

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

HUỲNH THỊ HỒNG HÀ

**NGHIÊN CỨU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
THỦ TỤC HẢI QUAN TẠI CỤC HẢI QUAN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 60 34 01 02

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – Năm 2015

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

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

Phản biện 1: TS. Võ Quang Trí

Phản biện 2: GS.TS. Nguyễn Bách Khoa

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 16 tháng 8 năm 2015.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin-Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính là một trong số những nhiệm vụ trọng tâm mà Chính phủ đã xác định cần phải thực hiện trong Chương trình Tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020, đây cũng là vấn đề được nhà nước, người dân và toàn xã hội đặc biệt quan tâm.

Trong giai đoạn 2011-2015, Chính Phủ yêu cầu tập trung đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan. Do đó, ngành Hải quan nói chung và Cục Hải quan TP Đà Nẵng nói riêng đã đề ra mục tiêu, xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch cải cách, phát triển, hiện đại hóa hải quan nhằm từng bước đơn giản hóa quy trình thủ tục, giảm thời gian thông quan, giảm chi phí và tiết kiệm nguồn lực cho cả doanh nghiệp lẫn cơ quan hải quan. Tuy nhiên, kết quả thực hiện của Cục Hải quan TP Đà Nẵng như thế nào thì đến nay vẫn chưa được đánh giá một cách hệ thống, khách quan trên cơ sở ý kiến đóng góp, phản hồi của doanh nghiệp. Để có cơ sở xem xét kết quả hoạt động của Cục Hải quan TP Đà Nẵng thì trước tiên cần xác định các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan và cách thức đo lường nhằm giúp cơ quan hải quan nhận diện chính xác những mặt làm tốt cũng như chưa tốt, từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ. Từ những lý do trên, tác giả đã chọn đề tài *“Nghiên cứu chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan tại Cục Hải quan thành phố Đà Nẵng”* để làm luận văn tốt nghiệp thạc sỹ với mong muốn góp phần vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan tại Cục Hải quan TP Đà Nẵng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài gồm các vấn đề chủ yếu sau:

- Tổng hợp lý thuyết về chất lượng dịch vụ hành chính công và nghiên cứu hướng đến việc khám phá các yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan.
- Xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan.

- Đo lường chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan thông qua việc xác định mức độ quan trọng của các thành phần chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan và mức độ thực hiện của Cục Hải quan TP Đà Nẵng đối với các thành phần đó.

- Kiến nghị các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện nhằm trả lời các câu hỏi sau:

- Các nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan tại Cục Hải quan TP Đà Nẵng?

- Sử dụng thang đo nào để đo lường chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan?

- Doanh nghiệp đánh giá mức độ quan trọng các tiêu chí trong thang đo và mức độ thực hiện dịch vụ thủ tục hải quan của Cục Hải quan TP Đà Nẵng như thế nào? Chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan do Cục Hải quan TP Đà Nẵng cung cấp ra sao?

- Các thuộc tính chất lượng được phân bố trên sơ đồ mô hình IPA như thế nào? Cơ sở cho việc đưa ra các giải pháp, kiến nghị, hàm ý chính sách là gì?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu: Các doanh nghiệp đã và đang sử dụng dịch vụ thủ tục hải quan do Cục Hải quan TP Đà Nẵng cung cấp.

4.2. Phạm vi nghiên cứu: Các doanh nghiệp hoạt động xuất nhập khẩu, đại lý làm thủ tục hải quan trên địa bàn TP Đà Nẵng.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu định tính: Sử dụng phương pháp trao đổi, thảo luận với các cán bộ hải quan trực tiếp giải quyết thủ tục hải quan, với các chuyên gia và phỏng vấn thử một số doanh nghiệp làm thủ tục hải quan về thành phần, tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan.

- Phương pháp nghiên cứu định lượng: Dựa trên kết quả khảo sát ý kiến doanh nghiệp, sử dụng phương pháp toán thống kê để tổng hợp, phân tích và kiểm định với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 20.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

- Về mặt lý thuyết
- Về mặt thực tiễn

7. Bố cục của luận văn

8. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Tác giả đã tham khảo “Giáo trình Marketing dịch vụ” của TS. Nguyễn Thượng Thái, NXB Bưu điện (2006); “Marketing dịch vụ” của TS. Lưu Văn Nghiêm, NXB Đại học kinh tế quốc dân (2008); “Giáo trình hành chính công” của TS. Nguyễn Ngọc Hiến, NXB Khoa học kỹ thuật (2003); Báo cáo tổng hợp kết quả nghiên cứu đề tài khoa học cấp Bộ năm 2010 về “Hoàn thiện quản lý dịch vụ công ở Việt Nam hiện nay” và một số công trình nghiên cứu cũng như tài liệu như :

- Công trình nghiên cứu của A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry (1988) “SERVQUAL:A multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”.

- Mô hình mức độ quan trọng – Mức độ thực hiện của John A. Martilla và John C. James (1977), “Importance-Performance Analysis”

- Viện nghiên cứu xã hội MORI (2004) “The Drivers of Satisfaction with Public Services”.

- Nghiên cứu của Lê Dân (2011) “Đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức”.

- Viện nghiên cứu phát triển Kinh tế-xã hội Đà Nẵng (2013) “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của công dân đối với dịch vụ công trên địa bàn thành phố Đà Nẵng”.

- Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa (2013) “Khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập tại tỉnh Khánh Hòa”.

- Một số tài liệu về kết quả khảo sát khách hàng của Hải quan Việt Nam năm 2005, 2010, 2012 và 2013.

- Một số tài liệu liên quan đến cải cách hành chính nhà nước và hiện đại hóa hải quan giai đoạn 2011-2020.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1.1. DỊCH VỤ CÔNG

1.1.1. Khái niệm

- Dịch vụ là một khái niệm phổ biến tuy nhiên hiện nay vẫn chưa có định nghĩa nào chính xác và thống nhất về dịch vụ. Theo Valarie A. Zeithaml và Mary J. Bitner (2000) “Dịch vụ là những hành vi, quá trình và cách thức thực hiện một công việc nào đó nhằm tạo ra giá trị sử dụng cho khách hàng, làm thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng”.

- Dịch vụ công, theo PGS. TS Nguyễn Như Phát - Viện nghiên cứu Nhà nước và pháp luật, là loại hình dịch vụ được cung cấp bởi các cơ quan hành chính Nhà nước cho các cá nhân, tổ chức bên ngoài, không mang tính chất công vụ, nhằm đáp ứng các nhu cầu cụ thể về mặt pháp lý.

Còn theo TS Nguyễn Ngọc Hiến, “Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích chung thiết yếu, các quyền, lợi ích hợp pháp của công dân và tổ chức, do Nhà nước trực tiếp đảm nhận hay uỷ quyền cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm bảo đảm trật tự, lợi ích chung và công bằng xã hội”.

1.1.2. Phân loại

Dựa vào tính chất và tác dụng của dịch vụ được cung ứng, có thể chia dịch vụ công thành các loại sau:

- Dịch vụ hành chính công
- Dịch vụ sự nghiệp công
- Dịch vụ công ích

1.2. DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1.2.1. Khái niệm

Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động

thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước (hoặc tổ chức, doanh nghiệp được uỷ quyền) có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

Trên thực tế, nhiều nước trên thế giới không dùng khái niệm dịch vụ hành chính công mà chỉ có dịch vụ công với nghĩa là đề cập đến tất cả những dịch vụ thuộc về chức năng và trách nhiệm của Nhà nước. Tuy nhiên, trong điều kiện ở nước ta, do loại dịch vụ đặc thù này chiếm một tỷ lệ khá lớn và nhiều nhận định cho rằng còn khá rườm rà, vì vậy, cần phải phân loại thành dịch vụ hành chính công để phân biệt với loại dịch vụ phục vụ các nhu cầu có tính phúc lợi xã hội. Đồng thời sự phân biệt này cũng là cần thiết để Nhà nước có các giải pháp phù hợp trong việc cải tiến từng lĩnh vực dịch vụ công.

Có một vấn đề cần được nhận thức rõ để làm cơ sở cho việc cải tiến và thay đổi cách thức phục vụ của các cơ quan nhà nước đó là: Các dịch vụ hành chính công xuất phát từ yêu cầu của quản lý nhà nước và được tiến hành nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước. Mặc dù những hoạt động này phục vụ trực tiếp cho nhu cầu, đòi hỏi của tổ chức, công dân nhưng đây không phải là nhu cầu tự thân của họ mà nó phát sinh do phải đáp ứng các quy định có tính bắt buộc của nhà nước. Do đó, khi đến làm việc, họ cần được tôn trọng và được đối xử như là những “khách hàng” của cơ quan hành chính nhà nước.

1.2.2. Đặc trưng

1.2.3. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ hành chính công

1.3. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1.3.1. Chất lượng

Chất lượng là một phạm trù phức tạp, trừu tượng và hiện có rất nhiều quan điểm khác nhau về chất lượng. Theo ISO 9000:2000, chất lượng là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có đáp ứng được các

yêu cầu. Hiệp hội chất lượng Hoa Kỳ ASQ thì cho rằng chất lượng là toàn bộ các tính năng và đặc điểm mà một sản phẩm hoặc dịch vụ đem lại nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng.

1.3.2. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là khái niệm thu hút nhiều sự quan tâm và tranh luận vì những khó khăn trong việc định nghĩa và đo lường nó. Hiện có nhiều cách tiếp cận về chất lượng dịch vụ nhưng về bản chất thì đều theo quan điểm hướng về khách hàng, chất lượng dịch vụ đồng nghĩa với đáp ứng mong đợi của khách hàng, thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

Một số định nghĩa được sử dụng phổ biến: Chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng nhu cầu hoặc mong đợi của khách hàng (Lewis và Mitchell, 1990; Dotchin và Oakland, 1994a; Asubonteng et al, 1996; Wisniewski và Donnelly, 1996). Chất lượng dịch vụ là mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả dịch vụ (Parasuraman và cộng sự, 1985, 1988). Chất lượng dịch vụ có một số các đặc điểm sau:

- *Tính vượt trội:*
- *Tính đặc trưng của sản phẩm:*
- *Tính cung ứng:*
- *Tính thỏa mãn nhu cầu:*
- *Tính tạo ra giá trị:*

1.3.3. Thành phần cấu thành chất lượng dịch vụ

1.3.4. Chất lượng dịch vụ hành chính công

Theo Nguyễn Hữu Hải & Lê Văn Hòa (Học viện hành chính, 2010), hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công phải phản ánh được các yếu tố: *Mục tiêu hoạt động, Đầu vào, Quá trình giải quyết, Đầu ra và Kết quả của đầu ra.*

Theo Quyết định số 1383/QĐ-BNV ngày 28/12/2012 của Bộ Nội vụ về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước thì các tiêu chí để đo lường

sự hài lòng của người dân, tổ chức bao gồm 4 yếu tố cơ bản tạo nên chất lượng dịch vụ hành chính công, đó là *Tiếp cận dịch vụ, Thủ tục hành chính, Sự phục vụ của công chức, Kết quả giải quyết công việc của cơ quan hành chính nhà nước.*

Theo Quyết định số 1828/QĐ-UBND ngày 18/3/2010 của UBND TP Đà Nẵng quy định về việc khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, công dân đối với dịch vụ hành chính công trên địa bàn TP Đà Nẵng thì việc xây dựng các tiêu chí phục vụ cho việc khảo sát mức độ hài lòng phải đảm bảo các nội dung: *Khả năng, mức độ tiếp cận dịch vụ; Khả năng, mức độ sử dụng dịch vụ hành chính công; Chi phí (các mức thu phí và lệ phí); Cơ chế tiếp nhận, phản hồi và giám sát thông tin, khiếu nại, tố cáo; Mức độ hài lòng chung về dịch vụ hành chính công và các kiến nghị để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công.*

1.4. MỐI QUAN HỆ GIỮA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG

1.5. CÁC MÔ HÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1.5.1. Mô hình IPA (Importance – Performance Analysis)

1.5.2. Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ SERVQUAL

1.5.3. Mô hình đánh giá dựa trên kết quả thực hiện SERVPERF

1.5.4. Mô hình đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ công của Viện nghiên cứu xã hội học MORI (2004)

1.5.5. Mô hình đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức đối với hành chính công cấp quận của TS Lê Dân (2011)

1.5.6. Mô hình đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức và cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập tại tỉnh Khánh Hòa của Sở Nội vụ Khánh Hòa (2013)

CHƯƠNG 2

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

2.1. TỔNG QUAN VỀ CỤC HẢI QUAN TP ĐÀ NẴNG

2.1.1. Giới thiệu

Cục Hải quan TP Đà Nẵng là cơ quan quản lý hành chính nhà nước trực thuộc Tổng cục Hải quan, có chức năng thực hiện pháp luật về hải quan và các quy định khác của pháp luật có liên quan trên địa bàn TP Đà Nẵng.

2.1.2. Bộ máy tổ chức của Cục Hải quan TP Đà Nẵng

2.2. KHÁI QUÁT VỀ THỦ TỤC HẢI QUAN ĐỐI VỚI HÀNG HÓA XUẤT KHẨU, NHẬP KHẨU

2.2.1. Thủ tục hải quan

a. Theo định nghĩa tại Chương 2, Công ước Kyoto “*Thủ tục hải quan* là tất cả các hoạt động tác nghiệp mà bên hữu quan và Hải quan phải thực hiện nhằm đảm bảo sự tuân thủ Luật Hải quan”. Điều 4 của Luật Hải quan ban hành năm 2014 quy định: “*Thủ tục hải quan* là các công việc mà người khai hải quan và công chức hải quan phải thực hiện theo quy định của Luật này đối với hàng hóa, phương tiện vận tải”.

b. Nội dung của thủ tục hải quan là toàn bộ các công việc mà người khai hải quan và công chức hải quan phải thực hiện trong quá trình làm thủ tục hải quan, kể từ khi khai và nộp tờ khai hải quan cho đến khi có quyết định thông quan hàng hóa, hoàn thành thủ tục hải quan.

2.2.2. Quy trình thủ tục hải quan đối với hàng hóa XNK thương mại

a. Quy trình thủ tục hải quan theo phương thức thủ công

b. Quy trình thủ tục hải quan bằng phương thức điện tử

2.3. THỰC TRẠNG TÌNH HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ THỦ TỤC HẢI QUAN

2.3.1. Tình hình thực hiện thủ tục hải quan

2.3.2. Những tồn tại hạn chế

2.4. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU

2.5. MÔ HÌNH VÀ CÁC YẾU TỐ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THỦ TỤC HẢI QUAN

Qua nghiên cứu một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng, nhận thấy mô hình phân tích mức độ quan trọng – mức độ thực hiện IPA là một phương pháp tương đối dễ hiểu và dễ áp dụng. Nhờ đó có thể biết được những thuộc tính nào của dịch vụ được khách hàng đánh giá cao và những điểm mạnh, điểm yếu trong cung cấp dịch vụ để đề xuất các giải pháp, hàm ý chính sách quản lý nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. Xuất phát từ mục đích của đề tài nên mô hình IPA được tác giả sử dụng để nghiên cứu chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan.

Dựa trên cơ sở các kết quả nghiên cứu về chất lượng dịch vụ công, chất lượng dịch vụ hành chính công đã được trình bày ở chương I và tuân thủ các quy định của Bộ Nội vụ, của UBND TP Đà Nẵng về nội dung, thành phần đo lường sự hài lòng của công dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đồng thời kết hợp với đặc điểm tình hình thực tế, tác giả đề xuất các yếu tố đo lường chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan tại Cục Hải quan TP Đà Nẵng gồm 7 thành phần như sau:

1. PHƯƠNG TIỆN HỮU HÌNH
2. MỨC ĐỘ TIẾP CẬN DỊCH VỤ
3. THỦ TỤC VÀ QUY TRÌNH
4. SỰ PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ CÔNG CHỨC
5. ĐỘ TIN CẬY
6. PHÍ VÀ LỆ PHÍ
7. TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN HỒI

Với công thức xác định chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan là:

$$\text{CLDV} = \text{Mức độ thực hiện} - \text{Mức độ quan trọng}$$

$$\text{SQ} = \quad (\text{P}) \quad - \quad (\text{I})$$

2.6. NGHIÊN CỨU ĐỊNH TÍNH

2.6.1. Thảo luận nhóm

- Tập hợp các thang đo và biến quan sát của các nghiên cứu trước liên quan đến chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ hành chính công thành một bảng tổng hợp gồm 21 thang đo với 150 câu hỏi, gửi cho các thành viên của nhóm thảo luận – là các đồng nghiệp đang trực tiếp giải quyết thủ tục hải quan tại 5 Chi cục Hải quan trực thuộc Cục Hải quan TP Đà Nẵng.

- Kết quả thảo luận đã loại bỏ những thang đo và biến quan sát trùng lặp, không phù hợp với tình hình thực tế cung cấp dịch vụ hành chính công tại Việt Nam nói chung và thực hiện thủ tục hải quan tại Cục Hải quan TP Đà Nẵng nói riêng; điều chỉnh sửa đổi từ ngữ, câu hỏi cho phù hợp, dễ hiểu. Cuối cùng còn lại 9 thang đo và 61 câu hỏi.

2.6.2. Phỏng vấn với các chuyên gia

Các chuyên gia đề nghị lựa chọn, gộp thang đo có nội dung liên quan; loại bỏ thang đo không cần thiết; điều chỉnh tên một số thang đo thành phần chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan cho phù hợp và đề xuất bổ sung biến quan sát. Kết quả còn 7 thang đo với 43 câu hỏi.

2.6.3. Điều tra thử

Tiến hành phỏng vấn điều tra thử một số nhân viên phòng xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp thường xuyên làm thủ tục hải quan tại Cục Hải quan TP Đà Nẵng, tiếp thu ý kiến đóng góp nhận xét về bản câu hỏi để điều chỉnh từ ngữ cho dễ hiểu, sắp xếp các thang đo và hoàn thiện phiếu khảo sát.

2.7. XÂY DỰNG THANG ĐO

Bộ thang đo nhằm đo lường đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan thông qua 7 thành phần, bao gồm:

TT	Nội dung thang đo	Nguồn
I. Thang đo về phương tiện hữu hình – 8 biến quan sát		
1	Vị trí trụ sở làm việc được bố trí thuận tiện	Parasuraman (1998), Mori (2002), Sở nội vụ Khánh Hòa (2013)
2	Có chỗ để xe an toàn, thuận tiện, có nước uống, công trình phụ khác	
3	Việc bố trí các bộ phận làm việc hợp lý, dễ nhận biết, tạo môi trường giao tiếp bình đẳng	
4	Trang thiết bị phục vụ được trang bị hiện đại	
5	Nơi làm thủ tục được bố trí thuận tiện, rộng rãi, thoáng mát	
6	Nhà cửa công sở sạch sẽ, thiết bị phương tiện phục vụ được trang bị đầy đủ	
7	Bố trí đầy đủ sơ đồ cơ quan, bảng niêm yết thông tin, thủ tục, nội quy, quy định	
8	Trang phục nhân viên gọn gàng, sạch đẹp	
II. Thang đo về mức độ tiếp cận dịch vụ - 5 biến quan sát		
1	Có thể tìm kiếm thông tin về dịch vụ từ nhiều nguồn khác nhau	Mori (2002), Sở nội vụ Khánh Hòa(2013)
2	Có thể thực hiện dịch vụ bằng các hình thức khác nhau	
3	Thông tin về chế độ chính sách, thủ tục hành chính đều được công bố, cung cấp đầy đủ	
4	Thời gian tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ được niêm yết công khai	
5	Cơ quan và công chức chủ động tổ chức tập huấn, thông tin, giới thiệu văn bản quy phạm pháp luật mới, thủ tục hành chính mới.	
III. Thang đo về thủ tục và quy trình - 5 biến quan sát		
1	Quy định về thủ tục hành chính rõ ràng, dễ hiểu	Sở nội vụ Khánh Hòa (2013), Hồ
2	Quy định về thủ tục hành chính dễ thực hiện	
3	Quy trình thực hiện thủ tục hợp lý, đơn giản	

4	Các biểu mẫu, tờ khai, hồ sơ,.. đều được quy định cụ thể, rõ ràng, công khai	Hồng Minh (2013)
5	Khi hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ, công chức hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng bằng Phiếu yêu cầu nghiệp vụ	
IV. Thang đo về sự phục vụ của CBCC - 9 biến quan sát		
1	Công chức tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thành thạo, chuyên nghiệp, nhanh chóng	Parasuraman (1998), Mori (2002), Sở nội vụ Khánh Hòa (2013), Hồ Hồng Minh (2013)
2	Công chức đủ kiến thức chuyên môn để giải đáp các vướng mắc của doanh nghiệp	
3	Công chức trao đổi, hướng dẫn công việc rõ ràng, dễ hiểu	
4	Doanh nghiệp luôn được tiếp nhận và giải đáp kịp thời khi gặp vướng mắc hoặc chưa rõ về quy định, chính sách, thủ tục	
5	Công chức hướng dẫn, yêu cầu hồ sơ, biểu mẫu nhất quán với thông tin được niêm yết	
6	Công chức làm việc đúng giờ quy định	
7	Thái độ công chức lịch sự, thân thiện	
8	Công chức đối xử công bằng giữa các doanh nghiệp	
9	Công chức hướng dẫn nhiệt tình, đầy đủ hồ sơ, thủ tục	
V. Thang đo về độ tin cậy - 5 biến quan sát		
1	Thời gian giải quyết đúng thời hạn quy định.	Parasuraman (1998), Mori (2002), Sở nội vụ Khánh Hòa (2013)
2	Thông tin hướng dẫn, phản hồi là chính xác, kịp thời	
3	Bảo mật tốt thông tin doanh nghiệp	
4	Luôn lưu ý không để xảy ra sai sót	
5	Giải quyết công việc đúng ngay từ lần đầu	
VI. Thang đo về phí và lệ phí - 5 biến quan sát		
1	Các khoản phí và lệ phí đều công khai, rõ ràng	Viện nghiên cứu PTKTXH TP Đà Nẵng (2011), Võ Đình Công
2	Mức thu phí và lệ phí như hiện nay là phù hợp	
3	Thực hiện thu phí và lệ phí theo đúng quy định	
4	Doanh nghiệp không phải nộp thêm các loại phí ngoài danh mục đã niêm yết	
5	Doanh nghiệp không phải bồi dưỡng cho công	

	chức để được giải quyết hồ sơ nhanh hơn	(2012), Hồ Hồng Minh (2013)
VII. Thang đo về việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi - 6 biến		
1	Cơ quan có bố trí người tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	Sở nội vụ Khánh Hòa (2013)
2	Có thể gửi ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại một cách rất thuận tiện	
3	Kết quả phản hồi kịp thời	
4	Kết quả xử lý rõ ràng, thỏa đáng	
5	Các thiếu sót, vi phạm được xử lý, khắc phục kịp thời, thông báo công khai	
6	Doanh nghiệp không gặp phiền hà gì sau khi phản ánh, kiến nghị, khiếu nại	

2.8. THIẾT KẾ BẢNG CÂU HỎI

Nội dung bảng câu hỏi gồm 4 phần: Thông tin chung của doanh nghiệp; Đánh giá của doanh nghiệp về mức độ quan trọng và mức độ thực hiện thủ tục hải quan (gồm 43 câu hỏi đại diện cho 7 thành phần, các biến quan sát được đo lường bằng thang đo Likert 5 điểm); Một số ý kiến khác và Thông tin cá nhân người được phỏng vấn.

2.9. NGHIÊN CỨU ĐỊNH LƯỢNG

2.9.1. Mẫu nghiên cứu

2.9.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

a. Phương pháp thống kê mô tả

b. Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA

c. Phương pháp kiểm định độ tin cậy bằng hệ số Cronbach's Alpha

d. Kiểm định tham số trung bình hai mẫu độc lập (Independent

Samples T-test)

e. Kiểm định tham số trung bình hai mẫu phụ thuộc (Pair- Samples T-test)

f. Phân tích phương sai ANOVA

2.9.3. Phân tích ma trận IPA

CHƯƠNG 3

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. PHÂN TÍCH MÔ TẢ DỮ LIỆU THỐNG KÊ

3.1.1. Thông tin mẫu

Thông tin được thu thập bằng cách phỏng vấn trực tiếp người đi làm thủ tục hải quan trong khoảng thời gian từ ngày 16/3 đến 15/5/2015. Số lượng phiếu khảo sát được gửi đi để thu thập dữ liệu là 400, thu vào 358 phiếu, trong đó có 324 phiếu hợp lệ.

3.1.2. Đặc điểm mẫu

3.2. PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHÁM PHÁ EFA

Sau khi phân tích nhân tố khám phá, loại bỏ 2 biến có hệ số tải nhân tố $< 0,5$ đã xác định được 8 nhân tố thành phần chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan, nhiều hơn so với đề xuất ban đầu, do thành phần *Sự phục vụ của CBCC* được tách ra thành 2 nhóm, một nhóm đo lường về *kiến thức, kỹ năng, trình độ* của công chức hải quan và một nhóm đo lường về *thái độ làm việc* của công chức.

3.3. HIỆU CHỈNH THANG ĐO

Thang đo được hiệu chỉnh có 41 biến quan sát, cụ thể như sau:

(1) *Thành phần Phương tiện hữu hình (HỮU HÌNH)* gồm có 7 biến quan sát HH1, HH3, HH4, HH5, HH6, HH7, HH8.

(2) *Thành phần Mức độ tiếp cận dịch vụ (DỊCH VỤ)* gồm có 5 biến quan sát DV1, DV2, DV3, DV4, DV5 của thang đo Mức độ tiếp cận dịch vụ và 01 biến quan sát TT4 của thang đo Thủ tục và quy trình.

(3) *Thành phần Năng lực phục vụ (PHỤC VỤ)* gồm có 6 biến quan sát là PV1, PV2, PV3, PV5, PV6, PV9.

(4) *Thành phần Tiếp nhận và Xử lý thông tin phản hồi (XỬ LÝ)* gồm có 6 biến quan sát XL1, XL2, XL3, XL4, XL5, XL6.

(5) *Thành phần Phí và lệ phí (LỆ PHÍ)* gồm có 5 biến quan sát LP1, LP2, LP3, LP4, LP5.

(6) *Thành phần Độ tin cậy (TIN CẬY)* gồm có 5 biến quan sát TC1, TC2, TC3, TC4, TC5.

(7) *Thành phần Thủ tục và quy trình (THỦ TỤC)* gồm 3 biến quan sát TT1, TT2, TT3

(8) *Thành phần Thái độ phục vụ (THÁI ĐỘ)* gồm có 2 biến quan sát của thang đo Sự phục vụ của CBCC là PV7, PV8 và 01 biến quan sát TT5 của thang đo Thủ tục và quy trình.

3.4. PHÂN TÍCH ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO HIỆU CHỈNH

Kết quả phân tích độ tin cậy cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của tất cả 8 thành phần Phương tiện hữu hình, Mức độ tiếp cận dịch vụ, Năng lực phục vụ, Tiếp nhận và Xử lý thông tin phản hồi, Phí và Lệ phí, Độ tin cậy, Thủ tục và quy trình, Thái độ phục vụ đều lớn hơn 0.6 nên thang đo đảm bảo tính nhất quán nội tại. Toàn bộ 41 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến - tổng (Corrected Item – Total Correlation) lớn hơn 0.3 nên tất cả các biến đều được chấp nhận để đưa vào phân tích tiếp theo.

3.5. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG CỦA CÁC TIÊU CHÍ

3.5.1. Đánh giá của doanh nghiệp về mức độ quan trọng của các tiêu chí

Theo kết quả đánh giá của doanh nghiệp thì 4 nhóm nhân tố có điểm trung bình từ 4,35 đến 4,43 nằm ở mức độ “*Rất quan trọng*” là PHỤC VỤ, TIN CẬY, THỦ TỤC, THÁI ĐỘ; 4 nhóm có điểm trung bình từ 3,85 đến 4,12 nằm ở mức độ “*Quan trọng*” là HỮU HÌNH, DỊCH VỤ, XỬ LÝ, LỆ PHÍ.

Xét trong 41 thuộc tính có điểm đánh giá trung bình từ 3,57 đến 4,48 thì có 22 thuộc tính được đánh giá ở mức độ “*Rất quan trọng*” trong đó bao gồm toàn bộ 6 thuộc tính của thang đo PHỤC VỤ, 3 thuộc tính của thang đo THÁI ĐỘ, 3 thuộc tính của thang đo THỦ TỤC, 5 thuộc tính của thang đo ĐỘ TIN CẬY, 2 thuộc tính của thang đo LỆ PHÍ, 3 thuộc tính của thang đo DỊCH VỤ. Còn lại 19 thuộc tính được

đánh giá ở mức “*Quan trọng*”. Kết quả cho thấy càng ngày doanh nghiệp càng yêu cầu rất cao về trình độ chuyên môn nghiệp vụ và tinh thần, thái độ phục vụ của công chức nhà nước, cũng như về sự công khai minh bạch đối với thông tin, các khoản chi phí và sự đơn giản, dễ thực hiện của các thủ tục hành chính.

3.5.2. Phân tích sự khác biệt về mức độ quan trọng giữa các nhóm doanh nghiệp khác nhau

3.6. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ THỰC HIỆN CÁC TIÊU CHÍ

3.6.1. Đánh giá của doanh nghiệp về mức độ thực hiện của cơ quan hải quan

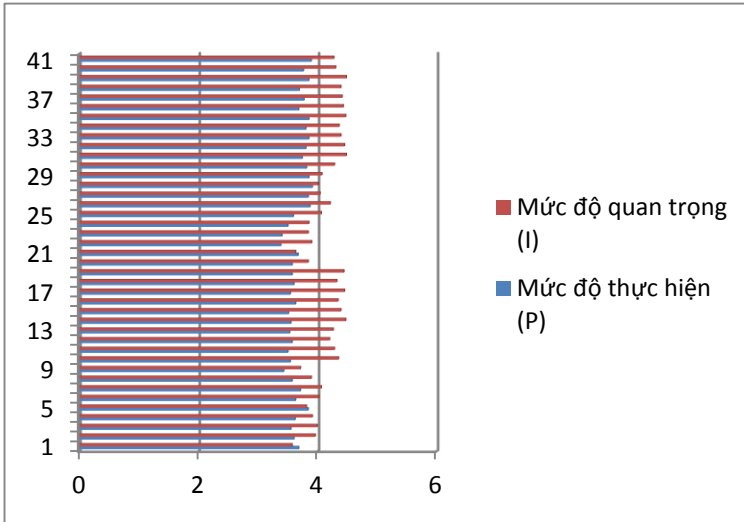
Từ bảng thống kê điểm trung bình đánh giá mức độ thực hiện của cơ quan hải quan đối với các thành phần, có thể thấy tất cả 8 nhóm nhân tố có điểm trung bình từ 3,52 đến 3,86 nằm ở mức độ “*Đồng ý*”. Xét trong 41 thuộc tính có điểm đánh giá trung bình từ 3,38 đến 3,91 thì có 2 thuộc tính được đánh giá ở mức độ “*Không có ý kiến*”, cho thấy doanh nghiệp đánh giá việc thực hiện các tiêu chí về giải quyết các khiếu nại, góp ý, phản hồi của cơ quan hải quan chưa được tốt. Còn lại 39 thuộc tính đều được đánh giá ở mức “*Đồng ý*”.

3.6.2. Phân tích sự khác biệt về đánh giá mức độ thực hiện của cơ quan hải quan giữa các nhóm doanh nghiệp khác nhau

3.7. SO SÁNH ĐIỂM TRUNG BÌNH MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG VÀ MỨC ĐỘ THỰC HIỆN

Từ kết quả so sánh, khẳng định có sự khác biệt về trị trung bình của hai nhóm mức độ thực hiện (P) và mức độ quan trọng (I). Hiệu số (P-I) cho thấy, ở tất cả 8 thành phần, mặc dù được doanh nghiệp đánh giá khá tốt, nhưng chưa có thành phần nào mức độ thực hiện dịch vụ của cơ quan hải quan đáp ứng được mong đợi của doanh nghiệp. Qua xem xét các thuộc tính thì chỉ có 4 thuộc tính *Vị trí trụ sở làm việc của cơ quan hải quan được bố trí thuận tiện (HH1)*; *Nhà cửa công sở sạch sẽ, thiết bị phương tiện phục vụ được trang bị đầy đủ (HH6)*; *Doanh nghiệp có*

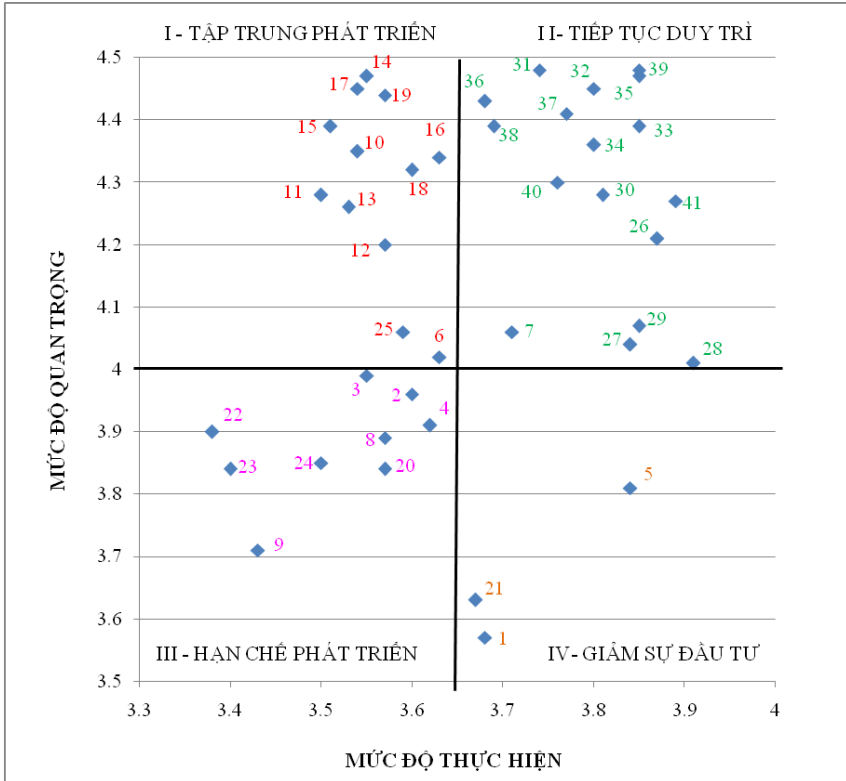
thể gửi ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại một cách rất thuận tiện (XL2) và Thực hiện thu phí và lệ phí theo đúng quy định (LP3) có Sig. (2-tailed) > 0.05 nên không có sự khác biệt về trị trung bình giữa mức độ thực hiện và mức độ quan trọng. Có nghĩa là việc thực hiện các tiêu chí này của cơ quan hải quan đã đáp ứng được những gì mà doanh nghiệp hoạt động xuất nhập khẩu quan tâm.



Hình 3.1. So sánh mức độ quan trọng và mức độ thực hiện các thành phần chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan

Kết quả so sánh 41 thuộc tính và hiệu số P-I cho thấy chỉ có 3 thuộc tính có hiệu số P-I mang dấu dương là *HH1*, *HH6*, *XL2* thể hiện mức độ thực hiện của cơ quan hải quan tốt hơn mức độ quan trọng mà doanh nghiệp đánh giá. Còn lại, nhìn chung chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan chưa thỏa mãn được nhu cầu của doanh nghiệp. Qua biểu đồ, có thể dễ dàng nhận thấy một số khoảng cách khá rõ ràng giữa mức độ quan trọng và mức độ thực hiện các thuộc tính, trong đó mức độ quan trọng luôn cao hơn mức độ thể hiện.

3.8. ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THỦ TỤC HẢI QUAN THÔNG QUA MÔ HÌNH IPA



Hình 3.2. Sơ đồ ma trận IPA về dịch vụ thủ tục hải quan

CHƯƠNG 4

HÀM Ý CHÍNH SÁCH VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.2. HÀM Ý CHÍNH SÁCH

4.2.1. Tập trung phát triển

a. Nâng cao năng lực phục vụ của CBCC

- Công tác quản lý cán bộ công chức
- Nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn nghiệp vụ thông qua:
 - + Công tác tuyển dụng
 - + Đào tạo, bồi dưỡng
- Nâng cao kỹ năng

b. Công khai, minh bạch thủ tục hành chính và các thông tin cần thiết

4.2.2. Tiếp tục duy trì

a. Nâng cao thái độ phục vụ của CBCC

b. Chế độ đãi ngộ

c. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính

- Nâng cao hiệu quả công tác xây dựng thể chế
- Nâng cao chất lượng và mức độ tự động của thủ tục hải quan điện tử
- Triển khai cơ chế một cửa quốc gia, tiến tới cơ chế một cửa Asean

4.2.3. Hạn chế phát triển

4.2.4. Giảm sự đầu tư

4.3. KIẾN NGHỊ

4.3.1. Bộ Tài Chính

- Kiến nghị Chính Phủ ban hành các văn bản pháp lý về chế độ chính sách xuất nhập khẩu thống nhất áp dụng cho nhiều bộ ngành.

- Rà soát, hoàn chỉnh hệ thống pháp luật về hải quan để tránh chồng chéo, mâu thuẫn giữa các văn bản và tạo thuận lợi cho ngành hải quan khi thực thi, đồng thời đảm bảo đơn giản hóa các thủ tục theo hướng phù hợp với thông lệ quốc tế.

- Tăng cường kiểm tra giám sát việc cập nhật đầy đủ, kịp thời bộ thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan và các điều chỉnh sửa đổi bổ sung trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Lựa chọn đội ngũ xây dựng chính sách có năng lực chuyên môn nghiệp vụ giỏi về cả lý thuyết lẫn thực tiễn và kỹ năng xây dựng văn bản. Cần tăng cường công tác thông tin tuyên truyền, thu hút sự quan tâm và lấy ý kiến cộng đồng doanh nghiệp trong các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật.

4.3.2. Các Bộ ngành liên quan

- Nhanh chóng hoàn thiện việc mã hóa danh mục các mặt hàng thuộc diện quản lý theo chuyên ngành để cơ quan hải quan đưa vào hệ thống xử lý dữ liệu điện tử nhằm thực hiện phân luồng tự động và công khai minh bạch cho doanh nghiệp dễ thực hiện.

- Đề nghị các bộ ngành liên quan, ngân hàng, kho bạc, công an, biên phòng,... tiếp tục phối hợp cùng với ngành hải quan, trao đổi liên kết thông tin điện tử để triển khai thực hiện e-Permit; e-C/O; e-Manifest; e-Clearance và e-Payment. Đây cũng là cơ sở để triển khai thành công cơ chế một cửa quốc gia.

- Nhanh chóng xây dựng, hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật liên quan và hệ thống công nghệ thông tin để kết nối thực hiện Cơ chế một cửa quốc gia NSW; Phối hợp xây dựng quy chế, quy trình triển khai Cơ chế một cửa quốc gia NSW.

4.3.3. Tổng cục Hải quan

- Kiến nghị Bộ Tài chính xây dựng chế độ đãi ngộ, chính sách tiền lương hợp lý để khuyến khích động viên cán bộ công chức hải quan làm việc trong môi trường nhạy cảm, tạo tâm lý yên tâm, ổn định công tác, hạn chế tình trạng phiền hà, tiêu cực.

- Xây dựng và hoàn thiện mô tả chức danh công việc và bộ tiêu chuẩn năng lực để thống nhất thực hiện trong toàn ngành.

- Xây dựng các hệ thống phần mềm trợ giúp hoạt động quản lý nguồn nhân lực dựa trên phương pháp quản lý nguồn nhân lực hiện đại.
- Lập kế hoạch và nâng cao chất lượng tuyển dụng, đảm bảo tuyển dụng công chức phù hợp với nhu cầu. Có cơ chế thu hút nhân lực trình độ cao thông qua thi tuyển công chức và chính sách đãi ngộ thỏa đáng.
- Nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn, hội nghị, hội thảo. Thường xuyên tổ chức các lớp chuyên sâu về nghiệp vụ hải quan cho toàn bộ CBCC.
- Nâng cấp trang thiết bị CNTT, hệ thống mạng truyền thông trong toàn ngành. Tập trung đầu tư, hiện đại hóa các trụ sở làm việc, địa điểm kiểm tra hàng hóa tập trung; các trang thiết bị kỹ thuật, công cụ hỗ trợ; hạ tầng truyền thông và công nghệ thông tin phù hợp với từng hải quan địa phương.
- Tăng cường kiểm tra giám sát việc cập nhật đầy đủ, kịp thời bộ thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan và các điều chỉnh sửa đổi bổ sung trên trang website của ngành.

4.3.4. Cục Hải quan TP Đà Nẵng

- Thường xuyên quán triệt tư tưởng, thay đổi nhận thức về thái độ phục vụ của công chức hải quan. Tăng cường tuyên truyền phổ biến Tuyên ngôn phục vụ khách hàng đã được điều chỉnh năm 2015 đến toàn thể CBCC, đến cộng đồng doanh nghiệp làm thủ tục trên địa bàn.
- Xây dựng bộ tiêu chí cụ thể để doanh nghiệp đánh giá cán bộ công chức và công khai cho doanh nghiệp theo dõi, giám sát.
- Bố trí điều động cán bộ, công chức phù hợp với nhu cầu thực tế của vị trí công tác và trình độ chuyên môn, năng lực sở trường của công chức, theo nguyên tắc “đúng người, đúng việc”, khách quan, dân chủ.
- Lựa chọn CBCC giỏi nghiệp vụ và có khả năng sư phạm để đào tạo thành đội ngũ chuyên gia nòng cốt trong một số lĩnh vực nhằm tham mưu cho lãnh đạo và hướng dẫn nghiệp vụ cho CBCC.

- Xác định và cử đi học đúng đối tượng để phát huy hiệu quả những kiến thức, kỹ năng được đào tạo, bồi dưỡng. Tăng cường công tác tự đào tạo tại Cục và tại các Chi cục Hải quan.

- Có cơ chế động viên khuyến khích và khen thưởng phù hợp, xứng đáng cho những cải tiến, sáng kiến của CBCC để họ phát huy hết năng lực.

- Tăng cường kiểm tra giám sát việc cập nhật đầy đủ, kịp thời bộ thủ tục hành chính trong lĩnh vực hải quan và các điều chỉnh sửa đổi bổ sung tại các địa điểm làm thủ tục hải quan và trên trang website Cục.

- Nâng cao chất lượng thông tin tuyên truyền trên trang thông tin điện tử website của Cục. Thành lập tổ tư vấn trực tuyến để trả lời, hướng dẫn giải quyết kịp thời những khó khăn vướng mắc của doanh nghiệp.

- Tổ chức thêm nhiều Hội nghị, hội thảo, tập huấn hướng dẫn chính sách pháp luật hải quan; tổ chức thêm nhiều lớp tập huấn về văn hoá công sở.

- Xây dựng cụ thể bảng nội quy văn hóa công sở trong đó có kiểm tra, đánh giá chấm điểm.

4.3.5. Về phía doanh nghiệp

- Chủ động nghiên cứu, tìm hiểu chủ trương, chính sách, pháp luật, các thông tin về quản lý hoạt động xuất nhập khẩu, các thủ tục hành chính về lĩnh vực hải quan. Tham gia đầy đủ các chương trình tập huấn, tuyên truyền, đối thoại doanh nghiệp, tham vấn Hải quan – Doanh nghiệp để nắm bắt thông tin kịp thời, thực hiện đúng quy định và xử lý các vướng mắc phát sinh.

- Đầu tư trang bị máy móc, thiết bị công nghệ thông tin, phần mềm và kết nối với các cơ quan liên quan để việc thực hiện thông quan điện tử, cơ chế một cửa quốc gia được thông suốt.

- Thẳng thắn góp ý những vướng mắc, hạn chế, tồn tại về thủ tục, chính sách của cơ quan hải quan để điều chỉnh và sửa đổi cho phù hợp; kịp thời phản ánh những hành vi gây phiền hà, tiêu cực của cán bộ công chức qua các đường dây nóng để các cấp quản lý có biện pháp xử lý.

4.4. HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

Mặc dù đã có nhiều cố gắng nhưng nghiên cứu vẫn không tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế về cơ sở lý luận và khả năng, kỹ năng của người nghiên cứu:

- Tác giả chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc điều tra phỏng vấn cũng như thu thập thông tin, chưa làm cho người được khảo sát chú tâm trọn vẹn đến câu trả lời nên thông tin thu thập chưa phản ánh chính xác và đầy đủ về chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan.

- Số lượng mẫu chưa đủ lớn nên mức độ khái quát chưa cao.

- Đối tượng nghiên cứu chỉ mới là các doanh nghiệp hoạt động xuất nhập khẩu, đại lý làm thủ tục hải quan chứ chưa mở rộng cho tất cả các đối tượng làm thủ tục hải quan nên hiệu quả còn có giới hạn.

- Nghiên cứu chỉ mới xem xét đánh giá các thành phần chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan tại Cục Hải quan thành phố Đà Nẵng trên cơ sở ý kiến của doanh nghiệp mà chưa xem xét chúng trong các mối quan hệ khác như năng lực hiện có của ngành hải quan cũng như chưa có thông tin đối chiếu, so sánh với các cơ quan ban ngành khác có liên quan.

KẾT LUẬN

Nâng cao chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan là yêu cầu có tính tất yếu và là nhiệm vụ trọng tâm của kế hoạch cải cách, phát triển, hiện đại hóa hải quan không chỉ trong giai đoạn 2011-2015 mà còn cho cả giai đoạn 2016-2020. Đề tài nghiên cứu, ngoài việc xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan, còn đưa ra cái nhìn mới về mối quan hệ giữa hải quan và doanh nghiệp theo hướng coi doanh nghiệp là khách hàng của cơ quan hải quan – một tổ chức cung cấp dịch vụ hành chính công. Đây là xu hướng chung của công cuộc cải cách hành chính nhà nước nói chung và cơ quan hải quan nói riêng.

Các doanh nghiệp đã chấm điểm mức độ quan trọng của các tiêu chí chất lượng dịch vụ hải quan và mức độ thực hiện các tiêu chí này của Cục Hải quan TP Đà Nẵng. Đây chính là nguồn thông tin quý giá để cơ quan hải quan nhận diện những mặt làm tốt cũng như chưa tốt để có những giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ trong các năm tiếp theo.

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu và phân tích thực trạng, luận văn đã đề cập đến các hàm ý chính sách, giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ thủ tục hải quan và để làm được điều này thì cần phải có quan tâm, đầu tư, phối hợp của các cấp quản lý, của các bộ ngành; sự tham gia của cộng đồng doanh nghiệp; sự ủng hộ của xã hội và đặc biệt là sự tích cực, chủ động của ngành hải quan nói chung và Cục Hải quan TP Đà Nẵng nói riêng nhằm thực hiện một cách đồng bộ các giải pháp này thì kết quả mới đi vào chiều sâu, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của cộng đồng doanh nghiệp và xã hội.

Tuy đã có nhiều cố gắng nhưng luận văn vẫn còn những hạn chế nhất định, rất mong ý kiến đóng góp của quý thầy cô và bạn đọc để đề tài được tiếp tục hoàn thiện hơn./.