

YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP KHI SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH THUẾ TRÊN ĐỊA BÀN HUYỆN SAPA, TỈNH LÀO CAI

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF ENTERPRISES

WHEN USING TAX ADMINISTRATIVE SERVICES IN SAPA DISTRICT, LAO CAI PROVINCE

Nguyễn Thị Nguyệt Dung^{1,*}, Trương Công Khải²

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm mục tiêu xác định các yếu tố ảnh hưởng và đo lường mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính thuế trên địa bàn huyện Sapa, tỉnh Lào Cai. Để thực hiện nghiên cứu, nhóm tác giả sử dụng kết luận của Lassas và cộng sự (2000), về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng, kết hợp với mô hình chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự, đồng thời khảo sát 07 chuyên gia, từ đó xây dựng mô hình nghiên cứu. Thông qua khảo sát 324 doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ hành chính thuế trên địa bàn huyện Sapa, tỉnh Lào Cai, kết quả phân tích đã chỉ ra rằng, trong 06 yếu tố được đề xuất, có đủ cơ sở để kết luận 05 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính thuế trên địa bàn huyện Sapa, tỉnh Lào Cai. Trong đó, yếu tố có mức độ ảnh hưởng mạnh nhất là *Sự đồng cảm*, tiếp đến là các yếu tố *Sự tin cậy*, *Sự đáp ứng*, *Sự đổi mới* và cuối cùng là yếu tố *Phương tiện hữu hình*. Trên cơ sở kết quả của nghiên cứu, nhóm tác giả đã đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính thuế, đáp ứng yêu cầu của các doanh nghiệp trên địa bàn huyện Sa Pa, tỉnh Lào Cai.

Từ khóa: Sự hài lòng; dịch vụ hành chính thuế.

ABSTRACT

This research has two main objectives: to determine influential factors and to measure the influence of each factor on the enterprises' satisfaction when using tax administrative services in Sapa district, Lao Cai. In order to build the research model, the authors used the conclusions of Lassas et al (2000) on the relationship between service quality and customer satisfaction, in combination with service quality model of Parasuraman et al, and carried out a survey of 7 experts. The results from a survey of 324 enterprises using tax administrative services in Sapa district show that there are strong grounds to conclude that 5 out of 6 factors proposed affect the satisfaction of enterprises when using tax administrative services in Sapa district, Lao Cai province. The most influential factor is *Empathy*, followed by *Trust*, *Response*, *Innovation*, and finally *Tangible media*. Based on the results, the authors also proposed some recommendations to improve the quality of tax administrative services to meet the requirements of enterprises in Sa Pa district, Lao Cai province.

Keywords: Satisfaction; tax administrative services.

¹Khoa Quản lý kinh doanh, Đại học Công nghiệp Hà Nội

²Chi cục Thuế huyện Sapa, tỉnh Lào Cai

*E-mail: nguyetdunghaui@gmail.com

Ngày nhận bài: 15/8/2018

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 22/10/2018

Ngày chấp nhận đăng: 25/10/2018