

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP CÓ VỐN ĐẦU TƯ TRỰC TIẾP NƯỚC NGOÀI ĐỐI VỚI DỊCH VỤ HỖ TRỢ THUẾ

TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU ĐIỂN HÌNH Ở ĐỒNG NAI

PGS.TS. ĐINH PHI HỒ* & ThS. NGUYỄN THỊ BÍCH THỦY**

Trong những năm qua, Chính phủ VN có nhiều nỗ lực và thành công trong việc thu hút vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài. Để thu hút hơn nữa, cần tiếp tục tạo lợi thế cạnh tranh cho những nhà đầu tư nước ngoài khi vào VN. Một trong những chính sách quan trọng để thực hiện mục tiêu đó chính là nhấn mạnh vào cải thiện môi trường kinh tế, trong đó nâng cao chất lượng dịch vụ công, đặc biệt là dịch vụ hỗ trợ thuế cho các doanh nghiệp đầu tư trực tiếp nước ngoài. Để nâng cao chất lượng của dịch vụ hỗ trợ thuế, cần tìm hiểu mức độ hài lòng của họ đối với dịch vụ cung cấp. Nghiên cứu này tiến hành điều tra trực tiếp 222 doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài nhằm thu thập dữ liệu phân tích. Dựa vào mô hình phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy bội, nhóm tác giả nhận diện được một hệ thống thang đo nhằm đánh giá mức độ hài lòng của doanh nghiệp đầu tư trực tiếp nước ngoài đối với dịch vụ hỗ trợ thuế gồm 5 nhân tố: (1) Sự tin cậy của doanh nghiệp đối với cơ quan thuế; (2) Đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp; (3) Năng lực phục vụ của cơ quan thuế; (4) Sự đồng cảm đối với doanh nghiệp; (5) Phương tiện vật chất của cơ quan thuế. Mức độ hài lòng phụ thuộc vào 4 nhân tố theo thứ tự tầm quan trọng ảnh hưởng: sự đồng cảm, phương tiện vật chất, năng lực phục vụ và sự tin cậy.

Hốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) là bộ phận quan trọng của vốn sản xuất và là yếu tố quyết định đối với tốc độ tăng trưởng GDP của VN trong những năm qua. Để thu hút nguồn vốn này với quy mô lớn hơn, Chính phủ đã nỗ lực cải cách thể chế nhằm cho nhà đầu tư có lợi thế cạnh tranh, an tâm và hài lòng khi lựa chọn đầu tư tại VN. Một trong những cải cách gần đây là nhấn mạnh vào cải thiện môi trường kinh tế, trong đó nâng cao chất lượng dịch vụ công, đặc biệt là dịch vụ hỗ trợ thuế. Do đó, cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế có chất lượng cao là một trong những vấn đề mang tính chất cấp bách, góp phần giải quyết những đòi hỏi tất yếu và thách thức lớn của các nhà chức trách, các nhà lãnh đạo, quản lý ngành thuế. Thực hiện được điều đó, cần phải thấu hiểu được mức độ hài lòng của các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (DN FDI) về dịch vụ thuế

cung cấp cho họ. Làm cách nào nhận diện được những yếu tố làm DN FDI hài lòng và định lượng được nó là vấn đề mà ngành thuế cần quan tâm. Nội dung bài viết này tập trung vào 3 vấn đề chính: Khung lý thuyết của mô hình định lượng, kết quả ứng dụng với một nghiên cứu điển hình ở Cục Thuế Đồng Nai và gợi ý các giải pháp mở rộng ứng dụng cho hệ thống ngành thuế ở VN.

1. Khung lý thuyết mô hình định lượng

1.1 Mô hình lý thuyết

Theo Kotler [4] (dẫn từ Lin, 2003), sự hài lòng là cảm giác vui thích hoặc thất vọng của một người bắt nguồn từ sự so sánh cảm nhận với mong đợi về chất lượng một sản phẩm hoặc một dịch vụ vào đó.

Theo Heskett và cộng sự (1994)[5], chất lượng dịch vụ sẽ tác động đến sự hài lòng của khách hàng và tạo nên sự trung thành của khách hàng.

* Trường Đại học Kinh tế TP.HCM

** Sở Nội vụ Đồng Nai

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 khách hàng.

Theo Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) [6], Mức độ hài lòng có thể đo lường với 5-7 khoảng cách. Sử dụng thang điểm Likert để cho điểm các khoảng cách.

Theo Parasuraman, Zeithaml, Berry (1991) [7], có 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng:

(1) Phương tiện hữu hình (Tangibles): Thể hiện bên ngoài của cơ sở vật chất, thiết bị, công cụ truyền thông.

(2) Tin cậy (Reliability): Thể hiện khả năng đáng tin cậy và chính xác khi thực hiện dịch vụ.

(3) Đáp ứng (Responsiveness): Thể hiện cung cấp dịch vụ kịp thời và sẵn lòng giúp đỡ khách hàng.

(4) Đảm bảo (Assurance): Thể hiện trình độ chuyên môn và sự lịch lãm của nhân viên, tạo niềm tin cho khách hàng.

(5) Cảm thông (Empathy): Thể hiện sự ân cần, quan tâm đến từng cá nhân khách hàng.

Để nhận diện mô hình phù hợp với điều kiện VN, nhóm nghiên cứu tiến hành thảo luận và khảo sát thử với các chuyên gia gồm: cán bộ lãnh đạo có kinh nghiệm trong ngành thuế Đồng Nai, TP.HCM; cán bộ trực tiếp làm công tác quản lý thuế; thanh tra thuế, tin học và xử lý dữ liệu về thuế, tổ chức cán bộ ngành thuế, tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế và các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Mô hình ứng dụng cho dịch vụ hỗ trợ thuế đối với các doanh nghiệp FDI như sau:

(1) Sự tin cậy của doanh nghiệp đối với cơ quan thuế (REL): Thể hiện qua việc đối tượng nộp thuế (ĐTNT) tin vào khả năng thực hiện dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế là phù hợp và đúng đắn;

(2) Đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp (RES): Thể hiện qua sự mong muốn và sẵn sàng của công chức thuế hoặc cơ quan thuế trong việc giúp đỡ, phục vụ, cung cấp dịch vụ kịp thời, chính xác cho ĐTNT;

(3) Năng lực phục vụ của cơ quan thuế (ASS): Thể hiện qua trình độ chuyên môn và cung cách phục vụ lịch sự, nhã nhặn của công chức thuế đối với ĐTNT;

(4) Sự đồng cảm đối với doanh nghiệp (EMP):

Thể hiện thái độ quan tâm, thấu hiểu của công chức thuế đến từng ĐTNT khi có yêu cầu hỗ trợ;

(5) Phương tiện vật chất của cơ quan thuế (TAN): Thể hiện qua trang phục công chức, môi trường làm việc, trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ hỗ trợ thuế;

Mô hình có 5 nhân tố (Factors) và 41 biến quan sát (observed variables), mỗi nhân tố có các biến quan sát.

1.2 Phương pháp định lượng

Sự hài lòng (SAT) = f (TAN, REL, ASS, EMP, REL)

Biến phụ thuộc: SAT

Các biến độc lập: TAN, REL, ASS, EMP, REL

Để định lượng được các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của đối tượng nộp thuế (Doanh nghiệp đầu tư trực tiếp nước ngoài - được gọi là Khách hàng) cần tiến hành 2 bước:

- Sử dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis, EFA): Kiểm định các nhân tố ảnh hưởng và nhận diện các yếu tố theo khách hàng cho là phù hợp

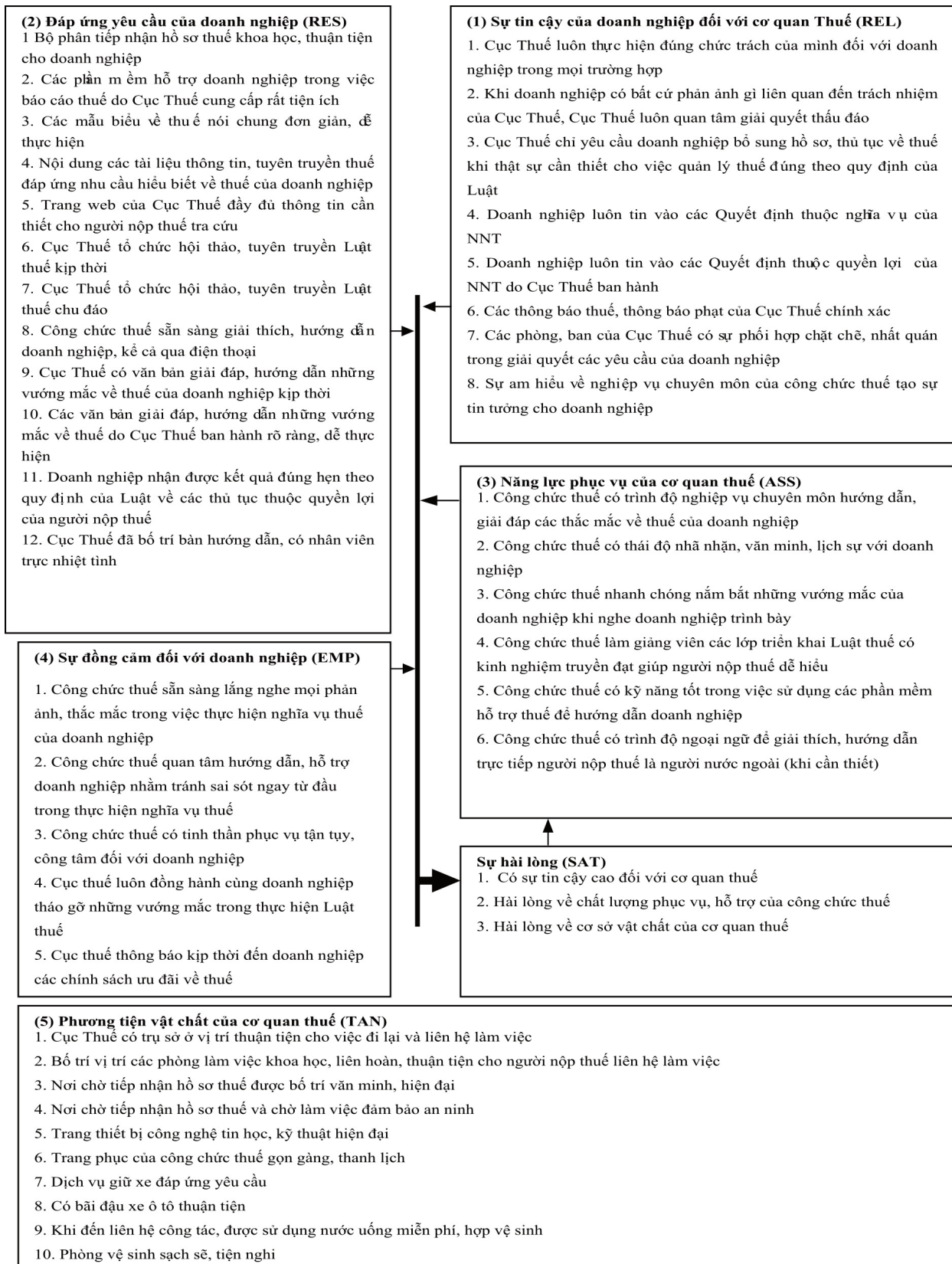
- Sử dụng mô hình hồi quy bội (Regression Analysis): Nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và đảm bảo có ý nghĩa thống kê.

Cả hai bước được tiến hành với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS - 16.0

2. Kết quả ứng dụng

Để ứng dụng mô hình trong thực tiễn, nhóm nghiên cứu đã tiến hành điều tra 222 doanh nghiệp FDI (đối tượng nộp thuế) tại 20 khu công nghiệp tỉnh Đồng Nai, trong đó có 194 doanh nghiệp với loại hình 100% vốn đầu tư nước ngoài, chiếm 87,4% và 68% doanh nghiệp có vốn liên doanh với nước ngoài. Chiếm tỷ lệ lớn trong số các doanh nghiệp FDI được khảo sát là các nước đến từ Đông Á và Đông Nam Á. Nhiều nhất là các doanh nghiệp do Đài Loan đầu tư (29,7%), kế đến là Hàn Quốc (22,5%), Nhật (14,9%). Tiếp theo là doanh nghiệp đến từ Singapore và Malaysia (4,5% mỗi quốc gia). Cuộc khảo sát tiến hành vào tháng 3/2010 [1], theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện và phỏng vấn trực tiếp với bảng câu hỏi được thiết kế theo 5 nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng và thang điểm từ 1-5. Nhóm nghiên cứu tiến hành khảo sát thử 30 mẫu, trên cơ sở đó điều chỉnh bảng câu hỏi cho phù hợp với thực tế. Sau đó, tiến hành thực hiện với số lượng mẫu thỏa tiêu chuẩn trên địa bàn nghiên cứu.

NGHIÊN CỨU & TRAO ĐỔI



Hình 1. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng

2.1 Bước 1: Phân tích nhân tố

Nhận diện các nhân tố: Bảng câu hỏi bao gồm 41 biến quan sát với 5 nhân tố được giả định theo khung lý thuyết (Hình 1).

Sử dụng phần mềm SPSS - Factor Analysis, cho kết quả với các kiểm định được đảm bảo:

(1) Hệ số Cronbach Alpha của 5 yếu tố từ 0,8-0,88. Đảm bảo thang đo chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế có độ tin cậy cao

(2) Hệ số tải nhân tố (Factor Loading, FD) có giá trị từ 0,52-0,80

(3) Kiểm định tính thích hợp của mô hình ($0,5 < KMO = 0,94 < 1$)

(4) Kiểm định Bartlett về tương quan của các biến quan sát ($Sig. = < 0,000 < 0,05$)

(5) Kiểm định phương sai cộng dồn (Cumulative Variance = 61,6% > 50%)

Bảng 1. Ma trận nhân tố xoay

	Ma trận nhân tố xoay					
	F1	F2	F3	F4	F5	F6
	Thành phần					
EMP4	0,7279					
EMP5	0,7177					
RES11	0,7123					
EMP2	0,7116					
RES8	0,6076					
REL5	0,5634					
RES5	0,5478					
ASS3		0,6799				
ASS2		0,6509				
EMP1		0,6411				
REL2		0,6003				
REL1		0,5708				
RES9		0,5585				
EMP3		0,5214				
TAN1			0,8063			
TAN2			0,7798			
TAN3			0,6310			
TAN5			0,5254			
REL3				0,6514		
RES2				0,5843		
REL4				0,5264		
TAN6					0,7473	
TAN7					0,7314	
TAN4					0,5510	
REL7						0,7062
REL8						0,6504

Ghi chú: Số liệu trong Bảng 1 là hệ số tải nhân tố (Factor Loading, FD)

Sau khi phân tích EFA dựa trên 5 tiêu chuẩn đã đề cập được thỏa mãn, Bảng 1 cho thấy có 15 biến quan sát đã bị loại bỏ, còn lại 26 biến quan sát đưa vào được hình thành 6 nhân tố mới:

Nhân tố thứ nhất (F1) có 7 biến quan sát, gồm: 3 biến thuộc thành phần Đồng cảm, 3 biến thuộc thành phần Đáp ứng và 1 biến thuộc thành phần Tin cậy. Điều này cho thấy, trên thực tế đối tượng nộp thuế (ĐTNT) nhận diện các biến quan sát này nằm cùng trong một nhân tố. Đặt tên mới cho nhân tố này là Đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp (RES).

Nhân tố thứ hai (F2) có 7 biến quan sát, gồm: 2 biến thuộc thành phần Năng lực phục vụ, 2 biến thuộc thành phần Đồng cảm, 2 biến thuộc thành phần Tin cậy và 1 biến thuộc thành phần Đáp ứng. Trong đó, 2 biến quan sát có hệ số tải mạnh nhất lên nhân tố là ASS3 (Công chức thuế nhanh chóng nắm bắt những vướng mắc của doanh nghiệp khi nghe doanh nghiệp trình bày) và ASS2 (Công chức thuế có thái độ nhã nhặn, văn minh, lịch sự với doanh nghiệp). Đây là một khám phá thú vị, cho thấy, đối tượng nộp thuế có vốn đầu tư nước ngoài đã đánh giá chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế không chỉ qua khả năng chuyên môn mà cả trong thái độ giao tiếp với doanh nghiệp. Chính sự tôn trọng, sẵn sàng lắng nghe, thái độ nhã nhặn của công chức thuế và người đại diện cơ quan thuế làm cho người nộp thuế cảm nhận rằng không phải cơ quan thuế đang chuyển giao những dịch vụ hỗ trợ thuế bằng trách nhiệm một cách “máy móc” mà bằng cả lòng nhiệt tình, sự thấu hiểu, đồng cảm và đồng hành cùng với họ trong việc thực hiện nghĩa vụ và quyền lợi về thuế đối với nhà nước. Đặt tên mới cho nhân tố này là Sự đồng cảm đối với doanh nghiệp (EMP).

Nhân tố thứ ba (F3) bao gồm 4 biến của thành phần Phương tiện vật chất của cơ quan thuế. Đặt tên cho nhân tố này là Phương tiện vật chất của cơ quan thuế (TAN).

Nhân tố thứ tư (F4) gồm 2 biến thuộc thành phần Tin cậy và 1 biến thuộc thành phần Đáp ứng. Tất cả các biến trong thành phần này đều phản ánh sự quan tâm của cơ quan thuế đối với người nộp thuế thể hiện qua các thủ tục về thuế đơn giản, hợp lý, công cụ hỗ trợ tiện ích. Đặt tên cho nhân tố này là Sự quan tâm đến doanh nghiệp (Consideration, CON).

Nhân tố thứ năm (F5) hình thành từ 3 yếu tố còn lại thuộc thành phần Phương tiện vật chất

NGHIÊN CỨU & TRAO ĐỔI

của cơ quan thuế (Tangibility). Đây cũng là một khám phá mới nữa của phân tích này. Biến TAN6 (Trang phục của công chức thuế gọn gàng, thanh lịch) và biến TAN7 (Dịch vụ giữ xe đáp ứng yêu cầu). Từ các yếu tố trong thành phần phương tiện vật chất của cơ quan thuế được tách ra thành 1 nhóm thành phần mới, qua nhận diện của đối tượng nộp thuế thì đây là sự đảm bảo, an toàn trong việc tạo điều kiện cho họ yên tâm tiếp nhận các dịch vụ từ cơ quan thuế. Vậy theo đối tượng nộp thuế, nhân tố này được đặt tên là Sự đảm bảo của cơ quan thuế (ASS).

Nhân tố thứ sáu (F6) được tạo bởi 2 yếu tố của thành phần Tin cậy trước khi phân tích EFA. Đặt tên cho nhân tố này là Sự tin cậy của doanh nghiệp đối với cơ quan thuế (REL).

Mô hình tổng quát được điều chỉnh sau khi phân tích EFA:

$$SAT = f(RES, EMP, TAN, CON, ASS, REL)$$

2.2 Bước 2: Phân tích hồi quy bội

Việc xem xét các yếu tố từ F1 đến F6, yếu tố nào thật sự tác động đến mức độ hài lòng chung một cách trực tiếp sẽ được thực hiện bằng phương trình hồi quy tuyến tính bội:

$$SAT = \beta_0 + \beta_1 RES + \beta_2 EMP + \beta_3 TAN + \beta_4 CON + \beta_5 ASS + \beta_6 REL + e_i$$

Với β_k : là hệ số hồi quy ; e_i : là số dư (Residual)

Trong đó, các biến đưa vào phân tích hồi quy được tính nhân số của nhân tố bằng cách tính trung bình cộng của các biến quan sát thuộc nhân tố đó. Các biến trong mô hình hồi quy tuyến tính bội được giải thích qua Bảng 2.

Bảng 2 cho kết quả có 4 biến đảm bảo có ý nghĩa thống kê với độ tin cậy 95% (Significance < 0,05).

Bảng 3. Tóm tắt mô hình

R	R ²	R ² điều chỉnh	Lỗi tiêu chuẩn	Mức ý nghĩa
0,815	0,664	0,656	0,380	0,000

Mô hình có R² điều chỉnh là 0,656 cho biết 65,6% sự hài lòng của ĐTNT được giải thích bởi các biến trong mô hình hồi quy. Các kiểm định tính phù hợp của mô hình, hiện tượng đa cộng tuyến và tính ổn định phương sai của sai số đã thực hiện không có hiện tượng vi phạm. Phương trình hồi quy dự đoán mức độ tác động của các nhân tố đến sự hài lòng chung của doanh nghiệp FDI được xác định như sau:

$$SAT = 0,281 + 0,489EMP + 0,237TAN + 0,097ASS + 0,089 REL$$

Giải thích ý nghĩa của các hệ số hồi quy:

- Khi người nộp thuế đánh giá yếu tố “Sự đồng cảm (EMP)” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,489 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,489).

- Khi người nộp thuế đánh giá yếu tố “Phương tiện vật chất (TAN)” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,237 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,237).

- Khi người nộp thuế đánh giá yếu tố “Sự đảm bảo (ASS)” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,097 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,097).

Bảng 2. Kết quả hồi quy

	Hệ số chưa chuẩn hóa (Unstandardized Coefficients)		Hệ số chuẩn hóa (Standardized Coefficients)	Giá trị t	Mức ý nghĩa (Sig.)	Thống kê cộng tuyến (Collinearity Statistics)	
	β	Sai số chuẩn	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0,281	0,172		1,631	0,104		
Đồng cảm (EMP)	0,489	0,053	0,499	9,216	0,000	0,532	1,879
Phương tiện hữu hình (TAN)	0,237	0,047	0,270	5,007	0,000	0,536	1,864
Đảm bảo (ASS)	0,097	0,045	0,111	2,176	0,031	0,604	1,655
Tin cậy (REL)	0,089	0,040	0,111	2,254	0,025	0,648	1,544

- Khi người nộp thuế đánh giá yếu tố “Sự tin cậy (REL)” tăng thêm 1 điểm thì sự hài lòng của họ tăng thêm 0,089 điểm (tương ứng hệ số tương quan chưa được chuẩn hóa là 0,089).

Hệ số hồi quy được chuẩn hóa cho biết tầm quan trọng của các biến độc lập trong mô hình. Biến đồng cảm có hệ số hồi quy là 0,499, có nghĩa là với 100% các yếu tố tác động đến sự hài lòng, biến đồng cảm chiếm 49,9%. Như vậy, biến này có vị trí quan trọng nhất ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng, kế đến là phương tiện hữu hình, đảm bảo và tin cậy.

2.3 Kết luận

Thông qua các kiểm định của mô hình hồi quy, các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng là sự đồng cảm, phương tiện hữu hình, đảm bảo và tin cậy.

3. Một số gợi ý về chính sách

Dựa vào kết quả nghiên cứu, để nâng cao khả năng đáp ứng sự hài lòng của các doanh nghiệp FDI đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế, một số gợi ý chính sách cần tập trung như sau:

3.1 Nâng cao khả năng đồng cảm và thái độ phục vụ của công chức thuế đối với người nộp thuế

Sự đồng cảm với doanh nghiệp là yếu tố tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của các doanh nghiệp FDI đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế. Sự đồng cảm thể hiện: (1) Công chức thuế nhanh chóng nắm bắt những vướng mắc của doanh nghiệp khi nghe doanh nghiệp trình bày; (2) Công chức thuế có thái độ nhã nhặn, văn minh, lịch sự với doanh nghiệp; (3) Công chức thuế sẵn sàng lắng nghe mọi phản ánh, thắc mắc trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế của doanh nghiệp; (4) Khi doanh nghiệp có bất cứ phản ánh gì liên quan đến trách nhiệm của Cục Thuế, Cục Thuế luôn quan tâm giải quyết thấu đáo; (5) Cục Thuế luôn thực hiện đúng chức trách của mình đối với doanh nghiệp trong mọi trường hợp; (6) Cục Thuế có văn bản giải đáp, hướng dẫn những vướng mắc về thuế của doanh nghiệp kịp thời; (7) Công chức thuế có tinh thần phục vụ tận tụy, công tâm đối với doanh nghiệp. Như vậy, mấu chốt của vấn đề là nâng cao năng lực và thái độ phục vụ của công chức thuế đối với người nộp thuế. Do đó, cần chú trọng vào: (i) Công tác tổ chức cán bộ từ khâu tuyển chọn nhân viên, đào tạo và bố trí cán bộ, nhất là bố trí công tác tại khâu tuyên truyền hỗ trợ và trực tiếp

giao dịch với người nộp thuế, đảm bảo đáp ứng các yêu cầu về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kinh nghiệm, vốn sống, chú trọng đến khả năng lắng nghe, nắm bắt vấn đề, đạo đức nghề nghiệp và kiến thức về tâm lý, xã hội... của công chức thuế; (ii) Tích cực tạo môi trường làm việc vui vẻ, thân thiện, cùng các chế độ đãi ngộ thỏa đáng cho công chức thuế. Tổ chức tọa đàm, giao lưu, tôn vinh, khen thưởng, nhân rộng điển hình tiên tiến, nêu gương ĐTNT thực hiện tốt chính sách pháp luật thuế; (iii) Lắng nghe và giải quyết hoặc kiến nghị cấp trên có biện pháp giải quyết thấu đáo, kịp thời, nhanh chóng các vướng mắc của ĐTNT về những vấn đề liên quan đến chức trách của cơ quan thuế; (iv) Bố trí công chức am hiểu nghiệp vụ chuyên môn trực thường xuyên tại bộ phận tư vấn, giải đáp cho ĐTNT qua mạng điện tử và đường dây nóng. Đồng thời, cũng qua đường dây nóng kết nối trực tiếp với lãnh đạo Cục Thuế để được lắng nghe phản ánh của ĐTNT về các vấn đề liên quan đến chức trách của cơ quan thuế, nhất là thái độ phục vụ của công chức thuế.

3.2 Cải thiện phương tiện vật chất

Phương tiện vật chất thể hiện: (1) Vị trí của Cục Thuế ở nơi thuận tiện, (2) Bố trí vị trí các phòng làm việc khoa học, (3) Nơi chờ tiếp nhận hồ sơ thuế văn minh; (4) Trang thiết bị công nghệ, tin học hiện đại. Như vậy, để nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp FDI cũng như người nộp thuế, Cục Thuế Đồng Nai cần quan tâm đến: (i) Đầu tư xây dựng công sở trong khuôn viên rộng rãi, thoáng mát, khang trang, sạch đẹp theo hướng tiên tiến, hiện đại, góp phần vào diện mạo kiến trúc chung của đô thị, vừa thể hiện sự uy nghiêm của cơ quan công quyền, vừa thể hiện sự thân thiện, hài hòa với thiên nhiên để thu hút ĐTNT; (ii) Nơi đặt trụ sở cơ quan thuế ở vị trí thuận tiện cho người nộp thuế đi lại, liên hệ làm việc. Cần bố trí các phòng làm việc trong cơ quan thuế phải đảm bảo liên hoàn theo trật tự logic phù hợp với quy trình quản lý thuế của Cục Thuế; (3) Tiếp tục đầu tư, nâng cấp trang thiết bị công nghệ tin học, kỹ thuật hiện đại, hỗ trợ hữu hiệu cho công tác quản lý thuế và hỗ trợ người nộp thuế.

3.3 Nâng cao khả năng đảm bảo

Khả năng đảm bảo thể hiện: (1) Trang phục của công chức thuế gọn gàng, thanh lịch; (2) Dịch vụ giữ xe đáp ứng yêu cầu; (3) Nơi chờ tiếp nhận hồ sơ thuế và chờ làm việc đảm bảo an toàn. Do vậy, để cải thiện yếu tố sự đảm bảo, cũng có phần

nào mang “dáng dấp” của sự cải thiện phương tiện vật chất, nhưng cần phải chú trọng hơn về tính đảm bảo, an toàn và thuận tiện, Cơ quan thuế Đồng Nai cần chú ý duy trì và cải thiện hơn nữa đối với: (i) Nghiên cứu thiết kế trang phục của công chức thuế gọn gàng, thanh lịch đảm bảo vừa tôn tạo sự tự tin cho công chức thuế, vừa tạo sự tôn trọng, thân thiện, gần gũi với người đối diện. Đồng thời tạo được sự nhanh nhẹn trong giao tiếp và thao tác nghiệp vụ; (ii) Bố trí lực lượng bảo vệ chuyên nghiệp, vừa đảm bảo an ninh, kịp thời xử lý tình huống tại nơi người nộp thuế chờ làm việc hoặc chờ nộp hồ sơ thuế; (iii) Nâng cao chất lượng theo hướng tiên tiến, hiện đại các máy đăng ký, phát số và đọc số thứ tự cho người nộp thuế đăng ký làm việc và nộp hồ sơ thuế, đảm bảo rút ngắn thời gian chờ làm việc; (iv) Hoàn thiện dịch vụ giữ xe, bố trí bãi đậu xe ô tô thuận tiện, đáp ứng yêu cầu của người nộp thuế đến liên hệ làm việc.

3.4 Nâng cao khả năng tin cậy

Khả năng tin cậy được thể hiện: (1) Các phòng, ban của Cục Thuế có sự phối hợp chặt chẽ, nhất quán trong giải quyết các yêu cầu của doanh nghiệp; (2) Sự am hiểu về nghiệp vụ chuyên môn của công chức thuế tạo sự tin tưởng cho doanh nghiệp. Do vậy, cơ quan thuế cần chú trọng đến: (i) Hoàn thiện quy chế làm việc rõ ràng, định kỳ có điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với thực tế; (ii) Quan tâm nâng cao năng lực quản lý, điều hành cơ quan và hoạt động có hiệu quả; Đào tạo, huấn luyện đội ngũ lãnh đạo cấp phòng tinh nhuệ, nhạy bén trong quản lý, điều hành phòng và trong tham mưu cho lãnh đạo Cục; (iii) Thường xuyên tập huấn, quán triệt và thống nhất cách hiểu, cách thực hiện các chính sách pháp luật thuế, quy trình quản lý thuế trong toàn thể công chức, phòng chức năng để nhất quán trong thực thi nhiệm vụ và hướng dẫn, hỗ trợ ĐTNТ.

3.5 Mở rộng áp dụng cho ngành Thuế

Ngành thuế VN có thể tham khảo hệ thống thang đo 6 nhân tố ảnh hưởng đến hài lòng của Doanh nghiệp đầu tư trực tiếp nước ngoài đối với

dịch vụ hỗ trợ thuế mà nghiên cứu đã nhận diện nhằm áp dụng rộng rãi cho các cơ quan thuế. Mô hình định lượng với trợ giúp của phần mềm SPSS rất đơn giản và tiện lợi nên dễ dàng áp dụng rộng rãi cho các Cục Thuế, ngay tại các phòng dịch vụ hỗ trợ thuế. Việc thu thập số liệu thông qua điều tra trực tiếp ĐTNТ với bảng câu hỏi dạng đóng, không mất nhiều thời gian trả lời nên tính khả thi cập nhật số liệu thường xuyên rất thuận tiện. Thu thập số liệu nên tiến hành thường xuyên theo định kỳ (6 tháng một lần) với quy mô mẫu khoảng 5% số đối tượng nộp thuế■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Thị Bích Thủy (2010), *Sự hài lòng của doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài đối với chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế tại Cục Thuế Đồng Nai*, Luận văn thạc sĩ, trường Đại học Kinh tế TP.HCM.

2. Đinh Phi Hổ (2009), “Mô hình định lượng đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng: Ứng dụng cho hệ thống Ngân hàng thương mại”, Tạp chí *Quản lý kinh tế*, Bộ Kế hoạch & Đầu tư, Số 26, tháng 5 & 6/2009.

3. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2005), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, NXB Thống kê.

4. Lin, Chia chi (2003), “A Critical Appraisal of Customer Satisfaction and Commerce”, *Management Auditing Journal*, 18 (3): 202.

5. Heskett, J.L. Jones, T.O. Loveman, G.W. Sasser, Jr., W.E. Schlesinger, L.A. (1994). “Putting the service - profit chain to work”, *Harvard Business Review*, March-April, pp.164-174.

6. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49: 41-50.

7. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1991), “Refinement and reassessment of SERVQUAL scale”, *Journal of Retailing*, Vol.67: 420 - 50.

