BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT

NGÔ BÌNH SANG

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CHI CỤC THUẾ THÀNH PHỐ PHAN THIẾT

CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ 60340102

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Bình Thuận - 2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHAN THIẾT

NGÔ BÌNH SANG

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CHI CỤC THUẾ THÀNH PHỐ PHAN THIẾT

CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ 60340102

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC
PGS. TS. ĐINH PHI HỔ

Bình Thuận - 2019

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN i
LỜI CẢM ƠN ii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT iii
DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ iv
DANH MỤC CÁC BẢNG v
TÓM TẮT vi
ABSTRACT vii
CHƯƠNG 1: PHẦN MỞ ĐẦU 1
1.1. Lý do chọn đề tài: 1
1.2. Mục tiêu nghiên cứu: 2
1.3. Câu hỏi nghiên cứu: 3
1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu: 3
1.5. Phương pháp nghiên cứu: 4
1.6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu: 4
1.7. Những điểm nổi bậc của luận văn: 5
1.8. Cấu trúc của luận văn: 5
CHƯƠNG 2: TỔNG QUAN TÀI LIỆU VÀ 7
CƠ SỞ LÝ THUYẾT 7
2.1. Tổng quan về quản lý thuế: 7
2.1.1. Khái niệm: 7
2.1.2. Nội dung quản lý thuế: 8
2.1.3. Nguyên tắc quản lý thuế: 8
2.1.4. Các chủ thể liên quan đến quản lý thuế: 9
2.1.4.1. Cơ quan quản lý thuế: 9
2.1.4.2. Người nộp thuế: 9
2.1.5. Các tiêu chí đánh giá hệ thống quản lý thuế: 9

2.1.6. Một số dịch vụ hành chính thuế: 12
2.2. Chất lượng dịch vụ: 14
2.3. Dịch vụ hành chính công: 15
2.4. Chất lượng dịch vụ công: 17
2.5. Sự hài lòng của khách hàng: 18
2.6. Mối quan hệ giữa sự hài lòng của NNT và chất lượng dịch vụ của cơ quan thuế. 20
2.7. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ: 21
2.7.1 Mô hình SERVQUAL của Parasuraman và cộng sự 22
2.7.2 Mô hình sự thỏa mãn khách hành của Zeithaml và Bitner 24
2.7.3 ACSI - Mô hình Chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ 25
2.7.4 ECSI - Mô hình chỉ số hài lòng Châu Âu (ECSI) 26
2.8. Các nghiên cứu trước về đánh giá chất lượng dịch vụ 28
2.8.1 Các nghiên cứu trong nước: 28
2.8.2 Các nghiên cứu nước ngoài: 29
2.9. Đề xuất mô hình nghiên cứu và giả thuyết: 30
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VÀ PHƯƠNG PHÁP 34
NGHIÊN CỨU 34
3.1. Tổng quan về Chi cục Thuế TP Phan Thiết: 34
3.1.1. Vị trí, chức năng: 34
3.1.2. Nhiệm vụ và quyền hạn: 34
3.1.3. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ: 37
3.1.3.1 Cơ cấu tổ chức: 37
3.1.3.2 Nét nổi bật công tác quản lý thuế: 38
3.2. Tình hình thực trạng về việc cung ứng dịch vụ tại Chi cục Thuế TP Phan Thiết: 41
3.2.1. Kết quả thực hiện cải cách hành chính thuế: 41
3.2.2. Những tồn tại, hạn chế: 48

3.3. Phương pháp nghiên cứu:.....49
3.3.1 Quy trình nghiên cứu: 50
3.3.2 Nghiên cứu định tính:.....51
3.3.2.1 Thảo luận nhóm, phỏng vấn:.....51
3.3.2.2 Thiết kế bảng câu hỏi khảo sát: 52
3.3.2.3 Thang đo hiệu chỉnh.....52
3.3.3 Nghiên cứu định lượng:.....53
3.3.3.1 Kỹ thuật lấy mẫu và kích thước mẫu:.....53
3.3.3.2 Kế hoạch phân tích dữ liệu 54
CHƯƠNG 4: PHÂN TÍCH VÀ THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU 60
4.1. Giới thiệu: 60
4.2. Kết quả nghiên cứu: 60
4.2.1. Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu:.....60
4.2.2. Kết quả kiểm định chất lượng thang đo Cronbach's Alpha: 65
4.2.3. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA: 68
4.2.4. Kết quả phân tích hồi quy tuyến tính:.....75
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ 80
5.1 Kết luận: 80
5.2 Hàm ý quản trị:.....81
5.2.1 Nâng cao tính công khai, minh bạch thông tin:.....81
5.2.2 Nâng cao năng lực phục vụ đối với người nộp thuế:.....83
5.2.3 Cải thiện hạ tầng cơ sở.....835
5.2.4 Mở rộng áp dụng cho ngành thuế tỉnh Bình Thuận.....836
5.3 Một số hạn chế của Luận văn:.....86
KẾT LUẬN LUẬN VĂN.....88
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....889
PHỤC LỤC.....95

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi với sự giúp đỡ của giảng viên hướng dẫn. Các số liệu, kết quả nêu trong Luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện Luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong Luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Bình Thuận, ngày 22 tháng 3 năm 2019
Học Viên Thực Hiện Luận Văn

Ngô Bình Sang

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành gởi lời cảm ơn đến Quý Thầy Cô trong Khoa Đào tạo Sau Đại Học Trường Đại học Phan Thiết đã đã hết lòng truyền đạt những kiến thức trong suốt thời gian mà tôi được học tại trường.

Tôi xin chân thành gởi lời cảm ơn đến thầy PGS. TS. Đinh Phi Hổ, người hướng dẫn khoa học của luận văn, đã hướng dẫn tận tình, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm giúp tôi tiếp cận thực tiễn, phát hiện đề tài và hoàn thành luận văn này.

Sau cùng, tôi xin chân thành cảm ơn đến gia đình, bạn bè, và đặc biệt là ban lãnh đạo Chi cục Thuế TP Phan Thiết và đồng nghiệp đã tận tình hỗ trợ, góp ý và giúp đỡ tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu.

Trong quá trình hoàn tất đề tài, mặc dù đã cố gắng tham khảo nhiều tài liệu, tranh thủ nhiều ý kiến đóng góp, song thiếu sót là điều không thể tránh khỏi. Rất mong nhận được thông tin đóng góp quý báu từ Quý Thầy, Cô, Đồng nghiệp và các bạn.

Xin chân thành cám ơn!

Bình Thuận, ngày 22 tháng 3 năm 2019

Người viết

Ngô Bình Sang

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Các chữ viết tắt	Diễn giải
CCHC	Cải cách hành chính
CCNT	Cưỡng chế nợ thuế
CCT	Chi cục Thuế
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
EFA	Exploratory Factor Analysis
KKKTT	Kê khai kế toán thuế
NSNN	Ngân sách Nhà nước
NTT	Người nộp thuế
OECD	Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế
QLN	Quản lý nợ
Servqual	Service Quality
TB	Trước bạ
TH	Tin học
TP	Thành phố
TTHC	Thủ tục hành chính
TTHT	Tuyên truyền hỗ trợ
TTNN	Trách nhiệm hữu hạn

DANH MỤC CÁC HÌNH, SƠ ĐỒ

Trang

Hình 2.1: Mô hình SERVQUAL 24
Hình 2.2: Mô hình sự thỏa mãn khách hành của Zeithaml và Bitner 26
Hình 2.3: Mô hình chỉ số hài lòng khách hàng của Mỹ 26
Hình 2.4: Mô hình chỉ số hài lòng Châu Âu 28
Hình 2.5: Mô hình lý thuyết về các yếu tố ảnh hướng đến chất lượng dịch vụ tại Chi cục thuế TP Phan Thiết 33
Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức của Chi cục Thuế TP Phan Thiết 37
Hình 3.1: Kết quả thu Ngân sách giai đoạn 2014 - 2018 41
Hình 3.2: Hình thức tuyên truyền, hỗ trợ NNT giai đoạn 2014 - 2018 42
Hình 3.3: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ giai đoạn 2014 - 2018 48
Biểu đồ 4.1: Scree, phân tích nhân tố khám phá EFA 71

DANH MỤC CÁC BẢNG

Trang

Bảng 3.1: Quy trình nghiên cứu 51
Bảng 4.1: Loại hình doanh nghiệp 61
Bảng 4.2: Vốn đăng ký kinh của DN 61
Bảng 4.3: Ngành nghề kinh doanh của DN 62
Bảng 4.4: Liên hệ khi gặp vướng mắc về thuế 63
Bảng 4.5: Số lần liên hệ cơ quan thuế để được tư vấn, hỗ trợ 64
Bảng 4.6: Hình thức liên hệ với cơ quan thuế 65
Bảng 4.7: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp 66
Bảng 4.8: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha thang đo sự hài lòng của người nộp thuế lần 1 67
Bảng 4.9: Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha thang đo sự hài lòng của người nộp thuế lần 2 68
Bảng 4.10: Tổng hợp các thang đo và biến quan sát bị loại 68
Bảng 4.11: Kết quả kiểm tra KMO and Bartlett's Test cho biến độc lập 69
Bảng 4.12: Tổng phương sai được giải thích 69
Bảng 4.13: Ma trận nhân tố xoay khi phân tích EFA các biến độc lập 71
Bảng 4.14: Tổng hợp thang đo mới 73
Bảng 4.15: KMO and Bartlett's Test cho biến phụ thuộc 74
Bảng 4.16: Tổng phương sai của biến phụ thuộc 74
Bảng 4.17: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của biến phụ thuộc 75
Bảng 4.18: Kết quả phân tích hệ số hồi quy 76
Bảng 4.19: Tóm tắt mô hình 77
Bảng 4.20: Phân tích phương sai (ANOVA) 77
Bảng 4.21: Kết quả kiểm định Park với dạng đồ thị 78
Bảng 4.22: Mức độ tác động của các biến độc lập 79

TÓM TẮT

Nghiên cứu này khám phá tác động của các nhân tố thuộc chất lượng dịch vụ công tác động đến sự hài lòng của người nộp thuế nhìn từ góc độ người nộp thuế. Dựa trên cơ sở lý thuyết và sự kế thừa các mô hình nghiên cứu của các tác giả trước, một mô hình lý thuyết cùng sáu giả thuyết nghiên cứu được đề nghị.

Cuộc khảo sát định lượng gồm 2 bước: nghiên cứu sơ bộ (n = 10) và nghiên cứu chính thức (n = 300) đã được tiến hành. Phương pháp xử lý dữ liệu bằng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA). Mô hình lý thuyết được kiểm định thông qua phương pháp phân tích hồi quy tuyến tính.

Kết quả cho thấy "Công khai, minh bạch thông tin", "Năng lực phục vụ" và "Hạ tầng cơ sở" là ba nhân tố chính liên quan đến sự hài lòng của người nộp thuế tại Chi cục Thuế TP Phan Thiết. Mô hình điều chỉnh phù hợp với dữ liệu hơn mô hình đề nghị. Do đó, chỉ có ba trong sáu giả thuyết nghiên cứu được chấp nhận.

Trong ba nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế tại Chi cục Thuế TP Phan Thiết thì "Công khai, minh bạch thông tin" là nhân tố có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất tiếp đến là "Năng lực phục vụ" và cuối cùng là "Hạ tầng cơ sở".

Kết quả nghiên cứu có ý nghĩa đối với các nhà quản trị tại Chi cục Thuế TP Phan Thiết trong việc đề ra các chính sách và một số biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại Chi cục của mình.

ABSTRACT

This study explored the impact of factors of service quality affects the satisfaction of the taxpayer from the perspective of taxpayers. Based on the theoretical basis and the successor models of the authors studied before, a theoretical model with six hypotheses were proposed.

The quantitative survey includes two steps: Preliminary study (n = 20) and formal study (n = 300) was conducted. Method of data processing by means of the coefficient of reliability Cronbach's Alpha, methods of factor analysis to explore (EFA). Theoretical model is tested through analysis method multiple linear regression.

Results showed that information disclosure and transparency, service capabilities, infrastructure are three main factors related to satisfaction of taxpayers in Phan Thiet City Tax Office. Model adapted to the data than models suggest. Thus only three of the six hypotheses were accepted.

In three factors affect the satisfaction of taxpayers in Phan Thiet City Tax Office, the information disclosure and transparency factor with the strongest influence followed service capabilities and ultimately infrastructure.

The study results have implications for managers in Phan Thiet City Tax Office in the formulation of policies and measures aimed at improving the quality of public services in Phan Thiet City Tax Office.

CHƯƠNG 1: PHẦN MỞ ĐẦU

1.1. Lý do chọn đề tài:

Trước bối cảnh nền kinh tế Việt Nam còn nhiều hạn chế và đứng trước những khó khăn, thách thức; năng lực cạnh tranh quốc gia được các tổ chức quốc tế đánh giá và xếp hạng ở mức thấp hơn so với các nước trong khu vực, ở mức trung bình so với các nước ASEAN, chậm được cải thiện, nhất là về thể chế, cơ sở hạ tầng và môi trường kinh doanh, trong đó đáng lưu ý là các vướng mắc liên quan tới thành lập doanh nghiệp, nộp thuế…Để cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, công tác cải cách hành chính trong thời gian qua luôn được Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ quan tâm chỉ đạo thông qua việc ban hành các văn bản chỉ đạo để triển khai thực hiện. Mặt khác, theo tiến trình phát triển của nền kinh tế, đáp ứng mục tiêu công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước và trước xu thế cạnh tranh, hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, Bộ Tài chính cũng luôn tự nhận thức được yêu cầu phải cải cách ngành tài chính nói chung, đặc biệt là tập trung cải cách hành chính trong lĩnh vực thuế, hải quan.

Hướng tới mục tiêu chung "Cải cách thủ tục hành chính thuế", với phương châm là "người bạn đồng hành" của người nộp thuế. Thời gian qua ngành thuế nói chung và Chi cục Thuế TP Phan Thiết nói riêng đã đẩy mạnh cải cách hành chính, và tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin để nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân, doanh nghiệp. Từ đó giúp người nộp thuế và doanh nghiệp thuận lợi trong việc tìm hiểu chính sách, pháp luật về thuế, dễ dàng hơn trong việc kê khai, nộp thuế, đồng thời giúp tiết kiệm được thời gian và chi phí cho người nộp thuế, giúp người nộp thuế cảm thấy gần gũi hơn với cơ quan thuế, đúng theo tinh thần tuyên ngôn của ngành Thuế Việt Nam, đó là: Minh bạch - Chuyên nghiệp - Liêm chính - Đổi mới.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy còn có nhiều sai phạm trong vấn đề kê khai nộp thuế của người nộp thuế, nhiều doanh nghiệp chưa nắm bắt kịp thời các quy định

mới về thuế dẫn đến kê khai sai quy định, nộp chậm tiền thuế, một vài trường hợp sử dụng mạng xã hội để phàn nàn, tỏ thái độ không hài lòng về thái độ và phong cách làm việc của công chức thuế… nguyên nhân chính dẫn đến tình trạng này là do sự thiếu hiểu biết về chính sách, pháp luật về thuế và do cơ quan thuế chưa thật sự nỗ lực để hỗ trợ, tiếp sức cho người nộp thuế. Ý thức được điều này, nhằm cải thiện phong cách phục vụ, tạo được sự tín nhiệm của người nộp thuế, Chi cục Thuế TP Phan Thiết đã mạnh dạn trẻ hóa đội ngũ nhân sự làm công tác tuyên truyền hỗ trợ về thuế, cùng với các công chức thuế có trình độ chuyên môn, thâm niên công tác và uy tính để hỗ trợ kinh nghiệm thực tiễn cho các công chức trẻ, nội dung và hình thức tuyên truyền hỗ trợ cho người nộp thuế được thể hiện đa dạng, phong phú hơn trước. Mặt khác, để đánh giá một cách khách quan về hiệu quả việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính thì không có gì chính xác hơn là sự hài lòng của người nộp thuế về công tác phục vụ của ngành cũng như sản phẩm dịch vụ mà ngành thuế đang cung cấp. Xuất phát từ sự cần thiết của các vấn đề đặt ra, tác giả đã chọn đề tài "**Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ tại Chi cục thuế TP Phan Thiết**" để nghiên cứu nhằm đánh giá một cách khách quan và khoa học chất lượng phục vụ của Chi cục thuế TP Phan Thiết.

Từ kết quả nghiên cứu, Ban lãnh đạo Chi cục Thuế có thể đánh giá thực trạng cung cấp dịch vụ thuế của Chi cục Thuế hiện nay và nhận định những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ. Qua đó, lãnh đạo Chi cục Thuế có hướng chỉ đạo, đưa ra những giải pháp thay đổi hay bổ sung phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho người nộp thuế để từ đó giúp công tác quản lý thuế tại Chi cục thuế đạt hiệu quả hơn và tạo niềm tin của người dân đối với cơ quan quản lý của Nhà nước, góp phần vào sự thành công chung ngành Thuế trong việc thực hiện cải cách.

1.2. Mục tiêu nghiên cứu:

- Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ tại Chi cục Thuế TP Phan Thiết thông qua kết quả khảo sát NNT.

- Đề xuất hàm ý quản trị để nâng cao sự hài lòng của NNT về chất lượng dịch vụ tại Chi cục Thuế TP Phan Thiết.

1.3. Câu hỏi nghiên cứu:

Để đạt được các mục tiêu đặt ra của đề tài luận văn, câu hỏi nghiên cứu chính là các nội dung cần tiếp cận, triển khai dựa trên cơ sở lý luận logic và khoa học. Trong phạm vi của đề tài luận văn, các câu hỏi nghiên cứu bao gồm:

- Các yếu tố nào tạo nên sự hài lòng của NNT về chất lượng dịch vụ tại Chi cục Thuế TP Phan Thiết?

- Cần làm gì để nâng cao chất lượng dịch vụ do Chi cục Thuế TP Phan Thiết cung cấp?

1.4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

- Đối tượng nghiên cứu mà đề tài hướng đến là chất lượng dịch vụ của Chi cục Thuế TP Phan Thiết và sự hài lòng của người nộp thuế khi sử dụng chất lượng dịch vụ tại Chi cục Thuế TP Phan Thiết.

- Khách thể nghiên cứu là các doanh nghiệp, được thành lập theo Luật doanh nghiệp trên địa bàn TP Phan Thiết do Chi cục Thuế TP Phan Thiết quản lý, chia thành 3 nhóm đối tượng: Doanh nghiệp tư nhân, công ty TNHH và công ty cổ phần. Đây là nhóm người nộp thuế đóng góp phần lớn số thu cho NSNN và thực hiện phần lớn các thủ tục hành chính thuế (270/300 thủ tục hành chính thuế).

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Không gian: Tập trung vào các bộ phận cung cấp các dịch vụ (tiếp xúc với doanh nghiệp) tại trụ sở Chi cục Thuế TP Phan Thiết. Việc cung cấp dịch vụ hành chính tại các phường, xã trên địa bàn TP Phan Thiết không nằm trong phạm vi nghiên cứu của đề tài.