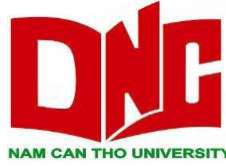


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ



TRỊNH MINH LỘC

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ
HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ
TẠI CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Cần Thơ, tháng 12/2020

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ



TRỊNH MINH LỘC

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN MỨC ĐỘ
HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ
TẠI CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

MÃ NGÀNH: 8340101

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
TS. LƯU TIẾN THUẬN**

Cần Thơ, tháng 12/2020

TÓM TẮT

Trước xu thế hội nhập với nền kinh tế thế giới và yêu cầu phát triển của đất nước đòi hỏi ngành hải quan phải không ngừng nâng cao năng lực quản lý và khả năng phục vụ của mình để đảm bảo tạo thuận lợi, thông thoáng cho hoạt động xuất nhập khẩu, đầu tư, du lịch... Cục Hải quan thành phố Cần Thơ đã có những thành tựu đáng ghi nhận, bên cạnh những thành quả đạt được, việc thực hiện thủ tục dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ cũng còn có những hạn chế cần được chỉ ra để khắc phục, giúp đơn vị hoàn thiện và phát triển hơn trong thời gian tới. Đề tài ***“Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ”*** được thực hiện nhằm đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ.

Tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu về sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ gồm 5 nhân tố: Mức độ tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, và Phương tiện hữu hình với 28 biến quan sát.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện với dữ liệu là 175 bảng khảo sát được thu thập từ các doanh nghiệp đang thực hiện kê khai tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ. Qua nghiên cứu định lượng cho kết quả các nhân tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ theo thứ tự là: Khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, mức độ tin cậy, phương tiện hữu hình, sự đồng cảm. Dựa trên kết quả nghiên cứu này, kết hợp với tình hình cụ thể tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ, tác giả đề xuất một số giải pháp để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ.

ABSTRACT

Facing the trend of integrating with the world economy and the country's development requirements requires the customs sector to constantly improve its management capacity and service ability to ensure favorable conditions for import, export, investment, tourism ... Can Tho City Customs Department has made remarkable achievements, besides the achievements, the implementation of e-customs procedures at the Customs Department of Can Tho city also has limitations. indicated to overcome, help the unit to improve and develop more in the future. Topic " Factors affecting the satisfaction of businesses with the quality of e-customs services at Can Tho City Customs Department" is conducted to assess the satisfaction of businesses when implementing e-customs services at the Customs Department of Can Tho city, from which proposing solutions to improve the level of satisfaction of businesses when implementing electronic customs services at the Customs Department of Can Tho city.

The author proposes a research model on enterprise satisfaction when implementing e-customs procedures at Can Tho City Customs Department, including 5 factors: Reliability, responsiveness, capacity services, empathy, and tangible means with 28 observed variables.

Quantitative research was carried out with data of 175 survey tables collected from businesses that are declaring at the Customs Department of Can Tho City. to the satisfaction of enterprises when implementing e-customs services at the Customs Department of Can Tho city in the order of: responsiveness, service capacity, reliability, tangible means , empathy. Based on the results of this study, combined with the specific situation at the Customs Department of Can Tho city, the author proposes a number of solutions to improve enterprise satisfaction when implementing e-customs services. at Can Tho City Customs Department.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài *“Các nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch hải quan điện tử tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ”* là công trình được thực hiện trong quá trình học tập và nghiên cứu thật sự nghiêm túc của bản thân với sự cố vấn, hỗ trợ của giáo viên hướng dẫn khoa học. Những kết quả nêu trong Luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các số liệu trong luận văn nghiên cứu có nguồn gốc rõ ràng, được tổng hợp từ những nguồn thông tin đáng tin cậy.

Cần Thơ, ngày 10 tháng 11 năm 2020

Học viên thực hiện

Trịnh Minh Lộc

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 TÍNH CẦN THIẾT CỦA ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU CỦA ĐỀ TÀI.....	3
1.2.1 Mục tiêu chung của đề tài	3
1.2.2 Mục tiêu cụ thể của đề tài	3
1.3 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	3
1.4 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	4
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu	4
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu.....	4
1.4.2.1 Giới hạn nội dung nghiên cứu.....	4
1.4.2.2 Giới hạn không gian nghiên cứu	4
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	4
1.6 Ý NGHĨA KHOA HỌC VÀ THỰC TIỄN CỦA NGHIÊN CỨU	5
1.6.1 Ý Nghĩa khoa học	5
1.6.2 Ý nghĩa thực tiễn.....	5
1.7 BỐ CỤC CỦA ĐỀ CƯƠNG NGHIÊN CỨU.....	5
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT	6
2.1. MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ SỰ HÀI LÒNG.....	6
2.1.1 Các khái niệm cơ bản.....	6
2.1.1.1 Khái niệm về dịch vụ	6
2.1.1.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ	6
2.1.1.3 Mô hình 05 khoảng cách chất lượng dịch vụ	7
2.1.1.4 Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVPERF.....	9
2.1.1.5 Mô hình Nordic (Gronroos, 1984).....	10
2.1.1.6 Sự hài lòng của khách hàng	10
2.1.2 Dịch vụ hành chính công và sự hài lòng của người dân	11
2.1.2.1 Khái niệm về dịch vụ công	11
2.1.2.2 Khái niệm về dịch vụ công trực tuyến	12
2.1.2.3 Khái niệm về dịch vụ hành chính công.....	13

2.1.2.4	Sự hài lòng về dịch vụ hành chính công	14
2.1.3	Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng	14
2.1.3.1	Phân loại dịch vụ công	15
2.1.3.2	Đặc điểm của dịch vụ công	16
2.1.3.3	Vai trò của dịch vụ công	17
2.1.3.4	Sự khác biệt giữa dịch vụ và dịch vụ công	18
2.2	TỔNG QUAN VỀ TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU TRƯỚC	19
2.2.1	Kinh nghiệm của các nước trên thế giới về thủ tục hải quan	19
2.2.2	Nghiên cứu trong nước	23
2.2.3	Nghiên cứu nước ngoài	25
2.2.4	Tóm tắt tổng quan các nghiên cứu trước	25
2.3	MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT	26
	CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP THỰC HIỆN NGHIÊN CỨU	29
3.1	QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	29
3.2	PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
3.2.1	Phương pháp nghiên cứu định tính	29
3.2.2	Phương pháp nghiên cứu định lượng	30
3.2.2.1	Thiết kế mẫu nghiên cứu	30
3.2.2.2	Thiết kế thang đo nghiên cứu	31
3.2.2.3	Phương pháp phân tích số liệu	34
	CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	38
4.1.1	GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN KHAI BÁO HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ CẦN THƠ	38
4.1.2	CƠ CẤU TỔ CHỨC CỤC HẢI QUAN TP. CẦN THƠ	39
4.1.2.1	SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỤC HẢI QUAN TP. CẦN THƠ	39
4.1.2.2	CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỤC HẢI QUAN TP. CẦN THƠ	40
4.1.3	TÌNH HÌNH KHAI BÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ NĂM 2017-2019 TẠI CỤC HẢI QUAN TP. CẦN THƠ	42
4.2	KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH	43
4.3	KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG	44
	CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	63

5.1 KẾT LUẬN.....	63
5.2 HÀM Ý QUẢN TRỊ	64
5.3 HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO.....	67
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	69
Phụ lục 01: Dàn bài nghiên cứu định tính.....	71
Phụ lục 02: Danh sách phỏng vấn các chuyên gia	73
Phụ lục 03: Phiếu khảo sát ý kiến doanh nghiệp	74
Phụ lục 04: Kết quả nghiên cứu	75
Phụ lục 05: Danh sách các doanh nghiệp tham gia khảo sát	95