

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



TÔ TRUNG THÀNH

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TẠI CHI CỤC THUẾ KHU VỰC CÁI RĂNG -
PHONG ĐIỀN, THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

**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**



TÔ TRUNG THÀNH

**CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TẠI CHI CỤC THUẾ KHU VỰC CÁI RĂNG -
PHONG ĐIỀN, THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

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

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
TS. NGUYỄN HỒNG GÁM**

CẦN THƠ, NĂM 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với chủ đề là “Các nhân tố ảnh hưởng sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ tại Chi cục thuế khu vực Cái Răng – Phong Điền, thành phố Cần Thơ”, do học viên Tô Trung Thành thực hiện theo sự hướng dẫn của TS. Nguyễn Hồng Gấm. 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*)

Cán bộ hướng dẫn
(*ký tên*)

Chủ tịch Hội đồng
(*ký tên*)

LỜI CẢM TẠ

Trước tiên, tôi chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Quý Thầy Cô Khoa Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy, cung cấp và trang bị cho tôi những kiến thức quý báu trong suốt thời gian qua để tôi có thể vận dụng, tổng hợp những kiến thức đã học vào trong đề tài của mình.

Tiếp theo, tôi cũng chân thành gửi lời cảm ơn đến TS. Nguyễn Hồng Gấm, người hướng tôi thực hiện đề tài tốt nghiệp thạc sĩ. Thầy đã giúp tôi tiếp cận thực tiễn, gợi ý hướng nghiên cứu, phát triển đề tài và đã tận tình hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Sau cùng, tôi xin chân thành cảm ơn đến những anh chị ở Chi Cục thuế khu vực Cái Răng – Phong Điền đã giúp cung cấp dữ liệu thứ cấp liên quan đến nghiên cứu của tôi. Đồng thời tôi cũng chân thành cảm ơn những doanh nghiệp, những hộ kinh doanh đã tận tình giúp tôi trả lời đầy đủ thông tin của phiếu khảo sát.

Xin gửi lời cảm ơn chân thành đến tất cả mọi người!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022
Học viên thực hiện

Tô Trung Thành

TÓM TẮT

Mục tiêu của nghiên cứu là xác định và đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ Chi Cục thuế khu vực Cái Răng – Phong Điền. Nghiên cứu áp dụng kết hợp phương pháp định tính và định lượng để giải quyết các mục tiêu nghiên cứu. Số liệu sơ cấp sử dụng cho nghiên cứu được thu thập từ 154 người nộp thuế thông qua phương pháp chọn mẫu phi xác suất, dạng thuận tiện. Một số phương pháp nghiên cứu được sử dụng là kiểm định độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phân tích tương quan, phân tích hồi quy tuyến tính và kiểm định sự khác biệt. Kết quả nghiên cứu đã chứng minh được sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ Chi cục thuế khu vực Cái Răng – Phong Điền chịu sự ảnh hưởng bởi các nhân tố như: sự tin cậy, sự đáp ứng, sự công bằng, sự minh bạch, sự cảm thông và năng lực phục vụ. Tất cả các nhân tố đều tác động tích cực đến sự hài lòng của người nộp thuế. Trong đó, nhân tố sự tin cậy có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của người nộp thuế. Kết quả kiểm định T-Test và Anova cho thấy, có sự khác biệt về sự hài lòng của người nộp thuế theo đối tượng kinh doanh, ngược lại, chưa đủ cơ sở để kết luận có sự khác biệt về sự hài lòng của người nộp thuế theo độ tuổi, giới tính và trình độ học vấn của người nộp thuế. Dựa vào kết quả nghiên cứu, một số hàm ý quản trị được đề xuất nhằm cải thiện sự hài lòng của người nộp thuế, bao gồm: cải thiện năng lực phục vụ, cải thiện sự đáp ứng, cải thiện sự công bằng, cải thiện sự minh bạch, cải thiện sự tin cậy và cải thiện sự cảm thông.

ABSTRACT

The study aims to identify and evaluate factors affecting the satisfaction of taxpayers with the service quality of the Tax Department in Cai Rang Ward and Phong Dien District, Can Tho City. The study combines qualitative and quantitative methods to analyze data. The primary data are collected from 154 taxpayers by non-probability and convenient sampling. Several research methods include Cronbach's Alpha reliability test, exploratory factor analysis (EFA), correlation analysis, linear regression, and independent samples T-test. Research results have proved that taxpayers' satisfaction with the service quality of Cai Rang - Phong Dien Tax Department is influenced by trust, responsiveness, fairness, transparency, empathy, and service capacity. All factors positively impact the satisfaction of taxpayers. In which, the "trust" factor has the most influence on the satisfaction of taxpayers. The T-Test and ANOVA results show that there is a difference in satisfaction by business object. On the contrary, there is not enough evidence to conclude that there are differences in satisfaction by age, gender, and education level. Based on the research results, some governance implications are proposed to improve taxpayer satisfaction, including improving service capacity, responsiveness, fairness, transparency, trust, and empathy.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài luận văn này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích được thể hiện trong đề tài là trung thực, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào (*ngoại trừ cơ sở lý thuyết và một số tài liệu trích dẫn*).

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022
Học viên thực hiện

Tô Trung Thành

MỤC LỤC

| | |
|--|-----------|
| CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU | 1 |
| 1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI | 1 |
| 1.2 TỔNG QUAN TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN | 2 |
| 1.3 MỤC TIÊU VÀ CÂU HỎI NGHIÊN CỨU | 7 |
| 1.3.1 Mục tiêu tổng quát | 7 |
| 1.3.2 Mục tiêu cụ thể..... | 8 |
| 1.3.3 Câu hỏi nghiên cứu | 8 |
| 1.4 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU | 9 |
| 1.4.1 Đối tượng nghiên cứu..... | 9 |
| 1.4.2 Phạm vi nghiên cứu..... | 9 |
| 1.5 Ý NGHĨA CỦA ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU | 9 |
| 1.6 BỐ CỤC CỦA ĐỀ TÀI..... | 9 |
| CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU..... | 11 |
| 2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT..... | 11 |
| 2.1.1 Khái niệm về dịch vụ | 11 |
| 2.1.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ | 12 |
| 2.1.3 Dịch vụ hành chính công và chất lượng dịch vụ hành chính công | 13 |
| 2.2 MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THUẾ | 15 |
| 2.2.1 Khái niệm về thuế | 15 |
| 2.2.2 Đặc trưng của thuế | 16 |
| 2.2.3 Phân loại thuế..... | 18 |
| 2.2.4 Dịch vụ thuế và dịch vụ hành chính thuế..... | 19 |
| 2.2.5 Chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế..... | 20 |
| 2.3 CÁC MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ | 21 |
| 2.3.1 Mô hình năm khoảng cách về chất lượng dịch vụ | 21 |
| 2.3.2 Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng..... | 22 |
| 2.2.3 Đo lường chất lượng dịch vụ qua thang đo SERVQUAL | 24 |
| 2.3 XÂY DỰNG MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU..... | 25 |
| 2.3.1 Cơ sở đề xuất giả thuyết nghiên cứu..... | 25 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất..... | 26 |
| CHƯƠNG 3: THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU | 28 |
| 3.1 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU | 28 |
| 3.1.1 Nghiên cứu định tính..... | 29 |
| 3.1.2 Nghiên cứu định lượng..... | 29 |
| 3.2 XÂY DỰNG THANG ĐO..... | 29 |
| 3.3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..... | 32 |
| 3.3.1 Phương pháp thu thập dữ liệu | 32 |
| 3.3.2 Phương pháp phân tích..... | 32 |
| CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN..... | 37 |
| 4.1 GIỚI THIỆU CHI CỤC THUẾ KHU VỰC CÁI RĂNG – PHONG ĐIỀN . | 37 |
| 4.1.1 Thông tin chung về Chi cục Thuế khu vực Cái Răng – Phong Điền..... | 37 |
| 4.1.2 Tình hình thu thuế | 39 |
| 4.1.3 Công tác quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế..... | 40 |
| 4.2 GIỚI THIỆU ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT..... | 41 |
| 4.3 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CHI CỤC THUẾ..... | 44 |
| 4.3.1 Đánh giá sự tin cậy..... | 44 |
| 4.3.2 Đánh giá sự đáp ứng..... | 45 |
| 4.3.3 Đánh giá sự công bằng..... | 46 |
| 4.3.4 Đánh giá sự minh bạch..... | 47 |
| 4.3.5 Đánh giá năng lực phục vụ..... | 48 |
| 4.3.6 Đánh giá sự cảm thông..... | 49 |
| 4.4 CÁC NHÂN TỐ ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CHI CỤC THUẾ KHU VỰC CÁI RĂNG – PHONG ĐIỀN, TP. CẦN THƠ | 49 |
| 4.4.1 Đánh giá độ tin cậy thang đo..... | 49 |
| 4.4.2 Phân tích nhân tố khám phá | 51 |
| 4.4.3 Phân tích tương quan Pearson và kiểm định phần dư..... | 53 |
| 4.4.4 Các nhân tố đến sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ của Chi cục thuế khu vực Cái Răng – Phong Điền..... | 54 |
| 4.4.5 Thảo luận kết quả nghiên cứu | 56 |

| | |
|--|----|
| 4.5 KIỂM ĐỊNH SỰ KHÁC BIỆT VỀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG | 59 |
| 4.5.1 Sự khác biệt về mức độ hài lòng theo giới tính | 59 |
| 4.5.2 Sự khác biệt về mức độ hài lòng theo độ tuổi người nộp thuế | 59 |
| 4.5.3 Sự khác biệt về mức độ hài lòng theo trình độ học vấn..... | 60 |
| 4.5.4 Sự khác biệt về mức độ hài lòng theo đối tượng nộp thuế..... | 61 |
| 4.5.5 Sự khác biệt về mức độ hài lòng theo nơi ở của người nộp thuế..... | 61 |
| CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ | 63 |
| 5.1 KẾT LUẬN..... | 63 |
| 5.2 HÀM Ý QUẢN TRỊ..... | 63 |
| 5.2.1 Cải thiện sự tin cậy..... | 64 |
| 5.2.2 Cải thiện sự cảm thông..... | 65 |
| 5.2.3 Cải thiện sự đáp ứng..... | 66 |
| 5.2.4 Cải thiện sự công bằng..... | 67 |
| 5.2.5 Cải thiện sự minh bạch..... | 67 |
| 5.2.6 Cải thiện năng lực phục vụ..... | 68 |
| 5.3 HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO | 69 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 70 |
| PHỤ LỤC 1: DANH SÁCH THAM GIA THẢO LUẬN NHÓM | 74 |
| PHỤ LỤC 2: NỘI DUNG THẢO LUẬN NHÓM | 75 |
| PHỤ LỤC 3: PHIẾU KHẢO SÁT | 78 |
| PHỤ LỤC 4: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH THÔ..... | 82 |

DANH MỤC BIỂU BẢNG

| | |
|--|----|
| Bảng 3.1: Diễn giải các biến quan sát trong mô hình nghiên cứu | 30 |
| Bảng 4.1: Tuổi và thâm niên của người nộp thuế | 42 |
| Bảng 4.2: Đánh giá của người nộp thuế đối với sự tin cậy | 45 |
| Bảng 4.3: Đánh giá của người nộp thuế đối với sự đáp ứng..... | 46 |
| Bảng 4.4: Đánh giá của người nộp thuế đối với sự công bằng | 46 |
| Bảng 4.5: Đánh giá của người nộp thuế đối với sự minh bạch..... | 47 |
| Bảng 4.6: Đánh giá của người nộp thuế đối với năng lực phục vụ..... | 48 |
| Bảng 4.7: Đánh giá của người nộp thuế đối với sự cảm thông..... | 49 |
| Bảng 4.8: Đánh giá độ tin cậy thang đo | 50 |
| Bảng 4.9: Ma trận phân tích nhân tố với phép xoay Varimax | 52 |
| Bảng 4.10: Kết quả EFA các yếu tố trong biến phụ thuộc..... | 53 |
| Bảng 4.11: Ma trận hệ số tương quan Pearson | 54 |
| Bảng 4.12: Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế | 55 |
| Bảng 4.13: Sự khác biệt về mức độ hài lòng của người nộp thuế theo giới tính. 59 | |
| Bảng 4.14: Sự khác biệt về mức độ hài lòng độ tuổi người nộp thuế..... | 60 |
| Bảng 4.15: Sự khác biệt về mức độ hài lòng theo trình độ học vấn | 60 |
| Bảng 4.16: Sự khác biệt về mức độ hài lòng của người nộp thuế theo đối tượng nộp thuế..... | 61 |
| Bảng 4.17: Sự khác biệt về mức độ hài lòng của người nộp thuế theo nơi ở | 62 |

DANH MỤC HÌNH

| | |
|---|----|
| Hình 2.1: Mô hình 5 khoảng cách chất lượng..... | 22 |
| Hình 2.2: Mô hình mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng | 23 |
| Hình 2.3: Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ của Chi Cục thuế khu vực Cái Răng – Phong Điền, thành phố Cần Thơ | 26 |
| Hình 3.1: Quy trình nghiên cứu | 28 |
| Hình 4.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Chi cục Thuế khu vực Cái Răng – Phong Điền | 38 |
| Hình 4.2: Giới tính của đối tượng khảo sát..... | 42 |
| Hình 4.3: Trình độ của người nộp thuế..... | 43 |
| Hình 4.4: Loại thuế đến kê khai và nộp thuế | 44 |