

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

NGUYỄN THỊ THÚY

NGHIÊN CỨU VĂN HOÁ ỨNG XỬ
CỦA NHÂN VIÊN THUẾ TRÊN ĐỊA BÀN
THỊ XÃ PHÚC YÊN, TỈNH VĨNH PHÚC

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2014

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

NGUYỄN THỊ THÚY

**NGHIÊN CỨU VĂN HOÁ ỨNG XỬ
CỦA NHÂN VIÊN THUẾ TRÊN ĐỊA BÀN
THỊ XÃ PHÚC YÊN, TỈNH VĨNH PHÚC**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THỊ TÓ QUYÊN

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn **“Nghiên cứu văn hoá ứng xử của nhân viên thuế trên địa bàn thị xã Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc”** là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do, UBND Tỉnh Vĩnh Phúc, UBND Thị xã Phúc Yên, Tổng cục Thuế, Cục Thuế Vĩnh Phúc, Chi cục Thuế Thị xã Phúc Yên, cung cấp và do cá nhân tôi thu thập từ các báo cáo của Ngành thuế, sách, báo, tạp chí Thuế, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Ngày tháng 4 năm 2014

Tác giả luận văn

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “**Nghiên cứu văn hoá ứng xử của nhân viên thuế trên địa bàn thị xã Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc**” tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin chân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý Đào tạo Sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn TS. Nguyễn Thị Tố Quyên, các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

Phúc Yên, ngày tháng 4 năm 2014

Tác giả luận văn

MỤC LỤC

TRANG BÌA	
LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG	viii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ, MÔ HÌNH	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Đóng góp mới của Luận văn	3
5. Kết cấu của Luận Văn.....	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VĂN HOÁ ỨNG	
XỬ CỦA NHÂN VIÊN THUẾ	4
1.1. Một số khái niệm cơ bản.....	4
1.1.1. Khái niệm văn hóa	4
1.1.2. Khái niệm về ứng xử.....	5
1.1.3. Khái niệm văn hóa ứng xử- văn hóa ứng xử nơi công sở.....	7
1.2. Văn hóa ứng xử của nhân viên công chức ngành thuế	8
1.2.1. Khái niệm về văn hóa ứng xử của nhân viên thuế	8
1.2.2. Vị trí, vai trò của văn hóa ứng xử tại cơ quan thuế.....	10
1.3. Đặc điểm văn hóa ứng xử của người Việt Nam nói chung và của nhân viên ngành thuế nói riêng	15
1.3.1. Đặc điểm văn hóa ứng xử của người Việt nam nói chung	15

1.3.2. Đặc điểm văn hóa ứng xử của nhân viên ngành thuế nói riêng	15
1.4. Văn hóa ứng xử của nhân viên thuế, các nhân tố thể hiện văn hóa ứng xử và ảnh hưởng đến văn hóa ứng xử của nhân viên ngành thuế.....	17
1.4.1. Văn hóa ứng xử của nhân viên ngành thuế	17
1.4.2. Nội dung về văn hóa ứng xử của nhân viên thuế đối với đồng nghiệp và với người nộp thuế	24
1.4.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa ứng xử của nhân viên thuế	27
1.5. Kinh nghiệm xây dựng văn hóa đạo đức của nhân viên thuế tại một số chi cục và bài học rút ra	32
1.5.1. Kinh nghiệm xây dựng văn hoá công sở tại Chi cục thuế huyện Bình Xuyên - tỉnh Vĩnh Phúc	32
1.5.2. Kinh nghiệm xây dựng văn hoá công sở tại Chi cục thuế thành phố Vĩnh Yên - tỉnh Vĩnh Phúc	34
1.5.3. Bài học rút ra	36
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	37
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	37
2.2. Phương pháp nghiên cứu	38
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	38
2.2.2. Phương pháp tổng hợp, phân tích và xử lý số liệu.....	38
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu.....	41
2.3. Các chỉ tiêu phân tích.....	45
Chương 3. THỰC TRẠNG VĂN HOÁ ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN THUẾ TẠI CHI CỤC THUẾ THỊ XÃ PHÚC YÊN, TỈNH VĨNH PHÚC	46
3.1. Giới thiệu một số nét về tình hình kinh tế xã hội của thị xã Phúc Yên tỉnh Vĩnh Phúc và chi cục thuế thị xã Phúc Yên	46
3.1.1. Giới thiệu một số nét về tình hình kinh tế, xã hội của thị xã Phúc Yên.....	46

3.1.2. Giới thiệu về chi cục thuế thị xã Phúc Yên	48
3.1.3. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của chi cục thuế Phúc Yên hiện nay	49
3.2. Một số hoạt động nhằm nâng cao văn hóa ứng xử tại chi cục thuế thị xã Phúc Yên đang áp dụng	50
3.2.1. Tuân thủ các nội quy quy định trong văn hóa ứng xử tại chi cục Thuế thị xã Phúc Yên	50
3.2.2. Tiếp tục nâng cao văn hóa cho cán bộ nhân viên tại Chi cục thuế thị xã Phúc Yên.....	51
3.3. Phân tích dữ liệu khảo sát.....	52
3.3.1. Phân tích nhân khẩu học.....	53
3.3.2. Phân tích mức điểm đánh giá của người được khảo sát với các yếu tố thể hiện văn hóa ứng xử của nhân viên thuế	58
3.3.3. Kiểm định độ tin cậy của dữ liệu khảo sát bằng hệ số Cronbach-alpha.....	63
3.3.4. Phân tích nhân tố khám phá EFA.....	67
3.3.5. Phân tích hồi quy	69
Chương 4. ĐỊNH HƯỚNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO VĂN HOÁ ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN THUẾ TẠI CHI CỤC THUẾ THỊ XÃ PHÚC YÊN.....	73
4.1. Quan điểm và định hướng nâng cao văn hoá ứng xử của nhân viên thuế tại Chi cục thuế thị xã Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc.....	73
4.1.1. Định hướng hoạt động của Chi cục thuế.....	73
4.1.2. Quan điểm về văn hoá ứng xử của nhân viên thu thuế ở chi cục thuế thị xã Phúc Yên	76
4.1.3. Định hướng nâng cao văn hóa công sở của nhân viên chi cục thuế Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc	77

4.2. Một số giải pháp chủ yếu nâng cao văn hoá ứng xử của nhân viên thuế ở Chi cục thuế thị xã Phúc Yên, tỉnh Vĩnh Phúc	79
4.2.1. Hoàn thiện các quy định của cơ quan về quy tắc ứng xử của nhân viên thuế tại công sở	79
4.2.2. Tăng cường các điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị của công sở	80
4.2.3. Tiếp tục duy trì những kết quả đạt được trong công tác nâng cao ý thức của cán bộ thuế trong vấn đề thái độ ứng xử, phục vụ nhân dân.	81
4.2.4. Tăng cường công tác giáo dục đạo đức, nâng cao trình độ nhận thức, tiếp thu và sự phấn đấu rèn luyện của của nhân viên thuế.....	82
4.3. Một số khuyến nghị với các cơ quan nhà nước Trung ương và Địa phương	83
4.3.1. Đối với địa phương: Xây dựng môi trường văn hóa xã hội lành mạnh	83
4.3.2. Đối với Tổng Cục thuế: Hoàn thiện các quy định pháp lý của nhà nước về quy tắc ứng xử của nhân viên ngành thuế cho phù hợp với thực tế.....	85
4.3.3. Đối với cục thuế Vĩnh Phúc	86
KẾT LUẬN	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	90
PHỤ LỤC	91

DANH MỤC VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	CNH- HĐH	Công nghiệp hóa- hiện đại hóa
2	CNXH	Chủ nghĩa xã hội
3	HDND	Hội đồng nhân dân
4	NNT	Người nộp thuế
5	NSNN	Ngân sách nhà nước
6	TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
7	UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Tổng hợp chỉ tiêu đánh giá.....	45
Bảng 3.1. Tỷ lệ giới tính	53
Bảng 3.2. Tỷ lệ Độ tuổi.....	54
Bảng 3.3. Tỷ lệ Trình độ học vấn	55
Bảng 3.4. Tỷ lệ các thành phần đơn vị nộp thuế	56
Bảng 3.5. Tỷ lệ thu nhập cá nhân	57
Bảng 3.6. Phân tích mức đánh giá nhân tố Giao tiếp	59
Bảng 3.7. Phân tích mức độ đánh giá nhân tố Trang phục.....	60
Bảng 3.8. Phân tích mức đánh giá nhân tố Phong cách làm việc.....	61
Bảng 3.9. Phân tích mức đánh giá nhân tố Đi cơ sở.....	61
Bảng 3.10. Phân tích mức độ đánh giá nhân tố Thái độ phục vụ.....	62
Bảng 3.11. Kiểm định thang đo Giao tiếp	64
Bảng 3.12. Kiểm định thang đo Trang phục.....	65
Bảng 3.13. Kiểm định thang đo Phong cách	65
Bảng 3.14. Kiểm định thang đo Đi cơ sở	66
Bảng 3.15. Kiểm định thang đo Thái độ phục vụ.....	66
Bảng 3.16. Kiểm định thang đo Đánh giá chung.....	67
Bảng 3.17. Tổng hợp phân tích nhân tố.....	68
Bảng 3.18. Tóm tắt mô hình hồi quy	70
Bảng 3.19. Tổng hợp hệ số hồi quy	70