



# CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THUẾ CHO DOANH NGHIỆP: TRƯỜNG HỢP NGHIÊN CỨU TẠI THỪA THIÊN HUẾ

Âu Thị Nguyệt Liên<sup>1,\*</sup>, Hoàng Trọng Hùng, Hồ Thị Hương Lan, Trần Đức Trí

Trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế, 99 Hồ Đắc Di, Huế, Việt Nam

**Tóm tắt.** Chất lượng dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp đóng vai trò quan trọng trong quá trình quản lý thuế của cơ quan thuế. Mục tiêu của bài viết này là đánh giá chất lượng dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp được cung cấp bởi Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế. Trên cơ sở tiếp cận dữ liệu khảo sát từ 362 doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế và dựa trên khung lý thuyết về các khía cạnh chất lượng dịch vụ của Parasuraman và cộng sự, chúng tôi đã đánh giá chất lượng dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp thông qua các kỹ thuật thống kê mô tả. Kết quả cho thấy các khía cạnh của chất lượng dịch vụ thuế được doanh nghiệp đánh giá khá tốt, trong đó sự tin cậy được đánh giá tốt nhất và sự phản hồi/đáp ứng được đánh giá thấp nhất. Ngoài ra, có sự khác biệt có ý nghĩa trong đánh giá giữa các doanh nghiệp có vốn hoạt động, số lượng lao động và doanh thu khác nhau. Trên cơ sở đó, chúng tôi thảo luận và đề xuất những hàm ý chính sách quản lý trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp.

**Từ khóa:** chất lượng dịch vụ thuế, doanh nghiệp, Cục thuế tỉnh Thừa Thiên Huế

## 1 Đặt vấn đề

Doanh nghiệp Việt Nam đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển kinh tế đất nước cả về quy mô và tốc độ tăng trưởng [7]. Atawodi và Ojeka [2] chỉ ra rằng doanh nghiệp cần được tạo môi trường thuận lợi, nuôi dưỡng các sáng kiến kinh doanh mà họ đang thực hiện để phục vụ cho sự phát triển và mang lại lợi thế đất nước. Những nghiên cứu của Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế [24, 25] cho thấy xu hướng cải cách thuế theo hướng dịch vụ nhằm tạo thuận lợi và gia tăng sự hài lòng cho doanh nghiệp đang được các cơ quan thuế các nước lựa chọn để nâng cao hiệu quả quản lý thuế hiện đại.

Trong thực tế, bên cạnh gặp khó khăn về vốn, doanh nghiệp cũng còn gặp khó khăn về tìm hiểu và thực hiện chính sách thuế do ít am hiểu về pháp luật [37]. 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 [22]. Chủ trương của ngành thuế hiện nay là hướng đến nâng cao chất lượng dịch vụ thuế, tạo thuận lợi hơn cho người nộp thuế [33, 34]. Mặc dù cơ quan thuế trung ương và địa phương trong những năm qua đã có nhiều nỗ lực và chương trình đem lại chất lượng dịch vụ

\* Liên hệ: atnlien@hueuni.edu.vn

thuế với nhiều kênh thông tin hữu ích cho doanh nghiệp nộp thuế [3, 39, 40], chưa có nghiên cứu nào về chất lượng dịch vụ thuế từ quan điểm của doanh nghiệp để nhận biết được đánh giá của doanh nghiệp hiện nay về chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế, từ đó có những chính sách phù hợp nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế cho doanh nghiệp.

Về mặt lý luận, các công trình nghiên cứu trước đây có đề cập đến chất lượng dịch vụ thuế. Tuy nhiên, các nghiên cứu này chủ yếu tập trung vào cá nhân người nộp thuế [6, 11]. Một số ít nghiên cứu có liên quan về chất lượng dịch vụ thuế tập trung vào doanh nghiệp, nhưng các công trình này nghiên cứu về chất lượng dịch vụ trong mối quan hệ với sự hài lòng [10, 12, 13, 36], chưa có nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ hiện tại của cơ quan thuế ở mức độ như thế nào để cơ quan thuế có chính sách hỗ trợ cho doanh nghiệp tốt hơn. Trong nghiên cứu này, các tác giả không tập trung vào mối quan hệ với sự hài lòng mà tập trung vào thống kê mô tả, đánh giá xem mức độ đánh giá của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ của cơ quan thuế như thế nào. Xu hướng cải cách thuế là xây dựng cơ chế một cửa chính phủ quốc gia đạt tiêu chuẩn Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á mở rộng, đồng thời tạo thuận lợi cho người nộp thuế. Việc nghiên cứu đánh giá chất lượng dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp có ý nghĩa lý luận và thực tiễn sâu sắc. Câu hỏi nghiên cứu đặt ra là: Chất lượng dịch vụ của cơ quan thuế nhằm tạo thuận lợi cho doanh nghiệp được doanh nghiệp đánh giá ở mức độ như thế nào? Liệu có sự khác biệt trong đánh giá chất lượng dịch vụ thuế giữa các doanh nghiệp với những đặc điểm khác nhau (ví dụ, khác biệt về vốn, về thời gian thành lập...) hay không? Những hàm ý chính sách quản lý nào để cơ quan thuế nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng tốt hơn yêu cầu của doanh nghiệp?

## 2 Tổng quan về chất lượng dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp

### 2.1 Dịch vụ thuế

*Dịch vụ thuế* của cơ quan thuế (CQT) là dịch vụ thực hiện hỗ trợ cung cấp thông tin và hướng dẫn người nộp thuế (NNT) thực hiện tuân thủ thuế qua các kênh thông tin khác nhau nhằm hướng dẫn NNT tuân thủ các quy định đề ra về thuế [15].

*Dịch vụ hỗ trợ thuế*: Đây là một tên gọi khác của dịch vụ thuế theo quan điểm của CQT Việt Nam đối với dịch vụ thuế. Do đó, khái niệm “Dịch vụ hỗ trợ thuế” và “Dịch vụ thuế” 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.

*Tuyên truyền hỗ trợ thuế*: Ở Việt Nam, dịch vụ thuế của CQT là công tác tuyên truyền và hỗ trợ NNT bao gồm tuyên truyền chính sách pháp luật thuế và hỗ trợ NNT thực hiện chính sách thuế theo Luật Quản lý thuế. Đây là dịch vụ công được cung cấp miễn phí dành cho NNT bao gồm cả DN nhằm nâng cao hiểu biết và giúp cho DN dễ dàng thực thi chính sách pháp luật 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 tuyên truyền hỗ trợ NNT [31–33, 35], điều này tương đồng với dịch vụ thuế của CQT ở một số nước trên thế giới [14, 23]. Xu hướng quản lý thuế hiện đại xem NNT là khách hàng hơn là đối tượng sai phạm, định hướng dịch vụ đối với NNT cá nhân [11].

Từ những bình luận trên, nghiên cứu này xem dịch vụ thuế của CQT là dịch vụ công miễn phí (khác với dịch vụ thuế của đại lý thuế – được xã hội hóa qua bên thứ ba giữa CQT và NNT) nhằm gia tăng sự hỗ trợ từ phía CQT đối với DN.

## 2.2 Chất lượng dịch vụ thuế của cơ quan thuế

Chất lượng dịch vụ thuế được nhiều học giả quan tâm nghiên cứu. Bàn về khái niệm này, Mustapha và Obid [21] cho rằng chất lượng dịch vụ thuế đề cập đến sự sẵn sàng của dịch vụ và cơ sở vật chất phục vụ NNT. Ở một quan điểm khác, Muhammad và Saad [20] xem chất lượng dịch vụ thuế là sự khác biệt giữa dịch vụ được cung cấp và dịch vụ mong ước của NNT. Dịch vụ hỗ trợ thuế của CQT bao gồm công tác tuyên truyền hỗ trợ dành cho NNT theo Luật Quản lý thuế, cung cấp thông tin về chính sách thuế qua các kênh thông tin khác nhau nhằm hướng dẫn NNT tuân thủ các quy định đề ra về thuế [15]. Các phần mềm hỗ trợ, các công cụ hỗ trợ tại cơ quan thuế, qua điện thoại đã được CQT thực hiện nhằm đa dạng hóa loại hình tuyên truyền hỗ trợ NNT [14, 18]. Xu hướng quản lý thuế hiện đại xem NNT là khách hàng hơn là đối tượng sai phạm và đã định hướng dịch vụ thuế đối với cá nhân NNT [11]. 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 [4]. 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 nhằm nâng cao tính tuân thủ thuế của NNT [5].

Về mặt lý luận, việc hình thành khái niệm chất lượng dịch vụ và phát triển công cụ SERVQUAL để đo lường chất lượng dịch vụ đã được thực hiện bởi Parasuraman và cộng sự [29]. Công cụ này được định vị như một thang đo chung để đánh giá cả hai khía cạnh của kỳ vọng dịch vụ của người dùng trước khi tiêu dùng dịch vụ và cảm nhận của họ sau khi sử dụng dịch vụ này [19].

Trong thực tiễn, đã có nhiều nghiên cứu vận dụng thang đo SERVQUAL của Parasuraman, Zeithaml và Berry [29] để đo lường chất lượng dịch vụ trong bối cảnh nghiên cứu của họ. Thực tế cho thấy, năm thành phần chất lượng dịch vụ của nhóm tác giả này bao gồm: phương tiện hữu hình, sự tin cậy, khả năng đáp ứng, sự đảm bảo và sự đồng cảm đã được phản ánh trong nghiên cứu của Anita và cộng sự [1], Awaluddin và Tamburaka [6], Jofreh và Rostami [16], Mustapha và

Obid [21] và Rusdi và cộng sự [30]. Có thể khẳng định rằng thang đo này phù hợp với mọi loại hình dịch vụ vì tính hợp lệ và độ tin cậy của nó [26, 27]. Hơn nữa, có rất nhiều lợi ích của việc sử dụng SERVQUAL đã được chỉ ra và sau đó, nó đã được chấp nhận như một thang đo tiêu chuẩn để đánh giá các khía cạnh khác biệt của chất lượng dịch vụ [38].

Bên cạnh đó, hầu hết các nghiên cứu trước đây liên quan đến chất lượng dịch vụ thuê đều đã áp dụng thang đo SERVQUAL làm nền tảng cho việc đánh giá chất lượng dịch vụ thuê cả ngoại tuyến và trực tuyến. Trên thực tế, mô hình năm thành phần của chất lượng dịch vụ đã hoàn toàn bao hàm tất cả các khía cạnh tiêu biểu cho chất lượng dịch vụ.

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 nhận thức của khách hàng về một dịch vụ cụ thể. Tuy nhiên, nhiều nghiên cứu cho rằng vai trò của kỳ vọng và việc đưa nó vào công cụ SERVQUAL là nguyên nhân gây ra mối quan tâm lớn. Do đó, Cronin Jr và Taylor [9] trong công trình thực nghiệm của họ đã kiểm soát khuôn khổ của Parasuraman và cộng sự [28], Parasuraman, Zeithaml và Berry [29] về khái niệm và đo lường chất lượng dịch vụ. Đồng thời, họ đã cung cấp thước đo chất lượng dịch vụ dựa trên cảm nhận được gọi là "SERVPERF" cho rằng chất lượng dịch vụ được đánh giá trên quan điểm cảm nhận của khách hàng. Cả hai tác giả đều cho rằng SERVPERF là một phương tiện tiên tiến để đo lường cấu trúc của chất lượng dịch vụ. Nghiên cứu của họ sau đó được Brady và cộng sự [8] 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 về hiệu suất làm nền tảng để đo lường chất lượng dịch vụ. Do đó, nghiên cứu đã được thực hiện để đo lường chất lượng dịch vụ thuê trên nền tảng SERVPERF.

### 3 Phương pháp

#### 3.1 Chọn mẫu

Chúng tôi thực hiện khảo sát với số lượng mẫu là 355 DN dựa trên công thức tổng quát của Krejcie và Morgan [17] với tổng thể gồm 4.624 DN. Tuy nhiên, để đảm bảo việc lấy mẫu đáp ứng về mặt quy mô, chúng tôi đã khảo sát 450 DN. Để đảm bảo tính đại diện cho tổng thể, chúng tôi lấy mẫu xác suất với kỹ thuật phân tầng theo tỷ lệ mẫu căn cứ vào các thuộc tính: quy mô (7,7% DN vừa; 41,7% DN nhỏ và 50,6% DN siêu nhỏ), 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 trách nhiệm hữu hạn; 18,8% Công ty Cổ phần; 13,5% doanh nghiệp tư nhân và 2% DN khác) và địa bàn hoạt động (34,5% Thành phố Huế; 26,8% Văn phòng Cục; 8,3% Hương Trà; 8,3% Hương Thủy; 5,5% Phong Điền; 5,5% Quảng Điền; 5,5% Phú Vang; 2,8% Nam Đông và 2,8% A Lưới) của DN. Bên cạnh địa bàn hành chính, công tác quản

lý thuế của CQT còn phụ thuộc vào phân cấp ngân sách cấp huyện, cấp tỉnh (theo địa bàn quản lý thuế); do đó, Văn Phòng Cục thuế là cơ quan quản lý thuế đối với các doanh nghiệp cấp tỉnh, số thu được hưởng thuộc tỉnh Thừa Thiên Huế và DN quản lý được phân cấp phần lớn là DN có quy mô lớn và vừa có ngành nghề trọng điểm số thu lớn, trong lúc đó địa bàn cấp huyện, thành phố được phân cấp phần lớn là DN nhỏ và siêu nhỏ. Chúng tôi đã thu về 362 phiếu khảo sát hợp lệ để đưa vào phân tích.

### 3.2 Phân tích và xử lý số liệu

Do nghiên cứu tiếp cận trên nền tảng mô hình SERVPERF và các khía cạnh/thành phần đánh giá chất lượng dịch vụ thuế đã được thiết lập từ các nghiên cứu trước đây, phân tích số liệu được tiến hành thông qua việc sử dụng phương pháp thống kê mô tả với phần mềm SPSS 26.0. Thống kê mô tả với bốn chỉ số: giá trị cực tiểu, giá trị cực đại, giá trị trung bình và độ lệch chuẩn. Để có cơ sở đưa ra những kết luận cho tổng thể về đánh giá của DN đối với mỗi yếu tố thành phần chất lượng dịch vụ thuế, chúng tôi đã thực hiện kiểm định trung bình tổng thể với giá trị  $t$  value = 4 (thang đo Likert 7 mức độ) và kiểm định student kết hợp với giá trị  $t$  về các yếu tố thành phần cấu thành chất lượng dịch vụ thuế.

Để so sánh đánh giá của các nhóm DN về chất lượng dịch vụ thuế, chúng tôi sử dụng phương pháp phân tích phương sai một yếu tố. Nếu điều kiện phương sai đồng nhất không đạt thông qua kiểm định Levene thì tiến hành kiểm định Welch để xác định có hay không sự khác nhau trong đánh giá của các nhóm DN. Sau đó, sử dụng phân tích sâu ANOVA (Post-hoc) để chỉ ra sự khác biệt trong đánh giá của các nhóm DN như thế nào.

Sau khi thực hiện nghiên cứu mô tả để đánh giá chất lượng dịch vụ thuế, chúng tôi thấy rằng cần thực hiện phỏng vấn sâu nhằm tìm hiểu những nguyên nhân dẫn đến những cảm nhận, đánh giá của DN là chưa tốt. Chúng tôi phỏng vấn sâu 22 DN (Phụ lục 1).

## 4 Kết quả

### 4.1 Mô tả mẫu

Cơ cấu mẫu khảo sát được trình bày chi tiết ở Bảng 1 theo loại hình DN và lĩnh vực hoạt động, quy mô doanh nghiệp và thời gian thành lập. 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 trách nhiệm hữu hạn là loại hình chiếm tỷ trọng lớn nhất với 238 DN (65,7%), trong lúc công ty hợp danh là loại hình DN tham gia khảo sát chiếm tỷ trọng thấp nhất với 2 DN (0,6%). Công ty cổ phần và doanh nghiệp tư nhân chiếm tỷ trọng trên dưới 15% với 68 DN và 49 DN (18,8 và 13,5%) theo thứ tự tương ứng. Xét theo thời gian thành lập của DN thì trên 10 năm chiếm 34%,

**Bảng 1.** Đặc điểm mẫu khảo sát

Đơn vị tính: Doanh nghiệp

Chỉ tiêu	Tần số	Tỷ lệ (%)
<b>Loại hình doanh nghiệp</b>		
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 hệ thống	5	1,4
<b>Lĩnh vực hoạt động chủ yếu</b>		
Thương mại/Dịch vụ	178	49,2
Xây dựng	91	25,1
Khác	33	9,1
Công nghiệp/Chế tạo	19	5,2
Nông nghiệp/lâm nghiệp/thủy sản	19	5,2
Khai khoáng	4	1,1
Không có thông tin hệ thống	18	5,0
<b>Thời gian thành lập</b>		
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
<b>Vốn hoạt động</b>		
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
<b>Tổng cộng</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

Nguồn: Xử lý dữ liệu sơ cấp, 2020

từ 1 đến 5 năm 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%.

#### 4.2 Đặc điểm sử dụng dịch vụ thuế của doanh nghiệp tại cơ quan thuế

##### Các hoạt động hỗ trợ (dịch vụ thuế) của cơ quan thuế mà doanh nghiệp đã tham gia

Bảng 2 cho biết về các loại hình dịch vụ thuế mà DN 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 (77,3%) cho biết đã sử dụng hình thức tập huấn, đào tạo tại CQT và 207 DN (57,2%) cho biết đã sử dụng trang thông tin điện tử của CQT

**Bảng 2.** Các hoạt động hỗ trợ (dịch vụ thuế) doanh nghiệp đã tham gia

Đơn vị tính: Lượt doanh nghiệp trả lời

Chi tiêu	Tần số	Tỷ lệ (%)
<b>Hình thức tiếp cận tìm hiểu thông tin thuế</b>		
– 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
<b>Hình thức nhận hỗ trợ, giải đáp vướng mắc từ CQT</b>		
– Trực tiếp đến tại cơ quan thuế	264	72,9
– Gọi điện thoại trực tiếp đến cơ quan thuế	246	68,0
– Tham dự đối thoại do CQT tổ chức/phối hợp tổ chức	179	49,4
– Từ văn bản, tài liệu cơ quan thuế gửi	120	33,1
– Gửi công văn đến cơ quan thuế	60	16,6

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp, 2020

để tiếp cận tìm hiểu thông tin thuế. Trong lúc đó, 302 DN (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% số 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 DN 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 (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 (49,4%); kênh hỗ trợ qua văn bản, tài liệu cơ quan thuế gửi được 120 DN hưởng ứng (33,1%) và hình thức ít được sử dụng nhất là gửi công văn đến CQT với 60 DN (16,6%).

### Mức độ thường xuyên tham gia dịch vụ (hỗ trợ) thuế của doanh nghiệp

Bảng 3 cho biết những nội dung và tần số CQT hỗ trợ DN. Có thể thấy số lượng DN quan tâm đến các nội dung hỗ trợ hướng dẫn chưa đến 50% và khai thuế 180 DN (49,7%), quyết toán thuế 179 DN (49,4%) và nộp thuế 147 DN (40,6%) là các nội dung DN quan tâm cần hướng dẫn nhiều nhất. Bên cạnh đó, hóa đơn chứng từ cũng là nội dung DN cần hỗ trợ (135 DN, 30,7%). Miễn giảm thuế (25 DN, 6,9%) và hoàn thuế (30 DN, 8,3%) là nội dung DN ít quan tâm giải quyết vướng mắc nhất.

**Bảng 3.** Tần suất tham gia dịch vụ (hỗ trợ) thuế của doanh nghiệp

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	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

Xét về lượt DN tham gia hỗ trợ, tần số tham gia dịch vụ (hỗ trợ) thuế từ một đến hai lần có tần số lượt DN tham gia lớn nhất ở tất cả các nội dung cần hỗ trợ với 709 lượt DN (77,6%). Bên cạnh đó, tần số DN tham gia dịch vụ (hỗ trợ) thuế từ năm 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 ba đến bốn lần là 153 lượt DN (16,7%).

Về tần số tham gia dịch vụ (hỗ trợ) thuế từ một đến hai lần có tần số DN tham gia lớn nhất ở tất cả các nội dung cần hỗ trợ, trong đó “Quyết toán thuế” có tần số lớn nhất với 159 DN (43,9%), xếp thứ 2 là “Khai thuế” có tần số 126 DN (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 (28,4%), 102 DN (28,2%) và 98 DN (27,1%). “Miễn, giảm thuế” là nội dung có tần số thấp nhất với 18 DN (5%). Đối với tần số tham gia 3–4 lần, “Khai thuế” (44 DN, 12,2%), “Nộp thuế” (36 DN, 9,9%) là hai nội dung có tần số DN tham gia lớn nhất, trong lúc “Hoàn thuế” (6 DN, 1,7%) và “Miễn, giảm thuế” (5 DN, 1,4%) là hai nội dung có tần số DN tham gia thấp nhất. Tần số DN tham gia hỗ trợ từ năm 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” với 13 DN (13%).

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



ra cho CQT những vấn đề cần quan tâm hơn nữa khi cung cấp nhiều dịch vụ thuế, nhưng nhiều DN vẫn chưa sử dụng kênh dịch vụ thuế.

### 4.3 Đánh giá của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ thuế

#### Đánh giá độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo qua hệ số Cronbach's Alpha cho thấy thang đo của năm nhân tố đều có ý nghĩa đo lường tốt khi giá trị Cronbach's Alpha đều lớn hơn 0,7 (Bảng 4) và tương quan biến tổng của tất cả các hạng mục với biến thành phần đều lớn hơn 0,5.

#### Đánh giá của doanh nghiệp về khả năng đáp ứng

Bảng 5 trình bày kết quả thống kê mô tả đánh giá của DN về từng hạng mục đối với *khả năng đáp ứng* của chất lượng dịch vụ thuế của CQT ở Thừa Thiên Huế. Tất cả các khái niệm về "Sự đáp ứng" – 5,88 đều có mức trung bình đánh giá nằm trong khoảng 5–7 (thang đo Likert bảy mức độ), cho thấy DN tương đối đồng ý với các nhận định đưa ra về *khả năng đáp ứng*. Xét về kết

**Bảng 4.** Kết quả kiểm định độ tin cậy thang đo

Nhân tố	Số hạng mục	Hệ số Cronbach's Alpha
Sự đáp ứng	4	0,91
Sự đảm bảo	4	0,89
Sự cảm thông	3	0,83
Sự tin cậy	4	0,87
Phương tiện hữu hình	3	0,85

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp, 2020

**Bảng 5.** Đánh giá của doanh nghiệp về khả năng đáp ứng

Tiêu chí	Giá trị cực tiểu	Giá trị cực đại	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Cán bộ thuế luôn sẵn sàng hỗ trợ người nộp thuế	2	7	6,16	1,117
Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp nhanh chóng, kịp thời.	2	7	5,92	1,171
Các sự cố liên quan đến hệ thống ứng dụng hỗ trợ của cơ quan thuế thường xuyên được khắc phục kịp thời	1	7	5,71	1,220
Quá trình cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế không bị gián đoạn.	1	7	5,75	1,181

Giá trị trung bình của *Sự đáp ứng*: 5,88; kiểm định t-test: 0,000;  $t = 34,69$

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp, 2020

qua kiểm định trung bình tổng thể, kiểm định yếu tố thành phần *khả năng đáp ứng* của 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. Đồng thời, giá trị  $t = 34,69 (>0)$ , cho thấy DN có những cảm nhận tốt về *khả năng đáp ứng* của chất lượng dịch vụ thuế.

**Đánh giá của doanh nghiệp về sự đảm bảo**

Bảng 6 trình bày kết quả thống kê mô tả đánh giá của DN về từng hạng mục đối với *Sự đảm bảo* của chất lượng dịch vụ thuế của CQT ở TT Huế. Tất cả các khái niệm về “*Sự đảm bảo*” – 5,99 đều có mức trung bình đánh giá nằm trong khoảng 5–7 cho thấy DN tương đối đồng ý với các nhận định đưa ra về *Sự đảm bảo*. Xét về kết quả kiểm định trung bình tổng thể, kiểm định yếu tố thành phần *Sự đảm bảo* của 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. Đồng thời, giá trị  $t = 38,48 (>0)$ , cho thấy DN có những cảm nhận tốt về *Sự đảm bảo* của chất lượng dịch vụ thuế.

**Đánh giá của doanh nghiệp về sự cảm thông**

Bảng 7 trình bày kết quả thống kê mô tả đánh giá của DN về từng hạng mục đối với *Sự cảm thông* của chất lượng dịch vụ thuế của CQT ở Thừa Thiên Huế. Tất cả các khái niệm về “*Sự cảm thông*” – 5,98 đều có mức trung bình đánh giá nằm trong khoảng 5–7, cho thấy DN tương đối đồng ý với các nhận định đưa ra về *Sự cảm thông*. Xét về kết quả kiểm định trung bình tổng thể, kiểm định yếu tố thành phần *Sự cảm thông* của 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. Đồng thời, giá trị  $t = 39,88 (>0)$ , cho thấy DN có những cảm nhận tốt về *Sự cảm thông* của chất lượng dịch vụ thuế.

**Bảng 6.** Đánh giá của doanh nghiệp về sự đảm bảo

Tiêu chí	Giá trị cực tiểu	Giá trị cực đại	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Các phòng chức năng của cơ quan thuế phối hợp chặt chẽ với nhau.	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.	1	7	5,87	1,236
Cán bộ thuế có đủ năng lực và hướng dẫn rõ ràng, dễ hiểu.	2	7	6,07	1,032
Cán bộ thuế có thái độ giao tiếp lịch sự, thân thiện và tôn trọng doanh nghiệp	3	7	6,26	0,947
Giá trị trung bình của <i>Sự đảm bảo</i> : 5,99; kiểm định t-test: 0,000; $t = 38,48$				

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp, 2020

**Bảng 7.** Đánh giá của doanh nghiệp về sự cảm thông

Tiêu chí	Giá trị cực tiểu	Giá trị cực đại	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Dịch vụ hỗ trợ thuế được cung cấp không phân biệt loại hình và tình trạng doanh nghiệp.	1	7	6,04	1,144
Khi gặp vướng mắc, cơ quan thuế luôn thông cảm, hỗ trợ và đồng hành cùng doanh nghiệp.	2	7	5,97	1,043
Cơ quan thuế luôn lắng nghe ý kiến và thấu hiểu nhu cầu doanh nghiệp.	2	7	5,93	1,102

Giá trị trung bình của *Sự cảm thông*: 5,98; kiểm định t-test: 0,000;  $t = 39,88$

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp, 2020

### Đánh giá của doanh nghiệp về sự tin cậy

Bảng 8 trình bày kết quả thống kê mô tả đánh giá của DN về từng hạng mục đối với *Sự tin cậy* của chất lượng dịch vụ thuế của CQT ở TT Huế. Tất cả các khái niệm về “*Sự tin cậy*” – 6,08 đều có mức trung bình đánh giá nằm trong khoảng 5–7, cho thấy DN tương đối đồng ý với các nhận định đưa ra về *Sự tin cậy*. Xét về kết quả kiểm định trung bình tổng thể, kiểm định yếu tố thành phần *Sự tin cậy* của chất lượng dịch vụ 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. Đồng thời, giá trị  $t = 44,33$  (>0), cho thấy DN có những cảm nhận tốt về *Sự tin cậy* của chất lượng dịch vụ thuế.

### Đánh giá của doanh nghiệp về cơ sở vật chất

Bảng 9 trình bày kết quả thống kê mô tả đánh giá của DN về từng hạng mục đối với *Cơ sở vật chất* của chất lượng dịch vụ thuế của CQT ở Thừa Thiên Huế. Tất cả các khái niệm về “*Cơ sở vật chất*” – 6,01 đều có mức trung bình đánh giá nằm trong khoảng 5–7, cho thấy DN tương đối đồng ý với các nhận định đưa ra về *Cơ sở vật chất*. Xét về kết quả kiểm định trung bình tổng thể,

**Bảng 8.** Đánh giá của doanh nghiệp về sự tin cậy

Tiêu chí	Giá trị cực tiểu	Giá trị cực đại	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Cơ quan thuế cung cấp đúng dịch vụ như đã cam kết	3	7	6,03	1,011
Dịch vụ hỗ trợ thuế luôn được cập nhật và cung cấp chính xác.	2	7	6,07	1,025
Cơ quan thuế cung cấp dịch vụ hỗ trợ thuế theo đúng lịch trình triển khai.	2	7	6,04	1,071
Thông tin về doanh nghiệp luôn được bảo mật.	1	7	6,22	1,109

Giá trị trung bình của *Sự tin cậy*: 6,08; kiểm định t-test: 0,000;  $t = 44,33$

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp, 2020

kiểm định yếu tố thành phần *Cơ sở vật chất* của chất lượng dịch vụ 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. Đồng thời, giá trị  $t = 41,38 (>0)$ , cho thấy DN có những cảm nhận tốt về *Cơ sở vật chất* của chất lượng dịch vụ thuế.

Tóm lại, trong năm thành phần trên, *khả năng đáp ứng, sự cảm thông và sự đảm bảo* được đánh giá chưa tốt và thành phần *cơ sở vật chất và sự tin cậy* được đánh giá tốt. Điều này cũng phù hợp với kết quả nghiên cứu phỏng vấn sâu từ 22 DN, cho thấy rằng DN cảm nhận *khả năng đáp ứng, sự cảm thông và sự đảm bảo* của chất lượng dịch vụ thuế cũng 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 cảm thông*, các DN cho rằng “*dịch vụ của cơ quan thuế chưa đáp ứng yêu cầu DN, đơn vị chưa hề được tập huấn và đôi thoại*” có thể “*doanh nghiệp nhỏ nên CQT ít quan tâm hỗ trợ*”. Đối với *sự đảm bảo*, DN cho biết việc “*trả lời chính sách thuế của cán bộ thuế chưa thống nhất ở các bộ phận trong cơ quan thuế*” nên để chắc chắn “*doanh nghiệp thường gửi văn bản để có dấu của cơ quan thuế cho chắc chắn*”, hay “*phôi 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 phân 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*”, nhưng “*chưa phân đoạn theo từng loại hình doanh nghiệp*”.

#### 4.4 Đánh giá chất lượng dịch vụ thuế theo đặc điểm của doanh nghiệp

Kết quả kiểm định Welch test ở Bảng 10 cho thấy không có sự khác biệt có ý nghĩa trong đánh giá về các thành phần của chất lượng dịch vụ thuế giữa các nhóm DN được phân chia theo

**Bảng 9.** Đánh giá của doanh nghiệp về cơ sở vật chất

Tiêu chí	Giá trị cực tiểu	Giá trị cực đại	Giá trị trung bình	Độ lệch chuẩn
Các thiết bị và công nghệ của cơ quan thuế luôn được nâng cấp.	1	7	6,03	1,083
Cơ quan thuế trình bày tính chuyên nghiệp qua trang phục và giao tiếp của cán bộ thuế	1	7	6,10	1,007
Cơ quan thuế trình bày tính chuyên nghiệp qua thông tin về thuế trên web trực quan sinh động.	2	7	5,90	1,070

Giá trị trung bình của *Cơ sở vật chất*: 6,01; kiểm định t-test: 0,000;  $t = 41,38$

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp, 2020

**Bảng 10.** Kiểm định sự khác biệt trong đánh giá các thành phần của chất lượng dịch vụ thuế theo đặc điểm của doanh nghiệp

Tiêu chí phân loại doanh nghiệp	Thành phần của chất lượng dịch vụ thuế (giá trị <i>p</i> )				
	Sự đáp ứng	Sự đảm bảo	Sự cảm thông	Sự tin cậy	Cơ sở vật chất
Thời gian thành lập	0,213 <sup>1</sup>	0,082	0,527	0,798	0,474
Loại hình doanh nghiệp	0,556	0,364	0,710	0,871	0,798
Lĩnh vực hoạt động	0,671	0,924 <sup>1</sup>	0,809	0,588	0,715
Vốn hoạt động	0,004*	0,007* <sup>1</sup>	0,007* <sup>1</sup>	0,171 <sup>1</sup>	0,014* <sup>1</sup>
Số lượng lao động	0,004*	0,012*	0,012*	0,014*	0,040*
Doanh thu	0,248	0,003*	0,264	0,325	0,269

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

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp, 2020

thời gian thành lập, loại hình doanh nghiệp, và lĩnh vực hoạt động; và tồn tại sự khác biệt có ý nghĩa giữa các DN có vốn hoạt động, số lượng lao động và doanh thu khác nhau.

Cụ thể, đối với vốn hoạt động, nhóm DN có số vốn dưới 3 tỉ đồng có mức đánh giá về sự đáp ứng (6,0802), sự đảm bảo (6,2065), sự cảm thông (6,1540) và cơ sở vật chất (6,1920) cao hơn so với các nhóm DN còn lại. Về số lượng lao động, nhóm DN có số lượng lao động 50–100 người có đánh giá thấp hơn ở cả năm thành phần của chất lượng dịch vụ thuế là sự đáp ứng (5,3571), sự đảm bảo (5,5214), sự cảm thông (5,5905), sự tin cậy (5,6357) và cơ sở vật chất (5,6381). Nhóm DN có số lượng lao động trên 200 người đánh giá Sự đáp ứng có giá trị trung bình là 5,1667, thấp hơn các nhóm DN còn lại. Đối với doanh thu, nhóm DN có doanh thu năm 10–50 tỉ đồng đánh giá về sự đảm bảo đạt giá trị trung bình là 5,4788, thấp hơn so với các nhóm DN còn lại.

## 5 Kết luận và một số đề xuất nâng cao chất lượng dịch vụ thuế đối với doanh nghiệp

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu cả định lượng và định tính, nghiên cứu này tập trung vào ba nhóm khía cạnh được đánh giá thấp hơn như sau:

**Thứ nhất, về khả năng đáp ứng:** Sự đáp ứng của chất lượng dịch vụ thuế được DN đánh giá thấp nhất. Cán bộ thuế cần sẵn sàng cung cấp dịch vụ thuế với những cảnh báo sớm nhằm giải quyết những vướng mắc của DN. Các phần mềm hỗ trợ kê khai thuế được cập nhật nâng cấp kịp thời cùng với sự thay đổi của chính sách. Hệ thống ứng dụng hỗ trợ DN kê khai thuế, nộp thuế không bị gián đoạn, các sự cố thường xuyên cần được khắc phục kịp thời. Việc truy cập hệ thống dữ liệu điện tử cần đảm bảo 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.

**Thứ hai, về sự cảm thông:** Điều này đòi hỏi CQT khi cung cấp dịch vụ thuế cần phải công bằng giữa các loại hình, ngành nghề hay quy mô, thời gian thành lập của DN. Sự đồng cảm dành sự quan tâm chân thành của CQT cho DN và luôn cung cấp thông tin theo yêu cầu của DN là những mong muốn của DN đối với CQT. Bên cạnh đó, để đạt được sự cảm thông, CQT cần luôn lắng nghe ý kiến và thấu hiểu nhu cầu của DN thông qua các chương trình “Tuần lễ lắng nghe NNT” trước khi đối thoại DN.

**Thứ ba, về sự đảm bảo:** Giải pháp về sự đảm bảo đặt ra yêu cầu đối với cán bộ thuế và quy trình phối kết hợp nội bộ ngành thuế và các đơn vị có liên quan bên ngoài. 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. Điều này cần được thể chế hóa qua các văn bản pháp luật có liên quan để công tác phối kết hợp được đi vào nề nếp ổn định. Thái độ nhã nhặn, tinh thần hỗ trợ cũng là việc CQT cần quan tâm trong thời gian tới.

Tóm lại, nghiên cứu đã đánh giá được chất lượng dịch vụ thuế qua năm thành phần: khả năng đáp ứng, sự đảm bảo, sự tin cậy, sự cảm thông và cơ sở vật chất. Nghiên cứu đã đưa ra được các đề xuất liên quan đối với CQT dựa trên kết quả nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ hỗ trợ thuế đối với DN hiện nay. Thông qua giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thuế của CQT dành cho DN, nghiên cứu đã đề xuất xây dựng hành lang pháp lý về phối hợp giữa CQT với các cơ quan liên quan bên ngoài trong quá trình cung cấp dịch vụ thuế của CQT và những đề xuất về cập nhật thiết bị, ứng dụng hay website để tạo thuận lợi hơn cho DN.

### Tài liệu tham khảo

1. 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), 73–83.
2. 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), 87.
3. Âu Thị Nguyệt Liên và 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.

4. Âu Thị Nguyệt Liên và 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, 515–29.
5. Âu Thị Nguyệt Liên và 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, 515–29.
6. 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), 25–34.
7. Bộ Kế Hoạch Đầu Tư (2019), *Sách Trắng Doanh Nghiệp Việt Nam Năm 2019*, Nxb. Thống Kê.
8. 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), 17–31.
9. Cronin Jr, J Joseph & Steven A Taylor (1992), Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *The Journal of Marketing*, 55–68.
10. Đàm Thị Hương, Đỗ Thị Hòa Nhã và 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), 133–42.
11. 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), 487–510.
12. Hà, Thái Thanh và Tôn Đức Sáu (2014), Ứng dụng mô hình SERVQUAL trong đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công: nghiên cứu thực nghiệm tại thành phố Huế, *Hue University Journal of Science (HU JOS)*, 93(5).
13. Hồ, Đình Phi và Nguyễn Thị Bích Thủy (2011), Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp có vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài đối với dịch vụ hỗ trợ thuế (trường hợp nghiên cứu điển hình ở Đồng Nai), *Tạp chí phát triển kinh tế*, 35–41.
14. IRS (2008), *The Taxpayer Assistance Blueprint Phase 2: Was Generally Reliable, but Oversight of the Survey Design Needs Improvements*  
<http://www.treasury.gov/tigta/auditreports/2008reports/200840059fr.pdf>.

15. IRS (2018), *The Taxpayer Assistance Blueprint: Tax Services Improvements* Shttps://www.irs.gov/pub/irs-pdf/p4701.pdf.
16. 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, 198–203.
17. Krejcie, Robert V. & Daryle W. Morgan (1970), *Determining Sample Size for Research Activities, Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–10.
18. 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).
19. McAlexander, James H, Dennis O Kaldenberg & Harold F Koenig (1994), Service Quality Measurement, *Journal of health care marketing*, 14(3), 34–40.
20. 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), 40–46.
21. 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), 429.
22. OECD (2010b), *Forum on Tax Administration: Information Note: Tax Compliance and Tax Accounting Systems* SCentre For Tax Policy And Administration.
23. OECD (2016a), *Rethinking Tax Services: The Changing Role of Tax Service Providers in Sme Tax Compliance*. OECD Publishing, Paris.
24. OECD (2017), *Tax Administration 2017-Comparative Information on Oecd and Other Advanced and Emerging Economies*, Paris: Oecd Publishing.
25. OECD (2019a), *Oecd Secretary-General Report to the G20 Finance Ministers and Central Bank Governors*.
26. Parasuraman, A, Leonard L Berry & Valarie A Zeithaml (1991b), *Understanding Customer Expectations of Service*, Sloan management review 32(3), 39–48.
27. Parasuraman, A, Leonard L Berry & Valarie A Zeithaml (1993), More on Improving Service Quality Measurement, *Journal of retailing*, 69(1), 140–47.
28. 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*, 41–50.
29. Parasuraman, A, Valarie A Zeithaml & Leonard L Berry (1988), Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc, *Journal of retailing*, 64(1), 12.



30. 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), 56–61.
31. Tổng Cục thuế (2016b), *Báo cáo công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế năm 2015*.
32. Tổng Cục thuế (2017b), *Báo cáo công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế năm 2016*.
33. Tổng Cục thuế (2018b), *Báo cáo công tác tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế năm 2017*.
34. 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*, 47.
35. 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> (accessed 27th February 2019).
36. Trịnh, Bùi Văn, Nguyễn Quốc Nghi và Vũ Thị Phương Huệ (2013), *Đánh giá chất lượng phục vụ của ngành thuế An Giang: Mức độ hài lòng của doanh nghiệp*, *Tạp chí Thuế nhà nước*, 41, 8–11.
37. 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](http://www.thuathienhue.gov.vn) (accessed 12/5/2018).
38. 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), 83–107.
39. World Bank, General Department of Taxation và VCCI (2015), *Báo Cáo Đánh Giá Sự Hài Lòng Của Doanh Nghiệp Với Cơ Quan Thuế Năm 2014*.
40. World Bank, General Department of Taxation và VCCI (2017), *Báo Cáo Đánh Giá Sự Hài Lòng Của Doanh Nghiệp Với Cơ Quan Thuế Năm 2016*.

## TAX SERVICE QUALITY FOR ENTERPRISES: A CASE STUDY IN THUA THIEN HUE

**Au Thi Nguyet Lien<sup>1,\*</sup>, Hoang Trong Hung, Ho Thi Huong Lan, Tran Duc Tri**

University of Economics, Hue University, 99 Ho Duc Di St., Hue, Vietnam

**Abstract.** The quality of tax services for enterprises plays an essential role in the authorities' tax administration. This paper aims to assess the quality of tax services of tax authorities for enterprises. Based on primary data collected from 362 enterprises in Thua Thien Hue province, and using dimensions of service quality proposed by Parasuraman et al., we assessed tax service quality for enterprises through descriptive statistics techniques. The results show that enterprises evaluate all dimensions of tax service quality relatively well. Of which, reliability and responsiveness were evaluated as the highest and the lowest levels. Further, there were significant differences in the perception of service quality dimensions among enterprises with different capital, labour and revenue. Based on these results, we discussed and proposed managerial and policy implications in improving the quality of tax services for enterprises.

**Keywords:** tax service quality, enterprises, Tax Department, Thua Thien Hue