyễn Đình Thọ, 2003).

- Khoảng cách thứ hai là khoảng cách giữa nhận thức của nhà quản trị dịch vụ và những tiêu chí cụ thể của CLDV. Trong nhiều trường hợp, nhà quản trị dịch vụ có thể nhận thức đúng 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 CLDV 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 (Nguyễn Đình Thọ, 2003).

- Khoảng cách thứ ba là khoảng cách giữa yêu cầu CLDV 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 này là do con người có thể có trình độ tay nghề kém hay 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 để nhiều thời gian lắng nghe khách hàng rồi sau đó phục vụ họ một cách vội vàng.

- Khoảng cách thứ tư là khoảng cách giữa thực tế cung ứng dịch vụ và thông tin đối ngoại. Những mong đợi của khách hàng về CLDV 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 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 CLDV của đơn vị sẽ bị giảm.

- Khoảng cách thứ năm trong mô hình là khoảng cách giữa chất lượng kỳ vọng của khách hàng và CLDV họ cảm nhận được. Khoảng cách này xuất hiện khi khách hàng lượng định kết quả thực hiện của cơ quan cung cấp dịch vụ theo một cách khác và nhận thức sai CLDV. 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 (Nguyễn Đình Thọ, 2003).

Parasuraman và các cộng sự (1985, 1988) cho rằng CLDV là hàm số của khoảng cách thứ năm. Khoảng cách thứ năm này phụ thuộc vào các khoảng cách trước đó, nghĩa là các khoảng cách 1, 2, 3 và 4. Vì thế, để rút ngắn khoảng cách thứ năm, hay làm tăng CLDV, nhà quản trị phải nỗ lực rút ngắn các khoảng cách này.

Khoảng cách 5 = f(Khoảng cách 1, Khoảng cách 2, Khoảng cách 3, Khoảng cách 4).

### 2.2.2 Thang đo chất lượng dịch vụ

Parasuraman & cộng sự (1985) cho rằng bất cứ lĩnh vực dịch vụ nào nhận thức (cảm nhận) về CLDV cũng đều có thể đo lường thông qua mười thành phần sau: (1) Tin cậy; (2) Đáp ứng; (3) Năng lực phục vụ; (4) Tiếp cận; (5) Lịch thiệp; (6) Thông tin; (7) Tín nhiệm; (8) An toàn; (9) Đồng cảm với khách hàng; (10) Phương tiện hữu hình.

Mô hình đo lường này gọi là thang đo SERVQUAL, mô hình này có ưu điểm là bao quát hầu hết các khía cạnh của dịch vụ, nhưng rất phức tạp trong việc đo lường và đánh giá. Hơn nữa, mô hình này mang tính lý thuyết và có một số thành phần không đạt được giá trị phân biệt. Vì vậy, sau nhiều lần kiểm định, Parasuraman và cộng sự (1988) đã rút gọn mô hình còn 5 thành phần cơ bản quyết định CLDV, được trình bày như sau:

(1) Mức độ tin cậy (Reliability): Thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay lần đầu tiên.

(2) Đáp ứng (Responsiveness): Thể hiện sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên cung cấp dịch vụ kịp thời cho khách hàng.

(3) Đảm bảo (Assurance): Thể hiện qua trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và cung cách phục vụ lịch sự, nhã nhặn đối với khách hàng.

(4) Sự đồng cảm (Empathy): Thể hiện sự quan tâm chăm sóc đến từng cá nhân khách hàng.

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

Mô hình SERVQUAL với 5 thành phần trên gồm có 44 biến quan sát (22 cặp biến quan sát) 22 biến quan sát được sử dụng để đo lường nhận thức của khách hàng về việc thực hiện dịch vụ, 22 biến quan sát còn lại sẽ đo lường về kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ.

Như vậy, mỗi khía cạnh nhỏ của một thành phần CLDV sẽ được đo lường thông qua 2 biến quan sát: thực hiện và kỳ vọng; hiệu số của thực hiện và kỳ vọng sẽ thể hiện CLDV.

Trên thực tế, bằng nhiều công trình nghiên cứu khác nhau, các nhà nghiên cứu đã cho thấy rằng không có sự bất di bất dịch của năm yếu tố đo lường CLDV trong mô

hình của Parasuraman và cộng sự, tùy thuộc vào từng thị trường cụ thể mà năm yếu tố trên sẽ có sự tác động khác nhau đến CLDV, và thứ tự sắp xếp theo tầm quan trọng của chúng cũng bị thay đổi, thậm chí không nhất thiết phải sử dụng đầy đủ năm yếu tố trên trong đo lường CLDV.

### 2.2.3 Sự hài lòng của khách hàng

Có nhiều định nghĩa khác nhau về sự hài lòng đối với dịch vụ. Theo từ điển Webster's Dictionary, sự hài lòng đối với dịch vụ là trạng thái tình cảm, phản ứng, thái độ của một người đối với dịch vụ.

Định nghĩa của Smith (1969) cho rằng sự hài lòng đối với dịch vụ là cảm xúc mà một cá nhân có đối với dịch vụ. Theo 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.

Kotler & 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: (1) Nếu nhận thức của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận không thỏa mãn; (2) Nếu nhận thức bằng kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận thỏa mãn; (3) 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 chung quy lại chúng ta có thể nhận định sự hài lòng là phản ứng tình cảm tích cực đối với dịch vụ.

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

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

Hiện nay vẫn chưa có được sự thống nhất giữa các nhà nghiên cứu về các khái niệm, nhưng đa số các nhà nghiên cứu cho rằng giữa CLDV và sự hài lòng của khách hàng có mối liên hệ với nhau (Cronin & Taylor, 1992). Lý do là chất lượng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự thỏa mãn chỉ đánh giá được sau khi đã

sử dụng dịch vụ đó. Nếu chất lượng được cải thiện nhưng không dựa trên nhu cầu của khách hàng thì sẽ không bao giờ khách hàng thỏa mãn với dịch vụ đó. Khi sử dụng dịch vụ, nếu khách hàng cảm nhận được dịch vụ có chất lượng cao, thì họ sẽ thỏa mãn với dịch vụ đó. Ngược lại, nếu khách hàng cảm nhận dịch vụ có chất lượng thấp thì việc không hài lòng sẽ xuất hiện.

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

Chất lượng dịch vụ là nguyên nhân tạo nên sự hài lòng của khách hàng (Nguyễn Quang Thu, 2009). Vì vậy, trong nghiên cứu các nhà nghiên cứu thường lấy sự hài lòng của khách hàng làm cơ sở để nghiên cứu đánh giá CLDV.

## **2.3 TỔNG QUAN VỀ TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU**

### **2.3.1 Một số mô hình nghiên cứu trên thế giới**

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

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



(5)Chất lượng dịch vụ cung cấp. Kết quả nghiên cứu cho thấy, 5 yếu tố trên đều có tác động ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chính phủ điện tử.

### 2.3.2 Một số mô hình nghiên cứu trong nước

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

- **Nghiên cứu của Lê Dân (2011)** đã đề xuất phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức. Tác giả đã dựa vào cơ sở lý thuyết và thực trạng trong những năm gần đây để đề xuất mô hình đánh giá mức độ hài lòng của công dân và tổ chức đối với dịch vụ hành chính bao gồm 7 yếu tố: (1)Cán bộ công chức; (2)Cơ sở vật chất; (3)Công khai công vụ; (4)Thủ tục quy trình làm việc; (5)Thời gian làm việc; (6)Phí, lệ phí; và (7)Cơ chế giám sát, góp ý.

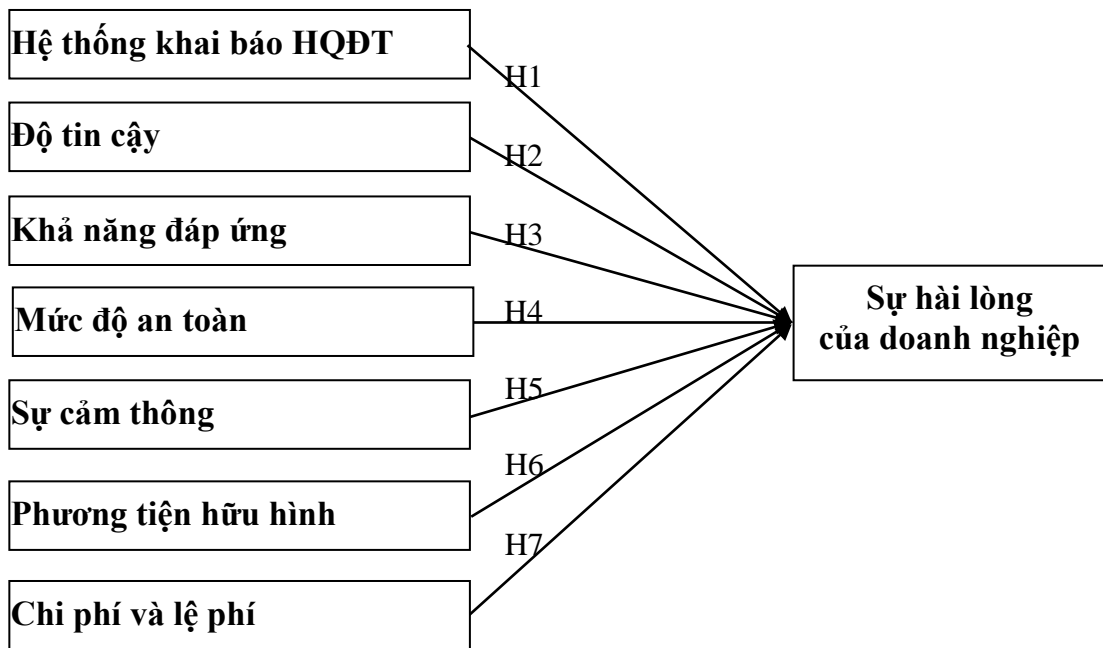
- **Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Lam (2011)** về “Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục HQĐT: nghiên cứu trường hợp Cục Hải quan Bình Dương”. Tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu đề xuất gồm 6 yếu tố: (1)Hệ thống khai báo HQĐT, (2)Mức độ tin cậy, (3)Khả năng đáp ứng, (4)Mức độ an toàn,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

- **Nghiên cứu của TS. Đỗ Thị Thanh Vinh và cộng sự (2014)** về “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập tại Tỉnh Khánh Hòa năm 2013” nhóm nghiên cứu căn cứ trên cơ sở lý thuyết kết hợp kế thừa có chọn lọc mô hình CLDV và sự thỏa mãn khách hàng của Parasuraman, các công trình nghiên cứu có liên quan đưa ra mô hình đánh giá CLDV hành chính công. Mức độ hài lòng chung của

tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan nhà nước được đánh giá thông qua 6 tiêu chí: (1) Mức độ hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ của cơ quan; (2) Mức độ hài lòng về điều kiện phục vụ, tiếp đón của cơ quan; (3) Mức độ hài lòng về thủ tục hành chính; (4) Mức độ hài lòng về sự phục vụ của cán bộ, công chức; (5) Mức độ hài lòng của mình về kết quả, tiến độ giải quyết công việc; và (6) Mức độ hài lòng về sự tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi. Kết quả khảo sát nhìn tổng thể đối với tất cả các cơ quan/tổ chức được cá nhân, tổ chức đánh giá khá cao. Trong đó, tiêu chí mức độ hài lòng về điều kiện phục vụ, tiếp đón của cơ quan được đánh giá cao nhất trong 6 thành phần tiêu chí mức độ hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ của cơ quan bị đánh giá thấp nhất.

## **2.4 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT**

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); Nghiên cứu của Mohammed và cộng sự (2010) về “Công cụ đo lường CLDV của chính phủ điện tử”; Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Lam (2011) về “Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục HQĐT: nghiên cứu trường hợp cục Hải quan Bình Dương” và các nghiên cứu liên quan khác; tác giả đã đề xuất mô hình các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với CLDV thủ tục HQĐT tại cục Hải quan TP.HCM có thể phụ thuộc vào bảy thành phần là: (1) Hệ thống khai báo HQĐT; (2) Độ tin cậy; (3) Khả năng đáp ứng; (4) Mức độ an toàn; (5) Sự cảm thông; (6) Phương tiện hữu hình; (7) Chi phí và lệ phí (Hình 2.2). Trong đó, có 4 thành phần (*Hệ thống khai báo HQĐT, Độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Mức độ an toàn*) được tác giả kế thừa và phát triển từ mô hình nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Lam (2011); thành phần về “Sự cảm thông”, “Phương tiện hữu hình” được tác giả kế thừa và phát triển từ thang đo CLDV của Parasuraman; thành phần “Chi phí và lệ phí” được tác giả kế thừa từ nghiên cứu của Lê Dân (2011), đồng thời điều chỉnh thang đo các thành phần trên cho phù hợp hơn với tình hình thực tế hiện nay tại Cục Hải quan TP.HCM.



**Hình 2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất**

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

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

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

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

**(3) Khả năng đáp ứng:** yếu tố này được xem xét bao gồm các biến quan sát đo lường về khả năng đáp ứng và hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của doanh nghiệp; cung cấp các văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục HQĐT; mức độ liên

chính của công chức hải quan; quy trình xử lý hồ sơ và mức độ hỗ trợ, tập huấn khai báo HQĐT cho các chuyên viên XNK của doanh nghiệp.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Tóm tắt chương 2**

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

## CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

### 3.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ HẢI QUAN VIỆT NAM

Năm 1945 Cách mạng tháng 8 thành công, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã đọc bản Tuyên ngôn độc lập khai sinh nước Việt Nam dân chủ Cộng hoà. Tuy nhiên, sau đó Việt Nam vẫn phải tiếp tục trải qua 30 năm chiến tranh ác liệt và 27 năm thử thách trong thời kỳ hàn gắn vết thương chiến tranh.

Với cái tên đầu tiên là “Sở Thuế quan và thuế gián thu” được thành lập với mục đích đảm bảo việc kiểm soát hàng hóa XNK và duy trì nguồn thu ngân sách Hải quan Việt Nam không ngừng chăm lo xây dựng, hoàn thiện và nâng cao cơ sở pháp lý - quản lý Nhà nước để ngày càng phù hợp hơn với thực tiễn của nước Việt Nam. Từ chỗ Hải quan Việt Nam còn phải tạm thời sử dụng những quy định nghiệp vụ về thuế quan của chính quyền thực dân đến nay đã xây dựng và ban hành được “Điều lệ Hải quan”, Pháp lệnh Hải quan và tiếp đó là Luật Hải quan Việt Nam có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2002.

Với những mục tiêu nhằm tạo thuận lợi cho phát triển XNK, thu hút đầu tư nước ngoài, phát triển du lịch và giao thương quốc tế, đảm bảo quản lý, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác Hải quan Việt Nam đã luôn luôn thực hiện theo khẩu hiệu mà mình đã đặt ra: **“Chuyên nghiệp, Minh bạch, Hiệu quả”**.

#### **Lịch sử hình thành Hải quan Việt Nam** (xem phụ lục 1)

##### 3.1.1 Giới thiệu tổng quan về Cục Hải quan Tp.HCM

###### 3.1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Cục Hải quan TP.HCM được thành lập vào ngày 11/07/1975 theo Nghị định số 09/QĐ của Chính phủ Cách mạng lâm thời Cộng hòa miền Nam Việt Nam, với tên gọi Cục Hải quan Miền Nam Việt Nam, thuộc Tổng nha Ngoại thương. Nhiệm vụ chủ yếu của Cục Hải quan Miền Nam là: tiếp quản Tổng nha Quan thuế ngụy quyền Sài Gòn và tổ chức lực lượng chuẩn bị triển khai nhiệm vụ Hải quan sau ngày giải phóng.

Ngày 13/01/1977, Bộ Ngoại thương đã ban hành quyết định số 65/BNGTH-QĐ thành lập Phân cục HQ TP.HCM thuộc Cục HQ Trung ương.

Ngày 11/05/1985, Tổng cục trưởng - Tổng cục hải quan đã ban hành quyết định số 387/TCHQ-TCCB đổi tên Phân cục HQ TP.HCM thành HQ TP.HCM.

Ngày 01/06/1994, Tổng cục trưởng - Tổng cục hải quan ban hành quyết định số 91/TCHQ-TCCB đổi tên HQ TP.HCM thành Cục HQ TP.HCM.

Hiện nay, Cục Hải quan TP. Hồ Chí Minh là một trong 33 đơn vị Hải quan địa phương trực thuộc Tổng cục Hải quan.

#### 3.1.1.2 Một số thành tích đạt được

Trong những năm qua, dù ở bất cứ giai đoạn nào, Cục Hải quan TP. Hồ Chí Minh luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, trung thành tuyệt đối với sự nghiệp cách mạng của Đảng, Tổ quốc, luôn xứng đáng là một trong những lực lượng nòng cốt trong cuộc đấu tranh nhằm bảo vệ lợi ích, chủ quyền và an ninh kinh tế, chính trị của đất nước. Với những nỗ lực, đóng góp to lớn đó, Cục Hải quan TP.HCM đã vinh dự được Nhà nước tặng thưởng nhiều phần thưởng cao quý, trong đó danh hiệu **Anh hùng Lao động trong thời kỳ đổi mới** (năm 2007), 01 Huân chương Lao động hạng Nhất, 01 Huân chương Lao động hạng Nhì, 02 Huân chương Lao động hạng Ba, 01 Huân chương chiến công hạng Nhất, 01 Huân chương chiến công hạng Ba và nhiều Bằng khen, Cờ thi đua của Chính phủ, UBND Thành phố, Bộ Tài chính và TCHQ...; nhiều cá nhân là cán bộ, công chức Cục Hải quan TP.HCM cũng được phong tặng nhiều phần thưởng cao quý của Nhà nước, trong đó có danh hiệu Anh hùng cho Đồng chí Nguyễn Thị Thu Hương - Cục trưởng (năm 2010).

Những phần thưởng cao quý đó là kết quả của sự phấn đấu, đóng góp công sức của nhiều thế hệ cán bộ, công chức Cục Hải quan TP.HCM dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo sát sao của Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Bộ Tài chính, sự phối hợp có hiệu quả của các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương, cộng đồng doanh nghiệp và sự ủng hộ to lớn của nhân dân.

Trong Kế hoạch cải cách, hiện đại hoá Cục Hải quan TP.HCM giai đoạn 2011-2015, Cục Hải quan TP. Hồ Chí Minh xác định mục tiêu phấn đấu là trở thành một đơn vị đi đầu trong cải cách, hiện đại hoá của ngành Hải quan và trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh với thủ tục hải quan đơn giản, hài hòa, minh bạch, hiện đại, đạt chuẩn mực quốc tế, theo cơ chế một cửa hải quan quốc gia, dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng kỹ thuật quản lý rủi ro, trang thiết bị kỹ thuật tiên tiến, lực lượng chuyên sâu, chuyên nghiệp, góp phần tạo thuận lợi cho hoạt động thương mại, du lịch và đầu tư.

### 3.1.1.3 Sơ đồ tổ chức

Sơ đồ tổ chức Cục Hải quan Tp.HCM gồm: Cục trưởng, 7 phó cục trưởng, 12 Đơn vị tham mưu và 13 Chi cục Hải quan (trình bày chi tiết trong phụ lục 2).

### 3.1.2 Quy trình thủ tục HQĐT

#### \* Các bước đăng ký tham gia thực hiện thủ tục HQĐT

- Đăng ký sử dụng chữ ký số: doanh nghiệp có thể đăng ký trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan (<http://customs.gov.vn>), hoặc trực tiếp đến Cục Hải quan TP.HCM để đăng ký.

- Đăng ký người sử dụng Hệ thống VNACCS/VCIS: doanh nghiệp đăng ký trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của Tổng cục Hải quan (<http://customs.gov.vn>), hoặc trực tiếp đến Cục Hải quan TP.HCM để đăng ký.

- Tải và cài đặt phần mềm đầu cuối cho doanh nghiệp: phần mềm do TCHQ cung cấp miễn phí hoặc mua của các công ty cung cấp phần mềm khai báo HQĐT.

- Sử dụng phần mềm đầu cuối để thực hiện khai thủ tục hải quan.

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

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

#### \* Trình tự thực hiện thủ tục HQĐT

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

- **Bước 1:** Doanh nghiệp thực hiện khai tờ khai hải quan điện tử, tờ khai trị giá (nếu cần) theo đúng tiêu chí và khuôn dạng chuẩn và gửi tới hệ thống của cơ quan hải quan.



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

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

+ **Luồng vàng:** Kiểm tra hồ sơ hải quan. Nếu được yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ hải quan thì doanh nghiệp thực hiện theo yêu cầu và xuất trình hồ sơ giấy để cơ quan hải quan kiểm tra. Nếu lô hàng được chấp nhận thông quan thì thực hiện tiếp bước 4, nếu cơ quan hải quan yêu cầu kiểm tra thực tế hàng hóa thì chuyển sang bước 3.

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

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

### 3.1.3 Thực trạng thực hiện thủ tục HQĐT tại cục Hải Quan TP.HCM

- Đến thời điểm năm 2014, mặc dù nền kinh tế nước ta đang phục hồi, khởi sắc tăng trưởng hơn so với năm 2013 nhưng chưa phải bền vững. Chính phủ đã ban hành Nghị quyết 01/NQ-CP ngày 02/01/2014; Bộ Tài Chính, UBND TP, TCHQ đề ra giải pháp cụ thể về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu chỉ đạo điều hành thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội; tiếp tục thực hiện mục tiêu kiềm chế lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát giá cả thị trường, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp, nuôi dưỡng nguồn thu ngân sách nhà nước. Ngay từ những ngày đầu năm Cục Hải quan TP.HCM đã tập trung xây dựng chương trình kế hoạch hành động thực hiện các mục tiêu nội dung đã đề ra cho năm 2014, quyết liệt chỉ đạo thu ngân sách, công tác CBL – GLTM, triển khai thực hiện chương trình VNACCS/VCIS, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; tăng cường kỷ luật kỷ cương, xây dựng lực lượng Hải quan trong sạch, vững mạnh.

- Năm 2014, thực hiện theo lộ trình Việt Nam gia nhập WTO, Nhà nước tiếp tục cắt giảm 393 dòng thuế nhập khẩu đối với các nhóm, ngành (thuộc diện cắt giảm)

- Do thực hiện các chính sách điều hành kinh tế vĩ mô của Nhà nước tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho doanh nghiệp, khuyến khích sản xuất, giảm nhập siêu vì vậy kim ngạch nhập khẩu tăng 108,5% so với cùng kỳ. Các mặt hàng chủ yếu ảnh hưởng đến việc phát triển sản xuất và tiêu dùng đều có tỷ lệ tăng đáng kể là yếu tố

có tác động lớn đến nguồn thu nộp ngân sách như: Xăng dầu tăng 6,64%, ô tô nguyên chiếc 9 chỗ trở xuống (Phương tiện vận tải & phụ tùng) tăng 88 %, Máy móc thiết bị tăng 24,09%, nguyên liệu dệt may ,da giày tăng 14,96%, chất dẻo nguyên liệu tăng 7,09%, hóa chất & SP hóa chất 3,62%...

- Về cải cách thủ tục Hải quan: (1) Tiếp tục thực hiện kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hóa Hải quan giai đoạn 2011-2015 theo quyết định 1514/QĐ-BTC ngày 11/7/2011 của Bộ Tài chính. (2) Là đơn vị đầu tàu, tiên phong trong ngành triển khai thí điểm thực hiện thủ tục HQĐT từ năm 2005 là tiền đề, nền tảng để Ngành Hải quan sau đó triển khai trong toàn ngành và gần đây nhất trong 2014 triển khai thành công hệ thống thông quan hàng hoá tự động do Chính phủ Nhật Bản tài trợ (hệ thống VNACSS/VCIS); đến nay các Chi cục đã triển khai 100% vào sử dụng được cộng đồng doanh nghiệp đánh giá cao.

- Năm 2014, theo quyết định số 56/2013/QĐ-UBND ngày 10/12/2013, quyết định số 851/QĐ-TCHQ ngày 21/3/2014 giao chỉ thu thuế nộp NSNN cho Cục Hải quan TP HCM là 74.800 tỷ VND & chỉ tiêu phấn đấu là 85.400 tỷ.

- Tạo điều kiện tháo gỡ khó khăn cho DN theo đúng tinh thần chỉ đạo của Chính phủ, BTC, TCHQ. Trong đó đã tổ chức các hội nghị đối thoại DN, thường xuyên phối hợp với PTMCNVN, TTXTTMĐT, các cơ quan liên quan tổ chức nhiều cuộc đối thoại cũng như tổ chức các lớp hướng dẫn đào tạo thực hiện chương trình VNACSS/VCIS; ngoài ra Cục đã tổ chức 02 Hội nghị giao lưu điện tử trực tuyến với cộng đồng doanh nghiệp nhằm tháo gỡ khó khăn vướng mắc về chính sách thủ tục hải quan, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho các DN hoạt động XNK.

- Tình hình buôn lậu và gian lận thương mại diễn biến phức tạp, một số DN lợi dụng chính sách thông thoáng khi triển khai chương trình hệ thống VNACSS/VCIS, TTHQ để nhập khai sai số lượng, nhập những mặt hàng cấm, những mặt hàng kém chất lượng...

- Là đơn vị tham mưu nhiều vấn đề liên quan đến xây dựng chính sách phù hợp, khả thi để triển khai trong ngành đã được ghi nhận. (Chính sách thuế, KTSTQ...)

### 3.1.4 Những ưu điểm và kết quả đạt được khi thực hiện thủ tục HQĐT

#### 3.1.4.1 Ưu điểm về HQĐT

Kể từ ngày thực hiện thí điểm (*năm 2005*) và chính thức thực hiện từ 1/01/2013 đến nay, việc áp dụng thủ tục HQĐT đã thu được nhiều thành tựu quan trọng:

- Đã tác động tích cực tới nhận thức của xã hội về sự cần thiết phải chuyển việc thực hiện thủ tục hải quan từ phương thức truyền thống sang phương thức điện tử. Ngày càng nhiều doanh nghiệp nhận thức rõ hơn những thuận lợi và lợi ích do thủ tục HQĐT mang lại. Lãnh đạo, cán Bộ ngành, cả cơ quan hải quan đã nhận biết rõ hơn về xu thế tất yếu và tiến trình cải cách, hiện đại hóa của ngành hải quan và có quyết tâm chuyển đổi. Nhiều cơ quan Chính phủ quan tâm tới công cuộc cải cách, hiện đại hóa hải quan, thể hiện rõ nhất là đã phối hợp với Bộ Tài chính triển khai các công việc cấp quốc gia có liên quan trực tiếp với lĩnh vực hải quan.

- Hệ thống khai báo HQĐT hoạt động liên tục 24/24 giờ và tất cả các ngày trong tuần, nên tạo được sự chủ động cho doanh nghiệp trong việc khai báo thủ tục hải quan, giảm thời gian thông quan hàng hóa so với thủ tục khai báo truyền thống, tiết kiệm được nhiều thời gian và chi phí cho doanh nghiệp.

- Doanh nghiệp được hưởng lợi từ thực hiện thủ tục HQĐT, trong đó đáng kể là được Cơ quan Hải quan hỗ trợ kịp thời trong quá trình thực hiện thủ tục HQĐT; số lượng giấy tờ doanh nghiệp phải nộp, phải xuất trình đã giảm hẳn so với thủ tục hải quan truyền thống. Hồ sơ thanh khoản được nộp bằng điện tử, thời gian thông quan trung bình được rút ngắn, chi phí thông quan hàng hóa giảm, đặc biệt, đối với hàng hóa xuất khẩu.

- Đào tạo, bồi dưỡng được một bộ phận cán bộ hải quan và doanh nghiệp làm nòng cốt cho triển khai hiện đại hóa hải quan. Cán bộ hải quan và doanh nghiệp được đào tạo chuyên môn về nghiệp vụ HQĐT, kiến thức sử dụng công nghệ thông tin trong thực hiện XNK hàng hóa và khả năng quản trị hệ thống công nghệ thông tin để kiểm soát được quy trình luân chuyển xử lý hồ sơ trong dây chuyền thông quan. Được làm việc trong môi trường văn minh, hiện đại đã tạo nên tác phong, phong cách của cán bộ hải quan và doanh nghiệp hướng tới hiện đại, giảm bớt tình trạng sách nhiễu, phiền hà, tiêu cực của công chức hải quan...

### 3.1.4.2 Kết quả đạt được khi thực hiện thủ tục HQĐT

Với đặc thù quản lý nhà nước trên địa bàn có nhiều cửa khẩu cảng biển, cảng hàng không quốc tế, buru điện, thời gian qua Cục Hải quan TP.HCM đã không ngừng củng cố, xây dựng lực lượng theo hướng chuyên nghiệp; tăng cường cải cách thủ tục, hiện đại hoá hải quan; triển khai thực hiện thủ tục HQĐT, áp dụng quản lý rủi ro; do đó đã đạt được kết quả tích cực, thông quan hàng nhanh, giảm tỷ lệ kiểm tra thực tế hàng hoá, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp hoạt động XNK và đạt được nhiều thành tựu quan trọng:

#### **\* Về thực hiện thủ tục hải quan điện tử:**

- Năm 2013 triển khai thực hiện chính thức thủ tục HQĐT theo Nghị định 87/2012/NĐ-CP ngày 23/10/2012 của Chính phủ. Tỷ lệ thực hiện thủ tục hải quan điện tử đạt 99,10% .

- Năm 2014 là đơn vị có nhiều đóng góp tham gia nhiều ý kiến góp ý xây dựng Thông tư 22/2014/TT-BTC; xây dựng Kế hoạch & triển khai thành công hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS.

- Hệ thống VNACCS/VCIS là một phần mềm hoạt động hoàn toàn tự động, thay đổi cơ bản các hoạt động của cơ quan hải quan trước đây. Lãnh đạo Cục Hải quan TP.HCM đã tập trung chỉ đạo, xác định quyết tâm để triển khai và động viên toàn thể CBCC đóng góp nhiều sáng kiến thực hiện. Đây là nỗ lực vượt bậc của tập thể CBCC Cục Hải quan TP.HCM để kịp thông quan hàng hoá.

- Tổ chức tập huấn chương trình hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS cho trên 2000 CBCC và 5.000 doanh nghiệp.

- Đến nay 12/12 (100%) Chi cục đã thực hiện chương trình hệ thống TQĐT VNACCS/VCIS đạt 2.229.614 tờ khai (trong đó số tờ khai thực hiện trên hệ thống VNACCS/VCIS là 1.304.439 tờ khai), được Lãnh đạo các cấp và cộng đồng doanh nghiệp đánh giá cao.

#### **\* Về kim ngạch XNK:**

- Kim ngạch XNK năm 2012 đạt 66,68 tỷ USD, trong đó:

+ Kim ngạch xuất khẩu đạt: 32,61 tỷ USD.

+ Kim ngạch nhập khẩu đạt: 34,07 tỷ USD.

- Kim ngạch XNK năm 2013 đạt 68,49 tỷ USD, tăng 2,71% so với cùng kỳ năm

2012 (66,68 tỷ USD), trong đó:

+ Kim ngạch xuất khẩu đạt: 32,82 tỷ USD.

+ Kim ngạch nhập khẩu đạt: 35,67 tỷ USD.

- Kim ngạch XNK năm 2014 đạt 74,044 tỷ USD, tăng 8,1% so với cùng kỳ năm 2013 (68,49 tỷ USD), trong đó:

+ Kim ngạch xuất khẩu đạt: 35,325 tỷ USD.

+ Kim ngạch nhập khẩu đạt: 38,719 tỷ USD.

**\* Về thu nộp ngân sách nhà nước:**

- Năm 2012: Thu nộp ngân sách nhà nước đạt 68.081 tỷ đồng, đạt 100,119% chỉ tiêu pháp lệnh (68.000 tỷ).

- Năm 2013: Thu nộp ngân sách nhà nước đạt 76.815,287 tỷ đồng, đạt 106,68% chỉ tiêu pháp lệnh (72.000 tỷ), tăng 12,8% so với năm 2012.

- Năm 2014: Thu nộp ngân sách nhà nước đạt 89.100,291 tỷ đồng, đạt 119,12% chỉ tiêu pháp lệnh (74.800 tỷ đồng), tăng 16% so với năm 2013.

**3.1.5 Một số tồn tại và hạn chế của thủ tục HQĐT**

- Trên thực tế, mặc dù thủ tục HQĐT đã mang lại nhiều lợi ích kinh tế cho doanh nghiệp, tạo nhiều thuận lợi và tiết kiệm chi phí cho các bên tham gia, nhưng mức độ điện tử hóa chưa đáp ứng được như dự kiến ban đầu. Hiện nay việc kết nối dữ liệu nộp thuế giữa cơ quan Hải quan với Kho bạc và Ngân hàng chưa được tốt; dữ liệu nộp thuế không chuyển về hệ thống thanh toán thuế điện tử kịp thời; dẫn đến doanh nghiệp phải xuất trình giấy nộp tiền để hải quan kiểm tra, cập nhật chứng từ vào hệ thống; vì vậy mà làm ảnh hưởng thời gian thông quan hàng hóa.

- Việc phối hợp của các Bộ với cơ quan Hải quan trong việc triển khai thủ tục HQĐT chưa được đồng bộ. Hiện nay cơ quan Hải quan không ký, đóng dấu xác nhận thông quan trên tờ khai hải quan nhưng nhiều cơ quan như thuế, ngân hàng, cơ quan cấp... vẫn yêu cầu tờ khai phải có Hải quan xác nhận.

- Hệ thống thông quan tự động và Cơ chế một cửa quốc gia (VNACCS/VCIS) do chính phủ Nhật Bản tài trợ và triển khai chính thức tại Cục Hải quan TP.HCM (4/2014). Vì vậy doanh nghiệp còn gặp nhiều khó khăn do chưa quen với việc khai báo trên hệ thống, vướng mắc trong khai báo, vướng mắc liên quan đến các quy

định mới trong Thông tư, Quy trình thủ tục hải quan và lỗi một số cấu phần trong hệ thống phần mềm hỗ trợ.

- Khi khai báo thủ tục HQĐT vẫn còn xảy ra tình trạng quá tải đường truyền mạng internet, nên nhiều lúc doanh nghiệp không thực hiện được trong giờ cao điểm (giờ hành chính), vì vậy một số doanh nghiệp phải chấp nhận kéo dài thời gian khai báo HQĐT và chờ đến sau giờ hành chính mới tiến hành khai báo, điều này chưa thực sự tạo thuận lợi cho doanh nghiệp khai báo thủ tục HQĐT. Nguyên nhân một phần là do một số doanh nghiệp chưa quan tâm nhiều cho đầu tư thiết bị máy móc để phục vụ khai báo HQĐT, thuê bao đường truyền internet của doanh nghiệp có băng thông hẹp nên tốc độ chậm, mặt khác do nhà cung cấp dịch vụ internet thường xuyên xảy ra sự cố, quá tải về đường truyền.

### 3.2 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

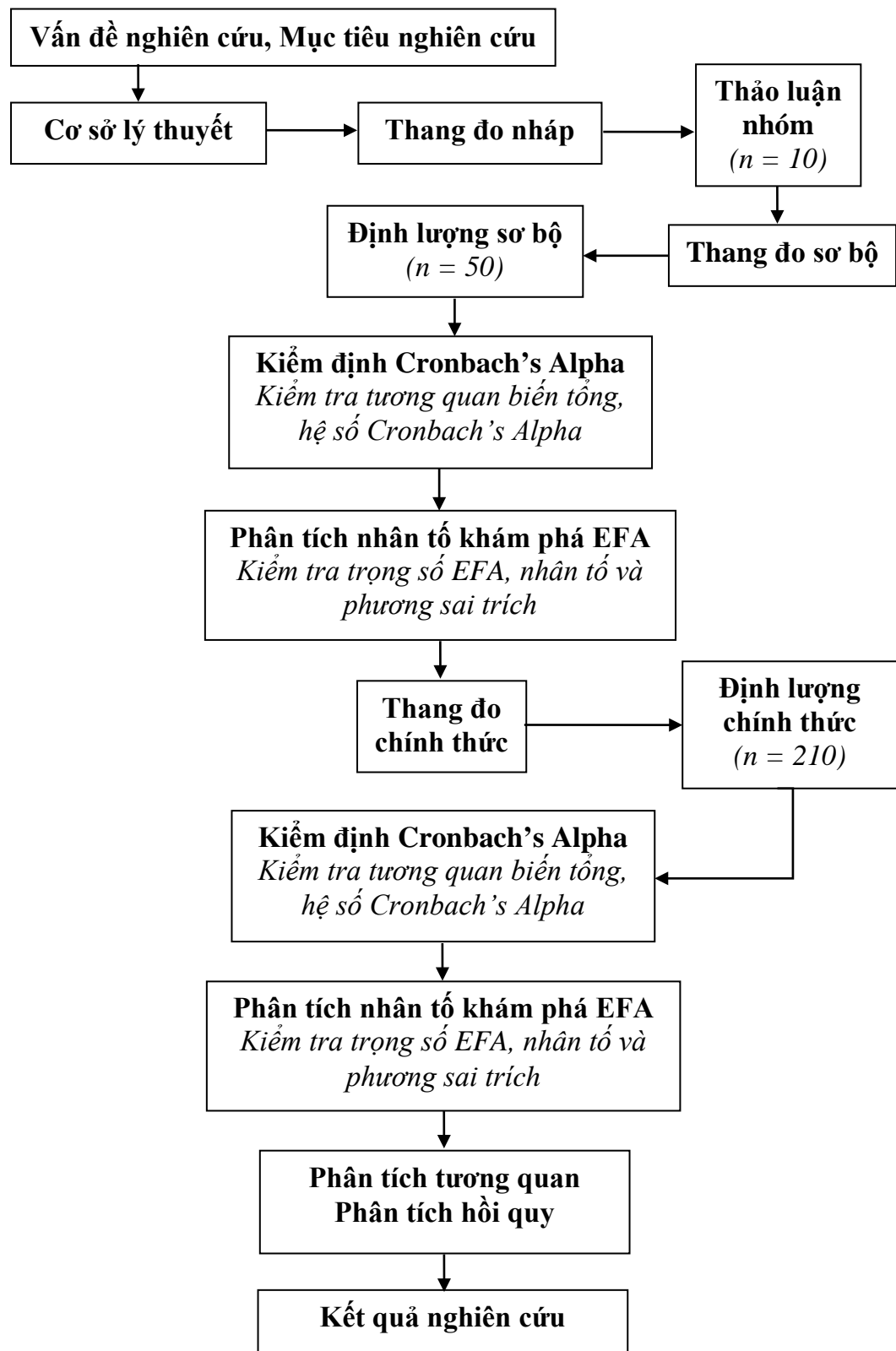
#### 3.2.1 Phương pháp nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu được thực hiện thông qua 2 bước chính: Nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức. Bước nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp định tính và định lượng sơ bộ; bước nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng, thông qua bảng khảo sát trực tiếp chuyên viên XNK của các doanh nghiệp.

**Bảng 3.1 Tiến độ thực hiện nghiên cứu**

STT	Bước thực hiện	Trình tự thực hiện
1	<b>Nghiên cứu sơ bộ</b> ( <i>định tính và định lượng</i> )	Tham khảo cơ sở lý thuyết
		Xây dựng thang đo nháp và dàn bài thảo luận
		Tiến hành thảo luận nhóm tham khảo ý kiến chuyên gia
		Tổng hợp thông tin thu thập được từ kết quả thảo luận nhóm và xây dựng thang đo sơ bộ
		Tiến hành khảo sát sơ bộ (50 mẫu), phân tích kết quả khảo sát bằng phần mềm SPSS 20
2	<b>Nghiên cứu chính thức</b> ( <i>định lượng</i> )	Xây dựng thang đo chính thức
		Thiết kế phiếu khảo sát nghiên cứu chính thức
		Xác định mẫu nghiên cứu và tiến hành khảo sát doanh nghiệp (210 mẫu)
		Phân tích dữ liệu khảo sát bằng phần mềm SPSS 20

### 3.2.2 Quy trình nghiên cứu



Hình 3.1. Quy trình nghiên cứu

### 3.3 NGHIÊN CỨU SƠ BỘ

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với nghiên cứu định lượng.

#### 3.3.1 Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính được sử dụng trong giai đoạn nghiên cứu tài liệu thứ cấp, thảo luận nhóm, phỏng vấn trực tiếp nhằm tham khảo ý kiến các chuyên gia có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực thủ tục HQĐT. Bước nghiên cứu này nhằm phát hiện, khám phá ra những yếu tố khác về CLDV thủ tục HQĐT tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp ngoài các yếu tố chính được đưa ra trong mô hình nghiên cứu đề xuất. Đồng thời kiểm tra mức độ rõ ràng của các từ ngữ và tính trùng lặp của các phát biểu trong thang đo. Thông tin thu thập được sẽ là cơ sở để bổ sung, điều chỉnh (*hoặc loại bỏ*) một số biến quan sát trong thang đo cho phù hợp, từ đó tiến hành xây dựng thang đo và phiếu khảo sát để phục vụ cho nghiên cứu định lượng.

Số chuyên gia tham gia thảo luận nhóm là 10 người, trong đó gồm: Công chức Hải quan đang làm việc tại Cục Hải quan TP.HCM, chuyên viên quản lý XNK tại các doanh nghiệp, họ là những người có kinh nghiệm về thủ tục HQĐT (*Phụ lục 3 - Nội dung thảo luận nhóm*).

Quá trình diễn ra thảo luận nhóm nghiên cứu định tính được tác giả chia ra làm 3 đợt, lần đầu tiên tác giả hẹn gặp 2 cán bộ là phó phòng và 1 chuyên viên là công chức tại Cục Hải quan Tp.HCM, lần 2 tác giả tiếp tục hẹn gặp để thảo luận cùng 4 chuyên viên là công chức tại Cục Hải quan Tp.HCM, và cuối cùng tác giả đã thảo luận nhóm nghiên cứu định tính cùng 3 chuyên viên XNK của doanh nghiệp có thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Tp.HCM.

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

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



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

(3)Khả năng đáp ứng (4 biến): 8/10 người đồng ý với 4 câu hỏi khảo sát của yếu tố này, và cần bổ sung thêm 1 câu hỏi khảo sát nữa để thông tin đầy đủ hơn.

(4)Mức độ an toàn (5 biến): 7/10 người đồng ý với 5 câu hỏi của yếu tố này.

(5)Sự cảm thông (4 biến): 9/10 người đồng ý với 4 câu hỏi khảo sát của yếu tố này. Tuy nhiên, trong đó có 1 câu cần phải tách ra làm 2 để ý nghĩa rõ ràng hơn.

(6)Phương tiện hữu hình (3 biến): 8/10 người đồng ý với 3 câu hỏi khảo sát của yếu tố này, và yêu cầu bổ sung thêm 1 câu hỏi khảo sát mới.

(7)Chi phí và lệ phí (5 biến): 8/10 người đồng ý với 4 câu hỏi khảo sát của yếu tố này, có 1 câu cần phải xem xét lại.

(8) Sự hài lòng của doanh nghiệp (4 biến): 8/10 người thống nhất đồng ý với 3 câu hỏi khảo sát, và cho ý kiến cần điều chỉnh lại 1 câu cho dễ hiểu hơn.

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

### 3.3.2 Nghiên cứu sơ bộ định lượng

Nghiên cứu sơ bộ định lượng được thực hiện bằng cách phát phiếu khảo sát (sơ bộ) cho các chuyên viên XNK của một số doanh nghiệp. Phiếu khảo sát sơ bộ định lượng được phát ra 65 phiếu, thu về được 55 phiếu, sau khi lọc ra các phiếu không hợp lệ, còn 50 phiếu khảo sát có giá trị được sử dụng để phân tích cho nghiên cứu sơ bộ định lượng. Các phiếu khảo sát này được mã hóa, nhập liệu, làm sạch dữ liệu bằng phần mềm SPSS 20; đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng công cụ hệ số Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá (EFA):

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

Kết quả sau khi thực hiện kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha (*50 phiếu khảo sát sơ bộ*) cho thấy:

- Thang đo các nhân tố: “Hệ thống khai báo HQĐT”, hệ số Cronbach's Alpha = 0,902; “Độ tin cậy”, hệ số Cronbach's Alpha = 0,875; “Khả năng đáp ứng”, hệ số Cronbach's Alpha = 0,889; “Sự cảm thông”, hệ số Cronbach's Alpha = 0,913;

“Phương tiện hữu hình”, hệ số Cronbach’s Alpha = 0,853; các nhân tố trên đều có hệ số Cronbach Alpha lớn hơn 0,7 và tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) của các biến quan sát trong từng nhân tố cũng lớn hơn 0,4.

- Thang đo nhân tố: “Mức độ an toàn” có hệ số Cronbach’s Alpha = 0,829, biến quan sát “AT2 - Dữ liệu khai báo điện tử được lưu trữ an toàn” không đạt yêu cầu nên tác giả loại bỏ biến này (tương quan biến tổng = 0,397; Cronbach’s Alpha nếu loại biến = 0,886), hệ số Cronbach’s Alpha sau khi loại biến AT2 của thang đo đạt 0,886.

- Thang đo nhân tố: “Chi phí và lệ phí” có hệ số Cronbach’s Alpha = 0,828, biến quan sát “CP5 - DN hạn chế được các khoản chi phí không chính thức khi làm việc với cơ quan HQ” không đạt yêu cầu nên tác giả loại bỏ biến này (tương quan biến tổng = 0,329; Cronbach’s Alpha nếu loại biến = 0,893), hệ số Cronbach’s Alpha sau khi loại biến CP5 của thang đo đạt 0,893.

Kết quả sau khi kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha còn 31 biến quan sát có giá trị để sử dụng trong phân tích nhân tố khám phá EFA của thang đo sơ bộ. (Kết quả kiểm định hệ số Cronbach’s Alpha thang đo sơ bộ được trình bày trong phụ lục 6).

#### **Phân tích nhân tố khám phá EFA thang đo sơ bộ:**

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA: Hệ số Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) đạt 0,710 (lớn hơn 0,5), mức ý nghĩa của kiểm định Bartlett's đạt 0,000 (nhỏ hơn 0,05), điều này cho thấy phân tích nhân tố khám phá EFA phù hợp với dữ liệu nghiên cứu.

**Bảng 3.2 Kết quả hệ số KMO - nghiên cứu sơ bộ định lượng**

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		.710
Kiểm định Bartlett's	Kiểm định Chi-Square	1322.658
	Df	465
	Mức ý nghĩa Sig.	.000

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát nghiên cứu sơ bộ*

Tổng phương sai trích đạt 78,241%; giá trị Hệ số Eigenvalues = 1,471 >1; kết quả EFA sau khi xoay nhân tố (*Rotated Component Matrix*) cho thấy hệ số tải nhân

tổ (Factor loading) của các biến quan sát đều lớn hơn 0,5 và được chia thành 7 nhân tố chính (bảng 3.3).

**Bảng 3.3 Kết quả phân tích nhân tố - nghiên cứu sơ bộ định lượng**

Nhân tố	Hệ số Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Tổng	% của Variance	Phương sai trích %	Tổng	% của Variance	Phương sai trích %	Tổng	% của Variance	Phương sai trích %
1	11.252	36.298	36.298	11.252	36.298	36.298	3.999	12.901	12.901
2	3.099	9.995	46.293	3.099	9.995	46.293	3.913	12.622	25.523
3	2.818	9.092	55.385	2.818	9.092	55.385	3.701	11.939	37.462
4	2.183	7.043	62.427	2.183	7.043	62.427	3.394	10.948	48.410
5	1.761	5.680	68.107	1.761	5.680	68.107	3.352	10.812	59.222
6	1.670	5.387	73.494	1.670	5.387	73.494	3.029	9.771	68.993
7	<b>1.471</b>	4.747	<b>78.241</b>	1.471	4.747	<b>78.241</b>	2.867	9.248	<b>78.241</b>

Extraction Method: Principal Component Analysis.

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát nghiên cứu sơ bộ*

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

Sau khi thực hiện các bước nghiên cứu sơ bộ định lượng với phương pháp kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả cho ta thấy có 2 biến quan sát trong thang đo “Mức độ an toàn” và “Chi phí và lệ phí” không đạt yêu cầu và bị loại khi kiểm định hệ số Cronbach’s Alpha (AT2, CP5), còn 31 biến quan sát trong 7 nhân tố được sử dụng tiếp tục để phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả EFA sau khi xoay nhân tố về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đã cho ra 7 yếu tố như mô hình đề xuất.

Từ kết quả phân tích như đã nêu trên, một lần nữa tác giả tham khảo ý kiến chuyên gia, các chuyên gia được hỏi đều đánh giá cao kết quả thu được, đồng ý với hướng phân tích của nghiên cứu sơ bộ là loại bỏ 2 biến quan sát không đạt yêu cầu (còn 31 biến quan sát) và thống nhất ý kiến như ban đầu, vì thế nên tác giả quyết định giữ nguyên mô hình đề xuất và tiến hành thực hiện nghiên cứu chính thức với số lượng mẫu khảo sát là 210.

### **3.4 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC**

Từ kết quả nghiên cứu sơ bộ, tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu chính thức và giả thuyết cho mô hình nghiên cứu chính thức về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài

lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ thủ tục Hải quan điện tử tại Cục Hải quan TP.HCM. Do không có sự thay đổi so với mô hình nghiên cứu đề xuất, vì thế nên tác giả giữ nguyên mô hình nghiên cứu đề xuất để thực hiện cho nghiên cứu chính thức, bao gồm các yếu tố như sau: (1)Hệ thống khai báo hải quan điện tử, (2)Độ tin cậy, (3)Khả năng đáp ứng, (4)Mức độ an toàn, (5)Sự cảm thông, (6)Phương tiện hữu hình, (7)Chi phí và lệ phí; biến phụ thuộc trong mô hình nghiên cứu là Sự hài lòng của doanh nghiệp.

### **3.5 NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC**

Bước nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng, với thang đo chính thức đã được hiệu chỉnh trên cơ sở kết quả nghiên cứu sơ bộ định tính và sơ bộ định lượng. Mục đích của nghiên cứu này là để sàng lọc các biến quan sát không đạt yêu cầu, xác định lại các thành phần của thang đo, độ tin cậy, kiểm định giá trị thang đo và kiểm định mô hình nghiên cứu. Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng hình thức phát phiếu khảo sát cho chuyên viên XNK của các doanh nghiệp khai báo HQĐT tại Cục HQ TP.HCM. Sau đó thu thập kết quả khảo sát, những bảng câu hỏi được mã hóa, nhập liệu, làm sạch dữ liệu, xử lý bằng phần mềm SPSS 20 và phân tích kết quả nghiên cứu.

#### **3.5.1 Thiết kế phiếu khảo sát (chính thức)**

Phiếu khảo sát được thực hiện trên cơ sở thang đo đã được điều chỉnh sau khi nghiên cứu sơ bộ định tính và sơ bộ định lượng về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khai báo thủ tục HQĐT tại Cục HQ TP.HCM. Nội dung và các biến quan sát trong các thành phần được hiệu chỉnh cho phù hợp. Thang đo Likert 5 điểm được dùng để sắp xếp từ nhỏ đến lớn với số càng lớn là càng đồng ý với câu hỏi khảo sát (1: hoàn toàn không đồng ý, 2: không đồng ý, 3: bình thường, 4: đồng ý, 5: hoàn toàn đồng ý). (*Phụ lục 5, phiếu khảo sát nghiên cứu chính thức*).

#### **3.5.2 Diễn đạt và mã hóa thang đo**

Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT tại Cục HQ TP.HCM được sử dụng trong nghiên cứu chính thức gồm 7 thành phần như sau: (1)Hệ thống khai báo HQĐT; (2)Độ tin cậy; (3)Khả năng đáp ứng; (4)Mức độ an toàn; (5)Sự cảm thông; (6)Phương tiện hữu hình; (7)Chi phí và lệ phí. Chi tiết về thang đo và các biến quan sát được thể hiện trong bảng 3.4.

**Bảng 3.4 Thang đo và mã hóa thang đo chính thức**

<b>STT</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Mã hóa</b>
<b>I</b>	<b>Hệ thống khai báo Hải quan điện tử (HT)</b>	
1	Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng	HT1
2	Hệ thống xử lý dữ liệu của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt	HT2
3	Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng	HT3
4	Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố	HT4
5	Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định	HT5
<b>II</b>	<b>Độ tin cậy (TC)</b>	
1	Công chức HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT	TC1
2	Thông tin phản hồi của công chức HQ luôn chính xác	TC2
3	Công chức HQ hướng dẫn tận tình cho DN về thủ tục HQĐT	TC3
4	Công chức HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các DN	TC4
<b>III</b>	<b>Khả năng đáp ứng (DU)</b>	
1	Công chức HQ hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của DN	DU1
2	Các văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ cho DN	DU2
3	Công chức HQ không gây phiền hà, nhũng nhiễu DN	DU3
4	Cơ quan HQ tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho DN về thủ tục HQĐT	DU4
5	Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan HQ nhanh chóng	DU5
<b>IV</b>	<b>Mức độ an toàn (AT)</b>	
1	Thông tin của DN luôn được bảo mật	AT1
2	Cơ quan HQ giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống, dữ liệu	AT2
3	Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn	AT3
4	Công chức HQ có trình độ chuyên môn tốt	AT4
<b>V</b>	<b>Sự cảm thông (CT)</b>	
1	Công chức HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN	CT1
2	Công chức HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác	CT2
3	Công chức HQ luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng	CT3
4	Công chức HQ luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của DN	CT4
5	Những nguyện vọng chính đáng và hợp lý của DN về thủ tục HQĐT luôn được cơ quan HQ quan tâm cải tiến	CT5
<b>VI</b>	<b>Phương tiện hữu hình (PT)</b>	
1	Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại	PT1

2	Công chức HQ có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp	PT2
3	Nơi thực hiện thủ tục HQ thuận lợi, thoáng mát	PT3
4	Nơi đậu xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái	PT4
<b>VII</b>	<b>Chi phí và lệ phí (CP)</b>	
1	Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp	CP1
2	Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT	CP2
3	Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT	CP3
4	Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT phù hợp	CP4
	<b>Sự hài lòng của doanh nghiệp (HL)</b>	
1	Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho DN	HL1
2	Cục HQ TP.HCM là đơn vị phục vụ tốt	HL2
3	DN hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục HQ TP.HCM	HL3
4	DN hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT tại cục HQ TP.HCM	HL4

*Nguồn: Tác giả tổng hợp*

\* **Mã hóa thông tin chung:** Để thuận tiện cho việc phân tích dữ liệu, thành phần các biến thông tin chung được mã hóa như bảng sau (bảng 3.5).

**Bảng 3.5 Mã hóa các biến thông tin chung**

Tên biến	Thành phần	Mã hóa
Nơi liên hệ khi gặp khó khăn về thủ tục HQĐT (Nơi liên hệ)	Tự nghiên cứu văn bản	1
	Liên hệ Cơ quan Hải quan tư vấn	2
	Liên hệ các công ty tư vấn	3
Hình thức doanh nghiệp liên hệ với cơ quan Hải quan (Hình thức liên hệ)	Trực tiếp đến cơ quan Hải quan	1
	Điện thoại	2
	Gửi văn bản/ Gửi thư điện tử	3
	Trao đổi tại các buổi đối thoại	4

*Nguồn: Tác giả tổng hợp*

#### 4.5.3 Phương pháp chọn mẫu

Mẫu nghiên cứu trong luận văn này được chọn theo phương pháp chọn mẫu phi xác suất, cách chọn mẫu thuận tiện.

Về phương pháp chọn mẫu, MacCallum và đồng tác giả (1999) đã tóm tắt các quan điểm của các nhà nghiên cứu trước đó về con số tuyệt đối mẫu tối thiểu cần thiết cho phân tích nhân tố, trong đó Gorsuch (1983) và Kline (1979) đề nghị con số đó là 100, còn Guilford (1954) cho rằng con số mẫu cần thiết là 200.

Đối với phân tích nhân tố khám phá, kích thước mẫu gấp 5 lần số lượng biến được đưa trong phân tích nhân tố (Hair, Anderson, Tatham & Black 1998, trang 98). Theo Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005) cũng cho rằng tỷ lệ đó là 4 hay 5 lần.

Khi thực hiện nghiên cứu, chúng ta rất hiếm khi điều tra tổng thể, vì lý do cơ bản là hết sức tốn kém và tốn rất nhiều thời gian, công sức. Trong khi đó, nếu chúng ta chỉ điều tra chọn mẫu, thì có nhiều lợi thế. Thứ nhất, dĩ nhiên là chi phí nghiên cứu thấp. Thứ hai, ta có thể đạt tốc độ thu thập dữ liệu nhanh mà vẫn đạt được mức chính xác cần có của kết quả. Cuối cùng là ta có thể dễ dàng có được các đơn vị nghiên cứu sẵn có cho nghiên cứu (*Trích Trần Tiến Khai – Phương pháp nghiên cứu kinh tế, 2012*).

Nghiên cứu này có tất cả 35 biến quan sát cần tiến hành phân tích nhân tố, vì vậy số lượng mẫu tối thiểu cần thiết đối với đề tài nghiên cứu là  $35 \times 5 = 175$ . Để đảm bảo đạt được số lượng mẫu 175, tác giả đã phát ra 250 phiếu khảo sát cho các doanh nghiệp thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục HQ TP.HCM.

#### 3.5.4 phương pháp phân tích kết quả nghiên cứu

Dữ liệu sau khi thu thập được từ phiếu khảo sát, được xử lý, mã hóa, nhập liệu và phân tích bằng phần mềm SPSS 20, sau đó được thực hiện qua các bước sau:

- Bước 1: Mô tả mẫu nghiên cứu nhằm mô tả các thuộc tính của mẫu khảo sát về thông tin chung của đối tượng được khảo sát.

- Bước 2: Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, qua đó các biến có hệ số tương quan biến tổng (Corrected Item – Total Correlation) nhỏ hơn 0.3 sẽ không phù hợp và bị loại bỏ. Thang đo sẽ được chấp nhận khi hệ số Cronbach's Alpha đạt từ 0.6 trở lên (Nunnally & Bernstein, 1994) và (Slater, 1995).

Tuy nhiên, nhiều nhà nghiên cứu cho rằng khi Cronbach's Alpha từ 0.8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0.7 đến gần 0.8 là sử dụng được (*trích Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc – Phân tích dữ liệu nghiên cứu SPSS, 2008*). Quá trình chạy Cronbach's Alpha phải được thực hiện để loại bỏ các biến không đạt độ tin cậy trước khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA. Đối với nghiên cứu này, các biến có hệ số tương quan biến tổng nhỏ hơn 0,4 sẽ bị loại và tiêu chuẩn để chọn thang đo khi có độ tin cậy Cronbach Alpha đạt từ 0,7 trở lên.

- Bước 3: Phân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis) là kỹ thuật phân tích rút gọn một tập hợp gồm nhiều biến quan sát thành một số nhân tố ít hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết nội dung thông tin và ý nghĩa thống kê của tập biến ban đầu (Hair & CTG, 1998). Phân tích nhân tố khám phá EFA được sử dụng để kiểm định lại giá trị của các thang đo, phương pháp này dựa vào tương quan giữa các biến với nhau, EFA dùng để rút gọn các biến quan sát thành một tập các nhân tố có ý nghĩa hơn. Cơ sở của việc rút gọn này dựa vào mối quan hệ tuyến tính của các nhân tố với các biến quan sát.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): là một chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số KMO lớn (giữa 0.5 và 1) là điều kiện đủ để phân tích nhân tố là thích hợp, còn nếu như trị số này nhỏ hơn 0.5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu (*trích Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc - Phân tích dữ liệu nghiên cứu SPSS, 2008*).

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

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

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

- Bước 4: Kiểm định các giả thuyết được đưa ra trong mô hình bằng phương pháp Hồi quy với mức ý nghĩa 5%, từ kết quả phân tích hồi quy cũng cho ta biết được mức độ tác động khác nhau của các biến độc lập lên biến phụ thuộc.

### **Tóm tắt chương 3**

Chương 3 giới thiệu tổng quan về Hải quan Việt Nam, Cục Hải quan TP.HCM, quy trình thủ tục HQĐT và thực trạng thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan TP.HCM. Tiếp theo, tác giả trình bày phương pháp nghiên cứu, quy trình nghiên cứu. Đưa ra kết quả nghiên cứu sơ bộ định tính và sơ bộ định lượng, từ đó hoàn chỉnh mô hình nghiên cứu chính thức, xây dựng và mã hóa thang đo, thiết kế phiếu khảo sát chính thức, mô tả phương pháp chọn mẫu và phương pháp phân tích kết quả nghiên cứu để chuẩn bị cho nghiên cứu chính thức.



## CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

### 4.1 MÔ TẢ MẪU KHẢO SÁT

Tổng số phiếu khảo sát được phát ra là 250 phiếu, thu về được 221 phiếu, sau khi lọc ra các phiếu không hợp lệ hoặc không đạt yêu cầu, còn 210 phiếu khảo sát có giá trị được sử dụng, tác giả tiến hành nhập liệu bằng phần mềm SPSS 20 để phân tích kết quả nghiên cứu chính thức.

#### \* Khi doanh nghiệp có vướng mắc về thủ tục HQĐT:

Qua kết quả khảo sát 210 mẫu cho thấy, khi có vướng mắc hoặc gặp khó khăn về thủ tục HQĐT, doanh nghiệp tự nghiên cứu văn bản chiếm tỷ lệ cao nhất với 49,5%; kế đến là doanh nghiệp liên hệ Cơ quan HQ tư vấn chiếm tỉ lệ 36,2%; trường hợp doanh nghiệp liên hệ các công ty tư vấn chiếm tỉ lệ thấp nhất là 14,3%.

**Bảng 4.1. Thông tin nơi liên hệ khi doanh nghiệp có vướng mắc**

Diễn giải	Tần suất	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm lũy kế
1- Tự nghiên cứu văn bản	104	49,5	49,5	49,5
2- Liên hệ Cơ quan Hải quan tư vấn	76	36,2	36,2	85,7
3- Liên hệ các công ty tư vấn	30	14,3	14,3	100,0
<b>Tổng</b>	<b>210</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

#### \* Về hình thức doanh nghiệp liên hệ Cơ quan Hải quan:

Về hình thức liên hệ Cơ quan Hải quan khi có vướng mắc hoặc gặp khó khăn về thủ tục HQĐT được doanh nghiệp thường hay sử dụng nhiều nhất là trực tiếp đến cơ quan hải quan, chiếm 45,7%; kế đến là liên hệ qua điện thoại, chiếm 31,4%; gửi văn bản hoặc gửi thư điện tử chiếm 13,3%; trao đổi qua các buổi đối thoại chiếm tỷ lệ thấp nhất là 9,5%.

**Bảng 4.2. Thông tin hình thức doanh nghiệp liên hệ Cơ quan Hải quan**

Diễn giải	Tần suất	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm lũy kế
1- Trực tiếp đến cơ quan Hải quan	96	45,7	45,7	45,7
2- Điện thoại	66	31,4	31,4	77,1
3- Gửi văn bản hoặc gửi thư điện tử	28	13,3	13,3	90,5
4- Trao đổi tại các buổi đối thoại	20	9,5	9,5	100,0
<b>Tổng</b>	<b>210</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

## 4.2 ĐÁNH GIÁ THANG ĐO

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

**Bảng 4.3. Kết quả đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha**

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>Hệ thống khai báo HQĐT (5 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,880</b>		
HT1- Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng	14.46	9.924	.686	.860
HT2 - Hệ thống xử lý dữ liệu của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt	14.56	9.607	.731	.849
HT3 - Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng	14.53	10.069	.642	.870
HT4 - Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố	14.62	9.883	.712	.854
HT5 - Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định	14.54	9.513	.794	.835
<b>Độ tin cậy (4 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,823</b>		
TC1 - Công chức HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT	10.31	4.886	.660	.772
TC2 - Thông tin phản hồi của công chức HQ luôn chính xác	10.10	4.508	.673	.766
TC3 - Công chức HQ hướng dẫn tận tình cho DN về thủ tục HQĐT	10.26	5.024	.609	.794
TC4 - Công chức HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các DN	10.23	4.811	.648	.776
<b>Khả năng đáp ứng (5 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,877</b>		
DU1 - Công chức HQ hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của DN	12.48	10.145	.721	.847
DU2 - Các văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ cho DN	12.41	10.215	.692	.854
DU3 - Công chức HQ không gây phiền hà, nhùng nhịu DN	12.37	9.718	.726	.846
DU4 - Cơ quan HQ tổ chức nhiều hình thức tư vấn về TTHQĐT	12.35	9.481	.734	.844
DU5 - Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan HQ nhanh chóng	12.43	10.418	.663	.860
<b>Mức độ an toàn (4 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,808</b>		
AT1 - Thông tin của DN luôn được bảo mật	10.27	4.704	.557	.791

AT2 - Cơ quan HQ giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống	10.35	4.354	.684	.730
AT3 - Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn	10.19	4.480	.689	.730
AT4 - Công chức HQ có trình độ chuyên môn tốt	10.40	4.567	.576	.783
<b>Sự cảm thông (5 biến quan sát)</b>	<b>Cronbach's Alpha = 0,870</b>			
CT1 - Công chức HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN	12.18	9.192	.740	.830
CT2 - Công chức HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác	12.26	9.209	.665	.850
CT3 - Công chức HQ luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng	12.18	8.790	.777	.820
CT4 - Công chức HQ thông cảm, hiểu được những khó khăn của DN	12.01	9.866	.663	.850
CT5 - Những nguyện vọng chính đáng của DN được quan tâm cải tiến	12.28	10.012	.631	.857
<b>Phương tiện hữu hình (lần 1; 4 biến quan sát)</b>	<b>Cronbach's Alpha = 0,735</b>			
PT1 - Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại	10.70	3.237	.668	.597
PT2 - Công chức HQ có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp	11.05	3.495	.589	.645
PT3 - Nơi thực hiện thủ tục HQ thuận lợi, thoáng mát	10.78	3.227	.630	.615
PT4 - Nơi đậu xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái	11.02	3.684	<b>.296</b>	<b>.826</b>
<b>Phương tiện hữu hình (Lần 2; 3 biến quan sát)</b>	<b>Cronbach's Alpha = 0,826</b>			
PT1 - Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại	7.20	1.711	.732	.709
PT2 - Công chức HQ có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp	7.56	1.932	.628	.813
PT3 - Nơi thực hiện thủ tục HQ thuận lợi, thoáng mát	7.28	1.696	.692	.751
<b>Chi phí và lệ phí (4 biến quan sát)</b>	<b>Cronbach's Alpha = 0,802</b>			
CP1 - Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp	9.35	5.263	.614	.756
CP2 - Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT	9.34	4.848	.642	.739
CP3 - Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT	9.35	4.802	.635	.743

CP4 - Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT phù hợp	9.14	4.735	.583	.772
<b>Sự hài lòng của doanh nghiệp (4 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,768</b>		
HL1 - Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho DN	10.03	2.607	.626	.680
HL2 - Cục HQ TP.HCM là đơn vị phục vụ tốt	9.96	3.008	.544	.725
HL3 - DN Hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục HQ TP.HCM	10.01	2.708	.583	.705
HL4 - DN hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT của cục HQ TP.HCM	10.00	3.053	.524	.735

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

Qua kết quả đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với 210 mẫu nghiên cứu chính thức được trình bày ở bảng 4.3 cho ta thấy: Có một biến quan sát trong thang đo “Phương tiện hữu hình” không đạt yêu cầu nên bị loại (*PT4 - Nơi đậu xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái*), biến này có hệ số tương quan biến tổng (*Corrected Item-Total Correlation*) bằng 0,296; hệ số Cronbach's Alpha của thang đo “Phương tiện hữu hình” sau khi loại biến PT4 là 0,826; hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát còn lại đều đạt yêu cầu và lớn hơn 0,4. Hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều lớn hơn 0,7; thang đo “Hệ thống khai báo HQĐT” có hệ số Cronbach's Alpha cao nhất trong 7 thang đo, đạt 0,880.

Như vậy, có thể kết luận 7 thang đo các biến độc lập đều đạt yêu cầu về hệ số Cronbach's Alpha: “Hệ thống khai báo HQĐT”, “Độ tin cậy”, “Khả năng đáp ứng”, “Mức độ an toàn”, “Sự cảm thông”, “Phương tiện hữu hình”, “Chi phí và lệ phí”; có 1 biến quan sát bị loại, còn 30 biến quan sát (*trong bảy thang đo*) được sử dụng tiếp tục trong bước phân tích nhân tố khám phá tiếp theo. Thang đo của biến phụ thuộc là sự hài lòng của doanh nghiệp cũng đạt yêu cầu với hệ số Cronbach's Alpha đạt 0,768.

#### 4.2.2 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Phân tích nhân tố thường được dùng trong quá trình xây dựng thang đo để đo lường các khía cạnh khác nhau của khái niệm nghiên cứu, kiểm tra tính đơn khía cạnh của thang đo lường (*Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, 2005*). Như vậy, phân tích nhân tố vừa giúp ta rút gọn tập hợp nhiều biến thành một số biến

tương đối ít, đồng thời kiểm tra độ kết dính hay độ tin cậy của các biến trong cùng một thang đo.

**\* Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập**

Sau khi kiểm định độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) được tiến hành với 30 biến quan sát còn lại. Kết quả sau 3 lần phân tích nhân tố được thể hiện như sau (*Bảng số liệu chi tiết được trình bày ở phụ lục 8*):

- **Phân tích lần 1:** Gồm 30 biến quan sát (*đã loại biến PT4 do không đạt yêu cầu về độ tin cậy Cronbach Alpha*) được đưa vào phân tích nhân tố khám phá EFA. Kết quả được trình bày như sau: (1)Hệ số KMO đạt 0,863(>0,5); với mức ý nghĩa Sig = 0,000 (<0,05); (2)Tổng phương sai trích đạt 68,312% (>50%); (3)Hệ số Eigenvalues đạt 1,255 (>1), được phân bổ thành 7 nhóm nhân tố. Kết quả ma trận xoay các nhân tố cho thấy: biến quan sát CT2 và biến CP4 có sự khác biệt hệ số tải nhân tố giữa biến quan sát trên các nhân tố <0,3 nên không đạt yêu cầu. Ta loại trước biến CT2 do có sự khác biệt hệ số tải nhân tố của biến quan sát trên các nhân tố nhỏ hơn. Tiếp theo, tác giả tiến hành thực hiện phân tích nhân tố EFA lần 2.

- **Phân tích lần 2:** Gồm 29 biến quan sát được phân bổ thành 7 nhóm nhân tố, với các kết quả như sau: (1)Hệ số KMO đạt 0,856 (>0,5); với mức ý nghĩa Sig = 0,000 (<0,05); (2)Tổng phương sai trích đạt 68,641% (>50%); (3)Hệ số Eigenvalues đạt 1,228 (>1). Kết quả ma trận xoay các nhân tố cho thấy: biến quan sát CP4 có sự khác biệt hệ số tải nhân tố giữa biến quan sát trên các nhân tố <0,3 nên ta tiếp tục loại biến này. Tiếp theo, tác giả tiến hành thực hiện phân tích nhân tố EFA lần 3.

- **Phân tích lần 3 (lần cuối):** Gồm 28 biến quan sát được phân bổ thành 7 nhóm nhân tố, kết quả cụ thể được thể hiện như sau:

**Bảng 4.4. Hệ số KMO và Bartlett's Test – phân tích lần cuối**

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Hệ số Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		<b>.860</b>
Mô hình kiểm định của Bartlett's	Giá trị Chi-Square	2963.931
	Bậc tự do (df)	378
	Mức ý nghĩa Sig.	<b>.000</b>

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

Qua phân tích nhân tố EFA (lần cuối) ta nhận được kết quả hệ số KMO đạt 0,860(>0,5) cho thấy phân tích nhân tố EFA phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Thống kê Chi-Square của kiểm định Bartlett's đạt giá trị 2963,931 với mức ý nghĩa Sig = 0,000; vậy nên ta có thể kết luận các biến quan sát có tương quan với nhau trên phạm vi tổng thể.

**Bảng 4.5. Kết quả tổng phương sai trích – phân tích lần cuối**

<b>Tổng phương sai trích</b>									
<b>Nhân tố</b>	<b>Chỉ số Eigenvalues ban đầu</b>			<b>Chỉ số sau khi trích</b>			<b>Chỉ số phương sai trích 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	8.283	29.582	29.582	8.283	29.582	29.582	3.459	12.352	12.352
2	2.556	9.130	38.712	2.556	9.130	38.712	3.439	12.280	24.633
3	2.369	8.459	47.171	2.369	8.459	47.171	2.754	9.835	34.468
4	1.991	7.111	54.283	1.991	7.111	54.283	2.657	9.489	43.957
5	1.611	5.754	60.036	1.611	5.754	60.036	2.636	9.414	53.371
6	1.383	4.941	64.977	1.383	4.941	64.977	2.314	8.263	61.635
7	<b>1.177</b>	4.205	69.182	1.177	4.205	69.182	2.113	7.547	<b>69.182</b>

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

Kết quả phân tích nhân tố EFA cho thấy tổng phương sai trích đạt 69,182% (>50%), điều này cho ta thấy rằng bảy nhân tố được trích ra này có thể giải thích được 69,182% sự biến thiên của dữ liệu, đây là kết quả chấp nhận được.

Điểm dừng khi trích các yếu tố tại nhân tố thứ bảy với Hệ số Eigenvalues đạt 1,177 (>1), điều này cho thấy kết quả phân tích nhân tố là phù hợp.

Các biến quan sát có hệ số tải nhân tố (*factor loading*) đạt yêu cầu (>0,5).

Sự khác biệt hệ số tải nhân tố giữa biến quan sát trên các nhân tố > 0,3.

**Bảng 4.6. Ma trận xoay nhân tố – phân tích lần cuối**

Thứ Tự	Biến quan sát	Ma trận xoay nhân tố						
		Nhân tố						
		1	2	3	4	5	6	7
1	HT5	.838						
2	HT2	.819						
3	HT3	.761						
4	HT4	.756						
5	HT1	.739						
6	DU1		.807					
7	DU2		.795					
8	DU4		.782					
9	DU3		.753					
10	DU5		.733					
11	CT3			.785				
12	CT5			.775				
13	CT1			.737				
14	CT4			.733				
15	TC2				.777			
16	TC1				.756			
17	TC4				.739			
18	TC3				.644			
19	AT3					.801		
20	AT2					.754		
21	AT4					.740		
22	AT1					.682		
23	PT3						.835	
24	PT1						.815	
25	PT2						.800	
26	CP3							.846
27	CP1							.773
28	CP2							.759

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

**\* Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc**

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho thang đo “Sự hài lòng chung của doanh nghiệp” cho thấy Hệ số KMO đạt 0,713; mức ý nghĩa Sig = 0,000; tổng phương sai trích đạt 58,971%, Hệ số Eigenvalues là 2,359; các biến quan sát có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5 và hội tụ về một nhân tố duy nhất (*phụ lục 8*).

**Bảng 4.7. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc**

T T	Biến quan sát	Nhân tố
		1
1	HL1 - Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho DN	.810
2	HL3 - DN hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục HQ TP.HCM	.777
3	HL2 - Cục HQ TP.HCM là đơn vị phục vụ tốt	.750
4	HL4 - DN hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT của cục HQ TP.HCM	.732

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

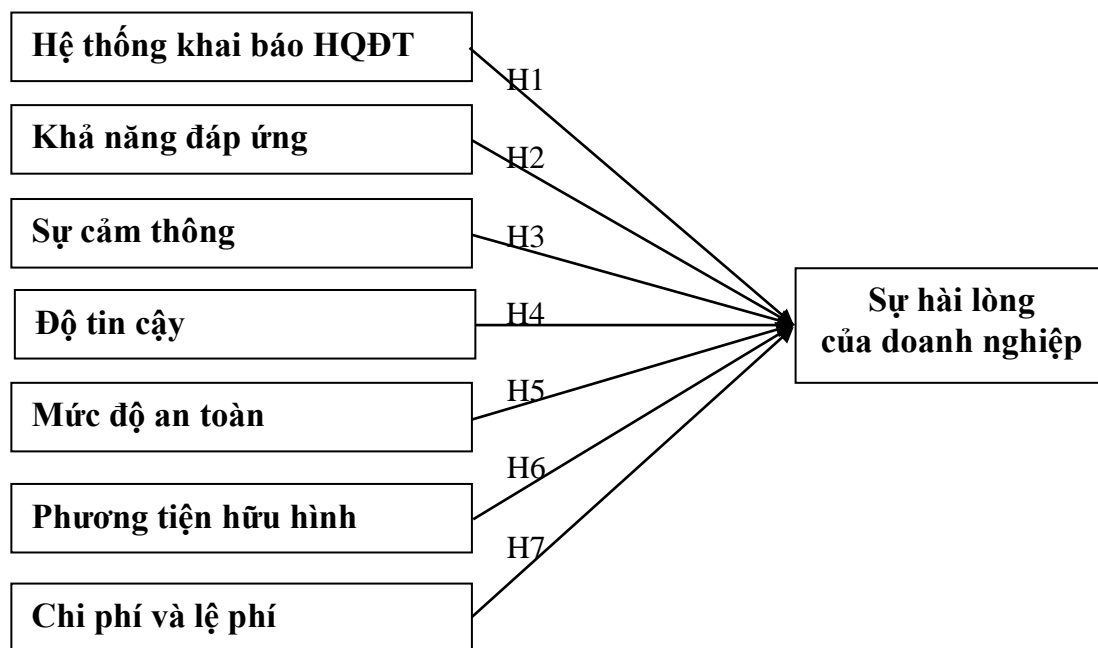
**Tóm lại:** kết quả sau 3 lần thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập cho thấy: có 2 biến quan sát (*CT2* và *CP4*) không đạt yêu cầu nên đã bị loại, còn lại 28 biến quan sát được phân bổ trong 7 nhóm nhân tố như sau:

- (1) Nhân tố **Hệ thống khai báo Hải quan điện tử** (HT5, HT2, HT3, HT4, HT1)
- (2) Nhân tố **Khả năng đáp ứng** (DU1, DU2, DU4, DU3, DU5)
- (3) Nhân tố **Sự cảm thông** (CT3, CT5, CT1, CT4)
- (4) Nhân tố **Độ tin cậy** (TC2, TC1, TC4, TC3)
- (5) Nhân tố **Mức độ an toàn** (AT3, AT2, AT4, AT1)
- (6) Nhân tố **Phương tiện hữu hình**(PT3, PT1, PT2)
- (7) Nhân tố **Chi phí và lệ phí** (CP3, CP1, CP2)

#### **4.3 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐIỀU CHỈNH**

Thang đo gồm 31 biến ban đầu thuộc 7 yếu tố về CLDV HQĐT, và 4 biến thuộc thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp, sau khi thực hiện qua các bước kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA, còn lại 28 biến quan sát vẫn thuộc 7 yếu tố như ban đầu. Bốn biến quan sát thuộc thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp cũng không có sự thay đổi. Do đó, mô hình nghiên cứu vẫn được giữ nguyên như mô hình đề xuất ở chương 2 (mục 2.4). Tuy nhiên, thứ tự của các yếu tố trong mô hình có sự thay đổi, cụ thể được trình bày như mô hình sau:





**Hình 4.1. Mô hình nghiên cứu điều chỉnh**

**\* Điều chỉnh các giả thuyết nghiên cứu:**

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

Giả thuyết H2: “Khả năng đáp ứng” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

Giả thuyết H3: “Sự cảm thông” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

Giả thuyết H4: “Độ tin cậy” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

Giả thuyết H5: “Mức độ an toàn” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

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

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

**4.4 PHÂN TÍCH HỒI QUY**

Sau khi thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA, có 7 nhân tố được rút trích ra và đưa vào phân tích hồi quy. Giá trị của từng nhân tố là giá trị trung bình của các biến quan sát thành phần thuộc nhân tố đó.

Trước khi phân tích hồi quy, giá trị trung bình của 7 thang đo về CLDV HQĐT tại Cục HQ TP.HCM và thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp được tính như sau:

**- Hệ thống khai báo Hải quan điện tử (HT):**

$$HT = \text{mean}(HT1, HT2, HT3, HT4, HT5).$$

**- Khả năng đáp ứng (DU)**

$$DU = \text{mean}(DU1, DU2, DU3, DU4, DU5).$$

**- Sự cảm thông (CT)**

$$CT = \text{mean}(CT1, CT3, CT4, CT5).$$

**- Độ tin cậy (TC)**

$$TC = \text{mean}(TC1, TC2, TC3, TC4).$$

**- Mức độ an toàn (AT)**

$$AT = \text{mean}(AT1, AT2, AT3, AT4).$$

**- Phương tiện hữu hình (PT)**

$$PT = \text{mean}(PT1, PT2, PT3).$$

**- Chi phí và lệ phí (CP)**

$$CP = \text{mean}(CP1, CP2, CP3).$$

**- Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của doanh nghiệp (HL)**

$$HL = \text{mean}(HL1, HL2, HL3, HL4).$$

Kiểm định hệ số tương quan (pearson) được sử dụng để xem xét sự phù hợp khi đưa các thành phần vào mô hình hồi quy.

Kết quả phân tích hồi quy sẽ được sử dụng để kiểm định các giả thuyết từ H1 đến H7 của mô hình nghiên cứu điều chỉnh.

#### 4.4.1 Kiểm định hệ số tương quan

Trước khi tiến hành phân tích hồi quy, tác giả sử dụng hệ số tương quan Pearson để lượng hóa mức độ chặt chẽ của mối quan hệ tuyến tính giữa hai biến định lượng với nhau là biến phụ thuộc và từng biến độc lập.

Hệ số này luôn nằm trong khoảng từ -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 là lỏng. Tuy nhiên, nếu các biến có tương quan chặt chẽ thì phải lưu ý đến vấn đề đa cộng tuyến.

Kết quả kiểm định hệ số tương quan ở bảng 4.8 cho ta thấy: tất cả các yếu tố đều có ý nghĩa thống kê với mức ý nghĩa Sig < 0,05, biến phụ thuộc có mối quan hệ tương quan tuyến tính với cả bảy biến độc lập. Trong đó, hệ số tương quan giữa sự hài lòng của doanh nghiệp (HL) và sự cảm thông (CT) là cao nhất đạt 0,675; hệ số tương quan giữa sự hài lòng của doanh nghiệp và phương tiện hữu hình (PT) là thấp nhất đạt 0,439.

**Bảng 4.8. Kết quả Kiểm định tương quan**

		Hệ thống khai báo HQĐT	Khả năng đáp ứng	Sự cảm thông	Độ tin cậy	Mức độ an toàn	Phương tiện hữu hình	Chi phí và lệ phí	Sự hài lòng của DN
<b>Hệ thống khai báo HQĐT</b>	Tương quan Pearson	<b>1</b>	.285**	.360**	.453**	.353**	.187**	.262**	<b>.537**</b>
	Mức ý nghĩa		.000	.000	.000	.000	.007	.000	<b>.000</b>
<b>Khả năng đáp ứng</b>	Tương quan Pearson	.285**	<b>1</b>	.471**	.405**	.337**	.164*	.295**	<b>.590**</b>
	Mức ý nghĩa	.000		.000	.000	.000	.017	.000	<b>.000</b>
<b>Sự cảm thông</b>	Tương quan Pearson	.360**	.471**	<b>1</b>	.464**	.387**	.260**	.278**	<b>.675**</b>
	Mức ý nghĩa	.000	.000		.000	.000	.000	.000	<b>.000</b>
<b>Độ tin cậy</b>	Tương quan Pearson	.453**	.405**	.464**	<b>1</b>	.291**	.322**	.371**	<b>.641**</b>
	Mức ý nghĩa	.000	.000	.000		.000	.000	.000	<b>.000</b>
<b>Mức độ an toàn</b>	Tương quan Pearson	.353**	.337**	.387**	.291**	<b>1</b>	.408**	.173*	<b>.540**</b>
	Mức ý nghĩa	.000	.000	.000	.000		.000	.012	<b>.000</b>
<b>Phương tiện hữu hình</b>	Tương quan Pearson	.187**	.164*	.260**	.322**	.408**	<b>1</b>	.244**	<b>.439**</b>
	Mức ý nghĩa	.007	.017	.000	.000	.000		.000	<b>.000</b>
<b>Chi phí và lệ phí</b>	Tương quan Pearson	.262**	.295**	.278**	.371**	.173*	.244**	<b>1</b>	<b>.486**</b>
	Mức ý nghĩa	.000	.000	.000	.000	.012	.000		<b>.000</b>
<b>Sự hài lòng của DN</b>	Tương quan Pearson	<b>.537**</b>	<b>.590**</b>	<b>.675**</b>	<b>.641**</b>	<b>.540**</b>	<b>.439**</b>	<b>.486**</b>	<b>1</b>
	Mức ý nghĩa	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	

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

\**. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).*

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

#### 4.4.2 Phân tích hồi quy

Sau khi kiểm định hệ số tương quan, phân tích hồi quy được thực hiện với bảy biến độc lập bao gồm: (1) Hệ thống khai báo Hải quan điện tử, (2) Khả năng đáp ứng, (3) Sự cảm thông, (4) Độ tin cậy, (5) Mức độ an toàn, (6) Phương tiện hữu hình, (7) Chi phí và lệ phí; và một biến phụ thuộc là Sự hài lòng của doanh nghiệp.

Tác giả tiến hành kiểm định mô hình với phương pháp đưa vào một lượt (Enter). Theo phương pháp này, bảy biến độc lập và một biến phụ thuộc được đưa vào mô hình cùng một lúc, kết quả hồi quy như sau:

**Bảng 4.9. Đánh giá độ phù hợp của mô hình**

Mô hình	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> hiệu chỉnh	Độ lệch chuẩn	Thống kê thay đổi			Hệ số Durbin-Watson
					R <sup>2</sup> thay đổi	F thay đổi	Mức ý nghĩa F thay đổi	
1	.869 <sup>a</sup>	<b>.755</b>	<b>.746</b>	.27278	.755	88.819	.000	<b>1.487</b>
<i>a. Dự báo: (Hàng số), Chi phí và lệ phí, Mức độ an toàn, Hệ thống khai báo HQĐT, Khả năng đáp ứng, Phương tiện hữu hình, Sự cảm thông, Độ tin cậy</i>								
<i>b. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của doanh nghiệp</i>								

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

Qua kết quả phân tích hồi quy ở bảng 4.9 cho ta thấy:

- Mô hình có hệ số R<sup>2</sup> = 0,755; có nghĩa là 75,5% sự biến đổi về sự hài lòng của doanh nghiệp sẽ được giải thích trong mô hình thông qua. Qua chỉ tiêu này, cho chúng ta biết được mức độ phù hợp của phương trình hồi quy và dữ liệu nghiên cứu.

- Hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh = 0,746 cho thấy mức độ phù hợp của mô hình khá cao, các yếu tố đưa vào mô hình giải thích được 74,6% sự thay đổi của biến phụ thuộc, kết quả phân tích của mô hình nghiên cứu có giá trị.

- Hệ số Durbin-Watson: 1 < D = 1,487 < 3: giả định về tính độc lập của các phần dư không bị vi phạm.

**Bảng 4.10. Phân tích ANOVA**

Mô hình		Tổng bình phương	df	Bình phương trung bình	F	Mức ý nghĩa Sig.
1	Regression	46.261	7	6.609	88.819	<b>.000<sup>b</sup></b>
	Residual	15.030	202	.074		
	Total	61.292	209			

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

Kiểm định F sử dụng trong bảng 4.10 - phân tích ANOVA là phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Mục đích của kiểm định này là về mối quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập. 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 4.11. Kết quả phân tích hồi quy**

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	T	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
	B	Độ lệch chuẩn	Beta			Độ chấp nhận	VIF
1	(Hằng số)	<b>.110</b>	.144		.769	.443	
	Hệ thống khai báo HQĐT	<b>.111</b>	.029	<b>.157</b>	3.840	<b>.000</b>	.722
	Khả năng đáp ứng	<b>.141</b>	.029	<b>.202</b>	4.843	<b>.000</b>	.697
	Sự cảm thông	<b>.203</b>	.031	<b>.284</b>	6.527	<b>.000</b>	.641
	Độ tin cậy	<b>.155</b>	.034	<b>.203</b>	4.560	<b>.000</b>	.610
	Mức độ an toàn	<b>.130</b>	.033	<b>.165</b>	3.937	<b>.000</b>	.688
	Phương tiện hữu hình	<b>.108</b>	.034	<b>.128</b>	3.219	<b>.001</b>	.768
	Chi phí và lệ phí	<b>.128</b>	.029	<b>.171</b>	4.421	<b>.000</b>	.811

a. *Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của doanh nghiệp*

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

Quan sát kết quả phân tích hồi quy ở bảng trên cho ta thấy hệ số phóng đại phương sai (VIF) các biến độc lập có giá trị  $1 < VIF < 10$ , và độ chấp nhận (Tolerance) của bảy biến trong mô hình đều lớn hơn 0,5; vậy nên ta có thể kết luận không có hiện tượng đa cộng tuyến. Giá trị mức ý nghĩa sig của các biến đều nhỏ hơn 0,05; điều này chứng tỏ bảy biến độc lập của mô hình đều có ý nghĩa thống kê.

\* **Phương trình hồi quy:** Dựa vào kết quả phân tích hồi quy đa biến ở bảng 4.11, phương trình hồi quy được xác định như sau:

$$HL = 0,110 + 0,111HT + 0,141DU + 0,203CT + 0,155TC + 0,130AT + 0,108PT + 0,128CP$$

Trong đó, HL: Sự hài lòng của doanh nghiệp

HT: Hệ thống khai báo HQĐT

DU: Khả năng đáp ứng

CT: Sự cảm thông

TC: Độ tin cậy

AT: Mức độ an toàn

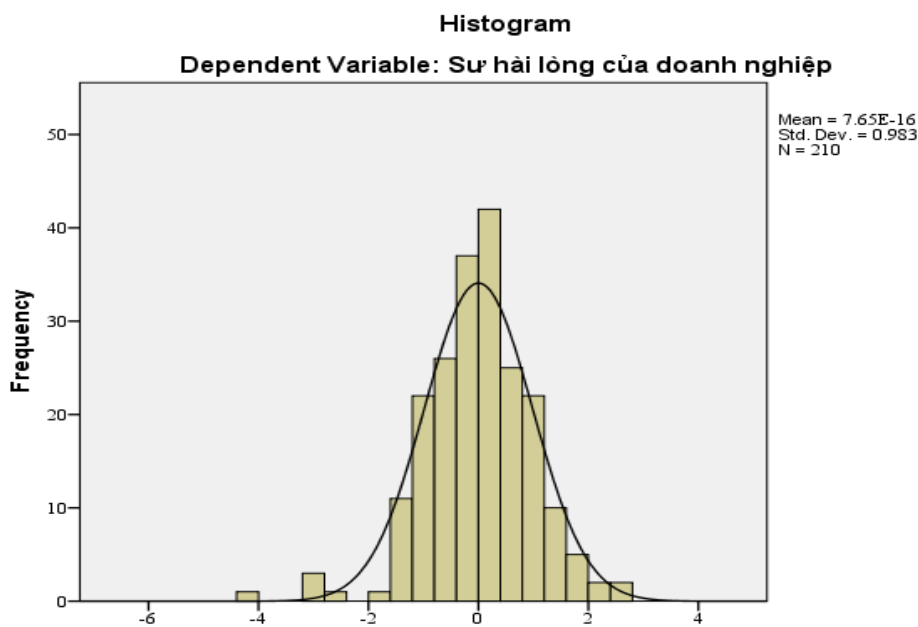
PT: Phương tiện hữu hình

CP: Chi phí và lệ phí

Phương trình hồi quy thể hiện mối quan hệ giữa sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT với các yếu tố: (1)Hệ thống khai báo HQĐT, (2)Khả năng đáp ứng, (3)Sự cảm thông, (4)Độ tin cậy, (5)Mức độ an toàn, (6)Phương tiện hữu hình, (7)Chi phí và lệ phí.

Kết quả hồi quy cho thấy yếu tố “Sự cảm thông” có sự ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT, tiếp theo là yếu tố “Độ tin cậy”, kế đến lần lượt là các yếu tố “Khả năng đáp ứng”, “Mức độ an toàn”, “Chi phí và lệ phí”, “Hệ thống khai báo HQĐT”, và cuối cùng là yếu tố “Phương tiện hữu hình”.

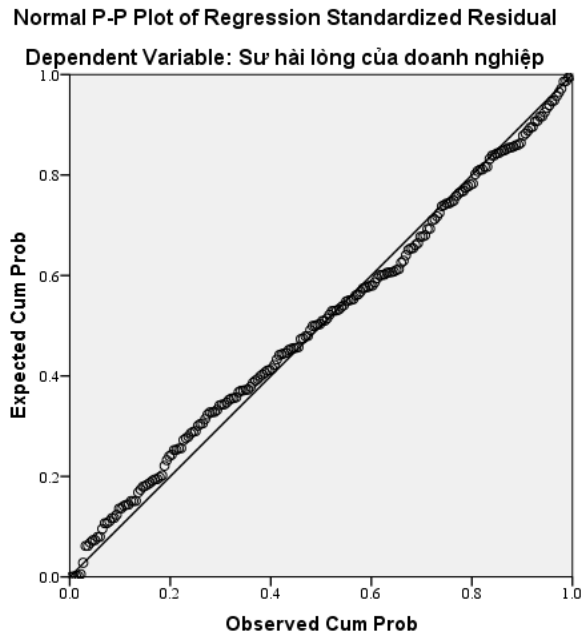
Để dò tìm sự vi phạm giả định phân phối chuẩn của phần dư, ta dùng công cụ vẽ của phần mềm SPSS cho ra biểu đồ Histogram và đồ thị P-P Plot.



**Hình 4.2. Biểu đồ tần số Histogram**

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

Quan sát biểu đồ Histogram ở hình trên ta thấy phần dư có phân phối chuẩn, và độ lệch chuẩn của nó gần bằng 1 (Std. Dev = 0.983). Do đó ta có thể kết luận rằng giả thuyết phân phối chuẩn không bị vi phạm.



**Hình 4.3. Đồ thị P-P Plot**

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

Quan sát hình 4.3 cho ta thấy: Đồ thị P-P Plot cũng cho thấy các điểm quan sát không phân tán quá xa đường thẳng kỳ vọng nên có thể kết luận là giả thuyết phân phối chuẩn của phần dư không bị vi phạm.

#### 4.4.3 Kiểm định giả thuyết

Kết quả hồi quy cho thấy bảy yếu tố về CLDV thủ tục HQĐT có tác động ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp, được xây dựng theo phương trình hồi quy như 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, H6, H7.

**Bảng 4.12. Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết**

Giả thuyết	Mối quan hệ	Hệ số hồi quy	Mức ý nghĩa Sig	VIF	Kết quả kiểm định
H1	HT → HL	.111	.000	1.385	Chấp nhận
H2	DU → HL	.141	.000	1.435	Chấp nhận
H3	CT → HL	.203	.000	1.561	Chấp nhận
H4	TC → HL	.155	.000	1.639	Chấp nhận
H5	AT → HL	.130	.000	1.452	Chấp nhận
H6	PT → HL	.108	.001	1.302	Chấp nhận
H7	CP → HL	.128	.000	1.233	Chấp nhận

*Nguồn: Tác giả tổng hợp*

**Giả thuyết H1:** “Hệ thống khai báo HQĐT” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả hồi quy có hệ số = **0,111** (sig <0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Hệ thống khai báo HQĐT” phát huy tốt tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp và tăng thêm 0,111 đơn vị, vậy giả thuyết H1 được chấp nhận.

**Giả thuyết H2:** “Khả năng đáp ứng” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả hồi quy có hệ số = **0,141** (sig <0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Khả năng đáp ứng” của công chức hải quan phát huy tốt tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp và tăng thêm 0,141 đơn vị; vậy giả thuyết H2 được chấp nhận.

**Giả thuyết H3:** “Sự cảm thông” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả hồi quy có hệ số = **0,203** (sig <0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Sự cảm thông” của công chức hải quan phát huy tốt tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp và tăng thêm 0,203 đơn vị; vậy giả thuyết H3 được chấp nhận.

**Giả thuyết H4:** “Độ tin cậy” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả hồi quy có hệ số = **0,155** (sig <0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố về “Độ tin cậy” của công chức hải quan phát huy tốt tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp và tăng thêm 0,155 đơn vị; vậy giả thuyết H4 được chấp nhận.

**Giả thuyết H5:** “Mức độ an toàn” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả hồi quy có hệ số = **0,130** (sig <0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Mức độ an toàn” phát huy tốt tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp và tăng thêm 0,130 đơn vị; vậy giả thuyết H5 được chấp nhận.

**Giả thuyết H6:** “Phương tiện hữu hình” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả hồi quy có hệ số = **0,108** (sig <0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Phương tiện hữu hình” phát huy tốt tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp và tăng thêm 0,108 đơn vị; vậy giả thuyết H6 được chấp nhận.



**Giả thuyết H7:** “Chi phí và lệ phí” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả hồi quy có hệ số = **0,128** (sig <0,05); có nghĩa là trong trường hợp các yếu tố khác không đổi, khi yếu tố “Chi phí và lệ phí” phát huy tốt tăng lên 1 đơn vị, thì sẽ tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp và tăng thêm 0,128 đơn vị; vậy giả thuyết H7 được chấp nhận.

#### 4.5 THỐNG KÊ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP

**Bảng 4.13. Kết quả thống kê trung bình mức độ hài lòng của doanh nghiệp theo từng yếu tố**

Yếu tố	Số lượng	Thấp nhất	Cao nhất	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Hệ thống khai báo HQĐT	210	1.20	5.00	<b>3.64</b>	.77107
Khả năng đáp ứng	210	1.20	5.00	<b>3.10</b>	.77848
Sự cảm thông	210	1.25	4.75	<b>3.07</b>	.75864
Độ tin cậy	210	1.50	5.00	<b>3.41</b>	.71022
Mức độ an toàn	210	1.50	5.00	<b>3.43</b>	.68751
Phương tiện hữu hình	210	1.00	5.00	<b>3.67</b>	.63978
Chi phí và lệ phí	210	1.33	5.00	<b>3.05</b>	.72537
Sự hài lòng của doanh nghiệp	210	2.00	4.75	<b>3.33</b>	.54154
Valid N (listwise)	210				

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

Theo kết quả thống kê trong bảng 4.13 cho thấy, doanh nghiệp đánh giá bảy yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ về CLDV thủ tục HQĐT ở mức trên trung bình. Yếu tố được doanh nghiệp đánh giá cao nhất theo mức độ hài lòng là “Phương tiện hữu hình” có giá trị trung bình đạt 3,67; tiếp theo là yếu tố “Hệ thống khai báo HQĐT” (3,64); kế đến là các yếu tố “Mức độ an toàn”, “Độ tin cậy”, “Khả năng đáp ứng”, “Sự cảm thông”; thấp nhất là yếu tố “Chi phí và lệ phí” có giá trị trung bình chỉ đạt 3,05.

Nhìn chung, giá trị trung bình (mean) của các yếu tố trong mô hình nghiên cứu được doanh nghiệp đánh giá đều lớn hơn 0,3; điều này cho ta thấy phần lớn doanh nghiệp được khảo sát có mức độ hài lòng trên trung bình về CLDV thủ tục HQĐT tại Cục HQ TP.HCM hiện nay.

## **4.6 ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP.**

### **4.6.1 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về hệ thống khai báo HQĐT**

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp về hệ thống khai báo HQĐT có điểm trung bình đạt 3,64 (bảng 4.14), điều này cho thấy mức độ hài lòng của doanh nghiệp cao hơn mức trung bình là 3 của thang đo likert 5 mức độ. Tuy nhiên, với điểm trung bình này cho thấy mức độ hài lòng của doanh nghiệp về yếu tố này chưa cao, mặc dù cục HQ TP.HCM đã ưu tiên đầu tư trang thiết bị, máy móc phục vụ HQĐT nhưng chất lượng hoạt động của hệ thống khai báo chưa đạt hiệu quả cao, chưa thực sự đáp ứng được nhu cầu hiện nay. Hiện tại hệ thống khai báo hải quan VNACCS còn mới và chưa đồng bộ giữa các Chi Cục Hải Quan nên hệ thống khai báo hải quan chưa được cải thiện tốt. Vẫn còn hiện tượng mỗi Chi Cục Hải Quan làm mỗi kiểu khác nhau chưa đồng nhất. Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT vẫn còn xảy ra sự cố, tốc độ xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin chưa thực sự nhanh chóng, tốc độ đường truyền chậm là một trong những nguyên nhân ảnh hưởng không tốt đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp về yếu tố hệ thống khai báo HQĐT tại cục HQ TP.HCM.

Thực tế cho thấy Cơ sở hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin viễn thông của nước ta hiện nay vẫn còn nhiều hạn chế. Điều này góp phần dẫn đến hệ thống xử lý dữ liệu thông quan điện tử còn chậm. Bên cạnh đó, hệ thống đường truyền thương xuyên báo lỗi, tỷ lệ các tờ khai phân luồng vàng, luồng đỏ còn rất cao, các phần mềm vừa chạy, vừa xây dựng nên vẫn còn trục trặc. Hệ thống mạng HQĐT hiện chưa kết nối với các tổ chức thương mại, các cơ quan nhà nước như kho bạc, ngân hàng... Vì vậy nhiều khâu vẫn phải thực hiện theo phương pháp thủ công dẫn tới ùn tắc, chậm trễ do khâu chuyên tiếp bàn giao chứng từ. Mức độ xử lý tự động của hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan chưa thực hiện được hoàn toàn các khâu trong quá trình ra quyết định thông quan, vẫn cần có sự tham gia của công chức hải quan vào việc kiểm tra chính sách mặt hàng, phân luồng, tính thuế, hoàn thuế...

**Bảng 4.14. Trung bình mức độ hài lòng về hệ thống khai báo HQĐT**

Diễn giải	N	Trung bình
HT1- Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng	210	3.72
HT2 - Hệ thống xử lý dữ liệu của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt	210	3.62
HT3 - Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng	210	3.65
HT4 - Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố	210	3.56
HT5 - Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định	210	3.63
<b>Hệ thống khai báo HQĐT (HT)</b>	210	<b>3.64</b>

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

#### 4.6.2 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về khả năng đáp ứng

Qua kết quả khảo sát mức độ hài lòng của doanh nghiệp về yếu tố khả năng đáp ứng trong bảng 4.15 cho thấy: giá trị trung bình của yếu tố này chỉ đạt 3,10; điều này cho thấy doanh nghiệp đánh giá mức độ hài lòng của mình về khả năng đáp ứng của công chức hải quan về HQĐT còn thấp, công chức hải quan chưa hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của doanh nghiệp, quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan hải quan chưa thực sự nhanh chóng như mong muốn của doanh nghiệp. Hầu hết các Văn bản có liên quan đến hải quan, doanh nghiệp không được cung cấp đầy đủ, hoặc được cập nhật từ đơn vị hải quan nơi doanh nghiệp thường xuyên liên hệ mà qua các website, cung cấp từ các đơn vị dịch vụ chữ ký số, từ doanh nghiệp khác cùng ngành. Còn xảy ra tình trạng về việc gây phiền hà, những nhiều doanh nghiệp của công chức hải quan.

**Bảng 4.15. Trung bình mức độ hài lòng về khả năng đáp ứng**

Diễn giải	N	Trung bình
DU1 - Công chức HQ hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của DN	210	3.03
DU2 - Các văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ cho DN	210	3.10
DU3 - Công chức HQ không gây phiền hà, những nhiều DN	210	3.14
DU4 - Cơ quan HQ tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho DN về TTHQĐT	210	3.16
DU5 - Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan HQ nhanh chóng	210	3.08
<b>Khả năng đáp ứng (DU)</b>	210	<b>3.10</b>

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

#### 4.6.3 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về sự cảm thông

Điểm trung bình mức độ hài lòng của doanh nghiệp về yếu tố sự cảm thông chỉ đạt 3,07; qua đó cho ta thấy sự hài lòng của doanh nghiệp đối với công chức hải quan là còn thấp. Thái độ cư xử của công chức hải quan với doanh nghiệp, cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng cho doanh nghiệp, sự quan tâm cải tiến và đáp ứng những nguyện vọng chính đáng của doanh nghiệp chỉ ở mức trung bình. Điều này cho thấy công chức Cục Hải quan TP.HCM chưa thật sự cảm thông và hiểu được những khó khăn của doanh nghiệp.

**Bảng 4.16. Trung bình mức độ hài lòng về sự cảm thông**

Diễn giải	N	Trung bình
CT1 - Công chức HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN	210	3.05
CT3 - Công chức HQ luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng	210	3.05
CT4 - Công chức HQ luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của DN	210	3.22
CT5 - Những nguyện vọng chính đáng của DN được quan tâm cải tiến	210	2.95
<b>Sự cảm thông (CT)</b>	<b>210</b>	<b>3.07</b>

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

#### 4.6.4 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về độ tin cậy

Từ thông tin khảo sát ở bảng 4.17 cho thấy, doanh nghiệp chưa thực sự hài lòng và đánh giá yếu tố độ tin cậy chỉ ở mức trung bình, đạt 3,41 điểm. Thực tế cho thấy các vấn đề về công chức hải quan thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT, sự hướng dẫn tận tình cho doanh nghiệp về thủ tục HQĐT của công chức hải quan, giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các doanh nghiệp, và mức độ chính xác về thông tin phản hồi của công chức hải quan là chưa cao. Một số công chức hải quan chưa tận tình hướng dẫn cho doanh nghiệp cũng như mức độ chính xác về thông tin phản hồi còn hạn chế.

**Bảng 4.17. Trung bình mức độ hài lòng về độ tin cậy**

Diễn giải	N	Trung bình
TC1 - Công chức HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT	210	3.32
TC2 - Thông tin phản hồi của công chức HQ luôn chính xác	210	3.54
TC3 - Công chức HQ hướng dẫn tận tình cho DN về thủ tục HQĐT	210	3.38
TC4 - Công chức HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các DN	210	3.40
<b>Độ tin cậy (TC)</b>	<b>210</b>	<b>3.41</b>

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

#### 4.6.5 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về mức độ an toàn

Vấn đề an toàn, bảo mật thông tin và dữ liệu, an toàn cho doanh nghiệp khi có những sự cố về hệ thống... luôn là một trong những yếu tố mà doanh nghiệp quan tâm nhiều nhất. Đối với thủ tục HQĐT thì việc kê khai thủ tục hải quan được thực hiện trên máy vi tính và truyền tải dữ liệu qua mạng internet, vì thế nên sự an toàn càng được doanh nghiệp quan tâm và chú trọng nhiều hơn.

Quan sát bảng 4.18 cho thấy, điểm trung bình mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với yếu tố mức độ an toàn là 3,43; đứng thứ 3 trong 7 yếu tố được khảo sát. Tuy nhiên, với số điểm này cho thấy phần lớn doanh nghiệp đánh giá yếu tố mức độ an toàn chỉ ở mức trung bình và trên trung bình (điểm 3 và điểm 4 của thang đo Likert 5 mức độ).

**Bảng 4.18. Trung bình mức độ hài lòng về mức độ an toàn**

Diễn giải	N	Trung bình
AT1 - Thông tin của DN luôn được bảo mật	210	3.47
AT2 - Cơ quan HQ giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống	210	3.39
AT3 - Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn	210	3.55
AT4 - Công chức HQ có trình độ chuyên môn tốt	210	3.33
<b>Mức độ an toàn (AT)</b>	210	<b>3.43</b>

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

#### 4.6.6 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về phương tiện hữu hình

Cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ HQĐT, phong cách chuyên nghiệp và trang phục của công chức hải quan, nơi thực hiện thủ tục hải quan cũng là vấn đề mà các doanh nghiệp quan tâm. Yếu tố phương tiện hữu hình được doanh nghiệp đánh giá khá cao khi được khảo sát, cao nhất trong bảy yếu tố, đạt 3,67 (bảng 4.19). Nội dung câu hỏi khảo sát “Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại” được doanh nghiệp đánh giá đạt 3,82 điểm, điều này cho thấy Cục HQ TP.HCM rất chú trọng đến trang thiết bị HQĐT để phục vụ tốt nhất cho doanh nghiệp.

**Bảng 4.19. Trung bình mức độ hài lòng về phương tiện hữu hình**

Diễn giải	N	Trung bình
PT1 - Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại	210	3.82
PT2 - Công chức HQ có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp	210	3.46
PT3 - Nơi thực hiện thủ tục HQ thuận lợi, thoáng mát	210	3.74
<b>Phương tiện hữu hình (PT)</b>	210	<b>3.67</b>

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

#### 4.6.7 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về chi phí và lệ phí

Các khoản chi phí và lệ phí khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT, luôn là vấn đề nóng bỏng và được nhiều doanh nghiệp tỏ ra quan tâm lo ngại. Nếu Cục Hải quan TP.HCM không thực hiện tốt vấn đề này, nó sẽ là nguyên nhân gây ảnh hưởng đến đến những suy nghĩ không tốt của doanh nghiệp cũng như người dân về hình ảnh Cục Hải quan TP.HCM nói riêng, Tổng cục Hải quan Việt Nam nói chung. Xem qua kết quả khảo sát ở bảng 4.20 cho ta thấy, điểm trung bình về mức độ hài lòng của doanh nghiệp đánh giá yếu tố chi phí và lệ phí chỉ đạt 3,05; thấp nhất trong bảy yếu tố được đưa ra trong mô hình nghiên cứu. Điều này cho thấy doanh nghiệp chưa hài lòng về yếu tố chi phí và lệ phí khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại cục HQ TP.HCM.

**Bảng 4.20. Trung bình mức độ hài lòng về chi phí và lệ phí**

Diễn giải	N	Trung bình
CP1 - Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp	210	3.04
CP2 - Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT	210	3.05
CP3 - Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT	210	3.05
<b>Chi phí và lệ phí (CP)</b>	210	<b>3.05</b>

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

#### 4.6.8 Đánh giá Sự hài lòng chung của doanh nghiệp

Quan sát kết quả khảo sát ở bảng 4.21 về mức độ hài lòng chung của doanh nghiệp cho thấy, điểm trung bình của yếu tố này đạt 3,33; với số điểm này, mức độ hài lòng của phần lớn doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT tại Cục HQ TH.HCM chỉ đạt mức trên trung bình (điểm 3 và điểm 4 của thang đo Likert 5 mức độ). Điều này cho thấy những nỗ lực của Cục HQ TP.HCM trong công tác phục vụ doanh nghiệp, tạo thuận lợi cho doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT...chưa

thực sự đáp ứng được kỳ vọng của doanh nghiệp và chưa được họ đánh giá cao về mức độ hài lòng.

**Bảng 4.21. Trung bình thang đo mức độ hài lòng chung của doanh nghiệp**

Diễn giải	N	Trung bình
HL1 - Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho DN	210	3.30
HL2 - Cục HQ TP.HCM là đơn vị phục vụ tốt	210	3.38
HL3 - DN Hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục HQ TP.HCM	210	3.32
HL4 - DN hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT của cục HQ TP.HCM	210	3.33
<b>Sự hài lòng của doanh nghiệp (HL)</b>	210	<b>3.33</b>

*Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát*

#### **Tóm tắt chương 4**

Chương 4 trình bày về kết quả nghiên cứu của đề tài với những nội dung chính như sau: Mô tả mẫu khảo sát, đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, điều chỉnh mô hình nghiên cứu sau khi phân tích nhân tố. Tiếp theo, tác giả tiến hành kiểm định hệ số tương quan, phân tích hồi quy, kiểm định giả thuyết, thống kê mức độ hài lòng của doanh nghiệp và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu cho thấy, bảy yếu tố được đưa ra trong mô hình nghiên cứu ban đầu đều có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, trong đó yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất là “sự cảm thông” của công chức HQ đối với doanh nghiệp.

## CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 5.1 KẾT LUẬN

Mục tiêu chính của nghiên cứu là xác định và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan TP.HCM, trên cơ sở đó đề xuất kiến nghị hoàn thiện.

Trên cơ sở lý thuyết về dịch vụ, dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến và thủ tục HQĐT; mô hình 5 khoảng cách về CLDV, thang đo CLDV của Parasuraman và Cộng sự (1985, 1988); tổng quan về các nghiên cứu trên thế giới và trong nước, tình hình thực tế hiện nay về CLDV thủ tục HQĐT, tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu bao gồm 7 yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Đề tài được thực hiện qua 2 bước là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng 2 phương pháp là phương pháp định tính (áp dụng kỹ thuật thảo luận nhóm và phỏng vấn trực tiếp để tham khảo ý kiến 10 chuyên gia), kết hợp với phương pháp khảo sát sơ bộ định lượng (50 mẫu). Kết quả nghiên cứu sơ bộ là cơ sở để tác giả hoàn thiện mô hình nghiên cứu chính thức, thang đo chính thức và bảng câu hỏi khảo sát chính thức về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV HQĐT tại Cục HQ TP.HCM.

Nghiên cứu chính thức được tiến hành qua các bước: đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích hồi quy và kiểm định giả thuyết. Kết quả nghiên cứu đã thể hiện bảy yếu tố có tác động ảnh hưởng đến Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với CLDV HQĐT tại Cục Hải quan TP.HCM như mô hình nghiên cứu ban đầu, đó là: (1)Hệ thống khai báo HQĐT, (2)Khả năng đáp ứng, (3)Sự cảm thông, (4)Độ tin cậy, (5)Mức độ an toàn, (6)Phương tiện hữu hình, (7)Chi phí và lệ phí.

Kết quả hồi quy như sau:

$$\text{Sự hài lòng của doanh nghiệp (HL)} = 0,110 + 0,111\text{HT} + 0,141\text{DU} + 0,203\text{CT} \\ + 0,155\text{TC} + 0,130\text{AT} + 0,108\text{PT} + 0,128\text{CP}$$

Qua kết quả hồi quy cho ta thấy yếu tố “Sự cảm thông” của công chức hải quan có tác động ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT, yếu tố “Phương tiện hữu hình” có tác động ảnh hưởng thấp nhất.



Từ kết quả phân tích hồi quy, kết quả thống kê mức độ hài lòng của doanh nghiệp cũng như tình hình thực tế hiện nay về CLDV HQĐT tại Cục Hải quan TP.HCM, tác giả đã đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp theo từng yếu tố và đưa ra đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với CLDV HQĐT tại Cục Hải quan TP.HCM.

**\* So sánh với các kết quả nghiên cứu liên quan:**

- Nghiên cứu của Mohammed và cộng sự (2010) về “Công cụ đo lường CLDV của chính phủ điện tử” cho thấy CLDV của chính phủ điện tử chịu tác động bởi 7 yếu tố thành phần, bao gồm: (1)Thiết kế của Website, (2)Mức độ tin cậy, (3)Khả năng đáp ứng, (4)Mức độ an toàn, (5)Hiểu nhu cầu của dân, (6)Thông tin, (7)Mức độ dễ sử dụng.

- Nghiên cứu của Rehman và cộng sự (2012) về “Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng các dịch vụ chính phủ điện tử tại Pakistan” cho kết quả có 5 yếu tố tác động ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chính phủ điện tử, bao gồm: (1)Thiết kế Website, (2)Khả năng đáp ứng, (3)Độ tin cậy, (4)Mức độ an toàn, (5)Chất lượng dịch vụ cung cấp.

- Nghiên cứu của Nguyễn Thị Hồng Lam (2011) về “Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục HQĐT: nghiên cứu trường hợp Cục Hải quan Bình Dương” cho kết quả có 5 yếu tố tác động ảnh hưởng đến Sự hài lòng của doanh nghiệp, bao gồm: (1)Hệ thống khai báo HQĐT, (2)Năng lực phục vụ của công chức Hải quan, (3)Mức độ an toàn, (4)Hiểu nhu cầu doanh nghiệp, (5)Cải tiến phương thức quản lý.

Kết quả của nghiên cứu này cũng cho thấy có 7 yếu tố tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, gồm: (1)Hệ thống khai báo hải quan điện tử, (2)Khả năng đáp ứng, (3)Sự cảm thông, (4)Độ tin cậy, (5)Mức độ an toàn, (6)Phương tiện hữu hình, (7)Chi phí và lệ phí. So với các nghiên cứu trước, kết quả nghiên cứu này đã đưa ra thêm một số yếu tố mới đó là: Phương tiện hữu hình, chi phí và lệ phí; hai yếu tố này cũng có tác động ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT tại Cục HQ TP.HCM.

## 5.2 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

Dựa trên kết quả nghiên cứu ở chương 4, kết quả thống kê trung bình (mean) mức độ hài lòng của doanh nghiệp, tác giả đưa ra một số kiến nghị với lãnh đạo Cục Hải quan TP.HCM nhằm nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT, cụ thể như sau:

### 5.2.1 Yếu tố Hệ thống khai báo HQĐT

Yếu tố “Hệ thống khai báo HQĐT” có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN với hệ số Beta = 0,157. Kết quả thống kê trung bình mức độ hài lòng của DN về yếu tố này đạt 3,64. Để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của doanh nghiệp cũng như nâng cao mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với yếu tố này, tác giả có một số kiến nghị như sau:

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

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

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

DN chưa bổ sung. Ngoài ra, một số vướng mắc khác về kỹ thuật của hệ thống thủ tục HQĐT cũng đang được nghiên cứu giải quyết, như: việc quản lý tài khoản người dùng; duyệt đề nghị chuyển cửa khẩu; xác nhận thực xuất, quy định lấy mẫu, lưu mẫu; quản lý cấp phép xuất khẩu, nhập khẩu hàng hóa, phức tạp hồ sơ hải quan...

- Qua thông tin khảo sát thực tế, nhiều DN cho rằng việc xây dựng phần mềm ứng dụng CNTT cần được đầu tư một cách thích đáng, khắc phục những sự cố và bất cập so với trước. Các DN đề nghị Tổng cục HQ cần phối hợp với các đơn vị cung cấp phần mềm để hoàn chỉnh sớm, đồng thời hướng dẫn triển khai cho các DN nắm bắt và kịp thời vận hành khi các Chi cục HQ địa phương mở rộng thực hiện thủ tục HQĐT.

#### 5.2.2 Yếu tố Khả năng đáp ứng

Theo kết quả phân tích, yếu tố “Khả năng đáp ứng” có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN với hệ số beta bằng 0,202. Kết quả thống kê trung bình mức độ hài lòng của DN về yếu tố này cho thấy khả năng đáp ứng của Cục HQ TP.HCM về CLDV thủ tục HQĐT được các doanh nghiệp đánh giá còn thấp, chỉ đạt 3,1 điểm; vậy nên cơ quan HQ cần thực hiện một số giải pháp nhằm nâng cao mức độ hài lòng của DN đối với yếu tố này như sau:

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

- Có biện pháp giám sát chặt chẽ, tăng cường kiểm tra đột xuất và thường xuyên nhằm kịp thời phát hiện sai phạm của công chức HQ khi làm việc với DN, điều đó sẽ giúp hạn chế tình trạng công chức HQ gây phiền hà, những nhiều DN khi giải quyết thủ tục HQĐT.

- Công chức HQ cần phải công tâm khi thực hiện quy trình kiểm tra giám sát hàng hóa XNK để DN được tạo điều kiện thuận lợi hơn khi thực hiện XNK. Đồng thời, Cơ quan HQ thực hiện việc hướng dẫn, tháo gỡ vướng mắc nhanh chóng. Mặt

khác, HQ có các buổi tập huấn, và thực sự lắng nghe, cải tiến quy trình khai và kiểm tra giám sát hàng hóa khai HQ, chứ đừng làm theo kiểu phong trào.

- Mỗi cuộc đối thoại, tập huấn, triển khai và hội thảo với DN tại Cục HQ và các Chi cục HQ, cần phát phiếu thăm dò ý kiến của DN về Thủ tục HQĐT; hàng tháng tổ chức ít nhất một buổi tiếp DN tại Cục HQ và các Chi cục HQ; trong tháng tổ chức ít nhất một buổi tiếp DN trực tiếp trên truyền hình do Cục HQ tổ chức.

- Qua tình hình thực tế hiện nay, các DN phản ánh tình trạng trong quá trình làm thủ tục HQ, có một số công chức yêu cầu xuất trình, nộp các giấy tờ, chứng từ không thuộc bộ hồ sơ HQ như lệnh giao hàng. Ngoài ra, còn một số trường hợp cán bộ HQ vẫn yêu cầu kiểm tra tờ khai HQ bằng bản in khi thực hiện hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS. Để giải quyết tình trạng này, tác giả đề xuất một số kiến nghị như sau:

+ Đối với việc in và xác nhận trên tờ khai HQĐT: khi kiểm tra hồ sơ, công chức HQ không được yêu cầu DN phải nộp tờ khai HQ in (cơ quan HQ đã có thông tin tờ khai trên hệ thống VNACCS/VCIS), công chức HQ phải đối chiếu thông tin trên hồ sơ hải quan với dữ liệu khai báo trên hệ thống để thực hiện việc kiểm tra.

+ Về việc in và đóng dấu trên tờ khai hải quan: đối với tờ khai xuất khẩu, nhập khẩu đã được quyết định thông quan, giải phóng hàng, Chi cục HQ nơi đăng ký tờ khai tiến hành in tờ khai HQ giao cho DN hoặc DN có thể tự in tờ khai HQ từ hệ thống để xuất trình cho công chức bộ phận giám sát.

+ Với tờ khai nhập khẩu được phép đưa hàng về bảo quản: công chức được giao nhiệm vụ xử lý hồ sơ tiến hành in phần thông tin chung, tờ khai có thông tin chấp thuận cho phép đưa hàng về bảo quản, đóng dấu xác nhận, ký và đóng dấu giao cho người khai HQ làm tiếp các thủ tục.

- Để đảm bảo thực hiện đúng những quy định hiện hành về thủ tục HQ, Tổng cục HQ nên yêu cầu Cục trưởng Cục HQ tỉnh, thành phố tổ chức kiểm tra thường xuyên; kiểm điểm, làm rõ trách nhiệm của công chức HQ nếu yêu cầu DN nộp, xuất trình các chứng từ ngoài quy định. Bên cạnh đó, người đứng đầu đơn vị cũng bị xử lý, làm rõ trách nhiệm nếu tại đơn vị để xảy ra tình trạng công chức HQ thực hiện không đúng các quy định về thủ tục hải quan.

- Ngoài ra, Lãnh đạo Cục cần rà soát lại tình hình nhân lực, xem xét bố trí nhân lực giữa các đơn vị sao cho hợp lý, đúng người đúng việc. Thường xuyên chuyển đổi nhân sự giữa các vị trí nhằm hạn chế tình trạng tiêu cực.

### 5.2.3 Yếu tố Sự cảm thông

Yếu tố “Sự cảm thông” của công chức hải quan có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của DN về CLDV thủ tục HQĐT tại Cục HQ TP.HCM, với hệ số Beta đạt 0,284. Tuy nhiên, kết quả thống kê trung bình mức độ hài lòng của doanh nghiệp về yếu tố này chỉ đạt 3,07. Vì vậy Cục HQ TP.HCM cần tăng cường lắng nghe tìm hiểu nguyện vọng chính đáng của doanh nghiệp theo hướng:

Công chức HQ cần phải cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng hơn để giảm thời gian thông quan cho DN; nâng cao thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN và xem DN như một đối tác hợp tác.

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

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

#### 5.2.4 Yếu tố Độ tin cậy

Yếu tố “Độ tin cậy” của công chức hải quan có sự ảnh hưởng mạnh thứ hai đến sự hài lòng của doanh nghiệp, với hệ số Beta đạt 0,203. Kết quả thống kê trung bình mức độ hài lòng của doanh nghiệp về yếu tố này đạt 3,41; kết quả cho thấy mức độ hài lòng của doanh nghiệp về yếu tố độ tin cậy của công chức hải quan vẫn còn thấp, qua đó tác giả có một số kiến nghị như sau:

- Lãnh đạo thường xuyên kiểm soát, thanh tra ở các đơn vị Chi cục HQ để nắm bắt tình hình, giải quyết những khó khăn và kịp thời phát hiện những vi phạm của công chức HQ cũng như DN.

- Lực lượng HQ là lực lượng hoạt động có tính kỷ luật cao, có đủ trình độ chuyên môn trong công tác do đó phải không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn về tin học, ngoại ngữ, khả năng hiểu biết của mình, đặc biệt là trình độ chuyên môn về nghiệp vụ hải quan, nhất là trong xu thế hiện đại hóa công tác HQ như hiện nay.

- Hoạt động XNK ngày càng tăng, số lượng hồ sơ giải quyết rất nhiều, do đó công chức HQ nên tập trung làm việc hết khả năng, tránh lơ là sang chuyện khác hay tiếp những khách hàng quen biết gây mất thời gian và tổn động hồ sơ. Lực lượng HQ là lực lượng hoạt động minh bạch, liêm chính, cán bộ công chức HQ cần đối xử công bằng với tất cả các DN và cùng DN góp phần làm trong sạch bộ máy Nhà nước.

#### 5.2.5. Yếu tố Mức độ an toàn

Yếu tố “Mức độ an toàn” có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp với hệ số Beta = 0,165. Kết quả thống kê trung bình mức độ hài lòng của DN về yếu tố này đạt 3,43, qua kết quả trên cho thấy mức độ hài lòng của DN với yếu tố an toàn về CLDV thủ tục HQĐT tại Cục HQ TP.HCM chỉ ở mức độ trên trung bình.

Mục tiêu của an toàn bảo mật trong công nghệ thông tin là xây dựng được một bộ tiêu chuẩn về an toàn, ứng dụng các tiêu chuẩn này vào hệ thống nhằm loại trừ hoặc giảm thiểu tới mức tối đa các tác động nguy hiểm. Hiện nay các biện pháp tấn công ngày càng đa dạng và tinh vi, đe dọa nghiêm trọng tới sự an toàn của thông tin.

Trên thế giới, một biện pháp an toàn thông tin đang được sử dụng rộng rãi và đã mang lại nhiều lợi ích cho người dùng trong các giao dịch điện tử, đặc biệt là

thương mại điện tử, đó là việc sử dụng chữ ký số vào các quá trình trao đổi thông tin. Với chữ ký số, thông tin truyền trong hệ thống được đảm bảo tính toàn vẹn, tính tin cậy và tính không thể phủ nhận. Với tình hình hiện tại ở Việt Nam, đặc biệt là trong lĩnh vực HQĐT thì việc áp dụng chữ ký số nhằm đảm bảo an toàn thông tin là hoàn toàn phù hợp và khả thi. Để có thể áp dụng chữ ký số, HQ Việt Nam cần phải xây dựng được một hệ thống chứng thực số theo mô hình RootCA nhằm thống nhất chứng thực trong toàn ngành, cũng như dễ dàng thống nhất với các hệ thống chứng thực ngoài ngành. Thực hiện được mục tiêu này thì các tiêu chuẩn về an toàn cũng được đảm bảo, từ đó hệ thống HQĐT của Việt Nam nói chung, HQĐT TP.HCM nói riêng, có thể kết nối với hệ thống HQ của khu vực và của cả thế giới, tạo thành một khối thống nhất, thúc đẩy sự phát triển mạnh mẽ của các ngành HQ trong thời kỳ đất nước hội nhập. Với chữ ký điện tử doanh nghiệp có thể yên tâm là dữ liệu của mình được bảo vệ an toàn, đảm bảo tính toàn vẹn cũng như tính xác thực. Vì vậy Cục HQ TP.HCM cần phổ biến rộng rãi lợi ích của việc sử dụng chữ ký số đến DN. Tuyên truyền, hướng dẫn DN đăng ký và sử dụng chữ ký số

Hạ tầng viễn thông của các nhà cung cấp dịch vụ còn hạn chế, vẫn còn xảy ra gián đoạn do sự cố đường truyền. Hệ thống an ninh an toàn mạng còn thiếu thiết bị bảo vệ thông tin giữa hải quan và DN qua đường truyền Internet; phần mềm thủ tục HQĐT trong quá trình vận hành còn phát sinh lỗi, chậm được khắc phục. Vì vậy cần nâng cao chất lượng đường truyền, khắc phục triệt để các lỗi phần mềm.

#### 5.2.6 Yếu tố Phương tiện hữu hình

Yếu tố về “Phương tiện hữu hình” của Cục HQ TP.HCM có sự ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN với hệ số Beta đạt 0,128, thấp nhất trong bảy yếu tố. Tuy nhiên, theo kết quả thống kê trung bình mức độ hài lòng của DN theo từng yếu tố cho thấy yếu tố này được DN đánh giá hài lòng khá cao, đạt 3,67 điểm. Để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của DN cũng như nâng cao mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN đối với yếu tố này, tác giả có một số kiến nghị sau:

- Đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng, trang thiết bị cho hoạt động triển khai thủ tục HQĐT, nâng cấp hệ thống thông tin để kiểm soát việc khai báo và cập nhật tờ khai hàng hóa XNK và tránh xảy ra tình trạng trục trặc gây ra ảnh hưởng đến toàn bộ hệ thống kiểm tra, giám sát thông tin.

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

- Nâng cao tính chuyên nghiệp của công chức HQ về phong cách, trang phục, khả năng giải quyết công việc...; cải thiện môi trường nơi thực hiện thủ tục HQĐT.

- Nhà nước cần có những chính sách thích hợp nhằm đẩy nhanh tiến trình làm mới và nâng cấp lại các cơ sở hạ tầng giao thông tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động giao nhận nói chung và việc thực hiện thủ tục HQĐT nói riêng. Ngành giao nhận hàng hóa XNK muốn phát triển cần có cơ sở hạ tầng, trang thiết bị hiện đại. Điều này chỉ có thể đạt được thông qua việc tăng cường thu hút vốn đầu tư nước ngoài thì mới có thể tận dụng được nguồn vốn cùng với công nghệ hiện đại nhờ đó nhanh chóng thay đổi bộ mặt của ngành. Tại Cảng Cát Lái, với sự hỗ trợ của tổ chức Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA) từ khi có hệ thống máy soi container vào cuối năm 2010, thời gian giải phóng hàng hóa được rút gọn rất nhiều, giảm thiểu thời gian, tiền bạc cho cả DN và cán bộ hải quan.

#### 5.2.7 Yếu tố Chi phí và lệ phí

Yếu tố “Chi phí và lệ phí” có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN với hệ số Beta = 0,171. Kết quả đánh giá của các DN về mức độ hài lòng đối với yếu tố Chi phí và lệ phí thấp nhất trong bảy yếu tố, chỉ đạt 3,05. Thực tế cho thấy có DN phản ánh từ khi HQ áp dụng hệ thống thông quan điện tử mới (VNACCS/VCIS), hàng của công ty liên tục bị phân luồng đỏ khiến chi phí thông quan đội lên cao. Thậm chí, DN phải tốn thêm nhiều thời gian, khiến cho chất lượng của sản phẩm giảm sút. Riêng việc chi phí đội lên cao là do quy định mới tại cảng, các container hàng phải trực tiếp chạy qua máy soi, cho nên DN buộc phải có trách nhiệm thuê xe để nâng container. Ngoài ra, khi vận chuyển hàng vào cảng, DN không được phép chở hàng bằng xe của chính họ mà buộc phải thuê xe tại cảng, khiến nhiều đơn vị tốn thêm chi phí. Để khắc phục tình trạng nêu trên, tác giả có một số kiến nghị sau:

- Triển khai nhanh và rộng cơ chế 1 cửa quốc gia sẽ đem đến nhiều lợi ích cho doanh nghiệp:

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



trong khâu chuẩn bị, nộp hồ sơ. Nếu tính trong năm 2013, với 1,3 triệu hồ sơ hải quan XNK phải chịu sự điều chỉnh của các quy định quản lý chuyên ngành thì doanh nghiệp sẽ giảm được chi phí cho toàn bộ số hồ sơ này.

+ Thứ hai, khi kết nối với Cơ chế một cửa ASEAN (ASW), dự kiến C/O điện tử sẽ được ASEAN công nhận và được gửi trực tiếp cho hải quan các nước thông qua ASW nên doanh nghiệp xuất khẩu và doanh nghiệp nhập khẩu sẽ được hưởng lợi từ việc công nhận C/O này.

+ Thứ ba, doanh nghiệp nhận được kết quả phản hồi nhanh (đối với luồng xanh, dự kiến hệ thống VNACCS của cơ quan hải quan phản hồi kết quả trong vòng 1 giây) nên rút ngắn thời gian giải phóng hàng, giảm chi phí lưu kho, lưu bãi, tăng hiệu quả kinh doanh.

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

- Xem lại các tiêu chí phân luồng đỏ, các tiêu chí quản lý rủi ro trên hệ thống VNACCS/VCIS

- Ngành HQ sẽ bổ sung và nâng cao hiệu quả thực hiện kiểm tra hàng hóa bằng máy soi container: kiểm tra không có mặt của người khai HQ, tiến tới không kiểm tra thủ công trừ hàng hóa XNK từ những địa bàn, lĩnh vực rủi ro,...

- Ngoài ra, Tổng cục HQ cần tăng cường phối hợp với Bộ Giao thông vận tải chỉ đạo các đơn vị kinh doanh hạ tầng cảng, thực hiện cải cách thủ tục hành chính: ưu tiên xếp dỡ, giải phóng hàng đối với DN ưu tiên; thực hiện kiểm tra bằng máy soi ngay khi hàng hóa xuống cảng không có mặt người khai hải quan, giúp ngắn thời gian giải phóng hàng, giảm thời gian và chi phí kho bãi,...

#### 5.2.8. Kiến nghị đối với doanh nghiệp:

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

- Doanh nghiệp cần thay đổi tư duy về khai báo thủ tục HQ truyền thống, nhận

thức được lợi ích của HQĐT: thuận tiện về thời gian, địa điểm, giảm chi phí, công sức, giảm nhiều thủ tục, giấy tờ không cần thiết, nhân lực,...

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

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

- Phối hợp với cơ quan HQ hoàn thiện việc khai báo HQĐT, làm theo quy trình đã định sẵn, lưu giữ chứng từ HQ (dạng điện tử, dạng văn bản) theo thời gian quy định của HQ, xuất trình chứng từ, giấy tờ khi có yêu cầu của cơ quan HQ.

### **5.3 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO**

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

- Địa bàn khảo sát thu thập thông tin của nghiên cứu này chỉ tập trung tại TP.HCM, nếu được thực hiện trên phạm vi rộng hơn thì tính đại diện sẽ cao hơn.

- Đề tài chủ yếu chỉ tập trung nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN về CLDV thủ tục HQĐT tại cục HQ TP.HCM với số lượng mẫu là: 50 mẫu nghiên cứu sơ bộ và 210 mẫu nghiên cứu chính thức. Để khái quát hóa cao cho nghiên cứu sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT, cần có những nghiên cứu lặp lại với số lượng mẫu lớn hơn và phạm vi nghiên cứu rộng hơn. Đây là một hướng cho các nghiên cứu tiếp theo.

- Mô hình ban đầu của nghiên cứu này chỉ chọn 7 yếu tố trong rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT. Các nghiên cứu sau này cần xem xét thêm một số yếu tố vào mô hình như: Khả năng xử lý dữ liệu, Đội ngũ cán bộ công chức Hải quan, thiết kế website...

- Nghiên cứu chỉ thực hiện khảo sát đối với các doanh nghiệp nói chung, chưa xác định theo lĩnh vực, ngành nghề kinh doanh cụ thể. Do vậy, các nghiên cứu lặp lại có thể phân bổ mẫu khảo sát theo từng ngành nghề hoạt động của doanh nghiệp để có thể thấy rõ mức độ hài lòng của doanh nghiệp theo từng khối ngành.

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

### **Tóm tắt chương 5**

Chương 5 trình bày phân kết luận chung về kết quả nghiên cứu của toàn luận văn, đưa ra đề xuất một số kiến nghị đối với Lãnh đạo Cục Hải quan TP.HCM theo từng yếu tố của kết quả phân tích ở chương 4, nhằm nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV thủ tục HQĐT, và có những kiến nghị đối với nhà lãnh đạo các doanh nghiệp. Cuối cùng, tác giả nêu một số hạn chế của đề tài và hướng cho nghiên cứu tiếp theo.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tài liệu tiếng Việt

1. **Bộ Tài Chính**, 2011. Quyết định 1514/QĐ-BTC ngày 22 tháng 06 năm 2011 Về việc ban hành “kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hóa ngành hải quan giai đoạn 2011 – 2015”, Hà Nội. [Online] có sẵn tại: <<http://thuvienphapluat.vn/archive/Quyết-dinh-1514-QĐ-BTC-Ke-hoach-cai-cach-phat-trien-va-hien-dai-hoa-vb130788.aspx>> [Truy cập ngày 28.10.2014].
2. **Bộ Tài chính**, 2014. Thông tư số 22/2014/TT-BTC ngày 14/2/2014 Quy định thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu thương mại, Hà Nội. [Online] có sẵn tại: <<http://www.customs.gov.vn/Lists/VanBanPhapLuat/ViewDetails.aspx?ID=7328>> [Truy cập ngày 28.12.2014].
3. **Chính phủ**, 2011. *Nghị định 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 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*, Hà nội. Có sẵn tại:<[http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class\\_id=1&mode=detail&document\\_id=101050](http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class_id=1&mode=detail&document_id=101050)> [Truy cập ngày 22.12.2014].
4. **Chính phủ**, 2011. *ng nghị quyết số 30C/2011/NQ-CP ngày 08 tháng 11 năm 2011 về việc ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020*, Hà Nội. Có sẵn tại: <[http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class\\_id=509&mode=detail&document\\_id=152523](http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class_id=509&mode=detail&document_id=152523)> [Truy cập ngày 16.11.2014].
5. **Chính phủ**, 2012. Nghị định số 87/2012/NĐ-CP ngày 23/10/2012 Quy định chi tiết một số điều của luật hải quan về thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu thương mại, Hà Nội. [Online] có sẵn tại: <<http://www.customs.gov.vn/Lists/VanBanPhapLuat/ViewDetails.aspx?ID=6559>>. [Truy cập ngày 22.12.2014].
6. **Chính phủ**, 2014. *Nghị quyết 01/NQ-CP ngày 02 tháng 01 năm 2014 Về những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu chỉ đạo điều hành thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và dự toán ngân sách nhà nước năm 2014*, Hà nội. [Online] có sẵn tại: <[http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class\\_id=509&mode=detail&document\\_id=171600](http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class_id=509&mode=detail&document_id=171600)>[Truy cập ngày 25.12.2014].

7. **Chính phủ**, 2015. *Nghị định 08/2015/NĐ-CP ngày 21 tháng 01 năm 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*, Hà nội. [online] có sẵn tại: <<http://www.customs.gov.vn/Lists/VanBanPhapLuat/ViewDetails.aspx?ID=8027>> [Truy cập ngày 27.03.2015].
8. **Lê Dân**, 2011. *Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức*, tạp chí khoa học và công nghệ đại học Đà Nẵng số 3 (44) 2011, trang 163 – 168.
9. **Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hoà**, 2010. *Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước*, [online] có sẵn tại: <<http://caicachanhchinh.gov.vn/uploads/Tapchitochucnhanuoc/nam2010/t4-2010.doc>> [truy cập ngày 08/2/2015].
10. **Trần Tiến Khai**, 2012. *Phương pháp nghiên cứu kinh tế*. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
11. **Nguyễn Thị Hồng Lam**, 2011. *Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục HQĐT: nghiên cứu trường hợp Cục Hải quan Bình Dương*. Luận văn Thạc sĩ kinh tế. Trường Đại học Kinh tế TP.HCM.
12. **Philip Kotler**, 2008. *Quản trị Marketing*. Nhà xuất bản Thống kê, Hà nội.
13. **Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang**, 2003. *Đo lường chất lượng dịch vụ vui chơi giải trí ngoài trời Tp.HCM*. Đề tài nghiên cứu khoa học, mã số CS-2003, Trường ĐH Kinh Tế Tp.HCM.
14. **Nguyễn Đình Thọ**, 2008. *Nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp*, Nhà xuất bản Văn hóa - Thông tin.
15. **Võ Thanh Thu & Đoàn Thị Hồng Vân**, 2006. *Kỹ thuật kinh doanh xuất nhập khẩu*. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
16. **Tổng cục Hải quan**, 2015. *Quyết định 833/QĐ-TCHQ ngày 26 tháng 03 năm 2015 Về việc ban hành quy định về quản lý, vận hành hệ thống thông quan tự động VNACCS/VCIS*, Hà Nội. [Online] có sẵn tại: <<http://thuvienphapluat.vn/archive/Quyết-dinh-833-QĐ-TCHQ-2015-quan-ly-van-hanh-He-thong-thong-quan-tu-dong-VNACCS-VCIS-vb269404.aspx>> [Truy cập ngày 27.04.2015].
17. **Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc**, 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 1, 2)*. Nhà xuất bản Hồng Đức.

18. **UBND TP.HCM**, 2013. Quyết định 56/2013/QĐ-UBND ngày 10 tháng 12 năm 2013 Về giao chỉ tiêu dự toán thu - chi ngân sách nhà nước năm 2014, TP.HCM. [Online] có sẵn tại: <[http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class\\_id=1&mode=detail&document\\_id=171999&category\\_id=0](http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class_id=1&mode=detail&document_id=171999&category_id=0)> [Truy cập 16.11.2014].
19. **Đỗ Thị Thanh Vinh**, 2014. *Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập tại tỉnh Khánh Hòa*, Báo cáo tổng hợp, Sở nội vụ tỉnh Khánh Hòa.

#### **Tài liệu tiếng Anh**

20. **Heeks, R.B.**, 2008. *E-government for Development, Institute for Development Policy and Management*. University of Manchester, Manchester.
21. **Philip Kotler**, 2003. *Marketing Management*. 11<sup>th</sup> ed., New Jersey: Prentice-Hall.
22. **Philip Kotler & Kevin Lane Keller**, 2006. *Marketing management*, Pearson Preason Prentice Hall, New Jersey.
23. **Mohammed A.A et al.**, 2010., 2010. *Aproposed instrument dimensions for measuring e-government service quality*. International Journal of u-and e-Service, Science and Technology, Vol.3, No.4. [pdf] Available: <[http://www.sersc.org/journals/IJUNESST/vol3\\_no4/1.pdf](http://www.sersc.org/journals/IJUNESST/vol3_no4/1.pdf)> [Accessed on 06 Feb 2015].
24. **Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.** (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49 (Fall): 41-50.
25. **Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry, L.L.** (1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
26. **Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A.** (1993), More on Improving Service Quality Measurement, *Journal of Retailing*, 69 (1): 140-147.
27. **Rehman, M. et al.**, 2012. *Factors influencing e-government adoption in Pakistan*. Transforming Government: People, Process and Policy, Vol. 6 Iss: 3, pp.258–282 [pdf] Available: <http://search.proquest.com/docview/1027180187/fulltextPDF/9A68B60379264C06PQ/1?accountid=63189> [Accessed on 24 Oct 2014].

## PHỤ LỤC

### Phụ lục 1: Giới thiệu tổng quan về Hải quan Việt Nam

Năm 1945 Cách mạng tháng 8 thành công, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã đọc bản Tuyên ngôn độc lập khai sinh nước Việt Nam dân chủ Cộng hoà. Tuy nhiên, sau đó Việt Nam vẫn phải tiếp tục trải qua 30 năm chiến tranh ác liệt và 27 năm thử thách trong thời kỳ hàn gắn vết thương chiến tranh.

Với cái tên đầu tiên là “Sở Thuế quan và thuế gián thu” được thành lập với mục đích đảm bảo việc kiểm soát hàng hóa XNK và duy trì nguồn thu ngân sách. Hải quan Việt Nam không ngừng chăm lo xây dựng, hoàn thiện và nâng cao cơ sở pháp lý - quản lý Nhà nước để ngày càng phù hợp hơn với thực tiễn của nước Việt Nam. Từ chỗ Hải quan Việt Nam còn phải tạm thời sử dụng những quy định nghiệp vụ về thuế quan của chính quyền thực dân đến nay đã xây dựng và ban hành được “Điều lệ Hải quan”, Pháp lệnh Hải quan và tiếp đó là Luật Hải quan Việt Nam có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2002.

Với những mục tiêu nhằm tạo thuận lợi cho phát triển XNK, thu hút đầu tư nước ngoài, phát triển du lịch và giao thương quốc tế, đảm bảo quản lý, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác Hải quan Việt Nam đã luôn luôn thực hiện theo khẩu hiệu mà mình đã đặt ra: **“Chuyên nghiệp, Minh bạch, Hiệu quả”**.

#### **Lịch sử hình thành**

Ngày 10-9-1945, theo sắc lệnh số 27-SL của Chủ tịch Chính phủ lâm thời Việt Nam Dân chủ Cộng hoà, Bộ trưởng Bộ Nội vụ Võ Nguyên Giáp, thay mặt Chính phủ ký thành lập “Sở thuế quan và thuế gián thu”. Với mục đích thiết lập chủ quyền thuế quan của nước Việt Nam độc lập, đảm bảo việc kiểm soát hàng hóa XNK và duy trì nguồn thu ngân sách từ hoạt động này.

Ngày 03-10-1945, Bộ trưởng Bộ Nội vụ Võ Nguyên Giáp ký Sắc lệnh để Sở Thuế quan và thuế gián thu thuộc Bộ Tài chính.

Ngày 09-11-1945, Bộ trưởng Bộ Tài chính Phạm Văn Đồng ký Nghị định số 48-TC "án định để lập nhập cảng, xuất cảng các hàng hóa".

Ngày 05-02-1946, Bộ trưởng Bộ Tài chính Phạm Văn Đồng ký Nghị định số 192-TC về tổ chức nội bộ Sở Thuế quan và Thuế gián thu, trong đó Sở Thuế quan và Thuế gián thu được chia làm 03 bộ: Bắc Bộ, Trung Bộ, Nam Bộ.

Ngày 29-5-1946, Chủ tịch Hồ Chí Minh ký Sắc lệnh số 75-SL về tổ chức Bộ Tài chính, trong đó ghi rõ Bộ tài chính gồm 5 Nha, đứng đầu là Nha Thuế quan và Thuế gián thu. Như vậy, Sở Thuế quan và Thuế gián thu được đổi thành Nha Thuế quan và Thuế gián thu.

Ngày 14-7-1951, Bộ trưởng Bộ tài chính Lê Văn Hiến ký Nghị định số 54-NĐ quy định tổ chức Bộ Tài chính, trong đó Nha Thuế quan và Thuế gián thu được thu gọn thành Phòng Thuế xuất nhập khẩu thuộc Sở Thuế.

Ngày 14-12-1954, Bộ trưởng Bộ Công thương Phan Anh ký Nghị định số 136-BCT/KB/NĐ thành lập Sở Hải quan thuộc Bộ Công thương.

Ngày 06-4-1955, Bộ trưởng Bộ Công thương Phan Anh ký Nghị định số 73/BCT-KB-NĐ quy định nhiệm vụ, quyền hạn, bộ máy tổ chức của Ngành Hải quan.

Từ ngày 15 đến 20-9-1955, Kỳ họp thứ 5 Quốc hội khóa I quyết định tách Bộ Công thương thành 02 Bộ: Bộ Tài chính và Bộ Thương Nghiệp. Sở Hải quan Trung ương trực thuộc Bộ Thương Nghiệp.

Từ ngày 16 đến 29-4-1958, Kỳ họp thứ 8 Quốc hội khóa I quyết định tách Bộ Thương nghiệp thành 02 Bộ: Bộ Nội Thương và Bộ Ngoại Thương. Sở Hải quan Trung ương trực thuộc Bộ Ngoại thương.

Ngày 27-02-1960, Thủ tướng Chính phủ Phạm Văn Đồng ký Nghị định số 03-CP ban hành Điều lệ Hải quan.

Ngày 17-02-1962, Bộ Ngoại thương ra Quyết định số 490/BNT-TCCB về việc đổi tên Sở Hải quan Trung ương thành Cục Hải quan Trung ương, Phân sở Hải quan đổi thành Phân cục Hải quan, Chi sở đổi thành Chi cục.

Ngày 01-8-1967, Bộ trưởng Bộ Ngoại thương Phan Anh ký Quyết định số 540/BNgT-TCCB thành lập tổ chức nghiên cứu ngoại thương.

Từ 02-5-1975, Đoàn công tác của Hải quan từ vùng giải phóng trở về và các cán bộ từ miền Bắc tăng cường tổ chức tiếp nhận các cơ sở của Tổng Nha thuế Ngụy tại Sài Gòn và các vùng mới giải phóng ở Nam bộ.

Ngày 11-7-1975, Chính phủ cách mạng lâm thời Cộng hòa miền Nam Việt Nam ra Quyết định số 09-QĐ thành lập Cục Hải quan Miền Nam Việt Nam thuộc Tổng nha Ngoại thương. Sau đó, ngày 15-01-1976, Bộ Ngoại thương xác định Cục Hải



quan Miền Nam Việt Nam do Chính phủ cách mạng lâm thời Cộng hòa miền Nam Việt Nam quản lý.

Ngày 25-4-1984 Thực hiện Nghị quyết số 68/HĐBT của Hội đồng Bộ trưởng về đẩy mạnh chống buôn lậu và thành lập Tổng cục Hải quan, và Nghị quyết số 547/NQ-HĐNN ngày 30/8/1984 Hội đồng Nhà nước phê chuẩn thành lập Tổng Cục Hải quan và ngày 20/10/1984 Phó Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng Tô Hữu ký Nghị định số 139/HĐBT quy định nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức của Tổng cục Hải quan. Tổng cục Hải quan trực thuộc Chính phủ.

Ngày 11-5-1985, Tổng cục trưởng TCHQ ký Quyết định số 387/TCHQ-TCCB đổi tên Chi cục Hải quan tỉnh, thành phố thành Hải quan tỉnh, thành phố.

Ngày 01-6-1994, Tổng cục trưởng TCHQ Phan Văn Dĩnh ký Quyết định số 91/TCHQ-TCCB đổi tên Hải quan tỉnh, Hải quan thành phố thành Cục Hải quan tỉnh, Cục Hải quan thành phố.

Ngày 06-3-1998, Chủ tịch nước CHXHCN Việt Nam ký công văn chính thức tham gia Công ước HS về mô tả mã hóa hàng hóa. Theo đó, Công ước có hiệu lực ở Việt Nam từ ngày 01-01-2000.

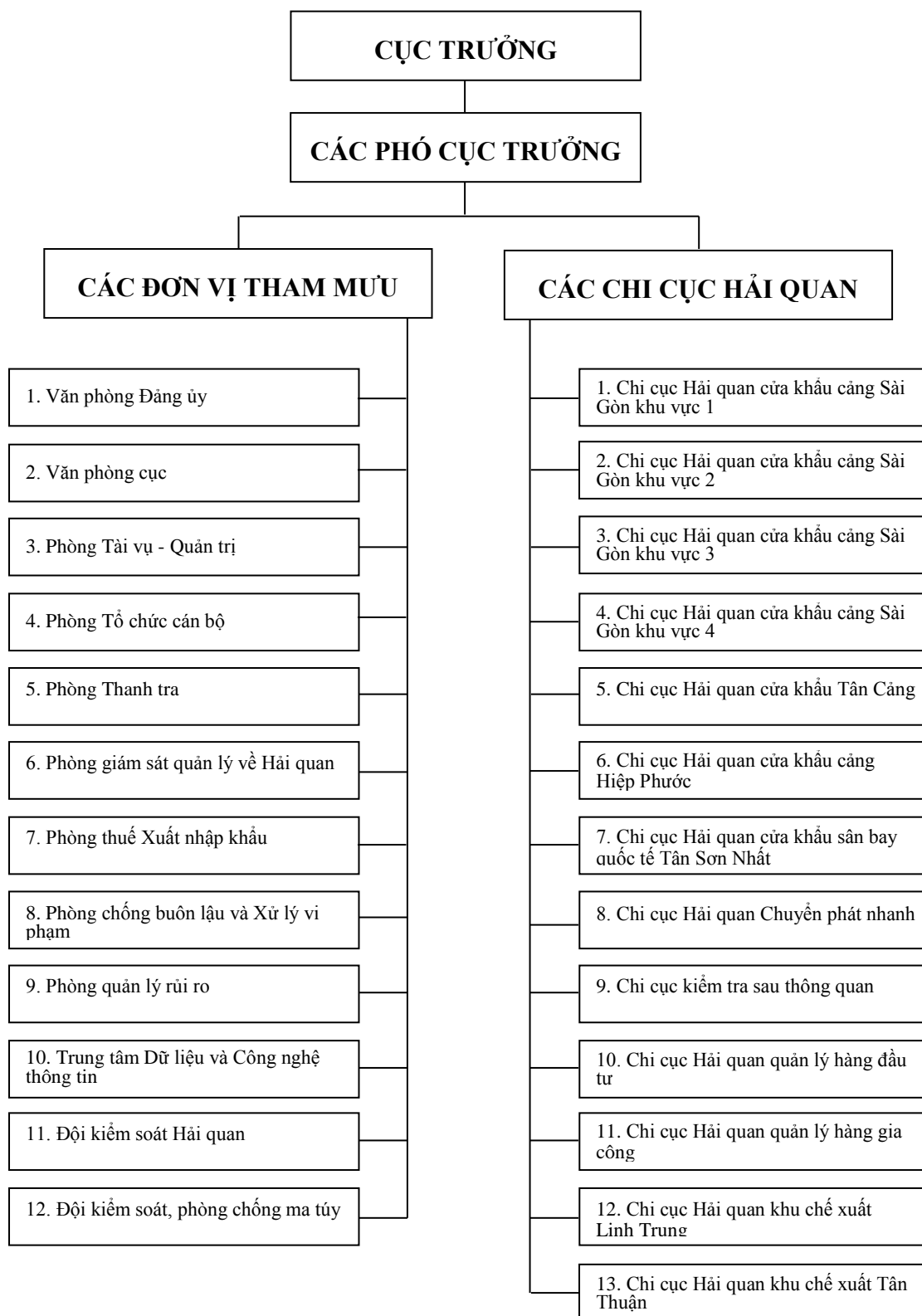
Ngày 29-6-2001, thay mặt Quốc hội nước CNXHCN Việt nam, Chủ tịch Quốc hội Nông Đức Mạnh ký quyết định số 29/2001/QH10 ban hành Luật Hải quan. Luật Hải quan được công bố chính thức theo Lệnh số 10/2001/L-CTN do Chủ tịch nước Trần Đức Lương ký ngày 12-07-2001 và có hiệu lực từ 01-01-2002.

Ngày 04-9-2002, Thủ tướng Chính phủ Phan Văn Khải ký Quyết định số 113/2002/QĐ-TTg chuyển Tổng cục Hải quan vào Bộ Tài chính.- Ngày 21-5-2004, 03 ngành Hải quan, Thuế, Kho bạc đã ký văn bản hợp tác.

Ngày 26-01-2005, 05 cán bộ Hải quan Việt Nam nhận bằng danh dự của Tổ chức Hải quan thế giới (WCO).

Ngày 14-6-2005, Chủ tịch Quốc hội Nguyễn Văn An đã ký quyết định số 42/2005/QH11 ban hành "Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Hải quan". Luật này có hiệu lực từ ngày 01-01-2006 (*Hải Quan Việt Nam, 2014*).

Phụ lục 2: Sơ đồ tổ chức của Cục Hải quan Tp.HCM



### Phụ lục 3: Nội dung thảo luận nhóm

#### I. Giới thiệu

Kính Chào Anh/Chị,

Tôi là Trần Hiếu Trung, hiện tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp thạc sĩ với đề tài nghiên cứu **“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 Cục Hải quan TP.HCM”**, vì thế nên rất cần sự giúp đỡ của Anh/Chị. Tôi xin chân thành cảm ơn Anh/chị đã dành thời gian cho buổi thảo luận này, rất mong nhận được sự cộng tác nhiệt tình và ý kiến đóng góp của Anh/chị. Tất cả các quan điểm, ý kiến của Anh/chị đưa ra đều có giá trị thiết thực đối với đề tài nghiên cứu của tôi.

#### II. Nội dung thảo luận nhóm

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

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

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

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

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

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

6. Theo Anh(chị), các tiêu chí về yếu tố **“Phương tiện hữu hình”** sau đây có tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại Cục

Hải quan TP.HCM không: Trang thiết bị phục vụ HQĐT hiện đại, Công chức HQ có trang phục gọn gàng và phong cách chuyên nghiệp, nơi ngồi chờ và thực hiện thủ tục HQ thuận lợi tạo sự thoải mái...

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

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

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

### III. Thành phần tham dự thảo luận nhóm

TT	Họ Tên	Chức vụ	Đơn vị công tác
1	Bùi Thanh Hùng	Phó phòng	Cục Hải quan Tp.HCM
2	Nguyễn Minh Quang	Phó phòng	Cục Hải quan Tp.HCM
3	Ngô Chí Vân	Công chức	Cục Hải quan Tp.HCM
4	Đặng Xuân Giang	Công chức	Cục Hải quan Tp.HCM
5	Nguyễn Văn Biên	Công chức	Cục Hải quan Tp.HCM
6	Phạm Ngọc Hải	Công chức	Cục Hải quan Tp.HCM
7	Ngô Thị Tuyết	Công chức	Cục Hải quan Tp.HCM
8	Trần Minh Huy	Nhân viên	Công Ty Đầu Tư Và XNK Hoàng Long
9	Nguyễn Hoàng Minh	Nhân viên	Công ty cổ phần TM-SX-DV Gia Thịnh Phát
10	Lê Thị Thu Trang	Nhân viên	Công ty Towa

Phụ lục 4: Phiếu khảo sát sơ bộ định lượng (50 mẫu)

## PHIẾU KHẢO SÁT

Kính Chào Anh/Chị,

Tôi là Trần Hiếu Trung, Học viên cao học trường Đại Học Tài chính Marketing TP.HCM. Hiện tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài nghiên cứu về **“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 cục Hải quan Thành phố Hồ Chí Minh”** nên rất cần sự giúp đỡ của quý Anh/Chị.

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

### Phần I. Hướng dẫn trả lời

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

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

### Phần II. Bảng câu hỏi khảo sát

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

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

31	Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT					
32	Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT của các công ty phần mềm hiện nay là phù hợp					
33	DN hạn chế được các khoản chi phí không chính thức khi làm việc với cơ quan HQ					
<b>VII</b>	<b>Sự hài lòng của doanh nghiệp</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
34	Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho DN					
35	Theo Anh/Chị, Cục HQ TP.HCM là đơn vị phục vụ tốt về TT.HQĐT					
36	Anh/Chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục HQ TP.HCM					
37	Anh/Chị hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT tại cục HQ TP.HCM					

### Phần III. Thông tin chung

38. Khi có vướng mắc, gặp khó khăn về thủ tục HQĐT, Anh/Chị thường:

Tự nghiên cứu văn bản

Liên hệ Cơ quan Hải quan tư vấn

Liên hệ các công ty tư vấn

39. Hình thức Anh/Chị thường hay sử dụng nhất để liên hệ với cơ quan Hải quan khi có vướng mắc hoặc gặp khó khăn:

Trực tiếp đến cơ quan Hải quan

Điện thoại

Gửi văn bản/ Gửi thư điện tử

Trao đổi tại các buổi đối thoại

40. Ý kiến khác:

.....

.....

.....

.....

.....

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

Phụ lục 5: Phiếu khảo sát chính thức (210 mẫu)

## PHIẾU KHẢO SÁT

Kính Chào Anh/Chị,

Tôi là Trần Hiếu Trung, Học viên Cao học trường Đại Học Tài chính Marketing. Hiện tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài nghiên cứu về **“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 cục Hải quan Thành phố Hồ Chí Minh”** nên rất cần sự giúp đỡ của quý Anh/Chị.

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

### Phần I. Hướng dẫn trả lời

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

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

### Phần II. Bảng câu hỏi khảo sát

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



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

	<b>Sự hài lòng của doanh nghiệp</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
32	Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho DN					
33	Theo Anh/Chị, Cục HQ TP.HCM là đơn vị phục vụ tốt					
34	Anh/Chị hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục HQ TP.HCM					
35	Anh/Chị hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT tại cục HQ TP.HCM					

### **Phần III. Thông tin chung**

36. Khi có vướng mắc, gặp khó khăn về thủ tục HQĐT, Anh/Chị:

- Tự nghiên cứu văn bản
  Cơ quan Hải quan tư vấn  
 Các công ty tư vấn

37. Hình thức Anh/Chị thường hay sử dụng nhất để liên hệ với cơ quan Hải quan khi có vướng mắc hoặc gặp khó khăn

- Trực tiếp đến cơ quan Hải quan
  Điện thoại  
 Gửi văn bản/ Gửi thư điện tử
  Trao đổi tại các buổi đối thoại

38. Ý kiến khác:

.....

.....

.....

.....

.....

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

Phụ lục 6: Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha (thang đo sơ bộ)

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
<b>I. Hệ thống khai báo HQĐT (5 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,902</b>		
HT1- Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng	14.40	13.224	.771	.878
HT2 - Hệ thống xử lý dữ liệu của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt	14.74	12.237	.740	.886
HT3 - Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng	14.28	12.655	.714	.891
HT4 - Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố	14.82	12.967	.822	.868
HT5 - Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định	14.72	12.818	.756	.880
<b>II. Độ tin cậy (4 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,875</b>		
TC1 - Công chức HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT	8.84	5.280	.747	.835
TC2 - Thông tin phản hồi của công chức HQ luôn chính xác	8.92	4.932	.762	.827
TC3 - Công chức HQ hướng dẫn tận tình cho DN về thủ tục HQĐT	8.92	5.136	.725	.842
TC4 - Công chức HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các DN	9.08	5.014	.696	.855
<b>III. Khả năng đáp ứng (5 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,889</b>		
DU1 - Công chức HQ hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của DN	12.46	8.458	.777	.854
DU2 - Các văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ cho DN	12.44	9.476	.698	.873
DU3 - Công chức HQ không gây phiền hà, những nhiễu DN	12.66	8.760	.734	.864
DU4 - Cơ quan HQ tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho DN về TTHQĐT	12.14	8.409	.742	.863
DU5 - Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan HQ nhanh chóng	12.54	8.947	.710	.870
<b>IV. Mức độ an toàn (lần 1, 5 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,829</b>		
AT1 - Thông tin của DN luôn được bảo mật	14.26	6.564	.776	.753
AT2 - Dữ liệu khai báo điện tử được lưu trữ an toàn	14.40	6.898	.397	.886
AT3 - Cơ quan HQ giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống, dữ liệu	14.44	6.823	.729	.768
AT4 - Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng	14.14	7.225	.645	.792

nhập đảm bảo an toàn				
AT5 - Công chức HQ có trình độ chuyên môn tốt	14.20	6.816	.713	.772
<b>IV. Mức độ an toàn (lần 2, 4 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,886</b>		
AT1 - Thông tin của DN luôn được bảo mật	10.80	3.755	.834	.819
AT3 - Cơ quan HQ giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống, dữ liệu	10.98	4.224	.673	.882
AT4 - Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn	10.68	4.263	.698	.872
AT5 - Công chức HQ có trình độ chuyên môn tốt	10.74	3.870	.800	.833
<b>V. Sự cảm thông (5 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,913</b>		
CT1 - Công chức HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN	11.12	9.332	.758	.898
CT2 - Công chức HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác	11.42	10.208	.740	.903
CT3 - Công chức HQ luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng	11.08	8.769	.828	.883
CT4 - Công chức HQ luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của DN	11.26	8.156	.857	.878
CT5 - Những nguyện vọng chính đáng của DN được quan tâm cải tiến	11.28	9.838	.738	.902
<b>VI. Phương tiện hữu hình (4 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,853</b>		
PT1 - Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại	11.62	3.261	.719	.802
PT2 - Công chức HQ có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp	11.60	3.265	.735	.795
PT3 - Nơi thực hiện thủ tục HQ thuận lợi, thoáng mát	11.60	3.224	.711	.805
PT4 - Nơi đậu xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái	11.68	3.569	.612	.846
<b>VII. Chi phí và lệ phí (lần 1, 5 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,828</b>		
CP1 - Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp	12.36	6.031	.710	.768
CP2 - Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT	12.00	6.041	.808	.742
CP3 - Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT	12.10	6.663	.719	.773
CP4 - Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT phù hợp	11.98	6.714	.684	.781
CP5 - DN hạn chế được các khoản chi phí không chính thức	11.40	7.102	.329	.893

<b>VII. Chi phí và lệ phí (lần 2, 4 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,893</b>		
CP1 - Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp	8.80	3.714	.803	.850
CP2 - Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT	8.44	4.047	.777	.857
CP3 - Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT	8.54	4.335	.781	.858
CP4 - Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT phù hợp	8.42	4.453	.710	.882
<b>Sự hài lòng của doanh nghiệp (4 biến quan sát)</b>		<b>Cronbach's Alpha = 0,779</b>		
HL1 - Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho DN	10.36	3.704	.665	.681
HL2 - Cục HQ TP.HCM là đơn vị phục vụ tốt	10.58	4.249	.564	.736
HL3 - DN hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục HQ TP.HCM	10.54	4.131	.547	.745
HL4 - DN hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT tại cục HQ TP.HCM	10.58	4.330	.564	.736

Phụ lục 7: Kết quả kiểm định hệ số Cronbach's Alpha (thang đo chính thức)

**7.1. Hệ thống khai báo HQĐT (5 biến quan sát)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HT1- Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng	14.46	9.924	.686	.860
HT2 - Hệ thống xử lý dữ liệu của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt	14.56	9.607	.731	.849
HT3 - Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng	14.53	10.069	.642	.870
HT4 - Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố	14.62	9.883	.712	.854
HT5 - Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định	14.54	9.513	.794	.835

**7.2. Độ tin cậy (4 biến quan sát)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TC1 - Công chức HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT	10.31	4.886	.660	.772
TC2 - Thông tin phản hồi của công chức HQ luôn chính xác	10.10	4.508	.673	.766
TC3 - Công chức HQ hướng dẫn tận tình cho DN về thủ tục HQĐT	10.26	5.024	.609	.794
TC4 - Công chức HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các DN	10.23	4.811	.648	.776

### 7.3. Khả năng đáp ứng (5 biến quan sát)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	5

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DU1 - Công chức HQ hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của DN	12.48	10.145	.721	.847
DU2 - Các văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ cho DN	12.41	10.215	.692	.854
DU3 - Công chức HQ không gây phiền hà, những nhiễu DN	12.37	9.718	.726	.846
DU4 - Cơ quan HQ tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho DN về TTHQĐT	12.35	9.481	.734	.844
DU5 - Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan HQ nhanh chóng	12.43	10.418	.663	.860

### 7.4. Mức độ an toàn (4 biến quan sát)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AT1 - Thông tin của DN luôn được bảo mật	10.27	4.704	.557	.791
AT2 - Cơ quan HQ giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống	10.35	4.354	.684	.730
AT3 - Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn	10.19	4.480	.689	.730
AT4 - Công chức HQ có trình độ chuyên môn tốt	10.40	4.567	.576	.783

## 7.5. Sự cảm thông (5 biến quan sát)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CT1 - Công chức HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN	12.18	9.192	.740	.830
CT2 - Công chức HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác	12.26	9.209	.665	.850
CT3 - Công chức HQ luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng	12.18	8.790	.777	.820
CT4 - Công chức HQ luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của DN	12.01	9.866	.663	.850
CT5 - Những nguyện vọng chính đáng của DN được quan tâm cải tiến	12.28	10.012	.631	.857

## 7.6.1. Phương tiện hữu hình (Lần 1; 4 biến quan sát)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PT1 - Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại	10.70	3.237	.668	.597
PT2 - Công chức HQ có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp	11.05	3.495	.589	.645
PT3 - Nơi thực hiện thủ tục HQ thuận lợi, thoáng mát	10.78	3.227	.630	.615
PT4 - Nơi đậu xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái	11.02	3.684	.296	.826



## 7.6.2. Phương tiện hữu hình (Lần 2; 3 biến quan sát)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PT1 - Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại	7.20	1.711	.732	.709
PT2 - Công chức HQ có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp	7.56	1.932	.628	.813
PT3 - Nơi thực hiện thủ tục HQ thuận lợi, thoáng mát	7.28	1.696	.692	.751

## 7.7. Chi phí và lệ phí” (4 biến quan sát)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CP1 - Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp	9.35	5.263	.614	.756
CP2 - Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT	9.34	4.848	.642	.739
CP3 - Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT	9.35	4.802	.635	.743
CP4 - Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT phù hợp	9.14	4.735	.583	.772

## 7.8. Sự hài lòng chung của doanh nghiệp (4 biến quan sát)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HL1 - Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho DN	10.03	2.607	.626	.680
HL2 - Cục HQ TP.HCM là đơn vị phục vụ tốt	9.96	3.008	.544	.725
HL3 - DN Hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục HQ TP.HCM	10.01	2.708	.583	.705
HL4 - DN hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT của cục HQ TP.HCM	10.00	3.053	.524	.735

## Phụ lục 8: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

### Kết quả phân tích EFA lần 1 (30 biến quan sát)

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	<b>.863</b>	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3295.129
	df	435
	Sig.	<b>.000</b>

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

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
DU1 - Công chức HQ hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của DN	.799						
DU2 - Các văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ cho DN	.795						
DU4 - Cơ quan HQ tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho DN về TTHQĐT	.778		.273				
DU3 - Công chức HQ không gây phiền hà, nhùng nhĩnh DN	.744		.254				
DU5 - Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan HQ nhanh chóng	.735						
HT5 - Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định		.842					
HT2 - Hệ thống xử lý dữ liệu của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt		.814					
HT3 - Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng		.763					
HT4 - Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố		.750					
HT1- Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng		.736					
CT3 - Công chức HQ luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng			.795				
CT1 - Công chức HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN			.752				
CT5 - Những nguyện vọng chính đáng của DN được quan tâm cải tiến			.751				
CT4 - Công chức HQ luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của DN			.740				
CT2 - Công chức HQ luôn xem DN như một đối tác hợp tác	<b>.450</b>		<b>.595</b>				
TC2 - Thông tin phản hồi của công chức HQ luôn chính xác				.761			
TC1 - Công chức HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT				.741			
TC4 - Công chức HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các DN				.731			
TC3 - Công chức HQ hướng dẫn tận tình cho DN về thủ tục HQĐT				.641			
AT3 - Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn					.797		
AT2 - Cơ quan HQ giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống					.765		
AT4 - Công chức HQ có trình độ chuyên môn tốt	.252				.737		
AT1 - Thông tin của DN luôn được bảo mật					.678		
CP3 - Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT						.832	
CP2 - Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT						.766	
CP1 - Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp						.734	
CP4 - Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT phù hợp				<b>.387</b>		<b>.678</b>	
PT3 - Nơi thực hiện thủ tục HQ thuận lợi, thoáng mát							.824
PT2 - Công chức HQ có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp							.812
PT1 - Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại							.808

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

## Kết quả phân tích EFA lần 2 (29 biến quan sát)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		<b>.856</b>
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3117.238
	df	406
	Sig.	.000

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

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
HT5 - Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định	.843						
HT2 - Hệ thống xử lý dữ liệu của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt	.818						
HT3 - Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng	.761						
HT4 - Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố	.749						
HT1- Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng	.739						
DU1 - Công chức HQ hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của DN		.802					
DU2 - Các văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ cho DN		.796					
DU4 - Cơ quan HQ tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho DN về TTHQĐT		.787	.269				
DU3 - Công chức HQ không gây phiền hà, nhùng nhịu DN		.753	.254				
DU5 - Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan HQ nhanh chóng		.729					
CT3 - Công chức HQ luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng			.787				
CT5 - Những nguyện vọng chính đáng của DN được quan tâm cải tiến			.770				
CT4 - Công chức HQ luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của DN			.734				
CT1 - Công chức HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN		.255	.733				
TC2 - Thông tin phản hồi của công chức HQ luôn chính xác				.762			
TC1 - Công chức HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT				.740			
TC4 - Công chức HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các DN				.732			
TC3 - Công chức HQ hướng dẫn tận tình cho DN về thủ tục HQĐT				.638			
AT3 - Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn					.802		
AT2 - Cơ quan HQ giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống					.759		
AT4 - Công chức HQ có trình độ chuyên môn tốt		.256			.732		
AT1 - Thông tin của DN luôn được bảo mật					.676		
CP3 - Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT						.833	
CP2 - Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT						.766	
CP1 - Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp						.735	
CP4 - Chi phí mua phần mềm khai báo HQĐT phù hợp				<b>.399</b>		<b>.677</b>	
PT3 - Nơi thực hiện thủ tục HQ thuận lợi, thoáng mát							.823
PT2 - Công chức HQ có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp							.814
PT1 - Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại							.806

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

## Kết quả phân tích EFA lần cuối (28 biến quan sát)

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		<b>.860</b>
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2963.931
	df	378
	Sig.	.000

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.283	29.582	29.582	8.283	29.582	29.582	3.459	12.352	12.352
2	2.556	9.130	38.712	2.556	9.130	38.712	3.439	12.280	24.633
3	2.369	8.459	47.171	2.369	8.459	47.171	2.754	9.835	34.468
4	1.991	7.111	54.283	1.991	7.111	54.283	2.657	9.489	43.957
5	1.611	5.754	60.036	1.611	5.754	60.036	2.636	9.414	53.371
6	1.383	4.941	64.977	1.383	4.941	64.977	2.314	8.263	61.635
7	<b>1.177</b>	4.205	<b>69.182</b>	1.177	4.205	<b>69.182</b>	2.113	7.547	<b>69.182</b>
8	.744	2.657	71.839						
9	.708	2.527	74.366						
10	.669	2.389	76.755						
11	.596	2.128	78.883						
12	.547	1.952	80.835						
13	.506	1.808	82.643						
14	.504	1.800	84.443						
15	.461	1.646	86.089						
16	.428	1.530	87.619						
17	.401	1.431	89.050						
18	.381	1.360	90.409						
19	.367	1.312	91.721						
20	.331	1.182	92.904						
21	.313	1.118	94.022						
22	.300	1.070	95.093						
23	.290	1.036	96.129						
24	.271	.968	97.097						
25	.241	.861	97.958						
26	.226	.806	98.764						
27	.186	.663	99.427						
28	.160	.573	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
HT5 - Phần mềm khai báo HQĐT hoạt động ổn định	.838						
HT2 - Hệ thống xử lý dữ liệu của Cơ quan Hải quan luôn thông suốt	.819						
HT3 - Hệ thống xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng	.761						
HT4 - Hệ thống xử lý dữ liệu khai báo HQĐT ít khi xảy ra sự cố	.756						
HT1- Phần mềm khai báo HQĐT dễ sử dụng	.739						
DU1 - Công chức HQ hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của DN		.807					
DU2 - Các văn bản pháp luật được cung cấp đầy đủ cho DN		.795					
DU4 - Cơ quan HQ tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho DN về TTHQĐT		.782	.263				
DU3 - Công chức HQ không gây phiền hà, nhùng nhằng DN		.753	.253				
DU5 - Quy trình xử lý hồ sơ của cơ quan HQ nhanh chóng		.733					
CT3 - Công chức HQ luôn cố gắng giải quyết hồ sơ nhanh chóng			.785				
CT5 - Những nguyện vọng chính đáng của DN được quan tâm cải tiến			.775				
CT1 - Công chức HQ có thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng DN		.258	.737				
CT4 - Công chức HQ luôn thông cảm, hiểu được những khó khăn của DN			.733				
TC2 - Thông tin phản hồi của công chức HQ luôn chính xác				.777			
TC1 - Công chức HQ luôn thực hiện đúng quy trình thủ tục HQĐT				.756			
TC4 - Công chức HQ giải quyết thủ tục HQĐT công bằng giữa các DN				.739			
TC3 - Công chức HQ hướng dẫn tận tình cho DN về thủ tục HQĐT				.644			
AT3 - Sử dụng tài khoản và mật khẩu đăng nhập đảm bảo an toàn					.801		
AT2 - Cơ quan HQ giải quyết có hiệu quả khi có sự cố về hệ thống					.754		
AT4 - Công chức HQ có trình độ chuyên môn tốt		.251			.740		
AT1 - Thông tin của DN luôn được bảo mật					.682		
PT3 - Nơi thực hiện thủ tục HQ thuận lợi, thoáng mát						.835	
PT1 - Trang thiết bị phục vụ HQĐT của cơ quan HQ hiện đại						.815	
PT2 - Công chức HQ có trang phục gọn gàng, phong cách chuyên nghiệp						.800	
CP3 - Hạn chế được các khoản chi phí khác khi thực hiện thủ tục HQĐT							.846
CP1 - Lệ phí tờ khai HQĐT hiện nay là phù hợp							.773
CP2 - Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục HQĐT							.759

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

## Kết quả phân tích EFA biến phụ thuộc

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.713
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	221.511
	df	6
	Sig.	.000

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.359	58.971	58.971	2.359	58.971	58.971
2	.739	18.476	77.447			
3	.534	13.350	90.797			
4	.368	9.203	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

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

	Component
	1
HL1 - Thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tạo nhiều thuận lợi cho DN	.810
HL3 - DN hài lòng với chất lượng dịch vụ HQĐT của Cục HQ TP.HCM	.777
HL2 - Cục HQ TP.HCM là đơn vị phục vụ tốt	.750
HL4 - DN hài lòng khi khai báo thủ tục HQĐT của cục HQ TP.HCM	.732

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

## Phụ lục 9: Kết quả phân tích hồi quy

### Kết quả Kiểm định tương quan

#### Correlations

		Hệ thống khai báo HQĐT	Khả năng đáp ứng	Sự cảm thông	Độ tin cậy	Mức độ an toàn	Phương tiện hữu hình	Chi phí và lệ phí	Sự hài lòng của doanh nghiệp
Hệ thống khai báo	Pearson Correlation	1	.285**	.360**	.453**	.353**	.187**	.262**	.537**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.007	.000	.000
HQĐT	N	210	210	210	210	210	210	210	210
Khả năng đáp ứng	Pearson Correlation	.285**	1	.471**	.405**	.337**	.164*	.295**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.017	.000	.000
	N	210	210	210	210	210	210	210	210
Sự cảm thông	Pearson Correlation	.360**	.471**	1	.464**	.387**	.260**	.278**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	210	210	210	210	210	210	210	210
Độ tin cậy	Pearson Correlation	.453**	.405**	.464**	1	.291**	.322**	.371**	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	210	210	210	210	210	210	210	210
Mức độ an toàn	Pearson Correlation	.353**	.337**	.387**	.291**	1	.408**	.173*	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.012	.000
	N	210	210	210	210	210	210	210	210
Phương tiện hữu hình	Pearson Correlation	.187**	.164*	.260**	.322**	.408**	1	.244**	.439**
	Sig. (2-tailed)	.007	.017	.000	.000	.000		.000	.000
	N	210	210	210	210	210	210	210	210
Chi phí và lệ phí	Pearson Correlation	.262**	.295**	.278**	.371**	.173*	.244**	1	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.012	.000		.000
	N	210	210	210	210	210	210	210	210
Sự hài lòng của doanh nghiệp	Pearson Correlation	.537**	.590**	.675**	.641**	.540**	.439**	.486**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	210	210	210	210	210	210	210	210

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Kết quả phân tích hồi quy

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Chi phí và lệ phí, Mức độ an toàn, Hệ thống khai báo HQĐT, Khả năng đáp ứng, Phương tiện hữu hình, Sự cảm thông, Độ tin cậy <sup>b</sup>		<b>Enter</b>

a. Dependent Variable: Sự hài lòng của doanh nghiệp

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.869 <sup>a</sup>	<b>.755</b>	<b>.746</b>	.27278	.755	88.819	7	202	<b>.000</b>	<b>1.487</b>

a. Predictors: (Constant), Chi phí và lệ phí, Mức độ an toàn, Hệ thống khai báo HQĐT, Khả năng đáp ứng, Phương tiện hữu hình, Sự cảm thông, Độ tin cậy

b. Dependent Variable: Sự hài lòng của doanh nghiệp

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.261	7	6.609	88.819	<b>.000<sup>b</sup></b>
	Residual	15.030	202	.074		
	Total	61.292	209			

a. Dependent Variable: Sự hài lòng của doanh nghiệp

b. Predictors: (Constant), Chi phí và lệ phí, Mức độ an toàn, Hệ thống khai báo HQĐT, Khả năng đáp ứng, Phương tiện hữu hình, Sự cảm thông, Độ tin cậy

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	.110	.144		.769	.443
	Hệ thống khai báo HQĐT	.111	.029	<b>.157</b>	3.840	.000	.722	1.385
	Khả năng đáp ứng	.141	.029	<b>.202</b>	4.843	.000	.697	1.435
	Sự cảm thông	.203	.031	<b>.284</b>	6.527	.000	.641	1.561
	Độ tin cậy	.155	.034	<b>.203</b>	4.560	.000	.610	1.639
	Mức độ an toàn	.130	.033	<b>.165</b>	3.937	.000	.688	1.452
	Phương tiện hữu hình	.108	.034	<b>.128</b>	3.219	.001	.768	1.302
	Chi phí và lệ phí	.128	.029	<b>.171</b>	4.421	.000	.811	1.233

a. Dependent Variable: Sự hài lòng của doanh nghiệp

