

Đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng thủ tục hải quan điện tử: Nghiên cứu thực tế tại Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Cái Mép, Bà Rịa - Vũng Tàu

Mai Thị Cẩm Tú

Trường Đại học Kinh tế - Luật, Đại học Quốc gia TP.HCM

Lữ Lâm

Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Cái Mép, Bà Rịa – Vũng Tàu.

Nhận bài 29/05/2017 - Duyệt đăng: 15/08/2017

Tóm tắt

Hải quan điện tử ngày càng đóng vai trò rất quan trọng đối với quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, công tác quản lý nhà nước và doanh nghiệp tham gia khai báo hải quan. Nghiên cứu này tập trung đo lường sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng thủ tục hải quan điện tử, nghiên cứu thực tế tại Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Cái Mép tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu. Bằng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp phương pháp nghiên cứu định lượng với quy trình nghiên cứu chặt chẽ, khảo sát 250 doanh nghiệp, nghiên cứu đã chỉ ra được những kết luận quan trọng như sau: (i) Mức độ hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ hải quan điện tử chưa cao (điểm trung bình đạt được 3,74/5 điểm); và (ii) Sáu yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục đó là: Phương tiện hữu hình (0,305); Tính đảm bảo (0,266); Tính đáp ứng (0,248); Sự đồng cảm (0,184); Độ tin cậy (0,175) và Phương tiện hỗ trợ (0,096). Từ kết quả nghiên cứu này, nhóm tác giả đề xuất một số hàm ý chính sách để nâng cao chất lượng thủ tục hải quan điện tử tại Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Cái Mép tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

Từ khóa: *Chất lượng dịch vụ, hải quan điện tử, sự hài lòng.*

Abstract

E-customs plays an increasingly important role in the process of international economic integration, state management and enterprise. The present research aims to measure the enterprise's satisfaction on quality of e-customs procedures in Cai Mep Port, Ba Ria - Vung Tau Province. We used the qualitative research and quantitative research methods with rigorous research process. We surveyed 250 enterprises in Cai Mep Port, Ba Ria - Vung Tau Province. The findings results showed that enterprise's satisfaction on quality of e –customs procedures was not high (achived 3.74/5 point); six factors affecting to enterprise's satisfaction on quality of e –customs procedures are: Tangible (0.305); Assurance (0.266); responsiveness (0.248); empathy (0.184); reliability (0.175) and support (0.096) (support include: e-customs software and parking). The result provide some recommendations for the Cai Mep Port, Ba Ria - Vung Tau Province to improve the quality of e –customs procedures, identify key factors and create appreciate customs policies.

Keywords: *E-customs, satisfaction, service quality.*