

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.