

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

VŨ QUÝ THANH

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
HÀNH CHÍNH THUẾ ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP
TẠI VĂN PHÒNG CỤC THUẾ TỈNH HẢI DƯƠNG

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2016

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

VŨ QUÝ THANH

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
HÀNH CHÍNH THUẾ ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP
TẠI VĂN PHÒNG CỤC THUẾ TỈNH HẢI DƯƠNG**

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 60 34 01 02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS MAI NGỌC CƯỜNG

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất cứ nơi nào. Mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2016

Tác giả luận văn

Vũ Quý Thanh

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến giảng viên hướng dẫn khoa học - GS.TS.Mai Ngọc Cường đã tận tình giúp đỡ, chỉ bảo và hướng dẫn để tác giả có thể hoàn thành tốt đề tài nghiên cứu của mình.

Tác giả cũng xin gửi lời cảm ơn đến các thầy cô giáo Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh, đã tận tình giúp tác giả tiếp thu được nhiều kiến thức và kinh nghiệm quý giá cho bản thân.

Tác giả xin gửi lời cảm ơn đến bạn bè và đồng nghiệp đã giúp đỡ, hỗ trợ tác giả trong việc thu thập số liệu, tài liệu phục vụ cho việc nghiên cứu.

Và cuối cùng, tác giả cảm ơn gia đình, người thân đã ở bên cạnh động viên và khích lệ trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu tại trường.

Xin trân trọng cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2016

Tác giả luận văn

Vũ Quý Thanh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH	x
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. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Bố cục luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH THUẾ ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP	5
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ và chất lượng dịch vụ	5
1.1.1. Khái niệm, đặc điểm dịch vụ	5
1.1.2. Chất lượng dịch vụ	9
1.1.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng	14
1.1.4. Mô hình đo lường chất lượng dịch vụ SERVQUAL và biến thể SERVPERF	16
1.1.5. Chất lượng dịch vụ hành chính thuế	22
1.2. Cơ sở thực tiễn về nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính thuế ở một số địa phương và bài học rút ra cho Văn phòng Cục thuế Hải Dương ...	32
1.2.1. Kinh nghiệm của một số địa phương	32
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho Văn phòng Cục thuế tỉnh Hải Dương ..	38
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	39
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	39
2.2. Phương pháp nghiên cứu	39
2.2.1. Mô hình nghiên cứu của đề tài	39

2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin	40
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	43
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	43
2.3. Hệ thống chỉ tiêu phân tích	46
Chương 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH THUẾ ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP TẠI VĂN PHÒNG CỤC THUẾ HẢI DƯƠNG.....	49
3.1. Khái quát về Văn phòng Cục thuế Hải Dương	49
3.1.1. Sự hình thành và phát triển văn phòng cục thuế Hải Dương.....	49
3.1.2. Sơ đồ bộ máy tổ chức của Văn phòng Cục thuế Hải Dương.....	50
3.1.3. Kết quả thu ngân sách của Văn phòng cục thuế tỉnh Hải Dương .	68
3.2. Thực trạng cung ứng dịch vụ thuế tại Văn phòng cục thuế Hải Dương.....	70
3.2.1. Công tác đăng kí và kê khai nộp thuế	70
3.2.2. Công tác thanh tra, kiểm tra	72
3.2.3. Công tác tuyên truyền và hỗ trợ.....	76
3.2.4. Công tác quản lý và cưỡng chế nợ.....	77
3.2.5. Quy trình cung cấp dịch vụ hành chính thuế	79
3.3. Kết quả nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ hành chính thuế đối với doanh nghiệp tại Văn phòng Cục thuế Hải Dương bằng mô hình SERVPERF	80
3.3.1. Đánh giá độ tin cậy	80
3.3.2. Phân tích nhân tố.....	84
3.3.3. Kiểm định sự phù hợp của mô hình - Phân tích hồi quy	89
3.3.4. Kiểm định giả thuyết của mô hình.....	91
3.3.5. Sự phù hợp của mô hình	94
3.3.6. Kiểm tra hiện tượng tự tương quan, đa cộng tuyến	95
3.4. Đánh giá những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong đánh giá chất lượng phục vụ hành chính thuế đối với doanh nghiệp tại Văn phòng cục thuế Hải Dương.....	95

3.4.1. Những kết quả đạt được	96
3.4.2. Những hạn chế	100
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế	101
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH THUẾ ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP TẠI VĂN PHÒNG CỤC THUẾ HẢI DƯƠNG	103
4.1. Phương hướng, mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính thuế đối với doanh nghiệp tại Văn phòng Cục thuế Hải Dương.....	103
4.1.1. Phương hướng	103
4.1.2. Mục tiêu.....	103
4.2. Những giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính thuế đối với doanh nghiệp tại Văn phòng Cục thuế Hải Dương.....	104
4.2.1. Giải pháp chung nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính thuế đối với doanh nghiệp tại Văn phòng Cục thuế Hải Dương.....	104
4.2.2. Các giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng các nhân tố cấu thành chất lượng dịch vụ hành chính thuế	108
4.2.2.1. Về chính sách nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính thuế..	108
4.2.2.2. Các giải pháp nâng cao sự tin cậy.....	109
4.2.2.3. Các giải pháp nâng cao năng lực của công chức tại văn phòng cục thuế.....	110
4.2.2.4. Các giải pháp đối với thái độ của công chức tại văn phòng cục thuế	112
4.2.2.5. Các giải pháp nâng cao chất lượng yếu tố hữu hình của văn phòng cục thuế	113
4.3. Một số kiến nghị.....	116
4.3.1. Đối với Tổng cục thuế.....	116
4.3.2. Đối với Bộ Tài Chính.....	117
4.3.3. Đối với Văn phòng cục thuế tỉnh Hải Dương	118
KẾT LUẬN	119
TÀI LIỆU THAM KHẢO	121

PHỤ LỤC 123

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Nguyên nghĩa
CBCC	Cán bộ công chức
CLPV	Chất lượng phục vụ
CS	Chính sách
HĐND	Hội đồng nhân dân
HH	Hữu hình
KT-XH	Kinh tế-xã hội
NL	Năng lực
NNT	Người nộp thuế
NQD	Ngoài quốc doanh
NSNN	Ngân sách nhà nước
TC	Tin cậy
TD	Thái độ
TNCN	Thu nhập cá nhân
TTHC	Thủ tục hành chính
UBND	Ủy ban nhân dân
VAT	Thuế giá trị gia tăng
VPCT	Văn phòng cục thuế

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Thông tin về mẫu nghiên cứu.....	43
Bảng 2.2: Thang đo các thành phần chất lượng dịch vụ hành chính thuế.....	47
Bảng 3.1: Kết quả đăng ký và kê khai thuế qua mạng Internet tại Văn phòng cục thuế Hải Dương, giai đoạn 2011-2015.....	71
Bảng 3.2: Kế hoạch thanh tra doanh nghiệp của Văn phòng.....	72
Bảng 3.3: Kết quả doanh nghiệp vi phạm tại.....	73
Bảng 3.4: Kết quả truy thu thuế, số phạt và số truy hoàn của các doanh nghiệp tại Văn phòng Cục thuế Hải Dương từ năm 2011 - 2015.....	77
Bảng 3.5: Độ tin cậy Cronbach Alpha- Hữu hình.....	80
Bảng 3.6: Độ tin cậy Cronbach Alpha - Tin cậy.....	81
Bảng 3.7: Độ tin cậy Cronbach Alpha - Năng lực.....	82
Bảng 3.8: Độ tin cậy Cronbach Alpha - Thái độ	83
Bảng 3.9: Độ tin cậy Cronbach Alpha - Chính sách.....	83
Bảng 3.10: Phân tích nhân tố	84
Bảng 3.11: Các thành phần thang đo SERVPERF sau khi phân tích nhân tố.....	87
Bảng 3.12: Độ tin cậy Cronbach Alpha - Năng lực.....	87
Bảng 3.12a: Thống kê độ tin cậy	87
Bảng 3.12b: Thống kê biến tổng	87
Bảng 3.13: Độ tin cậy Cronbach Alpha - Tin cậy.....	88
Bảng 3.14: Độ tin cậy Cronbach Alpha - Hữu hình	88
Bảng 3.15: Độ tin cậy Cronbach Alpha - Thái độ	88
Bảng 3.16: Độ tin cậy Cronbach Alpha - chính sách.....	89
Bảng 3.17: Ma trận hệ số tương quan.....	89