

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ ĐẠI LÝ LÀM THỦ TỤC HẢI QUAN TẠI VIỆT NAM

Phan Thị Thu Hiền¹

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Mạc Thị Ngọc Diệp

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 10/10/2023; **Ngày hoàn thành biên tập:** 13/12/2023; **Ngày duyệt đăng:** 25/12/2023

DOI: <https://doi.org/10.38203/jiem.vi.102023.1090>

Tóm tắt: Nghiên cứu nhằm khám phá và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan, bao gồm tiêu chuẩn nghiệp vụ, quản trị doanh nghiệp, sự chuyên nghiệp, văn hóa doanh nghiệp, tuân thủ pháp luật và quan hệ đối tác. Phương pháp nhân tố khám phá được sử dụng để phân tích dữ liệu thu thập từ khảo sát với 415 đại lý hải quan hoạt động tại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng cả 6 yếu tố đều có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan, xếp theo thứ tự quan trọng bao gồm quản trị doanh nghiệp, tiêu chuẩn nghiệp vụ, sự chuyên nghiệp, quan hệ đối tác, tuân thủ pháp luật và văn hoá doanh nghiệp. Nghiên cứu có ý nghĩa đối với đại lý hải quan và cơ quan hải quan trong việc xây dựng cơ sở khoa học đánh giá thực tiễn và triển khai giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan tại Việt Nam.

Từ khóa: Đại lý hải quan, Dịch vụ thông quan, Thuận lợi hoá thương mại, Xuất khẩu, Nhập khẩu

FACTORS AFFECTING THE CUSTOMS CLEARANCE AGENT SERVICES IN VIETNAM

Abstract: This study aims to explore and evaluate factors influencing customs clearance services from the perspectives of customs agents. These factors include professional qualification, business administration, professionalism, organizational culture, regulatory compliance, and business partnerships. Exploratory factor analysis is applied to analyze data collected from a survey of 415 customs agents operating in Vietnam. The research results indicate that all six factors positively affect customs clearance agent services, with the order of influence being business administration, professional qualification, professionalism, business partnership, regulatory compliance, and organizational culture. This study provides a scientific framework for assessing the performance of customs agents and offers solutions

¹ Tác giả liên hệ, Email: phanhien@ftu.edu.vn

to enhance customs clearance services in Vietnam for both customs agents and authorities.

Keywords: Customs Agents, Customs Clearance Service, Trade Facilitation, Exports, Imports

1. Giới thiệu

Theo Tổng Cục Hải quan Việt Nam, hiện nay trên toàn quốc có gần 1.000 doanh nghiệp được công nhận đủ điều kiện hoạt động đại lý làm thủ tục hải quan với gần 3.000 cá nhân được cấp mã là nhân viên đại lý làm thủ tục hải quan. Các nhân viên này theo quy định của pháp luật Việt Nam phải là nhân viên ký hợp đồng lao động chính thức, dài hạn tại các doanh nghiệp được công nhận là đại lý làm thủ tục hải quan (Tổng Cục Hải quan Việt Nam, 2022). Định kỳ, Tổng Cục Hải quan tổ chức các kỳ thi cấp chứng chỉ nghiệp vụ khai hải quan và chương trình đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên đại lý hải quan. Tuy nhiên, do các doanh nghiệp xuất nhập khẩu hàng hoá (chủ hàng Việt Nam) có thói quen tự làm thủ tục hải quan cũng như chưa có sự khác biệt trong lợi ích nhận được và cơ chế ưu tiên đối với đại lý hải quan tại Việt Nam nên thời gian qua hoạt động đại lý hải quan chưa phát triển đúng như định hướng quản lý nhà nước cũng như chưa hoàn thành tốt vai trò kết nối trong chuỗi cung ứng hàng hoá quốc tế. Mặc dù số lượng đại lý hải quan đủ điều kiện hoạt động là không nhỏ nhưng phần lớn họ là các doanh nghiệp vừa và nhỏ với năng lực pháp lý và tài chính hạn chế nên khả năng giao kết và thoả thuận hợp đồng cung ứng dịch vụ đại lý hải quan với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu hàng hoá là tương đối khó khăn. Đối với các doanh nghiệp có kim ngạch xuất nhập khẩu lớn, có kinh nghiệm hoạt động trên thị trường quốc tế cũng như tần suất giao dịch cao thì họ sẽ có một bộ phận chuyên trách đảm nhận công tác thông quan hoặc sẽ thuê ngoài các đại lý mà là thành viên của các tập đoàn đa quốc gia, các doanh nghiệp lớn với mạng lưới đối tác và nguồn nhân lực ở phạm vi toàn quốc và quốc tế. Ngoài ra, do nhân viên đại lý hải quan chưa chú trọng đến đạo đức nghề nghiệp cũng như liêm chính của nhân viên đại lý hải quan nên có nhiều cá nhân sau khi có được chứng chỉ nghiệp vụ khai hải quan đã tự giao kết với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu hàng hoá để thực hiện một hoặc một số công việc trong quá trình thông quan hàng hoá mà không có hợp đồng chính thức giữa bên đại lý và chủ hàng. Điều này khiến cho chất lượng dịch vụ đại lý hải quan không đảm bảo về nghĩa vụ tuân thủ pháp luật cũng như quyền lợi của chủ hàng xuất nhập khẩu, từ đó giảm uy tín và vai trò của đại lý hải quan trong mối quan hệ với doanh nghiệp xuất nhập khẩu cũng như cơ quan hải quan.

Trong bối cảnh thương mại toàn cầu có nhiều biến động và thay đổi về chính sách quản lý ngoại thương, sự gia tăng mạnh mẽ của hoạt động xuất nhập khẩu hàng hoá với sự tham gia của các chủ thể là các doanh nghiệp xuất nhập khẩu vừa và nhỏ tại Việt Nam, nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan có ý nghĩa là căn cứ khoa học và thực tiễn để trả lời các vấn đề quan trọng như: (1) Phân tích và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả hoạt động

của đại lý hải quan tại Việt Nam; (2) Các đại lý hải quan tại Việt Nam cần làm gì để nâng cao chất lượng dịch vụ đại lý hải quan, nâng cao uy tín đối với cơ quan hải quan và cộng đồng doanh nghiệp xuất nhập khẩu hàng hoá và (3) Xây dựng căn cứ khoa học để đánh giá, đối chiếu và xếp hạng đại lý cung ứng dịch vụ hải quan đối với cơ quan hải quan và khách hàng sử dụng dịch vụ.

Hiện nay, có rất ít các nghiên cứu về hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan tại Việt Nam, đặc biệt là các nghiên cứu tiếp cận từ chính chủ thể cung ứng dịch vụ là các đại lý hải quan. Nghiên cứu ứng dụng phương pháp nhân tố khám phá (EFA) có ý nghĩa khoa học và thực tiễn nhằm xác định và đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố thuộc về nội tại của đại lý hải quan cũng như các bên liên quan trong hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan tại Việt Nam.

Cấu trúc bài viết gồm 5 phần. Phần 1 giới thiệu nghiên cứu. Phần 2 đưa ra cơ sở lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu. Phần 3 trình bày phương pháp nghiên cứu. Phần 4 nêu kết quả nghiên cứu và thảo luận. Cuối cùng, phần 5 trình bày hàm ý chính sách và kết luận.

2. Cơ sở lý thuyết và giả thuyết nghiên cứu

2.1 Cơ sở lý thuyết

Theo Luật Hải quan năm 2014: “Cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan là hoạt động thương mại, theo đó đại lý làm thủ tục hải quan có nghĩa vụ thực hiện dịch vụ cho khách hàng và nhận thanh toán; khách hàng có nghĩa vụ thanh toán cho bên cung ứng dịch vụ và sử dụng dịch vụ theo thỏa thuận” (Quốc hội, 2014). Trong hoạt động này, khách hàng là thương nhân theo quy định pháp luật có nghĩa vụ thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu, xuất cảnh, nhập cảnh và quá cảnh qua lãnh thổ Việt Nam; đại lý làm thủ tục hải quan là thương nhân nhận ủy quyền cung ứng dịch vụ.

Xét ở khía cạnh quản lý nhà nước về hải quan, đại lý hải quan là chủ thể tích cực thúc đẩy thuận lợi hoá và đảm bảo an ninh và an toàn thương mại quốc tế. Đối với cộng đồng doanh nghiệp xuất nhập khẩu, đặc biệt các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs), đại lý hải quan là đối tác quan trọng góp phần tối ưu nguồn lực, thời gian và chi phí thực hiện thông quan hàng hoá, từ đó nâng cao sức cạnh tranh của hàng hoá xuất nhập khẩu trên thị trường thế giới (US Customs and Border Protection, 2022).

Xét về khía cạnh thương mại, đại lý hải quan là một doanh nghiệp cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan. Về nguyên tắc, đại lý hải quan hoạt động theo đúng nguyên lý cạnh tranh và thị trường, chất lượng dịch vụ và chi phí là hai yếu tố quan trọng để khách hàng đánh giá, so sánh và lựa chọn dịch vụ đại lý hải quan.

Vì vậy, trong nghiên cứu này, hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan được đánh giá, đo lường thông qua 3 yếu tố bao gồm: (1) Tỷ lệ khai báo hải quan không có sai phạm; (2) Thời gian thông quan hàng hoá; và (3) Mức độ tuân thủ của đại lý hải quan được đo lường, xếp hạng và công khai trên hệ thống thông tin chính thức của Tổng Cục Hải quan Việt Nam theo Thông tư số 81/2019/ TT-BTC ngày

15/11/2019 của Bộ Tài chính quy định quản lý rủi ro trong hoạt động nghiệp vụ hải quan.

2.2 Tổng quan tình hình nghiên cứu

Theo Tổ chức Hải quan thế giới (WCO, 2022), thủ tục hải quan là tất cả các hoạt động tác nghiệp mà bên liên quan và hải quan phải thực hiện nhằm bảo đảm tuân thủ pháp luật hải quan. Cụ thể, theo quy định tại Luật Hải quan năm 2014: “Thủ tục hải quan là tất cả các công việc mà người khai hải quan và công chức hải quan cần thực hiện theo quy định pháp luật đối với hàng hóa và phương tiện vận tải”. Theo đó, đại lý hải quan cung ứng dịch vụ trong phạm vi được ủy quyền, thay mặt chủ hàng thực hiện toàn bộ hoặc một phần nghĩa vụ của người khai hải quan theo thỏa thuận trong hợp đồng ký với người có hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu (chủ hàng).

Theo Tổ chức Hải quan thế giới (2016), đại lý hải quan là cá nhân hoặc tổ chức thực hiện thủ tục hải quan với cơ quan hải quan thay cho một cá nhân hoặc tổ chức khác. Tổ chức này nhấn mạnh vai trò của quản trị doanh nghiệp, cũng như chất lượng đội ngũ nhân viên làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan đối với chất lượng dịch vụ cung ứng. Ngoài ra, nếu một tổ chức muốn đăng ký làm đại lý hải quan cần phải cung cấp đầy đủ các thông tin về nguồn lực (tài sản và nhân lực) và tiêu chuẩn nghiệp vụ như sau: văn phòng chính; tên và địa chỉ của người đại diện pháp luật (giám đốc hoặc ban lãnh đạo); tên của các chuyên gia có chuyên môn cao về thủ tục hải quan; tên của các nhân viên đại lý có chứng chỉ, chứng nhận về nghiệp vụ hải quan.

Theo Cơ quan Hải quan và Bảo vệ biên giới Hoa Kỳ, năng lực chuyên môn, hiểu biết, kiến thức và kỹ năng thực hành thủ tục hải quan của đội ngũ nhân lực là điều kiện tiên quyết để công nhận đại lý hải quan cũng như đánh giá chất lượng dịch vụ làm thủ tục hải quan. Theo đó, nhân viên đại lý hải quan cần phải có kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn về pháp luật hải quan, giao dịch thương mại quốc tế, quản lý tài chính và quản lý nguồn lực. Hơn nữa do môi trường kinh doanh và hệ thống thương mại quốc tế luôn biến động nên đại lý hải quan cần chú trọng việc cập nhật quy định pháp luật, kiến thức mới cũng như rà soát, bồi dưỡng và đào tạo đội ngũ nhân viên thực hiện thủ tục hải quan (US Customs and Border Protection, 2022).

Sudo (2016) nhấn mạnh năng lực công nghệ thông tin của đại lý hải quan trong xu hướng phát triển của Cách mạng Công nghiệp 4.0 và thương mại số. Theo đó, đại lý hải quan là đối tác quan trọng, đồng hành với cơ quan hải quan trong việc ứng dụng công nghệ số, hệ thống thông tin tự động, hướng tới mục tiêu nâng cao hiệu lực, hiệu quả và mục tiêu tiêu chuẩn hoá, hiện đại hoá thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất nhập khẩu. Vì vậy, đội ngũ đại lý hải quan tinh nhuệ và tự động cao cần có hệ thống thông tin kết nối với hạ tầng công nghệ, hệ thống thông quan tự động của cơ quan hải quan và các cơ quan chức năng, đặc biệt như với hệ thống một cửa quốc gia.

Đại lý hải quan là chủ thể trung gian giữa khách hàng/chủ hàng xuất nhập khẩu và cơ quan hải quan trong quá trình làm thủ tục hải quan cho hàng hoá, phương tiện vận tải. Đây là một hoạt động đòi hỏi sự tuân thủ nghiêm ngặt pháp luật hải quan và thương mại quốc tế. Chính vì vậy, đại lý hải quan cần trang bị đầy đủ những hiểu biết, kiến thức pháp lý cũng như năng lực tuân thủ và kinh nghiệm thực tiễn. Bên cạnh việc thực hiện cam kết với chủ hàng theo hợp đồng thì đại lý hải quan còn góp phần vào việc thực thi pháp luật về thuế, đảm bảo lợi ích kinh tế cho cả quốc gia. Theo Tiêu chuẩn 8.2, Công ước Kyoto sửa đổi, các nước thành viên nên quy định các điều kiện đối với đại lý hải quan, bao gồm các trách nhiệm, nghĩa vụ về thuế và phí trong quá trình làm thủ tục hải quan, cùng với quy định phạt vi phạm nếu không tuân thủ. Ngoài ra, những quy định về đo lường tuân thủ pháp luật đối với đại lý hải quan cần được công khai, minh bạch và không phân biệt đối xử (WCO, 2022).

Từ đó thấy được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan đó là: năng lực cốt lõi, lợi thế, cam kết, kiểm soát, vốn, chi phí, sự nhất quán, văn hoá, liên chính và truyền thông (Carter, 1995). Theo Cronin (1992), mô hình SERVPERF nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ, có 5 nhóm yếu tố lớn ảnh hưởng. Thứ nhất, là phương tiện hữu hình, thể hiện bằng trang thiết bị, cơ sở vật chất, cũng như sự thống nhất về thương hiệu, trang phục, màu sắc chủ đạo và không gian làm việc. Thứ hai, là sự tin cậy, thể hiện khả năng thực hiện dịch vụ theo thoả thuận một cách đáng tin cậy và chính xác. Theo đó, doanh nghiệp thực hiện đúng cam kết; thực hiện đúng thời gian và không có sai sót, tranh chấp. Thứ ba, là sự thích ứng, thể hiện mức độ sẵn sàng cung cấp dịch vụ và giải quyết, xử lý tình huống phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ. Thứ tư, là năng lực phục vụ, thể hiện ở hiểu biết, nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống. Thứ năm, là sự đồng cảm, thể hiện sự hợp tác, đồng hành và quan tâm đến khách hàng trước và sau khi hoàn thành dịch vụ.

Về phân tích, đo lường và đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan, trên thế giới rất hiếm các nghiên cứu khoa học về phương pháp và khung đo lường tiêu chuẩn, và rất ít quốc gia trên thế giới thực hiện công tác này do một số lý do sau đây.

Thứ nhất, tại hầu hết các quốc gia trên thế giới, trong đó có Việt Nam, pháp luật hải quan quy định rõ ràng và đầy đủ các điều kiện thành lập, hoạt động, gia hạn và rút giấy phép đối với thương nhân là đại lý hải quan và cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan, bao gồm những vấn đề cơ bản như: giấy phép hoạt động; nhân viên làm thủ tục hải quan được cấp chứng chỉ nghề nghiệp; hệ thống quản lý rủi ro và giám sát nội bộ; đội ngũ nhân lực am hiểu và thực hành tốt nghiệp vụ chuyên môn về ngoại thương, vận tải, và thanh toán quốc tế. Vì vậy, có thể nói mỗi quốc gia đã có cơ chế quản lý, giám sát hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan cũng như tư cách pháp lý của các đại lý hải quan nên không đòi hỏi có thêm công cụ đo lường và đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan.

Thứ hai, vận động theo nguyên lý cạnh tranh trên thị trường dịch vụ đại lý hải quan, các doanh nghiệp cung ứng (các đại lý hải quan) luôn nỗ lực thực hiện đúng cam kết thoả thuận với khách hàng, và gia tăng sự trung thành của khách hàng cùng lợi thế cạnh tranh thông qua tiết kiệm chi phí, thời gian thực hiện thông quan và mức độ tuân thủ tốt pháp luật. Trong thực tế, hồ sơ và dữ liệu làm thủ tục hải quan của khách hàng (chủ hàng xuất nhập khẩu hàng hoá) là căn cứ quan trọng để cơ quan hải quan đưa ra quyết định về hình thức mức độ và hình thức kiểm tra hải quan, thực thi các biện pháp nghiệp vụ kiểm tra, giám sát. Khách hàng vì vậy luôn chủ động đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ đại lý hải quan để ra quyết định tiếp tục mối quan hệ kinh doanh với các nhà cung cấp dịch vụ hay không. Vì thế, câu chuyện đo lường, đánh giá hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan để lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ đại lý hải quan là vấn đề nội tại về quản trị kinh doanh của các khách hàng và chưa đặt ra yêu cầu cần có nghiên cứu đo lường hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan và các yếu tố ảnh hưởng.

Thứ ba, cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan là tổ hợp các hoạt động của nhiều bên liên quan bao gồm đại lý hải quan, cơ quan hải quan, doanh nghiệp xuất nhập khẩu, ngân hàng, bảo hiểm, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ logistics, cảng vụ, người chuyên chở, kho hàng,.... Thách thức lớn nhất đối với công việc đo lường, đánh giá hoạt động của đại lý hải quan tại hầu hết các quốc gia và Việt Nam là không có cơ sở dữ liệu toàn diện, đầy đủ và chính xác được thu thập từ tất cả các bên liên quan, đặc biệt từ cơ quan hải quan.

Có thể nói rằng, hiện nay trên thế giới và Việt Nam chưa có nghiên cứu nào về phương pháp luận khoa học để tổng hợp, phân tích và đo lường các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan ở cả hai khía cạnh kinh tế và tuân thủ pháp luật đối với đại lý hải quan.

2.3 Phát triển giả thuyết và đề xuất mô hình nghiên cứu

Dựa trên tổng quan tình hình nghiên cứu và các lý thuyết, các yếu tố tác động đến hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan (dịch vụ đại lý hải quan) bao gồm: (1) Tiêu chuẩn nghiệp vụ, (2) Quản trị doanh nghiệp, (3) Sự chuyên nghiệp, (4) Văn hóa doanh nghiệp, (5) Tuân thủ pháp luật và (6) Quan hệ đối tác.

Tiêu chuẩn nghiệp vụ (Professional Qualification - PQ)

Tổ chức hải quan thế giới (WCO) cũng như các nước đều cho rằng năng lực chuyên môn, hiểu biết, kiến thức và kỹ năng thực hành thủ tục hải quan của đội ngũ nhân lực là điều kiện tiên quyết để công nhận đại lý hải quan cũng như đánh giá chất lượng dịch vụ làm thủ tục hải quan (WCO, 2018). Theo đó, nhân viên đại lý hải quan cần phải có kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn về pháp luật hải quan, giao dịch thương mại quốc tế, quản lý tài chính và quản lý nguồn nhân lực. Hơn nữa do môi trường kinh doanh và hệ thống thương mại quốc tế luôn biến động nên đại lý hải quan cần chú trọng việc cập nhật quy định pháp luật, kiến thức mới cũng như

rà soát, bồi dưỡng và đào tạo đội ngũ nhân viên thực hiện thủ tục hải quan. Trong nghiên cứu này, yếu tố tiêu chuẩn nghiệp vụ của đại lý hải quan được tổng hợp và phản ánh thông qua các tiêu chí: chứng nhận chuyên môn; hoạt động chuyên môn; chất lượng chuyên môn; sáng kiến và đổi mới hoạt động chuyên môn. Do đó, giả thuyết sau được đề xuất:

H1: Tiêu chuẩn nghiệp vụ có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan.

Quản trị doanh nghiệp (Business Administration - BA)

Tại hầu hết các nước trên thế giới giống như Việt Nam, pháp luật hải quan, nếu một tổ chức muốn đăng ký làm đại lý hải quan cần phải có đầy đủ các thông tin chính về nguồn lực (tài sản và nhân lực) và tiêu chuẩn nghiệp vụ như sau: văn phòng chính; tên và địa chỉ của người đại diện pháp luật (giám đốc hoặc ban lãnh đạo); tên của các chuyên gia có chuyên môn sâu về thủ tục hải quan; và tên của các nhân viên đại lý có chứng chỉ, chứng nhận về nghiệp vụ hải quan. Pháp luật hải quan quy định rõ ràng và đầy đủ các điều kiện thành lập, hoạt động, gia hạn và rút giấy phép đối với thương nhân là đại lý hải quan và cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan, bao gồm những vấn đề cơ bản như: giấy phép hoạt động; nhân viên làm thủ tục hải quan được cấp chứng chỉ nghề nghiệp; hệ thống quản lý rủi ro và giám sát nội bộ; đội ngũ nhân lực am hiểu và thực hành tốt nghiệp vụ chuyên môn về ngoại thương, vận tải, và thanh toán quốc tế (WCO, 2018). Trong nghiên cứu này, quản trị doanh nghiệp của đại lý hải quan được tổng hợp và phản ánh thông qua các tiêu chí về hệ thống công nghệ thông tin và quản trị nội bộ doanh nghiệp; công tác xây dựng nguồn nhân lực; kết nối và hội nhập quốc tế; và thành tựu nghề nghiệp do cơ quan hải quan và các Hiệp hội đại lý hải quan công nhận. Do đó, giả thuyết sau được đề xuất:

H2: Quản trị doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan.

Sự chuyên nghiệp (Professionalism - PR)

Trong tiến trình cải cách và hiện đại hoá của ngành hải quan cũng như sự phát triển mạnh mẽ của Cách mạng Công nghiệp 4.0 và công nghệ thông tin, đại lý hải quan là đội ngũ chuyên nghiệp cần đồng hành với cơ quan hải quan đi đầu trong việc ứng dụng công nghệ số, hệ thống thông tin tự động hướng tới mục tiêu chuyên nghiệp, hiệu lực, hiệu quả theo chuẩn mực quốc tế. Theo Hiệp Hội đại lý hải quan thế giới, cũng như quy định tại Luật Hải quan năm 2014, yêu cầu đội ngũ đại lý hải quan tinh nhuệ và tự động cao cần có hệ thống thông tin kết nối với hạ tầng thông tin của cơ quan hải quan và cơ quan chức năng, đặc biệt như với hệ thống Một cửa quốc gia. Như vậy, tuyển dụng, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực và cơ sở hạ tầng, hệ thống thông tin tiên tiến, hiện đại là điều kiện tiên quyết đối với hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan (IFCBA, 2009). Trong nghiên cứu này, sự chuyên nghiệp của đại lý hải quan được tổng hợp và phản ánh thông qua

các tiêu chí là sự cam kết; sự đảm bảo chất lượng dịch vụ; và khả năng thích ứng. Theo đó, giả thuyết sau được đề xuất:

H3: Sự chuyên nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan.

Văn hóa doanh nghiệp (Organizational Culture - OC)

Văn hóa doanh nghiệp của đại lý hải quan bao gồm các yếu tố vật chất và tinh thần, giá trị, niềm tin và quy tắc ứng xử có ý nghĩa định hướng, thống nhất thái độ và hành vi của toàn bộ thành viên trong tổ chức, kiến tạo hình ảnh và uy tín của đại lý hải quan. Để mang lại sự hài lòng cao cho khách hàng cũng như tuân thủ tốt pháp luật trong quá trình cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan, doanh nghiệp cần xây dựng và phát triển các yếu tố văn hoá quan trọng như: thương hiệu, trang phục, màu sắc chủ đạo và không gian làm việc, đặc biệt hình ảnh chuyên nghiệp của đội ngũ nhân sự. Do đặc tính cơ bản của thủ tục hải quan là liên tục, trình tự, thống nhất và quốc tế nên các giá trị cốt lõi trong hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan nhất định phải có: tuân thủ, chuyên nghiệp, tin cậy, thích ứng, lắng nghe và thấu hiểu. Trong nghiên cứu này, yếu tố văn hoá doanh nghiệp của đại lý hải quan được tổng hợp và phản ánh thông qua các tiêu chí là phát triển thương hiệu và xây dựng văn hoá doanh nghiệp. Do đó, giả thuyết sau được đề xuất:

H4: Văn hóa doanh nghiệp có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan.

Tuân thủ pháp luật (Regulatory Compliance - RC)

Trong quá trình hoạt động, đại lý hải quan phải thường xuyên, định kỳ thực hiện báo cáo kết quả hoạt động và tình hình tuân thủ pháp luật đối với cơ quan hải quan. Cơ quan hải quan các nước quy định cơ chế giám sát hoạt động của đại lý hải quan bằng các biện pháp hành chính và nghiệp vụ kiểm tra, giám sát như yêu cầu đại lý thực hiện báo cáo đầy đủ, và đúng hạn các nội dung: hợp đồng lao động đối với các nhân viên có chứng chỉ làm thủ tục hải quan; hợp đồng đại lý và giấy ủy quyền (thỏa thuận đại lý); quy trình và tài liệu đào tạo nhân viên; quy trình và tài liệu giới thiệu cho khách hàng mới, hoàn thành và xác nhận giấy ủy quyền; danh sách khách hàng, báo cáo tài chính; báo cáo thuế hàng năm; sổ tay hướng dẫn quy trình tiêu chuẩn về cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan; lưu giữ chứng từ và hồ sơ hải quan. Theo đó, cơ quan hải quan quyết định gia hạn hoặc thu hồi giấy phép hoạt động, chứng chỉ nghề nghiệp của đại lý hải quan. Trong nghiên cứu này, tuân thủ pháp luật của đại lý hải quan được tổng hợp và phản ánh thông qua các tiêu chí về cơ sở dữ liệu, xếp hạng mức độ tuân thủ pháp luật và phối hợp với cơ quan hải quan. Do đó, giả thuyết nghiên cứu sau được đề xuất:

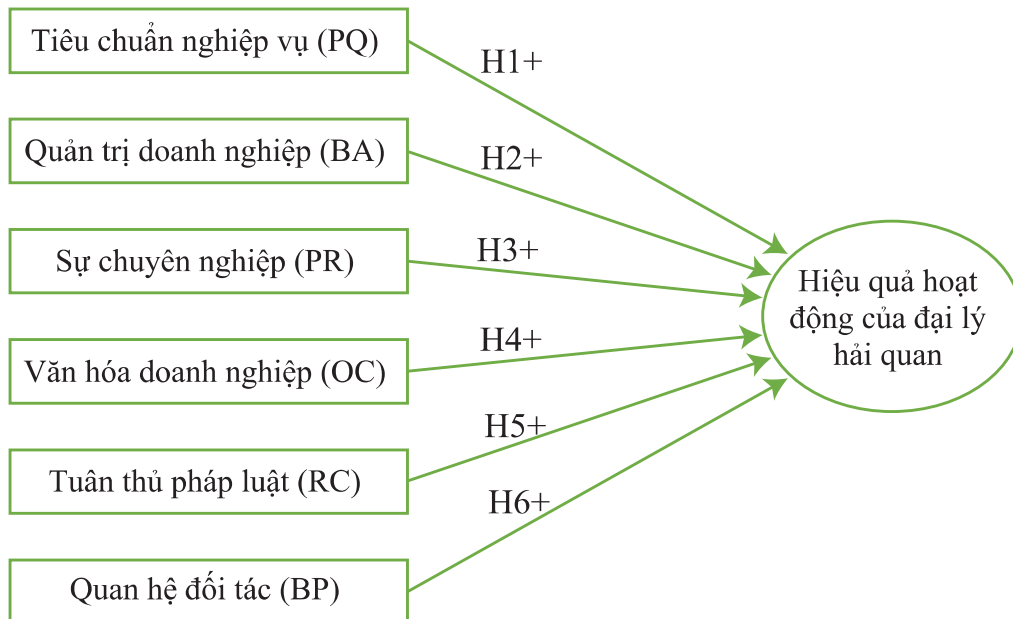
H5: Tuân thủ pháp luật có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan.

Quan hệ đối tác (Business Partnership - BP)

Trong quá trình cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan, đại lý hải quan phải phối hợp với nhiều bên liên quan thuộc chuỗi cung ứng hàng hoá quốc tế như chủ hàng xuất nhập khẩu, cơ quan hải quan, cơ quan quản lý chuyên ngành, ngân hàng, bảo hiểm, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ logistics, cảng vụ, người chuyên chở, kho hàng,.... Thực tiễn, khách hàng là chủ hàng xuất nhập khẩu hàng hoá luôn thực hiện đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ đại lý hải quan để tiếp tục lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ, bởi quyết định thông quan có ý nghĩa quyết định mức độ tuân thủ cũng như là căn cứ để cơ quan hải quan thực thi các biện pháp nghiệp vụ kiểm tra, giám sát đối với chính bản thân khách hàng. Trong nghiên cứu này, yếu tố quan hệ đối tác của đại lý hải quan được tổng hợp và phản ánh thông qua các tiêu chí về sự phản hồi, giám sát của khách hàng và kênh kết nối với các bên liên quan. Do đó, giả thuyết sau được đề xuất:

H6: Quan hệ đối tác có ảnh hưởng tích cực đến đến hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan.

Từ các giả thuyết được đưa ra, mô hình nghiên cứu được đề xuất như Hình 1.



Hình 1. Mô hình nghiên cứu được đề xuất

Nguồn: Đề xuất của nhóm tác giả

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1 Thiết kế bảng hỏi và thang đo

Trong nghiên cứu này, thang đo sử dụng để đo lường các nhân tố ảnh hưởng đã được kế thừa từ các nghiên cứu trước và được điều chỉnh thông qua việc thảo luận để đánh giá sự phù hợp của các tiêu chí trong bảng hỏi. Nghiên cứu đã sử dụng

thang đo Likert 5 mức độ từ 1 đến 5 tương ứng với hoàn toàn không đồng ý đến hoàn toàn đồng ý cho biến quan sát để sử dụng việc đo lường trong nghiên cứu này.

Bảng 1. Thang đo các yếu tố

Tên biến	Mã hóa	Thang đo	Nguồn
Tiêu chuẩn nghiệp vụ	PQ1	Chứng chỉ nghiệp vụ	
	PQ2	Chứng chỉ nghiệp vụ nâng cao của nhân viên Đại lý Hải quan do cơ quan Hải quan hoặc tổ chức trong và ngoài nước tổ chức và chứng nhận	Tổ chức hải quan thế giới (2018); Tổng Cục Hải quan Việt Nam (2014)
	PQ3	Chứng chỉ ngoài chuyên môn của đội ngũ nhân viên đại lý hải quan bao gồm kiến thức kỹ năng về tin học ngoại ngữ đạo đức kinh doanh kỹ năng đàm phán kỹ năng giải quyết xung đột	Tổ chức hải quan thế giới (2018); Tổng Cục Hải quan Việt Nam (2014)
	PQ4	Tham gia biên soạn các tài liệu cẩm nang về nghề nghiệp đại lý hải quan tham gia các cuộc thi chương trình kiểm tra trình độ do cơ quan hoặc hiệp hội doanh nghiệp dịch vụ logistics Việt Nam tổ chức	Tổng Cục Hải quan Việt Nam (2014)
	PQ5	Tham gia các chương trình thí điểm cải cách hiện đại hóa của cơ quan hải quan	Tổng Cục Hải quan Việt Nam (2014)
Quản trị doanh nghiệp	BA1	Hạ tầng thông tin ứng dụng công nghệ số	Tổ chức hải quan thế giới (2018); Tổng Cục Hải quan Việt Nam (2014)
	BA2	Chương trình quản lý rủi ro tuân thủ pháp luật đối với khách hàng của đại lý hải quan thường xuyên rà soát và cập nhật dựa trên sự thay đổi của môi trường kinh doanh	Hiệp hội đại lý hải quan (2019)
	BA3	Quy trình thực hiện cung ứng dịch vụ bao gồm cả dịch vụ sau khi hàng hóa được thông quan	Hiệp hội đại lý hải quan (2019)
	BA4	Đầu tư cho đào tạo phát triển nguồn nhân lực theo tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế	Tác giả
	BA5	Định kỳ rà soát kiểm tra có kế hoạch bồi dưỡng đào tạo	Tác giả
	BA6	Sổ tay hướng dẫn nghiệp vụ cẩm nang tập hợp các kinh nghiệm về thực hiện thủ tục hải quan	Hiệp hội đại lý hải quan (2019); Carter (2015)

Bảng 1. Thang đo các yếu tố (tiếp theo)

Tên biến	Mã hóa	Thang đo	Nguồn
Sự chuyên nghiệp	PR1	Hợp đồng chặt chẽ có đầy đủ các điều kiện và điều khoản cơ bản thực hiện đúng phạm vi được ủy quyền	Cronin (1992), Carter (2015)
	PR2	Đảm bảo kết nối liên lạc 24/7 đầu mối thông tin và giải quyết sự việc luôn sẵn sàng	Cronin (1992), Carter (2015)
	PR3	Thu thập dữ liệu khách hàng và phản hồi của khách hàng làm căn cứ nâng cao chất lượng	Cronin (1992), Carter (2015)
	PR4	Chính sách cho các khách hàng khác nhau	Tác giả
	PR5	Hệ thống bảo mật thông tin khách hàng	Tác giả
	PR6	Hỗ trợ khách hàng về tài chính bảo lãnh thuế, bảo lãnh thông quan	Tác giả
	PR7	Đạo đức nghề nghiệp liêm chính của nhân viên	Tác giả
Văn hóa doanh nghiệp	OC1	Trang thông tin công khai chuyên nghiệp tiện ích thân thiện	Cronin (1992), Carter (2015)
	OC2	Thông tin về nguồn lực của đại lý hải quan	Tác giả
	OC3	Danh mục khách hàng của đại lý hải quan cùng với ghi nhận đánh giá bình luận của khách hàng	Cronin (1992), Carter (2015)
	OC4	Đánh giá sự phát triển của nhân viên và tình hình đãi ngộ nhân viên	Cronin (1992), Carter (2015)
	OC5	Bộ quy tắc ứng xử và chuẩn mực về đạo đức nghề nghiệp	Cronin (1992), Carter (2015)
Tuân thủ pháp luật	RC1	Dữ liệu về các sai phạm, lỗi thường gặp trong thông quan hàng hóa tại Việt Nam	Tác giả
	RC2	Mạng lưới chuyên gia về hải quan tham khảo ý kiến chuyên gia	Tác giả
	RC3	Hệ thống kết nối trao đổi thông tin tương tác với mạng một cửa quốc gia các cơ quan chuyên ngành cơ quan hải quan	Tổ chức hải quan thế giới (2018); Tổng Cục Hải quan Việt Nam (2014)
	RC4	Đầu mối có thẩm quyền xử lý các tình huống	Tác giả

Bảng 1. Thang đo các yếu tố (tiếp theo)

Tên biến	Mã hóa	Thang đo	Nguồn
Quan hệ đối tác	BP1	Đánh giá sự hài lòng của khách hàng thông qua khảo sát trực tuyến qua phiếu	Tác giả
	BP2	Tư vấn, đối thoại, hòm thư góp ý, đường dây nóng	Tác giả
Hiệu quả hoạt động của đại lý hải quan	CBP1	Tỷ lệ khai chính xác hồ sơ trong năm	Tác giả
	CBP2	Thời gian thông quan	Tác giả
	CBP3	Mức độ tuân thủ	Bộ Tài chính (2019)

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả

3.2 Mẫu nghiên cứu

Đối tượng khảo sát trong nghiên cứu này là các đại lý cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan tại Việt Nam. Phương pháp chọn mẫu được sử dụng là phương pháp chọn mẫu thuận tiện, phi xác suất. Bảng hỏi được thu thập qua phiếu bảng hỏi trực tiếp và phỏng vấn các doanh nghiệp trên cả nước. Người được hỏi là đại diện pháp lý và người phụ trách các bộ phận làm thủ tục hải quan của các đại lý hải quan. Việc thu thập dữ liệu được thực hiện từ tháng 3 năm 2022 đến tháng 12 năm 2022. Theo Hair & cộng sự (2014), đối với các nghiên cứu sử dụng phân tích nhân tố khám phá (EFA), cỡ mẫu tối thiểu là 200 quan sát. Vì thế, nghiên cứu thu được 415 quan sát với đầy đủ thông tin là đủ lớn.

3.3 Thu thập và xử lý dữ liệu

Nghiên cứu sử dụng cả phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Thứ nhất, nghiên cứu phân tích định tính được thực hiện thông qua phỏng vấn sâu các doanh nghiệp để điều chỉnh mô hình nghiên cứu và bảng hỏi khảo sát. Thứ hai, phân tích định lượng được thực hiện qua phần mềm SPSS bao gồm các bước: (i) Kiểm định độ tin cậy của các thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha; (ii) Phân tích EFA; (iii) Phân tích tương quan Pearson để đo lường mối liên hệ giữa các biến; (iv) Phân tích hồi quy tuyến tính đa biến và kiểm định các giả thuyết nghiên cứu về các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan tại Việt Nam.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1 Kết quả thống kê mô tả

Có thể thấy phần lớn doanh nghiệp tham gia khảo sát chỉ hoạt động với vai trò của đại lý hải quan tại Việt Nam, chiếm đến 83% và có 9,64% đại lý hải quan có hoạt động tại khu vực ASEAN. Bên cạnh đó, có tới hơn 60% đại lý hải quan tham gia khảo sát đã hoạt động trên 5 năm, chỉ có 17,59% là doanh nghiệp mới với hoạt động từ 1-2 năm. Có thể thấy các đại lý hải quan tham gia khảo sát phần lớn thuộc khu vực kinh tế tư nhân, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài và thuộc khu vực doanh nghiệp nhà nước chiếm khoảng 10%.

Bảng 2. Kết quả thống kê mô tả khảo sát

Đặc điểm	Số phiếu	Tỷ lệ (%)
<i>Mạng lưới hoạt động của đại lý hải quan</i>		
Chỉ hoạt động tại Việt Nam	346	83,37
Có hoạt động trong khu vực ASEAN	40	9,64
Còn lại	29	6,99
<i>Số năm được công nhận của đại lý hải quan</i>		
Từ 1-2 năm	73	17,59
Từ 3-5 năm	87	20,96
Từ 5 năm trở lên	255	61,44
<i>Doanh nghiệp thuộc khu vực kinh tế</i>		
Khu vực có vốn đầu tư nước ngoài	50	12,05
Khu vực doanh nghiệp nhà nước	36	8,67
Khu vực kinh tế tư nhân	244	58,80
Khu vực kinh tế khác	85	20,48
Tổng	415	100,00

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

4.2 Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Để đánh giá độ tin cậy của các nhân tố và mức độ tương quan chặt chẽ giữa các biến quan sát trong cùng một nhân tố, tác giả sử dụng tiêu chuẩn kiểm định là hệ số Cronbach's Alpha của nhân tố tối thiểu là 0,6 (Hair & cộng sự, 2010). Để đánh giá mức độ phù hợp của một mục câu hỏi, nghiên cứu xem xét hệ số tương quan của biến tổng, tiêu chuẩn kiểm định là hệ số tương quan của biến tổng lớn hơn 0,3 (Hair & cộng sự, 2010). Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha của tất cả các nhân tố ảnh hưởng đều lớn hơn 0,6 (biến CBP có Cronbach's Alpha nhỏ nhất là 0,781). Hệ số tương quan của cả 32/33 biến quan sát thuộc 6 biến độc lập trong mô hình đều lớn hơn 0,3 (hệ số tương quan biến quan sát BA5 nhỏ nhất đạt 0,295 nhỏ hơn 0,3 sẽ loại bỏ khỏi mô hình) và không có trường hợp loại trừ các biến làm Cronbach's Alpha của biến tổng lớn hơn. Do đó, 32/33 biến quan sát sẽ được chấp nhận và sử dụng trong bước phân tích nhân tố tiếp theo.

4.3 Kết quả phân tích nhân tố khám phá

Việc phân tích EFA là để kiểm định giá trị các khái niệm của thang đo. Kết quả phân tích EFA các biến độc lập cho thấy, kiểm định KMO và Bartlett trong phân tích yếu tố có giá trị p-value là 0,000, nhỏ hơn 0,01; hệ số KMO là 0,903 lớn hơn 0,6. Điều này cho thấy các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố khám phá là phù hợp. Meyers & cộng sự (2000) đề cập rằng, trong phân tích nhân tố, phương pháp trích Principal Components Analysis

đi cùng với phép xoay Varimax là cách thức được sử dụng phổ biến nhất. Tại các mức giá trị Eigenvalues lớn hơn 1 với phép xoay Varimax, phân tích EFA đã trích được 6 nhân tố từ các biến quan sát và với phương sai trích là 63,451% lớn hơn 50%. Như vậy, 6 nhân tố được trích giải thích được 63,451% biến thiên dữ liệu của 27 biến quan sát độc lập tham gia vào EFA, loại bỏ biến PR2 do biến này có hệ số tải nhỏ hơn 0,5. Do đó, kết quả phân tích nhân tố khám phá biến độc lập là phù hợp.

Bảng 3. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo

Tên biến	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất
Tiêu chuẩn nghiệp vụ	5	0,810	0,601 (PQ5)
Quản trị doanh nghiệp	6	0,844	0,626 (BA6)
Sự chuyên nghiệp	7	0,873	0,628 (PR4)
Văn hóa doanh nghiệp	5	0,844	0,601 (OC3)
Tuân thủ pháp luật	4	0,818	0,615 (RC4)
Quan hệ đối tác	2	0,796	0,661 (BP1)
Hiệu quả hoạt động	3	0,781	0,602 (CBP1)

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

Bảng 4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá biến độc lập

Tiêu chuẩn nghiệp vụ	Quản trị doanh nghiệp	Sự chuyên nghiệp	Văn hóa doanh nghiệp	Tuân thủ pháp luật	Quan hệ đối tác
<i>Factor loadings</i>					
0,786 (PQ2)	0,770 (BA2)	0,754 (PR6)	0,754 (OC1)	0,796 (RC1)	0,821 (BP2)
0,747 (PQ4)	0,769 (BA1)	0,743 (PR7)	0,752 (OC2)	0,768 (RC2)	0,775 (BP1)
0,741 (PQ3)	0,752 (BA4)	0,731 (PR5)	0,747 (OC3)	0,751 (RC3)	
0,722 (PQ5)	0,748 (BA3)	0,711 (PR1)	0,740 (OC5)	0,719 (RC4)	
0,716 (PQ1)	0,710 (BA6)	0,689 (PR3)	0,738 (OC4)		
		0,674 (PR4)			
		0,452 (PR2)			
<i>KMO = 0,903; Sig. = 0,000; Eigenvalue = 1,051 > 1; Total Variance Explained = 63,451%</i>					

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

Bảng 5. Kết quả phân tích nhân tố khám phá biến phụ thuộc

Biến	KMO	Bartlett's test	Phương sai (%)	Evigenvalue	Số nhóm
Hiệu quả hoạt động	0,703	0,000	69,56	2,087	1

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

Kết quả phân tích EFA đối với biến phụ thuộc “Hiệu quả hoạt động của đại lý hải quan” từ dữ liệu nghiên cứu cho thấy hệ số KMO lớn hơn 0,6 (0,703), kiểm định Bartlett cho kết quả giá trị p-value nhỏ hơn 0,01 (0,000), giá trị eigenvalue lớn hơn 1 (2,087), hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5 và phương sai giải thích lớn hơn 50% (69,56%), các biến quan sát hội tụ về một nhân tố duy nhất. Điều đó cho thấy sử dụng phân tích nhân tố khám phá là phù hợp với biến phụ thuộc “hiệu quả hoạt động của đại lý hải quan”.

4.4 Kiểm định sự phù hợp của mô hình nghiên cứu

4.4.1 Phân tích tương quan

Phân tích tương quan cho biết mối quan hệ giữa các biến nghiên cứu với nhau. Nếu hệ số tương quan khác 0 điều này cho thấy các khái niệm nghiên cứu có mối liên hệ thực sự. Hệ số tương quan dương phản ánh mối quan hệ cùng chiều và tương quan âm phản ánh mối quan hệ ngược chiều. Kết quả phân tích từ dữ liệu nghiên cứu cho thấy biến phụ thuộc có tương quan với tất cả các biến còn lại trong mô hình (nhỏ nhất với biến Văn hóa doanh nghiệp bằng 0,401). Kết quả phân tích cũng cho thấy giữa các biến độc lập cũng có tương quan với nhau, điều này gợi ý cần kiểm tra có thể xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến khi phân tích hồi quy.

4.4.2 Phân tích hồi quy

Phân tích tương quan cho biết giữa các biến có thể có mối quan hệ với nhau mà không cho biết mối quan hệ nhân quả giữa chúng. Về mặt lý thuyết, các yếu tố ảnh hưởng (biến độc lập) và kết quả hoạt động của đại lý hải quan (biến phụ thuộc) thông qua phân tích hồi quy sẽ cho biết mối quan hệ và mức độ ảnh hưởng. Để kiểm tra mối quan hệ ảnh hưởng, nghiên cứu sử dụng mô hình hồi quy bội với phương pháp tổng bình phương nhỏ nhất (OLS). Kết quả phân tích từ dữ liệu nghiên cứu như Bảng 6 dưới đây.

Bảng 6. Tổng hợp kết quả phân tích hồi quy

Mô hình	Hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
	B	Std.Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Hằng số)	-0,134	0,144		-0,933	0,351		
PQ	0,249	0,026	0,301	9,692	0,000	0,791	1,264
BA	0,317	0,027	0,374	11,625	0,000	0,735	1,360
PR	0,211	0,030	0,246	6,981	0,000	0,612	1,634
OC	0,058	0,028	0,069	2,106	0,036	0,708	1,413
RC	0,064	0,027	0,078	2,346	0,019	0,689	1,451
BP	0,105	0,023	0,153	4,586	0,000	0,680	1,470

a. Biến phụ thuộc: CBP

Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả

Kết quả nghiên cứu có kết quả hệ số R^2 hiệu chỉnh là 0,685. Điều này cho thấy 68,5% sự biến thiên biến phụ thuộc (Hiệu quả hoạt động của đại lý hải quan) có thể được giải thích bởi các biến độc lập trong mô hình. Hệ số phóng đại phương sai (VIF) nhỏ hơn 2 cho thấy không tồn tại mối quan hệ chặt chẽ giữa các biến độc lập, vì thế hiện tượng đa cộng tuyến không xảy ra. Kết quả kiểm định giá trị F bằng 150,983 với p-value bằng 0,000 cho thấy mô hình hồi quy tuyến tính xây dựng phù hợp với tập dữ liệu và các biến độc lập trong mô hình có quan hệ với biến phụ thuộc. Để kiểm tra quan hệ này, nghiên cứu sử dụng phân tích bằng hồi quy bội với phương pháp tổng bình phương nhỏ nhất (OLS), kết quả nhận được như Bảng 6.

Các hệ số góc đều có ý nghĩa thống kê ở mức ý nghĩa 5%. Do vậy, các biến có ảnh hưởng đến hoạt động của đại lý hải quan lần lượt là Tiêu chuẩn nghiệp vụ, Quản trị doanh nghiệp, Sự chuyên nghiệp, Văn hóa doanh nghiệp, Tuân thủ pháp luật và Quan hệ đối tác. Các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5, H6 đều được chấp nhận, vì thế nghiên cứu kết luận rằng hiện tượng phương sai thay đổi.

5. Hàm ý chính sách và kết luận

Hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan của các đại lý hải quan có tính chất đặc thù, vừa là hoạt động thương mại nhằm mục đích sinh lời, tuân thủ nguyên lý cạnh tranh trên thị trường nhưng đồng thời chịu sự quản lý, giám sát và kiểm tra của cơ quan hải quan. Nghiên cứu tiếp cận các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan từ góc nhìn của chủ thể là đại lý hải quan trong mối quan hệ với khách hàng và cơ quan hải quan nhằm xây dựng khung lý thuyết, các giả thuyết về mối quan hệ và đo lường mức độ ảnh hưởng. Từ thực tiễn quản lý nhà nước về hải quan đối với hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan tại Việt Nam và trên thế giới, cũng như sự đa dạng về khách hàng và đối tượng làm thủ tục hải quan, nghiên cứu xây dựng được khung đo lường hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan của chủ thể đại lý hải quan bao gồm 6 yếu tố cốt lõi, cụ thể hoá và luận giải từng yếu tố cốt lõi với nhiều yếu tố thành phần.

Kết quả kiểm định các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan chỉ ra một số phát hiện quan trọng như sau:

Thứ nhất, yếu tố “Quản trị doanh nghiệp” có ảnh hưởng tích cực và mạnh nhất đến kết quả hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan. Kết quả phản ánh đặc trưng cơ bản của hoạt động đại lý hải quan là chủ động, bao trùm và kết nối trong quá trình thực hiện thông quan đối với hàng hoá, phương tiện vận tải. Điều này hoàn toàn phù hợp với nguyên lý thị trường, theo đó để nâng cao năng lực cạnh tranh thông qua kết quả thông quan đối với hàng hoá xuất nhập khẩu của khách hàng, đại lý hải quan cần đầu tư và phát triển các nguồn lực quan trọng đó là: đội ngũ nhân viên có chuyên môn nghiệp vụ đạt chuẩn quốc tế và quốc gia; hạ tầng công nghệ thông tin; và quan trọng là công cụ quản lý rủi ro tuân thủ pháp luật trong quá trình làm thủ tục hải quan.

Thứ hai, yếu tố “Tiêu chuẩn nghiệp vụ” xếp thứ hai về ý nghĩa ảnh hưởng đến hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan. Điều này hoàn toàn đúng theo quy định của pháp luật và thực tiễn hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam và hầu hết các nước trên thế giới, một trong những điều kiện tiên quyết để thành lập và hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của doanh nghiệp phải có nhân viên đại lý được cấp chứng chỉ nghiệp vụ hải quan thông qua các kỳ thi do cấp cao nhất của ngành hải quan tổ chức. Hơn nữa, do hệ thống pháp luật thương mại quốc tế và quy định hải quan cũng như môi trường kinh doanh liên tục thay đổi nên đội ngũ chuyên viên phải luôn cập nhật, học hỏi và nâng cao trình độ chuyên môn và am hiểu khách hàng.

Thứ ba, yếu tố “Tuân thủ pháp luật” của đại lý hải quan là tiêu chí quan trọng để cơ quan hải quan thực hiện quản lý tuân thủ và quản lý rủi ro trong quá trình thông quan hàng hoá. Vì vậy, bản chất yếu tố này là sự tích hợp mức độ tuân thủ của bản thân đại lý hải quan và khách hàng là chủ hàng xuất nhập khẩu, từ đó ảnh hưởng lớn đến quyết định thông quan của cơ quan hải quan, cụ thể là kết quả khai báo hải quan, thời gian thông quan, và khả năng vi phạm pháp luật. Kết quả này hoàn toàn tương thích với chuẩn mực, khuyến nghị và thực hành đại lý hải quan của Tổ chức Hải quan thế giới và các nước có ngành dịch vụ đại lý hải quan phát triển như Hoa Kỳ, Canada (US Customs and Border Protection, 2022).

Bên cạnh đó, Sự chuyên nghiệp, Văn hóa doanh nghiệp, và Quan hệ đối tác cũng là các nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến hoạt động cung ứng dịch vụ làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan tại Việt Nam. Điều này là hoàn toàn phù hợp với vai trò là chủ thể cung ứng dịch vụ của đại lý hải quan, vận động theo quy luật của thị trường và quy luật giá trị mang lại cho khách hàng.

Từ kết quả nghiên cứu này kết hợp phân tích thực tế, một số giải pháp được đề xuất nhằm tăng cường hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam trong thời gian tới. Cụ thể như sau:

Đối với cơ quan hải quan, cần ban hành chính thức chính sách quản lý và cơ chế ưu tiên đối với các đại lý tuân thủ tốt pháp luật, đồng thời tăng cường công tác truyền thông và khuyến khích đại lý hải quan tuân thủ tốt pháp luật. Bên cạnh các giải pháp tạo thuận lợi thương mại, hỗ trợ doanh nghiệp tuân thủ pháp luật thì Tổng Cục Hải quan cần có kênh thông tin, bộ phận chuyên trách về công tác đại lý hải quan để củng cố mối quan hệ đối tác với mạng lưới đại lý hải quan đồng thời có những kiến nghị, điều chỉnh phù hợp và kịp thời đáp ứng thực tiễn xuất nhập khẩu hàng hoá và thủ tục hải quan của Việt Nam. Tổng Cục Hải quan tăng cường đổi mới công tác đánh giá, công nhận và chứng nhận chất lượng nghiệp vụ cho đội ngũ chuyên viên, chuyên gia làm thủ tục hải quan của đại lý hải quan, góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, tính tiêu chuẩn và quốc tế của cộng đồng đại lý hải quan Việt Nam.

Đối với doanh nghiệp là đại lý hải quan, các đại lý hải quan cần nhận thức được tầm quan trọng của công tác quản trị doanh nghiệp, đặc biệt quản trị hệ thống công

nghe thông tin và nguồn nhân lực thực hiện nghiệp vụ để nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như uy tín và lợi thế cạnh tranh. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực làm thủ tục hải quan, bao gồm cả chuyên môn nghiệp vụ cũng như đạo đức và liêm chính nghề nghiệp. Trong bối cảnh cạnh tranh mạnh mẽ cùng với sự mở cửa thị trường dịch vụ logistics, dịch vụ đại lý hải quan, các doanh nghiệp đại lý hải quan Việt Nam cần xây dựng và phát triển thương hiệu, truyền thông rộng rãi giá trị của văn hoá doanh nghiệp cũng như phát triển quan hệ đối tác nhằm củng cố vị thế trên thị trường và là đối tác tin cậy của cơ quan hải quan.

Kết quả nghiên cứu này có thể hỗ trợ khách hàng lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ đại lý hải quan, từ đó có căn cứ khoa học và thực tiễn nhằm định hướng phát triển hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam trong thời gian tới. Do thời gian và khả năng tiếp cận nguồn thông tin có hạn nên hạn chế của nghiên cứu là mẫu nghiên cứu chưa đồng đều. Vì vậy, kết quả nghiên cứu chưa bao quát được toàn bộ thực tiễn hoạt động của các đại lý hải quan tại Việt Nam. Các nghiên cứu trong tương lai về chủ đề này có thể được triển khai sâu hơn khi khắc phục các hạn chế nêu trên.

Tài liệu tham khảo

- Bộ Tài chính (2019), *Thông tư 81/2019 TT-BTC ngày 15/11/2019 của Bộ Tài chính quy định rủi ro trong hoạt động nghiệp vụ hải quan*.
- Carter, M. (2015), “Emitexts and paratexts: propaganda in EVE online”, *Games and Culture*, Vol. 10 No. 4, pp. 311-342.
- Carter, R. (1995), “The seven C's of supplier evaluation”, *Journal of Purchasing and Supply Management*, Vol. 5 No. 3, pp. 44-46.
- Cronin, J.T. (1992), “Measuring service quality: a reexamination and extension”, *Journal of Marketing*, Vol. 56 No.7, pp. 55-58.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010), *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition, Pearson, New York.
- Hair, J.F., Hult, T., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2014), *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, .Sage Publications, Inc, Thousand Oaks
- IFCBA (2009), “Best Practices model for the licensing of customs brokers”, *IFCBA Board of Directors Meeting*, Belgium.
- Meyers, L.S., Gamst, G. & Guarino, A.J. (2006), “Data screening”, in Meyers, L.S., Gamst, G. & Guarino, A.J. (Eds.), *Applied Multivariate Research: Design and Interpretation*, Sage, London.
- Quốc hội (2014), *Luật Hải quan số 54/2014/QH13*.
- Shoichi, S. (2016), “An overview of Japan’s customs brokerage legislation”, *WCO News*, No. 81.
- Tổng Cục Hải quan Việt Nam (2014), *Báo cáo kết quả đo thời gian giải phóng hàng hóa năm 2013*, Hà Nội.
- Tổng Cục Hải quan Việt Nam (2022), “Kế hoạch phát triển hoạt động quản lý hải quan tại Việt Nam”, *Hội thảo Kinh nghiệm quản lý và định hướng phát triển đại lý hải quan*, Thành phố Hồ Chí Minh ngày 8/11/2022.
- US Customs and Border Protection (2022), “Customs broker”, <https://www.cbp.gov/about/congressional-resources/cbp-access/july-2022>, truy cập ngày 01/10/2022.

- WCO (2016), “WCO study report on customs broker”, <https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/customs-brokers/wco-study-report-on-customs-brokers.pdf>, truy cập ngày 01/10/2022.
- WCO (2018), “WCO customs brokers guidelines”, [wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/customs-brokers/wco-study-report-on-customs-brokers.pdf](https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/customs-brokers/wco-study-report-on-customs-brokers.pdf), truy cập ngày 01/10/2022.
- WCO (2019), “WCO annual report”, https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/about-us/annual-reports/annual-report-2019_2020.pdf, truy cập ngày 01/10/2022.
- WCO (2022), “Revised kyoto convention”, <https://www.wcoomd.org/en/media/newsroom/2022.aspx>, truy cập ngày 01/10/2022.