

ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP XUẤT NHẬP KHẨU ĐỐI VỚI THỦ TỤC HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI KHU CHẾ XUẤT LINH TRUNG, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

● PHAN QUAN VIỆT - TRẦN THANH TÙNG

TÓM TẮT:

Nghiên cứu được tiến hành tại Chi cục Hải quan khu chế xuất (KCX) Linh Trung nhằm phân tích các nhân tố tạo nên những thành phần chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan điện tử (HQĐT) và tác động của các thành phần này đến sự hài lòng của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ HQĐT. Kết quả nghiên cứu định tính thang đo thành phần chất lượng dịch vụ thủ tục HQĐT bao gồm 6 thành phần: hệ thống, tin cậy, đáp ứng, an toàn, cảm thông và quản lý với 26 biến quan sát và thang đo thành phần hài lòng bao gồm 3 biến quan sát. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội theo phương pháp Enter cho thấy 5 thành phần, bao gồm: phục vụ, an toàn, cảm thông, hệ thống và quản lý, tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ HQĐT.

Từ khóa: Hải quan điện tử, khu chế xuất, thủ tục hải quan, chất lượng dịch vụ.

1. Giới thiệu

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

Chất lượng dịch vụ điện tử đã nhận được sự quan tâm của các nhà nghiên cứu trong những năm gần đây do tầm quan trọng của nó, chất lượng dịch

vụ điện tử đã được công nhận là một trong những yếu tố quan trọng cho tính bền vững của tổ chức và thước đo cho thành tích của tổ chức. Nhiều nhà nghiên cứu đã nhận ra rằng, chìa khóa quyết định sự thành công hay thất bại của Chính phủ điện tử là chất lượng dịch vụ điện tử (trích từ Mohammed và cộng sự, 2010).

2. Cơ sở lý (thuyết) và mô hình nghiên cứu

2.1. Thủ tục Hải quan điện tử

“Thủ tục Hải quan điện tử là thủ tục hải quan trong đó việc khai, tiếp nhận, xử lý thông tin khai hải quan, trao đổi các thông tin khác theo quy định của pháp luật về thủ tục hải quan giữa các bên có liên quan thực hiện thông qua Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử hải quan” (Nghị định số 87/2012/NĐ - CP, điều 3). Trong đó:

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

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

Thủ tục HQĐT được thực hiện trên cơ sở Luật HQ; các Luật về thuế, các Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết thi hành các Luật về thuế; Luật Giao dịch điện tử và các văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn thi hành; các điều ước quốc tế có liên quan đến HQ mà Việt Nam là thành viên.

Ngoài ra, thủ tục HQĐT còn đảm bảo được xây dựng trên nguyên tắc tuân thủ các chuẩn mực quốc tế về tờ khai HQ, chứng từ HQ và các nguyên tắc trao đổi dữ liệu điện tử; dựa trên cơ sở phân tích thông tin, đánh giá việc chấp hành pháp luật của doanh nghiệp, mức độ rủi ro về vi phạm pháp luật trong quản lý HQ thông qua hệ thống xử lý dữ liệu điện tử HQ.

2.2. Chất lượng dịch vụ công

Chất lượng dịch vụ công là chất lượng dịch vụ được phản ánh qua sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu. Như vậy, muốn xác định được các tiêu chí phản ánh chất lượng của dịch vụ công, cần phải tiến hành hai việc:

- *Một là*, xác định xem khách hàng (công dân, tổ chức) đặt ra những yêu cầu gì đối với từng loại dịch vụ hành chính công. Việc xác định khách hàng cần những gì ở một dịch vụ hành chính công cần tiến hành một cuộc điều tra hay phỏng vấn đối với nhóm khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ này.

- *Hai là*, xác định những yếu tố tạo nên đặc tính của dịch vụ hành chính công đó. Để xác định, chúng ta cần xem xét đầy đủ tất cả các yếu tố và quá trình tạo nên dịch vụ hành chính công

2.3. Sự hài lòng của khách hàng

Có nhiều quan điểm khác nhau đánh giá về mức độ hài lòng của khách hàng. Kotler & Keller (2006) cho rằng sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh cảm nhận về một sản phẩm khi sử dụng so với mong đợi về sản phẩm của người đó. Theo đó, sự hài lòng có ba cấp độ như sau: (1) Nếu nhận thức của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng thì khách

hàng cảm nhận không hài lòng. (2) Nếu nhận thức của khách hàng bằng kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận hài lòng. (3) Nếu nhận thức của khách hàng lớn hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận thích thú. Theo Oliver (1997) sự hài lòng của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng về nhận thức của họ đối với một sản phẩm hay dịch vụ.

2.4. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa trên cơ sở lý thuyết về dịch vụ công, chất lượng dịch vụ công, mô hình 5 thành phần chất lượng dịch vụ và thang đo SERVQUAL của Parasuraman (1985, 1988), nghiên cứu "chất lượng dịch vụ của chính phủ điện tử" của Mohammed và công sự (2010), mô hình và thang đo của Nguyễn Thị Hồng Lam (2011), mô hình nghiên cứu lý thuyết và các giả thuyết đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục HQĐT tại Chi cục HQ KCX Linh Trung được đề xuất như sau:

Thành phần hệ thống: Hệ thống khai báo HQĐT gồm phần mềm và đường truyền.

Thành phần tin cậy: Là yếu tố thể hiện khả năng mà thủ tục HQĐT được thực hiện đúng và chính xác.

Thành phần đáp ứng: Là yếu tố liên quan đến khả năng giải quyết thủ tục HQĐT một cách nhanh chóng, kịp thời, đúng hạn không chậm trễ.

Thành phần an toàn: Là yếu tố thể hiện mức độ an toàn cho doanh nghiệp khi thực hiện khai báo HQĐT.

Thành phần cảm thông (hiểu nhu cầu doanh nghiệp): Là mức độ mà thủ tục HQĐT cung cấp những tiện ích phù hợp nhu cầu của doanh nghiệp.

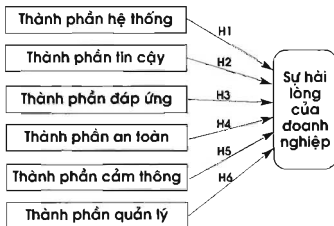
Thành phần quản lý (cải tiến phương thức quản lý): Là yếu tố theo các hoạt động nghiệp vụ thủ tục HQĐT theo xu hướng hiện đại nhằm giải quyết thủ tục nhanh gọn và hiệu quả. (Hình 1).

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Mô tả mẫu khảo sát

Trong tổng số 185 doanh nghiệp hồi đáp hợp lệ thì có 138 doanh nghiệp doanh nghiệp (chiếm 74.6%) sẽ trực tiếp đến cơ quan HQ liên quan để được hướng dẫn khi gặp khó khăn. Sử dụng điện thoại để liên lạc với công chức HQ là 31 doanh nghiệp (chiếm 16.8%), tiếp đến có 11 doanh nghiệp dùng thư điện tử để liên lạc (chiếm 5.9%), rất ít (02) doanh nghiệp dùng văn bản để liên lạc với công chức HQ.

Hình 1: Mô hình nghiên cứu lý thuyết



3.2. Phân tích hệ số Cronbach's alpha

Bảng 1. Hệ số Cronbach's alpha của thành phần thang đo

Nhân tố	Số biến quan sát	Hệ số Cronbach's Alpha
Thành phần hệ thống	04	0.909
Thành phần tin cậy	08	0.882
Thành phần đáp ứng	05	0.675
Thành phần an toàn	04	0.884
Thành phần cảm thông	04	0.889
Thành phần quản lý	07	0.678
Thành phần hài lòng	03	0.816

3.3. Phân tích nhân tố khám phá EFA

3.3.1. Phân tích nhân tố khám phá thang đo thành phần CLDV

Thang đo CLDV gồm 6 thành phần được đo bằng 23 biến quan sát đạt độ tin cậy Cronbach's alpha tiếp tục được đưa vào phân tích nhân tố. Kết quả kiểm định Bartlett với sig = 0.000 và chỉ số KMO = 0.915 > 0.5 đều đáp ứng được yêu cầu. Tại các mức giá trị Eigenvalues = 1.079, phân tích nhân tố đã trích được 5 nhân tố và với phương sai trích là 73.844% (lớn hơn 50%) đạt yêu cầu.

3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá thang đo thành phần hài lòng

Kết quả kiểm định Bartlett (Bartlett's test of sphericity) trong bảng kiểm định KMO và Bartlett's với sig = 0.000 và chỉ số KMO = 0.691 đều đáp ứng được yêu cầu. Tại mức giá trị Eigenvalues = 2.206, đã trích được một nhân tố từ

ba biến quan sát và với phương sai trích là 73.520% (lớn hơn 50%) đạt yêu cầu.

3.4. Phân tích tương quan (Bảng 2).

Phân tích tương quan bằng hệ số tương quan Pearson cho thấy có sự tương quan giữa thành phần CLDV với thành phần hài lòng và những mối liên hệ này là cùng chiều. Các giá trị sig. đều nhỏ (=0.000), do vậy chúng đều có ý nghĩa về mặt thống kê. Đồng thời cũng có tương quan giữa các thành phần CLDV với nhau nên mối quan hệ giữa các thành phần này cần phải xem xét kỹ trong phần phân tích hồi qui tuyến tính bội dưới đây nhằm tránh hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập.

3.5. Phân tích hồi qui tuyến tính bội

Kết quả phân tích hồi qui bội tại Bảng 3, các giá trị Sig. tương ứng với các thành phần PV, HT, AT, CT, QL lần lượt là: 0.010, 0.003, 0.000, 0.030 và 0.000 đều rất nhỏ. Vì vậy, có thể khẳng định các thành phần này có ý nghĩa trong mô hình. (Bảng 3).

Với tập dữ liệu thu được trong phạm vi nghiên cứu của đề tài thì phương trình hồi qui bội thể hiện những thành phần tác động được sắp xếp từ cao xuống thấp dựa theo hệ số beta đã chuẩn hóa đến sự hài lòng của doanh nghiệp có dạng:

$$HL = 0.304*PV + 0.258*AT + 0.234*CT + 0.202*HT + 0.156*QL$$

Trong đó:

HL: Thành phần hài lòng của doanh nghiệp.

PV: Thành phần phục vụ.

AT: Thành phần an toàn. CT: Thành phần cảm thông HT: Thành phần hệ thống.

QL: Thành phần quản lý.

Kết quả phân tích hồi qui cho thấy các biến trong thang đo chất lượng dịch vụ có hệ số beta dương nên tất cả các yếu tố trong mô hình hồi qui ảnh hưởng cùng chiều đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

4. Kiến nghị

Dựa vào kết quả nghiên cứu đã được phân tích và tình hình thực tế hiện nay cho thấy có 5 thành phần chất lượng dịch vụ thủ tục HĐQT tác động dương đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Việc nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ thủ tục HĐQT cần thực hiện theo thứ tự ưu tiên theo mức độ tác động từ cao đến thấp của các thành phần trong mô hình kết quả nghiên cứu dựa

Bảng 2. Ma trận tương quan giữa các thành phần nghiên cứu

Correlations							
		PV	HT	AT	CT	QL	HL
PV	Pearson Correlation	1	.402**	.557**	.594**	.381**	.728**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
HT	Pearson Correlation	.402**	1	.456**	.479**	.456**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
AT	Pearson Correlation	.557**	.456**	1	.645**	.368**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
CT	Pearson Correlation	.594**	.479**	.645**	1	.391**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
QL	Pearson Correlation	.381**	.456**	.368**	.391**	1	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
HL	Pearson Correlation	.728**	.626**	.728**	.739**	.551**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

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

Bảng 3. Kết quả phân tích hồi qui bội

Coefficients ^a								
Model		Hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa		Hệ số hồi qui đã chuẩn hóa	T	Sig.	Thống kê đa cộng tuyến	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	Hằng số	-.061	.176		-.344	.731		
	PV	.217	.032	.304	6.820	.010	.577	1.734
	HT	.224	.046	.202	4.850	.003	.661	1.514
	AT	.187	.034	.258	5.470	.000	.517	1.935
	CT	.172	.036	.234	4.775	.030	.477	2.098
	QL	.184	.047	.156	3.951	.000	.732	1.366

vào hệ số β chuẩn hóa như sau: thành phần phục vụ, thành phần an toàn, thành phần cảm thông, thành phần hệ thống và cuối cùng là thành phần quản lý.

Về thành phần năng lực phục vụ: Qua khảo sát doanh nghiệp cho thấy mức độ hài lòng của doanh nghiệp có liên quan mật thiết với nhân tố con người, trong đó yếu tố năng lực phục vụ của một số công chức hải quan còn rất hạn chế, không xem doanh nghiệp là đối tác. Chính vì vậy, xây dựng đội ngũ HQ là nhiệm vụ cấp thiết để nâng cao năng lực, hiệu quả công tác quản lý hoạt động xuất nhập khẩu và mức độ hài lòng của doanh nghiệp.

Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với công chức HQ chưa cao liên quan đến sự sẵn sàng phục vụ doanh nghiệp thực hiện thủ tục HQĐT khi được yêu cầu kể cả ngoài giờ hành chính và công chức HQ kiêm chính.

Về thành phần an toàn: Hiện nay việc thiếu chú trọng công tác bảo mật và an ninh mạng đã và đang gây ra những thiệt hại nặng nề cho tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân tại Việt Nam. Những thống kê gần đây cho thấy thiệt hại do bảo mật, an ninh mạng kém đã gây ra thiệt hại to lớn và ngày càng tăng tại Việt Nam. Trong khi đó, công tác bảo mật, an ninh mạng của các tổ chức, cá nhân và doanh

ng nghiệp vẫn còn hết sức lỏng lẻo. Rất nhiều cá nhân, doanh nghiệp phản ánh hệ thống thông tin, dữ liệu nội bộ bị xâm nhập trái phép, gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, hệ thống dữ liệu của các nạn nhân không hề được trang bị những thiết bị bảo mật, cảnh báo, phát hiện xâm nhập... gây khó khăn cho việc truy tìm nguyên nhân mất dữ liệu.

Về thành phần cảm thông: Chi cục HQ KCX Linh Trung cần đề ra các chỉ số để đo lường đánh giá cụ thể và phân công đầu mối chủ trì cũng như các đơn vị có trách nhiệm phối hợp thực hiện. Từ danh mục này, các đơn vị thuộc và trực thuộc lại cụ thể hóa thành các nhiệm vụ cụ thể trong từng quý, tháng, tuần để triển khai thực hiện có hiệu quả.

Về thành phần hệ thống: Hệ thống khai báo HQĐT được thực hiện tự động bằng phần mềm

tiếp nhận phản hồi, cấp số tờ khai và phân luồng tự động nên cần tính chính xác cao và tốc độ phản hồi nhanh.

Về thành phần quản lý: Để rút ngắn thời gian thông quan điện tử nên chuyển đổi mạnh mẽ hơn nữa phương thức quản lý từ kiểm tra trong thông quan sang kiểm tra sau thông quan và nâng cao năng lực, hiệu quả quản lý Nhà nước về Hải quan. Cục Hải quan Thành phố Hồ Chí Minh nên chỉ đạo các Chi cục cửa khẩu áp dụng mạnh mẽ phương pháp quản lý rủi ro để giảm tỉ lệ kiểm tra thực tế hàng hóa, tăng tỉ lệ miễn kiểm tra hồ sơ, tạo sự thuận lợi tối đa cho doanh nghiệp. Việc chuyển từ tiền kiểm sang hậu kiểm là bước đi tích cực để ngành Hải quan đáp ứng các yêu cầu về cải cách, phát triển và hiện đại hóa hải quan phù hợp với thông lệ quốc tế ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc. 2008. *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS (tập 1, 2)*. HCM: NXB Hồng Đức.
2. Nguyễn Đình Thọ. 2012. *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*. HCM: NXB Lao động Xã hội.
3. Nguyễn Đình Thọ và Nguyễn Thị Mai Trang. 2011. *Nghiên cứu thị trường*. HCM: NXB Lao động.
4. Nguyễn Thị Hồng Lam. 2011. *Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với thủ tục hải quan điện tử: Nghiên cứu trường hợp Cục Hải quan Bình Dương*. Luận văn Thạc sỹ. Đại học Kinh tế TP.HCM.
5. Nguyễn Thanh Long. 2006. *Thực hiện thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu tại Cục Hải quan Thành phố Hồ Chí Minh - Thực trạng và giải pháp*. Luận văn Thạc sỹ kinh tế. Đại học Kinh tế TP. HCM.
6. Cronin, J. J. Jr. and Taylor, S. A., 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*, *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
7. Davis, B.R. and Mentzer, J.T., 2006. *Logistics service driven loyalty: An exploratory study*. *Journal of Business Logistics*, 27(2): 53-73.
8. Hair et al., 1998. *Multivariate Data Analysis*. New York: Prentice-Hall
9. Kotler, P. and Keller K. L., 2006. *Marketing management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
10. Landrum, H. et al., 2009. *Measuring IS System Service Quality with*.
11. *SERVQUAL: Users' Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions*. *The International Journal of an Emerging Trans discipline*, Volume 12.
12. Mohammed A.A. et al., 2010. *A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality*. *International Journal of u-and e-Service, Science and Technology*, Vol.3, No.4.
13. Nunnally, J. and Burnstein, I.H., 1994. *Psychometric Theory*. 3rd ed., New York: McGraw-Hill.
14. Oliver, R.L., 1997. *Satisfaction - A Behavioural Perspective on the consumers*. New York: McGraw-Hill.

15. Parasuraman, A. et al., 1985. A conceptual model of service quality and its implications ofr future research. *Journal of Marketing*, 49 (Fall): 41-50.
16. Parasuraman, A. et al., 1988. SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1): 12 - 40.
17. Tabachnick, B. G. and Fidel, L. S., 1996. *Using multivariate statistics*. NY: Harpers Collins.
18. Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J., 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Irwin: McGraw- Hill.
19. *World Customs Organization. Guide Revised Kyoto Convention*.

Ngày nhận bài: 12/12/2018

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 22/12/2018

Ngày chấp nhận đăng bài: 2/1/2019

Thông tin tác giả:

TS. PHAN QUAN VIỆT - TRẦN THANH TÙNG

Trường Đại học Văn Lang

ASSESSING THE SATISFACTION OF ENTERPRISES WITH ELECTRONIC CUSTOMS SERVICES AT LINH TRUNG EXPORT PROCESSING ZONE

● Ph.D **PHAN QUAN VIET**

● **TRAN THANH TUNG**

Van Lang University

ABSTRACT:

The study was conducted at the Customs Branch of Linh Trung Export Processing Zone (EPZ) to analyze components of quality in electronic customs services (E-customs services) and the impact of these components on the satisfaction of enterprises using the E-customs services. By using the qualitative research method to draw a scale on the quality of E-customs services, this scale has six components, namely system, reliability, response, safety, sympathy and management with 26 observed variables while the scale on the satisfaction of enterprises with the E-customs services includes three observed variables. By using the linear regression analysis according to the Enter method, the results show that the satisfaction of enterprises with E-customs services is affected by five components, namely service, safety, sympathy, system and management.

Keywords: Electronic customs, Export processing zones, customs procedures, the quality of services.