

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



TRẦN VĂN THƯƠNG

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG
CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG
KIỂM TRA SAU THÔNG QUAN
TẠI CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã ngành: 8340101

CẦN THƠ, NĂM 2022

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



TRẦN VĂN THƯỜNG

**ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG
CỦA DOANH NGHIỆP ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG
KIỂM TRA SAU THÔNG QUAN
TẠI CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã ngành: 8340101

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
PGS/TS. LÊ NGUYỄN ĐOAN KHÔI**

CẦN THƠ, NĂM 2022

TÓM TẮT

Đồng hành cùng Chính phủ, ngành Hải quan đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, tạo điều kiện thông thoáng cho hoạt động xuất nhập khẩu và rút ngắn thời gian thông quan hàng hóa. Vì vậy, Cục Hải quan thành phố Cần Thơ đã chuyển từ “*tiền kiểm*” sang “*hậu kiểm*” vừa tạo được thuận lợi cho hoạt động xuất nhập khẩu, vừa đảm bảo công tác quản lý nhà nước về hải quan và thực hiện nhiệm vụ thu ngân sách. Do đó, hoạt động Kiểm tra sau thông quan được ngành hải quan triển khai nhằm đảm bảo công tác quản lý Nhà nước về hải quan, tạo sự công bằng cho các doanh nghiệp tuân thủ tốt pháp luật cũng như truy thu tiền thuế còn thiếu nộp vào Ngân sách nhà nước đối với các doanh nghiệp có hành vi gian lận. Chính vì lẽ đó, nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hoạt động kiểm tra sau thông quan là vấn đề cấp bách tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ nhằm giúp doanh nghiệp hiểu rõ hơn về mục đích của hoạt động này. Đề tài “*Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hoạt động kiểm tra sau thông quan tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ*” được nghiên cứu thực hiện.

Phương pháp nghiên cứu sử dụng là nghiên cứu định tính kết hợp định lượng. Các phương pháp kiểm định Cronbach’s Alpha, phân tích nhân tố khám phá và ước lượng hồi quy được sử dụng để xác định các nhân tố ảnh hưởng. Thông qua khảo sát 130 doanh nghiệp có 5 nhân tố được xác định ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp. Trong đó, nhân tố Năng lực công chức có ảnh hưởng mạnh nhất, hệ số B đạt 0,95; điều này cho thấy khi thực hiện hoạt động kiểm tra sau thông quan, vấn đề doanh nghiệp quan tâm nhất là năng lực công chức trực tiếp làm việc với họ. Với 5 biến được xác định đã giải thích được sự biến thiên của sự hài lòng đó là: Độ tin cậy và Cơ sở vật chất, Năng lực công chức, Thái độ làm việc, Sự cảm thông và Quy trình thủ tục. Vì đây là lĩnh vực gây ảnh hưởng đến hoạt động của đối tác doanh nghiệp nên sự hài lòng của doanh nghiệp chỉ ở mức hài lòng, vấn đề mà doanh nghiệp quan tâm nhất là Năng lực công chức nhận định vấn đề của doanh nghiệp có lịch sử thực hiện thủ tục hải quan tốt, lâu năm và việc kiểm tra theo quy trình có liên quan đến chính sách của hàng hoá theo quy định của các Bộ, Ngành.

Qua kết quả nghiên cứu thảo luận, hàm ý chính sách được đề xuất nhằm cải thiện sự hài lòng của doanh nghiệp khi tham gia hoạt động kiểm tra sau thông quan tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ.

ABSTRACT

Accompanying the Government, the Customs sector has stepped up reform of administrative procedures, creating favorable conditions for import and export activities and shortening the time for customs clearance of goods. Therefore, the Customs Department of Can Tho city has changed from "pre-inspection" to "post-inspection", creating favorable conditions for import and export activities, while ensuring the state management of customs and performing duties. budget collection. Therefore, the Post-Clearance Inspection activity is implemented by the customs sector to ensure the State management of customs, create fairness for businesses that comply with the law as well as collect the outstanding tax. remit into the State Budget for enterprises committing fraudulent acts. Therefore, improving business satisfaction with post-clearance inspection is an urgent issue at Can Tho Customs Department to help businesses better understand the purpose of this activity. The topic "*Evaluation of enterprises' satisfaction with post-clearance inspection activities at Can Tho City Customs Department*" was researched and implemented.

The research method used is a combination of qualitative and quantitative research. The methods of Cronbach's Alpha test, exploratory factor analysis and regression estimation were used to determine the influencing factors. Through a survey of 130 businesses, 5 factors have been identified that affect the level of business satisfaction. In which, the factor Competency of civil servants has the strongest influence, coefficient B is 0.95; This shows that when performing post-clearance inspection, the issue that businesses are most concerned about is the capacity of civil servants who directly work with them. With 5 identified variables, it can explain the variation of satisfaction: Reliability and Facilities, Civil Service Capacity, Working Attitude, Sympathy and Procedures. Since this is an area that affects the activities of business partners, the satisfaction of enterprises is only satisfied, the issue that businesses are most interested in is the ability of public servants to identify problems of enterprises. a long history of implementing good customs procedures and inspecting according to procedures related to goods' policies according to regulations of ministries and branches.

Through the results of the research and discussion, the implication of the proposed management policy is to improve the satisfaction of enterprises when participating in post-clearance inspection activities at the Customs Department of Can Tho city.

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn Thạc sĩ với đề tài “*Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hoạt động kiểm tra sau thông quan tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ*”, tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất đến PGs/Ts. Lê Nguyễn Đoàn Khôi với cương vị là người hướng dẫn khoa học, Thầy đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ, tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho tác giả hoàn thành luận văn này. Tác giả xin gửi lời tri ân và biết ơn sâu sắc nhất đến với Thầy.

Tác giả xin chân thành cảm ơn quý Thầy, Cô của Trường Đại học Nam Cần Thơ và quý Thầy, Cô Khoa Sau Đại học – Trường Đại học Cần Thơ tham gia giảng dạy đã tận tình truyền đạt những tri thức quý báu cho tác giả trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu, giúp tác giả có thêm những kiến thức, kinh nghiệm để hoàn thành chương trình khóa học.

Ngoài ra, tác giả cũng xin gửi lời cảm ơn tới quý cơ quan, doanh nghiệp các đồng nghiệp là Lãnh đạo, công chức Cục Hải quan thành phố Cần Thơ, cơ quan thuộc Tổng Cục Hải quan và một số Cục Hải quan địa phương đã nhiệt tình giúp đỡ tác giả trong quá trình điều tra thu thập thông tin, số liệu để thực hiện đề tài luận văn này.

Cuối cùng em kính chúc quý Thầy, Cô thật nhiều sức khỏe, hạnh phúc và thành công trong mọi lĩnh vực.

Trân trọng kính chào!

Tác giả luận văn

Trần Văn Thương

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tựa là “Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với hoạt động kiểm tra sau thông quan tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ”, do học viên Trần Văn Thương thực hiện theo sự hướng dẫn của PGs.Ts. Lê Nguyễn Đoàn Khôi. Luận văn đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày

Ủy viên
(*ký tên*)

Thư ký
(*ký tên*)

.....
Phản biện 1
(*ký tên*)

.....
Phản biện 2
(*ký tên*)

.....
Cán bộ hướng dẫn
(*ký tên*)

.....
Chủ tịch Hội đồng
(*ký tên*)

.....

.....

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của bản thân. Các số liệu, kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình, luận văn nào trước đây. Các thông tin tham khảo trong luận văn đều được tác giả trích dẫn một cách đầy đủ và cẩn thận./.

Ngày 08 tháng 3 năm 2022

Tác giả luận văn

Trần Văn Thương

MỤC LỤC

TÓM TẮT	i
ABSTRACT	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	iv
LỜI CAM ĐOAN	v
MỤC LỤC	vi
DANH SÁCH BẢNG	ix
DANH SÁCH HÌNH	xi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xii
Chương 1: PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục tiêu tổng quát	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 CÁC CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	3
1.4 PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	3
1.4.1 Phạm vi về không gian.....	3
1.4.2 Phạm vi về thời gian.....	3
1.4.3 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.4.4 Đối tượng khảo sát	3
1.5 Ý NGHĨA NGHIÊN CỨU	4
Chương 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	5
2.1 SỰ HÀI LÒNG CỦA ĐỐI TÁC	5
2.1.1 Khái niệm	5
2.1.2 Vai trò của nghiên cứu sự hài lòng đối tác	6
2.1.3 Phân loại sự hài lòng đối tác	7
2.1.4 Các nhân tố quyết định đến sự hài lòng đối tác	8

2.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	9
2.2.1 Khái niệm	9
2.2.2 Khái niệm dịch vụ công	10
2.2.3 Đo lường chất lượng dịch vụ	11
2.3 SỰ HÀI LÒNG CỦA ĐỐI TÁC VÀ MỐI QUAN HỆ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	12
2.4 KIỂM TRA SAU THÔNG QUAN.....	14
2.4.1 Khái niệm về kiểm tra sau thông quan.....	14
2.4.2 Đối tượng kiểm tra sau thông quan.....	15
2.4.3 Vai trò của kiểm tra sau thông quan	16
2.5 TỔNG QUAN TÀI LIỆU VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	17
2.5.1 Tổng quan tài liệu.....	17
2.5.2 Một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ.....	20
2.6 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VÀ GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU.....	27
Chương 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
3.1 KHUNG NGHIÊN CỨU	32
3.1.1 Nghiên cứu sơ bộ	33
3.1.2 Nghiên cứu chính thức	38
Chương 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	44
4.1 TỔNG QUAN VỀ CỤC HẢI QUAN THÀNH PHỐ CẦN THƠ.....	44
4.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển	44
4.1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ	45
4.1.3 Về nguồn nhân lực.....	48
4.1.4 Đánh giá thực trạng thực hiện kiểm tra sau thông quan tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ	49
4.2 THỐNG KÊ MÔ TẢ DỮ LIỆU	50
4.2.1 Kết quả khảo sát về loại hình doanh nghiệp.....	50
4.2.2 Kết quả khảo sát về quy mô doanh nghiệp.....	51
4.2.3 Các biến đo lường khái niệm các yếu tố tác động đến sự hài lòng	51
4.3 ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO.....	53

4.3.1 Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha.....	53
4.3.2 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	57
4.3.3 Phân tích nhân tố thang đo biến phụ thuộc	59
4.4 PHÂN TÍCH HỒI QUY	60
4.4.1 Phân tích hồi quy.....	60
4.4.2 Kiểm định mô hình nghiên cứu và các giả thuyết.....	61
4.4.3 Kiểm định phân phối chuẩn.....	62
4.4.4 Kiểm định đa cộng tuyến.....	62
4.4.5 Kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	63
4.5 THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	65
Chương 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH.....	68
5.1 KẾT LUẬN.....	68
5.2 HÀM Ý CHÍNH SÁCH	69
5.2.1 Hoàn thiện Nhóm nhân tố “Độ tin cậy”	69
5.2.2 Nhóm nhân tố “Cơ sở vật chất”	71
5.2.3 Nhóm nhân tố “Năng lực công chức”	73
5.2.4 Nhóm nhân tố “Thái độ làm việc”	76
TÀI LIỆU THAM KHẢO	79
A. Tài liệu nước ngoài.....	79
B. Tài liệu tiếng Việt.....	80
PHỤ LỤC 1: DÀN BÀI THẢO LUẬN NHÓM.....	82
PHỤ LỤC 2: KẾT QUẢ THẢO LUẬN NHÓM	86
PHỤ LỤC 3: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT.....	91
PHỤ LỤC 4: THỐNG KÊ MÔ TẢ.....	94
PHỤ LỤC 5: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH.....	96
PHỤ LỤC 6: PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA	99

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Thang đo sơ bộ các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN về hoạt động KTSTQ tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ	34
Bảng 3.2 Thang đo chính thức các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN về hoạt động KTSTQ tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ	37
Bảng 3.3 Tỷ lệ hồi đáp của đáp viên	40
Bảng 4.1 Số liệu thống kê KTSTQ giai đoạn 2016 – 2021	49
Bảng 4.2 Thống kê mô tả các quan sát đo lường khái niệm các nhân tố tác động đến sự hài lòng	52
Bảng 4.3 Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Độ tin cậy	54
Bảng 4.4 Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo cơ sở vật chất	54
Bảng 4.5 Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo năng lực công chức	55
Bảng 4.6 Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo thái độ làm việc	55
Bảng 4.7 Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo sự cảm thông	56
Bảng 4.8 Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo quy trình thủ tục	56
Bảng 4.9 Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo sự hài lòng	57
Bảng 4.10 Kết quả kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập	57
Bảng 4.11 Kết quả nhân tố khám phá lần 1	58
Bảng 4.12 Các biến độc lập của mô hình hồi quy	59
Bảng 4.13 Kiểm định KMO và Bartlett-thang đo Sự hài lòng của đối tác DN	59
Bảng 4.14 Kết quả phân tích nhân tố-thang đo Sự hài lòng đối tác doanh nghiệp	60
Bảng 4.15 Bảng tóm tắt giả thuyết trong mô hình nghiên cứu sau đánh giá thang đo	61
Bảng 4.16 Mức độ giải thích của mô hình	61
Bảng 4.17 Kiểm định đa cộng tuyến	62
Bảng 4.18 Thống kê phân tích các hệ số hồi quy	63
Bảng 4.19 Tổng hợp kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu	64
Bảng 5.1 Thống kê mô tả nhân tố Độ tin cậy	69
Bảng 5.2 Thống kê mô tả nhân tố Cơ sở vật chất	71

Bảng 5.3 Thống kê mô tả nhân tố Năng lực công chức	73
Bảng 5.4 Thống kê mô tả nhân tố thái độ làm việc.....	76

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Mô hình nghiên cứu sự hài lòng đối với chất lượng cảm nhận dịch vụ công	18
Hình 2.2 Mô hình nghiên cứu sự hài lòng đối với dịch vụ của Cronin và Taylor	18
Hình 2.4 Mô hình của Zeiththaml và cộng sự.....	25
Hình 2.5 Mô hình chất lượng dịch vụ của Kang & James	26
Hình 2.6 Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN về KTSTQ tại Cục Hải quan thành phố Cần Thơ	28
Hình 2.7 Quy trình nghiên cứu	32
Hình 4.2 Mô tả mẫu theo quy mô doanh nghiệp.....	51
Hình 4.3 Biểu đồ tần số của phân dư chuẩn hóa.....	62
Hình 4.4 Mô hình kết quả nghiên cứu.....	65

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Tiếng Việt	Tiếng Anh
ASEAN	Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á	Association of South East Asian Nations
ANOVA	Phân tích phương sai	Analysis of Variance
C/O	Giấy Chứng nhận xuất xứ	Certificate of Origin
CC	Công chức	Officer
CNTT	Công nghệ thông tin	Information technology
DN	Doanh nghiệp	Company/ Enterprise
DVC	Dịch vụ công	Public Service
EDI	Trao đổi dữ liệu điện tử	Electronic Data Exchange
EFA	Phân tích nhân tố khám phá	Exploratory Factor Analysis
HQ	Hải quan	Customs
HQCT	Hải quan Cần Thơ	Cần Thơ Customs Department
HQĐT	Hải quan điện tử	E-Customs
KBNN	Kho bạc Nhà nước	State Treasury
KMO		Kaiser Mayer Olkin
KTSTQ	Kiểm tra sau thông quan	Post Customs Clearance Audit
NSNN	Ngân sách nhà nước	State Budget
Sig.	Mức ý nghĩa quan sát	Observed significance level
SPSS	Phần mềm thống kê cho khoa học	Statistical Package for the Social Sciences
TCHQ	Tổng cục Hải quan	General Department of Customs

TK	Tờ khai	Declaration
TP/Tp	Thành Phố	City
TTHQĐT	Thủ tục Hải quan điện tử	E-Customs Procedure
VCIS	Hệ thống tin tình báo	Voice Case Information System
VIF	Hệ số nhân tố phóng địa phương sai	Variance inflation factor
VNACCS	Hệ thống thông quan điện tử tự động	Vietnam Automated Cargo And Port Consolidated System
WCO	Tổ chức Hải quan Thế giới	World Customs Organisation
WTO	Tổ chức thương mại thế giới	World Trade Organization
XNK	Xuất nhập khẩu	Import- Export