

ẢNH HƯỞNG CÁC YẾU TỐ ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHẤT LƯỢNG THỦ TỤC HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CHI CỤC HẢI QUAN TÂY ĐÔ, THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Đào Duy Huân^{1*} và Trần Thị Hiền²

¹Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Tây Đô
(Email: ddhuan51@yahoo.com.vn)

²Cục Hải quan Thành phố Cần thơ

Ngày nhận: 21/02/2018

Ngày phản biện: 21/3/2018

Ngày duyệt đăng: 25/4/2018

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu là xác định và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng các thủ tục Hải quan điện tử tại Chi Cục Hải quan Tây Đô, là cơ sở cho việc đưa ra các hàm ý về quản trị. Từ lý thuyết và các nghiên cứu trong và ngoài nước về dịch vụ, dịch vụ công, dịch vụ công trực tuyến và thủ tục Hải quan điện tử, nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định tính và định lượng để đề xuất 7 yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng các thủ tục Hải quan điện tử như: 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. Qua khảo sát và xử lý cơ mẫu 250, cho ra kết quả hồi quy như sau: Sự hài lòng của doanh nghiệp = 0,284 CT + 0,203TC + 0,202 DU + 0,171CP + 0,165 AT + 0,157 HT + 0,128 PT. Từ kết quả đạt được, nghiên cứu đưa ra các hàm ý quản trị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng các thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Tây Đô, Thành phố Cần Thơ.

Từ khóa: Chính phủ điện tử, doanh nghiệp, hải quan, sự hài lòng.

Trích dẫn: Đào Duy Huân và Trần Thị Hiền, 2018. Ảnh hưởng các yếu tố đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục hải quan Tây Đô, thành phố Cần Thơ. Tạp chí Nghiên cứu khoa học và Phát triển kinh tế, Trường Đại học Tây Đô. 03: 64-75.

*PGS.TS. Đào Duy Huân, Trưởng Khoa QTKD, Trường Đại học Tây Đô

1. GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh công nghệ thông tin được 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.

Thủ tục hải quan điện tử là một trong các dịch vụ điện tử của Chính phủ điện tử đã được Chi Cục Hải quan Tây Đô, Thành phố Cần Thơ đã triển khai thực hiện thành công. Việc thực hiện thủ tục hải quan điện tử đã mang lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp trong *tiết kiệm thời gian, giảm chi phí, giảm nhân lực; thông quan hàng hóa nhanh chóng...* Tuy vậy, từ thực tế cho thấy việc thực hiện thủ tục hải quan điện tử vẫn còn rườm rà, hệ thống xử lý dữ liệu hay gặp sự cố... đã làm chậm trễ cho doanh nghiệp trong hoạt động xuất nhập khẩu. Nghiên cứu này, đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại chi Cục Hải quan Tây Đô, trên cơ sở đó đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, để đáp ứng ngày càng tốt hơn cho doanh nghiệp trong hoạt động xuất, nhập khẩu.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định tính, thông qua thảo luận nhóm chuyên sâu 10 người, phỏng vấn chuyên gia 5 người có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực thủ tục HQĐT, với mục tiêu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp

về thủ tục HQĐT. Kết quả là đồng thuận với 7 yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp về CLDV HQĐT: (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. Đồng thời thực hiện nghiên cứu định lượng thông qua bảng câu hỏi khảo sát với cỡ mẫu 210. Sau đó sử dụng phần mềm SPSS 2.0, để phân tích: hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA để kiểm định mô hình và các giả thuyết nghiên cứu.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Khái quát cơ sở lý thuyết

Nghiên cứu đã sử dụng của lý thuyết của Parasuraman & cộng sự (1985) về chất lượng dịch vụ với sự đo lường thông qua mười nhân tố 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. Ưu điểm của mô hình đo lường này là bao quát hầu hết các khía cạnh của dịch vụ, có thể vận dụng để đo lường dịch vụ của hải quan điện tử.

Nghiên cứu đã đi từ lý thuyết dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác, từ đó chỉ ra mức độ khác nhau như: 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. 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. Cho phép người sử dụng điện và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ... Trên cơ sở đó, nghiên cứu làm rõ khái niệm 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. 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.

3.2. Khái quát một số mô hình nghiên cứu trên thế giới và trong nước có liên quan đến đề tài nghiên cứu

Một. Cho đến nay trên thế giới đã có rất nhiều mô hình nghiên cứu. Tiêu biểu như: mô hình Mohammed và cộng sự (2010) về “Công cụ đo lường chất lượng dịch vụ của chính phủ điện tử”. 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”. Kết quả nghiên cứu của hai tác giả trên có những điểm chung sau: đã

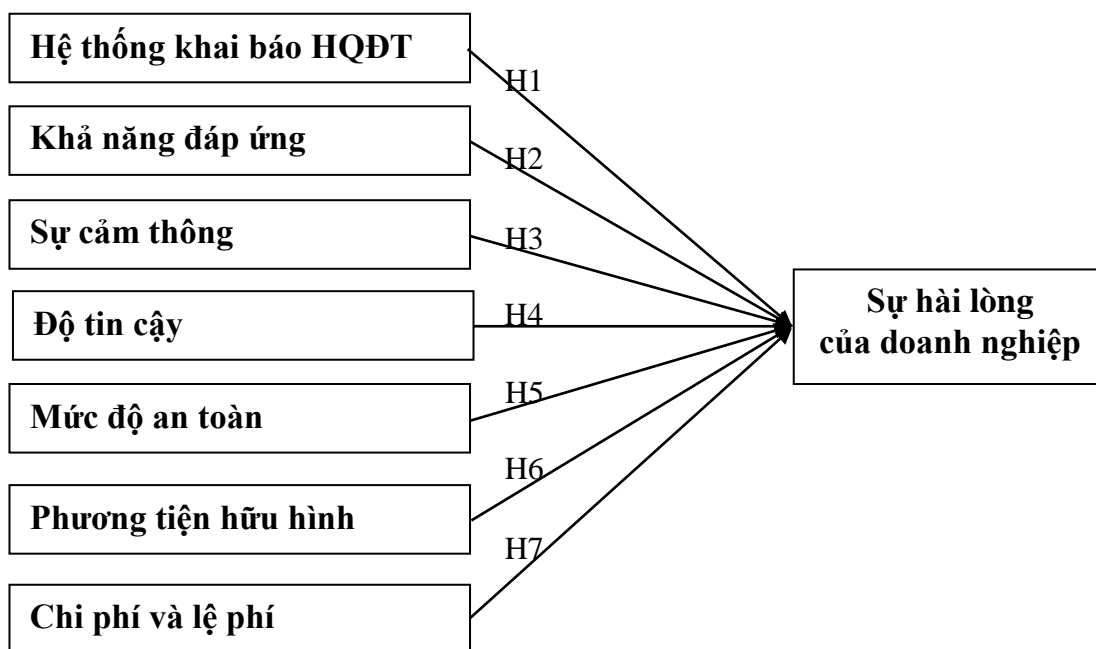
dựa trên mô hình lý thuyết bảy yếu tố với 26 biến quan sát và thang đo SERVQUAL để xây dựng mô hình đo lường chất lượng dịch vụ, đó là: (1) Thiết kế của Website, (2) Mức độ tin cậy, (3) Khả năng đáp ứng, (4) Mức độ an toàn, (5) Hiểu nhu cầu của dân, (6) Thông tin, (7) Mức độ dễ sử dụng.

Hai. Trong nước cũng có nhiều nghiên cứu, tiêu biểu 3 tác giả sau: Lữ Lâm (2017). Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng thủ tục Hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan Cửa khẩu Cảng Cái Mép; Phan Duy Khang (2017) “Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ HQĐT tại Cục Hải quan An Giang” và Trần Hiếu Trung, (2015). “Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan TP.HCM”

Tóm lại: Tất cả ba nghiên cứu trên đều có điểm chung là có bảy yếu tố tác động ảnh hưởng đến Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với Chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan điện tử 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.

3.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất và giả thuyết nghiên cứu

Một. Trên cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam, xuất phát từ nghiên cứu sơ bộ định tính, tác giả đã điều chỉnh và đưa ra mô hình nghiên cứu các yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục Hải quan Tây Đô, Thành phố Cần Thơ như sau:



Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Hai. Với mô hình chọn lựa trên, nghiên cứu đưa ra các giả thuyết như sau:

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: “Chi phí và lệ phí” có tương quan cùng chiều với sự hài lòng của doanh nghiệp.

3.4. Phân tích hồi quy

Sau khi thực hiện các bước trong nghiên cứu, nhất là thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA, có 7 nhân tố được rút 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 Chi cục Hải quan Tây Đô 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.

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 1. Đánh giá độ phù hợp của mô hình

| Mô hình | R | R ² | R ² hiệu chỉnh | Độ lệch chuẩn | Thống kê thay đổi | | | Hệ số Durbin-Watson |
|--|--------------------|----------------|---------------------------|---------------|-------------------------|------------|------------------------|---------------------|
| | | | | | R ² thay đổi | F thay đổi | Mức ý nghĩa F thay đổi | |
| 1 | 0,869 ^a | 0,755 | 0,746 | 0,272 | 0,755 | 88,819 | ,000 | 1,487 |
| <p>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</p> | | | | | | | | |
| <p>b. Biến phụ thuộc: Sự hài lòng của doanh nghiệp</p> | | | | | | | | |

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

Qua kết quả phân tích hồi quy ở bảng 2 cho ta thấy:

- Mô hình có hệ số R² = 0,755, có nghĩa là 75,5% sự biến đổi về sự hài lòng của doanh nghiệp 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 R² 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 2. 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 | 0,000^b |
| | Residual | 15,030 | 202 | 0,074 | | |
| | Total | 61,292 | 209 | | | |

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

Kiểm định F sử dụng trong bảng 3 - 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 3. Kết quả phân tích hồi quy

| Mô hình | Hệ số chưa chuẩn | | Hệ số chuẩn | T | Sig. | Thông kê đa cộng tuyến | |
|------------------------|------------------|---------------|-------------|------|--------------|------------------------|------|
| | B | Độ lệch chuẩn | Beta | | | Độ chấp nhận | VIF |
| (Hằng số) | 0,11 | 0,14 | | 0,76 | 0,44 | | |
| Hệ thống khai báo HQĐT | 0,11 | 0,02 | 0,15 | 3,84 | 0,000 | 0,72 | 1,38 |
| Khả năng đáp ứng | 0,14 | 0,02 | 0,20 | 4,84 | 0,000 | 0,69 | 1,43 |
| Sự cảm thông | 0,20 | 0,03 | 0,28 | 6,52 | 0,000 | 0,64 | 1,56 |
| Độ tin cậy | 0,15 | 0,03 | 0,20 | 4,56 | 0,000 | 0,61 | 1,63 |
| Mức độ an toàn | 0,13 | 0,03 | 0,16 | 3,93 | 0,000 | 0,68 | 1,45 |
| Phương tiện hữu hình | 0,10 | 0,03 | 0,12 | 3,21 | 0,001 | 0,76 | 1,30 |
| Chi phí và lệ phí | 0,12 | 0,03 | 0,17 | 4,42 | 0,000 | 0,81 | 1,23 |

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 4.10, phương trình hồi quy theo hệ số beta chuẩn có dạng như sau:

$$HL = 0,284CT + 0,203TC + 0,202DU + 0,171CP + 0,165AT + 0,157HT + 0,128PT$$

Trong đó,

HL: Sự hài lòng của doanh nghiệp

CP: Chi phí và lệ phí

CT: Sự cảm thông

TC: Độ tin cậy

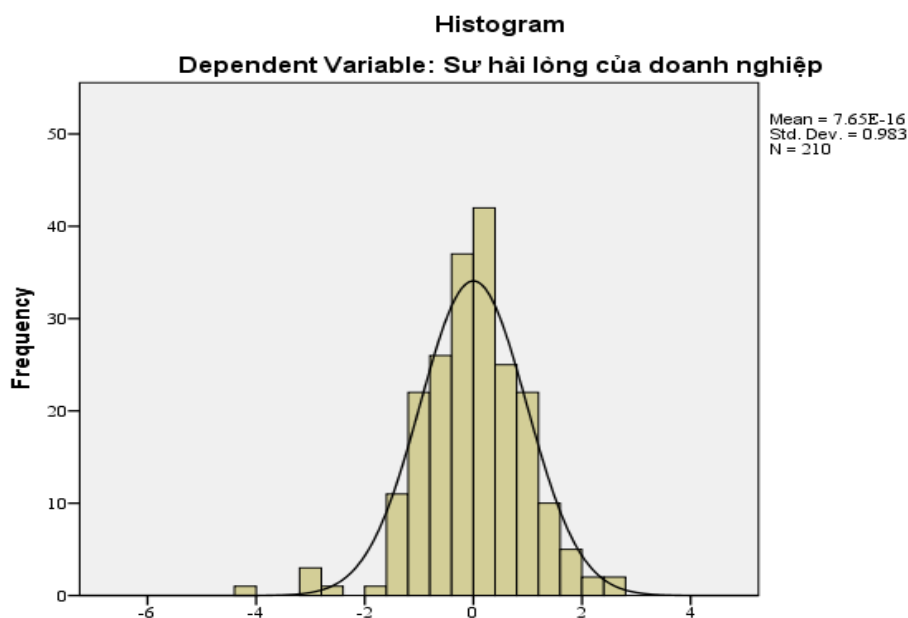
DU: Khả năng đáp ứng

Phương trình hồi quy thể hiện mối quan hệ giữa sự hài lòng của doanh

nh 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”, “Chi phí và lệ phí”, “Mức độ an toàn”, “Hệ thống khai báo HQĐT”, và cuối cùng là yếu tố “Phương tiện hữu hình”.

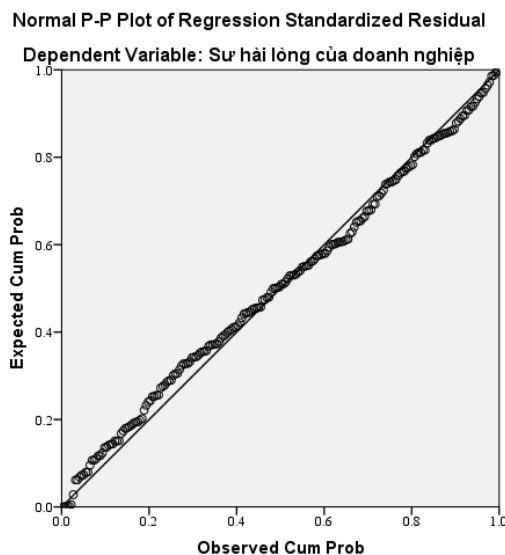
Để đo lường sự vi phạm giả định phân phối chuẩn của hệ thống khai báo HQĐT cụ thể của phần mềm SPSS cho ra biểu đồ Histogram và đồ thị P-P Plot.



Hình 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 3. Đồ thị P-P Plot

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

Quan sát hình 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.

Kiểm định giả thuyết

Kết quả hồi quy cho thấy bảy yếu tố về chất lượng dịch vụ 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.

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 **beta = 0,157** (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 0,157 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 **beta = 0,202** (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 0,202 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 **beta = 0,284** (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 0,284 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 **beta = 0,203** (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 0,203 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 **beta = 0,165** (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 0,165 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 **beta = 0,128** (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 0,128 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 **beta = 0,171** (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 0,171 đơn vị; vậy giả thuyết H7 được chấp nhận.

Thống kê mức độ hài lòng của doanh nghiệp

Bảng 4. 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 | 3,64 | 0,77 |
| Khả năng đáp ứng | 210 | 1,20 | 5,00 | 3,10 | 0,77 |
| Sự cảm thông | 210 | 1,25 | 4,75 | 3,07 | 0,75 |
| Độ tin cậy | 210 | 1,50 | 5,00 | 3,41 | 0,71 |
| Mức độ an toàn | 210 | 1,50 | 5,00 | 3,43 | 0,68 |
| Phương tiện hữu hình | 210 | 1,00 | 5,00 | 3,67 | 0,63 |
| Chi phí và lệ phí | 210 | 1,33 | 5,00 | 3,05 | 0,72 |
| Sự hài lòng của doanh nghiệp | 210 | 2,00 | 4,75 | 3,33 | 0,54 |
| Valid N (listwise) | 210 | | | | |

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu khảo sát)

Kết quả thống kê trong bảng 4 cho thấy, doanh nghiệp đánh giá bảy yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ về chất lượng dịch vụ 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.

4. KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

4.1. Kết luận

Trên cơ sở lý thuyết, tác giả đã đề xuất mô hình nghiên cứu bao gồm 7 yếu tố tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ HQĐT. Nghiên cứu được thực hiện bằng phương pháp định tính và định lượng. Kết quả nghiên cứu đã làm rõ bảy yếu tố có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ HQĐT tại Chi Cục Hải quan Tây Đô, thành phố Cần Thơ. Nghiên cứu đã hoàn thành mục tiêu với việc kiểm định mô hình, thang đo và giả thuyết.

4.2. Hàm ý quản trị

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 HQĐT, yếu tố “Phương tiện hữu hình” có tác động ảnh hưởng thấp nhất.

Từ kết quả phân tích trên, nghiên cứu đã đưa ra hàm ý quản trị nhằm nâng cao

mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Chi Cục Hải quan Tây Đô như sau:

Một. Sự cảm thông: Công chức HQ cần phải giải quyết hồ sơ nhanh, để giảm thời gian thông quan cho DN; nâng cao thái độ cư xử lịch sự, tôn trọng và xem DN như một đối tác hợp tác. Lãnh đạo cần quan tâm, sâu sát tiếp thu và xử lý các ý kiến của DN, nhằm đáp ứng nguyện vọng chính đáng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục HQĐT.

Hai. Độ tin cậy: Công chức HQ phải không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn về tin học, ngoại ngữ, khả năng hiểu biết của mình, trong tiến trình hiện đại hóa công tác HQ. 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 nhiễu DN khi giải quyết thủ tục HQĐT.

Ba. Khả năng đáp ứng: Ngành HQ bổ sung máy soi container để nâng cao hiệu quả thực hiện kiểm tra hàng hóa và 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. HQ phối hợp với đơn vị cung cấp phần mềm sớm hoàn chỉnh và hướng dẫn triển khai cho các DN sử dụng... 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.

Bốn. Chi phí và lệ phí: thuận tiện về thời gian, địa điểm, giảm chi phí, công

sức, giảm nhiều thủ tục, giấy tờ không cần thiết. 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... Hạn chế của nghiên cứu là địa bàn khảo sát thu thập thông tin của nghiên cứu này chỉ tập trung tại chi cục Hải quan Tây Đô, nếu được thực hiện tất cả chi cục thì tính đại diện cao hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ tài chính, 2014. Thông tư 22 về việc quy định thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất nhập khẩu thương mại, Bộ tài chính, số 22/2014/TT-BTC. Thành phố Hà Nội.
2. Bộ tài chính, 2015. Thông tư Quy định về thủ tục hải quan; kiểm tra, giám sát hải quan; thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu, Bộ tài chính, số 38/2015/TT-BTC. Thành phố Hà Nội.
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.
4. Chính phủ, 2013. Nghị định về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số và Nghị định số 106/2011/NĐ-CP ngày 23/11/11 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2007/NĐ-CP ngày 15/02/2007, Chính phủ, số 170/2013/NĐ-CP. Thành phố Hà Nội.
5. Cục Hải quan Cần Thơ, 2014. Công văn về Thúc đẩy DN tham gia hệ thống VNACCS/VCIS, số 341/HQAG-NV Ngày 27/2/2014. Tỉnh An giang.
6. Đỗ Thị Thanh Vinh và cộng sự, 2014. 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. <http://www.baokhanhhoa.vn>. Truy cập ngày 01 tháng 2 năm 2018.
7. 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.
8. 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.
9. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2005. Luật giao dịch điện tử, Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, số 51/2005/QH11. Thành phố Hà Nội.
10. 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. Available at: <http://search.proquest.com/docview/1027180187/fulltextPDF/9A68B60379264C06PQ/1?accountid=63189> [Accessed on 24 Oct 2014].

11. Tổng Cục Hải quan, 2014. Quyết định ban hành quy trình thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất nhập khẩu thương mại, số 988/QĐ-TCHQ ngày 28/3/2014. Thành phố Hà Nội.

12. Trần Hiếu Trung, 2015. Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan TP.HCM. Luận văn thạc sĩ Kinh tế Trường Đại học Tài chính Marketing.

FACTORS AFFECTING THE ENTERPRISE SATISFACTION ON QUALITY OF ELECTRONIC CUSTOMS PROCEDURES IN TAY DO CUSTOMS DEPARTMENT OF CAN THO CITY

Dao Duy Huan¹ and Tran Thi Hien²

¹*Faculty of Business Administration, Tay Do University
(Email: ddhuan51@yahoo.com.vn)*

²*Department of Customs, Can Tho city*

ABSTRACT

The purposes of this study were to identify and evaluate the factors influencing the enterprise satisfaction and to recommend for service quality of E-customs at Tay Do Customs Department. Based on the international theory and research of services, public services, public services online and procedures E-customs, research model was proposed includes 7 factors affecting Enterprise satisfaction: E-customs declaration system; Reliability; Ability to meet; Safety level; Sympathy; Visible means; Costs and fees. The study was done by two methods of qualitative and quantitative evaluation. The regression result of 250 survey samples was: The enterprise satisfaction = 0,284CT + 0,203TC + 0,202DU + 0,171CP + 0,165AT + 0,157HT + 0,128PT. Based on the results, suggestions were made to improve the E-customs service for raising the satisfaction level of Enterprise at Tay Do Customs Department.

Keywords: *E-customs, E-government, corporation, satisfaction.*