

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

**VŨ ĐĂNG KHOA**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ  
ĐỐI VỚI CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ VỀ THUẾ  
TẠI VĂN PHÒNG CỤC THUẾ TỈNH HẢI DƯƠNG**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

**VŨ ĐĂNG KHOA**

**NGHIÊN CỨU SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ  
ĐỐI VỚI CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ VỀ THUẾ  
TẠI VĂN PHÒNG CỤC THUẾ TỈNH HẢI DƯƠNG**

**Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH**  
**Mã số: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. ĐỖ ĐÌNH LONG**

**THÁI NGUYÊN- 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng tôi. Các số liệu sử dụng phân tích trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, đã công bố theo đúng quy định. Các kết quả nghiên cứu trong luận văn do tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách trung thực, khách quan và phù hợp với thực tiễn của Việt Nam và của đơn vị. Các kết quả này chưa từng được công bố trong bất kỳ nghiên cứu nào khác.

*Thái Nguyên, tháng 5 năm 2016*

**Tác giả**

**Vũ Đăng Khoa**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ nhiệt tình và đóng góp quý báu của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến TS. Đỗ Đình Long, người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, thực hiện nghiên cứu đề tài.

Tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến bộ phận Quản lý đào tạo sau đại học - Phòng Đào tạo, các thầy giáo, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã giúp đỡ tôi hoàn thành quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã động viên và giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện luận văn này.

*Thái Nguyên, tháng 5 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Vũ Đăng Khoa**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG .....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH .....	viii
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
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. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1:CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ VỀ THUẾ VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ .....</b>	<b>4</b>
1.1. Dịch vụ hành chính thuế và chất lượng dịch vụ hành chính thuế .....	4
1.1.1. Khái niệm dịch vụ hành chính thuế.....	4
1.1.2. Phân loại dịch vụ hành chính thuế .....	4
1.1.3. Chất lượng dịch vụ hành chính thuế .....	4
1.2. Công tác tuyên truyền, hỗ trợ Người nộp thuế .....	6
1.2.1. Khái niệm, vai trò của công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế.....	6
1.2.2. Đơn vị cung cấp và đối tượng cung cấp dịch vụ tuyên truyền, hỗ trợ về thuế .....	13
1.2.3. Nội dung của công tác tuyên truyền, hỗ trợ Người nộp thuế .....	13
1.2.4. Sự hài lòng của người nộp thuế đối với dịch vụ tuyên truyền, hỗ trợ....	15

1.3. Kinh nghiệm hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ nhằm tăng cường sự hài lòng của NNT ở một số nước trên thế giới và ở Việt Nam.....	18
1.3.1. Kinh nghiệm tổ chức hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế ở một số nước trên thế giới .....	18
1.3.2. Kinh nghiệm hoàn thiện hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nhằm tăng cường sự hài lòng của NNT ở Việt Nam .....	21
1.3.3. Bài học rút ra cho Văn phòng Cục Thuế tỉnh Hải Dương.....	24
<b>Chương 2:PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>28</b>
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu .....	28
2.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu .....	28
2.2.1. Mô hình nghiên cứu.....	28
2.2.2. Giả thuyết nghiên cứu.....	29
2.3. Phương pháp nghiên cứu .....	29
2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	29
2.3.2. Phương pháp tổng hợp thông tin .....	32
2.3.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	32
2.4. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	33
2.4.1. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng công tác tuyên truyền, hỗ trợ Người nộp thuế qua một số năm.....	33
2.4.2. Các chỉ tiêu để đo lường sự hài lòng của Người nộp thuế .....	34
<b>Chương 3:ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ VỀ THUẾ TẠI VĂN PHÒNG CỤC THUẾ TỈNH HẢI DƯƠNG .....</b>	<b>37</b>
3.1. Giới thiệu về văn phòng Cục thuế tỉnh Hải Dương .....	37
3.1.1. Khái quát chung về Cục Thuế tỉnh Hải Dương .....	37
3.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng Cục Thuế tỉnh Hải Dương....	38
3.1.3. Cơ cấu tổ chức quản lý .....	41

3.2. Thực trạng công tác tuyên truyền, hỗ trợ về thuế tại Cục thuế và văn phòng cục thuế tỉnh Hải Dương.....	43
3.2.1. Khái quát về công tác tuyên truyền, hỗ trợ về thuế tại văn phòng Cục Thuế tỉnh Hải Dương .....	43
3.2.2. Công tác tuyên truyền trên Báo Hải Dương .....	45
3.2.3. Công tác tuyên truyền qua các hội nghị .....	52
3.2.4. Qua việc tuyên truyền CSPL thuế trực tiếp và gián tiếp .....	54
3.2.5. Tuyên truyền bằng tờ rơi, panô, áp phích.....	56
3.3. Đo lường mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với công tác tuyên truyền, hỗ trợ tại văn phòng cục thuế tỉnh Hải Dương.....	57
3.4. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế đối với công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế.....	62
3.4.1. Phân tích nhân tố khám phá đối với biến độc lập .....	62
3.4.2. Phân tích nhân tố khám phá đối với biến phụ thuộc .....	65
3.4.3. Phân tích hồi quy .....	66
3.4.4. Kiểm định mô hình nghiên cứu.....	67
3.5. Đánh giá chung về công tác truyền truyền, hỗ trợ về thuế tại văn phòng Cục thuế tỉnh Hải Dương và sự hài lòng của người nộp thuế .....	68
3.5.1. Những kết quả đạt được.....	68
3.5.2. Những hạn chế cần khắc phục và nguyên nhân.....	69
<b>Chương 4:GIẢI PHÁP NÂNG CAO SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI CÔNG TÁC TUYÊN TRUYỀN, HỖ TRỢ VỀ THUẾ TẠI VĂN PHÒNG CỤC THUẾ TỈNH HẢI DƯƠNG .....</b>	<b>72</b>
4.1. Định hướng, mục tiêu hoàn thiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ về thuế tại văn phòng Cục Thuế tỉnh Hải Dương .....	72
4.1.1. Định hướng hoàn thiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại văn phòng Cục thuế tỉnh Hải Dương .....	72

4.1.2. Mục tiêu hoàn thiện công tác tuyên truyền, hỗ trợ NNT tại văn phòng Cục thuế tỉnh Hải Dương.....	72
4.2. Giải pháp nâng cao mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với công tác tuyên truyền, hỗ trợ về thuế tại văn phòng Cục Thuế tỉnh Hải Dương .....	75
4.2.1. Tăng cường trách nhiệm nghề nghiệp của cán bộ thuế.....	75
4.2.2. Nâng cao chất lượng cán bộ công chức (CBCC) làm công tác tuyên truyền CSPL thuế .....	77
4.2.3. Trang bị, bố trí phương tiện vật chất.....	79
4.2.4. Sử dụng panô, áp phích điện tử (bảng điện tử).....	80
4.2.5. Cải tiến công tác tổ chức tuyên truyền hỗ trợ; hướng xuyên cập nhật thông tin, cách thức tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế .....	81
4.2.6. Bổ sung các hoạt động, dịch vụ tuyên truyền mới .....	81
4.2.7. Một số các giải pháp khác.....	81
4.3. Kiến nghị.....	83
4.3.1. Kiến nghị với Bộ Tài chính.....	83
4.3.2. Kiến nghị với Tổng Cục Thuế .....	83
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>85</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>87</b>
<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>89</b>



**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

CNTT	:	Công nghệ thông tin
CQT	:	Cơ quan thuế
CSPL	:	Chính sách pháp luật
DN	:	Doanh nghiệp
ĐTNT	:	Đối tượng nộp thuế
GTGT	:	Giá trị gia tăng
HĐND	:	Hội đồng nhân dân
KT - XH	:	Kinh tế - Xã hội
NNT	:	Người nộp thuế
NSNN	:	Ngân sách nhà nước
TNCN	:	Thu nhập cá nhân
TNDN	:	Thu nhập doanh nghiệp
TTHT	:	Thủ tục hoàn thuế
UBND	:	Ủy ban nhân dân

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Số liệu tổng hợp công tác tuyên truyền hỗ trợ NNTgiai đoạn2012 - 2015 .....	44
Bảng 3.2. Báo cáo số liệu tổng hợp số liệu công tác TTHT NNTnăm 2012-2015 qua điện thoại và trả lời văn bản .....	55
Bảng 3.3. Cơ cấu mẫu theo loại hình doanh nghiệp .....	31
Bảng 3.4. Mức độ hài lòng đối của người nộp thuế đối với công tác tuyên truyền hỗ trợ về thuế tại văn phòng cục thuế tỉnh Hải Dương .....	57
Bảng 3.5. Đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	59
Bảng 3.6. Kiểm định KMO và Bartlett đối với biến độc lập .....	63
Bảng 3.7. Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với biến độc lập .....	63
Bảng 3.8. Kiểm định KMO và Bartlett đối với biến phụ thuộc .....	65
Bảng 3.9. Kết quả phân tích nhân tố khám phá đối với biến phụ thuộc.....	65
Bảng 3.10. Kết quả mô hình hồi quy tuyến tính.....	66
Bảng 3.11. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu.....	67
Bảng 3.12. Tổng hợp tình hình vi phạm thủ tục hành chính thuếgiai đoạn2012-2015.....	68
Bảng 4.1. Mục tiêu công tác tuyên truyền CSPL thuế của Cục Thuế tỉnh Hải Dương đến năm 2020 .....	73

## DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2.1. Mô hình nghiên cứu.....	28
Hình 3.1. Tình hình thực hiện thu NSNN tại Cục Thuế tỉnh Hải Dương.....	38
Hình 3.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý tại Cục Thuế tỉnh Hải Dương.....	42