

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ**



TRẦN CƯỜNG

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHI THỰC HIỆN
THỦ TỤC HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CHI CỤC
HẢI QUAN CỬA KHẨU VĨNH LONG**

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

Cần Thơ, 11/2022

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA KINH TẾ**



TRẦN CƯỜNG

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG
ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VỀ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHI THỰC HIỆN
THỦ TỤC HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CHI CỤC
HẢI QUAN CỬA KHẨU VĨNH LONG**

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

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

Cần Thơ, 11/2022

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

PGS. TS. Đào Duy Huân

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là xác định Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan cửa khẩu Vĩnh Long, trên cơ sở đó, đề xuất các hàm ý quản trị nhằm nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử. Nghiên cứu được thực hiện với cỡ mẫu là 108 đại diện doanh nghiệp đã sử dụng dịch vụ tại Chi cục Hải quan cửa khẩu Vĩnh Long. Phương pháp nghiên cứu kết hợp giữa nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Mô hình nghiên cứu được thực hiện gồm có 06 biến độc lập: Sự tin cậy, Khả năng đáp ứng, Năng lực phục vụ, Sự đồng cảm, Phương tiện hữu hình và Quy trình thủ tục. Kết quả phân tích dữ liệu được thực hiện qua các bước: thống kê mô tả, đánh giá độ tin cậy thang đo, phân tích EFA, phân tích tương quan và phân tích hồi quy tuyến tính đa biến, cho thấy có 06 biến độc lập có ý nghĩa thống kê và có ảnh hưởng đến biến phụ thuộc Sự hài lòng của doanh nghiệp; 06 biến độc lập trong mô hình có thể giải thích được 56,6% sự biến thiên của biến phụ thuộc sự hài lòng. Bên cạnh đó, xác định được mức độ ảnh hưởng của các nhân tố đến sự hài lòng theo mức độ tác động giảm dần gồm: Khả năng đáp ứng, Sự tin cậy, Năng lực phục vụ, Quy trình thủ tục, Phương tiện hữu hình và Sự đồng cảm. Kết quả phân tích dữ liệu nghiên cứu bằng phương pháp (Independent samples T- test) và phân tích phương sai một yếu tố (One-way Anova) đã cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan cửa khẩu Vĩnh Long theo đặc điểm là loại hình doanh nghiệp, lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp và số năm doanh nghiệp tham gia thủ tục hải quan.

Từ khóa: Chất lượng dịch vụ, Hải quan điện tử, Sự hài lòng.

ABSTRACT

The research objective of the study is to determine the factors affecting the Satisfaction of businesses with service quality when implementing e-customs procedures at Vinh Long Border Gate Customs Branch; on that basis, propose administrative implications to improve business satisfaction when implementing e-customs procedures. The study was carried out with a sample size of 108 business representatives who used the service at Vinh Long Border Gate Customs Branch. The research method is a combination of qualitative and quantitative research. The research model includes 06 independent variables: Reliability, Responsiveness, Service Capacity, Empathy, Tangible Means and Procedures. The results of data analysis are performed through the following steps: descriptive statistics, scale reliability assessment, exploratory factor analysis, correlation analysis and multivariable linear regression analysis, showing that 06 independent variables have statistical significance and affect the dependent variable Satisfaction of the business; 06 independent variables in the model can explain 56.6% of the variation of the dependent variable Satisfaction. In addition, they are determining the influence of factors on Satisfaction according to decreasing level of impact, including Responsiveness, Reliability, Service capacity, Processes and procedures, Means of Image and Empathy. The results of analyzing research data by means (Independent samples T-test) and one-way analysis of variance (One-way Anova) have shown that there is no statistically significant difference in the satisfaction level of enterprises for service quality when performing e-customs procedures at Vinh Long border gate Customs Sub-Department according to individual characteristics type of business, Main field of business activities and Number of years of enterprises participating in customs procedures.

Keywords: Service quality, E-customs, Satisfaction.

LỜI CẢM TẠ

Trước tiên, Tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn sâu sắc tới quý Thầy, Cô trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy và truyền đạt kiến thức quý báu cho tôi trong suốt quá trình học. Tôi xin cảm ơn PGS.TS Đào Duy Huân đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn tất cả bạn bè, các anh chị học viên lớp đã cùng tôi trao đổi học tập, chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện luận văn.

Sau cùng là người thân trong gia đình đã luôn ủng hộ, chia sẻ và động viên tinh thần cho tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Tác giả luận văn

Trần Cường

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tựa “Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ khi thực hiện thủ tục Hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan cửa khẩu Vĩnh Long”, do học viên Trần Cường thực hiện theo sự hướng dẫn của PGS.TS Đào Duy Huân. Luận văn này đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch Hội đồng

CAM KẾT

Tôi xin cam đoan luận văn này hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của tôi. Số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa từng được sử dụng để bảo vệ một luận văn nào, ngoại trừ phần lý thuyết và kết quả từ các công trình nghiên cứu khác được ghi rõ trong luận văn.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người cam kết

Trần Cường

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	i
TÓM TẮT	ii
ABSTRACT	iv
LỜI CẢM TẠ	iv
CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG.....	v
CAM KẾT	vi
MỤC LỤC	vii
DANH MỤC BẢNG.....	xii
DANH MỤC HÌNH.....	xiv
CHƯƠNG 1	1
TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 Lý do chọn đề tài	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu	2
1.2.1 Mục tiêu chung	2
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	2
1.3 Câu hỏi nghiên cứu.....	3
1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
1.4.1 Đối tượng nghiên cứu	3
1.4.2 Phạm vi nghiên cứu	3
1.5 Phương pháp nghiên cứu	3
1.6 Ý nghĩa khoa học của nghiên cứu	4
1.6.1 Ý nghĩa về lý thuyết.....	4
1.6.2 Ý nghĩa về thực tiễn.....	4
1.6.3 Ý nghĩa đối với bản thân người nghiên cứu	4
1.7 Bố cục của Luận văn	4
CHƯƠNG 2	6
CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6
2.1 Hải quan điện tử và dịch vụ hải quan điện tử.....	6

2.1.1 Khái niệm thủ tục hải quan.....	6
2.1.2 Khái niệm thủ tục hải quan điện tử và thông quan tự động.....	6
2.1.3 Hải quan điện tử.....	6
2.1.4 Các loại hình khai hải quan điện tử.....	7
2.1.5 Những điểm mạnh và yếu của hải quan điện tử so với hải quan truyền thống.....	8
2.1.6 Chất lượng thủ tục hải quan điện tử.....	8
2.2 Dịch vụ, Dịch vụ công trực tuyến.....	9
2.2.1 Khái niệm về dịch vụ.....	9
2.2.2 Khái niệm dịch vụ công.....	9
2.2.3 Khái niệm về dịch vụ hành chính công.....	10
2.2.4 Khái niệm dịch vụ công trực tuyến.....	11
2.2.5 Đặc điểm của dịch vụ trực tuyến, dịch vụ công.....	12
2.2.5.1 Đặc điểm của dịch vụ trực tuyến.....	12
2.2.5.2 Đặc điểm của các dịch vụ công.....	13
2.2.6 Lợi ích của dịch vụ công trực tuyến.....	14
2.3 Chất lượng dịch vụ.....	14
2.3.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ.....	14
2.3.2 Chất lượng dịch vụ công trực tuyến.....	15
2.3.2.1 Chất lượng dịch vụ công.....	15
2.3.2.2 Chất lượng dịch vụ công trực tuyến.....	15
2.3.3 Các mô hình đo lường sự hài lòng về chất lượng dịch vụ.....	16
2.3.3.1 Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ của Gronroos (1984).....	16
2.3.3.2 Mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL.....	17
2.3.3.3 Mô hình SERVPERF.....	21
2.4 Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ.....	22
2.4.1 Khái niệm.....	22
2.4.2 Sự hài lòng về dịch vụ hành chính công.....	23
2.4.3 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ công và sự hài lòng.....	23

2.5 Các nghiên cứu có liên quan.....	25
2.5.1 Nghiên cứu ngoài nước.....	25
2.5.2 Nghiên cứu trong nước.....	26
2.5.3 Tóm tắt lược khảo tài liệu.....	27
2.6 Giả thuyết và mô hình nghiên cứu.....	30
2.6.1 Giả thuyết nghiên cứu.....	30
2.6.1.1 Sự tin cậy.....	30
2.6.1.2 Sự đồng cảm.....	30
2.6.1.3 Khả năng đáp ứng.....	30
2.6.1.4 Năng lực phục vụ.....	30
2.6.1.5 Phương tiện hữu hình.....	31
2.6.1.6 Quy trình thủ tục.....	31
2.6.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	31
CHƯƠNG 3.....	34
THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU.....	34
3.1 Quy trình nghiên cứu.....	34
3.2 Phương pháp nghiên cứu.....	35
3.2.1 Phương pháp nghiên cứu định tính.....	35
3.2.2 Phương pháp nghiên cứu định lượng.....	39
3.3 Xây dựng thang đo.....	40
3.4 Phương pháp phân tích dữ liệu.....	42
3.4.1 Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp.....	42
3.4.2 Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp.....	42
3.4.3 Phương pháp xử lý số liệu.....	42
CHƯƠNG 4.....	46
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	46
4.1 Khái quát chung về Chi cục Hải quan cửa khẩu Vĩnh Long.....	46
4.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	46
4.1.2 Về cơ cấu tổ chức.....	46

4.1.3 Chức năng nhiệm vụ	47
4.1.4 Thực trạng thực hiện đăng ký thủ tục Hải quan tại Chi cục Hải quan cửa khẩu Vĩnh Long	49
4.1.4.1 Kết quả thực hiện nhiệm vụ	49
4.1.4.2 Công tác cải cách thủ tục hành chính	51
4.2 Thống kê về mô tả dữ liệu	52
4.2.1 Về Giới tính	52
4.2.2 Về Độ tuổi.....	52
4.2.3 Về Lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp	53
4.2.4 Về Loại hình DN.....	53
4.2.5 Về Số năm DN tham gia thủ tục hải quan	53
4.3 Đánh giá độ tin cậy của thang đo	54
4.3.1 Đánh giá độ tin cậy của thang đo biến độc lập	54
4.3.2 Đánh giá độ tin cậy của thang đo biến phụ thuộc.....	56
4.3.3 Tổng hợp đánh giá độ tin cậy của thang đo	56
4.4 Phân tích nhân tố khám phá (EFA)	57
4.4.1 Phân tích nhân tố khám phá (EFA) biến độc lập	57
4.4.2 Phân tích nhân tố khám phá (EFA) biến phụ thuộc.....	59
4.4.3 Tổng hợp kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA	60
4.5 Phân tích tương quan.....	61
4.6 Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến	62
4.6.1 Kết quả kiểm định mô hình.....	62
4.6.2 Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu	63
4.6.3 Kiểm định phân phối chuẩn	64
4.7 Kiểm tra sự hài lòng khác biệt giữa các doanh nghiệp theo đặc điểm của doanh nghiệp.....	65
4.7.1 Kiểm tra sự hài lòng khác biệt giữa các doanh nghiệp theo loại hình doanh nghiệp.....	65
4.7.2 Kiểm tra sự hài lòng khác biệt giữa các doanh nghiệp theo lĩnh vực hoạt động chính của doanh nghiệp	66

4.7.3 Kiểm tra sự hài lòng khác biệt giữa các doanh nghiệp theo số năm doanh nghiệp tham gia thủ tục hải quan	66
4.8 Thảo luận kết quả nghiên cứu	67
4.8.1 Kết quả phân tích các giả thuyết nghiên cứu	67
4.8.2 Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp về các thang đo	68
4.8.3 Kết quả kiểm tra sự hài lòng khác biệt giữa các doanh nghiệp	72
4.8.4 So sánh với kết quả nghiên cứu của Nguyễn Quyết Thắng và Nguyễn Trung Hiếu (2017)	73
4.8.5 So sánh với mô hình lý thuyết	73
CHƯƠNG 5	75
KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	75
5.1 Kết luận	75
5.2 Hàm ý quản trị	75
5.2.1 Khả năng đáp ứng	75
5.2.2 Sự tin cậy	76
5.2.3 Năng lực phục vụ	77
5.2.4 Quy trình thủ tục	77
5.2.5 Phương tiện hữu hình	78
5.2.6 Sự đồng cảm	79
5.3 Hạn chế và hướng nghiên cứu tiếp theo	79
5.3.1 Hạn chế	79
5.3.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo	79
TÀI LIỆU THAM KHẢO	80
PHỤ LỤC 1	83
DANH SÁCH CHUYÊN GIA	83
PHỤ LỤC 2	83
BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT	84
PHỤ LỤC 3	88
CÁC BẢNG CHẠY DỮ LIỆU	88

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tổng hợp các nghiên cứu có liên quan.....	27
Bảng 3.1: Bảng điều chỉnh thang đo Sự tin cậy.....	36
Bảng 3.2: Bảng điều chỉnh thang đo Khả năng đáp ứng	37
Bảng 3.3: Bảng điều chỉnh thang đo Năng lực phục vụ	37
Bảng 3.4: Bảng điều chỉnh thang đo Sự đồng cảm.....	38
Bảng 3.5: Bảng điều chỉnh thang đo Phương tiện hữu hình.....	38
Bảng 3.6: Bảng điều chỉnh thang đo Quy trình thủ tục	39
Bảng 3.7: Bảng điều chỉnh thang đo SHL của DN.....	39
Bảng 3.8: Thang đo cho các nhân tố trong mô hình nghiên cứu	40
Bảng 4.1: Thực trạng thực hiện thủ tục hải quan tại CCHQVL	49
Bảng 4.2: Công tác triển khai thực hiện tuyên ngôn phục vụ khách hàng	50
Bảng 4.3: Kết quả thống kê về Giới tính	52
Bảng 4.4: Kết quả thống kê về Độ tuổi.....	52
Bảng 4.5: Kết quả thống kê về Lĩnh vực hoạt động chính của DN.....	53
Bảng 4.6: Kết quả thống kê về Loại hình DN	53
Bảng 4.7: Kết quả thống kê về Số năm DN tham gia thủ tục hải quan	54
Bảng 4.8: Độ tin cậy thang đo biến độc lập.....	55
Bảng 4.9: Độ tin cậy thang đo biến phụ thuộc.....	56
Bảng 4.10: Kiểm định KMO và Bartlett's.....	57
Bảng 4.11: Kết quả phân tích thông số Eigenvalues biến độc lập.....	58
Bảng 4.12: Ma trận xoay nhân tố Pattern matrix.....	58
Bảng 4.13: Kiểm định KMO và Bartlett's.....	59
Bảng 4.14: Kết quả phân tích thông số Eigenvalues biến độc lập.....	60
Bảng 4.15: Ma trận xoay nhân tố Pattern matrix.....	60
Bảng 4.16: Kết quả phân tích tương quan	61
Bảng 4.17: Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình	62
Bảng 4.18: Phân tích phương sai (ANOVA).....	62
Bảng 4.19: Kết quả phân tích hồi quy	63

Bảng 4.20: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai	65
Bảng 4.21: Bảng Anova theo loại hình doanh nghiệp	65
Bảng 4.22: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai	66
Bảng 4.23: Bảng Anova theo Lĩnh vực hoạt động chính của DN	66
Bảng 4.24: Kiểm tra tính đồng nhất của phương sai	66
Bảng 4.25: Bảng Anova theo Số năm DN tham gia thủ tục hải quan	67
Bảng 4.26: Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu.....	67
Bảng 4.27: Đánh giá của DN về thang đo Sự tin cậy	69
Bảng 4.28: Đánh giá của DN về thang đo Sự đồng cảm	69
Bảng 4.29: Đánh giá của DN về thang đo Khả năng đáp ứng.....	70
Bảng 4.30: Đánh giá của DN về thang đo Năng lực phục vụ.....	70
Bảng 4.31: Đánh giá của DN về thang đo Phương tiện hữu hình	71
Bảng 4.32: Đánh giá của DN về thang đo Quy trình thủ tục.....	72
Bảng 4.33: Tổng hợp kết quả kiểm định sự khác biệt theo mức độ hài lòng	72

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Mô hình chất lượng dịch vụ	17
Hình 2.2: Mô hình CLDV SERVQUAL.....	18
Hình 2.3: Mô hình SERVPERF	21
Hình 2.4: Sơ đồ mối quan hệ giữa dịch vụ công và sự hài lòng	24
Hình 2.5: Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	32
Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu	34
Hình 4.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy Cục Hải quan thành phố Cần Thơ.....	48
Hình 4.2: Biểu đồ tần số của phần dư chuẩn hóa	64
Hình 4.3: Biểu đồ phần dư chuẩn hoá Normal P-P	64
Hình 4.4: Biểu đồ phân tán của phần dư	65
Hình 4.5: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh	74

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Viết đầy đủ
CCHQVL	Chi cục Hải quan cửa khẩu Vĩnh Long
CLDV	Chất lượng dịch vụ
CNTT	Công nghệ thông tin
DN	Doanh nghiệp
EFA	Phân tích nhân tố khám phá
HQĐT	Hải quan điện tử
SHL	Sự hài lòng