



**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ**

**NGUYỄN THỊ BÍCH LÊ**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG  
CỦA NGƯỜI KHAI HẢI QUAN ĐỐI VỚI  
DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI  
CỤC HẢI QUAN GIA LAI – KON TUM**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.01.02**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ**  
**QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng – Năm 2017**

Công trình được hoàn thành tại  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ - ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. LÊ VĂN HUY**

Phản biện 1: PGS. TS. Nguyễn Phúc Nguyên

Phản biện 2: PGS. TS. Đỗ Thị Thanh Vinh

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh hợp tại Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng vào ngày 8 tháng 9 năm 2017.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng.

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh công nghệ thông tin phát triển mạnh mẽ, nhiều quốc gia trên thế giới đã chuyển đổi dịch vụ 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 và thuận tiện vượt bậc (*Mohammed và cộng sự, 2010*).

Với sự quan tâm chỉ đạo của chính phủ, bộ Tài chính, ngành Hải quan đã có nhiều cố gắng và đạt được một số kết quả nhất định trong tiến trình cải cách thủ tục hành chính và hiện đại hóa ngành Hải quan. Trong đó, thực hiện thủ tục hải quan điện tử (TTHQĐT) là một bước đột phá, nhất là trong bối cảnh nền kinh tế trong nước ngày càng hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế toàn cầu. Nghị định 87/2012/NĐ-CP ra đời, đi kèm với nó là Thông tư 196/2012/TT-BTC về việc quy định TTHQĐT đối với hàng hóa xuất nhập khẩu thương mại, chính thức được áp dụng từ ngày 01/01/2013. Có thể thấy, TTHQĐT đã khẳng định tính ưu việt của phương pháp quản lý mới hiện đại, dù sức thay thế một cách thuyết phục phương pháp quản lý thủ công, truyền thống trước đây; qua đó đã giảm thiểu tối đa giấy tờ, thủ tục hành chính không cần thiết.

Ngoài những ưu điểm và thành tích đạt được, khi thực hiện thủ tục HQĐT vẫn còn những hạn chế, bất cập như: quy trình thủ tục vẫn còn rườm rà, hệ thống xử lý dữ liệu của cơ quan Hải quan hay gặp sự cố, một số công chức Hải quan những nhiều gây khó khăn cho doanh nghiệp,... Từ những hạn chế, bất cập như đã nêu trên, ngoài việc làm gây khó khăn, chậm trễ cho doanh nghiệp(DN) trong hoạt động xuất nhập khẩu(XNK), còn làm ảnh hưởng đến hình ảnh của ngành Hải quan, công cuộc cải cách hiện đại hóa của ngành Hải quan trong mắt người dân và DN.

Nhằm xác định, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khai Hải quan khi thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum, từ đó đề xuất một số kiến nghị với Lãnh đạo Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum nhằm cải tiến quy trình thủ tục, nâng cao chất lượng phục vụ để đáp ứng ngày càng tốt hơn cho hoạt động XNK của thành phố, nâng cao sự hài lòng của người khai Hải quan nói riêng và DN nói chung về chất lượng dịch vụ (CLDV) và thủ tục HQĐT tại nơi tác giả đang công tác. Với lý do đó, tác giả đã chọn đề tài **“Nghiên cứu sự hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ Hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum”** để thực hiện nghiên cứu luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ kinh tế chuyên ngành Quản trị kinh doanh của mình.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu.**

**Mục tiêu tổng quát:** Phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khai Hải quan về dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum, trên cơ sở đó đề xuất kiến nghị hoàn thiện .

### **Mục tiêu cụ thể:**

Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khai Hải quan về dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum.

Đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khai Hải quan.

Đưa ra một số hàm ý quản trị từ kết quả nghiên cứu đối với Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ hải quan điện tử.

### **Câu hỏi nghiên cứu:**

Thang đo các thành phần về CLDV HQĐT tác động đến sự hài lòng của người khai Hải quan gồm những yếu tố nào?

Mối quan hệ giữa các yếu tố của chất lượng dịch vụ hải quan

điện tử và sự hài lòng của người khai Hải quan như thế nào?

Yếu tố nào ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của người khai Hải quan?

Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum cần phải hoàn thiện những yếu tố nào về dịch vụ hải quan điện tử nhằm nâng cao sự hài lòng của người khai Hải quan?

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu: các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ HQĐT tại cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum.

Đối tượng khảo sát: là các chuyên viên XNK của các doanh nghiệp thực hiện thủ tục HQĐT tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum, cỡ mẫu 210.

Phạm vi nghiên cứu:

Thời gian thu thập dữ liệu: nghiên cứu thu thập dữ liệu trong khoảng thời gian từ năm 2014 đến năm 2016.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Quá trình nghiên cứu được thực hiện qua 2 bước là nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức:

- Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định tính

- Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng.

### **5. Đóng góp của đề tài**

Đề tài xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ HQĐT tại cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum. Qua đó, đánh giá mức độ hài lòng của các chuyên viên XNK đại diện cho các DN theo từng yếu tố. Đồng thời mức độ hài lòng của người khai Hải quan nói riêng và DN nói chung cũng là kết quả tham khảo để theo dõi, đánh giá và đề ra biện pháp nâng cao hiệu

quả trong công tác cải cách hành chính của cơ quan nhà nước; hỗ trợ, phục vụ khách hàng tốt hơn. Tạo thuận lợi cho các hoạt động thương mại, đầu tư tại Gia Lai – Kon Tum nói riêng và Việt Nam nói chung, cũng như tăng cường tính hiệu lực, hiệu quả của công tác quản lý nhà nước về Hải quan.

Kết quả nghiên cứu còn là cơ sở giúp Lãnh đạo Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum đưa ra những giải pháp nhằm cải tiến quy trình thủ tục, nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao mức độ hài lòng của người khai Hải quan khi thực hiện thủ tục HQĐT.

## **6. Cấu trúc của đề tài**

Ngoài phần tài liệu tham khảo và các phụ lục, mở đầu và kết luận, luận văn bao gồm những nội dung chính như sau:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về sự hài lòng của khách hàng

Chương 2: Thực trạng địa bàn nghiên cứu và thiết kế nghiên cứu

Chương 3: Kết quả nghiên cứu

Chương 4: Bình luận kết quả nghiên cứu và hàm ý chính sách.

## **CHƯƠNG 1**

### **CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG**

#### **1.1. DỊCH VỤ CÔNG VÀ DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ**

##### **1.1.1. Dịch vụ công**

###### ***a. Khái niệm***

Dịch vụ công được hiểu là những giao dịch trực tiếp về dịch vụ giữa Nhà nước (hoặc các tổ chức được Nhà nước ủy nhiệm) và công dân với tư cách là khách hàng. Một cách hiểu rộng hơn thì khi Nhà nước đứng ra với tư cách là người bảo đảm cung cấp các dịch vụ công thì các dịch vụ đó được gọi là các dịch vụ công.

###### ***b. Dịch vụ công trực tuyến***

Căn cứ khoản 4 điều 3 Nghị định 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011, quy định: “Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.” Dịch vụ công trực tuyến chia ra 4 cấp độ.

### **1.1.2. Dịch vụ hải quan điện tử**

Dịch vụ HQĐT là dịch vụ công trực tuyến bao gồm dịch vụ hành chính công và dịch vụ khác, do cơ quan hải quan cung cấp trên môi trường mạng.

Dịch vụ hải quan điện tử và dịch vụ hải quan truyền thống chủ yếu có sự khác biệt về các tiêu chí như: Thông tin khai báo; Hồ sơ hải quan; phương thức tiếp nhận khai báo và cách thức xử lý thông tin .

### **1.1.3. Thủ tục hải quan điện tử**

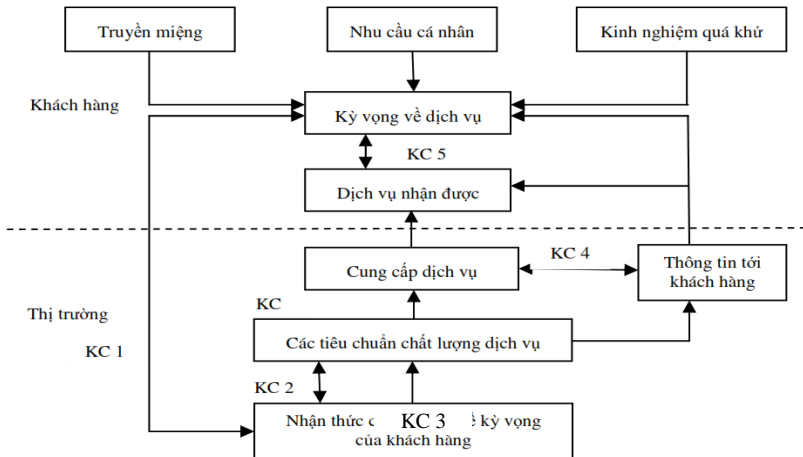
TTHQĐT là việc ứng dụng công nghệ thông tin để thông quan tự động. Tuy có khác nhau về phạm vi, mức độ ứng dụng công nghệ thông tin, TTHQĐT có một số đặc điểm chung như sau: Ứng dụng mạnh mẽ CNTT, phù hợp với trình độ phát triển CNTT của quốc gia; trao đổi, chia sẻ thông tin dữ liệu điện tử giữa các bên liên quan thông qua hệ thống xử lý dữ liệu điện tử như: Các bộ quản lý chuyên ngành, các ngành (Ngân hàng, Bảo hiểm, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam thuộc Chính phủ... ), các hãng vận tải hàng hóa xuất nhập khẩu...; cung cấp các dịch vụ điện tử cho người khai hải quan như: Dịch vụ khai báo điện tử, dịch vụ thanh toán điện tử, thông quan điện tử...

## **1.2. SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ**

### **1.2.1. Chất lượng dịch vụ**

Theo Parasurman, Zeithaml and Berry (1985, 1988) định nghĩa chất lượng dịch vụ được xem như khoảng cách giữa mong đợi về

dịch vụ và nhận thức của khách hàng khi sử dụng dịch vụ.



**Hình 1.1. Mô hình 5 khoảng cách về chất lượng dịch vụ**

*Nguồn: Parasuraman và cộng sự (1985)*

### 1.2.2. Sự hài lòng của khách hàng

Có rất nhiều định nghĩa về sự hài lòng. Theo Oliver (1999) và Zineldin (2000) thì sự hài lòng là sự phản hồi tình cảm/toàn bộ cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ trên cơ sở so sánh sự khác biệt giữa những gì họ nhận được so với mong đợi trước đó.

### 1.2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng

Chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng thỏa mãn nhu cầu của họ thì nhà cung cấp đó đã bước đầu làm cho khách hàng hài lòng. Do đó, muốn nâng cao sự hài lòng khách hàng, nhà cung cấp dịch vụ phải nâng cao chất lượng dịch vụ.

### 1.2.4 Sự hài lòng đối với dịch vụ Hải quan điện tử

Có thể nói rằng CLDV của Hải quan là thành phần cơ bản ảnh



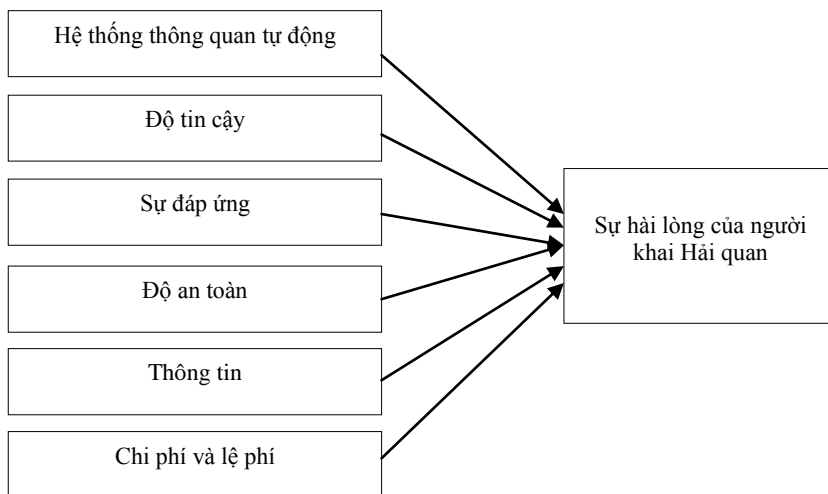
hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng của khách hàng trong lĩnh vực dịch vụ này, ngoài thành phần CLDV thì mức độ hài lòng cũng còn bị chi phối bởi các yếu tố khác như các yếu tố liên quan đến đặc tính cá nhân người đi làm thủ tục Hải quan, các tình huống cụ thể trong quá trình cung ứng dịch vụ.

### **1.3. CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ CÔNG VÀ DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ**

#### **1.3.1. Một số mô hình nghiên cứu trên thế giới**

#### **1.3.2. Mô hình nghiên cứu trong nước**

### **1.4 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT**



*Hình 1.9. Mô hình nghiên cứu đề xuất*

## CHƯƠNG 2

### MÔ TẢ ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU VÀ THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

#### 2.1 TÌNH HÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HẢI QUAN ĐIỆN TỬ TẠI CỤC HẢI QUAN GIA LAI – KON TUM.

##### 2.1.1 Giới thiệu tổng quan về Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum

*a. Quá trình hình thành và phát triển*

*b. Cơ cấu tổ chức*

##### 2.1.2 Quy trình thủ tục HQĐT

*Các bước đăng ký tham gia thực hiện thủ tục HQĐT*

*Trình tự thực hiện thủ tục HQĐT*

##### 2.1.3 Thực trạng thực hiện thủ tục HQĐT tại cục Hải Quan Gia Lai – Kon Tum

Ngày 22/05/2014, Cục Hải quan Gia Lai - Kon Tum đã triển khai thành công Hệ thống VNACCS/VCIS tại tất cả 04 địa điểm làm thủ tục hải quan của đơn vị theo Kế hoạch số 480/KH-HQGLKT ngày 21/04/2014.

##### 2.1.4 Những kết quả đạt được khi thực hiện thủ tục HQĐT

Cục đã triển khai thực hiện thành công Hệ thống thông quan hàng hóa tự động VNACCS/VCIS trên phạm vi toàn Cục. Đến nay Hệ thống duy trì ổn định, thông suốt; đã làm thủ tục cho 290 doanh nghiệp tham gia hoạt động xuất nhập khẩu tại đơn vị với gần 6.700 bộ tờ khai được Lãnh đạo các cấp và cộng đồng doanh nghiệp đánh giá cao.

##### 2.1.5 Một số tồn tại và hạn chế của thủ tục HQĐT

Trên thực tế, mặc dù thủ tục HQĐT đã mang lại nhiều lợi ích kinh tế cho doanh nghiệp, tạo nhiều thuận lợi và tiết kiệm chi phí cho các bên tham gia, nhưng mức độ điện tử hóa chưa đáp ứng được như dự kiến ban đầu. Hiện nay việc kết nối dữ liệu nộp thuế giữa cơ quan

Hải quan với Kho bạc và Ngân hàng chưa được tốt; dữ liệu nộp thuế không chuyển về hệ thống kế toán thuế điện tử kịp thời; dẫn đến doanh nghiệp phải xuất trình giấy nộp tiền để hải quan kiểm tra, cập nhật chứng từ vào hệ thống; vì vậy mà làm ảnh hưởng thời gian thông quan hàng hóa.

Việc phối hợp của các Bộ với cơ quan Hải quan trong việc triển khai thủ tục HQĐT chưa được đồng bộ. Hiện nay cơ quan Hải quan không ký, đóng dấu xác nhận thông quan trên tờ khai hải quan nhưng nhiều cơ quan như thuế, ngân hàng, cơ quan cấp... vẫn yêu cầu tờ khai phải có Hải quan xác nhận.

Hệ thống thông quan tự động và Cơ chế một cửa quốc gia (VNACCS/VCIS) do chính phủ Nhật Bản tài trợ và triển khai chính thức tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum (5/2014). Doanh nghiệp hầu hết đã thông thạo với việc khai báo trên hệ thống tuy nhiên vẫn còn nhiều vướng mắc trong khai báo, vướng mắc liên quan đến các quy định mới trong Thông tư, Quy trình thủ tục hải quan và lỗi một số cấu phần trong hệ thống phần mềm hỗ trợ.

Khi khai báo thủ tục HQĐT trên Hệ thống VNACCS/VCIS vẫn còn xảy ra tình trạng quá tải đường truyền mạng internet, nên nhiều lúc doanh nghiệp không thực hiện được trong giờ cao điểm (giờ hành chính), vì vậy một số doanh nghiệp phải chấp nhận kéo dài thời gian khai báo HQĐT và chờ đến sau giờ hành chính mới tiến hành khai báo, điều này chưa thực sự tạo thuận lợi cho doanh nghiệp khai báo thủ tục HQĐT.

## **2.2. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU**

Quy trình nghiên cứu: Nghiên cứu này được thực hiện thông qua hai bước chính: nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

## **2.3. NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH.**

### **2.3.1. Mẫu nghiên cứu định tính**

Số chuyên gia tham gia thảo luận nhóm là 15 người, trong đó

gồm: Công chức Hải quan đang làm việc tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum, chuyên viên quản lý XNK tại các doanh nghiệp, họ là những người có kinh nghiệm về thủ tục HQĐT (Phụ lục 2 - Nội dung thảo luận nhóm).

### **2.3.2. Thảo luận nhóm**

Quá trình diễn ra thảo luận nhóm nghiên cứu định tính được tác giả chia ra làm 3 đợt. Lần đầu tiên tác giả hẹn gặp 2 cán bộ là phó phòng và 1 chuyên viên là công chức tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum, lần 2 và 3 tác giả tiếp tục lần lượt hẹn gặp để thảo luận cùng với 10 chuyên viên XNK của doanh nghiệp có thực hiện khai báo thủ tục HQĐT tại 2 Chi cục Hải quan Cửa khẩu Bờ Y và Lệ Thanh.

### **2.3.3. Kết quả nghiên cứu định tính**

Kết quả thảo luận nhóm cho thấy, phần lớn các chuyên gia đều đưa ra quan điểm của mình là đồng ý với 6 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người khai Hải quan về DV HQĐT được đưa ra trong mô hình đề xuất. Như vậy mô hình nghiên cứu vẫn giữ nguyên sau khi nghiên cứu định tính.

### **2.3.4. Thang đo sau khi hiệu chỉnh**

Dựa vào kết quả thảo luận nhóm sau, tác giả đã hiệu chỉnh bổ sung các thành phần chất lượng dịch vụ Hải quan điện tử ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng là người khai Hải quan đồng thời phát triển thành thang đo dự kiến.

Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khai Hải quan về CLDV HQĐT tại Cục HQ Gia Lai – Kon Tum được sử dụng trong nghiên cứu chính thức gồm 6 thành phần như sau: (1)Hệ thống thông quan tự động; (2)Độ tin cậy; (3)Sự đáp ứng; (4)Độ an toàn; (5)Thông tin; (6)Chi phí và lệ phí.

## **2.4. NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG**

Đối với nghiên cứu này, tác giả tiến hành xây dựng bảng câu hỏi liên quan ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đến

sự hài lòng của người khai Hải quan tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum. Đối tượng được khảo sát ở nghiên cứu này là người khai Hải quan thường sử dụng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum.

#### **2.4.1 Thiết kế bảng câu hỏi**

Bảng câu hỏi khảo sát được thực hiện trên cơ sở thang đo đã được điều chỉnh sau khi nghiên cứu sơ bộ định tính về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người làm thủ tục HQĐT tại Cục HQ Gia Lai – Kon Tum.

#### **2.4.2. Mẫu nghiên cứu**

Nghiên cứu này có 30 biến đo lường, như vậy số lượng mẫu tối thiểu phải đạt 150 mẫu. Để tăng độ tin cậy, tác giả quyết định lấy kích thước mẫu dự kiến là 210 mẫu.

#### **2.4.3. Phương pháp chọn mẫu**

Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện các doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum. Việc thu thập dữ liệu sẽ được thực hiện bằng việc phát phiếu điều tra tại các chi cục làm thủ tục hải quan trên địa bàn 2 tỉnh Gia Lai và tỉnh Kon Tum.

#### **2.4.4. Kỹ thuật xử lý số liệu**

*a. Phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha*

*b. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)*

*c. Phân tích hồi qui tuyến tính bội*

## **CHƯƠNG 3 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

### **3.1. THỐNG KÊ MÔ TẢ MẪU NGHIÊN CỨU**

Tổng số bảng câu hỏi phát ra là 210 phiếu, điều tra những doanh nghiệp thực hiện thủ tục hải quan điện tử tại tại Cục Hải quan

Gia Lai - Kon Tum. Tổng số bảng câu hỏi khảo sát thu về là 199 . Sau khi kiểm tra, có 09 phiếu không đạt yêu cầu bị loại ra (do thông tin trả lời không đầy đủ). Như vậy tổng số đưa vào phân tích, xử lý là 190 phiếu câu hỏi có phương án trả lời hoàn chỉnh. Tác giả tiến hành nhập liệu bằng phần mềm SPSS 20 để phân tích kết quả nghiên cứu chính thức.

### **3.2. ĐÁNH GIÁ ĐỘ TIN CẬY THANG ĐO**

#### **3.2.1. Đánh giá thang đo bằng hệ số Cronbach alpha**

Qua kết quả đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha đối với 190 mẫu nghiên cứu chính thức \ cho ta thấy: hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều đạt yêu cầu và lớn hơn 0,3.

Hệ số Cronbach's Alpha của các thang đo đều lớn hơn 0,6; thang đo “Độ an toàn” có hệ số Cronbach's Alpha cao nhất trong 6 thang đo, đạt 0,932.

Như vậy, có thể kết luận 6 thang đo các biến độc lập đều đạt yêu cầu về hệ số Cronbach's Alpha: “Hệ thống thông quan tự động” , “Độ tin cậy”, “Sự đáp ứng”, “Độ an toàn”, “Thông tin”, “Chi phí và lệ phí”; có 26 biến quan sát (trong sáu thang đo) được sử dụng tiếp tục trong bước phân tích nhân tố khám phá tiếp theo.

Thang đo sự hài lòng đối với dịch vụ hải quan điện tử có Cronbach Alpha cao (0,670), cao hơn mức yêu cầu là 0,6. Các hệ số tương quan biến – tổng đều cao hơn mức giới hạn (0,3). Hệ số nhỏ nhất là của SHL2 là 0,493. Như vậy, các thang đo đo lường sự hài lòng đối với dịch vụ hải quan điện tử thỏa mãn yêu cầu về độ tin cậy Cronbach's Alpha.

#### **3.2.2. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố khám phá EFA**

*\* Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA các biến độc lập*

Sau khi kiểm định độ tin cậy của các thang đo bằng hệ số

Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA) được tiến hành với 26 biến quan sát.

Qua phân tích nhân tố EFA, ta nhận được kết quả hệ số KMO đạt 0,813(>0,5) cho thấy phân tích nhân tố EFA phù hợp với dữ liệu nghiên cứu. Thống kê Chi-Square của kiểm định Bartlett's đạt giá trị 2759,429 với mức ý nghĩa Sig = 0,000; vậy nên ta có thể kết luận các biến quan sát có tương quan với nhau trên phạm vi tổng thể.

Kết quả phân tích EFA cho thấy với phương pháp trích nhân tố trích được 6 nhân tố bao gồm :

Hệ thống thông quan tự động: gồm 5 biến: HT1, HT2, HT3, HT4, HT5

Độ tin cậy : gồm 4 biến: TC1, TC2, TC3, TC4

Sự đáp ứng : gồm 5 biến: DA1, DA2, DA3, DA4, DA5

Độ An toàn: gồm 4 biến: AT1, AT2, AT3, AT4

Thông tin: gồm 4 biến: TT1, TT2, TT3, TT4

Chi phí và lệ phí: gồm 4 biến: CP1, CP2, CP3, CP4

*\* Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA biến phụ thuộc*

Sáu biến quan sát được dùng để đo lường sự hài lòng về dịch vụ hải quan điện tử. Trong lần chạy EFA cho biến phụ thuộc: chỉ số KMO = 0.651; sig. = 0.000, chứng tỏ dữ liệu phù hợp để chạy EFA. Sáu biến quan sát được rút trích vào 1 nhân tố với giá trị Eigen là 2.106, tổng phương sai trích là 52.643. Vì vậy tác giả quyết định ngưng EFA cho biến phụ thuộc tại đây.

Như vậy, kết quả phân tích EFA trên cho chúng ta kết luận rằng các thang đo sự hài lòng được giữ nguyên để đưa vào phân tích hồi quy.

### **3.2.3. Điều chỉnh mô hình và giả thuyết nghiên cứu.**

Thang đo gồm 26 biến ban đầu thuộc 6 yếu tố về CLDV HQĐT, và 4 biến thuộc thang đo sự hài lòng của người khai Hải quan, sau khi thực hiện qua các bước kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA,

26 biến quan sát vẫn thuộc 6 yếu tố như ban đầu. Bốn biến quan sát thuộc thang đo sự hài lòng của người khai Hải quan cũng không có sự thay đổi.

Do đó, mô hình nghiên cứu vẫn được giữ nguyên như mô hình đề xuất ở chương 1 (mục 1.4).

### **3.3. KIỂM ĐỊNH MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU**

#### **3.3.1. Phân tích tương quan**

Để kiểm tra tương quan giữa các biến phụ thuộc với biến độc lập, ta dùng hệ số tương quan Pearson để xem xét.

Kết quả nghiên cứu cho thấy tương quan giữa biến phụ thuộc với biến Hệ thống thông quan tự động là ( $r=0.13$ ); với biến Độ tin cậy là ( $r=0.125$ ); với biến Sự đáp ứng ( $r= 0.293$ ); với biến Độ an toàn ( $r=0.63$ ); với biến Thông tin ( $r=0.156$ ); với biến Chi phí và lệ phí ( $r=0.09$ ), và đều có mức ý nghĩa ( $\text{Sig.}=0.000$ ), và tất cả các hệ số nêu trên đều mang dấu dương (+), chính vì thế chứng tỏ các biến độc lập có quan hệ chặt chẽ và tác động cùng chiều lên biến phụ thuộc là sự hài lòng trong tổ chức. Bên cạnh đó hệ số tương quan của các biến đều lớn nên ít có khả năng xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Điều này một lần nữa khẳng định các biến độc lập có nhiều khả năng giải thích cho biến phụ thuộc. Vì thế tác giả dự đoán mô hình hồi quy bội có dạng như sau:

$$\text{SHL} = \beta_0 + \beta_1\text{HT} + \beta_2\text{TC} + \beta_3\text{DA} + \beta_4\text{AT} + \beta_5\text{TT} + \beta_6\text{CP} + e_i$$

#### **3.3.2. Phân tích hồi quy**

Hệ số  $R^2$  điều chỉnh bằng 0.768 có nghĩa 76,8% sự biến thiên của sự hài lòng về dịch vụ hải quan điện tử được giải thích bởi sự biến thiên của các yếu tố: Hệ thống thông quan tự động, Độ An toàn, Thông tin, Chi phí và lệ phí, Độ tin cậy, Sự đáp ứng.

Kiểm định F sử dụng trong phân tích phương sai (ANOVA) là phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể. Kết quả cho thấy hệ số Sig. rất nhỏ ( $\text{Sig.} = 0.000$ ) nên



mô hình hồi quy là phù hợp về mặt tổng thể

Nhìn vào kết quả hồi quy thì VIF đều nằm trong khoảng từ 1 đến 1.3 nên có thể kết luận là không có hiện tượng đa cộng tuyến giữa các biến độc lập.

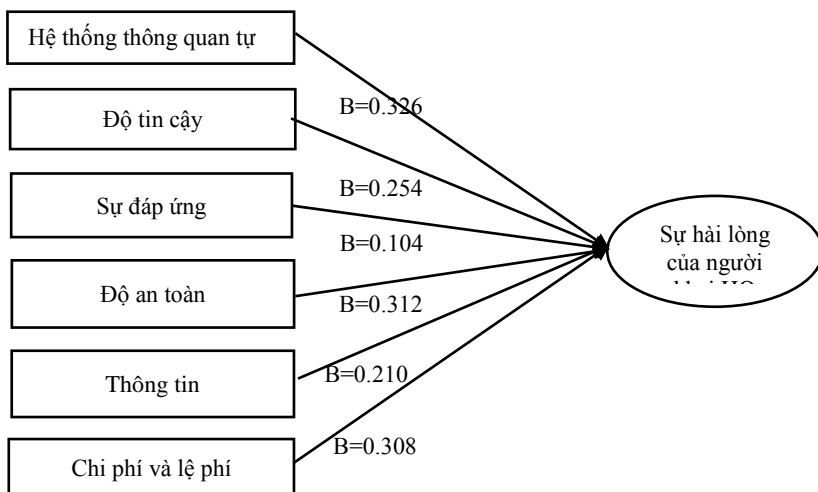
Kết quả xác định hệ số hồi quy của các biến độc lập cho thấy: sự giải thích của các biến độc lập đều có ý nghĩa thống kê (Sig. < 0.05). Vì thế dựa vào kết quả này có thể đưa ra kết luận.

Qua các kết quả kiểm định ta thấy các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 được đề xuất trong mô hình nghiên cứu lý thuyết (hình 1.9) đều được chấp nhận.

Đồng thời phương trình hồi quy đã chuẩn hóa về sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử như sau:

$$\text{SHL} = 0.326*\text{HT} + 0.312*\text{AT} + 0.308*\text{CP} + 0.254*\text{TC} + 0.210*\text{TT} + 0.104*\text{DA}$$

Kết quả kiểm định mô hình với hệ số Beta đã chuẩn hóa và giả thuyết được minh họa như hình sau



**Hình 3.1.** Kết quả kiểm định mô hình

(Nguồn: Kết quả phân tích dữ liệu của tác giả, 2017)

Phương trình hồi qui cho thấy mức độ ảnh hưởng như thế nào của các biến độc lập HT, TC, DA, AT, TT, CP lên biến phụ thuộc SHL của người khai Hải quan đối với dịch vụ hải quan điện tử. Hệ số hồi qui riêng phần của biến độc lập HT đo lường sự thay đổi trong giá trị trung bình của biến phụ thuộc SHL khi biến độc lập HT thay đổi một đơn vị, giữ các biến độc lập còn lại không đổi.

Theo kết quả thống kê cho thấy, người khai Hải quan đánh giá sáu yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của họ về CLDV HQĐT ở mức trên trung bình. Yếu tố được người khai Hải quan đánh giá cao nhất theo mức độ hài lòng là “Sự đáp ứng” có giá trị trung bình đạt 4.02; tiếp theo là yếu tố “Độ tin cậy” (3,88); kế đến là các yếu tố “Thông tin”, “Độ an toàn”, “Hệ thống thông quan tự động”, “”; thấp nhất là yếu tố “Chi phí và lệ phí” có giá trị trung bình chỉ đạt 3,20.

Nhìn chung, giá trị trung bình (mean) của các yếu tố trong mô hình nghiên cứu được doanh nghiệp đánh giá đều lớn hơn 3; điều này cho ta thấy phần lớn doanh nghiệp được khảo sát có mức độ hài lòng trên trung bình (theo thang đo Likert) về CLDV HQĐT tại Cục HQ Gia Lai – Kon Tum hiện nay.

## **CHƯƠNG 4**

### **BÌNH LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ HÀM Ý CHÍNH SÁCH**

#### **4.1 BÌNH LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU**

##### **4.1.1. Về thống kê mô tả**

Kết quả thống kê mô tả cho thấy sự hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum, hầu hết các yếu tố đánh giá chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đều có đánh giá nhỏ hơn 4. Để có thể nâng cao sự hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải

quan Gia Lai-Kon Tum, trong thời gian tới Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum cần nỗ lực hơn nữa để nâng cao các yếu tố chất lượng dịch vụ nhằm tăng cường sự hài lòng của người khai Hải quan.

#### **4.1.2. So sánh với các nghiên cứu trước**

Kết quả của nghiên cứu này cho thấy có 6 yếu tố tác động ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp, gồm: Hệ thống thông quan tự động, Độ an toàn, Chi phí và lệ phí, Độ tin cậy, Thông tin, Sự đáp ứng.

So với các nghiên cứu trước, kết quả nghiên cứu này đã đưa ra thêm một số yếu tố mới đó là: “Chi phí và lệ phí”; yếu tố này cũng có tác động ảnh hưởng dương đến sự hài lòng của người khai Hải quan về CLDV HQĐT tại Cục HQ Gia Lai – Kon Tum.

#### **4.1.3. Về mô hình lý thuyết**

Có sáu thành phần góp phần giải thích cho sự hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum, nhưng mức độ giải thích của các thành phần là khác nhau. Trong đó thành phần Hệ thống thông quan tự động có ảnh hưởng nhiều nhất, tiếp đến là Độ an toàn, Chi phí và lệ phí, Độ tin cậy, Thông tin và cuối cùng là Sự đáp ứng. Điều này cũng ngụ ý để tăng sự hài lòng của doanh nghiệp, Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum nên tập trung ưu tiên nguồn lực vào cải thiện Hệ thống thông quan tự động và độ an toàn thông tin giao dịch của người khai Hải quan.

### **4.2. HÀM Ý CHÍNH SÁCH**

#### **4.2.1. Hệ thống thông quan tự động**

Hệ thống thông quan tự động có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của khách hàng làm thủ tục hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum với  $\beta = 0.326$  và điểm trung bình của yếu tố này là 3.4576. Để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của người khai Hải quan cũng như nâng cao mức độ ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khai Hải quan đối với yếu tố này, cần cải thiện một số chức năng của hệ thống như:

- Sửa chữa các lỗi phát sinh
- Bổ sung thêm các chức năng
- Bổ sung thêm một số nội dung như người NK đối với hàng XK, tổng cộng số lượng hàng XK, phương tiện vận tải, hàng mẫu.
- Thiết kế hệ thống phù hợp, tiện dụng cho người sử dụng
- Sửa chữa các lỗi phát sinh: như sửa chữa từ khai
- Sửa chữa hệ thống sao cho tiện dụng cho người dùng
- Bổ sung thêm các chức năng
- Cập nhật mới các thông tin trong hệ thống

#### **4.2.2. Độ an toàn**

Mục tiêu của an toàn bảo mật trong công nghệ thông tin là xây dựng được một bộ tiêu chuẩn về an toàn, ứng dụng các tiêu chuẩn này vào hệ thống nhằm loại trừ hoặc giảm thiểu tới mức tối đa các tác động nguy hiểm. Hiện nay các biện pháp tấn công ngày càng đa dạng và tinh vi, đe dọa nghiêm trọng tới sự an toàn của thông tin.

Trên thế giới, một biện pháp an toàn thông tin đang được sử dụng rộng rãi và đã mang lại nhiều lợi ích cho người dùng trong các giao dịch điện tử, đặc biệt là thương mại điện tử, đó là việc sử dụng chữ ký số vào các quá trình trao đổi thông tin. Với chữ ký số, thông tin truyền trong hệ thống được đảm bảo tính toàn vẹn, tính tin cậy và tính không thể phủ nhận.

Tuyên truyền, hướng dẫn doanh nghiệp đăng ký và sử dụng chữ ký số hạ tầng viễn thông của các nhà cung cấp dịch vụ còn hạn chế, vẫn còn xảy ra gián đoạn do sự cố đường truyền. Hệ thống an ninh an toàn mạng còn thiếu thiết bị bảo vệ thông tin giữa hải quan và doanh nghiệp qua đường truyền Internet; phần mềm Hải quan điện tử trong quá trình vận hành còn phát sinh lỗi, chậm được khắc phục. Vì vậy cần nâng cao chất lượng đường truyền, khắc phục triệt để các lỗi phần mềm.

### **4.2.3. Chi phí và lệ phí**

Triển khai nhanh và rộng cơ chế 1 cửa quốc gia sẽ đem đến nhiều lợi ích cho doanh nghiệp:

+ Thứ nhất, doanh nghiệp chỉ phải nộp hồ sơ cho một điểm tiếp nhận duy nhất và nhận kết quả từ nhiều cơ quan nhà nước khác nhau nên tiết kiệm nhân lực, thời gian trong khâu chuẩn bị, nộp hồ sơ

+ Thứ hai, khi kết nối với Cơ chế một cửa ASEAN (ASW), dự kiến C/O điện tử sẽ được ASEAN công nhận và được gửi trực tiếp cho hải quan các nước thông qua ASW nên doanh nghiệp xuất khẩu và doanh nghiệp nhập khẩu sẽ được hưởng lợi từ việc công nhận C/O này.

+ Thứ ba, doanh nghiệp nhận được kết quả phản hồi nhanh (đối với luồng xanh, dự kiến hệ thống VNACCS của cơ quan hải quan phản hồi kết quả trong vòng 1 giây) nên rút ngắn thời gian giải phóng hàng, giảm chi phí lưu kho, lưu bãi, tăng hiệu quả kinh doanh.

+ Thứ tư, doanh nghiệp tuân thủ pháp luật tốt sẽ được hưởng nhiều ưu tiên, ưu đãi từ các chương trình của cơ quan quản lý nhà nước. Xem lại các tiêu chí phân luồng đỏ, các tiêu chí quản lý rủi ro trên hệ thống VNACCS/VCIS.

Ngành Hải quan sẽ bổ sung và nâng cao hiệu quả thực hiện kiểm tra hàng hóa bằng máy soi container: kiểm tra không có mặt của người khai tiến tới không kiểm tra thủ công trừ hàng hóa XNK từ những địa bàn, lĩnh vực rủi ro,...

Ngoài ra, Tổng cục Hải quan cần tăng cường phối hợp với Bộ Giao thông vận tải chỉ đạo các đơn vị kinh doanh hạ tầng cửa khẩu, thực hiện cải cách thủ tục hành chính: ưu tiên xếp dỡ, giải phóng hàng đối với DN ưu tiên; thực hiện kiểm tra bằng máy soi ngay khi hàng hóa đến cửa khẩu không có mặt người khai hải quan, giúp ngắn thời gian giải phóng hàng, giảm thời gian và chi phí kho bãi,...

### **4.2.4. Độ tin cậy**

- Lãnh đạo thường xuyên kiểm soát, thanh tra ở các đơn vị Chi

cục Hải quan để nắm bắt tình hình, giải quyết những khó khăn và kịp thời phát hiện những vi phạm của công chức Hải quan cũng như Doanh nghiệp.

- Lực lượng Hải quan là lực lượng hoạt động có tính kỷ luật cao, có đủ trình độ chuyên môn trong công tác do đó phải không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn về tin học, ngoại ngữ, khả năng hiểu biết của mình, đặc biệt là trình độ chuyên môn về nghiệp vụ hải quan, nhất là trong xu thế hiện đại hóa công tác Hải quan như hiện nay.

- Hoạt động XNK ngày càng tăng, số lượng hồ sơ giải quyết rất nhiều, do đó công chức Hải quan nên tập trung làm việc hết khả năng, tránh lơ là sang chuyện khác hay tiếp những khách hàng quen biết gây mất thời gian và tổn động hồ sơ.

#### **4.2.5. Thông tin**

- Cập nhật các văn bản mới thường xuyên lên website của Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum, giúp cho người khai Hải quan thuận tiện khi tra cứu và tìm kiếm thông tin.

- Niêm yết các văn bản mới tại bảng thông tin ngay trong phòng tiếp nhận hồ sơ để người khai Hải quan có thể nắm bắt và cập nhật nhanh chóng.

- Hàng tháng, tổng hợp một số văn bản mới để thông báo cho người khai Hải quan khi cần thiết.

#### **4.2.6. Sự đáp ứng**

- Lãnh đạo Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum nên chú trọng và thường xuyên tổ chức các cuộc họp định kỳ nhằm nhắc nhở công chức Hải quan cố gắng hỗ trợ giải quyết kịp thời các vướng mắc của Doanh nghiệp, quy trình xử lý hồ sơ phải được cải thiện và giải quyết cho Doanh nghiệp nhanh chóng hơn, cần phải cung cấp đầy đủ cho Doanh nghiệp về các văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục Hải quan điện tử.

- Có biện pháp giám sát chặt chẽ, tăng cường kiểm tra đột xuất

và thường xuyên nhằm kịp thời phát hiện sai phạm của công chức Hải quan khi làm việc với Doanh nghiệp, điều đó sẽ giúp hạn chế tình trạng công chức Hải quan gây phiền hà, những nhiều Doanh nghiệp khi giải quyết thủ tục Hải quan điện tử.

- Công chức Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum cần phải công tâm khi thực hiện quy trình kiểm tra giám sát hàng hóa XNK để Doanh nghiệp được tạo điều kiện thuận lợi hơn khi thực hiện XNK. Đồng thời, Cơ quan Hải quan thực hiện việc hướng dẫn, tháo gỡ vướng mắc nhanh chóng. Mặt khác, Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum cần có các buổi tập huấn, và thực sự lắng nghe, cải tiến quy trình khai và kiểm tra giám sát hàng hóa khai Hải quan, chứ đừng làm theo kiểu phong trào.

- Mỗi cuộc đối thoại, tập huấn, triển khai và hội thảo với Doanh nghiệp tại Cục Hải quan và các Chi cục Hải quan, cần phát phiếu thăm dò ý kiến của Doanh nghiệp về Thủ tục Hải quan điện tử; hàng tháng tổ chức ít nhất một buổi tiếp Doanh nghiệp tại Cục Hải quan và các Chi cục Hải quan; trong tháng tổ chức ít nhất một buổi tiếp Doanh nghiệp trực tiếp trên truyền hình do Cục Hải quan tổ chức.

- Qua tình hình thực tế hiện nay, các Doanh nghiệp phản ánh tình trạng trong quá trình làm thủ tục Hải quan, có một số công chức yêu cầu xuất trình, nộp các giấy tờ, chứng từ không thuộc bộ hồ sơ Hải quan như lệnh giao hàng. Ngoài ra, còn một số trường hợp cán bộ Hải quan vẫn yêu cầu kiểm tra tờ khai Hải quan bằng bản in khi thực hiện hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS. Để giải quyết tình trạng này, tác giả đề xuất một số kiến nghị như sau:

+ Đối với việc in và xác nhận trên tờ khai Hải quan điện tử: khi kiểm tra hồ sơ, công chức Hải quan không được yêu cầu Doanh nghiệp phải nộp tờ khai Hải quan in (cơ quan Hải quan đã có thông tin tờ khai trên hệ thống VNACCS/VCIS), công chức Hải quan phải đối chiếu thông tin trên hồ sơ hải quan với dữ liệu khai báo trên hệ

thống để thực hiện việc kiểm tra.

+ Về việc in và đóng dấu trên tờ khai hải quan: đối với tờ khai xuất khẩu, nhập khẩu đã được quyết định thông quan, giải phóng hàng, Chi cục Hải quan nơi đăng ký tờ khai tiến hành in tờ khai Hải quan giao cho Doanh nghiệp hoặc Doanh nghiệp có thể tự in tờ khai Hải quan từ hệ thống đề xuất trình cho công chức bộ phận giám sát.

+ Với tờ khai nhập khẩu được phép đưa hàng về bảo quản: công chức được giao nhiệm vụ xử lý hồ sơ tiến hành in phân thông tin chung, tờ khai có thông tin chấp thuận cho phép đưa hàng về bảo quản, đóng dấu xác nhận, ký và đóng dấu giao cho người khai Hải quan làm tiếp các thủ tục.

- Để đảm bảo thực hiện đúng những quy định hiện hành về thủ tục Hải quan, Tổng cục Hải quan nên yêu cầu Cục trưởng Cục Hải quan tỉnh, thành phố tổ chức kiểm tra thường xuyên; kiểm điểm, làm rõ trách nhiệm của công chức Hải quan nếu yêu cầu Doanh nghiệp nộp, xuất trình các chứng từ ngoài quy định.

- Ngoài ra, Lãnh đạo Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum cần rà soát lại tình hình nhân lực, xem xét bố trí nhân lực giữa các đơn vị sao cho hợp lý, đúng người đúng việc. Thường xuyên chuyển đổi nhân sự giữa các vị trí nhằm hạn chế tình trạng tiêu cực.

## **KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

### **1. Kết luận**

Mục đích của đề tài này nhằm khám phá và xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum, xây dựng các thang đo dùng để đo lường các yếu tố này, xây dựng và kiểm tra mô hình lý thuyết về mối quan hệ giữa các yếu tố tác động này với sự hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ hải quan điện tử tại



Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum.

Dựa vào cơ sở lý thuyết và các nghiên cứu đo lường về chất lượng dịch vụ và sự hài lòng đã được tiến hành tại một số quốc gia trên thế giới, đồng thời kết hợp với nghiên cứu khám phá định tính tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum, đề tài đã đưa ra một mô hình lý thuyết và thang đo các khái niệm nghiên cứu. Một nghiên cứu định lượng với mẫu  $n = 190$  khách hàng đã được thực hiện để đánh giá các thang đo và kiểm định mô hình lý thuyết.

Kết quả kiểm định và những lập luận cho thấy các thang đo đạt yêu cầu sau khi có một số điều chỉnh, mô hình lý thuyết phù hợp với thông tin thị trường và đa số các giả thuyết đều được chấp nhận. Cụ thể các yếu tố động viên tác động vào sự hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum theo thứ tự từ thấp đến cao bao gồm: Hệ thống thông quan tự động, Độ an toàn, Chi phí và lệ phí, Độ tin cậy, Thông tin, Sự đáp ứng

$$\text{SHL} = 0.326*HT + 0.312*AT + 0.308*CP + 0.254*TC + 0.210*TT + 0.104*DA$$

Kết quả nghiên cứu của đề tài này đã mang lại những kết quả thiết thực đối với hoạt động hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum. Nó giúp cho Lãnh đạo Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum thấy được sự tác động của từng nhân tố chất lượng dịch vụ hải quan điện tử vào sự hài lòng của khách hàng và cách thức đo lường các nhân tố này.

## 2. Một số kiến nghị

- Người khai Hải quan 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

- Người khai Hải quan cần thay đổi tư duy về khai báo thủ tục Hải quan truyền thống, nhận thức được lợi ích của Hải quan điện tử: thuận tiện về thời gian, địa điểm, giảm chi phí, công sức, giảm nhiều

thủ tục, giấy tờ không cần thiết, nhân lực,...

- Tích cực đóng góp ý kiến cũng như các giải pháp cho các cơ quan ban ngành, cùng với Chính phủ, Cục Hải quan hoàn thiện hơn việc triển khai Hải quan điện tử để có thể tận dụng được những tiện ích của chương trình. Doanh nghiệp có đóng góp thì cơ quan Hải quan mới nhận ra được bất cập từ đó có giải pháp và điều chỉnh hợp lý.

- Tích cực tố giác với Lãnh đạo cấp cao về những hành vi nhũng nhiễu, gây phiền hà khó khăn của Công chức Hải quan

- Phối hợp với cơ quan Hải quan hoàn thiện việc khai báo Hải quan điện tử, làm theo quy trình đã định sẵn, lưu giữ chứng từ Hải quan (dạng điện tử, dạng văn bản) theo thời gian quy định của Hải quan, xuất trình chứng từ, giấy tờ khi có yêu cầu của cơ quan Hải quan.

### **3. Hạn chế của đề tài**

Tuy có nhiều cố gắng trong nghiên cứu, tuy nhiên luận văn vẫn còn một số hạn chế như nghiên cứu mới chỉ được thực hiện với kích thước mẫu là 190 bằng phương pháp lấy mẫu thuận tiện, phạm vi nghiên cứu còn hẹp, chưa đánh giá nhiều mối quan hệ giữa các tính chất cá nhân với mức độ tạo sự hài lòng.

Luận văn nghiên cứu về các nhân tố chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến sự hài lòng của người khai Hải quan sử dụng dịch vụ hải quan có ý nghĩa thực tiễn trong việc hoạch định chính sách, từ đó nâng cao sự hài lòng của người khai Hải quan đối với dịch vụ hải quan điện tử tại Cục Hải quan Gia Lai-Kon Tum. Trên cơ sở các kết quả tìm thấy đề tài nghiên cứu tiếp theo có thể được tiến hành với số lượng mẫu lớn hơn, đối tượng và phạm vi nghiên cứu rộng hơn theo phương pháp nghiên cứu thực hiện của đề tài này.