

## **CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ THUẾ TẠI CHI CỤC THUẾ HUYỆN ỨNG HÒA - TP. HÀ NỘI**

**Mai Thị Lan Hương<sup>1</sup>, Lê Đình Hải<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>*Trường Cao Đẳng Nông nghiệp & PTNT Bắc Bộ*

<sup>2</sup>*Trường Đại học Lâm nghiệp*

### **TÓM TẮT**

Trong nghiên cứu này, chúng tôi khảo sát 120 đối tượng trong đó bao gồm 80 doanh nghiệp và 40 hộ kinh doanh cá thể hiện đang trực thuộc sự quản lý của Chi cục thuế huyện Ứng Hòa. Kết quả phân tích nhân tố khám phá (Exporatory Factor Analysis – EFA) đã chỉ ra các nhân tố: (1) Hình phạt, cưỡng chế, (2) Kỹ năng cán bộ thuế, (3) Hoạt động thanh tra - kiểm tra, (4) Hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ, (5) Phương tiện vật chất, có ảnh hưởng một cách đáng kể đến chất lượng công tác quản lý thuế tại chi cục thuế huyện Ứng Hòa. Kết quả nghiên cứu có thể làm cơ sở cho việc đề xuất các giải pháp để góp phần nâng cao chất lượng quản lý thuế ở chi cục thuế huyện Ứng Hòa, TP. Hà Nội, bao gồm: (1) Tăng cường công tác cưỡng chế và thu nợ thuế; (2) Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cán bộ thuế; (3) Tăng cường công tác thanh tra kiểm tra thuế; (4) Đẩy mạnh công tác tuyên truyền và hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp thuế và (5) Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất cho Chi Cục thuế Ứng Hòa.

**Từ khóa:** **Chất lượng quản lý thuế, nhân tố ảnh hưởng, phân tích nhân tố khám phá (EFA).**

### **I. ĐẶT VẤN ĐỀ**

Cho đến nay đã có nhiều nghiên cứu trong nước và trên thế giới về việc xác định các yếu tố tác động đến chất lượng công tác quản lý thuế. Một số nghiên cứu trên thế giới bao gồm nghiên cứu của Nilgün Serim và cộng sự (2014) và nghiên cứu của Michael Carnahan (2015). Một số nghiên cứu tại Việt Nam như nghiên cứu của Nguyễn Xuân Thành (2008), nghiên cứu khác của Nguyễn Thị Thùy Dung (2013). Kết quả của các nghiên cứu này cho thấy các yếu tố thuộc đặc điểm của các đối tượng nộp thuế như doanh nghiệp, hộ kinh doanh có mối quan hệ chặt chẽ với chất lượng công tác quản lý thuế.

Hiện nay sự thay đổi cơ chế quản lý thuế theo cơ chế tự khai, tự nộp là một bước ngoặt thể hiện xu hướng mới tạo sự chủ động và dân chủ hơn cho đối tượng nộp thuế. Tuy nhiên, sự đổi mới này không đảm bảo rằng công tác quản lý thuế có thể đạt được hiệu quả nếu như không có các biện pháp quản lý thuế đối với đặc điểm của từng đối tượng nộp thuế. Mục tiêu quản lý thuế đạt được khi có sự đổi mới hoàn toàn về quan điểm, chiến lược và biện pháp quản lý thuế thích hợp đó là coi đối tượng

nộp thuế là khách hàng và cơ quan thuế là người cung cấp dịch vụ tư vấn, hỗ trợ.

Chi cục thuế huyện Ứng Hòa trực thuộc Cục thuế Hà Nội được đóng trên địa bàn huyện Ứng Hòa hiện nay đang quản lý trên 3000 đối tượng nộp thuế. Trong những năm gần đây, Chi cục thuế huyện Ứng Hòa đã có nhiều giải pháp như phối hợp tích cực trong việc đôn đốc thu, chống thất thu và xử lý nợ đọng thuế; Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính; Nâng cấp cơ sở hạ tầng kỹ thuật, vừa đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa công tác quản lý thuế, vừa giảm bớt chi phí cho người nộp thuế, tạo điều kiện thuận lợi để hoạt động sản xuất kinh doanh phát triển. Tăng cường phối hợp kết nối, tích hợp, trao đổi thông tin với các cơ quan liên quan... Tuy nhiên do địa bàn quản lý rộng, số cán bộ làm việc tại chi cục còn ít, dẫn đến công tác quản lý trên địa bàn vẫn còn gặp rất nhiều khó khăn.

Vậy làm sao để nâng cao chất lượng công tác quản lý thuế của chi cục thuế huyện Ứng Hòa - Hà Nội là yêu cầu cấp bách trong giai đoạn hiện nay. Chính vì vậy, việc nghiên cứu các nhân tố tác động đến chất lượng quản lý thuế sẽ giúp cho chi cục phát huy các yếu tố tích cực, quan trọng và hạn chế các yếu tố tiêu

cực để góp phần nâng cao hiệu quả công tác quản lý thuế tại Chi cục thuế huyện Ứng Hòa - TP. Hà Nội nói riêng và công tác quản lý thuế ở cấp chi cục nói chung.

## II. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Nội dung nghiên cứu

Bài viết trên cơ sở ứng dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá xác định các nhân tố chủ yếu ảnh hưởng công tác quản lý thuế của Chi cục thuế huyện Ứng Hòa; trên cơ sở đó đề xuất số giải pháp góp phần nâng cao chất lượng công tác quản lý thuế ở Chi cục thuế huyện Ứng Hòa - TP. Hà Nội.

### 2.2. Phương pháp nghiên cứu

#### 2.2.1. Khung lý thuyết của nghiên cứu

##### a. Các khái niệm

Quản lý thuế là khâu tổ chức, phân công trách nhiệm cho các bộ phận trong cơ quan thuế, xác lập mối quan hệ phối hợp giữa các bộ phận một cách hữu hiệu trong việc thực thi các chính sách thuế để ngày một nâng cao chất lượng cũng như hiệu quả thu ngân sách nhà nước góp phần khuyến khích sản xuất kinh doanh phát triển, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, nâng cao ý thức tự giác nộp thuế cho đối tượng nộp thuế và phải coi đó như là bộ phận và trách nhiệm của đối tượng nộp thuế.

Có những quan điểm và cách thức đo lường chất lượng công tác quản lý thuế như đo lường thông qua kết quả thu thuế. Chất lượng công tác quản lý thuế cũng có thể đo lường qua sự hài lòng và tin tưởng của các đối tượng nộp thuế đối với cơ quan thuế.

Trong nghiên cứu này, chất lượng công tác quản lý thuế được định nghĩa là những đánh giá tổng quát của các đối tượng nộp thuế (doanh nghiệp và hộ kinh doanh) về mức độ hài lòng và tin cậy vào các quyết định thuộc quyền lợi và nghĩa vụ của mình do chi cục thuế ban hành.

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 (Parasuraman và cộng sự, 1988). Parasuraman và cộng sự (1993) 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”. Còn Zeithaml (2000) thì cho rằng sự hài lòng của khách hàng bị tác động bởi nhiều yếu tố như: chất lượng sản phẩm, chất lượng dịch vụ, giá cả, yếu tố tình huống, yếu tố về đặc điểm cá nhân. Lý do là chất lượng dịch vụ có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ, còn sự thoả mãn chỉ đánh giá được sau khi đã sử dụng dịch vụ; như vậy, chất lượng dịch vụ là nguyên nhân dẫn đến sự thoả mãn, hài lòng.

Chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng có liên quan nhau, dịch vụ có chất lượng cao dẫn tới sự hài lòng của khách hàng cũng tăng lên, không nên đo lường chất lượng dịch vụ mà không đánh giá hài lòng của khách hàng (Cronin & Taylor, 1992; Kotler & Keller, 2009; Olajide, 2011).

##### b. Các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả công tác quản lý thuế

**Bảng 1. Các nhân tố tiềm năng ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế**

Pháp luật & chính sách của Nhà nước	Tổ chức quản lý của cơ quan thuế	Đặc điểm của người nộp thuế
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mức độ phức tạp của chính sách thuế và các chính sách khác liên quan</li> <li>- Tính ổn định của chính sách thuế</li> <li>- Sự phù hợp của việc phân cấp quản lý thu thuế</li> <li>- Độ mạnh của chế tài xử lý vi phạm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khả năng quản lý của cơ quan thuế</li> <li>- Điều kiện cơ sở vật chất của cơ quan thuế</li> <li>- Tính hợp lý của bộ máy tổ chức cơ quan thuế</li> <li>- Trình độ và tư cách đạo đức cán bộ công chức ngành thuế</li> <li>- Công tác tuyên truyền</li> <li>- Công tác thanh tra, kiểm tra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quy mô của đối tượng nộp thuế</li> <li>- Mức độ tập trung của đối tượng nộp thuế</li> <li>- Trình độ nhận thức về thuế</li> <li>- Ý thức chấp hành pháp luật thuế</li> </ul>

Xét về mặt tổng thể, có 3 nhóm nhân tố chính tác động đến chất lượng công tác quản lý thuế của các chi cục thuế, bao gồm: pháp luật và chính sách của Nhà nước, tổ chức quản lý của các cơ quan chức năng thuế và đặc điểm của người nộp thuế.

**2.2.2. Phương pháp chọn mẫu nghiên cứu**

*Dung lượng mẫu chính thức:* Phương pháp phân tích dữ liệu được sử dụng cho nghiên cứu này là phương pháp phân tích dựa trên mô hình phân tích nhân tố khám phá. Để đạt được ước lượng tin cậy cho phương pháp này, mẫu thường phải có kích thước đủ lớn. Dựa theo kinh nghiệm của Hair & cộng sự (2010), dung lượng mẫu tối thiểu đối với mô hình phân tích nhân tố khám phá tối thiểu là 5 quan sát (tốt nhất là từ 10 quan sát trở lên) cho một tham số ước lượng, mô hình lý thuyết có 22 tham số

cần ước lượng (Bảng 3), do đó kích thước mẫu tối thiểu cần thiết cho nghiên cứu chính thức là 110 quan sát. Dung lượng mẫu trong nghiên cứu này được thực hiện là  $n = 120$ , vì vậy tính đại diện của mẫu đảm bảo cho việc phân tích.

*Phương pháp chọn mẫu:* Đề tài nghiên cứu áp dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên phân tầng bao gồm: các đối tượng nộp thuế trên địa bàn huyện Ứng Hòa gồm các cá nhân, tổ chức kinh tế, sản xuất kinh doanh dịch vụ và hàng hóa. Các tổ chức nộp thuế bao gồm tất cả các loại hình doanh nghiệp trong đó tập trung chủ yếu là công ty TNHH, công ty cổ phần và một số ít là doanh nghiệp tư nhân. Còn các cá nhân nộp thuế là các hộ kinh doanh được chia theo 2 tiểu vùng gồm tiểu vùng 1 và tiểu vùng 2 với cỡ mẫu được đề cập ở bảng 2.

**Bảng 2. Phương pháp chọn mẫu điều tra**

STT	Tiêu chí	Số lượng
I	<b>Loại hình Doanh nghiệp</b>	<b>80</b>
	- Công ty cổ phần	40
	- Công ty TNHH	30
	- Doanh nghiệp tư nhân	10
II	<b>Hộ kinh doanh</b>	<b>40</b>
	- Tiểu vùng 1	20
	- Tiểu vùng 2	20
<b>Tổng cộng</b>		<b>120</b>

**2.2.3. Phương pháp thu thập số liệu**

Thông tin sơ cấp được thu thập thông qua phiếu điều tra khảo sát thực tế. Nội dung phiếu điều tra bao gồm: Thông tin về đối tượng nộp thuế (loại hình cơ sở kinh doanh; trụ sở; quy mô kinh doanh về vốn đầu tư và lao động; ngành nghề kinh doanh); Các nhân tố ảnh hưởng đến kết quả công tác quản lý thuế và một số kiến nghị của đối tượng nộp thuế về công tác quản lý thuế của Chi cục. Thông tin thứ cấp về tình hình và kết quả công tác quản lý thuế (kết quả thu thuế, số tờ khai nộp thuế, kết quả thực hiện tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế, công tác hoàn thuế, công tác thu nợ thuế). Bên cạnh đó, nghiên cứu còn tham khảo ý kiến của các cán bộ thu thuế, cán bộ quản lý

tại Chi cục thuế huyện Ứng Hòa – Hà Nội.

Nghiên cứu chính thức được thực hiện bằng phương pháp định lượng thông qua phát bảng hỏi với kích thước mẫu điều tra là 120 doanh nghiệp và hộ kinh doanh.

**2.2.4. Phương pháp xử lý, phân tích**

Để khảo sát ý kiến của người được hỏi về chất lượng công tác quản lý thuế trên địa bàn huyện Ứng Hòa, nghiên cứu sử dụng thang đo Likert với 5 mức độ: (1) Không đồng ý, (2) Đồng ý một phần (3) Không có ý kiến; (4) Đồng ý; (5) Rất đồng ý được mô tả chi tiết trong bảng 3. Bảng 3 cho thấy có 5 nhóm thang đo tiềm năng (có tổng số 22 biến quan sát) ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế và 1 thang đo đại diện cho sự hài lòng và

tin tưởng của các đối tượng nộp thuế đối với cơ quan thuế (với 3 biến quan sát).

Nghiên cứu sử dụng phần mềm phân tích thống kê SPSS 23 cho áp dụng phân tích nhân tố khám phá EFA cho việc xác định các nhân tố ảnh hưởng chủ yếu đến chất lượng công tác

quản lý thuế. Kết quả của phân tích nhân tố khám phá EFA làm cơ sở cho việc đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác quản lý thuế tại Chi cục thuế huyện Ứng Hòa - Hà Nội.

**Bảng 3. Thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế**

STT	Thang đo	Kí hiệu
<b>I</b>	<b>Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế</b>	<b>TT</b>
1	Công tác tuyên truyền chính sách - pháp luật là chính xác, kịp thời	TT1
2	Hình thức tuyên truyền hỗ trợ là đa dạng, phong phú	TT2
3	Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ là cần thiết	TT3
4	Việc giải đáp, trả lời kịp thời, dễ hiểu, rõ ràng	TT4
5	Các phòng của Chi cục thuế có sự phối hợp chặt chẽ, nhất quán	TT5
<b>II</b>	<b>Tổ chức hoạt động thanh kiểm tra</b>	<b>KT</b>
1	Công tác kiểm tra, theo dõi là thường xuyên, chính xác	KT1
2	Cán bộ kiểm tra có thái độ, kỹ năng và chuyên môn tốt	KT2
3	Việc kiểm tra là minh bạch, rõ ràng	KT3
4	Các cuộc kiểm tra thuế đều có nội dung và phương pháp phù hợp	KT4
<b>III</b>	<b>Hình thức cưỡng chế và hình phạt</b>	<b>HP</b>
1	Việc xử lý các vi phạm về thuế là rõ ràng, minh bạch	HP1
2	Các hình phạt và hình thức cưỡng chế phát huy tốt	HP2
3	Các hình thức cưỡng chế là công bằng	HP3
<b>IV</b>	<b>Cán bộ công chức thuế</b>	<b>CB</b>
1	Cán bộ thuế có trình độ chuyên môn nghiệp vụ tốt	CB1
2	Cán bộ thuế có thái độ thái độ thân thiện, lịch sử, có trách nhiệm cao	CB2
3	Cán bộ thuế có năng lực trình bày, giải thích ngắn gọn, dễ hiểu	CB3
4	Cán bộ thuế có trình độ sử dụng tốt phần mềm quản lý	CB4
5	Cán bộ thuế tạo được lòng tin với người nộp thuế	CB5
<b>V</b>	<b>Phương tiện cơ sở vật chất</b>	<b>VC</b>
1	Trụ sở của Chi cục ở vị trí thuận lợi cho chi cục	VC1
2	Văn phòng làm việc tiện nghi, rộng rãi	VC2
3	Văn phòng chi cục được trang thiết bị đầy đủ	VC3
4	Phần mềm quản lý thuế của Chi cục có chất lượng tốt, dễ sử dụng	VC4
5	Đường truyền dữ liệu của chi cục ổn định, tốc độ cao	VC5
<b>VI</b>	<b>Chất lượng công tác quản lý thuế</b>	<b>CL</b>
1	Có hài lòng với chất lượng phục vụ của cơ quan thuế	CL1
2	Có tin tưởng vào cơ quan thuế	CL2
3	Người nộp thuế luôn tin vào các quyết định thuộc quyền lợi và nghĩa vụ của mình do Chi cục thuế ban hành	CL3

(Nguồn: Nguyễn Thị Thùy Dung, 2012)

### III. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

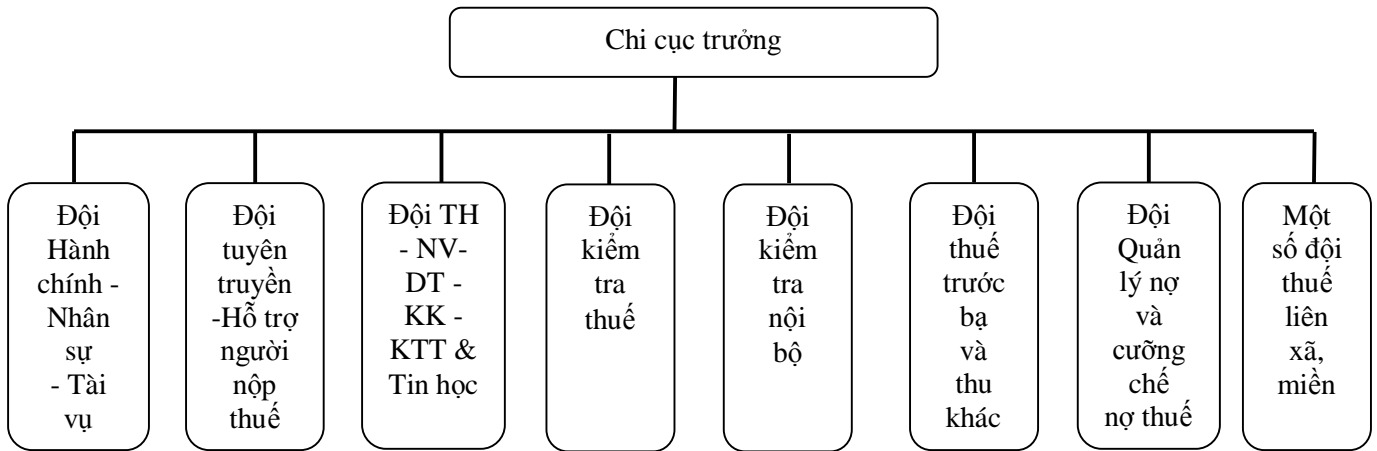
#### 3.1. Đặc điểm cơ bản của Chi cục thuế huyện Ứng Hòa

##### 3.1.1. Cơ cấu tổ chức

Mô hình tổ chức bộ máy ngành thuế được tổ chức theo ngành dọc từ Tổng cục thuế đến các Cục thuế, các Chi cục, tạo điều kiện thuận lợi trong việc tổ chức chỉ đạo thống nhất quản lý

các loại thuế cũng như nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, xây dựng được một lực lượng chuyên ngành có tính quyết định đến công tác quản lý và thu thuế. Đồng thời, ngành thuế còn

chịu sự chỉ đạo song trùng (ngành dọc và chính quyền địa phương) tạo điều kiện cho ngành thuế thực hiện tốt chức năng của mình.



**Sơ đồ 1. Tổ chức bộ máy Chi cục thuế huyện Ứng Hòa**  
(Nguồn: Chi cục thuế huyện Ứng Hòa)

**3.1.2. Nhiệm vụ, quyền hạn của Chi cục thuế huyện Ứng Hòa**

- Tổ chức chỉ đạo và triển khai thực hiện thống nhất các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, quy trình, biện pháp nghiệp vụ quản lý thuế trên địa bàn.

- Tổ chức thực hiện dự toán thu thuế hàng năm được giao, tổng hợp, phân tích, đánh giá công tác quản lý thuế; tham mưu với cấp ủy, chính quyền địa phương về công tác lập và chấp hành dự toán thu NSNN, về công tác quản lý thuế trên địa bàn, phối hợp chặt chẽ với các ngành, các cơ quan, đơn vị liên quan đến thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Tổ chức thực hiện các nghiệp vụ quản lý thuế như công tác tuyên truyền, hỗ trợ đối tượng nộp thuế, công tác thanh tra, kiểm tra, giải quyết miễn, giảm thuế trên địa bàn theo luật định.

- Tổ chức công tác thông tin báo cáo, kế toán, thống kê thuế, quản lý ấn chỉ thuế.

- Quản lý xử lý vi phạm pháp luật, giải quyết khiếu nại tố cáo về thuế theo quy định của pháp luật.

- Quản lý tổ chức bộ máy, biên chế, cán bộ

trong Chi cục thuế, quản lý kinh phí, tài sản của Chi cục thuế.

- Được quyền yêu cầu các tổ chức và cá nhân nộp thuế; các tổ chức và cá nhân có liên quan cung cấp kịp thời các thông tin cần thiết cho việc quản lý thu thuế, đề nghị các cơ quan có thẩm quyền xử lý các tổ chức và cá nhân không thực hiện trách nhiệm trong công việc phối hợp với cơ quan thuế để thu thuế vào NSNN.

- Được quyền ấn định số thuế phải nộp, thực hiện các biện pháp cưỡng chế thi hành pháp luật thuế theo thẩm quyền; được quyền thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng đối với các tổ chức và cá nhân vi phạm nghiêm trọng pháp luật thuế.

**3.2. Kết quả phân tích mô hình dựa trên phân tích nhân tố khám phá**

**3.2.1. Kiểm định chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha**

Thang đo và độ tin cậy của các biến quan sát được đánh giá bằng hệ số Cronbach's Alpha và phương pháp nhân tích nhân tố khám phá EFA (Exploratory Factor Analysis). Yêu cầu để thang đo được chấp nhận là loại bỏ các

biến có hệ số tương quan biến tổng (item – total correlation) nhỏ hơn 0,3 và hệ số Cronbach’s Alpha nhỏ hơn 0,6. Hơn nữa trong phân tích nhân tố khám phá EFA, những biến có hệ số tải nhân tố (Factor Loading) nhỏ hơn

0,5 sẽ bị loại khỏi thang đo vì có tương quan kém với nhân tố tiềm ẩn (khái niệm đo lường). Bước cuối cùng là kiểm định mô hình bằng phương pháp hồi qui đa biến với mức ý nghĩa thống kê 5%.

**Bảng 4. Tổng hợp kết quả phân tích chất lượng thang đo bằng hệ số Cronbach Alpha**

STT	Thang đo	Biến đặc trưng	Số biến	Cronbach Alpha của thang đo
1	Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ NNT	TT1, TT2, TT3, TT4, TT5	5	0,662
2	Tổ chức hoạt động thanh kiểm tra	KT1, KT2, KT3, KT4	4	0,726
3	Hình thức cưỡng chế và hình phạt	HP1, HP2, HP3	3	0,721
4	Cán bộ công chức thuế	CB1, CB2, CB3, CB4, CB5	5	0,684
5	Phương tiện cơ sở vật chất	VC1, VC2, VC3, VC4, VC5	5	0,687
6	Chất lượng công tác quản lý thuế	CL1, CL2, CL3	3	0,676

Qua kết quả kiểm định chất lượng thang đo ở Bảng 4 ta thấy hệ số của tổng thể các đều lớn hơn 0,6. Như vậy hệ thống thang đo được xây dựng gồm 5 thang đo đảm bảo chất lượng tốt với 25 biến số đặc trưng.

**3.2.2. Kết quả phân tích nhân tố khám phá - EFA**

**a. Kiểm định tính thích hợp của EFA**

Trong Bảng 5 ta có KMO = 0,818 thỏa mãn điều kiện  $0,5 < KMO < 1$ , như vậy phân tích nhân tố khám phá là thích hợp cho dữ liệu thực tế.

**Bảng 5. Kiểm định KMO và Bartlett’s Test (KMO and Bartlett’s Test)**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,818
Bartlett’s Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	824,483
	df	231
	Sig.	0,000

**b. Kiểm định tương quan của các biến quan sát trong thước đo đại diện**

Trong Bảng 5 ta thấy kiểm định Bartlett có mức ý nghĩa Sig. = 0,000 < 0,05, như vậy các biến quan sát có tương quan tuyến tính với nhân tố đại diện.

**quan sát đối với nhân tố**

Cột Cumulative của bảng 6 cho biết trị số phương sai trích là 54,62% điều này có nghĩa là 54,62% thay đổi của các nhân tố được giải thích bởi các biến quan sát. Từ các phân tích trên, có thể kết luận rằng phân tích nhân tố khám phá EFA là phù hợp với dữ liệu tổng thể.

**c. Kiểm định mức độ giải thích của các biến**

**Bảng 6. Tổng phương sai được giải thích (Total Variance Explained)**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,256	28,437	28,437	6,256	28,437	28,437	2,616	11,893	11,893
2	1,769	8,039	36,477	1,769	8,039	36,477	2,614	11,882	23,775
3	1,426	6,484	42,960	1,426	6,484	42,960	2,558	11,628	35,403
4	1,355	6,159	49,119	1,355	6,159	49,119	2,218	10,082	45,485
5	1,210	5,502	54,622	1,210	5,502	54,622	2,010	9,137	54,622
6	0,980	4,456	59,077						
7	0,961	4,370	63,447						
8	0,907	4,121	67,568						
....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

**d. Kết quả của mô hình**

Qua kiểm định chất lượng thang đo và kiểm định của mô hình EFA, ta thấy chỉ tiêu

Eigenvalues thấy 5 nhân tố có Total > 1. Như vậy, ta xác định được 5 nhân tố đưa vào phân tích EFA (Bảng 7).

**Bảng 7. Mô hình điều chỉnh qua kiểm định Crobach Alpha và phân tích nhân tố khám phá**

STT	Thang đo	Biến đặc trưng	Giải thích thang đo
1	TT (F1)	TT4, TT5	Hoạt động tuyên truyền hỗ trợ
2	KT (F2)	KT1, KT2, KT3	Hoạt động thanh tra - kiểm tra
3	HP (F3)	HP1, HP2, HP3	Hình phạt - cưỡng chế
4	CB (F4)	CB1, CB2	Kỹ năng cán bộ thuế
5	VC (F5)	VC1, VC2, VC3	Phương tiện vật chất
6	CL (F6)	CL1, CL2, CL3	Chất lượng công tác quản lý thuế

**e. Phân tích hồi qui đa biến**

Để nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế thông qua sự hài lòng và tin tưởng của các đối tượng nộp thuế đối với cơ quan thuế, mô hình tương quan tổng thể có dạng:

$$CLQL = f(F1, F2, F3, F4, F5)$$

Trong đó: CLQL: Biến phụ thuộc;

F1, F2, F3, F4, F5: Biến độc lập.

Việc xem xét trong các trong các yếu tố F1

đến F5, yếu tố nào thật sự tác động đến chất lượng công tác quản lý thuế thông qua sự hài lòng và tin tưởng của đối tượng nộp thuế một cách trực tiếp sẽ thực hiện được bằng phương trình hồi qui tuyến tính

$$CLQL = \beta_0 + \beta_1 F_1 + \beta_2 F_2 + \beta_3 F_3 + \beta_4 F_4 + \beta_5 F_5$$

Trong đó, các biến đưa vào phân tích hồi qui được xác định bằng cách tính điểm của các nhân tố (Factor score).

**Bảng 8. Tóm tắt mô hình (Model Summary)**

Biến độc lập	Hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa (B)	Giá trị t (t-value)	Mức ý nghĩa thống kê (P-value)	Hệ số hồi qui chuẩn hóa (Beta)	Giá trị tuyệt đối của Beta	Mức độ đóng góp của các biến	Tầm quan trọng của các biến
(Constant)	-2,204E-16	0,000	1,000				
F1	0,347	7,021***	0,000	0,347	0,347	18,54%	4
F2	0,397	8,017***	0,000	0,397	0,397	21,21%	3
F3	0,459	9,274***	0,000	0,459	0,459	24,52%	1
F4	0,399	8,055***	0,000	0,399	0,399	21,31%	2
F5	0,270	5,456***	0,000	0,270	0,270	14,42%	5
<b>Tổng</b>					<b>1,525</b>	<b>100%</b>	
Biến số phụ thuộc: Chất lượng công tác quản lý thuế (CLQL)							
Dung lượng mẫu quan sát			120				
F			58,843***				
Hệ số R-squared			0,721				
Hệ số R-squared hiệu chỉnh			0,708				
Ghi chú: *** Mức ý nghĩa < 0,01, ** Mức ý nghĩa < 0,05, * Mức ý nghĩa < 0,10 (Kiểm định 2 phía)							

Trong bảng 8, ta có hệ số R<sup>2</sup> hiệu chỉnh là 0,708, có nghĩa là 70,8% sự thay đổi về chất lượng công tác quản lý thuế thông qua mức độ hài lòng và tin tưởng của đối tượng nộp thuế đối với cơ quan thuế được giải thích bởi các biến độc lập của mô hình.

Cũng trong bảng 8, ta thấy với mức ý nghĩa

của các nhân tố trong mô hình hồi qui đều có giá trị Sig. < 0,01, có thể kết luận rằng mô hình đưa ra là phù hợp với dữ liệu thực tế. Hay nói cách khác, các biến độc lập có tương quan tuyến tính với biến phụ thuộc và với mức độ tin cậy 99%.

Từ kết quả phân tích trên bảng 8 ta thu được mô hình hồi quy sau:

$$CLQL = 0,347 * F1 + 0,397 * F2 + 0,459 * F3 + 0,399 * F4 + 0,270 * F5$$

**f. Thảo luận kết quả hồi qui**

Các biến F1, F2, F3, F4, F5 có quan hệ cùng chiều với biến CLQL. Để xác định mức độ ảnh hưởng của các biến số độc lập ta xác định hệ số hồi qui chuẩn hóa. Các hệ số hồi qui chưa chuẩn hóa có thể chuyển đổi dưới dạng phần trăm được thể hiện trong bảng 8.

Qua kết quả bảng 8 ta thấy thứ tự tầm quan trọng của các biến số ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế thông qua mức độ hài lòng và tin tưởng của đối tượng nộp thuế như sau: cao nhất là F3 “Hình phạt – cưỡng chế” (24,52%); tiếp đến là F4 “Kỹ năng cán bộ thuế” (21,31%); F2 “Hoạt động thanh tra, kiểm tra” (21,21%); F1 “Hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ” (18,54%) và thấp nhất là F5 “Phương tiện vật chất” (14,42%).

Thông qua các kiểm định có thể khẳng định các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế tại Chi cục thuế huyện Ứng Hòa – Hà Nội thông qua mức độ hài lòng và tin tưởng của đối tượng nộp thuế là: (1) “Hình phạt – cưỡng chế”, (2) “Kỹ năng cán bộ thuế”, (3) “Hoạt động thanh tra, kiểm tra”, (4) “Hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ”, (5) “Phương tiện vật chất”.

**3.3. Gợi mở các giải pháp góp phần nâng cao chất lượng công tác quản lý thuế tại Chi cục thuế huyện Ứng Hòa - Hà Nội**

Dựa vào kết quả phân tích thực trạng và các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế tại Chi cục thuế huyện Ứng Hòa có thể đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của công tác quản lý thuế như sau:

**3.3.1. Tăng cường công tác cưỡng chế và thu nợ thuế**

Kết quả nghiên cứu cho thấy cưỡng chế và thu nợ thuế có ảnh hưởng nhiều nhất đến chất lượng công tác quản lý thuế của Chi cục thuế

huyện Ứng Hòa. Nhằm mục tiêu kịp thời phát hiện và xử lý các đối tượng nộp thuế cố ý, chây ì, nợ thuế, chiếm đoạt tiền thuế và các khoản tiền phạt liên quan đến thuế, để đảm bảo thu đúng, thu đủ thu kịp thời các khoản vào NSNN, phù hợp với pháp luật thuế, công tác cưỡng chế và thu nợ thuế phải đảm bảo xác định kịp thời, chính xác các khoản nợ của từng đối tượng nộp thuế.

Đối với nhóm đối tượng nộp thuế chấp hành tốt và chấp nhận nộp thuế, sự vi phạm luật thuế xảy ra thường là do nhầm lẫn trong kê khai thuế, vô tình trốn thuế hay vì những lý do khách quan mà chậm nộp tiền thuế thì chưa nên sử dụng các biện pháp cưỡng chế mà cơ quan thuế cần áp dụng các biện pháp nhắc nhở, đôn đốc và hỗ trợ đối tượng nộp thuế hoàn thành nghĩa vụ.

Đối với nhóm đối tượng nộp thuế miễn cưỡng nộp thuế thì chính sách cưỡng chế cần xem xét số lần vi phạm và lịch sử tuân thủ, đặc điểm của đối tượng nộp thuế, lý do, hoàn cảnh vi phạm, khó khăn, vướng mắc dẫn đến vi phạm để xác định đúng hình thức xử lý vi phạm nên sử dụng. Các hình thức nên áp dụng nên ở mức độ nhẹ như: phạt cảnh cáo, nhắc nhở, áp dụng các yêu cầu kê khai khát khe chi tiết hơn các đối tượng nộp thuế khác hay phạt tiền khi đối tượng nộp thuế nộp thuế chậm.

Đối với nhóm đối tượng nộp thuế từ chối nộp thuế, đây là những đối tượng nộp thuế chây ì không nộp tiền thuế, cố tình nộp chậm, vi phạm nhiều lần, thuộc nhóm đối tượng khó thu. Các chính sách cưỡng chế cần áp dụng các biện pháp mạnh, cứng rắn để đảm bảo thu hồi các khoản nợ thuế cho NSNN và dần dần làm thay đổi tư duy của đối tượng nộp thuế. Các biện pháp cưỡng chế có thể áp dụng như: trích tiền từ tài khoản tiền gửi của doanh nghiệp, kê biên và bán đấu giá tài sản của doanh nghiệp, thu tiền hay tài sản của doanh nghiệp đó do tổ chức cá nhân khác nắm giữ, thu hồi mã số thuế và giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh,



nghiêm khắc hơn là truy tố trước tòa án.

### ***3.3.2. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao năng lực cán bộ thuế***

Từ kết quả nghiên cứu trên cho thấy năng lực của cán bộ thuế đóng vai trò quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng công tác quản lý thuế của Chi cục thuế huyện Ứng Hòa. Vì vậy cần phải nâng cao trình độ chuyên môn cho mỗi cán bộ thuế bằng cách chú trọng hơn nữa công tác bồi dưỡng, đào tạo đội ngũ cán bộ như khuyến khích học đại học, trên đại học, bồi dưỡng quản lý Nhà nước, lý luận chính trị, tin học, ngoại ngữ để đáp ứng yêu cầu quản lý trong giai đoạn hiện nay. Bổ sung lực lượng cán bộ mới nhưng cần chú trọng tuyển cán bộ thuế là những người có trình độ đại học trở lên về chuyên ngành thuế được đào tạo chính quy. Thường xuyên cập nhật các kiến thức pháp luật về thuế, các thông tư hướng dẫn chi thị của cấp trên về lĩnh vực thuế. Mở các lớp tập huấn về sử dụng các phần mềm, ứng dụng trong lĩnh vực quản lý thuế cho cán bộ thuế trong chi cục. Đồng thời phải thường xuyên tổ chức cho cán bộ thuế thi đua trong nội bộ chi cục để nêu cao tinh thần trách nhiệm, ý thức đạo đức, đầy mạnh hiệu quả công tác quản lý, các cán bộ vượt mức kế hoạch đề ra.

### ***3.3.3. Tăng cường công tác thanh tra kiểm tra thuế***

Bên cạnh việc khuyến khích đối tượng nộp thuế tuân thủ tự nguyện và hỗ trợ đối tượng nộp thuế, Chi cục thuế huyện Ứng Hòa cần phải nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác thanh tra, kiểm tra nhằm ngăn ngừa, phát hiện và xử lý kịp thời các trường hợp vi phạm pháp luật thuế. Để công tác thanh tra kiểm tra đạt hiệu quả cần thực hiện có trọng tâm, trọng điểm vào các đối tượng nghi vấn vi phạm, trước hết là các vi phạm nghiêm trọng. Cần thực hiện phân loại đối tượng nộp thuế theo mức độ rủi ro và tập trung thanh tra, kiểm tra những đối tượng có dấu hiệu vi phạm, mức độ rủi ro cao. Có thể thực hiện một số công tác sau:

Hàng năm Chi cục thuế phải thực hiện công tác rà soát, sàng lọc người nộp thuế trên cơ sở phân tích các thông tin về đối tượng nộp thuế để xây dựng các tiêu chí phân loại chính xác, phù hợp. Trên cơ sở các tiêu chí phân loại cụ thể, phù hợp, thực hiện xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra nhằm vào các đối tượng có dấu hiệu vi phạm.

Cần thiết lập hệ thống thông tin về tình hình thực hiện nghĩa vụ thuế qua các năm, báo cáo tài chính của doanh nghiệp các thông tin từ các bộ, ngành có liên quan như thông tin của cơ quan đăng ký kinh doanh, thông tin về tình hình xuất nhập khẩu hàng hóa...

Xây dựng lực lượng cán bộ thanh tra thuế cả về số lượng và chất lượng, các kỹ năng thanh tra, kiểm tra thuế có tính chất chuyên sâu vào từng lĩnh vực, từng loại vi phạm để đảm bảo việc thu thập, phân tích thông tin tài liệu, xác định vi phạm và kết luận thanh tra nhanh chóng, chính xác, đầy đủ.

### ***3.3.4. Tăng cường công tác tuyên truyền và hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp thuế***

Tuyên truyền hỗ trợ là cách tiếp cận tích cực với quan điểm mọi cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức như là những khách hàng của cơ quan thuế. Trước hết Chi cục thuế huyện Ứng Hòa cần phải xây dựng chương trình mục tiêu tuyên truyền hỗ trợ cho từng nhóm đối tượng nộp thuế. Đối với đối tượng nộp thuế chấp hành tốt cần phải triển khai các chương trình tuyên truyền hỗ trợ tập trung chủ yếu vào việc nâng cao vị trí, danh tiếng và vai trò của những tổ chức cá nhân chấp hành tốt, tập trung vào việc phổ biến về quyền lợi và nghĩa vụ nộp thuế. Đối với đối tượng miễn cưỡng nộp thuế, từ chối nộp thuế cần phải áp dụng các chương trình tuyên truyền cần nhấn mạnh trọng tâm là tuyên truyền các chính sách thanh kiểm tra, cưỡng chế thuế, các biện pháp xử lý vi phạm thuế và hậu quả về chi phí mà cá nhân tổ chức sẽ phải gánh chịu.

Chi cục thuế cần phải đa dạng hóa và phát

triển các hình thức tuyên truyền hỗ trợ, tạo ra nhiều lựa chọn cho đối tượng nộp thuế. Cần mở rộng và phát triển các hình thức tuyên truyền hỗ trợ mới tạo điều kiện cho người nộp thuế có nhiều lựa chọn hơn trong tiếp cận thông tin về thuế như: làm các chương trình truyền hình về thuế; video các vấn đề liên quan đến thuế; tổ chức các buổi phỏng vấn cho các cán bộ thuế, kế toán, luật sư về các vấn đề thuế mới; tổ chức các buổi giao lưu đối thoại trực tuyến; các cuộc thi tìm hiểu về thuế; tổ chức các buổi tư vấn thuế cho doanh nghiệp... Mặt khác, Chi cục thuế cần tăng cường hình thức khác hỗ trợ các doanh nghiệp như: hội nghị đối thoại với doanh nghiệp; tư vấn của cán bộ thuế tại doanh nghiệp. Các hình thức tuyên truyền hỗ trợ cần truyền tải chính xác, đầy đủ và cập nhật thông tin cần thiết để giúp doanh nghiệp hoàn thành nghĩa vụ thuế như: các quy định của luật thuế, quy trình đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế, quyết toán thuế, hoàn thuế, miễn giảm thuế, khiếu nại tố cáo thuế; các kiến thức kế toán và xây dựng hệ thống kế toán thuế; tình hình chấp hành nghĩa vụ thuế của các doanh nghiệp khác. Nội dung tư vấn hỗ trợ là vấn đề được sự quan tâm nhất của doanh nghiệp trên địa bàn, do vậy, cơ quan thuế cần hỗ trợ thông tin mang tính thời sự, tính cập nhật và sát thực nhu cầu của doanh nghiệp.

Đồng thời từng bước cung cấp các dịch vụ tư vấn, dịch vụ thuế, dịch vụ thông tin và dịch vụ hỗ trợ về thuế và khuyến khích các doanh nghiệp tiếp cận với các hình thức tư vấn này.

### **3.3.5. Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất**

Từ kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA ta thấy cơ sở vật chất của chi cục thuế ảnh hưởng 14,42% đến chất lượng công tác quản lý thuế. Vì vậy, Chi cục thuế cần phải đầu tư trang thiết bị đầy đủ, hiện đại, tiện nghi đảm bảo tốt cho công tác quản lý thuế được hiệu quả; Cải tạo và thay thế phần mềm ứng dụng đã lạc hậu và khó sử dụng, triển khai nghiên

cứ đưa vào ứng dụng phần mềm hỗ trợ đáp ứng được yêu cầu quản lý toàn diện từng người nộp thuế. Đồng thời kết nối hệ thống thông tin giữa cơ quan thuế với các cơ quan quản lý Nhà nước và người nộp thuế nhằm tăng cường công tác quản lý thuế. Phát triển công tác quản lý trên mạng máy tính, triển khai tích cực và có hiệu quả, đưa lên mạng thông tin về những đối tượng gian lận. Tập trung tin học hóa các lĩnh vực như thanh tra, xử lý và cung cấp thông tin. Muốn thực hiện tốt công việc này thì hệ thống thông tin nối mạng trên phạm vi cả nước phải phát triển và cơ quan thuế phải thực hiện tốt công việc xử lý và cung cấp thông tin lên máy tính.

## **IV. KẾT LUẬN**

Việc nghiên cứu các nhân tố tác động đến chất lượng công tác quản lý thuế của Chi cục thuế huyện Ứng Hòa bằng cách ứng dụng mô hình phân tích nhân tố khám phá là rất cấp thiết và sẽ giúp cho Chi cục thuế phát huy các yếu tố tích cực, quan trọng và hạn chế các yếu tố tiêu cực để góp phần nâng cao chất lượng công tác quản lý thuế ở cấp chi cục. Nghiên cứu này có mục tiêu xây dựng và kiểm định mô hình biểu thị mối quan hệ giữa các nhân tố ảnh hưởng và chất lượng quản lý thuế của Chi cục thuế huyện Ứng Hòa - Hà Nội.

Để đạt mục tiêu nghiên cứu trên, nghiên cứu đã khảo sát bằng bảng hỏi cho 120 đối tượng nộp thuế bao gồm các doanh nghiệp và hộ kinh doanh và đã sử dụng các mô hình phân tích nhân tố khám phá cho việc xác định được các nhân tố ảnh hưởng chủ yếu đến chất lượng công tác quản lý thuế của Chi cục thuế huyện Ứng Hòa, bao gồm: Hình phạt - cưỡng chế; Kỹ năng cán bộ thuế; Hoạt động thanh tra, kiểm tra; Hoạt động tuyên truyền, hỗ trợ; Phương tiện vật chất. Trên cơ sở các nhân tố ảnh hưởng, một số giải pháp cũng đã được đề xuất nhằm nâng cao chất lượng công tác quản lý thuế của Chi cục thuế huyện Ứng Hòa theo thứ tự ưu tiên của các giải pháp theo mức độ ảnh hưởng của các nhân tố.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bollen, K. A. (1989). A new incremental fit index for general structural equation models. *Sociological Methods and Research*, 17, 303–316.
2. Checchi, D., Franzoni, F., Ichino, A. and Rustichini, A. (2000). *College Choice and Academic Performance, version of paper prepare for the conference on "Politiche pubbliche per il lavoro" in Pavia.*
3. Cronin, J. J. & Taylor, S.A., (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 66(2), 55-68.
4. 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 huyện Chương Mỹ, Hà Nội.* Luận văn Thạc sỹ Trường Đại học Lâm nghiệp.
5. Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., (2010). *Multivariate data analysis.* Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
6. Hoelter, D. R. (1983). The analysis of covariance structures: Goodness-of-fit indices. *Sociological Methods and Research*, 11, pp. 325–344.
7. Kotler, P., & Keller, L. K. (2009). *A Framework for Marketing Management*, Fourth edition. Published by Prentice Hall.
8. Michael Carnahan (2015). *Taxation Challenges in Developing Countries*, [www.onlinelibrary.wiley.com](http://www.onlinelibrary.wiley.com)
9. Nilgün Serim, Betül İnam, Dilek Murat (2014). *Factors Affecting Tax Compliance of Taxpayers: The Role of Tax Officer The Case of Istanbul and Canakkale.*
10. Olajide, P.O. (2011). Causal Direction between Satisfaction and Service Quality: A Review of Literature. *European Journal of Humanities and Social Science*, 2(1), 88-96.
11. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 63(1), 12-39.
12. Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.L. (1993). The nature and determinants of customer expectation of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
13. Nguyễn Xuân Thành (2008). *Một số giải pháp góp phần nâng cao chất lượng công tác quản lý thuế.* Thành phố Hồ Chí Minh.
14. Zeithaml, V. A. (2000). *E-Service quality: Definition, dimensions and conceptual model.* Cambridge, MA: Marketing Science Institute.

**FACTORS INFLUENCING QUALITY OF TAX ADMINISTRATION  
IN UNG HOA TAXATION DEPARTMENT - HANOI CITY**

**Mai Thi Lan Huong<sup>1</sup>, Le Dinh Hai<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>*The North Vietnam College of Agriculture and Rural Development*

<sup>2</sup>*Vietnam National University of Forestry*

**SUMMARY**

In this study, we conducted surveys of 120 cases, including 80 enterprises and 40 business individuals managed by Ung Hoa Taxation Department. Study results from Exploratory Factor Analysis – EFA indicated that 5 factors, including: (1) Punishment and Enforcement; (2) Taxation Official Competency; (3) Investigation and controlling activities; (4) Propaganda and Supporting Activities; (5) Physical Means; influenced significantly quality of tax administration in Ung Hoa Taxation Department. The findings of this study, therefore, provide implications for solution development, with the aims of improving the quality of tax administration in Ung Hoa Taxation Department, Hanoi, including: (1) strengthening punishment and enforcement; (2) strengthening taxation official competency; (3) strengthening investigation and control activities; (4) promoting propaganda and supporting activities; (5) and strengthening investment in physical means for Ung Hoa Taxation Department.

**Từ khóa: Exploratory factor analysis (EFA), influential factors, quality of tax administration.**

**Ngày nhận bài : 16/9/2017**

**Ngày phản biện : 16/01/2018**

**Ngày quyết định đăng : 22/01/2018**