

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐOÀN HỒNG CHUYÊN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ
ĐỐI VỚI HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU
TẠI CỤC HẢI QUAN QUẢNG NINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

THÁI NGUYÊN -2018

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH

ĐOÀN HỒNG CHUYÊN

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ
ĐỐI VỚI HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU
TẠI CỤC HẢI QUAN QUẢNG NINH

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. ĐỖ QUANG QUÝ

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng Tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa được công bố trong các công trình khác.

Quảng Ninh, ngày 15 tháng 06 năm 2018

Học viên

Đoàn Hồng Chuyên

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đối với PGS - TS. Đỗ Quang Quý, Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên về những hướng dẫn chi tiết và tận tình trong suốt quá trình nghiên cứu và viết Luận văn này.

Nhân đây, tác giả cũng xin trân trọng cảm ơn các Thầy, Cô là Giáo sư, Phó giáo sư, Tiến sĩ đã trực tiếp giảng dạy lớp Cao học Quản lý kinh tế Khóa 13C niên khóa 2016- 2018.

Tôi cũng vô cùng cảm ơn Lãnh đạo Cục hải quan tỉnh Quảng Ninh, các bạn đồng nghiệp và các bạn học lớp K13C Cao học Quản lý kinh tế khóa 2016-2018 Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện và giúp đỡ Tôi về thời gian, tài liệu tham khảo trao đổi thông tin góp phần cho việc hoàn thiện Luận văn này.

Tác giả đặc biệt không quên những người thân trong gia đình đã luôn luôn cảm thông, động viên và khích lệ trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu để hoàn thành khóa học..

Quảng Ninh, ngày 15 tháng 06 năm 2018

Học viên

Đoàn Hồng Chuyên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT TIẾNG VIỆT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	ix
GIẢI THÍCH MỘT SỐ THUẬT NGỮ CHUYÊN NGÀNH	x
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	4
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Đóng góp và ý nghĩa khoa học của luận văn	5
5. Kết cấu của luận văn	5
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ	6
1.1. Dịch vụ hải quan điện tử	6
1.1.1. Dịch vụ hải quan	6
1.1.2. Dịch vụ hải quan điện tử.....	9
1.1.3. Vai trò của dịch vụ hải quan điện tử đối với hoạt động XNK hàng hóa	12
1.2. Chất lượng dịch vụ hải quan điện tử.....	15
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ hải quan điện tử và nội dung chất lượng dịch vụ hải quan điện tử.....	15
1.2.2. Tác động của chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đến doanh nghiệp và cơ quan hải quan.....	17
1.2.3. Một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ	18
1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ điện tử	26
1.2.5. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử	31

1.3. Cơ sở thực tiễn về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đối với hàng hóa XNK	33
1.3.1. Kinh nghiệm ở một số Cục hải quan.....	33
1.3.2. Bài học kinh nghiệm cho Cục Hải quan Quảng Ninh.....	37
Chương 2:PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	39
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	39
2.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu.....	39
2.2.1. Mô hình nghiên cứu	39
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	41
2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin	41
2.3.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	44
2.3.3. Phương pháp xử lý thông tin.....	44
2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	48
2.4.1. Một số chỉ tiêu đánh giá thực trạng hoạt động tại Cục Hải Quan Quảng Ninh	48
2.4.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ hải quan điện tử.....	48
Chương 3:THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HẢI QUAN ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU TẠI CỤC HẢI QUAN QUẢNG NINH.....	50
3.1. Giới thiệu tổng quan về Cục Hải quan Quảng Ninh.....	50
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Cục Hải quan Quảng Ninh.....	50
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức Cục Hải quan Quảng Ninh ...	51
3.1.3. Cơ cấu tổ chức Cục Hải quan Quảng Ninh.....	53
3.1.4. Tình hình XNK hàng hóa tại Cục Hải quan Quảng Ninh.....	55
3.2. Đánh giá về dịch vụ hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Cục Hải quan Quảng Ninh	60
3.2.1. Dịch vụ hải quan điện tử đối với hàng hoá xuất nhập khẩu tại các Chi cục của Cục Hải Quan Quảng Ninh	60

3.2.2. Kết quả điều tra doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Cục hải quan tỉnh Quảng Ninh.....	65
3.3. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đối với hàng hóa XNK	75
3.3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha.....	75
3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá	77
3.3.3. Phân tích hồi quy.....	79
3.4. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Cục Hải Quan Quảng Ninh.....	81
3.4.1. Điểm mạnh	81
3.4.2. Điểm yếu	82
3.4.3. Nguyên nhân điểm yếu	83
Chương 4:GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤHẢI QUAN ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨUTẠI CỤC HẢI QUAN QUẢNG NINH	92
4.1. Mục tiêu, phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đối với hàng hoá XNK đến năm 2020	92
4.1.1. Mục tiêu phát triển dịch vụ hải quan điện tử đối với hàng hóa XNK đến năm 2020	92
4.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đối với hàng hoá XNK đến năm 2020.....	95
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Cục Hải quan Quảng Ninh.....	97
4.2.1. Hoàn thiện cơ cấu tổ chức quản lý.....	97
4.2.2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ đối tượng sử dụng dịch vụ hải quan điện tử.....	97
4.2.3. Chính sách chất lượng và quản lý chất lượng dịch vụ hải quan	99
4.2.4. Tăng cường hệ thống cơ sở vật chất và hệ thống thông tin CSDL.....	103

4.2.5. Tăng cường công tác đào tạo bồi dưỡng, bố trí, chế độ đãi ngộ đối với CBCC thực hiện dịch vụ hải quan	104
4.2.6. Giải pháp khác.....	107
4.3. Một số kiến nghị.....	107
4.3.1. Kiến nghị với UBND tỉnh	107
4.3.2. Kiến nghị với Tổng cục hải quan	108
KẾT LUẬN	111
TÀI LIỆU THAM KHẢO	113
PHỤ LỤC	116

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT TIẾNG VIỆT

CBCC	Cán bộ công chức
CBCC, NV	Cán bộ công chức, nhân viên
CNTT	Công nghệ thông tin
DN	Doanh nghiệp
DVHQĐT	Dịch vụ hải quan điện tử
NK	Nhập khẩu
NSNN	Ngân sách nhà nước
TTDL	Trung tâm dữ liệu
TTHQĐT	Thủ tục hải quan điện tử
XK	Xuất khẩu
XNC	Xuất nhập cảnh
XNK	Xuất nhập khẩu

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT TIẾNG ANH

	Tiếng Anh	Tiếng Việt
ISO	International Organization for Standardization	Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế
CPTPP	Trans Pacific Partnership Agreement	Hiệp định đối tác xuyên Thái Bình Dương
VNACCS	Vietnam Automated Cargo Clearance System	Hệ thống thông quan hàng hóa tự động Việt Nam
VCIS	Vietnam Custom Intelligence Information System	Hệ thống thông tin tình báo Hải quan Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Hình 2.1. Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ hải quan điện tử	40
Bảng 2.1. Phiếu thu thập thông tin sơ cấp.....	42
Bảng 2.2. Thang đo Likert 5	43
Bảng 3.1: Thống kê số lượng doanh nghiệp XNK	55
Bảng 3.2. Thống kê số lượng tờ khai XNK	56
Bảng 3.3. Thống kê kim ngạch hàng hóa XNK	56
Bảng 3.4. Bảng tổng hợp các vụ vi phạm đã bị xử lý	57
Bảng 3.5. Tổng hợp những chỉ tiêu qua mẫu điều tra thu thập.....	66
Bảng 3.6. Bảng thu thập tính tin cậy về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử Cục hải quan tỉnh Quảng Ninh	67
Bảng 3.7. Bảng thu thập sự đáp ứng về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử Cục Hải quan tỉnh Quảng Ninh	68
Bảng 3.8. Bảng thu thập sự bảo đảm về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử Cục hải quan tỉnh Quảng Ninh	70
Bảng 3.9. Bảng thu thập sự đồng cảm về dịch vụ hải quan điện tử Cục hải quan tỉnh Quảng Ninh.....	72
Bảng 3.10. Bảng thu thập tính hữu hình về dịch vụ hải quan điện tử Cục hải quan tỉnh Quảng Ninh	73
Bảng 3.11. Sự hài lòng của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ hải quan điện tử.....	75
Bảng 3.12. Kết quả kiểm định Cronbach' alpha.....	76
Bảng 3.13: Kết quả phân tích KMO của nhân tố độc lập	77
Bảng 3.14. Ma trận nhân tố xoay	77
Bảng 3.15. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp(điều chỉnh sau phân tích Cronbach's Alpha và nhân tố khám phá).....	78
Bảng 3.16. Kết quả phân tích KMO của nhân tố phụ thuộc	78
Bảng 3.17. Kết quả phân tích hồi quy của mô hình.....	79
Bảng 3.18. Kết quả phân tích hồi quy đa biến	80