

# NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG QUẢN LÝ THUẾ GIÁ TRỊ GIA TĂNG TẠI CỤC THUẾ THANH HÓA - NGHIÊN CỨU DƯỚI GÓC ĐỘ CỦA DOANH NGHIỆP

Nguyễn Cẩm Nhung<sup>1</sup>, Lê Minh Tuấn<sup>2</sup>

## TÓM TẮT

*Trong nghiên cứu này, nhóm tác giả thực hiện khảo sát 250 doanh nghiệp nhỏ và vừa thuộc quản lý của Cục thuế Thanh Hóa. Kết quả hồi quy bội OLS cho thấy các nhân tố (1) Hình thức cưỡng chế thuế, (2) Tính minh bạch thông tin, (3) Công tác thanh kiểm tra, (4) Phương tiện cơ sở vật chất, (5) Công tác tuyên truyền hỗ trợ có mức độ ảnh hưởng giảm dần đến chất lượng quản lý thuế GTGT tại Cục thuế Thanh Hóa. Sự dễ dàng sử dụng hệ thống thuế online và cán bộ công chức thuế không ảnh hưởng tới chất lượng quản lý thuế GTGT tại Cục thuế Thanh Hóa. Kết quả nghiên cứu làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp để nâng cao chất lượng quản lý thuế tại Cục thuế Thanh Hóa.*

**Từ khóa:** *Chất lượng quản lý thuế, Thuế giá trị gia tăng, Cục thuế Thanh Hóa.*

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Luật thuế Giá trị gia tăng đã được quốc hội khóa IX thông qua và có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/1999. Sau hơn 20 năm thực hiện, trải qua nhiều lần điều chỉnh, sửa đổi và bổ sung, Luật thuế giá trị gia tăng đã phát huy tác dụng tích cực trong khuyến khích phát triển sản xuất kinh doanh. Ngày 26 tháng 11 năm 2006 luật Quản lý thuế được Quốc hội khóa XI thông qua và có hiệu lực thi hành từ 01 tháng 7 năm 2007, cho đến nay đã có nhiều văn bản thay đổi và ngày 13 tháng 6 năm 2019 Quốc hội đã ban hành luật Quản lý thuế mới nhất có hiệu lực 01 tháng 07 năm 2020. Việc triển khai quản lý thuế giá trị gia tăng ở Việt Nam nói chung và ở các địa phương nói riêng luôn có những khó khăn, vướng mắc và những tồn tại hạn chế nhất định. Chính vì vậy, vấn đề nghiên cứu về lĩnh vực quản lý thuế GTGT luôn được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm.

Có nhiều công trình nghiên cứu về thuế giá trị gia tăng và quản lý thuế giá trị gia tăng. Tuy nhiên, các công trình nghiên cứu trong nước chủ yếu tập trung vào nghiên cứu giải pháp hoàn thiện hoặc nâng cao công tác quản lý thuế giá trị gia tăng dựa trên đánh giá thực trạng quản lý thuế giá trị gia tăng của đơn vị. Nghiên cứu về chất lượng quản lý thuế giá trị gia tăng đã được một số công trình đề cập đến như: nghiên cứu của Nguyễn Thị Thùy Dung (2013), Mai Thị Lan Hương và Lê Đình Hải (2018). Các công trình này được sử dụng để tham khảo cho cơ sở lý thuyết về chất lượng quản lý thuế giá trị gia tăng đối với nghiên cứu này. Tuy nhiên, các nghiên cứu này được thực hiện trong bối cảnh khác nhau và nghiên cứu về hoạt động quản lý thuế nói chung nên đối tượng khảo sát bao gồm cả doanh nghiệp và hộ kinh doanh cá thể.

<sup>1</sup> Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức; nguyencamnhung@hdu.edu.vn

<sup>2</sup> Học viên cao học QTKD.K12B, Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức

Trong những năm gần đây, Cục thuế Thanh Hóa đã có những giải pháp như phối hợp tích cực trong việc đôn đốc thu, chống thất thu thuế, đẩy mạnh thủ tục hành chính,... Tuy nhiên, do địa bàn quản lý rộng, cơ sở hạ tầng chưa đáp ứng được yêu cầu hiện đại hóa công tác quản lý thuế,... Bên cạnh đó, do tính đặc thù hoạt động quản lý thuế GTGT phát sinh nhiều phức tạp dẫn đến khó tính toán lượng thuế phải thu, nguồn thu không ổn định, hoặc rất khó nuôi dưỡng nguồn thu. Nếu không tiếp tục đổi mới, hoàn thiện quản lý thuế GTGT, có thể dẫn đến thất thu. Tại Cục thuế Thanh Hóa, đã có những công trình nghiên cứu về quản lý thuế GTGT. Tuy nhiên chưa có nghiên cứu nào về các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng quản lý thuế giá trị gia tăng tại cục thuế Thanh Hóa. Trên cơ sở đó, nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng quản lý thuế GTGT tại Cục thuế Thanh Hóa có ý nghĩa rất quan trọng. Các phát hiện từ nghiên cứu này có thể giúp Cục thuế Thanh Hóa có những giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng quản lý thuế GTGT nói riêng và chất lượng quản lý thuế nói chung. Trên cơ sở kế thừa và phát triển nghiên cứu của Mai Thị Lan Hương và Lê Đình Hải (2018), nghiên cứu cho biết những nhân tố nào ảnh hưởng tới chất lượng quản lý thuế GTGT tại Cục thuế Thanh Hóa, mức độ ảnh hưởng của các nhân tố như thế nào. Từ đó gợi ý giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác quản lý thuế GTGT tại Cục thuế Thanh Hóa.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Mô hình và giả thuyết nghiên cứu

*Chất lượng công tác quản lý thuế giá trị gia tăng được định nghĩa là những đánh giá tổng quát của các đối tượng nộp thuế giá trị gia tăng (doanh nghiệp) về mức độ hài lòng và tin cậy vào quyết định thuộc quyền lợi và nghĩa vụ của mình do Cục thuế ban hành [3].*

Chất lượng dịch vụ là mức độ mà một dịch vụ đáp ứng được nhu cầu và sự mong đợi của khách hàng [12]. Nhìn chung, chất lượng dịch vụ công được hiểu là mức độ cảm nhận của người dân về các thủ tục hành chính nhà nước và cách thức hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết công việc của các công chức nhà nước.

Theo Tse & Wilton (1988), sự hài lòng của khách hàng là một phản ứng để đánh giá việc cảm nhận sự khác biệt giữa sự mong đợi, kỳ vọng và thực hiện dịch vụ. Đối với khu vực công, Bovaird & Loffler (2012) cho rằng, quản trị công chất lượng cao không chỉ làm gia tăng sự hài lòng khách hàng với dịch vụ công mà còn xây dựng sự trung thực trong quản trị công thông qua quá trình minh bạch, trách nhiệm giải trình và thông qua đối thoại dân chủ. Trong nền dịch vụ hành chính thuế, người nộp thuế là khách hàng và cơ quan thuế là nhà cung cấp. Sự hài lòng của người nộp thuế là cảm nhận về kết quả nhận được từ các dịch vụ hành chính thuế do cơ quan thuế cung cấp so với nhu cầu của họ.

Parasuraman và cộng sự (1988), Cronin & Taylor (1992) cho rằng, cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự hài lòng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng tuy là hai khái niệm khác nhau nhưng có liên hệ chặt chẽ với nhau trong nghiên cứu về dịch vụ [10]. Parasuraman và cộng sự (1988) cho rằng, giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng tồn tại một số khác biệt, mà điểm khác biệt cơ bản là vấn đề “nhân quả”. Do vậy, khi đo lường chất lượng dịch vụ luôn gắn với đo lường sự hài lòng.

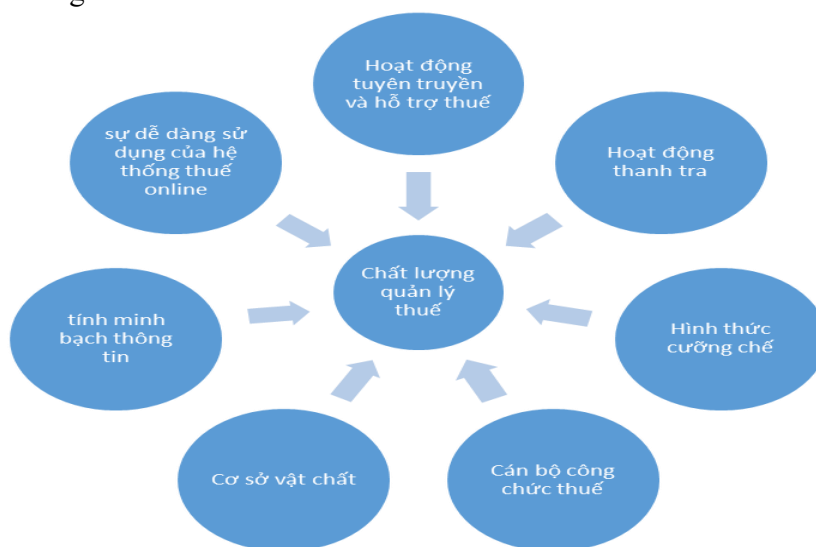
Trên cơ sở các nghiên cứu trước đây và kế thừa nghiên cứu của Mai Thị Lan Hương và Lê Đình Hải (2018) tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng quản lý thuế giá trị gia tăng tại Cục thuế Thanh Hóa bao gồm các nhân tố đã được nghiên cứu trong mô hình và đề xuất thêm yếu tố tính minh bạch của thông tin (trong nghiên cứu của Dabla - Norris và cộng sự, 2017) và tính dễ dàng sử dụng của hệ thống thuế online.

Lý do đề xuất thêm nhân tố tính minh bạch thông tin là do thực tế hiện nay vẫn còn hiện trạng người nộp thuế có tư tưởng hoài nghi để có thể giảm nhẹ trách nhiệm pháp lý cũng như không tuân thủ các quyết định về thuế. Mặt khác nghiên cứu của Dabla - Norris và cộng sự (2017) cho thấy tính minh bạch thông tin là một trong những yếu tố góp phần quản lý thuế hiệu quả. Chính vì vậy, trong mô hình nghiên cứu này, tác giả kiểm định xem có mối liên hệ giữa tính minh bạch thông tin với chất lượng quản lý thuế hay không, mức độ ảnh hưởng như thế nào.

Lý do đề xuất thêm nhân tố sự dễ dàng sử dụng hệ thống thuế online vì dịch vụ thuế online là một nghiệp vụ mới triển khai ở Việt Nam. Việc triển khai đăng ký và kê khai thuế online vẫn còn nhiều bất cập, hạn chế. Qua tìm hiểu sơ bộ một số doanh nghiệp nộp thuế cho thấy rằng việc sử dụng phần mềm vẫn còn những lỗi gặp phải. Do vậy, trong phạm vi nghiên cứu của mình, tác giả đánh giá xem yếu tố sự dễ dàng sử dụng hệ thống online có ảnh hưởng đến chất lượng quản lý thuế hay không.

Cục Thuế tỉnh Thanh Hoá là đơn vị trực thuộc Tổng Cục Thuế, sau 30 năm xây dựng và trưởng thành tính đến ngày 01/01/2020 Cục Thuế tỉnh Thanh Hoá có tổng số 1.342 công chức, trong đó trình độ trên đại học 217 công chức, đại học 889 công chức, cao đẳng 16 công chức, trung cấp 204, sơ cấp 16 công chức. Hiện nay Cục Thuế tỉnh Thanh Hoá đang hoạt động theo mô hình 2 cấp, cấp tỉnh là Cục Thuế gồm 12 phòng chuyên môn, cấp huyện, thị xã, thành phố gồm 12 Chi Cục Thuế khu vực trực thuộc).

Mô hình nghiên cứu đề xuất như sau:



**Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất của tác giả**

Hoạt động tuyên truyền được hiểu là hoạt động nhằm phổ biến, truyền bá những tư tưởng, quan điểm, nội dung cơ bản của chính sách thuế, quản lý thuế đến người nộp thuế và cộng đồng dân cư nhằm nâng cao nhận thức chung của xã hội về pháp luật thuế và nâng cao ý thức tuân thủ thuế. Cơ quan thuế sử dụng các biện pháp tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về thuế và hỗ trợ giải đáp thắc mắc về thuế cho người nộp thuế nhằm giúp người nộp thuế nắm bắt và hiểu đúng về pháp luật trong lĩnh vực thuế [4].

Hỗ trợ người nộp thuế là công tác hướng dẫn cụ thể các văn bản chính sách thuế, cung cấp và giải đáp các thắc mắc về thủ tục và nội dung thuế cho người nộp thuế để họ tuân thủ và thực hiện tốt các chính sách thuế của Nhà nước trong từng thời kỳ [4].

Thanh kiểm tra Thuế là hoạt động kiểm tra của tổ chức chuyên trách làm công tác Kiểm tra của cơ quan thuế đối với đối tượng Thanh tra nhằm phát hiện, ngăn chặn, xử lý những hành vi trái pháp luật [1].

Cưỡng chế nợ thuế là một trong những biện pháp được Tổng cục thuế áp dụng để xử lý tình trạng nợ thuế có khả năng thu hồi theo quy định của Luật Quản lý thuế.

Đối với công tác quản lý thuế, khi xem xét ảnh hưởng của cán bộ công chức thuế đến chất lượng quản lý thuế được thể hiện thông qua trình độ chuyên môn, trình độ đáp ứng công nghệ thông tin, thái độ làm việc, khả năng đáp ứng người nộp thuế và khả năng tạo niềm tin cho người nộp thuế [3].

Cơ sở vật chất là cơ sở hạ tầng phục vụ cho công tác quản lý thuế như trụ sở làm việc, thiết bị kỹ thuật, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý [3].

Minh bạch thông tin là một khái niệm khá trừu tượng, để đo lường tính minh bạch là một công việc khó khăn. Tính minh bạch thông tin trong công tác quản lý thuế được hiểu là sự bình đẳng trong việc tiếp cận thông tin của người nộp thuế [8].

Sự dễ dàng sử dụng thuế online được hiểu là khả năng dễ dàng thao tác phần mềm quản lý thuế [9].

Giả thuyết nghiên cứu:

*H1: Hoạt động tuyên truyền (HDTT) và hỗ trợ thuế có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng quản lý thuế GTGT.*

*H2: Hoạt động thanh tra thuế (TRT) có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng quản lý thuế GTGT.*

*H3: Hình thức cưỡng chế nợ thuế (HTCC) có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng quản lý thuế GTGT.*

*H4: Cán bộ công chức thuế có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng quản lý thuế GTGT.*

*H5: Cơ sở vật chất (PTVC) có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng quản lý thuế GTGT.*

*H6: Tính minh bạch thông tin (MBTT) có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng quản lý thuế GTGT.*

*H7: Sự dễ dàng sử dụng hệ thống thuế online (DDSD) có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng quản lý thuế GTGT.*

## **2.2. Phương pháp nghiên cứu**

### *2.2.1. Thang đo*

Trên cơ sở mô hình nghiên cứu được kế thừa từ nghiên cứu của Mai Thị Lan Hương (2018), các nhân tố hoạt động tuyên truyền và hỗ trợ thuế, tổ chức hoạt động thanh tra kiểm

tra, hình thức cưỡng chế - xử phạt, cán bộ công chức thuế, phương tiện cơ sở vật chất được sử dụng thang đo từ nghiên cứu của Mai Thị Lan Hương (2018). Nhân tố tính minh bạch thông tin sử dụng thang đo của Dabla - Norris và cộng sự (2017). Nhân tố sự dễ dàng sử dụng được kế thừa từ nghiên cứu Mustapha và cộng sự (2015). Thang đo chất lượng quản lý thuế GTGT được kế thừa từ nghiên cứu của Mai Thị Lan Hương (2018).

### 2.2.2. Mô tả dữ liệu nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, với số biến quan sát là 32 biến quan sát (trong đó có 7 biến độc lập và 1 biến phụ thuộc). Theo điều kiện nêu trên thì kích thước mẫu nghiên cứu nhóm tác giả sử dụng là 250 quan sát (kích thước mẫu nghiên cứu tối thiểu trong nghiên cứu phải là  $32 \times 5 = 160$  quan sát). Để nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng quản lý thuế GTGT, tác giả tiến hành khảo sát 250 doanh nghiệp nhỏ và vừa có nộp thuế GTGT đang hoạt động trên địa bàn thành phố Thanh Hóa, là những doanh nghiệp đang hoạt động và thuộc quản lý của Cục thuế Thanh Hóa. Phương pháp điều tra khảo sát được thực hiện bằng cách phát phiếu trực tiếp đến các doanh nghiệp thông qua gửi phiếu ở cán bộ thuế và đi thu thập trực tiếp tại doanh nghiệp.

Thời gian thu thập: từ ngày 01/3/2021 đến ngày 31/3/2021.

## 3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Trong 250 phiếu phát ra thu về và hợp lệ để đưa vào phân tích là 230 phiếu với tỷ lệ là 92% (loại bỏ những phiếu chỉ có trả lời 1 phương án và trả lời bị khuyết). Điều này hoàn toàn phù hợp và đảm bảo điều kiện để phân tích.

Các doanh nghiệp trả lời là những doanh nghiệp có quy mô nhỏ và vừa, thuộc diện nộp thuế giá trị gia tăng tại Cục thuế Thanh Hóa

### 3.1. Phân tích độ tin cậy của thang đo với hệ số Cronbach's Alpha

Thực hiện chạy Cronbach's Alpha lần thứ nhất cho từng nhóm nhân tố, kết quả cho thấy các hệ số Cronbach's Alpha của biến tổng đều lớn hơn 0,6. Tuy nhiên, có một số biến quan sát không thỏa mãn điều kiện hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến nhỏ hơn biến tổng. Do vậy, kết quả chạy lần thứ nhất loại các biến quan sát TKT3, PTVC1, TTHT4, MBTT3, CBCC5, DDS4. Thực hiện chạy Cronbach's Alpha lần thứ hai sau khi đã loại những biến quan sát trên, kết quả cho thấy các hệ số Cronbach's Alpha của biến tổng đều nằm trong khoảng từ 0,736 - 0,92, đảm bảo điều kiện về độ tin cậy (lớn hơn 0,6 và nhỏ hơn 0,95). Tuy nhiên có biến quan sát CBCC1 có hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến nhỏ hơn biến tổng nên tiếp tục loại biến quan sát CBCC1 để chạy lại lần thứ ba. Kết quả lần ba cho thấy các biến quan sát đều đảm bảo điều kiện về độ tin cậy của thang đo và đủ điều kiện để tiếp tục thực hiện phân tích khám phá nhân tố.

### 3.2. Phân tích nhân tố khám phá (EFA)

Kết quả kiểm định KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) and Bartlett's Test ở bảng trên cho thấy cơ sở dữ liệu này là hoàn toàn phù hợp vì giá trị kiểm định đạt 0,769 ( $>0,5$ ) với mức ý nghĩa thống kê là 99%. Điều này cho thấy, kỹ thuật phân tích nhân tố là hoàn toàn có thể thực hiện được trong nghiên cứu này bởi vì trong trường hợp này quy mô mẫu thích hợp và đủ lớn để thực hiện.

Hệ số tải nhân tố của từng biến quan sát có giá trị lớn hơn 0,5, điểm dừng khi Eigenvalue = 1,030 > 1 (đại diện cho phần biến thiên được giải thích bởi mỗi nhân tố) và tổng phương sai dừng để giải thích bởi từng nhân tố là 74,26% lớn hơn 50%.

**Bảng 1. Kết quả phân tích khám phá các nhân tố độc lập trong mô hình**

	Nhân tố						
	1	2	3	4	5	6	7
TTHT5	.913						
TTHT3	.902						
TTHT2	.897						
TTHT1	.868						
PTVC4		.861					
PTVC3		.860					
PTVC2		.850					
CBCC2			.873				
CBCC3			.851				
CBCC4			.842				
DDSD2				.863			
DDSD1				.858			
DDSD3				.807			
HTCC1					.819		
HTCC3					.817		
HTCC2					.799		
MBTT4						.811	
MBTT2						.793	
MBTT1						.789	
TKT4							.800
TKT2							.780
TKT1							.761

*Nguồn: Tác giả tổng hợp từ số liệu điều tra*

Các nhân tố trong mô hình khám phá không hình thành nhóm mới và đủ điều kiện để phân tích hồi quy. Có 7 nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng quản lý thuế GTGT tại Cục thuế Thanh Hóa.

### 3.3. Kiểm định mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng quản lý thuế giá trị gia tăng tại Cục thuế Thanh Hóa

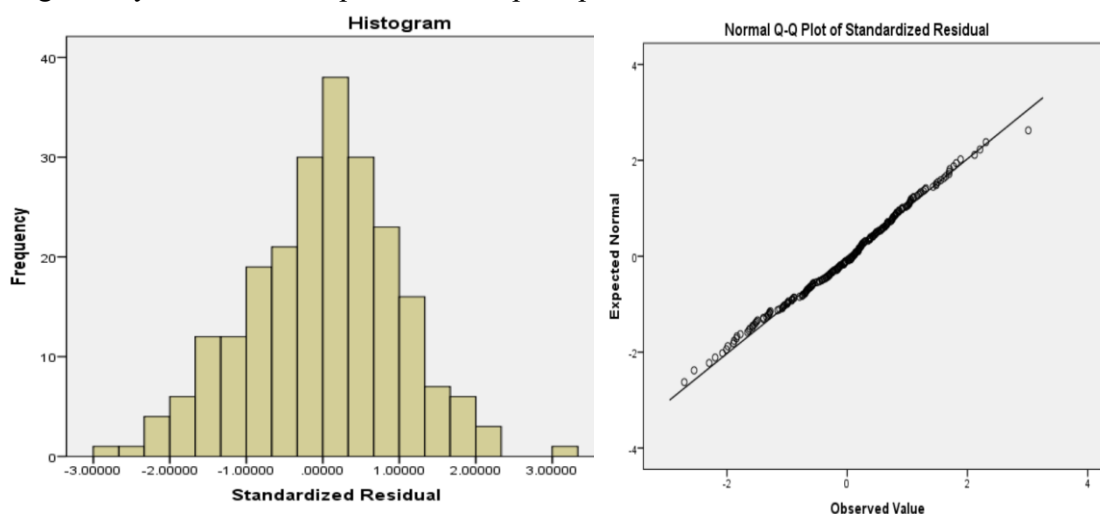
Để đánh giá mức độ ảnh hưởng của từng nhân tố đến chất lượng quản lý thuế GTGT tại Cục thuế Thanh Hóa, tác giả sử dụng mô hình hồi quy đa biến. Và trong mô hình, biến độc lập gồm 7 nhân tố còn biến phụ thuộc là chất lượng quản lý thuế GTGT. Sau khi chạy phần mềm SPSS cho kết quả như sau

**Bảng 2. Kiểm định sự phù hợp của mô hình**

Mode 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin- Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.670 <sup>a</sup>	.449	.432	.50857	.449	25.843	7	222	.000	1.681

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ số liệu điều tra

Kết quả nhận được cho thấy mức ý nghĩa Sig. rất nhỏ (Sig. = 0,000) và hệ số xác định  $R^2 = 0,449$  ( $R^2$  điều chỉnh = 0,432), tức có trên 43,2% chất lượng công tác quản lý thuế GTGT được đánh giá bởi 7 nhân tố trên. Thông thường hệ số  $R^2$  điều chỉnh lớn hơn 50%, chính vì vậy mức độ giải thích của mô hình tạm chấp nhận được chứ chưa cao. Điều này có thể lý giải là do tính đại diện của mẫu chưa cao. Hệ số Durbin-Watson = 1,681 (>1) cho biết không có hiện tượng tự tương quan giữa các biến. Thực hiện kiểm định Kolmogorov-Smirnov, với Sig. = 0,2 (lớn hơn 0,05) cho thấy chấp nhận giả thuyết phân phối của phần dư là phân phối chuẩn. Bên cạnh đó, qua quan sát mức độ các điểm quan sát phân tán xung quanh đường thẳng kỳ vọng, ta thấy phân phối phần dư hoàn toàn trùng hợp với một phân phối chuẩn, các điểm quan sát không nằm quá xa so với đường thẳng kỳ vọng. Vì vậy có thể kết luận phần dư được phân phối chuẩn hóa.

**Hình 2. Biểu đồ và đồ thị so sánh của phần dư chuẩn hóa**

Mặt khác, kiểm định one - sample test đối với phần dư cho giá trị Sig.=1, cho thấy giá trị trung bình của các phần dư bằng 0; Kiểm định hệ số tương quan Pearson giữa phần dư và biến độc lập cho thấy giá trị Sig. giữa phần dư và các biến độc lập đều bằng 1, bác bỏ giả thuyết tự tương quan, do đó không có mối quan hệ tương quan giữa phần dư và các biến độc lập. Thỏa mãn giả thiết phương sai không đồng nhất. Hệ số VIF cao nhất = 1,270 < 10, không có hiện tượng đa cộng tuyến. Như vậy đủ điều kiện để hồi quy bội, kết quả như sau:

**Bảng 3. Kết quả hồi quy bội**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.286	.274		1.044	.298		
	AVETKT	.144	.039	.206	3.678	.000	.787	1.270
	AVEPTVC	.110	.035	.167	3.089	.002	.853	1.173
	AVETTHT	.091	.031	.153	2.904	.004	.890	1.124
	AVEMBT	.172	.043	.218	3.976	.000	.827	1.210
	AVECBC	.071	.037	.099	1.950	.052	.971	1.030
	AVEDDSD	.039	.041	.048	.953	.342	.964	1.037
	AVEHTCC	.271	.051	.313	5.287	.000	.707	1.414

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ số liệu điều tra

Giá trị Sig. của nhân tố “Cán bộ công chức” và “Dễ dàng sử dụng” đều lớn hơn 0,5 nên không có ý nghĩa thống kê, do vậy loại 2 nhân tố này ra khỏi mô hình.

Thực hiện lại hồi quy lần 2, loại bỏ nhân tố CBCC và DDSĐ ta có kết quả phương trình hồi quy như sau:

$$CLQL = 0,203TKT + 0,158PTVC + 0,140TTHT + 0,224MBTT + 0,334HTCC + u$$

Kết quả hồi quy cho thấy dưới góc độ của người nộp thuế thì họ cho rằng chất lượng công tác quản lý thuế không được quyết định bởi cán bộ công chức thuế và sự dễ dàng sử dụng của hệ thống thuế điện tử. Về cán bộ công chức thuế hiện nay tại Cục thuế Thanh Hóa có trình độ chuyên môn cao và luôn có thái độ tốt, nhiệt tình trong công việc. Do vậy, cán bộ công chức thuế không ảnh hưởng đến sự hài lòng về công tác quản lý thuế hay niềm tin của người nộp thuế (NNT) về công tác quản lý thuế đối với đơn vị. Các biến độc lập trong mô hình đều có quan hệ cùng chiều với biến CLQL. Để xác định mức độ ảnh hưởng của các biến số độc lập ta sử dụng hệ số hồi quy đã chuẩn hóa. Ý nghĩa của hệ số hồi quy đã chuẩn hóa ( $\beta$  chuẩn hóa) cho thấy khi biến độc lập tăng lên 1 điểm thì biến phụ thuộc CLQL tăng lên  $\beta$  điểm. Cụ thể như sau:

Hình thức cưỡng chế là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến chất lượng quản lý thuế ( $\beta=0,334$ ). Người nộp thuế cho rằng việc xử lý các vi phạm về thuế rõ ràng, minh bạch, các hình thức cưỡng chế về nợ thuế là công bằng và phát huy được các hình phạt thì mức độ hài lòng và niềm tin của người nộp thuế càng cao.

Minh bạch thông tin là nhân tố có mức độ ảnh hưởng thứ hai đến chất lượng quản lý thuế ( $\beta=0,224$ ). Người nộp thuế cho rằng kết quả các hoạt động thanh kiểm tra được công khai đầy đủ, các thông tin liên quan đến quyền lợi và nghĩa vụ thuế luôn được công bố kịp thời, đầy đủ thì sự hài lòng và niềm tin của người nộp thuế về chất lượng quản lý thuế càng cao.

Phương tiện cơ sở vật chất và công tác tuyên truyền hỗ trợ là những nhân tố có ảnh hưởng tích cực đến chất lượng công tác quản lý thuế, tuy nhiên mức độ ảnh hưởng không cao ( $\beta=0,158$  và  $\beta=0,140$ ).



### 3.4. Một số giải pháp nâng cao chất lượng quản lý thuế Giá trị gia tăng tại Cục thuế Thanh Hóa

*Một là, tăng cường công tác cưỡng chế và thu nợ thuế*

Đây là nhân tố có ảnh hưởng lớn đến chất lượng quản lý thuế GTGT tại Cục thuế Thanh Hóa. Trên thực tế, hầu như các doanh nghiệp đều thực hiện khá tốt việc tuân thủ thuế. Tuy nhiên vẫn còn tình trạng nợ đọng thuế lâu ngày, chây ì, cố ý chiếm đoạt tiền thuế làm ảnh hưởng chung đến uy tín của các doanh nghiệp. Chính vì vậy công tác đôn đốc, cưỡng chế thuế phải đảm bảo kịp thời, chính xác các khoản nợ đối với từng đối tượng nộp thuế.

*Hai là, giải pháp thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo hướng đơn giản, dễ thực hiện, công khai, minh bạch thông tin*

Cục thuế Thanh Hóa tăng cường ban hành các chính sách thuế GTGT theo xu hướng đơn giản, minh bạch hóa việc kê khai, tính thuế, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp. Đảm bảo minh bạch nhưng phải công bằng: chính sách quy định doanh nghiệp vi phạm pháp luật thuế sẽ bị xử phạt với các mức phạt rất cụ thể; nhưng trường hợp cơ quan thuế hoàn thuế chậm cho doanh nghiệp so với thời gian quy định hoặc việc trả lời khiếu nại của doanh nghiệp chậm thì chưa có chế tài cơ quan thuế phải bồi thường, thanh toán tiền lãi cho doanh nghiệp.

*Ba là, nâng cấp hệ thống phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ công tác quản lý thuế GTGT*

Đến thời điểm hiện nay, về cơ bản thì Cục Thuế Thanh Hóa sử dụng một số ứng dụng hỗ trợ quản lý thuế GTGT như: BCTC (quản lý báo cáo tài chính), TTR (phần mềm quản lý Thanh tra Thuế), QLT (quản lý thuế), iHTKK (kê khai thuế), QLCV (quản lý công văn),... Tuy nhiên, mối liên thông dữ liệu cơ sở giữa các ứng dụng này chưa tốt, dẫn đến nhiều thông tin phải nhập lại, không tận dụng được nguồn dữ liệu đã có. Nâng cấp cơ sở dữ liệu về NNT, các chỉ tiêu, đánh giá phân tích tình hình nộp thuế của NNT. Thường xuyên cập nhật thông tin về NNT, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu thông tin về NNT. Bổ sung các trường dữ liệu về NNT trên hệ thống quản lý NNT như: thời hạn hoạt động, thông tin về các bên góp vốn, số người lao động hàng năm, mức độ ưu đãi, miễn giảm thuế, số lần được Thanh tra Thuế, thời kỳ đã Thanh tra Thuế, số lần bị xử phạt vi phạm pháp luật về thuế...

*Bốn là, tăng cường công tác tuyên truyền, hỗ trợ người nộp thuế*

Với việc thực hiện “Chiến lược cải cách hệ thống Thuế giai đoạn 2011 - 2020” thủ tục hành chính thuế liên tục thay đổi, mặc dù khi có sự thay đổi về chính sách mới Cục Thuế tỉnh Thanh Hóa luôn tổ chức ngay các buổi tập huấn hướng dẫn doanh nghiệp thực hiện, tuy nhiên với số lượng doanh nghiệp ngày càng tăng khiến việc vi phạm pháp luật về thuế vẫn xảy ra khá phổ biến, vi phạm pháp luật thuế do sai sót không cố ý gây ra ngày càng tăng. Trong khi nguồn nhân lực cán bộ làm công tác quản lý còn hạn chế thì việc hạn

ché những sai sót không có ý do thiếu hiểu biết về thủ tục hành chính thuế là cần thiết và quan trọng để công tác quản lý có thể tập trung vào các đối tượng cố tình gian lận thuế. Chính vì vậy công tác tuyên truyền và hỗ trợ người nộp thuế cần được tăng cường và nâng cao hơn để có thể nâng cao nhận thức cũng như giải quyết tất cả những vướng mắc của NNT trong việc chấp hành thủ tục hành chính thuế, tránh việc vi phạm thủ tục hành chính thuế do không có ý gây ra.

#### 4. KẾT LUẬN

Thông qua nghiên cứu định lượng với công cụ mô hình nghiên cứu SPSS, với bối cảnh nghiên cứu tại Cục thuế Thanh Hóa, nghiên cứu đã chỉ ra chất lượng công tác quản lý thuế không được quyết định bởi cán bộ công chức thuế và sự dễ dàng sử dụng của hệ thống thuế điện tử. Hình thức cưỡng chế thuế, tính minh bạch thông tin, công tác thanh kiểm tra, phương tiện cơ sở vật chất và tuyên truyền hỗ trợ có mức độ ảnh hưởng giảm dần đến chất lượng quản lý thuế GTGT. Hạn chế của nghiên cứu này là chỉ thực hiện đối với đối tượng doanh nghiệp nhỏ và vừa, chưa xem xét đến những yếu tố khác. Do đó, vấn đề này đưa ra một hướng nghiên cứu nữa cho các nghiên cứu tiếp theo của nhóm tác giả.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Cảnh Bày (2014), *Hoàn thiện công tác kiểm tra, thanh tra thuế ở Cục thuế Hà Tĩnh*, Luận văn thạc sĩ quản lý kinh tế, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [2] Nguyễn Thị Thùy Dung (2013), *Một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao chất lượng công tác quản lý thuế tại Chi cục thuế Chương Mỹ, Hà Nội*, Luận văn Thạc sĩ Trường Đại học Lâm Nghiệp.
- [3] Mai Thị Lan Hương, Lê Đình Hải (2018), Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế tại Chi cục Thuế huyện Ứng Hòa - TP. Hà Nội, *Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp*, (01), tr.178 - 188.
- [4] Phạm Xuân Tuyên (2016), *Hoạt động tuyên truyền người nộp thuế thực trạng năm 2015 và giải pháp năm 2016*, <https://daotaomof.vn/chuyen-de-18-hoat-dong-tuyen-truyen-ho-tro-nguoi-nop-thue-thuc-trang-nam-2015-va-giai-phap-nam-2016/>
- [5] Bovaird, T. & Loffler, E. (2012), *From engagement to co-production: How users and communities contribute to public services*, London: Routledge
- [6] Cronin, J. J., & Taylor, S.A. (1992), Measuring service quality: A re examination and extension, *Journal of Marketing*, 56, pp. 55 - 68.
- [7] Das-Gupta, A., Estrada G. B., & Park, D. (2016), *Measuring tax administration effectiveness and its impact on tax revenue*, Working, papers, Economic Research Institute for ASEAN and east ASIA.
- [8] Dabla-Norris, M. E., Misch, F., Cleary, M. D., & Khwaja, M. (2017), Tax administration and firm performance: new data and evidence for emerging market and developing economies, *International Monetary Fund*.

- [9] Mustapha, B., & Obid, S. N. B. S. (2015), Tax service quality: The mediating effect of perceived ease of use of the online tax system, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 172, 2-9.
- [10] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988), SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12 - 40.
- [11] Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988), Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension, *Journal of Marketing Research*, 25, pp. 204-12
- [12] Wisniewski, M. and Donnelly, M. (1996), Measuring service quality in the public sector: The potential for SERVQUAL, *Total Quality Management*, 7, pp. 357 - 365

## **FACTORS AFFECTING QUALITY OF VALUE ADDED TAX ADMINISTRATION AT THANH HOA TAX DEPARTMENT**

**Nguyen Cam Nhung, Le Minh Tuan**

### **ABSTRACT**

*In this study, the authors conducted the survey of 250 SMEs under the management of Thanh Hoa Tax Department. The OLS multiple regression results indicated that; (1) Tax enforcement, (2) Information transparency, (3) Inspection, (4) Facilities and Infrastructures, (5) Propaganda and supportation have no correlation with the quality of VAT administration at Thanh Hoa Tax Department. The results are referred to as the basis to propose solutions to improve tax administration quality at Thanh Hoa Tax Department.*

**Keywords:** *Tax administration quality, value added tax, Thanh Hoa Tax Department.*

*\* Ngày nộp bài: 26/4/2021; Ngày gửi phản biện: 28/4/2021; Ngày duyệt đăng: 25/5/2021*