

# Tầm quan trọng của quản lý thuế đối với tuân thủ nghĩa vụ thuế của doanh nghiệp TP.HCM

 **Ths. Bùi Thị Thu Thảo\***

Nhận: 11/9/2019

Biên tập: 21/9/2019

Duyệt đăng: 30/9/2019

Mục tiêu của nghiên cứu là đánh giá ảnh hưởng của các yếu tố quản lý thuế đến việc tuân thủ thuế của doanh nghiệp trên địa bàn TP.HCM. Bằng phương pháp khảo sát, thống kê mô tả và phân tích yếu tố khám phá, kết quả nghiên cứu cho thấy có 8 nhóm yếu tố thuộc quản lý thuế và đặc điểm doanh nghiệp có ảnh hưởng ở các mức độ quan trọng khác nhau đến tuân thủ thuế của doanh nghiệp, bao gồm: (1) Chất lượng dịch vụ thuế, (2) Đặc điểm tâm lý của doanh nghiệp, (3) Xử lý vi phạm pháp luật về thuế, (4) Đặc điểm hoạt động của doanh nghiệp, (5) Thanh tra kiểm tra thuế, (6) Ứng dụng công nghệ trong quản lý thuế, (7) Tuyên truyền hỗ trợ và (8) Quản lý thủ tục, tính thuế và giải quyết khiếu nại.

**Từ khóa:** tuân thủ thuế, quản lý thuế, doanh nghiệp

## Abstract

By methodologies of survey, descriptive statistics, and exploratory factor analysis (EFA), the research results show that there are 8 groups of factors, in relation to tax administration and corporate characteristics, influencing tax compliance of enterprises at different critical levels, consisting of: (1) Quality of public tax services, (2) Psychological characteristics of enterprises, (3) Handling of tax violations, (4) Operating characteristics of enterprises, (5) Tax audit and inspection, (6) Application of information technology in tax administration, (7) Propaganda and support and (8) Administration of tax registration, determination, collection and settling complaints and denunciations on tax issues.

**Key words:** Tax compliance, tax administration, enterprises

## 1. Đặt vấn đề

Thuế là nguồn thu chủ yếu của ngân sách nhà nước (NSNN), không chỉ ở Việt Nam mà còn ở hầu hết các nước trên thế giới. Quản lý thuế như thế nào để đảm bảo thu thuế hiệu quả và theo đúng chính sách, pháp luật về thuế là vấn đề luôn được quan tâm hàng đầu của nhà nước và các cơ quan quản lý thuế.

Trong nhiều năm qua, TP.HCM luôn dẫn đầu cả nước về thu - nộp NSNN, trong đó thuế là nguồn thu chủ yếu trong đóng góp NSNN. Để tăng cường quản lý thuế, nhằm thúc đẩy tuân thủ thuế, cần tìm hiểu và đánh giá tầm quan trọng của những yếu tố quản lý thuế tác động đến tính tuân thủ nghĩa vụ thuế của doanh nghiệp

(DN), từ đó đề xuất những giải pháp nâng cao tính tuân thủ thuế của DN trên địa bàn TP.HCM, góp phần tăng thu NSNN.

## 2. Tổng quan lý thuyết liên quan đến vấn đề nghiên cứu

Vito (1991) cho rằng, quản lý thuế đóng vai trò trọng yếu trong việc xác định hiệu quả của một hệ thống thuế. Theo Erard (1998), thực hiện quản lý thuế tốt là điều kiện tiên quyết để đảm bảo tuân thủ và thực thi chính sách thuế một cách hiệu quả. Sự tồn tại của các hệ thống quản lý thuế là để đảm bảo đối tượng nộp thuế tuân thủ luật thuế.

Bird (2004) đã thực hiện nghiên cứu định tính về mặt quản lý của cải cách thuế và kết luận rằng, việc tuân thủ luật thuế phải được khơi nguồn, giám sát và thực thi ở tất cả các quốc gia. Các cơ quan thuế phải tạo điều kiện thuận lợi, chứ không chỉ bắt buộc, đối với hành vi tuân thủ thuế của đối tượng nộp thuế. Quản lý thuế hiệu quả đòi hỏi phải thiết lập một môi trường trong đó các đối tượng nộp thuế được yêu cầu tuân thủ luật thuế một cách tự nguyện, trong khi quản lý thuế có hiệu suất, yêu cầu nhiệm vụ này phải được thực hiện với mức chi phí tối thiểu cho cộng đồng.

\* Trường Bồi dưỡng cán bộ Tài chính

Quan điểm của đối tượng nộp thuế đối với quản lý thuế rất quan trọng trong việc đảm bảo mức độ tuân thủ thuế. Murphy và Byng (2002), Murphy (2004), James, Murphy, và Reinhart (2005) đề xuất 6 yếu tố trực tiếp tác động đến quan điểm của đối tượng nộp thuế đối với quản lý thuế là: (1) sự công bằng, (2) sự tin tưởng (về sự trung thực của cơ quan thuế đối với đối tượng nộp thuế), (3) sự kháng cự (đối với hệ thống thuế), (4) sự tôn trọng, (5) tư vấn và (6) kết quả có lợi (quyết định của cơ quan thuế).

Gerger và cộng sự (2014) nghiên cứu thực nghiệm về quan điểm của các đối tượng nộp thuế đối với quản lý thuế. Nghiên cứu được thực hiện dựa trên khảo sát 680 đối tượng nộp thuế ở Thổ Nhĩ Kỳ để tìm ra các yếu tố tác động đến quan điểm của đối tượng nộp thuế đối với quản lý thuế. Kết quả nghiên cứu của Gerger và cộng sự (2014) khẳng định sự tác động của 6 yếu tố kể trên và thêm vào hai yếu tố là quyền của đối tượng nộp thuế và sử dụng công nghệ trong quản lý thuế.

Đề tài tuân thủ thuế được rất nhiều nhà nghiên cứu trong lĩnh vực kinh tế học, tâm lý học, xã hội học và chính trị học khai thác theo nhiều phương pháp và khía cạnh khác nhau. Như vậy, các nhà nghiên cứu đã góp phần xây dựng nên nhiều mô hình về hành vi tuân thủ/không tuân thủ của đối tượng nộp thuế. Cowell (2003) và Tran-Nam (2015) đều cho rằng, không có mô hình nào có thể giải thích tất cả các hành vi tuân thủ thuế được nghiên cứu và quan sát trong thực tiễn.

Ở Việt Nam, các nghiên cứu về mối quan hệ giữa quản lý thuế và tuân thủ thuế còn hạn chế. Chỉ có một số nghiên cứu khai thác khía cạnh của quản lý thuế đối với tuân thủ thuế. Trong nghiên cứu hoàn

thiện công tác quản lý thu thuế, một phần trong công tác quản lý thuế, Nguyễn Thị Lệ Thủy (2009) phân tích hành vi và đặc điểm tuân thủ thuế của các DN thông qua khảo sát các DN trên địa bàn Hà Nội. Nguyễn Thị Thanh Hoài và cộng sự (2011) nghiên cứu về giám sát tính tuân thủ thuế ở Việt Nam thông qua những vấn đề lý luận về tuân thủ thuế, đánh giá việc giám sát tính tuân thủ thuế của đối tượng nộp thuế nhằm thiết lập cơ chế giám sát tính tuân thủ thuế hiệu quả ở Việt Nam.

Mặt khác, một số nghiên cứu về tuân thủ thuế có đề cập đến các yếu tố liên quan đến quản lý thuế như Nguyễn Tiến Thúc (2013) xây dựng mô hình tuân thủ thuế bao gồm yếu tố quản lý thuế (thực thi luật pháp, khả năng bị kiểm tra thuế, mức phạt, sự ổn định và minh bạch, dịch vụ công, chi phí ngầm), Bùi Ngọc Toàn (2017) đề xuất yếu tố đặc điểm của cơ quan thuế (công tác thanh tra, kiểm tra thuế, năng lực chuyên môn của cán bộ thuế, trình độ công nghệ tin học, hoạt động tuyên truyền giáo dục, thủ tục hành chính), Lêng Hoàng Minh (2017) tổng hợp lý luận, bao gồm các yếu tố hoạt động quản lý thuế của cơ quan thuế (thủ tục hành chính, chức năng quản lý), trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp của công chức thuế, cơ sở vật chất của cơ quan thuế.

Vai trò quan trọng của quản lý thuế đối với hệ thống thuế cũng như nhiệm vụ trọng yếu của quản lý thuế trong việc đảm bảo mức độ tuân thủ thuế được khẳng định trong nhiều nghiên cứu ở nước ngoài. Các cơ quan quản lý thuế đều muốn nâng cao mức độ tuân thủ thuế của đối tượng nộp thuế thông qua quản lý thuế. Những nghiên cứu ở Việt Nam chưa đi sâu vào phân tích định tính và định lượng về mối quan hệ giữa quản lý thuế và tuân thủ thuế. Các yếu tố

quản lý thuế hoặc đặc điểm của cơ quan thuế được đề xuất trong một số mô hình nghiên cứu. Tuy nhiên, các nghiên cứu này chưa đi sâu khai thác ảnh hưởng của các yếu tố này đến tuân thủ thuế dưới góc độ quản lý thuế chung để nâng cao mức độ tuân thủ thuế của DN.

Trên cơ sở lý thuyết các mô hình nghiên cứu về các yếu tố tác động đến tuân thủ thuế và các yếu tố tác động đến nhận thức của đối tượng nộp thuế đối với quản lý thuế, tác giả đề xuất nghiên cứu từ góc độ quản lý thuế, để xác định các yếu tố chính, thuộc phạm vi của quản lý thuế hoặc quản lý thuế có thể tác động đến yếu tố này, tác động đến tuân thủ thuế của đối tượng DN. Đồng thời, để đánh giá một cách hiệu quả hơn tác động của các yếu tố quản lý thuế, tác giả đề xuất nghiên cứu thêm các yếu tố đặc điểm của DN trong mô hình nghiên cứu này.

### 3. Mô hình nghiên cứu

Mô hình nghiên cứu bao gồm các yếu tố thuộc về quản lý của cơ quan thuế, dựa trên nội dung quản lý thuế của Luật Quản lý thuế Việt Nam và kế thừa các nghiên cứu trước đây ((1) Tuyên truyền hỗ trợ, (2) Quản lý đăng ký, xác định và thu thuế, (3) Thanh tra kiểm tra thuế, (4) Xử lý vi phạm pháp luật về thuế, (5) Giải quyết khiếu nại tố cáo về thuế, (6) Chất lượng dịch vụ thuế, (7) Ứng dụng công nghệ trong quản lý thuế) và đối ứng với các yếu tố thuộc quản lý thuế, các yếu tố đặc trưng thuộc về DN dựa trên các nghiên cứu trước đây cũng được đưa vào mô hình nghiên cứu ((8) Đặc điểm hoạt động của DN, (9) Đặc điểm tâm lý của DN). Mô hình nghiên cứu được phác họa trong Hình 1, trang 34.

Về kích thước mẫu nghiên cứu, tác giả Hair và cộng sự (2006) cho rằng, nếu nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá (EFA) thì kích thước

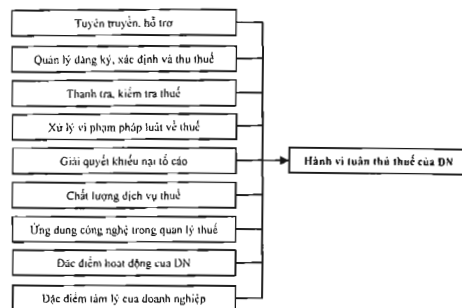
mẫu được xác định dựa vào một trong hai cách sau: (i) mức tối thiểu (Min = 50) và (ii) số lượng biến đưa vào phân tích trong mô hình (tỷ lệ mẫu so với một biến phân tích k là 5/1 hoặc 10/1). Nếu kích thước mẫu (N) nhỏ hơn mức tối thiểu thì sẽ chọn mức tối thiểu.

Trong nghiên cứu này, tác giả dự kiến có 4 biến quan sát để đo lường hành vi tuân thủ thuế của DN và 38 biến quan sát dùng để đo lường 9 yếu tố tác động đến hành vi tuân thủ thuế của DN. Như vậy, theo cách xác định kích thước mẫu dựa trên số lượng biến đưa vào phân tích trong mô hình của tác giả Hair và cộng sự (2006), kích thước mẫu nghiên cứu tối thiểu (tỷ lệ 5/1) là:  $N = (04 + 38) \times 5 = 210$ . Để nghiên cứu đảm bảo hiệu quả tốt hơn, kích thước mẫu tính theo tỷ lệ so với biến phân tích 10/1 là:  $N = (04 + 38) \times 10 = 420$ .

Do vậy, tác giả phải thực hiện khảo sát với kích thước mẫu trong khoảng  $210 (DN) < N < 420 (DN)$  để đảm bảo hiệu quả của nghiên cứu. Nhằm đảm bảo độ tin cậy của các thang đo nghiên cứu và thời gian, điều kiện thực tế, tác giả thực hiện khảo sát 350 DN trên địa bàn TP.HCM. Tác giả gửi 350 phiếu khảo sát (trực tiếp và qua email) từ tháng 6/2018 đến tháng 12/2018; trong đó, số phiếu hợp lệ thu về là 261 phiếu (đạt tỷ lệ 87%). Đối tượng khảo sát là các DN có trụ sở chính đặt tại TP.HCM.

Tác giả sử dụng phương pháp thống kê mô tả để phân tích tầm quan trọng của các yếu tố quản lý thuế ảnh hưởng đến tuân thủ thuế của DN. Dữ liệu được thu thập thông qua các bảng câu hỏi và được phân tích bằng các số liệu trung bình, độ lệch chuẩn, và thống kê mô tả để diễn giải và sắp xếp lại nếu cần thiết. Ngoài ra, tác giả nhóm các yếu tố bằng phân tích yếu tố khám phá EFA.

**Hình 1. Mô hình nghiên cứu dự kiến**



*Nguồn: Tổng hợp và xây dựng của tác giả*

**Bảng 1. Mức ý nghĩa của thang đo khoảng cách**

STT	Khoảng cách	Mức ý nghĩa
1	4.20 - 5.00	Rất quan trọng
2	3.40 - 4.19	Khá quan trọng
3	2.60 - 3.39	Quan trọng
4	1.80 - 2.59	Ít quan trọng
5	1.00 - 1.79	Rất ít quan trọng

**Bảng 2. Tầm quan trọng của các yếu tố (9 yếu tố)**

TT	Nhóm yếu tố	Số quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ quan trọng
1	Chất lượng dịch vụ thuế	261	3,6475	0,46761	Khá quan trọng
2	Đặc điểm tâm lý của DN	261	3,6178	0,56224	Khá quan trọng
3	Xử lý vi phạm pháp luật về thuế	261	3,5894	0,41870	Khá quan trọng
4	Đặc điểm hoạt động của DN	261	3,5088	0,52926	Khá quan trọng
5	Thanh tra, kiểm tra thuế	261	3,3774	0,57871	Quan trọng
6	Ứng dụng công nghệ trong quản lý thuế	261	3,3161	0,59054	Quan trọng
7	Giải quyết khiếu nại tố cáo về thuế	261	3,1558	0,55968	Quan trọng
8	Tuyên truyền hỗ trợ	261	3,1236	0,44214	Quan trọng
9	Quản lý đăng ký, xác định và thu thuế	261	3,0939	0,51730	Quan trọng

*Nguồn: Tổng hợp và tính toán của tác giả*

## 4. Kết quả nghiên cứu

### 4.1 Thang đo

Tác giả sử dụng thang đo Likert nhằm đo lường tầm quan trọng của các yếu tố ảnh hưởng mức độ

tuân thủ thuế của DN trên địa bàn TP.HCM. Thang đo Likert (Likert, 1932) là loại thang đo, trong đó có một chuỗi các phát biểu liên quan đến thái độ trong các câu hỏi được

nêu ra và người trả lời sẽ chọn một trong các trả lời đó. Điểm số càng cao thì các biến càng trở thành tiêu chí đánh giá càng quan trọng.

Năm thang điểm được sử dụng để đo tầm quan trọng của các yếu tố theo cách mà điểm số trung bình có thể được tính toán để xác định tầm quan trọng của các yếu tố đối với tuân thủ thuế của DN. Với thang điểm 5, khoảng cách do mỗi biến được tính như sau:  $(5 - 1)/5 = 0.8$  (bảng 1, trang 34).

#### 4.2 Thống kê mô tả

Dữ liệu thu thập qua các bảng câu hỏi được xử lý bởi phần mềm Excel và SPSS để thống kê mô tả những đánh giá của DN về các yếu tố quản lý thuế và đặc điểm DN ảnh hưởng đến tuân thủ thuế. Tất cả các biến được nhóm lại và được sử dụng để xác định tầm quan trọng của các yếu tố này đối với tuân thủ thuế của DN trên địa bàn TP.HCM. Trong bảng 2, trang 34, giá trị trung bình, độ lệch chuẩn và mức độ quan trọng của từng yếu tố được xác định.

Trong số 9 nhóm yếu tố, chất lượng dịch vụ thuế được xếp hạng cao nhất (khá quan trọng) với số điểm trung bình là 3,6475 và độ lệch chuẩn là 0,46761. Xếp thứ 2 là đặc điểm tâm lý của DN, với số điểm trung bình là 3,6178 và độ lệch chuẩn là 0,56224. Xếp thứ 3 là xử lý vi phạm pháp luật về thuế, với số điểm trung bình là 3,5894 và độ

lệch chuẩn là 0,41870. Xếp thứ 4 là yếu tố đặc điểm hoạt động của DN, với số điểm trung bình là 3,5088 và độ lệch chuẩn là 0,52926. Các nhóm yếu tố trên đều đạt mức “Khá quan trọng” trong đánh giá của các DN về ảnh hưởng đối với tuân thủ thuế của chính các DN.

Trong bốn nhóm yếu tố này, có hai nhóm yếu tố thuộc về quản lý thuế, nổi bật nhất và quan trọng nhất là chất lượng dịch vụ thuế. Điểm này cho thấy hành vi tuân thủ thuế của DN chịu ảnh hưởng khá lớn từ chất lượng dịch vụ công của cơ quan thuế. Nhóm yếu tố thuộc về đặc điểm DN (đặc điểm tâm lý và đặc điểm hoạt động) cũng đạt mức độ khá quan trọng

nghư hai nhóm yếu tố trên. Do đó, các đặc điểm DN cần được quan tâm trong những giải pháp nhằm tăng cường mức độ tuân thủ thuế của DN.

Nhóm yếu tố đạt mức độ quan trọng bao gồm: thanh tra, kiểm tra thuế; ứng dụng công nghệ trong quản lý thuế; giải quyết khiếu nại tố cáo về thuế; tuyên truyền hỗ trợ và cuối cùng là quản lý đăng ký, xác định và thu thuế.

#### 4.3 Phân tích yếu tố khám phá

Phân tích yếu tố khám phá EFA, dùng để rút gọn một tập hợp k biến quan sát thành một tập F (với  $F < k$ ) các yếu tố có ý nghĩa hơn. Để mô hình EFA đảm bảo độ tin cậy, tác giả thực hiện các kiểm

Bảng 3. Kết quả phân tích EFA

Biến quan sát	Yếu tố							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC18)	0.752							
Quản lý thu thuế (QLT8)	0.742							
Quản lý xác định nghĩa vụ thuế (tính thuế/tán định thuế) (QLT7)	0.716							
Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC19)	0.704							
Quản lý kế hoạch thuế (QLT6)	0.703							
Không phân biệt đối xử DN đã khiếu nại, tố cáo (KNTC20)	0.702							
Quản lý đăng ký thuế (QLT5)	0.682							
Loại hình sở hữu DN (DDHD31)		0.823						
Quy mô hoạt động DN (DDHD32)		0.767						
Hiệu quả hoạt động kinh doanh của DN (DDHD34)		0.765						
Thời gian hoạt động của DN (DDHD33)		0.746						
Cơ cấu tổ chức DN (DDHD30)		0.744						
Thông tin trên trang web cục thuế (CNTT27)			0.828					
Ứng dụng phần mềm báo cáo thuế (CNTT26)			0.828					
Trình độ CNTT của công chức thuế (CNTT28)			0.809					
Xử lý sự cố CNTT (CNTT29)			0.806					
Kết quả thanh tra, kiểm tra (TTKT11)				0.830				
Số lần thanh tra, kiểm tra (TTKT9)				0.804				
Không cản trở hoạt động SXKD của DN khi thanh tra, kiểm tra (TTKT12)				0.800				
Thủ tục thanh tra, kiểm tra (TTKT10)				0.790				
Xử phạt khai sai (XLVP16)					0.780			
Xử phạt chậm nộp bên thuế (XLVP15)					0.719			
Xử phạt trốn thuế, gian lận thuế (XLVP17)					0.701			
Mức phạt (XLVP13)					0.696			
Xử phạt vi phạm hành chính (XLVP14)					0.665			
Kiến thức về thuế (DDTL35)						0.803		
Cơ hội nê, tranh thuế (DDTL38)						0.802		
Nhận thức sự công bằng trong quản lý thuế (DDTL36)						0.780		
Sự hài lòng về quản lý thuế (DDTL37)						0.775		
Năng lực phục vụ (CLDV24)							0.760	
Độ tin cậy (CLDV22)							0.714	
Sự đồng cảm (CLDV25)							0.700	
Phương tiện hữu hình (CLDV21)							0.689	
Sự đáp ứng (CLDV23)							0.660	
Tư vấn trực tiếp (THTT1)								0.836
Giải đáp bằng văn bản kịp thời (THTT2)								0.800
Tuyên truyền cập nhật quy định thuế mới (THTT4)								0.782

Nguồn: Tổng hợp và tính toán của tác giả

định chính sau:

*(1) Kiểm định tính thích hợp của EFA*

Sử dụng thước đo KMO (Kaiser – Meyer – Olkin Measures) để đánh giá sự thích hợp của mô hình EFA đối với ứng dụng vào dữ liệu thực tế nghiên cứu. Khi trị số KMO thỏa mãn điều kiện:  $0,5 < KMO < 1$ , phân tích yếu tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

Kết quả cho thấy, hệ số KMO là 0,760 > 0,5, thỏa mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$ , thì phân tích yếu tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu nghiên cứu thực tế.

*(2) Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện*

Kiểm định Bartlett (Bartlett's test of sphericity) dùng để xem xét các biến quan sát trong yếu tố có tương quan với nhau hay không. Điều kiện cần để áp dụng phân tích yếu tố là các biến quan sát phản ánh những khía cạnh khác nhau của cùng một yếu tố phải có mối tương quan với nhau. Điểm này liên quan đến giá trị hội tụ trong phân tích EFA. Do đó, nếu kiểm định cho thấy không có ý nghĩa thống kê thì không nên áp dụng phân tích yếu tố cho các biến đang xem xét. Khi mức ý nghĩa (Significance, Sig.) của kiểm định Bartlett nhỏ hơn 0,05, các biến quan sát có tương quan tuyến tính với yếu tố đại diện.

Kết quả kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig. Bartlett's Test là 0,00 < 0,05), chứng tỏ các biến quan sát có tương quan với yếu tố đại diện.

*(3) Kiểm định mức độ giải thích của các biến quan sát đối với yếu tố*

Phương sai trích được dùng để đánh giá mức độ giải thích của các biến quan sát đối với yếu tố. Trị số phương sai trích nhất thiết phải lớn hơn 50%.

**Bảng 4. Tầm quan trọng của các yếu tố (8 yếu tố)**

TT	Nhóm yếu tố	Số quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Mức độ quan trọng
1	Chất lượng dịch vụ thuế	261	3,6475	0,46761	Khá quan trọng
2	Đặc điểm tâm lý của DN	261	3,6178	0,56224	Khá quan trọng
3	Xử lý vi phạm pháp luật về thuế	261	3,6115	0,47103	Khá quan trọng
4	Đặc điểm hoạt động của DN	261	3,4780	0,55013	Khá quan trọng
5	Thanh tra kiểm tra thuế	261	3,3774	0,57871	Quan trọng
6	Ứng dụng công nghệ trong quản lý thuế	261	3,3161	0,59054	Quan trọng
7	Tuyên truyền hỗ trợ	261	3,1430	0,50719	Quan trọng
8	Quản lý thủ tục, tính thuế và giải quyết khiếu nại	261	3,1204	0,49602	Quan trọng

*Nguồn: Tổng hợp và tính toán của tác giả*

Kết quả tính toán cho thấy trị số phương sai trích là 59,635% (thỏa điều kiện > 50%) cho thấy mô hình EFA là phù hợp. Trị số này thể hiện 59,635% thay đổi của các yếu tố được giải thích bởi các biến quan sát.

*(4) Kết quả của mô hình EFA*

Trị số Eigenvalue là một tiêu chí sử dụng phổ biến để xác định số lượng yếu tố trong phân tích EFA (với điều kiện là trị số Eigenvalue > 1). Kết quả nghiên cứu cho thấy có 8 yếu tố đáp ứng được điều kiện trên. Đồng thời, các biến quan sát đều có hệ số tải yếu tố lớn hơn 0,55. Kết quả phân tích EFA được thể hiện trong bảng 3, trang 35.

Kết quả trong Bảng 3 cho thấy, có 8 yếu tố đại diện tác động đến tuân thủ thuế của DN trên địa bàn TP.HCM với các biến đặc trưng của yếu tố được sắp xếp lại khác với mô hình lý thuyết ban đầu (gồm 9 yếu tố). Nhóm yếu tố giải quyết khiếu nại, tố cáo về thuế đã được sắp xếp lại kết hợp với nhóm yếu tố quản lý đăng ký, xác định và thu thuế. Cụ thể như sau:

Yếu tố 1 bao gồm các biến: KNTC18, QLT8, QLT7, KNTC19, QLT6, KNTC20, QLT5. Biến KNTC18, KNTC19, KNTC20 lúc đầu thuộc yếu tố KNTC; QLT5, QLT6, QLT7, QLT8 thuộc yếu tố QLT. Qua

EFA, các biến này được xếp chung với nhau. Đặt tên cho yếu tố này là “Quản lý thủ tục, tính thuế và giải quyết khiếu nại”(QLT).

Yếu tố 2 bao gồm các biến: DDHD31, DDHD32, DDHD34, DDHD33, và DDHD30, đều là thành phần của DDHD. Đặt tên cho yếu tố này là “đặc điểm hoạt động của DN” (DDHD).

Yếu tố 3 bao gồm các biến: CNTT27, CNTT26, CNTT28 và CNTT29, đều là thành phần của CNTT. Đặt tên cho yếu tố này là “ứng dụng công nghệ trong quản lý thuế” (CNTT).

Yếu tố 4 bao gồm các biến: TTKT11, TTKT9, TTKT12, và TTKT10, đều thuộc TTKT. Đặt tên cho yếu tố này là “thanh tra kiểm tra thuế” (TTKT).

Yếu tố 5 bao gồm các biến: XLVP16, XLVP15, XLVP17, XLVP13, và XLVP14, đều thuộc XLVP. Đặt tên cho yếu tố này là “xử lý vi phạm pháp luật về thuế” (XLVP).

Yếu tố 6 bao gồm các biến: DDTL35, DDTL38, DDTL36, và DDTL37, đều thuộc DDTL. Đặt tên cho yếu tố này là “đặc điểm tâm lý của DN”(DDTL).

Yếu tố 7 bao gồm các biến: CLDV22, CLDV23, CLDV25, CLDV24, và CLDV21, đều thuộc CLDV. Đặt tên cho yếu tố

này là “chất lượng dịch vụ thuế” (CLDV).

Yếu tố 8 bao gồm các biến: TTHT1, TTHT2 và TTHT4, đều thuộc TTHT. Đặt tên cho yếu tố này là “tuyên truyền hỗ trợ” (TTHT).

Như vậy, qua các kiểm định của mô hình EFA, tác giả nhận diện có 8 nhóm yếu tố thuộc quản lý thuế và đặc điểm của DN có tác động đến tuân thủ thuế của DN trên địa bàn TP.HCM.

Qua đó, tầm quan trọng của các yếu tố đối với hành vi tuân thủ thuế của DN được thống kê, đánh giá lại trong Bảng 4, trang 36.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố (1) chất lượng dịch vụ thuế, (2) đặc điểm tâm lý của DN, (3) xử lý vi phạm pháp luật về thuế, (4) đặc điểm hoạt động của DN có mức độ ưu tiên cao hơn so với các yếu tố (5) thanh tra kiểm tra thuế, (6) ứng dụng công nghệ trong quản lý thuế, (7) tuyên truyền hỗ trợ và (8) quản lý thủ tục, tính thuế và giải quyết khiếu nại. Cụ thể:

(1) Chất lượng dịch vụ thuế: Chất lượng dịch vụ công của cơ quan thuế được DN đánh giá thông qua phương tiện hữu hình, độ tin cậy, sự đáp ứng, năng lực phục vụ và sự đồng cảm với DN.

(2) Đặc điểm tâm lý của DN, bao gồm kiến thức về thuế, nhận thức sự công bằng trong quản lý thuế, sự hài lòng về quản lý thuế, và cả cơ hội né, tránh thủ thuế của DN.

(3) Xử lý vi phạm pháp luật về thuế, bao gồm mức phạt và các hình thức xử phạt khi DN vi phạm hành chính, khai sai, chậm nộp tiền thuế, trốn thuế, gian lận thuế.

(4) Đặc điểm hoạt động của DN, bao gồm loại hình sở hữu, quy mô hoạt động, hiệu quả hoạt động kinh doanh, thời gian hoạt động và cơ cấu tổ chức của DN.

(5) Thanh tra kiểm tra thuế, yếu tố này được đánh giá dựa trên thủ tục, số lần kiểm tra, thanh tra, kết quả kiểm tra, thanh tra và việc kiểm tra, thanh tra này của cơ quan thuế có ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của DN như thế nào.

(6) Ứng dụng công nghệ trong quản lý thuế, bao gồm thông tin liên quan về thuế trên hệ thống mạng của cơ quan thuế, việc ứng dụng các phần mềm kê khai, tính thuế, trình độ ứng dụng công nghệ của công chức thuế, khả năng xử lý các sự cố liên quan.

(7) Tuyên truyền hỗ trợ bao gồm việc cơ quan thuế tư vấn trực tiếp và giải đáp bằng văn bản, cập nhật quy định thuế mới cho DN.

(8) Quản lý thủ tục, tính thuế và giải quyết khiếu nại: bao gồm việc cơ quan thuế quản lý trong quá trình đăng ký thuế, tính thuế và thu thuế, đồng thời giải quyết những khiếu nại, tố cáo liên quan về thuế.

Như vậy, 8 nhóm yếu tố trên cần được xem xét đánh giá để đưa ra các kiến nghị, giải pháp cụ thể để nâng cao mức độ tuân thủ thuế của DN trên địa bàn TP.HCM; trong đó, yếu tố chất lượng dịch vụ thuế được đánh giá có tầm quan trọng nhất trong các nhóm yếu tố trên. ■

### Tài liệu tham khảo

Bùi Ngọc Toàn (2017). “Các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi tuân thủ thuế thu nhập của DN – nghiên cứu thực nghiệm trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh”. *Tạp chí Khoa học Đại học Huế: Kinh tế và Phát triển*, T. 126, S. 5A (2017)

Lê Hoàng Minh (2017). “Năng lực tính toán thuế của người nộp thuế”. *Luận án tiến sĩ kinh tế. Học Viện Tài Chính, Hà Nội*.

Nguyễn Thị Lệ Thủy (2009). “Quản lý thu thuế của nhà nước nhằm tăng cường sự tuân thủ thuế của DN (nghiên cứu trên địa bàn Hà Nội)”. Hà Nội: NXB Văn hóa dân tộc.

Nguyễn Thị Thanh Hoài, Trương Nguyễn Thương Huyền, Vương Thị Thu Hiền, Nguyễn Đình Chiến, Lý Phương Duyên, Nguyễn Thị Minh Hằng, Tôn Thu Hiền (2011). “Giám sát tính tuân thủ thuế ở Việt Nam”. Hà Nội: Học viện Tài chính

Andreoni, J., Erard, B., & Feinstein, J (1998). “Tax Compliance”. *Journal of Economic Literature* Vol. 36, pp 818-819

Bird, R. M. (2004). *Administrative Dimensions of Tax Reform*. “Asia-Pacific Tax Bulletin”, 10(3), 134-50

Cowell, F. (2003) “Sticks and Carrots”. *DARP Discussion Paper No. 68*.

Göçer, Güneş Çetin and et (2014). “Determining the factors that affect taxpayers perspective on tax administration: research in Turkey”. *International Journal Of Economics And Finance Studies*, Vol 6, No 1, 2014 ISSN: 1309-8055.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). “Multivariate data analysis” (Vol. 6). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

Murphy, Kristina (2004). “The Role of Trust in Nurturing Compliance: A Study of Accused Tax Avoiders”. *Law and Human Behavior*, Vol. 28 (2), pp. 187-209.

Murphy, Kristina (2005). “Turning resistance into compliance: Evidence from a longitudinal study of tax scheme investors”. *Working Paper No 77, Centre for Tax System Integrity, The Australian National University, Canberra*

Murphy, Kristina; Byng, Karen (2002). *Preliminary Findings From ‘The Australian Tax System Survey Of Tax Scheme Investors’*, Working Paper 40, Centre for Tax System Integrity, The Australian National University, Canberra

Nguyễn Tiến Thức (2013). “A Review of Factors impacting Tax Compliance”. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(7): 476-479, 2013

Tran, Nam Binh (2015). “Tax Compliance as a Red Tape to Businesses: Conceptual Issues and Empirical Evidence from Australia”. *Journal of Business & Economic Policy* Vol. 2. No. 4: December 2015

Vito Tanzi (1991). “Public Finance in Developing Countries”. Aldershot, UK: Edward Elgar, 1991.