

MỤC LỤC

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

- 1. Phan Thu Hiền và Lý Nguyên Ngọc** - Bộ tiêu chí đo lường hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam: Nghiên cứu áp dụng phương pháp so sánh thứ bậc mờ Fuzzy AHP. *Mã số: 178.ISMET.11* 3
Measuring criteria of customs brokerage performance in Vietnam: An application of Fuzzy Analytic Hierarchy Process (Fuzzy AHP)
- 2. Lê Hải Trung** - Các nhân tố nội tại tác động đến rủi ro hệ thống của các ngân hàng thương mại Việt Nam *Mã số: 178.IFiBa.11* 19
Determinants of Systemic Risks in Vietnamese Commercial Banks
- 3. Trần Ngọc Mai, Cao Thị Khánh Linh, Quách Thu Hà và Phan Thị Tường Vân** - Tác động của logistics xanh đến xuất khẩu của Việt Nam tới các quốc gia RCEP. *Mã số: 178.IIBMg.11* 31
Impact of Green Logistics Performance on Vietnam's Export Trade to Regional Comprehensive Economic Partnership Countries

QUẢN TRỊ KINH DOANH

- 4. Phạm Thị Dự, Nguyễn Thị Minh Nhân và Nguyễn Thị Thu Hiền** - Ảnh hưởng của thay đổi công nghệ đến chuyển dịch cơ cấu lao động ngành công nghiệp chế biến chế tạo ở Việt Nam. *Mã số: 178.2Deco.21* 40
Effects of Technological Change on Labor Structure Shift in Vietnam's Manufacturing and Processing Industry
- 5. Nguyễn Thị Thu Hương, Phạm Thị Sâm, Nguyễn Linh Chi và Lê Việt Anh** - Các yếu tố ảnh hưởng tới ý định mua sản phẩm thời trang xanh của sinh viên. *Mã số: 178.2BMkt.21* 51
Factors affecting students' intention to buy green fashion products

- 6. Nguyễn Thị Mỹ Nguyệt và Trần Thị Hoàng Hà** - Chất lượng sống trong công việc và sự hài lòng của các lao động giao đồ ăn trực tuyến tại Việt Nam. *Mã số: 178.2Bdm.21*
Quality of Working Life and Job Satisfaction of Vietnamese Online Food Delivery Workers 66
- 7. Nguyễn Thanh Hùng** - Tác động của năng lực phân tích dữ liệu lớn đến hiệu suất của doanh nghiệp dịch vụ logistics tại Thành phố Hồ Chí Minh thông qua khả năng phục hồi chuỗi cung ứng vận tải. *Mã số: 178.2TrEM.21* 77
Impact of Big Data Analytics Capabilities on Ho Chi Minh City based Logistics Service Providers' Performance through Transport Supply Chain Resilience
- 8. Khuu Thị Phương Đông, Khổng Tiến Dũng, Nguyễn Minh Đức, Hồ Thị Huỳnh Giao và Đỗ Gia Linh** - Ảnh hưởng của hiểu biết và thái độ với rủi ro tới quyết định sử dụng dịch vụ ví điện tử: Nghiên cứu trường hợp người dân thành phố Cần Thơ. *Mã số: 178.2TrEM.21* 90
The impact of risk attitudes on E-wallet usage decision: Evidences from people in Can Tho city

Ý KIẾN TRAO ĐỔI

- 9. Trần Hương Giang, Hồ Ngọc Ninh và Trương Ngọc Tín** - Phát triển chuỗi giá trị dược liệu cho các hộ nghèo dân tộc thiểu số tại huyện Kon Plong, tỉnh Kon Tum. *Mã số: 178.3Deco.31* 106
Developing a pharmaceutical value chain for ethnic minority households in Kon Plong District, Kon Tum Province

BỘ TIÊU CHÍ ĐO LƯỜNG HOẠT ĐỘNG ĐẠI LÝ HẢI QUAN TẠI VIỆT NAM: NGHIÊN CỨU ÁP DỤNG PHƯƠNG PHÁP SO SÁNH THỨ BẬC MỜ FUZZY AHP

Phan Thu Hiền

Trường Đại học Ngoại Thương

Email: phanhiem@ftu.edu.vn

Lý Nguyên Ngọc

Trường Đại học Ngoại Thương

Email: nguyennngoc@ftu.edu.vn

Ngày nhận: 10/01/2023

Ngày nhận lại: 14/04/2023

Ngày duyệt đăng: 22/05/2023

Nghiên cứu áp dụng phương pháp khoa học nhằm xây dựng bộ tiêu chí đo lường hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan tại Việt Nam. Nghiên cứu áp dụng phương pháp so sánh thứ bậc mờ Fuzzy AHP với cơ sở dữ liệu về thực tiễn hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam cũng như kết quả phỏng vấn trực tiếp với các doanh nghiệp có uy tín và là đối tác tin cậy của Hải quan Việt Nam. Nghiên cứu xây dựng và đo lường sự đóng góp của các yếu tố ảnh hưởng hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan từ chính quan điểm, nhận thức và thực tiễn tác nghiệp của các đại lý hải quan. Kết quả cho thấy tiêu chuẩn nghiệp vụ, tuân thủ pháp luật và sự chuyên nghiệp là những tiêu chí quan trọng nhất để xếp hạng đại lý hải quan cũng như chất lượng dịch vụ đại lý hải quan. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng để nâng cao uy tín và khẳng định vị trí là cầu nối giữa doanh nghiệp xuất nhập khẩu hàng hoá và cơ quan hải quan, đại lý hải quan cần quan tâm nhiều hơn đến văn hoá doanh nghiệp, đạo đức nghề nghiệp và liên chính của đội ngũ nhân viên, đồng thời phát triển quan hệ đối tác với các bên liên quan trong chuỗi cung ứng quốc tế. Từ kết quả nghiên cứu, tác giả cũng đề xuất một số khuyến nghị nhằm phát triển hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam hướng tới sự chuyên nghiệp, hiệu lực và hiệu quả.

***Từ khóa:** Đại lý, hải quan, nhập khẩu, xuất khẩu, tuân thủ, thông quan.*

***JEL Classifications:** F1, F10, F13, F15, F19.*

1. Lời mở đầu

Theo quy định pháp luật và thực tiễn hoạt động đại lý hải quan trên thế giới và Việt Nam, đại lý hải quan là một mắt xích quan trọng trong chuỗi cung ứng hàng hoá quốc tế với vai trò thúc đẩy quá trình di chuyển hàng hoá qua biên giới quốc gia bằng sự chuyên nghiệp, kiến thức chuyên sâu và kinh nghiệm thực hành về thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu và nhập khẩu. Hầu hết các quốc gia đều quy định chặt chẽ điều kiện pháp lý và tiêu chuẩn nghề nghiệp đối với hoạt động cung ứng

dịch vụ đại lý hải quan (hoạt động đại lý hải quan) với mục tiêu phát triển đại lý hải quan là “cánh tay nối dài” của lực lượng hải quan, là cầu nối giữa doanh nghiệp xuất nhập khẩu hàng hoá (khách hàng) và cơ quan hải quan. Theo đó, đại lý hải quan được thay mặt doanh nghiệp thực hiện một phần hoặc toàn bộ các công việc trong quá trình làm thủ tục hải quan. Hoạt động đại lý hải quan vận hành theo quy luật cạnh tranh của thị trường nhưng đồng thời đảm bảo sự tuân thủ pháp luật hải quan và thương mại quốc tế.

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 kì, Tổng Cục Hải quan tổ chức các kì 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, thói quen tự làm thủ tục hải quan của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu hàng hoá (chủ hàng Việt Nam) cũng như chưa có sự khác biệt trong cơ chế tạo thuận lợi và 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 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 là các doanh nghiệp vừa và nhỏ theo quy định pháp luật Việt Nam 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 XNK 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 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 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 XNK 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 XNK, từ đó giảm uy tín và vai trò của đại lý hải quan trong mối quan hệ với doanh nghiệp XNK cũng như cơ quan hải quan.

Thời gian tới để thực hiện thành công “Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2030” cũng như thúc đẩy tạo thuận lợi hoá thương mại, giảm thời gian và chi phí lưu thông hàng hoá xuất nhập khẩu của Việt Nam, đồng thời phát triển dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và logistics, Việt Nam cần có định hướng và giải pháp thúc đẩy hoạt động đại lý hải quan hướng tới sự chuyên nghiệp, hiệu lực và hiệu quả.

Nghiên cứu bộ tiêu chí và phương pháp đo lường hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan tại Việt Nam có ý nghĩa trả lời các vấn đề quan trọng như: 1) *Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan tại Việt Nam để làm cơ sở xây dựng tiêu chí đo lường có tính khoa học và thực tiễn;* 2) *Làm thế nào để đo lường và phân loại các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đại lý hải quan dựa vào kết quả hoạt động?;* và 3) *Giải pháp then chốt nhằm phát triển đại lý hải quan trở thành cánh tay nối dài của lực lượng hải quan nhằm thực hiện thành công hai nhiệm vụ thực thi pháp luật và tạo thuận lợi thương mại trong bối cảnh hiện nay.*

Hiểu biết, quan điểm và thực tiễn tác nghiệp của chính các đại lý hải quan là căn cứ khoa học quan trọng để tác giả đề xuất bộ tiêu chí và phương pháp đo lường hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan. Tác giả áp dụng phương pháp so sánh thứ bậc mờ (**Fuzzy AHP- Fuzzy Analytic Hierarchy Process**). Phương pháp này được áp dụng để so sánh mức độ ưu tiên, mức độ đóng góp của các yếu tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh, tuân thủ pháp luật của đại lý hải quan cũng như chất lượng dịch vụ đại lý hải quan. Phương pháp so sánh thứ bậc mờ (AHP) thường được sử dụng trong lĩnh vực xã hội để các chủ thể đưa ra quyết định lựa chọn, xếp hạng các yếu tố thành phần cũng như tổ hợp yếu tố để có kết quả tốt nhất.

Tiếp theo, bài viết có những nội dung chính là tổng quan nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu, kết quả nghiên cứu, kết luận và một số đề xuất.

2. Tổng quan nghiên cứu

Theo quy định của pháp luật Việt Nam: “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 thoả

thuận”. 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.

Đại lý làm thủ tục hải quan là doanh nghiệp đáp ứng đủ điều kiện quy định tại Luật Hải quan Việt Nam năm 2014, trong phạm vi được ủy quyền theo thỏa thuận trong hợp đồng ký với người có hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu (sau đây gọi là chủ hàng) thay mặt chủ hàng thực hiện toàn bộ hoặc một phần nghĩa vụ của người khai hải quan. Nói một cách khác, cung ứng dịch vụ đại lý hải quan là một hoạt động kinh doanh có điều kiện, theo đó doanh nghiệp Việt Nam cần có: Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp có ngành, nghề kinh doanh dịch vụ giao nhận hàng hóa hoặc đại lý làm thủ tục hải quan; nhân viên đại lý làm thủ tục hải quan; và hạ tầng công nghệ thông tin đáp ứng điều kiện để thực hiện khai hải quan điện tử và các điều kiện khác theo quy định.

Ngoài ra, đại lý làm thủ tục hải quan cần có đội ngũ nhân lực đáp ứng yêu cầu về số lượng và tiêu chuẩn nghiệp vụ đối với nhân viên đại lý làm thủ tục hải quan là công dân Việt Nam đáp ứng đủ các điều kiện: trình độ cao đẳng kinh tế, luật, kỹ thuật trở lên; chứng chỉ nghiệp vụ khai hải quan; và được cơ quan hải quan cấp mã số nhân viên đại lý làm thủ tục hải quan.

Theo Tổ chức Hải quan thế giới (WCO): 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 (World Customs Organization, WCO Study Report on Customs Brokers, 2016). Cụ thể, theo quy định tại Luật Hải quan Việt Nam 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 hoá 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). Đại lý làm thủ tục hải quan (người đại diện theo pháp luật hoặc người được người đại diện theo pháp luật ủy quyền theo

quy định của pháp luật) phải ký hợp đồng đại lý với chủ hàng. Người được cấp mã số nhân viên đại lý làm thủ tục hải quan thực hiện việc khai và làm thủ tục hải quan trên cơ sở hợp đồng đại lý đã ký với chủ hàng. Người đại diện theo pháp luật hoặc người được người đại diện theo pháp luật của đại lý làm thủ tục hải quan ủy quyền theo quy định của pháp luật thực hiện việc ký tên, đóng dấu trên tờ khai hải quan và các chứng từ thuộc hồ sơ hải quan khi thực hiện các công việc quy định tại Luật Hải quan Việt Nam. Tại Việt Nam, đại lý làm thủ tục hải quan chỉ được khai và làm thủ tục hải quan cho hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu của chủ hàng sau khi chủ hàng thông báo cho cơ quan hải quan danh sách đại lý làm thủ tục hải quan được thay mặt chủ hàng để làm thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu của chủ hàng.

Đại lý hải quan đóng vai trò là cầu nối quan trọng giữa doanh nghiệp với cơ quan hải quan trong thực thi pháp luật và chính sách quản lý đối với hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu của Việt Nam cũng như trên thế giới. 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 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. Vì vậy, các tiêu chí đo lường hoạt động của Đại lý, đồng thời là chỉ dẫn để khách hàng (chủ hàng xuất nhập khẩu) đánh giá, đo lường, so sánh và lựa chọn, đó là: năng lực cốt lõi; lợi thế; cam kết; kiểm soát; vốn; chi phí; sự nhất quán; văn hoá; liêm chính và truyền thông (Carter, 1995). Theo (Cronin, 1992), mô hình SERPERF nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ, có 5 nhóm yếu tố lớn ảnh hưởng đó 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.

- 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.

- 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.

- Năng lực phục vụ thể hiện ở hiểu biết, nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống.

- 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 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.

Theo Tổ chức Hải quan thế giới: 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. Cụ thể quy định tại Công ước về đơn giản hoá và hài hoà hoá thủ tục hải quan của Tổ chức hải quan thế giới (Công ước Kyoto sửa đổi 1999), 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. Vì vậy quản trị doanh nghiệp, cũng như chất lượng đội ngũ nhân viên làm thủ tục hải quan của Đại lý hải quan đóng vai trò quan trọng đối với chất lượng dịch vụ cung ứng. Công việc hàng ngày đòi hỏi Đại lý hải quan phải thường xuyên cập nhật kiến thức pháp luật cũng như quy định mới, biến động của môi trường kinh doanh trong nước và quốc tế. Ngoài ra, do tính chất kỹ thuật của công tác làm thủ tục hải quan nên chất lượng đội ngũ nhân lực cần được kiểm định, bồi dưỡng và nâng cao thường xuyên thông qua các cuộc thi, khóa đào tạo cũng như đổi mới và sáng tạo trong tác nghiệp.

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 (World Customs Organization, WCO Customs Brokers Guidelines, 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.

Ngoài ra, trong xu hướng 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. Vì vậy, mỗi quốc gia đặt ra yêu cầu đối với đội ngũ đại lý hải quan tinh nhuệ và tự động cao là 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 (Hiệp hội đại lý hải quan thế giới - International Federation of Customs Broker Association, 2009).

Đại lý hải quan là trung gian giữa khách hàng/chủ hàng xuất nhập khẩu và cơ quan hải quan trong quá trình làm thủ tục hải quan, thông quan hàng hoá. Đây là một hoạt động đòi hỏi sự tuân thủ pháp luật hải quan và thương mại quốc tế. Vì vậy, Đại lý hải quan cần trang bị đầy đủ những hiểu biết, kiến thức pháp luật cũng như 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. Vì vậy theo Tiêu chuẩn 8.2 của Phụ lục tổng quan, Công ước Kyoto 1999, các nước thành viên nên quy định các điều kiện đối với các bên thứ ba, 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 (World Customs Organization, WCO Customs Brokers Guidelines, 2018).

Về đo lường hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý làm thủ tục 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 lí do sau đây:

Thứ nhất, tại hầu hết các nước trên thế giới giống như 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. Ngoài ra, 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 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. 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 (đại lý hải quan) luôn nỗ lực thực hiện đúng cam kết thỏa thuận với khách hàng, gia

tăng sự trung thành của khách hàng và lợi thế cạnh tranh bằng 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, vì vậy khách hàng luôn thực hiện đo lường và đánh giá chất lượng dịch vụ đại lý hải quan để tiếp tục mối quan hệ kinh doanh với các nhà cung cấp dịch vụ. 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 một khung đo lường tiêu chuẩn và áp dụng chung cho tất cả các đại lý cũng như các khách hàng.

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,... Và thách thức lớn nhất đối với công việc đo lường, đánh giá hoạt động 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 là cơ quan hải quan. Vì nguyên nhân này mà chưa có nghiên cứu nào về phương pháp luận khoa học để xây dựng bộ tiêu chuẩn, chỉ số đo lường hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan ở phạm vi quốc gia và quốc tế.

Với những lí do căn bản ở trên, nghiên cứu áp dụng phương pháp Fuzzy AHP là phù hợp với điều kiện hạn chế về cơ sở dữ liệu thương mại và hải quan, đồng thời có tính khoa học và tiêu chuẩn hoá để ứng dụng trong thực tiễn ở quy mô lớn.

3. Phương pháp nghiên cứu

Phân tích quyết định đa tiêu chí hay Multi-Criteria Decision Analysis (MCDA) là một phần quan trọng của khoa học hiện đại về quyết định, nhằm hỗ trợ những người ra quyết định phải đối mặt với nhiều tiêu chí quyết định và nhiều lựa chọn thay thế quyết định (Badelescu Yvonne, 2021). Nhiều phương pháp MCDA đã được phát triển để giải quyết các vấn đề quyết định khác nhau trong nhiều lĩnh vực và đã được nhiều nhà nghiên cứu

chứng minh là đã thành công trong việc giải quyết nhiều vấn đề đa tiêu chí phức tạp. Các phương pháp đó có thể chia thành hai loại chính (Badelescu Yvonne, 2021):

(1) Các phương pháp đánh giá các yếu tố ảnh hưởng (tính toán trọng số, xếp hạng các yếu tố) phổ biến nhất là AHP

(2) Các phương pháp đánh giá các lựa chọn, giải pháp (lọc, chấm điểm, xếp hạng các giải pháp) phổ biến nhất là TOPSIS

Nghiên cứu này áp dụng quy trình phân tích thứ bậc (AHP) được đề xuất bởi (Saaty, 1980), dùng để giải quyết các vấn đề ra quyết định theo nhiều cấp độ khác nhau, với mỗi cấp độ bao gồm một số lượng giới hạn các yếu tố. Phương pháp bao gồm các bước chính như sau:

- (1) Xây dựng sơ đồ cấu trúc thứ bậc
- (2) Xây dựng ma trận so sánh cặp
- (3) Tính toán trọng số các tiêu chí.

Fuzzy AHP cũng được nghiên cứu rất nhiều trong lĩnh vực có liên quan tới quản lý rủi ro bởi trong thực tế, Fuzzy AHP có lợi hơn AHP khi cung cấp các thang đo linh hoạt bằng cách sử dụng các hàm thành viên mờ (fuzzy membership function), trong khi rủi ro pháp lý hay nguy cơ không tuân thủ pháp luật về hải quan trong việc thực hiện xuất khẩu, nhập khẩu, quá cảnh hàng hóa; xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh phương tiện vận tải của chính bản thân đại lý hải quan và khách hàng chính là một trong các đặc tính nổi bật của hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan.

Cung ứng dịch vụ đại lý hải quan không chỉ là một hoạt động kinh tế vận hành theo nguyên lý thị trường nhằm mục đích sinh lời, mà đồng thời là nghĩa vụ tuân thủ pháp luật của chính bản thân đại lý hải quan và khách hàng với tính đa dạng, phức tạp của các giao dịch xuất nhập khẩu hàng hóa. Nhóm nghiên cứu áp dụng phương pháp so sánh thứ bậc mờ (Fuzzy AHP- Fuzzy Analytic Hierarchy Process). Áp dụng phương pháp Fuzzy AHP để so sánh, xếp hạng và tính trọng số đóng góp của các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động đại lý hải quan là phù hợp bởi tính phức tạp, đa dạng và không đồng nhất của các yếu tố. Trong quá trình hoạt động, Đại lý hải quan thực hiện cung ứng dịch vụ cho nhiều khách hàng là chủ hàng xuất nhập khẩu hàng hóa, đồng thời là đối tác quan trọng của cơ quan hải quan trong thực thi pháp luật nên việc đo lường, đánh giá

chất lượng dịch vụ cần được ghi nhận ý kiến chủ quan của chính đại lý hải quan để đáp ứng được yêu cầu từ phía khách hàng và cơ quan hải quan, cũng như chủ động ứng phó với nguy cơ vi phạm pháp luật, vì vậy phương pháp Fuzzy AHP là hoàn toàn phù hợp.

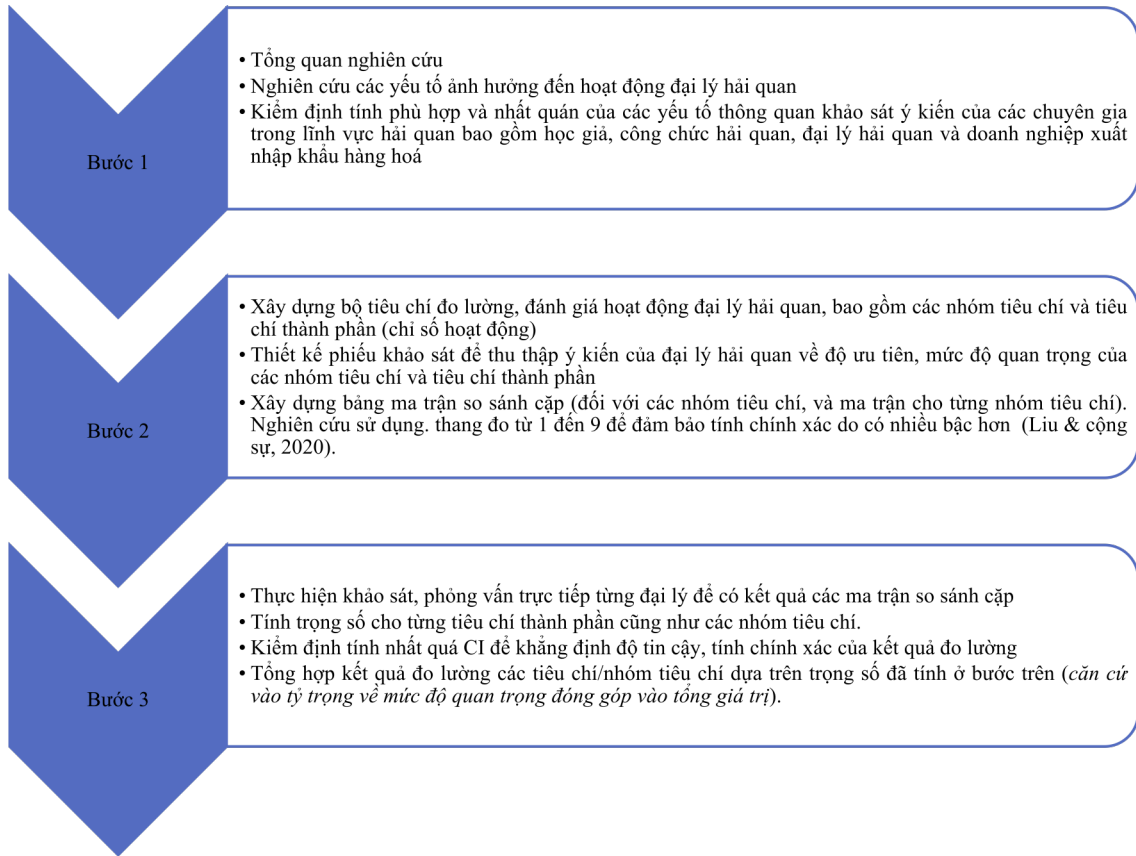
Mô hình nghiên cứu theo phương pháp Fuzzy AHP được mô tả như sau (hình 1):

Đầu tiên, tác giả tham khảo các nghiên cứu trong và ngoài nước trước đó về các cung ứng dịch vụ đại lý hải quan là hoạt động thương mại nhằm mục đích sinh lời và thực thi pháp luật, đảm bảo tuân thủ pháp luật trong quá trình thông quan hàng hoá xuất khẩu, nhập khẩu. Theo (Carter, 1995), khách hàng trước khi đưa ra quyết định lựa chọn nhà cung ứng hàng hoá và dịch vụ cần nghiên cứu, phân tích, so sánh các nhà cung ứng với các tiêu chí trọng yếu đó là: năng lực cốt lõi, năng lực hoạt động, sự đảm bảo, hệ thống kiểm soát chất lượng, nguồn vốn, chi phí, sự nhất quán, văn hoá doanh nghiệp, truyền thông và môi trường làm việc.

Theo đó, chất lượng dịch vụ đại lý hải quan tại Việt Nam được thể hiện thông qua 05 chỉ số hoạt động quan trọng đó là: (1) Thời gian thực hiện Hợp đồng cung ứng dịch vụ; (2) Kim ngạch xuất nhập khẩu làm thủ tục hải quan bởi đại lý hải quan; (3) Tỷ lệ tờ khai phân luồng xanh/vàng/đỏ của đại lý trong 01 năm (hoặc số lượng tờ khai được phân vào luồng xanh/vàng/đỏ trong năm); (4) Số thuế và phí nộp ngân sách Nhà nước từ các tờ khai hải quan do đại lý thực hiện trong năm; và (5) Vi phạm quá trình làm thủ tục hải quan (Trung bình tờ khai có vi phạm /tổng số tờ khai của đại lý/01 năm).

Từ thực tiễn hoạt động đại lý hải quan với cơ sở dữ liệu thu thập từ Tổng Cục Hải quan, căn cứ nghiên cứu tổng quan, nhóm nghiên cứu đã tổng kết được 57 yếu tố chính, chia thành 11 nhóm yếu tố: cạnh tranh; nguồn lực; tiềm lực tài chính; sự cam kết; sự tin cậy; chi phí; tính kết nối và hội nhập quốc tế; hệ thống giám sát hoạt động làm thủ tục hải quan; văn hoá doanh nghiệp; truyền thông; và năng lực thích ứng.

Sau khi xác định và phân chia các nhóm yếu tố, nhóm nghiên cứu xây dựng bảng hỏi “Những thành tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ đại lý hải quan tại Việt Nam” sử dụng thang đo Likert từ 1 (rất ít) đến 5 (Rất nhiều) để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các nhóm yếu tố. Thang đo này được sử dụng



(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Hình 1: Mô hình nghiên cứu

phổ biến trong các nghiên cứu đánh giá hành vi, mức độ quan trọng của các yếu tố, giúp giảm rủi ro “suy luận nội suy” (interpolation).

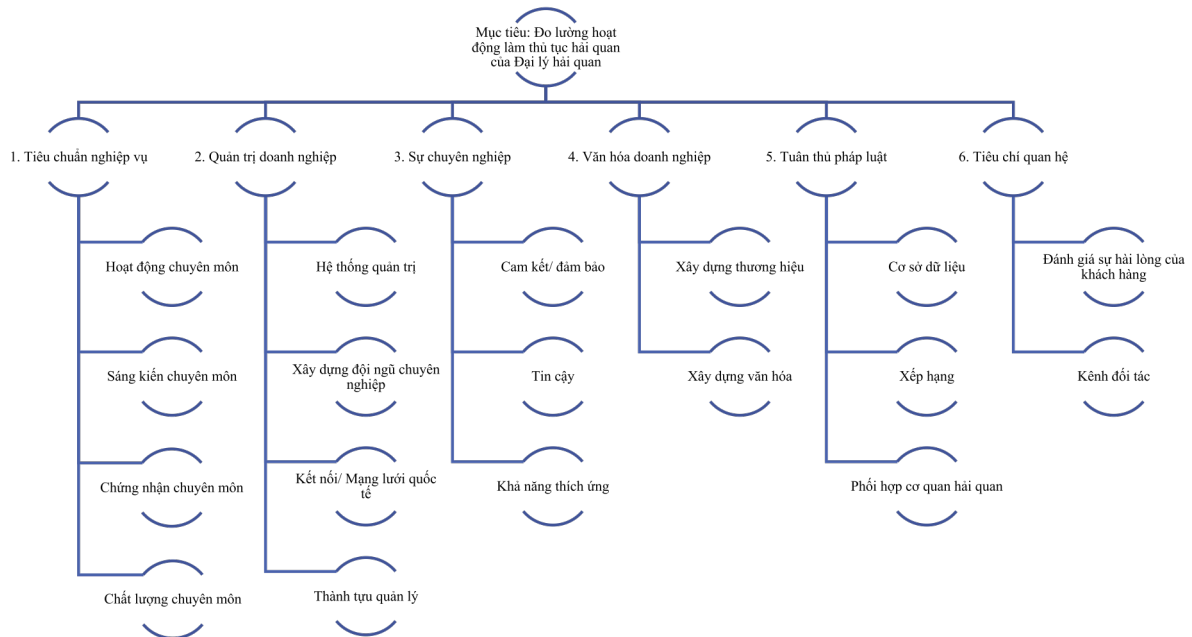
Nghiên cứu thực hiện khảo sát online bằng đường link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScVpa7atFyxPoja4n6AjqwDneInEGKwdtI d9VYpFiw3ccdTTQ/viewform>. Phiếu khảo sát được gửi đến cho các chuyên gia có kinh nghiệm về hải quan và đại lý hải quan. Kết quả khảo sát lần 1 thu được 19 phản hồi từ các Đại lý, doanh nghiệp xuất nhập khẩu, học giả cũng như công chức hải quan. Sau khi nhận được phản hồi, tác giả đã đo lường chỉ số Cronbach’s Alpha để kiểm định tính phù hợp, tính nhất quán và tính tương thích của các tiêu chí trong mỗi nhóm tiêu chí, tất cả đều đạt mức lớn hơn 0.7 cho thấy thang đo sử dụng được. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0.3, và cho thấy sự phù hợp và

có ý nghĩa của các tiêu chí thành phần. Kết quả khảo sát cho thấy tất cả các yếu tố đều có ý nghĩa ảnh hưởng đến hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam. Bên cạnh đó, nghiên cứu áp dụng phương pháp phỏng vấn bán cấu trúc đối với các chuyên gia thông qua gặp mặt trực tiếp, điện thoại và nền tảng giao tiếp trực tuyến. Nội dung buổi phỏng vấn là các câu hỏi định tính gợi mở (qualitative open-ended) về hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam và các yếu tố ảnh hưởng cũng như vướng mắc và thuận lợi.

Dữ liệu thu thập từ các buổi phỏng vấn bao gồm bản ghi âm và các văn bản ghi chép từ các buổi phỏng vấn. Sau khi tổng hợp kết quả lần 1 cũng như phỏng vấn sâu các chuyên gia về các nhóm tiêu chí và tiêu chí thành phần có ý nghĩa ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ đại lý hải quan tại Việt Nam, nghiên cứu kinh nghiệm phát triển đại lý hải quan theo báo cáo của Tổ chức hải quan thế giới (World

Customs Organization, WCO Study Report on Customs Brokers, 2016), tác giả xây dựng bộ tiêu chí gồm 06 nhóm tiêu chí và 18 tiêu chí thành phần để phỏng vấn nhóm doanh nghiệp là đại lý hải quan hiện đang hoạt động tại Việt Nam.

Tác giả đã thực hiện “**Phương pháp so sánh thứ bậc mờ Fuzzy-AHP**” thông qua việc phỏng vấn với 10 doanh nghiệp đại lý hải quan với sự giới thiệu và chọn lọc của Tổng Cục Hải quan Việt Nam, các đại lý hiện đang hoạt động tại hai khu vực chính là miền



(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Hình 2: Tiêu chí đo lường hoạt động đại lý hải quan

Nghiên cứu áp dụng phương pháp so sánh thứ bậc mờ (**Fuzzy AHP- Fuzzy Analytic Hierarchy Process**) được lựa chọn cho phép nhóm nghiên cứu được trọng số của từng nhóm yếu tố và các thành tố nhỏ trong đó và xếp hạng mức độ quan trọng, từ đó làm rõ những nhân tố đóng góp vào kết quả hoạt động của Đại lý tại Việt Nam. Nghiên cứu tiến hành theo trình tự như sau:

Bước 1: Xây dựng bộ tiêu chí với 6 nhóm tiêu chí và 18 thành tố quan sát (18 chỉ tiêu thành phần).

Bước 2: Xây dựng sơ đồ cấu trúc thứ bậc và phân lớp tiêu chí

Bước 3: Tác giả thực hiện khảo sát thông qua phỏng vấn trực tiếp các Đại lý hải quan tại Việt Nam để xây dựng bảng ma trận so sánh cặp. Đối với mỗi đại lý, tác giả thực hiện phỏng vấn 07 ma trận so sánh (bao gồm 01 ma trận cho các nhóm tiêu chí lớp 1 và 06 ma trận đối với mỗi nhóm tiêu chí).

Bắc và Nam. Mẫu phỏng vấn như vậy là đáp ứng đạt được kết quả thống kê chuẩn mạnh của phương pháp Fuzzy AHP (Doloi, 2008).

Bên cạnh đó, mẫu phỏng vấn được lấy từ các Đại lý có uy tín, kinh nghiệm và tuân thủ tốt pháp luật hải quan, nội dung khảo sát và phỏng vấn trực tiếp Đại lý đã đem lại nhiều thông tin giá trị. Đồng thời, các Đại lý uy tín và hoạt động thường xuyên, tuân thủ tốt pháp luật sẽ có chuyên môn sâu, hiểu biết quy định pháp luật, chính sách quản lý nhà nước, chuẩn mực quốc tế về hải quan, cũng như bề dày thực tiễn, từ đó có thể đưa ra ý kiến toàn diện và chính xác. Ngoài ra, để có căn cứ đề xuất cuối cùng về sự đóng góp cũng như mức độ quan trọng của các tiêu chí đối với kết quả, chất lượng hoạt động của đại lý hải quan tại Việt Nam, tác giả tiến hành phỏng vấn một số đại lý, doanh nghiệp xuất nhập khẩu và các chuyên gia thương mại và hải quan. Tác giả tiến hành phỏng vấn bán cấu trúc để ghi nhận đánh giá

Bảng 1: Tiêu chí đo lường hoạt động đại lý hải quan

STT	Nhóm tiêu chí	Ký hiệu	Thành tố quan sát	Diễn giải
1	Tiêu chuẩn nghiệp vụ	NV	Chứng nhận chuyên môn (NV1)	Chứng chỉ nghiệp vụ hải quan
				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 cấp (khóa học về CO, phân loại hàng hoá, hiệp định thương mại, ...)
				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)
			Các hoạt động chuyên môn (NV2)	Tham gia các văn bản xây dựng văn bản pháp luật do cơ quan hải quan tổ chức
				Tham gia Biên soạn các tài liệu, cảm nang về nghề nghiệp đại lý hải quan, tham gia các cuộc thi, chương trình kiểm tra trình độ do cơ quan hải quan hoặc Hiệp hội doanh nghiệp dịch vụ logistics Việt Nam tổ chức
			Chất lượng chuyên môn (NV3)	Tỷ lệ khai chính xác hồ sơ hải quan trong năm/1 năm
				Hiệu quả thông quan (thời gian thông quan)
Sáng kiến chuyên môn (NV4)	Tham gia các chương trình thí điểm cải cách hiện đại hóa của cơ quan hải quan			
2	Quản trị doanh nghiệp	QT	Hệ thống quản trị (QT1)	Hạ tầng thông tin/ứng dụng công nghệ số (quy định của pháp luật)
				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)
				Quy trình thực hiện cung ứng dịch vụ (bao gồm cả dịch vụ sau khi hàng hoá được thông quan)
				Đầu tư cho ứng dụng công nghệ thông tin, ứng dụng công nghệ mới và hiện đại
			Xây dựng đội ngũ chuyên nghiệp (QT 2)	Đầu tư cho đào tạo, phát triển nguồn nhân lực theo tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế
				Định kỳ rà soát, kiểm tra, có kế hoạch bồi dưỡng đào tạo
				Cơ chế đánh giá nhân viên bình đẳng/cơ chế đãi ngộ phù hợp
				Sổ tay hướng dẫn nghiệp vụ/Cảm nang tập hợp các kinh nghiệm về thực hiện thủ tục hải quan
				Tiêu chuẩn về ký kết và thực hiện hợp đồng với khách hàng
			Kết nối/Hội nhập quốc tế (QT 3)	Mạng lưới đối tác ở nước ngoài
				Thông tin thương mại và hải quan đầy đủ, tra cứu được
				Tham gia các hiệp hội logistics/đại lý hải quan
			Thành tựu quản lý (QT 4)	Tham gia mạng xã hội, trang thông tin cộng đồng doanh nghiệp xuất nhập khẩu/đại lý hải quan
				Doanh nghiệp ưu tiên
			Bảng khen, giấy khen đại lý hải quan, nhân viên đại lý hải quan	

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

3	Sự chuyên nghiệp	CN	Cam kết/đảm bảo (CN 1)	Hợp đồng chặt chẽ, có đầy đủ các điều kiện và điều khoản cơ bản, thực hiện đúng phạm vi được ủy quyền
				Có cơ chế giải quyết tranh chấp phát sinh liên quan đến hợp đồng
				Phân công trách nhiệm của người phụ trách mỗi hợp đồng và điều phối toàn bộ công việc
				Đảm bảo kết nối, liên lạc 24/7/365. Đầu mối thông tin và giải quyết sự việc luôn sẵn sàng
		Tin cậy (CN 2)	Thu thập dữ liệu khách hàng và phản hồi của khách hàng làm căn cứ nâng cao chất lượng	
			Chính sách cho các khách hàng khác nhau	
			Hệ thống bảo mật thông tin khách hàng	
			Hỗ trợ khách hàng về tài chính (bảo lãnh/bảo hiểm)	
			Phương tiện vận chuyển, giao nhận an toàn	
			Đạo đức nghề nghiệp, liêm chính của nhân viên	
Khả năng thích ứng (CN 3)	Công bố bảng giá hay cơ sở dữ liệu để khách hàng tham khảo			
	Trách nhiệm của đại lý hải quan trong khâu sau khi thông quan và kiểm tra thanh tra của các cơ quan liên quan			
4	Văn hoá doanh nghiệp	VH	Xây dựng thương hiệu (VH 1)	Trang thông tin công khai, chuyên nghiệp, tiện ích, thân thiện
				Cơ chế linh hoạt, hiệu quả về tiếp nhận thông tin, phản hồi khách hàng
				Thông tin về các dịch vụ/công việc/kết quả thực hiện thủ tục hải quan
				Thông tin về nguồn lực của đại lý hải quan
		Xây dựng văn hóa (VH 2)	Danh mục khách hàng của đại lý hải quan (cùng với ghi nhận đánh giá, bình luận của khách hàng)	
			Đánh giá sự phát triển của nhân viên và tình hình đãi ngộ nhân viên	
5	Tuân thủ pháp luật	TT	Cơ sở dữ liệu (TT1)	Dữ liệu về các sai phạm, lỗi thường gặp trong thông quan hàng hoá tại Việt Nam
				Mạng lưới chuyên gia về hải quan, tham khảo ý kiến chuyên gia
			Xếp hạng (TT2)	Mức tuân thủ theo TT81/TT-BTC ngày 15/11/2019
				Phối hợp cơ quan hải quan (TT3)
6	Quan hệ đối tác	ĐT	Đầu mối có thẩm quyền xử lý các tình huống	
			Đầu mối có thẩm quyền xử lý các tình huống	
Giám sát của khách hàng (ĐT 1)	Đánh giá sự hài lòng của khách hàng thông qua khảo sát trực tuyến hoặc qua phiếu			
	Kênh đối tác (ĐT 2)	Tập huấn, đối thoại, hòm thư góp ý, hotline		

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

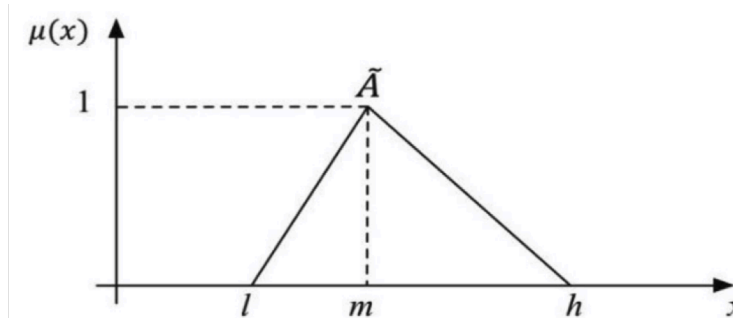
của chuyên để hoàn thiện bảng ma trận so sánh cặp. Thang đo chuyển đổi được áp dụng để chuyển đổi biến ngôn ngữ thành số Fuzzy (số mờ).

Loại thang đo: nghiên cứu đã lựa chọn thang đo loại 1 là số mờ tam giác (Triangular) (Hình 3).

Số bậc: Nghiên cứu này sử dụng thang đo từ 1 đến 9 thay vì từ 1 đến 5 để đảm bảo tính chính xác do có nhiều bậc hơn (Liu, Eckert, & Earl, 2020).

Bước 5: Tiến hành giải mờ (defuzzification) - chuyển đổi các kết quả mờ (cụ thể ở đây là trọng số mờ) được tạo ra các bước trên thành các giá trị rõ nét (crisp value). Tác giả sử dụng phương pháp tọa độ trọng tâm (Centroid method) theo cách tiếp cận của (Yager, 1981).

Cụ thể về chỉ số mờ được chuyển hóa từ ngôn ngữ như sau:



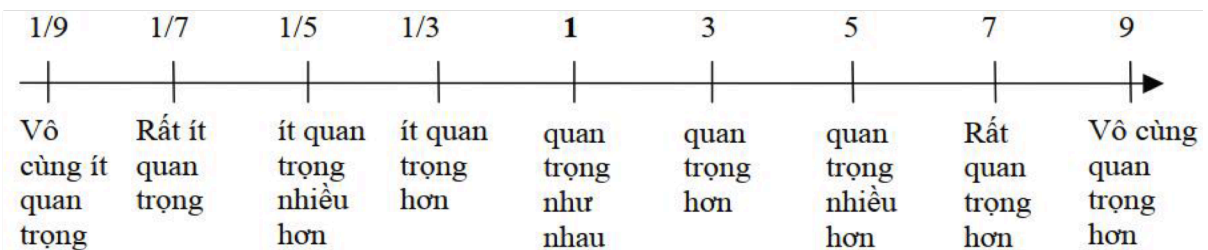
(Nguồn: Tác giả)

Hình 3: Số mờ tam giác

Bảng 2: Các biến ngôn ngữ và số mờ tương ứng

Biến ngôn ngữ	Mã số biến ngôn ngữ	Các số mờ tam giác tương ứng	Nghịch đảo số mờ tam giác
Quan trọng như nhau	1	(1,1,1)	(1/1,1/1,1/1)
Quan trọng hơn một chút	3	(2,3,4)	(1/4,1/3,1/2)
Quan trọng hơn khá nhiều	5	(4,5,6)	(1/6,1/5,1/4)
Quan trọng hơn rất nhiều	7	(6,7,8)	(1/8,1/7,1/6)
Quan trọng hơn vô cùng nhiều	9	(9,9,9)	(1/9,1/9,1/9)

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)



Bước 4: Tác giả tính toán trọng số bằng phương pháp trung bình nhân

Việc so sánh các tiêu chí theo từng cặp, mức độ quan trọng của các cặp nhóm tiêu chí và trong mỗi nhóm tiêu chí thì so sánh các tiêu chí thành phần.

KINH TẾ VÀ QUẢN LÝ

Các mức độ ưu tiên (các giá trị a_{ij} , với i chạy theo hàng, j chạy theo cột) theo cặp của các tiêu chí có các giá trị nguyên dương từ 1 đến 9 hoặc nghịch đảo của các số này, ý kiến của người trả lời tổng hợp được ma trận vuông ($n \times n$) ở bảng như sau:

	C1	C2	C3	Cn
C1	1	a_{12}	a_{13}	a_{1n}
C2	a_{21}	1	a_{23}	a_{2n}
C3	a_{31}	a_{32}	1	a_{3n}
...				
...	...					
Cn	a_{n1}	a_{n2}	a_{n3}	1

Bước 6: Tổng của các trọng số sau khi giải mờ sẽ khác 1. Tác giả thực hiện chuẩn hóa weight (w) của tiêu chí j với n là tổng số tiêu chí ($n=19$).

Bước 7: Để kiểm tra độ nhất quán của các ma trận, nhóm nghiên cứu áp dụng cách tiếp cận của (Saaty, 1980). Đánh giá được coi là nhất quán khi tỷ số nhất quán $CR < 0.1$

Kiểm tra tính nhất quán trong cách đánh giá của các chuyên gia trong suốt quá trình áp dụng phương pháp. Theo (Saaty, 1980), chỉ ra rằng tỉ số nhất quán

CR- tỷ lệ nhất quán; CI- chi số nhất quán; RI- chi số ngẫu nhiên

- Chi số nhất quán CI:

$$CI = (\lambda_{max} - n)/(n-1)$$

λ_{max} là giá trị riêng lớn nhất của ma trận so sánh cặp ($n \times n$), giá trị riêng lớn nhất luôn lớn hơn hoặc bằng số hàng hay cột n . Nhận định càng nhất quán, giá trị tính toán λ_{max} càng gần n (chính là kích thước ma trận tính toán).

$$\lambda_{max} = \sum_{i=1}^n w_i * \sum_{j=1}^n a_{ij}$$

Chi số ngẫu nhiên RI: được xác định từ bảng số cho sẵn như sau:

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
RI	0.00	0.00	0.58	0.90	1.12	1.24	1.32	1.41	1.45	1.49	1.51	1.54	1.56	1.57	1.59

(CR) nhỏ hơn hay bằng 10% là ở mức có thể chấp nhận. Nói cách khác, có 10% cơ hội mà các chuyên gia trả lời các câu hỏi hoàn toàn ngẫu nhiên. Nếu CR

Bước 8: Tác giả thực hiện gộp chúng thành các ma trận mờ (fuzzified matrix) bằng phương pháp trung bình nhân (geometric mean) như bảng sau:

	C1	C2	C3	Cn		Trọng số
C1	1	a_{12}	a_{13}	a_{1n}		w_1
C2	a_{21}	1	a_{23}	a_{2n}		w_2
C3	a_{31}	a_{32}	1	a_{3n}		w_3
...
...
Cn	a_{n1}	a_{n2}	a_{n3}	1		w_n

lớn hơn 10% chứng tỏ có độ nhất quán mỗi ý kiến phỏng vấn chưa cao (tính nhất quán xem xét trong mỗi nhóm tiêu chí khi xếp hạng mức độ quan trọng của các tiêu chí thành phần).

$$CR = CI/RI$$

Bước 9: Tác giả thực hiện lại các bước 4 -7 đối với ma trận này để tính toán kết quả cuối cùng. Nếu ma trận gộp không nhất quán, tác giả rà soát lại ý kiến của các chuyên gia. Cuối cùng, tác giả xếp hạng các tiêu chí/nhóm tiêu chí dựa trên trọng số đã tính ở bước trên.

Phương pháp so sánh thứ bậc mờ Fuzzy-AHP được thực hiện thông qua việc phỏng vấn với 10 lãnh đạo, trưởng bộ phận làm thủ tục hải quan tại các đại lý có uy tín và kinh nghiệm tại Việt Nam (theo đề xuất và kết quả hoạt động do cơ quan hải quan cung cấp). Lý do tác giả lựa chọn mẫu phỏng vấn nhỏ như vậy là do phương pháp AHP (khác với các phương pháp quyết định dựa trên đa tiêu chí (Multiple Criteria Decision Making - MCDM) không yêu cầu số mẫu lớn để đạt được kết quả thống kê chuẩn mạnh (Doloi, 2008). Bên cạnh đó, mẫu phỏng vấn được lấy từ các đại lý lớn bởi các doanh nghiệp đã thiết lập những mô hình, công cụ, quy trình thực hiện giao dịch với khách hàng cũng như làm thủ tục thông quan cho hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu tại Việt Nam. Do vậy, kinh nghiệm của các chuyên gia tại các công ty này sẽ đem lại nhiều thông tin giá trị hơn các công ty nhỏ, thiếu kinh nghiệm và thường cung cấp một cấu phần, một nghiệp vụ trong quy trình thông quan hàng hoá xuất nhập khẩu tại Việt Nam. Đồng thời, các doanh nghiệp lâu năm, có quy mô lớn có góc nhìn đầy đủ về khía cạnh quản lý nhà nước cũng như cạnh tranh cạnh tranh trong ngành dịch vụ làm thủ tục hải quan tại Việt Nam, từ đó có thể đưa ra ý kiến đại diện cho các doanh nghiệp khác trong ngành hàng.

4. Kết quả mô hình nghiên cứu

Tác giả đã phỏng vấn trực tiếp 10 đại lý hải quan, đặc điểm của mẫu được tóm tắt trong Bảng 3 dưới đây:

Sau khi thực hiện thống kê mô tả, tác giả giữ lại 18 biến quan sát, do không biến nào có mức Lower Confidence (95%) từ 3 trở xuống, tức là các thành tố đều có mức độ quan trọng nhất định.

Sau khi đã thực hiện phỏng vấn chuyên sâu với các chuyên gia tiến hành tính toán, kiểm tra tính nhất quán, điều chỉnh và gộp ý kiến của các chuyên gia, tác giả đi đến hoàn thiện kết quả trọng số của từng thành tố/nhóm thành tố trong Bảng thành tố ảnh hưởng tới hoạt động cung ứng dịch vụ đại lý hải quan tại Việt Nam.

Tác giả đã chuẩn hóa các trọng số của tiêu chí bằng cách tính để tổng trọng số của tất cả cộng lại bằng 1. Sau đó tiêu chí và nhóm tiêu chí được xếp hạng như bảng kết quả dưới đây (bảng 4).

Đánh giá của chuyên gia cho từng ma trận tiêu chí/nhóm tiêu chí đều nhất quán (Tỷ số nhất quán CI < 0.1)

5. Thảo luận kết quả nghiên cứu và một số khuyến nghị

Nhóm yếu tố Tuân thủ pháp luật nhận được nhiều sự quan tâm nhất khi đại lý thực hiện cung ứng dịch vụ đại lý hải quan cho chủ hàng xuất nhập

Bảng 3: Đặc điểm mẫu phỏng vấn (n = 10)

	N	%
Tổng	10	100,00
Nơi hoạt động	10	100,00
Miền Bắc	6	60%
Miền Nam	4	40%
Loại hình doanh nghiệp	10	100,00
Khu vực có vốn nhà nước	2	20%
Khu vực có vốn đầu tư nước ngoài	2	20%
Khu vực tư nhân	6	60%
Quy mô vốn	10	
Từ 20 tỷ đến dưới 50 tỷ	3	30%
Từ 50 tỷ đến dưới 100 tỷ	4	40%
Từ 100 đến 300 tỷ đồng	3	30%

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Bảng 4: Trọng số tiêu chí ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ đại lý hải quan

Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Trọng số chuẩn hóa		Xếp hạng	
		Nhóm yếu tố	Yếu tố	Nhóm yếu tố	Yếu tố
Tiêu chuẩn nghiệp vụ	NV1	0.199	0.350	2	9
	NV2		0.093		16
	NV3		0.423		4
	NV4		0.083		17
Quản trị doanh nghiệp	QT1	0.167	0.316	3	10
	QT2		0.492		1
	QT3		0.102		12
	QT4		0.075		18
Sự chuyên nghiệp	CN1	0.158	0.377	4	7
	CN2		0.358		8
	CN3		0.175		13
Văn hóa doanh nghiệp	VH1	0.050	0.478	6	2
	VH2		0.313		11
Tuân thủ pháp luật	TT1	0.213	0.389	1	6
	TT2		0.130		14
	TT3		0.297		12
Quan hệ đối tác	QH1	0.052	0.399	5	5
	QH2		0.470		3

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

khâu và đây cũng là yêu tố 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. Kết quả này 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 phát triển như Hoa Kỳ, Canada (US Customs and Border Protection, 2022).

Nhóm yếu tố tiêu chuẩn nghiệp vụ xếp hạng 2 về mức độ quan tâm của đại lý hải quan bởi điều này quyết định nguồn nhân lực của đại lý hải quan. Theo quy định của pháp luật Việt Nam và nhiều nước trên thế giới, một trong những điều kiện tiên quyết là doanh nghiệp phải có nhân viên đại lý được cấp chứng chỉ nghiệp vụ hải quan thông quan các kì thi do Tổng Cục Hải quan tổ chức. Cũng như vậy tiêu

chí về xây dựng đội ngũ chuyên nghiệp chiếm vị trí thứ nhất trong số các tiêu chí thành phần.

Xếp thứ ba trong các nhóm yếu tố là nhóm quản trị doanh nghiệp. Trong nhóm này, xây dựng đội ngũ chuyên nghiệp bao gồm cả lãnh đạo và chuyên viên được đánh giá là quan trọng nhất, xếp hạng 1 trên tổng số 18 yếu tố.

Xếp thứ tư trong nhóm các yếu tố là sự chuyên nghiệp với trọng số là 0.158. Trong đó, yếu tố sự tin cậy có ý nghĩa quan trọng nhất để đại lý hải quan tạo dựng được mối quan hệ bền vững với khách hàng cũng như với cơ quan hải quan trong quá trình làm thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu và nhập khẩu tại Việt Nam. Kết quả này phản ánh đúng vai trò và đặc trưng của hoạt động đại lý hải quan tại

Việt Nam và trên thế giới, đó là cầu nối giữa cơ quan hải quan và người khai hải quan là doanh nghiệp xuất nhập khẩu hàng hoá, thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng dịch vụ với khách hàng đồng thời nghĩa vụ tuân thủ pháp luật.

Cũng xuất phát từ đặc điểm trên mà hai tiêu chí thành phần là Xây dựng thương hiệu và Kênh đối tác xếp thứ 2 và 3 trên tổng 18 tiêu chí thành phần với trọng số cao là 0.478 và 0.470. Mặc dù nhóm tiêu chí văn hoá doanh nghiệp và quan hệ đối tác xếp ở vị trí thứ 5 và 6 trong tổng 6 nhóm tiêu chí.

Trên thực tế, theo ý kiến các chuyên gia các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đại lý hải quan tại Việt Nam chưa thực sự chú trọng đến đạo đức nghề nghiệp cũng như liêm chính của đội ngũ nhân viên, chưa thực sự bảo vệ quyền lợi khách hàng trong công tác thông quan hàng hoá xuất nhập khẩu, tạo ra sự cạnh tranh không bình đẳng giữa các đại lý. Cũng theo ý kiến của các chuyên gia, thời gian tới xây dựng và phát triển văn hoá doanh nghiệp, quan hệ đối tác là hai nhiệm vụ chiến lược của doanh nghiệp đại lý hải quan để thể hiện sự thiện chí, sự đồng cảm trong thực thi pháp luật hải quan, từ đó nâng cao chất lượng mối quan hệ giữa hai bên và khách hàng sẽ trung thành hơn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ đại lý hải quan.

Từ kết quả nghiên cứu, nhóm nghiên cứu đưa ra ý kiến về một số giải pháp cần thực hiện nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đại lý hải quan cũng như hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam đó là:

Đối với cơ quan Hải quan: 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 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.

Đối với doanh nghiệp là đại lý hải quan: 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 nhận thức được tầm quan trọng của văn hoá doanh nghiệp cũng như phát triển quan hệ đối tác.

Do thời gian và khả năng tiếp cận nguồn thông tin có hạn, nghiên cứu còn gặp phải hạn chế đó là tổng số lượng đại lý còn ít, hầu hết là các doanh nghiệp có quy mô và kinh nghiệm chưa bao gồm các doanh nghiệp vừa và nhỏ, siêu nhỏ, do đó kết quả nghiên cứu chưa bao quát được toàn bộ thực tiễn hoạt động đại lý hải quan tại Việt Nam. Vì vậy, nhóm đề xuất các bài nghiên cứu trong tương lai có thể mở rộng quy mô nghiên cứu, đồng thời dựa trên các yếu tố ảnh hưởng tới quyết định lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ đại lý hải quan từ góc độ khách hàng để xây dựng Khung năng lực và tiêu chí chấm điểm hoạt động của đại lý hải quan để 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. ◆

Tài liệu tham khảo:

Badelescu Yvonne, N. C. (2021). Sustainable Partners for Collaborative Networked Organization with risk consideration in the context of COVID 19. *Journal of Global Operation and Strategic Sourcing*, DOI: 10.1108/JGOSS-11-2020-0069.

Carter, R. (1995). The Seven C's of Supplier Evaluation. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 44-46.

Cronin, J. T. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, Vol 56 (July), 55-58.

Doloi, H. (2008). Application of AHP in improving construction productivity from a management perspective. *Construction Management and Economics, Vol. 26 No. 8*, 841-854.

Hiệp hội đại lý hải quan thế giới - International Federation of Customs Broker Association. (2009). Best Practices model for the licensing of customs brokers. *IFCBA Board of Directs Meeting, Belgium*.

Liu, Y., Eckert, C., & Earl, C. (2020). A review of fuzzy AHP methods for decision-making with subjective judgements. *Expert Systems with Applications, Vol. 161*, Doi: <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2020.113738>.

Saaty, T. (1980). *The Analytic Hierarchy Process*. McGraw-Hill, New York.

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*. Retrieved from <https://www.cbp.gov/trade/programs-administration/customs-brokers>.

World Customs Organization. (2016). *WCO Study Report on Customs Brokers*. Retrieved from <https://www.wcoomd.org/en/media/newsroom/2016/may/publication-of-the-wco-study-report-on-customs-brokers.aspx>.

World Customs Organization. (2018). *WCO Customs Brokers Guidelines*. Retrieved from <https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/customs-brokers/customs-brokers-guidelines.pdf?db=web>.

World Customs Organization. (2022). *Revised Kyoto Convention*. Retrieved from https://www.wcoomd.org/Topics/Facilitation/Instrument%20and%20Tools/Conventions/pf_revised_kyoto_conv/Kyoto_New.

Yager RR. (1981). A procedure for ordering fuzzy subsets of the unit interval. *Information Sciences, Volume 24, Issue 2, July 1981*, 143-161.

Summary

The study aims to deliver a fact-based methodology for evaluating performance of customs brokers in Vietnam, weighting the importance of factors affecting the quality of customs brokerage service in terms of market rules and regulatory compliance. The importance of the factors was ranked using Fuzzy-AHP method based on expert opinions from semi-structured interview with 10 senior staffs from customs brokers with over 05 years of service providing. The results highlighted that professional qualification, trade compliance and professionalism with high commitment, trustworthiness and adaptability with customers are the most important factors affecting the quality of customs brokerage. Regarding the performance of customs brokers under Vietnam's laws and regulations, customs brokers reported that the difficulties encountered mainly arose from increasing competition, limited supply of qualified human resource and lacks of motivation and privileges for Vietnamese customs brokers in terms of trade facilitation actions. The authors propose that future studies should expand the scope of the study and build a recommendation tool for scoring customs brokers for Vietnamese customs declarants as customers.