

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**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

HUẾ - NĂM 2021

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**

Ngành: QUẢN TRỊ KINH DOANH
Mã số: 93 40 101

LUẬN ÁN TIẾN SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

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

HUẾ - NĂM 2021

LỜI CAM ĐOAN

Luận án Tiến sĩ “**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**” do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của thầy giáo hướng dẫn.

Tôi xin cam đoan luận án này là công trình nghiên cứu khoa học của cá nhân tôi. Tất cả các dữ liệu, thông tin và kết quả nghiên cứu trong luận án này là trung thực, chính xác và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào và các thông tin trích dẫn trong luận án đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Tôi xin chịu trách nhiệm hoàn toàn vào lời cam đoan này./.

Thành phố Huế, tháng 11 năm 2021

Nghiên cứu sinh

Âu Thị Nguyệt Liên

LỜI CẢM ƠN

Con đường theo đuổi bằng tiến sĩ của tôi không phải là con đường đơn độc mà là con đường vui với sự hỗ trợ của rất nhiều người cả về chuyên môn và kinh nghiệm làm tiến sĩ trong nước và quốc tế. Trước tiên, tôi bày tỏ lòng biết ơn chân thành, sâu sắc đến người thầy hướng dẫn tuyệt vời của tôi, PGS.TS. Hoàng Trọng Hùng. Tôi không thể hoàn thành luận án này nếu không có những nhận xét và phản hồi sâu sắc mang tính xây dựng của thầy đã hỗ trợ và khuyến khích tôi trong tiến trình tiến sĩ của mình. Sự uyên bác về chuyên môn và sự nhiệt tình của thầy khiến cho hành trình nghiên cứu này trở nên thú vị nhất. Tôi thật may mắn khi làm việc và học hỏi từ thầy. Thầy đã hướng dẫn và chỉ bảo tận tình cho tôi không quản ngày đêm khuya sớm online offline trong suốt quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận án này.

Tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến Ban giám hiệu Trường Đại học Kinh tế Huế, Ban Giám đốc Đại học Huế, Lãnh đạo cùng cán bộ các phòng ban chuyên môn của Trường Đại học Kinh tế và Đại học Huế đã hỗ trợ hướng dẫn và tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong suốt quá trình nghiên cứu hoàn thiện luận án này. Hơn nữa, lời cảm ơn xin gửi đến Lãnh đạo Cục Thuế tỉnh TT Huế, các anh chị em thuộc Phòng Tuyên truyền hỗ trợ Người nộp thuế, các anh chị Lãnh đạo và cán bộ thuộc các Vụ thuộc Tổng Cục Thuế, các phòng chức năng, các Chi cục thuế thuộc Cục thuế đã nhiệt tình đóng góp ý kiến, hỗ trợ khảo sát, phỏng vấn, cung cấp số liệu, tài liệu và thông tin quý báu hay sửa lỗi chính tả giúp tôi hoàn thành nghiên cứu này. Sự tham gia nhiệt tình của các doanh nghiệp trong quá trình phỏng vấn và khảo sát thể hiện sự khao khát mong muốn sự thay đổi, hay nhu cầu đáp ứng nguyện vọng chính đáng của họ không chỉ là yếu tố tiên quyết cho thành công của luận án mà còn truyền cho tôi niềm thôi thúc thực hiện luận án này. Các chuyên gia học thuật cũng là nhân tố vô cùng quan trọng để giúp bài toán giữa thực tiễn và lý thuyết trở nên gần gũi và sống động hơn trong luận án này.

Tôi cũng xin cảm ơn PGS.TS. Nguyễn Đăng Hào, TS. Hồ Thị Hương Lan, TS. Hồ Thị Thúy Nga (Trường Đại Học Kinh Tế, ĐH Huế), ThS. Hoàng Thị Lan Anh, ThS. Lê Thị Thủy (Tổng Cục Thuế), GS. TS. Trần Nam Bình (Đại học New South Wales, Úc) và GS.TS. Pi-Shen Seet (Đại học Edith Cowan, Úc) là những người đã cung cấp cho tôi những hiểu biết và nhận xét vô giá về việc phát triển thang đo, bảng câu hỏi khảo sát hay kinh nghiệm nghiên cứu về lý luận và thực tiễn. Phản hồi nghiêm

túc của họ có giá trị trong việc nâng cao chất lượng luận án của tôi. Tôi cũng không quên các nhà ngôn ngữ học là GS.TS. Trần Thị Lý (Đại Học Deakin, Úc), TS. Trương Bạch Lê, TS. Phạm Hòa Hiệp và TS. Võ Thị Liên Hương (Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Huế) đã hỗ trợ tôi trong việc phiên biên dịch ngữ nghĩa khi chuyển đổi các thang đo nước ngoài sang ngôn ngữ tiếng Việt và ngược lại, cũng như đã hiệu đính và chỉnh sửa tiếng Anh của bài báo phù hợp ngôn ngữ học thuật. Cảm ơn các cô giáo TS. Trần Hà Uyên Thi, Hồ Khánh Ngọc Bích tận tâm bên trời Úc luôn nhiệt tình cung cấp tài liệu hay TS. Hoàng La Phương Hiền luôn truyền kinh nghiệm làm tiến sĩ cho thế hệ sau. Tôi chân thành cảm ơn đến ThS. Trần Đức Trí, các thầy cô giáo, các nhà nghiên cứu ở các tổ bộ môn thuộc Khoa Quản trị kinh doanh, các khoa khác của Trường Đại học Kinh Tế và Trường Đại học Luật, Đại Học Huế hay tại các hội thảo của trường hay hội thảo trong nước và quốc tế đã có những phản biện sâu sắc và hướng dẫn hỗ trợ giúp tôi hoàn thiện nghiên cứu của mình.

Cuối cùng, tôi muốn tỏ lòng biết ơn chân thành dành cho người anh, người chồng, PGS.TS. Võ Thanh Tú luôn nhẫn nại, khuyến khích, động viên, thấu hiểu hỗ trợ tôi trong suốt thời gian luận án này. Tôi cảm ơn anh vì những lời khuyên vô giá về kinh nghiệm nghiên cứu khoa học, phương pháp nghiên cứu. Món quà này tôi muốn dành tặng đến hai con của tôi và ba mẹ hai bên là những người yêu dấu tuyệt vời, là động lực giúp tôi vượt qua mọi khó khăn trong cuộc sống. Tôi cũng biết ơn các thành viên gia đình nội ngoại hai bên với tình yêu vô điều kiện và hỗ trợ vô tận của họ./.

Thành phố Huế, tháng 11 năm 2021

Tác giả luận án

Âu Thị Nguyệt Liên

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CBT	Cán bộ thuế	
CCT	Chi cục thuế	
CFA	Phân tích nhân tố khẳng định	Confirmatory Factor Analysis
CNTT	Công nghệ thông tin	
CQT	Cơ Quan Thuế	
CSVC	Cơ sở vật chất	
DN	Doanh nghiệp	
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa	
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân	
EFA	Phân tích nhân tố khám phá	Exploratory Factor Analysis
GLM	Mô hình tuyến tính tổng quát	General Linear Model
GLS	Ước tính tổng quát tối thiểu -Bình phương tối thiểu tổng quát	Generalized Least Squares
GTGT	Giá trị gia tăng	
HSKT	Hồ sơ khai thuế	
KTT	Kiến thức thuế	
KV	Khu vực	
NNT	Người nộp thuế	
NSNN	Ngân sách nhà nước	
NTT	Niềm tin thuế	
OECD	Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế	Organisation for Economic Cooperation and Development
PLS–SEM	Mô hình phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất	Partial Least Square - Structural Equation Modeling
QLT	Quản lý thuế	
SCT	Sự cảm thông	
SDB	Sự đảm bảo	
SĐƯ	Sự đáp ứng	
SEM	Mô hình cấu trúc tuyến tính	Structural Equation Modeling
SHL	Sự hài lòng	
SSFW	Khung sườn dốc trơn trượt	Slippery Slope Framework
STC	Sự tin cậy	
SXKD	Sản xuất kinh doanh	
TNCN	Thuế thu nhập cá nhân	
TNDN	Thuế thu nhập doanh nghiệp	
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn	
TPB	Lý thuyết hành vi hoạch định	
Tp	Thành phố	
TT Huế	Thừa Thiên Huế	
TTĐB	Thuế tiêu thụ đặc biệt	
THT	Tuyên truyền hỗ trợ	
TTKT	Thanh tra, kiểm tra	
TV	Thành viên	
VCCI	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam	

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU.....	ix
DANH MỤC CÁC HÌNH	x
DANH MỤC CÁC PHỤ LỤC	xi
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của vấn đề nghiên cứu	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	4
3. Câu hỏi nghiên cứu.....	5
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	5
5. Đóng góp khoa học của luận án	6
6. Kết cấu của luận án.....	8
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.....	9
1.1. Những vấn đề lý luận.....	9
1.1.1. Doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	9
1.1.2. Dịch vụ thuế.....	12
1.1.3. Chất lượng dịch vụ thuế	18
1.1.4. Tuân thủ thuế.....	25
1.1.5. Lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt.....	36
1.1.6. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế	39
1.2. Giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu đề xuất.....	40
1.2.1. Nhận diện cơ hội nghiên cứu của luận án	40
1.2.2. Giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu đề xuất.....	41
1.3. Kinh nghiệm nâng cao tuân thủ thuế của các nước trên thế giới	45
1.3.1. Phân đoạn người nộp thuế	45
1.3.2. Mô hình dịch vụ cung cấp	46

1.3.3. Xây dựng mốc chuẩn (benchmarks) cho doanh nghiệp nhỏ và vừa	46
1.3.4. Xây dựng khung chiến lược thúc đẩy sự tuân thủ thuế toàn diện và tự nguyện	47
1.3.5. Cơ cấu tổ chức của cơ quan thuế đảm bảo gọn nhẹ, vận hành theo hướng hỗ trợ tuân thủ.....	47
1.3.6. Luật hóa nguồn dữ liệu bên thứ ba	48
1.3.7. Kinh nghiệm cho cơ quan thuế Việt Nam và vận dụng cho Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế.....	48
1.3.7.1. Kinh nghiệm cho cơ quan thuế Việt Nam	48
1.3.7.2. Kinh nghiệm cho Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế.....	49
TIÊU KẾT CHƯƠNG 1	50
CHƯƠNG 2. ĐẶC ĐIỂM ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP	
NGHIÊN CỨU	51
2.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu	51
2.1.1. Tổng quan về Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế.....	51
2.1.2. Thực trạng hoạt động của các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.....	53
2.2. Phương pháp nghiên cứu	55
2.2.1. Thiết kế quy trình nghiên cứu	56
2.2.2. Xây dựng thang đo	60
2.2.3. Phương pháp nghiên cứu	62
TIÊU KẾT CHƯƠNG 2	68
CHƯƠNG 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	69
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.....	69
3.1.1. Tình hình cung cấp dịch vụ thuế cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.....	69
3.1.2. Tình hình tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.....	73
3.2. Kết quả phỏng vấn các bên liên quan.....	81
3.2.1. Phân đoạn dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	81
3.2.2. Sự đáp ứng của dịch vụ thuế doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	82

3.2.3. Sự đảm bảo của dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	83
3.2.4. Sự chuyên nghiệp của dịch vụ thuế.....	84
3.2.5. Nguồn nhân lực của dịch vụ thuế.....	85
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	86
3.3.1. Mô tả mẫu nghiên cứu.....	86
3.3.2. Tình trạng tuân thủ thuế qua khảo sát	88
3.3.3. Các hoạt động liên quan đến tuân thủ thuế và dịch vụ thuế của cơ quan thuế đã thực hiện	89
3.3.4. Mức độ thường xuyên tham gia dịch vụ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	89
3.4. Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu	91
3.4.1. Kiểm định thang đo trong mô hình nghiên cứu.....	91
3.4.2. Đánh giá sơ bộ thang đo	95
3.4.3. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu	97
3.5. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa đối với các yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế	101
3.5.1. Đánh giá về chất lượng dịch vụ thuế.....	102
3.5.2. Đánh giá về kiến thức thuế.....	102
3.5.3. Đánh giá về niềm tin thuế.....	103
3.5.4. Đánh giá về sự hài lòng	103
3.5.5. Đề xuất của doanh nghiệp nhỏ và vừa về tuân thủ thuế của cơ quan thuế.....	103
3.6. Đánh giá tuân thủ thuế theo đặc điểm của doanh nghiệp nhỏ và vừa	105
TIÊU KẾT CHƯƠNG 3	106
CHƯƠNG 4. THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ HÀM Ý QUẢN	
TRỊ	107
4.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu	107
4.1.1. Thang đo về chất lượng dịch vụ thuế	107
4.1.2. Đánh giá về chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	114
4.1.3. Thảo luận về ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ thuế đến tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	119

4.2. Hàm ý quản trị nâng cao chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế hướng đến gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa	122
4.2.1. Hàm ý liên quan sự đáp ứng và sự chuyên nghiệp đối với chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế	122
4.2.2. Hàm ý liên quan nâng cao kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng nhằm gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa	125
4.2.3. Hàm ý quản trị đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa nhằm gia tăng tuân thủ thuế	127
4.2.4. Định hướng chiến lược của cơ quan thuế giai đoạn 2021 - 2030.....	129
4.3. Hạn chế và định hướng nghiên cứu tiếp theo	130
4.3.1. Hạn chế nghiên cứu	130
4.3.2. Định hướng nghiên cứu tiếp theo	130
TIÊU KẾT CHƯƠNG 4	131
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	132
1. Kết luận.....	132
2. Kiến nghị	135
2.1. Đối với Tổng cục Thuế, Bộ Tài Chính.....	135
2.2. Đối với Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế.....	136
2.3. Đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa	137
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU KHOA HỌC LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN.....	139
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	140
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1.	Phân loại doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	9
Bảng 2.1.	Cơ cấu thảo luận nhóm.....	58
Bảng 3.1.	Đội ngũ nhân lực của cơ quan thuế tham gia dịch vụ thuế cho doanh nghiệp nhỏ và vừa theo địa bàn quản lý đến thời điểm 30/6/2020.....	70
Bảng 3.2.	Đội ngũ nhân lực của cơ quan thuế về tuân thủ thuế cho doanh nghiệp nhỏ và vừa theo địa bàn quản lý tại 30/6/2020.....	79
Bảng 3.3.	Đặc điểm mẫu khảo sát doanh nghiệp nhỏ và vừa	86
Bảng 3.4.	Tình trạng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa qua khảo sát	88
Bảng 3.5.	Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo.....	95
Bảng 3.6.	Độ tin cậy tổng hợp (CR) và phương sai trích (AVE)	96
Bảng 3.7.	Tương quan bình phương	97
Bảng 3.8.	Kiểm định giả thuyết của mô hình nghiên cứu.....	98
Bảng 3.9.	Kết quả kiểm định Bootstrap mô hình nghiên cứu.....	100
Bảng 3.10.	Kết quả tác động trực tiếp, gián tiếp của các yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế	101
Bảng 3.11.	Kiểm định sự khác biệt trong đánh giá tuân thủ thuế theo đặc điểm doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	105

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1.	Chiến lược tuân thủ thuế theo hành vi tuân thủ thuế của người nộp thuế .28
Hình 1.2.	Mô hình Khung sườn dốc trơn trượt trong tuân thủ thuế38
Hình 1.3.	Mô hình nghiên cứu đề xuất.....45
Hình 1.4.	Mô hình phân đoạn người nộp thuế của Singapore.....45
Hình 1.5.	Xây dựng khung chiến lược thúc đẩy sự tuân thủ thuế toàn diện và tự nguyện của Singapore.....47
Hình 2.1.	Số lượng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thừa Thiên Huế năm 2019 theo loại hình doanh nghiệp54
Hình 2.2.	Số lượng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thừa Thiên Huế năm 2019 theo địa bàn quản lý thuế.....54
Hình 3.1.	Tình hình tuân thủ thuế thông qua số tiền phạt theo hành vi vi phạm qua thanh kiểm tra doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017-2019.....77
Hình 3.2.	Tình hình tuân thủ thuế thông qua số truy thu theo sắc thuế qua thanh kiểm tra doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017-2019...78
Hình 3.3.	Dịch vụ cung cấp thông tin về thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017 – 2019.....80
Hình 3.4.	Kết quả phân tích CFA tất cả các biến liên quan đến mô hình và độ phù hợp mô hình.....95
Hình 3.5.	Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính SEM cho mô hình nghiên cứu...99

DANH MỤC CÁC PHỤ LỤC

PHỤ LỤC	1
Phụ lục A. THẢO LUẬN NHÓM	2
Phụ lục A.1. Nội dung thảo luận nhóm	2
Phụ lục A.2. Danh sách thảo luận nhóm	5
Phụ lục A.3. Kết quả thảo luận nhóm về thuộc tính của chất lượng dịch vụ thuế	6
Phụ lục B. PHIẾU KHẢO SÁT.....	7
Phụ lục 1. CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THUẾ.....	13
Phụ lục 1.1. Các loại hình dịch vụ thuế ở Đan Mạch.....	13
Phụ lục 1.2. Phân loại dịch vụ thuế ở Úc	13
Phụ lục 1.3. Tiêu chí định lượng đánh giá tuân thủ thuế.....	13
Phụ lục 1.4. Các nghiên cứu liên quan đến thang đo chất lượng dịch vụ thuế	15
Phụ lục 1.5. Các nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế	16
Phụ lục 1.6. Kinh nghiệm nâng cao tuân thủ thuế của các nước trên thế giới	17
Phụ lục 2. TỔNG HỢP CÁC THUỘC TÍNH THANG ĐO MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	25
Phụ lục 2.1. Chức năng nhiệm vụ các bộ phận chức năng thuộc Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế	25
Phụ lục 2.2. Sơ đồ tổ chức bộ máy Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế	27
Phụ lục 2.3. Tình hình nộp thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa theo địa bàn quản lý...28	
Phụ lục 2.4. Quy trình nghiên cứu.....	29
Phụ lục 2.5. Tổng hợp các thuộc tính của chất lượng dịch vụ thuế	30
Phụ lục 2.6. Tổng hợp các thuộc tính của kiến thức thuế	31
Phụ lục 2.7. Tổng hợp các thuộc tính của niềm tin thuế	31
Phụ lục 2.8. Tổng hợp các thuộc tính của sự hài lòng.....	32
Phụ lục 2.9. Tổng hợp các thuộc tính của tuân thủ thuế	32
Phụ lục 3. TÌNH HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ THUẾ VÀ TUÂN THỦ THUẾ .33	
Phụ lục 3.1. Tình hình tham gia sử dụng dịch vụ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh Thừa Thiên Huế.....	33
Phụ lục 3.2. Kết quả tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế giai đoạn 2017 – 2019 tại tỉnh Thừa Thiên Huế.....	34

Phụ lục 3.3. Tình hình dịch vụ thuế thông qua nhắc nhở nộp hồ sơ khai thuế tại Thừa Thiên Huế	35
Phụ lục 3.4. Tình hình dịch vụ thuế thông qua nhắc nhở nộp báo cáo hóa đơn tại Thừa Thiên Huế	36
Phụ lục 3.5. Tình hình đăng ký thuế mới của doanh nghiệp nhỏ và vừa giai đoạn 2017 – 2019 tại tỉnh Thừa Thiên Huế.....	37
Phụ lục 3.6. Tình hình tuân thủ thuế thông qua nộp hồ sơ khai thuế tại Thừa Thiên Huế	38
Phụ lục 3.7. Tình hình tuân thủ thuế thông qua phân loại tiền nợ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh Thừa Thiên Huế.....	39
Phụ lục 3.8. Tình hình tuân thủ thuế thông qua báo cáo hóa đơn tại Thừa Thiên Huế.....	40
Phụ lục 3.9. Tình hình tuân thủ thuế thông qua số lượt doanh nghiệp nhỏ và vừa chậm báo cáo ấn chỉ thuế giai đoạn 2017 – 2019 tại Thừa Thiên Huế	40
Phụ lục 3.10. Tình hình tuân thủ thuế thông qua xử phạt vi phạm chậm báo cáo của doanh nghiệp nhỏ và vừa giai đoạn 2017 – 2019 trên tại Thừa Thiên Huế	41
Phụ lục 3.11. Tình hình tham gia sử dụng dịch vụ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	41
Phụ lục 3.12. Các hoạt động dịch vụ thuế đã tham gia	42
Phụ lục 3.13. Tần suất tham gia dịch vụ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	42
Phụ lục 3.14. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA về chất lượng dịch vụ thuế...43	
Phụ lục 3.15. Phân tích EFA cho toàn bộ các biến độc lập và trung gian.....	44
Phụ lục 3.16. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA về tuân thủ thuế của doanh nghiệp	46
Phụ lục 3.17. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo chất lượng dịch vụ thuế	47
Phụ lục 3.18. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo kiến thức thuế	48
Phụ lục 3.19. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo niềm tin thuế	49
Phụ lục 3.20. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo sự hài lòng	50
Phụ lục 3.21. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo tuân thủ thuế	50

Phụ lục 3.22. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa về các yếu tố thành phần của chất lượng dịch vụ thuế ở Thừa Thiên Huế	51
Phụ lục 3.23. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa về yếu tố kiến thức thuế.....	52
Phụ lục 3.24. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa về yếu tố niềm tin thuế.....	53
Phụ lục 3.25. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa về yếu tố sự hài lòng	54
Phụ lục 3.26. Các hoạt động dịch vụ thuế đề xuất đối với cơ quan thuế	54
Phụ lục 3.27. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế nhằm gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa	55
Phụ lục 3.28. Kết quả tác động trực tiếp, gián tiếp của các yếu tố ảnh hưởng	56
đến tuân thủ thuế.....	56
Phụ lục 3.29. Kết quả kiểm định sự khác biệt trong đánh giá tuân thủ thuế theo đặc điểm của doanh nghiệp nhỏ và vừa	57
Phụ lục 4. MÔ HÌNH PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHẲNG ĐỊNH.....	63
Phụ lục 4.1. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định chất lượng dịch vụ thuế.....	63
Phụ lục 4.2. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định kiến thức thuế.....	63
Phụ lục 4.3. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định niềm tin thuế.....	64
Phụ lục 4.4. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định sự hài lòng	64
Phụ lục 4.5. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định tuân thủ thuế.....	65
Phụ lục 5. MÔ HÌNH CẤU TRÚC TUYẾN TÍNH CHO MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	66

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]. Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế cho rằng doanh nghiệp nhỏ và vừa tạo công ăn việc làm cho thị trường lao động và tăng trưởng kinh tế cho hầu hết các nước trên thế giới và chiếm hơn 95% số lượng doanh nghiệp cũng như tạo ra một tỷ trọng đáng kể trong tổng thu ngân sách nhà nước ở hầu hết các nền kinh tế [176]. Mặc dù đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế đất nước [162], [175], doanh nghiệp nhỏ và vừa cũng mang lại rủi ro đáng kể cho nền kinh tế như trốn thuế, không tuân thủ thuế. Do đó, nhiều cơ quan thuế dành phần lớn nguồn lực của họ cho lĩnh vực này. Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế cho rằng hầu hết doanh nghiệp nhỏ và vừa đều muốn tuân thủ thuế, tuy nhiên chi phí tuân thủ lớn là quan ngại lớn nhất [174]. Điều này xuất phát từ hệ thống thuế chưa đáp ứng và sự hiểu biết thấp về hệ thống thuế là nguyên nhân chính gây ra sự không tuân thủ của doanh nghiệp nhỏ và vừa. Vì vậy, các doanh nghiệp nhỏ và vừa cần được 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.

Thực tế hiện nay cho thấy bên cạnh gặp khó khăn về vốn, các doanh nghiệp cũng còn gặp khó khăn về tìm hiểu và thực hiện chính sách thuế do ít am hiểu về pháp luật [50]. Thêm vào đó, doanh nghiệp thường gặp nhiều khó khăn trong công tác thực 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]. Doanh nghiệp nhỏ và vừa kinh doanh dưới hình thức gia đình, cá nhân với quy mô nhỏ, đội ngũ kế toán thuế không chuyên nghiệp, kế toán thuế theo thời vụ không thường xuyên ít cập nhật chính sách pháp luật thuế, không nắm rõ hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nên thường sai phạm

những hành vi cơ bản và đặc biệt số tiền xử phạt truy thu vượt quá khả năng của doanh nghiệp.

Tính đến tháng 12 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]. Đến 31/12/2018, có 3.648 doanh nghiệp đang hoạt động có 97,2% DN có báo cáo kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh, tăng 3,4% so với năm 2017. Các doanh nghiệp này đã giải quyết việc làm cho trên 36.986 lao động, chiếm 41,01% trên tổng số lao động làm việc tại các doanh nghiệp. Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp nhỏ và vừa đang hoạt động có kết quả sản xuất kinh doanh năm 2018 có hiệu suất sử dụng lao động đối với doanh nghiệp vừa là 17,5 lần cao hơn hiệu suất của doanh nghiệp là 15,3 lần, trong lúc đó doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ có hiệu suất sử dụng lao động tương ứng là 13,6 lần và 5,2 lần. Hiệu suất sinh lợi trên doanh thu thuần của doanh nghiệp vừa là 1,2% trong lúc hiệu suất này đối với doanh nghiệp là 3,8%, trong khi đó doanh nghiệp nhỏ và doanh nghiệp siêu nhỏ vừa hầu như không có hiệu suất sinh lợi trên doanh thu tương ứng là -0,4% và -6,4% [3]. Theo kết quả thống kê năm 2020 của Cục Thống kê tỉnh Thừa Thiên Huế, doanh nghiệp ngoài quốc doanh có lợi nhuận trước thuế năm 2018 giảm mạnh so với năm 2017 [3]. Năm 2018, lợi nhuận trước thuế của doanh nghiệp ngoài quốc doanh đạt 222,2 tỷ đồng chiếm 14,24% tổng số lợi nhuận trước thuế của khối doanh nghiệp giảm 2/3 (712,8 tỷ đồng năm 2017) so với năm 2017 và giảm 1/3 (326,6 tỷ đồng năm 2016) so với năm 2016 [5]. Đây là loại hình doanh nghiệp chiếm vị trí quan trọng đối với tỉnh Thừa Thiên Huế, do đó việc gia tăng hỗ trợ loại hình doanh nghiệp này để nâng cao tuân thủ thuế là cần thiết mang lại lợi ích cho cộng đồng và doanh nghiệp.

Có thể thấy, mặc dù cơ quan thuế trong những năm qua đã có nhiều chương trình dịch vụ hỗ trợ thuế (sau đây gọi tắt là 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, thể hiện qua số tiền xử phạt và truy thu của doanh nghiệp nhỏ và vừa vẫn tăng hàng năm. 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. Dịch vụ thuế của cơ quan thuế ngày càng trở nên quan trọng nhằm tạo thuận lợi cho doanh nghiệp dễ dàng thực hiện chính sách thuế. Theo đó, cơ quan thuế Việt Nam đã có nhiều nỗ lực cải cách, hiện đại hoá nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp trong thời gian qua CQT [39]. Tuy nhiên, thực tế cho thấy, do thiếu hiểu biết, chậm cập nhật về chế độ, chính sách thuế của người nộp thuế và dịch vụ thuế của cơ quan thuế chưa đáp ứng nhu cầu của nên đã dẫn đến ngày càng phát sinh nhiều sai phạm trong lĩnh vực thuế [37]. Chiến lược cải cách quản lý thuế giai đoạn 2021-2025 tiếp tục đề ra định hướng tổ chức đánh giá hiệu quả hoạt động cơ quan thuế và tăng cường dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế đáp ứng nhu cầu theo từng nhóm người nộp thuế, tuy nhiên, hiện nay việc đánh giá chất lượng dịch vụ thuế vẫn chưa có thang đo riêng để đánh giá gây khó khăn cho cơ quan thuế trong việc thực hiện cải cách, hiện đại hóa hệ thống thuế. Do đó, việc đánh giá chất lượng dịch vụ thuế là vô cùng cấp thiết và quan trọng đối với cơ quan thuế [39]. 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] hay chất lượng dịch vụ thuế gắn

với sự hài lòng của người nộp thuế [37]. 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. Vì vậy, câu hỏi đặt ra là: chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng đến tuân thủ thuế như thế nào?

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 của 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) Thực trạng cung ứng dịch vụ thuế của cơ quan thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa như thế 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 có 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: Để thực hiện các nội dung nghiên cứu thì đối tượng điều tra là 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 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 [167] 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*. Tháp tuân thủ thuế của OECD đề xuất chiến lược quản lý thuế gắn với dịch vụ thuế và các hình thức thanh tra kiểm tra, xử phạt gắn với hành vi của người nộp thuế. Nội dung nghiên cứu của luận án gắn với dịch vụ thuế nhằm để tuân thủ thuế hơn là thanh tra kiểm tra, xử phạt vi phạm về thuế và các yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế khác. Trong giới hạn nội dung, phạm vi 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: Từ việc nghiên cứu dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa 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 của cơ quan 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 trong việc tiếp cận thông tin thuế từ đó khẳng định lại vai trò quan trọng của dịch vụ thuế và chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế đối với gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.

- Đối với Tổng Cục thuế, Bộ Tài chính: Luận án đưa ra những hàm ý về mặt chính sách hay những giải pháp là cơ sở để đưa ra các chính sách, quy trình phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thuế góp phần 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 trở thành yêu cầu không thể thiếu của cơ quan thuế từ trung ương đến địa phương để hướng đến chiến lược tuân thủ thuế tự nguyện của doanh nghiệp nhỏ và vừa. Xem xét dịch vụ thuế và chất lượng dịch vụ thuế trong công tác quản lý thuế để gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa là mục tiêu luận án hướng đến.

- Đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa: Luận án đề ra những hàm ý 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. Việc nâng cao khả năng quản trị doanh nghiệp nhỏ và vừa với những cảnh báo sớm về thuế thông qua dịch vụ thuế của cơ quan thuế sẽ giúp doanh nghiệp nhỏ và vừa nhận diện ra những 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). Việc phân loại cũng được phân biệt riêng đối với ngành thương mại và dịch vụ (Bảng 1.1).

Bảng 1.1. Phân loại doanh nghiệp nhỏ và vừa

STT	Loại hình	Lao động	Doanh thu	Nguồn vốn
1	Doanh nghiệp siêu nhỏ	<= 10 người	<= 3 tỷ	<= 3 tỷ
	Riêng thương mại dịch vụ	<= 10 người	<= 10 tỷ	<= 3 tỷ
2	Doanh nghiệp nhỏ	<= 100 người	<= 50 tỷ	<= 20 tỷ
	Riêng thương mại dịch vụ	<= 50 người	<= 100 tỷ	<= 50 tỷ
3	Doanh nghiệp vừa	<= 200 người	<= 200 tỷ	<= 100 tỷ
	Riêng thương mại dịch vụ	<= 100 người	<= 300 tỷ	<= 100 tỷ

Nguồn: Luật Doanh nghiệp 2014, Luật Hỗ trợ DNNVV 2017, Nghị định 39/2018/NĐ-CP

Ở Việt Nam, DNNVV là loại hình DN quan trọng chiếm hơn 98% tổng số DN đang hoạt động, đóng góp khoảng 45% GDP, 31% tổng thu ngân sách nhà nước

(NSNN) và tạo công ăn việc làm cho hơn 5 triệu lao động [14]. Tuy nhiên, quy mô DNNVV phần lớn là DN nhỏ và siêu nhỏ, có hiệu quả kinh doanh thấp rất cần sự hỗ trợ của các cơ quan quản lý nhà nước [14]. Bên cạnh đó, DNNVV được hưởng rất nhiều hỗ trợ từ Chính phủ, ví dụ như: Hỗ trợ tiếp cận tín dụng, quỹ bảo lãnh tín dụng DNNVV; Hỗ trợ thuế, kế toán; Hỗ trợ mặt bằng sản xuất; Hỗ trợ công nghệ; Hỗ trợ cơ sở ươm tạo, cơ sở kỹ thuật, khu làm việc chung; Hỗ trợ mở rộng thị trường; Hỗ trợ thông tin, tư vấn và pháp lý; Hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực [35]. Bên cạnh đó, DNNVV chuyển đổi từ hộ kinh doanh, doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo được hưởng thêm nhiều hỗ trợ nữa từ phía nhà nước trong việc vay vốn kinh doanh hay được tài trợ bởi Quỹ phát triển DNNVV do Thủ tướng Chính phủ thành lập. Để thống nhất quản lý nhà nước về hỗ trợ DNNVV, Bộ Kế hoạch và Đầu tư là cơ quan được Chính phủ phân công làm đầu mối phụ trách và hỗ trợ DNNVV trên cả nước. Về vấn đề thuế, Bộ Tài chính thực hiện hướng dẫn về thủ tục hành chính thuế, chế độ kế toán cho doanh nghiệp siêu nhỏ; việc thực hiện các chính sách thuế, phí, lệ phí đối với DNNVV, thực hiện công bố thông tin về việc chấp hành pháp luật về thuế và việc thực hiện nghĩa vụ tài chính khác của DNNVV để xây dựng hệ thống thông tin phục vụ xếp hạng tín nhiệm DNNVV. UBND tỉnh Thừa Thiên Huế (TT Huế) đã kịp thời ban hành quy định hỗ trợ DNNVV với nhiều chính sách cụ thể như hỗ trợ mặt bằng, hỗ trợ đổi mới công nghệ hay thủ tục hành chính và tiếp cận dịch vụ công tạo thuận lợi cho DN như dịch vụ thuế [51].

1.1.1.2. Đặc điểm doanh nghiệp nhỏ và vừa

Nghiên cứu của Inasius [121] cho thấy các DNNVV đối mặt với gánh nặng pháp lý, đặc biệt là tuân thủ thuế như chính sách thuế phức tạp, khó tuân thủ, do đó việc giảm gánh nặng và tính phức tạp thuế là cần thiết. Bên cạnh việc DNNVV gặp khó khăn về tuân thủ thuế, cơ quan thuế (CQT) cũng thường đối mặt với tình huống khó xử giữa việc cho tạo thuận lợi cho DNNVV và công tác quản lý thuế (QLT) [58]. DNNVV có đặc điểm thường gặp khó khăn khi tiếp cận với chính sách pháp luật [50, 56], thiếu kiến thức về thuế [56, 140], chi phí tuân thủ cao [75]. Nghiên cứu của Oladipupo và Obazee [179] chỉ ra rằng các DNNVV ít quan tâm đến chính sách pháp luật thuế bởi thiếu kiến thức thuế hoặc không có khả năng hiểu chính sách pháp luật thuế. Điều này có ảnh hưởng đến vấn đề tuân thủ thuế của DNNVV trong việc kê khai, nộp thuế và báo cáo thuế. DNNVV thường gặp rủi ro về thuế khi thanh tra kiểm tra (TTKT) dẫn đến truy thu thuế, xử phạt vi phạm hành chính về thuế.

Theo OECD [167], các DNNVV đại diện cho một nhóm rủi ro cao ở hầu hết các quốc gia do DNNVV chiếm số lượng rất lớn và thu nhập của DNNVV không cố định và dễ dàng xác minh dữ liệu với bên thứ ba. Ngoài ra, DNNVV thiếu việc xây dựng cơ cấu tổ chức để lưu giữ hồ sơ kế toán và sử dụng tiền mặt nên dễ dàng rủi ro báo cáo dưới ngưỡng so với doanh nghiệp lớn. Adegboye và cộng sự [58] cho rằng DNNVV được CQT quan tâm hỗ trợ để thực hiện nghĩa vụ thuế, tạo thuận lợi cho DNNVV phát triển và thực hiện ưu đãi thuế đối với DNNVV tạo việc làm cho người lao động. Các trường hợp cung cấp ưu đãi thuế cho các DNNVV thường dựa trên vai trò của các DNNVV trong nền kinh tế, đặc biệt là về đóng góp của họ trong tạo công ăn việc làm và sự đổi mới sáng tạo. Do đó, nhiều thách thức phát sinh trong QLT đối với DNNVV bao gồm các vấn đề cơ sở thuế, giáo dục thuế và quản lý cấu trúc thuế.

1.1.1.3. Vấn đề thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa

Nhận thức về thuế là vấn đề DNNVV đối mặt khi quy mô nhỏ, đội ngũ kế toán thuế không chuyên nghiệp trong mô hình kinh doanh gia đình hay kinh doanh cá nhân [58]. DNNVV cần hiểu về thuế, chính sách thuế, thuế suất đối với ngành nghề đang kinh doanh để thực hiện tốt chính sách pháp luật thuế [175]. Nhiều khuyến nghị từ phía các tổ chức nghiên cứu về vấn đề QLT đối với DNNVV là cần gia tăng hỗ trợ ngay từ khi DN bắt đầu khởi sự hoạt động kinh doanh (Right from the start) hay sử dụng mã nguồn mở, ứng dụng công nghệ số hay quy trình đầu cuối (End to End) nhằm mục tiêu gia tăng việc thực hiện đúng chính sách thuế và xu hướng quản lý thuế theo quan điểm dịch vụ thông qua tương tác giữa DNNVV và CQT [174].

Theo OECD [176], thay đổi quan điểm cung cấp dịch vụ thuế của CQT rất quan trọng trong việc tạo cơ hội cho DNNVV tuân thủ thuế dễ dàng nhằm mục tiêu không chỉ thu thuế mà còn góp phần tạo việc làm, đổi mới sáng tạo và tăng trưởng kinh tế. Bên cạnh dịch vụ thuế truyền thống, loại hình dịch vụ thuế mới với giải pháp chất lượng cao, giảm chi phí là những vấn đề cần tính đến đối với CQT. Ayuba và cộng sự [73] phát hiện xu hướng dịch vụ cảm nhận gắn với sự thân thiện, hợp tác tạo thuận lợi cho NNT sẽ có ảnh hưởng tích cực đến tuân thủ thuế của DNNVV. Hệ thống chính sách pháp luật thuế của CQT phức tạp với nhiều mẫu biểu

cũng là thách thức đối với DNNVV [73], do đó, cung cấp dịch vụ thuế để DNNVV dễ dàng tuân thủ thuế giải quyết các vướng mắc để tuân thủ thuế tốt hơn là vô cùng cần thiết [117].

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 người nộp thuế (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 chính sách pháp luật thuế [128]. Hầu hết các CQT trên thế giới thực hiện cung cấp dịch vụ thuế như cung cấp thông tin cho NNT, hay hỗ trợ NNT khi không thành công trong việc thực thi chính sách pháp luật thuế. Dịch vụ thuế của CQT là dịch vụ công của cơ quan quản lý nhà nước hướng đến tạo thuận lợi cho DN dựa trên nhu cầu của DN gắn với quyền lợi của DN theo quy định của pháp luật. Cụ thể đối với dịch vụ công của CQT yêu cầu sự đảm bảo hệ thống dịch vụ khai thuế, nộp thuế, báo cáo thuế hay đăng ký thuế đáp ứng yêu cầu của NNT [89].

Tuyên truyền hỗ trợ thuế: Ở Việt Nam, dịch vụ thuế của CQT là công tác tuyên truyền và hỗ trợ (TTHT) 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 TTHT 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]. Dịch vụ thuế ở Đan Mạch bao gồm các loại hình như: gửi vướng mắc bằng văn bản đến CQT, NNT đến trực tiếp CQT để giải quyết

vướng mắc, hay gọi email, điện thoại đến CQT, CQT cung cấp chính sách thuế qua trang thông tin điện tử hay giải quyết vướng mắc của NNT tự động không tiếp xúc (*Phụ lục 1.1*) [170].

Bên cạnh đó, xây dựng quy trình dịch vụ thuế, hệ thống một cửa điện tử với dịch vụ có sẵn, cơ sở dữ liệu trung tâm điện thoại, nâng cấp trang thiết bị cơ sở vật chất và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là những công việc hết sức cần thiết nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thuế [25]. Ngoài ra, xu hướng tuân thủ thuế tự nguyện dựa trên niềm tin, môi trường dịch vụ thuế được nhiều nước trên thế giới áp dụng, do đó tăng cường dịch vụ 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.

1.1.2.2. Nội dung dịch vụ thuế

Nội dung dịch vụ thuế bao gồm (1) cung cấp thông tin thông qua công khai các quy định về thủ tục hành chính thuế, chính sách thuế theo các sắc thuế, chế độ miễn, giảm, giãn và hoàn thuế theo quy định và (2) công tác hỗ trợ thông qua tập huấn, đối thoại, lắng nghe ý kiến DN, NNT, các hoạt động tuyên dương, khen thưởng NNT [19]. Bên cạnh đó, dịch vụ thuế thực hiện hỗ trợ hướng dẫn đầy đủ các nghĩa vụ kê khai, nộp thuế, đồng thời điện tử hóa các giao dịch xử lý thông tin giữa CQT với các cơ quan liên quan như: Kho bạc, Ngân hàng, Hải quan, Đăng ký kinh doanh [18].

Có thể thấy, dịch vụ thuế của cơ quan thuế được cung cấp linh hoạt kênh dịch vụ thuế bao gồm điện thoại, văn bản, gặp mặt trực tiếp, trang thông tin điện tử, hộp thư điện tử [49, 168] liên quan đến chính sách pháp luật thuế. Dịch vụ thuế của CQT gắn với chiến lược TTHT NNT nhằm cung cấp thông tin và hướng dẫn hỗ trợ NNT gắn với hành vi của NNT nhằm thực hiện tốt các quy định của chính sách pháp luật thuế về đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo nghĩa vụ thuế

[167]. Bên cạnh, nguồn thông tin về chính sách pháp luật thuế cung cấp theo sắc thuế như thuế giá trị gia tăng (GTGT), thuế thu nhập cá nhân (TNCN) hay cung cấp thông tin internet phổ biến với ứng dụng trực tuyến và không trực tuyến [128]. Ở Việt Nam, dịch vụ thuế của CQT được thực hiện theo quy trình TTHT NNT¹ hiện hành với các nội dung liên quan đến chính sách pháp luật thuế theo sắc thuế (thuế GTGT, thuế thu nhập doanh nghiệp (TNDN), thuế TNCN...), hay theo phân đoạn NNT (hộ kinh doanh, DNNVV, DN đầu tư nước ngoài, cơ quan hành chính sự nghiệp...), hay dịch vụ thuế tại trụ sở CQT như trả lời văn bản, qua điện thoại, qua email hay dịch vụ thuế gắn với giao dịch trực tuyến hệ thống khai thuế điện tử, nộp thuế điện tử hay hóa đơn điện tử, trang thông tin điện tử ngành thuế trung ương (Tổng cục Thuế), địa phương (Cục Thuế).

1.1.2.3. Phân loại dịch vụ thuế

Dịch vụ thuế được phân loại theo loại hình NNT là cá nhân hay DN hay theo quan điểm sử dụng dịch vụ loại hình thực hiện giao dịch, tương tác hay thông tin, hoặc phân loại theo nguồn thông tin về chính sách pháp luật thuế cung cấp như thuế GTGT, thuế TNCN hay phân loại theo quan điểm ứng dụng công nghệ thông tin internet phổ biến với ứng dụng trực tuyến [128, 168, 170] phát triển phù hợp với dự đoán của môi trường dịch vụ khi thực hiện không trực tuyến các hoạt động tại trụ sở cơ quan thuế [126]. Ở Việt Nam, dịch vụ thuế được phân loại tương đồng với OECD và các nước khác thông qua việc đa dạng hóa các hình thức hỗ trợ như tập huấn, đối thoại, email, trả lời văn bản, điện thoại. *Phụ lục 1.2* cho thấy CQT Úc thực hiện phân loại dịch vụ thuế theo 03 loại bao gồm: giao dịch, tương tác và thông tin.

*** Giao dịch:** Giao dịch là hoạt động cốt lõi của CQT bên cạnh sự phối hợp hỗ trợ của các hoạt động dịch vụ thông tin và tương tác nhằm cung cấp dịch vụ thuế ở tất cả các loại hình [168]. OECD [168] cho rằng trong thời đại kỹ thuật số, mọi người giao tiếp với nhau bằng cách gửi thông tin kỹ thuật số qua lại, môi trường mạng Internet cho phép mọi người giao tiếp qua điện thoại thông minh, từ đó mở

¹ Quyết định 745/QĐ-TCT ngày 20/04/2015 Ban hành quy trình tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế

rộng đáng kể phạm vi giao tiếp cả về địa lý và thời gian (tần suất). Với Internet vạn vật (Internet of Things), việc giao dịch thông qua thiết bị một cách trực tiếp với nhau dễ dàng thông suốt [176] và giao dịch trở nên hiệu quả [168] đối với người sử dụng dịch vụ mà ở đây là NNT.

OECD [168] cho rằng CQT cung cấp một loạt các dịch vụ và sản phẩm liên quan đến các nhiệm vụ khác nhau với các loại hình dịch vụ giao dịch khác nhau, thường bao gồm đối thoại giữa cán bộ thuế (CBT) và NNT. CQT xác định mỗi loại hình NNT cần có chiến lược giao dịch phù hợp khi cung cấp các loại dịch vụ khác nhau. NNT có thể là công dân hay tổ chức, có thể có các tùy chọn kênh khác nhau phù hợp đối tượng và yêu cầu dịch vụ để thực hiện giao dịch với CQT như qua điện thoại, trang thông tin điện tử, bằng văn bản hay đến gặp mặt tại CQT. Giao dịch là dịch vụ thay đổi thông tin hoặc trạng thái của NNT như nộp tờ khai thuế GTGT, hồ sơ hoàn thuế hay nộp thuế. Theo đó, giao dịch là hoạt động có khối lượng thời gian có thể dự đoán, có mức độ ảnh hưởng ít và có tiềm năng lớn trong việc chuẩn hóa dữ liệu [168].

*** Tương tác:** Theo OECD [168], tương tác là sự giao tiếp hai chiều không dẫn đến bất kỳ thay đổi nào về trạng thái của NNT, ví dụ như các vướng mắc của NNT, công tác kiểm tra thanh tra, hướng dẫn NNT, thu hồi nợ thuế của CQT. Theo đó, tương tác có thể dự đoán một phần về khối lượng thời gian hay kích cỡ tương tác linh hoạt, do đó hoạt động tương tác có thể bị ảnh hưởng và rất khó để chuẩn hóa. Đối với dịch vụ thuế, chiến lược kênh dịch vụ đã có nhiều thay đổi lớn trong những năm qua và rất nhiều tài liệu chiến lược kênh dịch vụ truyền thống được bàn luận, tuy nhiên các kênh dịch vụ chính hầu như không thay đổi và được xử lý chủ yếu qua các tương tác trực tiếp tại CQT (face to face). Gangl và cộng sự [104] cho rằng môi trường tương tác có ảnh hưởng đến tuân thủ thuế dựa vào quyền lực hay niềm tin để có động lực hợp tác trong quá trình gặp khó khăn về nộp thuế. Thực tế, khi CQT tăng cường hợp tác và thay đổi môi trường tương tác thì sẽ có sự thay đổi từ một môi trường đối kháng thành môi trường dịch vụ và môi trường tin tưởng.

*** Thông tin:** Thông tin là một trong những yếu tố quan trọng của CQT để cung cấp cho NNT. Ở tất cả các CQT, NNT cần CQT cung cấp thông tin bảo mật an toàn qua các kênh dịch vụ thuế của CQT [168]. Tiếp cận thông tin là quyền của công dân (của NNT) khi thực thi chính sách pháp luật thông qua việc cung cấp thông tin rõ ràng, đầy đủ của cơ quan quản lý nhà nước [22]. Thông tin trở nên cần thiết đối với NNT như DNNVV để thực thi chính sách pháp luật thuế trong điều kiện NNT ít am hiểu về pháp luật thuế [50], DN mất nhiều thời gian để thực hiện thủ tục thuế, nghiên cứu chính sách thuế [25], do đó nhu cầu cải cách thủ tục hành chính thuế, công khai thông tin hỗ trợ NNT là cần thiết [22]. Theo OECD [168] dịch vụ thông tin và sản phẩm thông tin liên lạc không dẫn đến thay đổi trạng thái của NNT, ví dụ như giáo dục, ấn phẩm (giấy và web), chiến dịch, phân phối khối lượng các loại thông tin khác nhau, hay hướng dẫn. Khi cung cấp thông tin thường có thể chỉ dự đoán một phần về thời gian, khối lượng công việc linh hoạt, có thể bị ảnh hưởng đối với CQT ở giai đoạn đầu triển khai và có thể tiến đến chuẩn hóa thông tin.

Có thể thấy, các loại hình dịch vụ thuế được phân loại theo thông tin, tương tác và giao dịch tồn tại tương hỗ trong quá trình thực hiện dịch vụ thuế. Ở mỗi giai đoạn thể hiện một bước cung cấp dịch vụ khác nhau được vận dụng linh hoạt kênh dịch vụ thuế bao gồm điện thoại, văn bản, gặp mặt trực tiếp, trang thông tin điện tử, hộp thư điện tử. Theo OECD [168], dịch vụ thuế trải qua 4 giai đoạn từ thông tin, đến tương tác và đến giao dịch và giao dịch nâng cao. (1) Thông tin là loại hình dịch vụ thuế ở giai đoạn đầu của dịch vụ cho phép CQT cung cấp thông tin có sẵn trên trang web để NNT tiếp cận nhằm thực hiện các quy định về chính sách pháp luật thuế. (2) Sang giai đoạn thứ hai được xem là dịch vụ thuế có tính tương tác, theo đó NNT thực hiện tìm kiếm và tương tác với CQT qua các dữ liệu được tạo sẵn theo khả năng truy cập của người dùng cơ sở dữ liệu. Có thể thấy thông tin giai đoạn 1 có xu hướng các dịch vụ tĩnh, phát triển đến giai đoạn 2 cho phép truy cập cơ sở dữ liệu của tổ chức cung cấp thông tin công khai và tương tác với thông tin để thực hiện tìm kiếm tính toán dựa trên tiêu chí riêng. (3) Giao dịch được xem là bước tiến của CQT ở giai đoạn thứ ba khi người dùng có thể nhập thông tin bảo mật và tham gia vào giao dịch. Giai đoạn phân phối dịch vụ này yêu cầu thời gian thực sự đáp ứng của các CQT đối với các nhu cầu dịch vụ của NNT. Điều này yêu cầu về

tiêu chuẩn dịch vụ, bảo mật và bảo vệ quyền riêng tư, các quy trình và quan hệ phối hợp giữa các cơ quan để cung cấp dịch vụ liên tục. Phát triển dịch vụ giao dịch ở giai đoạn 3 giúp NNT gắn với bảo mật trong giao dịch điện tử phù hợp với nghiên cứu của Azmi và cộng sự [74]. (4) Giai đoạn thứ tư là giai đoạn giao dịch bao gồm chia sẻ dữ liệu có thể chia sẻ theo quy định của pháp luật. Giai đoạn này đặc biệt khó xác định mô hình dịch vụ giao dịch do giới hạn của luật bảo vệ quyền riêng tư. Hầu hết các CQT hiện đang ở giai đoạn 3 với các loại hình dịch vụ và chiến lược phát triển. Một số CQT và chính phủ đang tiến hành thực hiện giai đoạn 4 với những thách thức về chiến lược kênh dịch vụ của tổ chức.

Bên cạnh việc cung cấp dịch vụ tốt nhất cho NNT, CQT cần chú trọng xem NNT là khách hàng, là trung tâm của dịch vụ và bên cạnh đó việc tính toán đến hiệu quả chi phí dịch vụ cũng cần được tính toán với chi phí thấp nhất [75, 99, 168] mang lại hiệu quả cao nhất từ các kênh dịch vụ thuế đi kèm với thực hiện và đánh giá các kênh dịch vụ thuế.

1.1.2.4. Tầm quan trọng của dịch vụ thuế

Rusdi và cộng sự [193] cho rằng xem xét và quan tâm dịch vụ thuế và chất lượng dịch vụ thuế là phương pháp hiệu quả để CQT cải thiện sự hài lòng của NNT trong QLT. NNT có nhu cầu được CQT cung cấp dịch vụ thuế tương xứng với số thuế đã nộp hay gắn với quyền lợi của mình. Điều đó làm gia tăng sự hài lòng và gắn bó hơn với việc kinh doanh, nuôi dưỡng nguồn thu hay tạo thuận lợi cho NNT, từ đó dịch vụ thuế hỗ trợ trở lại CQT đảm bảo nguồn thu NSNN, phát triển kinh tế - xã hội địa phương, đồng thời gia tăng ý thức tuân thủ thuế của NNT [19]. Một khi quan tâm và thay đổi cung cấp dịch vụ thuế chất lượng sẽ góp phần giảm khoảng cách giữa sự cảm nhận và sự kỳ vọng của NNT đối với mức độ và chất lượng dịch vụ thuế được cung cấp [93]. Trong bối cảnh nền kinh tế toàn cầu, thay đổi công nghệ nhanh chóng và thách thức tài chính đối với chính phủ, mục đích cải thiện dịch vụ NNT giúp CQT tăng hiệu quả, hiệu suất và công bằng trong QLT và giảm chi phí tuân thủ [93].

Bên cạnh đó, theo Hauptman và cộng sự [115] sự không tuân thủ sẽ tăng lên nếu NNT không tin tưởng vào việc QLT công bằng, và theo nghĩa rộng hơn, nếu thiếu sự tin tưởng vào việc chính phủ chi tiêu tiền thuế phù hợp. Phương pháp QLT theo hướng tiếp cận NNT như “*dịch vụ khách hàng*” sẽ có xu hướng khuyến khích

sự tin tưởng hơn là tiếp cận theo hướng CQT là “*cảnh sát*” và NNT là “*kẻ cướp*” dựa trên các biện pháp xử lý vi phạm [136]. Cung cấp nhiều “*dịch vụ khách hàng*” cho NNT, hiểu rõ hơn về động cơ và quan điểm của NNT về vấn đề thuế là mục tiêu quan trọng của hầu hết các CQT nhằm cải thiện tuân thủ tự nguyện và nâng cao hiệu QLT [115].

1.1.3. Chất lượng dịch vụ thuế

Để đánh giá dịch vụ thuế được cung ứng là tốt hay chưa tốt, nhiều nghiên cứu được thực hiện thông qua đánh giá chất lượng dịch vụ thuế. Tuy nhiên để có góc nhìn về chất lượng dịch vụ thuế, trước hết cần xem xét khái niệm về chất lượng dịch vụ nói chung.

1.1.3.1. Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ hiện đang được quan tâm ở nhiều ngành, lĩnh vực. Môi trường dịch vụ được xem xét là điều kiện tiên quyết để thành công của một tổ chức khi nâng cao chất lượng dịch vụ gắn với thái độ và động cơ của người cung cấp dịch vụ [118], cũng như nguồn nhân lực theo định hướng dịch vụ có chất lượng cao [119]. 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]. Theo Anita và cộng sự [64], thật không dễ dàng để xác định chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ là sự khởi đầu của sự hài lòng, do đó cần có định hướng về chất lượng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Có nhiều nguyên nhân dẫn đến chất lượng dịch vụ cảm nhận chưa tương xứng với chất lượng dịch vụ kỳ vọng. Parasuraman và cộng sự [185] đã đề xuất mô hình nhằm làm rõ nguyên nhân này, đó là mô hình năm khoảng cách chất lượng dịch vụ, bao gồm: (1) khoảng cách về kỳ vọng khách hàng và nhận thức nhà quản lý về kỳ vọng khách hàng, (2) khoảng cách nhận thức nhà quản lý về kỳ vọng khách hàng và thiết kế dịch vụ, (3) khoảng cách thiết kế dịch vụ và cung ứng dịch vụ, (4) khoảng cách giữa cung ứng dịch vụ và giao tiếp truyền thông bên ngoài, và (5) khoảng cách giữa dịch vụ cảm nhận và dịch vụ mong đợi.

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 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 CQT 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.

Muhammad và Saad [156] cho rằng chất lượng dịch vụ công được đo lường qua ba nhân tố (1) đầu vào, (2) quá trình và (3) đầu ra, do đó cải thiện hiệu quả hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước thông qua ba nhân tố trên là vô cùng quan trọng gắn với kỳ vọng và cảm nhận của doanh nghiệp. Điều đó được đánh giá thông qua thời gian dành cho việc giải quyết một vấn đề, chất lượng nhân sự và sự hài lòng của công chúng. Prabha và cộng sự [188] đã nêu rõ rằng dịch vụ công phức tạp hơn vì nó không chỉ đáp ứng các nhu cầu được đưa ra mà còn đặt ra các nhu cầu chưa được đưa ra, các ưu tiên và phân bổ nguồn lực cho khách hàng. Vấn đề chất lượng dịch vụ thuế được CQT tiếp tục đề xuất cho nhiều NNT, do đó sẽ có nhiều dịch vụ khác nhau tương ứng với từng NNT khác nhau [60]. Mustapha và Obid [160] và Mustapha [159] cho rằng chất lượng dịch vụ thuế là tính khả dụng của cơ sở hạ tầng và dịch vụ từ hệ thống quản lý của CQT đối với NNT tự kinh doanh. Mustapha và Obid [161] đề xuất chất lượng dịch vụ thuế là cảm nhận của toàn bộ NNT hoặc sự đánh giá liên quan đến dịch vụ thuế điện tử trong môi trường ứng dụng internet dành cho cá nhân kinh doanh. D'Ascenzo [93] chỉ ra rằng QLT đóng vai trò quan trọng trong việc thiết lập môi trường tốt theo nhiều hướng dịch vụ đa dạng để hỗ trợ và bảo vệ NNT khỏi sai sót theo quy định của pháp luật. Điều đó có nghĩa là sự sẵn sàng của hệ thống dịch vụ thuế để hỗ trợ NNT tuân thủ thuế. Quan điểm này được hỗ trợ bởi quan điểm của Savitri [196] cho rằng chất lượng dịch vụ thuế của CQT dành cho NNT liên quan đến tuân thủ thuế. Điều này đưa ra hàm ý đối với CQT trong việc thiết lập sự hợp tác với NNT, cung cấp chất lượng dịch vụ thuế dành cho NNT và đối xử với NNT như là khách hàng [72].

Stiglingh [201] xác định chất lượng dịch vụ sử dụng nhiều thuật ngữ mô tả hơn và chia cấu trúc thành các biến nghiên cứu khác nhau. Nghiên cứu sử dụng 05 nhân tố đánh giá chất lượng dịch vụ thuế theo Parasuraman và cộng sự là cơ sở vật chất, độ tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo và sự đồng cảm [185, 186]. Sự tin cậy là yếu tố quan trọng nhất và cơ sở vật chất là yếu tố ít quan trọng nhất trong số các yếu tố chất lượng dịch vụ. Cơ sở vật chất quan trọng hơn nhiều với các dịch vụ có cường độ tiếp xúc dịch vụ thấp. Khi cường độ tiếp xúc dịch vụ tăng lên, điều quan trọng hơn là nhân viên phải hành xử một cách thích hợp, do đó nhân tố cơ sở vật chất trở nên ít quan trọng hơn, điều này cũng phù hợp như theo đánh giá của Stiglingh [201].

Bên cạnh đó, Savitri [196] cho rằng nếu tuân thủ thuế giống như một sản phẩm, mức tuân thủ thuế đã trở thành mục tiêu chính cần đạt được của CQT. Chất lượng dịch vụ có thể được xem là một trong những công cụ quan trọng nhằm đạt được mục tiêu tuân thủ thuế của CQT. Để đạt được mục tiêu của mình, CQT cần có năng lực về kỹ năng, kiến thức và kinh nghiệm về chính sách pháp luật thuế và QLT, cũng như cần có động lực cao khi cung cấp dịch vụ công về thuế. Năm khía cạnh đánh giá chất lượng dịch vụ thuế bao gồm (1) cơ sở vật chất, (2) sự đồng cảm, (3) sự đáp ứng, (4) sự tin cậy và (5) sự đảm bảo do Savitri [196] đưa ra phù hợp với mô hình nghiên cứu của Parasuraman và cộng sự [186], cụ thể là:

- Sự đáp ứng (SDU): là mức độ sẵn sàng, chính xác, đầy đủ kịp thời trong cung cấp dịch vụ thuế của CQT, bao gồm hệ thống thuế điện tử trực tuyến, ứng dụng kê khai nộp thuế và sự phục vụ, hỗ trợ của cán bộ thuế.

- Sự bảo đảm (SDB): là kiến thức chuyên môn và kỹ năng của cán bộ thuế, thái độ phục vụ, ứng xử, hình ảnh diện mạo chính chu của cán bộ thuế, phối hợp xử lý công việc giữa các bộ phận trong nội bộ ngành thuế và các cơ quan liên quan bên ngoài đảm bảo dịch vụ thuế được tiến hành suôn sẻ nhanh chóng không bị ách tắc. Sự chuyên nghiệp của cán bộ thuế trong cung cấp dịch vụ thuế rõ ràng, dễ hiểu.

- Sự cảm thông (SCT): là sự nhẫn nại trong cung cấp dịch vụ, biết lắng nghe ý kiến và thấu hiểu nhu cầu của doanh nghiệp; biết thông cảm, hỗ trợ và đồng hành cùng doanh nghiệp với dịch vụ thuế không phân biệt đối xử.

- Sự tin cậy (STC): là khả năng cập nhật và cung cấp chính xác đúng dịch vụ như đã cam kết, đúng lịch trình triển khai và luôn được bảo mật. Có thể hiểu sự tin cậy là thực hiện dịch vụ phù hợp và chính xác với những gì đã cam kết và hứa hẹn với doanh nghiệp.

- Cơ sở vật chất (CSVC): bao gồm nhà cửa, các trang thiết bị, phương tiện hữu hình, phương tiện vô hình nhằm đảm bảo dịch vụ hỗ trợ không ngăn ngại với việc áp dụng công nghệ thông tin trực tuyến và tại cơ quan thuế với những phần mềm hỗ trợ, phần mềm tra cứu ứng dụng kỹ thuật số.

1.1.3.3. Mô hình liên quan chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ thuế

Có nhiều mô hình liên quan đến chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ thuế bao gồm: (1) mô hình của Grönroos [110] xác định cấu trúc ba chiều về chất lượng dịch vụ cảm nhận gồm: chất lượng kỹ thuật (“*cái gì*”), chất lượng chức năng (“*làm thế nào*”) và hình ảnh đơn vị; (2) mô hình dịch vụ về hệ thống thông tin thuế của Delone và McLean [97] với cấu trúc về chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống và chất lượng dịch vụ gắn với sử dụng/dự định sử dụng và sự hài lòng của người sử dụng đã mang lại lợi ích ảnh hưởng cá nhân và tổ chức; (3) mô hình chất lượng dịch vụ của Floropoulos và cộng sự [100] bao gồm cấu trúc về chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống và chất lượng dịch vụ, nhận diện sự hữu ích và sự hài lòng của người dùng. Mô hình phổ biến hiện nay trong nghiên cứu chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ thuế là mô hình của Parasuraman và cộng sự [185], [186], [187].

Theo Parasuraman và cộng sự [185], [186] chất lượng dịch vụ được đề xuất với 05 nhân tố là sự tin cậy, sự đảm bảo, sự đồng cảm, sự đáp ứng và cơ sở vật chất. Nội dung các biến tham số cụ thể như sau: (1) Sự tin cậy là khả năng thực hiện dịch vụ đã hứa một cách đáng tin cậy và chính xác; (2) Sự đảm bảo là kiến thức và sự lịch sự của nhân viên, cũng như khả năng truyền cảm hứng về niềm tin và sự tự tin; (3) Sự đồng cảm là sự quan tâm, chú ý của đơn vị cung cấp dịch vụ dành cho người sử dụng dịch vụ; (4) Sự đáp ứng là sự sẵn sàng trợ giúp khách hàng và cung cấp dịch vụ nhanh chóng; và (5) Cơ sở vật chất là các trang thiết bị dùng để cung cấp dịch vụ hay diện mạo của nhân viên tiếp xúc với khách hàng. Bên cạnh đó, xu hướng chuyển đổi mô hình dịch vụ ứng dụng công nghệ mới đòi hỏi CQT chuyển đổi phương thức quản lý sang ứng dụng môi trường mạng [170], do đó việc đánh giá chất lượng dịch vụ thuế của CQT cũng đã được hiệu chỉnh theo hướng dịch vụ thuế điện tử. Parasuraman và cộng sự [187] đã đề xuất 2 thang đo chất lượng dịch vụ điện tử bao gồm: (1) thang đo thứ nhất - E-S-QUAL - có 22 biến được cấu thành từ 04 nhân tố: sự hiệu quả, sự hoàn thành, tính sẵn sàng của hệ thống và quyền riêng tư và (2) thang đo thứ hai - E-RecS-QUAL - có 11 biến tương ứng với 03 khái niệm: sự đáp ứng (responsiveness), sự bù đắp (compensation) và sự liên hệ (contact).

Để đánh giá mức độ cung cấp của dịch vụ thuế, nhiều nghiên cứu thực hiện thông qua đánh giá chất lượng dịch vụ thuế. Stiglingh [202] cho rằng chất lượng dịch vụ của CQT có thể được xác định theo nhiều cách khác nhau. Cách tiếp cận dựa trên người dùng bắt đầu với tiền đề rằng chất lượng không phải là một mục tiêu, mà là sự xem xét sử dụng của người dùng [106], [122]. Điều đó cũng được thống nhất rộng rãi khi cho rằng chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào hai biến: dịch vụ mong muốn và dịch vụ cảm nhận. Grönroos [110] nhận thấy rằng chất lượng dịch vụ cảm nhận là kết quả của quá trình đánh giá dịch vụ mong đợi được so sánh với dịch vụ cảm nhận. Bên cạnh đó, Stiglingh [202] nêu rõ hai trường phái tư duy về định nghĩa chất lượng dịch vụ đó là American và Scandinavia. Trường phái Scandinavia xác định chất lượng dịch vụ thông qua các khía cạnh kỹ thuật, chức năng và hình ảnh DN. Trong lúc đó trường phái American xác định chất lượng dịch vụ bằng cách sử dụng các thuật ngữ mô tả và cũng chia cấu trúc thành các khía cạnh khác nhau là phương tiện hữu hình, sự tin cậy, khả năng đáp ứng, sự đảm bảo và sự đồng cảm với công cụ đo lường chất lượng dịch vụ SERVQUAL hay SERVPERF.

Chất lượng dịch vụ thuế còn được nhiều nhà nghiên cứu định nghĩa là toàn bộ nhận thức hoặc đánh giá của NNT liên quan đến kết nối dịch vụ được đo lường bởi nhiều yếu tố có liên quan [186, 187, 193]. Bên cạnh đó, chất lượng dịch vụ thuế còn được xem xét như là mức độ đo lường chất lượng dịch vụ thuế trong mối quan hệ hiện có giữa hiệu quả, chất lượng thông tin, bảo mật và khả năng sử dụng [161, 193]. Nghiên cứu của Stiglingh [201] nghiên cứu chất lượng dịch vụ thuế từ hai biến tương quan là dịch vụ mong muốn và dịch vụ cảm nhận [217] để xây dựng thang đo chất lượng dịch vụ thuế. Do đó, nghiên cứu chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ thuế là quá trình thường xuyên với điểm kết thúc lại là điểm bắt đầu của chất lượng dịch vụ và chất lượng dịch vụ thuế.

1.1.3.4. Thang đo chất lượng dịch vụ thuế

Việc hình thành khái niệm chất lượng dịch vụ và phát triển công cụ SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ được thực hiện bởi Parasuraman và cộng sự [186]. Công cụ này được định vị như một thang đo chung để đánh giá hiệu quả cả hai khía cạnh của dịch vụ kỳ vọng và dịch vụ cảm nhận [149]. Hiện

nay các thang đo chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự [186] về SERVQUAL đã được phát triển và thử nghiệm với năm thành phần riêng biệt: phương tiện hữu hình, độ tin cậy, khả năng đáp ứng, đảm bảo và sự đồng cảm trong một loạt các ngành dịch vụ. Thang đo được áp dụng với nhiều loại hình dịch vụ vì tính hợp lệ và độ tin cậy của nó [183, 184]. Hơn nữa, có rất nhiều lợi ích của việc sử dụng SERVQUAL đã được chỉ ra và sau đó đã được chấp nhận như một thang đo tiêu chuẩn để đánh giá các khía cạnh khác biệt của chất lượng dịch vụ [209]. Mô hình 05 thành phần của chất lượng dịch vụ bao hàm nhiều khía cạnh tiêu biểu cho chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, mỗi ngành dịch vụ cụ thể đều có những đặc điểm riêng nên các thành phần hay yếu tố cấu thành chất lượng dịch vụ có thể không giống nhau ở từng loại hình dịch vụ và từng thị trường khác nhau. Nhiều nghiên cứu trước đây trong một loạt các ngành dịch vụ đã chỉ ra rằng các thành phần chất lượng dịch vụ không nhất quán trong các bối cảnh khác nhau [91, 95, 142, 144, 145, 152, 209]. Vì vậy, việc tiếp tục nghiên cứu mô hình chất lượng dịch vụ trong một lĩnh vực dịch vụ cụ thể và trên từng thị trường cụ thể là cần thiết, đặc biệt là trong bối cảnh chất lượng dịch vụ thuế.

Hầu hết các nghiên cứu trước đây liên quan đến chất lượng dịch vụ thuế áp dụng thang đo SERVQUAL (Bảng 1.2) làm nền tảng cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ thuế cả online và offline. Các thang đo trước đây về chất lượng dịch vụ thuế chỉ tập trung vào đối tượng NNT cá nhân, ví dụ nghiên cứu của Anita và cộng sự [64]; Awaluddin và Tamburaka [72], Mustapha và Obid [160], Rusdi và cộng sự [193] và Carlos Pinho và cộng sự [86], rất hiếm nghiên cứu tập trung vào đối tượng NNT tổ chức hay DN, ví dụ nghiên cứu của Jofreh và Rostami [134]. Một số nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thuế sử dụng thang đo chất lượng dịch vụ với 05 thành phần bao gồm: cơ sở vật chất, sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông gắn với dịch vụ thuế offline, trong lúc đó đánh giá chất lượng dịch vụ thuế online gắn với những thành phần liên quan đến công nghệ 4.0 như quyền riêng tư và bảo mật, cơ sở tương tác và địa chỉ liên hệ, tốc độ và phương tiện truy cập, tính sẵn sàng để tải văn bản có liên quan, thông tin đáng tin cậy và cập nhật, phương tiện tìm kiếm. Có thể nói các thang đo đã thể hiện sự sẵn sàng và chuyên nghiệp của CQT khi cung cấp thông tin về dịch vụ thuế dành cho NNT. Tính chuyên nghiệp của CQT không những đối

với hệ thống thuế từ cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ tương tác giữa NNT và CQT mà còn từ cán bộ thuế. Cán bộ thuế có trình độ chuyên môn đảm bảo, đáp ứng yêu cầu của NNT, có sự cảm thông và có sự tin cậy [29] khi giải quyết các vướng mắc của NNT là nguồn động lực để xây dựng niềm tin của NNT đối với CQT. Bên cạnh đó, QLT hiện đại gắn với khung sườn dốc trơn trượt [94] cho thấy môi trường dịch vụ thuế của CQT và sự hợp tác với NNT càng được quan tâm thì NNT càng có xu hướng tuân thủ thuế tự nguyện, trong lúc cơ chế mệnh lệnh quyền lực của QLT gắn với TTKT hướng đến tuân thủ thuế bắt buộc. Để gia tăng môi trường dịch vụ thuế gắn với sự hợp tác phối hợp lẫn nhau giữa CQT và NNT, đòi hỏi CQT cần chú trọng đến nguồn nhân lực có chất lượng về chuyên môn và kỹ năng trong quá trình cung cấp dịch vụ thuế đảm bảo nhanh chóng, kịp thời và chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, Carlos Pinho và cộng sự [86] nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thuế dựa trên áp dụng thang đo chất lượng dịch vụ với 09 thành phần bao gồm: phương tiện nghiên cứu, cung cấp thông tin chi tiết, quyền riêng tư và bảo mật, cơ sở tương tác và địa chỉ liên hệ, tốc độ và phương tiện truy cập, tính sẵn sàng để tải văn bản có liên quan, thông tin đáng tin cậy và cập nhật, phương tiện tìm kiếm, yêu cầu và đề xuất (*Phụ lục 1.3*).

Có thể nói, các công trình của Parasuraman, Zeithaml và Berry trong giai đoạn 1985-1994 đã dẫn đến sự phát triển của mô hình chất lượng dịch vụ - SERVQUAL - mô hình so sánh giữa kỳ vọng và cảm nhận của khách hàng về một dịch vụ cụ thể. Ở một mức độ nhất định, đã có sự chòng chéo giữa các nhân tố kỹ thuật và chức năng đối với thang đo SERVQUAL. Do đó, Cronin Jr và Taylor [91] trong công trình thực nghiệm của họ đã kiểm soát khuôn khổ của Parasuraman và cộng sự [185] và Parasuraman và cộng sự [186] về khái niệm và đo lường chất lượng dịch vụ. Đồng thời, họ đã cung cấp thang đo chất lượng dịch vụ dựa trên cảm nhận được gọi là "SERVPERF" cho rằng chất lượng dịch vụ thể hiện qua cảm nhận, đánh giá của khách hàng. Cả hai tác giả đều cho rằng SERVPERF là một công cụ hợp lý để đo lường, đánh giá chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu của họ sau đó được Brady và cộng sự [82] nhân rộng và những phát hiện của họ cho thấy có rất ít bằng chứng lý thuyết hoặc thực nghiệm ủng hộ sự liên quan của khoảng cách chất lượng giữa kỳ vọng và cảm nhận làm nền tảng để đo lường chất lượng dịch vụ. Do đó, nghiên cứu của luận án đã thực hiện đo lường chất lượng dịch vụ thuế dựa trên nền tảng SERVPERF.

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 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 tuân thủ thuế là sự hoạt động thực thi chính sách thuế dựa trên 04 trụ cột 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 nộp đúng số thuế phải nộp và nộp thuế đúng hạn.

Tương tự, việc tuân thủ thuế cũng được một số CQT xác định là khả năng và sự sẵn sàng tuân thủ luật thuế, khai báo thu nhập chính xác mỗi năm và nộp đầy đủ và đúng hạn số tiền thuế [66, 122, 125] hay sự tuân thủ thuế là sự thực hiện đúng, đầy đủ các báo cáo thuế, thông báo thuế, tính toán đúng số thuế phải nộp, nộp thuế và thanh toán nợ thuế đúng hạn [193]. Xem xét QLT dựa theo mô hình tâm lý hành vi phổ biến và mô hình tuân thủ đối với thuế TNCN cũng được nghiên cứu [36]. Thúc đẩy nâng cao chỉ số tuân thủ thuế của CQT về chỉ số nộp thuế cũng đang được Việt Nam quan tâm chú ý theo đánh giá thuộc Báo cáo môi trường kinh doanh – Doing Business của Ngân hàng thế giới [2], [215].

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.

1.1.4.2. Phân loại tuân thủ thuế

Tuân thủ thuế của NNT được xem xét và đánh giá tùy theo mục đích nghiên cứu mà sử dụng những tiêu chí khác nhau. Tùy theo tiêu chí phân loại mà tuân thủ thuế được phân chia thành những nhóm khác nhau. Xem xét các nghiên cứu trước đây về nhân tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế có thể chia thành hai nhóm yếu tố vĩ mô và vi mô. Nhóm yếu tố tầm vĩ mô bao gồm yếu tố kinh tế, yếu tố pháp luật và chính sách thuế và yếu tố xã hội. Nhóm yếu tố vi mô bao gồm yếu tố kinh doanh và đặc điểm ngành, yếu tố tâm lý, yếu tố liên quan CQT (Niềm tin vào CQT), yếu tố liên quan NNT (Kiến thức thuế và Đạo đức thuế) như nghiên cứu của các tác giả Supadmi [203], Sondakh [197]. Yếu tố kinh tế đóng một vai trò quan trọng trong việc tuân thủ thuế và là yếu tố tích cực thúc đẩy tuân thủ thuế và được đề cập đến như là chi phí tuân thủ [23, 99, 206]; nguồn thu ngân sách nhà nước có ảnh hưởng đến hành vi tuân thủ thuế [21] và thuế suất, mức phạt [20, 38, 53]. Yếu tố pháp luật và chính sách về thuế nghiên cứu về sự phức tạp của chính sách thuế, do đó NNT không có đủ kỹ năng và kiến thức thuế để tuân thủ. Hệ thống thuế được nhận diện là khá phức tạp khi hướng tới quản lý hành vi không tuân thủ của NNT [4, 20, 38, 65, 195] và xây dựng ngưỡng doanh thu kê khai thuế, thuế suất [23]. Yếu tố xã hội được chú ý nghiên cứu cảm nhận về sự không công bằng và đây chính là nhân tố có ảnh hưởng đến mức độ tuân thủ thuế [20, 38, 53, 114]; đối xử không công bằng, thiếu sự tin tưởng thì NNT cố tình trốn tránh thực hiện nghĩa vụ thuế [194], không công bằng trong tiếp cận thông tin [195]. Yếu tố tâm lý là thực hiện nghiên cứu về đạo đức thuế phụ thuộc vào việc sử dụng các nguồn thu và kiến thức thuế, tiêu chuẩn đạo đức, cá nhân, xã hội và quốc gia [38, 147].

*** Theo hành vi tuân thủ:** Tuân thủ thuế được tiếp cận dưới 2 loại hình bao gồm tuân thủ thuế bắt buộc và tuân thủ thuế tự nguyện để từ đó CQT có chính sách thuế phù hợp để QLT tốt hơn [171].

Tuân thủ thuế tự nguyện: Với số lượng lớn NNT mong muốn thực hiện đúng chính sách và mong muốn thực hiện chính sách thuế nhưng sai sót trong quá trình thực hiện, chiến lược tuân thủ tự nguyện gắn với sự hỗ trợ cung cấp thông tin từ phía CQT cần được nâng cao dịch vụ hỗ trợ. Gobena và Van Dijke [108] cho rằng sự công bằng có tác động thúc đẩy tuân thủ thuế tự nguyện. NNT có phản ứng tích cực (ví dụ: với mức độ tuân thủ thuế cao) đối với vấn đề công lý tố tụng cao bởi vì họ tin tưởng rằng chính quyền không lạm dụng quyền lực của họ.

Tuân thủ thuế bắt buộc: Chiến lược TTKT toàn diện hay từng phần được áp dụng với tính chất bắt buộc đối với NNT cố tình không tuân thủ thuế. Rusdi và cộng sự [193] cho rằng tuân thủ thuế trở nên quan trọng vì không tuân thủ thuế sẽ dẫn đến việc tránh thuế, trốn thuế làm giảm số tiền thuế phải nộp vào NSNN. Bên cạnh đó, một khi không tuân thủ thuế cũng được cho là dễ dàng dẫn đến trốn thuế hay không thực thi đúng nghĩa vụ về thuế [30]. Việc tuân thủ thuế cơ bản được thực hiện thông qua hệ thống QLT bao gồm dịch vụ thuế và thực thi, quy trình thủ tục thuế [34]. Cải tiến trong công tác QLT mong muốn thúc đẩy việc tuân thủ thuế. Azmi và cộng sự [75] cho rằng chi phí tuân thủ là vấn đề gây quan ngại và ảnh hưởng đến DNNVV.

*** Theo tính chất tuân thủ:** Theo quan điểm của OECD [167] tuân thủ thuế được chia thành 2 nhóm là tuân thủ hành chính và tuân thủ kỹ thuật.

Tuân thủ hành chính: Tuân thủ hành chính là việc NNT tuân thủ các quy định thủ tục hành chính thuế về kê khai, nộp thuế đúng hạn. Việc xem xét, đánh giá tính tuân thủ các quy định hành chính của NNT thường đơn giản và rõ ràng do được quy định khá rõ ràng trong chính sách pháp luật.

Tuân thủ kỹ thuật: Tuân thủ kỹ thuật liên quan đến việc thực hiện tính toán và nộp thuế đúng theo quy định tại các điều của Luật thuế. So với tuân thủ quy định hành chính, việc xác định tuân thủ kỹ thuật lại khá phức tạp vì khi các luật thuế quy định không rõ ràng và phức tạp nên việc xác định chính xác số thuế phải nộp sẽ gặp nhiều khó khăn. Mặt khác, để đánh giá tính tuân thủ kỹ thuật, cần phải nắm bắt và có số liệu sát thực đối với hoạt động chịu thuế của NNT.

*** Theo nội dung tuân thủ:** Căn cứ theo nội dung các nghĩa vụ thuế mà NNT phải tuân thủ thì tuân thủ thuế được phân loại theo bốn trụ cột tuân thủ là: Đăng ký thuế; Khai thuế; Báo cáo nghĩa vụ thuế; và Nộp thuế [167]. Nếu NNT không thực hiện bất kỳ một trong các nghĩa vụ này thì có thể coi là không tuân thủ thuế đối với

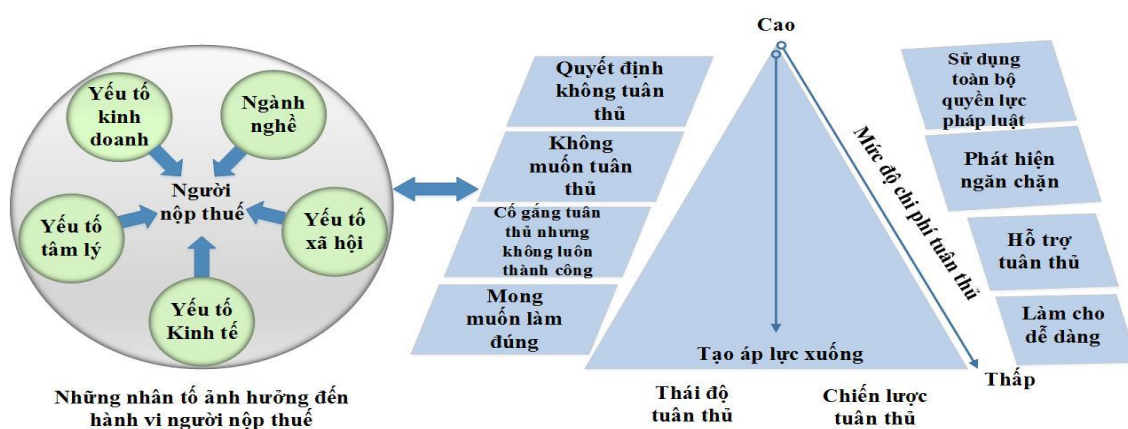
một nghĩa vụ cụ thể. Cách phân loại này được xem là cơ sở đánh giá và xem xét mức độ tuân thủ thuế gắn với quy định cụ thể của tuân thủ hành chính tại theo Luật QLT. Căn cứ các quy định cụ thể của pháp luật thì khi NNT được coi là đã vi phạm điều gì đó thì theo đó sẽ áp dụng các hình thức xử phạt hành chính thuế nào theo quy định của pháp luật.

*** Theo thái độ tuân thủ:** Mô hình tuân thủ thuế của CQT Úc (ATO) tương đồng với việc đưa ra mô hình tuân thủ thuế theo mức độ tuân thủ từ thấp đến cao của OECD [167] xuất phát từ mô hình nghiên cứu của Grabosky và Braithwaite [109]. Theo đó, mô hình kim tự tháp của OECD (Hình 1.3) về tuân thủ thuế cho rằng có 4 thái độ tuân thủ thuế bao gồm các nhóm như sau:

Nhóm tự do không tuân thủ thể hiện một thái độ bất lực: Nhóm mô tả những người đã quyết định không tuân thủ. Những người có thái độ này hoặc cố ý né tránh trách nhiệm của họ hoặc chọn không thực hiện trách nhiệm. Thuyết hoài nghi về hệ thống thuế thường được kết hợp bởi hoài nghi về vai trò của chính phủ.

Nhóm kháng cự thể hiện thái độ kháng cự đặc trưng cho sự đối đầu tích cực: Nhóm này xem hệ thống thuế là áp bức, nặng nề và không linh hoạt. Thái độ này mô tả những người không muốn tuân thủ nhưng sẽ thay đổi nếu có thể thuyết phục rằng mối quan tâm của họ đang được giải quyết.

Nhóm cố gắng là những người có thái độ tích cực: Những người này về cơ bản sẵn sàng tuân thủ nhưng gặp khó khăn khi thực hiện và không phải lúc nào cũng thành công. Họ có thể gặp khó khăn trong việc hiểu hoặc thực hiện các nghĩa vụ của họ. Tuy nhiên kỳ vọng của họ trong mọi tranh chấp là sự tin tưởng và hợp tác sẽ chiếm ưu thế.



Nguồn: OECD [167]

Hình 1.1. Chiến lược tuân thủ thuế theo hành vi tuân thủ thuế của người nộp thuế

Nhóm ủng hộ là những người có thái độ sẵn lòng làm điều đúng đắn: Với vai trò cam kết, có ý thức để hỗ trợ hệ thống và chấp nhận và quản lý hiệu quả nhu cầu của nhóm đối tượng này là những gì CQT cần thực hiện. Thực hiện tăng cường vai trò của cán bộ thuế để xây dựng niềm tin của NNT rất quan trọng, NNT xem cán bộ thuế về cơ bản là đáng tin cậy (Hình 1.1).

Từ thái độ tuân thủ của NNT, CQT sẽ có chiến lược tuân thủ tương ứng như bao gồm: (1) Nếu thái độ của NNT là *“sẵn sàng tuân thủ”* thì nguyên tắc xử lý của CQT là *“tạo điều kiện thuận lợi nhất”* để NNT tuân thủ; (2) Nếu thái độ của NNT là *“cố gắng tuân thủ nhưng không phải lúc nào cũng thành công”* thì nguyên tắc xử lý của CQT là *“hỗ trợ”* để NNT tuân thủ; (3) Nếu thái độ của NNT là *“không muốn tuân thủ nhưng sẽ tuân thủ nếu CQT để ý”* thì nguyên tắc xử lý của CQT là *“Ngăn chặn thông qua các biện pháp phát hiện vi phạm”* để NNT tuân thủ; và (4) nếu hành vi của NNT là *“quyết tâm không tuân thủ”* thì nguyên tắc xử lý của CQT là *“áp dụng toàn bộ quyền lực theo pháp luật”* để buộc NNT tuân thủ.

1.1.4.3. Tiêu chí đánh giá tuân thủ thuế

*** Tiêu chí định tính:** *Thứ nhất*, tuân thủ thuế của NNT là mức độ hiểu biết về chính sách pháp luật thuế, nhất là các quy định liên quan đến quyền và nghĩa vụ của NNT. Khi quan tâm và am hiểu chính sách pháp luật thuế, NNT có những ý thức ứng xử đối với các quy định của pháp luật thuế. NNT phải tìm hiểu, nghiên cứu, áp dụng nhằm tuân thủ đúng các quy định của pháp luật thuế. Khi NNT không quan tâm đến các quy định của pháp luật thuế hoặc không am hiểu một cách tường tận các quy định này thì khả năng xảy ra các hành vi không tuân thủ là rất lớn. Mặc dù không thể lượng hóa mức độ quan tâm của NNT đối với các quy định pháp luật thuế, song có thể đánh giá xem NNT có quan tâm hay không và quan tâm nhiều hay ít thông qua việc khảo sát bằng bảng hỏi hoặc phỏng vấn trực tiếp NNT. Điều này phù hợp với kết quả nghiên cứu cho rằng kiến thức thuế có mức ảnh hưởng có ý nghĩa đến tuân thủ thuế [158, 195]. *Thứ hai*, tuân thủ thuế được xét theo yếu tố tự nguyện hay miễn cưỡng trong tuân thủ thuế. Trong khi việc tuân thủ thuế bắt buộc được thực hiện tùy thuộc vào quyền lực của CQT để xử phạt NNT, thì việc tuân thủ tự nguyện dựa trên mối quan hệ tin cậy đối với CQT [155]. Mức độ tự nguyện hay miễn cưỡng trong tuân thủ thuế của NNT có thể đánh giá thông qua khảo sát bằng bảng hỏi hoặc bằng sự quan sát trực tiếp hoặc thông qua phỏng vấn NNT. *Tóm lại*, mức độ hiểu biết về thuế/kiến thức thuế hay tuân thủ tự

nguyên/bắt buộc là những tiêu chí tuân thủ thuế khó lượng hóa, song có thể đánh giá ở một chừng mực nhất định thông qua khảo sát bằng bảng hỏi hoặc bằng sự quan sát trực tiếp hoặc thông qua phỏng vấn NNT.

*** Tiêu chí định lượng:** Theo OECD [167], tuân thủ thuế là 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) Khai kê 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 gọi là bốn trụ cột tuân thủ. 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 trọng điểm. Việt Nam đã áp dụng tiêu chí tuân thủ thuế của OECD [167] vào quy định áp dụng quản lý rủi ro trong QLT [32]. Theo đó, một số tiêu chí định lượng về tuân thủ thuế được xác định cụ thể để đảm bảo công tác QLT (*Phụ lục 1.4*).

1.1.4.4. Tầm quan trọng của sự tuân thủ thuế

Palil và Mustapha [182] cho rằng việc tuân thủ thuế cũng được một số CQT như Mỹ, Úc, và Malaysia xác định là khả năng và sự sẵn sàng của NNT tuân thủ luật thuế, khai báo thu nhập chính xác trong từng năm và nộp đúng số tiền thuế và nộp thuế đúng hạn. Môi trường tuân thủ thuế góp phần tạo nên nhiều DN tốt hơn, sự cam kết hợp tác giữa DN và CQT cao hơn sẽ góp phần giảm chi phí tuân thủ cho cả NNT và CQT cũng như tạo sự công bằng xã hội [12, 20, 40]. OECD [173] khuyến cáo cần thực hiện bốn phương pháp đo lường của CQT để quản lý tuân thủ DNNTV tốt hơn thông qua: (1) Hành động thời gian thực về phía trước để các vấn đề được ngăn chặn hoặc giải quyết khi chúng xảy ra; (2) Tập trung vào các quy trình đầu - cuối (end-to-end) thay vì chỉ tập trung vào các quy trình CQT và cố gắng làm cho các quy trình phù hợp với NNT; (3) Làm cho dễ dàng tuân thủ (không khó thực hiện); và (4) Tích cực thu hút NNT, đại diện của họ và các bên liên quan khác tham gia thực hiện để hiểu rõ hơn về quan điểm của NNT và hợp tác với bên thứ ba.

Xem xét mối quan hệ giữa dịch vụ thuế và tuân thủ thuế, Muehlbacher và Kirchler [155] nghiên cứu về tuân thủ thuế dựa trên niềm tin và quyền lực của CQT theo Khung sườn dốc trơn trượt (Slippery Slope Framework). Khung sườn dốc trơn trượt về kinh tế học, các ngành khoa học liên quan của Kirchler [136] được phát triển để tích hợp hai hình thức tuân thủ bao gồm: tuân thủ tự nguyện và tuân thủ bắt buộc. Người ta cho rằng mỗi loại phụ thuộc vào các yếu tố khác nhau. Trong khi việc tuân thủ thuế bắt buộc được thực hiện tùy thuộc vào quyền lực của CQT để xử

phạt NNT, thì việc tuân thủ tự nguyện dựa trên mối quan hệ tin cậy đối với CQT. Khung sườn dốc trơn trượt nhấn mạnh tầm quan trọng của niềm tin và sự tương tác hay sự công bằng giữa CQT và NNT. Bên cạnh đó, các công cụ rắn đe được nghiên cứu kỹ lưỡng như công cụ cần thiết để thúc đẩy và ổn định sự hợp tác tự nguyện của NNT trung thực.

Mittone và Saredi [153] thực hiện nghiên cứu về việc ra quyết định cá nhân đã cho thấy một sự khác biệt đáng chú ý giữa lập kế hoạch và các quyết định tuân thủ, trong lúc đó Randlane [190] cho rằng trốn thuế là một vấn đề nghiêm trọng và ngày càng gia tăng trên toàn thế giới. Hầu hết các trường hợp, hành vi không tuân thủ thuế có liên quan đến trốn thuế. Inasius [121] xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế của DNNVV đối với các quy định báo cáo thuế thu nhập. Tuân thủ thuế đã được các nhà nghiên cứu Việt Nam quan tâm với một số nghiên cứu điển hình liên quan với chính sách thuế, TTKT thuế, kê khai thuế hay thông qua gắn kết với QLT chức năng gắn với các nhân tố ảnh hưởng về tuân thủ thuế [12], [40], [21], [53], [23], [38] và [20].

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

Tuân thủ thuế là một khái niệm phức tạp, diễn ra ở các cấp độ khác nhau. Cấp độ tích cực nhất là cam kết tuân thủ, tiếp theo là chấp nhận tuân thủ, tiêu cực hơn là miễn cưỡng tuân thủ và trốn tránh thực hiện nghĩa vụ thuế. Tuân thủ thuế chịu sự tác động bởi nhiều nhân tố như (1) yếu tố đặc điểm CQT, (2) yếu tố pháp luật và chính sách về thuế, (3) yếu tố đặc điểm tâm lý của DN, (4) yếu tố đặc điểm hoạt động của DN, (5) yếu tố đặc điểm ngành, (6) yếu tố kinh tế và (7) yếu tố xã hội [38]. Một cách tiếp cận khác về nhân tố ảnh hưởng tuân thủ thuế với trật tự và nội dung thay đổi như sau (i) Chính sách, pháp luật thuế; (ii) Hoạt động QLT của CQT; (iii) Trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp của công chức thuế; (iv) Cơ sở vật chất của CQT; (v) Người nộp thuế; (vi) Sự phát triển của hệ thống đại lý thuế; và (vii) Đặc điểm kinh tế - xã hội [20].

Trong lúc đó, khi xét về nhân tố bên trong và nhân tố bên ngoài Helhel và Ahmed [116] cho rằng tuân thủ thuế bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như đặc điểm cá nhân của NNT, hệ thống thuế, QLT và tình hình kinh tế và chính trị. Nghiên cứu cho thấy yếu tố đặc điểm CQT có tác động mạnh nhất đến tuân thủ thuế của NNT.

Yếu tố tác động kế tiếp là pháp luật và chính sách thuế phù hợp với nghiên cứu của [40]. Yếu tố xã hội gắn với đạo đức thuế cũng được tiếp cận trong mối quan hệ tích cực với tuân thủ thuế qua TTKT [4, 85]. Tuân thủ thuế trong vấn đề toàn cầu về trốn thuế và đạo đức thuế thông qua việc đưa ra quyết định của NNT [78]. Xem xét các nghiên cứu trước đây về nhân tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế có thể chia thành các nhóm ảnh hưởng cụ thể như sau:

*** Nhóm yếu tố vĩ mô:**

(1) *Yếu tố kinh tế*: Tran-Nam và cộng sự [206] xem xét yếu tố kinh tế dưới góc độ chi phí tuân thủ của CQT và NNT cho thấy (1) gánh nặng về tài chính do số thuế phải nộp và hành vi tuân thủ thuế luôn có mối quan hệ chặt chẽ với nhau như tránh phải nộp toàn bộ hoặc tìm cách điều chỉnh số liệu giảm số thuế phải nộp và (2) chi phí tuân thủ gồm thời gian hoàn tất thủ tục thuế, về kế toán thuế và có thể cả chi phí về mặt tâm lý, do đó tổng số tiền mà NNT phải chi ra lớn hơn số thuế thực nộp vào NSNN. Nếu chi phí tuân thủ thấp sẽ dẫn đến mức độ tuân thủ tự nguyện tăng lên và ngược lại. Azmi và cộng sự [75] cho rằng khi áp dụng khung môi trường - tổ chức và công nghệ nhận thấy áp lực cưỡng chế đối với việc áp dụng hệ thống kế toán tuân thủ thuế GTGT được kiểm duyệt bởi chi phí tuân thủ thuế. Evans và cộng sự [99] khẳng định chi phí tuân thủ là gánh nặng đối với DNNVV và ngày càng gia tăng trong những năm gần đây. Chi phí tuân thủ được xem xét dưới hai góc độ là (1) chi phí của nhà nước hay hệ thống thuế trong quản lý thu thuế (cuối cùng cũng xuất phát từ NNT) và (2) chi phí tuân thủ của NNT, cùng quan điểm và kết quả nghiên cứu với nghiên cứu của [23]. OECD [172] cho rằng tăng trưởng kinh tế dường như là một yếu tố làm giảm trốn thuế đồng thời với mức độ trốn thuế thấp là dấu hiệu tích cực cho tăng trưởng kinh tế. Các yếu tố kinh tế đóng một vai trò quan trọng trong việc tuân thủ thuế và là yếu tố tích cực thúc đẩy tuân thủ thuế.

(2) *Yếu tố pháp luật và chính sách về thuế*: Sự phức tạp của chính sách thuế được xem là yếu tố cản trở quá trình tuân thủ của NNT xét theo mức độ tuân thủ và lợi ích kinh tế. Sự đơn giản của chính sách thuế, và xây dựng chiến lược tuân thủ với những hướng dẫn làm NNT dễ dàng tuân thủ là điều cần được quan tâm. Saad [195] đã đưa ra nhận định trong nghiên cứu của mình về NNT không có đủ kỹ năng

và kiến thức thuế và hệ thống thuế được nhận thức là phức tạp. Đây được xem là yếu tố góp phần hướng tới hành vi không tuân thủ của NNT. Atawodi và Ojeka [65] cho rằng chính sách thuế cần được thiết kế theo cách không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến DNNVV mà còn gián tiếp thúc đẩy sự tuân thủ tự nguyện và tăng trưởng của DNNVV. Nghiên cứu về chính sách thuế đã đề xuất hoàn thiện chính sách thuế nhằm hỗ trợ phát triển DNNVV ở Việt Nam thông qua xây dựng ngưỡng doanh thu kê khai thuế, giảm thuế suất [23] (*Phụ lục 1.5*).

(3) *Yếu tố xã hội*: Cảm nhận về sự không công bằng là nhân tố có ảnh hưởng đến mức độ tuân thủ thuế [114]. Nếu NNT cho rằng hệ thống pháp luật thuế không đảm bảo sự công bằng hoặc NNT bị đối xử không công bằng thì họ có thể ít tuân thủ hơn. Một khi NNT cảm thấy bị đối xử không công bằng, thiếu sự tin tưởng thì NNT có tình trốn tránh thực hiện nghĩa vụ thuế [194]. Bên cạnh đó, nhận thức về tính không công bằng trong tiếp cận thông tin và thủ tục hành chính thuế có tác động không nhỏ đến tâm lý tuân thủ thuế, đặc biệt khi hệ thống thủ tục thuế phức tạp, rườm rà [195].

*** Nhóm yếu tố vi mô:**

(1) *Yếu tố kinh doanh và đặc điểm ngành*: Yếu tố này được xem như là đặc thù hoạt động của doanh nghiệp. Mức độ đa dạng và phức tạp trong cơ cấu hoạt động của NNT, chất lượng của hệ thống kiểm soát nội bộ (bao gồm chất lượng các quy trình kiểm soát, sự hợp lý và chặt chẽ của hệ thống kế toán, mức độ tuân thủ các quy trình và hệ thống kế toán, trình độ của nhân viên), hành vi của các cá nhân tham gia vào hoạt động kinh doanh và hành vi của người lãnh đạo hoạt động kinh doanh... cũng có tác động không nhỏ đến mức độ tuân thủ thuế. Nzioki và Peter [165] cho rằng bất động sản là một trong những ngành phát triển nhanh trong nền kinh tế chịu sự ảnh hưởng của các yếu tố chi phí tuân thủ, kiến thức về thuế. Việc QLT đối với ngành kinh tế phi chính thức được Okoye và cộng sự [178] đề cập như nền kinh tế tiền mặt, không đăng ký kinh doanh được xem là lĩnh vực tuân thủ thuế thấp do thuế suất cao, cung cấp dịch vụ công không đầy đủ, thiếu minh bạch, trách nhiệm của CQT kém, thiếu kiểm tra, thiếu tính tương hỗ và tính hợp pháp, các biện pháp răn đe không hiệu quả, luật thuế lỗi thời, thiếu lòng tin của công chúng và hành vi tham nhũng của CBT. Bên cạnh đó, Adegboye và cộng sự [58] đã chứng minh rằng hệ thống QLT tổng thể không có tác động đáng kể đến việc tuân thủ thuế

giữa các DN nhỏ khi thiếu hiệu quả và tham nhũng hệ thống. Trong khi đó cơ cấu sở hữu, tình trạng đăng ký và trình độ/kinh nghiệm quản lý DN đều được tìm thấy có tác động thúc đẩy tuân thủ thuế đối với DN nhỏ. Cụ thể, tỷ lệ DN thuộc sở hữu của người quản lý cao cấp nhất có tác động tích cực và đáng kể đến việc tuân thủ thuế và có xu hướng tuân thủ thuế nhiều hơn và tỷ lệ DN thuộc sở hữu của người quản lý cao nhất càng cao thì mức độ tuân thủ thuế của DN càng cao.

(2) *Yếu tố tâm lý*: Tổng hợp của Jayawardane [133] cho thấy, nhiều nhà nghiên cứu đã phân tích hành vi tuân thủ thuế và cho rằng yếu tố tâm lý là yếu tố quan trọng nhất để xác định hành vi tuân thủ thuế. Nhận thức về trách nhiệm nhà nước có thể được phân loại như là các tiêu chuẩn xã hội, chỉ tiêu công, nhận thức công bằng về hệ thống thuế và đạo đức thuế. Nói chung, đạo đức thuế phụ thuộc vào việc sử dụng các nguồn thu, kiến thức thuế, tiêu chuẩn đạo đức, cá nhân, xã hội và quốc gia [147]. Ngoài ra đạo đức thuế cũng là yếu tố quyết định quan trọng của việc tuân thủ thuế, hơn nữa, ý định hành vi cũng được xác định bởi các yếu tố chủ quan [59]. Lozza và cộng sự [147] cho rằng tiêu chuẩn hành vi dựa trên ba cấp độ khác nhau bao gồm cấp độ cá nhân, cấp xã hội và cấp quốc gia. Trên các tiêu chuẩn hành vi cá nhân được xác định là các tiêu chuẩn về cách ứng xử. Tư duy cá nhân về giải quyết các vấn đề như chính sách thuế, dịch vụ công, quy định về thuế... cấu thành các yếu tố quyết định tâm lý xã hội của hành vi tuân thủ thuế.

*** Yếu tố liên quan đến cơ quan thuế - Chất lượng dịch vụ thuế điện tử:**

Chất lượng dịch vụ thuế có mức ảnh hưởng có ý nghĩa đối với sự hài lòng của DN [27]. Savitri [196] cho rằng chất lượng dịch vụ thuế tốt nhất của CQT dành cho NNT có ảnh hưởng đến tuân thủ thuế của cá nhân NNT. Một khi dịch vụ thuế được cung cấp hướng đến yếu tố chất lượng dịch vụ, NNT hiểu các quyền và nghĩa vụ của họ về thuế hướng đến cải thiện tuân thủ thuế [34], [202], [203]. Các nghiên cứu trước đây đã đề cập đến chất lượng dịch vụ thuế [88, 102, 105, 156, 160, 161, 188], tuy nhiên chưa có nghiên cứu khẳng định mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế hoặc chỉ đề cập đến chất lượng dịch vụ thuế điện tử. Về dịch vụ thuế điện tử, Sondakh [197] cho rằng hành vi của NNT có ý nghĩa tích cực thông qua việc cung cấp các dịch vụ thuế điện tử hữu ích, tiện lợi của CQT với môi trường tương tác. Nghiên cứu này cho rằng chất lượng dịch vụ điện tử do CQT cung cấp là rất quan trọng, vì chất lượng dịch vụ điện tử ảnh hưởng trực tiếp đến gánh nặng tuân thủ nghĩa vụ thuế và do đó ảnh hưởng trực

tiếp đến môi trường tuân thủ thuế ở một quốc gia. Điều này đặt ra yêu cầu cần phải có nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế để làm rõ những hàm ý chính sách có liên quan đối với CQT nhằm tạo môi trường dịch vụ thuận lợi hơn cho NNT hướng đến tuân thủ thuế.

*** Nhóm yếu tố liên quan đến người nộp thuế:**

(1) *Kiến thức thuế*: Musimenta và cộng sự [158] cho biết kiến thức thuế là mức độ nhận thức hoặc độ nhạy của NNT đối với luật thuế và các quy định về chính sách thuế, theo đó NNT hiểu biết về luật thuế và các thông tin liên quan về thuế. Một khi NNT không có kiến thức thuế buộc phải tìm đến dịch vụ của các chuyên gia thuế, họ không hiểu nhiều về luật thuế và lý do tại sao hình thành cơ cấu tổ chức và quản lý của hệ thống thuế. Nghiên cứu về kiến thức thuế cho thấy rằng có mối quan hệ giữa khả năng NNT hiểu luật và quy định về thuế và khả năng tuân thủ thuế của họ. Hơn nữa, Saad [195] cho thấy mối quan hệ tích cực giữa kiến thức thuế và hành vi tuân thủ. Trong lúc đó, nghiên cứu trước đây của Harris [113] lại cho rằng kiến thức thuế không ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi tuân thủ của người nộp thuế. Giải thích cho kết quả không phù hợp đó là sự khác biệt trong các khu vực pháp lý về thuế. Các nghiên cứu được đề cập ở trên hoặc được tiến hành ở Malaysia hoặc Úc, trong khi nghiên cứu này được tiến hành tại Mỹ. Một lý do khác có thể là các phương pháp khác nhau đã được sử dụng trong các nghiên cứu. Kiến thức thuế chia thành hai loại, cụ thể là, (1) kiến thức thông qua giáo dục phổ thông hoặc nhận được như một vấn đề tất nhiên và kiến thức cụ thể hướng vào cơ hội có thể trốn thuế và (2) kiến thức về luật thuế được coi là quan trọng đối với ưu đãi thuế và đạo đức thuế [179, 196].

(2) *Niềm tin của người nộp thuế vào cơ quan thuế*: Nghiên cứu của Cummings và cộng sự [92] cho thấy có sự nghi ngờ chính phủ và có ít lý do để tin tưởng vào chính phủ đã không tính đến thiết lập lòng tin của NNT, do đó tỷ lệ tội phạm rất cao, cảm giác trật tự xã hội hơi yếu ớt và chất lượng nhận thức của CQT ảnh hưởng đến sự sẵn sàng tuân thủ thuế của NNT. Nghiên cứu của Wenzel [213] chứng minh những phát hiện và mở rộng về tuân thủ thuế cho rằng NNT tuân thủ luật thuế hơn khi họ xác định họ được CQT đối xử công bằng và tôn trọng. Khi một DN nhỏ trở nên phụ thuộc vào tư vấn của một cụm dịch vụ, cam kết với tư vấn cụ thể đó có thể được tăng cường, vượt ra ngoài mối quan hệ tin cậy đơn giản [204]. Bornman [81] chỉ ra rằng niềm tin vào CQT có liên quan tích cực đến việc tuân thủ thuế và nhận thấy rằng nhận thức về sự công bằng, đối xử của CQT, quy tắc tiêu chuẩn và thái độ và kiến

thức chủ quan về thuế là những yếu tố chính quyết định niềm tin vào CQT. Nghiên cứu của OECD [172] với 18 quốc gia đã chỉ ra rằng phần lớn các quốc gia cho rằng “*niềm tin vào chính phủ*” là một yếu tố quan trọng để kích thích sự tuân thủ thuế. Alm và cộng sự [61] nhận thấy một hệ thống thuế có nhiều điểm không chắc chắn dẫn đến việc ít tuân thủ nộp thuế và báo cáo, và khi có nhiều thông tin từ CQT thì có xu hướng cải thiện việc khai thuế gia tăng. Ngày nay, nhiều nghiên cứu ngày càng gia tăng quan tâm về hành vi tuân thủ thuế của các DN NVV [83, 143]. Nghiên cứu của Lederman [143] phát hiện hành vi của NNT liên quan đến việc tuân thủ thuế phụ thuộc vào khả năng chính phủ phát hiện và xử phạt NNT trốn thuế và xem xét hành động của các tổ chức kinh tế tương tự. Sự cảm nhận công bằng thuế phản ánh niềm tin rằng một hệ thống thuế không công bằng và bất công là bất hợp pháp, đặc biệt các DN nhỏ, thiếu niềm tin vào tính công bằng của CQT làm tăng khả năng trốn thuế của các DN này [212]. Điều này cho thấy niềm tin của NNT đối với CQT hay đối với Chính Phủ đóng vai trò quan trọng trong việc tuân thủ thuế của DN.

(2) *Sự hài lòng*: Sự hài lòng của khách hàng là khái niệm đã được làm rõ trong rất nhiều nghiên cứu trước đây. Oliver [180] cho rằng sự hài lòng là sự khác biệt giữa sự mong đợi và cảm nhận và sự hài lòng tích cực xảy ra khi dịch vụ tốt hơn mong đợi. Tuy rằng thuế là một loại hình dịch vụ công đặc trưng được cung cấp bởi CQT, khái niệm về sự hài lòng của NNT cũng không có sự khác biệt. Theo Anita và cộng sự [64], sự hài lòng của NNT về dịch vụ thuế là trạng thái vui vẻ hay thất vọng của họ sau khi sử dụng dịch vụ. Nó có thể đề cập đến sự khác biệt giữa kỳ vọng và kết quả dịch vụ nhận được của NNT [64, 131], hay giải quyết đầy đủ yêu cầu của NNT [72]. Rusdi và cộng sự [193] và Floropoulos và cộng sự [100] cho hay dịch vụ thuế gắn với chất lượng cao là phương pháp hiệu quả của việc cải thiện sự hài lòng của NNT trong QLT.

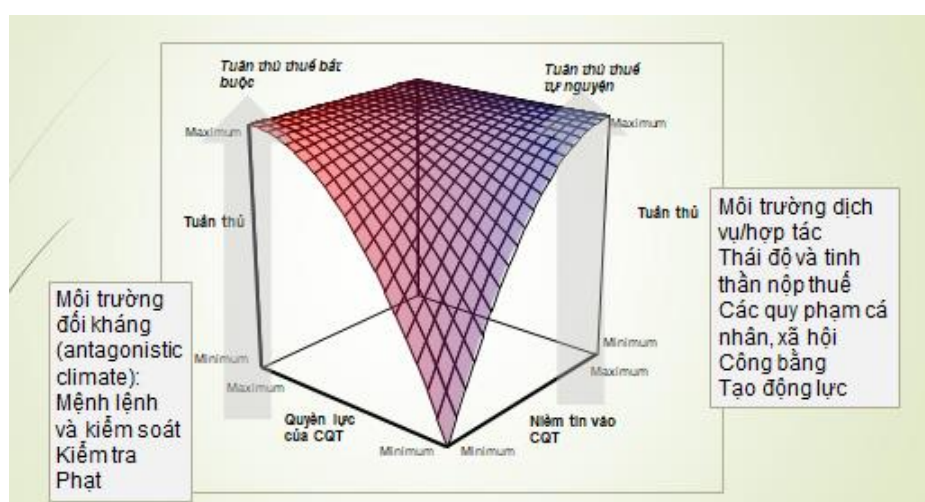
1.1.5. Lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt

Có nhiều mô hình về tuân thủ thuế, ví dụ như mô hình dựa trên chi phí tuân thủ (tuân thủ thuế hay không tuân thủ thuế) hay mô hình dựa trên cảm nhận về sự nghi ngờ vào việc sử dụng tiền nộp thuế của chính phủ. Trong nghiên cứu về tuân thủ thuế một số nghiên cứu sử dụng Lý thuyết hành vi hoạch định - The Theory of Planning Behaviour (TPB) được hiệu chỉnh từ Lý thuyết hành động hợp lý - Theory of Reasoned Action của Ajzen (1991) hay Lý thuyết ngăn chặn và Lý thuyết tâm lý học. Mô hình phổ biến trong nghiên cứu tuân thủ thuế hiện nay là Mô hình khung sườn dốc trơn trượt (Slippery slope framework) được sử dụng cho QLT hiện đại.

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 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. Để đạt được sự hợp tác trong một xã hội, quyền lực và niềm tin là hai hướng khác nhau có thể xảy ra. *Vấn đề đầu tiên* nhấn mạnh quyền lực của CQT để điều chỉnh hành vi của NNT. Tuân thủ thuế được tăng cường bởi môi trường đối kháng bên ngoài, chủ yếu là do TTKT và xử phạt, mệnh lệnh và kiểm soát để tạo động lực. *Vấn đề thứ hai* nhấn mạnh đến cách tương tác của NNT và của CQT là sự tin tưởng lẫn nhau và cam kết với xã hội. Đó là môi trường dịch vụ/hợp tác với đạo đức thuế, các quy phạm cá nhân, xã hội và sự công bằng. Niềm tin được định nghĩa là một biến quan hệ cung cấp cơ sở cho sự hợp tác tự nguyện. Nếu niềm tin cao, NNT nhận thức được trách nhiệm xã hội. Cả hai cách tiếp cận đều có hiệu quả tích cực đến tuân thủ thuế bằng cách sử dụng quyền lực hoặc niềm tin. Kết quả hành vi của NNT có thể là tương tự nhau đưa đến việc tuân thủ thuế như nhau trong cả hai trường hợp khi nộp thuế, tuy nhiên, thái độ hành vi của sự tuân thủ thuế khác nhau. Trong trường hợp áp dụng quyền lực của CQT thì tuân thủ thuế của NNT là tuân thủ thuế thực thi và trong trường hợp gắn kết niềm tin của CQT thì tuân thủ thuế là tuân thủ thuế tự nguyện. Trong đó, tuân thủ thuế tự nguyện là điều mong muốn của CQT và NNT vì không đẩy NNT vào vai trò đối thủ của CQT và cũng không đòi hỏi CQT phải ban hành các biện pháp kiểm soát tốn kém.

Khảo sát thực nghiệm về các giả định của Khung sườn dốc trơn trượt bắt đầu thực hiện trong thời gian gần đây. Thử nghiệm thực nghiệm đầu tiên của Wahl và cộng sự [211] đã áp dụng phương pháp thử nghiệm sử dụng kịch bản kỹ thuật. Một đất nước giả định đã đề xuất với CQT có quyền lực cao hoặc thấp đối với công dân và công dân tin tưởng hoặc không tin tưởng các cơ quan chức năng. Quyền lực cao và sự tin tưởng cao dẫn đến việc nộp thuế cao hơn và động cơ cơ bản là “cam kết” trong trường hợp tin tưởng cao và “kháng cự” trong trường hợp quyền lực cao [84]. Nghiên cứu của Kirchler và Wahl [139] và Kirchler và cộng sự [138] xác nhận thêm

khuôn khổ quyền lực và niềm tin của NNT có ảnh hưởng tích cực đến tuân thủ thuế. Ayuba và cộng sự [73] tích hợp các giả định của Khung sườn dốc trơn trượt trong việc giải thích sự tuân thủ thuế của các DNNVV để thiết lập lại khả năng áp dụng của mô hình với các loại người nộp thuế khác nhau thông qua mô hình phương trình cấu trúc bình phương nhỏ nhất (PLS–SEM - Partial Least Square - Structural Equation Modeling). Van Dijke và Verboon [208] đã nghiên cứu ảnh hưởng của sự tin cậy đối với mối quan hệ giữa sự công bằng và tuân thủ tự nguyện. Nghiên cứu cho thấy niềm tin là rất quan trọng khi các cơ quan chức năng tập trung vào sự công bằng để tăng sự tuân thủ tự nguyện. Nghiên cứu thực nghiệm của Kastlunger và cộng sự [135] thực hiện phân tích nhiều nhóm theo phần mềm thống kê AMOS chỉ ra rằng mô hình được cung cấp dữ liệu đầy đủ với sự tin tưởng tăng cường tuân thủ thuế tự nguyện và quyền lực của CQT gắn với tuân thủ thuế thực thi, do đó sự tin tưởng và quyền lực cường chế có liên quan tiêu cực lẫn nhau.



Nguồn: Kirchler và cộng sự [137]

Hình 1.2. Mô hình Khung sườn dốc trơn trượt trong tuân thủ thuế

Hình 1.2. 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 thông qua việc cung ứng dịch vụ thuế mang tính hỗ trợ cho người nộp thuế, 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.

1.1.6. Môi quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế

Chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế có mối quan hệ gián tiếp thông qua các nhân tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế. Nghiên cứu của Sondakh [197] cho rằng chất lượng dịch vụ điện tử do CQT cung cấp là rất quan trọng, vì chất lượng dịch vụ điện tử ảnh hưởng trực tiếp đến gánh nặng tuân thủ nghĩa vụ thuế và do đó ảnh hưởng trực tiếp đến môi trường tuân thủ thuế ở một quốc gia. Bên cạnh đó, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế được nghiên cứu thông qua các mối quan hệ với các yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế như kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng đã được quan tâm của một số học giả trong nước và quốc tế (như Anita và cộng sự [64], Alm và cộng sự [61], Mohamad và cộng sự [154], hay Damayanti và cộng sự [96], Bayu và cộng sự [77]). Theo Anita và cộng sự [64], việc cung cấp thông tin về thuế sẽ giúp DN dễ dàng thực hiện các quy định về thuế, từ đó gia tăng sự hài lòng của DN. Chất lượng dịch vụ thuế của CQT có thể được nhìn nhận ở sự nghiêm túc trong việc cung cấp hỗ trợ tư vấn cho những NNT (người không hiểu các quy tắc về thuế) để NNT hiểu các quyền và nghĩa vụ của họ về thuế. Nghiên cứu của Braithwaite [84] cho thấy đạo đức và hành vi được xem là những khía cạnh khác biệt với sự đáp ứng dịch vụ trong lĩnh vực tuân thủ thuế. Theo Stiglingh [202], CQT là xương sống của nền kinh tế, điều này nhấn mạnh sự cần thiết phải tăng cường tuân thủ của NNT hoặc giảm chi phí hành chính trong việc thu thuế. Chất lượng dịch vụ điện tử do CQT cung cấp rất quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến gánh nặng tuân thủ thuế của NNT, từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến môi trường tuân thủ thuế của quốc gia. da Silva và cộng sự [94] phát hiện chiến lược tuân thủ thuế mới dựa trên “*mô hình dịch vụ - service paradigm*” tạo thuận lợi cho DN tuân thủ thuế và xây dựng niềm tin của DN hướng đến tuân thủ thuế tự nguyện. Do vậy bên cạnh “*mô hình tội phạm - crime paradigm*” truyền thống đối với tuân thủ thuế, nâng cao dịch vụ thuế và niềm tin thuế là những yếu tố có mối quan hệ có ý nghĩa đối với tuân thủ thuế.

Có thể nói, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế đã được các nhà nghiên cứu quan tâm với nhiều khía cạnh và nhân tố khác nhau, tuy nhiên, nghiên cứu xem xét chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế đồng thời đặc biệt nghiên cứu với các yếu tố ảnh hưởng để CQT có thể nâng cao chất lượng dịch vụ thuế thông qua các yếu tố ảnh hưởng nhằm gia tăng tuân thủ thuế vẫn còn là khoảng trống chưa được nghiên cứu.

1.2. Giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu đề xuất

1.2.1. Nhận diện cơ hội nghiên cứu của luận án

Từ kết quả nghiên cứu về những vấn đề lý luận và thực tiễn về dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của DNNVV, luận án nhận diện vấn đề nghiên cứu vấn đề như sau:

Thứ nhất, các công trình nghiên cứu dưới các góc độ khác nhau đã đề cập khá toàn diện những vấn đề lý luận và thực tiễn của việc nâng cao chất lượng dịch vụ thuế của CQT của Anita và cộng sự [64], hay tuân thủ thuế của Bùi Ngọc Toàn [38], Lèng Minh Hoàng [20]. Tuy nhiên, vẫn còn một số vấn đề cần được tiếp tục nghiên cứu liên quan đến dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế ở Việt Nam, nhất là nghiên cứu dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế liên quan đến DNNVV hay mối quan hệ của dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế của DNNVV. Đây chính là khoảng trống cần tiếp tục nghiên cứu về dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế ở Việt Nam. Cụ thể là các vấn đề sau: qua phần tổng quan tài liệu nghiên cứu về dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế trong và ngoài nước, theo nhìn nhận của tác giả với những khác biệt về nhận thức về cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT từ cơ chế mệnh lệnh sang cơ chế dịch vụ xem NNT là người bạn đồng hành cần phải được hiện thực hóa hơn nữa trên cơ sở mô hình quốc tế để ứng dụng vào Việt Nam hướng đến xây dựng niềm tin cho NNT, đặc biệt là DNNVV có hiểu biết về thuế còn hạn chế.

Thứ hai, hầu hết các nghiên cứu trên đối tượng là NNT cá nhân hoặc NNT doanh nghiệp nói chung hơn là DNNVV như của Anita và cộng sự [64], Rusdi và cộng sự [193], Gangl và cộng sự [105]. Bên cạnh đó, các nghiên cứu tập trung vào sự tuân thủ thuế và dịch vụ thuế rời rạc hoặc có gắn kết nhưng không thực sự rõ đối với DNNVV loại hình chiếm hơn 98% số lượng DN. Nhiều nghiên cứu trước đây đã phân tích và không làm rõ nội hàm của dịch vụ thuế, sự tuân thủ thuế và sự gắn kết có liên quan giữa hai nội hàm này với các yếu tố chất lượng dịch vụ thuế, hay kiến thức thuế của DNNVV, hay xây dựng mối quan hệ đồng hành theo cơ chế thị trường giữa khách hàng (NNT) và nhà cung cấp dịch vụ (CQT). Thực hiện được mối quan hệ đồng hành, CQT hoàn thành chức năng QLT tối ưu nhất trên cơ sở tuân thủ thuế tự nguyện hay tuân thủ thuế bắt buộc. Công tác QLT cũng cần thay đổi theo quy luật vận động của thị trường với công nghệ 4.0 hay hành vi ứng xử, trình độ và phương thức kinh doanh của NNT cũng đã khác nhiều so với trước đây. Theo đó sự đổi mới của CQT trong QLT cần phải gắn với xây dựng chiến lược tuân thủ toàn diện hướng đến NNT là trung tâm để đảm bảo hiệu lực và hiệu quả QLT. Đặc biệt việc đổi mới phương thức cung cấp dịch vụ gắn với nâng cao tuân thủ thuế

tạo môi trường thuận lợi cho NNT, góp phần nâng cao sự thuận lợi của môi trường đầu tư của các địa phương và cả nước để thu hút đầu tư theo tính chất vùng miền.

Thứ ba, rất ít nghiên cứu trong nước đo lường dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế, tuân thủ thuế của DNNVV. Phần lớn các nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thuế tập trung vào mối quan hệ với sự hài lòng [13], [37]. Trong lúc đó tuân thủ thuế tập trung vào mối quan hệ với các yếu tố tuân thủ thuế như hành vi tuân thủ thuế [21], chính sách thuế [20]. Có thể thấy yếu tố chất lượng dịch vụ thuế gắn kết đồng thời với tuân thủ thuế chưa được các nhà nghiên cứu quan tâm nhiều. Đặc biệt khi áp dụng lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt (Slippery Slope Framework) gắn với tuân thủ thuế của Kirchler và cộng sự [137] chưa thật sự được quan tâm nghiên cứu áp dụng trong QLT hiện đại tuân thủ thuế dựa trên môi trường dịch vụ và tương tác hay tôn trọng lẫn nhau. Do đó, luận án nhận diện khoảng trống nghiên cứu về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế đối với tuân thủ thuế cần được quan tâm trong chiến lược QLT của ngành thuế.

Như vậy, luận án đã nhận diện rõ nhiều “khoảng trống” cần được nghiên cứu liên quan đến dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế đối với DNNVV ở Việt Nam.

1.2.2. Giả thuyết nghiên cứu và mô hình nghiên cứu đề xuất

1.2.2.1. Giả thuyết nghiên cứu

Dựa vào tổng quan nghiên cứu về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế, một số giả thuyết được phát triển để mô tả về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế, sự tuân thủ thuế và các yếu tố trung gian ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế gắn với lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt về quyền lực và niềm tin. Các giả thuyết cho các mối quan hệ này được đề xuất cụ thể như sau:

*** Giả thuyết về chất lượng dịch vụ thuế ảnh hưởng đến kiến thức thuế, niềm tin và sự hài lòng của DNNVV**

Nhiều nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thuế cho thấy chất lượng dịch vụ thuế có yếu tố liên quan đến cung cấp dịch vụ web của CQT [86], là nhân tố nâng cao tuân thủ thuế qua TTKT [115], hay từ cung cấp dịch vụ giáo dục đào tạo thuế sẽ tăng cường kiến thức cho NNT [192] và tạo niềm tin của NNT đối với CQT [61]. Musimenta và cộng sự [158] cho biết NNT trở nên nhận thức về luật thuế và các thông tin liên quan đến thuế khác nhờ có kiến thức về thuế, điều này cho thấy rằng

khi có khả năng hiểu luật, NNT có khả năng tuân thủ thuế dễ dàng hơn. Chính vì vậy chúng ta có giả thuyết sau:

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

Lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt cho thấy chất lượng dịch vụ thuế và niềm tin thuế có mối quan hệ gắn kết nhằm hướng đến tuân thủ thuế tự nguyện [94]. Dịch vụ thuế xây dựng môi trường hiểu biết hợp tác giữa CQT và NNT. Dịch vụ thuế với thông tin “tốt hơn, thân thiện hơn” được CQT cung cấp rất hữu ích nhằm gia tăng kiến thức thuế đối với NNT, từ đó NNT dễ dàng gia tăng sự chắc chắn trong kê khai thuế và sự tin tưởng của NNT đối với CQT được gia tăng. Chính vì vậy, sự hỗ trợ thông qua các dịch vụ thuế thân thiện của CQT không những góp phần tăng kiến thức của NNT mà còn gia tăng niềm tin của NNT đối với CQT [61]. Chính vì vậy chúng ta có giả thuyết sau:

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

Nghiên cứu của Anita và cộng sự [64] thông qua việc cung cấp thông tin về thuế để DN dễ dàng thực hiện các quy định về thuế, từ đó gia tăng sự hài lòng của DN. Awaluddin và Tamburaka [72] cho rằng sự hài lòng của NNT có được từ chất lượng dịch vụ thuế đáp ứng đúng nhu cầu của NNT. Jofreh và Rostami [134] nhận thấy chất lượng dịch vụ thuế cùng với kiến thức và giáo dục thuế nhằm giúp NNT hiểu hơn về chính sách thuế đáp ứng yêu cầu của NNT thông qua sự hài lòng nhằm nâng cao hiệu quả giám sát thực hiện tuân thủ thuế. Chính vì vậy chúng ta có giả thuyết sau:

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

*** Giả thuyết về ảnh hưởng của kiến thức thuế, niềm tin và sự hài lòng đến sự tuân thủ thuế**

Tuân thủ thuế: Tuân thủ thuế là một trong những lĩnh vực phức tạp, chịu ảnh hưởng bởi nhiều nhân tố vĩ mô [121, 148] và vi mô [114, 179] và là lĩnh vực được CQT quan tâm với mục đích hoàn thành nhiệm vụ thu NSNN để đáp ứng yêu cầu chi tiêu của bộ máy nhà nước. Xu hướng tuân thủ tự nguyện gắn với mô hình dịch vụ [61] đã dần được CQT áp dụng gắn với xây dựng niềm tin của NNT với CQT thông qua mô hình khung sườn dốc trượt [73, 189]. Có thể dễ dàng nhận thấy tuân thủ thuế bao gồm tuân thủ bắt buộc và tuân thủ tự nguyện chịu tác động bởi nhiều nhân tố, tuy nhiên đối với DNNVV, các yếu tố tác động tuân thủ thuế xem xét thông qua các nhân tố trung gian với dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế vẫn là vấn đề còn bỏ ngõ.

Kiến thức thuế: Các nghiên cứu trước đây chứng minh ảnh hưởng của kiến thức thuế đến tuân thủ thuế. Eriksen và Fallan [98] cho rằng trình độ học vấn của NNT là yếu tố quan trọng góp phần gia tăng hiểu biết nói chung về thuế, đặc biệt là các quy định về thuế. Hơn nữa, Eriksen và Fallan [98] cho rằng kiến thức thuế tốt hơn có thể cải thiện đạo đức thuế, do đó có thể làm tăng sự tuân thủ và giảm xu hướng trốn thuế. Palil [181] nghiên cứu về kiến thức thuế của cá nhân cho rằng kiến thức thuế có ảnh hưởng tích cực đối với tuân thủ thuế, nghiên cứu đã hỗ trợ khoảng trống nghiên cứu đề xuất của Eriksen và Fallan [98]. Nghiên cứu của Inasius [120] cho thấy rằng kiến thức thuế trở thành yếu tố dự báo mạnh nhất ảnh hưởng đến tuân thủ thuế của DNNVV, nghiên cứu này hỗ trợ kết quả nghiên cứu của Eriksen và Fallan [98] và cho rằng thấy xác suất TTKT cao có khả năng làm giảm sự tuân thủ của NNT. Kết quả này phù hợp với kết quả được báo cáo bởi Young [216]. Musimenta và cộng sự [158] cho biết NNT nhận thức được về luật thuế và các chính sách thuế khác nhờ có kiến thức thuế, điều này có nghĩa rằng khi có khả năng hiểu luật thuế, NNT có khả năng tuân thủ thuế dễ dàng hơn. Điều này phù hợp với nghiên cứu của Saad [195] cho thấy mối quan hệ tích cực giữa kiến thức thuế và hành vi tuân thủ thuế. Savitri [196] tìm thấy rằng để nâng cao nhận thức của NNT trong việc nộp thuế, họ cần hiểu rõ hơn về các quy định thuế từ dịch vụ thuế của CQT để khuyến khích nâng cao nhận thức và tuân thủ thuế của NNT. Thảo luận này dẫn đến giả thuyết sau:

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

Niềm tin thuế: Nghiên cứu của Wenzel [213] chứng thực những phát hiện và mở rộng đến lĩnh vực tuân thủ thuế cho rằng NNT tuân thủ thuế hơn khi họ xác định được CQT đối xử công bằng và tôn trọng. Bornman [81] chỉ ra rằng niềm tin thuế có liên quan tích cực đến việc tuân thủ thuế và nhận ra rằng nhận thức về sự công bằng trong đối xử của CQT, quy tắc tiêu chuẩn và đạo đức và kiến thức thuế là những yếu tố chủ quan chính quyết định niềm tin thuế. Nghiên cứu của OECD [172] với 18 quốc gia tham gia đã chỉ ra rằng phần lớn các quốc gia đã xem niềm tin vào chính phủ là một yếu tố quan trọng để kích thích sự tuân thủ thuế. Alm và cộng sự [61] phát hiện một hệ thống thuế có nhiều điều không chắc chắn dẫn đến ít tuân thủ trong nộp thuế và báo cáo thuế. Khi CQT cung cấp nhiều thông tin hơn thì có xu hướng cải thiện việc khai thuế. Nhiều nghiên cứu quan tâm hành vi tuân thủ thuế của các DNNVV [83, 143]. Nghiên cứu của Lederman [143] về hành vi của NNT liên quan đến việc tuân thủ thuế cho thấy cảm nhận sự công bằng thuế phản ánh

niềm tin thuế. Một khi NNT thiếu niềm tin và họ cho rằng hệ thống thuế không công bằng, bất công và bất hợp pháp, điều này đặc biệt đúng đối với các DN nhỏ. Thiếu niềm tin vào tính công bằng và tính hợp pháp của CQT làm tăng khả năng trốn thuế của DN [212]. Niềm tin thuế theo OECD [172] sẽ ảnh hưởng tích cực đến tính tuân thủ của DNNVV. Chính vì vậy chúng ta có giả thuyết sau:

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

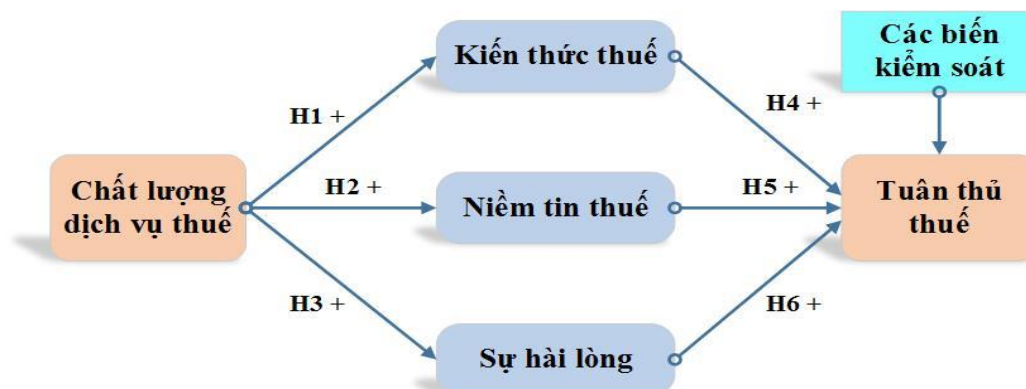
Sự hài lòng của DNNVV: Nghiên cứu của Anita và cộng sự [64] thông qua việc cung cấp thông tin về thuế để DN dễ dàng thực hiện các quy định về thuế, từ đó gia tăng sự hài lòng của DN, do đó sự hài lòng có mức ảnh hưởng có ý nghĩa đến tuân thủ thuế. Sự hài lòng của NNT có tác động đáng kể đến việc tuân thủ thuế, điều đó chỉ ra rằng sự hiện diện của NNT có mức độ hài lòng cao sẽ làm tăng sự tuân thủ của NNT. Awaluddin và Tamburaka [72] tìm thấy sự hài lòng có ảnh hưởng tích cực đến tuân thủ thuế của NNT. Theo đó sự hài lòng của NNT có được từ chất lượng dịch vụ thuế được đáp ứng theo nhu cầu và từ đó ảnh hưởng tích cực đến tuân thủ thuế của NNT. Jofreh và Rostami [134] cho rằng chất lượng dịch vụ thuế cùng với kiến thức và giáo dục thuế nhằm giúp NNT hiểu hơn về chính sách thuế đáp ứng yêu cầu của NNT thông qua sự hài lòng nhằm nâng cao hiệu quả và giám sát việc tuân thủ thuế đúng, đầy đủ. Chính vì vậy chúng ta có giả thuyết sau:

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

Nghiên cứu về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế với các giả thuyết nghiên cứu gián tiếp thông qua các biến trung gian có ảnh hưởng đối với dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế. Việc đưa ra các giả thuyết gián tiếp này giúp cho việc phân tích đánh giá về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế toàn diện hơn gắn với lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt của Kirchler và cộng sự [137]. Điều này giải quyết được khoảng trống nghiên cứu của đề tài nghiên cứu dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế thông qua 3 nhóm nhân tố trung gian là kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Đây được xem là điểm mới của luận án.

1.2.2.2. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Trên cơ sở các giả thuyết đã nêu, mô hình nghiên cứu đề xuất được thể hiện qua *Hình 1.3*. Bên cạnh biến phụ thuộc và biến độc lập và các biến can thiệp trung gian, đề tài xây dựng biến kiểm soát liên quan đến tuân thủ thuế của DNNVV như loại hình doanh nghiệp, ngành nghề, thời gian thành lập và vốn hoạt động.



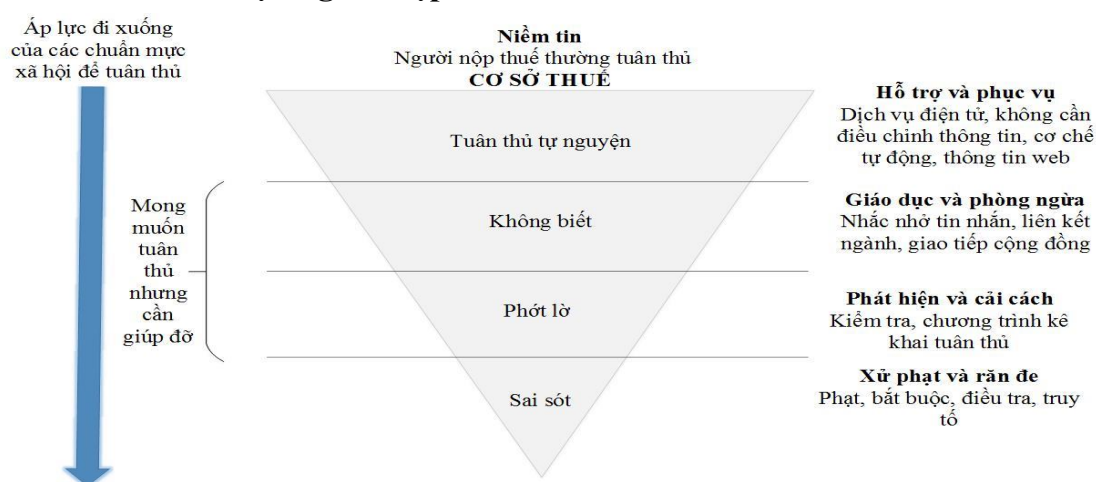
Nguồn: Đề xuất của tác giả, 2019

Hình 1.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dịch vụ thuế nhằm hỗ trợ cho nhóm cố gắng (những NNT muốn làm đúng nhưng không thành công, có thái độ tích cực) và nhóm ủng hộ (những NNT muốn làm đúng, có thái độ sẵn lòng làm điều đúng đắn) [167] với chiến lược cung cấp thông tin, kiến thức, hỗ trợ giúp đỡ để tuân thủ. Điều này được xem là cơ sở để áp dụng các biến trung gian là kiến thức thuế nhằm cung cấp thông tin, hỗ trợ, việc cung cấp kiến thức đồng hành với việc CQT thay đổi chỉ số niềm tin đối với NNT và NNT thay đổi đạo đức thuế trong tuân thủ thuế. Cơ chế này tạo ra mối quan hệ hợp tác đôi bên cùng có lợi (Win – Win) giữa NNT - CQT từ đó xây dựng môi trường tuân thủ dễ dàng, thông thoáng và tạo thuận lợi cả đôi bên.

1.3. Kinh nghiệm nâng cao tuân thủ thuế của các nước trên thế giới

1.3.1. Phân đoạn người nộp thuế



Nguồn: Cơ quan thuế Singapore [123]

Hình 1.4. Mô hình phân đoạn người nộp thuế của Singapore

CQT các nước như Úc, New Zealand, Singapore, Malaysia, Trung Quốc, Nam Phi tiến hành xây dựng hệ thống phân loại mức độ tuân thủ của NNT theo mô hình tháp tuân thủ hoặc quản lý rủi ro tuân thủ theo phân đoạn loại hình DN lớn, vừa và nhỏ. CQT Úc phân loại NNT theo 4 mức độ: sẵn sàng tuân thủ, cố gắng tuân thủ, miễn cưỡng tuân thủ và không chịu tuân thủ. Từ đó có các chính sách tăng cường tuân thủ thuế hợp lý với từng nhóm tương ứng như: làm cho dễ dàng tuân thủ, hỗ trợ hướng dẫn, thanh tra kiểm tra và cưỡng chế. Hình 1.4 cho thấy CQT Singapore tin rằng phần lớn NNT là tuân thủ thuế và họ sẽ gây ảnh hưởng đến hành vi của xã hội và tạo áp lực cho nhóm thiểu số NNT sai phạm phải tuân thủ [123].

1.3.2. Mô hình dịch vụ cung cấp

Dịch vụ thuế được phân loại theo loại hình NNT là cá nhân hay DN hay theo quan điểm sử dụng dịch vụ như loại hình thực hiện giao dịch, tương tác hay thông tin, hoặc phân loại theo nguồn thông tin về chính sách pháp luật thuế cung cấp như thuế GTGT, thuế TNCN hay phân loại theo quan điểm ứng dụng công nghệ thông tin internet phổ biến với ứng dụng trực tuyến [128, 168, 170] phát triển phù hợp với dự đoán của môi trường dịch vụ khi thực hiện không trực tuyến các hoạt động tại trụ sở CQT [126]. Mô hình dịch vụ thuế của Đan Mạch định hướng chất lượng dịch vụ trực tuyến bao gồm các loại hình như: email, điện thoại, đến CQT, trang thông tin điện tử với thông tin có sẵn theo các loại thông tin có sẵn, tương tác, giao dịch và chuyển giao [170]. Mô hình này phát triển dựa trên mô hình các kênh thông tin cơ bản của Úc là qua điện thoại, email, văn bản và trực tiếp tại CQT dưới hình thức tương tác, giao dịch và thông tin [168]. CQT Singapore cung cấp nhiều dịch vụ hỗ trợ khác nhau theo phân đoạn DNNVV [122, 124].

1.3.3. Xây dựng mốc chuẩn (benchmarks) cho doanh nghiệp nhỏ và vừa

Mốc chuẩn được CQT Úc [67] xây dựng hàng năm để DNNVV theo đó tuân thủ, trong trường hợp DNNVV không sử dụng định mức chuẩn thì có thể sử dụng thống kê về thuế để làm cơ sở tuân thủ thuế. Vázquez-Caro và Bird [210] cho rằng nhiều nỗ lực cung cấp ngưỡng chuẩn của CQT Canada và CQT Colombia (từ năm 1970) và CQT các nước đang phát triển nhằm tăng cường TTKT và cung cấp dịch vụ hướng đến tuân thủ của DNNVV. Có hai loại ngưỡng liên quan đến DNNVV là (1) ngưỡng chuẩn thực thi liên quan đến hoạt động kinh doanh, hay còn gọi là ngưỡng thuế TNDN được cung cấp bởi từ tờ khai thuế và (2) ngưỡng báo cáo hoạt động được cung cấp bởi các DN sử dụng dữ liệu báo cáo hoạt động năm tài chính hoàn chỉnh [67].

1.3.4. Xây dựng khung chiến lược thúc đẩy sự tuân thủ thuế toàn diện và tự nguyện

CQT Singapore - IRAS [124] xây dựng chiến lược tuân thủ dựa trên tầm nhìn là một CQT hàng đầu thế giới cung cấp dịch vụ tốt và tối đa tuân thủ tự nguyện. CQT Singapore tin rằng DNNVV nói chung là tuân thủ thuế, do đó họ xem DNNVV là trung tâm và đáp ứng nhu cầu của DNNVV theo hành vi và tình huống cụ thể của DNNVV cho phép DNNVV thực hiện nghĩa vụ thuế một cách dễ dàng.



Nguồn: Cơ quan thuế Singapore [124]

Hình 1.5. Xây dựng khung chiến lược thúc đẩy sự tuân thủ thuế toàn diện và tự nguyện của Singapore

Để thúc đẩy một môi trường như vậy, các hành động tuân thủ và dịch vụ của CQT Singapore được gắn vào 4 yếu tố chiến lược – (1) Thiết kế đúng từ đầu, (2) Dịch vụ phù hợp để đáp ứng nhu cầu của NNT, (3) Hành động đúng lúc và (4) Giá trị nộp thuế đúng - được gọi chung là bốn quyền lợi của DNNVV (Hình 1.5) [54]. ATO [69] xây dựng chiến lược tuân thủ thuế dựa trên sự tin tưởng của cộng đồng đối với CQT cũng như hệ thống thuế bảo đảm công bằng và cải thiện giúp DNNVV trải nghiệm tuân thủ thuế dựa trên dữ liệu phù hợp và dựa trên hệ thống khai thuế tự động đã tạo ra sự khác biệt trong QLT tuân thủ.

1.3.5. Cơ cấu tổ chức của cơ quan thuế đảm bảo gọn nhẹ, vận hành theo hướng hỗ trợ tuân thủ

ATO [68] hình thành diễn đàn riêng cho DN nhỏ, đảm bảo theo chương trình vận hành tuân thủ gọn nhẹ và chi tiết, ứng dụng mạnh công nghệ thông tin gắn với các dịch vụ hỗ trợ. Theo ATO [70], bộ máy tổ chức của CQT Úc - ATO quan tâm đến dịch vụ thuế cho DN với việc ban hành các chiến lược và thiết kế dành cho DN. Cơ cấu tổ chức của CQT Mỹ - IRS được chia thành hai phần chính là (1) Dịch vụ và

Thực thi và (2) Hỗ trợ Hoạt động. Bộ phận Dịch vụ và Thực thi là tổ chức lớn nhất, giám sát bốn nhóm phân đoạn NNT bao gồm phân đoạn DN nhỏ [129].

1.3.6. Luật hóa nguồn dữ liệu bên thứ ba

Gillitzer và Skov [107] cho rằng dữ liệu bên thứ ba rất quan trọng giúp CQT phát hiện các vấn đề tuân thủ thuế thông qua đối chiếu thông tin về thu nhập, tiền lương, do đó CQT Đan Mạch - SKAT sử dụng nguồn thông tin này để đối chiếu với kê khai thuế khấu trừ nhằm xác định tuân thủ của NNT. Cơ quan tình báo tài chính của Úc² - AUSTRAC [71] thực hiện cung cấp thông tin cho CQT Úc với số lượng lớn theo yêu cầu bằng văn bản, phù hợp với quy trình được nêu trong biên bản ghi nhớ giữa AUSTRAC và CQT để CQT có thể truy cập thông tin của AUSTRAC với mục đích tạo thuận lợi cho CQT thực thi luật thuế, hỗ trợ truy tố tội trốn thuế. OECD [169] cho rằng tất cả các nước cần cho phép CQT truy cập thông tin trực tiếp hay gián tiếp vì mục đích thuế theo thỏa thuận hiệp ước đối tác.

1.3.7. Kinh nghiệm cho cơ quan thuế Việt Nam và vận dụng cho Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế

1.3.7.1. Kinh nghiệm cho cơ quan thuế Việt Nam

Tuân thủ thuế là mục tiêu quan trọng đối với CQT Việt Nam trong QLT theo mô hình chức năng [46]. Ở một mức độ nào đó, kinh nghiệm từ một số nước phát triển cũng rất cần thiết cho các nước phát triển để kiểm soát tuân thủ thuế của những NNT có hành vi tương tự ở một số nước phát triển để QLT hiệu quả [210]. Chiến lược QLT của Việt Nam nêu rõ việc xây dựng chiến lược tuân thủ thuế phù hợp với thông lệ quốc tế là một trong những yêu cầu quan trọng của mình [46], [47], [48]. Những kinh nghiệm quốc tế đối với những hành vi tuân thủ thuế, gian lận về thuế đối với NNT nói chung và DNNVV nói riêng cần được nghiên cứu và xem xét để đưa ra cách QLT phù hợp [48]. Bên cạnh đó, DNNVV ở Việt Nam và các nước phát triển hay đang phát triển đều có tương đồng về sự đóng góp đáng kể vào ngân sách quốc gia, sự tuân thủ thuế còn nhiều hạn chế [50, 56, 158], thiếu kiến thức về thuế

² AUSTRAC - - Australia's Financial Intelligence Agency hoạt động nhờ các doanh nghiệp cung cấp các báo cáo về giao dịch tài chính và các vấn đề đáng ngờ. Các nhà phân tích chuyên gia của AUSTRAC sử dụng dữ liệu do doanh nghiệp và các nguồn khác cung cấp để tham gia chấm và cung cấp một bức tranh thông minh tài chính hoàn chỉnh.

[56, 140], chi phí tuân thủ cao [75]. Từ kết quả nghiên cứu trên và xem xét tính tương đồng giữa DNNVV ở Việt Nam và ở các nước phát triển và đang phát triển, nhóm tác giả đưa ra một số hàm ý cho Việt Nam như sau:

Một là, nghiên cứu phân đoạn NNT nói chung và DNNVV nói riêng một cách hợp lý và có các chính sách hợp lý đối với từng phân đoạn. Đối với DN nhỏ, siêu nhỏ cần có chính sách thuế đơn giản, dễ tuân thủ, cung cấp hướng dẫn chính sách.

Hai là, tăng cường các dịch vụ hỗ trợ DNNVV theo từng phân đoạn với các hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện.

Ba là, nghiên cứu xây dựng mốc chuẩn cho DNNVV theo ngành nghề để tự điều chỉnh theo mốc chuẩn giảm chi phí tuân thủ của CQT (thanh tra kiểm tra) và DNNVV (tuân thủ thuế). Mốc chuẩn được công khai rộng rãi để DNNVV đối chiếu tham khảo để thực hiện kê khai, nộp thuế tương đồng, công bằng giữa các DN cùng ngành nghề, cùng địa bàn, cùng doanh thu.

Bốn là, nghiên cứu xây dựng chương trình tuân thủ thuế toàn diện bao gồm dịch vụ hỗ trợ gắn với niềm tin hướng đến tuân thủ thuế tự nguyện và thanh tra kiểm tra qua sử dụng quyền lực của CQT gắn với tuân thủ thuế bắt buộc.

Năm là, cải tiến cơ cấu tổ chức theo hướng hỗ trợ DNNVV, tăng cường dịch vụ thuế tạo niềm tin cho DNNVV. Một khi CQT có thể phân đoạn NNT là DNNVV, có chương trình tuân thủ thuế hiệu quả đòi hỏi phải có đội ngũ CBT chuyên nghiệp, phù hợp cho các chương trình, kế hoạch này tương ứng với số lượng DNNVV.

Sáu là, luật hóa dữ liệu bên thứ ba từ nhiều cơ quan quản lý nhà nước (QLNN) có liên quan đối với hoạt động của DNNVV như Ngân hàng, các Ngành Tài nguyên Môi trường, Kế hoạch Đầu tư, Du lịch.

1.3.7.2. Kinh nghiệm cho Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế

Trên cơ sở kinh nghiệm cho CQT Việt Nam, Cục Thuế tỉnh TT Huế cần chú trọng việc nâng cao tuân thủ thuế của DNNVV với 06 bài học kinh nghiệm như trên là vô cùng cần thiết và có thể cụ thể hóa như sau:

Đối với phân đoạn DNNVV: Để nâng cao tuân thủ thuế cần chú trọng đến phân đoạn DNNVV theo các cấp độ tuân thủ từ thấp đến cao. Bên cạnh tuân thủ thuế thực thi với các biện pháp truy thu, thanh tra kiểm tra, thì cơ chế dịch vụ cung cấp dịch vụ thuế thay vì tổ chức tập huấn hay đối thoại doanh nghiệp nói chung thì việc mời tham dự các buổi tọa đàm tập huấn theo nhóm nhỏ, nhóm lớn tùy điều

kiện tình hình thực tế hay theo ngành nghề kinh doanh, theo địa bàn kinh doanh hay loại hình doanh nghiệp là giải pháp tối ưu trước khi Tổng Cục thuế ban hành quy định chung về phân đoạn NNT đối với dịch vụ thuế.

Đối với cung cấp thông tin cho DNNVV: Bài học kinh nghiệm về cung cấp thông tin kiến thức thuế theo nhu cầu của DNNVV có thể được vận dụng Cục Thuế bằng nguồn kinh phí thường xuyên để xây dựng website riêng dành cho DNNVV để cung cấp kiến thức thuế cho loại hình doanh nghiệp này.

Đối với nguồn nhân lực dành cho dịch vụ thuế: Cần xây dựng lực lượng Đoàn Thanh niên Cục Thuế ở cấp Cục thuế, Chi cục Thuế và đội thuế thành lực lượng cung cấp dịch vụ thuế dành cho DNNVV.

Xây dựng mốc chuẩn cho DNNVV theo ngành nghề: Xây dựng mốc chuẩn cho DNNVV theo ngành nghề để tự điều chỉnh theo mốc chuẩn giám chi phí tuân thủ của CQT (thanh tra kiểm tra) và DNNVV (tuân thủ thuế).

Nội dung chi tiết kinh nghiệm nâng cao tuân thủ thuế cho cơ quan thuế của các nước trên thế giới được nêu ở *phụ lục 1.6*.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã phần nào phản ánh được những vấn đề lý luận và thực tiễn về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế đối với DNNVV. Một số đặc điểm của DNNVV, tuân thủ thuế, dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và mối quan hệ giữa dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế với tuân thủ thuế cũng đã được phân tích và làm rõ. Bên cạnh đó, kinh nghiệm quốc tế nhằm nâng cao tuân thủ thuế cũng đã được xem xét nhằm rút ra bài học kinh nghiệm dành cho CQT Việt Nam nói chung và Cục Thuế tỉnh TT Huế nói riêng. Ngoài ra, tuân thủ thuế còn được xem xét cả về khái niệm, phân loại, các tiêu chí đánh giá và tầm quan trọng hay mối quan hệ với dịch vụ thuế và chất lượng dịch vụ thuế. Các yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế và đặc biệt là các yếu tố trung gian như kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng cũng được làm rõ ở chương này. Từ đó, luận án đã nhận diện cơ hội nghiên cứu và đề xuất mô hình và giả thuyết nghiên cứu là nội dung được đề cập ở chương này.

CHƯƠNG 2

ĐẶC ĐIỂM ĐỊA BÀN NGHIÊN CỨU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu

2.1.1. Tổng quan về Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế

2.1.1.1. Giới thiệu chung

Cục Thuế tỉnh TT Huế là tổ chức trực thuộc Tổng cục Thuế, có chức năng tổ chức thực hiện công tác quản lý thuế, phí, lệ phí và các khoản thu khác của ngân sách nhà nước (NSNN) thuộc phạm vi nhiệm vụ của ngành thuế trên địa bàn tỉnh TT Huế theo quy định của pháp luật. Cục Thuế tỉnh TT Huế có tư cách pháp nhân, con dấu riêng, được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước theo quy định của pháp luật. Năm 2018, cơ cấu tổ chức của Cục Thuế tỉnh TT Huế gồm có 13 Phòng; 9 Chi cục Thuế huyện, thị xã, thành phố và 58 Đội trực thuộc các Chi cục Thuế. Gồm 545 Công chức (321 nam, 224 nữ) và 52 LĐHĐ (37 nam, 15 nữ). Cơ cấu độ tuổi bao gồm: dưới 30 tuổi là 58 người; từ 30- dưới 40 tuổi là 105 người; từ 41- dưới 50 tuổi là 187 người và từ 51- dưới 60 tuổi là 195 người. Thực hiện tinh giản bộ máy Chi cục Thuế các cấp theo chương trình của Bộ Tài Chính, đến tháng 4/2020, Cục Thuế tỉnh TT Huế đã hoàn thành chỉ tiêu giảm một nửa đầu mối các Chi cục Thuế (CCT) để thành lập CCT khu vực (KV) và cơ cấu lại các phòng chức năng. Theo đó, các phòng được thành lập từ Phòng TNCN và Phòng Quản lý các khoản thu từ đất được thành lập thành Phòng Quản lý hộ kinh doanh và thu khác, Phòng Thanh tra và 2 phòng Kiểm tra 1 và Phòng Kiểm tra 2 được đổi thành Phòng thanh tra kiểm tra (TTKT) 1, Phòng TTKT 2 và Phòng TTKT 3, Phòng Hành chính Quản trị tài vụ ấn chỉ được đổi thành Văn phòng, CCT KV Hương Điền được thành lập từ CCT huyện Phong Điền, CCT huyện Quảng Điền và CCT thị xã Hương Trà; CCT KV Hương Phú được thành lập từ CCT huyện Phú Vang và CCT Thị xã Hương Thủy; và CCT KV Phú Lộc – Nam Đông được thành lập từ CCT huyện Phú Lộc và CCT huyện Nam Đông.

Cục Thuế tỉnh TT Huế thuộc quản lý theo ngành dọc của Tổng cục Thuế, Bộ Tài Chính, đồng thời trong mối quan hệ địa phương cũng chịu sự quản lý của UBND

tỉnh TT Huế. Mô hình QLT theo đối tượng nộp thuế đã được thay thế bằng mô hình quản lý theo chức năng từ năm 2004 bao gồm: (1) Tuyên truyền hỗ trợ NNT; (2) Khai thuế; (3) Quản lý nợ thuế và (4) Thanh tra kiểm tra. CQT đã không ngừng cải cách hành chính thuế và thủ tục hành chính thuế hướng đến tạo thuận lợi cho NNT, và đồng hành cùng NNT. Từ 330 thủ tục hành chính thuế năm 2009, đến nay chỉ còn 288 thủ tục cấp Cục Thuế và Chi cục Thuế. CQT thực hiện QLT rủi ro để lập kế hoạch thanh kiểm tra hàng năm, cũng như kiểm tra tại trụ sở NNT. Hoạt động dịch vụ thuế đã thực sự là nguồn động lực. Năm 2019, Cục thuế tỉnh TT Huế thu được gần 8.000 tỷ đạt gần 120% so với kế hoạch hơn 6.600 tỷ của Bộ Tài chính, Tổng cục Thuế và Hội đồng nhân dân tỉnh giao. Với số lượng DNNVV chiếm hơn 98% số lượng DN tương đương số tuyệt đối là 4.664 DNNVV đang hoạt động tại tỉnh TT Huế theo danh mục Sở Kế hoạch Đầu tư tỉnh và Cục Thuế tỉnh đang quản lý [45]. DNNVV trên địa bàn tỉnh trong năm 2019 đã đóng góp vào NSNN khoảng 1.092 tỷ chiếm 14% tổng thu NSNN [10].

2.1.1.2. Chức năng nhiệm vụ

Cục Thuế tỉnh TT Huế thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm theo quy định của Luật Quản lý thuế, các luật thuế, các quy định pháp luật có liên quan khác. Nhiệm vụ chính trị xuyên suốt và quan trọng của ngành thuế là thực hiện tốt nhiệm vụ thu NSNN hàng năm để đảm bảo nhu cầu chi thường xuyên của tỉnh, huyện, thị xã, thành phố. Thực hiện mô hình QLT theo chức năng, do đó chức năng nhiệm vụ của Cục thuế được quy định cụ thể liên quan đến 4 chức năng QLT như sau: (1) bộ phận TTHT NNT; (2) bộ phận kê khai thuế; (3) bộ phận quản lý nợ thuế và (4) bộ phận TTKT (*Phụ lục 2.1.*).

2.1.1.3. Bộ máy tổ chức của Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế

Hiện nay, bộ máy tổ chức của Cục Thuế tỉnh TT Huế bao gồm 12 phòng chức năng và 5 Chi cục Thuế trực thuộc tham mưu giúp việc Cục trưởng thực hiện nhiệm vụ QLT trên địa bàn toàn tỉnh TT Huế.

Các phòng chức năng cụ thể như sau: Văn Phòng; Phòng Tổ chức Cán bộ; Phòng Nghiệp vụ - Dự toán – Pháp chế; Phòng Tuyên truyền và hỗ trợ người nộp thuế; Phòng Kiểm tra Nội bộ; Phòng Khai và Kế toán thuế; Phòng Thanh tra Kiểm tra thuế số 1; Phòng Thanh tra Kiểm tra thuế số 2; Phòng Thanh tra Kiểm tra thuế số 3; Phòng Quản lý nợ và Cường chế nợ thuế; Phòng Quản lý hộ kinh doanh, cá nhân và thu khác và Phòng Công nghệ thông tin.

Các Chi cục Thuế trực thuộc bao gồm CCT KV Hương Phú, CCT KV Phú Lộc - Nam đông, CCT KV Hương Điền, CCT huyện A Lưới và CCT thành phố Huế thực hiện QLT trên địa bàn cấp quận huyện. Các Chi cục Thuế trực thuộc bao gồm CCT KV Hương Phú quản lý địa bàn huyện Phú Vang và Thị xã Hương Thủy, CCT KV Phú Lộc - Nam đông quản lý địa bàn huyện Phú Lộc và huyện Nam Đông, CCT KV Hương Điền quản lý địa bàn huyện Phong Điền, Huyện Quảng Điền và Thị xã Hương Trà, CCT huyện A Lưới và CCT thành phố Huế thực hiện QLT trên địa bàn cấp quận huyện (*Phụ lục 2.2*).

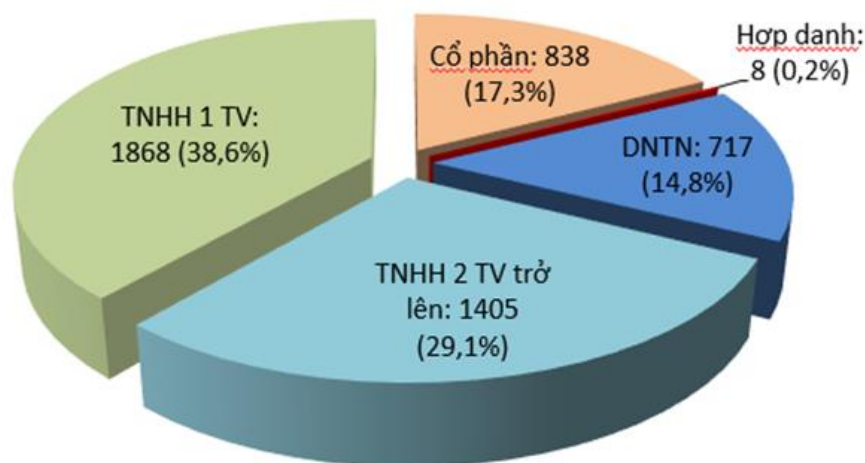
2.1.2. Thực trạng hoạt động của các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

2.1.2.1. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp nhỏ và vừa

Theo Tổng Cục Thống kê [42], số lượng DN quy mô vừa và nhỏ tăng mạnh hơn các DN có quy mô lớn. Số liệu thống kê trong giai đoạn năm 2012 - 2017 cho thấy số lượng DN vừa tăng 23,6%, DN nhỏ tăng 21,2% và DN siêu nhỏ tăng tới 65,5% và chiếm 74% tổng số DN. Trong khi đó, số lượng DN lớn chỉ tăng 29% và chiếm 1,9% tổng số DN, giảm 2,3% sau 5 năm từ năm 2012. Theo báo cáo của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) [52], với mức độ sử dụng lao động gần 60% lực lượng lao động cả nước, DNNVV chiếm tỷ trọng 97,7% vào năm 2014 và đóng góp gần 50% vào tốc độ tăng trưởng kinh tế quốc gia [41].

Tính đến cuối năm 2019, toàn tỉnh TT Huế có 6.500 DN, trong đó DNNVV đóng góp 1.094 tỷ đồng, chiếm 27,32% trong số thu ngân sách từ DN (4.004 tỷ đồng) [10]. Đến 31/12/2018, có 3648 DN đang hoạt động có kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh (SXKD), tăng 103,4% so với năm 2017, chiếm 97,2% trên tổng số DN đang hoạt động có kết quả hoạt động SXKD giải quyết việc làm cho trên 36.986 lao động, chiếm 41,01% trên tổng số lao động làm việc tại các DN đang hoạt động có kết quả hoạt động SXKD. Chỉ số phát triển năm 2018 so với năm 2019 là 103,4% và chỉ số phát triển DNNVV đang hoạt động có kết quả SXKD giai đoạn 2016-2018 so với giai đoạn 2011-2015 là 112,3% [3].

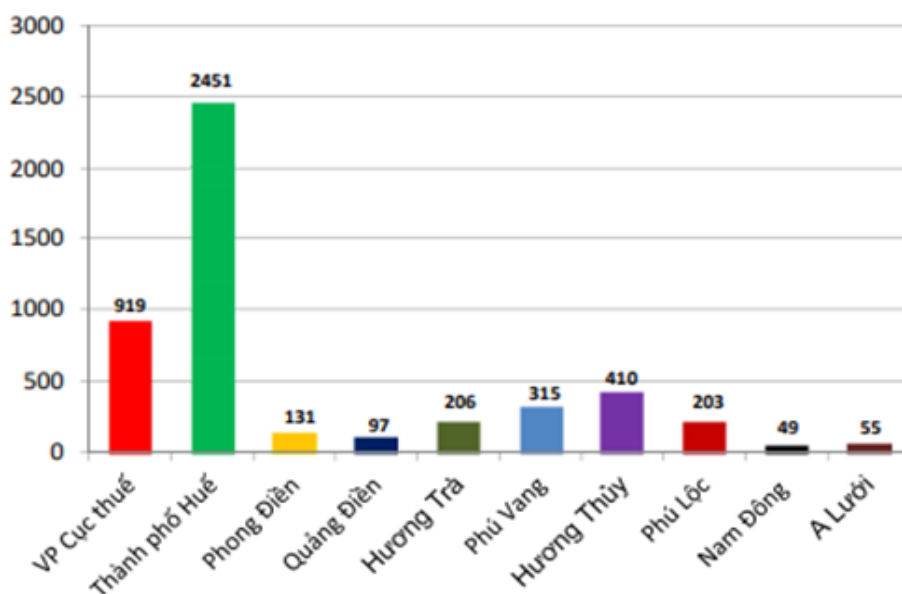
Theo kết quả thống kê của Cục thống kê tỉnh TT Huế [5], đối với DN ngoài quốc doanh, xét về lợi nhuận trước thuế năm 2018 chứng kiến khả năng kinh doanh của DN ngoài quốc doanh giảm mạnh so với năm 2017 và 2016. Lợi nhuận trước thuế của DN ngoài quốc doanh năm 2018 đạt 222,2 tỷ chiếm 14,24% tổng số lợi nhuận trước thuế của khối doanh nghiệp, giảm 2/3 (đạt 712,8 tỷ năm 2017) so với năm 2017 và giảm 1/3 (đạt 326,6 tỷ năm 2016) so với năm 2016.



Nguồn: Cục thuế tỉnh TT Huế (2020)

Hình 2.1. Số lượng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thừa Thiên Huế năm 2019 theo loại hình doanh nghiệp

Đến thời điểm 31/12/2019, tổng số DNNVV ở tỉnh TT Huế là 4.836 DN. Xét về loại hình DN, công ty TNHH là loại hình DN được DNNVV lựa chọn thành lập và hoạt động trên địa bàn tỉnh TT Huế với 3.278 DN, chiếm tỷ trọng lớn nhất là 67,7%, trong lúc công ty hợp danh là loại hình DNNVV ít được lựa chọn thành lập nhất với 8 DN chiếm tỷ trọng 0,17%. Công ty cổ phần với 17,3% và DNTN với 14,8% (Hình 2.1) [10].



Nguồn: Cục thuế tỉnh TT Huế (2020)

Hình 2.2. Số lượng doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thừa Thiên Huế năm 2019 theo địa bàn quản lý thuế

Xét về CQT quản lý hay địa bàn, DNNVV tập trung quản lý chủ yếu lớn nhất ở địa bàn Chi cục Thuế (CCT) thành phố (Tp) Huế với 2.451 DN chiếm tỷ trọng 50,7%, trong lúc CCT huyện A Lưới có 55 DN, chiếm tỷ trọng thấp nhất là 1,1%. Cơ quan Cục Thuế quản lý 919 DN với tỷ trọng 19%. Các huyện, Thị xã toàn tỉnh quản lý 1.466 DN chiếm 30,3%. Có thể thấy phần lớn DNNVV tập trung quản lý ở Cơ quan Cục thuế và CCT Tp Huế với gần 70% số DN. Thực hiện theo cơ cấu chức năng mới của Chi cục Thuế khu vực (KV), CCT KV Hương Phú với 2 địa bàn Hương Thủy và Phú Vang có 725 DN chiếm tỷ trọng là 15%, theo đó địa bàn Phong điền, Quảng Điền và Hương Trà thuộc CCT KV Hương Điền có 434 DN, chiếm tỷ trọng thấp hơn là 9% và CCT KV Phú lộc – Nam Đông với 2 địa bàn Phú Lộc và Nam Đông có 252 DN chiếm tỷ trọng thấp là 5,2% (Hình 2.2) [10].

2.1.2.2. Tình hình nộp thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa theo địa bàn quản lý

Xét về chỉ tiêu nộp thuế của DNNVV giai đoạn 2017 – 2019 tại tỉnh TT Huế (Phụ lục 2.3), số nộp thuế năm sau cao hơn năm trước toàn tỉnh, chỉ có một số địa phương DNNVV giảm nộp thuế như Phong Điền (năm 2019) và Nam Đông (năm 2018 và 2019). Tổng thu NSNN của DNNVV năm 2019 toàn tỉnh cao hơn năm 2017 là 100 tỷ. DNNVV thuộc Cơ quan Cục Thuế quản lý nộp thuế chiếm tỷ lệ cao nhất với hơn 50% với hơn 500 tỷ mỗi năm giai đoạn 2017 – 2019. CCT Tp Huế có số nộp thuế của DNNVV xếp cao thứ 2 với tỷ trọng trên dưới 20% gần 200 tỷ mỗi năm. Nam Đông và A Lưới là 2 huyện miền núi có số nộp thuế của DNNVV thấp nhất với gần 15 tỷ mỗi năm, tuy nhiên xét về tỷ trọng thì A Lưới là địa bàn có tỷ trọng số nộp thuế của DNNVV tăng cao nhất toàn tỉnh với tỷ lệ thu NSNN năm 2018 so với năm 2017 là 121,1% và năm 2019 so với năm 2018 là 132%. Tỷ lệ này cao hơn cả tỷ lệ nộp thuế toàn ngành đối với DNNVV [6], [8], [10].

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Trên cơ sở tổng hợp và bình luận các nghiên cứu liên quan, luận án hướng đến xây dựng và phát triển thang đo sơ bộ về chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế của DNNVV gắn với khung lý thuyết sườn dốc trơn trượt về quyền lực và niềm tin. Tiếp đến, một số phương pháp nghiên cứu định tính thảo luận nhóm được áp dụng để hiệu chỉnh thang đo sơ bộ. Sau giai đoạn nghiên cứu định tính sơ bộ nói trên thì thang đo hiệu chỉnh sẽ được hiệu lực hóa tức là nghiên cứu thực nghiệm chính thức trên mẫu có kích thước đủ lớn để có một thang đo hoàn chỉnh về chất

lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế của DNNVV. Cuối cùng, thang đo hoàn thiện sẽ được sử dụng để đánh giá mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế của DNNVV trên địa bàn nghiên cứu.

2.2.1. Thiết kế quy trình nghiên cứu

Dịch vụ thuế và chất lượng dịch vụ thuế của CQT đối với DNNVV là các loại hình dịch vụ chuyên ngành có ảnh hưởng rộng đến cộng đồng xã hội, đặc biệt trong bối cảnh Việt Nam nói chung và trong điều kiện QLT của TT Huế nói riêng. Việc thiết kế quy trình nghiên cứu là một trong những điều kiện đầu tiên đảm bảo tính khoa học, khách quan và hiệu quả của hoạt động nghiên cứu. Về bản chất, vấn đề dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế đòi hỏi cách tiếp cận đa ngành và trên quan điểm hệ thống, do vậy việc vận dụng các phương pháp nghiên cứu cũng là một yếu tố quan trọng để đảm bảo thực hiện được các nội dung nghiên cứu đặt ra.

Phụ lục 2.4 trình bày quy trình nghiên cứu của Luận án về nghiên cứu dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của DNNVV. Nghiên cứu kết hợp (mixed method) định tính và định lượng là phương pháp chính được vận dụng nhằm làm sáng tỏ những lý luận và thực tiễn về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của DNNVV trong nghiên cứu này.

Quy trình nghiên cứu cụ thể được thực hiện qua ba giai đoạn như sau:

*** Giai đoạn tiền nghiên cứu:** Dựa trên cơ sở tổng hợp một số lý thuyết liên quan đến dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của DNNVV, một số câu hỏi và khái niệm nghiên cứu cũng như thang đo sơ bộ cho các khái niệm được hình thành. Trong giai đoạn đầu, nghiên cứu những vấn đề về lý luận và thực tiễn đã được thực hiện liên quan đến việc đo lường chất lượng dịch vụ thuế, tuân thủ thuế và một số yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế được áp dụng trong một số bối cảnh nghiên cứu. Kết quả cho thấy, thang đo chất lượng dịch vụ thuế còn chưa đồng nhất, nhiều nghiên cứu trước đây thực hiện xoay quanh 5 khía cạnh là khả năng đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm, sự tin cậy và phương tiện hữu hình. Trong lúc đó, thang đo kiến thức thuế, niềm tin thuế, sự hài lòng và tuân thủ thuế là những thang đo đã được thiết lập khá đồng nhất và áp dụng tại nhiều nghiên cứu trước đây.

*** Giai đoạn nghiên cứu sơ bộ:** Ở giai đoạn này, kỹ thuật thảo luận nhóm tập trung đã được lựa chọn như một cách phù hợp để thu thập ý kiến của những người tham gia về chất lượng dịch vụ thuế, kiến thức thuế, niềm tin thuế, sự hài lòng và tuân thủ thuế. Mục đích của kỹ thuật này nhằm đạt được những hiểu biết sâu hơn về thực trạng tuân thủ thuế, đặc thù của tuân thủ thuế và các yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế của DNNVV cũng như nắm bắt được những mong muốn của DNNVV đối với tuân thủ thuế. Bên cạnh đó, nghiên cứu đã tiến hành hiệu chỉnh các thang đo liên quan, đặc biệt là thang đo chất lượng dịch vụ thuế thông qua những góp ý của các chuyên gia cũng như của các DNNVV.

Giai đoạn nghiên cứu này được tiến hành với các hội nghị thảo luận chuyên gia và phỏng vấn sâu (focus group) đối với các DNNVV, cán bộ thuế cấp trung ương và địa phương, các chuyên gia nghiên cứu ở các lĩnh vực có liên quan. Kết quả của giai đoạn này được xem là cơ sở để nghiên cứu tiến hành hiệu chỉnh thang đo nhằm đạt được thang đo phục vụ cho nghiên cứu chính thức. Thảo luận nhóm được chọn lựa để thu thập ý kiến của người tham gia về chất lượng dịch vụ thuế, kiến thức thuế, niềm tin thuế, sự hài lòng và tuân thủ thuế [163]. Người tham gia vào thảo luận nhóm được khuyến khích thoải mái trong thảo luận ý kiến [163] nhằm giúp xác định các vấn đề tổng quan và phát hiện những ý tưởng hay hiểu biết mới [76]. Có 3 nhóm thực hiện phỏng vấn nhóm với 25 người tham gia nhằm thực hiện khám phá các yếu tố chính liên quan đến chất lượng dịch vụ thuế, kiến thức thuế, niềm tin thuế, sự hài lòng và tuân thủ thuế nhằm khám phá các yếu tố chính liên quan đến chất lượng dịch vụ thuế, kiến thức thuế, niềm tin thuế, sự hài lòng và tuân thủ thuế bao gồm: (1) CQT; (2) DNNVV và (3) các chuyên gia/nhà nghiên cứu học thuật (Bảng 2.1).

Nhóm thảo luận thứ nhất được tổ chức trực tuyến và phòng họp vì lý do địa lý với thành phần tham dự là 12 cán bộ thuế cấp trung ương (Tổng Cục Thuế) và cấp địa phương (Cục Thuế, Chi cục Thuế) giữa Hà Nội và TT Huế. Sự tham gia của cán bộ thuế trung ương vô cùng quan trọng để chuẩn hóa thang đo chất lượng dịch vụ thuế bởi cán bộ thuế trung ương có nhiều kinh nghiệm trong quản lý dịch vụ thuế cũng như cải cách hệ thống thuế.

Nhóm thảo luận thứ hai được tổ chức với sự tham gia của 08 người đại diện cho DNNVV (Giám đốc/Quản lý hoặc Kế toán thuế/Kế toán trưởng liên quan đến sử dụng dịch vụ thuế). Sự chọn lựa người cung cấp thông tin chủ chốt theo hướng phân loại hỗ trợ liên quan đến loại hình DN (công ty cổ phần, công ty TNHH...) và theo lĩnh vực ngành nghề (sản xuất, thương mại, dịch vụ, giao thông và nông nghiệp).

Bảng 2.1. Cơ cấu thảo luận nhóm

Đơn vị tính: Người

Chi tiết	Số lượng
<i>Giới tính</i>	25
Nữ	14
Nam	11
<i>Chức vụ</i>	25
Cán bộ thuế địa phương	10
Cán bộ thuế trung ương	2
Quản lý/Giám đốc	2
Kế toán thuế/Kế toán trưởng	6
Giảng viên/Nhà nghiên cứu	5

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2019)

Nhóm thảo luận thứ ba được thực hiện với 05 giảng viên/nhà nghiên cứu là chuyên gia về học thuật bao gồm 02 giảng viên/nhà nghiên cứu chuyên ngành kinh tế và quản trị; 01 giảng viên/nhà nghiên cứu chuyên ngành luật; và 02 giảng viên/nhà nghiên cứu về thuế và chính sách thuế. Sự tham gia của những giảng viên/nhà nghiên cứu vô cùng quan trọng, là yếu tố không thể thiếu được trong nghiên cứu này để củng cố nền tảng lý thuyết và học thuật.

Các nhóm nghiên cứu này chú trọng đến sự tham gia của đa dạng thành phần và sự sẵn lòng của người tham gia trong việc thảo luận với cán bộ thuế. Thời gian trung bình tổ chức thảo luận nhóm khoảng 120 phút dành cho nhóm thứ nhất, trong lúc nhóm thứ hai và nhóm thứ ba khoảng 90 phút.

Thư mời được gửi đến người tham gia để chọn lựa thời gian và địa điểm thảo luận nhóm. Mỗi buổi thảo luận nhóm, người tham gia tự giới thiệu bản thân, những vấn đề được trao đổi như tiêu chí đo lường chất lượng dịch vụ thuế, kiến thức thuế, niềm tin thuế, sự hài lòng và tuân thủ thuế, cụ thể hóa các tiêu chí, thu thập ý kiến của người tham gia. Dựa trên kết quả thảo luận, các biến nghiên cứu và các hạng mục câu hỏi đã được đề xuất. Ngoài ra, các thảo luận nhóm cũng tập trung đến thực trạng và

những vấn đề nổi cộm cần cải tiến trong chất lượng dịch vụ thuế và mong muốn của các bên liên quan, đặc biệt là DNNVV trong tuân thủ thuế.

*** Giai đoạn nghiên cứu chính thức:** Giai đoạn nghiên cứu chính thức được thực hiện thông qua khảo sát (survey) DNNVV để thu thập số liệu sơ cấp (Hình 2.4). Khảo sát đã được tiến hành qua hình thức phát bảng hỏi điều tra trực tiếp đến đối tượng được phỏng vấn.

Khảo sát thí điểm (pilot): Trước khi tiến hành nghiên cứu chính thức, khảo sát thí điểm (pilot) với số lượng 150 DNNVV để đánh giá độ tin cậy thang đo và số phiếu thu về để phân tích sơ bộ thang đo là 121 phiếu đã được thực hiện. Nghiên cứu sơ bộ định lượng này dùng để đánh giá sơ bộ thang đo các khái niệm nghiên cứu trước khi tiến hành nghiên cứu chính thức. Thang đo được đánh giá sơ bộ thông qua hệ số tin cậy Cronbach alpha và phân tích nhân tố khám phá EFA.

Cỡ mẫu khảo sát nghiên cứu chính thức được xác định như sau: Để đảm bảo độ tin cậy của các thông tin thu được cỡ mẫu lựa chọn phải đủ lớn. Khi đó phân phối của trung bình mẫu sẽ gần với phân phối chuẩn. Tổng số DNNVV tại tỉnh TT Huế là 4.624 DN vào năm 2018. Như vậy, dựa trên công thức tổng quát của Krejcie và Morgan [141] với tổng thể gồm 4.624 DNNVV, cỡ mẫu được xác định là 355 DNNVV, 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.

Nghiên cứu chính thức: Nghiên cứu tiến hành khảo sát 450 DNNVV. 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 DN và địa bàn hoạt động. Cụ thể, quy mô (7,7% DN vừa, 41,7% DN nhỏ và 50,6% DN siêu nhỏ), về ngành nghề (49,2% Thương mại/Dịch vụ, 25,1% Xây dựng, 5,2% Công nghiệp/Chế tạo, 5,2% Nông nghiệp/lâm nghiệp/thủy sản và 15,2% DN khác), loại hình doanh nghiệp (65,7% Công ty TNHH, 18,8% Công ty Cổ phần, 13,5% DNTN, 2% DN khác); địa bàn hoạt động (34,5% Tp Huế, 26,8% Cơ quan Cục Thuế, 8,3% Hương Trà, 8,3% Hương Thủy, 5,5% Phong Điền, 5,5% Quảng Điền, 5,5% Phú Vang, 2,8% Nam Đông hay và 2,8% A Lưới). Tỷ lệ mẫu của nghiên cứu có tính đại diện và phù hợp với tình hình QLT thực tế đối DNNVV trên địa bàn tỉnh TT Huế. Kết quả khảo sát thu về 362 phiếu khảo sát hợp lệ để đưa vào phân tích.

2.2.2. Xây dựng thang đo

Các thang đo trong mô hình nghiên cứu bao gồm: (1) *Thang đo chất lượng dịch vụ thuế*; (2) *Thang đo kiến thức thuế*; (3) *Thang đo niềm tin thuế*; (4) *Thang đo sự hài lòng* và (5) *Thang đo tuân thủ thuế*. Thang đo kế thừa và hiệu chỉnh được các nhà biên phiên dịch ngôn ngữ Anh cũng như các chuyên gia học thuật chuyên ngành trong nước và quốc tế thực hiện biên phiên dịch ngữ nghĩa khi chuyển đổi các thang đo nước ngoài sang ngôn ngữ tiếng Việt và ngược lại để đảm bảo các nội dung không bị sai lệch ý nghĩa, phù hợp với ngôn ngữ tiếng Việt và thông lệ quốc tế đối với nội dung thang đo cần đo lường trong quá trình nghiên cứu.

2.2.2.1. Thang đo chất lượng dịch vụ thuế

Nghiên cứu những vấn đề về lý luận và thực tiễn đã được thực hiện liên quan đến việc đo lường chất lượng dịch vụ thuế được áp dụng trong một số bối cảnh nghiên cứu. Kết quả cho thấy, đối với chất lượng dịch vụ thuế, nhiều nghiên cứu trước đây thực hiện xoay quanh 5 khía cạnh là khả năng đáp ứng, sự đảm bảo, sự đồng cảm, sự tin cậy và phương tiện hữu hình. Kết quả thảo luận nhóm (focus groups) đưa ra những gợi ý quan trọng về chất lượng dịch vụ thuế. Cả 3 cuộc họp thảo luận nhóm đều đưa ra điểm chung là hỗ trợ khắc phục tình trạng tuân thủ thuế hoặc thực hiện kê khai thuế, nộp thuế; cán bộ thuế có thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện, đúng mực và tôn trọng DN; quan niệm người lao động phải ăn mặc đẹp, xuất hiện gọn gàng hoặc hệ thống thuế trực tuyến và ngoại tuyến giải quyết ngay, kịp thời nhắc nhở các vướng mắc và không bị CQT khoanh vùng xử lý. Đặc biệt, đối với người sử dụng dịch vụ thuế, các DN rất cần cơ quan chức năng trong việc giải quyết các vướng mắc của DN trong buổi thảo luận nhóm thứ hai. Trong cuộc họp

lần thứ 3, các chuyên gia nhấn mạnh đến thông tin bảo mật và sự sẵn sàng cung cấp dịch vụ của CQT. Kết quả thảo luận nhóm đưa ra thang đo chính thức để khảo sát chất lượng dịch vụ thuế và được thể hiện ở *Phụ lục 2.5*.

2.2.2.2. Thang đo kiến thức thuế

Nghiên cứu tiến hành thảo luận nhóm đối với thang đo kiến thức thuế được đề xuất. Kết quả thảo luận nhóm (focus groups) đưa ra những gợi ý quan trọng về kiến thức thuế. Cả 3 cuộc họp thảo luận nhóm đều đưa ra điểm chung là kiến thức thuế hỗ trợ khắc phục tình trạng tuân thủ thuế do thiếu hiểu biết về thuế thông qua hiểu biết về quy trình, quy định về thuế, hiểu quyền lợi, nghĩa vụ của người nộp thuế cũng như xác định đúng số thuế hay loại thuế phải nộp. Kết quả thảo luận nhóm tương đồng với thang đo kiến thức thuế của Mukhlis và cộng sự [157]. Thang đo chính thức để khảo sát kiến thức thuế gồm 05 biến quan sát, ký hiệu từ KTT1 đến KTT5 và được thể hiện ở *Phụ lục 2.6*.

2.2.2.3. Thang đo niềm tin thuế

Nghiên cứu tiến hành thảo luận nhóm đối với thang đo niềm tin thuế được đề xuất. Kết quả thảo luận nhóm (focus groups) đưa ra những gợi ý quan trọng về niềm tin thuế. Cả 3 cuộc họp thảo luận nhóm đều đưa ra điểm chung là xây dựng niềm tin thuế tạo nên mối quan hệ hỗ trợ, chia sẻ, tin tưởng, tôn trọng tạo xu hướng tuân thủ thuế tự nguyện. Kết quả thảo luận nhóm tương đồng với thang đo niềm tin thuế của McAllister [150]. Thang đo chính thức để khảo sát niềm tin thuế gồm 09 biến quan sát, ký hiệu từ NTT1 đến NTT9 (*Phụ lục 2.7*).

2.2.2.4. Thang đo sự hài lòng

Nghiên cứu tiến hành thảo luận nhóm đối với thang đo sự hài lòng được đề xuất. Kết quả thảo luận nhóm (focus groups) đưa ra những gợi ý quan trọng về sự hài lòng. Cả 3 cuộc họp thảo luận nhóm đều đưa ra điểm chung là sự hài lòng của người nộp thuế gắn với dịch vụ thuế đáp ứng nhu cầu, doanh nghiệp thấy đúng đắn khi sử dụng dịch vụ của cơ quan thuế và khuyến khích các doanh nghiệp khác sử dụng dịch vụ thuế. Kết quả thảo luận nhóm tương đồng với thang đo sự hài lòng của Loureiro và cộng sự [146]. Thang đo chính thức để khảo sát sự hài lòng gồm 06 biến quan sát, ký hiệu từ SHL1 đến SHL6 (*Phụ lục 2.8*).

2.2.2.5. Thang đo tuân thủ thuế

Nghiên cứu tiến hành thảo luận nhóm đối với thang đo tuân thủ thuế được đề xuất. Cả 3 cuộc họp thảo luận nhóm đều đưa ra điểm chung là tuân thủ thuế gắn với bốn trụ cột liên quan đến đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo nghĩa vụ thuế. Kết quả thảo luận nhóm tương đồng với thang đo tuân thủ thuế của Rusdi và cộng sự [193]. Thang đo chính thức để khảo sát tuân thủ thuế gồm 04 biến quan sát, ký hiệu từ TTT1 đến TTT4 (*Phụ lục 2.9*).

2.2.2.6. Nhận diện thang đo chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế

Sau khi hiệu chỉnh, thang đo trong mô hình nghiên cứu gồm (1) chất lượng dịch vụ thuế với 18 thuộc tính chia thành 05 nhóm; (2) nhóm yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế gồm 3 nhóm là kiến thức thuế gồm 05 thuộc tính, niềm tin thuế gồm 09 thuộc tính; sự hài lòng với 06 thuộc tính và (3) nhóm tuân thủ thuế với 4 thuộc tính. Do đó, thang đo chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế bao gồm 42 thuộc tính chia làm 9 nhóm sử dụng lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt về quyền lực và niềm tin.

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: Các dữ liệu thứ cấp bao gồm:

- Các bảng báo cáo liên quan đến vấn đề QLT đối với DNNVV từ năm 2017 - 2019: Tình hình thực hiện thu NSNN của DNNVV; Bảng thống kê tình hình tuyên truyền hỗ trợ; Báo cáo tình hình kê khai thuế, nợ thuế của DNNVV... từ các phòng chức năng thuộc Cục Thuế tỉnh TT Huế.

- Báo cáo tổng kết công tác QLT tại Cục Thuế tỉnh TT Huế; Báo cáo tổng kết công tác QLT của Tổng cục Thuế qua các năm từ 2017 đến 2019.

- Báo cáo đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với CQT năm 2014, 2016 của Tổng Cục thuế phối hợp với Ngân hàng thế giới và Phòng Thương mại Công nghiệp Việt Nam (VCCI).

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).

- Thảo luận nhóm (focus group) đã được tiến hành đối với một số đại diện lãnh đạo/kế toán các DNNVV (08 người), cán bộ thuế cấp trung ương (02 người) và địa phương (10 người) và các chuyên gia học thuật về thuế, kế toán, kiểm toán và luật (05 người). Mục đích của kỹ thuật này nhằm đạt được những hiểu biết sâu hơn về thực trạng tuân thủ thuế và cung cấp dịch vụ thuế, đặc thù của dịch vụ, các thành phần chất lượng dịch vụ thuế của CQT cũng như nắm bắt được những mong muốn của DNNVV đối với những hỗ trợ của CQT trong thuật ngữ chất lượng dịch vụ thuế nhằm gia tăng tuân thủ thuế. Bên cạnh đó, nghiên cứu đã tiến hành hiệu chỉnh thang đo chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế thông qua những góp ý của các chuyên gia cũng như của các DNNVV.

- Khảo sát (survey): Số liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát DNNVV. Khảo sát đã được tiến hành qua hình thức phát bảng hỏi điều tra trực tiếp đến đối tượng được phỏng vấn.

* **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 các thông tin thu được cỡ mẫu lựa chọn phải đủ lớn. Khi đó phân phối của trung bình mẫu sẽ gần với phân phối chuẩn. Tổng số DNNVV tại tỉnh TT Huế là 4.624 DN vào năm 2018. 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 [141] với tổng thể gồm 4.624 DNNVV, cỡ mẫu được xác định là 355 DN. 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:** Dữ liệu thu thập được làm sạch bằng cách loại bỏ các bảng khảo sát kém chất lượng và làm sạch dữ liệu. Đối với việc loại bỏ bảng khảo sát kém chất lượng, một câu hỏi gài được đưa ra. Kỹ thuật bảng tần số và bảng kết hợp để tìm ra lỗi phát sinh do quá trình nhập liệu. Bên cạnh đó, bảng kết hợp dựa trên nguyên tắc logic trong các đặc điểm liên quan đối tượng khảo sát. Do đó, nghiên cứu kết hợp hai hay nhiều đặc điểm cơ cấu số lượng DN tham gia. Cụ

thể: số lượng bảng hỏi thu về sau khi điều tra chính thức là 391 bảng hỏi. Sau đó, số bảng hỏi này được làm sạch bằng cách loại bỏ đi những bảng hỏi không được hoàn thành đầy đủ, những bảng hỏi chỉ trả lời đồng loạt một phương án, và những bảng hỏi trả lời sai câu hỏi kiểm tra. Kết quả làm sạch thu được 362 bảng hỏi đảm bảo yêu cầu cho những phân tích tiếp theo.

2.2.3.2. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu

*** Dữ liệu thứ cấp**

Phương pháp so sánh: Nghiên cứu tiến hành đánh giá tính biến động của các chỉ tiêu nghiên cứu trên quan điểm so sánh cả về giá trị tuyệt đối (+/-) và giá trị tương đối (%) liên quan đến tình hình thực hiện dịch vụ thuế và tuân thủ thuế tại đơn vị nghiên cứu.

*** Dữ liệu sơ cấp:** Nghiên cứu vận dụng phần mềm SPSS 26 và phần mềm AMOS 26 để hỗ trợ việc phân tích dữ liệu:

- **Phân tích thống kê mô tả:** Thống kê mô tả được sử dụng để mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được từ nghiên cứu thực nghiệm qua các cách thức khác nhau. Thống kê mô tả và thống kê suy luận cung cấp những tóm tắt đơn giản về mẫu và các thước đo. Phân tích thống kê tần số để mô tả các thuộc tính của nhóm mẫu khảo sát theo khu vực, theo loại hình doanh nghiệp, theo các đặc điểm cá nhân của đối tượng khảo sát. Ngoài ra thông qua việc biểu diễn dữ liệu bằng đồ thị có thể giúp chúng ta có cái nhìn tổng quát và so sánh được sự khác biệt trong mức độ đánh giá giữa các nhóm đối tượng khác nhau.

- **Đánh giá độ tin cậy thang đo:** Độ tin cậy của thang đo được đánh giá bằng phương pháp nhất quán nội tại qua hệ số Cronbach's Alpha. Sử dụng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's Alpha cho biết các đo lường có liên kết với nhau hay không. Đánh giá độ tin cậy thang đo thông qua đại lượng Cronbach's Alpha: Theo nhiều nhà nghiên cứu thì khi Cronbach's Alpha như sau: (1) $0,8 \leq \text{Cronbach's Alpha} \leq 1$: Thang đo lường tốt; (2) $0,7 \leq \text{Cronbach's Alpha} \leq 0,8$: Thang đo có thể sử dụng được; (3) $0,6 \leq \text{Cronbach's Alpha} \leq 0,7$: Thang đo có thể sử dụng được trong trường hợp khái niệm đang nghiên cứu là mới hoặc mới đối với người trả lời trong bối cảnh nghiên cứu.

- Phân tích nhân tố khám phá (Exploratory Factor Analysis - EFA):

Phương pháp này được sử dụng để rút gọn tập hợp nhiều biến quan sát phụ thuộc lẫn nhau thành một tập biến (gọi là các nhân tố) ít hơn để chúng có ý nghĩa hơn nhưng vẫn chứa đựng hầu hết thông tin của tập biến ban đầu. Trong đề tài, phân tích nhân tố nhằm xem xét liệu các nhân tố chất lượng dịch vụ thuế đối với DNNVV có độ kết dính cao hay không và chúng có thể gom lại thành các nhóm như dự kiến ban đầu hay không hay sẽ có hiệu chỉnh trong bối cảnh nghiên cứu mới ở Việt Nam và ở tỉnh TT Huế. Phân tích nhân tố được coi là phù hợp khi đạt các tiêu chuẩn: Hệ số tải nhân tố (Factor Loading) lớn nhất của mỗi hệ thang đo $> 0,5$, tổng phương sai trích $> 50\%$ [62], hệ số KMO $> 0,5$, và kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê. Số lượng nhân tố được xác định dựa trên chỉ số Eigenvalue đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố. Theo tiêu chuẩn Kaiser thì những nhân tố có Eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ bị loại khỏi mô hình nghiên cứu. Nghiên cứu sử dụng phần mềm SPSS để phân tích nhân tố khám phá EFA để kiểm định giá trị trung bình và đánh giá độ tin cậy thang đo để tiến hành loại biến không phù hợp.

- Phân tích nhân tố khẳng định (Confirmation Factor Analysis – CFA):

Phân tích nhân tố khẳng định CFA - Confirmation Factor Analysis để kiểm tra các mô hình đo lường có đạt yêu cầu không, các thang đo có đạt yêu cầu của một thang đo tốt hay không. Để đo lường mức độ phù hợp của mô hình với thông tin thị trường, sử dụng các chỉ số Chi-square (CMIN), Chi-square điều chỉnh theo bậc tự do (CMIN/df), chỉ số thích hợp so sánh CFI, chỉ số Tucker & Lewis TLI, chỉ số RMSEA. Mô hình được xem là phù hợp với dữ liệu thị trường khi kiểm định Chi-square có P-value $< 0,05$. Nếu một mô hình nhận được các giá trị TLI, CFI $> 0,9$ [80]; CMIN/df < 3 [87]; RMSEA $< 0,08$ [200] được xem là phù hợp với dữ liệu thị trường. Ngoài ra khi phân tích CFA còn thực hiện các đánh giá khác như đánh giá độ tin cậy thang đo, tính đơn nguyên, đơn hướng, giá trị hội tụ, giá trị phân biệt của thang đo. Trong phân tích nhân tố khẳng định CFA, độ tin cậy của thang đo được gọi là độ tin cậy tổng hợp (composite reliability). Đây là chỉ số đánh giá tốt hơn Cronbach's Alpha bởi vì nó không phạm sai lầm giả định độ tin cậy của các biến là bằng nhau [62]. Theo Hair và cộng sự [112] thang đo đảm bảo tin cậy khi độ tin cậy

tổng hợp $>0,6$. Xét về tính đơn hướng, kiểm tra các thang đo về tính đơn hướng là quan trọng trước khi kiểm tra độ tin cậy vì độ tin cậy không đảm bảo tính đơn hướng mà chỉ là giả định tính đơn hướng đã tồn tại [112]. Trong CFA, độ phù hợp của mô hình với dữ liệu là điều kiện cần và đủ để xác định một tập các biến có đạt tính đơn hướng hay không [199]. Phương sai trích: Thang đo có giá trị nếu phương sai trích phải lớn hơn 0,5, còn nếu nhỏ hơn có nghĩa là phương sai do sai số đo lường lớn hơn phương sai được giải thích bởi khái niệm cần đo nên thang đo không đạt giá trị. Giá trị hội tụ: được đánh giá dựa vào hệ số hồi quy nhân tố của từng biến của khái niệm tiềm ẩn nếu nó là đơn hướng. Nếu khái niệm tiềm ẩn là đa hướng thì giá trị hội tụ của khái niệm tiềm ẩn sẽ đạt yêu cầu khi giá trị hội tụ cho từng thành phần đều đạt. Giá trị phân biệt: Giá trị phân biệt nhờ phân tích CFA sẽ đạt yêu cầu nếu thỏa mãn các tiêu chí sau: tương quan giữa hai thành phần của một khái niệm hay giữa hai khái niệm < 1 một cách có ý nghĩa; mô hình thỏa mãn độ phù hợp với dữ liệu.

*** Kiểm định giả thuyết nghiên cứu:** Mọi quan hệ giữa các biến trong mô hình nghiên cứu của luận án khá phức tạp, thể hiện: chất lượng dịch vụ thuế là biến ảnh hưởng gián tiếp đến tuân thủ thuế. Thông qua 3 biến trung gian là kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Mô hình được xem xét với 8 nhân tố và 42 biến ảnh hưởng đến tuân thủ thuế. Do đó, SEM là phương pháp được lựa chọn để kiểm định 6 giả thuyết nghiên cứu đề xuất

- Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính SEM (Structural Equation Modeling): Mô hình cấu trúc tuyến tính SEM là sự mở rộng của mô hình tuyến tính tổng quát (GLM - General Linear Model), cho phép kiểm định một tập hợp phương trình hồi quy cùng một lúc. SEM sử dụng để ước lượng các mô hình đo lường (Measurement Model) và mô hình cấu trúc (Structure Model) của bài toán lý thuyết đa biến. Mô hình đo lường chỉ rõ quan hệ giữa các biến tiềm ẩn (Latent Variables) và các biến quan sát (Observed variables), cung cấp thông tin về thuộc tính đo lường của biến quan sát (độ tin cậy, độ giá trị); mô hình cấu trúc chỉ rõ mối quan hệ giữa các biến tiềm ẩn với nhau. Với kỹ thuật phân tích CFA, mô hình SEM cho phép linh động tìm kiếm mô hình phù hợp nhất.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Trong chương 2, luận án trình bày 04 nội dung: thứ nhất là đặc điểm địa bàn nghiên cứu dịch vụ thuế và tuân thủ thuế thuộc tỉnh TT Huế với tổng quan về Cục Thuế tỉnh TT Huế và thực trạng DNNVV ở địa bàn TT Huế giai đoạn 2017 – 2019. Phần thứ hai và thứ ba, luận án cho thấy bức tranh tổng thể về tình hình tuân thủ thuế và dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế trên địa bàn tỉnh TT Huế. Những nội dung được đề cập ở trên là căn cứ để luận án thiết kế phương pháp nghiên cứu, thảo luận kết quả nghiên cứu và đề xuất hàm ý quản trị. Thứ tư, phương pháp nghiên cứu của luận án gồm quy trình nghiên cứu, xây dựng thang đo dựa trên sự kết hợp của tổng hợp tài liệu, phương pháp thảo luận nhóm dành cho cán bộ thuế, chuyên gia và DNNVV; giới thiệu các phương pháp nghiên cứu định lượng như phương pháp điều tra chọn mẫu, xác định cỡ mẫu, thiết kế bảng hỏi và các phương pháp phân tích dữ liệu (hệ số Cronbach anpha, EFA, CFA và SEM).

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

3.1.1. Tình hình cung cấp dịch vụ thuế cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

3.1.1.1. Tình hình tham gia sử dụng dịch vụ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa giai đoạn 2017 – 2019

Dịch vụ thuế tại Cục Thuế tỉnh TT Huế bao gồm công tác tuyên truyền chính sách pháp luật thuế thông qua tập huấn, trang thông tin điện tử, báo chí, tin bài qua phương tiện truyền thông và công tác hỗ trợ thông qua trả lời bằng văn bản, hướng dẫn qua điện thoại hay tại CQT, đối thoại doanh nghiệp, trả lời, cảnh báo sớm qua email.

Nhìn vào *Phụ lục 3.1* có thể thấy, tập huấn là loại hình dịch vụ thuế có số lượt DNNVV chủ yếu tham gia với 1.950 lượt DNNVV tham gia vào năm 2017, 3.000 lượt DNNVV tham gia năm 2018 và đến 2019 số liệu này đã tăng lên 6.910 lượt DNNVV. Tốc độ tăng năm 2018 so với 2017 là 53,8% và năm 2019 so với năm 2018 là 130,03% so với năm 2018. Đối thoại doanh nghiệp là loại hình DNNVV tham gia với số lượng lớn với 1.948 lượt DN năm 2018, tăng 13,9% so với năm 2017 và 4.190 lượt DN năm 2019 tăng 115,1% so với năm 2018. Có thể nói tập huấn và đối thoại DN là 2 loại hình truyền thống được DNNVV ưa thích tham gia so với các loại dịch vụ thuế khác CQT cung cấp. Hỗ trợ qua email là loại hình triển khai vào năm 2018 thông qua việc cung cấp thông tin về chính sách thuế qua email của DNNVV được đăng ký với CQT. Năm 2019 có 5.225 lượt DN tham gia dịch vụ thuế qua email tăng 123% so với năm 2018. Giải đáp vướng mắc bằng văn bản giấy là dịch vụ thuế truyền thống của CQT với số lượt hỗ trợ bằng văn bản giấy giảm dần, cụ thể là 363 văn bản giấy, 360 văn bản giấy và 221 văn bản giấy tương ứng với các năm 2017, 2018 và 2019. Trả lời vướng mắc của DNNVV qua hỗ trợ điện tử là loại hình mới được DNNVV tham gia với số lượng 20 lượt DN năm 2018 và 36 lượt DN năm 2019.

3.1.1.2. Đội ngũ nhân lực của cơ quan thuế tham gia dịch vụ thuế cho doanh nghiệp nhỏ và vừa

Bảng 3.1 cho thấy số lượng CBT tham gia dịch vụ thuế đến 30/6/2020 là 22 người ở TT Huế chiếm 4,59 % so với tổng số CBT trong biên chế và chiếm 21,78% số lượng cán bộ tham gia dịch vụ thuế ở bộ phận quản lý dịch vụ thuế. Bộ phận quản lý dịch vụ thuế ở cấp Cục Thuế và cấp Chi cục Thuế khác nhau do cơ cấu tổ chức của CQT. Ở Cục Thuế, bộ phận quản lý cán bộ dịch vụ thuế là Phòng TTHT NNT, trong lúc đó ở cấp Chi cục Thuế bộ phận này là Đội Nghiệp vụ QLT ngoại trừ Chi cục Thuế Tp Huế là Đội Tuyên truyền - Trước bạ - Thu khác. Số lượng CBT làm công tác dịch vụ thuế ở cấp Cục Thuế nhiều nhất về số tuyệt đối với 9 cán bộ thuế chiếm 6,52%, tuy nhiên về số tương đối thì tỷ lệ cao nhất thuộc về CCT huyện A Lưới với tỷ lệ 7,14% đối với 1 CBT. Các CCT KV Hương Điền và CCT KV Hương Phú có tỷ lệ cán bộ dịch vụ thuế trên dưới mức bình quân chung 4,5% tương ứng là 4,44% và 4,84%. CCT KV Phú Lộc - Nam Đông và CCT Tp Huế có tỷ lệ cán bộ dịch vụ thuế thấp nhất gần 3% tương ứng với 1 cán bộ chiếm 2,56% và 4 cán bộ chiếm 2,94%.

Bảng 3.1. Đội ngũ nhân lực của cơ quan thuế tham gia dịch vụ thuế cho doanh nghiệp nhỏ và vừa theo địa bàn quản lý đến thời điểm 30/6/2020

Đơn vị tính: Người

Đơn vị	Tổng số cán bộ thuế	Số cán bộ thuế ở bộ phận quản lý dịch vụ thuế	Số cán bộ dịch vụ thuế	Tỷ trọng số cán bộ dịch vụ thuế và Tổng số cán bộ thuế (%)
Cơ quan Cục thuế	138	13	9	6,52
CCT Tp Huế	136	21	4	2,94
CCT KV Hương Điền	90	28	4	4,44
CCT KV Hương Phú	62	17	3	4,84
CCT KV Phú Lộc – Nam Đông	39	12	1	2,56
CCT Huyện A Lưới	14	10	1	7,14
Tổng cộng	479	101	22	4,59

Nguồn: Cục thuế tỉnh TT Huế (2020)

3.1.1.3. Các hoạt động liên quan đến dịch vụ thuế của cơ quan thuế đã thực hiện

*** Dịch vụ thuế:** Chất lượng dịch vụ thuế được Cục Thuế tỉnh TT Huế đặc biệt chú trọng với sự không ngừng đa dạng hóa kênh TTHT thuế qua truyền hình, báo chí, email, website, điện thoại, văn bản. đối thoại DN, tập huấn, cung cấp dịch vụ thuế điện tử gồm kê khai và nộp thuế qua mạng. Năm 2019, Cục thuế tỉnh TT Huế

triển khai chương trình dịch vụ thuế chủ động nhằm đưa ra cảnh báo sớm hỗ trợ DNNVV giảm thiểu sai sót không đáng có trong tuân thủ thuế như hồ sơ kê khai thuế tháng/quý, báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn, nộp thuế đã được DNNVV đánh giá tốt về sự hữu ích trong công tác hỗ trợ DNNVV.

Nhìn vào *Phụ lục 3.2*, dễ dàng nhận thấy công tác TTHT đối với DNNVV giai đoạn 2017 – 2019 đã đạt kết quả tốt, tăng dần qua các năm ở tỉnh TT Huế bao gồm công tác tuyên truyền và công tác hỗ trợ. Đối với công tác tuyên truyền, thông tin về chính sách pháp luật thuế, các hướng dẫn về thuế được đăng tải qua nhiều kênh thông tin. Cục Thuế đã triển khai tuyên truyền thông qua báo chí trung ương và địa phương dưới dạng báo giấy, báo hình và báo tiếng. Năm 2019, kết quả tuyên truyền chính sách pháp luật thuế qua tất cả các kênh dịch vụ là 617 bài viết, phóng sự tăng 17,1% so với năm 2018 và năm 2018 có tốc độ tăng 46,4% với 527 bài viết, phóng sự tuyên truyền so với năm 2017 bao gồm thông tin trên trang thông tin điện tử có tỷ trọng lớn nhất, trong lúc tuyên truyền qua các báo chí trung ương, địa phương có tỷ lệ thấp nhất với các bài viết báo mạng Cổng thông tin điện tử UBND tỉnh TT Huế và Báo TT Huế, Báo Công thương với số lượng năm sau cao hơn năm trước. Đáng chú ý là số lượng tuyên truyền trên trang thông tin điện tử Cục Thuế được chú trọng ở giai đoạn 2017 – 2019, số lượng tin bài năm 2018 là 310 bài tuyên truyền tăng 10,32% so với năm 2017 và năm 2019 có 398 bài tăng 28,39% so với năm 2018. Đáng chú ý, dịch vụ thuế qua email gắn với dịch vụ thuế điện tử triển khai từ năm 2018 với tuyên truyền chính sách thuế qua email với 2.343 lượt DNNVV năm 2018 và tốc độ tăng 123% vào năm 2019 với 5.225 DN. Trả lời chính sách thuế bằng hình thức điện năm 2019 tăng 80% so với năm 2018. Đối thoại DN và tập huấn là kênh dịch vụ thuế được DNNVV quan tâm và tham gia lớn với 3.660 lượt DN năm 2017, 4.948 lượt DN năm 2018 và 11.100 lượt DN năm 2019.

*** Nhắc nhở kê khai và báo cáo thuế**

Kê khai hồ sơ khai thuế: Kê khai hồ sơ khai thuế được DNNVV thực hiện theo tháng/quý đối với từng sắc thuế theo Luật QLT. Công tác nhắc nhở nộp hồ sơ kê khai (HSKT) được CQT nhắc nhở không thường xuyên do đây là nhiệm vụ thứ yếu của CQT và là trách nhiệm tự khai tự nộp của NNT. Tuy nhiên để hạn chế tỷ lệ

chậm nộp HSKT, hàng tháng/quý, cán bộ thuộc bộ phận kê khai thuế thường xuyên phân công cán bộ điện thoại hoặc email về DN để nhắc nhở nộp HSKT. Trong trường hợp đã nhắc nhở nhưng vẫn chưa nộp HSKT đúng hạn, để giảm thiểu xử phạt vi phạm bằng tiền (xử phạt cảnh cáo không bằng tiền đối với HSKT chậm nộp từ 1 đến 10 ngày).

Phụ lục 3.3 cho thấy tổng lượt hồ sơ khai thuế tăng hàng năm, trong đó số lượt HSKT đã nộp năm 2017, 2018 và 2019 tương ứng là 44.532 hồ sơ, 45.148 hồ sơ và 46.989 hồ sơ. Có thể thấy số HSKT tăng dần giai đoạn 2017 - 2019. Tỷ lệ tờ khai đúng hạn trên số tờ khai đã nộp được cải thiện qua từng năm từ 2017 đến năm 2019. Nếu như năm 2018 tốc độ tăng đối với HSKT đúng hạn là 4,46% so với năm 2017 thì năm 2019 tốc độ tăng 5,09% so với năm 2018. Tỷ lệ nộp HSKT đúng hạn so với số HSKT phải nộp tăng dần theo các năm, nếu như năm 2017 tỷ lệ nộp đúng hạn là 92,58% thì tình hình đã cải thiện hơn với 95,53% vào năm 2018 và năm 2019 với tỷ lệ 95,27%. Tuy nhiên vẫn còn tỷ trọng NNT không nộp HSKT là 0,58% năm 2017, 0,43% năm 2018 và 1,66% năm 2019.

Việc hỗ trợ DNNVV nhắc nhở kê khai HSKT được thể hiện qua *Phụ lục 3.3* đối với giai đoạn 2017 - 2019. Năm 2019, tổng số lượt nhắc DNNVV về HSKT là 3.422 lượt hồ sơ, tăng so với năm 2018 là 746 lượt hồ sơ, tốc độ tăng là 27,86%, trong lúc năm 2018 có ít HSKT nhắc nhở so với năm 2017 là 1.671 hồ sơ với tốc độ giảm so với năm 2017 là 38,44%, có nghĩa là năm 2018 số lượt hồ sơ thuộc diện nhắc nhở ít hơn năm 2017. Đối với nhắc nhở nộp HSKT trước thời hạn nộp hồ sơ khai thuế tháng/quý được thực hiện qua email và điện thoại, năm 2019, số HSKT nhắc nhở tăng 237 lượt hồ sơ với tốc độ tăng 11,7%, trong lúc năm năm 2018 so với năm 2017 số HSKT thuộc diện nhắc nhở nộp giảm 1.298 lượt HSKT với tỷ lệ 39,6%. Xét về nhắc nhở sau thời hạn nộp HSKT nhằm giảm thiểu chi phí bằng tiền cho DNNVV được thực hiện qua email, điện thoại và thông báo chậm nộp HSKT, năm 2019 số lượt nhắc hồ sơ tăng 509 hồ sơ với tốc độ tăng 78,11% so với năm 2018, trong lúc tốc độ giảm năm 2018/2017 là 36,44% giảm 373 lượt HSKT.

Báo cáo hóa đơn: Báo cáo thuế của DNNVV bao gồm báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn. Hóa đơn của DN là hóa đơn thuế GTGT, hóa đơn bán hàng. *Phụ lục*

3.4 cho thấy báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn chứng từ được thực hiện báo cáo theo quý/tháng. Giai đoạn 2017 – 2019, tỷ lệ số DN chậm báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn năm 2018 giảm so với năm 2017 với tốc độ giảm 28,1%, trong lúc năm 2019 số lượng 538 DN vi phạm báo cáo hóa đơn tốc độ tăng 86,2%. DN thuộc CCT Tp Huế chiếm tỷ trọng lớn nhất về vi phạm xử phạt về báo cáo hóa đơn trên dưới 50% lượt DN vi phạm. Nam Đông là địa bàn không có DN vi phạm về báo cáo hóa đơn và Phú Lộc là đơn vị có số lượng DN vi phạm không đáng kể. Năm 2019, Quảng Điền là địa bàn có số lượng DN vi phạm tăng đột biến 1.550% từ không có DN vi phạm năm 2017, thì đến 2018 có 4 DN vi phạm, tuy nhiên đến 2019 có 62 DN vi phạm.

Phụ lục 3.4 cho thấy việc hỗ trợ DNNVV nhắc nhở về báo cáo hóa đơn đối với giai đoạn 2017 - 2019. Năm 2019, tổng số lượt nhắc DNNVV về báo cáo hóa đơn là 2.279 lượt báo cáo với tốc độ tăng so với năm 2018 là 5,23%. Trong lúc năm 2018 so với năm 2017 có tốc độ giảm là 22,85%, có nghĩa là năm 2018 số lượt báo cáo thuộc diện nhắc nhở ít hơn năm 2017 là 1.059 báo cáo. Đối với nhắc nhở nộp báo cáo hóa đơn trước thời hạn nộp hồ sơ khai thuế tháng/quý được thực hiện qua email và điện thoại. Năm 2019, số HSKT nhắc nhở tăng 150 lượt báo cáo với tốc độ tăng 12,6%, trong lúc năm 2018 so với năm 2017 số HSKT thuộc diện nhắc nhở nộp giảm 572 lượt báo cáo với tốc độ giảm 32,54%. Xét về nhắc nhở sau thời hạn nộp HSKT nhằm giảm thiểu chi phí bằng tiền cho DNNVV được thực hiện qua email và điện thoại. Năm 2019 số lượt nhắc báo cáo giảm 37 báo cáo với tốc độ giảm 3,77% so với năm 2018, tốc độ này năm 2018/2017 là giảm 33,34% với 487 lượt báo cáo.

3.1.2. Tình hình tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

3.1.2.1. Tình hình tuân thủ thuế về kê khai và báo cáo thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa giai đoạn 2017 – 2019

*** Đăng ký thuế:** Theo số liệu đăng ký thuế giữa Sở Kế hoạch Đầu tư tỉnh TT Huế và Cục Thuế tỉnh TT Huế năm 2020, giai đoạn 2017 – 2019 trên địa bàn tỉnh TT Huế có số lượng DN đăng ký mới năm sau luôn cao hơn năm trước. Tỷ lệ DN đăng ký mới năm 2019 so với năm 2018 có tốc độ tăng là 11,3% cao hơn tốc độ tăng năm 2018/2017 chỉ là 6,9%. CCT Tp Huế là CQT có số lượng đăng ký thuế

mới của DN cao nhất chiếm 54,81% năm 2017, 53,33% năm 2018 và 49,81% năm 2020 số DN đăng ký mới toàn tỉnh TT Huế. Địa bàn Nam Đông và A Lưới là 2 địa phương có số lượng DN đăng ký mới thấp nhất với trên dưới 10 DN hàng năm (*Phụ lục 3.5*) [6], [8], [10].

*** kê khai thuế**

Kê khai hồ sơ khai thuế: Kê khai hồ sơ khai thuế được DNNVV thực hiện theo tháng/quý đối với từng sắc thuế theo Luật QLT. Công tác nhắc nhở nộp HSKT được CQT nhắc nhở không thường xuyên do đây là nhiệm vụ thứ yếu của CQT và là trách nhiệm tự khai, tự nộp của NNT. Tuy nhiên để hạn chế tỷ lệ chậm nộp HSKT, hàng tháng/quý, cán bộ thuộc bộ phận kê khai thuế thường xuyên phân công cán bộ điện thoại hoặc email về DN để nhắc nhở nộp HSKT. Trong trường hợp đã nhắc nhở nhưng vẫn chưa nộp HSKT đúng hạn, để giảm thiểu xử phạt vi phạm bằng tiền (xử phạt cảnh cáo không bằng tiền đối với HSKT chậm nộp từ 1 đến 10 ngày).

Phụ lục 3.6 cho thấy tổng lượt hồ sơ khai thuế tăng hàng năm, trong đó số lượt HSKT đã nộp năm 2017, 2018 và 2019 tương ứng là 44.532 hồ sơ, 45.148 hồ sơ và 46.989 hồ sơ. Hàng năm số HSKT tăng hơn năm trước từ hơn 600 hồ sơ đến gần 2.000 hồ sơ. Tốc độ HSKT đúng hạn trên số tờ khai đã nộp được cải thiện năm 2017, 2018 và 2019. Nếu như năm 2018/2017 có tốc độ tăng đối với HSKT đúng hạn 4,46% thì từ năm 2019/2018 có tốc độ tăng cao hơn là 5,09%. Tỷ lệ nộp HSKT đúng hạn tăng dần theo các năm, nếu như năm 2017 tỷ lệ nộp đúng hạn là 93,12% thì tình hình đã cải thiện hơn với 95,94% vào năm 2018 và mức cao nhất là năm 2019 với tỷ lệ 96,87% [6], [8], [10].

*** Nộp thuế:** Cục Thuế đã tập trung chỉ đạo và đẩy mạnh công tác đôn đốc thu nợ thuế, thực hiện các biện pháp quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế theo đúng quy định của pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế phát sinh. Cục Thuế đã triển khai các biện pháp nhằm đôn đốc thu hồi nợ thuế hiệu quả. Nhìn chung tỷ lệ nợ thuế giai đoạn 2017 – 2019 có nhiều bước chuyển biến hiệu quả. *Phụ lục 3.7* cho thấy tỷ lệ nợ thuế so với số thu NSNN giảm dần hàng năm đạt chỉ tiêu dưới 5% do Tổng cục Thuế đề ra. Năm 2017 tỷ lệ nợ là 4,22% với số nợ tuyệt đối là 275 tỷ, tuy nhiên tỷ lệ này giảm vào năm 2018 với tỷ lệ 4,18% và giảm mạnh vào năm 2019 với tỷ lệ

4,12%. Thuế GTGT là loại thuế có tỷ trọng nợ cao nhất với 113 tỷ chiếm 41,07% năm 2017; 123 tỷ chiếm 41% năm 2018 và 134 tỷ chiếm 41,15% năm 2019. Số thuế nợ có tỷ trọng thấp nhất là thuế bảo vệ môi trường với số tuyệt đối năm 2017, 2018 và 2019 đều là 190 triệu/năm. Đặc biệt, qua số liệu thống kê, tiền phạt tăng dần qua các năm, đặc biệt tăng đột biến vào năm 2018 với hơn 93 tỷ có tốc độ tăng 826,6% so với năm 2017 và năm 2019 là 105 tỷ tăng 12,7% so với năm 2018 [6], [8], [10].

*** Báo cáo thuế**

Báo cáo thuế của DNNVV bao gồm báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn ấn chỉ thuế. Ấn chỉ thuế gắn với DN là hóa đơn thuế GTGT, hóa đơn bán hàng. Báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn chứng từ được thực hiện báo cáo theo quý/tháng.

Phụ lục 3.8 cho thấy, giai đoạn 2017 – 2019, tỷ lệ số DNNVV nộp báo cáo đúng hạn có tốc độ tăng 4,47% với 925 lượt DN vào năm 2019/2018, năm 2018 có tốc độ tăng là 12,8% với 2.350 lượt DN so với năm 2017. Đối với việc chậm báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn năm 2018 giảm so với năm 2017 với tỷ lệ 71,9%, trong lúc năm 2019 số lượng 538 DN vi phạm báo cáo hóa đơn có tốc độ tăng là 86,2%. Đặc biệt số lượt doanh nghiệp không nộp báo cáo hóa đơn giảm dần năm 2017, 2018 và 2019 với tốc độ giảm 33,73% lượt DN năm 2018 so với năm 2017 và tốc độ giảm 10,98% lượt DN năm 2019 so với năm 2018 [6], [8], [10].

Phụ lục 3.9 cho biết số lượt DNNVV chậm nộp báo cáo theo địa bàn quản lý giai đoạn 2017 - 2019. Về mặt tổng thể năm 2019 có 538 lượt DN vi phạm chậm nộp báo cáo có tốc độ tăng 86,2% so với năm 2018, trong lúc năm 2018 có 289 lượt DN vi phạm có tốc độ giảm là 28,1% với 113 lượt DN giảm so với năm 2017. Địa bàn Tp Huế chiếm tỷ trọng lớn nhất về vi phạm xử phạt về báo cáo hóa đơn với tỷ trọng 49,25% năm 2017, 36,68% năm 2018 và 48,33% năm 2019 lượt DN vi phạm, năm 2019 có tốc độ tăng 145,3% với 154 lượt DN so với năm 2018. Nam Đông là địa bàn không có DN vi phạm về báo cáo hóa đơn và Phú Lộc là đơn vị có số lượng DN vi phạm thấp với tổng 7 lượt DN trong cả 3 năm 2017, 2018 và 2019. Năm 2019, Quảng Điền là địa bàn có số lượng DN vi phạm có tốc độ tăng đột biến 1.450% với 58 lượt DN so với năm 2018, trong lúc không có DN vi phạm năm 2017, thì đến 2018 có 4 DN vi phạm, tuy nhiên đến 2019 có 62 DN vi phạm. Hương

Thủy cũng là địa bàn có tốc độ tăng lượt DN vi phạm tăng mạnh vào năm 2019 với 488,9% cho 44 lượt DN. Phú Vang, Hương Trà, Phong Điền và A Lưới có tốc độ tăng /giảm giai đoạn 2017 – 2019 không đáng kể [6], [8], [10].

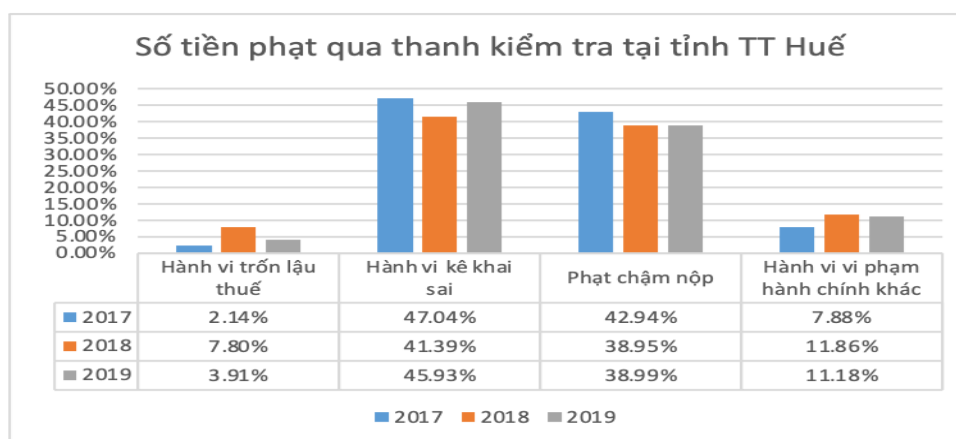
Phụ lục 3.10 cho thấy xét về số tiền phạt của các DNNVV vi phạm chậm báo cáo hóa đơn giai đoạn 2017 – 2019, tỷ lệ số tiền phạt của DNNVV chậm báo cáo tình hình sử dụng hóa đơn năm 2018 giảm so với năm 2017 với tốc độ giảm 25,8%, trong lúc năm 2019 số tiền phạt của DN vi phạm báo cáo hóa đơn gần 700 triệu đồng có tốc độ tăng là 56,4%. DNNVV thuộc CCT Tp Huế chiếm tỷ trọng lớn nhất về tiền phạt vi phạm xử phạt về báo cáo hóa đơn lớn nhất với tỷ trọng 56,48% năm 2017, 39,47% năm 2018 và 53,44% năm 2019 về số tiền xử phạt đối với DN vi phạm. A Lưới là địa bàn có tỷ trọng số tiền xử phạt lớn thứ 2 năm 2017 với 114 triệu chiếm 18,92% số tiền xử phạt của DNNVV năm 2017. Nam Đông là địa bàn không có tiền phạt của DN vi phạm về báo cáo hóa đơn trong 3 năm 2017, 2018, 2019 và Quảng Điền là đơn vị có số lượng DN vi phạm ít với 2 triệu năm 2018 và 2017, 2019 thì không có DN vi phạm. Năm 2019, Phú Lộc là địa bàn có số tiền phạt của DN vi phạm tăng đột biến tốc độ tăng là 900% năm 2019 (6 tỷ). Cơ quan Cục thuế là CQT có số tiền phạt cao thứ 2 với tốc độ năm 2018/2017 giảm đột biến là 69,8% với 16 triệu tiền phạt năm 2018 so với 53 triệu tiền phạt và có tốc độ tăng là 506,3% so với năm 2018 [6], [8], [10].

3.1.2.2. Thanh tra, kiểm tra đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa

Cục Thuế đã tập trung quán triệt và chỉ đạo quyết liệt, tăng cường công tác TTKT nhằm hướng dẫn và tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc cho NNT, tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, chống thất thu ngân sách, hoàn thành nhiệm vụ chính trị được giao. Về công tác thanh tra thuế, thực hiện thanh tra theo kế hoạch được Tổng cục Thuế phê duyệt ngay từ đầu năm và thực hiện điều chỉnh khi có nhu cầu tăng giảm trong năm. Công tác thanh tra tuân thủ thuế thực hiện truy thu thuế, truy hoàn thuế và xử phạt qua thanh tra, giảm lỗ, giảm khấu trừ thuế và tính tiền chậm nộp. Qua công tác thanh tra, đã xử lý nghiêm các sai phạm về thuế, do đó kết quả thanh tra không chỉ dừng ở vấn đề tăng thu ngân sách mà còn có tác dụng thúc đẩy, nâng cao hiệu lực và hiệu quả QLT; nâng cao ý thức trách nhiệm, nghĩa vụ thuế của NNT trong việc nhận thức

được những thiếu sót, sai phạm về thuế, từ đó có biện pháp khắc phục, điều chỉnh kịp thời. Về công tác kiểm tra, bên cạnh công tác kiểm tra hồ sơ, Cục Thuế đã tăng cường công tác kiểm tra thuế tại trụ sở của NNT theo kế hoạch được giao của Tổng cục Thuế. Về công tác kiểm tra hóa đơn, Cục Thuế đã tăng cường công tác kiểm tra, quản lý và sử dụng hóa đơn ở các DN, qua kiểm tra đã phát hiện DN sử dụng hóa đơn bất hợp pháp liên quan đến doanh thu và thuế GTGT và đã xử phạt theo quy định. Về công tác phối kết hợp với cơ quan Công an, Cục Thuế thực hiện theo Quy chế phối hợp giữa Cục Thuế và Cơ quan Công an. Trong năm 2019, Cục Thuế đã chuyển sang Cơ quan Công an đối với hồ sơ thông báo bỏ kinh doanh; hồ sơ mua bán sử dụng hóa đơn GTGT bất hợp pháp, mất hóa đơn, vi phạm pháp luật về thuế, tiếp tay cho hành vi trốn thuế và hồ sơ nợ chây ỳ nộp thuế.

Công tác TTKT DNNVV đã tiến hành truy thu, xử phạt vi phạm và truy thu tiền hoàn thuế. Giai đoạn 2017 - 2019, tổng số tiền truy thu qua thanh tra 701 DNNVV là 40 tỷ vào năm 2019 tăng 168% so với năm 2017, trong lúc năm 2018 số DN thanh tra kiểm tra giảm so với năm 2017 với 402 DN chiếm 58,2% và tổng số tiền thuế phải nộp sau TTKT là 24 tỷ chiếm 52% (45 tỷ) năm 2017. Theo đó, số thuế truy thu chiếm tỷ trọng cao nhất qua TTKT gần 70% tổng số thuế phải nộp sau TTKT, tiếp đến là số tiền phạt gần 30%. Truy thu hoàn thuế chiếm tỷ trọng thấp nhất chưa đến 0,5% tổng số tiền thuế phải nộp sau TTKT.

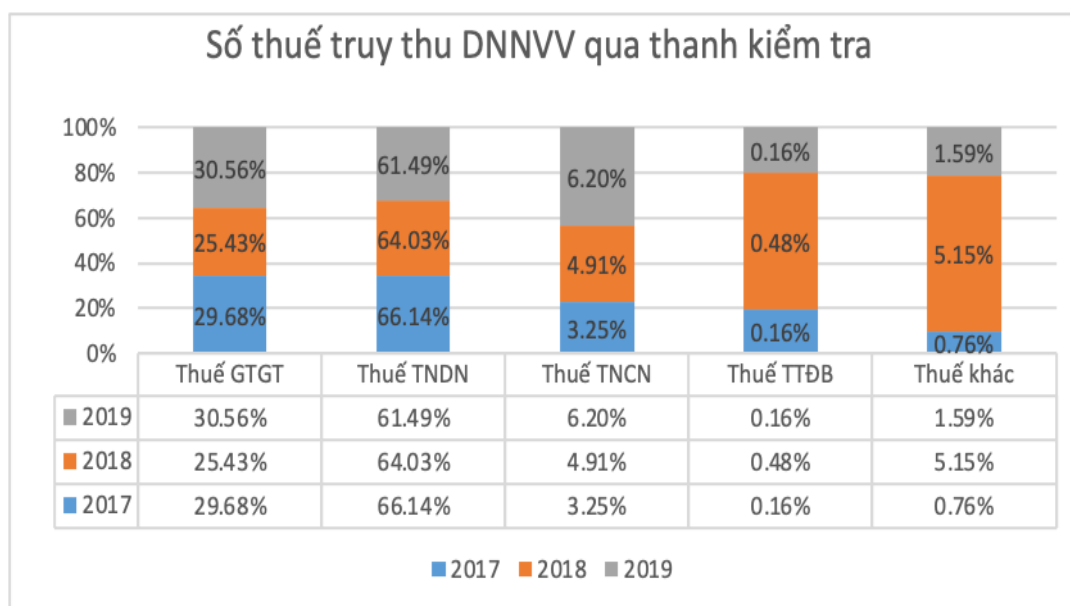


Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Hình 3.1. Tình hình tuân thủ thuế thông qua số tiền phạt theo hành vi vi phạm qua thanh kiểm tra doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017-2019

Hình 3.1 cho thấy số tiền phạt qua TTKT chiếm tỷ trọng lớn là hành vi kê khai của DNNVV với tỷ trọng 47,04% năm 2017, 41,39% năm 2018 và 45,93% năm 2019, tiếp đến là tiền phạt nộp chậm đối với số tiền thuế truy thu chiếm tỷ trọng thấp hơn là 42,94% năm 2017, 38,95% năm 2018 và 38,99% năm 2019. Hành vi trốn lậu thuế có tỷ trọng thấp nhất với tỷ trọng 2,14% năm 2017, 7,8% năm 2018 và 3,91% năm 2019 [6], [8], [10].

Hình 3.2 cho thấy Cục Thuế tỉnh TT Huế đã truy thu năm 2019 là 28,2 tỷ có tốc độ tăng 70% so với năm 2018, tuy nhiên tốc độ giảm nhiều của năm 2018 so với năm 2017 với số tiền truy thu là 31,6 tỷ với số DNNVV thuộc diện TTKT. Thuế TNDN là loại thuế có số thuế truy thu lớn nhất với tỷ trọng 66,14% năm 2017, 64,03% năm 2018 và 61,49% năm 2019, tiếp đến là thuế GTGT với tỷ trọng thấp hơn có tỷ lệ 29,68% năm 2017, 25,43% năm 2018 và 30,56% năm 2019. Thuế TTĐB có tỷ trọng thấp nhất với 0,16% năm 2017, 0,48% năm 2018 và 0,16% năm 2019 [6], [8], [10].



Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Hình 3.2. Tình hình tuân thủ thuế thông qua số truy thu theo sắc thuế qua thanh kiểm tra doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017-2019

3.1.2.3. Đội ngũ nhân lực của cơ quan thuế về tuân thủ thuế cho doanh nghiệp nhỏ và vừa

Bảng 3.2. Đội ngũ nhân lực của cơ quan thuế về tuân thủ thuế cho doanh nghiệp nhỏ và vừa theo địa bàn quản lý tại 30/6/2020

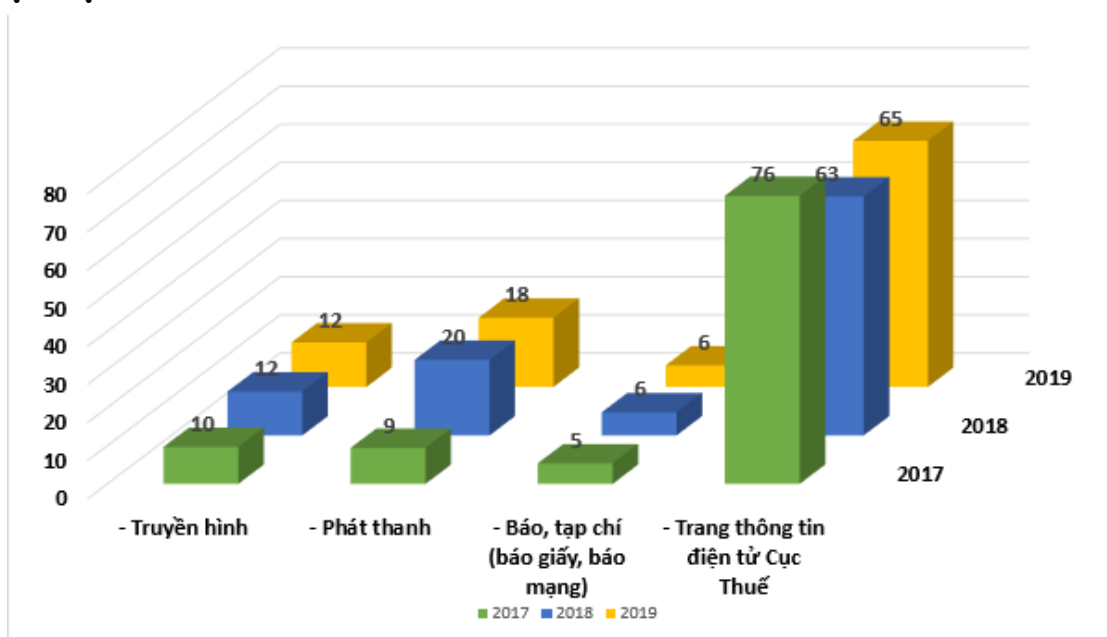
Đơn vị tính: Người

Đơn vị	Tổng số cán bộ thuế	Số cán bộ thuế ở bộ phận quản lý TTKT thuế	Số cán bộ TTKT Thuế	So sánh số cán bộ ở bộ phận quản lý và tổng số cán bộ thuế (%)
CCT Tp Huế	136	48	40	29,41
Cơ quan Cục thuế	138	45	33	23,91
CCT Hương Điền	90	21	15	16,67
CCT Hương Phú	62	15	8	12,90
CCT Phú Lộc – Nam Đông	39	6	4	10,26
CCT A Lưới	14	10	4	28,57
Tổng cộng	479	145	104	21,71

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Bảng 3.2 cho thấy số lượng CBT tham gia công tác TTKT đến 30/6/2020 là 104 cán bộ trên địa bàn tỉnh TT Huế chiếm 21,71 % so với tổng số CBT trong biên chế và chiếm 71,72% số lượng cán bộ tham gia công tác TTKT ở bộ phận quản lý TTKT. Bộ phận quản lý TTKT ở cấp Cục Thuế và cấp CCT khác nhau do cơ cấu tổ chức của CQT. Ở Cục Thuế, bộ phận quản lý cán bộ TTKT là các phòng TTKT, trong lúc đó ở cấp CCT bộ phận này là các đội Kiểm tra. Chức năng thanh tra thuộc cấp Cục Thuế quản lý thực hiện thanh tra đối với các đơn vị cấp Cục Thuế và cấp CCT quản lý, trong lúc đó đối với chức năng kiểm tra có số lượng CBT làm công tác TTKT ở CCT Tp Huế nhiều nhất về số tuyệt đối với 40 CBT chiếm 29,41%, trong lúc số lượng có tỷ lệ thấp nhất thuộc về CCT KV Phú Lộc – Nam Đông với 4 người chiếm tỷ lệ 10,26%. Cơ quan Cục Thuế với 33 người chiếm 23,91%, CCT huyện A Lưới với 4 CBT chiếm tỷ lệ 28,57%. Các CCT KV Hương Điền và CCT KV Hương Phú và có tỷ lệ cán bộ TTKT trên dưới mức bình quân chung (21,71%) tương ứng là 16,67% và 12,9%.

3.1.2.4. Các hoạt động liên quan đến tuân thủ thuế của cơ quan thuế đã thực hiện



Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Hình 3.3. Dịch vụ cung cấp thông tin về thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Thừa Thiên Huế giai đoạn 2017 – 2019

Cục Thuế đã thực hiện 20 cuộc điều tra khảo sát năm 2018 và 1.800 cuộc điều tra khảo sát năm 2019 với sự tham gia của 1.800 DNNVV nhằm nắm bắt nhu cầu của NNT, nâng cao chất lượng công tác TTHT của CQT. Bên cạnh đó, để đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, Cục Thuế phối hợp với Đài phát thanh và truyền hình địa phương thực hiện chuyên mục “Thuế và chính sách thuế” phát sóng định kỳ 2 lần hàng tháng với các chuyên đề về công tác QLT, cải cách hành chính và tình hình chấp hành nghĩa vụ của NNT trên địa bàn toàn tỉnh. Đã thực hiện đăng tin, bài liên quan đến chính sách thuế, các thông tư, chính sách, văn bản hướng dẫn về thuế, các bài viết trao đổi chuyên môn nghiệp vụ lên trang thông tin điện tử Cục Thuế để giúp người nộp thuế kịp thời nắm bắt chính sách mới. Kết nối với các cổng thông tin như: Cổng thông tin điện tử UBND tỉnh Thừa Thiên Huế, Báo Thừa Thiên Huế, Báo Công thương, Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy... để NNT có thể tiếp cận thông tin từ nhiều nguồn. Thực hiện tổ chức hỗ trợ công tác quyết toán thuế cho các tổ chức, cá nhân quyết toán thuế TNDN, TNCN tại cơ quan Cục Thuế và 6 Chi cục Thuế. Triển khai ứng dụng Hỗ trợ kê khai (HTKK) tại trụ sở cơ quan thuế [7], [9], [11].

Nhìn vào *Phụ lục 3.11* có thể thấy, tập huấn là loại hình dịch vụ thuế có số lượt DNNVV chủ yếu tham gia với 1.950 lượt DNNVV tham gia vào năm 2017, 3.000 DNNVV năm 2018 và đến 2019 số liệu này đã tăng lên 6.910 lượt DN với tốc độ tăng 53,8% năm 2018/2017, và tốc độ tăng năm 2019 là 130,3% so với 2018. Đối thoại doanh nghiệp là loại hình DNNVV tham gia với số lượng lớn với 1.948 lượt DN năm 2018 có tốc độ tăng 13,9% so với năm 2017 và 4.190 lượt DN năm 2019 có tốc độ tăng 115,1% so với năm 2018. Có thể nói tập huấn và đối thoại DN là 2 loại hình truyền thông được DNNVV ưa thích tham gia so với các loại dịch vụ thuế khác CQT cung cấp. Hỗ trợ qua email là loại hình triển khai vào năm 2018 thông qua việc cung cấp thông tin về chính sách thuế qua email của DNNVV được đăng ký với CQT. Năm 2019 có 5.225 lượt DN tham gia dịch vụ thuế qua email có tốc độ tăng 123% so với năm 2018, chiếm tỷ lệ cao trong việc nhận thông tin thuế và sử dụng dịch vụ thuế. Giải đáp vướng mắc bằng văn bản là dịch vụ truyền thông của CQT với tỷ lệ số văn bản hỏi giảm dần với số lượng 363 văn bản, 360 văn bản và 221 văn bản tương ứng với các năm 2017, 2018 và 2019. Trả lời vướng mắc của DNNVV bằng hình thức điện tử là loại hình mới được DNNVV tham gia với số lượng 20 văn bản vào năm 2018 và 36 văn bản vào năm 2019 với tốc độ tăng 80% vào năm 2019 [7], [9], [11].

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 nay như thế nào và những vấn đề cần nâng cao hơn để đáp ứng yêu cầu của DN. Xem xét dịch vụ thuế gắn với chất lượng dịch vụ thuế thông 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 mạnh mẽ 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 thực hiện nên vẫn có tình trạng có DN chưa tập huấn, hay đối thoại”. Giám đốc một DN cho biết CQT cần phải biết cảm thông với NNT: “cảm thông là cần thiết tuy nhiên phải đúng đối tượng”, nếu NNT làm sai “thì xử phạt là đúng”. Hiện nay CQT đã chú trọng xây dựng trang thông tin điện tử dành cho DN khởi nghiệp, tuy nhiên theo ý kiến của kế toán DN “nội dung thông tin vẫn còn nghèo nàn chưa đầy đủ, chưa phân biệt theo loại hình doanh nghiệp hay ngành nghề để doanh nghiệp dễ dàng tìm hiểu và thực hiện”.

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

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 nên chưa thật sự 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 hạn cuối nộp tờ khai”, CQT “chưa có kênh thông tin tìm kiếm” hay “chưa có dịch vụ tra cứu nợ thuế”.

Dịch vụ thuế cần chú trọng đến cung cấp thông tin kiến thức về thuế để DN nắm bắt kịp thời chính sách pháp luật thuế, trong lúc vấn đề này vẫn còn chưa được chú trọng đối với CQT. DN cho rằng DN cần “Dịch vụ thuế cung cấp kiến thức về những sai phạm thường gặp về thuế hay các kiến thức về chính sách pháp luật thuế liên quan đến DN hơn là những chuyên đề tập huấn chung chung”. Giám đốc một DN cho biết, trong thời gian qua có thể thấy “dịch vụ càng tốt thì tuân thủ thuế càng tốt”, nếu “bản thân em (DN) tự giác” tuân thủ thuế, “kế toán được cung cấp kiến thức thuế” càng nhiều thì DN “sẽ không làm sai mình nộp thuế đúng”, tuy nhiên “để tuân thủ” và không tìm cách trốn thuế thì rất cần “niềm tin của NNT với CQT”. Kế toán một DNNVV cho rằng: “DN mất nhiều thời gian để làm thủ tục hồ

sơ, nghiên cứu chính sách thuế, do đó cần cung cấp thông tin chính sách, quy trình, mẫu biểu cụ thể, kịp thời theo từng loại hình doanh nghiệp, ngành nghề để dễ dàng tìm kiếm”. Hơn nữa Giám đốc tài chính một DNNVV cho biết đơn vị có nhu cầu về “dịch vụ tra cứu nợ thuế chính xác kịp thời” và đăng ký CQT “thanh tra kiểm tra để làm cho đúng hơn” từ đó “các sai sót hay cách hiểu chính sách chưa đúng” sẽ “được hướng dẫn kịp thời”. Điều này phù hợp với ý kiến của một kế toán DNNVV cho rằng “đơn vị thường tìm kiếm google cho nhanh, mặc dù biết rằng đây không phải là kênh thông tin chính thống” và giám đốc một DNNVV tha thiết: “Mong sự hỗ trợ trực tiếp và các kênh thông tin hỗ trợ trực tuyến liên quan trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của DN để tạo thuận lợi cho DN”. Trong quá trình “tìm hiểu và thực hiện chính sách thuế”, đơn vị gặp khó khăn trong “tìm kiếm thông tin” do CQT “chưa có kênh thông tin tìm kiếm” hay “đơn vị có nhu cầu được tham dự đối thoại thường xuyên, giải quyết vướng mắc qua điện thoại, trả lời bằng văn bản, hay cần dịch vụ tra cứu nợ thuế chính xác kịp thời hay có nhu cầu về thanh tra kiểm tra để làm cho đúng hơn”. Thêm vào đó, “các sai sót hay cách hiểu chính sách chưa đúng” của đơn vị chưa được CQT cảnh báo kịp thời, do đó nhu cầu “hướng dẫn chính sách thuế dưới dạng biển báo” là cần thiết. Theo ý kiến của một nhà nghiên cứu trong nhóm phỏng vấn, CQT cần cung cấp thông tin “về chính sách thuế theo hai luồng thông tin” cụ thể: (1) thông tin xử phạt “nếu có tình vi phạm” và (2) thông tin hướng dẫn thực hiện chính sách thuế “nếu không có ý định vi phạm tìm thông tin chính thống của CQT ở đâu thay vì tìm trên mạng để phát hiện sai sót và điều chỉnh”.

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 CQT” nên để chắc chắn “DN thường gửi văn bản để có dấu của CQT cho chắc chắn”, hay “phối hợp hạch toán số thuế đã nộp ở kho bạc, ngân hàng và CQT chưa đồng bộ” nên “gây khó khăn cho DN”. Về cơ sở vật chất, “CQT ứng dụng nhiều phần mềm hỗ trợ kê khai thuế” cũng như “xây dựng trang thuế điện tử để hỗ trợ DN kê khai thuế nhanh chóng”.

Dịch vụ thuế điện tử chưa hoàn thiện với nhiều lỗi hệ thống, còn chậm, số liệu chưa đồng bộ phải thực hiện truy cập ở nhiều trang thông tin khác nhau

Phụ trách tài chính một DNNVV cho rằng dịch vụ “*khai thuế điện tử*” của CQT hiện nay “*không vướng mắc*”, tuy nhiên vẫn còn “*chậm*”, bên cạnh đó, vấn đề nộp thuế điện tử chưa thuận tiện do nếu gặp trường hợp lỗi thao tác “*khai giấy nộp tiền*” thì khi chưa hoàn thành “*mất chứng từ*” đã khai qua hệ thống, khi thực hiện khai lại không có “*hệ thống lưu ảo*” nên DN “*phải lập lại 1 lần nữa*”.

Kế toán trưởng một DNNVV cho rằng “*Hệ thống kê khai điện tử (iHTKK) vào ngày cuối cùng hạn kê khai như ngày 20 đối với kê khai tháng và ngày 30 đối với kê khai quý thường hay kẹt mạng, thỉnh thoảng có nâng cấp nhưng vẫn thường xuyên nghẽn mạng*”. Giám đốc một DNNVV cho rằng “*rất mong sự hỗ trợ trực tiếp và các kênh thông tin hỗ trợ trực tuyến hiệu quả để tìm kiếm thông tin, chứ như hiện nay chưa có kênh thông tin tìm kiếm trực tuyến*”.

Lãnh đạo Vụ thuộc Tổng Cục thuế cho rằng “*Còn nhiều địa chỉ giao dịch khác nhau, không đảm bảo nâng cấp đồng bộ, không đáp ứng giao dịch một cửa. Bên cạnh đó, trang thông tin điện tử ngành thuế mới cung cấp văn bản pháp quy chưa có dịch vụ hỗ trợ chính sách chưa hỗ trợ theo từng nhóm đối tượng, sản phẩm khai thuế điện tử*”.

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. Cụ thể: Chuyên gia về thuế cho biết “*nguồn nhân lực thiếu, trình độ không đồng đều*” nên hiểu và thực hiện chính sách “*không đồng nhất*” ở trong cùng một phòng hoặc “*các phòng chức năng khác nhau*”. Bên cạnh đó, số lượng câu hỏi thường xuyên gặp và trùng lặp nhiều, nên “*để giảm bớt công việc thực tiễn khi triển khai*” và giảm áp lực về giảm nguồn nhân lực, CQT

cần được xây dựng “*bộ câu hỏi trả lời để cán bộ thuế tra cứu như trung tâm điện thoại (call centre)*” tạo thuận lợi trong hỗ trợ DNNVV (Giám đốc DN). Giám đốc một DNNVV kinh doanh trong lĩnh vực Đại lý thuế cho rằng trình độ “*công chức thuế không như nhau*” nên kết quả xử lý công việc khác nhau, “*do đó cần đẩy mạnh công tác đào tạo tập huấn thường xuyên cho công chức thuế*”.

3.2.5. Nguồn nhân 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. Ví dụ, 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 kỹ thuật tin học nhưng một số địa phương lại giao khoán việc này cho bộ phận TTHT là bất cập và cần sửa đổi quy trình để phân công trách nhiệm rõ ràng hơn. Cụ thể:

Chuyên gia về thuế cho biết: “*bộ phận TTHT nguồn nhân lực thiếu, trình độ không đồng đều, kiến thức chung, không chuyên sâu nên gặp khó khăn khi trả lời NNT đặc biệt các lĩnh vực liên quan đến nghiệp vụ chi tiết về kỹ thuật tin học, hay kê khai, quản lý nợ*” và “*NNT hỏi rất nhiều việc về kiểm tra và kê khai*”. Do đó, để hỗ trợ tốt NNT, dịch vụ thuế không chỉ thực hiện ở bộ phận TTHT mà còn có sự tham gia của các bộ phận chức năng khác. Đơn vị liên hệ với bộ phận TTHT khi có nhu cầu giải đáp vướng mắc và hướng dẫn chính sách thông qua “*đối thoại danh nghiệp thường xuyên, giải quyết vướng mắc qua điện thoại, trả lời bằng văn bản*” theo ý kiến của một kế toán trưởng một DNNVV; hay kế toán DNNVV lại cho biết rằng: “*chỉ liên hệ bộ phận TTHT khi hỏi bằng miệng, bằng văn bản*”. Tuy nhiên một số vấn đề liên quan đến các bộ phận chức năng chuyên môn cụ thể của từng DNNVV thì DNNVV thường được cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế thông qua các bộ phận khác như tin học, kê khai, quản lý nợ thuế hay thanh tra kiểm tra. Kế toán một DNNVV cho rằng “*khi CQT nâng cấp phần mềm thì luôn hỏi đến bộ phận tin học để được trả lời nhanh, làm giúp luôn cho DN mở Teamviewer. Vấn đề này bộ phận*

TTHT không có chuyên môn tin học sẽ không hướng dẫn được”. Bên cạnh đó, kế toán DNNVV lại cho biết rằng: “*vướng mắc chính sách thường liên hệ với bộ phận kiểm tra*”, tuy nhiên “*trong quá trình thanh tra kiểm tra nếu quan điểm giữa đoàn thanh tra kiểm tra không đồng nhất thì DN gửi văn bản lên CQT và được bộ phận TTHT trả lời*” theo ý kiến một kế toán của DN khác cho biết.

Kết quả lấy ý kiến chuyên gia còn cho thấy ngoài bộ phận TTHT cung cấp thông tin và giải đáp vướng mắc chính cho DNNVV thì một số bộ phận chức năng tham gia vào công tác cung cấp dịch vụ thuế thực tế chưa được nhận diện. Bên cạnh đó, nhu cầu hình thành kho tri thức, ngân hàng hỏi đáp tập trung hay trung tâm điện thoại là nhu cầu có thật giải đáp bài toán về nguồn nhân lực và tạo thuận lợi cho DNNVV tiết kiệm thời gian và nguồn lực. Dịch vụ có sẵn được phân đoạn theo phân khúc dịch vụ trên trang thông tin điện tử tập trung về một đầu mối sẽ tạo thuận lợi cho DNNVV vừa tìm kiếm thông tin trên hệ thống chung, vừa truy cập thông tin riêng về tình hình kê khai, nộp thuế, nợ thuế cụ thể của đơn vị mình (hệ thống xác thực DNNVV).

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

Trước khi khảo sát chính thức, khảo sát thử với 121 mẫu hợp lệ được tiến hành để đánh giá thang đo sơ bộ. Với khảo sát chính thức, kết quả thu được hợp lệ có 362 phiếu khảo sát trong tổng số 450 DNNVV tham gia khảo sát. Cơ cấu mẫu khảo sát chính thức được trình bày chi tiết ở *Bảng 3.3*.

Bảng 3.3. 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

Chỉ tiêu	Tổng số	Tỷ lệ %
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)

Kết quả bảng 3.3 cho thấy, về cơ cấu mẫu khảo sát: Theo ngành nghề kinh doanh, ngành thương mại và dịch vụ chiếm 49,2%; xây dựng 25,1% và tỷ trọng còn lại thuộc các ngành công nghiệp và chế tạo, nông lâm thủy hải sản, khai khoáng và

ngành nghề khác. Xét theo loại hình DN, Công ty TNHH là loại hình chiếm tỷ trọng lớn nhất với 238 DN chiếm 65,7%, trong lúc công ty hợp danh là loại hình DNNVV tham gia khảo sát chiếm tỷ trọng thấp nhất với 2 DN chiếm 0,6%. Công ty cổ phần và DNTN chiếm tỷ trọng trên dưới 15% với 68 DN và 49 DN chiếm 18,8% và 13,5% theo thứ tự tương ứng. Xét theo thời gian thành lập của DNNVV thì trên 10 năm chiếm 34%, từ 1 đến 5 năm chiếm 29,8%. Xét về yếu tố vốn hoạt động, có 86,7% vốn hoạt động dưới 20 tỷ, trong đó vốn dưới 3 tỷ chiếm hơn 50%. Về số lượng lao động thì có hơn 80% số DNNVV có số lao động từ 50 người trở xuống. Doanh thu của DNNVV dưới 1 tỷ chiếm gần 30%, do đó doanh thu dưới 3 tỷ chiếm hơn 30% số DNNVV. Chỉ có 13% DNNVV là hội viên các Hội/Hiệp Hội liên quan đến DN. Về chức vụ người trả lời cho thấy 70% là kế toán trưởng/kế toán/kế toán thuế và 20% là Giám đốc/Phó Giám đốc (Bảng 3.3).

3.3.2. Tình trạng tuân thủ thuế qua khảo sát

Bảng 3.4. Tình trạng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa qua khảo sát

Đơn vị tính: Doanh nghiệp

Chỉ tiêu	Tần số DN khảo sát có xu hướng đồng ý	Tỷ lệ DN khảo sát có xu hướng đồng ý %
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	343	94,8
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	349	96,5
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	327	90,8
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	340	93,4
DN khảo sát	362	100,0

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

Bảng 3.4 cho thấy tình trạng DNNVV có xu hướng đồng ý với các chỉ tiêu về tuân thủ thuế cụ thể như sau: (1) Chỉ tiêu DN luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn với 343 DN chiếm tỷ trọng 94,8%, trong đó chiếm tỷ lệ cao với mức từ rất đồng ý trở lên là 306 DN chiếm tỷ trọng 84,6%. Trong lúc hoàn toàn không đồng ý chỉ 1 DN và không đồng ý chỉ 4 DN chiếm tỷ lệ 1,4% đối với mức không đồng ý. (2) Chỉ tiêu DN luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn với 349 DN chiếm tỷ trọng 96,5%, trong đó chiếm tỷ lệ cao với mức từ rất đồng ý trở lên là 316

DN chiếm tỷ trọng 88,2%. Trong lúc hoàn toàn không đồng ý chỉ 1 DN và không đồng ý chỉ 3 DN chiếm tỷ lệ 1,1% đối với mức không đồng ý. (3) Chỉ tiêu luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn với 327 DN chiếm tỷ trọng 90,8%, trong đó chiếm tỷ lệ cao với mức từ rất đồng ý trở lên là với 277 DN chiếm tỷ trọng 76,5%. Trong lúc hoàn toàn không đồng ý chỉ 2 DN và không đồng ý chỉ 4 DN chiếm tỷ lệ 1,7% đối với mức không đồng ý. (4) Chỉ tiêu luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ với 340 DN chiếm tỷ trọng 93,9%, trong đó chiếm tỷ lệ cao với mức từ rất đồng ý trở lên là với 314 DN chiếm tỷ trọng 86,8%. Trong lúc hoàn toàn không đồng ý chỉ 1 DN và không đồng ý chỉ 3 DN chiếm tỷ lệ 1,1% đối với mức không đồng ý.

3.3.3. Các hoạt động liên quan đến tuân thủ thuế và dịch vụ thuế của cơ quan thuế đã thực hiện

Phụ lục 3.12 cho biết về các loại hình dịch vụ thuế mà DNNVV đã từng sử dụng thông qua việc cung cấp thông tin về thuế và các phương thức hỗ trợ giúp DN thực hiện công tác kê khai, nộp thuế. Đối với công tác cung cấp thông tin về thuế, 280 DN chiếm 77,3% cho biết đã sử dụng hình thức tập huấn, đào tạo tại CQT, và 207 DN chiếm 57,2% cho biết đã sử dụng trang thông tin điện tử của CQT để tiếp cận tìm hiểu thông tin thuế. Trong lúc đó, 302 DN chiếm 83,4% trả lời là không sử dụng hình thức tiếp cận thông tin từ báo giấy, truyền hình, phát thanh phối hợp với CQT và hơn 50% DN trả lời không sử dụng hình thức dịch vụ thuế qua trả lời văn bản và tài liệu của CQT. Đối với công tác hỗ trợ giúp DNNVV thực hiện công tác kê khai, nộp thuế, hầu hết DN chọn hình thức trực tiếp đến CQT để giải quyết khó khăn vướng mắc và tiếp đến là gọi điện trực tiếp đến CQT với 246 DN chiếm 68%. Một số hình thức ít được quan tâm sử dụng hơn là tham dự đối thoại do CQT tổ chức/phối hợp tổ chức với 179 DN chiếm 49,4%; kênh hỗ trợ qua văn bản, tài liệu cơ quan thuế gửi được 120 DN hưởng ứng chiếm 33,1% và hình thức ít được sử dụng nhất là gửi công văn đến CQT với 60 DN chiếm 16,6%.

3.3.4. Mức độ thường xuyên tham gia dịch vụ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa

Phụ lục 3.13 cho biết những nội dung và tần số CQT hỗ trợ DNNVV. Có thể thấy số lượng DNNVV quan tâm đến các nội dung hỗ trợ hướng dẫn chưa đến 50% và khai thuế (180 DN chiếm 49,7%), quyết toán thuế (179 DN chiếm 49,4%) và nộp thuế (147 DN chiếm 40,6%) là các nội dung DNNVV quan tâm cần hướng dẫn

hiều nhất. Bên cạnh đó, hóa đơn chứng từ cũng là nội dung DNNVV cần hỗ trợ (135 DN chiếm 30,7%). Miễn giảm thuế (25 DN chiếm 6,9%) và hoàn thuế (30 DN chiếm 8,3%) là nội dung DNNVV ít quan tâm giải quyết vướng mắc nhất.

Xét về lượt DN tham gia hỗ trợ, tần số tham gia dịch vụ thuế từ 1 đến 2 lần có tần số lượt DN tham gia lớn nhất ở tất cả các nội dung cần hỗ trợ với 709 lượt DN chiếm 77,6%. Bên cạnh đó, tần số DN tham gia dịch vụ (hỗ trợ) Thuế từ 5 lần trở lên thấp nhất với 52 lượt DN ở tất cả các nội dung hỗ trợ chiếm 5,7%, trong lúc tần số tham gia từ 3 - 4 lần là 153 lượt DN chiếm 16,7%.

Về tần số tham gia dịch vụ thuế từ 1 đến 2 lần có tần số DN tham gia lớn nhất ở tất cả các nội dung cần hỗ trợ trong đó “Quyết toán thuế (Thuế TNDN, Thuế TNCN)” có tần số lớn nhất với 159 DN chiếm 43,9%, xếp thứ 2 là “Khai thuế” có tần số 126 DN chiếm 34,8%. Nội dung “Đăng ký thay đổi thông tin đăng ký thuế”, “Hóa đơn, chứng từ” và “Nộp thuế” có tần số tương đồng trên dưới 100 DN tương ứng 103 DN chiếm 28,4%; 102 DN chiếm 28,2% và 98 DN chiếm 27,1%. “Miễn, giảm thuế” là nội dung có tần số thấp nhất với 18 DN chiếm 5%. Đối với tần số tham gia từ 3 – 4 lần, “Khai thuế” (44 DN chiếm 12,2%, “Nộp thuế” (36 DN chiếm 9,9%) là hai nội dung có tần số DN tham gia lớn nhất, trong lúc “Hoàn thuế” (6 DN chiếm 1,7%) và “Miễn, giảm thuế” (5 DN chiếm 1,4%) là hai nội dung có tần số DN tham gia thấp nhất. Tần số DN tham gia hỗ trợ từ 5 lần trở lên chiếm tỷ lệ từ 10% trở xuống đối với tất cả các nội dung trừ “Nộp thuế” và “Hóa đơn, chứng từ” có 13 DN chiếm 13%.

Điều đáng quan tâm là số lượng lớn nhất DNNVV tham gia khảo sát trả lời là không đề nghị lần nào về việc hỗ trợ về thuế lớn nhất là “Miễn, giảm thuế” với 337 DN chiếm 93,1%; tiếp đến là “Hoàn thuế” với 332 DN chiếm 91,7%; “Báo cáo thuế” với 259 DN chiếm 71,5%; “Đăng ký thay đổi thông tin đăng ký thuế” là 247 DN chiếm 68,2%; “Hóa đơn, chứng từ” là 227 DN chiếm 62,7%; “Nộp thuế” với 215 DN chiếm 59,4%; “Quyết toán thuế (Thuế TNDN, Thuế TNCN)” với 183 DN chiếm 50,6%; “Khai thuế” với 182 DN chiếm 50,3%.

3.4. Kết quả kiểm định mô hình nghiên cứu

Trước khi đưa ra mô hình chính thức để kiểm định các giả thuyết, nghiên cứu tiến hành kiểm định mô hình đo lường bằng phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích nhân tố khẳng định (CFA), sau đó tiến hành kiểm định độ tin cậy thang đo bằng các chỉ số Cronbach's Alpha, CR và AVE và cuối cùng là kiểm định sự phù hợp của mô hình nghiên cứu.

3.4.1. Kiểm định thang đo trong mô hình nghiên cứu

Luận án thực hiện kiểm định thang đo trong mô hình nghiên cứu bằng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) và phân tích nhân tố khẳng định (CFA).

3.4.1.1. Phân tích nhân tố khám phá

Thang đo chất lượng dịch vụ thuế của DNNVV được kế thừa và phát triển cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu, do đó trước hết thực hiện phân tích riêng nhân tố khám phá EFA cho thang đo này nhằm xác định lại các thành phần/nhân tố và biến đo lường trong mô hình nghiên cứu. Sau đó, phân tích EFA được tiến hành cho toàn bộ các thang đo các biến độc lập và trung gian trong mô hình, và cuối cùng là cho thang đo biến phụ thuộc - tuân thủ thuế.

*** Phân tích EFA cho 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 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 (*Phụ lục 3.14*).

Để đánh giá bộ thang đo chất lượng dịch vụ thuế, phân tích nhân tố khám phá EFA được thực hiện cùng với phương pháp xoay Varimax và tiêu chí của giá trị riêng tối thiểu 1,0 [90]. Đầu tiên là sự phù hợp của bộ thang đo đối với EFA được đánh giá qua 2 tiêu chí hệ số KMO (the Kaiser-Meyer-Olkin) và kiểm định Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity) [207]. 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 [164]. 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.

*** Phân tích EFA cho toàn bộ các biến độc lập và trung gian**

Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA cho các biến gồm: chất lượng dịch vụ thuế (được chia tách gồm 2 thành phần sự đáp ứng và chuyên nghiệp), kiến thức thuế, niềm tin, và sự hài lòng cho thấy EFA đã đạt mức đủ để thực hiện với hệ số KMO là 0,91 và kiểm định Bartlett ở mức ý nghĩa ($p < 0,001$). Kết quả có 5 nhân tố được trích xuất theo như dự kiến và với phương sai trích (Average Variance Extracted) là 78,5% lớn hơn 50% đạt yêu cầu (*Phụ lục 3.15*).

*** Phân tích EFA cho thang đo tuân thủ thuế**

Đối với bộ thang đo tuân thủ thuế (*Phụ lục 3.16*), 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

Phân tích nhân tố khẳng định CFA được thực hiện cho thang đo dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của DNNVV và mô hình tới hạn (gồm tất cả các thang đo trong mô hình nghiên cứu) nhằm kiểm định tính đơn hướng, độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của thang đo.

*** Chất lượng dịch vụ thuế:** Thang đo chất lượng dịch vụ thuế hai yếu tố được đề xuất từ phân tích EFA đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA để đánh giá mô hình đo lường và thiết lập giá trị hội tụ và phân biệt cho thang đo. Trong mô hình đo lường này, tất cả các hệ số tải nhân tố đều có ý nghĩa ($p < 0,001$). Như thể hiện trong *Phụ lục 3.17*, 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) (*Phụ lục 4.1*).

*** Kiến thức Thuế:** Thang đo kiến thức thuế đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA để đánh giá mô hình đo lường và thiết lập giá trị hội tụ và phân biệt cho thang đo (*Phụ lục 3.18*). Trong mô hình đo lường này, tất cả các hệ số tải nhân tố đều có ý nghĩa ($p < 0,001$). 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) (*Phụ lục 4.2*).

*** Niềm tin thuế**

Thang đo niềm tin thuế đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA để đánh giá mô hình đo lường và thiết lập giá trị hội tụ và phân biệt cho thang đo. Trong mô hình đo lường này, tất cả các hệ số tải nhân tố đều có ý nghĩa ($p < 0,001$). Như thể hiện trong *Phụ lục 3.19*, 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) (*Phụ lục 4.3*).

*** Sự hài lòng**

Thang đo sự hài lòng đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA để đánh giá mô hình đo lường và thiết lập giá trị hội tụ và phân biệt cho thang đo. Trong mô

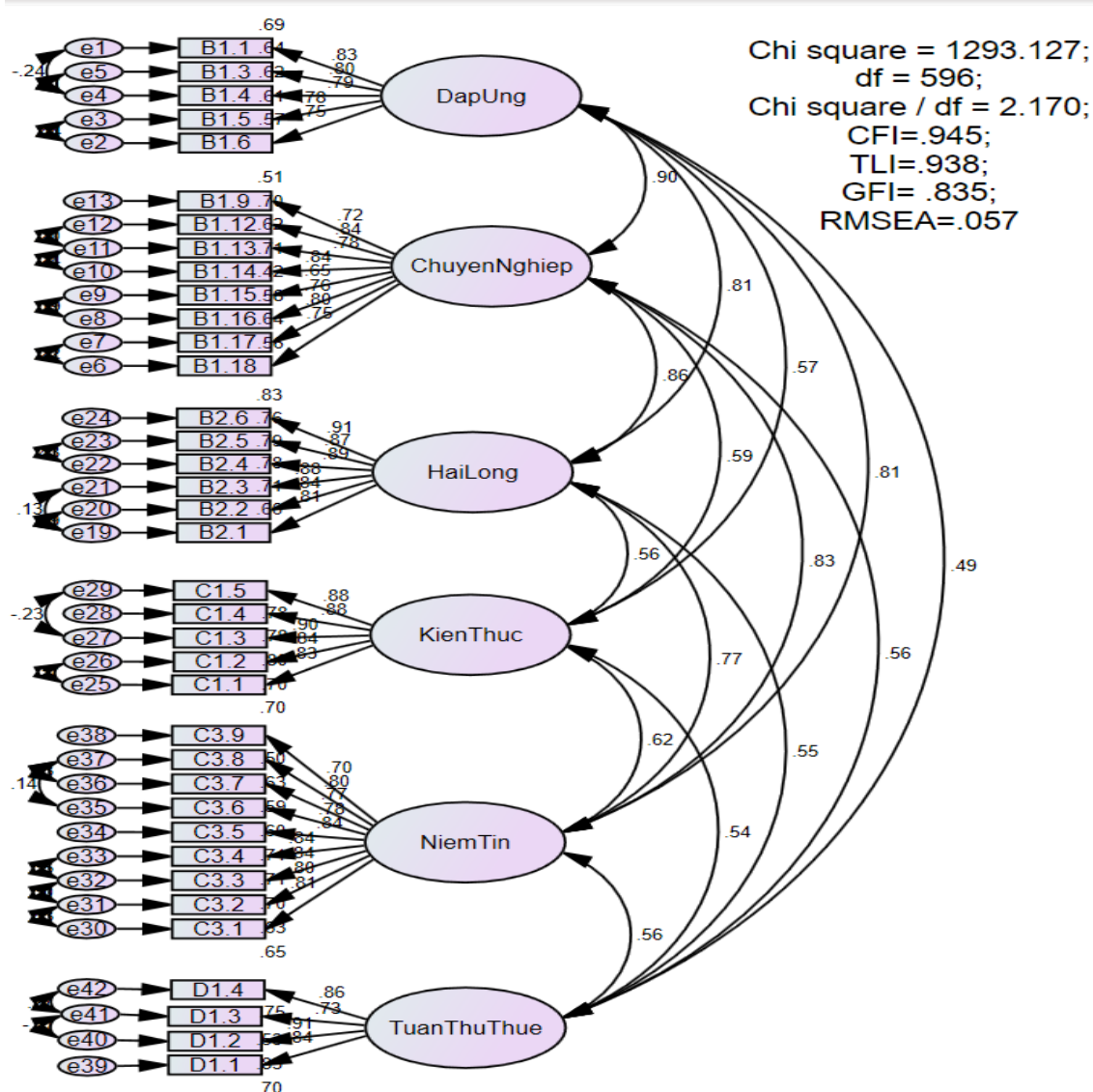
hình đo lường này, tất cả các hệ số tải nhân tố đều có ý nghĩa ($p < 0,001$). Như thể hiện trong *Phụ lục 3.20*, tất cả các biến quan sát được tải đáng kể trên các nhân tố đề xuất của chúng và hệ số tải của chúng nằm trong khoảng từ 0,81 đến 0,89. Mô hình đo lường nhân tố được đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu ($\chi^2 / df = 20,995$; GFI = 0,98; CFI = 0,993; RMSEA = 0,083) (*Phụ lục 4.4*).

*** Tuân thủ thuế:** Thang đo tuân thủ thuế đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA để đánh giá mô hình đo lường và thiết lập giá trị hội tụ và phân biệt cho thang đo. Trong mô hình đo lường này, tất cả các hệ số tải nhân tố đều có ý nghĩa ($p < 0,001$). Như thể hiện trong *Phụ lục 3.21*, 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 ($\chi^2 / df = 1,716$; GFI = 0,998; CFI = 0,999; RMSEA = 0,045) (*Phụ lục 4.5*).

*** Kết quả phân tích CFA cho tất cả các biến liên quan đến mô hình và độ phù hợp mô hình.**

Mô hình dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế đã được kiểm tra bằng cách sử dụng CFA để đánh giá mô hình đo lường và thiết lập giá trị hội tụ và phân biệt cho thang đo. Trong mô hình đo lường này, tất cả các hệ số tải nhân tố đều có ý nghĩa ($p < 0,001$). Như thể hiện trong *Hình 3.4*, 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 0,648 đến 0,913.

Mô hình đo lường nhân tố được đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu ($\chi^2 / df = 2,170$; GFI = 0,835; CFI = 0,945; RMSEA = 0,057).



Hình 3.4. Kết quả phân tích CFA tất cả các biến liên quan đến mô hình và độ phù hợp mô hình.

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

Bảng 3.5. Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Nhân tố/Biến quan sát	Số hạng mục	Giá trị Cronbach's Alpha
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)

Để đánh giá tính đồng nhất ổn định bên trong của thang đo, kiểm định độ tin cậy của thang đo Cronbach's Alpha được sử dụng. Giá trị hệ số alpha cần lớn hơn hoặc bằng 0,7 để đáp ứng tiêu chí độ tin cậy [164]. Kiểm tra độ tin cậy thang đo hiệu chỉnh của các biến sau: (1) Sự đáp ứng, (2) Sự chuyên nghiệp, (3) Kiến thức thuế, (4) Niềm tin thuế, (5) Sự hài lòng và (6) Tuân thủ thuế. Kết quả kiểm định 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 (Bảng 3.5). Cụ thể:

- Đối với hai nhân tố sự đáp ứng là (0,94), và sự chuyên nghiệp (0,92), lớn hơn giá trị 0,7. Kết quả cho thấy thang đo chất lượng dịch vụ thuế thỏa mãn tính đồng nhất ổn định bên trong.

- Nhân tố kiến thức thuế (0,939), lớn hơn giá trị 0,7. Kết quả cho thấy thang đo kiến thức thuế thỏa mãn tính đồng nhất ổn định bên trong.

- Nhân tố niềm tin thuế (0,942), lớn hơn giá trị 0,7. Kết quả cho thấy thang đo niềm tin thuế thỏa mãn tính đồng nhất ổn định bên trong.

- Nhân tố sự hài lòng (0,952), lớn hơn giá trị 0,7. Kết quả cho thấy thang đo sự hài lòng thỏa mãn tính đồng nhất ổn định bên trong.

- Nhân tố tuân thủ thuế (0,895), lớn hơn giá trị 0,7. Kết quả cho thấy thang đo tuân thủ thuế thỏa mãn tính đồng nhất ổn định bên trong.

3.4.2.2. Kiểm tra giá trị hội tụ

Độ tin cậy của thang đo còn được kiểm định thông qua giá trị hội tụ (Convergent Validity), giá trị này nhằm đánh giá các hạng mục trong cùng một nhân tố có tương quan với nhau hay không, hay nói cách khác những hạng mục này có giải thích tốt nhân tố của nó hay không [111]. Để kiểm định giá trị hội tụ, chúng tôi sử dụng hai chỉ số: độ tin cậy tổng hợp (CR) và phương sai trích (AVE).

Bảng 3.6. Độ tin cậy tổng hợp (CR) và phương sai trích (AVE)

Nhân tố/Biến quan sát	CR	AVE
Sự đáp ứng	0,876	0,640
Sự chuyên nghiệp	0,920	0,593
Kiến thức thuế	0,938	0,752
Niềm tin thuế	0,940	0,637
Sự hài lòng	0,949	0,755
Tuân thủ thuế	0,904	0,703

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

Theo Bảng 3.6 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

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 3.7 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.

Bảng 3.7. Tương quan bình phương

Nhân tố/Biến quan sát	V1	V2	V3	V4	V5
Chất lượng dịch vụ thuế (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)

3.4.3. Kiểm định giả thuyết nghiên cứu

3.4.3.1. Kết quả kiểm định giả thuyết nghiên cứu

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. Kết quả thể hiện ở *Phụ lục 05*. 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 $\approx$ 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 3.8), do đó các giả thuyết H1, H2, H3, H4, H5 và H6 được chấp nhận.

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.

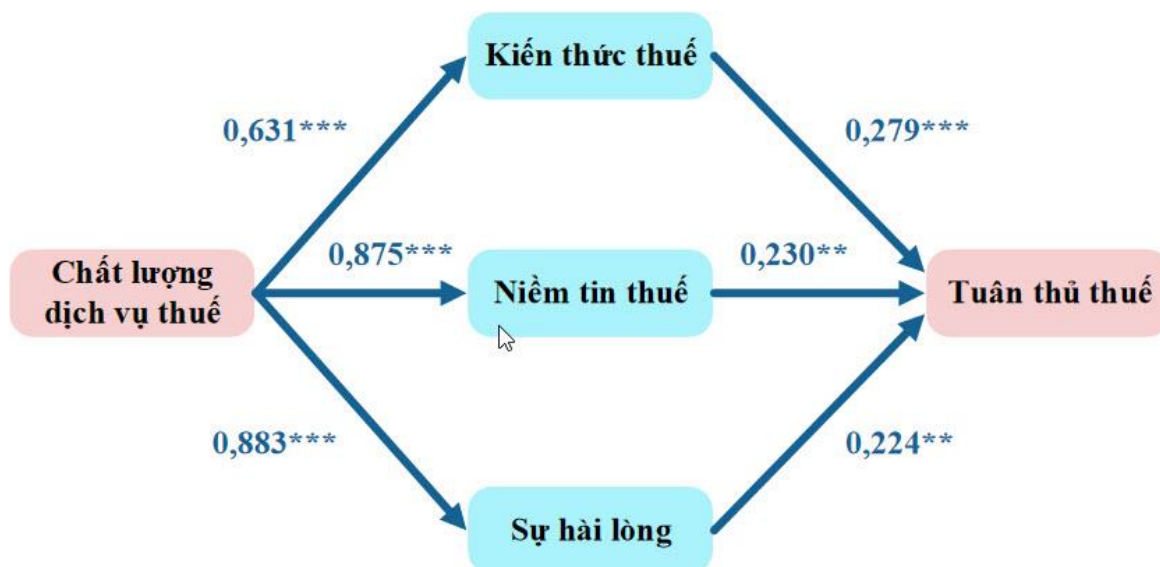
Bảng 3.8. Kiểm định giả thuyết của mô hình nghiên cứu

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

Ghi chú: *** $p < 0,001$

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Kết quả kiểm định được thể hiện ở Hình 3.5 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 3.5. Kết quả phân tích cấu trúc tuyến tính SEM cho mô hình nghiên cứu

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.

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: Kết quả cho thấy Thời gian thành lập, Loại hình doanh nghiệp, Lĩnh vực hoạt động và Vốn hoạt động không có tác động trực tiếp đến tuân thủ thuế, vì vậy ảnh hưởng của 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 3.9.

Bảng 3.9. 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	**

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

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

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, 2 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 (*Phụ lục 5*).

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 3.10 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.

Bảng 3.10. 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: * $p\text{-value} < 0,05$; ** $p\text{-value} < 0,01$; ns: mối quan hệ không ý nghĩa với $p\text{-value} > 0,05$.

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

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 $\beta = 0,574$ (nằm trong phạm vi giữa giới hạn dưới – Lower bounds = 0,481 và giới hạn trên – Upper bounds = 0,657) , $P < 0,01$ (Phụ lục 3.28).

3.5. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa đối với các yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế

Đánh giá thống kê mô tả đánh giá của DNNVV với từng yếu tố thành phần của chất lượng dịch vụ thuế của CQT ở TT Huế. Nghiên cứu này sử dụng 4 chỉ số giá trị nhỏ nhất, giá trị lớn nhất, giá trị trung bình và độ lệch chuẩn để mô tả cụ thể đánh giá của DNNVV đối với từng phát biểu được đưa ra. Tổng quan số liệu cho

thấy, kết quả đánh giá của DNNVV cho thấy trong cùng một tiêu chí, nhận xét của DNNVV cũng có những ý kiến trái chiều, hầu hết các tiêu chí đánh giá cũng có những DNNVV đồng ý rất cao với phát biểu đưa ra nhưng cũng có những DNNVV không ủng hộ hoàn toàn đối với nhận định về tiêu chí đó.

Để có cơ sở đưa ra những kết luận cho tổng thể về đánh giá của DNNVV đối với mỗi yếu tố thành phần ảnh hưởng tuân thủ thuế, nghiên cứu đã thực hiện kiểm định trung bình tổng thể với giá trị kiểm định = 4 (thang đo Likert 7 mức độ). Kết quả đánh giá cụ thể như sau:

3.5.1. Đánh giá về chất lượng dịch vụ thuế

Phụ lục 3.22 thể hiện kết quả thống kê mô tả đánh giá của DNNVV với từng yếu tố thành phần của chất lượng dịch vụ thuế của CQT ở TT Huế. Nghiên cứu này sử dụng 4 chỉ số giá trị nhỏ nhất, giá trị lớn nhất, giá trị trung bình và độ lệch chuẩn để mô tả cụ thể đánh giá của DNNVV đối với từng phát biểu được đưa ra. Tổng quan số liệu cho thấy, kết quả đánh giá của DNNVV cho thấy trong cùng một tiêu chí, nhận xét của DNNVV cũng có những ý kiến trái chiều, hầu hết các tiêu chí đánh giá cũng có những DNNVV đồng ý rất cao với phát biểu đưa ra nhưng cũng có những DNNVV không ủng hộ hoàn toàn đối với nhận định về tiêu chí đó. Để có cơ sở đưa ra những kết luận cho tổng thể về đánh giá của DNNVV đối với mỗi yếu tố thành phần chất lượng dịch vụ thuế, nghiên cứu đã thực hiện kiểm định trung bình tổng thể với giá trị kiểm định = 4.

Nhìn chung, tất cả các khái niệm thành phần “*Sự đáp ứng*” - 5,85 và “*Sự chuyên nghiệp*” - 6,05 đều có mức trung bình đánh giá nằm trong khoảng 5-7 (thang đo Likert 7 mức độ) cho thấy DNNVV tương đối đồng ý với các nhận định đưa ra trong mỗi tiêu chí đánh giá. Xét về kết quả kiểm định trung bình tổng thể, tất cả các kiểm định yếu tố thành phần cấu thành chất lượng dịch vụ thuế đều có mức ý nghĩa $T\text{-Test} < 0,05$ cho thấy nghiên cứu có đủ cơ sở để bác bỏ giả thuyết H_0 và thừa nhận các đánh giá này khác với mức trung lập (thang Likert bảy mức độ). Đồng thời, kết hợp với giá trị $t > 0$ ở tất cả các kiểm định cho thấy rằng, DNNVV đều đồng ý với mỗi thành phần chất lượng dịch vụ thuế được đánh giá nghĩa là DNNVV có những cảm nhận tốt về chúng.

3.5.2. Đánh giá về kiến thức thuế

Phụ lục 3.23 cho thấy kết quả thống kê mô tả đánh giá của DNNVV với kiến thức thuế của DNNVV ở TT Huế. Nhìn chung, tất cả các khái niệm thành phần “*Kiến thức thuế*” - 5,6 đều có mức trung bình đánh giá nằm trong khoảng 5-7 (thang đo

Likert 7 mức độ) cho thấy DNNVV tương đối đồng ý với các nhận định đưa ra trong mỗi tiêu chí đánh giá. Xét về kết quả kiểm định trung bình tổng thể, tất cả các kiểm định yếu tố thành phần cấu thành kiến thức Thuế đều có mức ý nghĩa T-Test $< 0,05$ cho thấy nghiên cứu có đủ cơ sở để bác bỏ giả thuyết H_0 và thừa nhận các đánh giá này khác với mức trung lập (thang Likert bảy mức độ). Đồng thời, kết hợp với giá trị $t > 0$ ở tất cả các kiểm định cho thấy rằng, DNNVV đều đồng ý với mỗi thành phần kiến thức thuế được đánh giá nghĩa là DNNVV có những cảm nhận tốt về chúng.

3.5.3. Đánh giá về niềm tin thuế

Phụ lục 3.24 thể hiện kết quả thống kê mô tả đánh giá của DNNVV với niềm tin thuế của DNNVV ở TT Huế. Nhìn chung, tất cả các khái niệm thành phần “*Niềm tin thuế*” - 6,03 đều có mức trung bình đánh giá nằm trong khoảng 5-7 (thang đo Likert 7 mức độ) cho thấy DNNVV tương đối đồng ý với các nhận định đưa ra trong mỗi tiêu chí đánh giá. Xét về kết quả kiểm định trung bình tổng thể, tất cả các kiểm định yếu tố thành phần cấu thành niềm tin thuế đều có mức ý nghĩa T-Test $< 0,05$ cho thấy nghiên cứu có đủ cơ sở để bác bỏ giả thuyết H_0 và thừa nhận các đánh giá này khác với mức trung lập (thang Likert 7 mức độ). Đồng thời, kết hợp với giá trị $t > 0$ ở tất cả các kiểm định cho thấy rằng, DNNVV đều đồng ý với mỗi thành phần niềm tin thuế được đánh giá nghĩa là DNNVV có những cảm nhận tốt về chúng.

3.5.4. Đánh giá về sự hài lòng

Phụ lục 3.25 thể hiện kết quả thống kê mô tả đánh giá của DNNVV với sự hài lòng của DNNVV ở TT Huế. Nhìn chung, tất cả các khái niệm thành phần “*Sự hài lòng*” - 6,12 đều có mức trung bình đánh giá nằm trong khoảng 5-7 (thang đo Likert 7 mức độ) cho thấy DNNVV tương đối đồng ý với các nhận định đưa ra trong mỗi tiêu chí đánh giá. Xét về kết quả kiểm định trung bình tổng thể, tất cả các kiểm định yếu tố thành phần cấu thành sự hài lòng đều có mức ý nghĩa T-Test $< 0,05$ cho thấy nghiên cứu có đủ cơ sở để bác bỏ giả thuyết H_0 và thừa nhận các đánh giá này khác với mức trung lập (thang Likert bảy mức độ). Đồng thời, kết hợp với giá trị $t > 0$ ở tất cả các kiểm định cho thấy rằng, DNNVV đều đồng ý với mỗi thành phần sự hài lòng được đánh giá nghĩa là DNNVV có những cảm nhận tốt về chúng.

3.5.5. Đề xuất của doanh nghiệp nhỏ và vừa về tuân thủ thuế của cơ quan thuế

Phụ lục 3.26 cho biết về các loại hình dịch vụ thuế mà DNNVV đề xuất CQT cung cấp thông qua việc cung cấp thông tin về thuế và các phương thức hỗ trợ giúp

DN thực hiện công tác kê khai, nộp thuế. Đối với công tác cung cấp thông tin về thuế, 299 DN chiếm 82,6% đề xuất hình thức tập huấn, đào tạo tại CQT, và 259 DN chiếm 71,5% đề xuất sử dụng trang thông tin điện tử của CQT và 233 DN chiếm 64,4% đề xuất văn bản, tài liệu CQT gửi để tiếp cận tìm hiểu thông tin thuế. Trong lúc đó, đề xuất nhận cung cấp thông tin thuế từ mạng xã hội, blogs của CQT và từ smartphone, điện thoại, tin nhắn điện thoại là loại hình mới gắn với ứng dụng công nghệ số được 138 DN chiếm 38,1% và 128 DN chiếm 35,4%. Hình thức tiếp cận thông tin từ báo giấy, truyền hình, phát thanh phối hợp với CQT được đề xuất bởi 105 DN chiếm 29%.

Đối với công tác hỗ trợ giúp DNNVV thực hiện công tác kê khai, nộp thuế, hầu hết DN đề xuất hình thức gọi điện trực tiếp đến CQT với 270 DN chiếm 74,6%, trực tiếp đến CQT để giải quyết khó khăn vướng mắc 256 DN chiếm 70,7% và tiếp đến là tham dự đối thoại do CQT tổ chức/phối hợp tổ chức với 218 DN chiếm 64,2% cùng với gửi công văn đến CQT (bao gồm trả lời qua email) có 187 DN hưởng ứng chiếm 51,7%. Một số hình thức đề xuất mới liên quan đến công nghệ số cũng được quan tâm đề xuất CQT cung cấp như Tương tác qua mạng xã hội, blogs, Tương tác trực tuyến qua video, Tương tác qua tin nhắn SMS, hộp thư thoại và khác được đề xuất CQT tổ chức cung cấp thông tin với 169 DN chiếm 46,7%.

Nhìn vào *Phụ lục 3.27* cho biết các đề xuất của DNNVV đối với CQT nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế phù hợp với loại hình DN này. Nhìn chung, DNNVV cho rằng đây là những hình thức cung cấp dịch vụ thuế phù hợp của CQT nhằm hướng đến tuân thủ thuế của DNNVV.

Đối với nâng cao dịch vụ thuế, *Cung cấp thông tin mới về chính sách thuế qua email/web* và *Cung cấp kiến thức thuế theo loại hình/ngành nghề DN* là 2 kênh thông tin được nhiều DNNVV đề xuất nhất với 292 DN 80,7% và 254 DN chiếm 70,2%; *Nội dung ngắn gọn dễ hiểu, súc tích có phân biệt đối tượng lãnh đạo/kế toán* 229 DN chiếm 63,3%, *Thường xuyên lấy ý kiến doanh nghiệp để nắm nhu cầu* DN 211 DN chiếm 58,3% và *Tổ chức và thông báo rộng rãi các chuyên đề thuế đến* DN 203 DN chiếm 56,1% là những kênh cung cấp thông tin được DNNVV đề xuất được nhận từ CQT trong thời gian tới. Bên cạnh đó, DNNVV còn đề xuất thêm một số kênh như sau: *Bộ Tài chính và Tổng Cục thuế sớm có các phản hồi kịp thời cho doanh nghiệp*, *Các thông báo về các vi phạm thường gặp của các DN nên phổ biến*

và công khai qua mail/web và có thể không nêu tên DN, tổ chức các cuộc thi về thuế giữa các DN, Thông tin số thuế, tình hình thuế của DN đến CQT thông qua hệ thống kê khai và nộp thuế.

Đối với nâng cao tuân thủ thuế của DNNVV, dịch vụ thuế nhằm nâng cao tuân thủ thuế mà DNNVV đề xuất với mức trên 80% là Cung cấp kiến thức thuế và Thường xuyên cảnh báo các sai phạm về thuế để DN tránh sai sót tương ứng với 313 DN chiếm 86,5% và 302 DN chiếm 83,4%. Nâng cao chất lượng dịch vụ thuế và xây dựng niềm tin của DN đối với CQT cũng là kênh thông tin quan trọng trong nâng cao tuân thủ thuế tương ứng với 274 DN chiếm 75,7% và 244 DN chiếm 67,4%. Phối hợp hỗ trợ DN qua bên thứ ba như đại lý thuế, kế toán kiểm toán, hiệp hội doanh nghiệp là kênh thông tin nhằm xã hội hóa dịch vụ thuế có thu phí qua bên thứ 3 cũng được DNNVV đề xuất tham gia với 131 DN chiếm 36,2%. Ngoài ra, DNNVV cũng đề xuất các nội dung nhằm nâng cao tuân thủ thuế bao gồm CQT hỗ trợ về vướng mắc hóa đơn cho các DN; Cần có các lớp tập huấn vào các thời điểm khi có thông tin mới, văn bản pháp luật mới của thuế và thời gian quyết toán thuế, báo cáo tài chính, Cần có thông báo về các sai sót về kê khai và nộp thuế kịp thời. Tránh bị phạt chậm nộp và Có sự thay đổi thuế, gửi về mail có các doanh nghiệp (các văn bản, thông tư thay đổi). Nếu doanh nghiệp chậm nộp thuế hay sai phạm thì cán bộ nhân viên thuế gửi nhắc nhở hỗ trợ hướng dẫn cho DN.

3.6. Đánh giá tuân thủ thuế theo đặc điểm của doanh nghiệp nhỏ và vừa

Bảng 3.11. Kiểm định sự khác biệt trong đánh giá tuân thủ thuế theo đặc điểm doanh nghiệp nhỏ và vừa

Tiêu chí phân loại doanh nghiệp	Tuân thủ thuế			
	Luôn luôn đăng ký và cung cấp thông tin đúng hạn	Luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn	Luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	Luôn báo cáo nghĩa vụ thuế đầy đủ và chính xác
Thời gian thành lập	0,120	0,152	0,347	0,089
Loại hình doanh nghiệp	0,355	0,425	0,812	0,404
Lĩnh vực hoạt động	0,193 ¹	0,022* ¹	0,883	0,528
Vốn hoạt động	0,400 ¹	0,335 ¹	0,537	0,189

Nguồn: Dữ liệu khảo sát (2020)

Ghi chú: *: có ý nghĩa thống kê ($P \leq 0,05$); ¹: Sử dụng kiểm định Welch test

Kết quả kiểm định ở Bảng 3.11 cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa trong đánh giá tuân thủ thuế giữa các nhóm DN được phân chia theo *thời gian thành lập, loại hình doanh nghiệp và vốn hoạt động*; và tồn tại sự khác biệt có ý nghĩa giữa các DN có *lĩnh vực hoạt động* khác nhau. Đặc biệt, Nhóm các DN lĩnh vực xây dựng có mức đánh giá về tuân thủ kê khai thuế (6,62) cao hơn nhóm DN lĩnh vực công nghiệp/sản xuất (6,10), thương mại/dịch vụ (6,38) và loại hình khác (6,27) (*Phụ lục 3.29*).

TIÊU KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3 đã đo lường và phản ánh thực trạng về chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế ở TT Huế trên cơ sở phân tích số liệu thứ cấp và thang đo các biến nghiên cứu được kế thừa, phát triển, kiểm chứng độ tin cậy trên 362 DNNVV ở TT Huế. Tiếp đến, các giả thuyết nghiên cứu về mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế với các biến nghiên cứu được kiểm chứng. Kết quả cho thấy, chất lượng dịch vụ thuế có mối quan hệ gián tiếp thông qua các yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế là kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Đồng thời, chương này cũng đã bình luận và viện giải về sự ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ thuế đến tuân thủ thuế của DNNVV trên địa bàn nghiên cứu. Kết quả đánh giá thang đo sơ bộ, kiểm định thang đo chứng tỏ thang đo nghiên cứu đảm bảo tiêu chuẩn giá trị hội tụ, giá trị phân biệt, độ tin cậy tổng hợp và tính đơn hướng. Thực hiện phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) gồm 05 thành phần với 37 biến quan sát đã chứng minh mô hình nghiên cứu phù hợp với dữ liệu thị trường và 06 giả thuyết nghiên cứu đề xuất được chấp nhận. Như vậy, đối với chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế, mối quan hệ giữa các thành phần trong mô hình nghiên cứu đề xuất đều tồn tại và có sự ảnh hưởng cùng chiều, tuy nhiên mức độ ảnh hưởng của chúng có sự khác nhau nhất định. Kết quả chương 3 là cơ sở để thực hiện thảo luận kết quả nghiên cứu và đề xuất hàm ý quản trị cải thiện chất lượng dịch vụ thuế nhằm nâng cao tuân thủ thuế của DNNVV ở chương tiếp theo.

CHƯƠNG 4

THẢO LUẬN KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ HÀM Ý QUẢN TRỊ

4.1. Thảo luận kết quả nghiên cứu

Luận án “ Nghiên cứu dịch vụ hỗ trợ thuế và tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế” được tiếp cận gồm: dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế với các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp là kiến thức thuế, niềm tin thuế, sự hài lòng và yếu tố ảnh hưởng gián tiếp là chất lượng dịch vụ thuế.

Từ kết quả phân tích ở Chương 3, thảo luận kết quả nghiên cứu sẽ tập trung vào các nội dung về các thang đo chất lượng dịch vụ thuế, các giả thuyết nghiên cứu được kiểm định và sự khác biệt trong đánh giá theo đặc điểm DNNVV về các thành phần và mối quan hệ giữa các thành phần/nhân tố trong mô hình nghiên cứu.

4.1.1. Thang đo về chất lượng dịch vụ thuế

Bằng việc sử dụng lý thuyết của Parasuraman và cộng sự [185] về đánh giá chất lượng dịch vụ gồm khả năng đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông, sự tin cậy và cơ sở vật chất được lựa chọn, nghiên cứu đã đề xuất một mô hình nghiên cứu tìm hiểu chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế. Trong khi các nghiên cứu trước đây chủ yếu tập trung vào các nghiên cứu chất lượng dịch vụ với sự hài lòng chưa nghiên cứu đồng thời với tuân thủ thuế hay chỉ tập trung vào nghiên cứu chất lượng dịch vụ thuế đối với người nộp thuế cá nhân, chỉ một số rất ít đề cập đến, tổ chức, DN và DNNVV. DNNVV thường có khó khăn hơn trong việc nắm bắt chính sách pháp luật thuế [50] và điều này có thể tác động lớn đến tuân thủ thuế của họ. Tuy nhiên, chưa có nghiên cứu nào trước đây đánh giá sự tác động của yếu tố này đến tuân thủ thuế của DNNVV. Do đó, nghiên cứu này có đóng góp quan trọng về mặt lý thuyết khi mở rộng thêm những hiểu biết sự tác động dịch vụ thuế của CQT đến tuân thủ thuế của DNNVV. Ngoài ra, các phát hiện của nghiên cứu cung cấp một bằng chứng thực nghiệm cho các nhà quản lý và chính phủ Việt Nam trong việc đề xuất các chính sách phù hợp để tăng tuân thủ thuế của DNNVV.

Cách tiếp cận chất lượng dịch vụ thuế gồm khả năng đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông, sự tin cậy và cơ sở vật chất phù hợp với nghiên cứu của Anita và cộng sự [64], Awaluddin và Tamburaka [72], Jofreh và Rostami [134], Mustapha và Obid [160], Rusdi và cộng sự [193]. Kết quả cho thấy, so với thang đo chất lượng dịch vụ thuế được nhận diện ban đầu gồm 5 khía cạnh và 18 thuộc tính, thang đo chất lượng dịch vụ thuế mới được tìm thấy có 2 nhân tố với 13 thuộc tính với 05 thuộc tính bị loại do do biến tải trên nhiều yếu tố (cross loading) là 0,5 hay lớn hơn hai nhân tố [164]. Có 05 thuộc tính bị loại do không đạt tiêu chuẩn kiểm định bao gồm: “*Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp nhanh chóng, kịp thời*” (thuộc tính 2 - SDU2), “*Cán bộ thuế có đủ năng lực và hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu*” (thuộc tính 7 - SDB3), “*Cán bộ thuế có thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện và tôn trọng doanh nghiệp*” (thuộc tính 8 - SDB4), “*Khi gặp vướng mắc, cơ quan thuế luôn thông cảm, hỗ trợ và đồng hành cùng doanh nghiệp*” (thuộc tính 10 – SCT2), “*Cơ quan thuế luôn lắng nghe ý kiến và thấu hiểu nhu cầu doanh nghiệp*” (thuộc tính 11 – SCT3).

Việc loại bỏ thuộc tính “*Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp nhanh chóng, kịp thời*” (thuộc tính 2 - SDU2) là phù hợp khi dịch vụ của CQT ngày càng hướng đến công nghệ 4.0 với kê khai điện tử, nộp thuế điện tử và báo cáo điện tử qua hệ thống thuế điện tử của ngành thuế. Bên cạnh đó, việc cung cấp dịch vụ thuế tại bàn, bằng văn bản hay điện thoại cũng đã dần chuyển sang hướng tiếp nhận và trả lời vướng mắc qua email nên yếu tố nhanh chóng kịp thời theo yêu cầu của dịch vụ hầu như đã được giải quyết không trở thành điểm nổi cộm cần phải đánh giá chất lượng dịch vụ. Hơn nữa thuộc tính này cũng được giải đáp 1 phần qua sự sẵn sàng của cán bộ thuế trong việc cung cấp dịch vụ thuế ở thuộc tính 1. Đối với thuộc tính 10: “*Khi gặp vướng mắc, cơ quan thuế luôn thông cảm, hỗ trợ và đồng hành cùng doanh nghiệp*” (thuộc tính 10 – SCT2) hiện nay đã được CQT giải đáp thắc mắc và hỗ trợ qua nhiều kênh thông tin của CQT cũng như phối hợp với các Sở ban ngành trên địa bàn đặc biệt là tham gia các chương trình triển khai của UBND tỉnh TT Huế, các chương trình dịch vụ thuế của CQT đã hướng đến nên không cần xem là yếu tố quan trọng nữa. Do vậy, sự loại bỏ thuộc tính 10 trong thang đo chất lượng dịch vụ thuế là phù hợp.

Điều thực sự đáng tiếc của thang đo là việc loại bỏ thuộc tính 7, thuộc tính 8 và thuộc tính 11 là những thuộc tính được đề xuất trong các buổi thảo luận nhóm DNNVV, CBT và chuyên gia. Các thuộc tính này được xem là yếu tố cần thiết để đánh giá chất lượng dịch vụ thuế, tuy nhiên DNNVV qua khảo sát sơ bộ lại có ý kiến khác với đề xuất thang đo của nghiên cứu sơ bộ. Đối với thuộc tính 7: *“Cán bộ thuế có đủ năng lực và hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu”* (thuộc tính 7 - SDB3) và thuộc tính 8: *“Cán bộ thuế có thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện và tôn trọng doanh nghiệp”* (thuộc tính 8 - SDB4) là những thuộc tính liên quan đến yếu tố cán bộ thuế thuộc khía cạnh sự đảm bảo của chất lượng dịch vụ thuế được cho rằng đã lồng ghép vào thuộc tính 5 về sự phối hợp chặt chẽ của nội bộ CQT và thuộc tính 6 về sự phối hợp thường xuyên giữa CQT với các đơn vị khác bên ngoài CQT để giải quyết vướng mắc của DNNVV. Một khi đã có sự phối hợp nhịp nhàng, có sự đảm bảo chắc chắn cả bên trong và bên ngoài của CQT thì các vướng mắc đã được giải quyết đồng nghĩa với việc phải có cán bộ thuế công tâm, có đủ năng lực, có khả năng giao tiếp trong quá trình cung cấp dịch vụ thuế của CQT. Thuộc tính 11: *Cơ quan thuế luôn lắng nghe ý kiến và thấu hiểu nhu cầu doanh nghiệp”* (thuộc tính 11 – SCT3) thuộc nhóm sự cảm thông trong thang đo chất lượng dịch vụ thuế được DNNVV loại bỏ khỏi thang đo mặc dù đây là ý kiến đồng tình của nhiều DNNVV khi thảo luận nhóm trong nghiên cứu. Tuy nhiên khi xem xét thuộc tính 9 về việc cung cấp dịch vụ thuế không phân biệt đã thể hiện sự cảm thông và tính công bằng được DNNVV đánh giá cao, thì yếu tố lắng nghe hay thấu hiểu DN đã được lồng ghép vào thuộc tính 9. Hơn nữa, khi cung cấp dịch vụ thuế gắn với văn bản quy phạm pháp luật của nhà nước, nên CQT mặc dù có thấu hiểu hay lắng nghe tuy nhiên yếu tố tuân thủ pháp luật thuế được quy định rất rõ ràng của luật thuế rất khó được xem xét một cách cảm tính.

Sau khi loại biến, thang đo chất lượng dịch vụ thuế gồm 13 biến quan sát ở 02 nhóm 02 nhân tố thành phần của chất lượng dịch vụ bao gồm (i) sự đáp ứng (responsiveness) và (ii) sự chuyên nghiệp (professionalism) được nhận diện là những thành phần quan trọng phản ánh chất lượng dịch vụ thuế của DNNVV và mối quan hệ của thang đo này với tuân thủ thuế của DNNVV. Kết quả kiểm tra tính đơn hướng,

độ tin cậy tổng hợp, giá trị phân biệt và sự phù hợp dữ liệu của thang đo điều chỉnh đạt yêu cầu. Thang đo chất lượng dịch vụ thuế chính thức có đặc điểm sau:

Nhân tố sự đáp ứng: thang đo gồm 5 thuộc tính thể hiện yếu tố đặc trưng về sự sẵn sàng, khắc phục kịp thời, dịch vụ không gián đoạn, sự phối hợp chặt chẽ nội bộ CQT và các đơn vị bên ngoài để giải quyết vướng mắc và yêu cầu của DN NVV để họ dễ dàng tuân thủ thuế. Thuộc tính SĐU1: *“Cán bộ thuế luôn sẵn sàng hỗ trợ người nộp thuế”*, thuộc tính SĐU2: *“Các sự cố liên quan đến hệ thống ứng dụng hỗ trợ của cơ quan thuế thường xuyên được khắc phục kịp thời”*, thuộc tính SĐU3: *“Quá trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế không bị gián đoạn”*, thuộc tính SĐU4: *“Các phòng chức năng của cơ quan thuế phối hợp chặt chẽ với nhau”* và thuộc tính SĐU5: *“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”*. Xét về nhân tố sự đáp ứng, nhân tố này được hiểu là sự sẵn sàng, sự nhanh chóng, kịp thời về chất lượng dịch vụ thuế. Các tài liệu có liên quan đã thống nhất rằng khả năng đáp ứng là khả năng cung cấp dịch vụ một cách nhanh chóng, đáp ứng kỳ vọng của người nộp thuế [72, 86]. Nhân tố sự đáp ứng với các thuộc tính được tiếp thu và hiệu chỉnh đã gắn liền với tốc độ thực hiện dịch vụ thuế nhanh chóng và chính xác phù hợp với nhu cầu của DN NVV. Nghiên cứu cũng chỉ ra sự đáp ứng của chất lượng dịch vụ thuế bao gồm sự sẵn sàng của đội ngũ cán bộ thuế và hệ thống thuế [201, 202]. Vấn đề này được đề xuất bởi Jofreh và Rostami [134] về cung cấp chất lượng dịch vụ thuế nhanh chóng và tương tác tốt với NNT. Thuộc tính 2: *“Các sự cố liên quan đến hệ thống ứng dụng hỗ trợ của cơ quan thuế thường xuyên được khắc phục kịp thời”* và thuộc tính 4: *“Các phòng chức năng của cơ quan thuế phối hợp chặt chẽ với nhau”* phù hợp với đánh giá của Tổng Cục thuế về sự hài lòng của NNT hai năm một lần phối hợp với WB và VCCI [56], [57]. Tiến trình cung cấp dịch vụ thuế điện tử gắn với công nghệ 4.0, thuộc tính 3: *“Quá trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế không bị gián đoạn”* đáp ứng yêu cầu đánh giá chất lượng dịch vụ thuế là phù hợp với nghiên cứu của

Sự đáp ứng của CQT đối với nhu cầu của NNT được phát hiện bởi McKee và cộng sự [151] or IRS [128]. Theo IRS [128], niềm tin của NNT đối với CQT Mỹ

(IRS) thấp vì thiếu sự đáp ứng các nhu cầu của NNT. Awaluddin và Tamburaka [72] phát hiện sự đáp ứng là sự cảnh báo NNT thường xuyên bởi CQT để giải quyết các vướng mắc. Carlos Pinho và cộng sự [86] cho rằng gia tăng tương tác giữa CQT và NNT có thể làm gia tăng niềm tin vào hệ thống thuế. Hơn nữa, sự đáp ứng mới được phát hiện cũng bao gồm kiến thức và kỹ năng của cán bộ thuế trong việc cung cấp dịch vụ thuế dành cho DNNVV. Điều này phù hợp với nghiên cứu của Savitri [196] nhằm hỗ trợ NNT hiểu biết các quy định về thuế thông qua dịch vụ thuế tốt nhất để nâng cao tuân thủ thuế. Kết quả này cũng được khẳng định bởi OECD [177] đã đề xuất CQT cần quan tâm đến nhu cầu nâng cao chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ thuế và lựa chọn cán bộ thuế có chuyên môn nghiệp vụ cao để liên tục thực hiện cung cấp dịch vụ thuế. Kết quả nghiên cứu này phù hợp với nghiên cứu xem xét về chất lượng dịch vụ thuế cho DN cho rằng sự đáp ứng là yếu tố có mức đánh giá thấp so với các yếu tố khác, do đó yêu cầu cải tiến khía cạnh này là cần thiết đối với CQT [28].

Nhân tố sự chuyên nghiệp: Khía cạnh chuyên nghiệp được đo lường bởi 8 thuộc tính bao gồm: thuộc tính SCN1: *“Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp không phân biệt loại hình và tình trạng doanh nghiệp”*, thuộc tính SCN2: *“Cơ quan thuế cung cấp đúng dịch vụ như đã cam kết”*, thuộc tính SCN3: *“Dịch vụ hỗ trợ thuế luôn được cập nhật và cung cấp chính xác”*, thuộc tính SCN4: *“Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế theo đúng lịch trình triển khai”*, thuộc tính SCN5: *“Thông tin về doanh nghiệp luôn được bảo mật”*; thuộc tính SCN6: *“Các thiết bị và công nghệ của cơ quan thuế luôn được nâng cấp”*.; thuộc tính SCN7: *“Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua trang phục và giao tiếp của cán bộ thuế”* và thuộc tính SCN8: *“Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua thông tin về thuế trên web trực quan sinh động”*. Nghiên cứu này định nghĩa sự chuyên nghiệp là khái niệm mới nhằm phản ánh chất lượng dịch vụ thuế. Có thể thấy thời gian chờ đợi, cung cấp dịch vụ chính xác và cơ sở vật chất, trang thiết bị, ngoại hình của đội ngũ cán bộ thuế là những mặt phản ánh yếu tố sự chuyên nghiệp của chất lượng dịch vụ thuế

của CQT. Sự chuyên nghiệp là một trong những yếu tố thành phần của Tuyên ngôn ngành Thuế Việt Nam³ gắn với tiến trình cải cách hiện đại hóa ngành thuế cả về đội ngũ cán bộ thuế và công tác QLT [46]. Điều này yêu cầu của chất lượng dịch vụ thuế được cung cấp công bằng, chính xác, kịp thời đối với DNNVV.

Kết quả nghiên cứu về khái niệm sự chuyên nghiệp phù hợp với nghiên cứu có liên quan về cả lý thuyết và thực tiễn [61, 72, 130, 132, 159]. Về mặt thực tiễn, Mustapha [159] nhấn mạnh CQT cần cung cấp chất lượng dịch vụ thuế như nhau và công bằng giữa những NNT. Điều này được thực hiện bởi IRS [130] với việc cung cấp dịch vụ công bằng nhất đến NNT của CQT và sự chuyên nghiệp được yêu cầu bởi chuyên môn pháp lý để tránh sự không hài lòng của NNT. Mustapha [159] đã nhận diện những thiết bị cơ sở vật chất đáng tin cậy và cập nhật rất quan trọng trong quá trình cung cấp chất lượng dịch vụ thuế điện tử. Alm và cộng sự [61] đã khuyến khích CQT cung cấp dịch vụ thông tin về thuế tốt và thân thiện đến NNT. Trong lúc Awaluddin và Tamburaka [72] cho rằng đội ngũ cán bộ thuế có đủ khả năng chuyên môn, đủ kiến thức và kỹ năng thái độ tốt được xem là nhân tố sự đáp ứng thì diện mạo của cán bộ thuế với trang phục đẹp, gọn gàng được yêu cầu của sự chuyên nghiệp. Có thể thấy CQT cần đầu tư về cơ sở vật chất bao gồm trang thiết bị tốt và đội ngũ cán bộ thuế để đáp ứng nhu cầu trực tuyến và ngoại tuyến [132, 134]. Đặc biệt Jacobs và cộng sự [132] cho rằng bên cạnh hệ thống thuế hiện tại, CQT cần thiết kế lại hệ thống điện tử dành cho DNNVV và tác động qua lại dựa trên thông tin bảo mật và những câu trả lời nhanh an toàn bảo mật dành cho NNT. Theo OECD [177], NNT có quyền được thông tin, hỗ trợ và được lắng nghe, do đó sự chuyên nghiệp đặt ra yêu cầu về kế hoạch đào tạo bồi dưỡng cán bộ thuế, dịch vụ thuế điện tử thuận tiện, dịch vụ thuế với cơ sở dữ liệu thông minh và nguồn nhân lực sẵn sàng cho tương lai.

³ Tuyên ngôn của Ngành thuế Việt Nam “Minh bạch – Chuyên nghiệp – Liêm chính - Đổi mới” được quy định tại Quyết định số: 1766/QĐ-TCT ngày 01/11/2012 Về việc Ban hành Tuyên ngôn Ngành thuế Việt Nam

Phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo chất lượng dịch vụ thuế nhằm kiểm định tính đơn hướng, độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của thang đo cho thấy mô hình đo lường hai nhân tố được đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu ($\chi^2 / df = 3,05$; GFI = 0,93; CFI = 0,97; RMSEA = 0,076).

Có thể nói, 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 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. Việc loại bỏ 5 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. Sự quan tâm hiện nay của DNNVV là sự đáp ứng của CQT qua hệ thống thuế điện tử, hỗ trợ tuân thủ thuế và sự chuyên nghiệp của CQT để DNNVV có thể dễ dàng tuân thủ thuế. Điều này mang lại sự khác biệt rõ rệt với các nghiên cứu về thuế trong thang đo của luận án được xem là khác biệt so với thang đo của Anita và cộng sự [64], Awaluddin và Tamburaka [72], Jofreh và Rostami [134], Mustapha và Obid [160], Rusdi và cộng sự [193].

Tóm lại, kết quả nghiên cứu phát hiện 02 thành phần là sự đáp ứng và sự chuyên nghiệp là hai khía cạnh của chất lượng dịch vụ thuế. Điều này cũng phù hợp với kết quả nghiên cứu thảo luận nhóm cho thấy rằng DN cảm nhận khả năng đáp ứng và sự chuyên nghiệp của chất lượng dịch vụ thuế cần nâng cao hơn để đáp ứng yêu cầu của DN. 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”*. Về sự chuyên nghiệp, các DN cho rằng *“dịch vụ của cơ quan thuế chưa đáp ứng yêu cầu DN, đơn vị chưa hề được tập huấn và đối thoại”* có thể *“doanh nghiệp nhỏ nên CQT ít quan tâm hỗ trợ”*, hay 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”. Về sự tin cậy, một số 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” và “chậm cung cấp phần mềm kịp thời gắn với sự thay đổi của chính sách pháp luật thuế”.

4.1.2. Đánh giá về chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa

4.1.2.1. Đánh giá qua dữ liệu thứ cấp giai đoạn 2017 - 2019

Dữ liệu thứ cấp 2017 – 2019 của Cục Thuế tỉnh TT Huế được phân tích để đánh giá về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế.

Xét về dịch vụ thuế: Cục Thuế tỉnh TT Huế cung cấp thông tin qua các kênh dịch vụ đa dạng như email, điện thoại, tập huấn, đối thoại hay trả lời văn bản với kết quả tốt tăng dần qua các năm giai đoạn 2017-2019. Kết quả cho thấy, hầu hết DNNVV ưa thích dịch vụ thuế của CQT qua đối thoại và tập huấn. Số lượng CBT tham gia dịch vụ thuế còn rất khiêm tốn so với 80% số lượng DNNVV cần được hỗ trợ và so với số lượng CBT tham gia công tác tuân thủ thuế. Trang thông tin điện tử của Cục Thuế tỉnh TT Huế có số lượng tin bài ngày càng gia tăng qua các năm góp phần cung cấp kiến thức thuế cho DNNVV với nhiều loại thông tin hữu ích. Đây cũng là loại hình được CQT lựa chọn để cung cấp thông tin về thuế chiếm tỷ trọng lớn nhất với hơn 60% giai đoạn 2017 - 2019 gắn với cách mạng công nghệ 4.0. Đáng chú ý là dịch vụ thuế qua email đã phát huy tác dụng nhằm giải thích chính sách pháp luật thuế, cảnh báo sớm DNNVV trong kê khai, nộp thuế và báo cáo hóa đơn giảm thiểu sai phạm bị xử phạt hành chính thuế. Qua 3 năm triển khai cảnh báo sớm HSKT chậm và báo cáo hóa đơn chậm đã giảm thiểu chi phí hành chính bằng tiền cho cả CQT và DNNVV. Sai sót về chậm nộp HSKT và báo cáo từ tăng 509 hồ sơ 2018/2017 tỷ lệ 178% đã giảm xuống 373 hồ sơ 2019/2017 với tỷ lệ 64%. Có thể nói việc gia tăng dịch vụ thuế đáp ứng yêu cầu của DNNVV đã góp phần nâng cao

tính tuân thủ thuế của DNNVV thông qua việc chấp hành tốt việc đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo thuế.

Xét về tuân thủ thuế: Cục Thuế tỉnh TT Huế đã tăng cường công tác rà soát, đôn đốc và TTKT việc tuân thủ thuế trên địa bàn tỉnh TT Huế. Tuân thủ thuế được đánh giá thông qua công tác đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo thuế. Kết quả cho thấy CQT đã tập trung công tác đánh giá, rà soát nhắc nhở DNNVV tuân thủ thuế theo địa bàn và hồ sơ thuế hay phân loại nợ thuế và báo cáo ấn chỉ thuế chậm. Thuế TNDN và thuế GTGT là 2 loại thuế DNNVV chiếm tỷ trọng hơn 90% số thuế truy thu trong giai đoạn 2017 – 2019. Bên cạnh đó, hành vi kê khai sai và phạt chậm nộp là hai loại hành vi phổ biến có tỷ trọng lớn chiếm hơn 80% số tiền phạt vi phạm hành chính về thuế qua TTKT, trong lúc đó hành vi trốn lậu thuế của DNNVV hầu như không đáng kể về tỷ trọng qua TTKT. Đội ngũ nhân lực dành cho công tác tuân thủ thuế lớn hơn nhiều so với công tác dịch vụ thuế với tỷ lệ tương ứng là 22% và 4,6%. Việc xử phạt chậm nộp báo cáo gia tăng qua các năm trong giai đoạn này theo địa bàn, trong đó Cơ quan Cục Thuế, Phú Lộc, Hương Trà và Tp Huế là những địa bàn có tỷ lệ xử phạt cao nhất. Nợ đọng thuế mặc dù đảm bảo tỷ lệ dưới 5% qua các năm tuy nhiên tỷ trọng số thuế nợ đọng qua các năm vẫn tăng cao về cả số tuyệt đối và tương đối, trong đó thuế GTGT và tiền phạt là 2 loại thuế có số tiền nợ đọng lớn nhất trong giai đoạn 2017 – 2019. Có thể thấy công tác QLT hiện nay của CQT nặng về số thu thuế và TTKT hơn là cung cấp dịch vụ thuế.

4.1.2.2. Đánh giá qua dữ liệu sơ cấp

Xét về dịch vụ thuế và chất lượng dịch vụ thuế: DNNVV đã tham gia hầu hết các loại hình dịch vụ thuế của CQT cả về hình thức tiếp cận tìm hiểu thông tin thuế và nhận hỗ trợ, giải đáp vướng mắc từ CQT. Tập huấn và trang thông tin điện tử là hai loại hình DNNVV thường tiếp cận với tỷ trọng hơn 50%, trong lúc đó trực tiếp đến CQT và gọi điện thoại trực tiếp đến CQT là hai loại hình hỗ trợ DNNVV thường sử dụng nhất với tỷ trọng hơn 50%. Khai thuế và quyết toán thuế là những nội dung DNNVV đánh giá là tham gia với tần suất cao nhất gần 50% so với các nội dung hỗ trợ khác của CQT. Điều đáng chú ý là tỷ lệ lớn hơn 90% DNNVV không đề nghị các nội dung hỗ trợ như miễn giảm thuế, hoàn thuế, báo cáo thuế và

đăng ký thuế trong lúc số lượng DNNVV có tỷ lệ xử phạt về báo cáo thuế gia tăng trong giai đoạn 2017 – 2019. Điều này đặt ra cho CQT các yêu cầu cần thay đổi hình thức và nội dung dịch vụ thuế đáp ứng yêu cầu của DNNVV nhằm giúp gia tăng tuân thủ thuế, giảm các sai phạm hành chính về thuế đối với DNNVV.

Xét về tuân thủ thuế: Tình trạng tuân thủ thuế của DNNVV thông qua khảo sát cho thấy DNNVV có xu hướng đồng ý với các ý kiến được khảo sát về đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo thuế với tỷ lệ từ đồng ý trở lên chiếm hơn 90% số DNNVV được khảo sát. Kết quả nghiên cứu cho thấy xu hướng tuân thủ thuế ngày càng được các DNNVV chú ý và quan tâm đến việc thực hiện các quy định liên quan về thuế. Điều này phù hợp với kết quả nghiên cứu của Bùi Ngọc Toàn [38], Anita và cộng sự [64] về tuân thủ thuế ngày càng gia tăng với các yếu tố tuân thủ thuế gắn với đặc điểm ngành thuế. Kết quả này phù hợp với kết quả phân tích số liệu thứ cấp 2017 – 2019 khi tuân thủ thuế của DNNVV năm sau luôn tiến bộ hơn năm trước qua truy thu thuế và tuân thủ kê khai thuế - báo cáo thuế.

Xét về đánh giá thang đo: Thang đo đã được đánh giá sơ bộ với kết quả kiểm định giá trị hội tụ đều thỏa mãn và khi kiểm định giá trị phân biệt cho thấy giá trị AVE đều cao hơn giá trị tương quan bình phương nên các nhân tố đều có sự khác biệt và độ tin cậy thang đo đều thỏa mãn tính đồng nhất bên trong của các nhân tố nghiên cứu. Thang đo được tiến hành kiểm định EFA và kiểm định CFA cho thấy mô hình đo lường nhân tố đề xuất đạt mức đủ để thực hiện hệ số KMO, kiểm định Bartlett và phương sai trích đối với EFA và mô hình đo lường các nhân tố đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu đối với CFA. Cụ thể: (1) **Nhân tố Kiến thức thuế:** Thang đo kiến thức thuế được kế thừa thang đo của Mukhlis và cộng sự [157] và được đo lường bởi 05 thuộc tính bao gồm: thuộc tính KTT1: “*Kiến thức về quyền lợi và nghĩa vụ về thuế*”, thuộc tính KTT2: “*Kiến thức về chức năng hoạt động và xử phạt về thuế*”, thuộc tính KTT3: “*Kiến thức về loại thuế và biểu thuế*”, thuộc tính KTT4: “*Kiến thức về các chế độ thu nộp thuế (cách thức, quy trình, quy định, thủ tục...)*” và thuộc tính KTT5: “*Kiến thức về xác định số thuế phải nộp*”. Đánh giá cho thấy EFA đã đạt mức đủ để thực hiện và CFA cho 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). Để gia tăng tuân thủ thuế của DNNVV, kiến thức thuế cần được CQT quan tâm khi cung cấp thông qua các kênh dịch vụ thuế. Kiến thức thuế được cung cấp dưới hình thức thông tin chính sách pháp luật thuế theo sắc thuế. Điều này được ủng hộ bởi nghiên cứu của Anita và cộng sự [64] với khẳng định kiến thức thuế càng cao thì mức ảnh hưởng ý nghĩa đến tỷ lệ tuân thủ thuế càng cao. Bayu và cộng sự [77] cho rằng để nâng cao tuân thủ thuế, NNT cần có kiến thức thuế để tính thuế đúng, đầy đủ. Kiến thức thuế có mức ảnh hưởng có ý nghĩa đến tuân thủ thuế [181].

(2) Nhân tố niềm tin thuế: Thang đo niềm tin thuế được kế thừa thang đo của McAllister [150] và được đo lường bởi 9 thuộc tính như sau: thuộc tính NTT1: *“Cán bộ thuế và doanh nghiệp luôn thoải mái trao đổi ý kiến và đề xuất của mình.”*, thuộc tính NTT2: *“Doanh nghiệp có thể thoải mái chia sẻ những khó khăn của mình và tin rằng cán bộ thuế luôn sẵn sàng lắng nghe.”*, thuộc tính NTT3: *“Doanh nghiệp tin rằng khi doanh nghiệp chia sẻ vướng mắc với cán bộ thuế, họ sẽ trả lời trên tinh thần xây dựng và quan tâm”*, thuộc tính NTT4: *“Doanh nghiệp cho rằng giữa doanh nghiệp và cơ quan thuế đều xây dựng mối quan hệ hiểu biết lẫn nhau trong công việc”*, thuộc tính NTT5: *“Thông qua theo dõi cách giải quyết công việc của cán bộ thuế, doanh nghiệp không thấy lý do gì để nghi ngờ năng lực và quá trình đào tạo công việc của họ”*, thuộc tính NTT6: *“Doanh nghiệp có thể tin rằng cán bộ thuế không gây rủi ro cho doanh nghiệp vì sự bất cẩn”*, thuộc tính NTT7: *“Hầu hết các doanh nghiệp đều tin tưởng và tôn trọng cán bộ thuế”*, thuộc tính NTT8: *“Hầu hết các doanh nghiệp đều cho rằng cán bộ thuế đáng tin cậy”* và thuộc tính NTT9: *“Doanh nghiệp tin rằng mức độ quan tâm và hỗ trợ của cán bộ thuế đối với doanh nghiệp không phụ thuộc vào sự quen biết (mối quan hệ)”*. Đánh giá cho thấy EFA đã đạt mức đủ để thực hiện và CFA cho 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). Để gia tăng tuân thủ thuế của DNNVV, niềm tin thuế cần được CQT quan tâm khi cung cấp dịch vụ thuế. NNT có xu hướng không nộp thuế khi thấy hệ thống thuế không công bằng, niềm tin thuế có ảnh hưởng đến tuân thủ thuế, do đó khi niềm tin thuế vào hệ thống thuế càng tăng có ảnh hưởng đến kỳ vọng gia tăng ảnh

hưởng của ý định tuân thủ thuế [96] hay mối quan hệ giữa niềm tin và tuân thủ thuế được ngầm định sắp xếp bởi môi trường tin cậy và cam kết hợp tác [103]. Niềm tin đối với CQT có mức ảnh hưởng tích cực và có ý nghĩa đối với tuân thủ thuế của NNT [154]. Ở TT Huế, yếu tố niềm tin thuế đã được sự quan tâm của CQT thông qua việc cung cấp dịch vụ thuế như cam kết, thực hiện các thủ tục hành chính nhanh chóng thuận tiện tạo thuận lợi cho DNNVV để dễ dàng tuân thủ thuế [33].

(3) Nhân tố sự hài lòng: Thang đo sự hài lòng được kế thừa bởi thang đo của Loureiro và cộng sự [146] và được đo lường dựa trên 6 thuộc tính cụ thể như sau: thuộc tính SHL1: *“Doanh nghiệp hài lòng với dịch vụ hỗ trợ thuế”*, thuộc tính SHL2: *“Dịch vụ hỗ trợ thuế đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp”*, thuộc tính SHL3: *“Doanh nghiệp cho rằng mình đã có quyết định đúng đắn khi sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế”*, thuộc tính SHL4: *“Chúng tôi sẽ giới thiệu các dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế cho các doanh nghiệp khác”*, thuộc tính SHL5: *“Chúng tôi sẽ khuyến khích các doanh nghiệp khác sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế”*, thuộc tính SHL6: *“Nhìn chung, trải nghiệm dịch vụ hỗ trợ thuế cơ quan thuế của quý doanh nghiệp là tích cực”*. Đánh giá cho thấy EFA đã đạt mức đủ để thực hiện và CFA cho mô hình đo lường nhân tố được đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu ($\chi^2/df = 20,995$; $GFI = 0,98$; $CFI = 0,993$; $RMSEA = 0,083$). Để gia tăng tuân thủ thuế của DNNVV, niềm tin thuế cần được CQT quan tâm khi cung cấp dịch vụ thuế. và sự hài lòng cũng mang lại ảnh hưởng lớn đến tuân thủ thuế của NNT. Giả thuyết nghiên cứu đối với nhân tố sự hài lòng cho thấy có mức ảnh hưởng ý nghĩa đến tuân thủ thuế và là nhân tố trung gian đối với mức ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế. Điều này phù hợp với các nghiên cứu của Anita và cộng sự [64], Awaluddin và Tamburaka [72] và Jofreh và Rostami [134] tìm thấy sự hài lòng có ảnh hưởng tích cực đến tuân thủ thuế của NNT. Do đó, để gia tăng tuân thủ thuế của DNNVV, nhân tố sự hài lòng cần được quan tâm đánh giá và triển khai các chính sách quy trình phù hợp đối với mối quan hệ này.

(4) Tuân thủ thuế: Thang đo tuân thủ thuế được kế thừa bởi thang đo của Rusdi và cộng sự [193] và đã được đo lường bởi 4 thuộc tính cụ thể như sau: thuộc tính TTT1: *“Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn”*, thuộc tính TTT2: *“Doanh*

ngành luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)”, thuộc tính TTT3: “Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn” và thuộc tính TTT4: “Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)”. Đánh giá cho thấy EFA đã đạt mức đủ để thực hiện và CFA cho mô hình đo lường nhân tố được đề xuất cũng thu được sự phù hợp đầy đủ với dữ liệu ($\chi^2 / df = 1,716$; GFI = 0,998; CFI = 0,999; RMSEA = 0,045).

4.1.3. Thảo luận về ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ thuế đến tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa

Bằng việc sử dụng lý thuyết về khung sườn dốc trơn trượt gắn với quyền lực và niềm tin đối với tuân thủ thuế, luận án đã đề xuất một mô hình nghiên cứu về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế để tìm hiểu tác động của chất lượng dịch vụ thuế đến tuân thủ thuế của DNNVV. Trong khi các nghiên cứu trước đây chủ yếu tập trung vào các yếu tố chất lượng dịch vụ thuế tác động đến sự hài lòng của DN hay nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế hoặc tuân thủ thuế với các yếu tố như hành vi về thuế, chính sách thuế của Anita và cộng sự [64], Anita và cộng sự [64] hay tuân thủ thuế của aatBùi Ngọc Toàn [38], aahLèng Minh Hoàng [20]. Tuy nhiên, rất ít nghiên cứu về DNNVV hay tổ chức mà chủ yếu là NNT cá nhân và hầu như không có nghiên cứu đồng thời giữa dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế. Do đó, luận án có đóng góp quan trọng về mặt lý thuyết khi mở rộng thêm những hiểu biết về sự tác động của chất lượng dịch vụ thuế, kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng đến tuân thủ thuế của DNNVV. Ngoài ra, các phát hiện của luận án cung cấp một bằng chứng thực nghiệm cho các nhà quản lý thuế và chính phủ Việt Nam trong việc đề xuất các chính sách phù hợp để tăng tuân thủ thuế của DNNVV và các khuyến nghị về công tác quản trị về thuế đối với DNNVV để giảm rủi ro về thuế khi tham gia dịch vụ thuế nhằm nâng cao tuân thủ thuế của đơn vị mình.

Đối với vai trò của các chất lượng dịch vụ thuế, các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng yếu tố này có tác động tích cực đến sự hài lòng, kiến thức thuế và niềm tin thuế. Tuy nhiên, các nghiên cứu này chủ yếu tập trung vào NNT cá nhân và rất ít

nghiên cứu về DN và tổ chức. Phần lớn nghiên cứu về chất lượng dịch vụ thuế và sự hài lòng, rất hiếm nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ thuế hay chất lượng dịch vụ thuế với kiến thức thuế hay niềm tin thuế [13], [37]. Luận án mở rộng đánh giá mối quan hệ này đối với DNNVV và sự kết hợp đồng thời đánh giá chất lượng dịch vụ thuế với kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Kết quả nghiên cứu cho thấy chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng tích cực đến kiến thức thuế nếu dịch vụ thuế cung cấp nhiều thông tin về thuế và hỗ trợ giải đáp các vướng mắc về thuế thì DNNVV gia tăng kiến thức về thuế trong việc hiểu biết chính sách pháp luật thuế, cách đăng ký bổ sung thông tin về thuế, kê khai thuế, nộp thuế đúng hạn tránh bị xử phạt vi phạm hành chính về thuế. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng tích cực đến niềm tin thuế với dịch vụ thuế đáp ứng và chuyên nghiệp sẽ làm gia tăng niềm tin của DNNVV đối với CQT. Một khi CQT xây dựng dịch vụ thuế chuyên nghiệp có khả năng đáp ứng yêu cầu của CQT hướng đến môi trường dịch vụ/hợp tác, công bằng và tạo động lực thì DNNVV sẽ tin dùng dịch vụ thuế của CQT và hướng đến tuân thủ các hướng dẫn hỗ trợ CQT khuyến nghị. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng khẳng định giả thuyết chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của DNNVV, điều đó có nghĩa là với dịch vụ thuế có khả năng đáp ứng và chuyên nghiệp sẽ gia tăng sự hài lòng của DNNVV.

Đối với vai trò của tuân thủ thuế, các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng các yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế như sự hài lòng, kiến thức thuế và niềm tin thuế. Tuy nhiên, các nghiên cứu này chủ yếu tập trung vào NNT cá nhân và rất ít nghiên cứu về DN và tổ chức. Phần lớn nghiên cứu về tuân thủ thuế đối với kiến thức thuế, rất hiếm nghiên cứu đánh giá tuân thủ thuế với sự hài lòng và niềm tin thuế [31], [179], [20]. Luận án mở rộng đánh giá mối quan hệ này đối với DNNVV và sự kết hợp đồng thời đánh giá tuân thủ thuế với kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Kết quả nghiên cứu cho thấy kiến thức thuế có ảnh hưởng tích cực đến tuân thủ thuế nếu DNNVV có đầy đủ hiểu biết về chính sách pháp luật thuế, biết về cách tính thuế, kê khai thuế đúng hạn, nộp thuế đầy đủ không chậm trễ sẽ gia tăng tuân thủ thuế tránh bị xử phạt vi phạm hành chính về thuế. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng niềm tin thuế có ảnh hưởng tích cực đến tuân thủ thuế với sự gia tăng tin tưởng

vào CQT sẽ làm gia tăng tuân thủ thuế của DNNVV đối với CQT. Một khi CQT niềm tin của DNNVV thông qua môi trường dịch vụ/hợp tác, công bằng và tạo động lực thì DNNVV sẽ gia tăng tuân thủ thuế tự nguyện, điều đó mang lại lợi ích cả hai phía NNT và CQT giảm thiểu chi phí hành chính trong TTKT và QLT. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng khẳng định sự hài lòng có ảnh hưởng tích cực đến tuân thủ thuế của DNNVV, điều đó có nghĩa là khi DNNVV hài lòng với dịch vụ thuế của CQT, họ sẽ cảm thấy vui vẻ khi thực hiện các khuyến nghị của CQT hay quy định của nhà nước về thuế, từ đó sẽ gia tăng tuân thủ thuế tự nguyện của DNNVV không cần phải dùng biện pháp bắt buộc tuân thủ thuế thông qua xử phạt vi phạm hành chính thuế.

Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ thuế không có mối quan hệ ảnh hưởng trực tiếp đến tuân thủ thuế, tuy nhiên mối quan hệ này có ảnh hưởng tích cực thông qua các biến trung gian là kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Kết quả nghiên cứu này phù hợp với các nghiên cứu về kiến thức thuế và tuân thủ thuế [64], hay chất lượng dịch vụ thuế với sự hài lòng [1] [56], [37], [18], [27] cho thấy rằng chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng. Điểm mới của nghiên cứu là đã kết nối gián tiếp giữa chất lượng dịch vụ thuế thông qua các biến trung gian đều có mối quan hệ 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. Dịch vụ thuế là dịch vụ hành chính công gắn với mệnh lệnh và quy định của nhà nước, do đó việc hướng dẫn cung cấp thông tin rất quan trọng đảm bảo DNNVV hiểu biết để tuân thủ pháp luật thuế gắn với môi trường dịch vụ và niềm tin, hợp tác. Trong luận án, nhân tố niềm tin thuế gắn với lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt đã chỉ ra rằng môi trường dịch vụ và hợp tác có tính chất vô cùng quan trọng để xây dựng niềm tin và hướng đến tuân thủ tự nguyện của DNNVV, kết quả nghiên cứu đã khẳng định lại lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt trong nghiên cứu tuân thủ thuế của DNNVV. Chứng tỏ rằng nếu CQT chú trọng đến cả môi trường dịch vụ

thuế với nhiều dịch vụ đáp ứng yêu cầu và phù hợp với DNNVV thì tuân thủ thuế có chiều hướng gia tăng tích cực hơn gần với những giải pháp QLT hiệu quả.

4.2. Hàm ý quản trị nâng cao chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế hướng đến gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa

Trong phạm vi nghiên cứu các nhân tố thuộc về chất lượng dịch vụ thuế tác động đến kiến thức thuế, niềm tin thuế, sự hài lòng và tuân thủ thuế của DNNVV, kết quả xây dựng mô hình và ước lượng thống kê cho thấy các nguyên nhân chính gây ảnh hưởng trực tiếp đến tuân thủ thuế là kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng và nguyên nhân ảnh hưởng gián tiếp là chất lượng dịch vụ thuế. Đồng thời, nghiên cứu cũng chỉ ra rằng nhân tố chất lượng dịch vụ thuế là nguyên nhân ảnh hưởng trực tiếp đến kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Do vậy, để khắc phục các nguyên nhân gây ảnh hưởng đến tuân thủ thuế của DNNVV, luận án gợi ý các hàm ý quản trị dành cho CQT và DNNVV như sau.

4.2.1. Hàm ý liên quan sự đáp ứng và sự chuyên nghiệp đối với chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế

Kết quả nghiên cứu đã chỉ rõ đánh giá của DNNVV đối với chất lượng dịch vụ thuế của CQT liên quan đến khả năng đáp ứng của dịch vụ thuế và sự chuyên nghiệp đối với dịch vụ thuế. Trong đó kiến thức thuế được đánh giá có mức ảnh hưởng cao nhất đến tuân thủ thuế, tiếp đến là niềm tin thuế và sự hài lòng. Do đó, nhiều DNNVV đánh giá dịch vụ thuế chưa thật sự trở thành kênh cung cấp kiến thức cho DNNVV nên họ phải tìm đến nhiều kênh thông tin khác để cập nhật kiến thức thuế, từ đó cho thấy niềm tin của DNNVV đối với dịch vụ của CQT còn nhiều hạn chế dẫn đến sự không hài lòng và kết quả là tuân thủ thuế của DNNVV có phần nào ảnh hưởng. Do vậy để nâng cao tuân thủ thuế của DNNVV nên chú ý các gợi ý hàm ý quản trị sau:

Thứ nhất: Nguồn nhân lực ngành thuế cần đặt ra yêu cầu về sự chuyên nghiệp và sự đáp ứng của chất lượng dịch vụ thuế của CQT. Cán bộ thuế cần sẵn sàng cung cấp dịch vụ thuế với những cảnh báo sớm nhằm giải quyết những vướng mắc của DN. Cán bộ thuế tại các phòng chức năng nội bộ của CQT hay phối hợp với các cơ quan bên ngoài như Kho bạc, Ngân hàng cần có sự phối hợp chặt chẽ với

nhau đảm bảo hồ sơ đúng hạn, nhanh chóng hướng dẫn hỗ trợ và tháo gỡ vướng mắc cho DN. Sự chuyên nghiệp của CBT còn thể hiện qua trang phục qua thái độ ứng xử trong quá trình cung cấp dịch vụ thuế cho DN, do đó với thái độ nhã nhặn, trang phục chỉnh chu hay đồng phục ngành thuế nhằm nhận diện thương hiệu cũng là việc CQT cần quan tâm trong thời gian tới để nâng cao sự hài lòng của DN. Nâng cao trình độ chuyên môn nắm vững chính sách pháp luật thuế trong quá trình cung cấp dịch vụ thuế rất quan trọng nhằm đảm bảo cán bộ thuế không bao giờ phạm sai lầm trong hướng dẫn chính sách thuế, hỗ trợ kê khai thuế nộp thuế hay tính toán số liệu về thuế. Cán bộ thuế cung cấp dịch vụ thuế cần được đào tạo có kiến thức và ý thức trách nhiệm đối với các nhiệm vụ được xử lý nhằm gia tăng sự tin cậy của DN, luôn đồng cảm dành sự quan tâm chân thành cho DN và luôn cung cấp thông tin theo yêu cầu của DN.

Thứ hai: Cơ sở vật chất ngành thuế ở kỷ nguyên số đặt ra yêu cầu các thiết bị và công nghệ của CQT phải luôn luôn được nâng cấp liên quan đến dịch vụ thuế trực tuyến hay không trực tuyến. Nếu như trước đây, sự quan tâm trang thiết bị liên quan đến trụ sở tiếp đón DN thì hiện nay với xu hướng công nghệ số, các máy móc công nghệ hiện đại cần được nâng cấp, các ứng dụng hỗ trợ kê khai thuế cần được nâng cấp kịp thời gắn với sự thay đổi chính sách thuế. Bên cạnh cung cấp dịch vụ tại bàn ở CQT, dịch vụ thuế điện tử cần được triển khai nhanh chóng với hầu hết các dịch vụ của CQT như kê khai thuế, nộp thuế, giải đáp vướng mắc, câu hỏi thường gặp. Việc truy cập hệ thống dữ liệu điện tử cần đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt không gián đoạn không bị sập nguồn và đảm bảo thông tin DN được bảo mật qua hệ thống mạng đảm bảo tính chuyên nghiệp, chính xác, kịp thời trong việc luân chuyển dữ liệu từ DN đến CQT. Các sự cố liên quan đến hệ thống ứng dụng hỗ trợ của CQT thường xuyên được khắc phục kịp thời như hệ thống thuế điện tử hay ứng dụng hỗ trợ kê khai. Bên cạnh đó, CQT cần thể hiện tính chuyên nghiệp qua thông tin về thuế trên web một cách trực quan sinh động nhằm thu hút sự quan tâm của DN trong quá trình thụ hưởng dịch vụ thuế của CQT. Thực tế cho thấy DN ít biết hoặc không biết đến trang thông tin của CQT và thường truy cập vào các trang thông tin không chính thống ngoài CQT, do đó giải pháp này cần được triển khai trong dịch vụ thuế của

CQT. Việc xây dựng trang thông tin điện tử ngành thuế cung cấp đầy đủ thông tin DN cần về chính sách thuế vô cùng quan trọng nhằm giảm tải việc hỗ trợ DN tại CQT mà DN có thể tìm thấy thông tin về thuế liên quan đến loại hình DN mình, ngành nghề DN mình hay những ưu đãi thuế có liên quan được cập nhật kịp thời trên website của CQT. Hiện nay, website của CQT mới mang tính chất là trang thông tin điện tử, chưa thật sự là trang cung cấp dịch vụ về thuế đáp ứng yêu cầu của DN. Sự cập nhật thông tin kịp thời hay thông tin được trình bày bố trí trực quan sinh động thu hút DN quan tâm cũng cần được chú trọng trong thời gian tới.

Thứ ba: Mô hình quản lý thuế gắn với kết quả nghiên cứu đưa ra bằng chứng cho thấy chất lượng dịch vụ thuế gắn với khả năng đáp ứng và sự chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ thuế của CQT. Mô hình QLT chức năng hiện nay ở CQT đang phát huy mạnh mẽ sự chuyên nghiệp trong từng khâu QLT riêng biệt đối với chức năng TTHT, kê khai và kế toán thuế, quản lý nợ thuế và TTKT. Dịch vụ thuế của CQT hiện nay được xem chủ yếu là công tác TTHT NNT, tuy nhiên xét về bản chất dịch vụ thuế nhằm cung cấp thông tin và hỗ trợ DNNVV thì được diễn ra ở hầu hết các bộ phận chức năng [25], do đó việc xây dựng quy trình dịch vụ thuế cụ thể ở từng bộ phận chức năng cần được quan tâm và triển khai nhằm đưa dịch vụ thuế gắn với khả năng đáp ứng và chuyên nghiệp. Sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận gắn với quy trình ISO 9001:2008 cần được công khai ở từng thủ tục hành chính để DNNVV thuận tiện trong quá trình đánh giá chất lượng dịch vụ của CQT. Cung cấp trao đổi thông tin giữa các bộ phận cần được liên thông để có thể kịp thời tương tác với DNNVV. Cụ thể: qua công tác TTKT, xử phạt vi phạm hành chính qua kê khai hay báo cáo cũng như phạt chậm nộp thuế thường phát sinh các sai phạm thường xảy ra của NNT cần được mã hóa và cung cấp đến bộ phận truyền thông để cung cấp kiến thức cảnh báo cho NNT biết để tránh rủi ro trong quá trình tuân thủ thuế. Bộ phận truyền thông đề xuất các chương trình kế hoạch phổ biến, tuyên truyền sâu rộng và thường xuyên để người dân hiểu rõ, qua đó nâng cao tính tuân thủ thuế. CQT cần có tài liệu hướng dẫn cụ thể, dễ hiểu các quy định liên quan về thuế phân đoạn theo từng loại hình DN hay ngành nghề kinh doanh để nhằm nâng cao kiến thức về thuế và nhận thức về trách nhiệm và quyền lợi của người dân khi tham gia

thực hiện nghĩa vụ thuế. Giải quyết vướng mắc của DNNVV cần thấu tình đạt lý thể hiện sự cảm thông và chuyên nghiệp để DNNVV hài lòng với cung cấp dịch vụ thuế từ đó xây dựng niềm tin, hình ảnh tốt về CQT để gia tăng tuân thủ thuế.

Bên cạnh phối với các bộ phận chức năng thuộc CQT, việc xây dựng quy trình phối kết hợp với các bên thứ ba liên quan đến công tác dịch vụ thuế và tuân thủ thuế như Kho bạc, Ngân hàng, Công an, Sở Kế hoạch Đầu tư là vô cùng quan trọng để giải quyết các thủ tục hành chính liên thông đảm bảo nhanh chóng kịp thời. Mô hình đại lý thuế là một lĩnh vực kinh doanh dịch vụ thuế có thu phí để thực hiện kê khai thuế cho DNNVV cần được khuyến khích và có cơ chế phát triển. Một khi mô hình đại lý thuế phát triển mạnh sẽ giảm đầu mối cung cấp dịch vụ thuế của CQT trực tiếp đến NNT mà thông qua bên thứ ba. Đây là mô hình được CQT các nước phát triển rất mạnh tạo thuận lợi cho cả CQT và NNT hướng đến gia tăng tuân thủ thuế. Tuy nhiên hiện nay, mô hình cung cấp dịch vụ đại lý thuế vẫn chưa có hướng phát triển mạnh, do đó cần phải chú trọng thực hiện các hàm ý quản trị cụ thể như đổi mới tổ chức thi cấp chứng chỉ hành nghề dịch vụ làm thủ tục về thuế hay xây dựng mô hình kết nối CQT và đại lý thuế để nâng cao chất lượng dịch vụ thuế nhằm tạo thuận lợi cho DNNVV như đề xuất của nghiên cứu đại lý thuế [24].

4.2.2. Hàm ý liên quan nâng cao kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng nhằm gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa

Kết quả nghiên cứu đã chỉ rõ đánh giá của DNNVV đối với tuân thủ thuế liên quan đến kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Trong đó sự chuyên nghiệp được đánh giá có mức ảnh hưởng cao hơn sự đáp ứng của dịch vụ thuế. Do đó, nhiều DNNVV đánh giá chưa thật sự hài lòng với dịch vụ thuế của CQT và dẫn đến niềm tin đối với CQT suy giảm. Nhiều kênh thông tin tuyên truyền của CQT chưa thật sự thu hút DNNVV, chưa khai thác tốt khả năng tiềm tàng của dịch vụ thuế để thu hút DNNVV quan tâm cập nhật kiến thức thuế. Do vậy để nâng cao khả năng đáp ứng và sự chuyên nghiệp của chất lượng dịch vụ thuế nên chú ý các gợi ý hàm ý quản trị sau:

Thứ nhất: Nâng cao kiến thức thuế của DNNVV liên quan đến các quy định về đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo các nghĩa vụ về thuế. Kiến thức thuế được CQT cung cấp thông qua công tác tuyên truyền chính sách thuế, thực hiện đối thoại doanh nghiệp, tập huấn, giải đáp vướng mắc cho DN. Các kênh cung cấp thông tin dưới dạng mạng xã hội như Facebook, Zalo, trang thông tin điện tử với các hướng dẫn kiến thức thuế vừa đủ phù hợp với DNNVV là vô cùng cần thiết. Với thời đại kỹ thuật số 4.0, CQT có nhiều kênh cung cấp dịch vụ thuế đa dạng, trực quan sinh động để tạo nên chú ý đến DNNVV như cảnh báo để NNT dễ dàng tuân thủ. Chính sách thuế có khối lượng quy định rất nhiều và thường xuyên thay đổi, việc hướng dẫn theo phân đoạn phù hợp với từng loại hình doanh nghiệp, hay theo ngành nghề, quy mô để các DN tương đồng có thể nắm bắt kịp thời. Thông tin cần ngắn gọn để dễ dàng nắm bắt.

Thứ hai: Xây dựng niềm tin thuế là xu hướng tuân thủ thuế một cách tự nguyện thông qua lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt – Slippery Slope Framework đã dần trở nên phổ biến ở nhiều quốc gia phát triển và đang phát triển. Niềm tin thuế gắn với dịch vụ thuế có chất lượng hay sự hợp tác giữa CQT và DNNVV nhằm gia tăng tuân thủ thuế. Bên cạnh đó, niềm tin thuế được đánh giá ở góc nhìn về thái độ và đạo đức thuế hay các quy phạm pháp luật đối với cá nhân và xã hội. Bên cạnh đó tạo sự công bằng và động lực cho DNNVV ở các chính sách, quy trình giải quyết vấn đề của DNNVV cũng là một trong những điểm cần lưu tâm của CQT trong việc xây dựng niềm tin thuế của DNNVV nhằm gia tăng tuân thủ thuế.

Thứ ba: Gia tăng sự hài lòng là một trong những yêu cầu cần sự quan tâm của ngành thuế hướng đến tuân thủ thuế. Xét về góc nhìn của DNNVV đối với CQT, sự hài lòng được thể hiện qua dịch vụ thuế cảm nhận. Điều đó đòi hỏi CQT ngày càng nâng cao chất lượng dịch vụ thuế để đáp ứng sự hài lòng của DNNVV thông qua việc đáp ứng nhu cầu của DNNVV gắn với sự chuyên nghiệp của CBT và hệ thống thuế. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự hài lòng là nhân tố quan trọng hướng đến tuân thủ thuế của DNNVV, do đó để gia tăng sự hài lòng của DNNVV cần chú trọng đến cải cách thủ tục hành chính thuế, giải quyết vướng mắc kịp thời tạo tâm lý thoải mái cho DNNVV khi tiếp xúc trực tiếp hay giải quyết qua môi trường điện tử.

Xây dựng môi trường dịch vụ hợp tác hướng đến DNNVV là trung tâm tạo nên mối quan hệ tương tác tôn trọng lẫn nhau, công bằng, hợp lý. Công nghệ 4.0 hiện nay đang tạo thuận lợi cho các giao dịch được giải quyết nhanh chóng kịp thời, dịch vụ thuế của CQT gắn với môi trường điện tử trực quan sinh động cũng là giải pháp cần hướng đến để cải thiện tương tác giữa CQT và DNNVV.

4.2.3. Hàm ý quản trị đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa nhằm gia tăng tuân thủ thuế

Kết quả nghiên cứu đã chỉ rõ đánh giá của DNNVV đối với chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế có mối quan hệ ảnh hưởng gián tiếp thông qua kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Trong đó kiến thức thuế được đánh giá có mức ảnh hưởng cao nhất đến tuân thủ thuế. Do đó, nhằm nâng cao tuân thủ thuế của DNNVV tránh các rủi ro về thuế, CQT và DNNVV nên chú ý các gợi ý hàm ý quản trị sau:

Thứ nhất: Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng kiến thức thuế là một trong những yếu tố quan trọng hỗ trợ tuân thủ thuế của DNNVV trong kê khai, nộp thuế, đăng ký thuế và báo cáo thuế. Việc không hiểu biết về chính sách thuế thường tạo nhiều rủi ro cho DNNVV trong quá trình TTKT của CQT và các cơ quan có liên quan. Điều này đòi hỏi bộ phận kế toán tài chính của DN cần thường xuyên cập nhật kiến thức về thuế thông qua các kênh dịch vụ thuế chính thống của CQT để giảm thiểu những sai sót không đáng có gây rủi ro lớn trong việc truy thu xử phạt vi phạm hành chính thuế. Các thông tin hướng dẫn về thuế của CQT được xem là các thông tin chính thống trong công tác QLT của CQT, do đó việc thường xuyên tham gia dịch vụ thuế của CQT để nắm bắt kịp thời các chính sách thuế mới, các chính sách thuế liên quan đến DN mình là vô cùng quan trọng đối với DNNVV. Đặc biệt, chính sách thuế thường xuyên thay đổi nên việc cập nhật chính sách thuế cần trở thành vấn đề cơ bản cần chú ý của các giám đốc, kế toán và quản lý DN. Đối thoại và tập huấn là những kênh thông tin cung cấp chính sách thuế của CQT cho giám đốc và kế toán của DNNVV cần quan tâm tham gia. Theo kết quả nghiên cứu [25] phần lớn tham gia các hội nghị này là kế toán hơn là giám đốc DN, điều này sẽ hạn chế việc quản trị DN đối với các vấn đề về thuế vì giám đốc DN thường xuyên giao

khoản vấn đề thuế của giám đốc cho kế toán. Đây cũng chính là lỗ hổng quan trọng trong quản trị DN về vấn đề thuế và là nguyên nhân dẫn đến rủi ro truy thu thuế và xử phạt vi phạm hành chính đối với DNNVV.

Thứ hai: Ứng dụng công nghệ thông tin gắn với xu hướng công nghệ số 4.0 ngày càng được CQT quan tâm ứng dụng để tạo thuận lợi cho DNNVV. Để dễ dàng tiếp nhận công nghệ mới phục vụ cho quá trình tuân thủ thuế của đơn vị, đòi hỏi DNNVV thường xuyên cập nhật thông tin, thay đổi thiết bị đáp ứng yêu cầu chuyển đổi công nghệ số của cơ quan quản lý nhà nước nói chung và CQT nói riêng. Hiện nay, dịch vụ thuế điện tử, hóa đơn điện tử đã và đang triển khai tại CQT với nhiều tiện ích, tuy nhiên vẫn gặp phải những lỗi thường gặp trong quá trình thực hiện. Để nâng cao dịch vụ thuế của CQT, DNNVV cần phản ánh thường xuyên những lỗi này đến CQT địa phương và Tổng Cục thuế để kịp thời nâng cao chất lượng dịch vụ thuế đáp ứng yêu cầu của DNNVV. Bên cạnh đó, các vấn đề về thuế thường được CQT cung cấp qua môi trường mạng như đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo thuế. Các thư phản hồi trong quá trình thực thi tuân thủ thuế cũng thường được gửi qua môi trường mạng. Do vậy ngoài việc quan tâm đến cơ sở vật chất nhằm ứng dụng công nghệ 4.0, DNNVV cần quan tâm đến thuê nhân lực về công nghệ thông tin để bảo mật dữ liệu, xử lý các lỗi liên quan đến tuân thủ thuế từ đó đáp ứng yêu cầu kê khai nộp thuế đúng hạn của chính sách pháp luật thuế.

Thứ ba: Nâng cao chất lượng bộ máy kế toán/thuế là yêu cầu đặt ra đối với DNNVV để gia tăng tuân thủ thuế. Một khi trình độ chuyên môn của kế toán/kế toán thuế được thường xuyên cập nhật sẽ giảm thiểu những rủi ro của DNNVV về vấn đề thuế. Do đó, các DNNVV cần chú trọng đến vấn đề xây dựng nguồn nhân lực có chất lượng ở bộ phận này. Tuy nhiên đối với DN nhỏ và siêu nhỏ việc hình thành bộ phận kế toán/thuế khá tốn nhiều chi phí khi hoạt động SXKD giản đơn không quá phức tạp về thuế. Do đó, giải pháp thuê dịch vụ đại lý thuế để thực hiện chức năng này cũng là phương án tối ưu để tiết kiệm chi phí đối với loại hình doanh nghiệp này. Luật hỗ trợ DNNVV và Luật Quản lý Thuế cho phép DN siêu nhỏ thực hiện hệ thống sổ sách kế toán đơn giản nên việc cần chú trọng đến giải pháp này để tối ưu hóa chi phí DN. Nâng cao nguồn nhân lực đội ngũ kế toán thuế vô cùng quan

trọng đối với DNNVV để tránh rủi ro về thuế thông qua việc cập nhật kiến thức thuế, kê khai thuế đúng hạn, nộp thuế đầy đủ, khấu trừ thuế đúng quy định. Đặc biệt, thường hay sai sót đối với DNNVV về vấn đề hóa đơn hạch toán kế toán, việc thuế kế toán bán thời gian cũng ảnh hưởng đến việc theo dõi liên tục vấn đề SXKD gắn với công tác thuế.

4.2.4. Định hướng chiến lược của cơ quan thuế giai đoạn 2021 - 2030

Thứ nhất: Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng chất lượng dịch vụ thuế ảnh hưởng gián tiếp đến tuân thủ thuế thông qua các biến trung gian là kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Trong thời gian đến cơ quan thuế bên cạnh nhiệm vụ chính trị tổ chức thu thuế cần chú trọng hơn nữa đến chất lượng dịch vụ thuế đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp nhỏ và vừa cũng như thể hiện sự chuyên nghiệp trong quá trình cung cấp dịch vụ thuế.

Thứ hai: Ứng dụng công nghệ thông tin trong giai đoạn hiện nay, đặc biệt thông qua mạng xã hội cần được cơ quan thuế quan tâm để đảm bảo dịch vụ thuế được cung cấp đầy đủ, nhanh chóng, kịp thời đến doanh nghiệp nhỏ và vừa. Đặc biệt qua ứng dụng công nghệ thông tin có thể định hướng phân đoạn doanh nghiệp nhỏ và vừa để dịch vụ phù hợp hơn với từng loại hình doanh nghiệp, từng ngành nghề của doanh nghiệp. Thông qua chất lượng dịch vụ thuế, doanh nghiệp nhỏ và vừa dễ dàng tuân thủ thuế với những hướng dẫn, hỗ trợ cụ thể đến doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Thứ ba: Quản lý rủi ro về thuế hiện đang được cơ quan thuế Việt Nam triển khai ứng dụng thông qua phân tích dữ liệu quản lý thuế để phân loại doanh nghiệp nhỏ và vừa với các mức tuân thủ thuế tốt, tuân thủ thuế trung bình, tuân thủ thuế thấp và không tuân thủ theo mô hình tháp tuân thủ của Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế để từ đó có các giải pháp quản lý thuế phù hợp trong việc cung cấp chất lượng dịch vụ thuế. Theo đó, cơ quan thuế cần phân tích bản chất hành vi của mỗi mức độ rủi ro để xác định biện pháp nâng cao tuân thủ thông qua cung cấp dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế, kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng để tăng cường hướng dẫn hỗ trợ, tuyên truyền chính sách pháp luật thuế. Do đó, nhằm nâng cao tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tuân thủ thuế thấp và tuân

thu thuế trung bình, chiến lược quản lý thuế đến năm 2030 cần chú trọng đến chất lượng dịch vụ thuế, xây dựng niềm tin là yếu tố quan trọng gắn với mô hình khung sườn dốc trơn trượt gắn với tuân thủ thuế tự nguyện để giảm chi phí quản lý thuế đối với cơ quan thuế và doanh nghiệp nhỏ và vừa.

4.3. Hạn chế và định hướng nghiên cứu tiếp theo

4.3.1. Hạn chế nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu của luận án đã trả lời các câu hỏi nghiên cứu đặt ra, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế như sau: Thứ nhất, nghiên cứu mới chỉ quan sát tuân thủ thuế của DNNVV ở tỉnh TT Huế với mẫu khảo sát 362 DNNVV; Thứ hai, tuân thủ thuế có nhiều yếu tố ảnh hưởng vĩ mô và vi mô, trong lúc nghiên cứu mới chỉ đề cập đến yếu tố về chất lượng dịch vụ thuế, kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng; Thứ ba, chất lượng dịch vụ thuế gắn với ứng dụng điện tử trên môi trường mạng chưa được xem xét nhằm đáp ứng nhu cầu truy xuất dữ liệu và tương tác nhanh chóng của DNNVV với CQT.

4.3.2. Định hướng nghiên cứu tiếp theo

Để nâng cao tuân thủ thuế cần mở rộng nghiên cứu mối quan hệ này ở nhiều vùng miền khác nhau. Bên cạnh đó, một số nghiên cứu tiếp theo cần được mở rộng với nhiều yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế khác để đưa ra giải pháp hiệu quả như kỳ vọng.

Để khắc phục hạn chế trên, hướng nghiên cứu tiếp theo được đề xuất như sau:

Thứ nhất, mô hình lý thuyết chỉ được kiểm định với DNNVV tại tỉnh TT Huế. Có thể có một số khác biệt so với DNNVV tại các vùng miền khác ở Việt Nam. Vì vậy, tiếp tục kiểm định mô hình lý thuyết với DNNVV tại các địa phương khác sẽ làm gia tăng tính tổng quát hóa của mô hình cũng là một hướng nghiên cứu tiếp theo.

Thứ hai, nghiên cứu này chỉ xem xét chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế thông qua các yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế là kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng. Thực tế có nhiều yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế cần được xem xét như đạo đức thuế, nhận thức thuế, thuế suất. Nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng ra theo hướng xem xét các yếu tố ảnh hưởng khác đến tuân thủ thuế hay tuân thủ thuế tự

nguyên và tuân thủ thuế bắt buộc đối với mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế.

Thứ ba, luận án cũng chưa tiếp cận về chất lượng dịch vụ thuế điện tử gắn với xu hướng công nghệ số 4.0 hiện nay. Việc tiếp tục nghiên cứu theo xu hướng này sẽ làm rõ hơn nữa nội hàm chất lượng dịch vụ thuế nhằm đáp ứng yêu cầu của NNT nhằm gia tăng tuân thủ thuế. Do đó, các nghiên cứu tiếp theo cần tiếp tục phát triển, làm rõ các nội dung này.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 4

Chương 4 thực hiện thảo luận kết quả nghiên cứu về (1) thang đo chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế với các yếu tố ảnh hưởng tuân thủ thuế, (2) 6 giả thuyết nghiên cứu và (3) sự khác biệt trong đánh giá theo đặc điểm DNNVV về các thành phần và mối quan hệ trong mô hình nghiên cứu. Trên cơ sở đó, ba hàm ý quản trị gồm 9 giải pháp được đưa ra nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thuế hướng đến gia tăng tuân thủ thuế đối với DNNVV bao gồm: Nâng cao sự đáp ứng và sự chuyên nghiệp của chất lượng dịch vụ thuế; Nâng cao kiến thức, niềm tin thuế và sự hài lòng của DNNVV nhằm gia tăng tuân thủ thuế và Khuyến nghị về giải pháp quản trị DNNVV nhằm tranh thủ tối đa kênh dịch vụ thuế của CQT nhằm gia tăng kiến thức thuế, niềm tin thuế và sự hài lòng để từ đó thực hiện tuân thủ thuế giảm thiểu rủi ro pháp lý về thuế.

Bên cạnh đó, Chương 4 đã chỉ ra một số hạn chế cũng như gợi ý hướng nghiên cứu tiếp theo về chất lượng dịch vụ thuế nhằm gia tăng tuân thủ thuế của DNNVV.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Nghiên cứu vấn đề dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế là một trong những nghiên cứu cần thiết trong tiến trình xây dựng chương trình tuân thủ tổng thể của cơ quan thuế. Mức độ đóng góp của doanh nghiệp nhỏ và vừa trong sự phát triển kinh tế xã hội của địa phương là rất quan trọng về số thu ngân sách nhà nước, về thị trường việc làm, phát triển cơ cấu ngành nghề trong xã hội. Sự đồng hành của cơ quan thuế trong việc tạo thuận lợi cho người nộp thuế, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa, lấy doanh nghiệp nhỏ và vừa là trung tâm trong việc cung cấp dịch vụ thuế hướng đến sự tuân thủ thuế của loại hình doanh nghiệp này. Đây cũng là giải pháp đối với cơ quan thuế trong tiến trình cải cách cơ cấu tổ chức với việc giảm số lượng chi cục thuế thành lập chi cục thuế khu vực và tinh giản biên chế của cơ quan thuế. Bên cạnh đó, số lượng doanh nghiệp nhỏ và vừa ngày càng tăng với sự bùng nổ của doanh nghiệp khởi nghiệp, doanh nghiệp thành lập mới cũng là áp lực đối với ngành thuế. Do đó, dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa là mối quan tâm của nhiều đối tượng bao gồm những nhà hoạch định chính sách thuế, những nhà nghiên cứu cũng như các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Dựa trên quá trình nghiên cứu, tổng hợp và phân tích nhiều đề tài nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế, luận án đã thiết lập được tổng hợp tóm tắt các nội dung chính của một số đề tài nghiên cứu tiêu biểu. Thông qua việc tổng lược các nghiên cứu có liên quan kết hợp với phân tích, so sánh mô hình và kết quả nghiên cứu đó, luận án đã hình thành được hệ thống lý luận về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế và xây dựng mô hình lý thuyết, đề xuất hệ thống tiêu chí đánh giá về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa. Từ đó, luận án đã đề xuất những nội dung chính cũng như phương pháp nghiên cứu cụ thể.

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

Thứ nhất: Thông qua phần tổng quan về các mô hình nghiên cứu trong và ngoài nước về dịch vụ thuế, chất lượng dịch vụ thuế và sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa, tác giả đã nhận 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. Bên cạnh đó, nghiên cứu trước đây tập trung chủ yếu vào một số mối quan hệ riêng biệt như chất lượng dịch vụ thuế và sự hài lòng hay tuân thủ thuế và kiến thức thuế, chưa có nghiên cứu đồng thời giữa chất lượng dịch vụ thuế và tuân thủ thuế. Do đó, kết quả nghiên cứu của luận án có 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 phân tích dữ liệu thứ cấp giai đoạn 2017 – 2019* cho thấy (1) việc gia tăng dịch vụ thuế đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp nhỏ và vừa đã góp phần nâng cao tính tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa thông qua việc chấp hành tốt việc đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo thuế, (2) công tác quản lý thuế hiện nay của cơ quan thuế nặng về số thu thuế và thanh tra kiểm tra hơn là cung cấp dịch vụ thuế. Điều này cho thấy, cơ quan thuế đang có xu hướng tuân thủ thuế bắt buộc với mệnh lệnh, kiểm soát, xử phạt hơn là xu hướng tuân thủ thuế tự nguyện gắn với môi trường dịch vụ hay hợp tác giữa cơ quan thuế và doanh nghiệp nhỏ và vừa. *Kết quả phân tích dữ liệu sơ cấp cho thấy* (1) cơ quan thuế cần thay đổi hình thức và nội dung dịch vụ thuế đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp nhỏ và vừa nhằm giúp gia tăng tuân thủ thuế, giảm các sai phạm hành chính về thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa, (2) xu hướng tuân thủ thuế ngày càng được các doanh nghiệp nhỏ và vừa chú ý và quan tâm đến việc thực hiện các quy định liên quan về thuế. *Kết quả nghiên cứu về*

mô hình đề xuất cho thấy chất lượng dịch vụ thuế có 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 có ý nghĩa đối với tuân thủ thuế. Có thể thấy chất lượng dịch vụ thuế có ảnh hưởng quan trọng gián tiếp đến tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa thông qua các biến trung gian là sự hài lòng, niềm tin và kiến thức 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, 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. Dịch vụ thuế là dịch vụ hành chính công gắn với mệnh lệnh và quy định của nhà nước, do đó việc hướng dẫn cung cấp thông tin rất quan trọng đảm bảo DNNVV hiểu biết để tuân thủ pháp luật thuế gắn với môi trường dịch vụ và niềm tin, hợp tác. Trong luận án, nhân tố niềm tin thuế gắn với lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt đã chỉ ra rằng môi trường dịch vụ và hợp tác có tính chất vô cùng quan trọng để xây dựng niềm tin và hướng đến tuân thủ tự nguyện của DNNVV, kết quả nghiên cứu đã khẳng định lại lý thuyết khung sườn dốc trơn trượt trong nghiên cứu tuân thủ thuế của DNNVV. Điều đó chứng tỏ rằng nếu CQT chú trọng đến cả môi trường dịch vụ thuế với nhiều dịch vụ

đáp ứng yêu cầu và phù hợp với DNNVV thì tuân thủ thuế có chiều hướng tích cực hơn gắn với những giải pháp QLT hiệu quả.

2. Kiến nghị

Để 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. Bên cạnh đó, quy trình này cần làm rõ trách nhiệm phối hợp giữa các bộ phận chức năng trong quản lý thuế của cơ quan thuế và sự phối hợp với các đơn vị ngoài cơ quan thuế gắn với thủ tục hành chính thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa để dịch vụ thuế được luân chuyển nhanh chóng kịp thời đảm bảo đúng cam kết. Quản lý thuế rủi ro của cơ quan thuế cần xây dựng cơ chế phục vụ cho dịch vụ thuế để đưa ra những cảnh báo sớm để doanh nghiệp nhỏ và vừa nhận diện các sai sót về thuế kịp thời từ đó giảm thiểu rủi ro thanh tra, kiểm tra, xử phạt vi phạm hành chính thuế giảm chi phí cho cả cơ quan thuế và doanh nghiệp nhỏ và vừa.

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 thuận lợi hơn cho cả cơ quan thuế và doanh nghiệp nhỏ và vừa. Bên cạnh đó, cơ quan thuế cần chú trọng đến bảo mật thông tin người dùng, gia tăng tốc độ đường truyền để đảm bảo thông tin được lưu chuyển nhanh chóng không bị tắc nghẽn dễ dàng hơn cho doanh nghiệp nhỏ và vừa thực hiện.

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. Từ thái độ giao tiếp ứng xử, đến trình độ chuyên môn, khả năng phối hợp xử lý các vướng mắc

của doanh nghiệp nhỏ và vừa cần được quan tâm để dịch vụ thuế gắn với sự hài lòng, xây dựng niềm tin, nâng cao sự hiểu biết chính sách pháp luật thuế, từ đó gia tăng khả năng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa.

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. Các cuộc thi tìm hiểu pháp luật về thuế cần được phối hợp với các trường đại học trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế để nâng cao kiến thức thuế cho các thế hệ khởi nghiệp tương lai đồng thời góp phần tuyên truyền chính sách pháp luật thuế hiệu quả hơn. Xây dựng các chương trình chuyên đề phối hợp với các trường đại học để tuyên truyền chính sách pháp luật thuế, thông qua các kênh thông tin này để thực hiện tốt công tác truyền thông và xây dựng hình ảnh cơ quan thuế thân thiện gần gũi với người nộp thuế, xóa dần khoảng cách với người nộp thuế, ví dụ chương trình tham quan cơ quan thuế dành cho sinh viên.

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. Qua công tác thanh tra kiểm tra về thuế các trường hợp thường xuyên sai sót về loại thuế như thuế giá trị gia tăng, thuế thu nhập doanh nghiệp hay về kê khai thuế sai hay chậm nộp tiền thuế cần được nhắc nhở, cảnh báo, hướng dẫn kịp thời.

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. Điều đó đòi hỏi sự phối kết hợp chặt chẽ giữa nội bộ cơ quan thuế và sự phối hợp với các cơ quan liên quan ngoài cơ quan thuế như kho bạc, ngân hàng để giải quyết các vướng mắc của doanh nghiệp nhỏ và vừa nhanh chóng và kịp thời.

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. Thực tế cơ quan thuế đã áp dụng quản lý rủi ro trong công tác quản lý thuế để phục vụ công tác thanh tra kiểm tra trong việc xây dựng kế hoạch hàng năm dành cho gần 20% doanh nghiệp có rủi ro cao về thuế. Đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa rủi ro vừa, thấp và ít rủi ro cần được phân loại để có những dịch vụ thuế phù hợp nhằm mang lại lợi ích cho các người nộp thuế và cơ quan thuế. 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. Kiến thức về chính sách pháp luật thuế được cung cấp bởi cơ quan thuế là kênh dịch vụ thuế quan trọng chính thống đáng tin cậy của cơ quan thuế, do đó doanh nghiệp nhỏ và vừa cần 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. Đội ngũ kế toán thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa thường xuyên cập nhật kiến thức về thuế để giảm thiểu những sai sót không đáng có gây rủi ro lớn trong việc truy thu xử phạt vi phạm hành chính thuế. Bên cạnh các thông tin hướng dẫn về thuế của cơ quan thuế cung cấp thì doanh nghiệp nhỏ và vừa cần 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. Đối với giám đốc và

quản lý doanh nghiệp nhỏ và vừa cần có cơ chế quản trị doanh nghiệp về thuế để có những giải pháp kiểm soát tài chính thuế giảm rủi ro về truy thu xử phạt về 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. Dịch vụ thuế của cơ quan thuế ngày càng có xu hướng ứng dụng điện tử, bên cạnh tuân thủ các quy định về sử dụng dịch vụ thuế điện tử của cơ quan thuế, doanh nghiệp nhỏ và vừa cần có những phản hồi dịch vụ thuế chưa hài lòng để cơ quan thuế cải tiến hơn dịch vụ của mình phục vụ tốt hơn nhu cầu của doanh nghiệp nhỏ và vừa. 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. Trong đó doanh nghiệp có quy mô nhỏ hay quy mô vừa cần xem xét cân nhắc thuê đội ngũ kế toán, thuế tùy thuộc vào quy mô của đơn vị mình để đảm bảo việc tuân thủ thuế về đăng ký, kê khai, nộp thuế và báo thuế đúng hạn, kịp thời và chính xác. Bên cạnh đó, chính sách về thuế thường xuyên thay đổi, nên yêu cầu cập nhật kiến thức thuế của đội ngũ kế toán thuế cần được lãnh đạo doanh nghiệp nhỏ và vừa quan tâm để thực hiện tốt quy định. Đội ngũ kế toán thuế cũng cần kịp thời tham mưu cho lãnh đạo doanh nghiệp nhỏ và vừa trong việc tổ chức triển khai các công tác liên quan đến thuế như hóa đơn chứng từ, kê khai, nộp thuế hay khấu trừ thuế đúng quy định của chính sách pháp luật 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 (2021). *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. 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.

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

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 (bài đang under review vòng 2 và chờ kết quả).

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tham khảo Tiếng Việt

1. Lê Thị Kim Anh (2020), *Sự HÀi Lòng Của Doanh Nghiệp Về Chất Lượng Dịch Vụ Nộp Thuế Điện Tử - Nghiên Cứu Tại Chi Cục Thuế Thị Xã Đông Hòa, Tỉnh Phú Yên*. Tạp chí công thương 16(Tháng 7 năm 2020),tr. 1-10.
2. Ngọc Ánh (2019). *Chỉ Số Nộp Thuế Của Việt Nam Tăng Ấn Tượng Lên 22 Bậc Xếp Hạng*. Tạp chí Tài Chính, <http://tapchitaichinh.vn/su-kien-noi-bat/chi-so-nop-thue-cua-viet-nam-tang-an-tuong-len-22-bac-xep-hang-314444.html> (truy cập 20/02/2020).
3. Bộ Kế Hoạch Đầu Tư (2020). *Sách Trắng Doanh Nghiệp Việt Nam Năm 2020*. Hà Nội: Nhà Xuất Bản Thống Kê.
4. Lê Chí Công & Nguyễn Thị Hải Anh (2017), *Nghiên Cứu Ảnh Hưởng Của Chính Sách Thuế Đối Với Hành Vi Tuân Thủ Thuế Của Các Doanh Nghiệp Tại Tp. Nha Trang*. Tạp chí Công nghệ Ngân hàng(139),tr. 77.
5. Cục thống kê tỉnh TT Huế (2020). *Niên Giám Thống Kê Tỉnh Thừa Thiên Huế Năm 2019*. Hà Nội: Nhà xuất bản thống kê.
6. Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế (2017a), *Báo Cáo Tổng Kết Tình Hình Thực Hiện Nhiệm Vụ Công Tác Thuế Năm 2017; Nhiệm Vụ Và Giải Pháp Công Tác Thuế Năm 2018*. Thừa Thiên Huế. Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế.
7. Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế (2017b), *Báo Cáo Công Tác Tuyên Truyền Hỗ Trợ Người Nộp Thuế Năm 2017*. TT Huế. Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế.
8. Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế (2018a), *Báo Cáo Tổng Kết Tình Hình Thực Hiện Nhiệm Vụ Công Tác Thuế Năm 2018; Nhiệm Vụ Và Giải Pháp Công Tác Thuế Năm 2019*. TT Huế. Cục thuế tỉnh TT Huế.
9. Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế (2018b), *Báo Cáo Công Tác Tuyên Truyền Hỗ Trợ Người Nộp Thuế Năm 2018*. TT Huế. Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế.
10. Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế (2019a), *Báo Cáo Tổng Kết Tình Hình Thực Hiện Nhiệm Vụ Công Tác Thuế Năm 2019; Nhiệm Vụ Và Giải Pháp Công Tác Thuế Năm 2020*. Thừa Thiên Huế. Cục thuế tỉnh TT Huế.
11. Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế (2019b), *Báo Cáo Công Tác Tuyên Truyền Hỗ Trợ Người Nộp Thuế Năm 2019*. TT Huế. Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế.
12. Lý Phương Duyên (2011). *Nâng Cao Tính Tuân Thủ Thuế Của Nnt Và Tính Hiệu Lực Trong Quản Lý Thuế*. Kỷ yếu Hội thảo khoa học, Học viện Tài chính, Hà Nội
13. Nguyễn, Thị Nguyệt Dung & Công Khải Trương (2018), *Yếu Tố Ảnh Hưởng Đến Sự HÀi Lòng Của Doanh Nghiệp Khi Sử Dụng Các Dịch Vụ Hành Chính Thuế Trên Địa Bàn Huyện Sapa, Tỉnh Lào Cai*. Tạp chí khoa học công nghệ(Số đặc biệt 2018),tr. 107-14.
14. Phùng Thế Đông (2019), *Hỗ Trợ Doanh Nghiệp Nhỏ Và Vừa Việt Nam Phát Triển Trong Giai Đoạn Hiện Nay*. Tạp chí Tài chính 1(Tháng 10/2019),tr. 1-8.
15. General Department of Taxation - Tổng Cục thuế (2017a), *Báo Cáo Tổng Kết Công Tác Thuế Năm 2016, Phương Hướng Nhiệm Vụ Chính Trị Năm 2017*. Hà Nội. Tổng Cục thuế.
16. General Department of Taxation - Tổng Cục thuế (2018a), *Báo Cáo Tổng Kết Công Tác Thuế Năm 2017, Phương Hướng Nhiệm Vụ Chính Trị Năm 2018*. Hà Nội. Tổng Cục thuế.
17. General Department of Taxation - Tổng Cục thuế (2019a), *Báo Cáo Tổng Kết Công Tác Thuế Năm 2018, Phương Hướng Nhiệm Vụ Chính Trị Năm 2019*. Hà Nội. Tổng Cục Thuế.
18. Hà Nam Khánh Giao & Lê Minh Hiếu (2017), *Nghiên Cứu Mức Độ HÀi Lòng Về Chất Lượng Giao Dịch Thuế Điện Tử Tại Cục Thuế Thành Phố Hồ Chí Minh*. Tạp chí công thương Tháng 10/2017(11),tr. 1-8.
19. Đàm Thị Hương, Đỗ Thị Hòa Nhã & Phạm Bảo Dương (2015), *Sự HÀi Lòng Của Người Nộp Thuế Đối Với Chất Lượng Phục Vụ Của Chi Cục Thuế Huyện Na Hang, Tỉnh Tuyên Quang*. Tạp chí Khoa học và Phát triển 13(1),tr. 133-42.
20. Lèng Minh Hoàng (2017). *Nâng Cao Tính Tuân Thủ Thuế Của Người Nộp Thuế Ở Việt Nam*. Luận án, Tiến sĩ, Học Viện Tài Chính.

21. Nguyễn Minh Hà & Nguyễn Hoàng Quân (2012), *Các Yếu Tố Ảnh Hưởng Đến Hành Vi Tuân Thủ Thuế Của Doanh Nghiệp Tư Nhân-Xét Khía Cạnh Nộp Thuế Đúng Hạn*. Tạp chí Công nghệ Ngân hàng Tháng 11/2012(80),tr. 23-34.
22. Nguyễn Thị Thanh Hương (2017), *Thực Trạng Và Giải Pháp Cải Cách Thủ Tục Hành Chính Thuế*. Tạp chí Tài chính 1(652),tr. 89-90.
23. Phạm Xuân Hòa (2014). *Hoàn Thiện Chính Sách Thuế Nhằm Hỗ Trợ Phát Triển Doanh Nghiệp Vừa Và Nhỏ Ở Việt Nam*. Tiên sĩ, Đại học Kinh tế Quốc dân.
24. Âu Thị Nguyệt Liên & Hồ Thị Thúy Nga (2017), *Xây Dựng Mô Hình Mối Quan Hệ Giữa Cơ Quan Thuế Và Đại Lý Thuế - Developing Models of Relationship between Tax Authorities and Tax Agents*. . Hội thảo khoa học quốc tế - Phát triển kinh tế Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế - The International Conference – Vietnam’s Economic development in the process of international integration. 2(2017),tr. 728-39.
25. 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.
26. 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.
27. 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(2020),tr. 808-21.
28. Âu Thị Nguyệt Liên, Hoàng Trọng Hùng, Hồ Thị Hương Lan & Trần Đức Trí (2020), *Chất Lượng Dịch Vụ Thuế Cho Doanh Nghiệp: Trường Hợp Nghiên Cứu Tại Thừa Thiên Huế*. Tạp chí Đại Học Huế : Kinh tế và Phát triển 129(5C),tr. 139-51.
29. Lê Thị Liễu, Nguyễn Hải Biên & Ngô Thị Hằng (2019), *Mối Quan Hệ Giữa Giá Trị Tuyên Ngôn Ngành Thuế, Sự Thỏa Mãn Và Tuân Thủ Thuế Của Doanh Nghiệp*. Tạp chí Tài chính kỳ 1 tháng 8/2019(1). tr.1-6.
30. Nguyễn Thị Loan, Lê Thị Tuyết Hoa & Nguyễn Việt Hồng Anh (2019), *Thực Trạng Không Tuân Thủ Thuế Thu Nhập Doanh Nghiệp - Nghiên Cứu Tại Thành Phố Hồ Chí Minh*. Tạp chí Khoa học & Đào tạo Ngân hàng 210(Tháng 11. 2019),tr. 69-80.
31. Dương Thị Bình Minh & Vũ Thị Bích Quỳnh (2018), *Mô Hình Quản Lý Hành Vi Tuân Thủ Thuế Thu Nhập Cá Nhân Của Người Nộp Thuế-Nghiên Cứu Tại Tp. Hcm*. Tạp chí nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh Châu Á 29(2),tr. 63-83.
32. Ministry of Finance - Bộ Tài Chính (2015), *Quy Định Về Áp Dụng Quản Lý Rủi Ro Trong Quản Lý Thuế*. Hà Nội. Bộ Tài Chính.
33. Nhật Minh (2019). *Cục Thuế Thừa Thiên - Huế: Tạo Dựng Niềm Tin Để Doanh Nghiệp Tự Giác Tuân Thủ Nghĩa Vụ*. Tạp Chí Tài Chính, <http://tapchitaichinh.vn/su-kien-noi-bat/cuc-thue-thua-thien-hue-tao-dung-niem-tin-de-doanh-nghiep-tu-giac-tuan-thu-nghia-vu-308054.html> (truy cập 25/12/2019).
34. Trương Thị Ngân (2020), *Nhân Tố Tác Động Đến Tính Tuân Thủ Thuế Thu Nhập Cá Nhân Tại Thành Phố Hồ Chí Minh*. Tạp chí Kế toán và Kiểm toán 203(Tháng 8/2020),tr. 71-73.
35. Quốc Hội (2017), *Luật Hỗ Trợ Doanh Nghiệp Nhỏ Và Vừa Số 04/2017/Qh14 Ngày 12/06/2017*. Hà Nội. Quốc Hội.
36. Vũ Thị Bích Quỳnh (2019). *Quản Lý Thuế Thu Nhập Cá Nhân Đối Với Người Việt Nam Tại Thành Phố Hồ Chí Minh Trong Bối Cảnh Hội Nhập Kinh Tế Quốc Tế*. PhD, Tiên sĩ, Học viện khoa học xã hội.
37. Đặng Thanh Sơn, Lê Kim Long & Đỗ Văn Cường (2013), *Đánh Giá Mức Độ Hài Lòng Của Người Nộp Thuế Đối Với Chất Lượng Dịch Vụ Tuyên Truyền Hỗ Trợ*. Tạp chí Khoa học - Trường Đại học Cần Thơ 25(2013),tr. 17-23.

38. Bùi Ngọc Toàn (2017), *Các Yếu Tố Ảnh Hưởng Đến Hành Vi Tuân Thủ Thuế Thu Nhập Của Doanh Nghiệp - Nghiên Cứu Thực Nghiệm Trên Địa Bàn Thành Phố Hồ Chí Minh*. Tạp chí Khoa học - Đại học Huế 126(5A), tr. 77-88.
39. Nguyễn Quang Tiến (2020). *Cải Cách, Hiện Đại Hóa Quản Lý Thuế: Đồng Hành Cùng Ngành Tài Chính*. Tạp chí Tài chính, https://tapchitaichinh.vn/Chuyen-dong-tai-chinh/cai-cach-hien-dai-hoa-quan-ly-thue-dong-hanh-cung-nganh-tai-chinh-326932.html?fbclid=IwAR1bJMp8OALmXYGR7xDZ7v0aGvvUyVTN7r4eIA_cYTIHNF81e2j4GgNh58 (truy cập 15/8/2021).
40. Nguyễn Thị Lệ Thủy (2009). *Hoàn Thiện Quản Lý Thu Thuế Của Nhà Nước Nhằm Tăng Cường Sự Tuân Thủ Thuế Của Doanh Nghiệp (Nghiên Cứu Tình Huống Của Hà Nội)*. Tiến sĩ, Trường Đại Học Kinh Tế Quốc Dân.
41. Tổng Cục Thống Kê (2017). *Doanh Nghiệp Việt Nam 15 Năm Đầu Thế Kỷ (2000 - 2014)*. Hà Nội: Nhà Xuất bản Tổng Cục Thống Kê.
42. Tổng Cục Thống Kê (2018), *Tổng Điều Tra Kinh Tế Năm 2017*. Hà Nội. Viện Khoa học Thống kê.
43. Tổng Cục thuế (2016b), *Báo Cáo Công Tác Tuyên Truyền Hỗ Trợ Người Nộp Thuế Năm 2015*. Hà Nội. Tổng Cục thuế.
44. Tổng Cục thuế (2017b), *Báo Cáo Công Tác Tuyên Truyền Hỗ Trợ Người Nộp Thuế Năm 2016*. Hà Nội. Tổng Cục thuế.
45. Tổng Cục thuế (2018b), *Báo Cáo Công Tác Tuyên Truyền Hỗ Trợ Người Nộp Thuế Năm 2017*. Hà Nội. Tổng Cục thuế.
46. Tổng Cục thuế (2019b), *Báo Cáo Đánh Giá Kết Quả Thực Hiện Kế Hoạch Cải Cách Quản Lý Thuế Trung Hạn Giai Đoạn 2016 - 2018*. Hà Nội. Tổng Cục thuế.
47. Tổng Cục thuế (2019c), *Report on Assessment of Effectiveness of Tax Administration Activities of Provincial Tax Authorities in the Mid-Term Period 2016 - 2018 (Báo Cáo Đánh Giá Hiệu Quả Hoạt Động Quản Lý Thuế Của Cơ Quan Thuế Cấp Tỉnh Trung Hạn Giai Đoạn 2016 - 2018)*.
48. Tổng Cục Thuế (2019d). *Xây Dựng Chương Trình Nâng Cao Mức Độ Tuân Thủ Của Người Nộp Thuế*. <http://tapchithue.com.vn/tin-tuc-su-kien/147-tin-host/14301-tong-cuc-thue-dang-xay-dung-chuong-trinh-nang-cao-muc-do-tuan-thu-cua-nguoi-nop-thue.html> (truy cập 27/02/2019).
49. Tổng Cục Thuế (2020), *Báo Cáo Công Tác Tuyên Truyền Hỗ Trợ Người Nộp Thuế Năm 2019*. Hà Nội. Tổng Cục Thuế.
50. UBND tỉnh TT - Huế (2018). *Chính Sách Hỗ Trợ Doanh Nghiệp Nhỏ Và Vừa: Đòn Bẩy Cho Phát Triển*. Cổng thông tin điện tử tỉnh Thừa Thiên Huế, www.thuathienhue.gov.vn (truy cập 12/5/2018).
51. UBND tỉnh TT - Huế (2018), *Quyết Định Ban Hành Quy Định Một Số Chính Sách Hỗ Trợ Doanh Nghiệp Nhỏ Và Vừa Tỉnh Thừa Thiên Huế Số 39/2018/QĐ-UBND Ngày 28/06/2018*. Thừa Thiên Huế. UBND tỉnh Thừa Thiên Huế.
52. VCCI (2015), *Báo Cáo Thường Niên Doanh Nghiệp Năm 2014*. Hà Nội. VCCI.
53. Đặng Thị Bạch Vân (2014), *Xoay Quanh Vấn Đề Người Nộp Thuế Và Tuân Thủ Thuế*. Tạp chí Phát triển & Hội nhập 16(26), tr. 59-63.
54. Đặng Thị Bạch Vân & Quan Hán Xương (2015), *Củng Cố Niềm Tin Người Nộp Thuế - Kinh Nghiệm Từ Singapore*. Tạp chí Thuế nhà nước 44(558), tr. 30-35.
55. World Bank, General Department of Taxation & VCCI (2015), *Báo Cáo Đánh Giá Sự HÀi Lòng Của Doanh Nghiệp Với Cơ Quan Thuế Năm 2014*. Hà Nội. General Department of Taxation World Bank, VCCI.
56. World Bank, General Department of Taxation & VCCI (2017), *Báo Cáo Đánh Giá Sự HÀi Lòng Của Doanh Nghiệp Với Cơ Quan Thuế Năm 2016*. Hà Nội. General Department of Taxation World Bank, VCCI and VCCI.
57. World Bank, General Department of Taxation & VCCI (2019), *Báo Cáo Đánh Giá Sự HÀi Lòng Của Doanh Nghiệp Với Cơ Quan Thuế Năm 2019* Hà Nội. VCCI General Department of Taxation World Bank.

Tài liệu tham khảo Tiếng Anh

58. Adegboye, Abidemi C, Ifeoluwa Alao-Owunna & Monday I Egharevba (2018), *Smes Business Characteristics, Tax Administration and Tax Compliance by Smes in Nigeria*. Oradea Journal of Business and Economics 3(Special),pp. 7-17.
59. Ajzen, Icek (1991), *The Theory of Planned Behavior*. Organizational behavior and human decision processes 50(2),pp. 179-211.
60. Al-Ttaffi, L. H. Ali & Abdul-Jabbar Hijattullah (2016), *Service Quality and Income Tax Non-Compliance among Small and Medium Enterprises in Yemen* Journal of Advanced Research in Business and Management Studies 4(1),pp. 12-21.
61. Alm, James, Todd Cherry, Michael Jones & Michael McKee (2010), *Taxpayer Information Assistance Services and Tax Compliance Behavior*. Journal of Economic Psychology 31(4),pp. 577-86.
62. Anderson, James C & David W Gerbing (1988), *Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach*. Psychological bulletin 103(3),pp. 411-23.
63. Andreoni, James, Brian Erard & Jonathan Feinstein (1998), *Tax Compliance*. Journal of economic literature 36(2),pp. 818-60.
64. Anita, Jaya, Ratnawati Tri & Sardjono Sigit (2017), *Analysis of Effect of Knowledge and Service Quality, Accessibility of Information, Awareness and Behavior of Taxpayers and Impact on Satisfaction and Compliance with Taxpayers of Land and Buildings in the City Batam Island Riau Province* International Journal of Business and Management Invention 6(8),pp. 73-83.
65. Atawodi, Ojochogwu Winnie & Stephen Aanu Ojeka (2012), *Factors That Affect Tax Compliance among Small and Medium Enterprises (Smes) in North Central Nigeria*. International Journal of Business and Management 7(12),pp. 87-96.
66. ATO (2019a). *Business*. <https://www.ato.gov.au/Business/> (accessed 23/02/2019).
67. ATO (2019b). *Small Business Benchmarks*. <https://www.ato.gov.au/Business/Small-business-benchmarks/> (accessed 27/02/2019).
68. ATO (2019c). *Small Business Newsroom*. <https://www.ato.gov.au/Newsroom/smallbusiness/> (accessed 27/02/2019).
69. ATO (2019d). *Insight: Building Trust and Confidence*. <https://www.ato.gov.au/About-ATO/Managing-the-tax-and-super-system/Insight--building-trust-and-confidence/> (accessed 27/02/2019).
70. ATO (2019e). *Ato Organisational Structure*. https://www.ato.gov.au/uploadedFiles/Content/CR/downloads/n75148_ATO_organisational_structure.pdf (accessed 27/02/2019).
71. AUSTRAC (2019). *Dissemination of Bulk Austrac Information to the Australian Taxation Office and Designated Agencies*. <http://www.austrac.gov.au/about-us/policies/dissemination-bulk-austrac-information-ato-and-designated-agencies#intro> (accessed 27/02/2019).
72. Awaluddin, Ishak & Sulvariany Tamburaka (2017), *The Effect of Service Quality and Taxpayer Satisfaction on Compliance Payment Tax Motor Vehicles at Office One Roof System in Kendari*. The International Journal of Engineering and Science (IJES) 6(11),pp. 25-34.
73. Ayuba, Augustine, Natrah Saad & Zaimah Zainol Ariffin (2018), *Testing the Assumptions of Slippery Slope Framework on Tax Compliance: Evidence from Nigerian Smes*. DLSU Business & Economics Review 27(2),pp. 166-78.
74. Azmi, Anna A Che, Yusniza Kamarulzaman & Nor Haida Abdul Hamid (2012), *Perceived Risk and the Adoption of Tax E-Filing*. World Applied Sciences Journal 20(4),pp. 532-39.
75. Azmi, Anna, Noor Sharoja Sapiei, Mohd Zulkhairi Mustapha & Mazni Abdullah (2016), *Smes' Tax Compliance Costs and It Adoption: The Case of a Value-Added Tax*. International Journal of Accounting Information Systems 23,pp. 1-13.

76. Barbour, Rosaline & Jenny Kitzinger (1999), *Introduction: The Challenge and Promise of Focus Groups*. Developing Focus Group Research: Politics, Theory and Practice, Sage Publications, London, pp. 1-20.
77. Bayu, Bernardus, Ryanto Prakoso Putro1 & Christine Tjen (2020), *Analysis of Tax Education and Tax Knowledge: Survey on University Students in Indonesia*. LPEM-FEB UI Working Paper ISSN, Jakarta 044(February 2020), pp. 1-9.
78. Bazart, Cécile & Aurélie Bonein (2014), *Reciprocal Relationships in Tax Compliance Decisions*. Journal of Economic Psychology 40(2014), pp. 83-102.
79. Becker, Gary S (1968), *Crime and Punishment: An Economic Approach*. Journal of Political Economy 76(2), pp. 169-217.
80. Bentler, P.M. & D.G. & Bonett (1980), *Significance Tests and Goodness of Fit in the Analysis of Covariance Structures*. Psychological bulletin 88(3), pp. 588–606.
81. Bornman, Marina (2015), *The Determinants and Measurement of Trust in Tax Authorities as a Factor Influencing Tax Compliance Behaviour*. Journal of Economic and Financial Sciences 8(3), pp. 773-90.
82. Brady, Michael K, J Joseph Cronin Jr & Richard R Brand (2002), *Performance-Only Measurement of Service Quality: A Replication and Extension*. Journal of business research 55(1), pp. 17-31.
83. Braithwaite, Valerie (1995), *Games of Engagement: Postures within the Regulatory Community*. Law and Policy 17(3), pp. 225-55.
84. Braithwaite, Valerie (2003). *Dancing with Tax Authorities: Motivational Postures and Non-Compliant Actions*. In: Braithwaite, V., Editor. *Taxing Democracy: Understanding Tax Avoidance and Evasion*. Ashgate Publishing Ltd, Aldershot, Uk, Taxing Democracy. England: Ashgate Publishing Ltd.
85. Brizi, Ambra, Mauro Giacomantonio, Birga M Schumpe & Lucia Mannetti (2015), *Intention to Pay Taxes or to Avoid Them: The Impact of Social Value Orientation*. Journal of Economic Psychology 50(2015), pp. 22-31.
86. Carlos Pinho, José, Maria de Lurdes Martins & Isabel Macedo (2011), *The Effect of Online Service Quality Factors on Internet Usage: The Web Delivery System of the Taxation Department*. International Journal of Quality & Reliability Management 28(7), pp. 706-22.
87. Carmines, E.G. & J.P. McIver (1981). *Analyzing Models with Unobserved Variables*. In *Bohrnstedt, G.W. & Borgatta, E.F. [Eds.] Vol. 80, Social Measurement : Current Issues*. Beverly Hills: Sage.
88. Çetin Gerger, Güneş (2019). *Tax Services and Tax Service Providers' Changing Role in the Iot and Ami Environment*. In *Guide to Ambient Intelligence in the Iot Environment: Principles, Technologies and Applications*, edited by Zaigham Mahmood. Cham: Springer International Publishing. pp. 203-16
89. Chen, Ching-Wen (2010), *Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filing Systems—an Empirical Study*. Information & Management 47(5-6), pp. 308-15.
90. Coakes, SJ & LG Steed (2001). *Spss without Anguish: Version 10.0 for Windows*. Queensland, Australia: John Wiley.
91. Cronin Jr, J Joseph & Steven A Taylor (1992), *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of marketing 56(3), pp. 55-68.
92. Cummings, Ronald G, Jorge Martinez-Vazquez, Michael McKee & Benno Torgler (2009), *Tax Morale Affects Tax Compliance: Evidence from Surveys and an Artefactual Field Experiment*. Journal of Economic Behavior & Organization 70(3), pp. 447-57.
93. D'Ascenzo, Michael (2015b), *Global Trends in Tax Administration*. Journal of Tax Administration 1(1), pp. 81-100.
94. da Silva, Fábio Pereira, Reinaldo Guerreiro & Eduardo Flores (2019), *Voluntary Versus Enforced Tax Compliance: The Slippery Slope Framework in the Brazilian Context*. International Review of Economics 66(2), pp. 147-80.

95. Dabholkar, Pratibha A, Dayle I Thorpe & Joseph O Rentz (1996), *A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation*. Journal of the Academy of marketing Science 24(1),pp. 3.
96. Damayanti, Theresia Woro, Imam Subekti & Zaki Baridwan (2015), *Trust and Uncertainty Orientation: An Efforts to Create Tax Compliance in Social Psychology Framework*. Procedia-Social and Behavioral Sciences 211(2015),pp. 938-44.
97. Delone, William H & Ephraim R McLean (2003), *The Delone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Journal of management information systems 19(4),pp. 9-30.
98. Eriksen, Knut & Lars Fallan (1996), *Tax Knowledge and Attitudes Towards Taxation; a Report on a Quasi-Experiment*. Journal of Economic Psychology 17(3),pp. 387-402.
99. Evans, Chris, Phil Lignier & Binh Tran-Nam (2013), *Tax Compliance Costs for the Small and Medium Enterprise Business Sector: Recent Evidence from Australia*. Exeter. Tax Administration Research Centre University of EXETER.
100. Floropoulos, Jordan, Charalambos Spathis, Dimitrios Halvatzis & Maria Tsipouridou (2010), *Measuring the Success of the Greek Taxation Information System*. International Journal of Information Management 30(1),pp. 47-56.
101. Fornell, Claes & David F Larcker (1981), *Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error*. Journal of marketing research 18(1),pp. 39-50.
102. Frey, Bruno S & Benno Torgler (2007), *Tax Morale and Conditional Cooperation*. Journal of Comparative Economics 35(1),pp. 136-59.
103. Gangl, Katharina, Eva Hofmann, Barbara Hartl & Mihály Berkics (2019), *The Impact of Powerful Authorities and Trustful Taxpayers: Evidence for the Extended Slippery Slope Framework from Austria, Finland, and Hungary*. Policy Studies 41(1),pp. 98-111.
104. Gangl, Katharina, Eva Hofmann & Erich Kirchler (2015), *Tax Authorities' Interaction with Taxpayers: A Conception of Compliance in Social Dilemmas by Power and Trust*. New ideas in psychology 37(2015),pp. 13-23.
105. Gangl, Katharina, Stephan Muehlbacher, Manon de Groot, Sjoerd Goslinga, Eva Hofmann, Christoph Kogler, Gerrit Antonides & Erich Kirchler (2013), *"How Can I Help You?" Perceived Service Orientation of Tax Authorities and Tax Compliance*. FinanzArchiv: Public Finance Analysis 69(4),pp. 487-510.
106. Garvin, David (1984), *What Does Product Quality Really Mean?* Sloan management review 26(1),pp. 25-40.
107. Gillitzer, Christian & Peer Ebbesen Skov (2018), *The Use of Third-Party Information Reporting for Tax Deductions: Evidence and Implications from Charitable Deductions in Denmark*. Oxford Economic Papers 70(3),pp. 892-916.
108. Gobena, Lemessa Bayissa & Marius Van Dijke (2017), *Fear and Caring: Procedural Justice, Trust, and Collective Identification as Antecedents of Voluntary Tax Compliance*. Journal of Economic Psychology 62(2017),pp. 1-16.
109. Grabosky, P. & J Braithwaite (1986). *Of Manners Gentle: Strategies of Australian Business Regulatory Agencies*. Oxford: Oxford University Press.
110. Grönroos, C. (1984), *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*. European Journal of Marketing 18(4),pp. 36-44.
111. Hair, Joseph F, Rolph E Anderson, Barry J Babin & William C Black (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. Vol. 7. NJ: Pearson Education.
112. Hair, Joseph F, William C Black, Barry J Babin, Rolph E Anderson & Ronald L Tatham (1998). *Multivariate Data Analysis*. Vol. 111: Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
113. Harris, T.D (1989). *The Effect of Type of Tax Knowledge on Individuals' Perceptions of Fairness and Compliance with the Federal Income Tax System: An Empirical Study*. PhD Thesis, University of South Carolina.
114. Hartner, Martina, Silvia Rechberger, Erich Kirchler & Alfred Schabmann (2008), *Procedural Fairness and Tax Compliance*. Economic analysis and policy 38(1),pp. 137-52.

115. Hauptman, Lidija, Mirjana Horvat & Romana Korez-Vide (2014), *Improving Tax Administration's Services as a Factor of Tax Compliance: The Case of Tax Audit*. Lex localis 12(3),pp. 481-501.
116. Helhel, Y & Yazeed Ahmed (2014), *Factors Affecting Tax Attitudes and Tax Compliance: A Survey Study in Yemen*. European Journal of Business and Management 6(22),pp. 48-58.
117. Helhel, Yesim & Mamisa Varshalomidze (2015), *Determinants of Tax Attitude and Tax Compliance among Small and Medium Enterprises (Smes) in Tourism Industry: A Survey Study in Georgia*. Archives of Business Research 3(5),pp. 13-23.
118. Hoang, Hung Trong, Sally Rao Hill, Vinh Nhat Lu & Susan Freeman (2018), *Drivers of Service Climate: An Emerging Market Perspective*. Journal of Services marketing 32(4),pp. 476-92.
119. Hung, Hoang Trong (2019), *Service-Oriented Human Resource Practices: A Comparative Study between Local and Foreign Firms in Vietnam*. Hue University Journal of Science: Economics and Development 128(5C),pp. 141-54.
120. Inasius, Fany (2015), *Tax Compliance of Small and Medium Enterprises: Evidence from Indonesia*. Accounting & Taxation 7(11),pp. 67-73.
121. Inasius, Fany (2018), *Factors Influencing Sme Tax Compliance: Evidence from Indonesia*. International Journal of Public Administration(Published online: 23 Apr 2018),pp. 367-79.
122. IRAS (2019a). *Companies*. <https://www.iras.gov.sg/IRASHome/Businesses/Companies/> (accessed 23/02/2019).
123. IRAS (2019b). *Our Belief About Taxpayers*. <https://www.iras.gov.sg/IRASHome/About-Us/Taxes-in-Singapore/Helping-and-Encouraging-Compliance/Our-Belief-about-Taxpayers/>
<https://www.iras.gov.sg/irashome/About-Us/Taxes-in-Singapore/Encouraging-Tax-Compliance/> 13/7/2021 (accessed 27/02/2019).
124. IRAS (2019c). *Integrated Compliance and Service Framework*. <https://www.iras.gov.sg/IRASHome/About-Us/Taxes-in-Singapore/Helping-and-Encouraging-Compliance/Integrated-Compliance-and-Service-Framework/> (accessed 27/02/2019).
125. IRBM (2019). *Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia* <http://www.hasil.gov.my/> (accessed 23/02/2019).
126. IRS (2006), *The Taxpayer Assistance Blueprint Phase 1: "Building on Solid Foundation"*. Washington, D.C. The Internal Revenue Service.
127. IRS (2008), *The Taxpayer Assistance Blueprint Phase 2: Was Generally Reliable, but Oversight of the Survey Design Needs Improvement* Washington, D.C. Department of Treasury Internal Revenue Service.
128. IRS (2018), *The Taxpayer Assistance Blueprint: "Tax Services Improvements "*. Washington, D.C. Department of Treasury Internal Revenue Service.
129. IRS (2019). *Irs Mission and Organizational Structure*. https://www.irs.gov/irm/part1/irm_01-001-001 (accessed 27/02/2019).
130. IRS (2020). *Internal Revenue Manuals: General Legal Services - Professionalism and Government Ethics Programs*. https://www.irs.gov/irm/part39/irm_39-001-001 (accessed 20/8/2020).
131. Islam, MD Aminul, Dayang Hasliza Muhd Yusuf, Wan Sallha Yusoff & Atikah Nor Binti Johari (2012), *Factors Affecting User Satisfaction in the Malaysian Income Tax E-Filing System*. African Journal of Business Management 6(21),pp. 6447-55.
132. Jacobs, Arturo, David Crawford, Terry Murdoch, Yassiemine Hodges, Colin Lethbridge, Guillermo Jimenez, Diana Osinski, Suzanne Hinsz, Douglas Pulse & Anton Kamenov (2013). *Chapter 6. Taxpayer Services. Detailed Guidelines for Improved Tax Administration in Latin America and the Caribbean*. In *Organizational Structure and Management*, Usaid. USAID: Deloitte Consulting LLP.
133. Jayawardane, Damayanthi (2015), *Psychological Factors Affect Tax Compliance-a Review Paper*. International Journal of Arts and Commerce 4(6),pp. 131-41.

134. Jofreh, Manouchehr & Aida Rostami (2014), *An Investigation the Effect of Improving Taxpayer Service Satisfaction Vat Department in Tehran*. International Journal of Basic Sciences & Applied Research 3(SP),pp. 198-203.
135. Kastlunger, Barbara, Edoardo Lozza, Erich Kirchler & Alfred Schabmann (2013), *Powerful Authorities and Trusting Citizens: The Slippery Slope Framework and Tax Compliance in Italy*. Journal of Economic Psychology 34(2013),pp. 36-45.
136. Kirchler, Erich (2007), *The Economic Psychology of Tax Behaviour*. Cambridge.
137. Kirchler, Erich, Erik Hoelzl & Ingrid Wahl (2008), *Enforced Versus Voluntary Tax Compliance: The "Slippery Slope" Framework*. Journal of Economic Psychology 29(2),pp. 210-25.
138. Kirchler, Erich, Stephan Muehlbacher, Barbara Kastlunger & Ingrid Wahl (2010). *Why Pay Taxes? A Review of Tax Compliance Decisions*. In *Developing Alternative Frameworks for Explaining Tax Compliance*. Oxon: Routledge. pp. 15-31
139. Kirchler, Erich & Ingrid Wahl (2010b), *Tax Compliance Inventory Tax-I: Designing an Inventory for Surveys of Tax Compliance*. Journal of Economic Psychology 31(3),pp. 331-46.
140. Kosonen, Tuomas & Olli Ropponen (2015), *The Role of Information in Tax Compliance: Evidence from a Natural Field Experiment*. Economics Letters 129(2015),pp. 18-21.
141. Krejcie, Robert V. & Daryle W. Morgan (1970), *Determining Sample Size for Research Activities*. Educational and Psychological Measurement 30(1970),pp. 607-10.
142. Lassar, Walfried M, Chris Manolis & Robert D Winsor (2000), *Service Quality Perspectives and Satisfaction in Private Banking*. Journal of Services marketing 14(3),pp. 244-71.
143. Lederman, L. (2003), *The Interplay between Norms and Enforcement in Tax Compliance*. Ohio State Law Journal 64(6),pp. 1453-514.
144. Lin, Chia-Li (2011). *An Integrated Analysis of Critical Factor Selection and Service Quality Evaluation for Shopping Platform Services*. ICTC 2011, Seoul: IEEE, September 28-30, 2011(September 28-30, 2011),pp. 691-96.
145. Lin, Chin-Tsai & Chiu Wen Lin (2013), *Exhibitor Perspectives of Exhibition Service Quality*. Journal of Convention & Event Tourism 14(4),pp. 293-308.
146. Loureiro, Sandra Maria Correia, Marta Almeida & Paulo Rita (2013), *The Effect of Atmospheric Cues and Involvement on Pleasure and Relaxation: The Spa Hotel Context*. International Journal of Hospitality Management 35(2013),pp. 35-43.
147. Lozza, Edoardo, Barbara Kastlunger, Semira Tagliabue & Erich Kirchler (2013), *The Relationship between Political Ideology and Attitudes toward Tax Compliance: The Case of Italian Taxpayers*. Journal of Social and Political Psychology 1(1),pp. 51-73.
148. Marandu, Edward E, Christian J Mbekomize & Alexander N Ifezue (2015), *Determinants of Tax Compliance: A Review of Factors and Conceptualizations*. International Journal of Economics and Finance 7(9),pp. 207-18.
149. McAlexander, James H, Dennis O Kaldenberg & Harold F Koenig (1994), *Service Quality Measurement*. Journal of health care marketing 14(3),pp. 34-40.
150. McAllister, Daniel J (1995), *Affect-and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations*. Academy of management journal 38(1),pp. 24-59.
151. McKee, Michael, Caleb A. Siladke & Christian A. Vossler (2018), *Behavioral Dynamics of Tax Compliance When Taxpayer Assistance Services Are Available*. International Tax and Public Finance 25(3),pp. 722-56.
152. Mehta, Subhash C, Ashok K Lalwani & Soon Li Han (2000), *Service Quality in Retailing: Relative Efficiency of Alternative Measurement Scales for Different Product-Service Environments*. International Journal of Retail & Distribution Management 28(2),pp. 62-72.
153. Mittone, Luigi & Viola Saredi (2016), *Commitment to Tax Compliance: Timing Effect on Willingness to Evade*. Journal of Economic Psychology 53(2016),pp. 99-117.
154. Mohamad, Thahir Haning, Hasniati & H.Tahili Mashuri (2019), *Investigating the Effect of Public Trust on Tax Compliance*. International Journal of Administrative Science & Organization 26(2),pp. 100-09.

155. Muehlbacher, Stephan & Erich Kirchler (2010), *Tax Compliance by Trust and Power of Authorities*. International Economic Journal 24(4),pp. 607-10.
156. Muhammad, SA & R Al Jaffri Saad (2016), *Determinants of Trust on Zakat Institutions and Its Dimensions on Intention to Pay Zakat: A Pilot Study*. Journal of Advanced Research in Business and Management Studies 3(1),pp. 40-46.
157. Mukhlis, Imam, Sugeng Hadi Utomo & Yuli Soesetio (2015), *The Role of Taxation Education on Taxation Knowledge and Its Effect on Tax Fairness as Well as Tax Compliance on Handicraft Smes Sectors in Indonesia*. International Journal of Financial Research 6(4),pp. 161-69.
158. Musimenta, Doreen, Stephen Korutaro Nkundabanyanga, Moses Muhwezi, Brenda Akankunda & Irene Nalukenge (2017), *Tax Compliance of Small and Medium Enterprises: A Developing Country Perspective*. Journal of Financial Regulation and Compliance 25(2),pp. 149-75.
159. Mustapha, Bojuwon (2015a), *Evaluation of E-Tax Quality Implementation Criteria: The Case of Self-Employed Taxpayers*. International Journal of Computer and Electronics Research 4(2),pp. 39-45.
160. Mustapha, Bojuwon & Siti Normala bt Sheikh Obid (2014), *Reengineering Tax Service Quality Using a Second Order Confirmatory Factor Analysis for Self-Employed Taxpayers*. International Journal of Trade, Economics and Finance 5(5),pp. 429-34.
161. Mustapha, Bojuwon & Siti Normala Bt Sheikh Obid (2015b), *Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System*. Procedia-Social and Behavioral Sciences 172(2015),pp. 2-9.
162. National Taxpayer Advocate (2017), *2016 Annual Report to Congress*. Washington, D.C. IRS.
163. Neuman, W. Lawrence (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Vol. (7th ed.). Essex: Pearson Education.
164. Nunnally, Jum C (1978). *Psychometric Theory: 2d Ed*. New York: McGraw-Hill Education.
165. Nzioki, P & O Peter (2014), *Analysis of Factors Affecting Tax Compliance in Real Estate Sector: A Case of Real Estate Owners in Nakuru Town, Kenya*. Research Journal of Finance and Accounting 5(11),pp. 1-11.
166. OECD (2000), *Small and Medium-Sized Enterprises: Local Strength, Global Reach*. Paris. OECD.
167. OECD (2004). *Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance*. Edited by Centre For Tax Policy And Administration. OECD: Centre For Tax Policy And Administration.
168. OECD (2007a). *Guidance Note: Improving Taxpayer Service Delivery: Channel Strategy Development* Edited by Forum on Tax Administration Taxpayer Services Sub-group Committee on Fiscal Affairs. Paris: OECD.
169. OECD (2007b). *Improving Access to Bank Information for Tax Purposes*. Paris: OECD.
170. OECD (2010a). *Survey of Trends and Developments in the Use of Electronic Services for Taxpayer Service Delivery*. Edited by Centre For Tax Policy And Administration. Paris: OECD.
171. OECD (2010b). *Forum on Tax Administration: Information Note: Tax Compliance and Tax Accounting Systems* Edited by Centre For Tax Policy And Administration. Paris: OECD.
172. OECD (2010c). *Understanding and Influencing Taxpayers' Compliance Behaviour*. Edited by Centre For Tax Policy And Administration. Paris: OECD.
173. OECD (2012). *Right from the Start: Influencing the Compliance Environment for Smes*. Paris: OECD.
174. OECD (2014). *Tax Compliance by Design: Achieving Improved Sme Tax Compliance by Adopting a System Perspective*. Paris: OECD Publishing.
175. OECD (2015b). *Taxation of Smes in Oecd and G20 Countries*. Vol. 23, Oecd Tax Policy Studies. Paris: OECD Publishing.
176. OECD (2016a). *Rethinking Tax Services: The Changing Role of Tax Service Providers in Sme Tax Compliance*. Paris: OECD Publishing.

177. OECD (2017). *Tax Administration 2017-Comparative Information on Oecd and Other Advanced and Emerging Economies*. Paris: OECD Publishing.
178. Okoye, PV, Cletus O Akenbor & Lawyer C Obara (2012), *Promoting Sustainable Tax Compliance in the Informal Sector in Nigeria*. AFRREV IJAH: An International Journal of Arts and Humanities 1(1),pp. 40-54.
179. Oladipupo, Adesina Olugoke & Uyioghosa Obazee (2016), *Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria*. iBusiness 8(2016),pp. 1-9.
180. Oliver, Richard L (1980), *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. Journal of marketing research 17(4),pp. 460-69.
181. Palil, Mohd Rizal (2010). *Tax Knowledge and Tax Compliance Determinants in Self Assessment System in Malaysia*. PhD Dissertation, University of Birmingham.
182. Palil, Mohd Rizal & Ahmad Fariq Mustapha (2011), *The Evolution and Concept of Tax Compliance in Asia and Europe*. Australian Journal of Basic and Applied Sciences 5(11),pp. 557-63.
183. Parasuraman, A, Leonard L Berry & Valarie A Zeithaml (1991b), *Understanding Customer Expectations of Service*. Sloan management review 32(3),pp. 39-48.
184. Parasuraman, A, Leonard L Berry & Valarie A Zeithaml (1993), *More on Improving Service Quality Measurement*. Journal of retailing 69(1),pp. 140-47.
185. Parasuraman, A, Valarie A Zeithaml & Leonard L Berry (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. the Journal of Marketing 49(4),pp. 41-50.
186. Parasuraman, A, Valarie A Zeithaml & Leonard L Berry (1988), *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc*. Journal of retailing 64(1),pp. 12-40.
187. Parasuraman, A, Valarie A Zeithaml & Arvind Malhotra (2005), *Es-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. Journal of service research 7(3),pp. 213-33.
188. Prabha, Ramseook-Munhurrun, Desai Lukea-Bhiwajee Soolakshna & Naidoo Perunjodi (2010), *Service Quality in the Public Service*. INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT AND MARKETING RESEARCH 3(1),pp. 37-50.
189. Prinz, Aloys, Stephan Muehlbacher & Erich Kirchler (2014), *The Slippery Slope Framework on Tax Compliance: An Attempt to Formalization*. Journal of Economic Psychology 40(2013),pp. 20-34.
190. Randlane, Kerly (2016), *Tax Compliance as a System: Mapping the Field*. International Journal of Public Administration 39(7),pp. 515-25.
191. Ritsatos, T. (2014), *Tax Evasion and Compliance; from the Neo Classical Paradigm to Behavioural Economics, a Review*. Journal of Accounting & Organizational Change 10(2),pp. 244-62.
192. Rodriguez-Justicia, David & Bernd Theilen (2018), *Education and Tax Morale*. Journal of Economic Psychology 64(2018),pp. 18-48.
193. Rusdi, Hidayat N, Ragil Handayani Siti & Widjanarko Otok Bambang (2014), *Measurement Model of Service Quality, Regional Tax Regulations, Taxpayer Satisfaction Level, Behavior and Compliance Using Confirmatory Factor Analysis*. World Applied Sciences Journal 29(1),pp. 56-61.
194. Saad, Natrah (2012), *Perceptions of Tax Fairness and Tax Compliance Behaviour: A Comparative Study (Persepsi Kesaksamaan Dan Gelagat Pemuhan Cukai: Satu Kajian Perbandingan)*. Jurnal Pengurusan (UKM Journal of Management) 36(2012),pp. 89-100.
195. Saad, Natrah (2014), *Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View*. Procedia-Social and Behavioral Sciences 109(2014),pp. 1069-75.
196. Savitri, Enni (2015), *The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax Id Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables*. Procedia-Social and Behavioral Sciences 211(2015),pp. 163-69.
197. Sondakh, Jullie Jeanette (2017), *Behavioral Intention to Use E-Tax Service System: An Application of Technology Acceptance Model*. European Research Studies 20(2),pp. 48-64.

198. Song, Young-dahl & Tinsley E Yarbrough (1978), *Tax Ethics and Taxpayer Attitudes: A Survey*. Public administration review 38(5),pp. 442-52.
199. Steenkamp, Jan-Benedict & Hans Trijp (1991), *The Use of Lisrel in Validating Marketing Construct*. International Journal of Research in Marketing 8(4),pp. 283-99.
200. Steiger, J.H. (1990), *Structural Model Evaluation and Modification: An Interval Estimation Approach*. Multivariate Behavioral Research 25(2),pp. 173–80.
201. Stiglingh, Madeleine (2014a), *Service Quality Framework for the South African Revenue Service from the Perspective of the Tax Practitioner*. Public Relations Review 40(2),pp. 240-50.
202. Stiglingh, Madeleine (2014b), *A Measuring Instrument to Evaluate E-Service Quality in a Revenue Authority Setting*. Public Relations Review 40(2),pp. 216-25.
203. Supadmi, Ni Luh (2009), *Improving Compliance through Taxpayer Service Quality*. Journal of Accounting and Business, University of Udayana 4(2),pp. 1-14.
204. Tan, Lin Mei, Valerie Braithwaite & Monika Reinhart (2014), *Why Do Small Business Taxpayers Stay with Their Practitioners? Trust, Competence and Aggressive Advice*. International Small Business Journal 34(3),pp. 329-44.
205. Torgler, Benno (2007a). *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
206. Tran-Nam, Binh, Chris Evans, Michael Walpole & Katherine Ritchie (2000), *Tax Compliance Costs: Research Methodology and Empirical Evidence from Australia*. National Tax Journal 53(2),pp. 229-52.
207. Tran, Bach Xuan, Hue Thi Mai, Long Hoang Nguyen, Cuong Tat Nguyen, Carl A Latkin, Melvyn WB Zhang & Roger CM Ho (2017), *Vietnamese Validation of the Short Version of Internet Addiction Test*. Addictive behaviors reports 6(2017),pp. 45-50.
208. Van Dijke, Marius & Peter Verboon (2010), *Trust in Authorities as a Boundary Condition to Procedural Fairness Effects on Tax Compliance*. Journal of Economic Psychology 31(1),pp. 80-91.
209. van Schalkwyk, R Dirkse & RJ Steenkamp (2014), *The Exploration of Service Quality and Its Measurement for Private Higher Education Institutions*. Southern African Business Review 18(2),pp. 83-107.
210. Vázquez-Caro, Jaime & Richard M Bird (2011), *Benchmarking Tax Administrations in Developing Countries: A Systemic Approach*. Georgia. Georgia State University.
211. Wahl, Ingrid, Barbara Kastlunger & Erich Kirchler (2010), *Trust in Authorities and Power to Enforce Tax Compliance: An Empirical Analysis of the “Slippery Slope Framework”*. Law & Policy 32(4),pp. 383-406.
212. Webley, P. (2004). *Tax Compliance by Businesses*. Edited by Sjogren New Perspectives on Economic Crime, H. and Skogh, G. (Eds). Cheltenham: Edward Elgar.
213. Wenzel, Michael (2002), *The Impact of Outcome Orientation and Justice Concerns on Tax Compliance: The Role of Taxpayers' Identity*. Journal of applied psychology 87(4),pp. 629-45.
214. Wijesekera, A.T & R.L.S Fernando (2016). *Scale for Measuring Perceived Service Quality of Public Service in Sri Lanka: With Special Reference to Divisional Secretariats in Gampaha District*. 13th International Conference on Business Management, Nugegoda: University of Sri Jayewardenepura, Sri Lanka, 1(2016),pp. 944-67.
215. World Bank Group (2019), *Doing Business 2020*. Washington, D.C. World Bank Group.
216. Young, James C (1994), *Factors Associated with Noncompliance: Evidence from the Michigan Tax Amnesty Program*. The Journal of the American Taxation Association 16(2),pp. 82-105.
217. Zeithaml, V. A., M. J. Bitner & D. G. Gremler (2012). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. . Edited by Second European edition. Boston,; MA: McGraw-Hill, Irwin.
218. Zhang, Xiaoni & Victor R Prybutok (2005), *A Consumer Perspective of E-Service Quality*. IEEE transactions on Engineering Management 52(4),pp. 461-77.

PHỤ LỤC

Phụ lục A. THẢO LUẬN NHÓM
Phụ lục A.1. Nội dung thảo luận nhóm

Kính gửi: Các DNNVV/Chuyên gia ngành thuế/Các nhà nghiên cứu/giảng viên chuyên ngành luật/kế toán/thuế/quản trị

Kính thưa quý anh chị,

Tôi tên là NCS Âu Thị Nguyệt Liên, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế hiện là Trưởng phòng Tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế, Cục Thuế tỉnh TT Huế đang thực hiện Nghiên cứu dịch vụ hỗ trợ thuế và tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh TT Huế. Mục đích của nghiên cứu này nhằm xây dựng dịch vụ hỗ trợ thuế gắn với nhu cầu của doanh nghiệp để vấn đề thuế trở nên dễ dàng hơn từ đó doanh nghiệp dễ dàng tuân thủ thuế.

Để đạt được mục đích của nghiên cứu, tôi mong muốn nhận được các ý kiến đóng góp của quý anh chị dưới hình thức trao đổi, nói chuyện trực tiếp/quia internet. Nội dung trao đổi sẽ xoay quanh những kinh nghiệm của quý vị trong quá trình thực thi/quản lý thuế/nghiên cứu để thiết lập môi trường dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế tạo thuận lợi cho doanh nghiệp trong việc tuân thủ thuế như thế nào. Cuộc trao đổi, nói chuyện sẽ kéo dài 01 buổi. Sự tham gia của quý anh chị vào nghiên cứu này là hoàn toàn tự nguyện. Tất cả các thông tin cá nhân sẽ được giữ bí mật. Chúng tôi chỉ phân tích và báo cáo một cách tổng quát nhất từ các dữ liệu thu thập được. Để đáp lại sự giúp đỡ của quý anh chị, tôi có thể cung cấp đến quý anh chị kết quả tổng quan của nghiên cứu khi nghiên cứu hoàn thành.

Cuối cùng, xin chân thành cảm ơn sự cân nhắc giúp đỡ từ quý anh chị. Xin vui lòng liên hệ tôi nếu quý anh chị cần thêm thông tin.

NCS Âu Thị Nguyệt Liên – Trường Đại học Kinh tế, Đại Học Huế
Trưởng phòng tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế, Cục Thuế tỉnh TT Huế
Mobi: 0905996446-Email: atnlien.tth@gdt.gov.vn; atnlien@hueuni.edu.vn;

Nội dung:

Trước hết, xin chân thành cảm ơn anh/chị đã tham gia vào công trình nghiên cứu này. Tất cả các thông tin cá nhân và doanh nghiệp của anh/chị sẽ được giữ bí mật. Chúng tôi chỉ phân tích và báo cáo một cách tổng quát nhất từ các dữ liệu mà chúng tôi thu thập được. Một số nội dung cần thảo luận nhóm lần lượt như sau:

Nhóm DNNVV:

1. Các dịch vụ hỗ trợ thuế nào mà doanh nghiệp anh/chị đã sử dụng trong thời gian qua?

2. Doanh nghiệp anh/chị đánh giá như thế nào về chất lượng dịch vụ hỗ trợ của cơ quan thuế trong thời gian qua (tốt hay chưa tốt)? Tại sao anh/chị cho rằng như thế?

3. Chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế có ý nghĩa như thế nào đối với doanh nghiệp anh/chị (ví dụ, có nâng cao được kiến thức thuế, nâng cao đạo đức thuế, nâng cao niềm tin của doanh nghiệp với cơ quan thuế và cán bộ thuế,...)?

4. Theo doanh nghiệp anh/chị, chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế và sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp có liên quan với nhau không? Tại sao?

5. Để doanh nghiệp tuân thủ thuế, theo doanh nghiệp anh/chị cần có những yếu tố/điều kiện tiên đề nào? Tại sao?

6. Doanh nghiệp anh/chị có đề xuất gì đối với cơ quan thuế trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế đối với doanh nghiệp?

7. Nếu có vấn đề gì cần làm sáng tỏ, tôi có thể liên lạc để xin ý kiến của anh chị được không?

Nhóm cán bộ thuế:

1. Các dịch vụ hỗ trợ thuế nào dành doanh nghiệp mà anh/chị đã cung cấp trong thời gian qua?

2. Anh/chị đánh giá như thế nào về chất lượng dịch vụ hỗ trợ của cơ quan thuế trong thời gian qua (tốt hay chưa tốt) đối với doanh nghiệp? Tại sao anh/chị cho rằng như thế?

3. Chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế có ý nghĩa như thế nào đối với doanh nghiệp anh/chị (ví dụ, có nâng cao được kiến thức thuế, nâng cao đạo đức thuế, nâng cao niềm tin của doanh nghiệp với cơ quan thuế và cán bộ thuế,...)?

4. Theo anh/chị, chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế và sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp có liên quan với nhau không? Tại sao?

5. Để doanh nghiệp tuân thủ thuế, theo anh/chị cần có những yếu tố/điều kiện tiên đề nào? Tại sao?

6. Anh/chị có đề xuất gì đối với cơ quan thuế trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế đối với doanh nghiệp?

7. Nếu có vấn đề gì cần làm sáng tỏ, tôi có thể liên lạc để xin ý kiến của anh chị được không?

Nhóm chuyên gia học thuật:

1. Các dịch vụ hỗ trợ thuế nào mà anh/chị đã biết trong thời gian qua?
2. Anh/chị đánh giá như thế nào về chất lượng dịch vụ hỗ trợ của cơ quan thuế trong thời gian qua (tốt hay chưa tốt)? Tại sao anh/chị cho rằng như thế?
3. Chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế có ý nghĩa như thế nào đối với doanh nghiệp (ví dụ, có nâng cao được kiến thức thuế, nâng cao đạo đức thuế, nâng cao niềm tin của doanh nghiệp với cơ quan thuế và cán bộ thuế,...)?
4. Theo anh/chị, chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế và sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp có liên quan với nhau không? Tại sao?
5. Để doanh nghiệp tuân thủ thuế, theo anh/chị cần có những yếu tố/điều kiện tiên đề nào? Tại sao?
6. Anh/chị có đề xuất gì đối với cơ quan thuế trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế đối với doanh nghiệp?
7. Nếu có vấn đề gì cần làm sáng tỏ, tôi có thể liên lạc để xin ý kiến của anh/chị được không?

Xin chân thành cảm ơn các ý kiến đóng góp quý báu của anh/chị trong công trình nghiên cứu này!

Phụ lục A.2. Danh sách thảo luận nhóm

Nhóm 1: Doanh nghiệp nhỏ và vừa (từ 1-8)

1. Công ty thương hiệu đồng phục Lion
2. Công ty TNHH Tôn Bảo Khánh
3. Công ty TNHH Hitech
4. Công ty TNHH Locals
5. Công ty TNHH Quốc Trung
6. Công ty TNHH Cộng hưởng Coplus
7. Công ty DMZ
8. Công ty TNHH XNK Đình Hương

Nhóm 2: Cán bộ thuế cấp trung ương (9-10) và địa phương (11-20)

9. Hoàng Thị Lan Anh – Vụ Cải cách, Tổng Cục thuế
10. Lê Thị Thủy – Vụ TTHT, Tổng Cục thuế
11. Ngô Cẩm – Cục thuế tỉnh TT Huế
12. Lê Văn Hà – Cục thuế tỉnh TT Huế
13. Võ Tường Lân – Cục thuế tỉnh TT Huế
14. Nguyễn Thị Vân – Cục thuế tỉnh TT Huế
15. Hoàng Lập – Cục thuế tỉnh TT Huế
16. Phan Tấn Hùng – Cục thuế tỉnh TT Huế
17. Dương Cư – CCT thành phố Huế
18. Nguyễn Chí Trung – CCT thành phố Huế
19. Lê Văn Dũng – CCT KV Hương Điền
20. Trần Đức Tân – CCT KV Hương Phú

Nhóm 3: các chuyên gia học thuật về thuế, kế toán, kiểm toán và luật

21. Nguyễn Thị Triền – Trường Đại học Luật, Đại học Huế
22. Hồ Thị Thúy Nga – Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế
23. Hồ Thị Hương Lan – Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế
24. Cao Đình Lành – Trường Đại học Luật, Đại học Huế
25. Trần Đức Trí – Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế

Phụ lục A.3. Kết quả thảo luận nhóm về thuộc tính của chất lượng dịch vụ thuế

Mã hóa	Thuộc tính
SĐU'1	Cán bộ thuế luôn sẵn sàng hỗ trợ người nộp thuế
SĐU'2	Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp nhanh chóng, kịp thời.
SĐU'3	Các sự cố liên quan đến hệ thống ứng dụng hỗ trợ của cơ quan thuế thường xuyên được khắc phục kịp thời
SĐU'4	Quá trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế không bị gián đoạn.
SĐB1	Các phòng chức năng của cơ quan thuế phối hợp chặt chẽ với nhau.
SĐB2	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.
SĐB3	Cán bộ thuế có đủ năng lực và hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu.
SĐB4	Cán bộ thuế có thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện và tôn trọng doanh nghiệp
SCT1	Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp không phân biệt loại hình và tình trạng doanh nghiệp.
SCT2	Khi gặp vướng mắc, cơ quan thuế luôn thông cảm, hỗ trợ và đồng hành cùng doanh nghiệp.
SCT3	Cơ quan thuế luôn lắng nghe ý kiến và thấu hiểu nhu cầu doanh nghiệp.
STC1	Cơ quan thuế cung cấp đúng dịch vụ như đã cam kết
STC2	Dịch vụ hỗ trợ thuế luôn được cập nhật và cung cấp chính xác.
STC3	Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế theo đúng lịch trình triển khai.
STC4	Thông tin về doanh nghiệp luôn được bảo mật.
CSV1	Các thiết bị và công nghệ của cơ quan thuế luôn được nâng cấp.
CSV2	Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua trang phục và giao tiếp của cán bộ thuế
CSV3	Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua thông tin về thuế trên web trực quan sinh động.

Chú thích: Thang đo Likert 7 mức độ: 1-Hoàn toàn không đồng ý đến 7-Hoàn toàn đồng ý.

Nguồn: Thảo luận nhóm (2019)

Phụ lục B. PHIẾU KHẢO SÁT

THƯ NGỎ

Kính gửi:

Quý doanh nghiệp

Tôi tên là Âu Thị Nguyệt Liên, Trưởng phòng Tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế, Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế. Hiện tôi đang thực hiện nghiên cứu đề tài: **“Nghiên cứu dịch vụ hỗ trợ Thuế và tuân thủ thuế đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn tỉnh TT Huế”**. Mục đích của nghiên cứu nhằm tìm hiểu mối quan hệ giữa dịch vụ hỗ trợ Thuế và tuân thủ thuế để xây dựng dịch vụ hỗ trợ thuế gắn với nhu cầu của doanh nghiệp để vấn đề thuế trở nên dễ dàng và giúp doanh nghiệp thuận tiện hơn khi tuân thủ thuế.

Để đạt được mục đích trên, nghiên cứu mong muốn nhận được các ý kiến đóng góp của quý doanh nghiệp bằng cách đánh dấu X vào ô thích hợp hoặc điền thông tin vào những chỗ trống. Nội dung trao đổi xoay quanh kinh nghiệm của quý doanh nghiệp trong việc thiết lập môi trường dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế.

Thời gian hoàn thành phiếu khảo sát khoảng 10 phút. Sự tham gia của quý doanh nghiệp về dịch vụ hỗ trợ thuế nhằm nâng cao tuân thủ là hoàn toàn tự nguyện. Xin lưu ý không có câu trả lời đúng/sai, những câu trả lời trung thực/chính xác là nguồn thông tin có giá trị cho nghiên cứu này.

Xin chân thành cảm ơn!

Nghiên cứu này xem dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế bao gồm dịch vụ cung cấp thông tin về chính sách pháp luật thuế thông qua chức năng tuyên truyền về thuế và dịch vụ hỗ trợ giải đáp các vướng mắc của người nộp thuế thông qua chức năng hỗ trợ thuế. Các dịch vụ hỗ trợ thuế thông qua các phương tiện như điện thoại, đến gặp tại cơ quan thuế, qua đối thoại doanh nghiệp, tập huấn, giải đáp bằng công văn...

Nếu quý doanh nghiệp có bất kỳ thắc mắc nào hoặc quan tâm đến kết quả nghiên cứu, vui lòng liên hệ: Âu Thị Nguyệt Liên, Điện thoại: 090 599 6446;

Email: atnlien.tth@gdt.gov.vn; atnlien@hueuni.edu.vn;

PHIẾU KHẢO SÁT DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA VỀ DỊCH VỤ HỖ TRỢ THUẾ VÀ TUÂN THỦ THUẾ (Đối tượng trả lời: Ban lãnh đạo/nhà quản lý/kế toán)

PHẦN A - THÔNG TIN CHUNG

1. Doanh nghiệp anh/chị đã từng sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế?

☐ Đã từng sử dụng

☐ Chưa từng sử dụng

2. Nếu chưa từng sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế, vui lòng cho biết lý do:

☐ Mất thời gian

☐ Không mang lại ý nghĩa thiết thực

☐ Sử dụng dịch vụ đại lý thuế

☐ Lý do khác:

3. Vui lòng cho biết ý kiến về những hoạt động sau đây (có thể sử dụng nhiều lựa chọn):
Doanh nghiệp anh/chị **đã sử dụng** hình thức nào để...

... Tiếp cận tìm hiểu thông tin thuế	... Hỗ trợ, giải đáp vướng mắc
☐ Từ tập huấn, đào tạo tại cơ quan thuế ☐ Từ trang thông tin điện tử của cơ quan thuế ☐ Từ văn bản, tài liệu cơ quan thuế gửi ☐ Từ báo giấy, truyền hình, phát thanh phối hợp với cơ quan thuế	☐ Trực tiếp đến tại cơ quan thuế ☐ Gọi điện thoại trực tiếp đến cơ quan thuế ☐ Gửi công văn đến cơ quan thuế ☐ Tham dự đối thoại do cơ quan thuế tổ chức/phối hợp tổ chức

4. Vui lòng cho biết loại nội dung hỗ trợ và tần suất sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế trong năm 2018 của doanh nghiệp:

Nội dung hỗ trợ	Số lần	Nội dung hỗ trợ	Số lần
Đăng ký thay đổi thông tin đăng ký thuế		Miễn, giảm thuế	
Khai thuế		Hoàn thuế	
Quyết toán thuế (Thuế TNDN, thuế TNCN)		Hóa đơn, chứng từ	
Nộp thuế		Báo cáo thuế	

PHẦN B - ĐÁNH GIÁ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ HỖ TRỢ THUẾ

B1. Vui lòng cho biết **mức độ đồng ý** của doanh nghiệp anh/chị với các phát biểu này. (Quy ước: **1-Hoàn toàn không đồng ý** đến **7-Hoàn toàn đồng ý**)

Chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế	Mức độ đồng ý
1 Cán bộ thuế luôn sẵn sàng hỗ trợ người nộp thuế	1 2 3 4 5 6 7
2 Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp nhanh chóng, kịp thời.	1 2 3 4 5 6 7
3 Các sự cố liên quan đến hệ thống ứng dụng hỗ trợ của cơ quan thuế thường xuyên được khắc phục kịp thời	1 2 3 4 5 6 7
4 Quá trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế không bị gián đoạn.	1 2 3 4 5 6 7
5 Các phòng chức năng của cơ quan thuế phối hợp chặt chẽ với nhau.	1 2 3 4 5 6 7
6 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.	1 2 3 4 5 6 7
7 Cán bộ thuế có đủ năng lực và hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu.	1 2 3 4 5 6 7
8 Cán bộ thuế có thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện và tôn trọng doanh nghiệp	1 2 3 4 5 6 7
9 Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp không phân biệt loại hình và tình trạng doanh nghiệp.	1 2 3 4 5 6 7
10 Khi gặp vướng mắc, cơ quan thuế luôn thông cảm, hỗ trợ và đồng hành cùng doanh nghiệp.	1 2 3 4 5 6 7
11 Cơ quan thuế luôn lắng nghe ý kiến và thấu hiểu nhu cầu doanh nghiệp.	1 2 3 4 5 6 7

12	Cơ quan thuế cung cấp đúng dịch vụ như đã cam kết	1	2	3	4	5	6	7
13	Dịch vụ hỗ trợ thuế luôn được cập nhật và cung cấp chính xác.	1	2	3	4	5	6	7
14	Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế theo đúng lịch trình triển khai.	1	2	3	4	5	6	7
15	Thông tin về doanh nghiệp luôn được bảo mật.	1	2	3	4	5	6	7
16	Các thiết bị và công nghệ của cơ quan thuế luôn được nâng cấp.	1	2	3	4	5	6	7
17	Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua trang phục và giao tiếp của cán bộ thuế	1	2	3	4	5	6	7
18	Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua thông tin về thuế trên web trực quan sinh động.	1	2	3	4	5	6	7

B2. Vui lòng cho biết **mức độ đồng ý** của doanh nghiệp anh/chị với các phát biểu này.
(Quy ước: **1-Hoàn toàn không đồng ý** đến **7-Hoàn toàn đồng ý**)

Sự hài lòng đối với dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế		Mức độ đồng ý						
1	Doanh nghiệp hài lòng với dịch vụ hỗ trợ thuế	1	2	3	4	5	6	7
2	Dịch vụ hỗ trợ thuế đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp	1	2	3	4	5	6	7
3	Doanh nghiệp cho rằng mình đã có quyết định đúng đắn khi sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế	1	2	3	4	5	6	7
4	Chúng tôi sẽ giới thiệu các dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế cho các doanh nghiệp khác	1	2	3	4	5	6	7
5	Chúng tôi sẽ khuyến khích các doanh nghiệp khác sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế	1	2	3	4	5	6	7
6	Nhìn chung, trải nghiệm dịch vụ hỗ trợ thuế cơ quan thuế của quý doanh nghiệp là tích cực	1	2	3	4	5	6	7

PHẦN C - ĐÁNH GIÁ KIẾN THỨC VÀ NIỀM TIN

C1. Xin vui lòng đánh giá **mức độ hiểu biết** của doanh nghiệp anh/chị về các vấn đề liên quan đến thuế: (Quy ước **1-Không có kiến thức** đến **7-Có kiến thức đầy đủ**)

Kiến thức thuế		Mức độ hiểu biết						
1	Kiến thức về quyền lợi và nghĩa vụ về thuế	1	2	3	4	5	6	7
2	Kiến thức về chức năng hoạt động và xử phạt về thuế	1	2	3	4	5	6	7
3	Kiến thức về loại thuế và biểu thuế	1	2	3	4	5	6	7
4	Kiến thức về các chế độ thu nộp thuế (cách thức, quy trình, quy định, thủ tục...)	1	2	3	4	5	6	7
5	Kiến thức về xác định số thuế phải nộp	1	2	3	4	5	6	7

C2. Xin vui lòng cho biết **mức độ đồng ý** của doanh nghiệp anh/chị về các phát biểu sau:
(Quy ước **1-Hoàn toàn không đồng ý** đến **7-Hoàn toàn đồng ý**)

Niềm tin đối với cơ quan thuế		Mức độ đồng ý						
1	Cán bộ thuế và doanh nghiệp luôn thoải mái trao đổi ý kiến và đề xuất của mình.	1	2	3	4	5	6	7
2	Doanh nghiệp có thể thoải mái chia sẻ những khó khăn của mình và tin rằng cán bộ thuế luôn sẵn sàng lắng nghe.	1	2	3	4	5	6	7
3	Doanh nghiệp tin rằng khi doanh nghiệp chia sẻ vướng mắc với cán bộ thuế, họ sẽ trả lời trên tinh thần xây dựng và quan tâm.	1	2	3	4	5	6	7

4	Doanh nghiệp cho rằng giữa doanh nghiệp và cơ quan thuế đều xây dựng mối quan hệ hiểu biết lẫn nhau trong công việc.	1	2	3	4	5	6	7
5	Thông qua theo dõi cách giải quyết công việc của cán bộ thuế, doanh nghiệp không thấy lý do gì để nghi ngờ năng lực và quá trình đào tạo công việc của họ.	1	2	3	4	5	6	7
6	Doanh nghiệp có thể tin rằng cán bộ thuế không gây rủi ro cho doanh nghiệp vì sự bất cần.	1	2	3	4	5	6	7
7	Hầu hết các doanh nghiệp đều tin tưởng và tôn trọng cán bộ thuế.	1	2	3	4	5	6	7
8	Hầu hết các doanh nghiệp đều cho rằng cán bộ thuế đáng tin cậy.	1	2	3	4	5	6	7
9	Doanh nghiệp tin rằng mức độ quan tâm và hỗ trợ của cán bộ thuế đối với doanh nghiệp không phụ thuộc vào sự quen biết (mối quan hệ).	1	2	3	4	5	6	7

PHẦN D - ĐÁNH GIÁ VỀ TUÂN THỦ THUẾ

Tuân thủ thuế nói chung: Xin vui lòng cho biết **mức độ đồng ý** của doanh nghiệp anh/chị về các phát biểu sau: (Quy ước **1-Hoàn toàn không đồng ý** đến **7-Hoàn toàn đồng ý**)

Tuân thủ thuế nói chung		Mức độ đồng ý						
1	Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	1	2	3	4	5	6	7
2	Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	1	2	3	4	5	6	7
3	Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	1	2	3	4	5	6	7
4	Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	1	2	3	4	5	6	7

PHẦN E - ĐỀ XUẤT CỦA DOANH NGHIỆP

1. Vui lòng cho biết ý kiến về những hoạt động sau đây (có thể sử dụng nhiều lựa chọn): Trong tương lai, doanh nghiệp anh/chị **mong muốn** nhận được hình thức nào để...

... Tiếp cận tìm hiểu thông tin thuế	... Hỗ trợ, giải đáp vướng mắc
☐ Từ tập huấn, đào tạo tại cơ quan thuế ☐ Từ trang thông tin điện tử của cơ quan thuế ☐ Từ văn bản, tài liệu cơ quan thuế gửi ☐ Từ báo giấy, truyền hình, phát thanh phối hợp với cơ quan thuế ☐ Từ mạng xã hội, blogs của cơ quan thuế ☐ Từ smartphone, điện thoại, tin nhắn điện thoại ☐ Khác, ghi rõ:	☐ Trực tiếp đến tại cơ quan thuế ☐ Gọi điện thoại trực tiếp đến cơ quan thuế ☐ Gửi công văn đến cơ quan thuế ☐ Tham dự đối thoại do cơ quan thuế tổ chức/phối hợp tổ chức ☐ Tương tác qua mạng xã hội, blogs ☐ Tương tác trực tuyến qua video ☐ Khác, ghi rõ:

2. Để nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế, doanh nghiệp anh/chị có những **đề xuất**

gì? (có thể sử dụng nhiều lựa chọn):

- ☐ Tăng cường công tác truyền thông về dịch vụ hỗ trợ thuế để doanh nghiệp biết
- ☐ Cung cấp kiến thức thuế theo loại hình/ngành nghề doanh nghiệp
- ☐ Cung cấp thông tin mới về chính sách thuế qua email/web
- ☐ Nội dung ngắn gọn dễ hiểu, súc tích có phân biệt đối tượng lãnh đạo/kế toán
- ☐ Thường xuyên lấy ý kiến doanh nghiệp để nắm nhu cầu doanh nghiệp
- ☐ Tổ chức và thông báo rộng rãi các chuyên đề thuế đến doanh nghiệp
- ☐ Đề xuất khác:

3. Để dễ dàng tuân thủ thuế, doanh nghiệp anh/chị cần những **hỗ trợ** gì từ cơ quan thuế?
(có thể sử dụng nhiều lựa chọn):

- ☐ Cung cấp kiến thức thuế
- ☐ Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế
- ☐ Giúp doanh nghiệp hiểu mục đích ý nghĩa tiền thuế để có đạo đức thuế
- ☐ Xây dựng niềm tin của doanh nghiệp đối với cơ quan thuế
- ☐ Thường xuyên cảnh báo các sai phạm về thuế để doanh nghiệp tránh sai sót
- ☐ Bảng tin thuế tuần/tháng/quý về những vấn đề chính sách mới, trả lời văn bản mới
- ☐ Phối hợp hỗ trợ doanh nghiệp qua bên thứ ba như đại lý thuế, kế toán kiểm toán, hiệp hội doanh nghiệp
- ☐ Hỗ trợ khác, ghi rõ:

PHẦN F - THÔNG TIN VỀ DOANH NGHIỆP

1. Thời gian thành lập:

Dưới 1 năm	Từ 1 đến 5 năm	Từ 5 đến 10 năm	Từ 10 năm trở lên

2. Loại hình doanh nghiệp:

- ☐ Công ty cổ phần
- ☐ Công ty TNHH (một hoặc nhiều thành viên)
- ☐ Công ty hợp danh
- ☐ Doanh nghiệp tư nhân

3. Lĩnh vực hoạt động chủ yếu:

- ☐ Công nghiệp/Chế tạo
- ☐ Nông nghiệp/lâm nghiệp/thủy sản
- ☐ Thương mại/Dịch vụ
- ☐ Xây dựng
- ☐ Khai khoáng
- ☐ Khác:

4. Vốn hoạt động tính đến thời điểm hiện tại:

Dưới 3 tỷ	Từ 3 - 20 tỷ	Từ 20 - 50 tỷ	Từ 50 - 100 tỷ	Trên 100 tỷ

5. Số lượng lao động tính đến thời điểm hiện tại:

Dưới 10 người	Từ 10 - 50 người	Từ 50 - 100 người	Từ 100 - 200 người	Trên 200 người

6. Doanh thu năm 2018:

Dưới 1 tỷ	Từ 1 - 3 tỷ	Từ 3 - 10 tỷ	Từ 10 - 50 tỷ	Từ 50 - 100 tỷ	Từ 100 - 200 tỷ	Từ 200 - 300 tỷ	Trên 300 tỷ

--	--	--	--	--	--	--	--

7. Tên doanh nghiệp:.....

8. Điện thoại: 9. E-mail:

10. Doanh nghiệp có là hội viên của Hội/Hiệp hội doanh nghiệp nào không?

☐ Có

☐ Không

11. Họ và tên người trả lời:

12. Chức vụ người trả lời:

☐ (Tổng) Giám đốc/ Phó (Tổng) Giám đốc

☐ CEO/Giám đốc tài chính

☐ Kế toán trưởng/kế toán/kế toán thuế

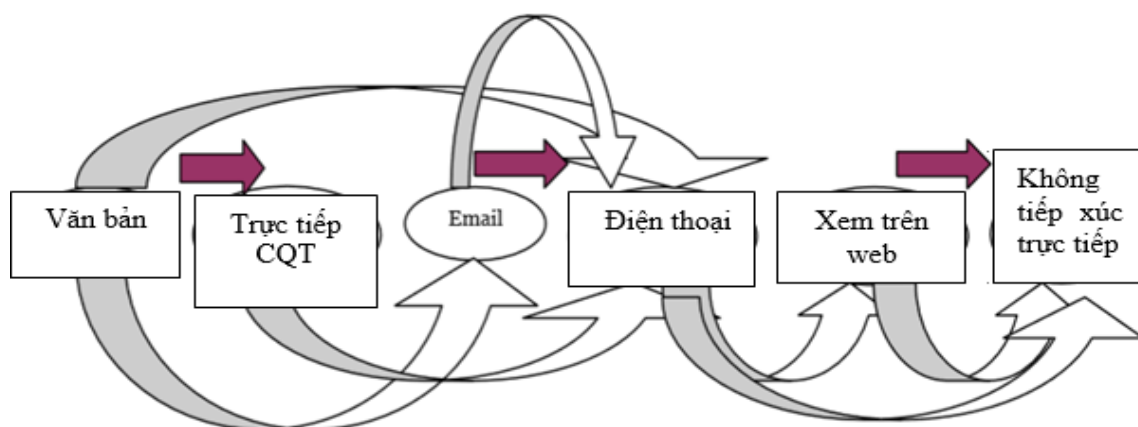
☐ Khác:

----- HẾT -----

Xin cảm ơn Quý doanh nghiệp đã giúp đỡ hoàn thành phiếu khảo sát này!

Phụ lục 1. CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ THUẾ

Phụ lục 1.1. Các loại hình dịch vụ thuế ở Đan Mạch



Nguồn: OECD [170]

Phụ lục 1.2. Phân loại dịch vụ thuế ở Úc

GIAO DỊCH	TƯƠNG TÁC	THÔNG TIN
Web	Điện thoại	Web
Điện thoại	Web	Văn bản
Văn bản	Thư điện tử	Điện thoại
Trực tiếp gặp mặt	Văn bản	Thư điện tử
Không sử dụng Email	Trực tiếp gặp mặt	Trực tiếp gặp mặt

Nguồn: OECD [168]

Phụ lục 1.3. Tiêu chí định lượng đánh giá tuân thủ thuế

Chỉ tiêu 1: Tỷ lệ giữa số NNT có hành vi vi phạm pháp luật thuế với tổng số NNT đang quản lý hoặc được kiểm tra trong kỳ (tháng, quý, năm). Tỷ lệ này càng cao thì mức độ tuân thủ thuế càng thấp và ngược lại. Tuy nhiên, chỉ tiêu này một mặt phản ánh mức độ tuân thủ của NNT và cũng phản ánh tính hiệu quả trong công tác thanh tra kiểm tra (TTKT) nhằm phát hiện các hành vi không tuân thủ của CQT.

Chỉ tiêu 2: Tỷ lệ NNT vi phạm về thời gian đăng ký thuế so với tổng số đối tượng phải đăng ký thuế. Tỷ lệ này được đo bằng tỷ lệ % giữa số NNT vi phạm về thời gian đăng ký thuế (bao gồm cả số lượng NNT không đăng ký thuế, chưa đăng ký thuế hay đăng ký thuế muộn so với quy định) so với tổng số đối tượng phải đăng ký thuế. Chỉ tiêu này cao chứng tỏ mức độ tuân thủ trong việc đăng ký thuế chưa tốt.

Chỉ tiêu 3: Tỷ lệ NNT khai đăng ký thuế có sai sót, nhầm lẫn so với tổng số NNT đã thực hiện đăng ký thuế thể hiện qua việc bổ sung nhiều lần thông tin đăng ký thuế. Chỉ tiêu này càng thấp càng chứng tỏ mức độ tuân thủ thuế tốt và ngược lại.

Chỉ tiêu 4: Tỷ lệ giữa số tờ khai được nộp so với tổng số tờ khai phải nộp. Các tờ khai được nộp bao gồm cả tờ khai nộp đúng hạn và tờ khai chậm nộp. Nếu chỉ tiêu này cao chứng tỏ mức độ tuân thủ thuế tốt hơn.

Chỉ tiêu 5: Tỷ lệ giữa số tờ khai nộp đúng hạn trên tổng số tờ khai đã được nộp. Nếu chỉ tiêu này cao chứng tỏ mức độ tuân thủ thuế tốt hơn.

Chỉ tiêu 6: Tỷ lệ số tờ khai có sai sót trên tổng số tờ khai thuế đã nộp. Chỉ tiêu này phản ánh sự tuân thủ về hình thức mẫu biểu kê khai của NNT. Chỉ tiêu này càng thấp càng tốt.

Chỉ tiêu 7: Tỷ lệ số NNT kê khai sai thuế được phát hiện so với tổng số NNT được TTKT. Chỉ tiêu này càng thấp càng chứng tỏ NNT tuân thủ tốt.

Chỉ tiêu 8: Tỷ lệ số NNT bị phát hiện trốn thuế so với tổng số NNT được TTKT. Sự khác biệt của chỉ tiêu 7 so với chỉ tiêu 8 là tính chất của hành vi khác nhau. Với chỉ tiêu 7, NNT vẫn phản ánh trên sổ sách kế toán nhưng kê khai sai căn cứ tính thuế. Với chỉ tiêu 8, NNT cố tình gian lận thuế. Chỉ tiêu này càng thấp càng chứng tỏ NNT tuân thủ tốt.

Chỉ tiêu 9: Tỷ lệ số NNT đúng hạn trên tổng số NNT có số thuế phải nộp trong kỳ tính thuế. Chỉ tiêu này cho biết tỷ lệ NNT tuân thủ tự giác trong việc đảm bảo thời hạn nộp thuế theo quy định của pháp luật. Nếu chỉ tiêu này cao chứng tỏ mức độ tuân thủ thuế tốt hơn.

Chỉ tiêu 10: Tỷ lệ giữa số thuế được nộp đúng hạn trên tổng số thuế phải nộp theo nghĩa vụ thuế của NNT. Chỉ tiêu này cho biết tỷ lệ số thuế đã được người nộp thuế đảm bảo thời hạn thực hiện nghĩa vụ nộp thuế. Nếu chỉ tiêu này cao chứng tỏ mức độ tuân thủ thuế tốt hơn.

Chỉ tiêu 11: Tỷ lệ giữa số thuế nợ so với tổng số thuế phải nộp hoặc so với tổng số thuế ghi thu trong kỳ tính thuế. Nếu chỉ tiêu này thấp chứng tỏ mức độ tuân thủ thuế tốt hơn.

Chỉ tiêu 12: Tỷ lệ giữa số lượng báo cáo thuế đúng hạn trên tổng số báo cáo thuế đã được nộp. Nếu chỉ tiêu này cao chứng tỏ mức độ tuân thủ thuế tốt hơn.

Chỉ tiêu 13: Tỷ lệ giữa số báo cáo thuế được nộp so với tổng số báo cáo thuế phải nộp. Các báo cáo thuế được nộp bao gồm cả báo cáo thuế nộp đúng hạn và báo cáo thuế chậm nộp. Nếu chỉ tiêu này cao chứng tỏ mức độ tuân thủ thuế tốt hơn.

Chỉ tiêu 14: Tỷ lệ giữa số tiền xử phạt vi phạm hành chính về kê khai/báo cáo thuế so sánh qua từng kỳ. Nếu chỉ tiêu này thấp chứng tỏ mức độ tuân thủ thuế tốt hơn.

Ngoài ra, CQT có thể có những yêu cầu đối với NNT trong quá trình như yêu cầu cung cấp hồ sơ, thông tin liên quan đến việc xác định nghĩa vụ thuế hay yêu cầu thực hiện áp dụng công nghệ thông tin trong QLT như khai thuế điện tử, nộp thuế điện tử, hóa đơn điện tử để đánh giá mức độ tuân thủ thuế của NNT. Tuy nhiên 14 chỉ tiêu trên là các chỉ tiêu cơ bản trong đánh giá tuân thủ thuế của NNT.

Phụ lục 1.4. Các nghiên cứu liên quan đến thang đo chất lượng dịch vụ thuế

Nghiên cứu	Nước liên quan bối cảnh	Loại người nộp thuế	Loại dịch vụ	Thang đo
Anita và cộng sự [64]	Indonesia	Cá nhân	Offline	Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Sự đảm bảo, Sự cảm thông.
Awaluddin và Tamburaka [72]	Indonesia	Cá nhân	Offline	Sự đáp ứng, Sự tin cậy, Cơ sở vật chất, Sự cảm thông, Sự đảm bảo.
Jofreh và Rostami [134]	Tehran	Tổ chức thành lập theo pháp luật	Offline	Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự cảm thông, Sự đảm bảo, Sự đáp ứng.
Mustapha và Obid [160]	Nigeria	Cá nhân	Offline	Khả năng đáp ứng, Độ tin cậy, Tính thông tin, Sự đảm bảo, Tính khả dụng.
Rusdi và cộng sự [193]	Indonesia	Cá nhân	Offline	Cơ sở vật chất, Sự tin cậy, Sự đáp ứng, Sự đảm bảo, Sự cảm thông.
Carlos Pinho và cộng sự [86]	Portugal	Cá nhân	Online	Phương tiện nghiên cứu, Cung cấp thông tin chi tiết, Quyền riêng tư và bảo mật, Cơ sở tương tác và địa chỉ liên hệ, Tốc độ và phương tiện truy cập, Tính sẵn sàng để tải văn bản có liên quan, Thông tin đáng tin cậy và cập nhật, Phương tiện tìm kiếm, Yêu cầu và đề xuất

Nguồn: Tổng hợp của tác giả, 2018 – 2020

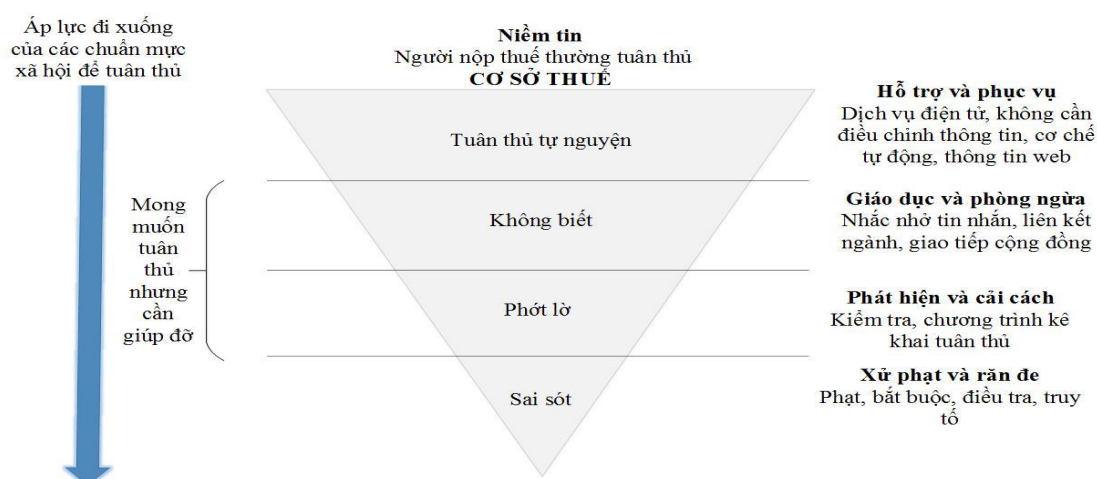
Phụ lục 1.5. Các nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế

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				
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

Phụ lục 1.6. Kinh nghiệm nâng cao tuân thủ thuế của các nước trên thế giới

1. Phân đoạn người nộp thuế



Nguồn: Cơ quan thuế Singapore [123]

Hình 1.4. Mô hình phân đoạn người nộp thuế của Singapore

CQT các nước như Úc, New Zealand, Singapore, Malaysia, Trung Quốc, Nam Phi tiến hành xây dựng hệ thống phân loại mức độ tuân thủ của NNT theo mô hình tháp tuân thủ hoặc quản lý rủi ro tuân thủ theo phân đoạn loại hình DN lớn, vừa và nhỏ. CQT Úc phân loại NNT theo 4 mức độ: sẵn sàng tuân thủ, cố gắng tuân thủ, miễn cưỡng tuân thủ và không chịu tuân thủ. Từ đó có các chính sách tăng cường tuân thủ thuế hợp lý với từng nhóm tương ứng như: làm cho dễ dàng tuân thủ, hỗ trợ hướng dẫn, thanh tra kiểm tra và cưỡng chế.

Hình 1.4 cho thấy CQT Singapore tin rằng phần lớn NNT là tuân thủ thuế và họ sẽ gây ảnh hưởng đến hành vi của xã hội và tạo áp lực cho nhóm thiểu số NNT sai phạm phải tuân thủ [123]. CQT này điều chỉnh cách tiếp cận tuân thủ đối với phân khúc NNT khác nhau nhằm có thể hỗ trợ và tương tác với NNT theo nhu cầu của họ như sau: (1) Đối với đại đa số NNT tự nguyện tuân thủ nghĩa vụ thuế của họ, CQT chủ động cung cấp các nền tảng và dịch vụ cần thiết để NNT thực hiện như dịch vụ điện tử, dịch vụ tiền tuyến (frontline service), dịch vụ hồ sơ có sẵn thông tin và đơn giản hóa nộp hồ sơ tự động; (2) Đối với phân đoạn NNT không biết tuân thủ như thế nào (NNT muốn tuân thủ nhưng yêu cầu hỗ trợ), CQT đầu tư nỗ lực nâng cao nhận thức của NNT về vấn đề thuế và cung cấp cho NNT thông tin chính xác để ngăn chặn việc không tuân thủ, ví dụ: tin nhắn nhắc nhở - SMS, hội thảo, liên lạc công cộng và đối thoại với các hiệp hội thương mại; (3) Đối với nhóm NNT tiêu cực (không quan tâm đầy đủ đến nghĩa vụ thuế của họ), CQT phát hiện lỗi và ngăn chặn sự tái diễn của những sai sót đã thực hiện, ví dụ: Chương trình kiểm tra và Chương trình công bố tự nguyện để khuyến khích sửa lỗi; và (4) Đối với nhóm NNT sai

lâm (cố ý gian lận hoặc trốn thuế), CQT sẽ không ngần ngại thực hiện các hành động mạnh mẽ chống lại họ và xử phạt với thông điệp “*Nếu bạn biết rằng ai đó đã trốn thuế ở Singapore, bạn nên liên hệ với chúng tôi*”, ví dụ: Hình phạt răn đe, hành động thực thi, điều tra và truy tố.

2. Mô hình dịch vụ cung cấp

Dịch vụ thuế được phân loại theo loại hình NNT là cá nhân hay DN hay theo quan điểm sử dụng dịch vụ như loại hình thực hiện giao dịch, tương tác hay thông tin, hoặc phân loại theo nguồn thông tin về chính sách pháp luật thuế cung cấp như thuế GTGT, thuế TNCN hay phân loại theo quan điểm ứng dụng công nghệ thông tin internet phổ biến với ứng dụng trực tuyến [128, 168, 170] phát triển phù hợp với dự đoán của môi trường dịch vụ khi thực hiện không trực tuyến các hoạt động tại trụ sở CQT [126]. Mô hình dịch vụ thuế của Đan Mạch định hướng chất lượng dịch vụ trực tuyến bao gồm các loại hình như: email, điện thoại, đến CQT, trang thông tin điện tử với thông tin có sẵn theo các loại thông tin có sẵn, tương tác, giao dịch và chuyển giao [170]. Mô hình này phát triển dựa trên mô hình các kênh thông tin cơ bản của Úc là qua điện thoại, email, văn bản và trực tiếp tại CQT dưới hình thức tương tác, giao dịch và thông tin [168]. CQT Singapore cung cấp nhiều dịch vụ hỗ trợ khác nhau theo phân đoạn DNNVV [122, 124] như dịch vụ điện tử, thông tin có sẵn trên tờ khai, tin nhắn nhắc nhở, đơn giản quy trình kê khai tự động... trên cơ sở xây dựng niềm tin giữa CQT và DNNVV để nâng cao tuân thủ tự nguyện.

3. Xây dựng mốc chuẩn (benchmarks) cho doanh nghiệp nhỏ và vừa

Mốc chuẩn được CQT Úc [67] xây dựng hàng năm để DNNVV theo đó tuân thủ, trong trường hợp DNNVV không sử dụng định mức chuẩn thì có thể sử dụng thống kê về thuế để làm cơ sở tuân thủ thuế. Ngưỡng chuẩn được cung cấp theo ngành nghề kinh doanh ở đó CQT cung cấp thông tin về chi phí bán hàng trên doanh thu, chi phí bán hàng trung bình, tổng chi phí trên doanh thu, chi phí trung bình theo ngưỡng doanh thu. DNNVV cũng có thể so sánh với DNNVV cùng ngành nghề khác thông qua phần mềm ứng dụng của CQT để xem có vượt ngưỡng hay thấp hơn ngưỡng chuẩn để tự nguyện tuân thủ. Vázquez-Caro và Bird [210] cho rằng nhiều nỗ lực cung cấp ngưỡng chuẩn của CQT Canada và CQT Colombia (từ năm 1970) và CQT các nước đang phát triển nhằm tăng cường TTKT và cung cấp dịch vụ hướng đến tuân thủ của DNNVV. Ngưỡng chuẩn thực thi là phạm vi tài chính theo ngành nghề giúp DN so sánh với DN khác cùng ngành nghề nhằm thực hiện tuân thủ thuế phù hợp cho DN mình. Có hai loại ngưỡng liên quan đến DNNVV là (1) ngưỡng chuẩn thực thi liên quan đến hoạt động kinh doanh, hay còn gọi là ngưỡng thuế TNDN được cung cấp bởi tờ khai thuế và (2) ngưỡng báo cáo hoạt động được cung cấp bởi các DN sử dụng dữ liệu báo cáo hoạt động năm tài chính hoàn chỉnh [67].

4. Xây dựng khung chiến lược thúc đẩy sự tuân thủ thuế toàn diện và tự nguyện

CQT Singapore - IRAS [124] xây dựng chiến lược tuân thủ dựa trên tầm nhìn là một CQT hàng đầu thế giới cung cấp dịch vụ tốt và tối đa tuân thủ tự nguyện. CQT Singapore tin rằng DNNVV nói chung là tuân thủ thuế, do đó họ xem DNNVV là trung tâm và đáp ứng nhu cầu của DNNVV theo hành vi và tình huống cụ thể của DNNVV cho phép DNNVV thực hiện nghĩa vụ thuế một cách dễ dàng. Điều này bổ sung cho các biện pháp ngăn chặn mạnh mẽ mà CQT Singapore áp dụng đối với NNT không tuân thủ luật thuế. Bên cạnh đó, những điều này cũng tạo ra một môi trường tạo điều kiện và khuyến khích sự tuân thủ tự nguyện.



Nguồn: Cơ quan thuế Singapore [124]

Hình 1.5. Xây dựng khung chiến lược thúc đẩy sự tuân thủ thuế toàn diện và tự nguyện của Singapore

Để thúc đẩy một môi trường như vậy, các hành động tuân thủ và dịch vụ của CQT Singapore được gắn vào 4 yếu tố chiến lược – (1) Thiết kế đúng từ đầu, (2) Dịch vụ phù hợp để đáp ứng nhu cầu của NNT, (3) Hành động đúng lúc và (4) Giá trị nộp thuế đúng - được gọi chung là bốn quyền lợi của DNNVV (Hình 1.5). Bốn quyền lợi [54] của NNT được thể hiện thông qua chính sách của Chính Phủ cụ thể như sau:

(1) *Thiết kế đúng ngay từ đầu*: hệ thống thuế đơn giản giúp DNNVV dễ dàng đáp ứng các nghĩa vụ thuế của họ cả về thiết kế các chính sách và luật thuế, cả về quy tắc và quy trình thuế rõ ràng và dễ tuân thủ được liên tục tích hợp các hệ thống để DNNVV không cần phải tốn thêm nỗ lực;

(2) *Dịch vụ phù hợp để đáp ứng nhu cầu của NNT*: CQT tìm cách hiểu nhu cầu của người dùng để cung cấp sự trợ giúp và thông tin phù hợp nhất kịp thời, từ đó DNNVV biết nghĩa vụ thuế và có trách nhiệm hơn đối với các vấn đề thuế của họ;

(3) *Hành động đúng lúc*: Đối với nhóm nhỏ DNNVV không tuân thủ, CQT thực hiện các hành động tuân thủ hiệu quả, hiệu chuẩn và kịp thời để đảm bảo rằng họ trả phần thuế hợp lý. Điều này sẽ duy trì sự tin tưởng và tin tưởng vào xã hội về sự công bằng và bền vững của hệ thống thuế Singapore;

(4) *Nộp thuế đúng giá trị*: CQT Singapore cam kết xây dựng một cộng đồng tin rằng nộp thuế là trách nhiệm xã hội chung và khắc sâu ý thức mạnh mẽ về sự công bằng trong việc nộp thuế.

ATO [69] xây dựng chiến lược tuân thủ thuế dựa trên sự tin tưởng của cộng đồng đối với CQT cũng như hệ thống thuế bảo đảm công bằng và cải thiện giúp DNNVV trải nghiệm tuân thủ thuế dựa trên dữ liệu phù hợp và dựa trên hệ thống khai thuế tự động đã tạo ra sự khác biệt trong QLT tuân thủ.

5. Cơ cấu tổ chức của cơ quan thuế đảm bảo gọn nhẹ, vận hành theo hướng hỗ trợ tuân thủ

ATO [68] hình thành diễn đàn riêng cho DN nhỏ, đảm bảo theo chương trình vận hành tuân thủ gọn nhẹ và chi tiết, ứng dụng mạnh công nghệ thông tin gắn với các dịch vụ hỗ trợ. Theo ATO [70], bộ máy tổ chức của CQT Úc - ATO quan tâm đến dịch vụ thuế cho DN với việc ban hành các chiến lược và thiết kế dành cho DN. Cơ cấu tổ chức của CQT Mỹ - IRS được chia thành hai phần chính là (1) Dịch vụ và Thực thi và (2) Hỗ trợ Hoạt động. Bộ phận Dịch vụ và Thực thi là tổ chức lớn nhất, giám sát bốn nhóm phân đoạn NNT bao gồm phân đoạn DN nhỏ [129].

6. Luật hóa nguồn dữ liệu bên thứ ba

Gillitzer và Skov [107] cho rằng dữ liệu bên thứ ba rất quan trọng giúp CQT phát hiện các vấn đề tuân thủ thuế thông qua đối chiếu thông tin về thu nhập, tiền lương, do đó CQT Đan Mạch - SKAT sử dụng nguồn thông tin này để đối chiếu với kê khai thuế khấu trừ nhằm xác định tuân thủ của NNT. Cơ quan tình báo tài chính của Úc⁴ - AUSTRAC [71] thực hiện cung cấp thông tin cho CQT Úc với số lượng lớn theo yêu cầu bằng văn bản, phù hợp với quy trình được nêu trong biên bản ghi nhớ giữa AUSTRAC và CQT để CQT có thể truy cập thông tin của AUSTRAC với mục đích tạo thuận lợi cho CQT thực thi luật thuế, hỗ trợ truy tố tội trốn thuế. OECD [169] cho rằng tất các nước cần cho phép CQT truy cập thông tin trực tiếp hay gián tiếp vì mục đích thuế theo thỏa thuận hiệp ước đối tác. Theo đó,

⁴ AUSTRAC - Australia's Financial Intelligence Agency hoạt động nhờ các doanh nghiệp cung cấp các báo cáo về giao dịch tài chính và các vấn đề đáng ngờ. Các nhà phân tích chuyên gia của AUSTRAC sử dụng dữ liệu do doanh nghiệp và các nguồn khác cung cấp để tham gia giám sát và cung cấp một bức tranh thông minh tài chính hoàn chỉnh.

các nước cần xem lại chính sách của mình nếu chưa có thì cần phải thực hiện thay đổi luật, quy định về QLT cho phép truy cập thông tin của ngân hàng để đảm bảo truy tố tội phạm về thuế.

7. Kinh nghiệm cho cơ quan thuế Việt Nam và vận dụng cho Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế

7.1. Kinh nghiệm cho cơ quan thuế Việt Nam

Tuân thủ thuế là mục tiêu quan trọng đối với CQT Việt Nam trong QLT theo mô hình chức năng [46]. Phân tích rủi ro về thuế hướng đến tăng cường thực thi về thuế qua thanh tra kiểm tra theo hướng tuân thủ thuế thực thi. Luật QLT quy định về các quyền lợi và nghĩa vụ của NNT gắn với dịch vụ thuế và xử phạt vi phạm hành chính thuế đối với 4 trụ cột tuân thủ thuế là đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế và báo cáo thuế. Với mô hình QLT theo chức năng bao gồm các bộ phận tuyên truyền hỗ trợ NNT, bộ phận kê khai thuế, bộ phận quản lý nợ thuế và bộ phận thanh tra kiểm tra thuế, các thông tin QLT hiện đang rời rạc chưa tạo thành chuỗi thông tin gắn kết để phối hợp hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình quản lý NNT. Chủ yếu tuân thủ thuế ở Việt Nam là tuân thủ bắt buộc, chưa có chương trình tuân thủ thuế tự nguyện và chưa phù hợp với thông lệ quốc tế và chiến lược tuân thủ thuế là chiến lược bao hàm cả tuân thủ thuế bắt buộc gắn với thực thi và tuân thủ thuế tự nguyện gắn với dịch vụ và niềm tin. Nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế để tìm ra hàm ý về chính sách cho Việt Nam là nhu cầu thiết yếu của CQT để hướng đến QLT hiệu quả. Ở một mức độ nào đó, kinh nghiệm từ một số nước phát triển cũng rất cần thiết cho các nước phát triển để kiểm soát tuân thủ thuế của những NNT có hành vi tương tự ở một số nước phát triển để QLT hiệu quả [210]. Chiến lược QLT của Việt Nam nêu rõ việc xây dựng chiến lược tuân thủ thuế phù hợp với thông lệ quốc tế là một trong những yêu cầu quan trọng của mình [46], [47], [48]. Những kinh nghiệm quốc tế đối với những hành vi tuân thủ thuế, gian lận về thuế đối với NNT nói chung và DNNVV nói riêng cần được nghiên cứu và xem xét để đưa ra cách QLT phù hợp [48]. Bên cạnh đó, DNNVV ở Việt Nam và các nước phát triển hay đang phát triển đều có tương đồng về sự đóng góp đáng kể vào ngân sách quốc gia, sự tuân thủ thuế còn nhiều hạn chế [50, 56, 158], thiếu kiến thức về thuế [56, 140], chi phí tuân thủ cao [75]. Từ kết quả nghiên cứu trên và xem xét tính tương đồng giữa DNNVV ở Việt Nam và ở các nước phát triển và đang phát triển, nhóm tác giả đưa ra một số hàm ý cho Việt Nam như sau:

Một là, nghiên cứu phân đoạn NNT nói chung và DNNVV nói riêng một cách hợp lý và có các chính sách hợp lý đối với từng phân đoạn. Đối với DN nhỏ, siêu nhỏ cần có chính sách thuế đơn giản, dễ tuân thủ, cung cấp hướng dẫn chính sách. Việc phân đoạn DNNVV sẽ giúp công tác hỗ trợ và tuân thủ dễ dàng hơn, đúng nhu cầu và mong muốn

của DNNVV. Một khi được phân đoạn nhỏ theo từng cấp sẽ dễ dàng truyền đạt kiến thức, cung cấp thông tin thuế, xử phạt hành chính ở nhóm này mà không ảnh hưởng đến nhóm kia sẽ mang lại hiệu quả cao hơn.

Hai là, tăng cường các dịch vụ hỗ trợ DNNVV theo từng phân đoạn với các hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện. Các dịch vụ điện tử, dịch vụ kê khai có sẵn thông tin không cần điền đối với DNNVV cần thông tin hoặc nhắc nhở qua tin nhắn, điện thoại đối với DNNVV muốn làm đúng nhưng làm sai sót để tự nguyện điều chỉnh. Kiến thức thuế, giáo dục về thuế cần được cung cấp thường xuyên, diện rộng để DNNVV hiểu rõ các quy định về thuế, hiểu rằng thuế phục vụ cho mục đích gì của đất nước, địa phương, công trình công cộng.

Ba là, nghiên cứu xây dựng mốc chuẩn cho DNNVV theo ngành nghề để tự điều chỉnh theo mốc chuẩn giảm chi phí tuân thủ của CQT (thanh tra kiểm tra) và DNNVV (tuân thủ thuế). Mốc chuẩn được công khai rộng rãi để DNNVV đối chiếu tham khảo để thực hiện kê khai, nộp thuế tương đồng, công bằng giữa các DN cùng ngành nghề, cùng địa bàn, cùng doanh thu. DN cũng có thể thực hiện mốc chuẩn dựa trên thống kê về thuế được công khai để điều chỉnh tương ứng. Điều này làm cơ sở để tuân thủ tự nguyện, giảm tải thanh tra kiểm tra tuân thủ của CQT tạo môi trường thuế tôn trọng, có tính tương tác và gần gũi giữa CQT và DNNVV.

Bốn là, nghiên cứu xây dựng chương trình tuân thủ thuế toàn diện bao gồm dịch vụ hỗ trợ gắn với niềm tin hướng đến tuân thủ thuế tự nguyện và thanh tra kiểm tra qua sử dụng quyền lực của CQT gắn với tuân thủ thuế bắt buộc. Định hướng tăng niềm tin của CQT đối với DNNVV gắn với môi trường thuế hợp tác và tôn trọng giảm áp lực về nguồn nhân lực của CQT rất có ý nghĩa đối với Việt Nam khi lực lượng CBT ngày càng giảm không đủ lực lượng để thanh tra kiểm tra đầy đủ. Sự song hành giữa quyền lực của CQT và niềm tin vào CQT là cần thiết trong chương trình tuân thủ thuế gắn với xu hướng nâng cao niềm tin. Theo đó, QLT rủi ro sẽ cho phép CQT lọc ra danh sách DNNVV cần hỗ trợ, cần cung cấp thông tin để biết và thực hiện đúng chính sách như kê khai sai sót thường xuyên, nộp thuế chậm, hay chưa đăng ký trên hệ thống và danh sách đơn vị cần thanh tra, kiểm tra. Điều đó, sẽ cho phép CQT xây dựng kế hoạch thanh tra kiểm tra, kế hoạch tuyên truyền hỗ trợ đúng phân đoạn NNT mang lại hiệu quả QLT.

Năm là, cải tiến cơ cấu tổ chức theo hướng hỗ trợ DNNVV, tăng cường dịch vụ thuế tạo niềm tin cho DNNVV. Một khi CQT có thể phân đoạn NNT là DNNVV, có chương trình tuân thủ thuế hiệu quả đòi hỏi phải có đội ngũ CBT chuyên nghiệp, phù hợp cho các chương trình, kế hoạch này tương ứng với số lượng DNNVV. Hiện CQT đang cơ cấu số lượng CBT cho thanh tra kiểm tra trên dưới 30% và chưa có phân bổ số lượng cho dịch vụ thuế, trong lúc công tác thanh tra kiểm tra hàng năm chỉ tương ứng với trên dưới 20% số

lượng DN. Do vậy, xây dựng lại cơ cấu CBT cho công tác dịch vụ thuế đối với 80% số lượng DN còn lại (mà hầu hết hơn 98% trong số này là DNNVV) là vô cùng cần thiết để hướng đến tuân thủ thuế tự nguyện, giảm chi phí tuân thủ cho CQT và NNT.

Sáu là, luật hóa dữ liệu bên thứ ba từ nhiều cơ quan quản lý nhà nước (QLNN) có liên quan đối với hoạt động của DNNVV như Ngân hàng, các Ngành Tài nguyên Môi trường, Kế hoạch Đầu tư, Du lịch. Xây dựng nguồn dữ liệu chung giữa các cơ quan QLNN để có thể khai thác, đối chiếu phục vụ mục đích về thuế đảm bảo nguồn thu ngân sách nhà nước và tạo môi trường công bằng giữa các DNNVV. Mục đích thuế phải đặt trong mối tương quan với các công tác QLNN khác để đảm bảo số liệu quản lý tương đồng và đúng quy định vì mục tiêu QLNN hiệu quả.

7.2. Kinh nghiệm cho Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế

Trên cơ sở kinh nghiệm cho CQT Việt Nam, Cục Thuế tỉnh TT Huế cần chú trọng việc nâng cao tuân thủ thuế của DNNVV với 06 bài học kinh nghiệm như trên là vô cùng cần thiết và có thể cụ thể hóa như sau:

Đối với phân đoạn DNNVV: Để nâng cao tuân thủ thuế cần chú trọng đến phân đoạn DNNVV theo các cấp độ tuân thủ từ thấp đến cao. Bên cạnh tuân thủ thuế thực thi với các biện pháp truy thu, thanh tra kiểm tra, thì cơ chế dịch vụ cung cấp dịch vụ thuế thay vì tổ chức tập huấn hay đối thoại doanh nghiệp nói chung thì việc mời tham dự các buổi tọa đàm tập huấn theo nhóm nhỏ, nhóm lớn tùy điều kiện tình hình thực tế hay theo ngành nghề kinh doanh, theo địa bàn kinh doanh hay loại hình doanh nghiệp là giải pháp tối ưu trước khi Tổng Cục thuế ban hành quy định chung về phân đoạn NNT đối với dịch vụ thuế. Các kênh dịch vụ khác như truyền hình, báo chí, phát thanh cũng cần được phân đoạn với nội dung cụ thể, chi tiết để phù hợp với yêu cầu của DNNVV hơn là cung cấp dịch vụ thuế một cách chung chung không đi sâu vào từng loại thuế, từng loại đối tượng dẫn đến hiệu quả QLT không cao.

Đối với cung cấp thông tin cho DNNVV: Bài học kinh nghiệm về cung cấp thông tin kiến thức thuế theo nhu cầu của DNNVV có thể được vận dụng Cục Thuế bằng nguồn kinh phí thường xuyên để xây dựng website riêng dành cho DNNVV để cung cấp kiến thức thuế cho loại hình doanh nghiệp này. Kiến thức về thuế liên quan đến những quy định về đăng ký, kê khai, nộp thuế và báo cáo thuế hay những quy định liên quan đến từng sắc thuế thường gặp ở DNNVV như thuế GTGT, thuế TNDN, thuế Môn bài và thuế TNCN hay những quy định về hóa đơn chứng từ về thuế. Những điều này vô cùng cần thiết đối với DNNVV khi hệ thống chính sách thuế khá phức tạp và khó hiểu nếu như không có đủ thời gian và trải nghiệm trong công tác thuế.

Đối với nguồn nhân lực dành cho dịch vụ thuế: Trong điều kiện biên chế của ngành thuế ngày càng giảm đi kèm kinh phí thường xuyên cũng giảm tương ứng, bổ sung

nguồn nhân lực đối với Cục Thuế tỉnh TT Huế khá khó khăn. Những năm gần đây việc thi tuyển đầu vào của công chức thuế có tỷ lệ chọi rất cao, nên hầu hết các bạn trẻ thi đầu vào biên chế đều có trình độ chuyên môn nghiệp vụ thuế cao, nắm vững công nghệ, sử dụng thành thạo các phần mềm máy tính. Do đó, cần xây dựng lực lượng Đoàn Thanh niên Cục Thuế ở cấp Cục thuế, Chi cục Thuế và đội thuế thành lực lượng cung cấp dịch vụ thuế dành cho DNNVV. Dịch vụ thuế trở thành một trong những hoạt động chính của Đoàn thanh niên và được xem là nhiệm vụ chính trị nhằm mang lại lợi ích cộng đồng và xã hội. Thông qua việc cung cấp dịch vụ thuế như viết các bài hướng dẫn dành cho DNNVV, các CBT trẻ nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, hỏi hỏi, sáng tạo để thực hiện tốt nhiệm vụ chuyên môn được giao tại đơn vị.

Xây dựng mốc chuẩn cho DNNVV theo ngành nghề: Xây dựng mốc chuẩn cho DNNVV theo ngành nghề để tự điều chỉnh theo mốc chuẩn giảm chi phí tuân thủ của CQT (thanh tra kiểm tra) và DNNVV (tuân thủ thuế). Mốc chuẩn được công khai rộng rãi để DNNVV đối chiếu tham khảo để thực hiện kê khai, nộp thuế tương đồng, công bằng giữa các DN cùng ngành nghề, cùng địa bàn, cùng doanh thu. DN cũng có thể thực hiện mốc chuẩn dựa trên thống kê về thuế được công khai để điều chỉnh tương ứng. Điều này làm cơ sở để tuân thủ tự nguyện, giảm tải thanh kiểm tra tuân thủ của CQT tạo môi trường thuế tôn trọng, có tính tương tác và gần gũi giữa CQT và DNNVV.

Phụ lục 2. TỔNG HỢP CÁC THUỘC TÍNH THANG ĐO MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

Phụ lục 2.1. Chức năng nhiệm vụ các bộ phận chức năng thuộc Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế

Đối với chức năng TTHT NNT, Cục Thuế thực hiện tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn và triển khai thực hiện thống nhất các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, quy trình nghiệp vụ quản lý thuế trên địa bàn tỉnh. Cục Thuế gắn liền với việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hệ thống thuế theo mục tiêu nâng cao chất lượng hoạt động, công khai hoá thủ tục, cải tiến quy trình nghiệp vụ quản lý thuế và cung cấp thông tin để tạo thuận lợi phục vụ cho người nộp thuế thực hiện chính sách, pháp luật về thuế. Cục Thuế tổ chức thực hiện công tác tuyên truyền, hướng dẫn, giải thích chính sách thuế của Nhà nước; hỗ trợ NNT trên địa bàn thực hiện nghĩa vụ nộp thuế theo đúng quy định của pháp luật.

Gắn với chức năng kê khai thuế và kế toán thuế, Cục Thuế thực hiện nhiệm vụ QLT đối với NNT như đăng ký thuế, cấp mã số thuế, xử lý hồ sơ khai thuế, tính thuế, miễn thuế, giảm thuế, hoàn thuế. Chức năng quản lý nợ thuế gắn với việc theo dõi nộp thuế của NNT, nợ thuế, xoá nợ thuế tiền phạt, đôn đốc NNT thực hiện nghĩa vụ nộp thuế đầy đủ, kịp thời vào NSNN.

Gắn với công tác QLT, Cục Thuế tỉnh TT Huế cần phải phân tích, tổng hợp, đánh giá công tác QLT; tham mưu với cấp uỷ, chính quyền địa phương về lập dự toán thu NSNN, về công tác QLT trên địa bàn; phối hợp chặt chẽ với các ngành, cơ quan, đơn vị liên quan để thực hiện nhiệm vụ được giao. Bên cạnh đó, quản lý thông tin về NNT; xây dựng hệ thống dữ liệu thông tin về NNT cũng là một trong những nhiệm vụ của Cục Thuế hay tổ chức thực hiện dự toán thu thuế hàng năm được giao, các biện pháp nghiệp vụ QLT; trực tiếp thực hiện việc QLT đối với NNT thuộc phạm vi quản lý của Cục Thuế theo quy định của pháp luật và các quy định, quy trình, biện pháp nghiệp vụ của Bộ Tài chính, Tổng cục Thuế.

Cục Thuế tỉnh TT Huế còn thực hiện chức năng hướng dẫn, chỉ đạo, kiểm tra các Chi cục Thuế trong việc tổ chức triển khai nhiệm vụ QLT; trực tiếp thanh tra, kiểm tra, giám sát việc kê khai thuế, hoàn thuế, miễn, giảm thuế, nộp thuế, quyết toán thuế và chấp hành chính sách, pháp luật về thuế đối với NNT, tổ chức và cá nhân quản lý thu thuế; Tổ chức được uỷ nhiệm thu thuế thuộc thẩm quyền quản lý của Cục trưởng Cục Thuế; Tổ chức thực hiện kiểm tra việc chấp hành nhiệm vụ, công vụ của CQT, của công chức thuế thuộc thẩm quyền quản lý của Cục trưởng Cục Thuế; Giải quyết khiếu nại, tố cáo về thuế, khiếu nại, tố cáo liên quan đến việc chấp hành trách nhiệm công vụ của CQT, công chức thuế thuộc thẩm quyền quản lý của Cục trưởng Cục Thuế theo quy định của pháp luật; xử lý vi phạm

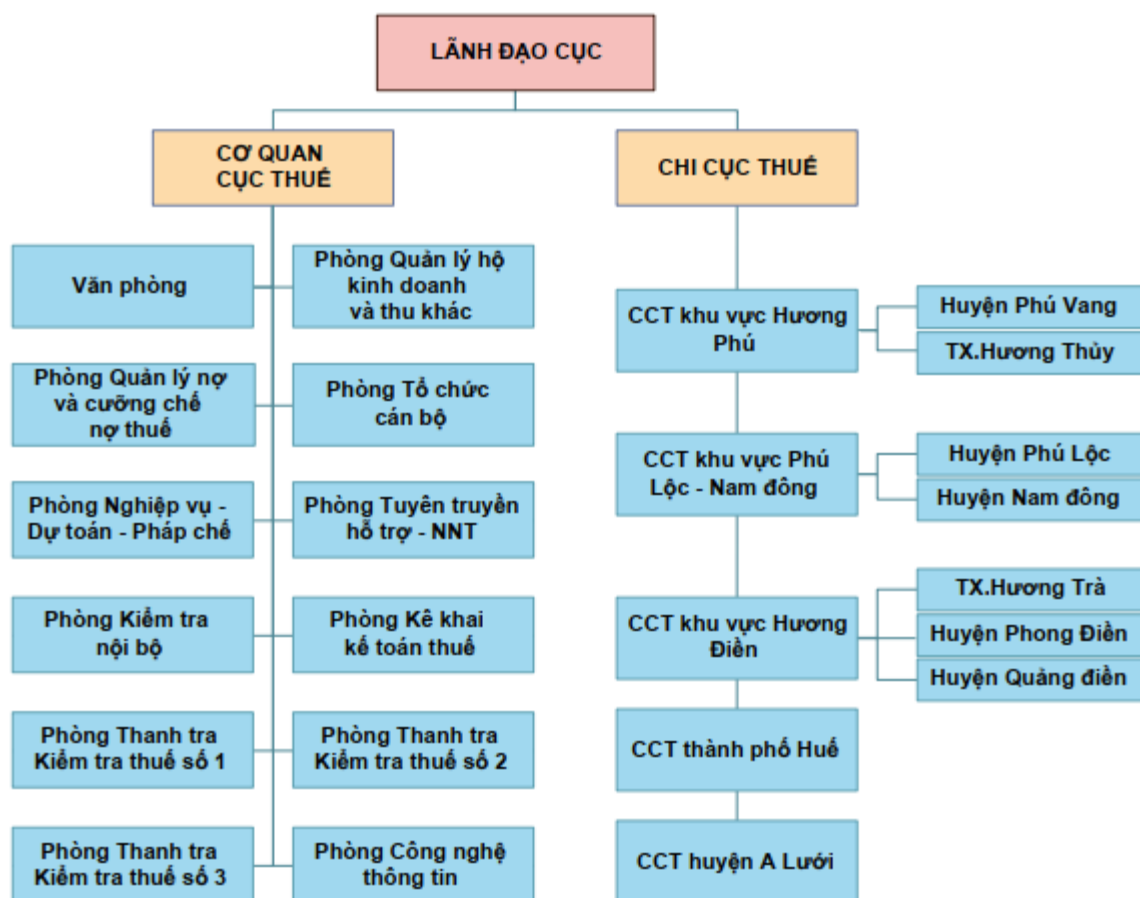
hành chính về thuế, lập hồ sơ đề nghị cơ quan có thẩm quyền khởi tố các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về thuế.

Tổ chức thực hiện thống kê, kế toán thuế, quản lý biên lai, ấn chỉ thuế; lập báo cáo về tình hình kết quả thu thuế và báo cáo khác phục vụ cho việc chỉ đạo, điều hành của cơ quan cấp trên, của Ủy ban nhân dân đồng cấp và các cơ quan có liên quan; tổng kết, đánh giá tình hình và kết quả công tác của Cục Thuế. Kiến nghị với Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế những vấn đề vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, các quy định của Tổng cục Thuế về chuyên môn nghiệp vụ và quản lý nội bộ; kịp thời báo cáo với Tổng cục trưởng Tổng cục Thuế về những vướng mắc phát sinh, những vấn đề vượt quá thẩm quyền giải quyết của Cục Thuế. Quyết định hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền quyết định miễn, giảm, hoàn thuế, gia hạn thời hạn khai thuế, gia hạn thời hạn nộp tiền thuế, truy thu tiền thuế, xoá nợ tiền thuế, miễn xử phạt tiền thuế theo quy định của pháp luật. Được yêu cầu NNT, các cơ quan Nhà nước, các tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp kịp thời các thông tin cần thiết cho việc quản lý thu thuế; Đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các tổ chức, cá nhân không thực hiện trách nhiệm trong việc phối hợp với CQT để thu thuế vào NSNN. Được ấn định thuế, thực hiện các biện pháp cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thuế theo quy định của pháp luật; Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng đối với NNT vi phạm pháp luật thuế.

Cục Thuế tỉnh TT Huế có trách nhiệm thực hiện bồi thường thiệt hại cho NNT; giữ bí mật thông tin của NNT; xác nhận việc thực hiện nghĩa vụ thuế của NNT khi có đề nghị theo quy định của pháp luật thuộc phạm vi quản lý của Cục Thuế. Giám định để xác định số thuế phải nộp của NNT theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Nguồn: Cục thuế tỉnh TT Huế (2020)

Phụ lục 2.2. Sơ đồ tổ chức bộ máy Cục Thuế tỉnh Thừa Thiên Huế



Nguồn: Cục thuế tỉnh TT Huế (2020)

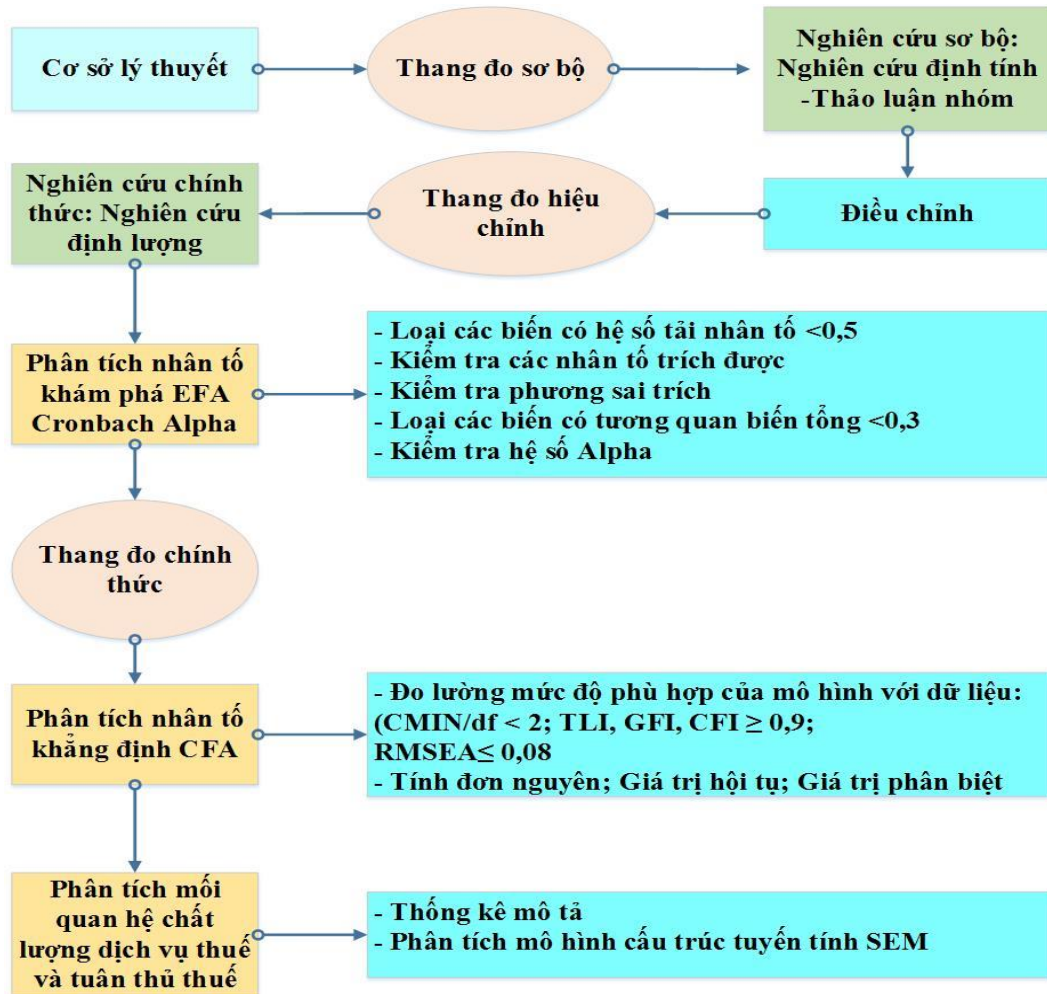
Phụ lục 2.3. Tình hình nộp thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa theo địa bàn quản lý

Đơn vị tính: Triệu đồng

Tên đơn vị	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
				+/-	%	+/-	%
Tổng cộng	905.287	979.987	1.094.120	74.700	108,3	114.133	111,6
Cơ quan Cục Thuế	568.080	598.140	676.056	30.060	105,3	77.916	113,0
Thành Phố Huế	159.364	178.801	197.615	19.437	112,2	18.814	110,5
Phong Điền	25.897	32.940	31.123	7.043	127,2	-1.817	94,5
Quảng Điền	14.343	15.204	16.452	861	106,0	1.248	108,2
Hương Trà	28.512	31.163	37.275	2.652	109,3	6.112	119,6
Hương Thủy	28.180	33.602	36.675	5.422	119,2	3.073	109,1
Phú vang	20.437	24.379	29.262	3.942	119,3	4.883	120,0
Phú Lộc	36.323	40.103	42.693	3.781	110,4	2.590	106,5
Nam Đông	16.405	16.275	14.587	-131	99,2	-1.688	89,6
A Lưới	7.746	9.380	12.382	1.634	121,1	3.002	132,0

Nguồn: Cục thuế tỉnh TT Huế (2020)

Phụ lục 2.4. Quy trình nghiên cứu



Nguồn: Đề xuất của tác giả, 2019

Phụ lục 2.5. Tổng hợp các thuộc tính của chất lượng dịch vụ thuế

Mã hóa	Thuộc tính	Căn cứ
SĐU1	Cán bộ thuế luôn sẵn sàng hỗ trợ người nộp thuế	Wijesekera và Fernando [214]
SĐU2	Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp nhanh chóng, kịp thời.	Parasuraman và cộng sự [186]
SĐU3	Các sự cố liên quan đến hệ thống ứng dụng hỗ trợ của cơ quan thuế thường xuyên được khắc phục kịp thời	aaWorld Bank và cộng sự [56]
SĐU4	Quá trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế không bị gián đoạn.	Parasuraman và cộng sự [187]
SĐB1	Các phòng chức năng của cơ quan thuế phối hợp chặt chẽ với nhau.	Wijesekera và Fernando [214]
SĐB2	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.	aaWorld Bank và cộng sự [56]
SĐB3	Cán bộ thuế có đủ năng lực và hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu.	aaWorld Bank và cộng sự [56]
SĐB4	Cán bộ thuế có thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện và tôn trọng doanh nghiệp	Wijesekera và Fernando [214] và aaWorld Bank và cộng sự [56] và Kết quả nghiên cứu định tính
SCT1	Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp không phân biệt loại hình và tình trạng doanh nghiệp.	Wijesekera và Fernando [214]
SCT2	Khi gặp vướng mắc, cơ quan thuế luôn thông cảm, hỗ trợ và đồng hành cùng doanh nghiệp.	Parasuraman và cộng sự [186]
SCT3	Cơ quan thuế luôn lắng nghe ý kiến và thấu hiểu nhu cầu doanh nghiệp.	Kết quả nghiên cứu định tính
STC1	Cơ quan thuế cung cấp đúng dịch vụ như đã cam kết	Parasuraman và cộng sự [187]
STC2	Dịch vụ hỗ trợ thuế luôn được cập nhật và cung cấp chính xác.	Parasuraman và cộng sự [186]
STC3	Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế theo đúng lịch trình triển khai.	Parasuraman và cộng sự [187]
STC4	Thông tin về doanh nghiệp luôn được bảo mật.	Parasuraman và cộng sự [187] và Kết quả nghiên cứu định tính
CSV1	Các thiết bị và công nghệ của cơ quan thuế luôn được nâng cấp.	Parasuraman và cộng sự [186]
CSV2	Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua trang phục và giao tiếp của cán bộ thuế	Parasuraman và cộng sự [186]
CSV3	Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua thông tin về thuế trên web trực quan sinh động.	Zhang và Prybutok [218]

Chú thích: Thang đo Likert 7 mức độ: 1-Hoàn toàn không đồng ý đến 7-Hoàn toàn đồng ý.

Nguồn: Tổng hợp kết quả nghiên cứu của tác giả, 2018 và thảo luận nhóm

Phụ lục 2.6. Tổng hợp các thuộc tính của kiến thức thuế

Mã hóa	Thuộc tính	Căn cứ
Xin vui lòng cho biết mức độ hiểu biết của DN anh/chị về các vấn đề sau (mức độ 1: rất không tốt đến 7: rất tốt)		
KTT1	Kiến thức về quyền lợi và nghĩa vụ về thuế	Mukhlis và cộng sự [157] và kết quả phỏng vấn chuyên gia
KTT2	Kiến thức về mức xử phạt vi phạm về thuế	
KTT3	Kiến thức về các loại thuế và thuế suất	
KTT4	Kiến thức về chế độ thu nộp thuế (cách thức, quy trình, quy định, thủ tục...)	
KTT5	Kiến thức về xác định số thuế phải nộp	

Chú thích: Thang đo Likert 7 mức độ: 1-Không có kiến thức đến 7-Có kiến thức đầy đủ.

Nguồn: Tổng hợp kết quả nghiên cứu của tác giả, 2018

Phụ lục 2.7. Tổng hợp các thuộc tính của niềm tin thuế

Mã hóa	Thuộc tính	Căn cứ
NTT1	Cán bộ thuế và doanh nghiệp luôn thoải mái trao đổi ý kiến và đề xuất của mình.	McAllister [150] và kết quả phỏng vấn chuyên gia
NTT 2	Doanh nghiệp có thể thoải mái chia sẻ những khó khăn của mình và tin rằng cán bộ thuế luôn sẵn sàng lắng nghe.	
NTT 3	Doanh nghiệp tin rằng khi doanh nghiệp chia sẻ vướng mắc với cán bộ thuế, họ sẽ trả lời trên tinh thần xây dựng và quan tâm.	
NTT 4	Doanh nghiệp cho rằng giữa doanh nghiệp và cơ quan thuế đều xây dựng mối quan hệ hiểu biết lẫn nhau trong công việc.	
NTT 5	Thông qua theo dõi cách giải quyết công việc của cán bộ thuế, doanh nghiệp không thấy lý do gì để nghi ngờ năng lực và quá trình đào tạo công việc của họ.	
NTT 6	Doanh nghiệp có thể tin rằng cán bộ thuế không gây rủi ro cho doanh nghiệp vì sự bất cần.	
NTT 7	Hầu hết các doanh nghiệp đều tin tưởng và tôn trọng cán bộ thuế.	
NTT 8	Hầu hết các doanh nghiệp đều cho rằng cán bộ thuế đáng tin cậy.	
NTT 9	Doanh nghiệp tin rằng mức độ quan tâm và hỗ trợ của cán bộ thuế đối với doanh nghiệp không phụ thuộc vào sự quen biết (mối quan hệ).	

Chú thích: Thang đo Likert 7 mức độ: 1-Hoàn toàn không đồng ý đến 7-Hoàn toàn đồng ý.

Nguồn: Tổng hợp kết quả nghiên cứu của tác giả, 2018

Phụ lục 2.8. Tổng hợp các thuộc tính của sự hài lòng

Mã hóa	Thuộc tính	Căn cứ
SHL1	Doanh nghiệp hài lòng với chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế	Loureiro và cộng sự [146] và kết quả phỏng vấn chuyên gia
SHL2	Dịch vụ hỗ trợ thuế đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp	
SHL3	Doanh nghiệp cho rằng mình đã có quyết định đúng đắn khi sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế	
SHL4	Chúng tôi sẽ giới thiệu các dịch vụ hỗ trợ thuế của cơ quan thuế cho các doanh nghiệp khác	
SHL5	Chúng tôi sẽ khuyến khích các doanh nghiệp khác sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế	
SHL6	Nhìn chung, trải nghiệm dịch vụ hỗ trợ thuế cơ quan thuế của quý doanh nghiệp là tích cực	

Chú thích: Thang đo Likert 7 mức độ: 1-Hoàn toàn không đồng ý đến 7-Hoàn toàn đồng ý.

Nguồn: Tổng hợp kết quả nghiên cứu của tác giả, 2018

Phụ lục 2.9. Tổng hợp các thuộc tính của tuân thủ thuế

Mã hóa	Thuộc tính	Căn cứ
TTT1	Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	Rusdi và cộng sự [193] và kết quả phỏng vấn chuyên gia
TTT2	Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	
TTT3	Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	
TTT4	Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	

Chú thích: Thang đo Likert 7 mức độ: 1-Hoàn toàn không đồng ý đến 7-Hoàn toàn đồng ý.

Nguồn: Tổng hợp kết quả nghiên cứu của tác giả, 2018

Phụ lục 3. TÌNH HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ THUẾ VÀ TUÂN THỦ THUẾ

Phụ lục 3.1. Tình hình tham gia sử dụng dịch vụ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh Thừa Thiên Huế

Đơn vị tính: Lượt doanh nghiệp

Nội dung	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
				+/-	%	+/-	%
Số lượt DNNVV tham gia tập huấn	1.950	3.000	6.910	1.050	153,8	3.910	230,3
Số lượt DNNVV tham gia đối thoại	1.710	1.948	4.190	238	113,9	2.242	215,1
Số lượt hỗ trợ qua email		2.343	5.225			2.882	223,0
Số lượt giải đáp vướng mắc bằng văn bản giấy	363	360	221	-3	99,2	-139	61,5
Số lượt giải đáp vướng mắc bằng hình thức điện tử		20	36			16	180,0

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

**Phụ lục 3.2. Kết quả tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế giai đoạn 2017 – 2019
tại tỉnh Thừa Thiên Huế**

Nội dung	Đơn vị tính	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
					+/-	%	+/-	%
Kết quả công tác tuyên truyền								
Tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông		360	527	617	167	146,4	90	117,1
Tổ chức họp báo	Số cuộc	14	18	20	4	128,6	2	111,1
Số hội nghị phối hợp với cơ quan tuyên giáo	Số hội nghị	4	8	10	4	200,0	2	125,0
Số lượng tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp của Tổng cục Thuế	Số tập tài liệu	1.200	1.500	1.550	300	125,0	50	103,3
Số lượng tài liệu, ấn phẩm, tờ rơi, tờ gấp của Cục Thuế	Số tập tài liệu	0	0	0	0		0	
Kết quả tuyên truyền qua email	Số lượt		2.343	5.225	2.343		2.882	223,0
Kết quả công tác hỗ trợ NNT								
Giải đáp vướng mắc bằng văn bản	Số lượt	363	360	221	-3	99,2	-139	61,4
- Cấp Cục Thuế	Số lượt	268	278	167	10	103,7	-111	60,1
+ Phòng TTHT NNT	Số lượt	163	176	75	13	108,0	-101	42,6
+ Các phòng khác	Số lượt	105	102	92	-3	97,1	-10	90,2
- Cấp Chi cục Thuế	Số lượt	95	82	54	-13	86,3	-28	65,9
Giải đáp vướng mắc bằng hình thức điện tử	Số lượt		20	36	20		16	180,0
Số lượt DNNVV tham gia tập huấn	Số lượt	1.950	3.000	6.910	1.050	153,8	3.910	230,3
Số lượt DNNVV tham gia đối thoại	Số lượt	1.710	1.948	4.190	238	113,9	2.242	215,1
- Cấp Cục Thuế	Số lượt	710	898	2.630	188	126,5	1.732	292,9
- Cấp Chi cục Thuế	Số lượt	1.000	1.050	1.560	50	105,0	510	148,6

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

**Phụ lục 3.3. Tình hình dịch vụ thuế thông qua nhắc nhở nộp hồ sơ khai thuế tại
Thừa Thiên Huế**

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
					+/-	%	+/-	%
Tổng số lượt NNT phải nộp HSKT	Lượt DN	44.790	45.341	47.781	551	101,23	2.440	105,38
Số lượt NNT đã nộp HSKT	Lượt DN	44.532	45.148	46.989	616	101,38	1.841	104,08
Số lượt nhắc qua điện thoại, email trước thời hạn nộp HSKT	Lượt DN	3.323	2.025	2.262	-1.298	60,94	237	111,70
Số lượt NNT đã nộp HSKT đúng hạn	Lượt DN	41.467	43.316	45.519	1.849	104,46	2.203	105,09
Số lượt NNT đã nộp HSKT nộp chậm	Lượt DN	3.065	1.832	1.470	-1.233	59,77	-362	80,24
Số lượt NNT không nộp HSKT	Lượt DN	258	193	792	-65	74,81	599	410,36
Số lượt nhắc qua điện thoại, email, thông báo nộp chậm trước thời hạn xử phạt bằng tiền	Lượt DN	1.024	651	1.160	-373	63,56	509	178,11
Tổng số lượt nhắc về HSKT	Lượt DN	4.347	2.676	3.422	-1.671	61,56	746	127,86
Tỷ lệ không nộp HSKT/Tổng số lượt NNT phải nộp HSKT	%	0,58	0,43	1,66				
Tỷ lệ nộp HSKT đúng hạn/ Tổng số lượt NNT phải nộp HSKT	%	92,58	95,53	95,27				

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

**Phụ lục 3.4. Tình hình dịch vụ thuế thông qua nhắc nhở nộp báo cáo hóa đơn
tại Thừa Thiên Huế**

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
					+/-	%	+/-	%
Tổng số lượt NNT phải nộp báo cáo hóa đơn	Lượt DN	20.120	21.898	22.973	1.778	108,84	1.075	104,91
Số lượt NNT đã nộp báo cáo hóa đơn	Lượt DN	18.759	20.996	22.170	2.237	111,92	1.174	105,59
Số lượt nhắc qua điện thoại, email trước thời hạn nộp báo cáo hóa đơn	Lượt DN	1.763	1.191	1.341	-572	67,56	150	112,59
Số lượt NNT đã nộp báo cáo hóa đơn đúng hạn	Lượt DN	18.357	20.707	21.632	2.350	112,80	925	104,47
Số lượt NNT đã nộp báo cáo hóa đơn nộp chậm	Lượt DN	402	289	538	-113	71,89	249	186,16
Số lượt NNT không nộp báo cáo hóa đơn	Lượt DN	1.361	902	803	-459	66,27	-99	89,02
Số lượt nhắc qua điện thoại, email, thông báo nộp chậm trước thời hạn xử phạt bằng tiền	Lượt DN	1.462	974	938	-487	66,66	-37	96,23
Tổng số lượt nhắc về báo cáo hóa đơn	Lượt DN	3.225	2.165	2.279	-1.059	67,15	113	105,23
Tỷ lệ lượt NNT đã nộp báo cáo hóa đơn đúng hạn/ Tổng số lượt NNT phải nộp báo cáo hóa đơn	%	91,24	94,56	94,16				

Nguồn: Cục thuế tỉnh TT Huế (2020)

**Phụ lục 3.5. Tình hình đăng ký thuế mới của doanh nghiệp nhỏ và vừa giai đoạn
2017 – 2019 tại tỉnh Thừa Thiên Huế**

Địa bàn quản lý	Đơn vị tính	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
					+/-	%	+/-	%
Tổng cộng	Lượt DN	675	705	785	30	104,4	80	111,3
Thành phố Huế	Lượt DN	370	376	391	6	101,6	15	104,0
Cơ quan Cục Thuế	Lượt DN	88	99	133	11	112,5	34	134,3
Thị xã Hương Thủy	Lượt DN	63	74	75	11	117,5	1	101,4
Huyện Phú Vang	Lượt DN	42	54	73	12	128,6	19	135,2
Thị xã Hương Trà	Lượt DN	34	48	29	14	141,2	-19	60,4
Huyện Phú Lộc	Lượt DN	30	15	29	-15	50,0	14	193,3
Huyện Phong Điền	Lượt DN	21	14	21	-7	66,7	7	150,0
Huyện Quảng Điền	Lượt DN	15	16	14	1	106,7	-2	87,5
Huyện A Lưới	Lượt DN	8	5	12	-3	62,5	7	240,0
Huyện Nam Đông	Lượt DN	4	4	8	0	100,0	4	200,0
Tỷ trọng Tp Huế/Tổng số lượt DN	%	54,81	53,33	49,81				

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Phụ lục 3.6. Tình hình tuân thủ thuế thông qua nộp hồ sơ khai thuế tại Thừa Thiên Huế

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
					+/-	%	+/-	%
Tổng số lượt NNT phải nộp HSKT	Lượt DN	44.790	45.341	47.781	551	101,23	2.440	105,38
Số lượt NNT đã nộp HSKT	Lượt DN	44.532	45.148	46.989	616	101,38	1.841	104,08
Số lượt NNT đã nộp HSKT đúng hạn	Lượt DN	41.467	43.316	45.519	1.849	104,46	2.203	105,09
Số lượt NNT đã nộp HSKT nộp chậm	Lượt DN	3.065	1.832	1.470	-1.233	59,77	-362	80,24
Số lượt NNT không nộp HSKT	Lượt DN	258	193	792	-65	74,81	599	410,36
Tỷ lệ lượt NNT đã nộp HSKT đúng hạn/ Tổng số lượt NNT phải nộp HSKT	%	93,12	95,94	96,87				
Tỷ lệ lượt NNT đã nộp HSKT đúng hạn/ Tổng số lượt NNT đã nộp HSKT	%	92,58	95,53	95,27				

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Phụ lục 3.7. Tình hình tuân thủ thuế thông qua phân loại tiền nợ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa tại tỉnh Thừa Thiên Huế

Địa bàn quản lý	Đơn vị tính	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
					+/-	%	+/-	%
Tổng thu ngân sách	Triệu đồng	6.520.924	7.186.566	7.911.440	665.642	110,2	724.874	4,1
Tổng nợ thuế	Triệu đồng	275.155	300.191	326.189	25.036	109,1	25.998	108,7
Trong đó:								
Nợ thuế GTGT	Triệu đồng	113.015	123.074	134.235	10.059	108,9	11.161	109,1
Nợ thuế TNDN	Triệu đồng	21.233	22.203	24.340	970	104,6	2.137	109,6
Nợ tiền thuê mặt đất, mặt nước, mặt biển	Triệu đồng	16.553	18.900	11.826	2.347	114,2	7.074	62,6
Nợ thu khác (không bao gồm đất)	Triệu đồng	11.175	12.143	14.375	968	108,7	2.232	118,4
Nợ tiền phạt	Triệu đồng	10.089	93.481	105.330	83.392	926,6	11.849	112,7
Nợ thu khác từ đất	Triệu đồng	-	10.056	11.921	10.056	-	1.865	118,5
Nợ thuế Tài nguyên	Triệu đồng	9.346	7.472	10.764	1.874	79,9	3.292	144,1
Nợ phí, lệ phí	Triệu đồng	6.881	5.885	5.801	996	85,5	-84	98,6
Nợ thuế Môn bài	Triệu đồng	2.062	2.169	2.915	107	105,2	746	134,4
Nợ thuế TNCN	Triệu đồng	1.200	2.297	2.274	1.097	191,4	-23	99,0
Nợ thuế TTĐB	Triệu đồng	590	579	636	-11	98,1	57	109,8
Nợ thuế sử dụng đất nông nghiệp	Triệu đồng	-	453	294	453	-	159	64,9
Nợ thuế bảo vệ môi trường	Triệu đồng	190	190	190	-	100,0	-	100,0
Tỷ lệ nợ thuế trên tổng thu ngân sách %	%	4,22	4,18	4,12	3,76	-	3,59	-
Tỷ trọng nợ thuế GTGT trên tổng nợ thuế	%	41,07	41,00	41,15				

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Phụ lục 3.8. Tình hình tuân thủ thuế thông qua báo cáo hóa đơn tại Thừa Thiên Huế

Chỉ tiêu	Đơn vị tính	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
					+/-	%	+/-	%
Tổng số lượt NNT phải nộp báo cáo hóa đơn	Lượt DN	20.120	21.898	22.973	1.778	108,84	1.075	104,91
Số lượt NNT đã nộp báo cáo hóa đơn	Lượt DN	18.759	20.996	22.170	2.237	111,92	1.174	105,59
Số lượt NNT đã nộp báo cáo hóa đơn đúng hạn	Lượt DN	18.357	20.707	21.632	2.350	112,80	925	104,47
Số lượt NNT đã nộp báo cáo hóa đơn nộp chậm	Lượt DN	402	289	538	-113	71,89	249	186,16
Số lượt NNT không nộp báo cáo hóa đơn	Lượt DN	1.361	902	803	-459	66,27	-99	89,02
Tỷ lệ lượt NNT đã nộp báo cáo hóa đơn đúng hạn/ Tổng số lượt NNT phải nộp báo cáo hóa đơn	%	91,24	94,56	94,16				

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Phụ lục 3.9. Tình hình tuân thủ thuế thông qua số lượt doanh nghiệp nhỏ và vừa chậm báo cáo ấn chỉ thuế giai đoạn 2017 – 2019 tại Thừa Thiên Huế

Đơn vị tính: Lượt doanh nghiệp

Địa bàn quản lý	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
				+/-	%	+/-	%
Tổng cộng	402	289	538	-113	71,9	249	186,2
Tp Huế	198	106	260	-92	53,5	154	245,3
Cơ quan Cục thuế	152	80	83	-72	52,6	3	103,8
Quảng Điền	0	4	62	4		58	1.550,0
Hương Thủy	2	9	53	7	450,0	44	588,9
Hương Trà	7	39	41	32	557,1	2	105,1
Phú Vang	17	17	19	0	100,0	2	111,8
Phong Điền	7	24	15	17	342,9	-9	62,5
A Lưới	14	9	4	-5	64,3	-5	44,4
Phú Lộc	5	1	1	-4	20,0	0	100,0
Nam Đông	0	0	0	0		0	

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Phụ lục 3.10. Tình hình tuân thủ thuế thông qua xử phạt vi phạm chậm báo cáo của doanh nghiệp nhỏ và vừa giai đoạn 2017 – 2019 trên tại Thừa Thiên Huế

Đơn vị tính: Ngàn đồng

Địa bàn quản lý	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
				+/-	%	+/-	%
Tổng cộng	603.000	447.150	699.350	-155.850	74,2	252.200	156,4
Tp Huế	340.600	176.500	373.750	-164.100	51,8	197.250	211,8
A Lưới	114.100	61.800	26.200	-52.300	54,2	-35.600	42,4
Cơ quan Cục thuế	53.000	16.000	97.000	-37.000	30,2	81.000	606,3
Phong Điền	35.500	37.250	27.000	1.750	104,9	-10.250	72,5
Phú Vang	29.800	98.000	39.000	68.200	328,9	-59.000	39,8
Hương Trà	14.400	14.000	41.000	-400	97,2	27.000	292,9
Phú Lộc	13.200	600	6.000	-12.600	4,5	5.400	1.000,0
Hương Thủy	2.400	41.000	89.400	38.600	1.708,3	48.400	218,0
Quảng Điền	-	2.000	-	2.000		-2.000	
Nam Đông	-	-	-	-		-	

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Phụ lục 3.11. Tình hình tham gia sử dụng dịch vụ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa

Đơn vị tính: Lượt doanh nghiệp

Nội dung	2017	2018	2019	2018/2017		2019/2018	
				+/-	%	+/-	%
Số lượt DNNVV tham gia tập huấn	1.950	3.000	6.910	1.050	153,8	3.910	230,3
Số lượt DNNVV tham gia đối thoại	1.710	1.948	4.190	238	113,9	2.242	215,1
Số lượt hỗ trợ qua email		2.343	5.225			2.882	223,0
Số lượt giải đáp vướng mắc bằng văn bản giấy	363	360	221	-3	99,2	-139	61,5
Số lượt giải đáp vướng mắc bằng hình thức điện tử		20	36			16	180,0

Nguồn: Cục Thuế tỉnh TT Huế (2020)

Phụ lục 3.12. Các hoạt động dịch vụ thuế đã tham gia

Đơn vị tính: Lượt doanh nghiệp trả lời

Chỉ tiêu	Tần số	Tỷ lệ %
Hình thức tiếp cận tìm hiểu thông tin thuế		
- Từ tập huấn, đào tạo tại cơ quan thuế	280	77,3
- Từ trang thông tin điện tử của cơ quan thuế	207	57,2
- Từ văn bản, tài liệu cơ quan thuế gửi	150	41,4
- Từ báo giấy, truyền hình, phát thanh phối hợp với CQT	60	16,6
Hình thức nhận hỗ trợ, giải đáp vướng mắc từ CQT		
- Trực tiếp đến tại cơ quan thuế	264	72,9
- Gọi điện thoại trực tiếp đến cơ quan thuế	246	68,0
- Từ văn bản, tài liệu cơ quan thuế gửi	120	33,1
- Gửi công văn đến cơ quan thuế	60	16,6
- Tham dự đối thoại do CQT tổ chức/phối hợp tổ chức	179	49,4

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.13. Tần suất tham gia dịch vụ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa

Đơn vị tính: Doanh nghiệp

Nội dung	1-2 lần		3-4 lần		≥ 5 lần		Tổng cộng (≥ 1 lần)	
	Tần số	Tỷ lệ %	Tần số	Tỷ lệ %	Tần số	Tỷ lệ %	Tần số	Tỷ lệ %
Khai thuế	126	34,8	44	12,2	10	2,8	180	49,7
Quyết toán thuế (Thuế TNDN, thuế TNCN)	159	43,9	17	4,7	3	0,8	179	49,4
Nộp thuế	98	27,1	36	9,9	13	3,6	147	40,6
Hóa đơn, chứng từ	102	28,2	20	5,5	13	3,6	135	37,3
Đăng ký thay đổi thông tin đăng ký thuế	103	28,4	9	2,5	3	0,8	115	31,8
Báo cáo thuế	81	22,4	16	4,4	6	1,7	103	28,5
Hoàn thuế	22	6,1	6	1,7	2	0,6	30	8,3
Miễn, giảm thuế	18	5	5	1,4	2	0,6	25	6,9

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.14. 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	SĐB1	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.	SĐB2	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)

Phụ lục 3.15. Phân tích EFA cho toàn bộ các biến độc lập và trung gian

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,912
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4077,98
	df	528
	Sig.	0,000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	18,765	56,865	56,865	6,336	19,199	19,199
2	3,327	10,083	66,948	6,042	18,310	37,509
3	1,488	4,508	71,456	5,464	16,557	54,066
4	1,319	3,998	75,454	4,625	14,016	68,082
5	1,032	3,126	78,580	3,464	10,498	78,580
6	0,718	2,176	80,756			
7	0,684	2,073	82,829			
8	0,603	1,826	84,655			
9	0,531	1,609	86,264			
10	0,482	1,459	87,724			
11	0,417	1,263	88,987			
12	0,376	1,139	90,125			
13	0,339	1,027	91,152			
14	0,290	0,878	92,030			
15	0,280	0,849	92,879			
16	0,266	0,806	93,685			
17	0,252	0,764	94,449			
18	0,215	0,651	95,100			
19	0,207	0,628	95,728			
20	0,182	0,552	96,280			
21	0,158	0,479	96,759			
22	0,150	0,453	97,212			
23	0,149	0,450	97,662			
24	0,133	0,402	98,064			
25	0,116	0,351	98,415			
26	0,100	0,303	98,718			
27	0,091	0,274	98,993			
28	0,078	0,236	99,228			
29	0,066	0,199	99,427			
30	0,062	0,187	99,615			

31	0,050	0,151	99,765			
32	0,047	0,143	99,908			
33	0,030	0,092	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Ma trận xoay các nhóm thành phần (Rotated Component Matrix)

	Các nhóm				
	1	2	3	4	5
SĐU1			0,655		
SĐU2			0,728		
SĐU3			0,782		
SĐU4			0,683		
SĐU5			0,765		
SCN1					0,702
SCN2					0,671
SCN3					0,598
SCN4					0,738
SCN5					0,688
SCN6					0,650
SCN7					0,634
SCN8					0,683
SHL1		0,661			
SHL2		0,696			
SHL3		0,693			
SHL4		0,699			
SHL5		0,736			
SHL6		0,788			
KTT1				0,843	
KTT2				0,860	
KTT3				0,885	
KTT4				0,923	
KTT5				0,923	
NTT1	0,706				
NTT2	0,770				
NTT3	0,716				
NTT4	0,733				
NTT5	0,721				
NTT6	0,705				
NTT7	0,679				
NTT8	0,662				
NTT9	0,653				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Phụ lục 3.16. Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA về tuân thủ thuế của doanh nghiệp

Hạng mục câu hỏi	Viết tắt	Tuân thủ thuế
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	TTT1	0,919
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	TTT 2	0,904
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	TTT 3	0,873
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	TTT 4	0,809
Phương sai trích %		76,966

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.17. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo chất lượng dịch vụ thuế

Hạng mục câu hỏi	Viết tắt	Hệ số tải nhân tố	CR	AVE	Cronbach's Alpha
Sự đáp ứng			0,88	0,64	0,90
Cán bộ thuế luôn sẵn sàng hỗ trợ người nộp thuế	SĐU1	0,82			
Các sự cố liên quan đến hệ thống ứng dụng hỗ trợ của cơ quan thuế thường xuyên được khắc phục kịp thời	SĐU2	0,81			
Quá trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế không bị gián đoạn	SĐU3	0,79			
Các phòng chức năng của cơ quan thuế phối hợp chặt chẽ với nhau	SĐU4	0,78			
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.	SĐU5	0,75			
Sự chuyên nghiệp			0,92	0,59	0,92
Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp không phân biệt loại hình và tình trạng doanh nghiệp	SCN1	0,72			
Cơ quan thuế cung cấp đúng dịch vụ như đã cam kết	SCN2	0,83			
Dịch vụ hỗ trợ thuế luôn được cập nhật và cung cấp chính xác	SCN3	0,78			
Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế theo đúng lịch trình triển khai	SCN4	0,84			
Thông tin về doanh nghiệp luôn được bảo mật	SCN5	0,64			
Các thiết bị và công nghệ của cơ quan thuế luôn được nâng cấp	SCN6	0,77			
Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua trang phục và giao tiếp của cán bộ thuế	SCN7	0,80			
Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua thông tin về thuế trên web trực quan sinh động	SCN8	0,76			

Ghi chú: Tất cả các hệ số tải nhân tố có ý nghĩa ở mức 0,001.

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.18. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo kiến thức thuế

Hạng mục câu hỏi	Viết tắt	Hệ số tải nhân tố	CR	AVE	Cronbach's Alpha
Kiến thức thuế			0,938	0,752	0,939
Kiến thức về quyền lợi và nghĩa vụ về thuế	KTT1	0,84			
Kiến thức về chức năng hoạt động và xử phạt về thuế	KTT 2	0,84			
Kiến thức về loại thuế và biểu thuế	KTT 3	0,90			
Kiến thức về các chế độ thu nộp thuế (cách thức, quy trình, quy định, thủ tục...)	KTT 4	0,88			
Kiến thức về xác định số thuế phải nộp	KTT 5	0,89			

Ghi chú: Tất cả các hệ số tải nhân tố có ý nghĩa ở mức 0,001.

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.19. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo niềm tin thuế

Hạng mục câu hỏi	Viết tắt	Hệ số tải nhân tố	CR	AVE	Cronbach's Alpha
Niềm tin thuế			0,940	0,637	0,942
Cán bộ thuế và doanh nghiệp luôn thoải mái trao đổi ý kiến và đề xuất của mình.	NTT1	0,81			
Doanh nghiệp có thể chia sẻ với cán bộ thuế về những khó khăn mà doanh nghiệp đang gặp phải về thuế và cán bộ thuế luôn sẵn sàng lắng nghe.	NTT2	0,80			
Doanh nghiệp tin rằng khi doanh nghiệp chia sẻ vướng mắc với cán bộ thuế, họ sẽ trả lời trên tinh thần xây dựng và quan tâm.	NTT3	0,84			
Doanh nghiệp cho rằng giữa doanh nghiệp và cơ quan thuế đều xây dựng mối quan hệ hiểu biết lẫn nhau trong công việc.	NTT4	0,84			
Thông qua theo dõi cách giải quyết công việc của cán bộ thuế, doanh nghiệp không thấy lý do gì để nghi ngờ năng lực và quá trình đào tạo công việc của họ.	NTT5	0,84			
Doanh nghiệp có thể tin rằng cán bộ thuế không gây rủi ro cho doanh nghiệp vì sự bất cần.	NTT6	0,78			
Hầu hết các doanh nghiệp đều tin tưởng và tôn trọng cán bộ thuế.	NTT7	0,77			
Hầu hết các doanh nghiệp đều cho rằng cán bộ thuế đáng tin cậy.	NTT8	0,80			
Doanh nghiệp tin rằng mức độ quan tâm và hỗ trợ của cán bộ thuế đối với doanh nghiệp không phụ thuộc vào sự quen biết (mối quan hệ).	NTT9	0,70			

Ghi chú: Tất cả các hệ số tải nhân tố có ý nghĩa ở mức 0,001.

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.20. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo sự hài lòng

Hạng mục câu hỏi	Viết tắt	Hệ số tải nhân tố	CR	AVE	Cronbach's Alpha
Sự hài lòng			0,949	0,752	0,952
Doanh nghiệp hài lòng với dịch vụ hỗ trợ thuế	SHL1	0,81			
Dịch vụ hỗ trợ thuế đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp	SHL2	0,84			
Doanh nghiệp cho rằng mình đã có quyết định đúng đắn khi sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế	SHL3	0,88			
Chúng tôi sẽ giới thiệu các dịch vụ hỗ trợ thuế cho các doanh nghiệp khác	SHL4	0,89			
Chúng tôi sẽ khuyến khích các doanh nghiệp khác sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế	SHL5	0,87			
Nhìn chung, trải nghiệm dịch vụ hỗ trợ thuế của quý doanh nghiệp là tích cực	SHL6	0,91			

Ghi chú: Tất cả các hệ số tải nhân tố có ý nghĩa ở mức 0,001.

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.21. Kết quả phân tích nhân tố khẳng định CFA đối với thang đo tuân thủ thuế

Hạng mục câu hỏi	Viết tắt	Hệ số tải nhân tố	CR	AVE	Cronbach's Alpha
Tuân thủ thuế			0,904	0,703	0,895
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	TTT1	0,84			
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	TTT 2	0,91			
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	TTT 3	0,73			
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	TTT 4	0,86			

Ghi chú: Tất cả các hệ số tải nhân tố có ý nghĩa ở mức 0,001.

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.22. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa về các yếu tố thành phần của chất lượng dịch vụ thuế ở Thừa Thiên Huế

Thành phần chất lượng dịch vụ thuế	Tên biến	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
1. Sự đáp ứng					
Cán bộ thuế luôn sẵn sàng hỗ trợ người nộp thuế	SĐU1	2	7	6,16	1,117
Các sự cố liên quan đến hệ thống ứng dụng hỗ trợ của cơ quan thuế thường xuyên được khắc phục kịp thời	SĐU2	1	7	5,71	1,220
Quá trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế không bị gián đoạn	SĐU3	1	7	5,75	1,181
Các phòng chức năng của cơ quan thuế phối hợp chặt chẽ với nhau	SĐB4	1	7	5,79	1,291
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.	SĐB5	1	7	5,87	1,236
Giá trị trung bình của Sự đáp ứng: 5,85 ; kiểm định T-test: 0,000; t = 34,46					
2. Sự chuyên nghiệp					
Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp không phân biệt loại hình và tình trạng doanh nghiệp	SCN1	1	7	6,04	1,144
Cơ quan thuế cung cấp đúng dịch vụ như đã cam kết	SCN2	3	7	6,03	1,011
Dịch vụ hỗ trợ thuế luôn được cập nhật và cung cấp chính xác	SCN3	2	7	6,07	1,025
Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế theo đúng lịch trình triển khai	SCN4	2	7	6,04	1,071
Thông tin về doanh nghiệp luôn được bảo mật	SCN5	1	7	6,22	1,109
Các thiết bị và công nghệ của cơ quan thuế luôn được nâng cấp	SCN6	1	7	6,03	1,083
Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua trang phục và giao tiếp của cán bộ thuế	SCN7	1	7	6,10	1,007
Cơ quan thuế thể hiện tính chuyên nghiệp qua thông tin về thuế trên web trực quan sinh động	SCN8	2	7	5,90	1,070
Giá trị trung bình của Sự chuyên nghiệp: 6,05 ; kiểm định T-test: 0,000; t = 45,61					

Chú thích: Thang đo Likert 7 mức độ: 1-Hoàn toàn không đồng ý đến 7-Hoàn toàn đồng ý.

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.23. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa về yếu tố kiến thức thuế

Kiến thức thuế	Tên biến	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Kiến thức về quyền lợi và nghĩa vụ về thuế	KTT1	1	7	5,61	1,076
Kiến thức về chức năng hoạt động và xử phạt về thuế	KTT 2	1	7	5,46	1,084
Kiến thức về loại thuế và biểu thuế	KTT 3	2	7	5,57	1,125
Kiến thức về các chế độ thu nộp thuế (cách thức, quy trình, quy định, thủ tục...)	KTT 4	1	7	5,61	1,119
Kiến thức về xác định số thuế phải nộp	KTT 5	1	7	5,75	1,083

Giá trị trung bình của Kiến thức thuế: 5,602 ; kiểm định T-test: 0,000; t = 30,951

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.24. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa về yếu tố niềm tin thuế

Niềm tin thuế	Tên biến	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Cán bộ thuế và doanh nghiệp luôn thoải mái trao đổi ý kiến và đề xuất của mình.	NTT1	2	7	6,08	1,039
Doanh nghiệp có thể chia sẻ với cán bộ thuế về những khó khăn mà doanh nghiệp đang gặp phải về thuế và cán bộ thuế luôn sẵn sàng lắng nghe.	NTT2	2	7	6,01	1,062
Doanh nghiệp tin rằng khi doanh nghiệp chia sẻ vướng mắc với cán bộ thuế, họ sẽ trả lời trên tinh thần xây dựng và quan tâm.	NTT3	1	7	6,04	1,125
Doanh nghiệp cho rằng giữa doanh nghiệp và cơ quan thuế đều xây dựng mối quan hệ hiểu biết lẫn nhau trong công việc.	NTT4	1	7	6,08	1,059
Thông qua theo dõi cách giải quyết công việc của cán bộ thuế, doanh nghiệp không thấy lý do gì để nghi ngờ năng lực và quá trình đào tạo công việc của họ.	NTT5	1	7	6,01	1,082
Doanh nghiệp có thể tin rằng cán bộ thuế không gây rủi ro cho doanh nghiệp vì sự bất cần.	NTT6	1	7	5,86	1,241
Hầu hết các doanh nghiệp đều tin tưởng và tôn trọng cán bộ thuế.	NTT7	2	7	6,18	0,999
Hầu hết các doanh nghiệp đều cho rằng cán bộ thuế đáng tin cậy.	NTT8	1	7	6,07	1,070
Doanh nghiệp tin rằng mức độ quan tâm và hỗ trợ của cán bộ thuế đối với doanh nghiệp không phụ thuộc vào sự quen biết (mối quan hệ).	NTT9	1	7	5,98	1,236

Giá trị trung bình của Niềm tin Thuế: 6,0344; kiểm định T-test: 0,000; t = 42,426

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.25. Đánh giá của doanh nghiệp nhỏ và vừa về yếu tố sự hài lòng

Sự hài lòng	Tên biến	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Doanh nghiệp hài lòng với dịch vụ hỗ trợ thuế	SHL1	2	7	6,02	1,039
Dịch vụ hỗ trợ thuế đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp	SHL2	2	7	6,03	1,055
Doanh nghiệp cho rằng mình đã có quyết định đúng đắn khi sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế	SHL3	2	7	6,14	1,028
Chúng tôi sẽ giới thiệu các dịch vụ hỗ trợ thuế cho các doanh nghiệp khác	SHL4	2	7	6,14	1,013
Chúng tôi sẽ khuyến khích các doanh nghiệp khác sử dụng dịch vụ hỗ trợ thuế	SHL5	2	7	6,19	1,011
Nhìn chung, trải nghiệm dịch vụ hỗ trợ thuế của quý doanh nghiệp là tích cực	SHL6	2	7	6,22	0,987

Giá trị trung bình của Sự hài lòng: 6,123; kiểm định T-test: 0,000; t = 44,015

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.26. Các hoạt động dịch vụ thuế đề xuất đối với cơ quan thuế

Đơn vị tính: Lượt doanh nghiệp trả lời

Chỉ tiêu	Tần số	Tỷ lệ %
Hình thức tiếp cận tìm hiểu thông tin thuế		
- Từ tập huấn, đào tạo tại cơ quan thuế	299	82,6
- Từ trang thông tin điện tử của cơ quan thuế	259	71,5
- Từ văn bản, tài liệu cơ quan thuế gửi	233	64,4
- Từ mạng xã hội, blogs của cơ quan thuế	138	38,1
- Từ smartphone, điện thoại, tin nhắn điện thoại	128	35,4
- Từ báo giấy, truyền hình, phát thanh phối hợp với CQT	105	29,0
- Khác, ghi rõ	4	1,1
+ Kênh hiểu biết do qua trao đổi kiến thức xã hội		
+ Nhiều thông tin khác		
Hình thức nhận hỗ trợ, giải đáp vướng mắc từ CQT		
- Gọi điện thoại trực tiếp đến cơ quan thuế	270	74,6
- Trực tiếp đến tại cơ quan thuế	256	70,7
- Tham dự đối thoại do CQT tổ chức/phối hợp tổ chức	218	60,2
- Gởi công văn đến cơ quan thuế (bao gồm email)	187	51,7
- Tương tác qua mạng xã hội, blogs	107	29,6
- Tương tác trực tuyến qua video	59	16,3
- Khác, ghi rõ	3	0,8
+ Tương tác qua sms, hộp thư thoại		

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.27. Đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế nhằm gia tăng tuân thủ thuế của doanh nghiệp nhỏ và vừa

Đơn vị tính: Lượt doanh nghiệp trả lời

Chỉ tiêu	Tần số	Tỷ lệ %
Dịch vụ thuế		
- Cung cấp thông tin mới về chính sách thuế qua email/web	292	80,7
- Cung cấp kiến thức thuế theo loại hình/ngành nghề doanh nghiệp	254	70,2
- Nội dung ngắn gọn dễ hiểu, súc tích có phân biệt đối tượng lãnh đạo/kế toán	229	63,3
- Thường xuyên lấy ý kiến doanh nghiệp để nắm nhu cầu doanh nghiệp	211	58,3
- Tổ chức và thông báo rộng rãi các chuyên đề thuế đến doanh nghiệp	203	56,1
- Đề xuất khác	8	2,2
<i>+ Bộ Tài chính và Tổng Cục thuế sớm có các phản hồi kịp thời cho doanh nghiệp</i>		
<i>+ Các thông báo về các vi phạm thường gặp của các DN nên phổ biến và công khai qua mail/web và có thể không nêu tên DN</i>		
<i>+ Tổ chức các cuộc thi về thuế giữa các doanh nghiệp</i>		
<i>+ Thông tin số thuế, tình hình thuế của DN tới cơ quan thuế thông qua hệ thống kê khai và nộp thuế</i>		
Tuân thủ thuế		
- Cung cấp kiến thức thuế	313	86,5
- Thường xuyên cảnh báo các sai phạm về thuế để doanh nghiệp tránh sai sót	302	83,4
- Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế	274	75,7
- Xây dựng niềm tin của doanh nghiệp đối với cơ quan thuế	244	67,4
- Giúp doanh nghiệp hiểu mục đích ý nghĩa tiền thuế để có đạo đức thuế	212	58,6
- Bảng tin thuế tuần/tháng/quý về những vấn đề chính sách mới, trả lời văn bản mới	190	52,5
- Phối hợp hỗ trợ doanh nghiệp qua bên thứ ba như đại lý thuế, kế toán kiểm toán, hiệp hội doanh nghiệp	131	36,2
- Hỗ trợ khác, ghi rõ	4	1,1
<i>+ CQT hỗ trợ về vướng mắc hóa đơn cho các doanh nghiệp</i>		
<i>+ Cần có các lớp tập huấn vào các thời điểm khi có thông tin mới, văn bản pháp luật mới của thuế và thời gian quyết toán thuế, báo cáo tài chính</i>		
<i>+ Cần có thông báo về các sai sót về kê khai và nộp thuế kịp thời. Tránh bị phạt chậm nộp</i>		
<i>+ Có sự thay đổi thuế, gửi về email có các doanh nghiệp (các văn bản, thông tư thay đổi). Nếu doanh nghiệp chậm nộp thuế hay sai phạm thì cán bộ nhân viên thuế gợi nhắc nhở hỗ trợ hướng dẫn cho DN</i>		

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 3.28. Kết quả tác động trực tiếp, gián tiếp của các yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế

Biến độc lập	Tác động trực tiếp đến tuân thủ thuế		
	Hệ số tác động β	P value	Giá trị t
Sự hài lòng	0,224	0,005	2,792
Kiến thức thuế	0,279	0,000	4,846
Niềm tin thuế	0,230	0,004	2,863
<i>Biến kiểm soát</i>			
Thời gian thành lập	0,075	0,086	1,717
Loại hình doanh nghiệp	-0,063	0,15	-1,438
Lĩnh vực hoạt động	0,053	0,225	1,212
Vốn hoạt động	0,026	0,539	0,614

Biến độc lập	Tác động gián tiếp đến tuân thủ thuế			
	Hệ số tác động β	P value	Giới hạn dưới – Lower bounds	Giới hạn trên – Upper bounds
Chất lượng dịch vụ thuế	0,574	0,001	0,481	0,657

Biến độc lập	Tổng tác động đến tuân thủ thuế		
	Hệ số tác động β	P value	Giá trị t
Chất lượng dịch vụ thuế	0,574	0,001	
Sự hài lòng	0,224	0,005	2,792
Kiến thức thuế	0,279	0,000	4,846
Niềm tin thuế	0,230	0,004	2,863
<i>Biến kiểm soát</i>			
Thời gian thành lập	0,075	0,086	1,717
Loại hình doanh nghiệp	-0,063	0,15	-1,438
Lĩnh vực hoạt động	0,053	0,225	1,212
Vốn hoạt động	0,026	0,539	0,614

**Phụ lục 3.29. Kết quả kiểm định sự khác biệt trong đánh giá tuân thủ thuế theo
đặc điểm của doanh nghiệp nhỏ và vừa
Về Thời gian thành lập**

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	1,127	3	358	0,338
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	0,836	3	358	0,475
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	0,399	3	358	0,754
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	1,470	3	358	0,222

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	Between Groups	5,079	3	1,693	1,955	0,120
	Within Groups	310,106	358	0,866		
	Total	315,185	361			
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	Between Groups	3,921	3	1,307	1,773	0,152
	Within Groups	263,925	358	0,737		
	Total	267,845	361			
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	Between Groups	3,623	3	1,208	1,106	0,347
	Within Groups	391,040	358	1,092		
	Total	394,663	361			
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	Between Groups	5,479	3	1,826	2,189	0,089
	Within Groups	298,621	358	0,834		
	Total	304,099	361			

Robust Tests of Equality of Means

		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	Welch	2,282	3	80,135	0,085
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	Welch	1,997	3	81,038	0,121
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	Welch	1,101	3	79,055	0,354
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	Welch	1,890	3	77,903	0,138

Về Loại hình doanh nghiệp

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	2,007	3	358	0,113
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	0,982	3	358	0,401
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	0,346	3	358	0,792
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	1,931	3	358	0,124

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	Between Groups	2,843	3	0,948	1,086	0,355
	Within Groups	312,342	358	0,872		
	Total	315,185	361			
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	Between Groups	2,075	3	0,692	0,932	0,425
	Within Groups	265,770	358	0,742		
	Total	267,845	361			
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	Between Groups	1,052	3	0,351	0,319	0,812
	Within Groups	393,611	358	1,099		
	Total	394,663	361			
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	Between Groups	2,468	3	0,823	0,976	0,404
	Within Groups	301,631	358	0,843		
	Total	304,099	361			

Robust Tests of Equality of Means

		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	Welch	0,515	3	4,948	0,690
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	Welch	0,469	3	4,939	0,717
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	Welch	0,374	3	4,988	0,776
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	Welch	0,658	3	4,943	0,613

a. Asymptotically F distributed.

Về Lĩnh vực hoạt động

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	3,557	5	356	0,004
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	3,739	5	356	0,003
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	1,789	5	356	0,114
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	1,728	5	356	0,127

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	Between Groups	6,018	5	1,204	1,386	0,229
	Within Groups	309,167	356	0,868		
	Total	315,185	361			
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	Between Groups	7,778	5	1,556	2,129	0,061
	Within Groups	260,067	356	0,731		
	Total	267,845	361			
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	Between Groups	1,925	5	0,385	0,349	0,883
	Within Groups	392,738	356	1,103		
	Total	394,663	361			
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	Between Groups	3,509	5	0,702	0,831	0,528
	Within Groups	300,590	356	0,844		
	Total	304,099	361			

Robust Tests of Equality of Means

		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	Welch	1,608	5	26,436	0,193
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	Welch	3,187	5	26,821	0,022
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	Welch	0,431	5	26,136	0,823
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	Welch	0,989	5	26,792	0,443

a. Asymptotically F distributed.

Về Vốn hoạt động

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	3,417	4	357	0,009
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	2,896	4	357	0,022
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	1,104	4	357	0,355
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	0,678	4	357	0,608

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	Between Groups	5,307	4	1,327	1,529	0,193
	Within Groups	309,878	357	0,868		
	Total	315,185	361			
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	Between Groups	3,217	4	0,804	1,085	0,364
	Within Groups	264,629	357	0,741		
	Total	267,845	361			
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	Between Groups	3,432	4	0,858	0,783	0,537
	Within Groups	391,231	357	1,096		
	Total	394,663	361			
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	Between Groups	5,169	4	1,292	1,543	0,189
	Within Groups	298,931	357	0,837		
	Total	304,099	361			

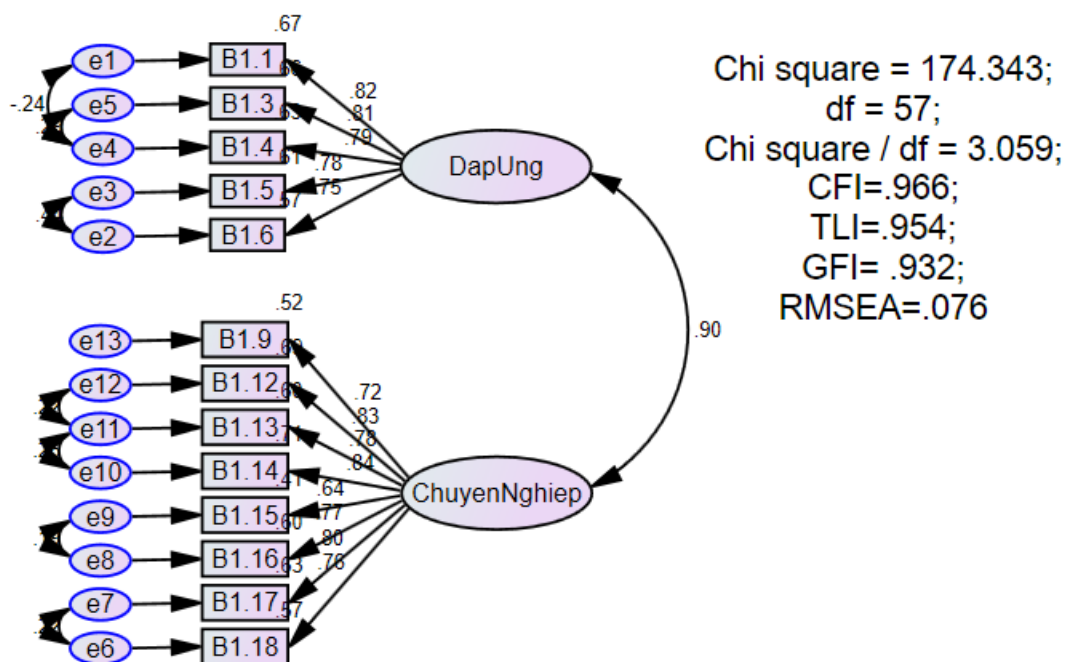
Robust Tests of Equality of Means

		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Doanh nghiệp luôn đăng ký và bổ sung thông tin đăng ký thuế đúng hạn	Welch	1,041	4	35,641	0,400
Doanh nghiệp luôn kê khai thuế đầy đủ và đúng hạn (các thông tin cần thiết như: tờ khai thuế, báo cáo tài chính, thay đổi thông tin...)	Welch	1,181	4	35,832	0,335
Doanh nghiệp luôn nộp thuế đầy đủ và đúng hạn	Welch	0,598	4	35,322	0,667
Doanh nghiệp luôn báo cáo nghĩa vụ thuế chính xác và đầy đủ (theo nội dung nghiệp vụ kinh tế phát sinh)	Welch	1,168	4	35,156	0,342

a. Asymptotically F distributed.

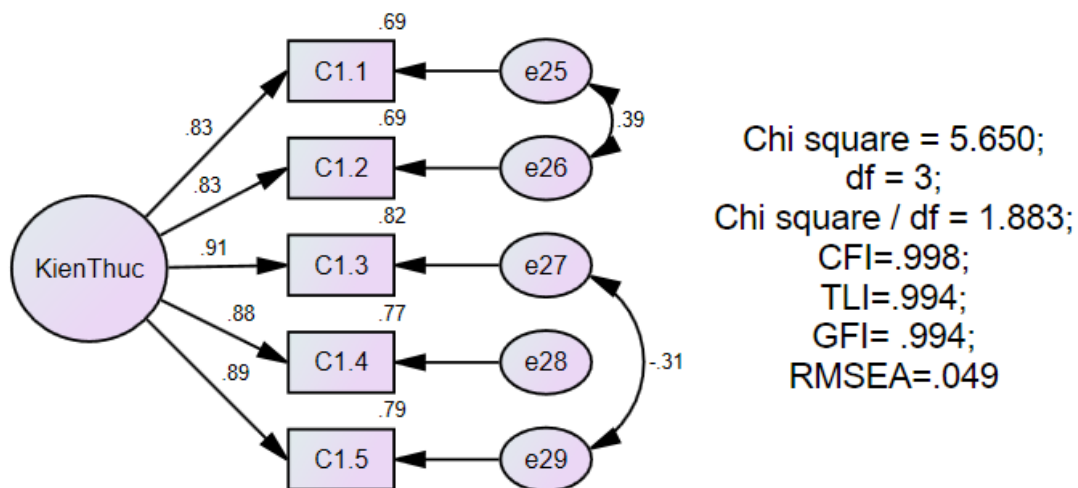
Phụ lục 4. MÔ HÌNH PHÂN TÍCH NHÂN TỐ KHẲNG ĐỊNH

Phụ lục 4.1. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định chất lượng dịch vụ thuế



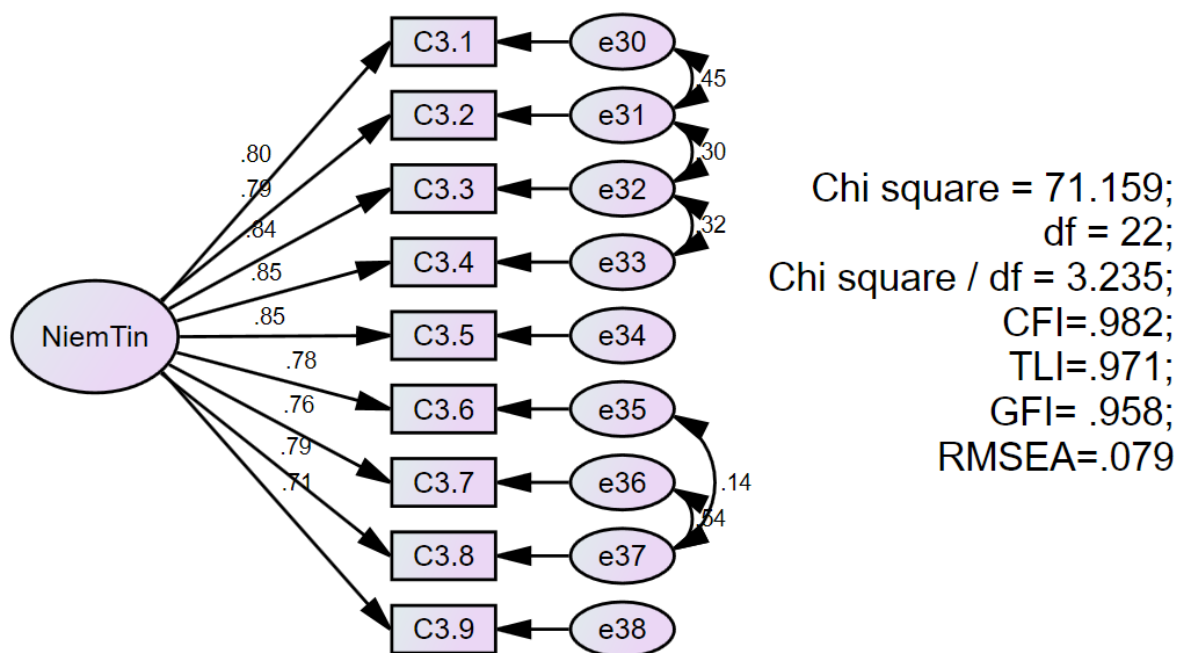
Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 4.2. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định kiến thức thuế



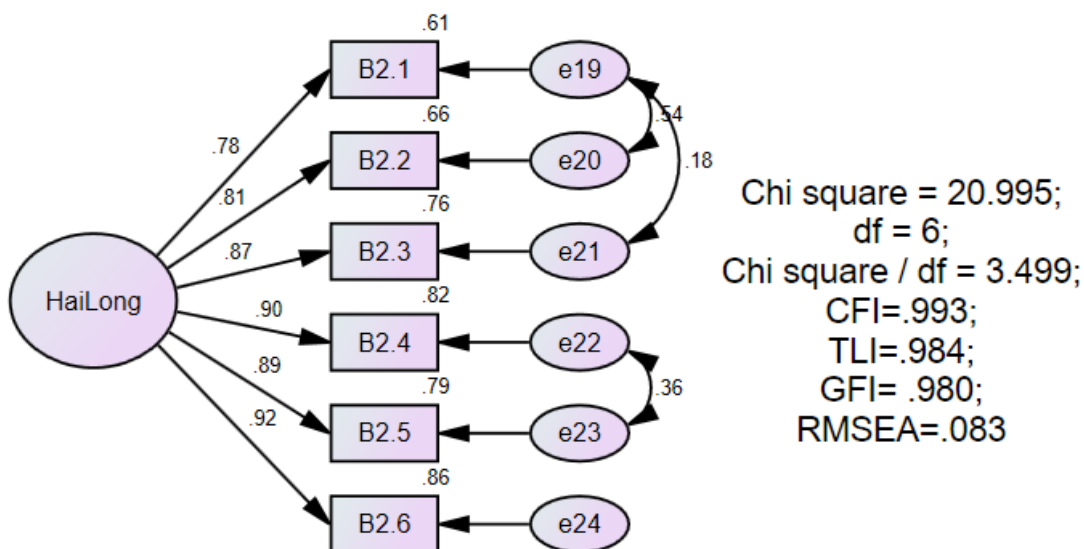
Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 4.3. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định niềm tin thuê



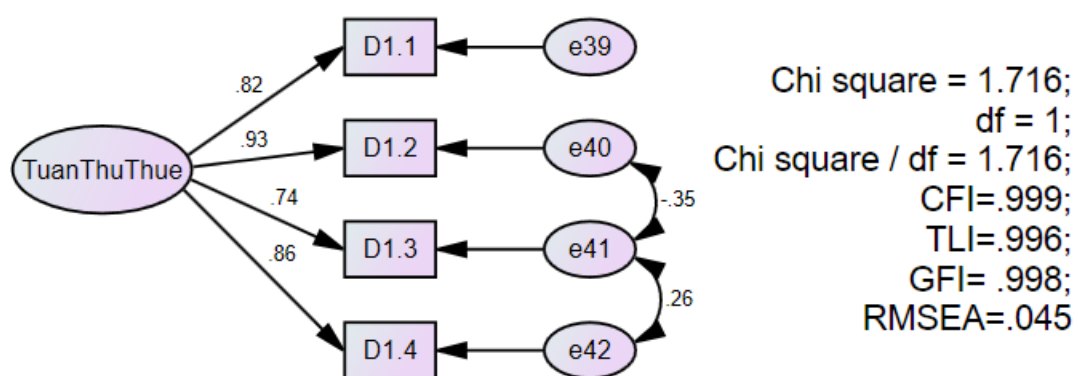
Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 4.4. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định sự hài lòng



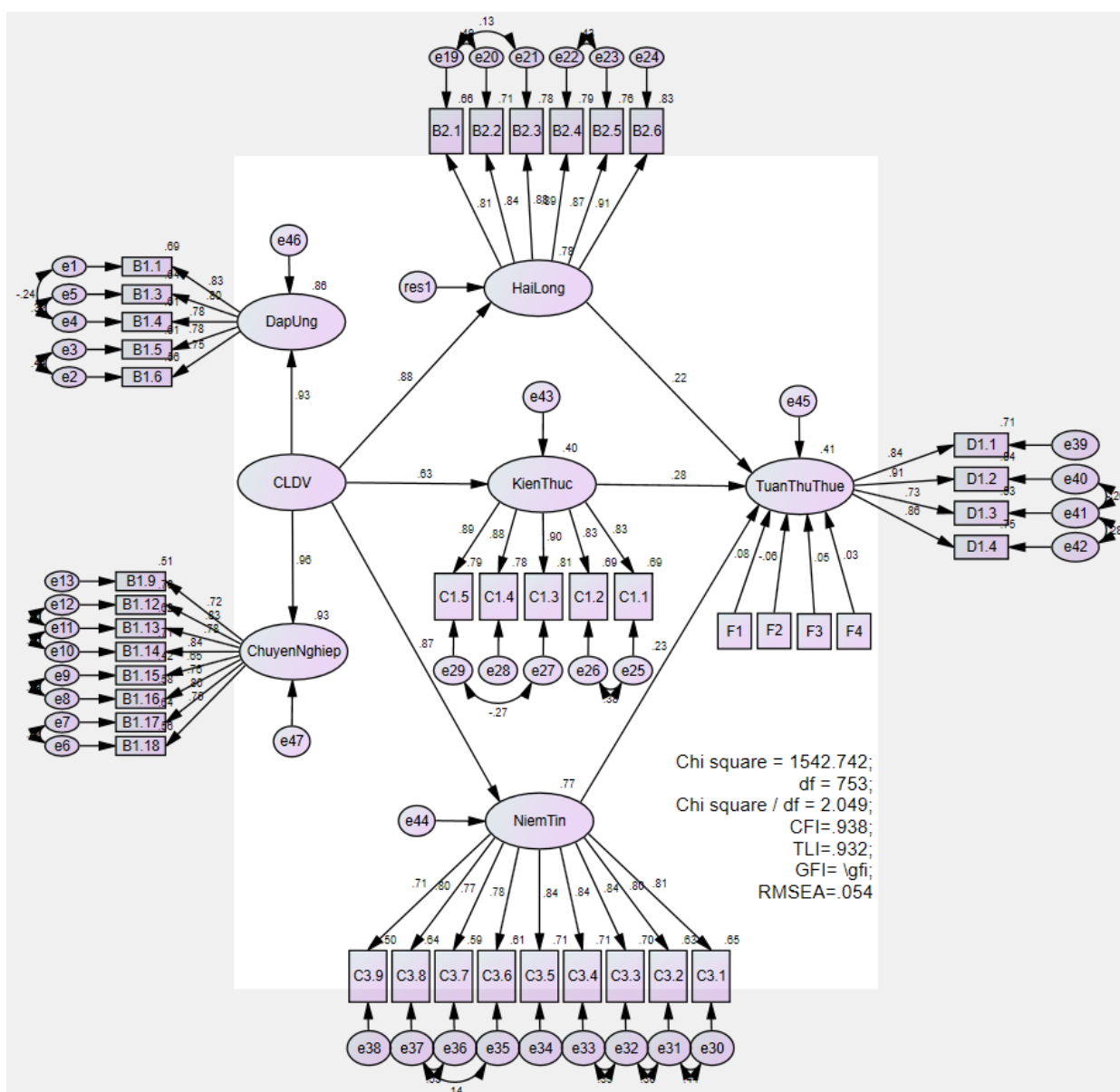
Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 4.5. Mô hình phân tích nhân tố khẳng định tuân thủ thuế



Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)

Phụ lục 5. MÔ HÌNH CẤU TRÚC TUYẾN TÍNH CHO MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU



Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp (2020)