

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ-TIN HỌC TP.HỒ CHÍ MINH**

LÊ THỊ THANH TUYỀN

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TRONG HÀNH CHÍNH CÔNG
TẠI CHI CỤC THUẾ HUYỆN NHÀ BÈ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

TP.HỒ CHÍ MINH – T10/2018

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ-TIN HỌC TP.HỒ CHÍ MINH

LÊ THỊ THANH TUYỀN

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG
CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
TRONG HÀNH CHÍNH CÔNG
TẠI CHI CỤC THUẾ HUYỆN NHÀ BÈ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

MÃ SỐ: 8340101

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS.NGUYỄN ĐỨC HOÀI ANH

TP.HỒ CHÍ MINH – T10/2018

LỜI CAM ĐOAN

TÁC GIẢ

LÊ THỊ THANH TUYỀN

Tôi tên là Lê Thị Thanh Tuyền, học viên cao học ngành Quản trị kinh doanh của Trường Đại Học Ngoại Ngữ - Tin Học Thành Phố Hồ Chí Minh. Tôi xin cam đoan luận văn Thạc sĩ **“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè Thành Phố Hồ Chí Minh”** là công trình nghiên cứu của riêng tôi, số liệu nghiên cứu thu được từ thực nghiệm, không sao chép và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào.

LỜI CẢM ƠN

Luận văn này được thực hiện tại Trường Đại Học Ngoại Ngữ - Tin Học Thành Phố Hồ Chí Minh. Để hoàn thành được luận văn này, tôi đã nhận được rất nhiều sự động viên, giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể.

Trước hết, tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn sâu sắc đối với giảng viên hướng dẫn của tôi là TS. Nguyễn Đức Hoài Anh, người đã tận tâm và rất nhiệt tình hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực hiện nghiên cứu của mình.

Xin cùng bày tỏ lòng biết ơn chân thành tới các quý thầy cô giáo đã truyền đạt một cách nhiệt huyết và tận tình những kiến thức vô cùng bổ ích cho tôi trong thời gian học vừa qua.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Ban Giám Hiệu và Quý Thầy Cô - Khoa Đào Tạo Sau Đại Học Trường Đại Học Ngoại Ngữ - Tin Học Thành Phố Hồ Chí Minh đã hỗ trợ kịp thời và tạo mọi điều kiện thuận lợi để tôi có thể thực hiện tốt nghiên cứu của mình.

Cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn đến quý đồng nghiệp, bạn bè và gia đình, những người đã luôn bên tôi, động viên và giúp đỡ tôi trong quá trình thực hiện đề tài nghiên cứu của mình.

Mặc dù đã cố gắng để hoàn thành luận văn một cách tốt nhất, tuy nhiên sẽ không tránh khỏi những thiếu sót, tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp chân thành của quý Thầy / Cô và các bạn học viên.

Trân trọng cảm ơn !

Học viên thực hiện

Lê Thị Thanh Tuyền

MỤC LỤC

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	I
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ.....	II
DANH MỤC BẢNG BIỂU	III
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI.....	1
1.2 TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU	2
1.2.1. Nghiên cứu trong nước	2
1.2.2. Nghiên cứu nước ngoài	2
1.3 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	3
1.4 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	3
1.5 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	4
1.6 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	4
1.7 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	4
1.8 Ý NGHĨA THỰC HIỆN ĐỀ TÀI.....	5
1.9 KẾT CẤU LUẬN VĂN.....	5
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	6
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	7
2.1 CÁC KHÁI NIỆM.....	7
2.1.1. Khái niệm về hành chính công	7
2.1.2. Khái niệm dịch vụ công.....	12
2.1.3. Dịch vụ hành chính công.....	15
2.1.4. Cơ sở xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công.....	21
2.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ hành chính công	27
2.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG	28
2.2.1. Chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ hành chính công	28
2.2.2. Sự hài lòng của khách hàng.....	29
2.2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng	30
2.2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính thuế và sự hài lòng của người nộp thuế.....	32
2.3 CÁC LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	33

2.4 CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC ĐÂY	38
2.4.1 Nghiên cứu trong nước	38
2.4.2 Nghiên cứu nước ngoài	39
2.5. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	40
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	43
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	44
3.1 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU	44
3.2 XÂY DỰNG THANG ĐO.....	44
3.3 NGHIÊN CỨU SƠ BỘ.....	47
3.4. TIÊU CHÍ CHỌN MẪU	51
3.5 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH XỬ LÝ SỐ LIỆU	52
3.5.1 Phương pháp phân tích độ tin cậy của thang đo.....	52
3.5.2 Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA)	52
3.5.3 Phân tích tương quan	53
3.5.4 Phân tích hồi quy bội.....	54
3.5.5 Kiểm định sự khác biệt về hài lòng của người nộp thuế theo các biến định tính bằng T-test và ANOVA.....	54
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....	55
CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN.....	56
4.1 CHI CỤC THUẾ HUYỆN NHÀ BÈ.....	56
4.2 MÔ TẢ MẪU KHẢO SÁT	57
4.3 KIỂM ĐỊNH THANG ĐO.....	59
4.3.1 Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha	59
4.3.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA	63
4.3.3 Phân tích tương quan và hồi quy	67
4.3.4 Giải thích tầm quan trọng của các biến trong mô hình	73
4.3.5 Dò tìm sự vi phạm các giả định trong mô hình hồi quy tuyến tính.....	73
4.3.6 Kiểm định sự khác biệt.....	75
4.4 THẢO LUẬN VÀ SO SÁNH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	77
4.4.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu	77
4.4.2. So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước	78

TÓM TẮT CHƯƠNG 4:	80
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ	81
5.1 KẾT LUẬN	81
5.2 HÀM Ý QUẢN TRỊ	81
5.2.1 Yếu tố Sự tin cậy	81
5.2.2 Yếu tố Sự Linh hoạt.....	82
5.2.3 Yếu tố Năng lực phục vụ.....	83
5.3 HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP CỦA ĐỀ TÀI	84
TÀI LIỆU THAM KHẢO	IV
PHỤ LỤC	VI

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Viết tắt	Tiếng Việt	Tiếng Anh
ANOVA	Phân tích phương sai	Analysis of Variance
CCHC	Cơ cấu hành chính	
CBCC	Cán bộ cao cấp	
CPĐT	Chính phủ điện tử	
CLDV	Chất lượng dịch vụ	
EFA	Phân tích nhân tố khám phá	Exploratory Factor Analysis
KMO		Kaiser Mayer Olkin
KTQM	Khai thuế qua mạng	
NNT	Người nộp thuế	
QLNN	Quản lý nhà nước	
Sig.	Mức ý nghĩa quan sát	Observed significance level
NNT	Người nộp thuế	
CQHC	Cơ quan hành chính	
CBCC	Cán bộ công chức	
CQNN	Cơ quan nhà nước	
TCT	Tổng Cục Thuế	
XHCN	Xã Hội Chủ Nghĩa	
SPSS		Software of social science
ISO 9001	ISO 9001:Quản lý chất lượng - Các yêu cầu	Quality management system- Requirements
TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam	

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ

Hình 2.1: Sơ đồ quá trình cung ứng dịch vụ hành chính.....	23
Hình 2.2: Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật chức năng Gronroos (1984).....	34
Hình 2.3: Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (mô hình SERVQUAL)	36
Hình 2.4: Mô hình tổng hợp chất lượng dịch vụ của Brogowicz và cộng sự (1990)...	37
Hình 2.5: Nghiên cứu mức độ hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng giao dịch thuế điện tử tại Cục thuế Thành Phố Hồ Chí Minh.....	38
Hình 2.6: Mô hình nghiên cứu đề nghị.....	42
Hình 3.1: Quy trình thiết kế nghiên cứu.....	44
Hình 4.1: Cơ cấu tổ chức Chi Cục Thuế huyện Nhà Bè	56
Hình 4.2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh của tác giả	70
Hình 4.3: Đồ thị phân tán Scatterplot.....	74
Hình 4.4: Đồ thị Histogram	74
Hình 4.5: Đồ thị P-P plot.....	75

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1. Thang đo gốc của Parasuraman & cộng sự, 1994	45-46
Bảng 3.2. Thang đo của Bojuwon Mustapha và cộng sự (2015)	46
Bảng 3.3. Thang đo E-S-QUAL của Parasuraman và cộng sự (2005).....	46-47
Bảng 3.4. Thang đo Đàm Thị Hương, Đỗ Thị Hòa Nhã và Phạm Bảo Dương (2015)	47
Bảng 3.5. Kết quả nghiên cứu sơ bộ.....	49-50
Bảng 4.1. Thống kê hình thức loại hình doanh nghiệp	58
Bảng 4.2. Thống kê hình thức thâm niên giao dịch.....	58
Bảng 4.3. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự tin cậy	59
Bảng 4.4. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Năng lực phục vụ	60
Bảng 4.5. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Dân chủ công bằng.....	60
Bảng 4.6. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Cơ sở vật chất.....	61
Bảng 4.7. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự linh hoạt	61-62
Bảng 4.8. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Độ an toàn và bảo mật	62
Bảng 4.9. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự hài lòng	63
Bảng 4.10. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập	64
Bảng 4.11. Total Variance Explained	63-64
Bảng 4.12. Kết quả phân tích nhân tố khám phá Hệ số tải nhân tố.....	66
Bảng 4.13. Kết quả phân tích nhân tố - Thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp....	67
Bảng 4.14. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của thang đo sự hài lòng	67
Bảng 4.15. Hệ số tương quan	69
Bảng 4.16. Tóm tắt mô hình hồi quy.....	71
Bảng 4.17. Kết quả hồi quy	72
Bảng 4.18. Bảng kiểm định sự đồng nhất của phương sai đối với loại hình doanh nghiệp	76
Bảng 4.19. Bảng kiểm định Anova đối với loại hình doanh nghiệp	76
Bảng 4.20. Bảng kiểm định sự đồng nhất của phương sai đối với thâm niên giao dịch	77
Bảng 4.21. Bảng kiểm định Anova đối với thâm niên giao dịch	77

Bảng 4.22. So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước.....	79
Bảng 5.1. Mô tả giá trị trung bình biến độc lập sự tin cậy	81
Bảng 5.2. Mô tả giá trị trung bình biến độc lập sự linh hoạt.....	82
Bảng 5.3. Mô tả giá trị trung bình biến độc lập năng lực phục vụ	83

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU

1.1 TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI

Chi Cục Thuế huyện Nhà Bè là cơ quan trực thuộc Cục Thuế Thành Phố Hồ Chí Minh và là một Chi Cục Thuế nằm ở xa nội thành nên những tiếp cận về công nghệ, tiếp cận về các chính sách thuế và trình độ khả năng của người nộp thuế cũng còn nhiều hạn chế hơn các quận nội thành. Nhưng trong thời gian qua, Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè cũng đã cố gắng cải tiến trong cung ứng dịch vụ nhằm mang lại hiệu quả cao hơn thông qua tiếp nhận đóng góp qua hòm thư, email, điện thoại phòng tuyên truyền hỗ trợ, các buổi hội đàm giải quyết khó khăn cho các doanh nghiệp, cá nhân vào định kỳ hàng quý và các buổi tập huấn các thông tư chính sách mới ban hành, nhằm thực hiện công tác quản lý thuế, phí, lệ phí, các khoản thu khác của ngân sách nhà nước thuộc phạm vi nhiệm vụ của ngành thuế trên địa bàn Huyện Nhà Bè theo quy định của pháp luật, từ năm 2007 khi Luật quản lý thuế có hiệu lực thi hành, Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè đã thực hiện lộ trình cải cách hành chính hỗ trợ như tập huấn, đối thoại, lắng nghe ý kiến của các doanh nghiệp, cá nhân và tuyên dương, khen thưởng các doanh nghiệp, cá nhân nộp thuế tiêu biểu. Việc đánh giá về mức độ hài lòng của người nộp thuế do Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè quản lý là một nhu cầu cần thiết nhằm mục đích nâng cao chất lượng phục vụ của Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè, từ đó có cơ sở đưa ra các giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng phục vụ của cơ quan thuế trên địa bàn huyện.

Theo quyết định số 2297/QĐ-TCT về đề án "*Đánh giá sự hài lòng của NNT đối với sự phục vụ của cơ quan thuế*" và xuất phát từ nhu cầu thực tế của một nghiên cứu đánh giá về chất lượng dịch vụ của Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè, tác giả đã lựa chọn đề tài **“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè”** để thực hiện nghiên cứu. Dựa trên khảo sát chất lượng dịch vụ công, giúp thu thập ý kiến phản hồi của các doanh nghiệp, các cá nhân để làm rõ tầm quan trọng của người nộp thuế đối với cơ quan quản lý thuế. Trách nhiệm và nhu cầu của các doanh nghiệp, cá nhân trong điều kiện các chính sách cải cách luôn thay đổi cũng như đánh giá chất lượng quản lý thuế của Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè, từ đó đưa ra những giải pháp nhằm

nâng cao chức năng quản lý thuế góp phần vào công cuộc cải cách và hội nhập phát triển.

1.2 TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU

1.2.1 Nghiên cứu trong nước

TS.Cảnh Chí Hoàng và Huỳnh Thị Đông Phương (2018) đã nghiên cứu trên dữ liệu được thu thập từ 170 người đang sử dụng các dịch vụ thuế tại Chi Cục Thuế Bắc Tân Uyên. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 3 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế tại Chi Cục Thuế Bắc Tân Uyên là sự đáp ứng, sự tin cậy và sự đồng cảm.

Đàm Thị Hương, Đỗ Thị Hòa Nhã và Phạm Bảo Dương (2015) đã nghiên cứu về sự hài lòng của người nộp thuế trên địa bàn huyện Na Hang, tỉnh Tuyên Quang. Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra mức độ hài lòng của người nộp thuế với chất lượng dịch vụ được đo lường bằng 7 yếu tố: sự tin cậy, sự thông cảm, cơ sở vật chất, tính dân chủ và sự công bằng, năng lực phục vụ, sự công khai minh bạch, sự đáp ứng.

Nghiên cứu của Phan Thị Như Hoa về sự hài lòng của NNT với chất lượng dịch vụ hành chính thuế tại Chi Cục Thuế Quận Bình Thạnh dựa trên mô hình chất lượng dịch vụ SERVQUAL đề xuất 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của NNT là Năng lực phục vụ, Mức độ đáp ứng, Phương tiện hữu hình, Sự đồng cảm, và Quy trình thủ tục.

Nghiên cứu của các tác giả Đặng Thanh Sơn, Lê Kim Long và Nguyễn Văn Cường (2013) về sự hài lòng của NNT với chất lượng dịch vụ của Cục Thuế Kiên Giang dựa vào mô hình SERVQUAL cũng đề xuất 7 nhân tố. Trong đó ngoài 5 nhân tố dựa trên mô hình SERVQUAL bao gồm Năng lực phục vụ, Đáp ứng, Độ tin cậy, Sự cảm thông, Cơ sở vật chất, cũng đề xuất thêm 2 yếu tố là Tính công bằng dân chủ và Tính minh bạch.

1.2.2. Nghiên cứu nước ngoài

Brokmann, Genschel & Seelkopf (2016) cho rằng để nâng cao được sự tuân thủ pháp luật của người đóng thuế thì việc đặt ra các chế tài, việc thưởng phạt, áp dụng chính sách cây gậy và củ cà rốt sẽ đem lại hiệu quả cao trong việc truy thu thuế đối với doanh nghiệp.

Trong khi đó, Lamberton, De Neve & Norton (2016) chỉ ra rằng để người đóng thuế hài lòng với số tiền thuế mình phải đóng cho nhà nước thì việc minh bạch rất quan trọng. Người đóng thuế sẽ hài lòng hơn nếu họ biết được số tiền của mình bỏ ra được sử dụng như thế nào. Vì vậy, minh bạch là một trong những yếu tố hàng đầu trong việc làm hài lòng các đối tượng nộp thuế.

Nghiên cứu của McGrane (2014) cũng đề xuất chính phủ nên bãi bỏ các loại thuế ưu tiên cho các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có liên quan đến chính trị nhằm tạo ra một môi trường cạnh tranh công bằng hơn. Điều này sẽ khuyến khích các đối tượng nộp thuế khác, đồng thời không tạo ra sự mất cân bằng giữa các đối tượng nộp thuế khác nhau.

Các nghiên cứu của trong và ngoài nước về lĩnh vực sự hài lòng của khách hàng trong lĩnh vực thuế nhìn chung đều đề xuất các hướng yếu tố như nâng cao dịch vụ, tăng cường tính minh bạch, công bằng giữa các đối tượng nộp thuế.

1.3 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

Mục tiêu tổng quát là nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè - Thành Phố Hồ Chí Minh.

Mục tiêu chi tiết

Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè.

Lượng hóa được sự ảnh hưởng của các yếu tố này đến sự hài lòng của các doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè.

Kiểm định sự khác biệt của lý do nộp, loại hình doanh nghiệp có ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè.

Đưa ra một số giải pháp nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của Chi Cục Thuế. Từ đó, nâng cao mức độ hài lòng của doanh nghiệp nộp thuế tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè.

1.4 CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

Doanh nghiệp nộp thuế có hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công tại

Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè Thành Phố Hồ Chí Minh ?

Có hay không về sự hài lòng các lý do của doanh nghiệp nộp thuế tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè Thành Phố Hồ Chí Minh?

Sự khác biệt giữa các loại hình doanh nghiệp có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè Thành Phố Hồ Chí Minh?

1.5 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu đề tài là các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp nộp thuế về chất lượng dịch vụ hành chính công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè Thành Phố Hồ Chí Minh.

Đối tượng khảo sát là doanh nghiệp nộp thuế trên địa bàn Huyện Nhà Bè.

1.6 PHẠM VI NGHIÊN CỨU

Phạm vi không gian: các doanh nghiệp nộp thuế tại Chi Cục Thuế huyện Nhà Bè.

Phạm vi thời gian: Thời gian thực hiện từ 2 tháng từ 05 đến 07/2018.

Phạm vi nội dung: Tập trung nghiên cứu các yếu tố tác động của đến sự hài lòng của doanh nghiệp nộp thuế tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè.

1.7 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sẽ sử dụng cả phương pháp định tính và định lượng trong phân tích và thảo luận.

Nghiên cứu định tính: được sử dụng với mục đích thu thập một sự hiểu biết sâu hơn về hành vi con người và lý do ảnh hưởng. Việc nghiên cứu định tính sẽ giúp xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế trên địa bàn huyện Nhà Bè đối với chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế. Các phương pháp nghiên cứu định tính giúp điều tra lý do nào giúp cho doanh nghiệp nộp thuế cảm thấy hài lòng. Ngoài ra, nghiên cứu định tính được sử dụng để nghiên cứu tổng quát, đưa ra các giả thiết, bổ sung, điều chỉnh biến của mô hình nghiên cứu. Số liệu phân tích nghiên cứu định tính sẽ được thu thập bằng cách phỏng vấn sâu, phỏng vấn chuyên gia, các doanh nghiệp nộp thuế có làm việc trực tiếp với chi cục thuế huyện Nhà Bè. Ngoài ra, nghiên cứu định tính cũng sẽ được tiến hành với cán bộ của chi cục thuế Nhà Bè. Người nghiên cứu sẽ phỏng vấn sâu 7 nhân viên và cán bộ của chi cục thuế huyện Nhà Bè để tìm ra các nguyên nhân, khúc mắc đang trực tiếp ảnh hưởng đến

yếu tố dịch vụ.

Nghiên cứu định lượng: Nghiên cứu định lượng sẽ nghiên cứu thực nghiệm của giả thiết được đưa ra sau quá trình nghiên cứu định tính. Nghiên cứu định lượng dùng để ước lượng các biến quan sát được, rút ra từ quá trình nghiên cứu định tính. Việc nghiên cứu định lượng sẽ cung cấp các kết quả cơ bản kết nối giữa quan sát thực tế và biểu thức toán học của mô hình nghiên cứu. Bằng cách nghiên cứu các số liệu thống kê quan sát được từ 340 mẫu thu thập được từ các bảng câu hỏi từ các doanh nghiệp trên địa bàn huyện, nghiên cứu định lượng sẽ khái quát tốt hơn mức độ tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp nộp thuế tại chi cục thuế huyện Nhà Bè.

Đề tài sử dụng nhiều công cụ phân tích dữ liệu: thu thập dữ liệu với phần mềm SPSS 20, kiểm định trong thang đo chất lượng để đánh giá các nhân tố tác động đến sự hài lòng của NNT bằng mô hình Servqual, thông qua hệ số tin cậy Cronbach Alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA, phương trình tuyến tính hồi quy bội, kiểm định Independent Samples T-test, phương sai ANOVA.

1.8 Ý NGHĨA THỰC HIỆN ĐỀ TÀI

Đề tài có ý nghĩa thực tế góp phần cung cấp thông tin về các yếu tố ảnh hưởng đến sự đánh giá về chất lượng dịch vụ trong hành chính công mà các doanh nghiệp nộp thuế mong muốn nhận được từ phía cơ quan thuế. Từ đó, lãnh đạo cơ quan thuế đưa ra được các biện pháp cụ thể nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người nộp thuế cụ thể là các doanh nghiệp với chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi cục thuế.

Phân tích thực trạng hiện tại việc sử dụng dịch vụ hành chính thuế của doanh nghiệp, giúp cơ quan thuế hiểu rõ hơn nhằm đưa ra các quyết định hoạch định cải thiện chất lượng dịch vụ công ngày càng tốt hơn.

1.9 KẾT CẤU LUẬN VĂN

Luận văn gồm 5 chương

- + Chương 1: Tổng quan về vấn đề nghiên cứu
- + Chương 2: Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu
- + Chương 3: Phương pháp nghiên cứu
- + Chương 4: Kết quả nghiên cứu và thảo luận

+ Chương 5: Kết luận và Hàm ý quản trị

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 khái quát toàn bộ tổng quan của đề tài, lý do chọn đề tài. Chương 1 cũng cung cấp tổng quát đối tượng nghiên cứu, phạm vi, mục tiêu của nghiên cứu nhằm cung cấp một hướng đi khái quát cho người nghiên cứu trong quá trình nghiên cứu sâu hơn về sau. Đồng thời, việc đưa ra phương pháp nghiên cứu định hướng được các bước tiến hành khi thực hiện nghiên cứu.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

2.1 CÁC KHÁI NIỆM

2.1.1. Khái niệm về hành chính công

- **Hành chính công**

Hành chính công vừa là khoa học vừa là nghệ thuật quản lý. Trong nhiều tài liệu của các nước, hành chính công (public administration), quản lý công (public management), quản trị quốc gia hay quản lý hành chính nhà nước (governance) có sự đồng nhất với nhau và trong nhiều trường hợp, được sử dụng thay thế cho nhau. Theo cách hiểu chung, hành chính công là thiết chế thực hiện quyền hành pháp, đưa chính sách, pháp luật vào cuộc sống. Theo cách tiếp cận rộng, hành chính công là nền hành chính (*public administration*). Nền hành chính là khái niệm tổng quát, bao gồm các yếu tố: hệ thống thể chế, pháp luật, thủ tục hành chính; chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành của bộ máy hành chính nhà nước các cấp; đội ngũ cán bộ, công chức; nguồn lực tài chính, công sản và các điều kiện vật chất, kỹ thuật đảm bảo thực thi công vụ hiệu quả. Đặc trưng và ranh giới của hành chính công hay nền hành chính phụ thuộc vào loại hình và quy mô của mỗi nhà nước.

Cung ứng dịch vụ công là một trong những chức năng cơ bản mà nhà nước giao cho nền hành chính đảm trách. Trong quá trình phát triển của nền hành chính, dịch vụ công được mở rộng trên nhiều lĩnh vực khác nhau, với yêu cầu về chất lượng ngày càng cao. Nền hành chính phát triển phải phối hợp và điều hoà các nguyện vọng cá nhân với lợi ích của cộng đồng, của đất nước, hướng tới các mục tiêu của một xã hội dân chủ. Nhà nước không ôm đồm, tự mình giải quyết tất cả các vấn đề xã hội mà đẩy mạnh dân chủ hoá gắn với phân quyền, xã hội hoá nhằm tập trung thực hiện tốt vai trò “*lái thuyền*”. Nhiều hoạt động cung ứng dịch vụ công được chuyển cho các khu vực ngoài nhà nước thực hiện. Theo cách tiếp cận này, hành chính công được coi là quản lý công hay mô hình quản lý công mới. Đó là sự điều hành, giám sát và quản lý các chủ thể khác nhau của xã hội nhằm phục vụ tốt hơn các nhu cầu chính đáng của nhân dân. Có thể nói quản lý công là cách tiếp cận mới đối với hành chính công truyền thống,

nhằm cải cách chất lượng quản lý nhà nước, hướng tới một nền hành chính năng động, linh hoạt hơn.

Quản lý công quan tâm đến hiệu quả tác động, mức độ ảnh hưởng của nền hành chính đối với xã hội. Quản lý công đặc biệt nhấn mạnh đến chức năng phục vụ, đến yếu tố chuyên nghiệp của nền hành chính và các nội dung về hợp tác công - tư. Trong đó, nhiều nguyên tắc và cách thức quản lý hiện đại của khu vực tư được các nhà nước vận dụng để nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính. Nhiều cơ quan đã áp dụng mô hình chi phí – kết quả trong quản lý, cung ứng dịch vụ công nhằm thoả mãn nhu cầu của xã hội trong điều kiện hạn chế về nguồn lực. Thuật ngữ “*khách hàng là thượng đế*” được nhiều nước sử dụng để đổi mới mối quan hệ giữa các cơ quan công quyền với công dân.

- **Đơn vị hành chính công**

Đơn vị hành chính công là đơn vị hành chính được phân định theo địa giới hành chính, theo đó đơn vị hành chính ở Việt Nam được chia thành ba cấp: cấp tỉnh, huyện, xã. Tương ứng mỗi cấp đơn vị hành chính có Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân được tổ chức phù hợp với đặc điểm nông thôn, đô thị, hải đảo, đơn vị hành chính - kinh tế đặc biệt do luật định.

Theo Luật Chính quyền địa phương năm 2015, quy định tại Điều 2 các đơn vị hành chính ở Việt Nam gồm:

- Cấp tỉnh: các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương,
- Cấp huyện: các huyện, quận, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương.
- Cấp xã: các xã, phường, thị trấn.

- **Chức năng đơn vị hành chính công**

Mỗi đơn vị hành chính công có chức năng, nhiệm vụ được quy định bởi các cơ quan có thẩm quyền, theo quy định của pháp luật. Theo đó có hai chức năng cơ bản là:

Một là, chức năng QLNN trên lĩnh vực, ngành của địa phương nhằm đảm bảo trật tự, công bằng xã hội, bao gồm các hoạt động quản lý và điều tiết đời sống kinh tế - xã hội thông qua các công cụ quản lý vĩ mô như pháp luật, chiến lược, chính sách, quy hoạch, kế hoạch và kiểm tra, giám sát,...

Hai là, chức năng cung ứng các dịch vụ hành chính công phục vụ cho lợi ích, nhu cầu của công dân, ngay cả khi các nhu cầu này có thể phát sinh từ những yêu cầu của nhà nước.

- **Các mức độ của phân cấp hành chính**

Phân cấp hành chính là sự phân chia các đơn vị hành chính thành từng tầng, cấp theo chiều dọc. Theo đó cấp hành chính ở cấp trên sẽ có quyền quyết định cao hơn, bắt buộc đối với cấp hành chính ở cấp dưới. Ở Việt Nam hiện nay mức độ phân cấp hành chính của chính quyền địa phương thành 3 cấp, đó là: Cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã. Ngoài ra, còn có “Đơn vị hành chính – kinh tế đặc biệt” do Quốc hội thành lập. Theo đó, căn cứ yêu cầu công tác, khả năng thực hiện và điều kiện cụ thể của từng địa phương mà cơ quan nhà nước ở Trung ương phân cấp cho chính quyền địa phương và chính quyền địa phương phân cấp cho cơ quan cấp dưới thực hiện công việc một cách thường xuyên, liên tục theo thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao.

Tiếp tục đẩy mạnh phân cấp quản lý hành chính nhà nước giữa chính phủ và chính quyền tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, ngày 30/8/2004, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết 08/2004/NQ-CP; đồng thời, ký ban hành chương trình tổng thể CCHC giai đoạn 2001-2010 và giai đoạn 2011-2020 của Chính phủ, theo đó mục tiêu, nội dung chương trình thể hiện rõ việc yêu cầu thực hiện phân cấp quản lý hành chính giữa Trung ương và chính quyền địa phương, giữa các cấp chính quyền địa phương. Việc triển khai phân cấp giữa chính quyền Trung ương và địa phương một cách thống nhất, đồng bộ, có hệ thống góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính ở các cấp; và chính quyền địa phương đã chủ động trong thực hiện quyền, nhiệm vụ được giao của từng ngành, lĩnh vực. Việc phân cấp tập trung lĩnh vực quản lý đất đai, tài nguyên và môi trường; quản lý ngân sách và tài sản nhà nước; quản lý quy hoạch, kế hoạch và đầu tư phát triển; quản lý doanh nghiệp; quản lý hoạt động đơn vị sự nghiệp, dịch vụ công; quản lý tổ chức bộ máy, công chức, viên chức.

- **Các yếu tố cấu thành nền hành chính Việt Nam**

Có nhiều cách tiếp cận về nền hành chính nhà nước, nhưng phổ biến hiện nay cho rằng nền hành chính nhà nước là hệ thống các yếu tố hợp thành về tổ chức (bộ máy, con người, nguồn lực công) và cơ chế hoạt động để thực thi quyền hành pháp. Theo đó, nền hành chính nhà nước bao gồm các yếu tố cấu thành:

Một là, hệ thống thể chế hành chính bao gồm Hiến pháp, Luật, Pháp lệnh và các văn bản qui phạm về tổ chức, hoạt động của hành chính nhà nước và tài phán hành chính.

Hai là, cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành của bộ máy hành chính nhà nước các cấp, các ngành phù hợp với yêu cầu thực hiện quyền hành pháp.

Ba là, đội ngũ CBCC hành chính được đảm bảo về số lượng và chất lượng để thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ của nền hành chính.

Bốn là, nguồn lực tài chính và cơ sở vật chất kỹ thuật bảo đảm yêu cầu thực thi công vụ của các cơ quan và công chức hành chính.

- **Đặc tính của nền hành chính nhà nước Việt Nam**

Để xây dựng một nền hành chính hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả cần phải hiểu rõ những đặc tính chủ yếu của nền hành chính nhà nước. Những đặc tính này vừa thể hiện đầy đủ bản chất của Nhà nước Cộng hòa XHCN Việt Nam, vừa kết hợp được những đặc điểm chung của một nền hành chính phát triển theo hướng hiện đại. Với ý nghĩa đó, nền hành chính Nhà nước Việt Nam có những đặc tính chủ yếu sau:

- **Tính lệ thuộc vào chính trị và hệ thống chính trị**

Nguồn gốc và bản chất của một nhà nước bắt nguồn từ bản chất chính trị của chế độ xã hội dưới sự lãnh đạo của một chính đảng. Dưới chế độ tư bản, nhà nước sẽ mang bản chất tư sản, còn dưới chế độ xã hội do Đảng cộng sản lãnh đạo thì nhà nước mang bản chất của giai cấp vô sản. Cả lý luận và thực tiễn đều cho thấy, Đảng nào cầm quyền sẽ đứng ra lập Chính phủ và đưa người của đảng mình vào các vị trí trong Chính phủ. Các thành viên của Chính phủ là các nhà chính trị. Nền hành chính lại được tổ chức và vận hành dưới sự lãnh đạo, điều hành của Chính phủ, vì vậy dù muốn hay không, nền hành chính phải lệ thuộc vào hệ thống chính trị, phải phục tùng sự lãnh đạo của đảng cầm quyền, tuy lệ thuộc vào chính trị song nền hành chính cũng có tính độc lập tương đối về hoạt động chuyên môn nghiệp vụ và kỹ thuật hành chính. Ở nước ta, nền hành chính nhà nước mang đầy đủ bản chất của một Nhà nước dân chủ XHCN “của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân” dựa trên nền tảng của liên minh giai cấp công nhân với giai cấp nông dân và tầng lớp trí thức do Đảng cộng sản Việt Nam lãnh đạo. Nhà nước Cộng hòa XHCN Việt Nam nằm trong hệ thống chính trị, có hạt nhân

lãnh đạo là Đảng Cộng sản Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội giữ vai trò tham gia và giám sát hoạt động của Nhà nước, mà trọng tâm là nền hành chính.

- Tính pháp quyền

Với tư cách là công cụ thực hiện quyền lực nhà nước, nền hành chính nhà nước được tổ chức và hoạt động tuân theo những quy định pháp luật, đồng thời yêu cầu mọi công dân và tổ chức trong xã hội phải nghiêm chỉnh chấp hành pháp luật. Đảm bảo tính pháp quyền của nền hành chính là một trong những điều kiện để xây dựng nhà nước chính quy, hiện đại, trong đó bộ máy hành pháp hoạt động có kỷ luật, kỷ cương.

Tính pháp quyền đòi hỏi các CQHC, CBCC phải nắm vững qui định pháp luật, sử dụng đúng quyền lực, thực hiện đúng chức năng và thẩm quyền trong thực thi công vụ. Mỗi CBCC cần chú trọng vào việc nâng cao uy tín về chính trị, phẩm chất đạo đức và năng lực thực thi để phục vụ nhân dân. Tính pháp quyền của nền hành chính được thể hiện trên cả hai phương diện là QLNN bằng pháp luật và theo pháp luật. Điều đó có nghĩa là, một mặt các CQHC nhà nước sử dụng luật pháp là công cụ điều chỉnh các mối quan hệ xã hội mang tính bắt buộc đối với các đối tượng quản lý; mặt khác các CQHC nhà nước cũng như công chức phải được tổ chức và hoạt động theo pháp luật chứ không được tự do, tùy tiện vượt lên trên hay đứng ngoài pháp luật.

- Tính phục vụ nhân dân

Hành chính nhà nước có bốn phận phục vụ sự nghiệp phát triển cộng đồng và đáp ứng nhu cầu thiết yếu của công dân. Muốn vậy, phải xây dựng một nền hành chính công tâm, trong sạch, không theo đuổi mục tiêu lợi nhuận, không đòi hỏi người được phục vụ phải trả thù lao. Đây cũng chính là điểm khác biệt cơ bản giữa mục tiêu hoạt động của hành chính nhà nước với một doanh nghiệp sản xuất kinh doanh.

- Tính hệ thống thứ bậc chặt chẽ

Nền hành chính nhà nước được cấu tạo gồm một hệ thống định chế tổ chức theo thứ bậc chặt chẽ và thông suốt từ Trung ương tới các địa phương, trong đó cấp dưới phục tùng cấp trên, nhận chỉ thị mệnh lệnh và chịu sự kiểm tra, giám sát của cấp trên. Mỗi cấp hành chính, mỗi cơ quan, công chức hoạt động trong phạm vi thẩm quyền được trao để cùng thực hiện tốt chức năng hành chính. Tuy nhiên, để hạn chế việc biến nền hành chính thành hệ thống quan liêu, thì xác lập thứ bậc hành chính cũng tạo

ra sự chủ động sáng tạo, linh hoạt của mỗi cấp, mỗi cơ quan, công chức hành chính vào đời sống xã hội một cách hiệu quả.

- Tính liên tục, tương đối ổn định và thích ứng

Trên thực tế, các mối quan hệ xã hội và hành vi công dân cần được pháp luật điều chỉnh diễn ra một cách thường xuyên, liên tục theo các quá trình kinh tế - xã hội. Chính vì vậy nền hành chính nhà nước phải hoạt động liên tục, ổn định để đảm bảo hoạt động sản xuất, lưu thông không bị gián đoạn trong bất kỳ tình huống nào.

2.1.2. Khái niệm Dịch vụ công

- **Khái niệm**

Theo từ điển Le Petit Larousse: "Dịch vụ công là hoạt động vì lợi ích chung, do một cơ quan nhà nước hoặc tư nhân đảm nhiệm". Định nghĩa này đưa ra cách hiểu chung về dịch vụ công, song ở đây không có sự phân biệt giữa Nhà nước và tư nhân trong việc cung ứng dịch vụ công, do đó không làm rõ được tính chất "công" của dịch vụ này.

Theo Jean-Philippe Brouant và Jacque Ziller: "Một dịch vụ công thường được định nghĩa như một hoạt động do ngành tài chính đảm nhiệm để thỏa mãn một nhu cầu về lợi ích chung". Các tác giả cho rằng, "một hoạt động lợi ích chung được một pháp nhân công quyền đảm nhiệm được coi là một dịch vụ công" – "đảm nhiệm" ở đây được hiểu như trách nhiệm của Nhà nước trong việc bảo đảm cung ứng dịch vụ công. Như vậy, một hoạt động vì lợi ích chung do một tư nhân đảm trách không được xem là một dịch vụ công, trừ phi có sự tác động của Nhà nước đến việc cung ứng dịch vụ đó. Việt Nam, khái niệm dịch vụ công những năm gần đây đã được một số tác giả đề cập đến, có tác giả cho rằng: "Dịch vụ công chỉ là hoạt động của các cơ quan sự nghiệp như giáo dục, y tế, nghiên cứu khoa học, sự nghiệp kinh tế (không phải là loại cơ quan thực hiện chức năng quản lý nhà nước)". Có nhiều chủ thể tham gia vào việc cung ứng các dịch vụ cho xã hội, các chủ thể này rất đa dạng, từ các cơ quan hành chính nhà nước cho đến các doanh nghiệp công và tư, các tổ chức xã hội và từng cá nhân. Thông thường, việc cung ứng dịch vụ cũng theo quy luật cung – cầu trên thị trường. Các dịch vụ được cung ứng đều có giá trị và giá trị sử dụng. Song, có những loại dịch vụ rất quan trọng phục vụ nhu cầu chung của cả cộng đồng, nhưng không một tư nhân nào muốn cung ứng, vì nó không mang lại lợi nhuận, hoặc tư nhân đó không có đủ quyền

lực và vốn để tổ chức việc cung ứng, như dịch vụ tiêm chủng, cứu hỏa, thoát nước. Đó lại là những loại dịch vụ tối cần thiết phục vụ cho cuộc sống an toàn và bình thường của xã hội. Đối với những loại dịch vụ này, không có ai khác ngoài Nhà nước có khả năng và trách nhiệm cung ứng cho nhân dân. Cũng có những loại dịch vụ mà tư nhân có thể cung cấp, nhưng cung cấp không đầy đủ, hoặc thị trường tư nhân tạo ra sự bất bình đẳng trong xã hội, gây ra tình trạng độc quyền, đẩy giá cả lên cao, làm ảnh hưởng tới lợi ích của người tiêu dùng, như dịch vụ y tế, giáo dục, điện, nước sinh hoạt... Khi đó, Nhà nước phải có trách nhiệm trực tiếp cung ứng hoặc điều tiết, kiểm soát thị trường tư nhân nhằm bảo đảm cho việc cung ứng dịch vụ đó được bình thường, phục vụ những quyền cơ bản của con người.

Như vậy, thông qua việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước vốn có của mình, Nhà nước có trách nhiệm cung cấp cho xã hội những dịch vụ mà không một tư nhân nào có thể đứng ra cung ứng. Hay nói cách khác là, những dịch vụ có đặc tính là không loại trừ và không cạnh tranh trong tiêu dùng. Không loại trừ có nghĩa là tất cả mọi người đều sử dụng, tiêu dùng dịch vụ này, không loại trừ bất cứ ai, bất kể họ có trả tiền cho dịch vụ đó hay không. Không cạnh tranh có nghĩa là việc sử dụng, tiêu dùng của người này không ảnh hưởng đến việc sử dụng, tiêu dùng của người khác...đó là dịch vụ Nhà nước đứng ra bảo đảm việc cung ứng bình thường cho xã hội được gọi là dịch vụ công.

Tóm lại, dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các nhu cầu cơ bản, thiết yếu của người dân vì lợi ích chung của xã hội, do nhà nước chịu trách nhiệm trước xã hội (trực tiếp đảm nhận hay ủy quyền và tạo điều kiện cho khu vực tư thực hiện) nhằm bảo đảm ổn định và công bằng xã hội. Từ khái niệm dịch vụ công, có thể phân biệt ba nhóm dịch vụ chủ yếu, như sau: Nhóm dịch vụ hành chính công: các dịch vụ ở nhóm này hầu hết thỏa mãn hai tiêu chí của dịch vụ công là không cạnh tranh và không loại trừ trong tiêu dùng (ví dụ: cấp giấy phép, đăng ký, đăng kiểm, công chứng...). Nhóm dịch vụ công cộng: chủ yếu là những dịch vụ đáp ứng tiêu chí không cạnh tranh trong tiêu dùng (ví dụ: giáo dục, đào tạo, y tế, văn hóa,...).

Nhóm dịch vụ công ích: chủ yếu là những dịch vụ thỏa mãn tiêu chí không loại trừ trong tiêu dùng (như vệ sinh môi trường, cấp thoát nước, giao thông công cộng...).

- **Đặc điểm dịch vụ công**

Các loại dịch vụ công và các hình thức cung ứng dịch vụ công tuy có đặc điểm, tính chất khác nhau, song chúng có những đặc điểm chung cơ bản như sau:

Một là, những hoạt động có tính chất xã hội, phục vụ lợi ích chung của cả cộng đồng. Đây là những dịch vụ phục vụ các lợi ích tối cần thiết của xã hội để bảo đảm cuộc sống được bình thường và an toàn.

Hai là, những hoạt động do các cơ quan công quyền hay những chủ thể được chính quyền ủy nhiệm đứng ra thực hiện.

Ba là, để cung ứng các dịch vụ công, các cơ quan nhà nước và tổ chức được ủy nhiệm cung ứng có sự giao tiếp với người dân ở những mức độ khác nhau khi thực hiện cung ứng dịch vụ.

Bốn là, việc trao đổi dịch vụ công thông qua quan hệ thị trường đầy đủ. Thông thường, người sử dụng dịch vụ công không trực tiếp trả tiền, hay nói đúng hơn là đã trả tiền dưới hình thức đóng thuế vào ngân sách nhà nước để Nhà nước tổ chức việc cung ứng một cách đều đặn như một sự "thỏa thuận trước". Nhưng cũng có những dịch vụ mà người sử dụng vẫn phải trả thêm một phần hoặc toàn bộ kinh phí; tuy nhiên, đối với các loại dịch vụ này, Nhà nước vẫn có trách nhiệm bảo đảm việc cung ứng không nhằm vào mục tiêu thu lợi nhuận.

Năm là, mọi người dân (bất kể đóng thuế nhiều hay ít, hoặc không phải đóng thuế) đều có quyền hưởng sự cung ứng dịch vụ công ở một mức độ tối thiểu, với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền. Lượng dịch vụ công cộng mà mỗi người tiêu dùng không phụ thuộc vào mức thuế mà người đó đóng góp.

Sáu là, khác với những loại dịch vụ thông thường được hiểu là những hoạt động phục vụ không tạo ra sản phẩm mang hình thái hiện vật, dịch vụ công là những hoạt động của bộ máy nhà nước phục vụ các nhu cầu thiết yếu của xã hội, bất kể các sản phẩm được tạo ra có hình thái hiện vật hay phi hiện vật.

Bảy là, xét trên giác độ kinh tế học, dịch vụ công là các hoạt động cung ứng cho xã hội những hàng hóa công cộng. Theo nghĩa hẹp, hàng hóa công cộng là loại hàng hóa mà khi nó đã được tạo ra thì khó có thể loại trừ ai ra khỏi việc sử dụng nó; và việc tiêu dùng của mỗi người không làm giảm lượng tiêu dùng của người khác. Còn theo nghĩa rộng, hàng hóa công cộng là “những hàng hóa và dịch vụ được Nhà nước cung

cấp cho lợi ích của tất cả hay đa số nhân dân”. Dịch vụ công là những hoạt động cung ứng các hàng hóa công cộng xét theo nghĩa rộng, bao gồm cả những hàng hóa có tính cá nhân thiết yếu được Nhà nước bảo đảm cung ứng như điện, nước sinh hoạt...

Nhìn chung, dịch vụ công là tất cả những gì mà Nhà nước có trách nhiệm cung ứng cho xã hội. Như vậy, dịch vụ công là hoạt động của các cơ quan nhà nước trong việc thực thi chức năng quản lý hành chính nhà nước và bảo đảm cung ứng các hàng hóa công cộng phục vụ nhu cầu chung thiết yếu của xã hội. Nói cách khác, dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích chung thiết yếu, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do Nhà nước trực tiếp đảm nhận hay uỷ nhiệm cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm bảo đảm trật tự và công bằng xã hội.

2.1.3. Dịch vụ hành chính công

- **Khái niệm**

Dịch vụ hành chính công là những hoạt động giải quyết các công việc cụ thể liên quan đến các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân được thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính - pháp lý của Nhà nước.

Dịch vụ hành chính công do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện thông qua 2 chức năng cơ bản: chức năng quản lý nhà nước đối với mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội và chức năng cung ứng dịch vụ công cho tổ chức và công dân. Nói cách khác, dịch vụ hành chính công là những hoạt động phục vụ các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính pháp lý nhà nước. Tuy nhiên, một số nước không dùng khái niệm dịch vụ hành chính công mà chỉ sử dụng khái niệm “dịch vụ công” cho tất cả các loại dịch vụ.

Mặt khác, theo Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 06 năm 2011, Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. Do đó, dịch vụ hành chính công do Bộ Tài chính quản lý trong chuyên mục này là được hiểu những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu

lợi nhuận, do Bộ Tài chính hoặc các đơn vị (được Bộ Tài chính phân cấp, ủy quyền) cấp cho tổ chức, doanh nghiệp và người dân dưới hình thức văn bản có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Tài chính.

- Dịch vụ công trực tuyến là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng. Các mức độ của dịch vụ công trực tuyến:

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ bảo đảm cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính và các văn bản có liên quan quy định về thủ tục hành chính đó.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

Theo Nguyễn Ngọc Hiến và cộng sự (2006) hành chính theo nghĩa rộng là chỉ những hoạt động, những tiến trình chủ yếu có liên quan đến những biện pháp để thực thi các mục tiêu, nhiệm vụ đã được xác định trước. Khi có từ hai người trở lên cùng làm việc với nhau, thì lúc đó xuất hiện một hình thức thô sơ của quản lý. Dạng quản lý này chính là hoạt động hành chính, hay nói cách khác, hành chính chính là một dạng của quản lý. Hay theo nghĩa hẹp, hành chính là những hoạt động quản lý các công việc của nhà nước, xuất hiện cùng với nhà nước.

Hành chính công bao gồm luật pháp, các quy tắc, quy chế, thiết chế,... để điều tiết hoạt động quyền hành pháp; Cơ cấu tổ chức và cơ chế vận hành của tổ chức bộ

máy hành chính cũng như mối quan hệ mà trong đó các công chức làm việc. Hành chính công còn bao gồm những đội ngũ CBCC làm việc trong bộ máy hành chính công quyền. Những người này là người có trách nhiệm thực thi công vụ mà nhà nước đã giao.

- **Những đặc trưng của dịch vụ hành chính công**

Dịch vụ hành chính công có những đặc trưng sau:

Một là, việc cung ứng dịch vụ hành chính công luôn gắn với thẩm quyền và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước - mang tính quyền lực pháp lý - trong việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ có tính pháp lý của các tổ chức và công dân như cấp các loại giấy phép, giấy khai sinh, công chứng, hộ tịch... Thẩm quyền hành chính pháp lý thể hiện dưới hình thức các dịch vụ hành chính công nhằm giải quyết các quyền và lợi ích hợp pháp của nhân dân, là hoạt động phục vụ công dân từ phía các cơ quan hành chính nhà nước. Các hoạt động này không thể ủy quyền cho bất kỳ tổ chức nào ngoài cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện và chỉ có hiệu lực khi được cơ quan hành chính Nhà nước thực hiện mà thôi. Vì vậy, nhu cầu được cung ứng các dịch vụ hành chính công của người dân (khách hàng) không phải là nhu cầu tự thân của họ mà xuất phát từ các quy định có tính chất bắt buộc của Nhà nước. Nhà nước bắt buộc và khuyến khích mọi người thực hiện các quy định này nhằm đảm bảo trật tự và an toàn xã hội, thực hiện chức năng quản lý mọi mặt đời sống xã hội.

Hai là, Dịch vụ hành chính công nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước. Dịch vụ hành chính công bản thân chúng không thuộc về chức năng quản lý nhà nước, nhưng lại là hoạt động nhằm phục vụ cho chức năng quản lý nhà nước.

Vì vậy, hiện nay trong nghiên cứu khoa học pháp lý đã đặt ra vấn đề xung quanh việc tách bạch chức năng hành chính và chức năng quản lý trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Ba là, Dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi, chỉ thu phí và lệ phí nộp ngân sách nhà nước (theo quy định chặt chẽ của cơ quan nhà nước có thẩm quyền). Nơi làm dịch vụ hành chính không trực tiếp hưởng lợi từ nguồn thu này.

Bốn là, Mọi công dân và tổ chức đều có quyền bình đẳng trong việc tiếp nhận và sử dụng các chính công với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền. Nhà nước

có trách nhiệm và nghĩa vụ phục vụ công dân trên nguyên tắc công bằng, bảo đảm sự ổn định, bình đẳng và hiệu quả của hoạt động quản lý xã hội.

Ngoài những đặc trưng trên, dịch vụ hành chính công còn mang những đặc thù riêng là: Luôn gắn với thẩm quyền hành chính pháp lý của cơ quan hành chính nhà nước; Là hoạt động không nhằm mục đích lợi nhuận, nếu có thì chỉ là các khoản lệ phí nộp ngân sách nhà nước, nơi làm dịch vụ không hưởng lợi ích từ nguồn thu này.

- **Các loại hình dịch vụ hành chính công**

Cách nhìn nhận dịch vụ công và phạm vi của dịch vụ công không có sự đồng nhất giữa các nước. Tuy nhiên, xét trong điều kiện cụ thể của nước ta, hiện nay bao gồm các loại hình dịch vụ hành chính công cơ bản, như sau:

- Các hoạt động cấp các loại giấy phép

Giấy phép là một loại giấy tờ do các cơ quan hành chính nhà nước cấp cho các tổ chức và công dân để thừa nhận về mặt pháp lý quyền của các chủ thể này được tiến hành một hoạt động nào đó phù hợp với các quy định của pháp luật trong lĩnh vực này. Theo quy định của Nhà nước, để được phép tiến hành một hoạt động nào đó trong phạm vi quản lý của Nhà nước, chủ thể phải có đầy đủ những căn cứ xác nhận chủ thể có đủ khả năng và điều kiện cần thiết để tiến hành hoạt động đó theo quy định pháp luật.

- Hoạt động cấp các loại giấy xác nhận, chứng thực

Các loại hoạt động này bao gồm: công chứng, cấp chứng minh thư, cấp giấy khai sinh, khai tử, cấp giấy đăng ký kết hôn, cấp bằng lái xe, đăng ký xe,... Các loại giấy tờ này được cấp trên nguyên tắc: Đây là bằng chứng pháp lý xác nhận tính hợp pháp của sự việc hoặc hành vi được ghi trên giấy tờ. Chứng nhận chủ nhân của giấy tờ này có quyền sử dụng giấy tờ như một bằng chứng pháp lý để thực hiện các giao dịch hoặc hoạt động có liên quan.

Việc các cơ quan có thẩm quyền cấp các loại giấy xác nhận, chứng nhận nói trên là nhằm tạo điều kiện cho công dân sử dụng các bằng chứng này để thực hiện các hoạt động và giao dịch có liên quan. Điều đó tạo điều kiện cho việc quản lý nhà nước ở các khâu sau được thuận lợi

- Thu các khoản đóng góp vào ngân sách và các quỹ của Nhà nước

Các hoạt động này gắn với nghĩa vụ mà Nhà nước yêu cầu các chủ thể trong xã hội phải thực hiện. Việc Nhà nước tổ chức thu thuế và các khoản đóng góp nói trên là một loại dịch vụ hành chính công mà bất kỳ Nhà nước nào cũng phải thực hiện. Theo quy định của pháp luật, việc thu thuế được phân cấp cho các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương đối với các loại thuế khác nhau. Thu thuế là một loại dịch vụ liên quan đến phần lớn các chủ thể trong xã hội, hơn thế nữa nó lại mang tính chất nghĩa vụ bắt buộc và liên quan đến lợi ích của các đối tượng nộp thuế một cách rõ ràng nhất, vì vậy đây là một lĩnh vực nhạy cảm, dễ gây phản ứng tiêu cực của các đối tượng nộp thuế đối với Nhà nước.

- Giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý các vi phạm hành chính

Giải quyết khiếu nại, tố cáo là một loại dịch vụ do các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm thực hiện để giải quyết các vấn đề nảy sinh trong mối quan hệ giữa cơ quan nhà nước hoặc công chức nhà nước đối với công dân theo đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân. Loại dịch vụ này chỉ phát sinh khi nhân dân có đơn thư khiếu nại, tố cáo. Khi nhận được đơn, thư khiếu nại, tố cáo, theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, thủ trưởng cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có thẩm quyền phải xem xét và xử lý các đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi trách nhiệm của mình. Việc xử lý các vi phạm hành chính là một loại dịch vụ hành chính công. Xử phạt hành chính được áp dụng đối với cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm các quy định của pháp luật về quản lý nhà nước mà chưa đến mức truy cứu trách nhiệm hình sự. Các cá nhân, tổ chức có các hành vi vi phạm như trên theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính. Việc thực hiện xử phạt hành chính do các cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền thực hiện là một loại dịch vụ hành chính công. Ở đây, cơ quan hành chính nhà nước sử dụng quyền lực công để bắt buộc những cá nhân và tổ chức vi phạm thực hiện nghĩa vụ do pháp luật quy định.

• **Quan hệ giữa nhà nước với các tổ chức, công dân về dịch vụ hành chính công**

Đối với dịch vụ hành chính công, vai trò của nhà nước với các tổ chức, công dân được thể hiện qua các mối quan hệ, sau đây:

Thứ nhất, Tổ chức và công dân là người thụ hưởng dịch vụ công. Với vai trò này, tổ chức và công dân được quyền thụ hưởng các lợi ích về sức khỏe và an toàn, phúc lợi kinh tế, an ninh công cộng.

Thứ hai, Tổ chức và công dân là khách hàng của chính Nhà nước. Với vai trò là khách hàng, các tổ chức và công dân đòi hỏi Nhà nước cung ứng cho mình các dịch vụ công có chất lượng, có thể tiếp cận dễ dàng, đáng tin cậy và thời gian phục vụ nhanh.

Thứ ba, Tổ chức và công dân là người trả thuế. Trong vai trò này, các tổ chức và công dân đòi hỏi các dịch vụ công được cung ứng đạt tiêu chuẩn chất lượng, có chi phí thấp, việc cung ứng có hiệu quả và hiệu lực.

- **Các yếu tố cấu thành dịch vụ hành chính công**

Thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của tổ chức và công dân: Thủ tục hành chính là những quy tắc, chế độ, quy định chung phải tuân theo khi giải quyết các công việc của tổ chức và công dân. Thực tế, khi giải quyết các công việc nhất định, các cơ quan hành chính nhà nước cần phải thực hiện theo những nguyên tắc được pháp luật quy định một cách cụ thể, gồm những quy định về các loại giấy tờ cần thiết, điều kiện, trình tự và cách thức sử dụng thẩm quyền để giải quyết công việc đó. Các dịch vụ hành chính công nêu trên là những hoạt động phục vụ quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân, do các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính - pháp lý của nhà nước. Quá trình giải quyết công việc nói trên trước hết phải tuân thủ các quy định pháp luật về thủ tục hành chính. Các thủ tục đó cấu thành một bộ phận của dịch vụ công trong lĩnh vực hành chính nhà nước.

- **Quy trình thực hiện cung ứng dịch vụ hành chính công**

Mọi hoạt động trong xã hội đều diễn ra theo quy trình nhất định. Quy trình này có thể được tiến hành một cách tự giác tùy thuộc vào nhận thức của những người thực hiện hoạt động đó hoặc được hình thành thông qua sự thừa nhận chung của cộng đồng. Trong các cơ quan hành chính nhà nước, các hoạt động giải quyết công việc của tổ chức và công dân đang từng bước được chuẩn hóa theo một quy trình nhất định và được thể chế hóa trong văn bản pháp quy.

- **Mô hình cung ứng dịch vụ hành chính công**

Việc cung ứng dịch vụ hành chính công trước đây được thực hiện theo cách tản mạn, qua nhiều khâu và không thống nhất mỗi nơi, mỗi thời điểm làm theo một kiểu.

Đến nay, hoạt động này đang dần hoàn thiện ở mô hình "một cửa" và chuyển tiếp sang mô hình "một cửa liên thông". Đây là xu hướng pháp triển chung ở nhiều nước.

- **Chủ thể cung ứng dịch vụ hành chính công**

Ở đây cần phân biệt chủ thể chịu trách nhiệm với chủ thể trực tiếp cung ứng dịch vụ công nói chung và dịch vụ hành chính công nói riêng. Nhà nước thông qua các CQNN ở trung ương và địa phương chịu trách nhiệm đảm bảo dịch vụ công cho xã hội.

- **Phương tiện cung ứng dịch vụ hành chính công**

Các yếu tố vật chất tham gia vào quá trình này bao gồm các loại hồ sơ, giấy tờ, mẫu biểu, máy tính, máy fax, đường truyền tín hiệu điện tử,... mang tính chất hỗ trợ cho những hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công. Có thể khẳng định, chất lượng của dịch vụ hành chính công phụ thuộc rất nhiều vào sự phù hợp, thống nhất của năm yếu tố cấu thành nêu trên.

2.1.4. Cơ sở xây dựng tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công

- **Cơ sở xây dựng**

Thời gian qua, Chính phủ không ngừng cải thiện dịch vụ hành chính trong giải quyết mối quan hệ với tổ chức và công dân thông qua Chương trình tổng thể về cải cách hành chính, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, công khai và thuận tiện cho người dân. Năm 1994, Chính phủ ban hành Nghị quyết 38-CP ngày 04/05/1994 về cải cách một bước thủ tục hành chính trong giải quyết công việc của người dân, tổ chức. Sau đó, Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ra đời ngày 04/09/2003 nhằm Quy định thực hiện cơ chế “một cửa” ở các cơ quan nhà nước và chính quyền địa phương. Tiếp theo, ngày 20/06/2006, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Để đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010, Thủ tướng Chính phủ ban hành quyết định số 30, ngày 10/01/2007 phê duyệt Đề án đơn giản hoá thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước giai đoạn 2007-2010 (gọi tắt là Đề án 30). Nhằm hoàn thiện hơn nữa việc thực hiện cơ chế “một cửa” cho phù hợp với từng loại thủ tục hành chính, ngày 22/06/2007, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg về Quy

chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương (thay Quyết định số 181/2003/QĐ-TTg). Tuy nhiên, để đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ thời kỳ hội nhập quốc tế, hướng đến thực hiện cơ chế một cửa liên thông hiện đại, Thủ tướng Chính phủ ký ban hành Quyết định số 09/2015-QĐ-TTg, ngày 25/03/2015 về Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương (thay Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg). Bên cạnh đó, Chính phủ không ngừng thực hiện các đề án về đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, đặc biệt là đối với những cán bộ, công chức trực tiếp giao tiếp với công dân trong việc giải quyết các hồ sơ hành chính. Đồng thời, thực hiện đề án hiện đại hoá hành chính nhà nước nhằm xây dựng các công sở hành chính khang trang, hiện đại phục vụ nhân dân một cách tốt nhất. Việc thực hiện nội dung cải cách quy định trong các văn bản nêu trên đã cải thiện đáng kể việc giải quyết các thủ tục hành chính với người dân và tổ chức, được xã hội đánh giá cao. Những lợi ích mà chương trình cải cách đem lại có thể kể đến như: tiết kiệm thời gian, chi phí của dân và người dân cảm thấy hài lòng hơn, gần gũi hơn khi tiếp xúc với các cơ quan công quyền. Tuy nhiên, đánh giá chất lượng các dịch vụ hành chính công mà các cơ quan nhà nước cung ứng như thế nào, vẫn là câu hỏi đặt ra chưa có câu trả lời thoả đáng.

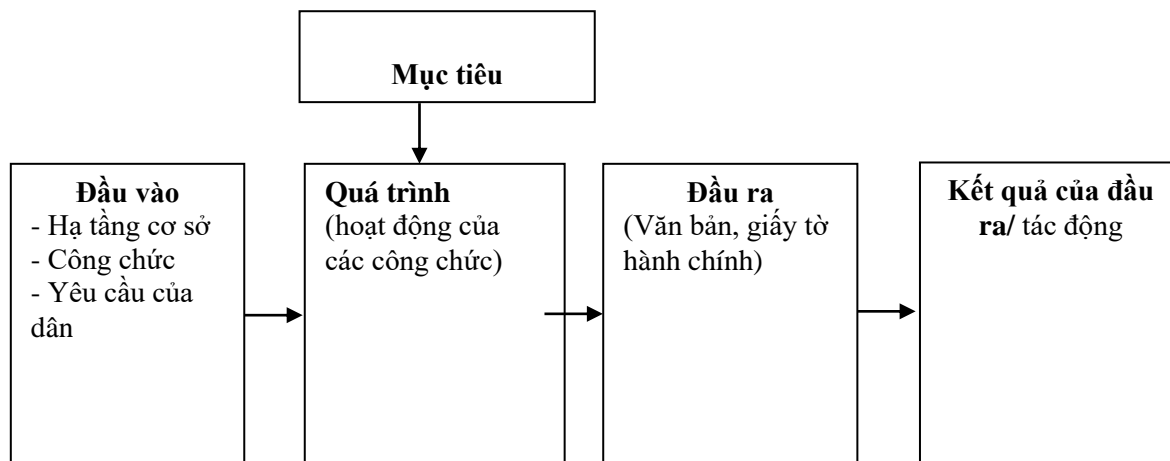
Để tìm kiếm tiêu chí phản ánh chất lượng dịch vụ hành chính công, trước tiên, chúng ta cần hiểu về chuẩn mực chất lượng của một hàng hoá hay dịch vụ. Theo khái niệm đã trình bày ở phần trên, chất lượng được thể hiện ở các đặc tính của hàng hoá hoặc dịch vụ, nhưng nó lại gắn với nhu cầu, yêu cầu (sự thoả mãn) của người tiêu dùng. Nghĩa là, chất lượng hàng hoá, dịch vụ đó được phản ánh qua sự cảm nhận của khách hàng về mức độ đáp ứng yêu cầu. Như vậy, muốn xác định được các tiêu chí phản ánh chất lượng của dịch vụ hành chính công, cần phải xác định:

Một là, xác định xem người dân, tổ chức đặt ra những yêu cầu gì đối với từng loại dịch vụ hành chính công. Việc xác định khách hàng cần những gì ở một dịch vụ hành chính công không phải khó thực hiện, chỉ cần tiến hành một cuộc điều tra hay phỏng vấn đối với nhóm khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ này. Hai là, xác định những yếu tố tạo nên đặc tính của dịch vụ hành chính công đó. Để xác định,

chúng ta cần xem xét đầy đủ tất cả các yếu tố và quá trình tạo nên dịch vụ hành chính công.

- **Hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công**

Theo PGS.TS.Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hòa (2010), dựa vào phương pháp tiếp cận theo quá trình, thì hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công của bất kỳ một cơ quan hành chính nhà nước nào cũng có thể được khái quát như hình sau:



Hình 2.1. Sơ đồ quá trình cung ứng dịch vụ hành chính

Nguồn: PGS.TS.Nguyễn Hữu Hải và Lê Văn Hoà, 2010, tr.3

Theo sơ đồ trên, quá trình tạo ra dịch vụ hành chính là quá trình chuyển hóa các yếu tố đầu vào (các yêu cầu, mong đợi của người dân, các nguồn lực và các yếu tố khác) thành các kết quả đầu ra (các dịch vụ làm thỏa mãn những nhu cầu của người dân và các yêu cầu về quản lý nhà nước). Theo cách tiếp cận này, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công phải phản ánh được các yếu tố: Mục tiêu, đầu vào, quá trình, đầu ra và kết quả của đầu ra (được lượng hoá).

- **Tiêu chí về mục tiêu hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước**

Mỗi cơ quan đều có những mục tiêu cụ thể của mình đóng góp vào thực hiện mục tiêu chung của quản lý nhà nước theo sự phân cấp hoặc phân công, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được pháp luật qui định, nhằm đảm bảo sự ổn định, trật tự và công bằng xã hội trong phạm vi quản lý được giao; và phục vụ nhu cầu của nhân dân ngày càng tốt hơn. Tuy các mục tiêu này không trực tiếp tạo nên chất lượng của một dịch vụ hành chính công cụ thể, nhưng việc xác định đúng đắn các mục tiêu này thể hiện sự cam kết của cơ quan hành chính nhà nước trong việc phục vụ nhân dân. Mục

tiêu phục vụ theo nhu cầu người dân thường được thể hiện trong chính sách chất lượng của các cơ quan hành chính nhà nước khi áp dụng tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

- **Tiêu chí phản ánh các yếu tố cấu thành đầu vào của cơ quan hành chính**

Yếu tố đầu vào góp phần tạo nên chất lượng của dịch vụ hành chính, thông qua năng lực hành chính nhà nước như:

Hạ tầng cơ sở gồm nhà cửa, thiết bị, công cụ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác...; đặc biệt là những trang thiết bị tại phòng tiếp nhận hồ sơ, đó là nơi người dân tiếp xúc với cơ quan công quyền thông qua các công chức hành chính. Nếu phòng tiếp nhận hồ sơ rộng rãi, được trang bị đầy đủ các yếu tố như: ánh sáng, màu sắc, kiểm soát tiếng ồn, nhiệt độ, độ ẩm sẽ tạo cảm giác thoải mái cho người dân khi đến làm việc với cơ quan nhà nước. Như vậy, hạ tầng cơ sở là một yếu tố tạo nên chất lượng dịch vụ hành chính công và cũng là một nhóm tiêu chí để đánh giá chất lượng dịch vụ này.

Nhân sự hành chính là tiêu chí hết sức quan trọng, thể hiện tính quyết định trong dịch vụ hành chính công. Nếu cán bộ, công chức có phẩm chất, trách nhiệm, đủ năng lực nhất là kỹ năng, nghiệp vụ sẽ hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Yêu cầu đối với công chức làm dịch vụ hành chính là phải biết lắng nghe, phải có kiến thức và kỹ năng giải quyết công việc, biết nhẫn nại và kiềm chế, biết diễn đạt rõ ràng, có thái độ thân thiện, giải quyết công việc kịp thời và tác phong hoạt bát... Tỏ kỵ thái độ thờ ơ, lãnh đạm, máy móc, nóng nảy, không tế nhị, thiếu tôn trọng dân. Vì vậy, năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức trong giải quyết các công việc hành chính và thái độ (đó là tôn trọng và tận tụy phục vụ nhân dân) của họ cũng là những yếu tố tạo nên sự hài lòng của người dân và cũng là những tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính.

Yêu cầu của khách hàng (người dân và tổ chức) chính là nhu cầu hay mong đợi của người dân đối với những dịch vụ mà họ cần thụ hưởng. Yêu cầu của khách hàng tuy là thuộc về chính người dân, nhưng việc thể hiện các yêu cầu này dưới một hình thức nhất định lại do cơ quan nhà nước đặt ra (thường gọi là hồ sơ công dân). Vì vậy, nếu hồ sơ này gồm nhiều loại giấy tờ và người dân khó thực hiện (thể hiện ở cách viết hoặc điền vào mẫu hoặc phải được nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau xác nhận) thì sẽ gây khó khăn cho người dân trong việc thoả mãn.

- **Tiêu chí về giải quyết công việc cho công dân**

Tiêu chí này phản ánh về hoạt động của đội ngũ cán bộ, công chức trong việc giải quyết những nhu cầu của dân. Yêu cầu đối với quá trình này là phải được diễn ra một cách dân chủ và công bằng, công khai, minh bạch về thông tin; cách ứng xử lịch thiệp và đồng cảm với khách hàng; tin cậy và sẵn sàng trong phục vụ; sự hài lòng trong công việc của nhân viên, sự hài lòng của khách hàng. Dân chủ và công bằng là việc người dân có được đề đạt các ý kiến của mình hay không; ý kiến đó được xem xét như thế nào và người dân có nhận được phản hồi về ý kiến của mình hay không; người dân có được đối xử công bằng trong quá trình giải quyết công việc không. Công khai, minh bạch về thông tin là việc người dân có được thông tin về tiến trình giải quyết công việc hay không; khi có những chậm trễ nào đó có được báo trước hay không.

Độ tin cậy là việc đảm bảo thực hiện những thỏa thuận (ứng với yêu cầu, mong đợi của dân và các yêu cầu chính đáng khác được xác định) phù hợp với các nguồn lực cần được huy động.

Sự sẵn sàng là việc chuẩn bị một cách chủ động những gì cần thiết để đáp ứng yêu cầu của dân khi giao tiếp, trao đổi giải quyết công việc. Sự cư xử thân thiện thể hiện cách cư xử, kích thích tinh thần của người dân nhằm tạo mối quan hệ gần gũi với người dân. Sự đồng cảm là việc tìm kiếm những giải pháp hợp lý trong những tình huống khó xử. Thời gian giải quyết công việc có đúng theo quy định hay không.

- **Tiêu chí phản ánh đầu ra của dịch vụ hành chính**

Đầu ra của dịch vụ chính là kết quả giải quyết các yêu cầu của người dân và tổ chức, thể hiện bằng những văn bản, giấy tờ hành chính mà người dân nhận được kết quả trả cho người dân có kịp thời theo yêu cầu không. Điều này thuộc trách nhiệm của cơ quan giải quyết công việc hành chính.

Khoảng thời gian giải quyết công việc trong bao lâu. Điều này thuộc trách nhiệm của cả cơ quan ban hành qui trình, thủ tục hành chính và cơ quan giải quyết công việc hành chính. Những văn bản, giấy tờ hành chính giải quyết công việc cho người dân có chính xác hay không. Nếu thiếu chính xác, sẽ gây phiền toái cho người dân khi sử dụng những giấy tờ đó vào việc thoả mãn một nhu cầu nào đó.

- **Tiêu chí đánh giá kết quả của đầu ra**

Kết quả đầu ra thể hiện ở hai tiêu chí:

Thứ nhất, có đạt được mục tiêu của quản lý hay không. Tiêu chí này liên quan trực tiếp đến đời sống xã hội trên phương diện kết quả hành vi của chủ thể tác động trực tiếp đối với xã hội như thế nào. Ví dụ, nhiều dự án đầu tư được cấp phép trong một thời gian nhất định chưa hẳn đã đem lại kết quả tốt cho xã hội, nếu chủ thể của các dự án này không thực sự đầu tư, mà chỉ nhằm chiếm giữ tài nguyên.

Thứ hai, kết quả dịch vụ có tác dụng gì đối với người dân trong tương lai.

Nếu người dân phải chi phí nhiều về thời gian, công sức, thậm chí tiền của để có được một loại giấy tờ hành chính nào đó do cơ quan hành chính nhà nước cấp, nhưng sau này không cần dùng đến, thì đó là một việc không có ý nghĩa (ít nhất từ phía người dân). Việc tìm kiếm các tiêu chí trên đã khó khăn phức tạp, nhưng làm thế nào để đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công theo các tiêu chí trên cũng là công việc không hề đơn giản. Theo tác giả thì ta có thể sử dụng hai cách đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công sau đây:

Một là, tiến hành đo lường chất lượng dịch vụ hành chính công theo các tiêu chí trên (áp dụng đối với các tiêu chí có thể định lượng được) và so sánh nó với tiêu chuẩn đặt ra (yêu cầu chất lượng). Việc đo lường này cần sử dụng các phương pháp thống kê kinh tế- xã hội và do các cơ quan hành chính hay các tổ chức dịch vụ đánh giá thực hiện theo yêu cầu trung thực, khách quan.

Hai là, xác định mức độ thoả mãn nhu cầu của khách hàng (người dân và tổ chức). Để xác định điều này, cần sử dụng các phương pháp điều tra xã hội học như phiếu điều tra hoặc phỏng vấn, kết hợp với phương pháp đánh giá dư luận.

Như vậy, hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng một dịch vụ hành chính công cần phải phản ánh được các khía cạnh của những yếu tố cấu thành quá trình hành chính và ảnh hưởng, tác động về sau của dịch vụ hành chính. Đồng thời phải phản ánh được mong muốn thực tế của người dân và tổ chức về một dịch vụ hành chính nào đó. Có thể cho rằng, mỗi loại dịch vụ hành chính công cần có một hệ thống tiêu chí riêng phù hợp với tính chất loại dịch vụ và đặc điểm cung ứng dịch vụ đó. Chắc chắn rằng, thông qua việc xây dựng hệ thống các tiêu chí, cùng với đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công theo các tiêu chí đó sẽ cải thiện đáng kể chất lượng của dịch vụ hành chính công. Căn cứ kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công hàng năm, cơ quan

có trách nhiệm sẽ tiến hành phân loại từ cao xuống thấp để các cơ quan biết mình đang ở đâu và nỗ lực cải tiến những gì còn yếu kém.

2.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng dịch vụ hành chính công

Theo TS.Lê Dân (2011), mô hình đánh giá mức độ hài lòng về dịch vụ hành chính công phải bao gồm các mặt: thái độ, trách nhiệm, tác phong của cán bộ công chức, cơ sở vật chất và điều kiện hỗ trợ, các nội dung công khai công vụ, thủ tục hành chính và qui trình xử lý, thời gian giải quyết, lệ phí, cơ chế giám sát, góp ý, cụ thể bao gồm:

Tiếp cận dịch vụ: những yếu tố như vị trí của cơ quan cung ứng dịch vụ, thời gian có phù hợp với thời gian của công dân, thời gian chờ đợi trả kết quả, hoặc thời gian sử dụng dịch vụ, chi phí dịch vụ. Một hệ thống hành chính dễ hiểu: Sử dụng ngôn ngữ phù hợp mà công dân hiểu một cách dễ dàng. Vì vậy, để đơn giản hóa truyền thông với công chúng, điều quan trọng là sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, đơn giản hóa các quy trình. Tuy nhiên, ngôn ngữ hành chính phải phù hợp với các yêu cầu pháp lý của nó. Sự đa dạng của các công việc hành chính có thể làm cho nó khó hiểu. Chính vì vậy, để giải quyết vấn đề này nhằm đảm bảo nâng cao mức độ hài lòng của công dân, phải đơn giản hóa các quy trình hoặc tái tổ chức các quy trình.

Khả năng cung cấp linh hoạt và nhanh chóng: Công dân yêu cầu tổ chức cung ứng đáp ứng nhu cầu thực sự và cụ thể của họ. Điều quan trọng cần nhấn mạnh là cần căn cứ vào kết quả thương lượng giữa các bên liên quan. Ý kiến của công dân phải được xem xét và tôn trọng. Thủ tục hành chính phải linh hoạt đủ để thích ứng nhanh chóng với chi phí tối thiểu khi công dân yêu cầu thay đổi. Tính dễ tiếp nhận của dịch vụ: Công dân càng trở nên dễ tiếp nhận nếu họ quan tâm đến dịch vụ. Chính vì vậy, phải lắng nghe ý kiến phản hồi của họ.

Công khai minh bạch: Chắc chắn, công dân phải biết người phụ trách hồ sơ, tập tin của họ... nói cách khác, công dân có thể liên hệ để nhận được hỗ trợ hoặc khiếu nại (López và Gadea, 1995).

Khả năng nhận được thông tin hành chính của công dân có ảnh hưởng rất lớn đến tính công bằng và bình đẳng trong cung ứng dịch vụ. Năng lực chuyên môn của nhân viên cung cấp dịch vụ: Khả năng chuyên môn của nguồn lực con người chính là chìa khóa dẫn đến việc cung cấp dịch vụ chất lượng.

Thái độ lịch sự và nhiệt tình của nhân viên: Các hành vi của nhân viên tiếp xúc trực tiếp với công dân thực sự là quan trọng bởi vì họ cung cấp dịch vụ trực tiếp (Eiglier và Langeard, 1987). Hơn nữa, điều này càng quan trọng khi lãnh đạo tiếp xúc trực tiếp với công dân. Đối xử với công dân một cách thân thiện và vui vẻ là một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Sự tín nhiệm trong việc cung cấp dịch vụ: Sự tín nhiệm trong lĩnh vực hoạt động công cộng phải tuân thủ theo các nguyên tắc sau: đối xử bình đẳng, công bằng, hoặc chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ. Những yếu tố này hình thành sự khác nhau giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, nếu nhân viên có một hình ảnh tốt, những sai phạm ít sẽ ảnh hưởng đến cảm nhận của khách hàng. Cố gắng không làm mất sự tin tưởng công dân sẽ giúp tạo ra một nhận thức tốt hơn về dịch vụ công có chất lượng. Dịch vụ phải được cung cấp với tính nhất quán và chính xác, tránh sự tùy tiện, và các nhân viên phải chịu trách nhiệm với những vấn đề cụ thể. Đối với công dân, khái niệm trách nhiệm là rất có giá trị. Mỗi nhân viên hành chính phải chịu trách nhiệm về phần việc của mình..

2.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ SỰ HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG

2.2.1. Chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ hành chính công

Đối với dịch vụ, chất lượng đôi khi mang tính chất vô hình. Nói cách khác, chất lượng của dịch vụ được xác định dựa vào cảm nhận của khách hàng liên quan đến nhu cầu của cá nhân. Do tính chất trừu tượng và đa dạng của chất lượng dịch vụ, cho nên, từ năm 1984 đến 2003, đã có 19 mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ được công bố. Các nhà nghiên cứu đã phân chia các mô hình theo hai trường phái: trường phái Bắc Âu (Nordic) với đại diện là Gronroos và trường phái Hoa Kỳ (Parasuraman và cộng sự). Lehtinen (1982) cho rằng chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh: (1) quá trình cung cấp dịch vụ và (2) kết quả của dịch vụ. Còn theo Gronroos (1984) cũng đề nghị hai thành phần của chất lượng dịch vụ: (1) chất lượng kỹ thuật liên quan đến những gì được phục vụ và (2) chất lượng kỹ năng nói lên chúng được phục vụ như thế nào. Bên cạnh đó, Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng chất lượng dịch vụ là khoảng cách chênh lệch giữa sự kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả khi sử dụng dịch vụ đó. Nhìn chung, các mô hình đều

giải thích chất lượng dịch vụ thông qua sự cảm nhận của khách hàng trong suốt quá trình từ tiếp cận dịch vụ, thực hiện, xử lý và cuối cùng là kết quả dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ hành chính công cũng không nằm ngoài những đặc tính chung trên. Như vậy, chất lượng dịch vụ hành chính công còn được hiểu là mức độ khác nhau giữa mong đợi của người sử dụng dịch vụ hành chính được các cơ quan cung cấp và nhận thức của họ về kết quả đầu ra của dịch vụ.

2.2.2. Sự hài lòng của khách hàng

Thực tế có nhiều cách hiểu khác nhau về khái niệm sự hài lòng. Nói một cách đơn giản, sự hài lòng của khách hàng chính là trạng thái/cảm nhận của khách hàng đối với nhà cung cấp dịch vụ sau khi đã sử dụng dịch vụ đó (Levesque & McDougall, 1996).

Sự hài lòng của khách hàng là mức độ của trạng thái cảm xúc bắt nguồn từ việc so sánh giữa nhận thức về sản phẩm với mong đợi của khách hàng khi sử dụng dịch vụ (Kotler và Keller, 2006) hay theo Parasuraman và cộng sự (1988) cho rằng sự hài lòng của khách hàng là phản ứng về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi của khách hàng về dịch vụ. Sự hài lòng của khách hàng là mục tiêu cơ bản của các tổ chức kinh doanh vì có mối liên quan hệ tích cực giữa hiệu quả của tổ chức và sự hài lòng của khách hàng (Anderson, Fornell và Mazvancheryl, 2004). Ngoài ra, sự hài lòng của khách hàng có ý nghĩa quan trọng vì nó ảnh hưởng lên quá trình mua sắm lặp lại và truyền miệng (Berkman và Gilson, 1986).

Những người mua hàng hóa hoặc dịch vụ được cung cấp bởi các công ty là khách hàng. Hiểu theo một cách khác, một khách hàng là người thanh toán cho một tổ chức để đổi lại việc nhận được sự cung cấp dịch vụ hay hàng hóa bởi tổ chức nhằm mục đích tối đa hóa sự hài lòng. Đôi khi định nghĩa giữa khách hàng và người tiêu dùng dễ gây nhầm lẫn. Một khách hàng có thể là một người tiêu dùng, nhưng một người tiêu dùng có thể không phải là một khách hàng. Nghĩa là: khách hàng là người người mua các sản phẩm và người tiêu dùng là người cuối cùng tiêu thụ sản phẩm (Solomon, 2009, tr.34.).

Khi một người tiêu dùng hay khách hàng hài lòng với sản phẩm hoặc dịch vụ mà họ bỏ tiền ra để mua thì nó được gọi là sự thỏa mãn. Sự hài lòng cũng có thể là cảm xúc của một người của niềm vui hay thất vọng mà kết quả từ việc so sánh một sản

phẩm của nhận thức thực hiện hoặc kết quả với họ mong đợi (Kotler & Keller, 2009, tr 789).

Khách hàng hạnh phúc là một dấu hiệu của sự hài lòng của khách hàng, đang và luôn luôn là điều quan trọng nhất đối với bất kỳ tổ chức kinh doanh nào. Sự hài lòng của khách hàng được xác định là sự phản ứng của người tiêu dùng để đánh giá sự khác biệt nhận thức giữa mong đợi trước và hiệu suất thực tế của sản phẩm hoặc dịch vụ như cảm nhận sau khi tiêu thụ của nó (Tse & Wilton, 1988, tr.204). Do đó xem xét sự hài lòng là một việc quan trọng trong đánh giá tổng thể hành vi sau khi mua hàng của người tiêu dùng (Fornell, 1992, tr.11).

Tuy nhiên, có một số tác giả tuyên bố rằng không có định nghĩa cụ thể của sự hài lòng của khách hàng, và họ định nghĩa sự hài lòng của khách hàng là sự phản ứng (nhận thức hoặc tình cảm) của khách hàng về một vấn đề cụ thể có liên quan đến dịch vụ (trải nghiệm sau khi mua hàng hóa hay dịch vụ) (Giese & Cote, 2000, tr.15). Định nghĩa này được hỗ trợ bởi một số tác giả khác, cho rằng mức độ hài lòng của người tiêu dùng xác định bằng kinh nghiệm tích lũy của mình tại các điểm tiếp xúc với các nhà cung cấp (Sureshchandar và cộng sự, 2002, tr.364).

Nhìn chung, sự hài lòng là sự so sánh giữa lợi ích thực tế cảm nhận được và những kỳ vọng. Nếu lợi ích thực tế không như kỳ vọng thì khách hàng sẽ thất vọng. Còn nếu lợi ích thực tế đáp ứng với kỳ vọng đã đặt ra thì khách hàng sẽ hài lòng. Nếu lợi ích thực tế cao hơn kỳ vọng của khách hàng thì sẽ tạo ra hiện tượng hài lòng cao hơn hoặc là hài lòng vượt quá mong đợi.

2.2.3. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là chủ đề được các nhà nghiên cứu đưa ra bàn luận trong các thập kỷ qua. Nhiều nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng trong các ngành dịch vụ đã được thực hiện. Một số tác giả cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có sự trùng khớp vì thế hai khái niệm này có thể thay thế cho nhau.

Tuy nhiên qua nhiều nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm phân biệt. Parasuraman & cộng sự (1998), cho rằng giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt là vấn đề “nhân quả”. Riêng Zeithalm & Bitner (2000) thì cho rằng sự hài

lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố cá nhân.

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng là hai khái niệm khác nhau nhưng có mối quan hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ. Các nghiên cứu trước đây cho thấy chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự hài lòng (Cronin & Taylor, 1992). Lý do là chất lượng dịch vụ liên quan đến việc cung cấp dịch vụ còn sự hài lòng chỉ được đánh giá sau khi đã sử dụng dịch vụ đó.

Sự hài lòng của khách hàng xem như là kết quả, chất lượng dịch vụ xem như là nguyên nhân, hài lòng có tính dự báo và mong đợi, chất lượng dịch vụ là một chuẩn lý tưởng. Sự hài lòng của khách hàng là một khái niệm tổng quát, thể hiện sự hài lòng của họ khi sử dụng một dịch vụ. Trong khi đó chất lượng dịch vụ chỉ tập trung vào các thành phần cụ thể của dịch vụ (Zeithalm & Bitner, 2000). Tuy giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối liên hệ với nhau nhưng có ít nghiên cứu tập trung vào việc kiểm định mức độ giải thích của các thành phần của chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng đặc biệt đối với từng ngành dịch vụ cụ thể. Cronin & Taylor (1992) đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn của khách hàng. Các nghiên cứu đã kết luận chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng (Cronin & Taylor, 1992) và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn.

Một số tác giả cho rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng là đồng nhất. Tuy nhiên, có nhiều nghiên cứu cho rằng chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng là hai khái niệm khác nhau. Theo Gronroos (1984), chất lượng dịch vụ sẽ tác động đến sự hài lòng của khách hàng và tạo nên sự trung thành của khách hàng. Hệ quả là doanh thu và lợi nhuận của doanh nghiệp tăng, đến lượt nó, sẽ tác động trở lại doanh nghiệp có điều kiện cải thiện hơn nữa chất lượng dịch vụ với khách hàng. Quan niệm khác của Zeithaml & Bitner (2000), sự hài lòng của khách hàng là thái độ của khách hàng khi sử dụng sản phẩm hay dịch vụ trong khi chất lượng dịch vụ tập trung vào những thành phần cụ thể của dịch vụ. Nhiều nghiên cứu đã kiểm định và chứng minh mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng (Cronin & Taylor, 1992). Nhưng rất ít nghiên cứu tập trung vào việc kiểm định mức độ giải thích các thành phần chất lượng dịch vụ đối với sự hài lòng của khách hàng, đặc biệt trong

những ngành dịch vụ cụ thể. Mức độ hài lòng của khách hàng được xem như là kết quả, và chất lượng dịch vụ chính là nguyên nhân.

Tóm lại, chất lượng dịch vụ là nhân tố tác động nhiều đến sự hài lòng của khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đem đến cho khách hàng những sản phẩm có chất lượng thoả mãn như cầu của họ thì doanh nghiệp đó bước đầu làm cho khách hàng hài lòng, do đó, muốn nâng cao sự hài lòng của khách hàng, doanh nghiệp cần nâng cao chất lượng dịch vụ. Nói cách khác, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó chất lượng dịch vụ là cái tạo ra trước, quyết định đến sự hài lòng của khách hàng. Mối quan hệ nhân quả giữa hai yếu tố này là vấn đề then chốt trong hầu hết các cuộc nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng.

2.2.4. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính thuế và sự hài lòng của người nộp thuế

Trong nền dịch vụ hành chính thuế, người nộp thuế là khách hàng và cơ quan thuế là nhà cung cấp. Chất lượng dịch vụ hành chính công về thuế là tiền đề của sự hài lòng và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế. Sự hài lòng của người nộp thuế là cảm nhận về kết quả nhận được từ các dịch vụ hành chính thuế do cơ quan thuế cung cấp so với nhu cầu của họ

Cách tiếp cận của nghiên cứu xuất phát từ quan điểm: NNT là “khách hàng” và cơ quan thuế là đơn vị “cung ứng dịch vụ tư vấn và các dịch vụ tiện ích” nhằm nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật về thuế và tạo điều kiện thuận lợi cho NNT thực hiện nghĩa vụ của mình. Chất lượng dịch vụ có nhiều cách định nghĩa tùy thuộc vào đối tượng nghiên cứu và môi trường nghiên cứu và việc tìm hiểu chất lượng dịch vụ là cơ sở để thực hiện các biện pháp cải thiện chất lượng dịch vụ của tổ chức, doanh nghiệp. Theo Parasuraman, Zeithaml và Berry (1988), chất lượng dịch vụ là “mức độ khác nhau giữa sự mong đợi của người tiêu dùng về dịch vụ và nhận thức của họ về kết quả của dịch vụ”. Theo Lehtinen (1982), chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh: quá trình cung cấp dịch vụ và kết quả của dịch vụ. Gronroos (1984) cũng đề nghị hai lĩnh vực của chất lượng dịch vụ đó là chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật liên quan đến những gì được phục vụ và chất lượng chức năng nói lên chúng được phục vụ như thế nào. Chất lượng phục vụ của cơ quan thuế thể hiện qua chất lượng cung cấp thông tin dịch vụ hành chính thuế, kết quả giải quyết

công việc của cơ quan thuế và sự phục vụ của công chức thuế.

Zeithaml và Bitner (2000) cho rằng sự hài lòng của khách hàng là sự đánh giá của khách hàng về một sản phẩm hay một dịch vụ đã đáp ứng được nhu cầu và mong đợi của họ. Mặt khác, sự hài lòng của khách hàng được xem như là kết quả của sự cảm nhận và nhận thức, ở đó một vài tiêu chuẩn được so sánh với sự thực hiện cảm nhận được. Nếu cảm nhận về sự thực hiện một dịch vụ thấp hơn mong đợi, khách hàng không hài lòng. Ngược lại, nếu cảm nhận vượt quá sự mong đợi, khách hàng sẽ hài lòng. Khác với khách hàng trong các dịch vụ tư, NNT không được lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ về thuế bởi theo sự phân công quản lý, họ chỉ có thể nhận các dịch vụ hành chính công từ phía cơ quan quản lý thuế trực tiếp của mình. Dịch vụ nhận được xứng đáng với số tiền thuế đã đóng góp sẽ khiến NNT cảm thấy hài lòng và gần bó hơn với nơi kinh doanh mà tại đó cơ quan thuế trực tiếp đã cung cấp những dịch vụ hành chính công tốt nhất. Giữ chân được NNT, giúp họ phát triển chính là đảm bảo được nguồn thu ổn định cho ngân sách nhà nước, giúp kinh tế - xã hội tại địa phương phát triển, đồng thời nâng cao ý thức tuân thủ pháp luật thuế của NNT. Nhận thức được ý nghĩa và tầm quan trọng của việc làm hài lòng NNT, cơ quan thuế đang nỗ lực cải cách hành chính nhằm từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp nhằm đem lại sự thỏa mãn cho NNT; coi sự hài lòng của NNT là thước đo đánh giá chất lượng hiệu quả công tác quản lý thuế của cơ quan thuế các cấp.

2.3 CÁC LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- **Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật chức năng**

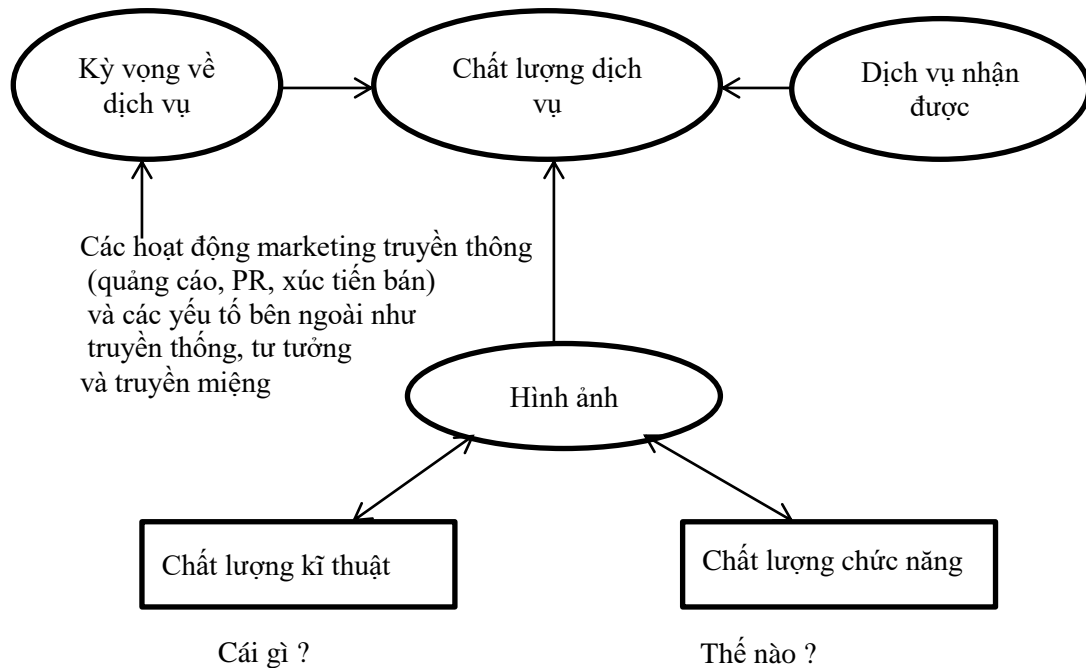
Mô hình của Gronroos (1984) được phát triển dựa trên việc đánh giá, so sánh giữa giá trị dịch vụ mà khách hàng nhận được so với giá trị dịch vụ mà họ mong đợi trước khi sử dụng dịch vụ.

Mô hình tập trung vào nghiên cứu ảnh hưởng của chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng tới việc cảm nhận của khách hàng về dịch vụ đó. Gronroos đề xuất ba tiêu chí trong việc đánh giá, đo lường chất lượng dịch vụ bao gồm chất lượng dịch vụ, chất lượng chức năng và hình ảnh.

Chất lượng kỹ thuật mô tả dịch vụ mà khách hàng được cung cấp là gì và chất lượng khách hàng nhận được từ dịch vụ.

Chất lượng chức năng mô tả dịch vụ được cung cấp thế nào, hay làm thế nào khách hàng nhận được kết quả chất lượng kỹ thuật.

Hình ảnh được xây dựng từ chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng trong đó chất lượng dịch vụ được gắn liền với hình ảnh của nhà cung cấp dịch vụ.



Hình 2.2: Mô hình đánh giá chất lượng kỹ thuật chức năng Gronroos (1984)

- **Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ (mô hình SERVQUAL)**

Thang đo SERVQUAL là một trong những công cụ chủ yếu trong marketing dịch vụ dùng để đánh giá chất lượng dịch vụ. Parasuraman & cộng sự (1994) đã liên tục kiểm định thang đo và xem xét các lý thuyết khác nhau, và cho rằng SERVQUAL là thang đo đạt độ tin cậy và giá trị. Thang đo này có thể áp dụng trong các loại hình dịch vụ khác nhau như nhà hàng, khách sạn, bệnh viện, trường học, các hãng hàng không, du lịch, vv... Thang đo SERVQUAL đo lường chất lượng dịch vụ dựa trên sự cảm nhận bởi chính các khách hàng sử dụng dịch vụ. Parasuraman và cộng sự (1985) cho rằng, bất kỳ dịch vụ nào, chất lượng dịch vụ cảm nhận bởi khách hàng có thể mô hình thành 10 thành phần, đó là:

Tin cậy (Reliability): nói lên khả năng thực hiện dịch vụ phù hợp và đúng thời hạn ngay lần đầu tiên

Đáp ứng (Responsiveness): nói lên sự mong muốn và sẵn sàng của nhân viên phục vụ cung cấp các dịch vụ cho khách hàng

Năng lực phục vụ (Competence): nói lên trình độ chuyên môn để thực hiện dịch vụ. Khả năng phục vụ biểu hiện khi nhân viên tiếp xúc với khách hàng, nhân viên trực tiếp thực hiện dịch vụ, khả năng nghiên cứu để nắm bắt thông tin liên quan cần thiết cho việc phục vụ khách hàng.

Tiếp cận (Access): liên quan đến việc tạo mọi điều kiện dễ dàng cho khách hàng trong việc tiếp cận với dịch vụ như rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, địa điểm phục vụ và giờ mở cửa thuận lợi cho khách hàng.

Lịch sự (Courtesy): nói lên tính cách phục vụ niềm nở, tôn trọng và thân thiện với khách hàng của nhân viên.

Thông tin (Communication): liên quan đến việc giao tiếp, thông đạt cho khách hàng bằng ngôn ngữ mà họ (khách hàng) hiểu biết dễ dàng và lắng nghe về những vấn đề liên quan đến họ như giải thích dịch vụ, chi phí, giải quyết khiếu nại thắc mắc.

Tín nhiệm (Credibility): nói lên khả năng tạo lòng tin cho khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy vào công ty. Khả năng này thể hiện qua tên tuổi và tiếng tăm của công ty, nhân cách của nhân viên phục vụ giao tiếp trực tiếp với khách hàng.

An toàn (Security): liên quan đến khả năng bảo đảm sự an toàn cho khách hàng, thể hiện qua sự an toàn về vật chất, tài chính, cũng như bảo mật thông tin.

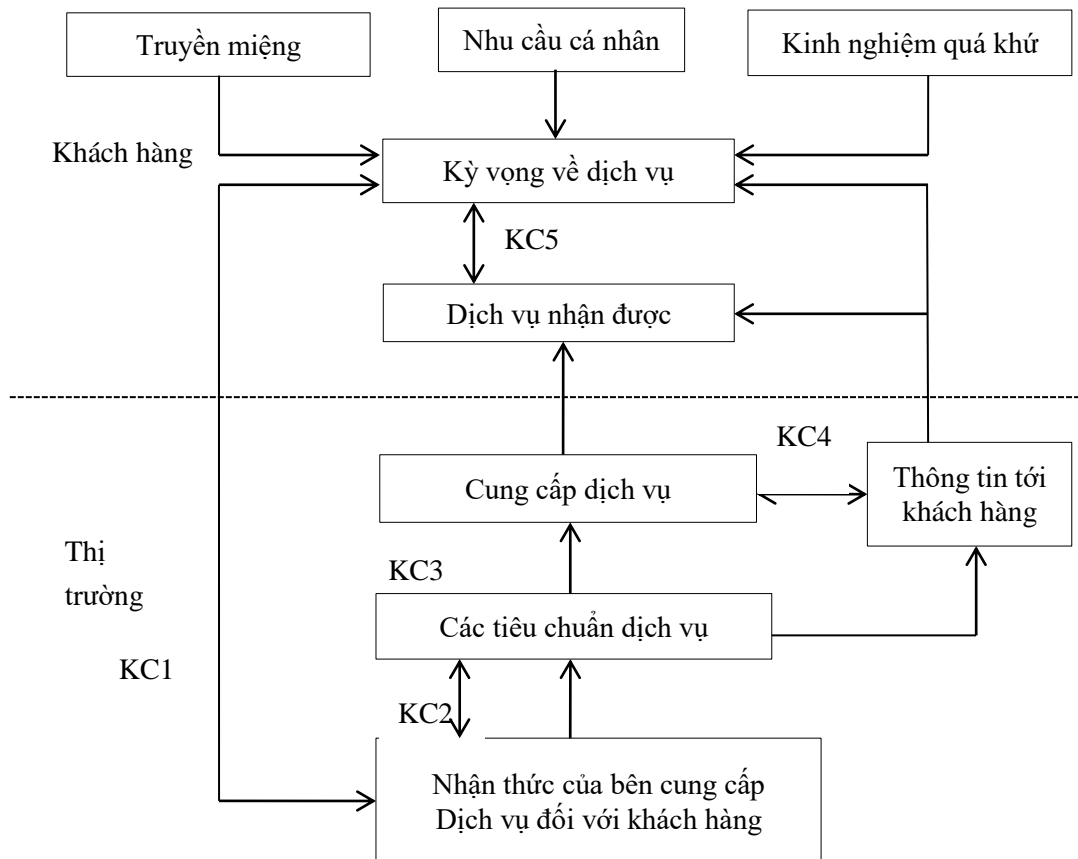
Hiểu biết khách hàng (Understanding customer): thể hiện qua khả năng hiểu biết và nắm bắt nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến cá nhân họ và nhận dạng được khách hàng thường xuyên.

Phương tiện hữu hình (Tangibles): thể hiện qua ngoại hình, trang phục của nhân viên phục vụ, các trang thiết bị hỗ trợ cho dịch vụ.

Tuy nhiên, Parasuraman và cộng sự (1988) lại rút ngắn mô hình lại chỉ còn 5 yếu tố bao gồm các đặc tính chất lượng dịch vụ (tin cậy, đáp ứng, năng lực phục vụ, đồng cảm và phương tiện hữu hình). Ngoài ra, Parasuraman cũng đề xuất rằng mô hình chất lượng dịch vụ được xây dựng dựa trên cơ sở khoảng cách chất lượng

dịch vụ, trong đó người cung cấp dịch vụ cố gắng rút ngắn các khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ kỳ vọng của khách hàng và chất lượng dịch vụ thực tế cung cấp bởi người cung cấp dịch vụ, nhằm mục đích nâng cao độ thỏa mãn của khách hàng.

Mô hình 5 khoảng cách được khái quát như sau:



Hình 2.3: Mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự (mô hình SERVQUAL)

Trong đó, KC1 được xác định là khoảng cách giữa nhận thức của công ty về kỳ vọng của khách hàng với kỳ vọng của khách hàng.

KC2 là khoảng cách giữa nhận thức của công ty về kỳ vọng của khách hàng với các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.

KC3 là khoảng cách giữa tiêu chuẩn dịch vụ với dịch vụ thực tế cung cấp cho khách hàng.

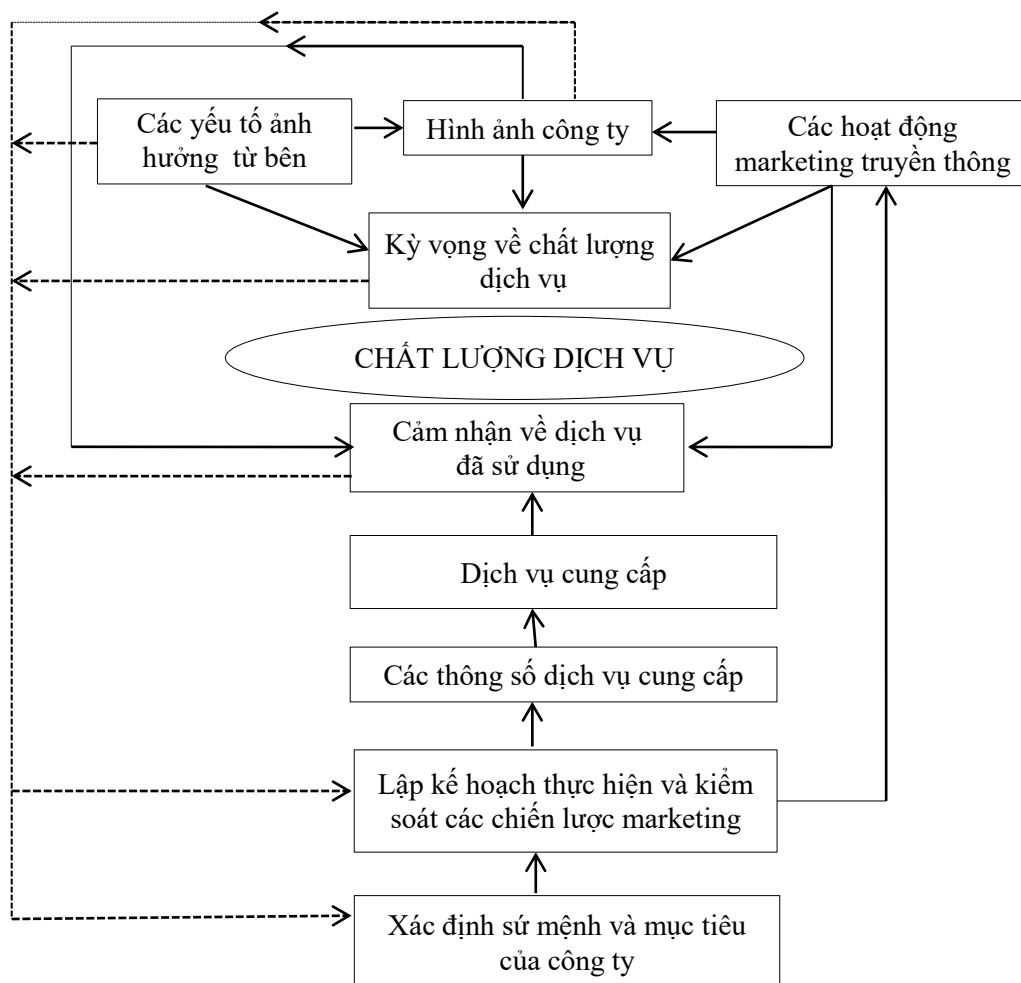
KC4 là khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ thực tế cung cấp và chất lượng dịch vụ đã thông tin cho khách hàng.

KC5 là khoảng cách giữa kỳ vọng về chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch

vụ khách hàng nhận được. Trong đó, KC1 được xác định là khoảng cách giữa nhận thức của công ty về kỳ vọng của khách hàng với kỳ vọng của khách hàng.

- **Mô hình tổng hợp chất lượng dịch vụ**

Mô hình khoảng cách của Parasuraman đề cập đến khoảng cách giữa kỳ vọng của người tiêu dùng và chất lượng sản phẩm dịch vụ. Khoảng cách luôn có sẵn khi khách hàng chưa sử dụng dịch vụ mà chỉ nắm thông tin qua truyền thông, quảng cáo. Brogowicz và cộng sự (1990) đưa ra mô hình tích hợp khung quản lý truyền thông, sự thiết kế - vận hành dịch vụ và các hoạt động marketing. Mục đích của mô hình là xác định các khía cạnh liên quan đến chất lượng dịch vụ trong khung quản lý truyền thông về việc lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát. Những yếu tố gì đóng góp vào các khoảng cách của thông tin và phản hồi, thiết kế, thực hiện và truyền thông? Các nhà quản lý dịch vụ làm thế nào để có thể giảm thiểu khoảng cách thông qua hiệu quả của nhiệm vụ lập kế hoạch, thực hiện và kiểm tra?



Hình 2.4: Mô hình tổng hợp chất lượng dịch vụ của Brogowicz và cộng sự (1990)

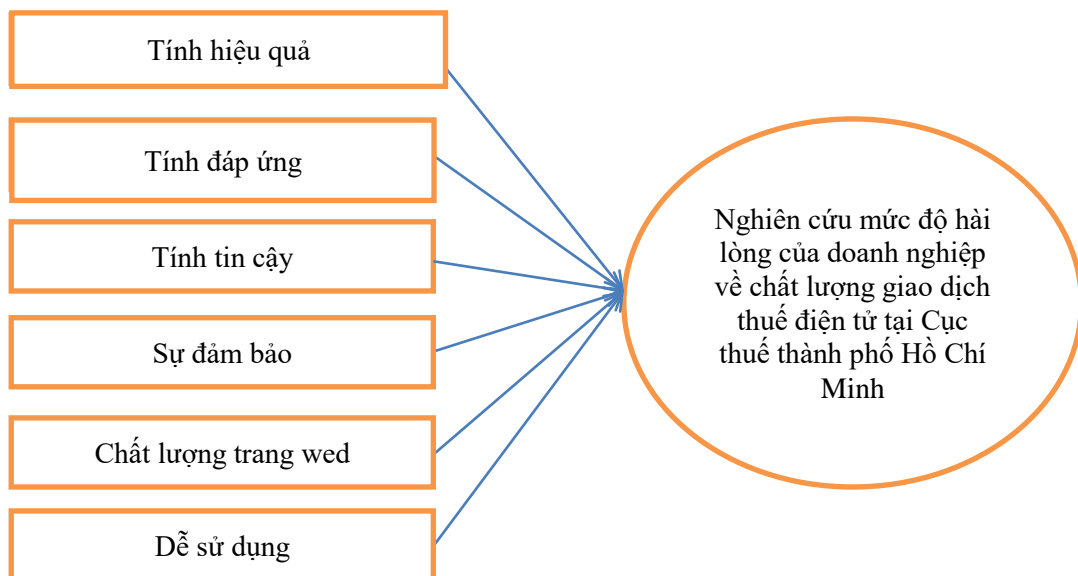
Mô hình xem xét ba yếu tố gồm: (1) hình ảnh công ty, (2) các yếu tố ảnh hưởng từ bên ngoài và (3) các hoạt động marketing truyền thống như các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng kỹ thuật và chức năng kỳ vọng của sản phẩm, dịch vụ.

2.4 CÁC NGHIÊN CỨU TRƯỚC ĐÂY

2.4.1 Nghiên cứu trong nước

TS.Cảnh Chí Hoàng và Huỳnh Thị Đông Phương (2018) đã sử dụng phương pháp định tính và phương pháp định lượng trên dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ 170 người nộp thuế đang sử dụng các dịch vụ thuế tại Chi cục Thuế Bắc Tân Uyên. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 3 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế tại chi cục thuế này là sự đáp ứng, sự tin cậy và sự đồng cảm.

PGS.TS.Hà Nam Khanh Giao và Lê Minh Hiếu (2017) với “Nghiên cứu mức độ hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng giao dịch thuế điện tử tại Cục Thuế Thành phố Hồ Chí Minh”. Đã đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 6 nhân tố: (1) Tính hiệu quả, (2) Tính đáp ứng, (3) Tính tin cậy, (4) Sự đảm bảo, (5) Chất lượng trang web, (6) Dễ sử dụng.



Hình 2.5: Nghiên cứu mức độ hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng giao dịch thuế điện tử tại Cục thuế Thành phố Hồ Chí Minh

Đàm Thị Hường và cộng sự (2015) đã sử dụng dữ liệu thu được từ khảo sát 132 người nộp thuế và áp dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hồi quy đa biến để đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng phục vụ của Chi cục thuế huyện Na Hang, tỉnh Tuyên Quang. Kết quả nghiên cứu cho thấy về

cơ bản chất lượng phục vụ của Chi cục thuế Na Hang đã đáp ứng được nhu cầu của người nộp thuế và khoảng 79,3% người nộp thuế hài lòng với chất lượng được phục vụ. Nghiên cứu cũng đã xác định có 7 nhân tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của người nộp thuế bao gồm: sự tin cậy; cơ sở vật chất; sự cảm thông; tính dân chủ và sự công bằng; năng lực phục vụ; sự công khai, minh bạch; mức độ đáp ứng. Bài viết cũng đã đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ của Chi cục thuế, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của người nộp thuế.

Nghiên cứu của tác giả Đặng Lê Sơn và cộng sự (2013) này đã ứng dụng thang đo của Parasuraman để đo lường mức độ hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ tại Cục Thuế tỉnh Kiên Giang. Trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ công cộng, kế thừa phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ của Parasuraman gồm 7 thành phần: Cơ sở vật chất; Tính minh bạch; Năng lực phục vụ; Đáp ứng; Tin cậy; Sự công bằng, dân chủ; Sự cảm thông. Từ mô hình đề xuất ban đầu, các tác giả tiến hành khảo sát trên 350 mẫu nghiên cứu và áp dụng phương pháp kiểm định Cronbach Alpha và phân tích EFA, ANOVA. Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ tại Cục Thuế tỉnh Kiên Giang gồm 7 thành phần: 1. Cảm thông, công bằng; 2. Tin cậy; 3. Đáp ứng; 4. Công khai quy trình; 5. Năng lực phục vụ; 6. Cơ sở vật chất; 7. Công khai công vụ. Từ kết quả nghiên cứu, bài viết đưa ra các giải pháp nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ cho người nộp thuế.

2.4.2 Nghiên cứu nước ngoài

Al-Ttaffi và Abdul-Jabbar (2016) đã nghiên cứu về chất lượng dịch vụ và không tuân thủ thuế thu nhập giữa các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Yemen. Nghiên cứu này sử dụng 500 bảng câu hỏi để khảo sát và có 330 bảng (hoặc 66%) đã được sử dụng để phân tích dữ liệu. Chất lượng dịch vụ thuế được đo bằng 18 hạng mục được điều chỉnh từ Parasuraman và cộng sự (1985). Các mục này được đánh giá bằng thang điểm Likert -năm điểm. Những người được hỏi đã được yêu cầu cho biết họ không đồng ý hoặc đồng ý với các tuyên bố liên quan đến chất lượng dịch vụ thuế. Những phát hiện của nghiên cứu đã cung cấp một dấu hiệu mạnh mẽ cho thấy người nộp thuế ở Yemen có nhận thức thấp về chất lượng dịch vụ thuế do cơ quan thuế cung cấp. Các phân tích thống kê được thực hiện trong nghiên cứu này cũng cho thấy rằng một số lượng lớn

công dân Yemen không hài lòng với chất lượng dịch vụ và lập luận rằng quan điểm này là một quan điểm phổ biến ở Yemen. Ngoài ra, nghiên cứu đưa ra giả thuyết rằng chất lượng dịch vụ thuế ảnh hưởng tiêu cực đến hành vi không tuân thủ thuế. Kết quả hồi quy hỗ trợ các tuyên bố được đưa ra trong lý thuyết ảnh hưởng xã hội. Do đó, để cải thiện hành vi tuân thủ của người nộp thuế, cơ quan thuế trước tiên phải cải thiện chất lượng dịch vụ thuế của họ. Cuối cùng, nghiên cứu cũng cho thấy chất lượng dịch vụ là một yếu tố đa chiều, và do đó, mức độ chất lượng của một số khía cạnh có thể được cảm nhận khác nhau.

Nghiên cứu của Mustapha và cộng sự (2015) đã xem xét hiệu quả trung gian của việc nhận thức dễ dàng sử dụng đối với mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và hệ thống thuế trực tuyến thông qua tổng số 206 dữ liệu được khảo sát và được phân tích bằng cách sử dụng mô hình phương trình cấu trúc. Kết quả cho thấy tính dễ sử dụng có ảnh hưởng trung gian đáng kể đến mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và hệ thống thuế trực tuyến, còn chất lượng dịch vụ thuế có mối quan hệ tích cực với hệ thống thuế trực tuyến. Nghiên cứu này góp phần tìm hiểu việc sử dụng hiệu quả hệ thống thuế trực tuyến thông qua người nộp thuế tự doanh, dẫn đến tăng sự tuân thủ thuế và tạo doanh thu ở Nigeria.

Trong nghiên cứu “Chất lượng dịch vụ và nộp hồ sơ thuế điện tử: Trường hợp của dịch vụ thu nhập trực tuyến”. Connolly và Bannister (2008) đã sử dụng thang đo SERVQUAL và sửa đổi phù hợp. Những phát hiện của nghiên cứu đã cung cấp dịch vụ thu nhập trực tuyến của Ireland với thông tin chi tiết về các khía cạnh chính của dịch vụ, được các công dân Ireland sử dụng để khai thuế. Nghiên cứu đã cung cấp bằng chứng rằng nhận thức của công dân Ireland về chất lượng dịch vụ nộp thuế thu nhập trực tuyến được thúc đẩy hoặc bị hạn chế bởi các yếu tố cụ thể, tất cả đều có thể quản lý. Thứ hai, kết quả cho thấy mức độ mà khía cạnh cụ thể của chất lượng dịch vụ tạo ra, hoặc sự ngăn chặn vắng mặt, sự tin tưởng của công dân vào dịch vụ trực tuyến doanh thu. Cuối cùng, kết quả nghiên cứu cho thấy khả năng áp dụng SERVQUAL để cải thiện sự hiểu biết của về môi trường dịch vụ chính phủ điện tử.

2.5. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Trên đây, đề tài đã khái niệm rõ về sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ công. Các thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế về

chất lượng dịch vụ công là dân chủ, sự tin cậy, cơ sở vật chất, sự linh hoạt, độ bảo mật và an toàn, năng lực phục vụ.

- **Giải thích lý do chọn mô hình**

Dựa vào lý thuyết đã nghiên cứu, chi cục Thuế huyện Nhà Bè cần nghiên cứu về sự hài lòng của người nộp thuế cụ thể là các doanh nghiệp đang nộp thuế về chất lượng dịch vụ công tại chi cục thuế có đem lại sự hài lòng, sự tin cậy cho khách hàng để chi cục thuế đưa ra giải pháp, phương pháp và quy trình thực hiện và đem lại sự hài lòng cho người nộp thuế tại chi cục Thuế huyện Nhà Bè.

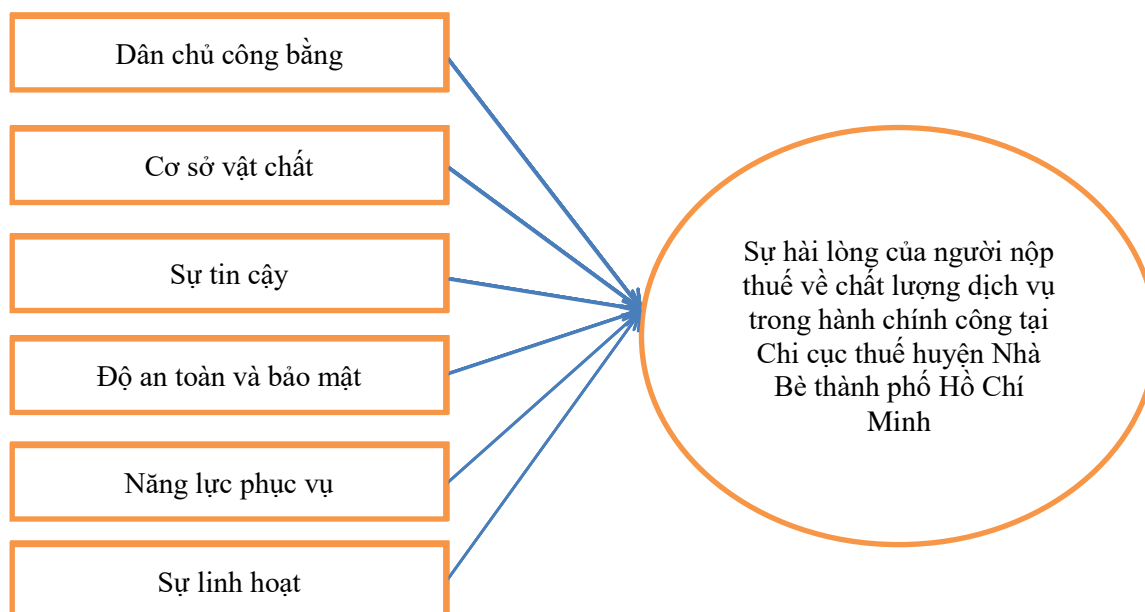
- **Biện luận mô hình**

Nhiều nghiên cứu ở trên đã cho thấy được sự hài lòng của người nộp thuế về nhiều chất lượng dịch vụ công ở nhiều mảng khác nhau như kê khai thuế, nộp thuế điện tử, hành chính thuế,... Còn nghiên cứu này tác giả nghiên cứu chất lượng dịch vụ hành chính công tại chi cục thuế xem có ảnh hưởng thế nào đến người nộp thuế, hay người đang sử dụng dịch vụ tại chi cục thuế huyện Nhà Bè. Chính vì thế, tác giả sẽ nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công. Liệu xem trước giờ chi cục Thuế có đáp ứng được sự tin cậy, hài lòng cho người nộp thuế hay không, ở mức độ nào, yếu tố nào quyết định.

Bên cạnh đó, để đánh giá cảm nhận, sự hài lòng của người nộp thuế cụ thể là các doanh nghiệp đang nộp thuế về chất lượng dịch vụ hành chính công, tác giả nhận thấy mô hình khoảng cách chất lượng dịch vụ (SERVQUAL) là phù hợp vì mô hình SERVQUAL giúp xác định một cách hệ thống các khoảng cách chất lượng dịch vụ giữa một loạt các biến số ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công cũng như hỗ trợ xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ liên quan dưới góc độ của khách hàng. Bên cạnh đó, kế thừa một phần các kết quả nghiên cứu thực nghiệm của tác giả Đàm Thị Hường và cộng sự (2015); Đặng Lê Sơn và cộng sự (2013).v.v. để có thể đề xuất mô hình nghiên cứu.

- **Mô hình nghiên cứu**

Sau khi biện luận về mô hình và các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ, và đánh giá chất lượng dịch vụ trong dịch vụ công tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu gồm các yếu tố là Dân chủ công bằng, Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Độ an toàn và bảo mật, Năng lực phục vụ, sự linh hoạt đây chính là mô hình nghiên cứu và đề xuất.



Hình 2.6: Mô hình nghiên cứu đề nghị

Dựa trên mô hình lý thuyết nghiên cứu, tác giả sẽ tiến hành nghiên cứu định tính từ đó tìm hiểu, phát hiện thêm các yếu tố mới cần phải bổ sung vào mô hình. Đồng thời sẽ tiến hành phân tích định lượng để kiểm chứng, khám phá các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục Thuế huyện Nhà Bè thành phố Hồ Chí Minh.

Giả thuyết nghiên cứu

Giả thuyết H1: Có mối quan hệ dương giữa tính dân chủ công bằng và Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ trong hành chính công của người nộp tại chi cục thuế huyện Nhà Bè.

Giả thuyết H2: Có mối quan hệ dương giữa cơ sở vật chất và Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ trong hành chính công của doanh nghiệp nộp thuế tại chi cục thuế huyện Nhà Bè.

Giả thuyết H3: Có mối quan hệ dương giữa Sự tin cậy và Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ trong hành chính công của doanh nghiệp nộp thuế tại chi cục thuế huyện Nhà Bè.

Giả thuyết H4: Có mối quan hệ dương giữa Độ an toàn và bảo mật và Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện Nhà Bè.

Giả thuyết H5: Có mối quan hệ dương giữa Sự linh hoạt và Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công của doanh nghiệp nộp thuế tại chi cục thuế huyện Nhà Bè.

Giả thuyết H6: Có mối quan hệ dương giữa năng lực phục vụ và Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ hành chính công của doanh nghiệp tại chi cục thuế huyện Nhà Bè.

Giả thuyết H7₁: Có sự khác biệt về Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ trong hành chính công giữa loại hình doanh nghiệp.

Giả thuyết H7₂: Có sự khác biệt về Sự hài lòng của doanh nghiệp nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công giữa lý do nộp.

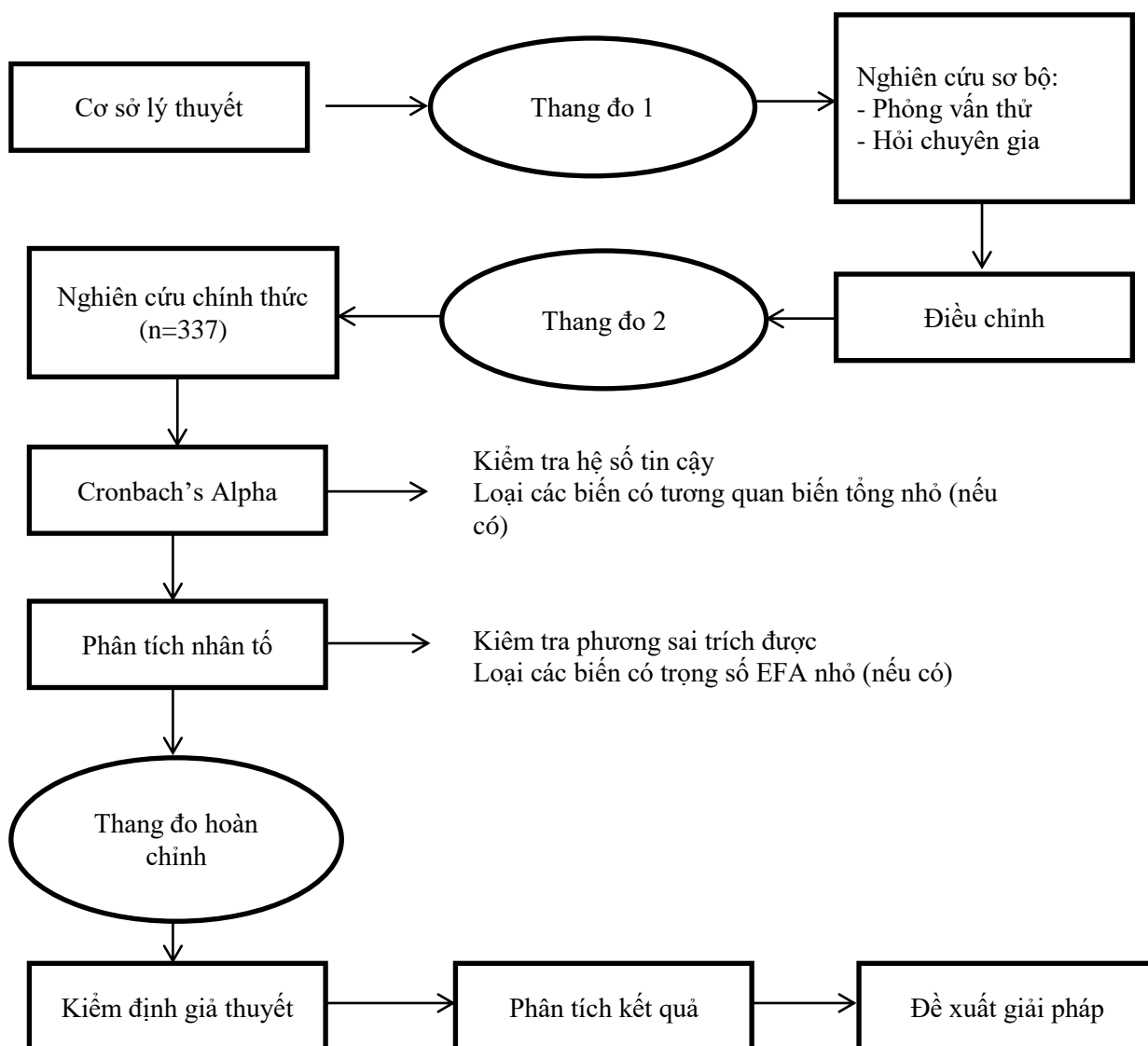
TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 cung cấp một số lý thuyết về dịch vụ, dịch vụ công. Chất lượng dịch vụ, sự hài lòng, đồng thời, cũng đưa ra một số mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ trong và ngoài nước nhằm cung cấp một cơ sở lý thuyết cho việc xây dựng mô hình nghiên cứu lý thuyết trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

3.1 THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

Các bước thiết kế nghiên cứu được khái quát hóa như sau:



Hình 3.1: Quy trình thiết kế nghiên cứu.

3.2 XÂY DỰNG THANG ĐO

Trong phạm vi nghiên cứu của đề tài, tác giả vận dụng các biến quan sát từ nghiên cứu gốc của Parasuraman & cộng sự (1994) cũng như kế thừa kết quả nghiên cứu của Bojuwon Mustapha và cộng sự (2015) và Đàm Thị Hương, Đỗ Thị Hòa Nhã và Phạm Bảo Dương (2015) để hình thành thang đo về sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ hành chính thuế. Trên cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ,

Bảng 3.1. Dựa vào mô hình thang đo gốc của Parasuraman & cộng sự (1994)

Thang đo	Mã hóa thang đo
Sự tin cậy	STC
Chi cục thuế thực hiện đúng các quy trình đã được công khai	STC1
Chi cục thuế đảm bảo giờ làm việc đúng quy định, không gây lãng phí thời gian của NNT	STC2
Thủ tục hành chính thuế đơn giản	STC3
Mẫu hồ sơ có sự thống nhất, rõ ràng, dễ thực hiện	STC4
Quy trình xử lý hồ sơ nhanh gọn	STC5
NNT nhận được kết quả giải quyết chính xác	STC6
Chi cục thuế hỗ trợ bảo mật thông tin của NNT	STC7
Năng lực phục vụ	NLPV
Cán bộ thuế có khả năng giải quyết hồ sơ nhanh chóng, đúng quy định	NLPL1
Cán bộ thuế có khả năng phát hiện sơ suất của hồ sơ để tư vấn ngay cho NNT khi tiếp nhận	NLPL2
Cán bộ thuế linh hoạt trong giải quyết các tình huống khó	NLPL3
Cán bộ thuế có trình độ chuyên môn và kiến thức tổng hợp tốt	NLPL4
Sự hướng dẫn, giải đáp của cán bộ thuế dễ hiểu, thống nhất, đúng quy định	NLPL5
Cơ sở vật chất	CSVC
Nơi thực hiện các dịch vụ hành chính thuế thuận lợi, thoáng mát	CSVC1
Nơi niêm yết thông báo thủ tục hành chính dễ nhận thấy, dễ xem	CSVC2

Trang thiết bị văn phòng bàn ghế đầy đủ, máy tính, thiết bị công nghệ thông tin hiện đại	CSVC3
Nơi để xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái	CSVC4
Mức độ vệ sinh chung và công trình phụ đảm bảo yêu cầu	CSVC5
Sự hài lòng	SHL
NNT hài lòng về chất lượng dịch vụ trong hành chính công	SHL1
Sử dụng dịch vụ hành chính công tại chi cục là một trải nghiệm thú vị	SHL2
NNT sẽ nói tốt về chất lượng dịch vụ hành chính công (bổ sung và điều chỉnh)	SHL3

Bảng 3.2. Dựa vào mô hình thang đo gốc của Bojuwon Mustapha và cộng sự (2015)

Thang đo	Mã hóa thang đo
Sự linh hoạt	SLH
NNT thấy chi cục khi xử lý các dịch vụ hành chính công rất linh hoạt	SLH1
NNT thấy dễ dàng xác định thông tin của mình mà tôi cần khi tôi sử dụng dịch vụ hành chính	SLH2
Dịch vụ hành chính công tại chi cục giúp NNT hài lòng trong việc nộp thuế	SLH3
Các dịch vụ tại chi cục xử lý rất linh hoạt để tương tác	SLH4
Hành chính công tại chi cục luôn cải tiến	SLH5

Bảng 3.3 Dựa vào mô hình thang đo gốc E-S-QUAL của Parasuraman và cộng sự (2005)

Thang đo	Mã hóa thang đo
-----------------	------------------------

Độ an toàn và bảo mật	DBM
Các dữ liệu thông tin khi khai khai thuế điện tử được mã hóa	DBM1
Website kê khai thuế điện tử được kiểm soát an ninh thường xuyên	DBM2
NNT cảm thấy thật an toàn khi thực hiện việc giao dịch thuế	DBM3
NNT cảm thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ tại chi cục	DBM4

Bảng 3.4 Dựa vào mô hình thang đo gốc của Đàm Thị Hương, Đỗ Thị Hòa Nhã và Phạm Bảo Dương (2015)

Thang đo	Mã hóa thang đo
Dân chủ công bằng	DCCB
NNT được đối xử công bằng trong việc tư vấn, giải quyết thủ tục hành chính thuế	DCCB1
NNT được đối xử công bằng trong việc tuyên truyền các thay đổi về chính sách, quy trình, thủ tục hành chính thuế	DCCB2
NNT được đề bạt ý kiến bằng mọi phương tiện	DCCB3
Chi cục thuế sẵn sàng giải quyết mọi khiếu nại, vướng mắc của NNT	DCCB4

(Nguồn: tác giả dịch sang tiếng Việt và hiệu chỉnh)

3.3 NGHIÊN CỨU SƠ BỘ

Nghiên cứu sơ bộ được thực hiện thông qua phương pháp nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng.

- **Nghiên cứu định tính**

Tác giả gửi bảng câu hỏi qua 7 doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ công tại Chi cục Thuế huyện Nhà Bè Thành Phố Hồ Chí Minh trong đó gồm có các chuyên viên, các vị trưởng phó phòng tại các doanh nghiệp hỏi ý kiến về việc chất lượng dịch vụ

công Chi cục thuế huyện Nhà Bè. Sau đó dựa trên kết quả thu được từ các chuyên gia tác giả đã thống kê và điều chỉnh và hoàn thiện thang đo cho mô hình nghiên cứu của mình. Nội dung nghiên cứu sơ bộ là để lựa chọn mô hình phù hợp với việc đánh giá chất lượng dịch vụ công. Kết quả của nghiên cứu định tính giúp tác giả điều chỉnh và bổ sung thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế điện tử.

- **Nghiên cứu định lượng**

Tác giả tiến hành nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu. Đây là bước phân tích chi tiết các dữ liệu thu thập được thông qua phiếu điều tra gửi cho khách hàng để xác định tính logic, tương quan của các nhân tố với nhau và từ đó đưa ra kết quả cụ thể về đề tài nghiên cứu.

Nghiên cứu định lượng được thực hiện bằng phương pháp khảo sát 79 doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ hành chính trên địa bàn huyện Nhà Bè. Kết quả tác giả thu được 50 bảng khảo sát hợp lệ do đó tác giả sẽ tiến hành tổng hợp thống kê dựa trên những thông tin thu được từ cuộc khảo sát. Số liệu được xử lý, kiểm tra độ tin cậy từng thành phần thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha, phân tích yếu tố khám phá (EFA), kiểm định giả thuyết nghiên cứu bằng mô hình hồi quy với phần mềm SPSS 20.0. Kết quả khảo sát sơ bộ 50 doanh nghiệp trên địa bàn huyện, sau đó tiến hành chạy SPSS 20 để đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha (phụ lục 3).

Thang đo Dân chủ công bằng gồm 4 biến quan sát, cả 4 biến quan sát đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0,3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach's Alpha = 0,749 nên thang đo thành phần Dân chủ công bằng đạt yêu cầu. Các biến đo lường thành phần Dân chủ công bằng được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

Thành phần Sự tin cậy gồm 7 biến quan sát và cả 7 biến đều có hệ số tương quan biến tổng tương đối cao, lớn hơn tiêu chuẩn cho phép là 0,3 nên tất cả các biến này đều được sử dụng phân tích EFA tiếp theo. Hơn nữa, hệ số Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,9 nên thang đo này đạt yêu cầu.

Thành phần Năng lực phục vụ có hệ số Cronbach's Alpha = 0,829. Các hệ số tương quan biến tổng của các biến đo lường thành phần này đều lớn hơn tiêu chuẩn là 0,3 nên tất cả các biến này đều được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

Thành phần Cơ sở vật chất có hệ số Cronbach's Alpha = 0,87, các biến quan sát trong thành phần đều có hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3 nên các biến này đạt chuẩn và đều được sử dụng trong phân tích nhân tố-EFA tiếp theo.

Thành phần Sự linh hoạt gồm có 5 biến quan sát và các biến quan sát trong thành phần này đều có hệ số tương quan biến tổng tương đối cao và lớn hơn tiêu chuẩn cho phép là 0,3; ngoài ra, hệ số Cronbach's Alpha của thang đo này = 0,940 nên tất cả các biến đều được sử dụng trong phân tích EFA tiếp theo.

Đối với thành phần Độ bảo mật và an toàn, thành phần này gồm có 5 biến quan sát và hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát đều lớn hơn tiêu chuẩn là 0,3 và hệ số Cronbach's Alpha = 0,723 lớn hơn 0,6. Cho nên, các biến này đều được sử dụng trong phân tích EFA.

Về Sự hài lòng, thành phần này gồm có 3 biến quan sát và hệ số tương quan của cả 3 biến đều lớn hơn tiêu chuẩn cho phép là 0,3 với hệ số Cronbach's Alpha của thang đo này = 0,880 nên các biến này đều được sử dụng trong phân tích EFA.

Bảng 3.5 Kết quả nghiên cứu sơ bộ

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Dân chủ công bằng”: Cronbach's Alpha = 0,749				
DCCB1	7.46	2.866	.590	.669
DCCB2	7.28	3.961	.528	.714
DCCB3	7.02	3.326	.505	.714
DCCB4	7.16	3.158	.599	.660
Thang đo “Sự tin cậy”: Cronbach's Alpha = 0,948				
STC1	17.60	20.163	.919	.932
STC2	17.44	22.333	.760	.946
STC3	17.62	20.485	.923	.932
STC4	17.62	20.485	.923	.932
STC5	17.16	21.362	.776	.944
STC6	17.00	22.286	.589	.861

STC7	17.60	20.163	.919	.932
Thang đo “Năng lực phụ vụ”: Cronbach’s Alpha = 0,829				
NLPV1	14.64	5.664	.657	.786
NLPV2	14.44	5.517	.621	.797
NLPV3	14.30	5.520	.713	.770
NLPV4	14.28	5.838	.647	.790
NLPV5	14.26	5.992	.507	.827
Thang đo “Cơ sở vật chất”: Cronbach’s Alpha = 0,871				
CSVC1	12.24	7.329	.712	.841
CSVC2	12.40	7.633	.804	.821
CSVC3	12.60	7.429	.701	.844
CSVC4	12.08	8.647	.534	.860
CSVC5	12.68	7.283	.754	.830
Thang đo “Sự linh hoạt”: Cronbach’s Alpha = 0,940				
SLH1	12.88	9.944	.912	.911
SLH2	12.88	9.944	.912	.911
SLH3	13.12	10.516	.864	.921
SLH4	12.80	12.245	.641	.858
SLH5	13.12	10.516	.864	.921
Thang đo “Độ bảo mật và an toàn”: Cronbach’s Alpha = 0,723				
DBM1	10.26	2.931	.569	.630
DBM2	10.22	3.400	.416	.714
DBM3	10.30	2.827	.515	.661
DBM4	10.44	2.660	.559	.634
Thang đo “Sự hài lòng”: Cronbach’s Alpha = 0,880				
SHL1	6.18	1.293	.608	.785
SHL2	6.28	1.226	.876	.739
SHL3	6.26	1.217	.851	.757

Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss

3.4. TIÊU CHÍ CHỌN MẪU

Phương pháp chọn mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện. Đối tượng khảo sát: những doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ thuế trên địa bàn huyện Nhà Bè.

Do kích thước mẫu bao nhiêu được gọi là lớn thì hiện nay chưa được xác định rõ ràng. Hơn nữa kích thước mẫu còn tùy thuộc vào phương pháp ước lượng sử dụng. Tuy nhiên, có nhà nghiên cứu cho rằng, nếu sử dụng phương pháp ước lượng thì kích thước mẫu tối thiểu phải từ 100 đến 150 (Hair và cộng sự, 1998). Có nhà nghiên cứu cho rằng kích thước mẫu tối thiểu phải là 200 (Hoelter, 1983) và cũng có nhà nghiên cứu cho rằng kích thước mẫu tối thiểu là năm mẫu cho một tham số cần ước lượng (Bollen, 1989).

Theo Nguyễn Đình Thọ (2014), để sử dụng EFA, chúng ta cần kích thước mẫu lớn. Vấn đề xác định kích thước mẫu phù hợp là vấn đề phức tạp. Thông thường dựa theo kinh nghiệm. Trong EFA, kích thước mẫu thường được xác định dựa vào kích thước tối thiểu và số lượng biến đo lường đưa vào phân tích. Hair và cộng sự (2006) cho rằng để sử dụng EFA, kích thước mẫu tối thiểu phải là 50, tốt hơn là 100 và tỷ lệ quan sát /biến đo lường là 5:1, nghĩa là 1 biến đo lường cần tối thiểu là 5 quan sát, tốt nhất là 10:1 trở lên. Theo công thức này, với 33 biến quan sát (30 biến thuộc các yếu tố biến độc lập và 3 biến thuộc yếu tố biến phụ thuộc) thì mẫu nghiên cứu của đề tài này cần phải có là:

$$n = 5 \times 33 = 165 \text{ mẫu}$$

Kích thước mẫu cũng là một vấn đề quan tâm khi sử dụng mô hình hồi quy bội tác động của nhiều biến độc lập định lượng vào một biến phụ thuộc định lượng. Chọn kích thước mẫu trong hồi quy bội phụ thuộc nhiều yếu tố, ví dụ: mức ý nghĩa, độ mạnh của phép kiểm định, số lượng biến độc lập,... (Nguyễn Đình Thọ, 2014). Một công thức kinh nghiệm thường dùng để tính kích thước mẫu cho hồi quy bội như sau:

$$n > 50 + 8p$$

Trong đó, n là kích thước mẫu tối thiểu cần thiết và p số lượng biến độc lập trong mô hình. Theo đó, số mẫu nghiên cứu cần phải có là: $n = 50 + 8 \times 6 = 98$ mẫu.

Vậy, số mẫu tối thiểu cần thu thập để thực hiện nghiên cứu này phải là 165 mẫu. Tuy nhiên, để đảm bảo tính đại diện và dự phòng cho những người không trả lời hoặc trả lời không đầy đủ, tác giả lựa chọn quy mô mẫu là 337 mẫu. Với kích thước mẫu

này, số lượng 345 bảng câu hỏi được phát ra.

3.5 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH XỬ LÝ SỐ LIỆU

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu định lượng nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu thông qua bảng câu hỏi khảo sát.

3.5.1 Phương pháp phân tích độ tin cậy của thang đo

Các thang đo được kiểm định độ tin cậy bằng công cụ Cronbach's Alpha. Công cụ này cũng giúp loại đi những biến quan sát, những thang đo không đạt. Hệ số Cronbach's Alpha là một phép kiểm định thống kê về mức độ chặt chẽ mà các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau. Hệ số Cronbach's Alpha thường được dùng để đánh giá sơ bộ thang đo, một thang đo có độ tin cậy khi nó biến thiên trong khoảng [0,6-0,95]. Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) cho rằng nhiều nhà nghiên cứu đồng ý rằng khi Cronbach's Alpha từ 0,8 trở lên đến gần 1 thì thang đo lường là tốt, từ 0,7 đến gần 0,8 là sử dụng được. Cũng có nhà nghiên cứu đề nghị rằng Cronbach Alpha từ 0,6 trở lên là có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang đo lường là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu (Slater, 1995).

Khi hệ số α quá lớn ($\alpha > 0,95$) cho thấy có nhiều biến trong thang đo không có gì khác biệt nhau (nghĩa là chúng cùng đo lường một nội dung nào đó của khái niệm nghiên cứu). Hiện tượng này được gọi là hiện tượng trùng lặp trong đo lường. Ngoài ra, khi kiểm tra từng biến đo lường ta sử dụng thêm hệ số tương quan biến – tổng (Corrected item-total correlation), một biến đo lường có hệ số tương quan biến – tổng (hiệu chỉnh) lớn hơn hoặc bằng 0.3 thì biến đó đạt yêu cầu (Nguyễn Đình Thọ, 2014, tr. 365). Tóm lại, trong phân tích Cronbach's Alpha, hệ số tin cậy $0,6 \leq \text{Cronbach's Alpha} \leq 0,95$ và tương quan biến – tổng $> 0,3$ là phù hợp. Những thang đo có hệ số Cronbach's Alpha nhỏ ($\alpha < 0,6$) hoặc quá lớn ($\alpha > 0,95$) và những biến quan sát có hệ số tương quan biến – tổng hiệu chỉnh nhỏ ($< 0,3$) sẽ bị loại ra khỏi mô hình.

3.5.2 Phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Cronbach's alpha chỉ dùng để đánh giá độ tin cậy thang đo, vấn đề tiếp theo là thang đo phải được đánh giá giá trị của nó. Hai giá trị quan trọng của thang đo là giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Phương pháp EFA giúp chúng ta đánh giá hai giá trị này.

Sau khi loại các biến có độ tin cậy thấp, các biến còn lại sẽ tiếp tục được sử dụng để tiến hành phân tích nhân tố. Phương pháp EFA dùng để rút gọn một tập k biến quan sát thành một tập F ($F < k$) các nhân tố có ý nghĩa hơn. Cơ sở của việc rút gọn này là dựa vào mối quan hệ tuyến tính của các nhân tố với các biến nguyên thủy (biến quan sát).

Chỉ tiêu được dùng để xem xét sự thích hợp của phương pháp phân tích nhân tố là kết quả phân tích KMO, là chỉ số dùng để so sánh độ lớn của hệ số tương quan giữa 2 biến X_i và X_j với độ lớn của hệ số tương quan riêng phần của chúng. Để sử dụng EFA, KMO phải lớn hơn 0.5, KMO càng lớn càng tốt (Nguyễn Đình Thọ, 2014, tr. 414). Phương pháp trích hệ số sử dụng là Principal component với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalue > 1 (Nguyễn Đình Thọ, 2014, tr. 410). Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích $> 50\%$. Các biến nào có hệ số tải nhân tố Factor loading nhỏ hơn 0,5 sẽ bị loại (Hair & cộng sự, 2006) vì biến này thật sự không đo lường khái niệm chúng ta cần đo lường (Nguyễn Đình Thọ, 2014, tr. 419). Đồng thời sự khác biệt hệ số tải nhân tố của một biến quan sát giữa các nhân tố $\geq 0,3$ để tạo giá trị khác biệt giữa các nhân tố. Các kết quả này sẽ được sử dụng để hiệu chỉnh mô hình và các giả thuyết nghiên cứu.

3.5.3 Phân tích tương quan

Các thang đo được đánh giá đạt yêu cầu đưa vào phân tích tương quan Pearson (vì các biến được đo bằng thang đo khoảng) và sau đó là phân tích hồi quy để kiểm định các giả thuyết. Phân tích tương quan được thực hiện giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập nhằm khẳng định có mối quan hệ tuyến tính giữa biến phụ thuộc và các biến độc lập, khi đó việc sử dụng phân tích hồi quy tuyến tính là phù hợp. Phân tích tương quan còn giúp cho việc phát hiện những mối tương quan chặt chẽ giữa các biến độc lập, vì những tương quan như vậy sẽ gây ra hiện tượng đa cộng tuyến, ảnh hưởng lớn đến kết quả hồi quy. Theo Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), hệ số tương quan (ký hiệu r) có giá trị tuyệt đối tiến gần đến 1 khi hai biến có mối tương quan tuyến tính chặt chẽ (khi tất cả các điểm phân tán xếp thành một đường thẳng thì trị tuyệt đối của $r = 1$).

Theo Nguyễn Đình Thọ (2014), trong mô hình hồi quy bội, chúng ta có nhiều biến độc lập, vì vậy với phân tích hồi quy bội, chúng ta có thêm giả định là các biến

độc lập không có quan hệ nhau hoàn toàn, nghĩa là hệ số tương quan r của các cặp biến độc lập với nhau khác với 1, chứ không phải chúng không có tương quan với nhau. Trong thực tiễn nghiên cứu, các biến trong một mô hình thường có quan hệ với nhau nhưng chúng phải phân biệt nhau (đạt được giá trị phân biệt).

3.5.4 Phân tích hồi quy bội

Nghiên cứu được thực hiện theo phương pháp hồi quy OLS (Optimal Least Square): các biến độc lập đưa vào mô hình hồi quy và xem xét các kết quả thống kê có liên quan đến các biến được đưa vào trong mô hình.

Trong nghiên cứu này, tác giả sẽ phân tích hồi quy mô hình tác động của 06 biến độc lập: Sự tin cậy, Cơ sở vật chất, Dân chủ công bằng, độ an toàn bảo mật, năng lực phục vụ, sự linh hoạt đến biến phụ thuộc “Sự hài lòng”.

Trình tự phân tích hồi quy bội trong nghiên cứu này được thực hiện như sau:

- Phương pháp đưa biến vào phân tích hồi quy là phương pháp đưa các biến vào mô hình một lượt (phương pháp Enter).
- Sử dụng hệ số R^2 hiệu chỉnh để đánh giá độ phù hợp của mô hình hồi quy.
- Kiểm định độ phù hợp của mô hình.
- Xác định các hệ số của phương trình hồi quy bội, đó là các hệ số hồi quy riêng phần.
- Cuối cùng, đảm bảo độ tin cậy của mô hình hồi quy thông qua một loạt các dò tìm sự vi phạm các giả định cần thiết trong hồi quy tuyến tính: giả định liên hệ tuyến tính, giả định về phân phối chuẩn của phần dư, giả định về tính độc lập của sai số, đo lường đa cộng tuyến.

3.5.5 Kiểm định sự khác biệt về hài lòng của người nộp thuế theo các biến định tính bằng T-test và ANOVA

Để kiểm định sự khác biệt của sự hài lòng theo quy mô doanh nghiệp và lý do nộp, tác giả sử dụng phương pháp kiểm định Independent Samples T-test và One-Way ANOVA. Independent Samples T-test được sử dụng để so sánh giá trị trung bình về một chỉ tiêu nghiên cứu giữa hai đối tượng. Phân tích phương sai ANOVA là sự mở rộng của kiểm định t vì phương pháp này giúp ta so sánh trị trung bình của 3 nhóm trở lên.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Dựa trên cơ sở lý thuyết và lựa chọn mô hình phù hợp, chương này tác giả tiến hành thiết kế nghiên cứu trong chương các gồm các nội dung chính: Quy trình nghiên cứu, thiết kế nghiên cứu, phương pháp chọn mẫu và xử lý số liệu, điều chỉnh thang đo các khái niệm nghiên cứu và mô hình các yếu tố tác động đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện Nhà Bè. Phương pháp nghiên cứu được thực hiện qua hai bước: nghiên cứu sơ bộ và nghiên cứu chính thức.

Nghiên cứu sơ bộ thực hiện thông qua kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung để tiến hành xây dựng thang đo và thiết lập bảng hỏi nghiên cứu.

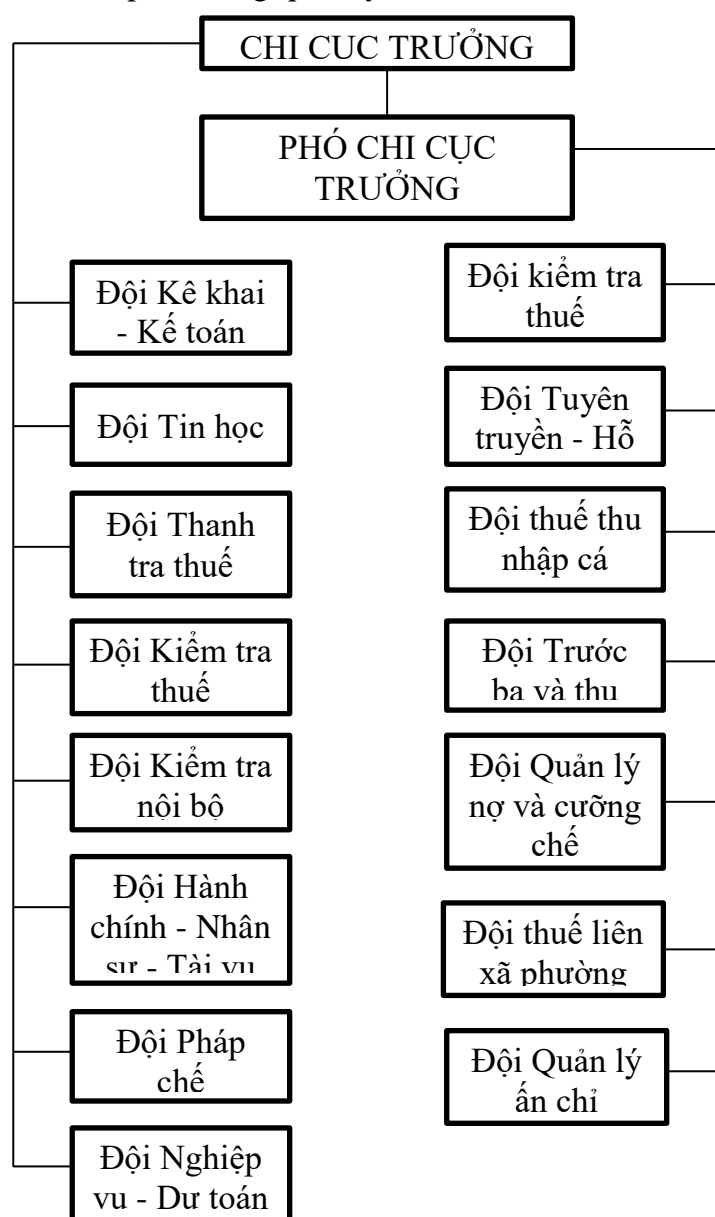
Nghiên cứu định lượng được thực hiện thông qua kỹ thuật gửi bảng câu hỏi trực tiếp với kích thước mẫu $n = 337$. Chương này cũng trình bày các nội dung liên quan đến quá trình nghiên cứu định lượng như: xây dựng bảng câu hỏi, giới thiệu kỹ thuật và yêu cầu cho các phép phân tích dữ liệu.

CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Tiếp theo chương 3, ở chương này tác giả tiến hành nghiên cứu chính thức, thông qua hình thức kiểm định hệ số Cronbach's Alpha, sau đó tiến hành kiểm định EFA, hệ số tương quan, và chạy hồi quy sau đó tác giả tiến hành kiểm tra sự khác biệt thông qua kiểm định ANOVA và T- Test, kiểm định phần dư phương sai. Cuối cùng tác giả đưa ra thảo luận và so sánh với các nghiên cứu trước.

4.1 CHI CỤC THUẾ HUYỆN NHÀ BÈ

Chi cục Thuế huyện Nhà Bè, với đứng đầu cơ quan là Chi cục trưởng, kế đến là các Chi cục Phó được phân công quản lý các đội theo sơ đồ sau:



Hình 4.1. Cơ cấu tổ chức Chi cục Thuế huyện Nhà Bè

Để đơn giản hóa về cải cách thủ tục hành chính, hướng đến một nền hành chính công minh bạch, hiệu quả; Chi cục thuế huyện Nhà Bè luôn quan tâm, coi trọng công tác cải cách hành chính tại đơn vị, coi đây là biện pháp hữu hiệu, tác động mạnh mẽ đến công tác quản lý điều hành thực hiện nhiệm vụ chính trị được giao trong bối cảnh cơ quan thuế tập trung nâng cao chất lượng quản lý, tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho doanh nghiệp tuân thủ pháp luật thuế, tiết kiệm được thời gian, chi phí trong thực hiện nghĩa vụ thuế, đáp ứng yêu cầu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia theo chủ trương chung của Chính phủ và của Ủy ban nhân dân thành phố. Cụ thể, trong năm 2017, tổng thu ngân sách Nhà nước của huyện Nhà Bè ước thực hiện trên 13.440 tỷ đồng, trong đó thu nội địa hơn 1.036 tỷ đồng, đạt 102% so với chỉ tiêu. Ngành công nghiệp, xây dựng ước đạt 305,680 tỷ đồng, đạt 100,02% so với kế hoạch; thương mại, dịch vụ ước đạt 10.365,6 tỷ đồng, đạt 100,03% so với kế hoạch; nông, lâm, thủy sản ước đạt 283.988 tỷ đồng, đạt 100,01% so với kế hoạch. Trong năm, huyện có 546 hộ đăng ký kinh doanh, nâng tổng số hộ đăng ký kinh doanh lên 8.190 hộ với tổng số vốn đăng ký kinh doanh đạt 147,963 tỷ đồng; vận động 28 hộ kinh doanh lên doanh nghiệp; thành lập mới 2 hợp tác xã.

Riêng quý I năm 2018, tổng thu ngân sách Nhà nước của huyện Nhà Bè ước tính thực hiện trên 1.905 tỷ đồng, trong đó thu nội địa gần 224 tỷ đồng, đạt 22% so với chỉ tiêu. Ngành công nghiệp, xây dựng ước đạt 79,4 tỷ đồng, đạt 23,5% so với kế hoạch; thương mại, dịch vụ ước đạt 2.903 tỷ đồng, đạt 24,9% so với kế hoạch; nông, lâm, thủy sản ước đạt 68,4 tỷ đồng, đạt 23,8% so với kế hoạch. Cũng trong quý 1, huyện đã cấp mới giấy phép kinh doanh cho 123 hộ, nâng tổng số hộ kinh doanh trên địa bàn huyện lên 8.347 hộ. Bên cạnh đó, huyện đã tuyên truyền, vận động các hộ kinh doanh đủ điều kiện chuyển đổi thành doanh nghiệp và đã có 62 hộ kinh doanh đã chuyển đổi thành doanh nghiệp.

4.2 MÔ TẢ MẪU KHẢO SÁT

Sau khi phát ra 345 bảng câu hỏi thì có 340 bảng câu hỏi bằng giấy được thu thập về. Trong các bảng câu hỏi thu về có 3 bảng không hợp lệ (do thiếu các thông tin quan trọng hoặc nội dung trả lời không phù hợp hoặc không trả lời đầy đủ các mục hỏi). Do đó, tác giả loại bỏ 3 bảng câu hỏi này, số bảng câu hỏi còn lại được đưa vào sử dụng để xử lý và phân tích dữ liệu là 337 bảng câu hỏi. Sau khi kiểm tra, kết quả cho thấy,

không tìm thấy biến nào có thông tin sai lệch, dữ liệu đã được làm sạch và tiếp tục đưa vào kiểm định thang đo.

** Thông tin về hình thức loại hình doanh nghiệp:*

Bảng 4.1: Thống kê hình thức loại hình doanh nghiệp

LHDN				
		Số lượng	Tỷ lệ Phần trăm (%)	Tỷ lệ Phần trăm lũy kế (%)
Loại hình	DN CO PHAN	71	21.1	21.1
	DNTN	104	30.9	51.9
	DNNN	108	32.0	84.0
	HO KINH DOANH	32	9.5	93.5
	DN KHAC	22	6.5	100.0
	Total	337	100.0	

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Kết quả nghiên cứu cho thấy, Doanh nghiệp cổ phần có 71 doanh nghiệp chiếm 21.1 %, doanh nghiệp tư nhân có 104 doanh nghiệp chiếm 30.9%, doanh nghiệp nhà nước có 108 doanh nghiệp chiếm 32%, hộ kinh doanh có 32 hộ, chiếm 9.5%, còn lại doanh nghiệp khác có 22 doanh nghiệp chiếm 6.5%.

** Thông tin về hình thức thâm niên giao dịch tại chi cục:*

Bảng 4.2: Thống kê hình thức thâm niên giao dịch

Thâm niên giao dịch				
		Số lượng	Tỷ lệ phần trăm (%)	Tỷ lệ phần trăm lũy kế (%)
Thâm niên giao dịch	Giao dịch lần đầu	57	16.9	16.9
	Giao dịch < 1 năm	161	47.8	64.7
	Giao dịch từ 1 đến 3 năm	72	21.4	86.1
	Giao dịch từ 3 đến 5 năm	11	3.3	89.3
	Giao dịch trên 5 năm	36	10.7	100.0
	Total	337	100.0	

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Kết quả nghiên cứu cho thấy, giao dịch lần đầu là 57 lý do chiếm tỷ lệ 16.9%, tiếp theo giao dịch nhỏ hơn 1 năm là 161 lý do chiếm 47.8%, tiếp nữa là giao dịch từ 1 đến 3 năm là 72 lý do chiếm 21.4%, còn giao dịch từ 3 đến 5 năm là 11 lý do, chiếm 3.3%, cuối cùng là giao dịch từ trên 5 năm trở lên là 36 chiếm 10.7%.

4.3 KIỂM ĐỊNH THANG ĐO

4.3.1 Đánh giá thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's Alpha

Thang đo trước hết sẽ được phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, các biến có hệ số tương quan biến tổng (item-total correlation) nhỏ hơn 0,3 sẽ bị loại và thang đo được chấp nhận để phân tích trong các bước tiếp theo khi có độ tin cậy Cronbach's Alpha từ 0,6 trở lên.

- **Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Sự tin cậy**

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là $0,944 > 0,6$; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,944. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

Bảng 4.3. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự tin cậy

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Sự tin cậy”: Cronbach's Alpha = 0,944				
STC1	16.33	23.888	.849	.932
STC2	16.12	23.873	.837	.933
STC3	16.08	23.881	.805	.936
STC4	16.26	24.976	.747	.941
STC5	15.91	23.217	.828	.934
STC6	15.93	23.433	.785	.938
STC7	16.33	23.901	.851	.932

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

- **Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Năng lực phục vụ**

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là $0,837 > 0,6$; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường

hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,837. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

Bảng 4.4. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Năng lực phục vụ

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “năng lực phục vụ”: Cronbach's Alpha = 0,837				
NLPV1	14.69	5.447	.594	.819
NLPV2	14.60	5.283	.686	.791
NLPV3	14.49	5.143	.737	.776
NLPV4	14.37	5.901	.627	.809
NLPV5	14.40	5.896	.564	.824

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

- **Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Dân chủ công bằng**

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là $0,817 > 0,6$; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,817. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

Bảng 4.5. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Dân chủ công bằng

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Dân chủ công bằng”: Cronbach's Alpha = 0,817				
DCCB1	7.31	4.576	.626	.776
DCCB2	7.18	4.635	.657	.763
DCCB3	7.00	4.289	.667	.757
DCCB4	7.16	4.556	.607	.785

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

- **Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Cơ sở vật chất**

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là $0,902 > 0,6$; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,902. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

Bảng 4.6. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Cơ sở vật chất

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Cơ sở vật chất”: Cronbach's Alpha = 0,902				
CSVC1	13.16	10.730	.751	.882
CSVC2	13.35	10.426	.787	.874
CSVC3	13.40	10.419	.763	.879
CSVC4	13.19	10.946	.731	.886
CSVC5	13.50	10.269	.751	.882

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

- **Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo sự linh hoạt**

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là $0,887 > 0,6$; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,887. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

Bảng 4.7. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo sự linh hoạt

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “sự linh hoạt”: Cronbach's Alpha = 0,887				
SLH1	13.99	9.021	.800	.844
SLH2	14.11	8.774	.791	.846

SLH3	14.02	9.946	.637	.882
SLH4	13.89	10.185	.682	.873
SLH5	14.20	9.175	.727	.862

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

- **Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Độ an toàn và bảo mật**

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là $0,786 > 0,6$; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,786. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

Bảng 4.8. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Độ an toàn và bảo mật

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Độ an toàn và bảo mật”: Cronbach's Alpha = 0,786				
DBM1	10.97	3.330	.700	.687
DBM2	11.02	3.574	.502	.778
DBM3	11.00	3.244	.583	.740
DBM4	11.09	3.105	.608	.727

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

- **Kiểm định độ tin cậy đối với thang đo Sự hài lòng**

Kết quả Cronbach's Alpha của thang đo là $0,906 > 0,6$; các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0,3 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0,906. Vì vậy, tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích nhân tố tiếp theo.

Bảng 4.9. Kết quả đánh giá độ tin cậy thang đo Sự hài lòng

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo “Sự hài lòng”: Cronbach's Alpha = 0,906				
SHL1	6.74	1.930	.777	.895
SHL2	6.73	1.864	.812	.865
SHL3	6.81	1.984	.852	.835

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Tóm lại, qua sự phân tích Cronbach's Alpha đối với các thang đo các thành phần và sự hài lòng cho thấy hệ số Cronbach's Alpha của các thành phần $> 0,6$; hệ số tương quan biến tổng trong từng nhân tố $> 0,3$. Do đó, các biến đo lường thành phần và các thành phần trên đều được sử dụng cho phân tích tiếp theo.

4.3.2 Phân tích nhân tố khám phá EFA

- Phân tích nhân tố khám phá EFA biến độc lập

Bảng 4.11: Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction		Extr	Rotation Sums of		
	Total	% of	Cumulative	Total	% of	Cumulative	Total	% of	Cumulative
1	9.432	31.439	31.439	9.432	31.43	31.439	5.465	18.216	18.216
2	3.582	11.940	43.379	3.582	11.94	43.379	3.542	11.807	30.023
3	3.013	10.044	53.423	3.013	10.04	53.423	3.539	11.797	41.820
4	2.175	7.251	60.674	2.175	7.251	60.674	3.112	10.372	52.193
5	1.390	4.635	65.309	1.390	4.635	65.309	2.604	8.679	60.871
6	1.133	3.777	69.086	1.133	3.777	69.086	2.464	8.214	69.086
7	.933	3.109	72.195						
8	.767	2.556	74.751						
9	.686	2.286	77.036						
10	.614	2.047	79.084						
11	.563	1.878	80.962						
12	.544	1.814	82.776						
13	.509	1.697	84.473						
14	.474	1.580	86.053						
15	.465	1.549	87.602						

16	.437	1.457	89.059						
17	.403	1.343	90.402						
18	.390	1.299	91.701						
19	.354	1.179	92.880						
20	.313	1.045	93.925						
21	.297	.991	94.915						
22	.286	.952	95.867						
23	.267	.890	96.757						
24	.238	.793	97.550						
25	.206	.686	98.236						
26	.170	.567	98.803						
27	.146	.487	99.290						
28	.121	.402	99.692						
29	.091	.302	99.994						
30	.002	.006	100.000						

Sau khi thực hiện đánh giá sơ bộ thang đo, nghiên cứu tiếp tục thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA. Kiểm định Bartlett's dùng để kiểm định giả thuyết Ho là các biến không có tương quan với nhau trong tổng thể còn KMO dùng để kiểm tra xem kích thước mẫu ta có được có phù hợp với phân tích nhân tố hay không. Trị số KMO trong trường hợp này khá lớn (0,865) và hệ số Sig của kiểm định Bartlett's là 0,000 nhỏ hơn 1/1000 cho thấy các biến này có độ kết dính với nhau và hoàn toàn phù hợp với phân tích nhân tố.

Bảng 4.10. Kết quả kiểm định KMO và Bartlett các biến độc lập

Hệ số KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)		0,865
Kiểm định Bartlett của thang đo	Giá trị Chi bình phương	8131.857
	df	435
	Sig. – mức ý nghĩa quan sát	0,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Tiếp theo, thực hiện phương pháp trích trong phân tích nhân tố - Phương pháp phân tích nhân tố chính (Principal component analysis), kết quả phân tích nhân tố cho thấy các nhân tố có Eigenvalue 1.133 lớn hơn 1 và giải thích được 69,08% biến thiên của dữ liệu.

Phương pháp xoay được chọn ở đây là Varimax procedure, xoay nguyên góc các nhân tố để tối thiểu hóa số lượng biến có hệ số lớn tại cùng một nhân tố, vì vậy có thể tăng cường khả năng giải thích của nhân tố. Sau khi xoay ta cũng loại bỏ các biến có hệ số tải nhân tố nhỏ hơn 0,5. 30 biến quan sát của 6 thang đo thành phần của các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp được đưa vào kiểm định EFA.

Kết quả phân tích cho thấy hệ số KMO = 0,865(>0,5), mức ý nghĩa 1% (Sig = 0,000) trích được 6 nhân tố có tổng phương sai trích là 69,08% lớn hơn 50%; hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5; sự khác biệt về hệ số tải nhân tố giữa các nhân tố đều lớn hơn 0,3. Kết quả này chỉ ra rằng các biến quan sát trong tổng thể có mối tương quan với nhau và phân tích nhân tố là phù hợp với dữ liệu.

Bảng 4.12. Kết quả phân tích nhân tố khám phá Hệ số tải nhân tố

	Component					
	1	2	3	4	5	6
STC7	.856					
STC1	.855					
STC5	.847					
STC2	.844					
STC3	.840					
STC6	.810					
STC4	.778					
CSVC2		.775				
CSVC4		.756				
CSVC5		.742				
CSVC3		.741				
CSVC1		.706				
SLH2			.826			
SLH1			.807			
SLH5			.772			
SLH3			.687			
SLH4			.623			
NLPV3				.845		
NLPV2				.804		
NLPV4				.759		
NLPV1				.758		
NLPV5				.697		
DCCB2					.837	
DCCB1					.821	
DCCB3					.795	
DCCB4					.719	
DBM3						.763
DBM2						.671
DBM1						.666
DBM4						.642

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

- Phân tích nhân tố khám phá EFA đối với thang đo biến phụ thuộc

Bảng 4.13. Kết quả phân tích nhân tố - Thang đo sự hài lòng của doanh nghiệp

Hệ số kiểm định sự tương hợp của mẫu (KMO)		0,742
Kiểm định Bartlett	Approx. Chi-Square	678.297
	Số bậc tự do (df)	3
	Mức ý nghĩa (Sig.)	0,000

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Bảng 4.14: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA của thang đo sự hài lòng

	Hệ số nhân tố tải
	1
HL1	.808
HL3	.845
HL2	.879
Eigenvalue	2,531
Phương sai trích tích lũy (%)	84,361

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Kết quả phân tích EFA đối với thang đo sự hài lòng cho thấy giữa các biến trong tổng thể có mối quan hệ với nhau ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$), đồng thời hệ số KMO = 0,742. Với phương pháp trích yếu tố Principal Component và phép xoay Varimax, thang đo sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ kê khai thuế qua mạng đã trích 1 nhân tố từ 3 biến quan sát, với hệ số tải nhân tố của 3 biến cao (đều lớn hơn 0,8). Như vậy, các biến quan sát của thang đo này đạt yêu cầu cho các phân tích tiếp theo.

4.3.3 Phân tích tương quan và hồi quy

• Phân tích tương quan

Xem xét mối quan hệ tương quan tuyến tính giữa các biến phụ thuộc và từng biến độc lập cũng như giữa các biến độc lập với nhau là bước đầu tiên ta thực hiện trước

khi phân tích hồi quy tuyến tính. Ma trận hệ số tương quan giữa các biến được trình bày tại phụ lục 3.

Bảng 4.15 Hệ số tương quan

		SHL	DCCB	STC	NLPV	CSVC	SLH	DB
SHL	Pear	1	.040	.655 ^{**}	.131 [*]	.389 ^{**}	.379 ^{**}	.328 ^{**}
	Sig.		.469	.000	.016	.000	.000	.000
	Sum	154.49	6.195	121.037	17.239	71.097	65.404	43.780
	Cov	.460	.018	-.360	.051	.212	.195	.130
	N	337	337	337	337	337	337	337
DCCB	Pear	.040	1	.017	-.241 ^{**}	-.078	.032	.013
	Sig.	.469		.757	.000	.154	.560	.805
	Sum	6.195	158.846	3.171	-32.156	-14.429	5.572	1.827
	Cov	.018	.473	-.009	-.096	-.043	.017	.005
	N	337	337	337	337	337	337	337
STC	Pear	-.655 ^{**}	-.017	1	-.036	-.531 ^{**}	-.382 ^{**}	-.400 ^{**}
	Sig.	.000	.757		.508	.000	.000	.000
	Sum	-	-3.171	220.830	-5.684	-	-78.812	-
	Cov	-.360	-.009	.657	-.017	-.346	-.235	-.190
	N	337	337	337	337	337	337	337
NLPV	Pear	.131 [*]	-.241 ^{**}	.036	1	.055	.048	-.009
	Sig.	.016	.000	.508		.313	.375	.872
	Sum	17.239	-32.156	-5.684	111.669	8.564	7.104	-.997
	Cov	.051	-.096	-.017	.332	.025	.021	-.003
	N	337	337	337	337	337	337	337
CSVC	Pear	.389 ^{**}	-.078	.531 ^{**}	.055	1	.626 ^{**}	.532 ^{**}
	Sig.	.000	.154	.000	.313		.000	.000
	Sum	71.097	-14.429	-	8.564	216.427	127.725	84.147
	Cov	.212	-.043	-.346	.025	.644	.380	.250
	N	337	337	337	337	337	337	337
SLH	Pear	.379 ^{**}	.032	-.382 ^{**}	.048	.626 ^{**}	1	.600 ^{**}
	Sig.	.000	.560	.000	.375	.000		.000
	Sum	65.404	5.572	-78.812	7.104	127.725	192.374	89.392
	Cov	.195	.017	-.235	.021	.380	.573	.266
	N	337	337	337	337	337	337	337
DBM	Pear	.328 ^{**}	.013	-.400 ^{**}	-.009	.532 ^{**}	.600 ^{**}	1
	Sig.	.000	.805	.000	.872	.000	.000	
	Sum	43.780	1.827	-63.823	-.997	84.147	89.392	115.47
	Cov	.130	.005	-.190	-.003	.250	.266	.344
	N	337	337	337	337	337	337	337

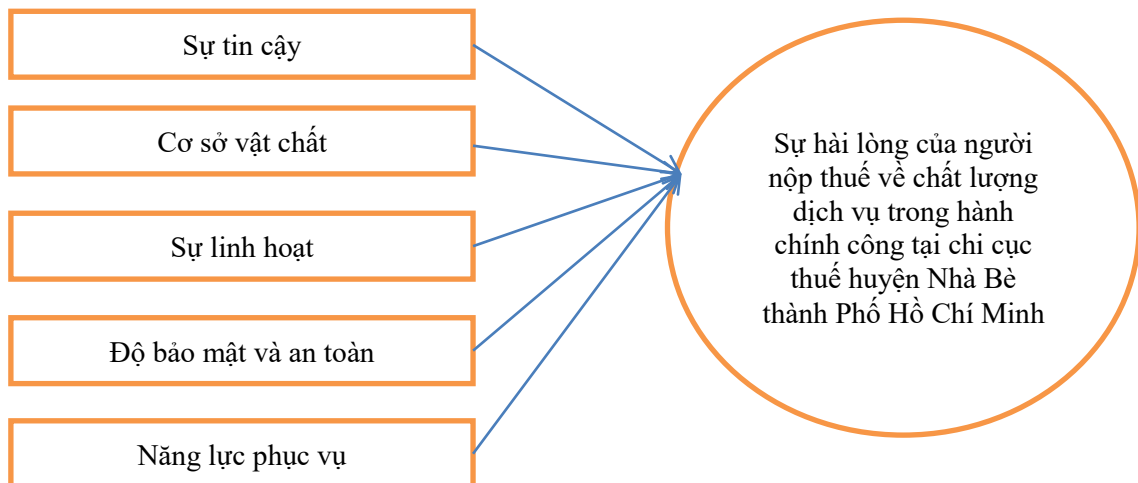
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Kết quả bảng ma trận hệ số tương quan bên trên cho thấy lần lượt biến phụ thuộc có mối quan hệ tương quan tuyến tính với 5 biến độc lập, còn biến Dân chủ công bằng không có tương quan vì có $\text{sig} = 0.469 > 0,05$. Do đó tác giả loại biến trên là dân chủ công bằng (DCCB) và trước khi chạy hồi quy. Kết quả cho thấy hệ số tương quan giữa biến phụ thuộc Sự hài lòng của người nộp thuế (HL) là sự tin cậy là (STC) là cao nhất với $r = 0,665$ và thấp nhất với Năng lực phục vụ (NLPV) khi $r = 0,131$. Ma trận hệ số tương quan cho thấy các biến độc lập đều có tương quan có ý nghĩa thống kê với biến phụ thuộc. Điều này khẳng định sự phù hợp ban đầu của mô hình nghiên cứu khi xác định các yếu tố có ý nghĩa tác động đến sự hài lòng. Đối với tương quan giữa các biến độc lập với nhau thì giá trị Sig càng lớn hơn 0.05 càng tốt, vì nó cho thấy không có tương quan giữa chúng, và nó giúp không gây ra hiện tượng đa cộng tuyến, biểu hiện qua giá trị VIF: càng lớn thì càng chứng tỏ có đa cộng tuyến. VIF nên bé hơn 4, hoặc bé hơn 10 (tùy theo từng tác giả) thì xem như không có đa cộng tuyến.

- **Mô hình hồi quy hiệu chỉnh**



Hình 4.2: Mô hình nghiên cứu hiệu chỉnh của tác giả

- **Phân tích hồi quy**

Phân tích hồi quy tuyến tính sẽ giúp chúng ta biết được cường độ và chiều hướng ảnh hưởng của các biến độc lập lên biến phụ thuộc. Hồi quy tuyến tính bội thường

được dùng để kiểm định và giải thích lý thuyết nhân quả. Ngoài chức năng là một công cụ mô tả, hồi quy tuyến tính bội cũng được sử dụng như một công cụ kết luận để kiểm định các giả thuyết và dự báo các giá trị của tổng thể nghiên cứu (Duncan, 1996). Như vậy, đối với nghiên cứu này hồi quy tuyến tính bội là phương pháp thích hợp để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu.

Sau khi xem xét hệ số tương quan giữa các biến, bước tiếp theo ta sẽ tiến hành xây dựng các phương trình hồi quy tuyến tính. Phương pháp hồi quy được sử dụng ở đây là phương pháp bình phương bé nhất thông thường OLS, với biến phụ thuộc là sự hài lòng của người nộp thuế và biến độc lập là các biến đã hình thành từ phân tích EFA ở trên.

Với hồi quy tuyến tính bội, ta dùng thống kê F để kiểm định giả thuyết H_0 : hệ số hồi quy của các biến độc lập $\beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$. Nếu biến nào có mức ý nghĩa thống kê $\text{Sig} < 0,05$ thì cần giữ lại biến đó, và nếu biến nào có ý nghĩa thống kê $\text{Sig} > 0,05$ thì cần loại bỏ biến đó. Dựa vào cơ sở lý thuyết và kết quả phân tích hệ số tương quan Pearson ở trên, ta sẽ đưa tất cả các biến độc lập đã điều chỉnh vào mô hình hồi quy để phân tích theo phương pháp Enter - đưa tất cả các biến vào cùng một lúc. Kết quả được thể hiện trong bảng 4.16.

Bảng 4.16: Tóm tắt mô hình hồi quy

Mô hình	R	R^2	R^2 hiệu chỉnh	Sai số chuẩn của ước lượng	Sig	Durbin-Watson
1	.679	.461	.453	.50173	.000	1.920

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Hệ số xác định R^2 càng cao thì khả năng giải thích của mô hình hồi quy càng lớn và việc dự đoán biến phụ thuộc càng chính xác. Trước tiên, nhìn vào hệ số R^2 hiệu chỉnh của mô hình, R^2 hiệu chỉnh = 0.461 (Bảng 4.16) thể hiện độ tương thích của mô hình là 46.1% hay nói cách khác 46.1% sự biến thiên của biến phụ thuộc “Sự hài lòng của người nộp thuế” được giải thích bởi 5 biến độc lập là sự tin cậy, cơ sở vật chất, sự linh hoạt, độ bảo mật và an toàn và năng lực phục vụ. Ngoài ra, giá trị $\text{Sig} = 0.000$ và giá trị Durbin-Watson = 1.920 cho thấy mô hình này là phù hợp và không có tương quan chuỗi bậc nhất trong mô hình.

Tuy nhiên, sự phù hợp đó mới chỉ thể hiện giữa mô hình xây dựng được với tập dữ liệu của mẫu. Rất có thể mô hình hồi quy tuyến tính này với các hệ số tìm được không có giá trị suy diễn cho mô hình thực của tổng thể. Vì vậy, ta cần phải kiểm định F thông qua phân tích phương sai.

Cuối cùng, bằng phương pháp Enter, đưa tất cả biến độc lập vào cùng một lúc, kết quả các hệ số hồi quy được thể hiện cụ thể trong phụ lục 3.

Bảng 4.17 kết quả hồi quy

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.879	.321		12.092	.000		
STC10	.511	.040	.611	12.641	.000	.698	1.432
NLPV10	.122	.048	.104	2.570	.011	.993	1.007
CSVC10	-.044	.049	-.052	-.899	.369	.492	2.034
SLH10	.148	.051	.165	2.923	.004	.508	1.968
DBM10	.015	.061	.013	.246	.806	.585	1.709

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Kết quả cho thấy các biến như Cơ sở vật chất (CSVC) và biến Độ bảo mật và an toàn (DBM) có sig > 0,05 chứng tỏ 2 biến này không có tác động đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện Nhà Bè, do vậy tác giả xin loại 2 biến trên. Còn lại hầu hết các hệ số Sig đều < 0.05, các kiểm định đều có ý nghĩa thống kê. Kiểm định đa cộng tuyến, ta nhận thấy VIF (Variance Inflation Factor) của các biến độc lập đều nhỏ hơn hoặc gần bằng 2, chứng tỏ không có hiện tượng đa cộng tuyến trong mô hình. Căn cứ vào kết quả ở bảng 4.17 cho chúng ta thấy có 3 yếu tố tác động đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ công trong hành chính công tại Chi cục thuế huyện Nhà Bè được xếp theo thứ tự quan trọng giảm dần như sau: sự tin cậy ($\beta=0.611$); sự linh hoạt ($\beta=0.165$); năng lực phục vụ ($\beta=0.104$);

Phương trình hồi quy tuyến tính Sự hài lòng của người nộp thuế như sau:

$$HL = 0,611STC + 0.165SLH + 0.104NLPV$$

4.3.4 Giải thích tầm quan trọng của các biến trong mô hình

Phương trình hồi quy tuyến tính trên giúp ta rút ra kết luận từ mẫu nghiên cứu rằng các yếu tố Sự tin cậy ($\beta=0.611$); Sự linh hoạt ($\beta=0.165$); năng lực phục vụ ($\beta=0.104$);

Tác động lên Sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi cục thuế huyện Nhà Bè Trong đó, yếu tố Sự tin cậy có ảnh hưởng mạnh nhất và yếu tố năng lực phục vụ có ảnh hưởng yếu nhất.

Giả định các biến độc lập còn lại không thay đổi, ta lần lượt xem xét từng yếu tố ảnh hưởng đến Sự hài lòng của người nộp thuế như thế nào:

- Khi yếu tố sự tin cậy tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi cục thuế huyện Nhà Bè tăng lên 0,611 đơn vị. Điều này là hợp lý vì khi người nộp thuế đã tin tưởng đến các dịch vụ tại chi cục thuế thì sự hài lòng cũng tăng lên.

- Khi yếu tố sự linh hoạt tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ công trong hành chính công tại Chi cục thuế huyện Nhà Bè tăng lên 0,165 đơn vị. Kết quả này là hợp lý vì khi có sự cố, hay sai sót gì trong quá trình nộp thuế, chi cục thuế linh hoạt để giải quyết vấn đề nhanh gọn cho người nộp thuế thì khi đó sự hài lòng của người nộp thuế tăng lên.

- Khi yếu tố năng lực phục vụ tăng lên 1 đơn vị thì Sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi cục thuế huyện Nhà Bè tăng lên 0,104 đơn vị. Sự giúp đỡ, chia sẻ và cộng tác hiệu quả của thanh tra viên giúp người nộp thuế có những điều kiện thuận lợi hơn để thực hiện, từ đó dẫn đến làm gia tăng mức độ của sự hài lòng.

Như vậy, dựa vào kết quả trong phụ lục 3, ta sẽ tiến hành kiểm định các giả thuyết nghiên cứu đã nêu ra trong chương 2.

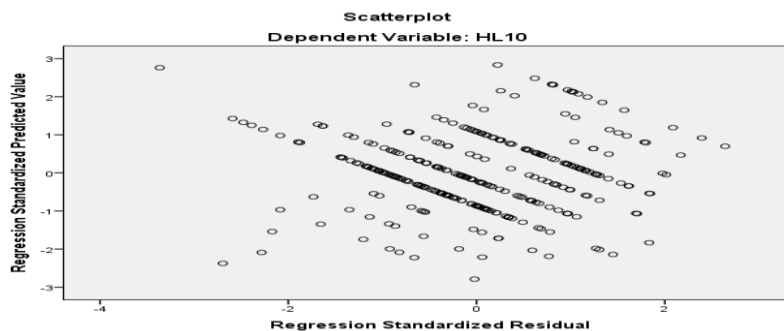
Kết quả kiểm định các giả thuyết nghiên cứu chính thức (ở mức ý nghĩa 5%) đều được chấp nhận như thể hiện trong phụ lục 3.

4.3.5 Dò tìm sự vi phạm các giả định trong mô hình hồi quy tuyến tính

• Giả định liên hệ tuyến tính

Giả định đầu tiên là giả định liên hệ tuyến tính. Phương pháp được sử dụng là đồ thị phân tán Scatterplot với giá trị phần dư chuẩn hóa trên trục hoành và giá trị dự đoán chuẩn hóa trên trục tung.

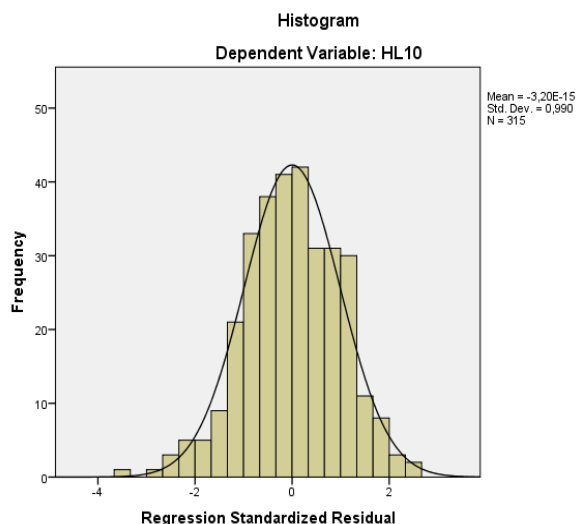
Nhìn vào đồ thị, ta thấy phần dư không thay đổi theo một trật tự nào đó đối với giá trị dự đoán. Hay nói cách khác, Hình 4.3 cho ta thấy phần dư phân tán ngẫu nhiên trong một vùng xung quanh đường đi qua tung độ bằng 0. Vậy giả định về liên hệ tuyến tính không bị vi phạm.



Hình 4.3: Đồ thị phân tán Scatterplot

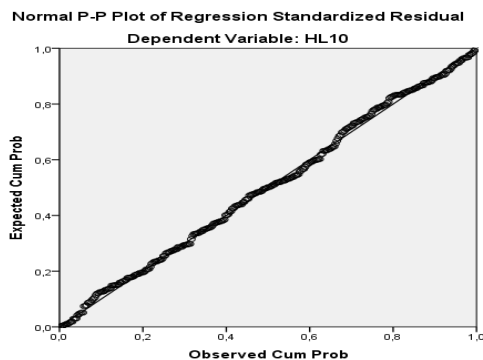
- **Giả định về phân phối chuẩn của phương sai phần dư**

Để dò tìm sự vi phạm giả định phân phối chuẩn của phần dư, ta sẽ dùng các công cụ vẽ đồ thị của phần mềm SPSS là biểu đồ Histogram và đồ thị P-P plot. Nhìn vào hình 4.4, ta thấy phần dư có phân phối chuẩn với giá trị trung bình gần bằng 0 và độ lệch chuẩn gần bằng 1 ($=0.990$). Kết luận: giả định phân phối chuẩn của phương sai phần dư không bị vi phạm.



Hình 4.4: Đồ thị Histogram

Căn cứ vào hình 4.5 biểu đồ P-P plot, ta thấy các điểm quan sát không phân tán quá xa đường thẳng kỳ vọng, nên ta có thể kết luận là giả định phân phối chuẩn phần dư không bị vi phạm.



Hình 4.5: Đồ thị P-P plot

- **Giả định về tính độc lập của phần dư**

Giả định tiếp theo về tính độc lập của phần dư cũng cần được kiểm định. Ta dùng đại lượng thống kê Durbin – Watson với số mẫu quan sát bằng 337 và số biến độc lập là 3 ta thấy đại lượng $d = 1.5497$ (gần bằng 2) rơi vào miền chấp nhận giả thuyết không có tương quan chuỗi bậc nhất. Như vậy ta có thể kết luận các phần dư là độc lập với nhau. Tóm lại, qua các kiểm định nêu trên, mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng theo phương trình hồi quy không vi phạm các giả định cần thiết nên có thể kết luận mô hình hồi quy tốt và không có các khuyết tật.

4.3.6 Kiểm định sự khác biệt

Để kiểm định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp để xem xét mối quan hệ giữa loại hình doanh nghiệp, thâm niên giao dịch bằng kiểm định ANOVA một chiều (One – Way ANOVA).

- **Kiểm định Sự hài lòng của người nộp thuế theo loại hình doanh nghiệp.**

Kiểm định Anova được sử dụng khi cần kiểm định của 3 nhóm trở lên, kỹ thuật này dựa trên cơ sở tính toán mức độ biến thiên trong nội bộ các nhóm và biến thiên giữa các trung bình nhóm. Phân tích phương sai 1 yếu tố (one way Anova) được sử dụng khi chúng ta sử dụng một biến yếu tố để phân loại các quan sát thành các nhóm khác nhau.

Đối với nghiên cứu này, kiểm định phương sai một yếu tố được sử dụng để kiểm định sự hài lòng của người nộp thuế qua từng loại hình doanh nghiệp và thâm niên giao dịch.

Bảng 4.18: Bảng kiểm định sự đồng nhất của phương sai đối với loại hình doanh nghiệp

Thống kê Levene	df1	df2	Sig.
2.167	4	322	,072

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Bảng 4.19. Bảng kiểm định Anova đối với loại hình doanh nghiệp

	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Khác biệt giữa các nhóm	3.703	4	.926	2.038	,089
Khác biệt trong từng nhóm	150.791	332	,454		
Tổng số	154.494	336			

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Giá trị Sig. = 0,072 > 0,05 trong kiểm định thống kê Levene có thể nói phương sai của Sự hài lòng của người nộp thuế giữa các loại hình doanh nghiệp không có sự khác nhau, nghĩa là không sự khác biệt phương sai của loại hình doanh nghiệp khi nộp thuế.

Giá trị Sig. = 0,089 (bảng phân tích tích phương sai ANOVA) nên bác bỏ giả thuyết H_{71} , cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về Sự hài lòng của người nộp thuế giữa các loại hình doanh nghiệp, ở mức độ tin cậy 95%.

- **Kiểm định Sự hài lòng của người nộp thuế theo thâm niên giao dịch.**

Tương tự như kiểm định sự hài lòng của Người nộp thuế theo hình thức loại hình doanh nghiệp thì kiểm định sự hài lòng của người nộp thuế theo hình thức thâm niên giao dịch thì Anova được sử dụng khi cần kiểm định của 3 nhóm trở lên, kỹ thuật này dựa trên cơ sở tính toán mức độ biến thiên trong nội bộ các nhóm và biến thiên giữa các trung bình nhóm. Phân tích phương sai 1 yếu tố (one way Anova) được sử dụng

khi chúng ta sử dụng một biến yếu tố để phân loại các quan sát thành các nhóm khác nhau.

Bảng 4.20: Bảng kiểm định sự đồng nhất của phương sai đối với thâm niên giao dịch

Thống kê Levene	df1	df2	Sig.
1.186	4	332	,317

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Bảng 4.21. Bảng kiểm định Anova đối với thâm niên giao dịch

	Tổng bình phương	df	Trung bình bình phương	F	Sig.
Khác biệt giữa các nhóm	10.571	4	2.643	6.096	,000
Khác biệt trong từng nhóm	143,923	332	,434		
Tổng số	154.494	336			

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Giá trị Sig. = 0,317 > 0,05 trong kiểm định thống kê Levene có thể nói phương sai của Sự hài lòng của người nộp thuế giữa các các thâm niên giao dịch là không khác nhau, nghĩa là không có sự khác biệt phương sai của thâm niên giao dịch tại chi cục.

Giá trị Sig. = 0,000 < 0,05 (bảng phân tích tích phương sai ANOVA) nên chấp nhận giả thuyết H_{72} , cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về Sự hài lòng của người nộp thuế giữa các thâm niên giao dịch tại chi cục, ở mức độ tin cậy 95%.

4.4 THẢO LUẬN VÀ SO SÁNH KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

4.4.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Việc xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện Nhà Bè là cơ sở để cơ quan nhà nước có thẩm quyền đặc biệt là Tổng cục Thuế để kiểm tra mức độ hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành công tại các cơ quan thuế cụ thuế tại Chi cục thuế huyện Nhà Bè xem người nộp thuế có phàn nàn, hay khiếu nại ở khâu hành chính nào, qua đó Chi cục thuế Nhà Bè triển khai tiếp thu ý kiến và điều chỉnh

quy trình cho phù hợp, và dần hoàn thiện hóa các quy trình thủ tục rườm rà tại Chi cục và đồng thời khuyến khích doanh nghiệp thường xuyên, tích cực đóng góp ý kiến hơn về hành chính công cho Chi cục thuế

Kết quả nghiên cứu cho thấy “Sự tin cậy” ($\beta = 0,611$) ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện Nhà Bè có được kết quả này do trước khi nâng cấp phần mềm hỗ trợ kê khai thuế qua mạng cơ quan thuế đã có hướng dẫn cách dùng khi kê khai thuế, và các nhân viên tận tình chỉ bảo với thái độ niềm nở đem lại lòng tin cho người nộp thuế, đồng thời các chức năng phần mềm thuế được đảm bảo độ tin cậy cao về chất lượng hệ thống, đường truyền chính vì thuế người nộp thuế tin cậy hơn và hài lòng hơn.

Yếu tố tác động thứ hai là “sự linh hoạt” ($\beta = 0,165$), đóng vai trò quan trọng đến sự hài lòng của người nộp thuế. Người nộp thuế thường rất nhạy cảm với các thông tin của mình trên mạng đặc biệt là các thông tin về tài chính và thuế. Trong những năm trở lại đây giới tội phạm qua mạng gia tăng với tốc độ chóng mặt chúng không chỉ tấn công các tài khoản như ngân hàng và website của doanh nghiệp mà còn tấn công cả những website của chính phủ. Do đó, việc nâng cao công tác an toàn và bảo mật thông tin của người nộp thuế là nhiệm vụ luôn được quan tâm và hoàn thiện vì cứ một ngày có hàng triệu chủng loại virus mới được ra đời sẵn sàng tấn công bất cứ tổ chức nào trong khi công tác an ninh mạng lại không theo kịp.

Yếu tố tác động thứ ba là “Năng lực phục vụ” ($\beta = 0,104$), yếu tố này ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế. Đối với sự phục vụ tận tình của các nhân viên tại chi cục thuế huyện Nhà Bè, sự chăm sóc và đáp ứng kịp thời các thắc mắc khiếu nại của người nộp thuế về nộp thuế điện tử, không ảnh hưởng đến chất lượng kê khai và mất ít thời gian cho người nộp thuế. Nhân viên tại chi cục thuế cung cấp các thông tin về xác nhận và phản hồi khi việc nộp tờ khai thuế điện tử nhanh chóng. Việc trang web kê khai thuế được thiết kế theo hướng mở giúp cho người nộp thuế, các doanh nghiệp.. có ngành nghề khác nhau dễ dàng hơn trong việc kê khai thuế và nộp thuế điện tử.

4.4.2. So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước

Mục tiêu của nghiên cứu này là xác định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện

Nhà Bè. Kết quả nghiên cứu xác định 03 thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế trong 06 thành phần tham gia sự hài lòng người nộp thuế gồm: (1) Sự tin cậy, (2) Sự linh hoạt, (3) Năng lực phục vụ, (4) Cơ sở vật chất, (5) Dân chủ công bằng, (6) Độ an toàn và bảo mật.

So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước đây được tác giả trình bày trong bảng 4.22.

Bảng 4.22. So sánh kết quả nghiên cứu với các nghiên cứu trước

Yếu tố	Nghiên cứu của tác giả (2018)	Nghiên cứu nước ngoài	Nghiên cứu trong nước
		Parasuraman và cộng sự (1985,1988)	Nguyễn Liên Sơn
Sự tin cậy	1	1	0
Sự linh hoạt	2	3	5
Năng lực phục vụ	3	4	3
Cơ sở vật chất	0	0	0
Dân chủ công bằng	0	2	0
Độ an toàn và bảo mật	0	5	1

(Nguồn: Tổng hợp của tác giả)

Ghi chú: “0”: không có trong nghiên cứu, “1”: tác động mạnh nhất, “2”: tác động mạnh thứ 2, “3”: tác động mạnh thứ 3, “4”: tác động mạnh thứ 4, “5”: tác động mạnh thứ 5, “6”: tác động mạnh thứ 6, “7”: tác động mạnh thứ 7,

Kết quả cho thấy, các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế không nhất thiết đều tác động giống, tùy vào điều kiện, môi trường cụ thể khác nhau, các yếu tố này sẽ có mức độ ảnh hưởng khác nhau, ảnh hưởng hoặc không ảnh hưởng. Vì thế, đòi hỏi các nhà quản trị cần có những cách thức khác nhau, phù hợp với đơn vị của mình trong việc xây dựng các chính sách góp phần nâng cao sự hài lòng của người nộp thuế.

TÓM TẮT CHƯƠNG 4:

Trong chương này, tác giả đã trình bày đặc điểm nghiên cứu, thực hiện kiểm định độ tin cậy của các thang đo thông qua công cụ Cronbach's Alpha, tiến hành phân tích nhân tố khám phá (EFA). Tiếp theo đó, tác giả thực hiện phân tích hồi quy để đo lường mức độ quan trọng của các yếu tố cấu thành nên sự thỏa mãn của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công, đồng thời kiểm định các giả thuyết của mô hình nghiên cứu. Kết quả kiểm định cho thấy các giả thuyết đưa ra gồm H1, H3, và H5 đều chấp nhận được.

CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.1 KẾT LUẬN

Từ kết quả nghiên cứu trên, một số kết luận được rút ra là:

Trong mô hình nghiên cứu tác giả đề xuất 6 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện Nhà Bè đó là: Sự tự tin, Sự linh hoạt, cơ sở vật chất, năng lực phục vụ, dân chủ công bằng, độ bảo mật và an toàn, với 33 biến quan sát.

Sau khi đánh giá sơ bộ tất cả các biến đều phù hợp với mô hình. Nhưng sau khi kiểm tra Cronbach's Alpha, kiểm định tương quan person, chạy hồi quy thì nhận thấy biến Dân chủ công bằng không có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp nộp thuế trong tương quan person.

Tiếp đến trong kết quả phân tích hồi quy tuyến tính bội đã loại 02 biến cơ sở vật chất và Độ bảo mật và an toàn có $\text{sig} > 0,05$. Mô hình còn lại là Sự tự tin, Sự linh hoạt và năng lực phục vụ đều có tác động đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện Nhà Bè

5.2 HÀM Ý QUẢN TRỊ

5.2.1 Yếu tố Sự tin cậy

Với sự tác động của các yếu tố trong mô hình nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu cho thấy trong ba yếu tố trên, yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp là sự tin cậy. Như vậy sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện Nhà Bè chịu ảnh hưởng đến sự tin cậy.

Bảng 5.1 Mô tả giá trị trung bình biến độc lập sự tin cậy

	N	Mean	Std. Deviation
STC1	337	2.50	.903
STC2	337	2.71	.916
STC3	337	2.75	.944
STC4	337	2.57	.867
STC5	337	2.92	1.001
STC6	337	2.89	1.018
STC7	337	2.49	.900
Valid N	337		

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Ta nhận thấy trong yếu tố “ Quy trình xử lý hồ sơ nhanh gọn” thì biến STC5 có giá trị bằng 2.92 là lớn nhất. Qua kết quả trên cho thấy chi cục thuế nên tập trung vào

quy trình xử lý hồ sơ, nên giảm bớt các khâu thủ tục hành chính rườm rà, xử lý thật nhanh gọn thì sẽ đem lại độ tin cậy cao cho doanh nghiệp. Tiếp theo đó ta thấy biến quan sát STC6 tức là “Người nộp thuế nhận kết quả giải quyết chính xác” cũng có giá trị cao thứ 2 là 2.89, chứng tỏ doanh nghiệp quan tâm khá nhiều về sự chính xác về kết quả từ chi cục. Do đó cơ quan thuế nên kiểm tra kỹ lưỡng trước khi gửi kết quả cho người nộp thuế. Tiếp theo nữa lần lượt là các biến STC3 là “thủ tục hành chính thuế đơn giản” có giá trị khá cao 2.75 như vậy việc các thủ tục hành chính tại các cơ quan nhà nước nói chung hay cơ quan thuế cụ thể tại chi cục thuế huyện Nhà Bè cũng được quan tâm nhiều, vì vậy, các cơ quan nhà nước nói chung hay Chi cục thuế huyện Nhà Bè nói riêng nên giảm bớt các khâu hành chính rườm rà, phức tạp để đơn giản hóa bớt các khâu và xử lý các thủ tục được nhanh gọn và chính xác hơn. Như vậy, Sự tin cậy là yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đối với mức độ hài lòng của doanh nghiệp do Chi cục quản lý. Vì vậy, Chi cục cần tăng cường tính tin cậy theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua các nội dung như: tránh mọi sai sót trong khi xử lý hồ sơ của người nộp thuế, đảm bảo người nộp thuế luôn nhận được kết quả chính xác, kịp thời để từ đó tạo được sự tin tưởng với doanh nghiệp.

5.2.2 Yếu tố Sự Linh hoạt

Cũng như sự tin cậy thì yếu tố sự linh hoạt có tác động thứ hai đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện Nhà Bè chịu ảnh hưởng đến sự linh hoạt.

Bảng 5.2 Mô tả giá trị trung bình biến độc lập sự linh hoạt

	N	Mean	Std. Deviation
SLH1	337	3.57	.924
SLH2	337	3.45	.978
SLH3	337	3.53	.890
SLH4	337	3.66	.801
SLH5	337	3.35	.958
Valid N	337		

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Trong bảng 5.2 ta thấy biến SLH4 = 3.66 chính là “khai thuế điện tử rất linh hoạt dễ tương tác” là lớn nhất tuy nhiên độ lệch lại có giá trị .801 là thấp nhất trong các

biến quan sát, chứng tỏ biết về yếu tố linh hoạt, các doanh nghiệp cũng rất quan tâm nhưng doanh nghiệp vẫn chưa tin tưởng và chưa đánh giá cao về việc khai thuế điện tử linh hoạt ở chi cục thuế chính vì vậy chi cục thuế nên chú trọng vào việc linh hoạt trong mọi tình huống trong việc khai thuế điện tử để xử lý cho nhanh và hiệu quả cho người nộp thuế tại chi cục thuế, tiếp theo là các biến $SLH3 = 3.53$, $SLH1..$ tuy nhiên có biến $SLH2$ có giá trị trung bình là 3.45 thấp còn lại giá trị độ lệch chuẩn .978 lại cao nhất, biến này là “Tôi thấy dễ dàng xác định thông tin của mình mà tôi cần trong khai thuế điện tử” điều này chứng tỏ rằng doanh nghiệp dễ dàng xác nhận thông tin của mình trong khai thuế điện tử, điều này cho thấy tại chi cục thuế về các phần mềm đã được triển khai và hướng dẫn hiệu quả nên không mấy người nộp thuế quan tâm. Cho nên, chi cục thuế huyện Nhà Bè nên khuyến khích cán bộ phát huy sáng kiến, cải tiến, ứng dụng tin học để rút ngắn thời gian xử lý công việc, đảm bảo thời gian xử lý hồ sơ nhanh gọn, kết quả chính xác; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và thẩm định các hồ sơ, thủ tục và các văn bản trả lời trước khi trả kết quả để giảm thiểu sai sót, đính chính lại các văn bản đã ban hành.

5.2.3 Yếu tố Năng lực phục vụ

Yếu tố mạnh tiếp thứ ba ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại chi cục thuế huyện Nhà Bè là Năng lực phục vụ, việc năng lực phục vụ của nhân viên đối với doanh nghiệp tại chi cục thuế cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng rất cao.

Bảng 5.3 Mô tả giá trị trung bình biến độc lập năng lực phục vụ

	N	Mean	Std. Deviation
NLPV1	337	3.45	.801
NLPV2	337	3.54	.771
NLPV3	337	3.65	.770
NLPV4	337	3.77	.651
NLPV5	337	3.74	.702
Valid N	337		

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu spss)

Theo như kết quả của bảng 5.3 cho ta thấy được giá trị NLPV4 là “ cán bộ thuế có trình độ chuyên môn cao” có giá trị trung bình là 3.77 còn giá trị độ lệch chuẩn là

0.651 chứng tỏ thấy đa phần doanh nghiệp nộp thuế đều muốn cán bộ tại chi cục thuế phải có trình độ cao, kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ vững chắc để doanh nghiệp có thể trao đổi, hỏi và hướng dẫn người nộp thuế mới nhanh và hiệu quả, tiếp đó ở biến quan sát 5 của năng lực phục vụ, cụ thể, NLPV5 là “ sự hướng dẫn giải đáp của cán bộ thuế dễ hiểu, thống nhất, đúng quy định” cũng có giá trị trung bình cao là 3.74 đã làm tăng thêm cho doanh nghiệp muốn cán bộ thuế có trình độ chuyên môn cao, chính vì vậy chi cục thuế nên thường xuyên đào tạo, tập huấn cho cán bộ làm công tác thu thuế về chuyên môn và nghiệp vụ đồng thời luôn kiểm tra, giám sát và thẩm định lại các hồ sơ, thủ tục và các văn bản trả lời chính sách theo hướng tạo sự kiểm tra chéo trước khi trao trả kết quả cho doanh nghiệp; rút ngắn thời gian xử lý công việc của quy trình nhằm làm giảm thời gian xử lý công việc phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp.

Yếu tố năng lực phục vụ của cán bộ, công chức thuế tại Chi cục chưa tạo được sự hài lòng của doanh nghiệp, điều này cho thấy họ mong muốn nhiều hơn ở người cán bộ thuế. Vì vậy, bên cạnh việc thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng thêm nghiệp vụ để nâng cao năng lực cho cán bộ công chức, cần động viên, tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ tự học tập nâng cao trình độ của bản thân cũng như trau dồi phẩm chất chính trị và đạo đức nghề nghiệp hay bố trí vị trí làm việc của cán bộ thực sự phù hợp với năng lực, trình độ và phẩm chất đạo đức, đặc biệt là các vị trí công tác có tiếp xúc, giao dịch thường xuyên với người nộp thuế, cụ thể là các doanh nghiệp do chi cục thuế quản lý.

Đào tạo và đào tạo lại đội ngũ cán bộ tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế xây dựng kế hoạch đào tạo ngắn hạn, dài hạn; tổ chức đào tạo thường xuyên, định kỳ; tổ chức học hỏi kinh nghiệm tại các cục Thuế khác.

5.3 HẠN CHẾ VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP CỦA ĐỀ TÀI

Mặc dù đề tài đã giải quyết xong mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, nhưng vẫn còn một số hạn chế như sau:

Thứ nhất, mô hình nghiên cứu chỉ được thực hiện trên cơ sở đánh giá chất lượng dịch vụ chung của Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè, chưa đi sâu vào khảo sát từng nghiệp vụ cụ thể của Chi Cục. Như vậy, đây cũng là một hướng đi mới đối với các nghiên cứu sau về chất lượng dịch vụ công. Các nghiên cứu có thể tập trung đánh giá một khâu cụ thể trong quy trình tổng thể. Việc đánh giá sâu có thể đưa ra nhiều đề xuất mang tính

thực tiễn và cụ thể hơn trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, từ đó tăng cao sự hài lòng của người nộp thuế.

Thứ hai, nghiên cứu này thực hiện theo phương pháp phi xác suất, chọn mẫu một cách ngẫu nhiên, kích thước mẫu nhỏ hơn so với số lượng người nộp thuế trên địa bàn huyện, chính điều này làm cho khả năng khái quát hóa của đề tài còn hạn chế. Nghiên cứu tiếp theo nên chọn mẫu theo tỉ lệ, có sự phân tầng đối tượng và số lượng mẫu lớn hơn để đảm bảo tính bao quát cao hơn.

Do hạn chế về thời gian thực hiện nghiên cứu, tác giả chưa kiểm định sự khác biệt về sự hài lòng của doanh nghiệp theo quy mô vốn hóa, tần suất tiếp xúc với cơ quan thuế chủ quản, số lượng giao dịch thuế trên một năm.... Các nghiên cứu sau nên kiểm định sự khác biệt với các công cụ kiểm định T-test, ANOVA.

Sử dụng các kiến thức tiếp thu từ quá trình học tập lý thuyết, cũng như áp dụng vào nghiên cứu, tác giả đã hoàn thành mục tiêu đặt ra của đề tài nghiên cứu. Tuy vậy, đề tài nghiên cứu về sự hài lòng của khách hàng, cụ thể là sự hài lòng của khách hàng trong dịch vụ công là một nội dung rộng lớn, khó khăn và phức tạp, nên những nội dung và đề xuất mà tác giả nêu trong luận văn chưa thể bao quát hết tất cả những vấn đề thuộc lĩnh vực này. Đây cũng là những gợi ý cho hướng nghiên cứu tiếp theo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu Tiếng Việt

1. TS.Cảnh Chí Hoàng & Huỳnh Thị Đông Phương (2018). *“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế tại Chi cục Thuế Bắc Tân Uyên, Bình Dương”*. Tạp chí Tài chính.
2. Đặng Thanh Sơn, Lê Kim Long, & Đỗ Văn Cường (2013), *“Đánh giá mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ tuyên truyền hỗ trợ tại cục thuế tỉnh Kiên Giang”*, Tạp chí khoa học Đại Học Cần Thơ, 25: 17-23.
3. Đàm Thị Hường, Đỗ Thị Hòa Nhã, Phạm Bảo Dương (2015), *“Sự hài lòng của NNT đối với chất lượng phục vụ của Chi Cục Thuế Huyện Nam Yang, Tỉnh Tuyên Quang”*, Tạp chí Khoa học và Phát triển 2015, tập 13, số 1: 133-142.
4. Hoàng Trọng (1999), *“Phân tích Dữ liệu đa biến, Ứng dụng trong Kinh tế và kinh doanh”*, Nhà xuất bản thống kê.
5. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *“Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS”*. NXB Hồng Đức.
6. Nguyễn Đình Thọ & Nguyễn Thị Mai Trang (2007). *Nghiên cứu khoa học Marketing ứng dụng mô hình cấu trúc tuyến tính SEM*. NXB ĐHQG TP.HCM.
7. PGS.TS.Nguyễn Hữu Hải, Lê Văn Hòa (2010). *Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ công tại các cơ quan hành chính nhà nước*. Tạp chí Tổ chức Nhà Nước, số 3, tr.57.
8. TS.Lê Dân (2011). *Phương án đánh giá sự hài lòng về dịch vụ hành chính công của công dân và tổ chức*. Tạp chí Khoa học và Công nghệ Đại học Đà Nẵng, số 3, tr.44.
9. Nguyễn Ngọc Hiến (chủ biên) và các tác giả (2006), *“Hành chính công – dùng cho nghiên cứu học tập và giảng dạy sau đại học”*. Học viện chính trị quốc gia. NXB Khoa học và Kỹ thuật.
10. Phan Thị Như Hoa (2014). *Luận văn thạc sỹ kinh tế. “Nâng cao sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ hành chính thuế tại chi cục thuế Quận Bình Thạnh”*.
11. Trang tin điện tử Đảng Bộ Thành phố Hồ Chí Minh. www.hcmcpv.org.vn.

Tài liệu Tiếng Anh

12. Berkman, H.W. & Gilson, C. C. (1986). “*Consumer behaviour: Concepts and strategies*”. 3rd ed. Boston. Kent
13. Bitner, M. J. & Hubert, A.R. (1994). “*Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer’s voice*”. Sage Publications, London: 72-94.
14. Brockmann, H., Genschel, P. & Seelkopf, L., (2016). “Happy Taxation: Increasing Tax Compliance Through Positive Reward?” *Journal of Public Policy*, 36 (3), pp: 381- 406.
15. Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. (1992). “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”. *The Journal of Marketing*, 56, 55-68.
16. Gronroos, C. (1984). “A service quality model and its marketing implications”, *European Journal of Marketing*, 18 (4), pp. 36-44.
17. Hair, Jr, JF Anderson, RE, Tatham, R.L & Black, WC (1998) *Multivariate Data Analysis*, Prentice-Hall International, Inc.
18. Hoelter, D.R. (1983). “*The analysis of covariance structures: Goodness-of-fit indices, sociological*”. *Methods and Research*, 11, 325-344.
19. Kotler, P. and Keller, K. (2006) *Marketing Management*. 12th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
20. Lamberton, C., De Neve, J. E. & Norton, M. I. (2016). “The Power of Voice in Stimulating Morality: Eliciting Taxpayer Preferences Increase Tax Compliance. *Journal of Consumer Psychology*, 28 (2).
21. Mustapha, B. & Bt Skeikh Obid, S. N. (2015), “Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System”. *Social and Behavioral Sciences*, 172, pp.2-9.
22. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research”, *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
23. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & Berry, L.L (1998), “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality”, *Journal of Retailing*, Vol.64 No.1, pp.12-37.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1: NỘI DUNG PHÒNG VẤN SÂU

Xin chào các anh/chị, tôi là Lê Thị Thanh Tuyền, là học viên chương trình đào tạo Thạc sĩ ngành Quản trị kinh doanh trường ĐH Ngoại Ngữ - Tin học. Hiện nay tôi đang thực hiện đề tài về “Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của NNT về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè Thành Phố Hồ Chí Minh”. Kính mong anh/chị vui lòng dành một ít thời gian để trao đổi một số suy nghĩ của anh/chị. Tất cả ý kiến của các anh/chị đều đóng góp vào sự thành công của nghiên cứu này

Mục đích cuộc thảo luận

Khám phá, điều chỉnh, bổ sung và khẳng định các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ trong hành chính công của Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè.

NỘI DUNG THẢO LUẬN

Xin Anh (Chị) vui lòng bày tỏ quan điểm của mình về những vấn đề liên quan đến chủ đề thảo luận thông qua các câu hỏi dưới đây:

1. Anh (Chị) hiện tại đang sử dụng các dịch vụ thuế nào tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè?
2. Anh (Chị) có thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với nhân viên Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè?
3. Theo Anh (Chị) quan tâm đến những yếu tố nào đối với dịch vụ của Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè?
4. Anh (Chị) có tự đặt ra những tiêu chí nào để đánh giá về chất lượng dịch vụ của Chi Cục?
5. Anh (Chị) đánh giá về tầm quan trọng của các tiêu chí này như thế nào?
6. Bây giờ, chúng tôi xin đưa ra các yếu tố sau đây (các yếu tố được đề xuất trong mô hình lý thuyết), xin Anh (chị) cho biết quan điểm của mình về những yếu tố này?
7. Theo Anh (Chị) làm sao để cải thiện chất lượng dịch vụ của Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè trong việc phục vụ khách hàng?

Xin trân trọng cảm ơn các anh, chị đã tham gia thảo luận và cung cấp những ý kiến quý báu!

PHỤ LỤC 2: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN

Xin chào anh/chị. Với mục đích đánh giá cho sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho người nộp thuế hiểu rõ các chuẩn mực thay đổi thông tư thuế, các dạng hình thức kê khai thuế nộp thuế và các văn bản pháp luật về thuế trong quá trình doanh nghiệp hoạt động thực hiện nghĩa vụ thuế, tôi đang tiến hành một nghiên cứu ***“Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè Thành Phố Hồ Chí Minh ”***. Tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp của các anh/chị về chất lượng dịch vụ công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè.

Các thông tin anh/chị cung cấp chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu, tuyệt đối không sử dụng cho bất kỳ việc nào gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của các anh/chị.

A- THÔNG TIN CHUNG

1. Xin vui lòng cho loại hình doanh nghiệp:

- + Doanh nghiệp cổ phần
- + Doanh nghiệp tư nhân (DNTN)
- + Doanh nghiệp nhà nước (DNNN)
- + Hộ Kinh doanh (HKD)
- + Doanh nghiệp khác

2. Xin vui lòng cho biết thâm niên giao dịch của người nộp thuế:

- + Giao dịch lần đầu
- + Giao dịch từ 1 năm
- + Giao dịch từ 1-3 năm
- + Giao dịch từ 3- 5 năm
- + Giao dịch > 5 năm.

B- PHẦN CHÍNH

Xin anh/chị vui lòng đọc và khoanh tròn (đánh dấu X) số điểm mà anh/chị **đánh giá chung** về việc sử dụng dịch vụ công tại Chi Cục Thuế Huyện Nhà Bè tại địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh:

Đối với chất lượng dịch vụ:

(*đánh giá chất lượng dịch vụ này*)

Điểm 1: Rất không hài lòng

Điểm 2: Không hài lòng

Điểm 3: Trung bình

Điểm 4: Hài lòng

Điểm 5: Rất hài lòng

STT	YẾU TỐ	MỨC ĐỘ ĐÁNH GIÁ				
		1	2	3	4	5
	Sự tin cậy					
1	Chi cục thuế thực hiện đúng các quy trình đã được công khai					
2	Chi cục thuế đảm bảo giờ làm việc đúng quy định, không gây lãng phí thời gian của NNT					
3	Thủ tục hành chính thuế đơn giản					
4	Mẫu hồ sơ có sự thống nhất, rõ ràng, dễ thực hiện					
5	Quy trình xử lý hồ sơ nhanh gọn					
6	NNT nhận được kết quả giải quyết chính xác					
7	Chi cục thuế hỗ trợ bảo mật thông tin của NNT					
	Năng lực phục vụ	1	2	3	4	5
1	Cán bộ thuế có khả năng giải quyết hồ sơ nhanh chóng, đúng quy định					
2	Cán bộ thuế có khả năng phát hiện sơ suất của hồ sơ để tư vấn ngay cho NNT khi tiếp nhận					
3	Cán bộ thuế linh hoạt trong giải quyết các tình huống khó					

4	Cán bộ thuế có trình độ chuyên môn và kiến thức tổng hợp tốt					
5	Sự hướng dẫn, giải đáp của cán bộ thuế dễ hiểu, thống nhất, đúng quy định					
	Cơ sở vật chất	1	2	3	4	5
1	Nơi thực hiện các dịch vụ hành chính thuế thuận lợi, thoáng mát					
2	Nơi niêm yết thông báo thủ tục hành chính dễ nhận thấy, dễ xem					
3	Trang thiết bị văn phòng bàn ghế đầy đủ, máy tính, thiết bị công nghệ thông tin hiện đại					
4	Nơi để xe và ngồi chờ được bố trí đầy đủ, tạo sự thoải mái					
5	Mức độ vệ sinh chung và công trình phụ (WC) đảm bảo yêu cầu					
	Sự linh hoạt	1	2	3	4	5
1	Anh/chị thấy chi cục khi xử lý các dịch vụ hành chính công rất linh hoạt					
2	Anh/chị thấy dễ dàng xác định thông tin của mình mà anh/chị cần khi sử dụng dịch vụ hành chính					
3	Dịch vụ hành chính công tại chi cục giúp tôi hài lòng trong việc nộp thuế					
4	Các dịch vụ tại chi cục xử lý rất linh hoạt để tương tác					
5	Hành chính công tại chi cục luôn cải tiến					
	Độ an toàn và bảo mật	1	2	3	4	5
1	Các dữ liệu thông tin khi khai khai thuế điện tử được mã hóa					
2	Website kê khai thuế điện tử được kiểm soát an ninh					

	thường xuyên					
3	Anh/chị cảm thấy thật an toàn khi thực hiện việc giao dịch thuế					
4	Anh/chị cảm thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ tại chi cục					
	Dân chủ công bằng	1	2	3	4	5
1	NNT được đối xử công bằng trong việc tư vấn, giải quyết thủ tục hành chính thuế					
2	NNT được đối xử công bằng trong việc tuyên truyền các thay đổi về chính sách, quy trình, thủ tục hành chính thuế					
3	NNT được đề bạt ý kiến bằng mọi phương tiện					
4	Chi cục thuế sẵn sàng giải quyết mọi khiếu nại, vướng mắc của NNT					
	Sự hài lòng	1	2	3	4	5
1	Anh/chị hài lòng về chất lượng dịch vụ trong hành chính công					
2	Sử dụng dịch vụ hành chính công tại chi cục là một trải nghiệm thú vị					
3	Anh/chị sẽ nói tốt về chất lượng dịch vụ hành chính công (bổ sung và điều chỉnh)					

Xin chân thành cảm ơn những ý kiến đóng góp của các anh/chị !

PHỤ LỤC 3: KẾT QUẢ KIỂM ĐỊNH VÀ CHẠY HỒI QUY

Kết quả phân tích sơ bộ

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DCCB 1	2.18	.896	50
DCCB 2	2.36	.563	50
DCCB 3	2.62	.805	50
DCCB 4	2.48	.789	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DCCB 1	7.46	2.866	.590	.669
DCCB 2	7.28	3.961	.528	.714
DCCB 3	7.02	3.326	.505	.714
DCCB 4	7.16	3.158	.599	.660

RELIABILITY

```

/VARIABLES=SHL1 SHL2 SHL3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SHL 1	3.18	.661	50
SHL 2	3.08	.566	50
SHL 3	3.10	.580	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SHL 1	6.18	1.293	.608	.785
SHL 2	6.28	1.226	.876	.739
SHL 3	6.26	1.217	.851	.757

RELIABILITY

/VARIABLES=STC1 STC2 STC3 STC4 STC5 STC6 STC7

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

/SUMMARY=TOTAL.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
STC 1	2.74	.899	50
STC 2	2.90	.763	50

STC 3	2.72	.858	50
STC 4	2.72	.858	50
STC 5	3.18	.873	50
STC 6	3.34	.939	50
STC 7	2.74	.899	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STC 1	17.60	20.163	.919	.932
STC 2	17.44	22.333	.760	.946
STC 3	17.62	20.485	.923	.932
STC 4	17.62	20.485	.923	.932
STC 5	17.16	21.362	.776	.944
STC 6	17.00	22.286	.589	.861
STC 7	17.60	20.163	.919	.932

RELIABILITY

```

/VARIABLES=NLPV1 NLPV2 NLPV3 NLPV4 NLPV5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=TOTAL.

```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0

Excluded a	0	.0
Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
--	------	----------------	---

NLPV 1	3.34	.745	50
NLPV 2	3.54	.813	50
NLPV 3	3.68	.741	50
NLPV 4	3.70	.707	50
NLPV 5	3.72	.784	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NLPV 1	14.64	5.664	.657	.786
NLPV 2	14.44	5.517	.621	.797
NLPV 3	14.30	5.520	.713	.770
NLPV 4	14.28	5.838	.647	.790

NLPV 5	14.26	5.992	.507	.827
-----------	-------	-------	------	------

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CSVC 1	3.26	.899	50
CSVC 2	3.10	.763	50
CSVC 3	2.90	.886	50
CSVC 4	3.42	.758	50
CSVC 5	2.82	.873	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSVC 1	12.24	7.329	.712	.841

CSVC 2	12.40	7.633	.804	.821
CSVC 3	12.60	7.429	.701	.844
CSVC 4	12.08	8.647	.534	.860
CSVC 5	12.68	7.283	.754	.830

RELIABILITY

/VARIABLES=SLH1 SLH2 SLH3 SLH4 SLH5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

/SUMMARY=TOTAL.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SLH 1	3.32	.957	50
SLH 2	3.32	.957	50
SLH 3	3.08	.900	50

SLH 4	3.40	.782	50
SLH 5	3.08	.900	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SLH 1	12.88	9.944	.912	.911
SLH 2	12.88	9.944	.912	.911
SLH 3	13.12	10.516	.864	.921
SLH 4	12.80	12.245	.641	.858
SLH 5	13.12	10.516	.864	.921

RELIABILITY

/VARIABLES=DBM1 DBM2 DBM3 DBM4

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
---------------------	---------------

.723	4
------	---

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DBM 1	3.48	.707	50
DBM 2	3.52	.646	50
DBM 3	3.44	.787	50
DBM 4	3.30	.814	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DBM 1	10.26	2.931	.569	.630
DBM 2	10.22	3.400	.416	.714
DBM 3	10.30	2.827	.515	.661
DBM 4	10.44	2.660	.559	.634

Case Processing Summary

	N	%
Valid	337	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	337	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability
Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DBM1	3.72	.672	337
DBM2	3.67	.732	337
DBM3	3.69	.782	337
DBM4	3.61	.810	337

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DBM1	10.97	3.330	.700	.687
DBM2	11.02	3.574	.502	.778
DBM3	11.00	3.244	.583	.740
DBM4	11.09	3.105	.608	.727

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	337	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	337	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
DCCB1	2.24	.848	337
DCCB2	2.37	.806	337
DCCB3	2.55	.895	337
DCCB4	2.39	.870	337

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DCCB1	7.31	4.576	.626	.776
DCCB2	7.18	4.635	.657	.763
DCCB3	7.00	4.289	.667	.757
DCCB4	7.16	4.556	.607	.785

Scale: ALL VARIABLE

Case Processing Summary

	N	%
Valid	337	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	337	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
STC1	2.50	.903	337
STC2	2.71	.916	337
STC3	2.75	.944	337
STC4	2.57	.867	337
STC5	2.92	1.001	337
STC6	2.89	1.018	337
STC7	2.49	.900	337

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STC1	16.33	23.888	.849	.932
STC2	16.12	23.873	.837	.933
STC3	16.08	23.881	.805	.936
STC4	16.26	24.976	.747	.941
STC5	15.91	23.217	.828	.934
STC6	15.93	23.433	.785	.938
STC7	16.33	23.901	.851	.932

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	337	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	337	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
NLPV1	3.45	.801	337
NLPV2	3.54	.771	337
NLPV3	3.65	.770	337
NLPV4	3.77	.651	337
NLPV5	3.74	.702	337

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NLPV1	14.69	5.447	.594	.819
NLPV2	14.60	5.283	.686	.791
NLPV3	14.49	5.143	.737	.776

NLPV4	14.37	5.901	.627	.809
NLPV5	14.40	5.896	.564	.824

Case Processing Summary

	N	%
Valid	337	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	337	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CSVC1	3.49	.920	337
CSVC2	3.30	.942	337
CSVC3	3.25	.965	337
CSVC4	3.46	.899	337
CSVC5	3.15	1.003	337

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CSVC1	13.16	10.730	.751	.882

CSVC2	13.35	10.426	.787	.874
CSVC3	13.40	10.419	.763	.879
CSVC4	13.19	10.946	.731	.886
CSVC5	13.50	10.269	.751	.882

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	337	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	337	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SLH1	3.57	.924	337
SLH2	3.45	.978	337
SLH3	3.53	.890	337
SLH4	3.66	.801	337
SLH5	3.35	.958	337

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SLH1	13.99	9.021	.800	.844
SLH2	14.11	8.774	.791	.846
SLH3	14.02	9.946	.637	.882
SLH4	13.89	10.185	.682	.873
SLH5	14.20	9.175	.727	.862

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	337	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	337	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SHL1	3.40	.757	337
SHL2	3.41	.763	337
SHL3	3.33	.696	337

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SHL1	6.74	1.930	.777	.895
SHL2	6.73	1.864	.812	.865
SHL3	6.81	1.984	.852	.835

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.865
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8131.857
	df	435
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
		n
DCCB1	1.000	.693
DCCB2	1.000	.717
DCCB3	1.000	.681
DCCB4	1.000	.638
STC1	1.000	.805

STC2	1.000	.780
STC3	1.000	.747
STC4	1.000	.672
STC5	1.000	.770
STC6	1.000	.711
STC7	1.000	.807
NLPV1	1.000	.606
NLPV2	1.000	.679
NLPV3	1.000	.731
NLPV4	1.000	.597
NLPV5	1.000	.529
CSVC1	1.000	.711
CSVC2	1.000	.763
CSVC3	1.000	.719
CSVC4	1.000	.698
CSVC5	1.000	.701
SLH1	1.000	.780
SLH2	1.000	.787
SLH3	1.000	.584
SLH4	1.000	.644
SLH5	1.000	.706
DBM1	1.000	.709
DBM2	1.000	.523
DBM3	1.000	.654
DBM4	1.000	.582

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance
1	9.432	31.439	31.439	9.432	31.439
2	3.582	11.940	43.379	3.582	11.940
3	3.013	10.044	53.423	3.013	10.044
4	2.175	7.251	60.674	2.175	7.251
5	1.390	4.635	65.309	1.390	4.635
6	1.133	3.777	69.086	1.133	3.777
7	.933	3.109	72.195		
8	.767	2.556	74.751		
9	.686	2.286	77.036		
10	.614	2.047	79.084		
11	.563	1.878	80.962		
12	.544	1.814	82.776		
13	.509	1.697	84.473		
14	.474	1.580	86.053		
15	.465	1.549	87.602		
16	.437	1.457	89.059		
17	.403	1.343	90.402		
18	.390	1.299	91.701		
19	.354	1.179	92.880		
20	.313	1.045	93.925		
21	.297	.991	94.915		
22	.286	.952	95.867		
23	.267	.890	96.757		

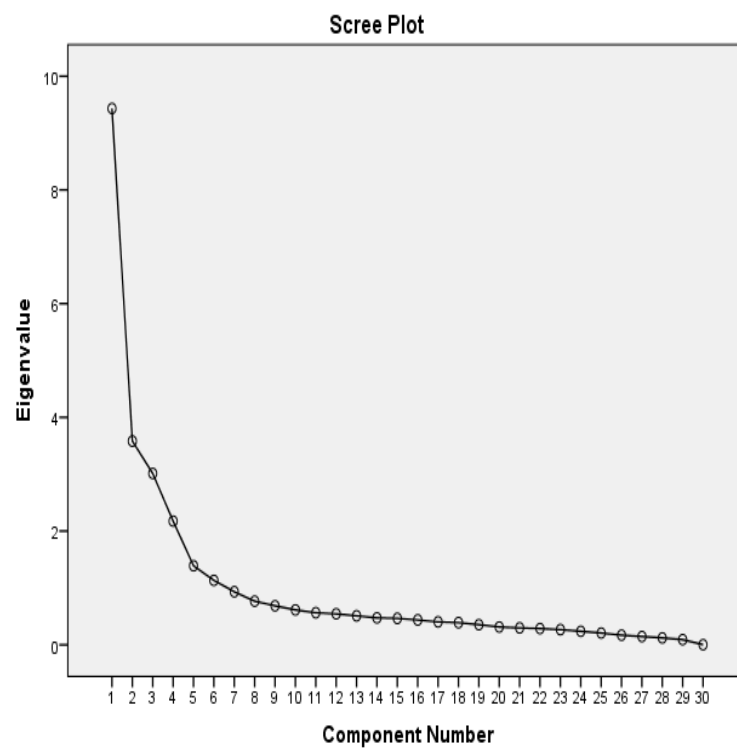
24	.238	.793	97.550		
25	.206	.686	98.236		
26	.170	.567	98.803		
27	.146	.487	99.290		
28	.121	.402	99.692		
29	.091	.302	99.994		
30	.002	.006	100.000		

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	31.439	5.465	18.216	18.216
2	43.379	3.542	11.807	30.023
3	53.423	3.539	11.797	41.820
4	60.674	3.112	10.372	52.193
5	65.309	2.604	8.679	60.871
6	69.086	2.464	8.214	69.086
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				

17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
CSVC1	.751					
STC7	-.744					
STC1	-.743					
CSVC2	.738					
CSVC3	.725					
STC2	-.720		.502			
CSVC5	.707					
STC5	-.691		.519			
STC6	-.683					
SLH1	.679					
CSVC4	.672					
STC3	-.669		.535			
SLH2	.663					
STC4	-.661					
DBM1	.657					
SLH4	.638					
SLH5	.638					
SLH3	.609					
DBM4	.604					
DBM3	.514					
DBM2						
NLPV3		.743				
NLPV2		.723				
NLPV4		.655				
DCCB4		-.650				
NLPV5		.648				
NLPV1		.591				

DCCB1				.643		
DCCB2		-.509		.618		
DCCB3		-.577		.580		

Extraction Method: Principal Component Analysis.^a

a. 6 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
STC7	.856					
STC1	.855					
STC5	.847					
STC2	.844					
STC3	.840					
STC6	.810					
STC4	.778					
CSVC2		.775				
CSVC4		.756				
CSVC5		.742				
CSVC3		.741				
CSVC1		.706				
SLH2			.826			
SLH1			.807			
SLH5			.772			
SLH3			.687			
SLH4			.623			
NLPV3				.845		
NLPV2				.804		
NLPV4				.759		
NLPV1				.758		

NLPV5				.697		
DCCB2					.837	
DCCB1					.821	
DCCB3					.795	
DCCB4					.719	
DBM3						.763
DBM2						.671
DBM1						.666
DBM4						.642

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 6 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3	4	5	6
1	-.624	.506	.476	.045	-.012	.355
2	.085	.076	-.016	.810	-.572	-.060
3	.759	.234	.520	-.054	.020	.309
4	-.009	-.144	.100	.579	.796	.010
5	.126	.741	-.158	-.011	.171	-.618
6	.111	.337	-.684	.059	.098	.627

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Score Coefficient Matrix

	Component					
	1	2	3	4	5	6
DCCB1	.046	.069	-.066	.070	.341	.056
DCCB2	.016	.111	-.081	.055	.348	-.025
DCCB3	-.024	-.031	.048	.022	.307	-.028

DCCB4	-.027	-.087	.072	-.031	.259	-.026
STC1	.185	.054	.016	-.007	.004	.006
STC2	.181	.028	.036	-.001	-.013	.013
STC3	.191	.052	.017	.016	.035	.038
STC4	.167	.000	.004	.009	-.009	.090
STC5	.189	.064	.041	.004	-.011	-.022
STC6	.183	.092	-.016	-.009	.011	.009
STC7	.185	.052	.017	-.010	.001	.007
NLPV1	.021	-.030	-.056	.266	.074	.137
NLPV2	-.002	-.056	-.001	.264	.006	.072
NLPV3	-.001	.024	-.027	.279	.039	-.020
NLPV4	-.001	.000	.041	.250	.042	-.078
NLPV5	-.015	.009	.031	.222	.006	-.088
CSVC1	.032	.263	-.055	.000	.012	-.020
CSVC2	.041	.318	-.074	-.011	.024	-.060
CSVC3	.036	.300	-.108	-.005	.002	-.003
CSVC4	.061	.317	-.050	-.001	.023	-.077
CSVC5	.039	.304	-.079	-.017	.009	-.045
SLH1	.018	-.098	.333	-.005	-.011	-.073
SLH2	.014	-.104	.357	-.006	-.008	-.108
SLH3	-.007	-.117	.286	.007	-.010	-.048
SLH4	.063	.015	.175	.010	.014	.045
SLH5	.016	-.051	.334	-.017	-.012	-.155
DBM1	.047	-.026	.002	.004	-.024	.313
DBM2	.023	-.066	-.081	-.002	.015	.383
DBM3	.017	-.065	-.130	-.006	-.011	.450
DBM4	.021	-.016	-.070	.015	-.009	.332

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Component Score Covariance Matrix

Component	1	2	3	4	5	6
1	1.000	.000	.000	.000	.000	.000
2	.000	1.000	.000	.000	.000	.000
3	.000	.000	1.000	.000	.000	.000
4	.000	.000	.000	1.000	.000	.000
5	.000	.000	.000	.000	1.000	.000
6	.000	.000	.000	.000	.000	1.000

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.742
Approx. Chi-Square		678.297
Bartlett's Test of Sphericity		
df		3
Sig.		.000

Communalities

	Initial	Extraction
		n
SHL1	1.000	.808
SHL2	1.000	.845
SHL3	1.000	.879

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

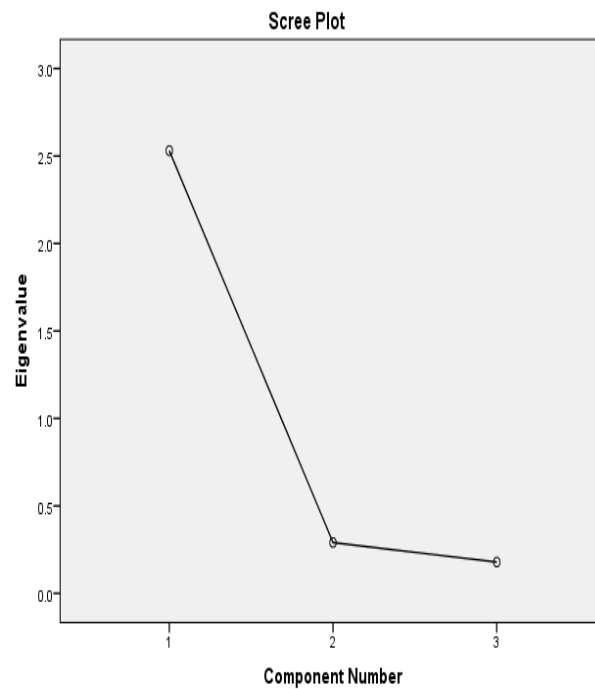
Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings	
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance
1	2.531	84.361	84.361	2.531	84.361
2	.290	9.682	94.044		
3	.179	5.956	100.000		

Total Variance Explained

Component	Extraction Sums of Squared Loadings
	Cumulative %
1	84.361
2	
3	

Extraction Method: Principal Component Analysis.



**Component
Matrix^a**

	Component
	1
SHL3	.937
SHL2	.919
SHL1	.899

Extraction Method:

Principal

Component

Analysis.^a

a. 1 components

extracted.

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	0E-7	1.00000000	337
X1	0E-7	1.00000000	337
X2	0E-7	1.00000000	337
X3	0E-7	1.00000000	337
X4	0E-7	1.00000000	337
X5	0E-7	1.00000000	337
X6	0E-7	1.00000000	337

Correlations

		Y1	X1	X2	X3	X4
Y1	Pearson Correlation	1	-.607**	.127*	.227**	.120*
	Sig. (2-tailed)		.000	.020	.000	.028
	Sum of Squares and Cross-products	336.000	-204.022	42.629	76.317	40.162
	Covariance	1.000	-.607	.127	.227	.120
	N	337	337	337	337	337
X1	Pearson Correlation	-.607**	1	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	.000		1.000	1.000	1.000
	Sum of Squares and Cross-products	-204.022	336.000	.000	.000	.000
	Covariance	-.607	1.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337
X2	Pearson Correlation	.127*	.000	1	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	.020	1.000		1.000	1.000
	Sum of Squares and Cross-products	42.629	.000	336.000	.000	.000
	Covariance	.127	.000	1.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337
X3	Pearson Correlation	.227**	.000	.000	1	.000
	Sig. (2-tailed)	.000	1.000	1.000		1.000
	Sum of Squares and Cross-products	76.317	.000	.000	336.000	.000
	Covariance	.227	.000	.000	1.000	.000
	N	337	337	337	337	337
X4	Pearson Correlation	.120*	.000	.000	.000	1
	Sig. (2-tailed)	.028	1.000	1.000	1.000	

	Sum of Squares and Cross-products	40.162	.000	.000	.000	336.000
	Covariance	.120	.000	.000	.000	1.000
	N	337	337	337	337	337
	Pearson Correlation	.043	.000	.000	.000	.000
	Sig. (2-tailed)	.431	1.000	1.000	1.000	1.000
X5	Sum of Squares and Cross-products	14.460	.000	.000	.000	.000
	Covariance	.043	.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337
X6	Pearson Correlation	.116 [*]	.000	.000	.000	.000

Correlations			
		X5	X6
Y1	Pearson Correlation	.043	.116 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.431	.033
	Sum of Squares and Cross-products	14.460	39.101
	Covariance	.043	.116
	N	337	337
X1	Pearson Correlation	.000 ^{**}	.000
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000
	Sum of Squares and Cross-products	.000	.000
	Covariance	.000	.000
	N	337	337
X2	Pearson Correlation	.000 [*]	.000
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000
	Sum of Squares and Cross-products	.000	.000
	Covariance	.000	.000

	N	337	337
X3	Pearson Correlation	.000**	.000
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000
	Sum of Squares and Cross-products	.000	.000
	Covariance	.000	.000
	N	337	337
X4	Pearson Correlation	.000*	.000
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000
	Sum of Squares and Cross-products	.000	.000
	Covariance	.000	.000
	N	337	337
X5	Pearson Correlation	1	.000
	Sig. (2-tailed)		1.000
	Sum of Squares and Cross-products	336.000	.000
	Covariance	1.000	.000
	N	337	337
6	Pearson Correlation	.000*	1

Correlations

	Y1	X1	X2	X3	X4
X6 Sig. (2-tailed)	.033	1.000**	1.000*	1.000**	1.000*
Sum of Squares and Cross-products	39.101	.000	.000	.000	.000
Covariance	.116	.000	.000	.000	.000
N	337	337	337	337	337

Correlations

		X5	X6
X6	Sig. (2-tailed)	1.000	
	Sum of Squares and Cross-products	.000	336.000
	Covariance	.000	1.000
	N	337	337

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

COMPUTE DCCB10=MEAN(DCCB1,DCCB2,DCCB3,DCCB4).

EXECUTE.

COMPUTE SHL10=MEAN(SHL1,SHL2,SHL3).

EXECUTE.

COMPUTE STC10=MEAN(STC1,STC2,STC3,STC4,STC5,STC6,STC7).

EXECUTE.

COMPUTE NLPV10=MEAN(NLPV1,NLPV2,NLPV3,NLPV4,NLPV5).

EXECUTE.

COMPUTE CSVC10=MEAN(CSVC1,CSVC2,CSVC3,CSVC4,CSVC5).

EXECUTE.

COMPUTE SLH10=MEAN(SLH1,SLH2,SLH3,SLH4,SLH5).

EXECUTE.

COMPUTE DBM10=MEAN(DBM1,DBM2,DBM3,DBM4).

EXECUTE.

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SHL10	3.3798	.67809	337
DCCB10	2.3865	.68757	337
STC10	2.6893	.81070	337

NLPV10	3.6273	.57650	337
CSVC10	3.3300	.80258	337
SLH10	3.5104	.75666	337
DBM10	3.6736	.58623	337

Correlations

	SHL10	DCCB10	STC10	NLPV10	CSVC10
Pearson Correlation	1	.040	.655**	.131*	.389**
Sig. (2-tailed)		.469	.000	.016	.000
SH Sum of Squares and	154.494	6.195	121.037	17.239	71.097
L10 Cross-products					
Covariance	.460	.018	.360	.051	.212
N	337	337	337	337	337
Pearson Correlation	.040	1	.017	-.241**	-.078
Sig. (2-tailed)	.469		.757	.000	.154
Sum of Squares and	6.195	158.846	3.171	-32.156	-14.429
DCCB10 Cross-products					
Covariance	.018	.473	.009	-.096	-.043
N	337	337	337	337	337
Pearson Correlation	-.655**	-.017	1	-.036	-.531**
Sig. (2-tailed)	.000	.757		.508	.000
Sum of Squares and	-121.037	-3.171	220.830	-5.684	-116.133
STC10 Cross-products					
Covariance	-.360	-.009	.657	-.017	-.346
N	337	337	337	337	337
Pearson Correlation	.131*	-.241**	.036	1	.055
Sig. (2-tailed)	.016	.000	.508		.313
Sum of Squares and	17.239	-32.156	5.684	111.669	8.564
NLPV10 Cross-products					
Covariance	.051	-.096	.017	.332	.025

CSVC10	N	337	337	337	337	337
	Pearson Correlation	.389**	-.078	.531**	.055	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.154	.000	.313	
	Sum of Squares and Cross-products	71.097	-14.429	116.133	8.564	216.427
	Covariance	.212	-.043	.346	.025	.644
SLH10	N	337	337	337	337	337
	Pearson Correlation	.379**	.032	.382**	.048	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000	.560	.000	.375	.000
	Sum of Squares and Cross-products	65.404	5.572	78.812	7.104	127.725
	Covariance	.195	.017	.235	.021	.380
DBM10	N	337	337	337	337	337
	Pearson Correlation	.328**	.013	.400**	-.009	.532**

Correlations

		SLH10	DBM10
SHL10	Pearson Correlation	.379	.328
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	65.404	43.780
	Covariance	.195	.130
	N	337	337
DCCB10	Pearson Correlation	.032	.013
	Sig. (2-tailed)	.560	.805
	Sum of Squares and Cross-products	5.572	1.827
	Covariance	.017	.005
	N	337	337

STC10	Pearson Correlation	-.382 ^{**}	-.400
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	-78.812	-63.823
	Covariance	-.235	-.190
	N	337	337
NLPV10	Pearson Correlation	.048 [*]	-.009 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.375	.872
	Sum of Squares and Cross-products	7.104	-.997
	Covariance	.021	-.003
	N	337	337
CSVC10	Pearson Correlation	.626 ^{**}	.532
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	Sum of Squares and Cross-products	127.725	84.147
	Covariance	.380	.250
	N	337	337
SLH10	Pearson Correlation	1 ^{**}	.600
	Sig. (2-tailed)		.000
	Sum of Squares and Cross-products	192.374	89.392
	Covariance	.573	.266
	N	337	337
DBM10	Pearson Correlation	.600 ^{**}	1

Correlations

	SHL10	DCCB10	STC10	NLPV10	CSVC10
DBM10 Sig. (2-tailed)	.000	.805	.000 ^{**}	.872 [*]	.000 ^{**}

Sum of Squares and Cross-products	43.780	1.827	-63.823	-.997	84.147
Covariance	.130	.005	-.190	-.003	.250
N	337	337	337	337	337

Correlations

		SLH10	DBM10
DBM10	Sig. (2-tailed)	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	89.392	115.470
	Covariance	.266	.344
	N	337	337

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SHL10	3.3798	.67809	337
STC10	2.6893	.81070	337
NLPV10	3.6273	.57650	337
CSVC10	3.3300	.80258	337
SLH10	3.5104	.75666	337
DBM10	3.6736	.58623	337

Correlations

		SHL10	STC10	NLPV10	CSVC10	SLH10	DBM10
Pearson	SHL10	1.000	-.655	.131	.389	.379	.328
Correlation	STC10	-.655	1.000	-.036	-.531	-.382	-.400

Sig. (1-tailed)	NLPV10	.131	-.036	1.000	.055	.048	-.009
	CSVC10	.389	-.531	.055	1.000	.626	.532
	SLH10	.379	-.382	.048	.626	1.000	.600
	DBM10	.328	-.400	-.009	.532	.600	1.000
	SHL10	.	.000	.008	.000	.000	.000
	STC10	.000	.	.254	.000	.000	.000
	NLPV10	.008	.254	.	.157	.188	.436
	CSVC10	.000	.000	.157	.	.000	.000
	SLH10	.000	.000	.188	.000	.	.000
	DBM10	.000	.000	.436	.000	.000	.
	SHL10	.337	.337	.337	.337	.337	.337
	STC10	.337	.337	.337	.337	.337	.337
	NLPV10	.337	.337	.337	.337	.337	.337
	CSVC10	.337	.337	.337	.337	.337	.337
N	SLH10	.337	.337	.337	.337	.337	.337
	DBM10	.337	.337	.337	.337	.337	.337

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DBM10, NLPV10, STC10, SLH10, CSVC10 ^b		.Enter

a. Dependent Variable: SHL10

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.679 ^a	.461	.453	.50173	1.920

a. Predictors: (Constant), DBM10, NLPV10, STC10, SLH10, CSVC10

b. Dependent Variable: SHL10

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71.169	5	14.234	56.543	.000 ^b
	Residual	83.325	331	.252		
	Total	154.494	336			

a. Dependent Variable: SHL10

b. Predictors: (Constant), DBM10, NLPV10, STC10, SLH10, CSVC10

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.879	.321		12.092	.000
	STC10	-.511	.040	-.611	-12.641	.000
	NLPV10	.122	.048	.104	2.570	.011
	CSVC10	-.044	.049	-.052	-.899	.369
	SLH10	.148	.051	.165	2.923	.004
	DBM10	.015	.061	.013	.246	.806

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	STC10	.698
	NLPV10	.993
	CSVC10	.492
	SLH10	.508
	DBM10	.585

a. Dependent Variable: SHL10

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	STC10	NLPV10	CSVC10
1	1	5.805	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.128	6.743	.00	.30	.00	.04
	3	.029	14.225	.00	.24	.59	.02
	4	.018	17.776	.00	.08	.00	.88
	5	.014	20.227	.03	.03	.10	.00
	6	.006	32.223	.96	.35	.31	.05

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions	
		SLH10	DBM10
1	1	.00	.00
	2	.02	.00
	3	.10	.01

4	.30	.10
5	.57	.52
6	.01	.37

a. Dependent Variable: SHL10

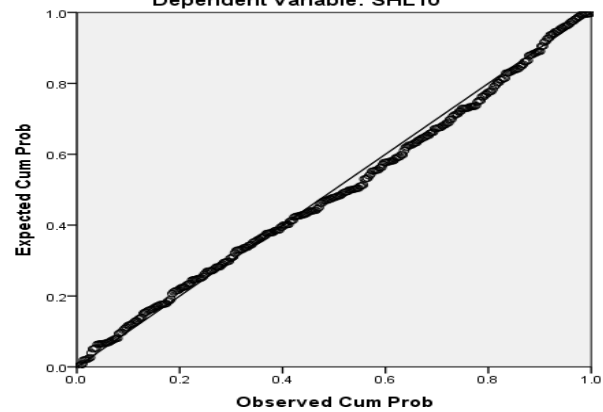
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.0166	4.5040	3.3798	.46023	337
Std. Predicted Value	-2.962	2.443	.000	1.000	337
Standard Error of Predicted Value	.030	.167	.064	.021	337
Adjusted Predicted Value	2.0688	4.4849	3.3801	.46008	337
Residual	-1.58334	1.36547	.00000	.49799	337
Std. Residual	-3.156	2.722	.000	.993	337
Stud. Residual	-3.183	2.730	.000	1.002	337
Deleted Residual	-1.61034	1.37412	-.00032	.50794	337
Stud. Deleted Residual	-3.227	2.757	.000	1.006	337
Mahal. Distance	.165	36.027	4.985	4.527	337
Cook's Distance	.000	.063	.003	.007	337
Centered Leverage Value	.000	.107	.015	.013	337

a. Dependent Variable: SHL10

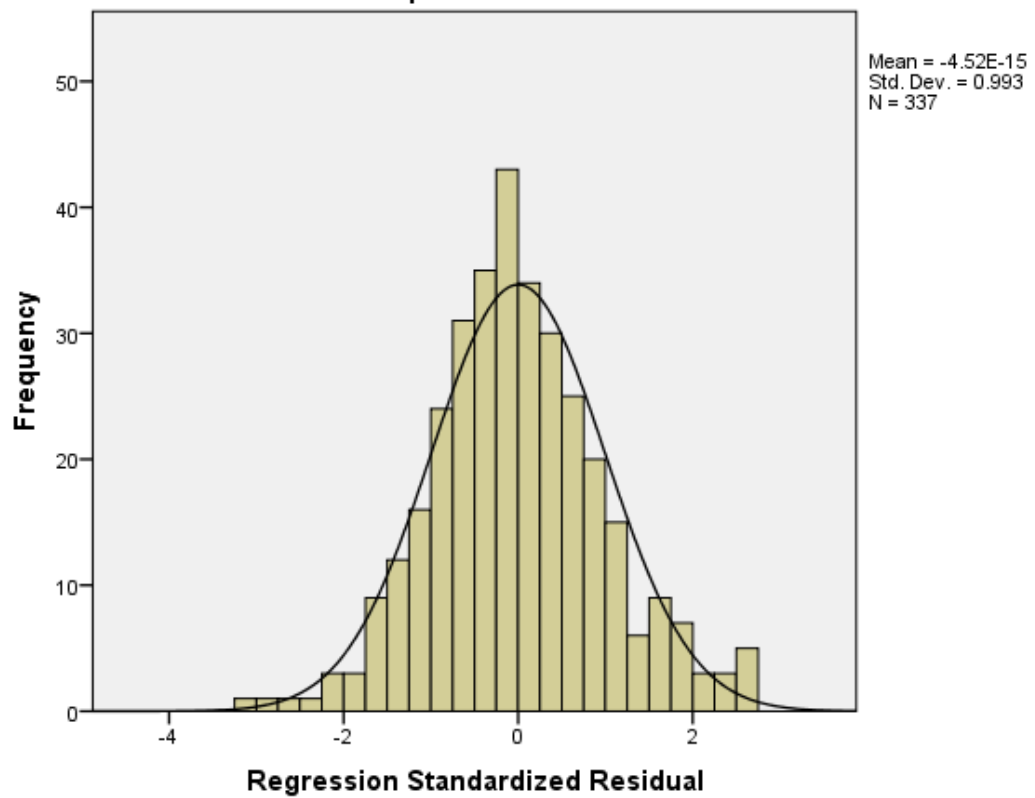
Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: SHL10



Histogram

Dependent Variable: SHL10



Descriptives

SHL10

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean
					Lower Bound
DN CO PHAN	71	3.3568	.58912	.06992	3.2174
DNTN	104	3.4744	.67261	.06596	3.3436
DNNN	108	3.2500	.67152	.06462	3.1219
HO KINH DOANH	32	3.4271	.74888	.13238	3.1571
DN KHAC	22	3.5758	.82412	.17570	3.2104
Total	337	3.3798	.67809	.03694	3.3072

Descriptives

SHL10

	95% Confidence Interval for Mean	Minimum	Maximum
	Upper Bound		
DN CO PHAN	3.4962	2.00	5.00
DNTN	3.6052	1.00	5.00
DNNN	3.3781	1.00	5.00
HO KINH DOANH	3.6971	2.33	5.00
DN KHAC	3.9412	2.33	5.00
Total	3.4525	1.00	5.00

Test of Homogeneity of Variances

SHL10

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.167	4	332	.072

ANOVA

SHL10

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.703	4	.926	2.038	.089
Within Groups	150.791	332	.454		
Total	154.494	336			

Robust Tests of Equality of Means

SHL10

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	1.844	4	90.828	.127

a. Asymptotically F distributed.

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL10

(I) LHDN	(J) LHDN	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Tukey	DN CO PHAN DNTN	-.11755	.10375	.789

HSD		DNNN	.10681	.10297	.838
		HO KINH			
		DOANH	-.07028	.14349	.988
		DN KHAC	-.21895	.16444	.672
		DN CO PHAN	.11755	.10375	.789
		DNNN	.22436	.09259	.112
	DNTN	HO KINH	.04728	.13624	.997
		DOANH			
		DN KHAC	-.10140	.15815	.968
		DN CO PHAN	-.10681	.10297	.838
		DNTN	-.22436	.09259	.112
	DNNN	HO KINH			
		DOANH	-.17708	.13564	.688
		DN KHAC	-.32576	.15764	.237
		DN CO PHAN	.07028	.14349	.988
	HO KINH	DNTN	-.04728	.13624	.997
	DOANH	DNNN	.17708	.13564	.688
		DN KHAC	-.14867	.18665	.932
		DN CO PHAN	.21895	.16444	.672
		DNTN	.10140	.15815	.968
	DN KHAC	DNNN	.32576	.15764	.237
		HO KINH	.14867	.18665	.932
		DOANH			
		DNTN	-.11755	.10375	.258
		DNNN	.10681	.10297	.300
LSD	DN CO PHAN	HO KINH	-.07028	.14349	.625
		DOANH			
		DN KHAC	-.21895	.16444	.184
	DNTN	DN CO PHAN	.11755	.10375	.258

DNNN	DNNN	.22436*	.09259	.016
	HO KINH	.04728	.13624	.729
	DOANH			
	DN KHAC	-.10140	.15815	.522
	DN CO PHAN	-.10681	.10297	.300
	DNTN	-.22436*	.09259	.016
	HO KINH	-.17708	.13564	.193
	DOANH			
	DN KHAC	-.32576*	.15764	.040
	HO KINH DN CO	.07028	.143	.62
	DOANH PHAN		49	5

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL10

(I) LHDN	(J) LHDN	95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
Tukey HSD	DNTN	-.4021	.1670
	DNNN	-.1756	.3892
	DN CO PHAN	-.4639	.3233
	DOANH		
	DN KHAC	-.6700	.2321
	DN CO PHAN	-.1670	.4021
	DNNN	-.0296	.4783
	DNTN	-.3264	.4210
	HO KINH		
	DOANH	-.5352	.3324
	DN KHAC		
	DN CO PHAN	-.3892	.1756
	DNTN	-.4783	.0296

LSD		HO KINH	-.5491	.1950
		DOANH		
		DN KHAC	-.7581	.1066
		DN CO PHAN	-.3233	.4639
	HO KINH DOANH	DNTN	-.4210	.3264
		DNNN	-.1950	.5491
		DN KHAC	-.6606	.3633
		DN CO PHAN	-.2321	.6700
	DN KHAC	DNTN	-.3324	.5352
		DNNN	-.1066	.7581
		HO KINH	-.3633	.6606
		DOANH		
	DN CO PHAN	DNTN	-.3216	.0865
		DNNN	-.0957	.3094
		HO KINH	-.3525	.2120
		DOANH		
	DNTN	DN KHAC	-.5424	.1045
		DN CO PHAN	-.0865	.3216
		DNNN	.0422*	.4065
		HO KINH	-.2207	.3153
	DNNN	DOANH		
		DN KHAC	-.4125	.2097
		DN CO PHAN	-.3094	.0957
		DNTN	-.4065*	-.0422
	HO KINH DOANH	HO KINH	-.4439	.0897
		DOANH		
		DN KHAC	-.6359*	-.0157
		DN CO PHAN	-.2120	.3525

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL10

(I) LHDN	(J) LHDN	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig.	
LSD	HO KINH	DNTN	-.04728	.13624	.729
	DOANH	DNNN	.17708	.13564	.193
		DN KHAC	-.14867	.18665	.426
		DN CO PHAN	.21895	.16444	.184
		DNTN	.10140	.15815	.522
	DN KHAC	DNNN	.32576	.15764	.040
		HO KINH	.14867	.18665	.426
		DOANH			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL10

(I) LHDN (J) LHDN		95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
LSD	HO KINH DOANH DNTN	-.3153	.2207
	DNNN	-.0897	.4439
	DN KHAC	-.5158	.2185
	DN CO PHAN	-.1045	.5424
	DNTN	-.2097	.4125
DN KHAC	DNNN	.0157	.6359
	HO KINH		
	DOANH	-.2185	.5158

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Homogeneous Subsets

SHL10

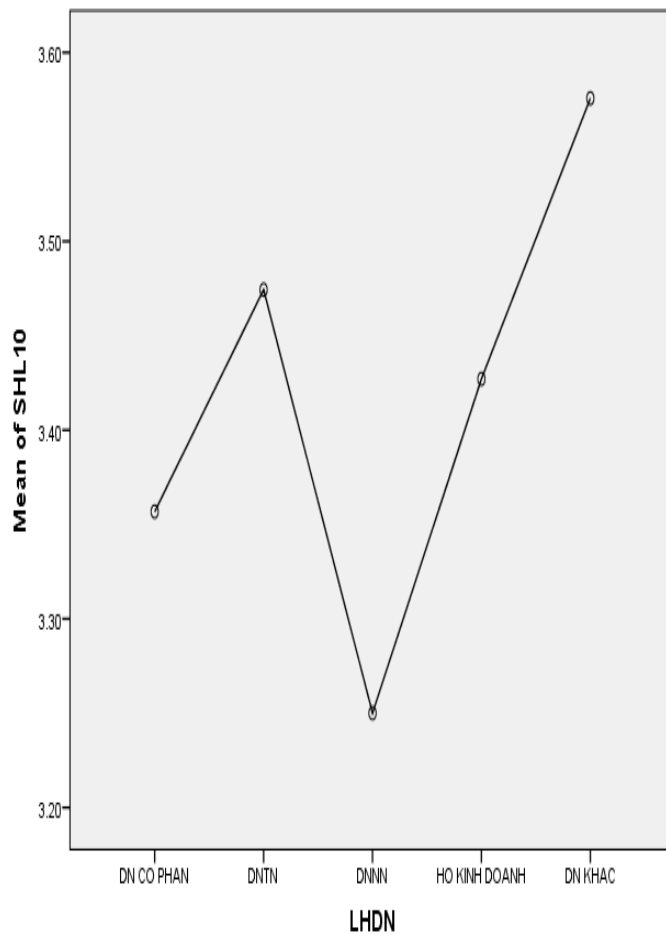
	LHDN	N	Subset for alpha = 0.05
			1
Tukey HSD ^{a,b}	DNNN	108	3.2500
	DN CO PHAN	71	3.3568
	HO KINH	32	3.4271
	DOANH		
	DNTN	104	3.4744
	DN KHAC	22	3.5758
	Sig.		.145

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 45.594.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

Means Plots



Descriptives

SHL10

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean
					Lower Bound
GIAO DICH LAN DAUMANG	57	3.1930	.62662	.08300	3.0267
GIAO DICH 1 NAM	161	3.3251	.64652	.05095	3.2244
GIAO DICH TU 1 -3 NAM	72	3.4120	.64396	.07589	3.2607

GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	11	3.3939	.71209	.21470	2.9156
GIAO DICH >5 NAM	36	3.8519	.76613	.12769	3.5926
Total	337	3.3798	.67809	.03694	3.3072

Descriptives

SHL10

	95% Confidence Interval for Mean	Minimum	Maximum
	Upper Bound		
GIAO DICH LAN DAUMANG	3.3592	1.00	5.00
GIAO DICH 1 NAM	3.4257	1.00	5.00
GIAO DICH TU 1 -3 NAM	3.5634	2.00	5.00
GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	3.8723	2.00	4.33
GIAO DICH >5 NAM	4.1111	2.33	5.00
Total	3.4525	1.00	5.00

Test of Homogeneity of Variances

SHL10

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.186	4	332	.317

ANOVA

SHL10

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	10.571	4	2.643	6.096	.000
Within Groups	143.923	332	.434		
Total	154.494	336			

Robust Tests of Equality of Means

SHL10

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	4.793	4	56.771	.002

a. Asymptotically F distributed.

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL10

(I) TNGD (J) TNGD		Mean Difference (I-J)	Std. Error
LSD	GIAO DICH 1 NAM	-.13207	.10148
	GIAO DICH TU 1 -3	-.21905	.11673
	GIAO DICH LAN NAM		
	DAUMANG		
	GIAO DICH TU 3 - 5	-.20096	.21683
	NAM		
	GIAO DICH >5 NAM	-.65887*	.14017
	GIAO DICH LAN	.13207	.10148
	DAUMANG		
	GIAO DICH TU 1 -3	-.08699	.09335
GIAO DICH 1 NAM	NAM		
	GIAO DICH TU 3 - 5	-.06889	.20519
	NAM		
GIAO DICH >5 NAM			

Tamhane	GIAO DICH LAN DAUMANG		.21905	.11673
	GIAO DICH TU 1 -3 NAM	GIAO DICH 1 NAM	.08699	.09335
		GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	.01810	.21314
		GIAO DICH >5 NAM	-.43981*	.13440
	GIAO DICH LAN DAUMANG		.20096	.21683
	GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	GIAO DICH 1 NAM	.06889	.20519
		GIAO DICH TU 1 -3 NAM	-.01810	.21314
		GIAO DICH >5 NAM	-.45791*	.22683
	GIAO DICH LAN DAUMANG		.65887*	.14017
	GIAO DICH 1 NAM		.52680*	.12138
	GIAO DICH >5 NAM	GIAO DICH TU 1 -3 NAM	.43981*	.13440
		GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	.45791*	.22683
		GIAO DICH 1 NAM	-.13207	.09739
	GIAO DICH LAN DAUMANG	GIAO DICH TU 1 -3 NAM	-.21905	.11246
		GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	-.20096	.23019
		GIAO DICH >5 NAM	-.65887*	.15229
	GIAO DICH LAN DAUMANG		.13207	.09739
	GIAO DICH 1 NAM	GIAO DICH TU 1 -3 NAM	-.08699	.09141

GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	-.06889	.22067
GIAO DICH >5 NAM	-.52680*	.13748

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL10

(I) TNGD	(J) TNGD	Sig.	95% Confidence Interval
			Lower Bound
GIAO DICH LAN DAUMANG	GIAO DICH 1 NAM	.194	-.3317
	GIAO DICH TU 1 -3 NAM	.061	-.4487
	GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	.355	-.6275
	GIAO DICH >5 NAM	.000*	-.9346
	GIAO DICH LAN DAUMANG	.194	-.0676
GIAO DICH 1 NAM	GIAO DICH TU 1 -3 NAM	.352	-.2706
	GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	.737	-.4725
	GIAO DICH >5 NAM	.000*	-.7656
GIAO DICH TU 1 -3 NAM	GIAO DICH LAN DAUMANG	.061	-.0106
	GIAO DICH 1 NAM	.352	-.0966
	GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	.932	-.4012
	GIAO DICH >5 NAM	.001*	-.7042

GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	GIAO DICH LAN DAUMANG	.355	-.2256
	GIAO DICH 1 NAM	.737	-.3347
	GIAO DICH TU 1 -3 NAM	.932	-.4374
	GIAO DICH >5 NAM	.044 [*]	-.9041
	GIAO DICH LAN DAUMANG	.000 [*]	.3831
GIAO DICH >5 NAM	GIAO DICH 1 NAM	.000 [*]	.2880
	GIAO DICH TU 1 -3 NAM	.001 [*]	.1754
	GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	.044 [*]	.0117
	GIAO DICH 1 NAM	.859	-.4108
	GIAO DICH TU 1 -3 NAM	.424	-.5397
GIAO DICH LAN DAUMANG	GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	.994	-.9727
	GIAO DICH >5 NAM	.001 [*]	-1.1005
	GIAO DICH LAN DAUMANG	.859	-.1467
	GIAO DICH TU 1 -3 NAM	.985	-.3471
	GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	1.000	-.8351
GIAO DICH 1 NAM	GIAO DICH >5 NAM	.004 [*]	-.9307

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL10

(I) TNGD		(J) TNGD	95% Confidence Interval
			Upper Bound
LSD	GIAO DICH LAN DAUMANG	GIAO DICH 1 NAM	.0676
		GIAO DICH TU 1 - 3	.0106
		GIAO DICH LAN NAM	
		GIAO DICH TU 3 - 5	.2256
		NAM	
		GIAO DICH >5 NAM	-.3831*
		GIAO DICH LAN	.3317
		DAUMANG	
		GIAO DICH TU 1 - 3	.0966
		GIAO DICH 1 NAM NAM	
	GIAO DICH TU 1 - 3 NAM	GIAO DICH TU 3 - 5	.3347
		NAM	
		GIAO DICH >5 NAM	-.2880*
		GIAO DICH LAN	.4487
		DAUMANG	
		GIAO DICH TU 1 - 3	.2706
		GIAO DICH 1 NAM	
		GIAO DICH TU 3 - 5	.4374
		NAM	
		GIAO DICH >5 NAM	-.1754*
	GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	GIAO DICH LAN	.6275
		DAUMANG	
		GIAO DICH 1 NAM	.4725
		GIAO DICH TU 1 - 3	.4012
		NAM	

Tamhane	GIAO DICH >5 NAM		-.0117*
	GIAO DICH LAN		.9346*
	DAUMANG		
	GIAO DICH 1 NAM		.7656*
	GIAO DICH >5 NAM	GIAO DICH TU 1 -3	.7042*
	NAM		
	GIAO DICH TU 3 - 5		.9041*
	NAM		
	GIAO DICH 1 NAM		.1467
	GIAO DICH TU 1 -3		.1016
	GIAO DICH LAN	NAM	
	DAUMANG	GIAO DICH TU 3 - 5	.5708
	NAM		
	GIAO DICH >5 NAM		-.2172*

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL10

(I) TNGD		(J) TNGD	Mean Difference (I- J)	Std. Error
Tamhane	GIAO DICH TU	GIAO DICH	.21905	.11246
	1 -3 NAM	LAN DAUMANG		

	GIAO DICH 1	.08699	.091
	NAM		41
	GIAO DICH TU	.01810	.227
	3 - 5 NAM		72
	GIAO DICH >5	-	.148
	NAM	.43981*	54
	GIAO DICH	.20096	.230
	LAN DAUMANG		19
	GIAO DICH 1	.06889	.220
	GIAO DICH TU NAM		67
3 - 5 NAM	GIAO DICH TU	-.01810	.227
	1 -3 NAM		72
	GIAO DICH >5	-	.249
	NAM	.45791*	80
	GIAO DICH	.65887	.152
	LAN DAUMANG		29
	GIAO DICH 1	.52680	.137
	GIAO DICH >5 NAM		48
NAM	GIAO DICH TU	.43981	.148
	1 -3 NAM		54
	GIAO DICH TU	.45791*	.249
	3 - 5 NAM		80

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL10

(I) TNGD	(J) TNGD	Sig.	95% Confidence Interval

			Lower Bound
Tamhane	GIAO DICH LAN		
	DAUMANG	.424	-.1016
	GIAO DICH 1		
	GIAO DICH TU 1 NAM	.985	-.1731
	-3 NAM		
	GIAO DICH TU 3	1.00	
	- 5 NAM	0	-.7516
	GIAO DICH >5	.043	
	NAM	*	-.8714
	GIAO DICH LAN		
	DAUMANG	.994	-.5708
	GIAO DICH 1	1.00	
	GIAO DICH TU 3 NAM	0	-.6973
	- 5 NAM		
	GIAO DICH TU 1	1.00	
	-3 NAM	0	-.7878
	GIAO DICH >5	.583	
	NAM	*	-1.2557
	GIAO DICH LAN		
	DAUMANG	.001	.2172
	GIAO DICH 1		
	GIAO DICH >5 NAM	.004	.1229
	NAM		
	GIAO DICH TU 1	.043	.0082
	-3 NAM		
	GIAO DICH TU 3	.583	
	- 5 NAM	*	-.3399

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SHL10

(I) TNGD	(J) TNGD	95% Confidence Interval
		Upper Bound
Tamhane	GIAO DICH LAN	.5397
	DAUMANG	
	GIAO DICH TU 1 -3	.3471
	NAM	
	GIAO DICH TU 3 - 5	.7878
	NAM	
	GIAO DICH >5 NAM	-.0082*
	GIAO DICH LAN	.9727
	DAUMANG	
	GIAO DICH TU 3 - 5	.8351
	NAM	
	GIAO DICH TU 1 -3	.7516
	NAM	
	GIAO DICH >5 NAM	.3399*
	GIAO DICH LAN	1.1005
	DAUMANG	
	GIAO DICH 1 NAM	.9307
	GIAO DICH >5 NAM	.8714
	NAM	
	GIAO DICH TU 3 - 5	1.2557*
	NAM	

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Homogeneous Subsets

SHL10

TNGD	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	2
GIAO DICH LAN DAUMANG	57	3.19 30	
GIAO DICH 1 NAM	161	3.32 51	
GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	11	3.39 39	
GIAO DICH TU 1 -3 NAM	72	3.41 20	
GIAO DICH >5 NAM	36		3.85 19

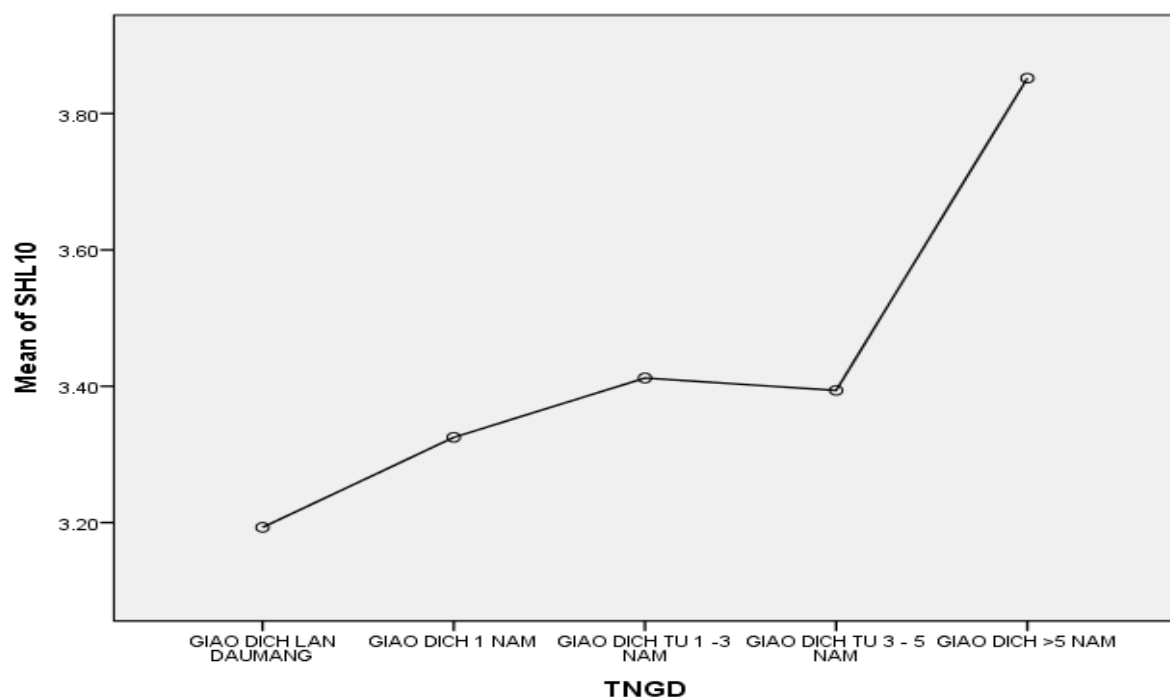
Tukey B^{a,b}

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 31.983.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

Means Plots



LHDN

	Freq uency	Per cent	Valid Percent	Cumula tive Percent
Valid DN CO PHAN	71	21.1	21.1	21.1
DNTN	104	30.9	30.9	51.9
DNNN	108	32.0	32.0	84.0
HO KINH DOANH	32	9.5	9.5	93.5
DN KHAC	22	6.5	6.5	100.0
Total	337	100.0	100.0	

TNGD

	Freq uency	Per cent	Valid Percent	Cumula tive Percent
Valid GIAO DICH LAN DAUMANG	57	16.9	16.9	16.9
GIAO DICH 1 NAM	161	47.8	47.8	64.7
GIAO DICH TU 1 -3 NAM	72	21.4	21.4	86.1
GIAO DICH TU 3 - 5 NAM	11	3.3	3.3	89.3

<div>GIAO DICH >5</div> <div>NAM</div>	36	10.7	10.7	100.0
Total	337	100.0	100.0	