

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

ÂU THỊ NGUYỆT LIÊN

**NGHIÊN CỨU DỊCH VỤ HỖ TRỢ THUẾ VÀ SỰ TUÂN
THỦ THUẾ CỦA DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TRÊN
ĐỊA BÀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

Chuyên ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 93 40 101

TÓM TẮT
LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Người hướng dẫn khoa học
PGS.TS. HOÀNG TRỌNG HÙNG

HUẾ, NĂM 2021

Công trình được hoàn thành tại:

.....

.....

Người hướng dẫn khoa học: (ghi họ tên, chức danh khoa học, học vị):

.....

Phản biện 1:

.....

.....

Phản biện 2:

.....

.....

Phản biện 3:

.....

.....

Luận án sẽ được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận án cấp Đại học Huế họp tại:

Vào hồi ...giờngày tháng năm.....

Có thể tìm hiểu luận án tại thư viện:

.....

.....

(ghi tên thư viện)

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của vấn đề nghiên cứu

Doanh nghiệp nhỏ và vừa đóng vai trò quan trọng trong tăng trưởng và phát triển kinh tế [162], [175] và tạo ra một tỷ trọng đáng kể trong tổng thu ngân sách nhà nước ở hầu hết các nền kinh tế [176]. Do đó, nhiều cơ quan thuế dành phần lớn nguồn lực để tạo môi trường thuận lợi, quản lý thuế đơn giản hiện đại giảm chi phí để tạo thuận lợi cho loại hình doanh nghiệp này phát triển phục vụ cho sự phát triển. Doanh nghiệp thường gặp nhiều khó khăn trong công tác thi chính sách và thủ tục hành chính thuế. Một số lượng lớn doanh nghiệp dù mong muốn tự nguyện tuân thủ nhưng chưa có đủ thông tin hỗ trợ các thủ tục quy định [171]. Qua công tác thanh tra kiểm tra của cơ quan thuế hàng năm, số lượng doanh nghiệp nhỏ và vừa thường vi phạm xử phạt vi phạm hành chính đối với các hành vi kê khai sai về thuế suất, khấu trừ và nộp thuế nên dẫn đến số thuế truy thu xử phạt hành chính thuế và tính tiền nộp chậm tiền phạt rất lớn, gia tăng hàng năm [15], [16], [17]. Tính đến cuối năm 2019, toàn tỉnh Thừa Thiên Huế có 6.500 doanh nghiệp, trong đó doanh nghiệp nhỏ và vừa đóng góp 1.094 tỷ đồng, chiếm 27,32% trong số thu ngân sách từ doanh nghiệp (4.004 tỷ đồng) [10].

Có thể thấy, mặc dù cơ quan thuế trong những năm qua đã có nhiều chương trình dịch vụ hỗ trợ thuế (dịch vụ thuế - tax services) giúp doanh nghiệp nhỏ và vừa thực hiện tuân thủ thuế, ví dụ như đối thoại doanh nghiệp, tập huấn, hỗ trợ giải đáp qua email, trang thông tin điện tử hay trả lời văn bản [10], [11] và thực hiện đánh giá sự hài lòng để cải thiện dịch vụ thuế của cơ quan thuế [55, 56], tuy nhiên sự gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa còn nhiều hạn chế. Chương trình tuân thủ thuế tự nguyện của cơ quan thuế vẫn chưa cụ thể và chưa được nghiên cứu đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa, do đó mức độ ảnh hưởng đến việc hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa trong tuân thủ thuế còn nhiều hạn chế. Ngoài ra, chưa có một nghiên cứu tổng thể về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế được nghiên cứu đồng thời. Nhiều câu hỏi đặt ra như: chất lượng dịch vụ thuế có đáp ứng khả năng tiếp cận thông tin thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa hay không, doanh nghiệp nhỏ và vừa có thật sự hài lòng với các dịch vụ hỗ trợ của cơ quan thuế hay không và liệu khi nâng cao chất lượng dịch vụ thuế thì doanh nghiệp nhỏ và vừa có nâng cao nhận thức về thuế trong việc kê khai thuế, nộp thuế hay không, và từ đó ảnh hưởng đến hành vi tuân thủ thuế của họ như thế nào?

Về mặt lý luận, các công trình nghiên cứu trước đây có đề cập đến chất lượng dịch vụ thuế hay tuân thủ thuế. Tuy nhiên, nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thuế chủ yếu tập trung vào người nộp thuế cá nhân [105] hay tập trung vào người nộp thuế doanh nghiệp nói chung và các tổ chức hành chính sự nghiệp [37] hay dịch vụ thuế gắn với hành vi tuân thủ thuế bắt buộc [193]. Hơn nữa, nghiên cứu về tuân thủ thuế chủ yếu tập trung vào người nộp thuế cá nhân [61], [74], trong khi đó các nghiên cứu liên quan đến tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa vẫn còn hạn chế. Trong số các nghiên cứu liên quan đến tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa, các nghiên cứu đa phần tập trung vào đặc điểm người nộp thuế như kiến thức của người nộp thuế [179, 195, 196], hay nặng về yếu tố kiểm tra chấp hành pháp luật thuế [115], hay vấn đề về sự phức tạp của chính

sách thuế [195], nội dung tuân thủ thuế [182], các yếu tố kinh tế, yếu tố xã hội ảnh hưởng tuân thủ thuế [148], hay dự định nộp thuế hay tránh thuế [85], về sự công bằng của người nộp thuế [158], chi phí tuân thủ [75]. Các nghiên cứu tìm hiểu mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa còn hạn chế, đặc biệt trong bối cảnh ở Việt Nam.

Với xu hướng cải cách thuế nhằm mục tiêu xây dựng cơ chế một cửa chính phủ quốc gia đạt tiêu chuẩn Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á mở rộng tạo thuận lợi cho người nộp thuế thông qua phân đoạn người nộp thuế và xuất phát từ những lý do trên, việc nghiên cứu đề tài **“Nghiên cứu dịch vụ hỗ trợ thuế và sự tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế”** có ý nghĩa lý luận và thực tiễn sâu sắc.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng quát

Nghiên cứu các loại hình dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế, từ đó đề xuất các hàm ý quản trị đối với cơ quan thuế và đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa nhằm nâng cao tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận và thực tiễn về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế, và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.

- Đánh giá thực trạng dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Phân tích ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ thuế đến tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Đề xuất các hàm ý quản trị đối với cơ quan thuế và đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa nhằm gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, luận án hướng đến tìm hiểu ba câu hỏi nghiên cứu:

(i) Doanh nghiệp nhỏ và vừa tiếp cận dịch vụ thuế của cơ quan thuế dưới các hình thức nào?

(ii) Chất lượng dịch vụ thuế đã đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp nhỏ và vừa hay chưa? Sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế như thế nào?

(iii) Chất lượng dịch vụ thuế ảnh hưởng như thế nào đến tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

* Đối tượng nghiên cứu: Đối tượng nghiên cứu của đề tài là các vấn đề lý luận và thực tiễn về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế, tuân thủ thuế và mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế và tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.

* Đối tượng điều tra: đại diện các doanh nghiệp nhỏ và vừa (chủ doanh nghiệp/kế toán) và lãnh đạo/cán bộ thuế ở cơ quan thuế thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế và Tổng cục Thuế.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

4.2.1. Phạm vi thời gian: Dữ liệu thứ cấp phục vụ cho nghiên cứu được thu thập và phân tích cho giai đoạn 2017 - 2019. Dữ liệu sơ cấp được thu thập từ tháng 08/2019 đến tháng 12/2019.

4.2.2. Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

4.2.3. Phạm vi nội dung

Tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa là các yêu cầu cần tuân thủ theo chính sách pháp luật thuế thông qua 04 trụ cột là đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo nghĩa vụ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa. Các yếu tố chất lượng dịch vụ thuế tuân thủ thuế nhằm nâng cao tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa được xem xét là các yếu tố phù hợp với tháp tuân thủ của Tổ chức Hợp tác và Phát triển - OECD [166] gắn với 02 tầng dịch vụ dành cho 02 loại hành vi tuân thủ là (1) *đối tượng thích làm đúng nhưng thiếu thông tin* và (2) *đối tượng thích làm đúng nhưng thường không thành công cần sự cung cấp thông tin và hỗ trợ của dịch vụ thuế của cơ quan thuế*. Do vậy đề tài không đề cập đến: Tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa có hành vi trốn thuế, hay không tuân thủ thuế (ví dụ: trốn thuế, tránh thuế, chuyển giá); Dịch vụ thuế của đại lý thuế hay các tổ chức khác bao gồm hoạt động có thu phí hay không thu phí mà chỉ tập trung vào dịch vụ thuế của cơ quan thuế. Đây là dịch vụ công nhằm hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa hướng đến tuân thủ thuế; Doanh nghiệp nhỏ và vừa không đăng ký thuế trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Các yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa không liên quan đến dịch vụ thuế và chất lượng dịch vụ thuế

5. Đóng góp khoa học của luận án

5.1. Đóng góp lý luận

- Luận án áp dụng và điều chỉnh thang đo về chất lượng dịch vụ thuế, tuân thủ thuế đã được sử dụng ở Việt Nam và trên thế giới vào nghiên cứu tại tỉnh Thừa Thiên Huế. Trong đó, đề tài cũng đề xuất được một số biến nghiên cứu mới bổ sung vào bộ thang đo nghiên cứu. Đóng góp mới của luận án về việc xây dựng thang đo mới đối với chất lượng dịch vụ thuế vô cùng quan trọng trong lĩnh vực thuế.

- Luận án đề xuất và xây dựng mô hình đo lường mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa trong khi ở Việt Nam và thế giới có rất ít các nghiên cứu đề cập đến vấn đề này. Nhiều nghiên cứu trong nước và nước ngoài hiện nay chưa thực hiện nghiên cứu đồng thời đối với chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế mà chỉ quan sát với các yếu tố tách biệt như chất lượng dịch vụ thuế và

sự hài lòng hay tuân thủ thuế và kiến thức thuế. Việc gắn kết chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế là đóng góp quan trọng về mặt lý luận dưới góc nhìn xem xét cung cấp dịch vụ thuế nhằm gia tăng tuân thủ thuế.

5.2. Đóng góp thực tiễn

- Đối với cơ quan thuế ở Thừa Thiên Huế: Luận án nhận diện được các điểm mạnh, điểm yếu, các “khoảng trống” còn thiếu hụt trong quá trình thực hiện cung cấp dịch vụ thuế; Luận án lượng hóa được mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế thông qua một số yếu tố trung gian như sự hài lòng, kiến thức thuế, niềm tin của doanh nghiệp nhỏ và vừa đối với cơ quan thuế.

- Đối với Tổng Cục thuế, Bộ Tài chính: Luận án đưa ra những hàm ý về mặt chính sách hay những giải pháp nhằm hỗ trợ và giúp doanh nghiệp nhỏ và vừa tuân thủ thuế tốt hơn trong thời gian tới; Xây dựng chiến lược dịch vụ thuế gắn với sự hài lòng hay nâng cao kiến thức thuế và niềm tin thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa; Quản lý thuế rủi ro gắn với dịch vụ thuế để gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.

- Đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa: Luận án đề ra những hàm ý khuyến nghị để doanh nghiệp nhỏ và vừa có thể tiếp cận dịch vụ thuế từ đó gia tăng hiểu biết về thuế nhằm giảm thiểu rủi ro về thuế phòng tránh bị xử phạt vi phạm hành chính về thuế.

6. Kết cấu của luận án

Ngoài phần đặt vấn đề và kết luận, phần nội dung nghiên cứu gồm 04 chương:

Chương 1. Những vấn đề lý luận và thực tiễn về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa

Chương 2. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

Chương 3. Kết quả nghiên cứu

Chương 4. Thảo luận kết quả nghiên cứu và hàm ý quản trị

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ THUẾ, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THUẾ VÀ SỰ TUÂN THỦ THUẾ ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA

1.1. Những vấn đề lý luận

1.1.1. Doanh nghiệp nhỏ và vừa

1.1.1.1. Khái niệm doanh nghiệp nhỏ và vừa

Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế - OECD [166] định nghĩa doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) được xác định như một doanh nghiệp (DN) độc lập với số lượng lao động ít. Tiêu chí lao động ở DNNVV thay đổi theo từng quốc gia với mức trần là 250 lao động ở Châu Âu, tuy nhiên một số nước chỉ 200 lao động, ở Mỹ là 500 lao động. Ở Việt Nam, theo quy định hiện hành, Luật Doanh nghiệp 2014, Luật hỗ trợ DNNVV 2017, Nghị định chi tiết quy định Luật hỗ trợ DNNVV 2018 nêu rõ số lượng lao động ở DNNVV từ 10 lao động trở lên và không quá 200 lao động, trong đó DN siêu nhỏ có số lao động không quá 10 người, doanh thu và vốn đến 3 tỷ; DN nhỏ có số lao động từ không quá 100 lao động, doanh thu không quá 100 tỷ và vốn không quá 50 tỷ và DN vừa có số lao động không quá 200 lao động, doanh thu không quá 300 tỷ và vốn không quá 100 tỷ. Quy định này có sự thay đổi đáng kể so với quy định trước đây từ năm 2009 (theo Nghị định số 56/2009/NĐ-CP ngày 30/6/2009 của Chính phủ).

1.1.2. Dịch vụ thuế

1.1.2.1. Khái niệm dịch vụ thuế

Dịch vụ thuế: Dịch vụ thuế - Tax Services của CQT ở Việt Nam được xem là dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT nhằm hỗ trợ NNT, gắn với quyền lợi của NNT theo Luật QLT. Khái niệm dịch vụ hỗ trợ thuế và dịch vụ thuế của CQT là đồng nhất, được xem là dịch vụ công tiện ích đồng hành cùng NNT để giải quyết các vướng mắc khi thực hiện chính sách pháp luật thuế. CQT thực hiện dịch vụ hỗ trợ cung cấp thông tin và hướng dẫn NNT thực hiện tuân thủ thuế qua các kênh thông tin khác nhau nhằm hướng dẫn NNT tuân thủ các quy định đề ra về thuế [128].. Hầu hết các CQT trên thế giới sử dụng dịch vụ thuế đối với các dịch vụ mà CQT cung cấp như cung cấp thông tin cho NNT, hay hỗ trợ NNT khi không thành công trong việc thực thi chính sách pháp luật thuế.

Tuyên truyền hỗ trợ thuế: Ở Việt Nam, dịch vụ thuế của CQT là công tác tuyên truyền và hỗ trợ (THTT) người nộp thuế (NNT) bao gồm tuyên truyền chính sách pháp luật thuế và hỗ trợ NNT thực hiện chính sách thuế theo Luật Quản lý thuế. Bên cạnh việc hỗ trợ qua điện thoại, qua email, qua văn bản trả lời hay hỏi trực tiếp tại CQT, các phần mềm hỗ trợ trực tuyến và không trực tuyến, các trang thông tin điện tử, báo chí, truyền hình, phát thanh cung cấp thông tin về thuế đã được triển khai thực hiện nhằm đa dạng hóa loại hình THTT NNT [43], [44], [45], [46], điều này tương đồng với dịch vụ thuế của CQT ở một số nước trên thế giới [127, 176]. Xu hướng QLT hiện đại xem NNT là khách hàng hơn là đối tượng sai phạm, định hướng dịch vụ đối với NNT cá nhân [105].

Ngoài ra, xu hướng tuân thủ thuế tự nguyện dựa trên niềm tin, môi trường dịch vụ hỗ trợ thuế được nhiều nước trên thế giới áp dụng, do đó tăng cường dịch vụ hỗ trợ thuế, cải tiến cơ cấu tổ chức nhằm hỗ trợ DN là một trong những đề xuất góp phần gia tăng tuân thủ thuế của NNT [26].

Tóm lại, dịch vụ thuế hay dịch vụ hỗ trợ thuế hoặc TTHT của CQT được xem là dịch vụ công miễn phí dành cho NNT, trong đó CQT thực hiện cung cấp thông tin (information) và hỗ trợ (help) NNT thực hiện các quy định tuân thủ thuế theo quy định. Trong phạm vi nội dung luận án thống nhất sử dụng dịch vụ thuế để phù hợp với thông lệ quốc tế và xu hướng QLT hiện đại.

1.1.3. Chất lượng dịch vụ thuế

1.1.3.1. Chất lượng dịch vụ: Chất lượng dịch vụ hiện đang được quan tâm một số ngành, lĩnh vực liên quan đến nhà cung cấp dịch vụ và người sử dụng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ gắn với 5 nhân tố là cơ sở vật chất, sự đồng cảm, sự đáp ứng, độ tin cậy và sự đảm bảo, và có thể được đánh giá qua sự so sánh giữa chất lượng dịch vụ kỳ vọng và chất lượng dịch vụ cảm nhận theo Parasuraman và cộng sự [185], [183].

1.1.3.2. Chất lượng dịch vụ thuế: Có nhiều quan điểm liên quan đến chất lượng dịch vụ thuế (ví dụ: Gangl và cộng sự [105]; Muhammad và Saad [156]; Çetin Gerger [88]; Prabha và cộng sự [188]; Mustapha và Obid [160]; Mustapha và Obid [161]; Torgler [205]). Nghiên cứu kế thừa và phát triển quan điểm chất lượng dịch vụ thuế của Mustapha và Obid [160] cho rằng chất lượng dịch vụ thuế được xem như là sự sẵn sàng về dịch vụ và cơ sở vật chất của hệ thống QLT dành cho NNT và nghiên cứu của Muhammad và Saad [156] cho rằng chất lượng dịch vụ thuế là sự khác biệt giữa kỳ vọng và cảm nhận của NNT. OECD [177] cho rằng dịch vụ thuế của CQT cần gia tăng nhằm giảm thiểu vướng mắc của NNT. *Chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế cũng giống như các dịch vụ công khác của các tổ chức khu vực công.* Anita và cộng sự [64] xem xét dịch vụ công của CQT dưới góc nhìn của 5 khoảng cách đo lường [185, 186] về dịch vụ thuế cảm nhận và kỳ vọng. Có năm khía cạnh đánh giá chất lượng dịch vụ bao gồm (1) cơ sở vật chất, (2) sự đồng cảm, (3) sự đáp ứng, (4) độ tin cậy và (5) sự đảm bảo của Savitri [195] đưa ra phù hợp với mô hình nghiên cứu của Parasuraman và cộng sự [186].

1.1.4. Tuân thủ thuế

1.1.4.1. Khái niệm tuân thủ thuế

Tuân thủ thuế là một vấn đề lớn cần quan tâm đối với nhiều CQT và việc thuyết phục NNT tuân thủ thuế. Theo nghĩa rộng, Song và Yarbrough [198] cho rằng do khía cạnh đáng chú ý là hoạt động của hệ thống thuế và chủ yếu dựa trên tự đánh giá và tuân thủ tự nguyện, nên tuân thủ thuế như khả năng và sự sẵn sàng tuân thủ chính sách pháp luật thuế của NNT được xác định bởi đạo đức, môi trường pháp lý và các yếu tố tình huống khác tại một thời điểm và địa điểm cụ thể. Andreoni và cộng sự [63] cho rằng việc tuân thủ thuế phải được xác định là NNT có sẵn sàng tuân theo luật thuế để đạt được trạng thái cân bằng kinh tế của một quốc gia. Kirchler [136] đưa ra định nghĩa đơn giản hơn trong đó tuân thủ thuế được định nghĩa là thuật ngữ trung lập nhất để mô tả NNT sẵn sàng nộp số thuế của họ. OECD [167] cho rằng sự tuân thủ thuế là sự hoạt động thực thi

chính sách thuế dựa trên 4 trụ cột tuân thủ thuế bao gồm đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo nghĩa vụ thuế. Hành vi tuân thủ thuế là sự chấp hành nghĩa vụ thuế một cách đầy đủ, tự nguyện và đúng thời gian [38], chấp hành đầy đủ nghĩa vụ về thuế theo đúng luật định, bao gồm các hoạt động đăng ký thuế, kê khai thuế, tính thuế và nộp thuế [20]. Nghiên cứu khác về hành vi tuân thủ của NNT cho rằng chuẩn mực cá nhân có tác động mạnh đến tuân thủ thuế, từ đó làm gia tăng dự định tuân thủ thuế [31], cũng như chính sách thuế cũng có ảnh hưởng đến tuân thủ thuế [4]. Điều này phù hợp với quy định của Luật Quản lý thuế theo cơ chế tự khai, tự tính, tự chịu trách nhiệm đúng số thuế phải nộp và nộp thuế đúng hạn.

Theo OECD [167], tuân thủ thuế của NNT đặt ra yêu cầu NNT thực hiện nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật, đặc biệt: (1) Đăng ký đúng hạn trên hệ thống; (2) Kê khai kịp thời các thông tin cần thiết; (3) Báo cáo đầy đủ chính xác nghĩa vụ thuế; và (4) Nộp thuế đầy đủ đúng hạn. Bốn yếu tố này thường được xem là bốn trụ cột tuân thủ thuế. Do đó, CQT cần xây dựng và áp dụng các chiến lược tuân thủ được thiết kế để khuyến khích mức độ tuân thủ tự nguyện cao đối với mỗi nghĩa vụ thuế trụ cột.

1.1.4.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa

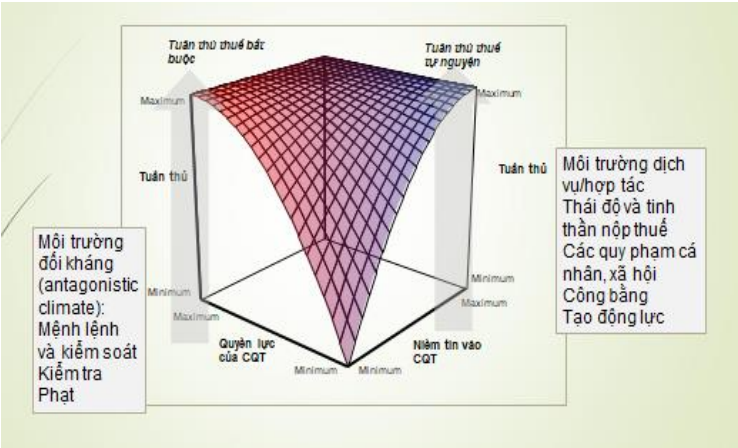
Bảng 1.1. Các nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế

Tác giả	Nhóm yếu tố vĩ mô			Nhóm yếu tố vi mô		Yếu tố liên quan CQT - Chất lượng dịch vụ thuế điện tử	Nhóm yếu tố về NNT		
	Yếu tố kinh tế	Yếu tố pháp luật và chính sách về thuế	Yếu tố xã hội	Yếu tố kinh doanh và đặc điểm ngành	Yếu tố tâm lý		Kiến thức thuế	Niềm tin thuế	Sự hài lòng
Tran-Nam và cộng sự [206]	X								
Azmi và cộng sự [75]	X								
Evans và cộng sự [99]	X								
OECD [172]	X							X	
aahPhạm Xuân Hòa [23]	X	X							
Saad [195]		X							
Atawodi và Ojeka [65]		X							
Hartner và cộng sự [114]			X						
Saad [194]			X						
Saad [195]			X						
Nzioki và Peter [165]				X					
Okoye và cộng sự [178]				X					
Adegboye và cộng sự [58]				X					
Jayawardane [133]					X				
Lozza và cộng sự [147]					X				
Ajzen [59]					X				
Cummings và cộng sự [92]					X				

Tác giả	Nhóm yếu tố vĩ mô			Nhóm yếu tố vi mô		Yếu tố liên quan CQT - Chất lượng dịch vụ thuế điện tử	Nhóm yếu tố về NNT		
	Yếu tố kinh tế	Yếu tố pháp luật và chính sách về thuế	Yếu tố xã hội	Yếu tố kinh doanh và đặc điểm ngành	Yếu tố tâm lý		Kiến thức thuế	Niềm tin thuế	Sự hài lòng
Wenzel [213]								X	
Tan và cộng sự [204]								X	
Bornman [81]								X	
Alm và cộng sự [61]								X	
Lederman [143]								X	
Webley [212]								X	
Ritsatos [191]								X	
Gangl và cộng sự [105]						X			
Musimenta và cộng sự [158]							X		
Saad [195]							X		
Harris [113]							X		
Oladipupo và Obazee [179]							X		
Savitri [196]							X		X
Anita và cộng sự [64]									X
Rusdi và cộng sự [193]									X
aahLèng Minh Hoàng [20]		X							
Supadmi [203]									
Palil [181]							X		

Nguồn: Tổng hợp của tác giả, 2018 – 2020

1.1.5. Lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt



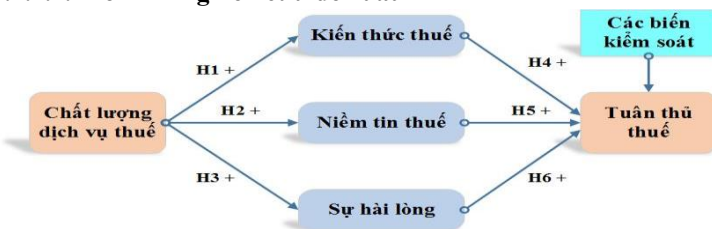
Nguồn: Kirchler và cộng sự [137]

Hình 1.1. Mô hình Khung sườn dốc trơn trượt trong tuân thủ thuế

Lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt bao gồm quyền lực và niềm tin là mô hình dựa trên lý thuyết tội phạm của Becker [79]. Quyết định nộp thuế được xem xét và quyết định dựa trên tính hợp lý. NNT quyết định tuân thủ nếu NNT không muốn bị nộp tiền trốn thuế khi có thể bị kiểm tra và bị xử phạt. Quan điểm hợp lý về hành vi này của NNT đã được khen ngợi nhưng cũng bị chỉ trích vì bỏ qua các yếu tố như công bằng và tiêu chuẩn xã hội, đạo đức thuế và mối quan hệ giữa NNT và CQT [136]. Khung sườn dốc trơn trượt được bắt đầu với các giả định kinh tế về tuân thủ thuế và tích hợp các quan điểm tâm lý và xã hội học về sự hợp tác của NNT. Hình 1.1 chỉ rõ mô hình Khung sườn dốc trơn trượt trong tuân thủ thuế của Kirchler và cộng sự [137]. Một khi tuân thủ thuế gắn với quyền lực của CQT thì môi trường đối kháng (antagonistic climate), mệnh lệnh và kiểm soát, kiểm tra, xử phạt có xu hướng gia tăng gắn với tuân thủ thuế bắt buộc, trong lúc tuân thủ thuế gắn với niềm tin thuế thì môi trường dịch vụ/hợp tác, thái độ và đạo đức thuế, quy phạm cá nhân và xã hội, công bằng, tạo động lực có xu hướng phát triển gắn với tuân thủ thuế tự nguyện.

1.2.2. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

1.2.2.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Đề xuất của tác giả, 2019

Hình 1.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

1.2.2.2. Giả thuyết nghiên cứu

H1: Chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng tích cực đến kiến thức thuế

H2: Chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng tích cực đến niềm tin thuế

H3: Chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng

H4: Kiến thức thuế có ảnh hưởng tích cực đến tuân thủ thuế

H5: Niềm tin thuế có ảnh hưởng tích cực đến sự tuân thủ thuế

H6: Sự hài lòng có ảnh hưởng tích cực đến sự tuân thủ thuế

CHƯƠNG 2: ĐẶC ĐIỂM ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Thiết kế quy trình nghiên cứu:

2.2.2. Xây dựng thang đo

2.2.3. Phương pháp nghiên cứu

2.2.3.1. Thu thập dữ liệu, thiết kế bảng hỏi, cỡ mẫu, cơ cấu mẫu

* Thu thập dữ liệu

Dữ liệu thứ cấp: liên quan đến vấn đề QLT đối với DNNVV từ năm 2017 - 2019

Dữ liệu sơ cấp: Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua sự kết hợp của thảo luận nhóm (focus group) và khảo sát (survey).

* **Thiết kế bảng hỏi:** Bảng hỏi được thiết kế để thu thập thông tin của chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của DNNVV, là công cụ được sử dụng trong các nghiên cứu chất lượng dịch vụ thuế [56, 186, 187, 214, 218]; kiến thức thuế [157], niềm tin thuế [150], sự hài lòng [146] và tuân thủ thuế [193]. Bảng hỏi trình bày trong 4 trang A4 gồm:

Phần 1. Thông tin chung về dịch vụ thuế với câu trả lời được thiết kế sẵn (câu hỏi đóng), DNNVV lựa chọn và đánh dấu vào ô thích hợp bao gồm năm thông tin số lượng DNNVV đã sử dụng dịch vụ thuế của CQT hay chưa? Nếu đã sử dụng thì sử dụng hình thức nào và nội dung gì và bao nhiêu lượt đề xuất hỗ trợ?

Phần 2. Thông tin đánh giá chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của DNNVV gồm: *Câu 1*, đánh giá của DNNVV về chất lượng dịch vụ thuế với 18 nhận định được chia thành 5 nhóm; *Câu 2*, đánh giá sự hài lòng của DNNVV qua 6 nội dung; *câu 3*, đánh giá kiến thức thuế của DNNVV qua 05 nội dung; *câu 4*, đánh giá niềm tin thuế của DNNVV qua 09 nội dung; *câu 5*, đánh giá tuân thủ thuế của DNNVV qua 04 nhận định. Để DNNVV có thể đánh giá chi tiết về các nội dung trong bảng hỏi, luận án sử dụng thang đo Likert 7 điểm cho các nội dung đánh giá của *câu 1* đến *câu 5* với 1 - Hoàn toàn không đồng ý đến 7 - Hoàn toàn đồng ý, ngoại trừ câu 3 với 1 - Không có kiến thức đến 7 - có kiến thức đầy đủ. Luận án kế thừa có điều chỉnh thang đo của Parasuraman và cộng sự [186], Parasuraman và cộng sự [187], Wijesekera và Fernando [214], aaWorld Bank và cộng sự [56] và bổ sung thang đo qua kết quả nghiên cứu định tính đối với thang đo chất lượng dịch vụ thuế; thang đo kiến thức thuế của Mukhlis và cộng sự [157]; niềm tin thuế của Loureiro và cộng sự [146]; sự hài lòng của Loureiro và cộng sự [146] và tuân thủ thuế của Rusdi và cộng sự [193]. Cuối cùng, câu hỏi đóng kèm theo câu hỏi mở (*câu 6*) được thiết kế nhằm thu thập thông tin về những đề xuất của DNNVV đối với dịch vụ thuế của CQT và nâng cao tuân thủ thuế của DNNVV tại tỉnh TT Huế.

Phần 3. Thu thập thông tin về đặc điểm DNNVV tham gia khảo sát như năm thành lập, loại hình doanh nghiệp, lĩnh vực hoạt động, vốn, số lao động, doanh thu, chức vụ người trả lời.

*** Cỡ mẫu khảo sát nghiên cứu chính thức được xác định như sau:**

Để đảm bảo độ tin cậy của thông tin thu được mẫu điều tra được chọn mẫu xác suất với kỹ thuật phân tầng với công thức tổng quát của Krejcie và Morgan [138] với tổng thể gồm 4.624 DNNVV, cỡ mẫu được xác định là 355 DN. Cụ thể cách tính cỡ mẫu như sau:

$$n = \frac{(X^2 * N * P * (1 - P))}{(d^2 * (N - 1) + X^2 * P * (1 - P))}$$

n : Kích cỡ mẫu nghiên cứu

N: Số lượng doanh nghiệp là 4.624 DNNVV

X²: Giá trị bảng bình phương cho 1 bậc tự do ở mức độ tin cậy mong muốn là 95,0% (hệ số tin cậy) với X là 1,96

d : Phạm vi sai số chọn mẫu không vượt 5% (= 0,05)

P : Tỷ lệ DNNVV (được giả định là 0,5 là tỷ lệ này sẽ đưa ra tối đa kích cỡ mẫu).

Dựa vào công thức tổng quát được tính toán:

$$n = (1,96^2 \times 4624 \times 0,05 \times (1 - 0,05)) \div (0,05^2 (4624 - 1) + 1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5))$$

$$n = 355$$

Tuy nhiên, để đảm bảo việc lấy mẫu đáp ứng về mặt quy mô, nghiên cứu đã tiến hành khảo sát 450 DN.

*** Chọn mẫu nghiên cứu:** Để đảm bảo tính đại diện cho tổng thể, nghiên cứu xem xét việc lấy mẫu xác suất với kỹ thuật phân tầng theo tỷ lệ mẫu căn cứ vào các thuộc tính: quy mô, ngành nghề, loại hình doanh nghiệp, địa bàn hoạt động của DNNVV. Kết quả khảo sát thu về 362 phiếu khảo sát hợp lệ để đưa vào phân tích.

*** Phương pháp làm sạch dữ liệu:**

2.2.3.2. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu

*** Dữ liệu thứ cấp**

Phương pháp so sánh

*** Dữ liệu sơ cấp:** Nghiên cứu vận dụng phần mềm SPSS 26.0 để hỗ trợ việc phân tích dữ liệu:

- Phân tích thống kê mô tả
- Đánh giá độ tin cậy thang đo
- Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis – EFA)
- Phân tích nhân tố khẳng định (Confirmation Factor Analysis – CFA)
- * Kiểm định giả thuyết nghiên cứu**
- Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling)

CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Tình hình cung cấp dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

3.2. Kết quả phỏng vấn các bên liên quan

Luận án tiến hành nghiên cứu định tính thông qua thảo luận nhóm với ba nhóm chuyên gia bao gồm: nhóm DNNVV; nhóm cán bộ thuế và nhóm học thuật. Kết quả nghiên cứu nghiên cứu định tính cho thấy DN cảm nhận về chất lượng dịch vụ thuế của CQT hiện này như thế nào và những vấn đề cần nâng cao hơn để đáp ứng yêu cầu của DN. Xem xét dịch vụ thuế thông qua chất lượng dịch vụ thuế với 5 nhân tố khả năng đáp ứng, sự cảm thông, sự đảm bảo, sự tin cậy và cơ sở vật chất qua nghiên cứu định tính cho thấy cụ thể một số vấn đề nổi cộm cần được CQT quan tâm như sau:

3.2.1. Phân đoạn dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa

Thông tin dịch vụ thuế của CQT cung cấp cho DNNVV chưa đầy đủ và chưa thường xuyên khi CQT cung cấp dịch vụ, các công cụ hỗ trợ khác. Việc ứng dụng công nghệ để DNNVV dễ tiếp cận với chính sách thuế để tìm hiểu và thực hiện chưa được chú trọng đến DNNVV. Kế toán DN cho biết *“CQT thường xuyên cập nhật chính sách thuế mới lên website ngành thuế”*, tuy nhiên *“chưa phân đoạn theo từng loại hình doanh nghiệp”*. Giám đốc một DN cho rằng *“dịch vụ của cơ quan thuế chưa tác động đến DN, đơn vị chưa hề được tập huấn và đối thoại”*, có thể *“doanh nghiệp nhỏ nên CQT ít quan tâm hỗ trợ”*, điều này được cán bộ thuế giải thích: *“thường các buổi tập huấn, đối thoại được mời theo danh sách đề xuất của các phòng thanh tra kiểm tra, việc xây dựng hệ thống dữ liệu chưa được nên vẫn có tình trạng có DN chưa tập huấn, hay đối thoại”*.

3.2.2. Sự đáp ứng của dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa

Xem xét dịch vụ thuế thông qua chất lượng dịch vụ thuế với 5 nhân tố khả năng đáp ứng, sự cảm thông, sự đảm bảo, sự tin cậy và cơ sở vật chất qua nghiên cứu định tính cho thấy cụ thể như sau: Về khả năng đáp ứng, một số DN cho rằng: *“Dịch vụ của CQT chưa có kênh thông tin hỗ trợ trực tuyến hay thông tin hỗ trợ chưa liên quan trực tiếp đến tuân thủ thuế của DN để tạo thuận lợi cho DN điều chỉnh sai sót kịp thời”* hay trong quá trình *“kê khai thuế điện tử”*, đơn vị gặp khó khăn trong *“đường truyền không đảm bảo, phải gọi lại nhiều lần, đặc biệt vào thời hạn cuối nộp tờ khai”*, CQT *“chưa có kênh thông tin tìm kiếm”* hay *“chưa có dịch vụ tra cứu nợ thuế”*.

3.2.3. Sự đảm bảo của dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa

Đối với sự đảm bảo, DN cho biết việc *“trả lời chính sách thuế của cán bộ thuế chưa thống nhất ở các bộ phận trong cơ quan thuế”* nên để chắc chắn *“doanh nghiệp thường gọi văn bản để có dấu của cơ quan thuế cho chắc chắn”*, hay *“phối hợp hạch toán số thuế đã nộp ở kho bạc, ngân hàng và cơ quan thuế chưa đồng bộ”* nên *“gây khó khăn cho doanh nghiệp”*. Về cơ sở vật chất, *“cơ quan thuế ứng dụng nhiều phần mềm hỗ trợ kê khai thuế”* cũng như *“xây dựng trang thuế điện tử để hỗ trợ doanh nghiệp kê khai thuế nhanh chóng”*.

3.2.4. Sự chuyên nghiệp của dịch vụ thuế

Bên cạnh đó sự chuyên nghiệp của CQT trong cung cấp dịch vụ thuế được nhiều DN đề cập đến đối với chất lượng dịch vụ thuế thông qua việc “Giải quyết các vướng mắc và thủ tục hành chính thuế nhanh chóng, kịp thời đúng thời hạn cam kết”. Nhiều kế toán DN cho rằng: “Cơ quan thuế cần thể hiện tính chuyên nghiệp qua trang phục và giao tiếp của cán bộ thuế” hay “Cơ quan thuế cần cung cấp thông tin về thuế qua trang thông tin điện tử được thiết kế phù hợp và trực quan sinh động”.

Nội dung giải quyết vướng mắc chưa thống nhất và đồng bộ. Thông tin giải quyết vướng mắc của DNNVV không đồng nhất do trình độ chuyên môn nghiệp vụ của công chức thuế không đồng đều, chính sách thuế phức tạp nên có nhiều cách hiểu khác nhau trong cùng một vấn đề.

3.2.5. Nguồn lực của dịch vụ thuế

Quy trình TTHT NNT nói chung và DNNVV nói riêng đề cập đến đối tượng điều chỉnh là bộ phận TTHT và một số bộ phận khác. Tuy nhiên việc phân định chức năng nhiệm vụ từng bộ phận tham gia vào quy trình không rõ ràng và phù hợp. Bộ phận TTHT thực hiện tuyên truyền chính sách thuế đối với DNNVV, đồng thời hỗ trợ loại hình DN này tìm kiếm, thực hiện chính sách thông qua các dịch vụ công của CQT. Các bộ phận chuyên môn hiện nay tham gia vào quy trình khi phát sinh tình huống thực tế ở các địa phương như bộ phận kê khai thuế giải quyết hướng dẫn hồ sơ kê khai hay bộ phận tin học xử lý các vướng mắc về phần mềm, lỗi ứng dụng về kỹ thuật tin học nhưng ở một số địa phương lại giao khoán việc này cho bộ phận TTHT nên vẫn còn là điều bất cập cần sửa đổi quy trình để phân công trách nhiệm rõ ràng hơn.

3.3. Khảo sát về đặc điểm dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa ở địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

3.3.1. Mô tả mẫu nghiên cứu

Bảng 3.1. Đặc điểm mẫu khảo sát doanh nghiệp nhỏ và vừa

Đơn vị tính: Doanh nghiệp		
Chỉ tiêu	Tổng số	Tỷ lệ %
Loại hình doanh nghiệp		
Công ty trách nhiệm hữu hạn	238	65,7
Công ty cổ phần	68	18,8
Doanh nghiệp tư nhân	49	13,5
Công ty hợp danh	2	0,6
Không có thông tin	5	1,4
Lĩnh vực hoạt động chủ yếu		
Thương mại/Dịch vụ	178	49,2
Xây dựng	91	25,1
Khác	33	9,1
Công nghiệp/Chế tạo	19	5,2
Nông nghiệp/lâm nghiệp/thủy sản	19	5,2
Khai khoáng	4	1,1
Không có thông tin	18	5,0
Thời gian thành lập		
Dưới 1 năm	38	10,5

Từ 1 đến 5 năm	108	29,8
Từ 5 đến 10 năm	93	25,7
Trên 10 năm	123	34,0
Vốn hoạt động		
Dưới 3 tỷ	184	50,8
Từ 3 đến 20 tỷ	130	35,9
Từ 20 đến 50 tỷ	26	7,2
Từ 50 trở lên	22	6,1
Số lượng lao động		
Dưới 10 người	185	51,1
Từ 10 đến 50 người	109	30,1
Từ 50 đến 100 người	35	9,7
Từ 100 người trở lên	21	5,8
Doanh thu		
Dưới 1 tỷ	101	27,9
Từ 1 đến 3 tỷ	82	22,7
Từ 3 đến 10 tỷ	92	25,4
Từ 10 đến 50 tỷ	59	16,3
Từ 50 đến 100 tỷ	12	3,3
Từ 100 tỷ trở lên	16	4,4
Là Hội viên của Hội/Hiệp hội DN	47	13
Chức vụ người trả lời		
Giám đốc/Phó Giám đốc	73	20,2
CEO/Giám đốc tài chính	7	1,9
Kế toán trưởng/kế toán/kế toán thuế	253	69,9
Khác	29	8,0
Tổng cộng	362	100,0

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

3.4. Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu

3.4.1. Kiểm định thang đo trong mô hình nghiên cứu

3.4.1.1. Phân tích nhân tố khám phá

Thang đo tuân thủ thuế và dịch vụ thuế của DNNVV được kế thừa và phát triển cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu, do đó thực hiện phân tích nhân tố khám phá EFA nhằm xác định lại các thành phần/nhân tố và biến đo lường trong mô hình nghiên cứu. EFA được thực hiện riêng cho thang đo tuân thủ thuế và thang đo dịch vụ thuế của DNNVV.

* **Thang đo chất lượng dịch vụ thuế:** Nghiên cứu tiến hành phân tích nhân tố và đã trích được 2 nhóm nhân tố khám phá EFA cho nhóm biến độc lập gồm 05 biến bao gồm sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông, sự tin cậy, cơ sở vật chất và đã rút trích được 2 nhóm nhân tố ảnh hưởng đo lường chất lượng dịch vụ thuế. Kết quả cho thấy 18 biến quan sát ban đầu chỉ còn 13 biến quan sát với phương sai trích (Average Variance Extracted) là 68,111% lớn hơn 50% đạt yêu cầu (Bảng 3.2).

Đánh giá cho thấy EFA đã đạt mức đủ để thực hiện với hệ số KMO là 0,94 và kiểm định Bartlett ở mức ý nghĩa ($p < 0,001$). Kết quả EFA nhận diện cấu trúc 2 nhân tố và kết quả lược đồ scree-plot cũng ủng hộ giải pháp cấu trúc 2 nhân tố này. Do vậy, cấu

trúc thang đo 2 nhân tố được lựa chọn phân tích thêm trong nghiên cứu chính. Ở giai đoạn này, có 5 biến quan sát bị loại do biến tải trên nhiều yếu tố (cross loading) là 0,5 hay lớn hơn hai nhân tố [161]. Có 13 biến quan sát được chọn bao gồm 5 biến quan sát thuộc nhân tố đầu tiên (được đặt tên là sự đáp ứng) và 8 biến quan sát thuộc nhân tố thứ 2 (được đặt tên là sự chuyên nghiệp). Hai nhân tố này có phương sai 75,8%. Hiện nay, chất lượng dịch vụ thuế yêu cầu gắn với sự cảm thông, tin cậy đáp ứng kịp thời yêu cầu của DNNVV được nhìn nhận là tương đồng với phát hiện mới của nghiên cứu về khả năng đáp ứng và sự chuyên nghiệp. Trong lúc các nghiên cứu áp dụng thang đo 05 thành phần ở nhiều nghiên cứu trước đây ở nước ngoài, tuy nhiên khi xem xét trong bối cảnh Việt Nam chưa có nghiên cứu nào đánh giá về chất lượng dịch vụ thuế. Do đó, phát hiện mới về sự đáp ứng và sự chuyên nghiệp về chất lượng dịch vụ thuế đáp ứng với quá trình phát triển ngành thuế ở Việt Nam theo tuyên ngôn của ngành thuế.

Bảng 3.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA về chất lượng dịch vụ thuế

Hạng mục câu hỏi	Viết tắt	Sự đáp ứng	Sự chuyên nghiệp
Cán bộ thuế luôn sẵn sàng hỗ trợ người nộp thuế	SĐU1	0,75	
Các sự cố liên quan đến hệ thống ứng dụng hỗ trợ của cơ quan thuế thường xuyên được khắc phục kịp thời	SĐU3	0,82	
Quá trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế không bị gián đoạn	SĐU4	0,83	
Các phòng chức năng của cơ quan thuế phối hợp chặt chẽ với nhau	SDB1	0,75	
Cơ quan thuế thường xuyên hợp tác với các đơn vị khác (như ngân hàng, kho bạc) để hướng dẫn và tháo gỡ vướng mắc của doanh nghiệp trong quá trình nộp thuế.	SDB2	0,74	
Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp không phân biệt loại hình và tình trạng doanh nghiệp	SCT1		0,74
Cơ quan thuế cung cấp đúng dịch vụ như đã cam kết	STC1		0,77
Dịch vụ hỗ trợ thuế luôn được cập nhật và cung cấp chính xác	STC2		0,77
Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế theo đúng lịch trình triển khai	STC3		0,77
Thông tin về doanh nghiệp luôn được bảo mật	STC4		0,79
Các thiết bị và công nghệ của cơ quan thuế luôn được nâng cấp	CSVC1		0,73
Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua trang phục và giao tiếp của cán bộ thuế	CSVC2		0,80
Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua thông tin về thuế trên web trực quan sinh động	CSVC3		0,74
Tổng phương sai trích %		68,11	

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

* **Thang đo kiến thức thuế:** Đánh giá cho thấy EFA đã đạt mức đủ để thực hiện với hệ số KMO là 0,892 và kiểm định Bartlett ở mức ý nghĩa ($p<0,001$). Có 5 biến quan sát được chọn có phương sai trích là 80,52%.

* **Thang đo niềm tin thuế:** Đánh giá cho thấy EFA đã đạt mức đủ để thực hiện với hệ số KMO là 0,921 và kiểm định Bartlett ở mức ý nghĩa ($p<0,001$). Có 9 biến quan sát được chọn có phương sai trích là 68,919%.

* **Thang đo sự hài lòng:** Đánh giá cho thấy EFA đã đạt mức đủ để thực hiện với hệ số KMO là 0,902 và kiểm định Bartlett ở mức ý nghĩa ($p < 0,001$). Có 6 biến quan sát được chọn có phương sai trích là 80,65% (Bảng 3.10).

* **Thang đo tuân thủ thuế:** Đánh giá cho thấy EFA đã đạt mức đủ để thực hiện với hệ số KMO là 0,788 và kiểm định Bartlett ở mức ý nghĩa ($p < 0,001$). Có 4 biến quan sát được chọn có phương sai trích là 76,966%.

Như vậy sau khi phân tích EFA, mô hình nghiên cứu dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của DNNVV còn 37 biến quan sát, trong đó 13 biến thuộc thang đo chất lượng dịch vụ thuế, 5 biến của kiến thức thuế, 9 biến của niềm tin thuế, 6 biến thuộc thang đo sự hài lòng và 4 biến mô tả tuân thủ thuế của DNNVV. Các thang đo này sẽ được tiếp tục đưa vào phân tích nhân tố khẳng định.

3.4.1.2. Phân tích nhân tố khẳng định

* **Chất lượng dịch vụ thuế:** Thang đo chất lượng dịch vụ thuế hai yếu tố đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA với tất cả các hệ số tải nhân tố đều có ý nghĩa ($p < 0,001$). Cụ thể, tất cả các biến quan sát được tải đáng kể trên các nhân tố đề xuất của chúng và hệ số tải của chúng nằm trong khoảng từ 0,64 đến 0,84. Mô hình đo lường hai nhân tố được đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu (Chi square / df = 3,05; GFI = 0,93; CFI = 0,97; RMSEA = 0,076).

* **Kiến thức Thuế:** Thang đo kiến thức thuế đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA với tất cả các hệ số tải nhân tố đều có ý nghĩa ($p < 0,001$). Cụ thể, tất cả các biến quan sát được tải đáng kể trên các nhân tố đề xuất của chúng và hệ số tải của chúng nằm trong khoảng từ 0,84 đến 0,90. Mô hình đo lường nhân tố được đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu (Chi square / df = 5,65; GFI = 0,994; CFI = 0,998; RMSEA = 0,049).

* **Niềm tin Thuế:** Thang đo niềm tin thuế đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA với tất cả các biến quan sát được tải đáng kể trên các nhân tố đề xuất của chúng và hệ số tải của chúng nằm trong khoảng từ 0,70 đến 0,84. Mô hình đo lường nhân tố được đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu (Chi square / df = 71,16; GFI = 0,96; CFI = 0,98; RMSEA = 0,079).

* **Sự hài lòng:** Thang đo sự hài lòng đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA với tất cả các biến quan sát được tải đáng kể trên các nhân tố đề xuất của chúng và hệ số tải của chúng nằm trong khoảng từ 0,81 đến 0,89. Mô hình đo lường nhân tố được đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu (Chi square / df = 20,995; GFI = 0,98; CFI = 0,993; RMSEA = 0,083).

* **Tuân thủ thuế:** Thang đo tuân thủ thuế đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA với tất cả các biến quan sát được tải đáng kể trên các nhân tố đề xuất của chúng và hệ số tải của chúng nằm trong khoảng từ 0,73 đến 0,91. Mô hình đo lường nhân tố được đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu (Chi square / df = 1,716; GFI = 0,998; CFI = 0,999; RMSEA = 0,045).

3.4.2. Đánh giá sơ bộ thang đo

3.4.2.1. Đánh giá độ tin cậy thang đo bằng kiểm định Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định ở Bảng 3.3 cho thấy thang đo của 6 biến đều có ý nghĩa đo lường tốt khi giá trị Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,7 thỏa mãn tính đồng nhất ổn định bên trong. Cụ thể: giá trị Cronbach's Alpha hai nhân tố sự đáp ứng là (0,94), và sự chuyên nghiệp (0,92); Nhân tố kiến thức thuế (0,939); Nhân tố niềm tin thuế (0,942); Nhân tố sự hài lòng (0,952); Nhân tố tuân thủ thuế (0,895).

Bảng 3.3. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Nhân tố/Biến quan sát	Số hạng mục	Giá trị thang đo
Sự đáp ứng	5	0,94
Sự chuyên nghiệp	8	0,92
Kiến thức thuế	5	0,94
Niềm tin thuế	9	0,94
Sự hài lòng	6	0,95
Tuân thủ thuế	4	0,90

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

3.4.2.2. Kiểm tra giá trị hội tụ

Kết quả kiểm định giá trị hội tụ thông qua hai chỉ số: độ tin cậy tổng hợp (CR) và phương sai trích (AVE) cho thấy tất cả 7 biến đều có chỉ số CR > 0,7 như vậy độ tin cậy tổng hợp của các thang đo đều tốt. Đồng thời các biến này đều có chỉ số phương sai trích lớn hơn 0,5 nên các biến đều đạt độ tin cậy theo chỉ số này. Hai chỉ số này đều cho thấy giá trị hội tụ đều thỏa đáng, do đó các hạng mục có tương quan với những hạng mục khác trong cùng nhân tố, nghĩa là biến tiềm ẩn được giải thích tốt bởi các biến quan sát của nó.

3.4.2.3. Kiểm định giá trị phân biệt

Bảng 3.4. Tương quan bình phương

Nhân tố/Biến quan sát	V1	V2	V3	V4	V5
Chất lượng dịch vụ (V1)	0,943				
Kiến thức thuế (V2)	0,371	0,752			
Niềm tin thuế (V3)	0,746	0,379	0,636		
Sự hài lòng (V4)	0,773	0,311	0,591	0,755	
Tuân thủ thuế (V5)	0,316	0,287	0,308	0,304	0,703

Lưu ý: Số in đậm ở đường chéo là giá trị AVE

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

Giá trị phân biệt (Discriminant validity) đo lường xem một nhân tố có thực sự khác biệt với các nhân tố khác hay không [111]. Nếu giá trị phương sai trích (AVE) của mỗi nhân tố lớn hơn mỗi cấu trúc với các giá trị tương quan bình phương liên quan đến cấu trúc [101]. Các giá trị AVE phải cao hơn giá trị tương quan bình phương để đạt được sự phân biệt giữa các nhân tố [111]. Theo kết quả kiểm định của Bảng 3.4 sau cho thấy giá trị AVE đều cao hơn giá trị tương quan bình phương, vì vậy các nhân tố đều có sự khác biệt.

3.4.3. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

3.4.3.1. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

L luận án sử dụng phương pháp phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu được đề xuất trong mô hình nghiên cứu dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế của DNNVV. Thực hiện điều chỉnh một số mối quan hệ khả dĩ giữa các sai số của các biến quan sát (chỉ số MI), chỉ số sự phù hợp của mô hình lý thuyết (Model fit) từ phân tích SEM như sau: Chi square/df = 2,049 < 3, CFI = 0,938, TLI = 0,932, IFI = 0,938 ($\geq 0,9$), GFI = 0,853 = 0,9 (có thể chấp nhận được) và RMSEA = 0,054 < 0,08). Kết quả này cho thấy mô hình lý thuyết tương thích với dữ liệu thị trường.

Kết quả ước lượng hệ số hồi quy chuẩn hóa về các mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu đều có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) (Bảng 3.5), do đó các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5 và H6 được chấp nhận.

Bảng 3.5. Kiểm định giả thuyết của mô hình nghiên cứu

	Giả thuyết	Hệ số chuẩn hóa	SE	CR	P value	Kết luận
H3	Chất lượng dịch vụ thuế $\rightarrow$ Sự hài lòng	0,883	0,062	13,983	***	Chấp nhận H3
H2	Chất lượng dịch vụ thuế $\rightarrow$ Niềm tin thuế	0,875	0,062	13,755	***	Chấp nhận H2
H1	Chất lượng dịch vụ thuế $\rightarrow$ Kiến thức thuế	0,631	0,062	10,671	***	Chấp nhận H1
H5	Niềm tin thuế $\rightarrow$ Tuân thủ thuế	0,230	0,075	2,863	0,004	Chấp nhận H5
H4	Kiến thức thuế $\rightarrow$ Tuân thủ thuế	0,279	0,050	4,846	***	Chấp nhận H4
H6	Sự hài lòng $\rightarrow$ Tuân thủ thuế	0,224	0,074	2,792	0,005	Chấp nhận H6

Gihi chú: *** $p < 0,001$

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Các giả thuyết kiểm tra ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế đều được ủng hộ bằng dữ liệu thực nghiệm, thể hiện:

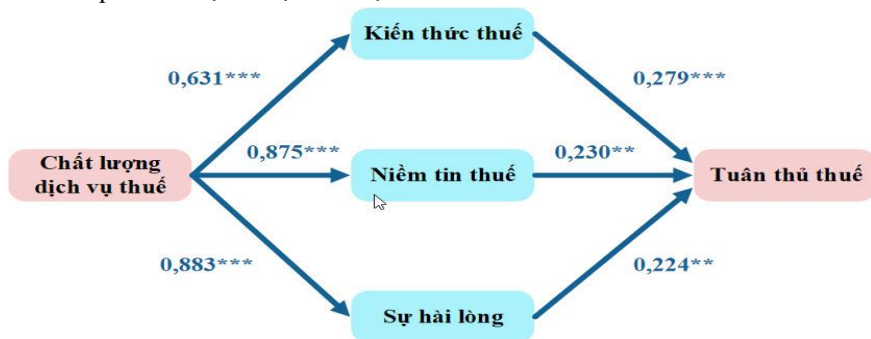
Giả thuyết nghiên cứu H1: Chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng tích cực đến kiến thức thuế của DNNVV được xác định việc cung cấp dịch vụ thuế chuyên nghiệp đáp ứng yêu cầu của DNNVV có ảnh hưởng cùng chiều và tích cực đến kiến thức thuế của DNNVV thông qua nâng cao hiểu biết về chính sách pháp luật thuế, cách kê khai, nộp thuế, báo cáo thuế hay đăng ký bổ sung thông tin thuế.

Giả thuyết nghiên cứu H2: Chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng tích cực đến niềm tin của DNNVV vào CQT được xác định việc cung cấp dịch vụ thuế chuyên nghiệp đáp ứng yêu cầu của DNNVV có ảnh hưởng cùng chiều và tích cực đến niềm tin thuế của DNNVV, do đó thông qua nâng cao chất lượng dịch vụ thuế nhằm gia tăng niềm tin của DNNVV đối với CQT.

Giả thuyết nghiên cứu H3: Chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của DNNVV được xác định việc cung cấp dịch vụ thuế chuyên nghiệp đáp ứng yêu cầu của DNNVV có ảnh hưởng cùng chiều và tích cực đến sự hài lòng của DNNVV thông qua nâng cao chất lượng dịch vụ thuế nhằm gia tăng sự hài lòng của DNNVV.

Giả thuyết nghiên cứu H4: Kiến thức thuế của DNNVV có ảnh hưởng tích cực đến tuân thủ thuế của DNNVV được xác định việc DNNVV càng có nhiều kiến thức thuế như chính sách pháp luật thuế, cách kê khai, nộp thuế, báo cáo thuế hay đăng ký bổ sung thông tin thuế sẽ dễ dàng gia tăng tuân thủ thuế, do đó kiến thức thuế của DNNVV có ảnh hưởng cùng chiều và tích cực đến tuân thủ thuế của DNNVV.

Kết quả kiểm định được thể hiện ở Hình 3.1 như sau:



Ghi chú: * p-value < 0,05; ** p-value < 0,01, *** p-value < 0,001.

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Hình 3.1. Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính SEM cho mô hình nghiên cứu

Giả thuyết nghiên cứu H5: Niềm tin của DNNVV vào cơ quan thuế có ảnh hưởng tích cực đến sự tuân thủ thuế của DNNVV được xác định việc niềm tin của DNNVV có ảnh hưởng cùng chiều và tích cực đến tuân thủ thuế của DNNVV khi dễ dàng chia sẻ vướng mắc với cán bộ thuế hay DNNVV cho rằng cán bộ thuế đáng tin cậy thì DNNVV dễ dàng tuân thủ thuế thông qua các hướng dẫn của cán bộ thuế.

Giả thuyết nghiên cứu H6: Sự hài lòng của DNNVV vào cơ quan thuế có ảnh hưởng tích cực đến sự tuân thủ thuế của DNNVV được xác định việc DNNVV hài lòng với cung cấp dịch vụ thuế của CQT có ảnh hưởng cùng chiều và tích cực đến tuân thủ thuế thông qua việc dịch vụ thuế đáp ứng yêu cầu của DNNVV hay DNNVV có trải nghiệm tích cực về dịch vụ thuế làm gia tăng tuân thủ thuế của DNNVV.

Các biến kiểm soát: Thời gian thành lập, Loại hình doanh nghiệp, Lĩnh vực hoạt động và Vốn hoạt động đối với chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế cho thấy không có tác động trực tiếp và gián tiếp tuân thủ thuế, vì vậy các biến kiểm soát không được chấp nhận. Điều này cũng giải thích trên thực tiễn QLT hiện nay việc cung cấp dịch vụ thuế và kiểm soát tuân thủ thuế không dựa trên những yếu tố này.

3.4.3.2. Kiểm định độ tin cậy các hệ số ước lượng trong mô hình nghiên cứu

Để kiểm định độ tin cậy của các hệ số ước lượng trong mô hình nghiên cứu, luận án sử dụng phương pháp kiểm định Bootstrap bằng cách lấy mẫu lặp lại có thay thế từ mẫu ban đầu (lấy mẫu hoàn lại) với $N=2000$. Kết quả thể hiện ở Bảng 3.6.

Giá trị tới hạn (C.R - Critical Ratios) của 05 mối quan hệ của các thành phần/nhân tố trong mô hình nghiên cứu đều lớn hơn 1,96 (do 1,96 là giá trị của phân phối chuẩn ở

mức 0,975, nghĩa là 2,5% một phía, hai phía sẽ là 5%), chứng tỏ độ lệch rất nhỏ. Như vậy trong thực tế ước lượng mẫu nghiên cứu có thể suy rộng cho tổng thể, từ đó ta có thể kết luận ước lượng mối quan hệ giữa các thành phần trong mô hình nghiên cứu từ kết quả phân tích SEM là đáng tin cậy.

Bảng 3.6. Kết quả kiểm định Bootstrap mô hình nghiên cứu

	Quan hệ	Ước lượng β	C.R	P-Value
H3	Chất lượng dịch vụ thuế $\rightarrow$ Sự hài lòng	0,883	13,983	***
H2	Chất lượng dịch vụ thuế $\rightarrow$ Niềm tin thuế	0,875	13,755	***
H1	Chất lượng dịch vụ thuế $\rightarrow$ Kiến thức thuế	0,631	10,671	***
H5	Niềm tin thuế $\rightarrow$ Tuân thủ thuế	0,230	2,857	**
H4	Kiến thức thuế $\rightarrow$ Tuân thủ thuế	0,279	4,849	**
H6	Sự hài lòng $\rightarrow$ Tuân thủ thuế	0,224	2,806	**

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Ghi chú: * p-value < 0,05; ** p-value < 0,01, *** p-value < 0,001

3.4.3.3. Kết quả kiểm định sự ảnh hưởng trực tiếp, gián tiếp và tổng tác động của các yếu tố đến tuân thủ thuế

Bảng 3.7 thể hiện kết quả kiểm định các giả thuyết về các yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế. Kết quả kiểm định ý nghĩa các mối quan hệ trong mô hình thu được các giá trị P đều bé hơn 0,05 nên có thể kết luận rằng các mối quan hệ này đều có ý nghĩa về mặt thống kê. Để đánh giá các tác động trực tiếp, gián tiếp và tổng tác động của các biến độc lập đến biến phụ thuộc, phương pháp lấy mẫu (bootstrap) với 2.000 mẫu (bootstrap samples) và độ tin cậy điều chỉnh sai lệch (bias-corrected confidence interval) được sử dụng với mức tin cậy 95% để ước tính giá trị P.

Kết quả cho thấy chất lượng dịch vụ thuế có mối quan hệ tác động gián tiếp đến biến tuân thủ thuế thông qua các biến: Kiến thức thuế; Niềm tin thuế và Sự hài lòng với hệ số tác động $\beta = 0,574$, $P < 0,01$.

Bảng 3.7. Kết quả tác động trực tiếp, gián tiếp của các yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế

Biến độc lập	Tuân thủ thuế		
	Tác động trực tiếp β	Tác động gián tiếp β	Tổng tác động
Chất lượng dịch vụ thuế	-	0,574**	0,574**
Sự hài lòng	0,224**	-	0,224**
Kiến thức thuế	0,279**	-	0,279**
Niềm tin thuế	0,230**	-	0,230**
Biến kiểm soát			
Thời gian thành lập	0,075 ^{ns}	-	0,075 ^{ns}
Loại hình doanh nghiệp	-0,063 ^{ns}	-	-0,063 ^{ns}
Lĩnh vực hoạt động	0,053 ^{ns}	-	0,053 ^{ns}
Vốn hoạt động	0,026 ^{ns}	-	0,026 ^{ns}

Lưu ý: * p-value < 0,05; ** p-value < 0,01; ns: mối quan hệ không ý nghĩa với p-value > 0,05.

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Thực hiện luận án “*Nghiên cứu về dịch vụ hỗ trợ thuế và sự tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế*” đã rút ra một số kết luận sau:

Thứ nhất: Luận án cho thấy rằng những nghiên cứu về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế trong và ngoài nước hiện nay chủ yếu nghiên cứu ở đối tượng người nộp thuế cá nhân hơn là người nộp thuế tổ chức, hay chủ yếu tập trung ở một số vấn đề ảnh hưởng tuân thủ thuế nói chung chưa đi sâu vào mối quan hệ ảnh hưởng giữa chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế, trong lúc đó đây là một vấn đề hết sức quan trọng và cần phải dựa trên mô hình lý thuyết phù hợp. Trước đây chưa có nghiên cứu đồng thời giữa chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế. Do đó, mô hình nghiên cứu của luận án là đóng góp quan trọng về mô hình lý thuyết của chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế thông qua các biến trung gian như kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng.

Thứ hai: Dựa trên cơ sở lý thuyết và phân tích các mô hình cùng phương pháp phân tích dữ liệu thứ cấp và dữ liệu sơ cấp, luận án đã đưa ra những đánh giá về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế. *Kết quả nghiên cứu về mô hình đề xuất* cho thấy chất lượng dịch vụ thuế có mức ảnh hưởng trực tiếp đến kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng, trong lúc đó các yếu tố trung gian này lại có mức ảnh hưởng ý nghĩa đối với tuân thủ thuế. Có thể thấy dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế có mức ảnh hưởng quan trọng gián tiếp đến tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa và chưa có bằng chứng nghiên cứu về mối quan hệ ảnh hưởng trực tiếp giữa dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế.

Thứ ba: Luận án có đóng góp mới khi đã xây dựng được thang đo mới đối với “chất lượng dịch vụ thuế”. Thang đo bao gồm hai nhân tố “Sự đáp ứng” và “Sự chuyên nghiệp” với 13 thuộc tính được cho là hợp lý đối với môi trường DNNVV khi số lượng DN siêu nhỏ chiếm tỷ trọng hầu hết và dịch vụ của CQT ngày càng hướng đến công nghệ 4.0. Thang đo chất lượng dịch vụ thuế thực hiện nghiên cứu cho địa bàn tỉnh TT Huế là thang đo mới được nghiên cứu và đề xuất cho ngành thuế, và thang đo này có một số tính khác biệt so với các ngành dịch vụ khác hiện nay khi dịch vụ thuế của CQT ngày càng được quan tâm và chú trọng. Kết quả nghiên cứu phát hiện 02 thành phần của chất lượng dịch vụ thuế, gồm sự đáp ứng và sự chuyên nghiệp đảm bảo tính tin cậy và độ giá trị cao.

Thứ tư: Điểm mới của Luận án đã đánh giá được tác động gián tiếp của chất lượng dịch vụ thuế đến tuân thủ thuế của các DNNVV thông qua các biến trung gian là kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Các mối quan hệ này đều có ý nghĩa về mặt thống kê và có ảnh hưởng tích cực giữa chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế. Do đó, để nâng cao kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng của DNNVV, chất lượng dịch vụ thuế cần được chú trọng và quan tâm đúng mức thông qua khả năng đáp ứng của dịch vụ thuế đối với DNNVV cũng như dịch vụ thuế phải đảm bảo tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ DNNVV.

2. Kiến nghị

Đề nâng cao dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và gia tăng sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa nhằm tạo thuận lợi cho doanh nghiệp nhỏ và vừa, nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị để triển khai thực hiện các hàm ý đề xuất như sau:

2.1. Đối với Tổng cục Thuế, Bộ Tài Chính

Thứ nhất: Quy trình tuyên truyền hỗ trợ thuế cần được chú trọng và đổi mới phù hợp với thông lệ quốc tế tiếp cận dần đến dịch vụ thuế. Dịch vụ thuế của cơ quan thuế cần hướng đến khả năng đáp ứng và chuyên nghiệp phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp nhỏ và vừa. Đặc biệt, dịch vụ thuế cần phân đoạn theo loại hình doanh nghiệp, theo ngành nghề, theo loại thuế để gia tăng sự hiểu biết của doanh nghiệp nhỏ và vừa về chính sách pháp luật thuế.

Thứ hai: Hiện đại hóa dịch vụ thuế với nhiều kênh dịch vụ gắn với ứng dụng công nghệ 4.0 để gắn với nhu cầu của doanh nghiệp nhỏ và vừa. Dịch vụ thuế cần được phát triển đa dạng các kênh dịch vụ điện tử như qua blog, mạng xã hội, hay email cần được gắn kết với hệ thống thuế điện tử - eTax hiện nay của cơ quan thuế để đảm bảo thuận lợi hơn cho cả cơ quan thuế và doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Thứ ba: Đội ngũ cán bộ thuế cần được thường xuyên đào tạo bồi dưỡng và bổ sung lực lượng để nâng cao chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế.

2.2. Đối với Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế:

Thứ nhất: Cơ quan thuế cần đa dạng hóa các loại hình dịch vụ thuế đến doanh nghiệp nhỏ và vừa với nhiều kênh thông tin truyền thông như tập huấn và đối thoại, cũng như kênh thông tin điện tử qua trang facebook, trang zalo để chuyển tải ngày càng nhiều chính sách pháp luật thuế.

Thứ hai: Thường xuyên khảo sát nhu cầu của doanh nghiệp nhỏ và vừa để cung cấp dịch vụ thuế đáp ứng yêu cầu, bên cạnh đó thường xuyên có những cảnh báo sớm nhằm gia tăng tuân thủ thuế giảm thiểu các sai phạm về thuế dẫn đến xử phạt vi phạm hành chính về thuế vượt quá khả năng thanh toán.

Thứ ba: Xây dựng niềm tin và gia tăng sự hài lòng của doanh nghiệp nhỏ và vừa đối với cơ quan thuế thông qua các chương trình hướng dẫn hỗ trợ. Để gia tăng sự hài lòng của doanh nghiệp nhỏ và vừa đòi hỏi cơ quan thuế cung cấp dịch vụ thuế chất lượng gắn với khả năng đáp ứng và chuyên nghiệp

Thứ tư: Xây dựng chương trình quản lý rủi ro phục vụ doanh nghiệp nhỏ và vừa trong việc đưa ra những cảnh báo sớm để doanh nghiệp nhỏ và vừa điều chỉnh trước khi thanh tra kiểm tra. Cảnh báo sớm gắn với dịch vụ hỗ trợ thuế chủ động từ phía cơ quan thuế sẽ giảm rủi ro về thuế qua công tác điều chỉnh kê khai thuế trước khi thanh tra kiểm tra làm tăng thu ngân sách, giảm nguồn nhân lực thanh tra kiểm tra đối với cơ quan thuế và giảm chi phí về thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Thứ năm: Xây dựng mốc chuẩn trong quản lý thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa theo ngành nghề, loại hình doanh nghiệp hay vốn chủ sở hữu hay tuổi doanh nghiệp và thực hiện công khai để doanh nghiệp nhỏ và vừa đối chiếu so sánh để tuân thủ thuế. Thông qua ngưỡng chuẩn, việc tuân thủ thuế tự nguyện của doanh nghiệp nhỏ và vừa được quan tâm và chú trọng hơn để giảm rủi ro thanh tra kiểm tra của cơ quan thuế.

2.3. Đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa:

Thứ nhất: Doanh nghiệp nhỏ và vừa cần quan tâm đến tìm hiểu chính sách pháp luật thuế liên quan đến nghiệp vụ kinh tế phát sinh của doanh nghiệp mình để giảm rủi

ro về thuế. Thường xuyên tham gia dịch vụ này của cơ quan thuế để nắm các quy định về kê khai, đăng ký, nộp thuế và báo cáo thuế. Chủ động liên hệ cơ quan thuế khi có nhiều vấn đề còn vướng mắc trong quá trình thực thi chính sách pháp luật thuế để giảm rủi ro truy thu, xử phạt vi phạm hành chính thuế.

Thứ hai: Doanh nghiệp nhỏ và vừa cần đầu tư thiết bị công nghệ thông tin tương thích phù hợp với yêu cầu cải cách hiện đại hóa ngành thuế gắn với công nghệ 4.0 để thuận lợi hơn trong quá trình tiếp cận với dịch vụ thuế của cơ quan thuế và tuân thủ thuế. Đầu tư về nhân lực công nghệ thông tin cũng là yêu cầu cần đặt ra đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa để chủ động sao lưu dữ liệu khi sự phát triển của doanh nghiệp đặt ra yêu cầu về bảo mật dữ liệu, xử lý các lỗi liên quan đến tuân thủ thuế.

Thứ ba: Doanh nghiệp nhỏ và vừa cần quan tâm đến nâng cao chất lượng bộ máy kế toán/thuế để gia tăng tuân thủ thuế. Đối với doanh nghiệp có quy mô siêu nhỏ, cần cân nhắc việc thuê dịch vụ đại lý thuế chuyên nghiệp về kế toán và kê khai thuế để giảm chi phí theo quy định của luật quản lý thuế./.

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU KHOA HỌC LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN

*** Công trình đã công bố**

1. Âu Thị Nguyệt Liên, & Hoàng Trọng Hùng. (2018). *Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam*. Hội thảo khoa học quốc tế - Cách mạng công nghiệp 4.0: Cơ hội và thách thức đối với phát triển kinh tế Việt Nam, 1(2018),tr. 515-29.

2. Âu Thị Nguyệt Liên, & Hoàng Trọng Hùng. (2019). *Kinh nghiệm quốc tế trong việc nâng cao tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa và các hàm ý cho Việt Nam*. Hội thảo khoa học quốc tế - Khởi nghiệp và sáng tạo - Cơ hội và thách thức đối với doanh nghiệp Việt Nam, 1(2019),tr. 189-203.

3. Âu Thị Nguyệt Liên, Hoàng Trọng Hùng, & Hồ Thị Hương Lan. (2020). *Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và sự hài lòng của doanh nghiệp: Trường hợp nghiên cứu tại Thừa Thiên Huế*. Hội thảo khoa học quốc tế - Phát triển kinh tế và thương mại Việt Nam trong bối cảnh bảo hộ thương mại, 1(3),tr. 808-21.

4. Âu Thị Nguyệt Liên, Hoàng Trọng Hùng, Hồ Thị Hương Lan & Trần Đức Trí. (2020). *Đánh giá chất lượng dịch vụ thuế: Trường hợp nghiên cứu tại Thừa Thiên Huế*. Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển, 129 (5C),tr.139-51.

5. Âu Thị Nguyệt Liên, Hoàng Trọng Hùng, Nguyễn Đăng Hao & Trần Đức Trí (2021), *Tax Compliance of Small and Medium Enterprises: A Case Study in Thua Thien Hue*. Hue University Journal of Science (HU JOS): Economics and Development, 130 (5B), pp.17-30.

*** Công trình đã nộp và đang chờ kết quả**

6. Âu Thị Nguyệt Liên, Hoàng Trọng Hùng, Hồ Thị Hương Lan (2021), *Tax service quality for enterprises: Development of a valid measurement scale*. Asia-Pacific Journal of Business Administration (bài đang under review vòng 2 và chờ kết quả)

HUE UNIVERSITY
UNIVERSITY OF ECONOMICS

AU THI NGUYET LIEN

**TAX SERVICES AND TAX COMPLIANCE OF SMALL
AND MEDIUM ENTERPRISES IN THUA THIEN HUE
PROVINCE**

Major: Business Administration

Code: 93 40 101

**SUMMARY OF
DOCTORAL DISSERTATION**

Supervisor:

Associate Prof. Dr. HOANG TRONG HUNG

HUE, 2021

The name of postgraduate training institution: University of Economics, Hue University

Supervisor: Associate Prof. Dr. Hoang Trong Hung

Reviewer 1:

.....
.....

Reviewer 2:

.....
.....

Reviewer 3:

.....
.....

The dissertation is going to be defended at the Hue University dissertation committee at:
....., time2021

The dissertation can be found at the library of University of Economics, Hue University,
99 Ho Duc Di street, Hue city, Vietnam.

INTRODUCTION

1. The significance of the research problem

Small and medium enterprises play an important role in economic growth and development [162], [175] and generate a significant proportion of total state budget revenue in most economies [176]. Therefore, many tax authorities devote most of their resources to create a favorable environment, to manage modern simple tax and reduce costs to facilitate these enterprises's development. Enterprises often face several difficulties in implementing tax policies and administration procedures. A large number of enterprises, although are willing to comply, does not have enough information to deal with regulatory procedures [171]. Through annual inspection and examination by tax authorities, it is revealed that small and medium enterprises often violate administrative regulations for the activities of false declaration of tax rates, withholding and paying taxes leading to a very large and increasing amount of tax arrears for administrative penalties and fines for late payment [15], [16], [17]. By the end of 2019, the whole province of Thua Thien Hue had 6,500 enterprises, of which small and medium enterprises contributed to VND 1,094 billion, accounting for 27.32% of the state budget revenue from enterprises (VND 4,004 billion) [10] .

Although the tax authorities in the past years have had many tax support service programs (tax services) to help small and medium enterprises comply with taxes, such as business dialogues, training, support via email, website or text response [10], [11] and conduct satisfaction assessment to improve tax services of tax authorities [55, 56], however the increase in tax compliance of small and medium enterprises is still insufficient. The tax authority's voluntary tax compliance program is still not specific and has not been studied for small and medium enterprises, so the impact on supporting small and medium enterprises in tax compliance is still limited. In addition, there has not been an overall and simultaneous study on tax services, tax service quality and tax compliance. Many questions arise such as: whether tax service quality meets the accessibility of tax information of small and medium enterprises, whether small and medium enterprises are really satisfied with the support services of tax authorities and when tax service quality is improved whether small and medium enterprises will improve their awareness in tax declaration and payment, and thereby enhance their tax compliance behavior.

Theoretically, previous studies have mentioned tax service quality or tax compliance. However, studies on tax service quality mainly focus on individual taxpayers [105] or focus on corporate taxpayers in general and administrative and non-business organizations [37] or tax services associated with compulsory tax compliance [193]. Moreover, research on tax compliance mainly focuses on individual taxpayers [61], [74], while research related to tax compliance of small and medium enterprises is still limited. Among the studies related to tax compliance of small and medium enterprises, the majority of such studies focuses on taxpayer characteristics such as taxpayer's knowledge [179, 195, 196], or tax compliance inspection [115], or the problem of the complexity of tax policy [195], content of tax compliance [182], economic and social factors affecting

tax compliance [148], or the tax planning or tax avoidance [85], on the fairness of the taxpayers [158], the cost of compliance [75]. Studies investigating the relationship between tax service quality and tax compliance of small and medium enterprises are limited, especially in the context of Vietnam.

With the trend of tax reform aimed at building a national government one-stop service counters' mechanism that meets the standards of the Association of Southeast Asian Nations, creating favorable conditions for taxpayers through the taxpayer segmentation and from the above reasons, the topic of dissertation "***Tax services and tax compliance of small and medium enterprises in Thua Thien Hue province***" has profound theoretical and practical significance.

2. Research objectives

2.1. Overall objectives

Research on types of tax services, tax service quality and tax compliance of small and medium enterprises in Thua Thien Hue province, thereby proposing managerial implications for tax authorities and small and medium enterprises to improve tax compliance of small and medium enterprises.

2.2. Specific objectives

- Systematize theoretical and practical issues on tax services, tax service quality and tax compliance, and the relationship between tax service quality and tax compliance of small and medium enterprises.
- Assess the current status of tax services, tax service quality and tax compliance of small and medium enterprises in Thua Thien Hue province.
- Analyze the influence of tax service quality on tax compliance of small and medium enterprises in Thua Thien Hue province.
- Propose managerial implications for tax authorities and for small and medium enterprises to increase tax compliance of small and medium enterprises.

3. Research questions

To achieve the above research objectives, the dissertation aims to answer the three following research questions:

- (i) How could small and medium enterprises access tax services from tax authorities?
- (ii) Has the tax service quality met the requirements of small and medium enterprises? How is the tax compliance of small and medium enterprises in Thua Thien Hue province?
- (iii) How does the tax service quality affect the tax compliance of small and medium enterprises?

4. Research objects and scope

4.1. Research objects

* Research objects: The research objects are the theoretical and practical issues related to tax services, tax service quality, tax compliance and the relationship between tax service quality of tax authorities and tax compliance of small and medium enterprises.

* Survey objects: representatives of small and medium enterprises (business owners/accountants) and tax leaders/officers at the tax offices of Thua Thien Hue province and the General Department of Taxation.

4.2. Research scope

4.2.1. Temporal scope: Secondary data for the study was collected and analyzed for the period of 2017 - 2019. Primary data was collected from August 2019 to December 2019.

4.2.2. Spatial scope: The study was carried out in Thua Thien Hue province.

4.2.3. Content scope

Tax compliance of small and medium enterprises is the requirement to comply with tax law policies through 04 pillars: tax registration, tax declaration, tax payment and tax liability reporting for small and medium enterprises. The factors of tax compliance and tax service quality to improve the tax compliance of small and medium enterprises are considered to be relevant factors for the compliance pyramid of the Organization for Economic Co-operation and Development - OECD [166] attached with 02 service layers for 02 types of compliance behaviors: (1) *those who like to do the right thing but lack information* and (2) *those who like to do the right thing but often fail, need information and support from tax services of tax authorities*. Therefore, the topic does not include: Tax compliance for small and medium enterprises with tax evasion or non-compliance (eg: tax evasion, tax avoidance, transfer pricing); Tax services of tax agents or other organizations include fee-based or non-fee activities that focus only on tax services of tax authorities. This is a public service to support small and medium enterprises towards tax compliance; Small and medium enterprises without tax registration in Thua Thien Hue province; Factors affecting tax compliance for small and medium enterprises are not related to tax service and tax service quality.

5. Scientific contributions of the dissertation

5.1. Theoretical contributions

- The dissertation applies and adjusts the scale of tax service quality and tax compliance that has been used in Vietnam and around the world for research in Thua Thien Hue province. In which, the topic also proposes new variables to the research scales. The new contribution of the dissertation on building a new scale for tax service quality is extremely important in the tax field.

- The dissertation proposes and builds a model to measure the relationship between tax service quality and tax compliance of small and medium enterprises while in Vietnam and the world there are very few studies referring to this issue. Many domestic and international studies have not conducted concurrent research on tax service quality and tax compliance, but only observed with separate factors such as tax service quality and satisfaction or tax compliance and tax knowledge. Linking tax service quality and tax compliance is an important theoretical contribution from the perspective of tax service provision to increase tax compliance.

5.2. Practical contributions

- For tax authorities in Thua Thien Hue: The dissertation identifies strengths, weaknesses, and “gaps” in the process of providing tax services; The dissertation quantifies the relationship between tax service quality and tax compliance through a number of mediating factors such as satisfaction, tax knowledge, and tax trust of small and medium enterprises in tax authorities.

- For the General Department of Taxation, the Ministry of Finance: The dissertation provides policy implications or solutions to support and help small and medium enterprises to better comply with taxes in the coming time; Developing a tax service strategy associated with satisfaction or improving tax knowledge and tax trust of small and medium enterprises; Risk tax management associated with tax services to increase tax compliance of small and medium enterprises.

- For small and medium enterprises: The dissertation proposes recommendations that help small and medium enterprises to access tax services, thereby increasing tax knowledge in order to reduce tax risks and avoid being penalized for tax administrative violations.

6. Dissertation structure

In addition to the opening and conclusion, the research content consists of four chapters:

Chapter 1. Theoretical and practical issues on tax services, tax service quality and tax compliance of small and medium enterprises

Chapter 2. Research context and research methods

Chapter 3. Research results

Chapter 4. Discussion of research results and managerial implications

CHAPTER 1. THEORETICAL AND PRACTICAL ISSUES ON TAX SERVICES, TAX SERVICE QUALITY AND TAX COMPLIANCE OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES

1.1. Theoretical issues

1.1.1. Small and medium enterprises

1.1.1.1. Concept of Small and medium enterprises

The Organization for Economic Co-operation and Development - OECD [166] defines a small and medium enterprise (SME) as an independent enterprise with a small number of employees. Labour criterias in SMEs vary according to each country with a ceiling number of 250 employees in Europe, while only 200 employees in some countries, 500 employees in the US. In Vietnam, according to current regulations, the Enterprise Law 2014, the Law on SME Support 2017, the Decree detailing the Law on Supporting SMEs 2018 clearly states that the number of employees in SMEs is not lower than 10 or more and no more than 200 while micro enterprises have no more than 10 employees, revenue and capital up to 3 billion; small enterprises with no more than 100 employees, turnover not more than 100 billion and capital not more than 50 billion and medium enterprises with no more than 200 employees, turnover not more than 300 billion and capital not more than 100 billion . This regulation has a significant change compared to the previous regulation from 2009 (according to Decree No. 56/2009/ND-CP dated June 30, 2009 of the Government).

1.1.2. Tax services

1.1.2.1. Concept of Tax services

Tax services: Tax services of the tax authorities in Vietnam are considered as tax support services of the tax authorities to support taxpayers, associated with taxpayers' interests according to the Tax Management Law. The concepts of tax support services and tax services of the tax authorities are identical and considered as a convenient public service that accompanies taxpayers to solve problems when implementing tax laws. Tax authorities provide support services to provide information and guide taxpayers for tax compliance through different information channels to help taxpayers to comply with tax regulations [128]. Most of the tax authorities in the world use tax services and the services that the tax authorities provide such as providing information to taxpayers, or supporting taxpayers when they are unsuccessful in implementing tax laws.

Tax propagation and support: In Vietnam, tax service of the tax authorities is the propagation and support for taxpayers, including propagation of tax law policies and support for taxpayers to implement tax policies under the Tax Management Law. In addition to support by phone, email, response or direct written at the tax authorities, online and offline support softwares, electronic information sites, newspapers, television, broadcasters to provide tax information have been implemented to diversify the types of taxpayers support [43], [44], [45], [46]. This is similar to the tax service of tax authorities in some other countries in the world [127, 176]. Modern tax management trend considers

taxpayers as customers rather than offenders, and orients services towards individual taxpayers [105]. In addition, the trend of voluntary tax compliance based on trust, the tax support service environment is applied by many countries around the world. Thus, enhancing tax support services and improving the organizational structure to support enterprises are crucial proposals to increase taxpayers' tax compliance [26].

In summary, tax services or tax support services or support of the tax authorities are considered as free public services for taxpayers, in which the tax authorities provide information and assist taxpayers in carrying out their tax compliance. Within the content scope, the dissertation uses tax services in order to be in line with international custom and modern tax management trends.

1.1.3. Tax service quality

1.1.3.1. Service quality: Service quality is currently being interested in a number of industries and fields related to service providers and service users. Service quality is associated with five factors: facilities, empathy, responsiveness, reliability and assurance, and can be assessed through a comparison between expected service quality and perceived service quality according to Parasuraman et al. [185], [183].

1.1.3.2. Tax service quality: There are many views related to tax service quality (e.g. Gangl et al. [105]; Muhammad and Saad [156]; Cetin Gerger [88]; Prabha et al [188] ; Mustapha and Obid [160]; Mustapha and Obid [161]; Torgler [205]). Inheriting and developing the concept of tax service quality by Mustapha and Obid [160], tax service quality is considered as the availability of services and facilities of the tax management system for taxpayers and the study of Muhammad and Saad [156] suggested that tax service quality is the difference between taxpayers' expectations and perceptions. The OECD [177] believes that tax services of the tax authorities need to be enhanced in order to reduce the problems of taxpayers. The tax service quality of the tax authorities is similar to that of other public services of public sector organizations. Anita et al. [64] examine the public service of the tax authorities from the perspective of 5 measurement gaps [185, 186] about perceived and expected tax service. The five dimensions of service quality dimensions including (1) tangibles, (2) empathy, (3) responsiveness, (4) reliability and (5) assurance proposed by Savitri [195] is consistent with the research model of Parasuraman et al. [186].

1.1.4. Tax compliance

1.1.4.1. Concept of Tax compliance

Tax compliance is a major concern for many tax authorities and persuading taxpayers to comply with tax. In a broad sense, Song and Yarbrough [198] argue that since the remarkable aspect is the functioning of the tax system and is largely based on self-assessment and voluntary compliance, tax compliance such as taxpayer's competence and willingness to comply with tax laws and regulations is determined by the morals, regulatory environment, and other situational factors at a particular time and place. Andreoni et al. [63] argue that tax compliance must be defined as taxpayers' willingness to comply with tax laws in order to achieve a country's economic equilibrium.

Kirchler [136] provides a simpler definition where tax compliance is defined as the most neutral term to describe taxpayers' willingness to pay their taxes. According to OECD [167], tax compliance is the implementation of tax policy based on four pillars of tax compliance, including tax registration, tax declaration, tax payment and tax liability reporting. Tax compliance behaviour is the completely, voluntarily and timely performance of tax obligations [38], full performance of tax obligations in accordance with the law, including tax registration, tax declaration, tax calculation and tax payment [20]. Other research on the compliance behavior of taxpayers shows that personal standards have a strong impact on tax compliance, thereby increasing the intention to comply with tax [31], similarly tax policy also affects tax compliance [4]. This is consistent with the provisions of the Tax Administration Law under the mechanism of self-declaration, self-calculation, self-responsibility for the correct amount of tax payable and on time tax payment.

According to OECD [167], taxpayers' tax compliance requires taxpayers to fulfill their obligations in accordance with the laws regulations, especially: (1) Timely registration on the system; (2) Timely declaration of necessary information; (3) Fully and accurately report of tax obligations; and (4) Full tax payment taxes on time. These four factors are often referred to as the four pillars of tax compliance. As a result, it is important for tax authorities to develop and implement compliance strategies designed to encourage a high level of voluntary compliance for each pillar.

1.1.4.5. Factors affecting tax compliance of small and medium enterprises

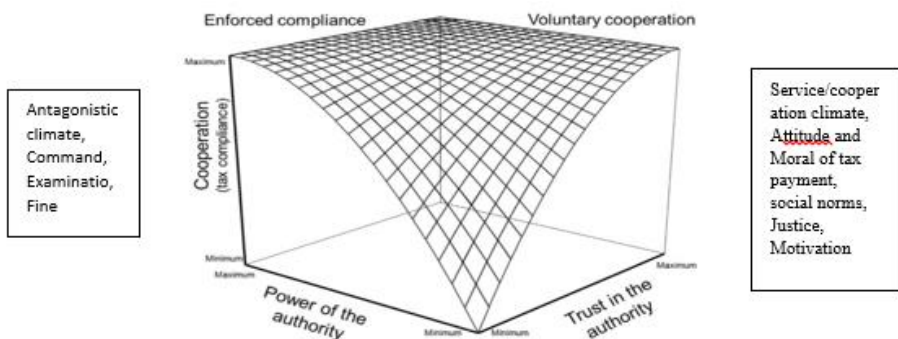
Table 1.1. Studies on factors affecting tax compliance

Authors	Group of macro factors			Group of micro factors		Factors related to tax authorities - E-tax service quality	Group of factors about Taxpayers		
	Economic factors	Tax law and policy factors	Social factors	Business factors and industry characteristics	Psychological factors		Tax knowledge	Tax trust	Satisfaction
Tran-Nam <i>et al.</i> [206]	X								
Azmi <i>et al.</i> [75]	X								
Evans <i>et al.</i> [99]	X								
OECD [172]	X							X	
Phạm Xuân Hòa [23]	X	X							
Saad [195]		X							
Atawodi & Ojeka [65]		X							
Hartner <i>et al.</i> [114]			X						
Saad [194]			X						
Saad [195]			X						

Nzioki & Peter [165]				X					
Okoye <i>et al.</i> [178]				X					
Adegboye <i>et al.</i> [58]				X					
Jayawardane [133]					X				
Lozza <i>et al.</i> [147]					X				
Ajzen [59]					X				
Cummings <i>et al.</i> [92]					X				
Wenzel [213]								X	
Tan <i>et al.</i> [204]								X	
Bornman [81]								X	
Alm <i>et al.</i> [61]								X	
Lederman [143]								X	
Webley [212]								X	
Ritsatos [191]								X	
Gangl <i>et al.</i> [105]						X			
Musimenta <i>et al.</i> [158]							X		
Saad [195]							X		
Harris [113]							X		
Oladipupo & Obazee [179]							X		
Savitri [196]							X		X
Anita <i>et al.</i> [64]									X
Rusdi <i>et al.</i> [193]									X
Lêng Minh Hoàng [20]		X							
Supadmi [203]						X			
Palil [181]							X		

Source: Author's compilation, 2018 – 2020

1.1.5. Theory of slippery slope framework



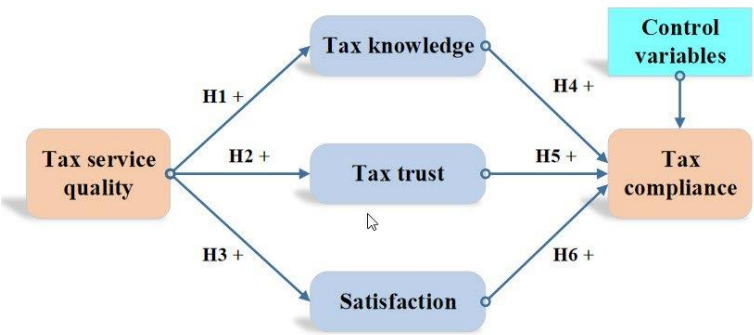
Source: Kirchler *et al.* [137]

Figure 1.1. Slippery slope model in tax compliance

The slippery slope framework of power and trust is a model based on Becker's crime theory [79]. Tax payment decisions are reviewed and decided on the basis of reasonableness. The taxpayer decides to comply if the taxpayer does not want to be forced to pay due to tax evasion when it can be inspected and penalized. This rational view of taxpayers' behavior has been praised but also criticized for ignoring factors such as justice and social norms, tax moral, and the relationship between taxpayers and tax authorities [136]. The slippery slope begins with economic assumptions about tax compliance and integrates psychological and sociological perspectives on taxpayer cooperation. Figure 1.1 shows the model of the Slippery Slope Framework in tax compliance by Kirchler et al [137]. Once tax compliance is associated with the power of tax authority, the antagonistic climate, command and control, examination and fine tend to increase associated with enforced tax compliance, while tax compliance associated with tax trust, the service/cooperation climate, tax attitudes and tax moral, personal and social norms, fairness, and motivation tend to develop in association with voluntary tax compliance.

1.2.2. Research model and hypothesis

1.2.2.1. Proposed research model



Source: Author's suggestion, 2019

Figure 1.2. Proposed research model

1.2.2.2. Research hypothesis

H1: Tax service quality has a positive effect on tax knowledge

H2: Tax service quality has a positive effect on tax trust

H3: Tax service quality has a positive effect on satisfaction

H4: Tax knowledge has a positive effect on tax compliance

H5: Tax trust has a positive effect on tax compliance

H6: Satisfaction has a positive effect on tax compliance

CHAPTER 2. RESEARCH CONTEXT AND RESEARCH METHODS

2.1. Research context

2.2. Research methods

2.2.1. Research design

2.2.2. Scale development

2.2.3. Data collection and data analysis

2.2.3.1. Data collection, questionnaire design, sample size, sample structure

* Data collection

Secondary data: related to tax administration for SMEs from 2017 - 2019

Primary data: collected through a combination of focus group and surveys.

* **Questionnaire design:** The questionnaire is designed to collect information on tax service quality and tax compliance of SMEs, is a tool used in tax service quality studies [56, 186, 187, 214, 218]; tax knowledge [157], tax trust [150], satisfaction [146] and tax compliance [193]. The questionnaire presented in four A4 pages includes:

Part 1. General information about tax services with pre-designed answers (closed questions), SMEs select and tick the appropriate boxes, including information on the number of SMEs that have used tax services of the tax authorities or not? If used, what form and content is used and how many support suggestions?

Part 2. Information on assessment of tax service quality and tax compliance of SMEs includes: Question 1, SME's assessment of tax service quality with 18 statements divided into 5 groups; Question 2, evaluate the satisfaction of SMEs through 6 contents; Question 3, assess the tax knowledge of SMEs through 05 contents; Question 4, assess the tax trust of SMEs through 09 contents; Question 5, assess the tax compliance of SMEs through 04 comments. In order for SMEs to make a detailed assessment of the contents of the questionnaire, the dissertation uses a 7-point Likert scale for the evaluation contents of sentences 1 to 5 with 1 - Completely disagree with 7 - Completely agree, except for sentences 3 with 1 - No knowledge to 7 - complete knowledge. The dissertation adapts and adjusts the scale of Parasuraman et al. [186], Parasuraman et al. [187], Wijesekera and Fernando [214], World Bank et al. [56] and supplements the scale through the qualitative research results for the tax service quality scale; tax knowledge scale of Mukhlis et al [157]; tax trust of Loureiro et al [146]; satisfaction of Loureiro et al. [146] and tax compliance of Rusdi et al. [193]. Finally, the closed and opened question (*sentence 6*) is designed to collect information about the SME's proposals for tax services of the tax authorities and improve the tax compliance of SMEs in TT Hue province.

Part 3. Collect information on characteristics of SMEs participating in the survey such as founded year, type of enterprise, field of operation, capital, number of employees, turnover, and position of respondents.

* The sample size of the official research survey is determined as follows:

To ensure the reliability of the information obtained, the survey sample was selected with a probability sample with stratification technique with the general formula

of Krejcie and Morgan [138] with a total of 4,624 SMEs, the sample size was determined to be 355 enterprises. Specifically, the way of calculation of sample size is as follows:

$$n = \frac{(X^2 * N * P * (1 - P))}{(d^2 * (N - 1) + X^2 * P * (1 - P))}$$

n : Study sample size

N: Number of enterprises is 4,624 SMEs

X²: The squared table value for 1 level of freedom at the desired confidence level of 95.0% (confidence coefficient) with X of 1.96

d : The range of sampling error does not exceed 5% (= 0.05)

P : SME ratio (assumed to be 0.5 this will give the maximum sample size).

Based on the calculated general formula:

$$n = (1,96^2 \times 4624 \times 0,05 \times (1 - 0,05)) \div (0,05^2 (4624 - 1) + 1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5))$$

n = 355

However, to ensure that the sampling was responsive to scale, the study surveyed 450 enterprises.

* **Selecting research samples:** To ensure representativeness of the population, the study considers probability sampling with stratification technique according to sample rate based on attributes: size, industry, business type, field of operations. The survey results collected 362 valid questionnaires for analysis.

* **Data cleaning method:**

2.2.3.2. Methods of processing and analyzing data

* Secondary data

Comparative method

* Primary data: Research applies SPSS 26.0 software to support data analysis:

- Descriptive statistical analysis
- Evaluate the reliability of the scale
- Exploratory Factor Analysis (EFA)
- Confirmatory Factor Analysis (CFA)
- * Test the research hypotheses

Structural Equation Modeling (SEM) analysis

CHAPTER 3: RESEARCH RESULTS

3.1. The situation of tax service's supplication and tax compliance of small and medium enterprises in Thua Thien Hue province

3.2. Results of interviews with relating partners

The dissertation conducts qualitative research through focus group with three groups of experts, including: SMEs, tax officials and academic groups. The results of qualitative research show how businesses feel about the current tax service quality of the tax authorities and what issues need to be improved to meet the requirements of enterprises. Reviewing tax services through tax service quality with 5 factors of responsiveness, empathy, assurance, reliability and facilities through qualitative research shows some emerging issues that need attention from tax authorities are as follows:

3.2.1. Segmentation of tax services for small and medium enterprises

Information on tax services provided by the tax authorities to SMEs is incomplete and not often when the tax authorities provide services and other supporting tools. The application of technology to make it easier for SMEs to access tax policies to learn and implement has not been focused on SMEs. The accountant of an enterprise said that *"the tax authorities regularly update new tax policies on the tax industry website"*, but *"have not segmented by each type of business"*. The director of an enterprise claimed that *"the tax authorities' services have not yet affected the business, the enterprise has not been trained and dialogued"*, maybe *"the business is small, so the tax authorities are less interested in supporting"*. A tax officer explained: *"Participants to training sessions and dialogues are usually invited according to the suggestions by the inspection departments, the construction of the data system has not been done yet, so a small part of businesses has not been trained, or invited for dialogue yet"*.

3.2.2. The responsiveness of tax services for small and medium enterprises

Considering tax services through the quality of tax services with 5 factors of responsiveness, sympathy, assurance, reliability and tangibles through qualitative research, the specific results are as follows: regarding ability to respond, some businesses mentioned that: *"The tax authorities do not have an online support information channel or their supporting information is not directly related to the tax compliance of the enterprises to support enterprises to timely adjust errors"* or in the process of *"electronic tax declaration"*, enterprises encounter difficulties in *"the transmission is not secure, it has to be re-sent many times, especially at the deadline for submitting the declaration"*, the tax authority *"has not yet had information search channel"* or *"no tax liability search service"*.

3.2.3. Assurance of tax services for small and medium enterprises

In terms of assurance, enterprises claimed that the *"answers about tax policies of tax officials have not been consistent from all offices of the tax authority"*, so that to be sure, *"enterprises often send documents to have the answers in print with tax authority's stamp"*, or *"coordinated accounting of the paid tax amounts at the treasury, banks and tax authorities is not synchronized"* which *"causes difficulties for enterprises"*. In terms

of facilities, "tax authorities apply many software to support tax declaration" as well as "build an electronic tax website to help businesses declare tax quickly".

3.2.4. The professionalism of tax services

In addition, the professionalism of the tax authorities in providing tax services is expected by many businesses for the quality of tax services through "Solving problems and tax administrative procedures in a timely and quickly manner". Many corporate accountants believed that: "The tax authority needs to show professionalism through the attire and communication of tax officers" or "The tax authority needs to provide tax information through a website designed to be appropriately and visually vivid".

However, the fact is that the content of problem solving is not consistent and synchronous. Information on solving problems of SMEs is not alike due to the uneven professional qualifications of tax officials, complicated tax policies, so that there are many different interpretations on the same issue.

3.2.5. Resources of the tax service

The process of propagation and support for taxpayers in general and SMEs in particular refers to the subject of adjustment as the propagation and support department and a number of other departments. However, the division of functions and duties among these departments participating in the process is not clear and appropriate. The propagation and support department conducts propaganda on tax policies for SMEs, and at the same time supports this type of enterprises to seek and implement policies through public services of the tax authority. Specialized departments are now assigned to involve in the process when real-life situations arise in localities, such as the tax declaration department, which deals with guidance on declaration files, or the information technology department, which deals with software problems, errors in the application of information technology, but in some localities, these tasks are given to the propagation and support department, so it is still an inadequacy that needs to be revised to make the assignment of responsibilities clearer.

3.3. Survey on characteristics of tax services, tax service quality and tax compliance of small and medium enterprises in Thua Thien Hue province

3.3.1. Description of the study sample

Table 3.1. Characteristics of the sample

		Unit: Enterprise
Items	Total	Ratio %
Type of Enterprises		
Limited Liability Company	238	65,7
Joint Stock Company	68	18,8
Private Enterprise	49	13,5
Partnerships	2	0,6
No information	5	1,4
Main field of activity		
Trade/Services	178	49,2
Construction	91	25,1
Others	33	9,1

Industry/Manufacturing	19	5,2
Agriculture/Forestry/Aquaculture	19	5,2
Mining	4	1,1
No information	18	5,0
Time of establishment		
Under 1 year	38	10,5
From 1 to 5 years	108	29,8
From 5 to 10 years	93	25,7
Over 10 years	123	34,0
Working capital		
Under 3 billion	184	50,8
From 3 to 20 billion	130	35,9
From 20 to 50 billion	26	7,2
Over 50 billion	22	6,1
Number of labours		
Under 10 persons	185	51,1
From 10 to 50 persons	109	30,1
From 50 to 100 persons	35	9,7
Over 100 persons	21	5,8
Revenue		
Under 1 billion	101	27,9
From 1 to 3 billion	82	22,7
From 3 to 10 billion	92	25,4
From 10 to 50 billion	59	16,3
From 50 to 100 billion	12	3,3
Over 100 billion	16	4,4
Being membership of Business Associations	47	13
Position of respondents		
Director/Vice director	73	20,2
CEO/CFO	7	1,9
Chief of accountant/Accountant/Tax accountant	253	69,9
Others	29	8,0
Total	362	100,0

Source: Primary Data Processing (2020)

3.4. Research model test results

3.4.1. Checking the scale in the research model

3.4.1.1. Exploratory factor analysis

The tax compliance and tax service quality scales of SMEs are adapted and adjusted to suit the research context, thus exploratory factor analysis EFA was performed to redefine the components/factors and measurement variables in the research model. The EFA was performed specifically for the SME tax compliance and tax service quality scales.

*** Tax service quality scale:** The study conducted factor analysis and extracted 2 groups of factors to EFA for the group of 05 independent variables including responsiveness, assurance, sympathy, reliability, tangibles and two groups of factors affecting the tax service quality have been extracted. The results showed that among the 18 initial observed variables, there were only remained 13 observed variables with the

Average Variance Extracted of 68.111% greater than 50% meeting the requirements (Table 3.2).

The evaluation shows that EFA has reached a sufficient level to perform with the KMO coefficient of 0.94 and the Bartlett test at the significance level ($p < 0.001$). The EFA results identify the 2-factor structure and the scree-plot results also support this 2-factor structure solution. Therefore, the 2-factor scale structure was selected for further analysis in the main study. At this stage, 5 observed variables were excluded because the variables were cross-loaded on more than two factors [161]. There are 13 observed variables selected, including 5 observed variables belonging to the first factor (named responsiveness) and 8 observed variables belonging to the second factor (named professionalism). These two factors have a variance of 75.8%. Currently, the required tax service quality associated with empathy, trust and timely response to the requirements of SMEs is considered to be similar to the new findings of research on responsiveness and professionalism. While previous studies in several countries applied the 5-component scale, in the context of Vietnam, there has been no research evaluating the tax service quality. Therefore, a new finding on the responsiveness and professionalism of the tax services quality responds to the development of the tax industry in Vietnam according to the declaration of the tax industry.

Table 3.2. Exploratory factor analysis results on tax service quality

Items	Code of items	Responsiveness	Professionalism
Tax staff is always ready to provide service	SĐU'1	0,75	
The problems related to the tax support application system of the tax authority are regularly overcome in time	SĐU'3	0,82	
Pages at this site do not freeze after order information is entered	SĐU'4	0,83	
Functional unit of the tax authority are very well together as a team	SĐB1	0,75	
Tax authority actively cooperates with other units (such as banks) to solve problems for businesses when paying taxes	SĐB2	0,74	
Tax authority allows the implementation of service which does not distinguish the class or status of the communities	SCT1		0,74
Tax authority delivers orders as promised	STC1		0,77
Tax authority keeps its records accurately	STC2		0,77
Tax authority makes accurate promises about delivery time of services	STC3		0,77
Tax authority protects information about businesses	STC4		0,79
Tax authority has up-to-date equipment	CSVC1		0,73
Tax staffs are well dressed and appear professional	CSVC2		0,80
Tax authority is professional in its site which is visually appealing	CSVC3		0,74
Total variance extracted %		68,11	

Source: Primary data processing (2020)

* **Tax knowledge scale:** The evaluation shows that EFA has reached a sufficient level to perform with the KMO coefficient of 0.892 and the Bartlett test at the significance level ($p < 0.001$). There are 5 observed variables selected with extracted variance of 80.52%.

* **Tax trust scale:** The evaluation shows that the EFA has reached a sufficient level to perform with the KMO coefficient of 0.921 and the Bartlett test at the significance level ($p < 0.001$). There are 9 selected observed variables with extracted variance of 68.919%.

* **Satisfaction scale:** The evaluation shows that EFA has reached a sufficient level to perform with the KMO coefficient of 0.902 and the Bartlett test at the significance level ($p < 0.001$). There are 6 observed variables selected with extracted variance of 80.65% (Table 3.10).

* **Tax compliance scale:** The evaluation shows that EFA has reached a sufficient level for implementation with the KMO coefficient of 0.788 and the Bartlett test at the significance level ($p < 0.001$). There are 4 selected observed variables with extracted variance of 76.966%.

Thus, after analyzing EFA, the research model still includes 37 observed variables, of which 13 variables belong to the tax service quality scale, 5 variables to tax knowledge scale, 9 variables to tax trust scale, 6 variables to satisfaction scale and 4 variables describe tax compliance scale of SMEs. These scales will be used in the next step, confirmatory factor analysis.

3.4.1.2. Confirmatory factor analysis

* **Tax service quality:** The two-factor tax service quality scale was tested using CFA with all factor loading coefficients being significant ($p < 0.001$). Specifically, all the observed variables are significantly loaded on their proposed factors and their loading factors range from 0.64 to 0.84. The proposed two-factor measurement model also obtained a reasonable level of fit with the data (Chi square / df = 3.05; GFI = 0.93; CFI = 0.97; RMSEA = 0.076).

* **Tax knowledge:** Tax knowledge scale was tested using CFA with all factor loading coefficients significant ($p < 0.001$). Specifically, all the observed variables are significantly loaded on their proposed factors and their loading factors range from 0.84 to 0.90. The proposed factor measurement model also obtained a high level of fit with the data (Chi square / df = 5.65; GFI = 0.994; CFI = 0.998; RMSEA = 0.049).

* **Tax trust:** The tax trust scale was tested using CFA with all observed variables significantly loaded on their proposed factors and their loading coefficients ranging from 0.70 to 0.84. The proposed factor measurement model also obtained a high level of fit with the data (Chi square / df = 71.16; GFI = 0.96; CFI = 0.98; RMSEA = 0.079).

* **Satisfaction:** Satisfaction scale was tested using CFA with all observed variables significantly loaded on their proposed factors and their loading coefficients ranging from 0.81 to 0.89. The proposed factor measurement model also obtained a high level of fit with the data (Chi square / df = 20.995; GFI = 0.98; CFI = 0.993; RMSEA = 0.083).

* **Tax compliance:** Tax compliance scale was tested using CFA with all observed variables significantly loaded on their proposed factors and their loading coefficients ranging from 0.73 to 0.91. The proposed factor measurement model also obtained a high

level of fit with the data (Chi square / df = 1.716; GFI = 0.998; CFI = 0.999; RMSEA = 0.045).

3.4.2. Preliminary assessment of the scale

3.4.2.1. The reliability of the scale was assessed by Cronbach's Alpha test

The test results in Table 3.3 show that the scales of 6 variables have good reliability when the Cronbach's Alpha value is all greater than 0.7, satisfying the internal validity. Specifically: the value of Cronbach's Alpha for responsiveness is 0.94, for professionalism is 0.92; for Tax knowledge factor is 0.94; for Tax trust factor is 0.94; for Satisfaction factor is 0.95; and for Tax compliance factor is 0.90.

Table 3.3. Scale reliability test results

Factors/variables	Number of items	Scale value
Responsiveness	5	0,94
Professionalism	8	0,92
Tax knowledge	5	0,94
Tax trust	9	0,94
Satisfaction	6	0,95
Tax compliance	4	0,90

Source: Primary data processing (2020)

3.4.2.2. Convergent validity

The results of testing the convergent validity through two indices: composite reliability (CR) and average variance extracted (AVE) show that all 7 variables have CR > 0.7, so the composite reliability of all scales are good. At the same time, these all variables have AVE value greater than 0.5. These two indices both show satisfactory for convergent validity.

3.4.2.3. Discriminant validity

Table 3.4. Square correlation

Factor	V1	V2	V3	V4	V5
Tax service quality (V1)	0,943				
Tax knowledge (V2)	0,371	0,752			
Tax trust (V3)	0,746	0,379	0,636		
Satisfaction (V4)	0,773	0,311	0,591	0,755	
Tax compliance (V5)	0,316	0,287	0,308	0,304	0,703

Note: The number in bold on the diagonal is the AVE value

Source: Primary data processing (2020)

Discriminant validity measures whether a factor is really different from other factors [111]. The AVE values must be higher than the squared correlation value to achieve discriminant among factors [111]. According to the test results of the Table 3.4, the AVE values are all higher than the squared correlation values, so the factors are different.

3.4.3. Testing the research hypotheses

3.4.3.1. Hypothesis testing results

The dissertation uses the analytical method of Structural Equation Modeling (SEM) to test the research hypotheses proposed in the research model of tax service

quality and tax compliance of SMEs. After adjusting some possible relationships between the errors of the observed variables (MI index), the fit index of the theoretical model (Model fit) from the SEM analysis as follows: Chi square/ df = 2.049 < 3, CFI = 0.938, TLI = 0.932, IFI = 0.938 (≥ 0.9), GFI = 0.853 $\approx$ 0.9 (acceptable) and RMSEA = 0.054 < 0.08). This result shows that the theoretical model is compatible with data.

The estimated results of the standardized regression coefficients on the relationships in the research model are statistically significant ($p < 0.05$) (Table 3.5), so the hypotheses H1, H2, H3, H4, H5 and H6 are accepted.

Table 3.5. Hypothesis testing of the research model

	Hypotheses	Standardized coefficient	SE	CR	P value	Results
H3	Tax service quality $\rightarrow$ Satisfaction	0,883	0,062	13,983	***	Accept H3
H2	Tax service quality $\rightarrow$ Tax trust	0,875	0,062	13,755	***	Accept H2
H1	Tax service quality $\rightarrow$ Tax knowledge	0,631	0,062	10,671	***	Accept H1
H5	Tax trust $\rightarrow$ Tax compliance	0,230	0,075	2,863	0,004	Accept H5
H4	Tax knowledge $\rightarrow$ Tax compliance	0,279	0,050	4,846	***	Accept H4
H6	Satisfaction $\rightarrow$ Tax compliance	0,224	0,074	2,792	0,005	Accept H6

Note: *** $p < 0.001$

Source: Primary Data Processing (2020)

The hypotheses testing the effects of tax service quality and tax compliance are supported by empirical data, showing:

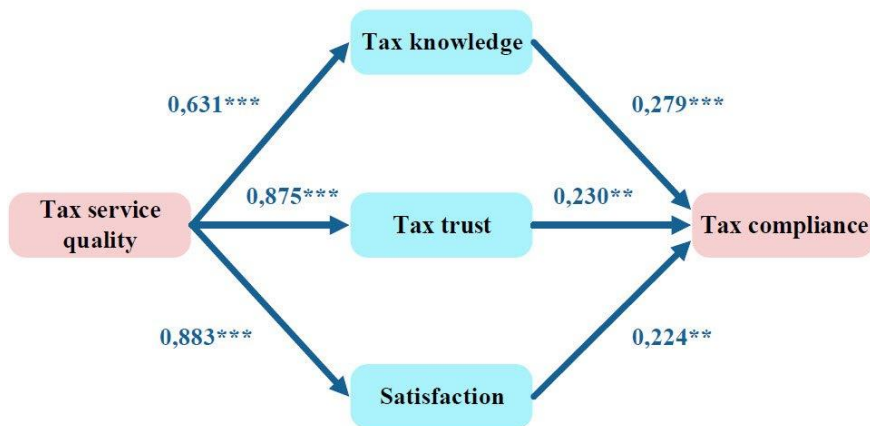
Research hypothesis H1: The tax services quality has a positive effect on tax knowledge of SMEs. It is determined that the provision of professional tax services that meet the requirements of SMEs has a positive effect on tax knowledge of SMEs through improving their understanding of tax laws, how to declare, pay tax, report tax or register for additional tax information.

Research hypothesis H2: The tax services quality has a positive effect on trust of SMEs in tax authorities. It is determined that the supplication of professional tax services that meet the requirements of SMEs has a positive effect on tax trust of SMEs, thus through improving the tax service quality to increase SME's trust in the tax authorities.

Research hypothesis H3: The tax service quality has a positive effect on the satisfaction of SMEs. It is determined that the provision of professional tax services that meet the requirements of SMEs has a positive effect on the satisfaction of SMEs through improving the tax service quality to increase the satisfaction of SMEs.

Research hypothesis H4: Tax knowledge of SMEs has a positive effect on tax compliance of SMEs. It is determined that the more SMEs have more tax knowledge such as tax law policies, how to declare, pay taxes, and report taxes or regist additional tax information, tax compliance will be easily increased, so that the tax knowledge of SMEs has a positive effect on tax compliance of SMEs.

The test results are shown in Figure 3.1 as follows:



Note: * p-value < 0.05; ** p-value < 0.01, *** p-value < 0.001.

Source: Primary Data Processing (2020)

Figure 3.1. SEM Structural Equation Modeling analysis results for the research model

Research hypothesis H5: The trust of SMEs in the tax authorities has a positive effect on tax compliance of SMEs. It is determined that the trust of SMEs has a positive effect on tax compliance of SMEs when it is easy to share problems with tax officials or SMEs think that tax officers are reliable, so SMEs can easily comply with tax through the guidance of tax officials.

Research hypothesis H6: The satisfaction of SMEs with tax authorities has a positive effect on tax compliance of SMEs through determining that tax services meet the requirements of SMEs or SMEs have positive experience of tax services increasing the tax compliance of SMEs.

Control variables: Time of establishment, Type of business, Field of operation and Working capital on tax service quality and tax compliance show no direct and indirect impact on tax compliance, therefore none of control variables has a significant impact on tax compliance of SMEs. This is also explained based on the current tax management practice, the provision of tax services and tax compliance are not relied on these factors.

3.4.3.2. Testing the reliability of the estimated coefficients in the research model

To test the reliability of the estimated coefficients in the research model, the dissertation uses Bootstrap test method by repeated sampling with replacement from the original sample (return sampling) with $N = 2000$. The results are shown in Table 3.6.

The critical value (CR - Critical Ratios) of the 05 relationships of the components/factors in the research model are all greater than 1.96 (because 1.96 is the value of the normal distribution at 0.975, meaning is 2.5% on one side, on both sides it will be 5%), demonstrating a very small deviation. Thus, in fact, the research sample estimate can be generalized to the population, from which it can be concluded that the

estimation of the relationship between the components in the research model from the SEM analysis results is reliable.

Table 3.6. Bootstrap test results of research model

	Relation	Estimated β	C.R	P-Value
H3	Tax service quality $\rightarrow$ Satisfaction	0,883	13,983	***
H2	Tax service quality $\rightarrow$ Tax trust	0,875	13,755	***
H1	Tax service quality $\rightarrow$ Tax knowledge	0,631	10,671	***
H5	Tax trust $\rightarrow$ Tax compliance	0,230	2,857	**
H4	Tax knowledge $\rightarrow$ Tax compliance	0,279	4,849	**
H6	Satisfaction $\rightarrow$ Tax compliance	0,224	2,806	**

Source: Primary Data Processing (2020)

Note: * p -value < 0.05 ; ** p -value < 0.01 , *** p -value < 0.001

3.4.3.3. Results of testing the direct, indirect and total effects of factors on tax compliance

Table 3.7 shows the results of testing hypotheses about factors affecting tax compliance. The results of testing the significance of relationships in the model obtained P-values are less than 0.05, so it can be concluded that these relationships are statistically significant. To evaluate the direct, indirect and total effects of the independent variables on the dependent variable, sampling method (bootstrap) with 2,000 samples (bootstrap samples) and reliability adjusted for bias (bias- corrected interval confidence) was used with a 95% confidence level to estimate the P-value.

The results show that the tax service quality has an indirect relationship to the tax compliance variable through the following variables: Tax knowledge; Tax trust and Satisfaction with impact coefficient $\beta = 0.574$, $P < 0.01$.

Table 3.7. Results of direct and indirect effects of factors affecting tax compliance

Independent variables	Tax compliance		
	Direct effect β	Indirect effect β	Total effect
Tax service quality	-	0,574**	0,574**
Satisfaction	0,224**	-	0,224**
Tax knowledge	0,279**	-	0,279**
Tax trust	0,230**	-	0,230**
Control variables			
Time of establishment	0,075 ^{ns}	-	0,075 ^{ns}
Type of business	-0,063 ^{ns}	-	-0,063 ^{ns}
Field of operations	0,053 ^{ns}	-	0,053 ^{ns}
Working capital	0,026 ^{ns}	-	0,026 ^{ns}

Note: * p -value < 0.05 ; ** p -value < 0.01 ; ns: no significant relationship with p -value > 0.05 .

Source: Primary Data Processing (2020)

CONCLUSION AND RECOMMENDATIONS

1. Conclusion

The dissertation "**Tax services and tax compliance of small and medium enterprises in Thua Thien Hue province**" has the following conclusions:

Firstly, The dissertation shows that the current researches on tax services, tax service quality and tax compliance at the domestic and international are mainly focus on individual taxpayers rather than corporate taxpayers, or mainly focus on some issues affecting tax compliance in general, not into the relationship between tax service quality and tax compliance, while this is a very important issue and should be based on an appropriate theoretical model. Previously, there has not been a simultaneous study between tax service quality and tax compliance. Therefore, the research model of the dissertation is an important contribution to the theoretical model of tax service quality and tax compliance through intermediate variables such as tax knowledge, tax trust and satisfaction.

Secondly, Based on theory and analysis of models and methods of analyzing secondary and primary data, the dissertation has made assessments on tax services, tax service quality and tax compliance. The research results on the proposed model show that the tax service quality has a direct influence on tax knowledge, tax trust and satisfaction, while these mediating factors have a significant influence on tax compliance. It can be seen that tax service quality has an important indirect influence on tax compliance of small and medium enterprises and there is no research evidence on the direct and indirect influence of tax service quality on tax compliance yet.

Thirdly, The dissertation has a new contribution when it has built a new scale for "*tax service quality*". The scale includes two factors "*Responsiveness*" and "*Professionalism*" with 13 items that are considered reasonably for the SME environment when the number of micro-small enterprises accounts for the majority and services of the tax authorities are heading towards Industry 4.0. The tax service quality scale is a newly proposed scale for the tax field, and this scale has some differences compared to other service fields today when tax services of the tax authorities are increasingly interested and focused. The research results found two components of tax service quality, including responsiveness and professionalism.

Fourthly, The new contribution of the dissertation is that it has assessed the indirect impact of tax service quality on tax compliance of SMEs through the mediating variables of tax knowledge, tax trust and satisfaction. These relationships are all statistically significant and there is a positive effect between tax service quality and tax compliance. Therefore, in order to improve tax knowledge, tax trust and satisfaction of SMEs, the tax service quality should be focused and paid proper attention through the responsiveness as well as professionalism in the process of serving SMEs.

2. Recommendations

In order to improve tax services, tax service quality and increase tax compliance of small and medium enterprises with the aims to facilitate small and medium enterprises, the study proposes a number of recommendations and the suggested implications are as follows:

2.1. For General Department of Taxation, Ministry of Finance

Firstly, the tax support propaganda process needs to be focused and renewed in line with international customs approaching tax services. Tax services of tax authorities need to be responsive and professional in accordance with the requirements of small and medium enterprises. In particular, tax services need to be segmented by business type, field, and tax type to increase the understanding of small and medium enterprises on tax policies and laws.

Secondly, Modernizing tax services with various service channels associated with Industry 4.0 applications should match the needs of small and medium enterprises. Tax services need to be developed through a variety of electronic service channels such as via blogs, social networks, or email, which need to be linked to the current electronic tax system - eTax of the tax authorities that is easier for both tax authorities and small and medium enterprises.

Thirdly, The tax staffs should be regularly trained and supplemented to improve the tax service quality of the tax authorities.

2.2. For Tax Department of Thua Thien Hue province:

Firstly, Tax authorities need to diversify types of tax services to small and medium enterprises with many communication channels such as training and dialogue, as well as electronic information channels via facebook page, zalo page to convey more and more tax law policies.

Secondly, Regularly survey the needs of small and medium enterprises to provide tax services to meet the requirements, besides regularly give early warnings to increase tax compliance and minimize tax errors leading to sanction administrative violations of tax beyond the ability to pay.

Thirdly, Building trust and increasing the satisfaction of small and medium enterprises with tax authorities can be carried out through support guidance programs. To increase the satisfaction of small and medium enterprises, it is required tax authorities to provide tax service quality associated with responsiveness and professionalism.

Fourthly, Developing a risk management program to serve small and medium enterprises in providing early warnings for small and medium enterprises to adjust before inspection. Early warnings associated with proactive tax support services from tax authorities will reduce tax risks by adjusting tax declarations before inspection, increasing budget revenue, reducing human resources for inspection and examination for tax authorities and reducing tax costs for small and medium enterprises.

Fifthly, Developing benchmarks in tax administration for small and medium enterprises by field, business type or equity or age of enterprises and making it publicly available for small and medium enterprises to compare for tax compliance. Through the standard threshold, the voluntary tax compliance of small and medium enterprises is paid more attention and focused to reduce the risk of inspection by tax authorities.

2.3. For small and medium enterprises:

Firstly, Small and medium enterprises need to pay attention to learn about tax laws and policies related to their arising economic operations to reduce tax risks. Regularly joining this service of the tax authority to understand the regulations on tax declaration, registration, payment and tax reporting. Actively contacting tax authorities when there are problems in the process of implementing tax laws to reduce the risk of arrears and penalties for tax administrative violations.

Secondly, Small and medium enterprises need to invest in compatible information technology equipment in accordance with the requirements of tax reform and modernization associated with Industry 4.0 to facilitate their access to tax services of tax authorities and their tax compliance. Investment in human resources in information technology is also a requirement for small and medium enterprises to actively back up data when the development of the business require data security, tax compliance errors handling.

Thirdly, Small and medium enterprises need to pay attention to improving the quality of the accountant/tax accountant to increase tax compliance. For micro-small enterprises, it is necessary to consider hiring a professional tax services of tax agents for accounting and tax declaration to reduce costs in accordance with regulations of the tax administration law./.

LIST OF SCIENTIFIC RESEARCH WORKS RELATED TO THE DISSERTATION

* **Published Works**

1. Au Thi Nguyet Lien, & Hoang Trong Hung. (2018). Improving the quality of tax support services for small and medium enterprises in Vietnam. International Scientific Conference - Industrial Revolution 4.0: Opportunities and challenges for Vietnam's economic development, 1(2018), pp. 515-29.

2. Au Thi Nguyet Lien, & Hoang Trong Hung. (2019). *International experience in improving tax compliance for small and medium enterprises and implications for Vietnam*. International scientific conference - Entrepreneurship and innovation - Opportunities and challenges for Vietnamese enterprises, 1 (2019), pp. 189-203.

2. Au Thi Nguyet Lien, & Hoang Trong Hung. (2019). *International experience on improving tax compliance of small and medium enterprises and implications for Vietnam*. International scientific conference - Entrepreneurship and innovation - Opportunities and challenges for Vietnamese enterprises, 1 (2019), pp. 189-203

3. Au Thi Nguyet Lien, Hoang Trong Hung, & Ho Thi Huong Lan. (2020). *The relationship between tax service quality and enterprises' satisfaction: A case study in Thua Thien Hue*. International Scientific Conference - Vietnam's economic and trade development in the context of trade protection, 1(3), pp. 808-21.

4. Au Thi Nguyet Lien, Hoang Trong Hung, Ho Thi Huong Lan & Tran Duc Tri. (2020). *Tax service quality assessment: A case study in Thua Thien Hue*. Hue University Journal of Science: Economics and Development, 129 (5C), pp.139-51.

5. Au Thi Nguyet Lien, Hoang Trong Hung, Nguyen Dang Hao & Tran Duc Tri (2021), *Tax Compliance of Small and Medium Enterprises: A Case Study in Thua Thien Hue*. Hue University Journal of Science (HU JOS): Economics and Development, 130 (5B), pp.17-30.

* **Works submitted and waiting for results**

6. Au Thi Nguyet Lien, Hoang Trong Hung, Ho Thi Huong Lan (2021), *Tax service quality for enterprises: Development of a valid measurement scale*. Asia-Pacific Journal of Business Administration (paper is under review in round 2 and waiting for results).