

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NGUYỄN CHÍ TÂM**

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG  
CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ KÊ KHAI THUẾ QUA MẠNG  
TẠI CHI CỤC THUẾ  
KHU VỰC BÌNH THỦY - Ô MÔN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH  
Mã ngành: 8340101**

**CẦN THƠ, NĂM 2022**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NGUYỄN CHÍ TÂM**

**ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG  
CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ KÊ KHAI THUẾ QUA MẠNG  
TẠI CHI CỤC THUẾ  
KHU VỰC BÌNH THỦY - Ô MÔN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ  
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH  
Mã ngành: 8340101**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC  
PGS. TS. NGUYỄN TRI KHIÊM**

**CẦN THƠ, NĂM 2022**

## CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với tên đề tài là “**Đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ khai kê thuế qua mạng tại Chi cục thuế khu vực Bình Thủy - Ô Môn**” do học viên Nguyễn Chí Tâm thực hiện theo sự hướng dẫn của PGS. TS. Nguyễn Tri Khiêm. Luận văn đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày .....

**Ủy viên**

*(Ký tên)*

**Thư ký**

*(Ký tên)*

-----  
**Phản biện 1**

*(Ký tên)*

-----  
**Phản biện 2**

*(Ký tên)*

-----  
**Người hướng dẫn khoa học**

*(Ký tên)*

-----  
**Chủ tịch Hội đồng**

*(Ký tên)*  
-----

## LỜI CẢM TẠ

Trước tiên, tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn sâu sắc tới quý Thầy, Cô trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy và truyền đạt những kiến thức quý báu cho tôi trong suốt quá trình học. Tôi xin cảm ơn PGS. TS. Nguyễn Tri Khiêm đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành đề tài nghiên cứu.

Tôi xin chân thành cảm ơn tất cả bạn bè, các anh chị học viên lớp MBA đã cùng tôi trao đổi học tập, chia sẻ kinh nghiệm, giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Chi cục thuế khu vực Bình Thủy - Ô Môn và các doanh nghiệp, bạn bè đã nhiệt tình hỗ trợ, giúp đỡ tôi trong việc thu thập số liệu, cung cấp các thông tin quý báu giúp tôi hoàn thành luận văn.

Sau cùng là người thân trong gia đình đã luôn ủng hộ, chia sẻ và động viên tinh thần cho tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu.

Mặc dù đã rất cố gắng để hoàn thiện luận văn, tiếp thu những đóng góp quý báu của quý Thầy Cô, bạn học và đồng nghiệp; tham khảo nhiều tài liệu nhưng không thể tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự góp ý của quý Thầy Cô, bạn bè và đồng nghiệp để tôi có thể tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện luận văn ngày càng phù hợp với thực tiễn cuộc sống.

Xin chân thành cảm ơn.

**Học viên thực hiện**

**Nguyễn Chí Tâm**

## TÓM TẮT

Chất lượng đang ngày càng được quan tâm ở mọi lĩnh vực: trong các ngành công nghiệp, ngành thương mại, ngành dịch vụ..., và ngay cả trong lĩnh vực dịch vụ công. Chất lượng dịch vụ khai thuế qua mạng luôn là mục tiêu hàng đầu trong hoạt động cung cấp dịch vụ công đến với doanh nghiệp.

Chi Cục Thuế khu vực Bình Thủy - Ô Môn không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm mang lại sự hài lòng của người khai thuế với chất lượng dịch vụ khai thuế qua mạng.

Trên cơ sở tiếp cận những hệ thống lý thuyết nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng, đề tài áp dụng mô hình lý thuyết gồm 5 nhân tố với 28 biến quan sát tin cậy, đáp ứng, đảm bảo, đồng cảm và phương tiện hữu hình của dịch vụ khai thuế qua mạng. Đề tài thu thập giá trị của 28 biến quan sát từ quần thể 304 doanh nghiệp có thực hiện khai thuế qua mạng tại Chi Cục thuế Bình Thủy và đạt được một số kết quả sau:

(1) Hệ thống hóa cơ sở lý luận về sự hài lòng của người khai thuế qua mạng, đề xuất mô hình nghiên cứu.

(2) Trên cơ sở mô hình nghiên cứu, tác giả tiến hành điều tra và phân tích đánh giá mức độ tác động của 5 nhân tố độc lập. Kết quả nghiên cứu cho thấy cả 5 nhân tố trên đều tác động đến mức độ hài lòng với dịch vụ khai báo thuế qua mạng; trong đó nhân tố Độ tin cậy của dịch vụ là nhân tố quan trọng nhất ( $\beta = 0,408$ ), tiếp đến là nhân tố Đảm bảo ( $\beta = 0,278$ ), Đáp ứng ( $\beta = 0,248$ ), Đồng cảm ( $\beta = 0,210$ ), cuối cùng nhân tố Phương tiện hữu hình ( $\beta = 0,109$ ).

Kết quả nghiên cứu giúp ban lãnh đạo Chi Cục Thuế hiểu rõ các nhân tố nào ảnh hưởng và mức độ của từng nhân tố đến sự hài lòng của người khai thuế, từ đó có những giải pháp hợp lý để nâng cao sự hài lòng.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ khai thuế qua mạng, hài lòng của người khai thuế, Chi Cục Thuế khu vực Bình Thủy Ô Môn.

## ABSTRACT

Service quality is getting more attention in every aspects of provision. People care about quality in all areas: in industry, commerce, service..., as well as in public services. The quality of online tax service quality is always the top goal in providing public services to businesses.

The Tax Department in Binh Thuy - O Mon area is constantly improving the quality of services in order to bring the satisfaction of tax preparers with online tax service.

Based on theoretical model of customer satisfaction, this research used the original model composing of 5 factors with 28 observed variables, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible means of online tax preparation services. All the 304 firms that use online tax declaration service at Binh Thuy Tax Office, the thesis has achieved the following results:

(1) Theoretical basis system on the satisfaction of online tax declaration, proposed research model.

(2) In the research model, the author conducted investigation and data processing using SPSS 22 to analyze the impact of 5 independent factors. Research results show that all 5 factors above have significant impact, namely the reliability is the most important factor ( $\beta = 0.408$ ), assurance ( $\beta = 0.278$ ), response ( $\beta = 0.248$ ) empathy ( $\beta = 0,210$ ), and finally tangible factor ( $\beta = 0,109$ ).

In the results, its help the leaders of the Tax Department understand which factors affect and the extent of each factor to the satisfaction of tax preparers, from which there are reasonable solutions to improve satisfaction.

**Keywords:** online tax service quality, tax preparer's satisfaction, Binh Thuy O Mon Area Tax Department.

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn “**Đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục thuế khu vực Bình Thủy - Ô Môn**” được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được công bố trong bất cứ một công trình khoa học nào khác.

*Cần Thơ, ngày ....tháng ..... năm .....*

**Học viên thực hiện**

**Nguyễn Chí Tâm**

## MỤC LỤC

|  |          |
|--|----------|
| CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG .....  | i        |
| LỜI CẢM ƠN.....  | ii       |
| TÓM TẮT .....  | iii      |
| ABSTRACT .....   | iv       |
| LỜI CAM ĐOAN .....   | v        |
| MỤC LỤC.....   | vi       |
| DANH MỤC BẢNG.....   | ix       |
| DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ.....  | x        |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....  | xi       |
| <b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU .....</b>  | <b>1</b> |
| 1.1 Lý do chọn đề tài .....  | 1        |
| 1.2 Mục tiêu nghiên cứu và câu hỏi nghiên cứu.....   | 2        |
| 1.2.1 Mục tiêu chung .....   | 2        |
| 1.2.2 Mục tiêu cụ thể .....  | 2        |
| 1.2.3 Câu hỏi nghiên cứu.....  | 2        |
| 1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....  | 3        |
| 1.3.1 Đối tượng nghiên cứu .....   | 3        |
| 1.3.2 Đối tượng khảo sát.....  | 3        |
| 1.3.3 Phạm vi nghiên cứu .....   | 3        |
| 1.4 Phương pháp nghiên cứu .....   | 3        |
| 1.5 Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....   | 4        |
| 1.5.1 Về phương diện khoa học .....  | 4        |
| 1.5.2 Về phương diện thực tiễn .....   | 4        |
| 1.6 Kết cấu của luận văn .....   | 4        |
| <b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....</b>  | <b>6</b> |
| 2.1 Cơ sở lý thuyết .....  | 6        |
| 2.1.1 Khái niệm về kê khai thuế qua mạng .....   | 6        |
| 2.1.2 Lợi ích của việc kê khai thuế qua mạng .....   | 6        |
| 2.1.3 Quy trình nghiệp vụ thực hiện kê khai thuế qua mạng.....   | 7        |
| 2.1.4 Sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ khai thuế qua mạng.....                                    | 12       |
| 2.1.5 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ kê khai thuế qua mạng và sự hài lòng của người nộp thuế..... | 13       |
| 2.2. Lược khảo các nghiên cứu trước .....  | 14       |
| 2.2.1. Tổng quan các nghiên cứu trước .....  | 14       |
| 2.3 . Các thành phần, giả thuyết và đề xuất mô hình nghiên cứu.....                                    | 16       |
| 2.3.1. Các thành phần, giả thuyết .....  | 16       |
| 2.3.2. đề xuất mô hình nghiên cứu .....  | 19       |



|  |           |
|--|-----------|
| <b>CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>  | <b>20</b> |
| 3.1 Quy trình nghiên cứu.....  | 20        |
| 3.2 Phương pháp nghiên cứu .....   | 21        |
| 3.2.1 Phương pháp phân tích tài liệu .....   | 21        |
| 3.2.2 Nghiên cứu định tính .....   | 22        |
| 3.2.3 Nghiên cứu định lượng .....  | 22        |
| 3.2.4 Xây dựng thang đo trong mô hình nghiên cứu .....                                   | 23        |
| 3.2.5 Xác định kích thước mẫu và quy cách lấy mẫu.....                                   | 26        |
| 3.3 Phương pháp phân tích dữ liệu.....   | 27        |
| 3.3.1 Phương pháp thống kê mô tả .....   | 27        |
| 3.3.2 Phương pháp phân tích tần số.....  | 28        |
| 3.3.3 Phương pháp kiểm định độ tin cậy thang đo .....                                    | 28        |
| 3.3.4 Phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA.....                                    | 30        |
| 3.3.5 Phân tích tương quan .....   | 31        |
| 3.3.6 Phân tích hồi quy tuyến tính bội.....  | 32        |
| <b>CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....</b>                                    | <b>34</b> |
| 4.1 Tổng quan về Chi Cục Thuế khu vực Bình Thủy - Ô Môn .....                            | 34        |
| 4.1.1 Giới thiệu chung .....   | 34        |
| 4.1.2 Quá trình hình thành và phát triển của Chi cục thuế Khu vực Bình Thủy – Ô Môn..... | 36        |
| 4.2 Mô tả mẫu nghiên cứu.....  | 38        |
| 4.3 Kiểm định độ tin cậy thang đo .....  | 39        |
| 4.4. Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis) .....                      | 41        |
| 4.4.1. Phân tích EFA với biến độc lập.....   | 41        |
| 4.4.2 Phân tích với biến phụ thuộc .....   | 43        |
| 4.5 Định nghĩa nhân tố mới.....  | 43        |
| 4.6 Kiểm định mô hình nghiên cứu .....   | 44        |
| 4.6.1 Phân tích tương quan các nhân tố ảnh hưởng.....                                    | 44        |
| 4.6.2 Phân tích hồi quy tuyến tính .....   | 45        |
| 4.7 Mô hình nghiên cứu đạt được.....   | 49        |
| 4.8 Thảo luận kết quả nghiên cứu .....   | 49        |
| 4.8.1. Kiểm định giả thuyết .....  | 49        |
| 4.8.2. So sánh với các nghiên cứu trước.....   | 49        |
| <b>CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ.....</b>   | <b>51</b> |
| 5.1 Kết luận .....   | 51        |
| 5.2. Hàm ý .....   | 52        |
| 5.2.1 Về “Độ tin cậy của dịch vụ khai thuế qua mạng” .....                               | 52        |
| 5.2.2 Về “Đảm bảo của dịch vụ khai thuế qua mạng” .....                                  | 53        |
| 5.2.3 Về “Đáp ứng của dịch vụ khai thuế qua mạng” .....                                  | 53        |

|  |           |
|--|-----------|
| 5.2.4 Về “Đồng cảm của dịch vụ khai thuế qua mạng” .....             | 54        |
| 5.2.5 Về “Phương tiện hữu hình của dịch vụ khai thuế qua mạng” ..... | 55        |
| 5.3 Hạn chế của đề tài và hướng nghiên cứu tiếp theo.....            | 55        |
| 5.3.1 Hạn chế của đề tài .....                                       | 55        |
| 5.3.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo .....                               | 56        |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>                                      | <b>57</b> |
| <b>PHỤ LỤC 1: DANH SÁCH CHUYÊN GIA.....</b>                          | <b>59</b> |
| <b>PHỤ LỤC 2: DÀN BÀI PHÒNG VẤN CHUYÊN GIA .....</b>                 | <b>60</b> |
| <b>PHỤ LỤC 3: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHÍNH THỨC .....</b>             | <b>61</b> |
| <b>PHỤ LỤC 4: KẾT QUẢ XỬ LÝ DỮ LIỆU.....</b>                         | <b>65</b> |

## DANH MỤC BẢNG

|  |    |
|--|----|
| Bảng 3.1 Xây dựng thang đo và mã hóa biến quan sát .....             | 24 |
| Bảng 3.2 Ý nghĩa trị trung bình .....                                | 28 |
| Bảng 4.3 Đặc điểm mẫu điều tra.....                                  | 38 |
| Bảng 4.4 Tổng hợp kết quả kiểm định Cronbach Alpha.....              | 40 |
| Bảng 4.5 Thống kê kết quả tổng hợp kiểm định.....                    | 41 |
| Bảng 4.6 Kết quả kiểm định KMO and Bartlett của biến độc lập .....   | 41 |
| Bảng 4.7 Ma trận rút trích nhân tố biến độc lập .....                | 42 |
| Bảng 4.8 Kết quả kiểm định KMO and Bartlett với biến phụ thuộc ..... | 43 |
| Bảng 4.9 Ma trận rút trích nhân tố biến phụ thuộc .....              | 43 |
| Bảng 4.10 Định nghĩa nhân tố mới .....                               | 44 |
| Bảng 4.11 Kết quả phân tích mối quan hệ tương quan tuyến tính.....   | 44 |
| Bảng 4.12 Chỉ tiêu đánh giá độ phù hợp của mô hình.....              | 45 |
| Bảng 4.13 Phân tích phương sai mô hình hồi quy .....                 | 45 |
| Bảng 4.14 Kết quả phân tích hồi quy của biến động lực làm việc.....  | 45 |

## **DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ**

|  |    |
|--|----|
| Hình 2.1 Quy trình nghiệp vụ đối với người nộp thuế.....                     | 7  |
| Hình 2.2 Quy trình thực hiện dịch vụ kê khai thuế qua mạng .....             | 8  |
| Hình 2.3 Mô hình quy trình nghiệp vụ tổng thể.....                           | 8  |
| Hình 2.4 Sơ đồ mô tả quá trình sử dụng chữ ký số để giao dịch điện tử.....   | 9  |
| Hình 2.5 Qui trình đăng ký nộp hồ sơ khai thuế qua mạng lần đầu .....        | 10 |
| Hình 2.6 Quy trình nộp hồ sơ khai thuế qua mạng internet.....                | 11 |
| Hình 2.7 Quy trình ngừng sử dụng dịch vụ khai thuế qua mạng.....             | 11 |
| Hình 2.8 Mô hình nghiên cứu đề xuất của tác giả .....                        | 19 |
| Hình 3.9 Quy trình thực hiện nghiên cứu .....                                | 20 |
| Hình 4.10 Sơ đồ Chi Cục Thuế KV Bình Thủy – Ô Môn .....                      | 37 |
| Hình 4.11 Đồ thị phân phối tần số của phân dư chuyển hóa .....               | 47 |
| Hình 4.12 Biểu đồ tần số P-P Plot .....                                      | 48 |
| Hình 4.13 Biểu đồ phân tán của phân dư.....                                  | 48 |
| Hình 4.14 Kết quả kiểm định mô hình giả thuyết và các giả thuyết nghiên cứu. | 49 |

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

| <b>Từ viết tắt</b> | <b>Nghĩa tiếng Anh</b>                      | <b>Nghĩa tiếng Việt</b>               |
|--------------------|---|---------------------------------------|
| CCT                |   | Chi Cục Thuế                          |
| NKT                |   | Người khai thuế                       |
| ANOVA              | Analysis of variance                        | Phân tích phương sai                  |
| BLĐ                |   | Ban lãnh đạo                          |
| EFA                | Exploratory Factor Analysis                 | Phân tích nhân tố khám phá            |
| KMO                | Kaiser - Mayer - Olkin                      | Hệ số Kaiser - Mayer - Olkin          |
| Sig.               | Significance level                          | Mức ý nghĩa quan sát                  |
| SPSS               | Statistical Package for the Social Sciences | Phần mềm thống kê cho khoa học xã hội |
| T-Test             |   | Phương pháp kiểm định T               |
| VIF                | Variance Inflation Factor                   | Hệ số nhân tố phóng đại phương sai    |