

Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp logistics đối với hệ thống VNACCS tại TP. Hồ Chí Minh

HUỲNH NHẬT TRƯỜNG*, LÊ TRẦN NGUYỄN NHUNG

Trường Đại học Công nghệ TP.HCM

Nhận bài: 19/09/2022 - Duyệt đăng: 15/12/2022

(*) Liên hệ: hn.truong@hutech.edu.vn - ĐT: 0908702030

Tóm tắt:

Bài nghiên cứu này tập trung tìm hiểu về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp logistics đối với cơ chế một cửa quốc gia VNACCS thông qua chất lượng dịch vụ. Dữ liệu được thu thập từ 450 nhân viên làm việc tại các công ty trong lĩnh vực xuất nhập khẩu và logistics tại TP.HCM với số phiếu hợp lệ là 432 phiếu. Kết quả nghiên cứu cho thấy rằng có hai yếu tố tác động trực tiếp đến sự hài lòng là nhân lực và hệ thống khai báo hải quan VNACCS, và hai yếu tố có tác động trung gian một phần đến sự hài lòng thông qua chất lượng dịch vụ là thủ tục và chi phí/lệ phí. Từ đó, nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp logistics trên địa bàn TP.HCM.

Từ khóa: Cơ chế một cửa quốc gia, doanh nghiệp logistics, sự hài lòng, VNACCS

Abstract:

The objective of this study is to discover the key factors influencing logistics companies' satisfaction with the national single window mechanism VNACCS via service quality. Data are collected from 450 employees who are currently working in import-export and logistics companies in Ho Chi Minh City, in which 432 qualified questionnaires are analyzed. The research results have shown that human resources and customs declaration system VNACCS have a direct impact on satisfaction, whereas customs procedures and costs/fees have a partial influence on satisfaction via service quality. Therefore, the paper proposes some management implications to enhance the satisfaction of logistics companies in Ho Chi Minh City.

Keywords: Logistics company, national single window mechanism, satisfaction, VNACCS.

1. Giới thiệu

Logistics là ngành dịch vụ quan trọng trong cơ cấu tổng thể nền kinh tế quốc dân, đóng vai trò kết nối, hỗ trợ, và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của cả nước (Vũ Đại Đồng, 2021). Theo Tổng cục Hải quan VN (2021), đến năm 2025, tốc độ tăng trưởng dịch vụ Logistics ước tính đạt 15-20% cũng như đóng góp 5-6% vào GDP của nền kinh tế đất nước. Tuy nhiên từ năm 2020,

sự xuất hiện của đại dịch Covid-19 đã khiến cho chuỗi cung ứng toàn cầu bị đứt gãy, gây ra những tác động tiêu cực đến lĩnh vực dịch vụ Logistics. Tại VN, nhiều doanh nghiệp đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, và khai thác khá hiệu quả phương thức vận hành e-Logistics để duy trì hoạt động cũng như từng bước vượt qua khó khăn (Vũ Đại Đồng, 2021). Trong số các ứng dụng công nghệ hỗ trợ cho hoạt

động Logistics, hệ thống khai báo Hải quan VNACCS là một trong những hệ thống quen thuộc với hầu hết mọi doanh nghiệp Logistics tại VN.

Bên cạnh đó, từ tháng 8/2015, dự án “Tăng cường tính hiệu quả của Hệ thống Thông quan Hàng hoá tự động của VN (VNACCS)” do Cơ quan Hợp tác Quốc tế Nhật Bản (JICA) viện trợ được triển khai nhằm giúp nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống

hải quan điện tử mới có tên là VNACCS/VCIS (JICA, 2015). Tính đến hết quý I/2020, ngành Hải quan đã cung cấp 171/192 dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 và 4, chiếm 89% tổng số thủ tục hành chính của ngành Hải quan. Trong đó, có 162 thủ tục hành chính trong lĩnh vực Hải quan đã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 4, đạt tỷ lệ 84,4% (Tổng cục Hải quan VN, 2020). Tuy nhiên, các chi phí thực hiện thủ tục chưa có sự điều chỉnh, trong khi mọi thủ tục đều đã được thực hiện qua hình thức trực tuyến và nguồn tài nguyên nói chung cũng đã được cắt giảm đáng kể. Không dừng lại ở đó, theo kết quả khảo sát về hoạt động của Hải quan Bình Phước của Nguyễn Quang Vinh và Nguyễn Văn Hào (2020), nguồn lực và qui trình thủ tục Hải quan còn tồn tại nhiều vấn đề. Chẳng hạn như, 44,74% doanh nghiệp nhận xét quá trình làm chậm thủ tục thông quan là do cán bộ, công chức; 77,27% doanh nghiệp cho rằng chưa có sự phối hợp đồng bộ giữa Hải quan Bình Phước và cơ quan khác có liên quan, khiến thời gian xuất hàng bị trì hoãn. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp cũng phản ánh sự thiếu kết nối giữa cơ quan Hải quan và doanh nghiệp khiến việc nắm bắt các thông tin thay đổi mới không được cập nhật kịp thời. Cụ thể, doanh nghiệp trả lời rằng họ chưa nhận được sự hướng dẫn tận tình từ công chức Hải quan (chiếm 59,09%), cũng như có đến 16,67% doanh nghiệp cho rằng họ không được tham gia các lớp tập huấn đào tạo.

Xuất phát từ vai trò quan trọng của lĩnh vực Logistics, sự

phát triển của hệ thống hải quan điện tử và sự kỳ vọng của doanh nghiệp đối với dịch vụ hải quan, nhóm tác giả đã tiến hành nghiên cứu thực trạng về sự hài lòng của các công ty Logistics đối với cơ chế một cửa quốc gia VNACCS tại TP.HCM đồng thời đề xuất kiến nghị nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ cũng như nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp. Bài nghiên cứu cũng tập trung kiến nghị nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và qui trình làm thủ tục Hải quan kết hợp hoạt động hiệu quả và hợp lý hơn, từ đó giúp cho ngành dịch vụ Logistics ngày càng phát triển và thúc đẩy sự tăng trưởng kinh tế của đất nước.

2. Cơ sở lý thuyết và phương pháp nghiên cứu

2.1. Khung lý thuyết và mô hình nghiên cứu

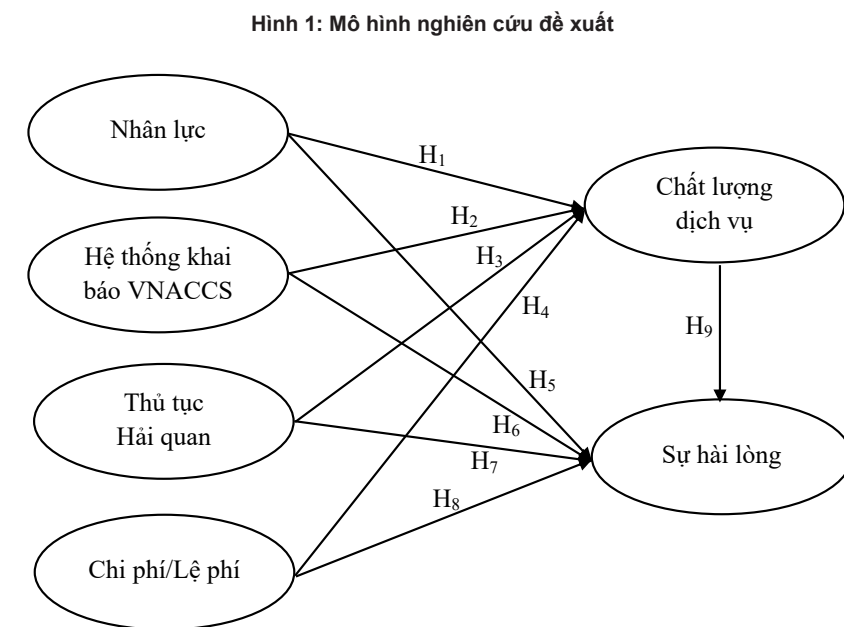
Theo Phillips Kotler (1999), sự hài lòng của khách hàng là mức độ trạng thái cảm xúc của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ việc tiêu dùng sản phẩm với những kỳ vọng của chính họ về sản phẩm. Cụ thể hơn, Hansemark và Albinsson (2004) nhận định sự hài lòng là một thái độ tổng thể của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ, hoặc một phản ứng cảm xúc đối với sự khác biệt giữa những gì họ dự đoán trước và những gì họ được tiếp nhận liên quan đến sự đáp ứng một số nhu cầu, mục tiêu hay mong muốn. Vậy có thể hiểu sự hài lòng là thước đo cảm nhận của khách hàng đối với sản phẩm, dịch vụ và năng lực của doanh nghiệp, từ đó giúp doanh nghiệp định hướng cải tiến sản phẩm và dịch vụ sao cho tốt hơn, phù hợp

hơn và đáp ứng tốt hơn những nhu cầu của khách hàng.

Ngoài ra, sự ra đời của hệ thống khai báo VNACCS thuộc cơ chế một cửa quốc gia đã và đang giúp giảm bớt thủ tục hồ sơ giấy và tiết kiệm thời gian cho doanh nghiệp cũng như cơ quan Hải quan. Do đó, việc nghiên cứu thực tiễn kết hợp phân tích khoa học góp phần cải thiện hệ thống VNACCS nhận được rất nhiều sự quan tâm của giới học thuật. Điển hình như bài nghiên cứu “Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp khi khai báo hải quan điện tử tại cục hải quan thành phố Cần Thơ” thuộc tác giả Ngô Phương Nam (2016), kết quả cho thấy có sáu yếu tố tác động đến mức độ hài lòng của doanh nghiệp và các yếu tố này có quan hệ thuận chiều với sự hài lòng, đó là: Hệ thống khai báo Hải quan điện tử, Sự cảm thông, Chi phí thực hiện thủ tục hải quan, Độ tin cậy, Sự an toàn và Khả năng đáp ứng. Trong đó, hai yếu tố Hệ thống khai báo Hải quan điện tử và chi phí thực hiện thủ tục Hải quan được tác giả tập trung phân tích sâu và đưa ra hàm ý quản trị. Cụ thể, hệ thống khai báo Hải quan điện tử dù đã được ứng dụng trong một khoảng thời gian dài, nhưng các thủ tục hành chính liên quan như nộp hồ sơ hải quan giấy cho tờ khai luồng vàng, hàng hoá còn chờ kết quả kiểm tra chuyên ngành, chậm hoàn thuế,... vẫn chưa được tinh giảm tương ứng. Nhiều chứng từ được miễn tại cơ quan Hải quan nhưng doanh nghiệp vẫn phải xin bản gốc để xuất trình cơ quan Thuế hay đơn vị Kiểm toán, Ngân hàng. Bên cạnh đó, hệ thống khai báo Hải quan điện

tử chỉ tiếp nhận được thông tin tờ khai báo nợ C/O, các chứng từ kiểm tra chuyên ngành khác có liên quan đến lô hàng của doanh nghiệp không khai báo nợ được. Đối với yếu tố tiếp theo Chi phí thực hiện thủ tục Hải quan cũng cần phải điều chỉnh, vì hiện nay một số giấy chứng nhận chuyên ngành như C/O, hoá đơn thương mại, vận đơn, khai báo tờ khai,... đã cho phép nộp trực tuyến. Do đó, chi phí liên quan đến việc thực hiện thủ tục cần có sự điều chỉnh cho phù hợp. Bên cạnh đó, Sự cảm thông tập trung vào đối tượng công chức Hải quan luôn có thái độ chuyên nghiệp, lịch sự, quan tâm tới doanh nghiệp và giải quyết thắc mắc nhanh chóng. Điều đó thể hiện yếu tố nhân lực tốt cũng sẽ tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp.

Một nghiên cứu tương tự khác về “Chất lượng dịch vụ thủ tục Hải quan VNACCS/VCIS đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Cục Hải quan Bình Phước” từ tác giả Nguyễn Quang Vinh và Nguyễn Văn Hào (2020) đã chứng minh sáu yếu tố Nhân lực, Thiết bị, Phần mềm, Phương thức quản lý, Thủ tục, Chi phí có tác động thuận chiều đến đánh giá chất lượng dịch vụ từ phía doanh nghiệp. Tương tự như tác giả Ngô Phương Nam (2016), nhóm tác giả Nguyễn Quang Vinh và Nguyễn Văn Hào (2020) cũng phân tích và nhấn mạnh yếu tố Thủ tục, cũng như yếu tố Nhân lực. Về thủ tục Hải quan ($\beta=0.298$) vẫn còn tồn tại nhiều “Quy trình thừa” do chưa tận dụng được hết chức năng vốn có của hệ thống, dù đã được ứng dụng trong một khoảng thời gian dài. Bên cạnh đó, tác giả cũng



cho rằng các doanh nghiệp vẫn chưa nắm được những luật, thông tư, nghị định, qui định, văn bản mới từ các bộ ngành ban hành một cách kịp thời, khiến cho thời gian làm thủ tục kéo dài do phải bổ sung chứng từ và các chứng nhận kiểm định có liên quan. Do đó, nhóm tác giả đưa ra hàm ý quản trị bằng cách đẩy mạnh cải cách thủ tục theo hướng giảm bớt thủ tục hành chính, đơn giản hóa biện pháp quản lý hải quan, tạo thuận lợi, giảm chi phí và thời gian thông quan hàng hóa. Đồng thời, phối hợp với cơ quan liên quan nhằm tập huấn kịp thời cho doanh nghiệp khi có văn bản, quy định mới phát sinh, giúp tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp. Thêm vào đó, yếu tố nhân lực ($\beta=0.298$) cũng là yếu tố được nhóm tác giả cho rằng cần phải nâng cao trình độ về kỹ năng công nghệ thông tin, nhằm thể hiện tính chuyên môn cao trong quá trình thực hiện nghiệp vụ.

Thông qua phân tích thực tiễn cũng như chứng minh từ lý thuyết, nhóm tác giả đề xuất mô hình

nghiên cứu gồm các yếu tố Nhân lực, Hệ thống khai báo VNACCS, Thủ tục Hải quan, Chi phí/Lệ phí tác động đồng thời đến Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng. Trong đó, Chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng đến Sự hài lòng và là công cụ quan trọng để đánh giá Sự hài lòng (Clemes, 2008; Hazlina và cộng sự, 2011).

Theo Mesay Sata Shanka (2012), nhân lực là đội ngũ nhân viên được đào tạo về những kỹ năng thích hợp trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng và thúc đẩy các dịch vụ có liên quan. Yếu tố Nhân lực có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng (H1, H5).

Theo Nguyễn Quang Vinh và Nguyễn Văn Hào (2020) định nghĩa rằng VNACCS là phần mềm được thiết kế với nhiều chức năng, nhằm đáp ứng yêu cầu về công tác nghiệp vụ của Hải quan VN như: Khai báo điện tử; Hệ thống tiếp nhận bản khai hàng hóa, chứng từ và thông quan điện tử đối với tàu biển; Hóa đơn điện tử (e-commercial invoice); Thanh

toán điện tử (e-payment); C/O điện tử; Thông quan và giải phóng hàng; Giám sát và kiểm soát... Yếu tố Hệ thống khai báo VNACCS có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng (H2, H6).

Theo Khoản 1, Điều 3, Nghị định 08/2015/NĐ-CP, thủ tục Hải quan điện tử được hiểu là 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. Yếu tố Thủ tục Hải quan có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng (H3, H7).

Theo Thông tư số 14/2021/TT-BTC, cũng cho rằng chi phí/lệ phí là việc thu, nộp, quản lý và sử dụng phí hải quan và lệ phí hàng hoá, phương tiện quá cảnh. Chi phí/lệ phí được nộp vào ngân sách nhà nước hoặc tài khoản của tổ chức được uỷ nhiệm thu phí, lệ phí. Yếu tố Chi phí/Lệ phí có tác động tích cực đến Chất lượng dịch vụ và Sự hài lòng (H4, H8).

Theo Nguyễn Danh Nam và Lê Thu Hằng (2021), chất lượng dịch vụ là việc các nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng mức độ nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng với dịch vụ đó, trong khi sự hài lòng là cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người bắt nguồn từ sự so sánh cảm nhận với mong đợi về một sản phẩm (Kotler, 2018). Nói cách khác, sự hài lòng là khoảng cách giữa sự cảm nhận và kỳ vọng của khách hàng. Yếu tố Chất lượng dịch vụ có tác động tích cực đến Sự hài lòng (H9).

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1 Thiết kế bảng hỏi và thu thập dữ liệu

Bảng câu hỏi sơ bộ được thiết kế từ sự tham khảo các nghiên cứu trước và khung nghiên cứu được giới thiệu tại hình 1, nhằm đảm bảo nội dung các biến quan sát đo lường cho các thang đo được sử dụng trong nghiên cứu là phù hợp với bối cảnh nghiên cứu tại VN. Bảng hỏi sơ bộ được xây dựng từ 06 nhân tố và 39 biến quan sát, bao gồm: Nhân lực (06 biến quan sát – Ký hiệu NL); Hệ thống khai báo VNACCS (07 biến quan sát – Ký hiệu VNCCS); Thủ tục (06 biến quan sát – Ký hiệu TT); Chi phí/Lệ phí (07 biến quan sát – Ký hiệu CPLP); Chất lượng dịch vụ (05 biến quan sát – Ký hiệu CLDV); Sự hài lòng (08 biến quan sát – Ký hiệu SHL). Trong hoạt động nghiên cứu định tính sơ bộ, nhóm tác giả đã lấy ý kiến 10 chuyên gia (Bao gồm các nhà nghiên cứu về lĩnh vực xuất nhập khẩu, trưởng bộ phận kinh doanh và chứng từ tại các doanh nghiệp Logistics) nhằm bổ sung các biến quan sát mới và chỉnh sửa nội dung các biến quan sát đã xây dựng. Sau khi tham khảo ý kiến chuyên gia cho giai đoạn nghiên cứu định tính sơ bộ, toàn bộ 39 biến quan sát được giữ nguyên và chỉ có sự thay đổi về mặt từ ngữ.

Từ đó, bảng câu hỏi chính thức được hoàn thiện và gửi đến cho các nhân viên đang công tác tại bộ phận chứng từ và khai báo Hải quan của các doanh nghiệp Logistics thông qua Google Form, với thang đo Likert 5 mức độ (1 – Hoàn toàn không đồng ý đến 5 – Hoàn toàn đồng ý) nhằm đo lường mức độ phản hồi của người trả lời. Khảo sát đã được thực hiện vào tháng 05, 2022 trên địa bàn TP.HCM.

2.2.2 Phân tích dữ liệu

Phân tích thống kê được thực hiện bằng SPSS 26.0 và AMOS 24.0. Ngoài thống kê mô tả, nhóm tác giả tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích nhân tố khẳng định (CFA) nhằm xác định mức độ quan trọng của mô hình. Tuy nhiên, có rất nhiều quan điểm khác nhau về điều kiện đánh giá CFA từ các tác giả, và hệ số phù hợp trong mô hình CFA được sử dụng trong bài nghiên cứu này dựa theo quan điểm của Hair và cộng sự (2009). Hệ số phù hợp của mô hình được đánh giá thông qua các tiêu chí (i) Chi-square/df ≤ 3 là tốt hoặc ≤ 5 là chấp nhận được; (ii) CFI ≥ 0.8 là chấp nhận được; ≥ 0.9 là tốt; ≥ 0.95 là rất tốt, (iii) RMSEA ≤ 0.06 là tốt, ≤ 0.08 là chấp nhận được; (iv) PCLOSE ≥ 0.01 là chấp nhận được, PCLOSE ≥ 0.05 là tốt. Ngoài ra, mô hình phương trình cấu trúc (SEM) cũng được sử dụng sau khi phân tích CFA, nhằm tìm ra mô hình phù hợp nhất và chiều tác động trong các mối quan hệ giữa các cấu trúc lý thuyết (Anderson và Gerbing, 1988). Theo Hair và cộng sự (2009) cho rằng các tiêu chí quan trọng nhất để đánh giá mô hình cấu trúc tuyến tính là hệ số xác định R² và hệ số beta chuẩn hoá giữa giữa các biến độc lập và biến phụ thuộc.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Thống kê mô tả

Thông qua kết quả thống kê bảng 1 cho thấy, từ 450 bảng câu hỏi được thu về có 432 bảng câu hỏi hợp lệ chiếm tỷ lệ 96,0%.

Nhìn chung, cơ cấu công ty có sự phân bố đồng đều. Trong tổng số 432 câu trả lời, số lượng nhân viên từ Vinamexco logistics

chiếm phần lớn với 24.07%. Bên cạnh đó, số lượng nhân viên từ công ty ITS Logistics chiếm lượng nhỏ với 16.44%.

Bên cạnh đó, kết quả khảo sát cũng cho thấy trong tổng số 432 từ các công ty, bộ phận làm thủ tục Hải quan chiếm phần lớn với 34.03%, tiếp đến là bộ phận chứng từ với 33.56%, và cuối cùng bộ phận kinh doanh. Do đó, dữ liệu thu thập được phần nào sẽ phản ánh độ tin cậy cao.

Tiếp theo, phần mềm của Công ty Thái Sơn được phần lớn các công ty sử dụng chiếm 37.27%, vì đây là một trong những công ty lâu năm có kinh nghiệm thiết kế phần mềm khai báo Hải quan, và có giao diện tương tác để làm việc thân thiện.

Cuối cùng, với câu hỏi “Nếu có giải pháp nhằm cải thiện hệ thống khai báo VNACCS nói chung và qui trình Hải quan nói riêng, anh/chị có đồng ý hay không?” đã nhận được 83.56% sự đồng tình. Nhân viên các công ty cho rằng vẫn còn nhiều chứng từ yêu cầu nộp giấy, dù đã khai báo trên hệ thống, cũng như vẫn ngồi đợi cả ngày tại cảng để lấy hàng, dù đã khai báo và hoàn thành thuế đầy đủ trước khi ra cảng. Bên cạnh đó, mã HS code khi khai báo không được thống nhất qua các lần, dù cùng một loại hàng duy nhất và chính công chức Hải quan cũng không am hiểu về mã HS code, nên tư vấn còn lan man. Thêm vào đó, nhiều nhân viên cũng cho rằng, lệ phí thực hiện dịch vụ vẫn chưa đồng nhất nhất trong giai đoạn thực hiện thủ tục, khiến cho lô hàng xuất-nhập khẩu chậm hơn so với dự kiến, gây ảnh hưởng đến uy tín doanh nghiệp với các đối tác của

Bảng 1: Cơ cấu công ty

Yếu tố	Tần số	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
ITS logistics	71	16.44%	16.44%	16.44%
Vinamexco logistics	104	24.07%	24.07%	40.51%
Công ty FedEx	96	22.22%	22.22%	62.73%
DHL	79	18.29%	18.29%	81.02%
HP Toàn Cầu	82	18.98%	18.98%	100.00%
Tổng cộng	432	100.0%	100.0%	

Bảng 2: Cơ cấu nhân sự

Yếu tố	Tần số	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Bộ phận kinh doanh	140	32.41%	32.41%	33.56%
Bộ phận chứng từ	145	33.56%	33.56%	65.97%
Bộ phận hải quan	147	34.03%	34.03%	100.00%
Tổng cộng	432	100.0%	100.0%	

Bảng 3: Cơ cấu phần mềm công ty sử dụng

Yếu tố	Tần số	Phần trăm	Phần trăm hợp lệ	Phần trăm tích lũy
Công ty Phát triển Công nghệ Thái Sơn (ThaisonSoft)	161	37.27%	37.27%	37.27%
Công ty FPT-CA (Certificate Authority)	146	33.80%	33.80%	71.06%
Khác	125	28.94%	28.94%	100.00%
Tổng cộng	432	100.00%	100.00%	

Nguồn: Tính toán của tác giả

họ. Điều này chứng minh được tính cấp thiết của việc thực hiện đề tài.

3.2. Phân tích nhân tố khám phá

Trong bước phân tích nhân tố khám phá này, nghiên cứu sử dụng phương pháp rút trích Principal Axis Factoring cùng phép quay Promax. Từ 39 biến quan sát, sau ba lần phân tích EFA còn lại 36 biến, loại các biến quan sát SHL6, CLDV5, CLDV4 do hệ số tải nhân tố ≤ 0.05 . Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng thu về được kết quả với hệ số KMO = 0.930, kiểm định Barlett có ý nghĩa thống kê với sig. = 0.000, và có sáu nhân tố được rút trích với trị số Eigenvalue ở nhân tố thứ 6 = 1.050 và tổng phương sai trích = 66.326%.

3.3. Phân tích nhân tố khẳng định

Nhằm tìm hiểu mối quan hệ giữa các thành phần của chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng hệ thống VNACCS, trong hoạt động phân tích nhân tố khẳng định, mô hình được xây dựng gồm 06 biến tiềm ẩn: Nhân lực (NL), hệ thống khai báo VNACCS (VNACCS), thủ tục Hải quan (TT), chi phí/lệ phí (CPLP), chất lượng dịch vụ (CLDV), sự hài lòng (SHL). Kết quả phân tích thu được giá trị các chỉ số: Chi-square/df = 2.693 < 3, CFI = 0.921 > 0.9, RMSEA = 0.063 < 0.08. Tuy nhiên, chỉ số GFI = 0.828 < 0.9 nhưng vẫn được chấp nhận. Theo quan điểm Doll và cộng sự (1994) và

Bảng 4: Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo tổng thể

Biến quan sát	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
TT4	0.939					
TT3	0.886					
TT5	0.872					
TT1	0.845					
TT2	0.810					
NL6	0.763					
TT6	0.699					
CPLP7		0.895				
CPLP2		0.887				
CPLP4		0.859				
CPLP5		0.840				
CPLP3		0.829				
CPLP6		0.805				
CPLP1		0.646				
SHL3			0.939			
SHL2			0.835			
SHL4			0.817			
SHL5			0.811			
SHL7			0.593			
SHL1			0.554			
SHL8			0.524			
VNACCS2				0.897		
VNACCS6				0.882		
VNACCS5				0.867		
VNACCS3				0.754		
VNACCS4				0.706		
VNACCS1				0.637		
VNACCS7				0.616		
NL3					0.915	
NL5					0.871	
NL2					0.865	
NL4					0.858	
NL1					0.761	
CLDV1						0.836
CLDV3						0.611
CLDV2						0.599

Extraction Method: Principal Axis Factoring.
Rotation Method: Promax with Kaiser Normalization.
a. Rotation converged in 6 iterations.

Nguồn: Tính toán của tác giả

Baumgartner cộng sự (1996) cho rằng một số đề tài do sự giới hạn về cỡ mẫu nên trị số GFI khó đạt được mức 0.9 bởi chỉ số này phụ thuộc rất nhiều vào số thang đo, số biến quan sát và cỡ mẫu. Chính vì vậy, nếu giá trị GFI

dưới 0.9 nhưng từ 0.8 trở lên thì vẫn được chấp nhận.

Bên cạnh đó, các chỉ số đo lường giá trị mô hình như CR, AVE, MSV,... đều đạt ngưỡng chấp nhận giúp khẳng định mô hình là đáng tin cậy.

3.4. Phân tích mô hình phương trình cấu trúc (SEM)

Tiếp đến một mô hình giữa các cấu trúc: Nhân lực (NL), hệ thống khai báo VNACCS (VNACCS), thủ tục Hải quan (TT), chi phí/lệ phí (CPLP), chất lượng dịch vụ (CLDV), và sự hài lòng (SHL) được xây dựng. Kết quả phân tích thu được cho thấy các giá trị và các chỉ số đánh giá sự phù hợp của mô hình đều đạt ngưỡng chấp nhận giúp mô hình cấu trúc dưới đây được kết luận là phù hợp.

Theo đó, đối với mỗi quan hệ cấu trúc giữa hệ thống khai báo VNACCS (VNACCS), thủ tục Hải quan (TT), và chi phí/lệ phí (CPLP) đều có ảnh hưởng tích cực, cũng như có ý nghĩa thống kê đến chất lượng dịch vụ ở mức ý nghĩa 5% với tác động lần lượt là 0.107, 0.411 và 0.265. Mặc dù cũng có tác động thuận chiều và có ý nghĩa thống kê đến chất lượng dịch vụ nhưng mức tác động của nhân lực (NL) rất thấp, chỉ 0.025 ở mức ý nghĩa 5%.

Tương tự, mỗi quan hệ cấu trúc này cũng có ảnh hưởng tích cực, và có ý nghĩa thống kê đến sự hài lòng với mức ý nghĩa 5%. Nhân tố thủ tục Hải quan (TT) có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng với 0.461, nhân tố chi phí/lệ phí (CPLP) có tác động mạnh thứ hai đến sự hài lòng với 0.154. Ngoài ra, dữ liệu cũng cho thấy hai nhân tố nhân lực (NL) và hệ thống khai báo VNACCS (VNACCS) có tác động rất yếu chỉ lần lượt là 0.075 và 0.047 với mức ý nghĩa 5%.

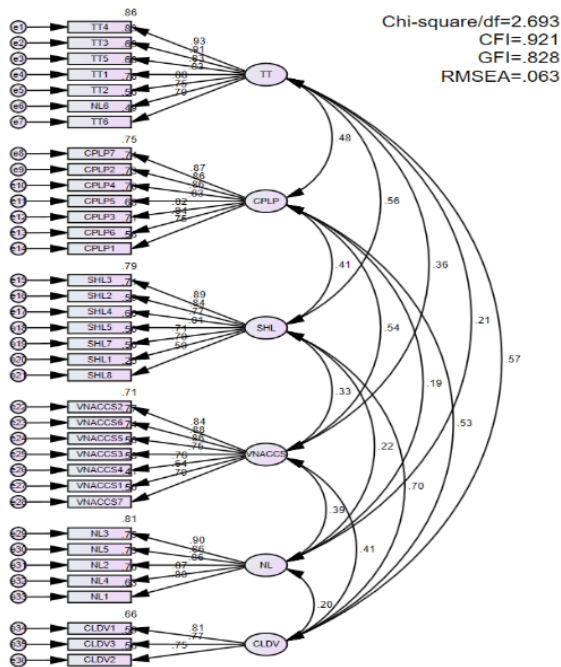
Cuối cùng, nhóm tác giả tiếp tục đánh giá mô hình phương trình cấu trúc bằng cách phân tích hệ số R². Kết quả hình 4 cho

Bảng 5: Nội dung chi tiết các nhân tố được rút trích

Nhân tố	Biến quan sát thuộc nhân tố	
	Kí hiệu	Nội dung
Thủ tục Hải quan (TT)	TT4	Anh/chị được cung cấp nhiều dịch vụ để hoàn thành thủ tục nhanh chóng.
	TT3	Anh/Chị có thể mở tờ khai Hải quan điện tử ở bất kỳ nơi đâu.
	TT5	Biểu mẫu được cung cấp tại chi cục Hải quan rõ ràng, dễ hiểu khi anh/chị điền.
	TT1	Anh/chị được hướng dẫn tận tình khi làm thủ tục khai báo để tránh chậm trễ và gây ra thiệt hại cho doanh nghiệp.
	TT2	Anh/chị không bị gây phiền hà hay những nhieu khi giải quyết thủ tục hải quan điện tử.
	NL6	Tổng đài Hải quan luôn mở 24/7 giúp anh/chị xử lý các sự cố từ xa nhanh chóng.
	TT6	Các văn bản pháp luật liên quan đến thủ tục Hải quan điện tử được cung cấp đầy đủ cho doanh nghiệp.
Chi phí/ Lệ phí (CPLP)	CPLP7	Nhìn chung, phí dịch vụ hải quan luôn ổn định.
	CPLP2	Lệ phí tờ khai Hải quan điện tử hiện nay là phù hợp.
	CPLP4	Các khoản chi phí khác được hạn chế khi thực hiện thủ tục trên hệ thống khai báo VNACCS.
	CPLP5	Chi phí mua phần mềm khai báo VNACCS của các công ty phần mềm hiện nay là phù hợp.
	CPLP3	Chi phí kho bãi được giảm bớt khi thực hiện thủ tục trên hệ thống khai báo VNACCS.
	CPLP6	Cơ chế một cửa quốc gia VNACCS cung cấp nhiều dịch vụ công trực tuyến miễn phí.
	CPLP1	Phí dịch vụ tại chi cục Hải quan mà anh/chị đang khai báo, thấp hơn so với các chi cục khác.
Sự hài lòng (SHL)	SHL3	Anh/chị sẽ truyền tải những thông điệp tích cực về cơ chế một cửa quốc gia VNACCS cho mọi người.
	SHL2	Anh/chị sẽ tiếp tục sử dụng cơ chế một cửa quốc gia VNACCS để khai báo hàng hoá trong tương lai thay vì hệ thống khác.
	SHL4	Anh/chị cảm thấy đúng đắn khi lựa chọn dịch vụ cơ chế một cửa quốc gia VNACCS.
	SHL5	Anh/chị cảm thấy dịch vụ cơ chế một cửa quốc gia VNACCS đáp ứng những điều anh/chị cần.
	SHL7	Anh/chị hài lòng với các giao dịch trực tuyến của cơ chế một cửa quốc gia VNACCS.
	SHL1	Anh/chị sẽ khuyến khích cho đối tác là các giảng viên đang tham gia giảng dạy tại các trường Đại học sử dụng.
	SHL8	Nhìn chung, anh/chị hài lòng với cơ chế một cửa quốc gia VNACCS.
Hệ thống khai báo VNACCS (VNACCS)	VNACCS2	Hệ thống khai báo VNACCS xử lý dữ liệu và phản hồi thông tin nhanh chóng khi thực hiện.
	VNACCS6	Hệ thống khai báo VNACCS cho phép anh/chị dễ dàng nộp các chứng từ liên quan.
	VNACCS5	Hệ thống khai báo VNACCS cho phép anh/chị dễ dàng sử dụng token doanh nghiệp khi thực hiện nghiệp vụ.
	VNACCS3	Hệ thống khai báo VNACCS xử lý dữ liệu ít khi xảy ra sự cố.
	VNACCS4	Hệ thống khai báo VNACCS cho phép anh/chị nộp chứng từ an toàn.
	VNACCS1	Hệ thống khai báo VNACCS để sử dụng và hoạt động ổn định.
	VNACCS7	Cơ quan Hải quan tổ chức nhiều hình thức tư vấn cho doanh nghiệp về thủ tục HQĐT.
Nhân lực (NL)	NL3	Công chức Hải quan có kỹ năng giải quyết tình huống linh hoạt.
	NL5	Công chức Hải quan thông báo đến anh/chị chính xác những thủ tục cần chuẩn bị và thực hiện.
	NL2	Công chức Hải quan có đủ kiến thức để trả lời các câu hỏi của anh/chị.
	NL4	Công chức Hải quan hiểu được mong muốn và nhu cầu của anh/chị.
	NL1	Công chức Hải quan luôn có thái độ tôn trọng anh/chị.
Chất lượng dịch vụ (CLDV)	CLDV1	Cơ chế một cửa quốc gia VNACCS cung cấp nhiều gói dịch vụ cho anh/chị.
	CLDV3	Cơ chế một cửa quốc gia VNACCS mang lại nhiều lợi ích cho anh/chị.
	CLDV2	Cơ chế một cửa quốc gia VNACCS đáng tin cậy đối với anh/chị.

Nguồn: Tính toán của tác giả

Hình 2: Kết quả phân tích CFA



thấy, mô hình cấu trúc tuyến tính lần lượt giải thích các nhân tố độc lập có tác động 42.8% đến sự biến thiên của nhân tố chất lượng dịch vụ, và tương tự các biến độc lập này cũng có tác động 35.8% đến sự biến thiên của sự hài lòng.

3.5. Mối quan hệ tương quan trực tiếp - gián tiếp

Bên cạnh việc xem xét ý nghĩa các mối quan hệ trong mô hình SEM, nhóm tác giả tiếp tục tiến hành phân tích mối quan hệ trực tiếp và gián tiếp giữa các biến tiềm ẩn. Kết quả thu được giá trị p-value giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng là $0.000 < 0.05$, cũng như có mức độ tác động rất mạnh 0.556. Do đó, mô hình cấu trúc dưới đây (Hình 5) được kết luận là phù hợp.

Bên cạnh đó, thông qua kết quả tại bảng 5 cho thấy hệ số Sig. của bốn nhân tố nhân lực (NL), hệ thống khai báo VNACCS (VNACCS), chi phí/lệ phí (CPLP), và thủ tục (TT) có sự tác động gián tiếp đến sự hài lòng thông qua chất lượng dịch vụ.

Hình 3: Đánh giá tính hội tụ và phân biệt trong mô hình

Model Validity Measures

	CR	AVE	MSV	MaxRH	TT	CPLP	SHL	VNACCS	NL	CLDV
TT	0.942	0.699	0.330	0.955	0.836					
CPLP	0.941	0.695	0.295	0.943	0.481***	0.834				
SHL	0.901	0.572	0.487	0.923	0.561***	0.411***	0.756			
VNACCS	0.915	0.608	0.295	0.928	0.364***	0.543***	0.326***	0.780		
NL	0.933	0.737	0.149	0.937	0.210***	0.193***	0.219***	0.386***	0.858	
CLDV	0.819	0.602	0.487	0.823	0.575***	0.525***	0.698***	0.411***	0.203***	0.776

Validity Concerns

No validity concerns here.

References

Significance of Correlations:

† p < 0.100

* p < 0.050

** p < 0.010

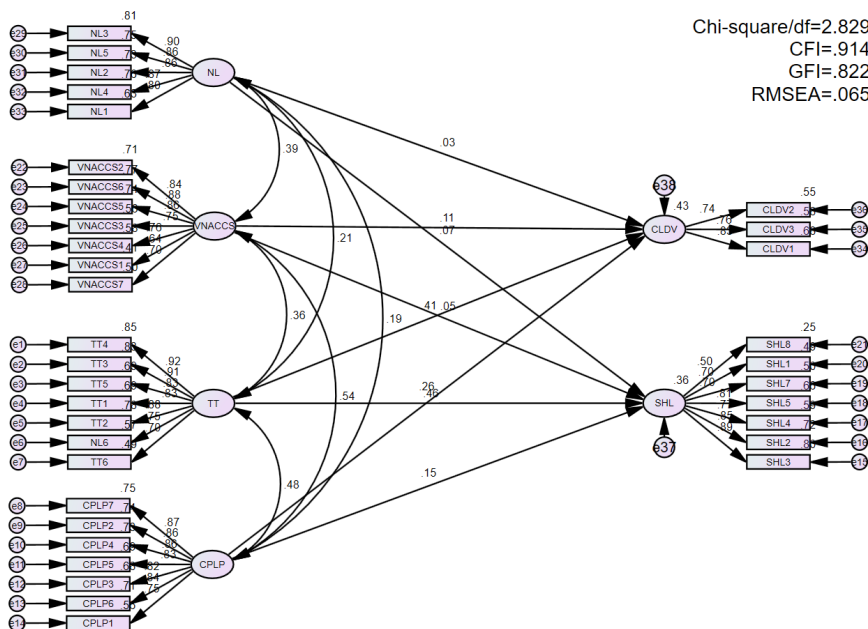
*** p < 0.001

Thresholds From:

Bu, L., Bentler, P.M. (1999), "Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives" SEM vol. 6(1), pp. 1-55.

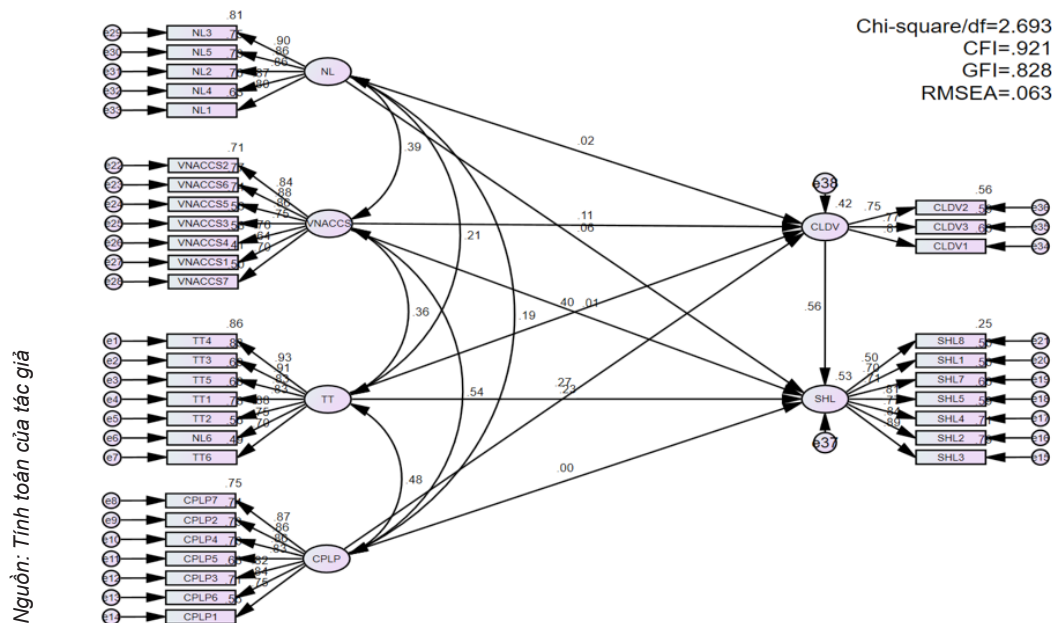
--If you would like to cite this tool directly, please use the following: Gaskin, J. & Lim, J. (2016), "Master Validity Tool", AMOS Plugin. [Gaskin's StatWiki](https://www.gaskin.com/StatWiki/).

Hình 4: Mô hình SEM giữa các cấu trúc thành phần



Nguồn: Tính toán của tác giả

Hình 5: Mô hình SEM xem xét mối quan hệ tương quan trực tiếp – gián tiếp



Bảng 6: Mối quan hệ tương quan trực tiếp – gián tiếp

Mối tác động	Trực tiếp		Gián tiếp		Loại trung gian
	S.ES	Sig.	S.ES	Sig.	
SHL ← CLDV ← NL	0.062	0.003	0.013	0.624	Không có trung gian
SHL ← CLDV ← VNACCS	0.012	0.044	0.061	0.129	Không có trung gian
SHL ← CLDV ← TT	0.232	0.000	0.149	0.002	Trung gian một phần
SHL ← CLDV ← CPLP	0.003	0.000	0.223	0.002	Trung gian một phần

Nguồn: Tính toán của tác giả

Cụ thể, mối quan hệ giữa thủ tục Hải quan (TT) và chi phí/lệ phí (CPLP) lên sự hài lòng là mối quan hệ trung gian một phần, tức có nghĩa hai nhân tố thủ tục Hải quan (TT) và chi phí/lệ phí (CPLP) vừa tác động trực tiếp đến sự hài lòng, vừa tác động gián tiếp đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng VNACCS thông qua chất lượng dịch vụ. Ngược lại, mối quan hệ giữa nhân lực (NL) và hệ thống khai báo (VNACCS) lên sự hài lòng là mối quan hệ trực tiếp, tức là hai nhân tố trên tác động trực tiếp đến sự hài lòng và không thông qua chất lượng dịch vụ.

4. Kết luận và kiến nghị

Xuất phát từ mong muốn đánh giá sự hài lòng của các doanh nghiệp logistics đối với cơ chế một cửa quốc gia, bài nghiên cứu tiến hành phân tích sự tác động trực tiếp và gián tiếp của các yếu tố gồm nhân lực, hệ thống khai báo VNACCS, thủ tục Hải quan và chi phí/lệ phí đến sự hài lòng thông qua chất lượng dịch vụ. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhân lực và hệ thống khai báo VNACCS ảnh hưởng trực tiếp tới sự hài lòng của doanh nghiệp, trong khi đó thủ tục Hải quan và chi phí/lệ phí vừa ảnh hưởng trực tiếp vừa ảnh hưởng gián tiếp thông qua chất lượng dịch vụ đến sự hài lòng. Điều này hoàn toàn

phù hợp với kết quả của các bài nghiên cứu trước đây như Ngô Phương Nam (2016), Nguyễn Quang Vinh và Nguyễn Văn Hảo (2020), và Nguyễn Danh Nam và Lê Thu Hằng (2021). Trên cơ sở đó, nhóm tác giả đề xuất một số kiến nghị nhằm giúp doanh nghiệp sử dụng cơ chế một cửa quốc gia tốt hơn, từ đó nâng cao sự hài lòng của các doanh nghiệp logistics.

Đối với yếu tố thủ tục Hải quan, nhóm tác giả kiến nghị thay thế chứng từ giấy thành chứng từ điện tử hoàn toàn. Doanh nghiệp logistics sẽ thực hiện việc cung cấp các chứng từ cho lô hàng bằng việc scan và đưa lên thẻ chứng từ tương ứng với từng mục đang

khai báo, cùng với chữ ký số của doanh nghiệp. Trên thực tế, phiên bản phần mềm VNACCS được cập nhật đến thời điểm hiện tại đã áp dụng việc cung cấp các chứng từ trên hệ thống V5 ở giai đoạn sau khi tờ khai đã được phân luồng và cấp số tờ khai, nhưng các doanh nghiệp vẫn bắt buộc phải nộp hồ sơ giấy sau khi đã thực hiện việc truyền tờ khai trên phần mềm cho chi cục Hải quan. Điều này cho thấy, qui trình thực hiện thủ tục Hải quan vẫn chưa thật sự được tối ưu. Do đó, việc làm này sẽ giúp giảm bước thực hiện, thao tác khi khai báo cũng như giúp cho các doanh nghiệp logistics tiết kiệm được thời gian thực hiện thủ tục thông quan cho lô hàng. Không những thế, các doanh nghiệp và chi cục Hải quan cũng sẽ dễ dàng hơn trong việc lưu trữ các chứng từ và an toàn hơn, vì nhược điểm của việc lưu giữ chứng từ giấy vốn chiếm nhiều diện tích và dễ bị hỏng theo thời gian.

Tiếp theo, nhóm tác giả kiến nghị trang bị máy soi chuyên dụng đối với các lô hàng luồng đỏ. Cán bộ của chi cục Hải quan có thể kiểm tra hàng hoá bên trong container thông qua máy soi chuyên dụng mà không cần phải mở seal. Hiện tại, các doanh nghiệp sẽ sử dụng seal tạm đối với các lô hàng bị phân luồng đỏ cho đến khi lô hàng được kiểm hoá hoàn thành sẽ được bấm seal chính thức. Điều này khiến cho qui trình thủ tục Hải quan trở nên dài hơn, và mất nhiều chi phí của doanh nghiệp do phải trả thêm chi phí cán bộ Hải quan cắt seal tạm và lấy mẫu thử để kiểm tra lô hàng. Do đó, việc trang bị máy soi chuyên

dụng sẽ giúp rút ngắn thời gian thực hiện qui trình thông quan cho lô hàng, cũng như tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp.

Đối với yếu tố chi phí/lệ phí, nộp phí cơ sở hạ tầng (CSHT) cũng như các chi phí thông quan cho lô hàng thông qua các ứng dụng thanh toán trực tuyến bằng mã QR Code. Mỗi chi cục Hải quan cần có một tài khoản ngân hàng tích hợp cùng hệ thống cấp biên nhận đính kèm QR Code thanh toán. Doanh nghiệp chỉ cần mở các ứng dụng thanh toán, chẳng hạn như: MoMo, ZaloPay, PayPal, các ứng dụng internet banking,... Quét mã QR Code trên thông báo nộp phí, sẽ hiện ra số tiền tương ứng và khách hàng chỉ cần chọn vào thanh toán để hoàn tất quá trình, cũng như xuất hoá đơn cho lô hàng. Điều này sẽ giúp doanh nghiệp thuận tiện cho việc nộp phí, hạn chế rủi ro nhập sai thông tin trong quá trình chuyển khoản và xuất thông tin hoá đơn theo phương thức truyền thống. Ngoài ra, kiến nghị cũng giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian di chuyển khi thực hiện thủ tục, đặc biệt là thời điểm dịch bệnh vẫn còn diễn biến phức tạp ●

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), pp.179-211.
- Clemes, M.D. (2008). An empirical analysis of customer satisfaction in international air travel. *Innovative Marketing*, 4, pp. 49-62.
- Dean, M. và cộng sự. (2012). The role of self-identity, past behavior, and their interaction in predicting intention to purchase fresh and processed organic food 1. *Journal of applied social psychology*, 42(3), pp.669-688.

- Doll, W.J. và cộng sự. (1994). A confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument. *MIS quarterly*, pp.453-461.
- Đồng, V.D. (2021). Phát triển ngành dịch vụ logistics dưới tác động của đại dịch Covid-19. *Tạp chí Tài chính*.
- Hair Jr, J.F. và cộng sự. (2009). *Multivariate Data Analysis*. 7th Edn. Ed. Anderson, R.E. New York, NY: Prentice Hall.
- JICA. (2015, July 31). *JICA tiếp tục hỗ trợ hải quan điện tử và hiện đại hóa hải quan*. Được truy cập từ Japan International Cooperation Agency: <https://www.jica.go.jp/vietnam/vietnamese/office/topics/press150731.html>
- Shanka, M.S. (2012). Bank service quality, customer satisfaction and loyalty in the Ethiopian banking sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, 1(1), pp.001-009.
- Thư viện Pháp luật. (2015, January 21). *Nghị định quy định chi tiết và biện pháp thi hành luật hải quan về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát, kiểm soát Hải quan*. Được truy cập từ Thư viện Pháp luật: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Xuat-nhap-khau/Nghi-dinh-08-2015-ND-CP-thi-hanh-Luat-Hai-quan-ve-thu-tuc-kiem-tra-giam-sat-kiem-soat-hai-quan-263815.aspx>
- Thư viện Pháp luật. (2021, February 18). *Thông tư quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí hải quan và lệ phí hàng hóa, phương tiện vận tải quá cảnh*. Được truy cập từ Thư viện Pháp luật: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Xuat-nhap-khau/Thong-tu-14-2021-TT-BTC-muc-thu-che-do-thu-nop-quan-ly-su-dung-phi-hai-quan-465947.aspx>
- Tổng cục Hải quan VN. (2020, April 09). *Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết công việc, thủ tục hành chính*. Được truy cập từ Hải quan VN: <https://tongcuc.customs.gov.vn/portal/index.jsp?pageId=2&aid=113102&cid=25>
- Tổng cục Hải quan VN. (2021). Đến năm 2025, tốc độ tăng trưởng dịch vụ logistics đạt 15%-20%. *Tạp chí Tài chính*.
- Vinh, N.Q. và Hào, N. V. (2020). Chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan VNACCS/VCIS đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Cục Hải quan Bình Phước. *Tạp chí Tài Chính* Kỳ 1 - Tháng 6/2020.