

UBND TỈNH NINH BÌNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LŨ

**BÁO CÁO ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU
KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CẤP CƠ SỞ**

**GIÁ TUYÊN NGÔN NGÀNH THUẾ,
SỰ THOẢ MÃN VÀ TUÂN THỦ THUẾ CỦA CÁC
DOANH NGHIỆP TẠI THÀNH PHỐ NINH BÌNH**

**Chủ nhiệm: ThS. NGUYỄN HẢI BIÊN
Đơn vị: KHOA KINH TẾ - KỸ THUẬT**

NINH BÌNH, 2019

UBND TỈNH NINH BÌNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LŨ

**BÁO CÁO ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU
KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CẤP CƠ SỞ**

**GIÁ TUYÊN NGÔN NGÀNH THUẾ,
SỰ THOẢ MÃN VÀ TUÂN THỦ THUẾ CỦA CÁC
DOANH NGHIỆP TẠI THÀNH PHỐ NINH BÌNH**

Chủ nhiệm: ThS. NGUYỄN HẢI BIÊN

Đơn vị: KHOA KINH TẾ - KỸ THUẬT

Các thành viên: ThS. NGÔ THỊ HẰNG

ThS. LÊ THỊ LIỄU

ThS. NGUYỄN THỊ HỒNG LÝ

ThS. ĐINH THỊ THUÝ

NINH BÌNH, 2019

MỤC LỤC

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG, BIỂU

DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH

THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐỀ TÀI

MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	4
1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TUYÊN NGÔN NGÀNH THUẾ.....	4
1.1.1. Khái niệm Tuyên ngôn tổ chức.....	4
1.1.2. Tuyên ngôn ngành thuế.....	6
1.2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ SỰ THOẢ MÃN CỦA KHÁCH HÀNG.....	16
1.2.1. Khái niệm về sự thoả mãn.....	16
1.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự thoả mãn của người nộp thuế.....	17
1.3. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ TUÂN THỦ THUẾ.....	19
1.3.1. Khái niệm tuân thủ thuế.....	19
1.3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến tính tuân thủ thuế.....	20
1.4. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU.....	21
1.4.1. Mô hình nghiên cứu.....	21
1.4.2. Các giả thuyết của mô hình.....	24
1.4.3. Các thang đo.....	25
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	28
2.1. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	28
2.1.1. Quy trình nghiên cứu.....	28
2.1.2. Thiết kế nghiên cứu.....	28
2.1.3. Thu thập và xử lý số liệu.....	29
2.2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU.....	32
2.2.1. Mô tả mẫu.....	32
2.2.2. Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's alpha.....	33
2.2.3. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố EFA và CFA.....	36
2.2.5. Đánh giá của doanh nghiệp với các giá trị tuyên ngôn ngành thuế dựa trên thang điểm Likert.....	44

2.2.6. Phân tích sự khác biệt.....	45
2.3. KẾT LUẬN.....	52
CHƯƠNG 3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP CẢI THIỆN MỨC ĐỘ TUÂN THỦ THUẾ VÀ NÂNG CAO SỰ THOẢ MÃN CỦA DOANH NGHIỆP	53
3.1. MỘT SỐ GIẢI PHÁP	53
3.1.1. Nhóm giải pháp nhằm tăng cường, nâng cao chất lượng hoạt động đổi mới của cơ quan thuế.....	53
3.1.2. Nhóm giải pháp về tính chuyên nghiệp	59
3.1.3. Nhóm giải pháp về minh bạch và liêm chính.....	61
3.2. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU.....	64
KẾT LUẬN.....	65
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	66



DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Mẫu phân bố theo đôi tượng phỏng vấn.....	32
Bảng 2.2. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo giá trị tuyên ngôn.....	34
Bảng 2.3. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo thoả mãn và tuân thủ	35
Bảng 2.4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo giá trị tuyên ngôn ngành thuế.....	37
Bảng 2.5. Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo sự thoả mãn.....	38
Bảng 2.6. Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo sự tuân thủ.....	38
Bảng 2.7. Độ tin cậy tổng hợp và tổng phương sai trích của các khái niệm	41
Bảng 2.8. Bảng kiểm định sự khác biệt hệ số tương quan từng cặp khái niệm ...	41
Bảng 2.9. Trọng số hồi quy chưa chuẩn hóa.....	43
Bảng 2.10. Các quan hệ được giả thuyết.....	43
Bảng 2.11. Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết.....	44
Bảng 2.12. Các giá trị tuyên ngôn ngành thuế dựa trên thang điểm Likert.....	45
Bảng 2.13. Đánh giá của các doanh nghiệp về sự phiền hà trong thủ tục hành chính.....	46
Bảng 2.14. Ý kiến đóng góp cải thiện tính minh bạch.....	46
Bảng 2.15. Ý kiến đóng góp cải thiện tính chuyên nghiệp	47
Bảng 2.16. Ý kiến đóng góp cải thiện tính liêm chính	48
Bảng 2.17. Ý kiến đóng góp nâng cao sự đổi mới.....	48
Bảng 2.18. Phân tích Anova sự khác biệt giữa các nhóm quy mô vốn	49
Bảng 2.19. Kết quả kiểm định Kruskal – Wallis cho quy mô lao động	50
Bảng 2.20. Kết quả kiểm định Kruskal – Wallis cho hình thức sở hữu	50
Bảng 2.21. Phân tích Anova sự khác biệt giữa các nhóm trình độ học vấn.....	51

DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH

Hình 1.1. Mô hình tuân thủ thuế của doanh nghiệp.....	22
Hình 1.2. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi của người nộp thuế.....	23
Hình 1.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất.....	23
Hình 2.1. Quy trình nghiên cứu.....	28
Hình 2.2. Sơ đồ Phân tích nhân tố khẳng định các Khái niệm (chưa chuẩn hóa).....	40
Hình 2.3. Mô hình sem chuẩn hóa	42



THÔNG TIN CHUNG VỀ ĐỀ TÀI

1. TÊN ĐỀ TÀI: *Giá trị tuyên ngôn ngành thuế, sự thoả mãn và tuân thủ thuế của các doanh nghiệp tại thành phố Ninh Bình*

2. LĨNH VỰC NGHIÊN CỨU: Kinh tế

3. LOẠI HÌNH NGHIÊN CỨU: cơ bản

4. THỜI GIAN THỰC HIỆN: 9 tháng

Từ tháng 9 năm 2018 đến tháng 5 năm 2019

5. CHỦ NHIỆM ĐỀ TÀI

Họ và tên: Nguyễn Hải Biên

Học hàm/Học vị: Thạc sỹ

Đơn vị công tác: Khoa Kinh tế - Kỹ thuật

6. NHỮNG THÀNH VIÊN THAM GIA NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI:

1. Lê Thị Liễu – GV Quản trị kinh doanh khoa KT – KT

2. Ngô Thị Hằng - GV Quản trị kinh doanh khoa KT – KT

3. Đinh Thị Thuý - GV Quản trị kinh doanh khoa KT – KT

4. Nguyễn Thị Hồng Lý - GV Kinh tế khoa KT – KT





MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Chiến lược cải cách thuế giai đoạn 2011 – 2020 theo quyết định số 732/QĐ – TTg ngày 17/5/2011 của thủ tướng chính phủ đã đặt ra mục tiêu rất cao cho ngành thuế “Hiện đại hóa toàn diện công tác quản lý thuế cả về phương pháp quản lý, thủ tục hành chính theo định hướng chuẩn mực quốc tế; kiện toàn, hoàn thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị; tăng cường công tác tuyên truyền, hỗ trợ và cung cấp dịch vụ cho người nộp thuế đạt tối thiểu 80% số lượng người nộp thuế hài lòng với các dịch vụ mà cơ quan thuế cung cấp,...phấn đấu đưa Việt Nam thuộc nhóm các nước hàng đầu khu vực Đông Nam Á trong xếp hạng mức độ thuận lợi về thuế vào năm 2020”, vì vậy sự hài lòng của người nộp thuế đã trở thành thước đo đánh giá chất lượng công tác quản lý thuế.

Trong bối đó, để đạt mục tiêu đề ra thì ngành thuế cần có những nỗ lực vượt bậc. Do vậy, việc ban hành tuyên ngôn ngành thuế sẽ đảm bảo toàn ngành thực hiện hiệu quả công tác tuyên truyền, hướng dẫn, phục vụ các cá nhân tổ chức, công tác kiểm tra, đánh giá hiệu lực hiệu quả của việc thực hiện Tuyên ngôn sẽ là tiền đề để thực hiện các mục tiêu. Tuyên ngôn của một tổ chức là tuyên bố có giá trị lâu dài về sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, niềm tin, phương châm hành động và trách nhiệm của tổ chức. Với 4 giá trị cốt lõi của Tuyên ngôn ngành Thuế là “Minh bạch, Chuyên nghiệp, Liêm chính, Đổi mới”, sẽ là “tám gương” để cho mỗi cán bộ công chức ngành Thuế nhìn vào khi thực thi công vụ được giao. Tuyên ngôn sẽ là thước đo để người nộp thuế lấy đó làm căn cứ đối chiếu với các hành vi của cơ quan thuế nói chung và của mỗi công chức, viên chức ngành Thuế nói riêng khi thực thi nhiệm vụ.

Người nộp thuế không được lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ về thuế, họ chỉ có thể nhận các dịch vụ này từ cơ quan quản lý thuế trên địa bàn hoạt động. Họ sẽ cảm thấy thoải mái khi dịch vụ nhận được tương xứng với số tiền mà họ bỏ ra và có đánh giá tốt về cơ quan cung cấp dịch vụ hành chính công thì sẽ góp phần thu hút đầu tư kinh doanh, đảm bảo được nguồn thu ổn định cho ngân sách nhà nước, phát triển kinh tế địa phương.

Có khá nhiều đề tài trong nước nghiên cứu về sự thoải mái của người nộp thuế với cơ quan thuế, nhưng chỉ tập trung khai thác mảng tuyên truyền mà chưa khai thác hết giá trị của tuyên ngôn ngành thuế, ngoài nghiên cứu của Đặng Ngọc Hậu (2017). Và mặc dù có quan tâm đến việc khai thác giá trị tuyên ngôn

ngành thuế nhưng tác giả Đặng Ngọc Hậu (2017) chỉ nghiên cứu tại Sơn La, còn những địa phương khác chưa được khảo sát.

Chi cục thuế thành phố Ninh Bình, tỉnh Ninh Bình thực hiện công tác quản lý thuế, phí, lệ phí... của ngân sách nhà nước trên địa bàn theo quy định của pháp luật. Trong những năm gần đây, cùng với các chi cục khác trên địa bàn tỉnh, chi cục thuế thành phố Ninh Bình đã góp phần hoàn thành thu ngân sách vượt dự toán. Trong năm 2017, Tổng thu ngân sách của chi cục đạt 989,5 tỷ đồng bằng 164% dự toán (trong đó thu từ thuế phí, lệ phí đạt 544,3 tỷ đồng bằng 156% dự toán; thu tiền sử dụng đất đạt 445,3 tỷ đồng bằng 176% dự toán). Những con số này một phần đã chứng minh rằng công tác quản lý thuế tại thành phố Ninh Bình được thực hiện khá tốt, vậy các giá trị tuyên ngôn ngành thuế đã tác động như thế nào đến sự thoả mãn và tuân thủ thuế của người nộp thuế tại thành phố Ninh Bình để đạt được những kết quả trên.

Xuất phát từ những lí do trên, đề tài “Giá trị tuyên ngôn ngành thuế, sự thoả mãn và tuân thủ thuế của các doanh nghiệp tại thành phố Ninh Bình” được hình thành.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu thuộc lĩnh vực của đề tài

Có rất nhiều đề tài đề cập đến sự thoả mãn của khách hàng trên nhiều lĩnh vực khác nhau: giáo dục, y tế, kinh tế, hành chính công... Trong lĩnh vực hành chính công đặc biệt là dịch vụ hành chính thuế cũng có nhiều nhà nghiên cứu quan tâm.

Rodriguez và cộng sự (2009) sử dụng thang đo SERVPERF để khảo sát 400 người ở 76 vùng của Tây Ban Nha về chất lượng dịch vụ hành chính công tại tòa hành chính Town Hall. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng có sáu nhân tố tác động đến chất lượng hành chính công: (1) Chất lượng nhân viên (gồm nghiệp vụ nhân viên và thái độ phục vụ), (2) Cơ sở vật chất, (3) Tiếp cận dễ dàng, (4) Quy trình nghiệp vụ, (5) Đúng thời gian và (6) Xử lý phản hồi.

Trong nghiên cứu “Taxpayers’ Satisfaction in Using E-Filing System in Malaysia: Demographic Perspective” Sự hài lòng của người nộp thuế trong sử dụng hệ thống nộp thuế điện tử tại Malaysia) của Aminul Islam & ctg (2015), nhóm tác giả đã điều tra sự ảnh hưởng của các yếu tố nhân khẩu học đến sự hài lòng của người nộp thuế trong sử dụng hệ thống nộp thuế điện tử tại Malaysia. Kết quả cho thấy độ tuổi và nghề nghiệp có ảnh hưởng nhiều nhất đến sự hài lòng của người nộp thuế tại Malaysia. Chủng tộc, giới tính và giáo dục cũng là những yếu tố ảnh hưởng không nhỏ đến sự hài lòng của người dùng trên hệ thống nộp thuế điện tử tại Malaysia.

Nghiên cứu “Đánh giá chất lượng phục vụ của ngành thuế An Giang thông qua mức độ hài lòng của doanh nghiệp nộp thuế” của tác giả Nguyễn Hoàng

Khiêm (2013) cho biết có 3 nhân tố tác động đến sự hài lòng của các doanh nghiệp là: sự thuận tiện, sự tin cậy, khách quan.

Nghiên cứu của Đặng Ngọc Hậu (2017) “Nghiên cứu mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện các giá trị tuyên ngôn ngành thuế của cơ quan thuế ảnh hưởng tới sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp” chỉ ra rằng sự hài lòng của doanh nghiệp chịu sự tác động của 4 yếu tố giá trị tuyên ngôn ngành thuế gồm: minh bạch, chuyên nghiệp, liêm chính, đổi mới. Và 5 nhân tố tác động đến sự tuân thủ thuế là minh bạch, chuyên nghiệp, liêm chính, đổi mới, thoả mãn.

Nghiên cứu các giá trị tuyên ngôn ngành thuế tác động tới sự thoả mãn và cùng tác động đến sự tuân thủ thuế tại Ninh Bình là nghiên cứu duy nhất.

2. Mục tiêu nghiên cứu và nhiệm vụ

Mục tiêu: Nghiên cứu mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện các giá trị tuyên ngôn ngành thuế của cơ quan thuế ảnh hưởng tới sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp

Nhiệm vụ nghiên cứu:

+ Đo lường mức độ thoả mãn của doanh nghiệp đối với việc thực hiện các giá trị tuyên ngôn của cơ quan thuế.

+ Kiểm định sự ảnh hưởng của từng giá trị tuyên ngôn (minh bạch, chuyên nghiệp, liêm chính, đổi mới) ảnh hưởng như thế nào đối với tuân thủ thuế.

+ Kiểm định mối quan hệ giữa thoả mãn và tuân thủ thuế của doanh nghiệp.

+ Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, đề xuất gợi ý cho chi cục thuế Tp Ninh Bình về cải thiện mức độ tuân thủ thuế và nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng: Đánh giá mức độ ảnh hưởng của Giá trị tuyên ngôn ngành thuế đến sự hài lòng và tuân thủ thuế của các doanh nghiệp.

- Về mặt thời gian: Đề tài khảo sát các doanh nghiệp trong thời gian từ 1/12/18 đến tháng 1/2019. Doanh nghiệp có phát sinh nộp thuế từ 2014 – 2018.

- Về không gian: Các doanh nghiệp đang hoạt động có phát sinh nộp thuế với ngân sách tại chi cục thuế thành phố Ninh Bình.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thống kê, so sánh, phân tích tổng hợp các số liệu. Thông tin thu thập được sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0 và AMOS 22. Thang đo được đánh giá bằng phương pháp hệ số tin cậy Cronbach's alpha, phân tích nhân tố khám phá EFA và nhân tố khẳng định CFA. Bước tiếp theo là các bước phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính, kiểm định phương sai cũng được thực hiện.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ TUYÊN NGÔN NGÀNH THUẾ

1.1.1. Khái niệm Tuyên ngôn tổ chức

Tuyên ngôn là bản tuyên bố có tính chất cương lĩnh bày tỏ chủ kiến của một chính đảng, một tổ chức (*từ điển tiếng việt*).

Tuyên ngôn của một tổ chức là tuyên bố có giá trị lâu dài về sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, niềm tin, phương châm hành động và trách nhiệm của tổ chức. Đó chính là một "hạt nhân vững chắc và không thay đổi" để mang lại sự ổn định cho tổ chức khi đối mặt với những thay đổi của môi trường kinh tế, chính trị, xã hội và tạo dựng thành công cho mình. (Tổng cục thuế, 2012).

“Tuyên ngôn của một tổ chức là tuyên bố có giá trị lâu dài với khách hàng, với đối tác khác có liên quan và với người lao động về sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi và trách nhiệm của tổ chức đó (Đặng Ngọc Hậu, 2017).

Vậy tuyên ngôn của tổ chức phải thể hiện được sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, phương châm hoạt động, trách nhiệm của tổ chức đó. Và tuyên ngôn không thể tách rời khỏi chiến lược phát triển của tổ chức, nên khi chiến lược thay đổi thì tuyên ngôn của tổ chức cũng sẽ thay đổi theo.

Trong khái niệm của tác giả Đặng Ngọc Hậu làm rõ hơn so với khái niệm của Tổng cục thuế ở chỗ những tuyên bố này hướng tới tất cả các đối tượng có liên quan đến tổ chức bao gồm khách hàng, người lao động, các bên liên quan khác. Trong phạm vi của đề tài nhóm tác giả sử dụng khái niệm của Đặng Ngọc Hậu để giải thích các vấn đề liên quan.

Nội dung của tuyên ngôn:

- *Khẩu hiệu*: khẩu hiệu là một lời văn ngắn gọn diễn tả cô đọng về một vấn đề nào đó mà một tổ chức hay một công ty muốn thông báo đến cho mọi người hay đơn giản là lấy lại tinh thần hay phát động một phong trào nội bộ (Wikipedia, 2018).

- Tuyên bố về sứ mệnh: là bản tuyên ngôn của một tổ chức nhằm trình bày một cách thuyết phục lý do tồn tại của tổ chức đó. Về cơ bản tuyên ngôn sứ

mạng trả lời những câu hỏi: chúng ta sẽ làm gì, bằng cách nào và để cho ai.

- Tuyên bố về tầm nhìn: là một tuyên bố súc tích nhằm xác định những mục tiêu trung và dài hạn của tổ chức. Là một hình ảnh, tiêu chuẩn, hình tượng độc đáo và lý tưởng trong tương lai.

- Tuyên bố về giá trị: là lời hứa, cam kết của tổ chức trong việc đem lại những lợi ích giá trị đến khách hàng hay tập thể nhân viên. Tuyên bố giá trị được xây dựng từ các giá trị cốt lõi của tổ chức và thể hiện cách thức thực hiện, sự phối hợp công việc của nhân viên, cách tổ chức mang lại những lợi ích cho khách hàng, nhân viên và các bên liên quan khác.

Riêng đối với khẩu hiệu, không có một thông lệ chung cho việc xây dựng. Có tổ chức sẽ xây dựng khẩu hiệu và cũng có tổ chức không xây dựng và nếu có xây dựng thì khẩu hiệu được xây dựng sau khi các tuyên bố về sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị được xây dựng xong.

Vai trò của tuyên ngôn: (Tổng cục thuế, 2012)

- Đối với tổ chức:

+ Đảm bảo sự nhất trí trong tổ chức về sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi, phương châm hoạt động và trách nhiệm của tổ chức

+ Cung cấp một cơ sở hoặc tiêu chuẩn để huy động, liên kết và phân phối nguồn lực của tổ chức; nâng cao năng lực nguồn nhân lực của tổ chức.

+ Phục vụ như là một trọng tâm cho các nỗ lực của các thành viên để họ đồng tình với mục đích lẫn phương hướng tổ chức.

+ Tạo sự thuận lợi cho việc phân bổ các mục tiêu vào các nhiệm vụ cho các hoạt động chủ yếu bên trong tổ chức.

+ Định rõ các mục tiêu tổng quát của tổ chức và giúp phân rã thành các mục tiêu cụ thể để có thể đánh giá, quản lý cách thức, chi phí, thời gian và các con số thực hiện các mục tiêu cụ thể này.

- Đối với khách hàng và đối tác khác có liên quan, Tuyên ngôn giúp:

+ Hiểu đúng về mục tiêu, nhiệm vụ cốt lõi của tổ chức và hình dung được hình ảnh trong tương lai của tổ chức.

+ Hiểu một cách rõ ràng và chính xác về những giá trị mà tổ chức cam kết

mang lại cho khách hàng và đối tác khác có liên quan như sự chuyên nghiệp, hiệu quả, công bằng, nhất quán... và những mong đợi của tổ chức về khách hàng và đối tác khác có liên quan.

1.1.2. Tuyên ngôn ngành thuế

a. Các giá trị tuyên ngôn ngành thuế Việt Nam

*** Sự cần thiết phải xây dựng tuyên ngôn ngành Thuế**

Trước yêu cầu cải cách nền hành chính nhà nước và hội nhập kinh tế quốc tế, thực hiện Chiến lược cải cách hệ thống thuế giai đoạn 2011 - 2020 đã được Chính phủ phê duyệt, công tác quản lý thuế cần phải đạt được những mục tiêu rất rõ ràng là nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý, cải cách thủ tục hành chính thuế, tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp, nâng cao thứ hạng của Việt Nam về quản lý thuế trong bảng xếp hạng toàn cầu về Môi trường kinh doanh. Để đạt được những mục tiêu đó, cần có hai điều kiện tiên quyết: (i) Nỗ lực vượt bậc của ngành thuế và (ii) Sự ủng hộ, giúp đỡ của người nộp thuế nói riêng và cộng đồng xã hội nói chung. Việc xây dựng một Tuyên ngôn của ngành làm tôn chỉ", phương châm hành động của mọi cán bộ công chức trong toàn ngành thuế sẽ là điều cần thiết để đạt được các mục tiêu trên. (Tổng cục thuế, 2012).

*** Giá trị tuyên ngôn ngành thuế**

Có rất nhiều khái niệm khác nhau về giá trị cốt lõi của một tổ chức

Giá trị cốt lõi là những giá trị tạo thành nền tảng trên cơ sở đó chúng ta tổ chức và quản lý mọi hoạt động của mình. Mỗi tổ chức có vô vàn giá trị, nhưng một số giá trị trong đó được coi là cơ bản, vô cùng quan trọng đến mức mặc cho những thay đổi của môi trường xung quanh, nó vẫn là giá trị cốt lõi mà tổ chức theo đuổi (Phạm Thị Ly, 2009).

Theo Tổng cục thuế (2012), giá trị cốt lõi là các nguyên tắc và tiêu chuẩn quan trọng nhất, cô đọng nhất về đạo đức, hành vi và văn hoá tổ chức mong muốn và giữ gìn lâu dài.

Một tổ chức có thể có rất nhiều điều cần quan tâm, nhưng nguyên tắc nào là mấu chốt cần tuân thủ, thậm chí nó còn ảnh hưởng đến quyết định bao quát đến cả những vấn đề khác thì đó chính là “Giá trị cốt lõi”

Giá trị cốt lõi là nhân tố cơ bản định hướng những quyết định và hành động của các cá nhân trong tổ chức, bản chất của từ cốt lõi đã nói lên ý nghĩa quan trọng. Những giá trị này có thể được tổ chức công bố cho các bên liên quan cũng có thể không, nhưng chúng là tinh hoa của bản sắc tổ chức, giúp công chúng hiểu tổ chức đang làm gì và nhận diện được tổ chức.

Còn Tuyên bố giá trị là tuyên bố những giá trị cốt lõi cho các bên liên quan hoặc cũng có thể hiểu tuyên bố giá trị là một phát biểu, lời hứa, cam kết về lợi ích mà một tổ chức sẽ mang lại cho công chúng, cũng là niềm tin của công chúng về những giá trị mà họ sẽ nhận được từ tổ chức.

Tuyên bố giá trị ngành thuế là tuyên bố về những giá trị cốt lõi của tổ chức và thể hiện cách cán bộ thuế đã, đang và sẽ thực hiện công việc, phối hợp với nhau như thế nào, cách ngành thuế đã đang và sẽ mang lại những lợi ích cho các bên liên quan (khách hàng, đối tác, tập thể cán bộ ngành thuế). (Tổng cục thuế, 2012).

Ngày 1/11/2012, Tổng cục Thuế đã ký quyết định 1766/TCT ban hành “Tuyên ngôn ngành Thuế Việt Nam”. Đây là sự cam kết về trách nhiệm của ngành Thuế trước Đảng, Nhà nước và nhân dân; đồng thời thể hiện quyết tâm của toàn thể cán bộ, công chức, viên chức thuế nhằm thực hiện công khai, minh bạch, đổi mới trong công tác quản lý thuế và phục vụ người nộp thuế theo mục tiêu của Chiến lược đã đề ra.

Tuyên bố về Giá trị trong Tuyên ngôn ngành Thuế:

MINH BẠCH: Thực hiện quản lý thuế một cách rõ ràng, công khai, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của mọi tổ chức, cá nhân.

CHUYÊN NGHIỆP: Cán bộ, công chức thuế có đầy đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng thành thạo. Luôn tận tâm trong công việc và thân thiện với người nộp thuế.

LIÊM CHÍNH: Cán bộ, công chức thuế luôn tuân thủ pháp luật và quy tắc đạo đức nghề nghiệp một cách trung thực, đáng tin cậy.

ĐỔI MỚI: Luôn đổi mới tư duy, hành động để quản lý thuế hiệu quả mang lại giá trị tốt nhất cho mọi tổ chức, cá nhân.

b. Khái niệm về minh bạch

Minh bạch là một khái niệm khá trừu tượng. Có rất nhiều quan điểm khác nhau về minh bạch, xuất phát từ những góc độ nghiên cứu khác nhau.

Theo tổ chức minh bạch quốc tế (2009), minh bạch là một đặc trưng của các chính phủ, các công ty, tổ chức, cá nhân trong việc công bố rõ ràng các quy tắc thông tin, kế hoạch, quy trình và cách thức hành động

Minh bạch trong luật pháp của Mỹ là trạng thái mà mọi khuất tất được ngăn ngừa và nếu lỡ xảy ra thì sẽ bị khám phá (Nguyễn Đình Thắng, 2015).

OECD (2002) môi trường kinh doanh minh bạch là môi trường kinh doanh trong đó các tác nhân kinh tế (người dân, doanh nghiệp hoặc chính phủ) có những thông tin cần thiết về môi trường kinh doanh, các nguồn thông tin cân xứng và không có sự che giấu thông tin.

Trong công tác điều hành của chính phủ, minh bạch được hiểu là khả năng truy cập thông tin của người dân và những điều kiện thuận lợi để người dân hiểu rõ quá trình ra quyết định (mạng lưới hành chính công Liên Hiệp Quốc)

Một thể chế thiếu minh bạch sẽ làm giảm trách nhiệm giải trình và tính liêm chính của các cơ quan quản lý, tạo cơ hội cho tham nhũng và làm nản lòng các nhà đầu tư. Một số nghiên cứu chỉ ra rằng các quốc gia cung cấp thông tin kinh tế tốt hơn (cả về chất lượng và số lượng) sẽ giúp quản lý tốt hơn các chỉ số của quản trị như tính hiệu quả của chính phủ, kiểm soát tham nhũng, nâng cao tính giải trình, hiệu lực của luật pháp, hiệu quả quản lý, giảm rủi ro bị chiếm đoạt hoặc sung công (Islam 2003).

Minh bạch là mức độ mà một tổ chức chia sẻ thông tin với các bên liên quan cần có trong việc đưa ra quyết định (Holtz 2009)

Từ những khái niệm về minh bạch chúng ta có thể thấy trong khuôn khổ quản lý nhà nước, minh bạch có hai khía cạnh quan trọng đó là tiếp cận thông tin và quyền và cơ hội giám sát của đối tượng quản lý với cơ quan quản lý.

Minh bạch của cơ quan thuế là Thực hiện quản lý thuế một cách rõ ràng, công khai, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của mọi tổ chức, cá nhân (Tổng cục thuế, 2012).

Khái niệm tính minh bạch mà cơ quan thuế đang hướng tới là: Thực hiện quản lý thuế rõ ràng, công khai, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của mọi tổ chức, cá nhân trong việc tiếp cận thông tin và quyền, cơ hội giám sát, phản biện của người nộp thuế đối với cơ quan thuế (Đặng Ngọc Hậu, 2017).

Tăng cường tính minh bạch trong cơ quan thuế có vai trò quan trọng trong cải thiện năng lực, cải cách thủ tục hành chính thuế, cũng như nâng cao năng lực, chất lượng phục vụ của cơ quan thuế các cấp. Cụ thể, vai trò của tính minh bạch của cơ quan thuế đối với sự phát triển của khu vực doanh nghiệp được thể hiện ở những khía cạnh sau: Cải thiện niềm tin của Doanh nghiệp: Nâng cao tính minh bạch giúp doanh nghiệp tiếp cận thông tin tốt hơn và được tham gia vào quá trình ra quyết định cũng như giám sát quá trình thực thi các quyết định quản lý của nhà nước. Hai yếu tố này làm tăng niềm tin của doanh nghiệp vào hiệu quả quản trị của cơ quan quản lý nhà nước (OECD, 2003).

c. Khái niệm về tính chuyên nghiệp

Theo từ điển Tiếng Việt (Viện Ngôn ngữ học, NXB Đà Nẵng, 2006) về mặt tính từ, chuyên nghiệp nghĩa là: "chuyên là một nghề, lấy một việc, một hoạt động nào đó làm nghề chuyên môn; phân biệt với nghiệp dư".

Theo từ điển Anh – Anh – Việt (NXB Văn hóa thông tin, 1999) professional (chuyên nghiệp): doing as a job sth which others do only as an interest or a hobby (tạm dịch: là một việc gì đó như một công việc mà người khác làm chỉ vì hứng thú hoặc sở thích). Như vậy, chuyên nghiệp có thể hiểu theo nghĩa đơn giản nhất, là chuyên tâm vào nghề nghiệp, công việc. Ai chuyên tâm và tận lực với nghề nghiệp, công việc của mình; chất lượng và hiệu quả làm việc của họ thường rất cao. Tính chuyên nghiệp không chỉ có trong các công việc có quy mô lớn, mức độ phức tạp cao mà phải thể hiện ngay trong từng công việc nhỏ, hàng ngày. Mục đích của sự chuyên nghiệp là nhằm tạo ra sự hoàn chỉnh, chất lượng, hiệu quả và tin cậy, những điều đó chỉ có được khi tất cả các chi tiết dù là nhỏ nhất đều phải được thiết lập đồng bộ, nhất quán, hợp lý.

Tính chuyên nghiệp không phải quá khó đánh giá thực hiện, tính chuyên nghiệp nó được thể hiện ở những công việc thường ngày của một cá nhân trong

tổ chức. Tính chuyên nghiệp của một tổ chức nói chung lại được đánh giá ở mỗi nhân viên của tổ chức ấy. Chính vì vậy một tổ chức được cho là chuyên nghiệp khi các nhân viên của tổ chức có tính chuyên nghiệp. Có nhiều tiêu chuẩn khác nhau để đánh giá tính chuyên nghiệp của một cá nhân, nhìn chung thì có 10 tiêu chuẩn cơ bản sau:

- Làm việc có kế hoạch
- Tinh thần trách nhiệm
- Chuyên tâm đối với công việc
- Không ngừng học hỏi để nâng cao kiến thức chuyên môn
- Độc lập, tự chủ và có tinh thần hợp tác trong công việc
- Ý thức kỷ luật
- Tác phong công nghiệp
- Biết cách giao tiếp và ứng xử
- Trang phục phù hợp

Tính chuyên nghiệp của nhân viên thuế theo Tổng cục Thuế (Tuyên ngôn ngành thuế, 2012) là: "Cán bộ, công chức thuế có đầy đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng thành thạo. Luôn tận tâm trong công việc và thân thiện với người nộp thuế". Thể hiện trên các khía cạnh: Công chức thuế làm việc chuyên nghiệp, được đào tạo bài bản, kiến thức chuyên sâu, làm việc có tâm huyết; Cơ quan thuế, công chức thuế thực thi công vụ đạt hiệu quả cao, đảm bảo thu đúng, thu đủ, thu kịp thời tiền thuế vào ngân sách nhà nước góp phần xây dựng và phát triển đất nước. Cán bộ, công chức phải có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, có trình độ, năng lực chuyên môn, thái độ làm việc đúng mực, thực thi trong các khâu nghiệp vụ liên quan trực tiếp đến người nộp thuế.

Tính chuyên nghiệp của công chức thuế là làm việc có kế hoạch, có tinh thần trách nhiệm, chuyên tâm đối với công việc được giao; nắm chắc các kiến thức chuyên môn, sử dụng thành thạo các kỹ năng làm việc (giao tiếp, công nghệ thông tin) không ngừng học hỏi để nâng cao kiến thức chuyên môn, trong giải quyết công việc độc lập, tự chủ và có tinh thần hợp tác, hỗ trợ kịp thời trong công việc; có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong nhanh nhẹn, trang phục gọn gàng, lịch sự (Đặng Ngọc Hậu, 2017).

d. Khái niệm về tính liêm chính (Dẫn theo, Đặng Ngọc Hậu, 2017)

Theo tư tưởng Hồ Chí Minh (Hồ Chí Minh toàn tập – tập 1 nhà xuất bản chính trị quốc gia Hà Nội -2000) khái niệm về Liêm và Chính như sau:

Liêm: Là trong sạch, không tham lam. Liêm có nghĩa rộng hơn là trung với Tổ quốc, hiếu với nhân dân. Chữ liêm phải đi đôi với chữ kiệm. Có kiệm mới liêm được vì xa xỉ mà sinh tham lam. Tham tiền, tham địa vị, tham danh tiếng, tham ăn ngon, sống yên đều là bất liêm. Để thực hiện chữ liêm, cần có tuyên truyền và kiểm soát, giáo dục và pháp luật, từ trên xuống, từ dưới lên. Trước nhất là cán bộ các cơ quan, các đoàn thể, cấp cao thì quyền to, cấp thấp thì quyền nhỏ mà thiếu lương tâm là có dịp đục khoét, có dịp ăn của đút, có dịp đi công – dinh tư.

Vì vậy cán bộ phải thực hành chữ liêm trước để làm kiểu mẫu cho dân. Quan tham vì dân dại. Nếu dân hiểu biết không chịu đút lót thì quan dù không liêm cũng phải hóa ra liêm. Vì vậy cần phải biết quyền hạn của mình, phải biết kiểm soát cán bộ, để giúp cán bộ thực hiện chữ liêm. Pháp luật phải thẳng tay trừng trị những kẻ bất liêm, bất kỳ kẻ ấy ở địa vị nào, làm nghề nghiệp gì. Cán bộ thi đua thực hành liêm khiết thì sẽ gây nên tinh thần liêm khiết trong nhân dân.

Chính: Tức là không tà, thẳng thắn, đứng đắn. Cần – kiệm – liêm là gốc rễ của chính. Nhưng một cây có gốc rễ, lại cần có nhánh, lá, hoa, quả mới là cây hoàn toàn. Một người phải cần – kiệm – liêm nhưng còn phải chính mới hoàn toàn. Trong xã hội, tuy có trăm công nghìn việc, song những công việc ấy có thể chia làm hai thứ: việc chính và việc tà. Bất kỳ ở tầng lớp nào, giữ địa vị nào, làm nghề nghiệp gì, sự hoạt động của một người trong xã hội đều phải xác định cái đúng, cái tốt trong bản thân mình đối với mọi người và đối với công việc. Bản thân luôn tự kiểm điểm, tự phê bình sửa chữa khuyết điểm và hoan nghênh người khác phê bình mình. Với mọi người phải chân thành khiêm tốn, thật thà đoàn kết, chớ nịnh trên, xem thường dưới. Trong công việc phải để việc công lên trên việc tư, việc nhà. Bất kỳ việc to, việc nhỏ phải có sáng kiến, kế hoạch, cẩn thận, quyết tâm làm cho thành công. Việc thiện thì dù nhỏ mấy cũng làm. Việc ác thì dù nhỏ mấy cũng tránh.

Theo Tổ chức Minh bạch Quốc tế (2009), liêm chính là “hành vi và hành động, phù hợp với các nguyên tắc và chuẩn mực đạo đức và luân lý được các cá nhân cũng như các tổ chức chấp nhận..., tạo ra rào cản đối với tham nhũng”.

Theo tạp chí thuế nhà nước (kỹ năng giao tiếp ứng xử văn hóa công sở và đạo đức công chức thuế, 2008) có khái niệm về Liêm và Chính của cán bộ, công chức thuế như sau:

Liêm: liêm là đức tính quan trọng của cán bộ thuế, cán bộ thuế được gọi là thanh liêm là phải biết đặt lợi ích của Đảng, Nhà nước lên trên, tạo dựng cuộc sống trong sạch không tham ô, vụ lợi thu vén cho cá nhân và gia đình. Trong quá trình thực thi công vụ cán bộ thuế phải tuân thủ theo pháp luật. Cán bộ thuế không được lạm dụng quyền lực, vị thế, nhiệm vụ để hách dịch những người nộp thuế, vụ lợi để thông đồng móc ngoặc với người nộp thuế để chia chác tiền thuế, nhờ vả đối tượng nộp thuế để mua bán hàng hóa, đất đai, dịch vụ, nhận quà tặng, quà biếu. Điều này sẽ làm ảnh hưởng xấu đến hình ảnh người cán bộ thuế và uy tín danh dự của cơ quan thuế.

Chính: chính là không tà, là thẳng thắn. Trong thực thi công vụ, trong quan hệ công tác cán bộ thuế phải trung thực và phải có chính kiến trong việc bảo vệ pháp luật, dũng cảm đấu tranh bảo vệ cái đúng và phê phán cái sai (việc đúng thì làm việc sai báo cáo). Trong giao tiếp khách hàng phải đúng hẹn, đúng giờ, giải quyết công việc theo đúng chức trách thẩm quyền, nghiêm cấm các hành vi dối trá trong công vụ và quan hệ giao tiếp với khách hàng, với cấp trên, cấp dưới với đồng nghiệp.

Theo Tổng cục Thuế (2012): "Cán bộ, công chức thuế luôn tuân thủ pháp luật và quy tắc đạo đức nghề nghiệp một cách trung thực, đáng tin cậy". Để đạt được nội dung triển cơ quan thuế phải luôn luôn chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức ngành Thuế trong việc nâng cao toàn diện về năng lực chuyên môn, kỹ năng làm việc, phẩm chất đạo đức và tác phong thực hiện nhiệm vụ, nhằm xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức thuế có chất lượng, liêm chính. Xây dựng hình ảnh cơ quan thuế, công chức thuế là đối tác tin cậy nhất của mọi tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện pháp luật thuế: Điều này định vị hình ảnh của cơ quan thuế trong tâm trí của người dân và doanh nghiệp. Không

những vậy, bằng những hoạt động triển vọng của mình và một khi được người dân và doanh nghiệp tin tưởng, cơ quan thuế còn hướng tới trở thành cơ quan hàng đầu trong các cơ quan hành chính nhà nước về việc cung cấp các dịch vụ hành chính công.

Liên chính là: Cán bộ, công chức thuế luôn tuân thủ pháp luật và quy tắc đạo đức nghề nghiệp một cách trung thực, khách quan, công tâm và đáng tin cậy
e. Khái niệm về đổi mới (Dẫn theo Đặng Ngọc Hậu, 2017)

Ngay từ năm 1949, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã sử dụng khái niệm “Đổi mới” trong sự vận dụng cụ thể vào Đổi mới đất nước. Người viết: “Công cuộc Đổi mới, xây dựng là trách nhiệm của dân”. Khi nhấn mạnh sự cần thiết phải không ngừng Đổi mới nhận thức để phản ánh đúng tình hình thế giới, tình hình trong nước vốn không ngừng biến đổi, Hồ Chí Minh viết: "thế giới ngày ngày Đổi mới, nhân dân ta ngày càng tiên bộ cho nên chúng ta phải tiếp tục học và hành để tiên bộ kịp nhân dân”. Đổi mới, theo Hồ Chí Minh, còn là để thắng sức ỳ của thói quen, của tập quán cũ. Dù đó là việc khó khăn, nhưng chẳng có việc gì là không thể Đổi mới”. Trong tư tưởng Hồ Chí Minh, Đổi mới và phát triển là những khái niệm rất gần gũi, đôi khi được hiểu như nhau. Trong Báo cáo tại Hội nghị Chính trị đặc biệt năm 1964, Người viết: “Trong 10 năm qua, miền Bắc nước ta đã tiến những bước dài chưa từng thấy trong lịch sử dân tộc. Đất nước, xã hội, con người đều Đổi mới”. Vận dụng vào vấn đề mà chúng ta nghiên cứu “Đổi mới” là thay cách nghĩ, cách làm cũ lạc hậu, lỗi thời, không đáp ứng được nhu cầu phát triển, bằng cách nghĩ, cách làm khác, tiên bộ hơn, hợp với quy luật của sự phát triển. Phân tích tình hình đất nước trong những năm cuối thập niên 70, đầu thập niên 80 thế kỷ XX, Đại hội VI của Đảng ta đã nhấn mạnh: Đổi mới là vấn đề có ý nghĩa sống còn. Sau khi nêu nội dung Đổi mới cơ chế quản lý kinh tế, Đổi mới chính sách xã hội,... Đại hội tập trung làm nổi bật nội dung Đổi mới Đảng: Đổi mới tư duy, trước hết là tư duy kinh tế; Đổi mới tổ chức; Đổi mới đội ngũ cán bộ; Đổi mới phong cách lãnh đạo và công tác của Đảng. Từ đây, “Đổi mới” được sử dụng rộng rãi trong các văn kiện của Đảng, trong sách báo cũng như trong ngôn ngữ hằng ngày của nhân dân ta. Trong 25

năm qua, nhận thức về “Đổi mới ở Việt Nam” cũng không ngừng phát triển. Thời kỳ đầu, “Đổi mới” được hiểu như là những suy nghĩ, những hành động riêng lẻ, cụ thể nhằm thay đổi một nhận thức, một cách làm nhất định nào đó; càng về sau, càng nhận thức đầy đủ hơn về “Đổi mới” – đó là vấn đề chiến lược lâu dài trong quá trình xây dựng chủ nghĩa xã hội; nó bao quát toàn diện, không trừ lĩnh vực nào của quá trình đó. Đổi mới là quá trình loại bỏ những gì kìm hãm và cản trở sự phát triển, tổ chức lại xã hội, đưa vào cơ chế vận hành của xã hội một hệ thống đồng bộ các yếu tố vật chất và tinh thần, tạo nên lực lượng cho sự phát triển vượt bậc. “Đổi mới” – đó là quá trình giải phóng mang ý nghĩa toàn diện của từ đó – giải phóng về tư tưởng, giải phóng lực lượng sản xuất, giải phóng mọi tiềm năng sáng tạo của con người, giải phóng khả năng trí tuệ của nhân dân,... để phục vụ cho sự phát triển con người, bảo đảm tự do, sáng tạo của nhân dân. “Đổi mới” còn là quá trình sửa lại những nhận thức không đúng về “cái cũ”, nhưng “cái cũ” ấy lại là cái đúng, để hiểu đúng nó hơn, vận dụng có hiệu quả hơn vào thực tiễn mới. “Đổi mới” còn là làm rõ cái gì là đúng của ngày hôm qua, nhưng do hoàn cảnh đã thay đổi, ngày hôm nay không còn thích hợp, cần từ tổng kết thực tiễn để khái quát lý luận nhằm bổ sung, phát triển nhận thức, phát triển nền tảng tư tưởng của chúng ta. Nhờ vậy, nền tảng tư tưởng đó thực hiện có hiệu quả hơn chức năng là cơ sở hoạch định và triển khai đường lối của Đảng, thúc đẩy đất nước phát triển. Như vậy, “Đổi mới” có mục tiêu lý luận và mục tiêu thực tiễn.

Theo Phạm Ngọc Quang (2006) "Đổi mới là cái vốn có của mọi vận động và phát triển trong tự nhiên, xã hội cũng như trong tư duy". Bất kỳ sinh vật nào cũng luôn luôn tự Đổi mới để thích nghi với những sự thay đổi của môi trường sống. Đối với xã hội, Đổi mới là một phản ứng mang tính tự nhiên của xã hội để bảo đảm sự thích nghi của nó trước những biến đổi môi trường tự nhiên, môi trường quốc tế, để thích ứng với tình thế. Đổi mới là quá trình vận động tự nhiên của mọi hiện tượng xã hội.

Đổi mới cũng được định nghĩa là "tiếp cận các ý tưởng mà những ý tưởng này mới đối với tổ chức tiếp nhận". Để trở thành một đổi mới, một ý tưởng phải

được chuyển thành sản phẩm hoặc dịch vụ mà khách hàng mong muốn. Nghĩ ra ý tưởng hoặc tìm ra nguyên mẫu phát minh – là một việc. Bảo vệ được ý tưởng, nuôi dưỡng và biến ý tưởng đó thành dịch vụ hoặc sản phẩm mà khách hàng mong muốn lại là một việc khác. Đổi mới yêu cầu cần cả phát minh và thương mại hóa. Giữa đổi mới kỹ thuật và đổi mới quản lý có sự khác biệt. Đổi mới kỹ thuật là những sản phẩm, dịch vụ hoặc các quy trình được cải thiện hoặc làm mới hoàn toàn. Ngược lại, đổi mới quản lý liên quan đến cơ cấu tổ chức và các quy trình quản trị và có thể hoặc không ảnh hưởng đến đổi mới kỹ thuật. Đổi mới kỹ thuật có thể hoặc không có thể hoặc không đòi hỏi về đổi mới quản trị. Một đổi mới kỹ thuật có thể là một sản phẩm (product) hoặc là một quy trình (process). Theo Damanpour, các đổi mới sản phẩm "là sản phẩm hoặc dịch vụ mới được đưa ra để đáp ứng một nhu cầu thị trường", ngược lại, các đổi mới quy trình là "các nhân tố mới được đưa vào trong hoạt động sản xuất hoặc quy trình vận hành dịch vụ của một tổ chức – nguyên liệu đầu vào, chi tiết kỹ thuật, cơ chế phân luồng thông tin và công việc và các thiết bị được sử dụng để tạo ra sản phẩm hoặc cung ứng dịch vụ mới". Do đó, chỉ cần các đổi mới kỹ thuật sử dụng tri thức mới về công nghệ và thị trường để tạo ra sản phẩm hoặc dịch vụ mới, cung cấp tới khách hàng, thì các đổi mới đó phù hợp với định nghĩa "Đổi mới là việc sử dụng tri thức mới để tạo ra một dịch vụ hoặc sản phẩm mới mà khách hàng mong muốn".

Khái niệm đổi mới mà cơ quan thuế đang hướng tới (Tổng cục thuế, 2012) "Đổi mới là luôn đổi mới tư duy, hành động để quản lý thuế hiệu quả mang lại giá trị tốt nhất cho mọi tổ chức, cá nhân". Đổi mới ở đây thay đổi về quan điểm phục vụ: Không chỉ là thực hiện nhiệm vụ chính trị của một cơ quan công quyền mà đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế, thu thuế hiệu quả; Thay đổi cách nghĩ, cách làm cũ; Dám làm, hướng đến kết quả, đáp ứng và cơ bản làm hài lòng mà tất cả các đối tượng có liên quan (Doanh nghiệp, người dân, công chức thuế, cơ quan thuế, nhà nước) về cùng một hướng vì một mục tiêu chung. Ngành thuế Việt Nam đang trong quá trình quá độ để bắt kịp và hội nhập với xu thế quốc tế. Trước chiều hướng số lượng doanh nghiệp tăng ngày một nhanh, công tác quản lý ngày càng

khó khăn, phức tạp, yêu cầu xây dựng một ngành thuế hiện đại cơ sở vật chất đầy đủ, tiên tiến, hệ thống công nghệ thông tin đáp ứng được quá trình điện tử hoá... là một tất yếu. Hiện nay, ngành thuế đang triển khai việc kê khai, nộp thuế điện tử và nhiều dự án lớn như dự án quản lý thuế thu nhập cá nhân, dự án xây dựng hệ thống thông tin quản lý thuế tích hợp... đang thể hiện sự đổi mới của cơ quan thuế hướng tới phục vụ người nộp thuế nói riêng và doanh nghiệp nói chung ngày một tốt hơn.

Đổi mới là quá trình vận động, hành động để quản lý thuế hiệu quả mang lại lợi ích, đáp ứng sự thỏa mãn và hài lòng cho tất cả các đối tượng có liên quan (Doanh nghiệp, người dân, công chức thuế, cơ quan thuế, nhà nước)

1.2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ SỰ THOẢ MÃN CỦA KHÁCH HÀNG

1.2.1. Khái niệm về sự thỏa mãn

Khách hàng được thỏa mãn là yếu tố quan trọng để duy trì thành công lâu dài trong kinh doanh. Có rất nhiều quan điểm khác nhau về sự thỏa mãn.

Sự thỏa mãn là kết quả của chất lượng dịch vụ. Trong mối quan hệ nhân quả nó được miêu tả là sự đánh giá sau tiêu dùng của chất lượng dịch vụ (Anderson & Sullivan, 1993)

Sự thỏa mãn là quá trình nhận xét, đánh giá của khách hàng về sản phẩm hay dịch vụ mà sản phẩm hay dịch vụ này có đáp ứng được các nhu cầu và sự kỳ vọng của họ hay không (Zeithaml & Bitner, 2003).

Sự thỏa mãn của khách hàng là một phản ứng mang tính cảm xúc của khách hàng đáp lại với kinh nghiệm của họ với một sản phẩm hay dịch vụ (Bachelet, 1995).

Sự thỏa mãn của khách hàng là phản ứng của họ về sự khác biệt cảm nhận giữa kinh nghiệm đã biết và sự mong đợi (Parasuraman & ctg, 1988; Spreng & ctg, 1996; Terry, 2002).

Sự thỏa mãn là mức độ của trạng thái cảm giác của một người bắt nguồn từ việc so sánh kết quả thu được từ sản phẩm (hay sản lượng) với những kỳ vọng của người đó. (Philip Kotler, 2001).

+ Kỳ vọng: được xem là ước mong hay mong đợi của con người. Nó bắt nguồn từ nhu cầu cá nhân, kinh nghiệm trước đó và thông tin bên ngoài như

quảng cáo, thông tin truyền miệng từ bạn bè, gia đình.

+ Nhu cầu cá nhân: hình thành từ nhận thức của con người mong muốn thỏa mãn cái gì đó như nhu cầu thông tin liên lạc, ăn uống,...

Như vậy khách hàng có thể cảm nhận 3 mức độ thỏa mãn sau:

- Nếu nhận thức của khách hàng nhỏ hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận không thỏa mãn.

- Nếu nhận thức bằng kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận thỏa mãn.

- Nếu nhận thức lớn hơn kỳ vọng thì khách hàng cảm nhận là thỏa mãn hoặc thích thú.

- Sự thỏa mãn của doanh nghiệp qua việc thực hiện các giá trị tuyên ngôn ngành thuế của cơ quan thuế là: Lợi ích (kinh tế và tinh thần) mà các doanh nghiệp thu được từ việc thực hiện các giá trị tuyên ngôn ngành thuế (đã bao gồm cả dịch vụ, chất lượng phục vụ) mà cơ quan thuế đang thực hiện (Đặng Ngọc Hậu, 2017)

1.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của người nộp thuế

a. Chất lượng dịch vụ hành chính công

Hành chính công là những hoạt động, những tiến trình chủ yếu có liên quan đến các biện pháp để thực thi các mục tiêu, nhiệm vụ được xác định trước (Nguyễn Ngọc Hiến và cộng sự, 2006)

Dịch vụ hành chính công: là những hoạt động giải quyết các công việc cụ thể liên quan đến các quyền và nghĩa vụ cơ bản của các tổ chức và công dân được thực hiện dựa vào thẩm quyền hành chính pháp lý của nhà nước.

Dịch vụ hành chính công có những đặc trưng: (Trần Quốc Toàn, 2016)

+ Việc cung ứng dịch vụ luôn gắn liền với thẩm quyền và hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước mang tính quyền lực pháp lý trong việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ có tính pháp lý của các tổ chức và công dân như cấp các loại giấy phép...Nhu cầu được cung ứng các dịch vụ hành chính công không phải là nhu cầu xuất phát từ bản thân họ mà xuất phát từ các quy định có tính chất bắt buộc của Nhà nước.

+ Dịch vụ hành chính công nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước

+ Dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vụ lợi, chỉ thu nộp ngân sách nhà nước, nơi làm dịch vụ không hưởng lợi từ nguồn này

+ Mọi công dân và tổ chức đều có quyền bình đẳng trong tiếp nhận và sử dụng các dịch vụ hành chính công với tư cách là đối tượng phục vụ của chính quyền.

b. Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn

Các nghiên cứu về sự thỏa mãn của khách hàng đã được tiến hành trong lĩnh vực dịch vụ, và, nhìn chung, nhà nghiên cứu đồng ý chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn là hai khái niệm phân biệt (Bitner, 1990; Boulding & ctg, 1993). Nhiều nghiên cứu thực nghiệm đã được tiến hành nhằm chứng minh mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn, nổi bật là hai nghiên cứu của Cronin & Taylor (1992) và Oliver (1993).

Cronin & Taylor (1992) đã kiểm định mối quan hệ này và kết luận rằng cảm nhận chất lượng dịch vụ dẫn đến sự thỏa mãn của khách hàng. Các nghiên cứu đã kết luận rằng chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự thỏa mãn (Cronin & Taylor, 1992; Spreng & Mackoy, 1996). Và là nhân tố chủ yếu ảnh hưởng đến sự thỏa mãn (Ruyter, Bloemer, Peeters, 1997).

Oliver (1993) cho rằng chất lượng dịch vụ ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của khách hàng. Nghĩa là, chất lượng dịch vụ - được xác định bởi nhiều nhân tố khác nhau - là một phần nhân tố quyết định của sự thỏa mãn (Parasuraman, 1985, 1988).

Dịch vụ hành chính công mà cụ thể ở đây là dịch vụ hành chính thuế cũng là một loại hình dịch vụ. Cho nên chất lượng hành chính thuế ảnh hưởng tới mức độ hài lòng của khách hàng. Coi sự hài lòng của doanh nghiệp nộp thuế là thước đo đánh giá chất lượng hiệu quả dịch vụ hành chính công mà cơ quan thuế cung cấp (Rodriguez & ctg, 2009)

Qua nhiều nghiên cứu của các tác giả, Mori (2004), Lê Dân (2010), Đàm Thị Hường & ctg (2014), Nguyễn Hoàng Khiêm (2013), Nguyễn Thành Trung (2017), Đặng Ngọc Hậu (2017). Đã khẳng định mối liên hệ giữa chất lượng dịch vụ hành chính thuế và mức độ hài lòng của người nộp thuế. Và qua đó cũng khẳng định các giá trị trong tuyên ngôn ngành thuế bao gồm minh bạch, đổi

mới, liêm chính, chuyên nghiệp tác động đến sự thoả mãn của người nộp thuế (Doanh nghiệp và các cá nhân).

1.3. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ TUÂN THỦ THUẾ

1.3.1. Khái niệm tuân thủ thuế

Tuân thủ thuế đề cập đến sự sẵn lòng của người nộp thuế tuân theo pháp luật thuế bằng cách thực hiện các nghĩa vụ thuế (Peter & Dijke, 2007, trích theo Nguyễn Bá Hoàng), thuế là khoản đóng góp mang tính bắt buộc mà tổ chức và cá nhân có nghĩa vụ phải nộp cho ngân sách nhà nước.

Theo quan điểm của trung tâm nghiên cứu chính sách và quản lý thuế của OECD (trích theo Đinh Thị Ngọc Mai, 2016) thì tính tuân thủ thuế là việc người nộp thuế tự nguyện chấp hành và thực hiện một cách đầy đủ, chính xác và kịp thời các quy định, thủ tục về thuế theo pháp luật. Tính tuân thủ thuế được chia thành hai nhóm chính. (i) Tuân thủ quy định hành chính: về việc kê khai, nộp thuế đúng hạn. (ii) Tuân thủ kỹ thuật: về việc tính toán và nộp thuế theo đúng quy định.

Trong điều kiện tại Việt Nam, Nguyễn Thị Lệ Thuý (2009) đã đưa ra khái niệm tuân thủ thuế là hành vi chấp hành nghĩa vụ thuế của người nộp thuế theo mục đích của luật một cách đầy đủ, tự nguyện và đúng thời gian

Tuân thủ thuế là việc người nộp thuế chấp hành đầy đủ nghĩa vụ về thuế theo đúng luật định bao gồm các hoạt động đăng kí, kê khai, báo cáo, nộp thuế và tuân thủ các yêu cầu khác về quản lý thuế theo quy định của pháp luật (Lê Hoàng Minh, 2017)

Tuân thủ thuế theo hướng tự nguyện của người nộp thuế (doanh nghiệp) là người nộp thuế thoả mãn về các giá trị tuyên ngôn ngành thuế đang thực hiện “minh bạch – chuyên nghiệp – liêm chính - đổi mới” từ đó tự giác và cam kết chấp hành các quy định về thuế một cách đầy đủ và đúng thời gian quy định. (Đặng Ngọc Hậu, 2017)

Tuy nhiên, khái niệm về thủ thuế ngoài hướng nghiên cứu theo tính tự nguyện chấp hành của người nộp thuế, còn có một hướng nghiên cứu khác đó là tính không tự nguyện chấp hành nghĩa vụ thuế.

Trốn thuế là biểu hiện quan trọng nhất của sự không tuân thủ. Những biểu

hiện hành vi này của người nộp thuế lại chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố bao gồm các yếu tố thuộc về cơ quan thuế và cả những yếu tố ngoài cơ quan thuế như: tính hiệu quả của quản lý thuế, tính liêm chính, năng lực của công chức thuế, tham nhũng... Tránh thuế là nỗ lực giảm gánh nặng thuế dựa trên cơ sở pháp lý liên quan đến (1) khai thác những kẽ hở của luật hay thủ thuật trì hoãn kéo dài thời gian (2) phân bổ lại hoạt động kinh doanh để tiết kiệm thuế, nên tránh thuế là hình thức không vi phạm luật.

Việc không tuân thủ thuế gây thất thoát nguồn thu, hệ thống thuế có nguy cơ trở nên méo mó, làm gia tăng bất bình đẳng trong xã hội. Mức độ tuân thủ thuế cao làm giảm thất thoát, nâng cao hiệu quả quản lý thu thuế của hệ thống thuế.

1.3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến tính tuân thủ thuế (Lèng Hoàng Minh, 2017)

Chính sách, pháp luật thuế. Hệ thống chính sách pháp luật thuế được xây dựng đồng bộ, minh bạch, ít ngoại lệ sẽ làm giảm chi phí tuân thủ, giảm rủi ro tham nhũng phiền hà, qua đó giúp cho việc tuân thủ thuế của người nộp thuế tốt hơn.

Hoạt động quản lý thuế của cơ quan thuế. Quản lý thuế là quá trình tổ chức, triển khai thực hiện pháp luật thuế trong thực tế. Quá trình đó đòi hỏi tất cả các đối tượng liên quan được quy định trong các văn bản pháp luật về thuế phải tuân thủ thực hiện trong đó có người nộp thuế. Hoạt động quản lý thuế bao gồm các yếu tố: Thủ tục hành chính thuế (thủ tục kê khai, nộp, các thủ tục về thanh kiểm tra thuế); Chức năng quản lý của cơ quan thuế (Tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế, quản lý kê khai thuế, thanh tra kiểm tra người nộp thuế, quản lý nợ thuế và cưỡng chế thuế).

Trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp của công chức thuế góp phần đảm bảo tính nghiêm minh của pháp luật, có tác động trực tiếp và gián tiếp đến tính tuân thủ thuế của người nộp thuế.

Cơ sở vật chất và kỹ thuật của cơ quan thuế là nhân tố có tính chất điều kiện tiền đề vật chất cho hoạt động kê khai, nộp thuế của người nộp thuế và hoạt động quản lý thuế của cơ quan thuế.

Nhóm yếu tố thuộc về người nộp thuế. Nhóm này bao gồm các yếu tố cụ

thể sau: Đặc thù hoạt động của doanh nghiệp; Yếu tố kinh tế (Gánh nặng về tài chính, chi phí tuân thủ); Yếu tố hành vi (Sự khác biệt của từng cá nhân, cảm nhận về rủi ro tối thiểu, cảm nhận về sự không công bằng).

Sự phát triển của hệ thống đại lý thuế. Đại lý thuế được thành lập theo quy định của pháp luật để thực hiện các dịch vụ về thuế để hưởng thù lao như: thay mặt người nộp thuế thực hiện các thủ tục về thuế, tư vấn thuế... Sự phát triển của hệ thống đại lý giúp người nộp thuế không am hiểu về thuế vẫn tuân thủ đúng pháp luật thuế.

Đặc điểm kinh tế - Xã hội. Nhóm này bao gồm các yếu tố như tăng trưởng kinh tế, lãi suất, lạm phát, chuẩn mực xã hội, dư luận xã hội danh tiếng, vị thế và vai trò của từng chủ thể trong cộng đồng xã hội...

1.4. MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU

1.4.1. Mô hình nghiên cứu

Một số mô hình nghiên cứu trước

Mô hình nghiên cứu về thoả mãn của khách hàng với dịch vụ hành chính

Mô hình chất lượng dịch vụ hành chính công của Mori (2004), Dựa trên thang đo Chất lượng dịch vụ tổ chức Market & Opinion Research International, đã đưa ra 5 yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công bao gồm: Quy trình nghiệp vụ, đúng thời gian, thông tin, chuyên nghiệp, thái độ của nhân viên.

Trong nghiên cứu của Lê Dân (2010), tác giả chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ hành chính công bao gồm: Công khai công vụ, thủ tục, cơ sở vật chất, con người, quy trình, phí và lệ phí, thời gian, cơ chế giám sát, nghiên cứu được thực hiện tại Đà Nẵng

Trên cơ sở vận dụng mô hình chất lượng dịch vụ, tác giả Nguyễn Trung Thành (2017) đã đưa ra mô hình nghiên cứu sự thoả mãn của người nộp thuế trong thực hiện thủ tục hành chính thuế gồm 7 yếu tố. Sau khi phân tích hồi quy với độ tin cậy 95%, kết quả thu được có 4 yếu tố ảnh hưởng đến sự thoả mãn của người nộp thuế: sự đáp ứng thông tin, sự công bằng dân chủ, sự tin cậy vào cách thức và kết quả giải quyết, năng lực phục vụ của cơ quan thuế.

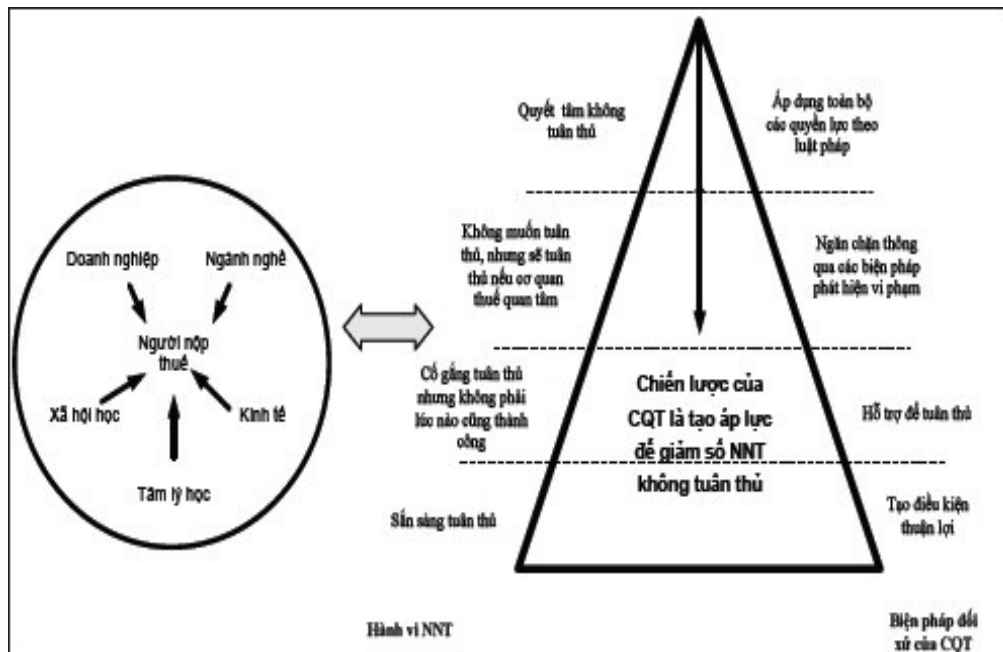
Trong nghiên cứu của Đặng Ngọc Hậu (2017), tác giả đã chỉ ra rằng các

giá trị của tuyên ngôn ngành thuế bao gồm minh bạch, liêm chính, chuyên nghiệp, đổi mới đều tác động đến sự thoả mãn của người nộp thuế.

Mô hình nghiên cứu về tuân thủ thuế

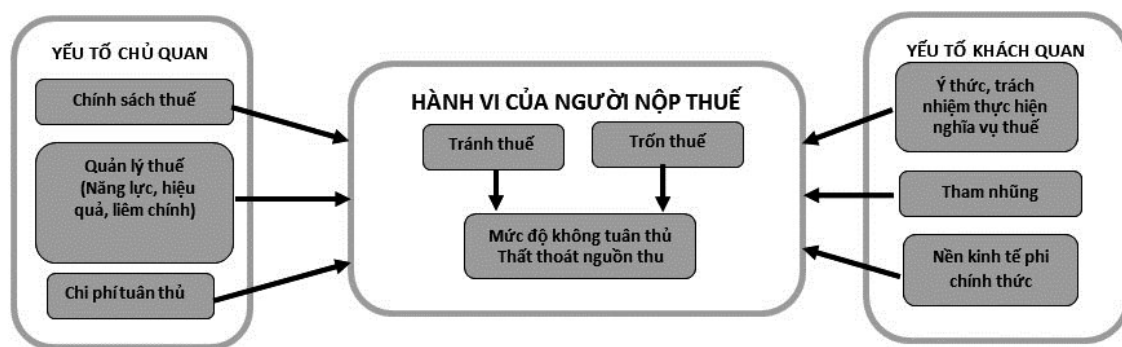
Có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế. Khi nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến tuân thủ thuế, có tác giả nghiên cứu theo hướng định tính, cũng có tác giả nghiên cứu theo hướng định lượng.

Theo nghiên cứu của Trần Huy Trường (2014), tác giả dựa trên quang phổ thái độ tuân thủ thuế của người nộp thuế của OECD (2004) để đưa ra mô hình thái độ tuân thủ thuế của các doanh nghiệp Việt Nam



Hình 1.1. Mô hình tuân thủ thuế của doanh nghiệp

Tác giả Hà Minh Hải (2017) đã đưa ra mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến việc không tuân thủ như sau:

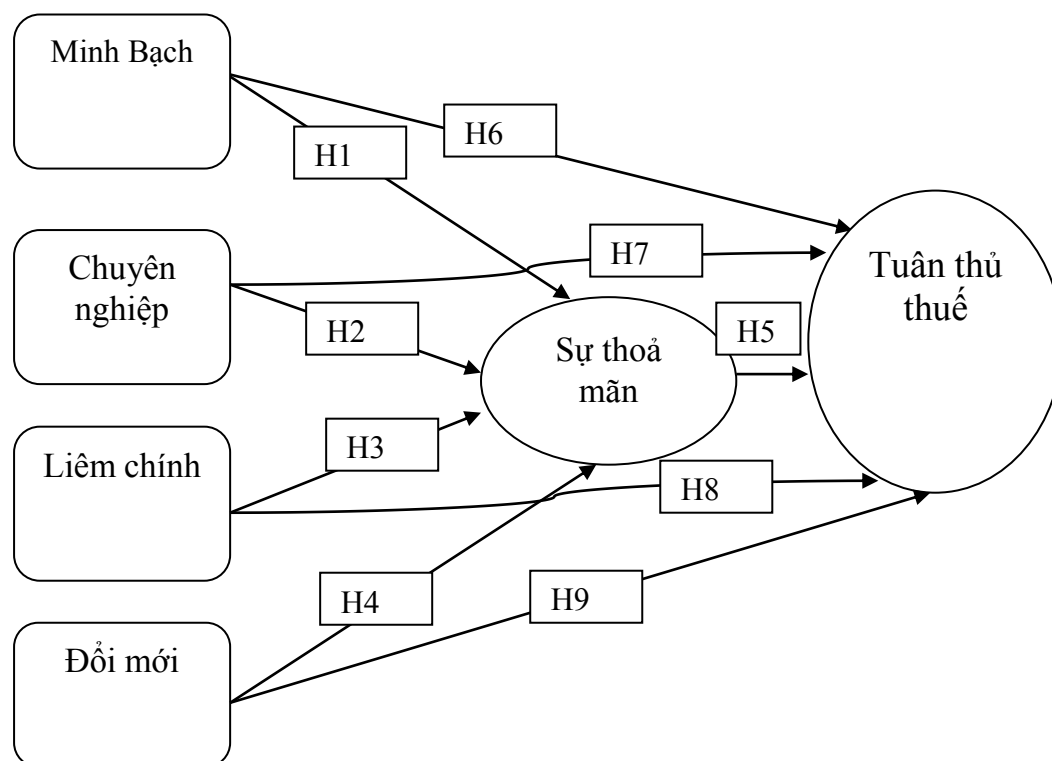


Hình 1.2. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến hành vi của người nộp thuế

Đặng Ngọc Hậu (2017), thông qua nghiên cứu định tính đã khẳng định rằng 4 giá trị tuyên ngôn ngành thuế và sự thoả mãn điều tác động đến hành vi tuân thủ thuế của doanh nghiệp

Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa trên mô hình nghiên cứu về sự thoả mãn và tuân thủ thuế dựa trên các giá trị tuyên ngôn ngành thuế của tác giả Đặng Ngọc Hậu (2017) tại tỉnh Sơn La. Mô hình lý thuyết nghiên cứu được mô hình hóa dưới dạng sau:



Hình 1.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Mô hình nghiên cứu trên chỉ là mô hình lý thuyết, sử dụng trong giai đoạn nghiên cứu định tính. Sau khi tiến hành nghiên cứu định lượng, mô hình sẽ được

điều chỉnh lại theo ý kiến của người nộp thuế bằng cách loại bỏ các yếu tố không ảnh hưởng đến sự thoả mãn, tuân thủ thuế của người nộp thuế.

1.4.2. Các giả thuyết của mô hình

Trong mô hình nghiên cứu đề xuất có 2 mô hình con được xác định như sau:

- Mô hình 1: nghiên cứu sự tác động của các giá trị tuyên ngôn ngành thuế lên sự thoả mãn của người nộp thuế (doanh nghiệp). Trong mô hình, biến phụ thuộc là sự thoả mãn, biến độc lập là minh bạch; chuyên nghiệp; liêm chính; đổi mới.

- Mô hình 2: Nghiên cứu sự tác động của giá trị tuyên ngôn ngành thuế, sự thoả mãn đến hành vi tuân thủ thuế của doanh nghiệp. Trong mô hình, biến phụ thuộc là tuân thủ, biến độc lập là minh bạch; chuyên nghiệp; liêm chính; đổi mới; sự thoả mãn

Trên cơ sở lý thuyết, những nghiên cứu trước và giới hạn của đề tài các giả thuyết nghiên cứu là

H1: Tính minh bạch có tương quan dương với sự thoả mãn của doanh nghiệp nộp thuế.

H2: Sự chuyên nghiệp có tương quan dương với sự thoả mãn của doanh nghiệp nộp thuế.

H3: Tính liêm chính có tương quan dương với sự thoả mãn của doanh nghiệp nộp thuế

H4: Yếu tố đổi mới có tương quan dương với sự thoả mãn của doanh nghiệp nộp thuế.

H5: Sự thoả mãn có tương quan dương với sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nộp thuế

H6: Yếu tố minh bạch có tương quan dương với sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nộp thuế.

H7: Yếu tố chuyên nghiệp có tương quan dương với sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nộp thuế.

H8: Yếu tố liêm chính có tương quan dương với sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nộp thuế.

H9: Yếu tố đổi mới có tương quan dương với sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp nộp thuế.

1.4.3. Các thang đo

Thang đo được sử dụng trong nghiên cứu này là thang đo được xây dựng bởi Đặng Ngọc Hậu (2017), tác giả đã xây dựng trên việc tham khảo thang đo của các nghiên cứu đi trước và thông qua thảo luận nhóm để hình thành nên thang đo phù hợp cho tình hình thực tế tại Sơn La.

Thang đo thứ 2 sử dụng là thang đo Likert 5 điểm, là thang đo phổ biến nhất trong nghiên cứu thực nghiệm (Lê Thế Giới và các cộng sự, 2006) với 1 là không đồng ý đến 5 là rất đồng ý.

Ngoài ra trong nghiên cứu thông qua thảo luận nhóm để hình thành thang đo chính thức phù hợp với thực tế tại chi cục thuế thành phố Ninh Bình

Thang đo lường được thành lập cụ thể như sau:

Yếu tố minh bạch

1. Thủ tục hành chính được chi cục niêm yết công khai đầy đủ tại trụ sở và website
2. Các thông tin về thủ tục hành chính thuế rõ ràng đầy đủ, đơn giản, dễ hiểu
3. Các chính sách ưu đãi về thuế được chi cục tuyên truyền, hỗ trợ đến doanh nghiệp kịp thời
4. Khi chính sách thuế có thay đổi chi cục tổ chức tập huấn, hỗ trợ, đối thoại và trả lời vướng mắc cho doanh nghiệp kịp thời
5. Các quy định xử phạt, tính tiền chậm nộp được chi cục tuyên truyền, phổ biến hướng dẫn kịp thời đến doanh nghiệp
6. Khả năng tiếp cận thông tin, tài liệu quy định về thuế của doanh nghiệp dễ dàng, thuận tiện
7. Khi có sửa đổi, bổ sung về chính sách thuế các doanh nghiệp đều được chi cục lấy ý kiến

Yếu tố chuyên nghiệp

8. Chi cục thực hiện dịch vụ, hỗ trợ tư vấn nhanh chóng, chính xác cho doanh nghiệp đúng ngay từ lần đầu
9. Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế

10. Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong kê khai, quyết toán thuế
11. Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế
12. Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong thanh tra, kiểm tra thuế
13. Công chức thuế làm việc có kế hoạch, ý thức tổ chức kỷ luật, trách nhiệm, chuyên tâm với công việc được giao
14. Công chức thuế luôn niềm nở, tận tình hướng dẫn, giải thích các vấn đề cho doanh nghiệp
15. Công chức thuế trang phục gọn gàng, lịch sự trong giao tiếp ứng xử với doanh nghiệp.

Yếu tố liêm chính

16. Các doanh nghiệp khi giao dịch với cơ quan thuế phải trả thêm các khoản phí không chính thức
17. Khi đã chi những khoản chi không chính thức, công việc của doanh nghiệp được giải quyết như mong muốn
18. Công chức thuế không những nhiều gây khó khăn phiền hà cho doanh nghiệp
19. Công chức thuế chấp hành đúng quy trình, quy định làm việc của ngành
20. Không có hiện tượng công chức thuế lợi dụng chức vụ, quyền hạn cố tình làm sai chính sách thuế

Yếu tố đổi mới

21. Chi cục linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tháo gỡ khó khăn tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp
22. Chi cục năng động, sáng tạo trong giải quyết các vấn đề mới phát sinh
23. Chi cục luôn lắng nghe, tiếp thu ý kiến phản hồi của doanh nghiệp để đảm bảo quyền lợi cho doanh nghiệp.
24. Chi cục tăng cường công tác cải cách hành chính nhằm giải quyết các thủ tục nhanh chóng, thuận tiện cho doanh nghiệp
25. Chi cục cung cấp dịch vụ kê khai, nộp thuế điện tử giúp doanh nghiệp giảm chi phí Mức độ thoả mãn của doanh nghiệp.
26. Chi cục thực hiện tốt tính công khai, minh bạch, liêm chính, đổi mới, chuyên

nghiệp giúp doanh nghiệp tránh rủi ro vi phạm hành chính thuế

27. Các giá trị tuyên ngôn (minh bạch, liêm chính, chuyên nghiệp, đổi mới) mà chi cục đang thực hiện đã giúp doanh nghiệp giảm chi phí tuân thủ thuế

28. Doanh nghiệp cảm thấy hài lòng về những cam kết mà chi cục thuế đang thực hiện

Mức độ tuân thủ

29. Doanh nghiệp luôn chấp hành đăng ký, kê khai thuế đúng thời gian quy định

30. Doanh nghiệp luôn thực hiện nộp thuế đúng hạn theo quy định

31. Doanh nghiệp khi được thanh tra, kiểm tra thuế bị phát hiện, xử lý truy thu, phạt về thuế

32. Việc tuân thủ thuế tự nguyện vừa đảm bảo quyền lợi, nghĩa vụ vừa tạo hình ảnh thương hiệu của doanh nghiệp trên thị trường.

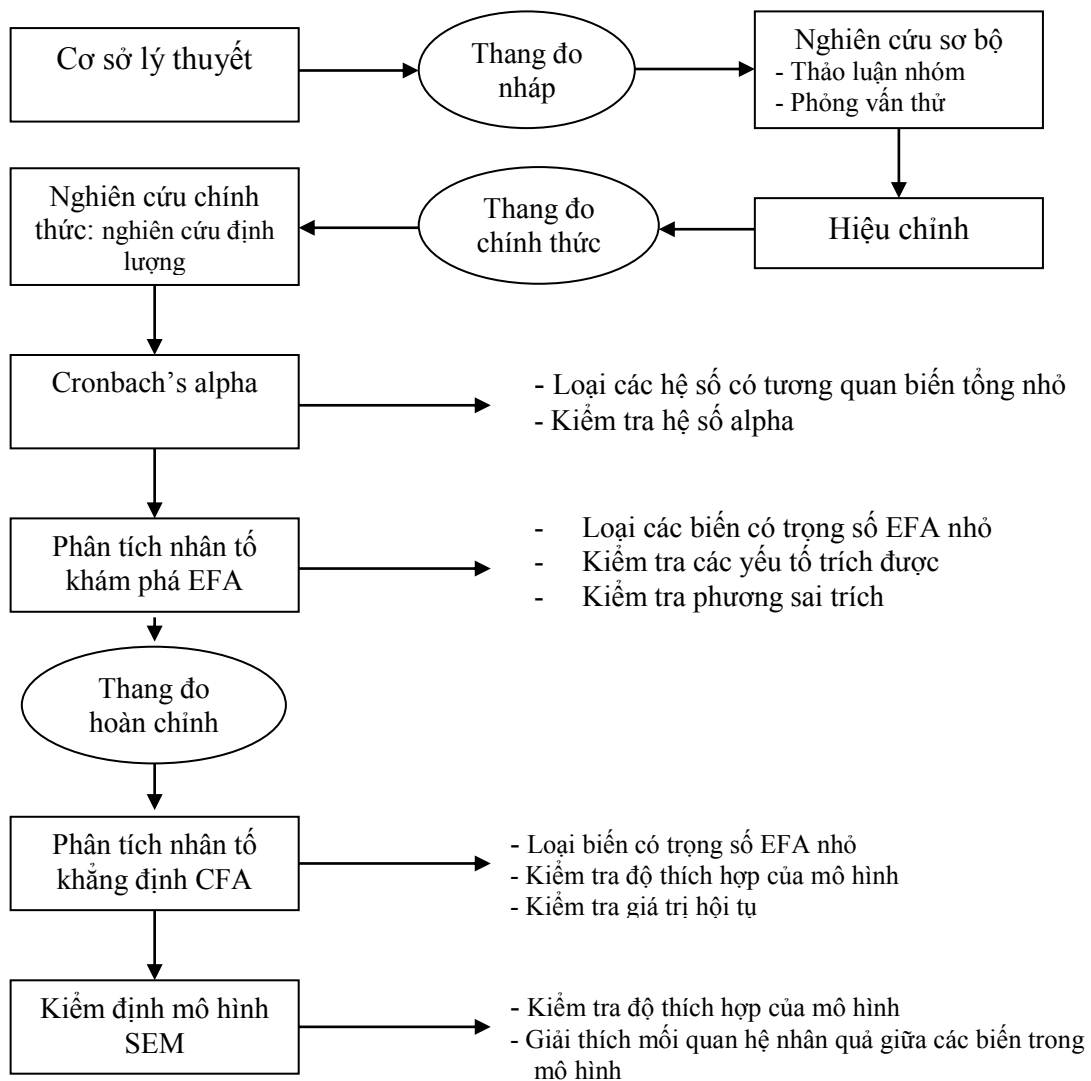
Chương 2

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

2.1. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1.1. Quy trình nghiên cứu

Quá trình nghiên cứu của đề tài được chia làm 2 giai đoạn chính là nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng. Toàn bộ quy trình nghiên cứu được tóm tắt trong hình 2.1



Hình 2.1. Quy trình nghiên cứu

2.1.2. Thiết kế nghiên cứu

Như đã trình bày, nghiên cứu này gồm 2 giai đoạn nghiên cứu cụ thể:

Giai đoạn 1 là nghiên cứu định tính. Nghiên cứu định tính được thực hiện thông

qua phương pháp thảo luận nhóm trọng tâm (Focus Group) nhằm phát hiện, điều chỉnh, bổ sung các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu, từ đó đưa ra các tiêu thức đánh giá hoàn chỉnh. Nhóm thảo luận gồm 8 người, 5 người thuộc nhóm nghiên cứu, 2 kế toán thuế, 1 công chức thuế.

Bảng hỏi, sau quá trình thảo luận nhóm, được thiết kế gồm 2 phần:

Phần I: được thiết kế để thu thập ý kiến của các doanh nghiệp về các giá trị tuyên ngôn ngành thuế, sự thoả mãn và tuân thủ thuế của doanh nghiệp. Phần này, được thiết kế gồm 32 chỉ mục trong đó 25 chỉ mục để đo lường giá trị tuyên ngôn ngành thuế, 3 chỉ mục đo lường sự thoả mãn chung, 4 chỉ mục đo lường sự tuân thủ thuế.

Phần II: Là các thông tin thống kê

Bảng hỏi sau khi được thiết kế xong được gửi đi cho 10 doanh nghiệp để kiểm tra sự rõ ràng của các thông tin trong bảng hỏi. Sau khi hiệu chỉnh, bảng câu hỏi chính thức (phụ lục 2) được gửi đi phỏng vấn.

Giai đoạn 2 là nghiên cứu chính thức: đối tượng nghiên cứu là các doanh nghiệp có phát sinh nộp thuế với chi cục với phương pháp thu thập thông tin là tiến hành phỏng vấn qua bảng hỏi chi tiết được soạn sẵn

2.1.3. Thu thập và xử lý số liệu

Thu thập số liệu

Phương pháp thu thập thông tin được sử dụng trong nghiên cứu này là phỏng vấn trực tiếp theo một bảng câu hỏi chi tiết đã được chuẩn bị sẵn (phụ lục 2) thông qua

- Kênh thu thập đa cấp: Nhóm tác giả, mỗi người sẽ nhận 20 bảng câu hỏi thông qua mối quan hệ cá nhân để phỏng vấn kế toán của các doanh nghiệp

- Thông qua Internet: nhóm tác giả thiết kế bảng hỏi trực tiếp trên công cụ google form và gửi link phỏng vấn cho các cựu sinh viên kế toán của trường đại học Hoa Lư có làm việc tại các doanh nghiệp trên địa bàn nghiên cứu.

Khảo sát định lượng được tiến hành tại thành phố Ninh Bình từ tháng 12/2018 đến tháng 1/ 2019, đối tượng chọn mẫu là tất cả các doanh nghiệp có phát sinh nộp thuế với chi cục thuế TP. Ninh Bình từ năm 2014 – 2018.

Theo Theo Nguyễn Đình Thọ et al (2003) thì trong phân tích nhân tố EFA cần 5 quan sát cho 1 biến đo lường và cỡ mẫu không ít hơn 100, theo Bentler & Chou (1987) thì cần 15 mẫu cho 1 biến đo lường, theo Lê Văn Huy (2008) cần 10 mẫu cho 1 biến đo lường, nghiên cứu có 32 biến, mẫu tốt nhất cho mỗi biến là 5 quan sát, vì vậy kích thước mẫu tối thiểu cần thiết là $n = 32 * 5 = 160$. Để đạt được kích thước mẫu đề ra thì mục tiêu của nhóm là tiếp cận được với 220 kế toán doanh nghiệp.

Mẫu được chọn theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên một trong những phương pháp chọn mẫu phi xác suất (người nghiên cứu quyết định kích thước mẫu theo cảm tính là đại diện cho tổng thể).

Phân tích dữ liệu

Đầu tiên bảng câu hỏi sẽ được mã hoá (xem phụ lục 2)

Dữ liệu thu về được xử lý bằng bằng phần mềm SPSS 20.0. Sau khi mã hoá và làm sạch trải qua các phân tích như sau:

- + Thống kê mô tả.
- + Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng phân tích Cronbach's alpha.
- + Phân tích nhân tố khám phá EFA.
- + Phân tích Anova

Phân tích dữ liệu thông qua chương trình AMOS 22.0

- + Phân tích nhân tố khẳng định CFA.
- + Mô hình SEM. Kiểm định bootstraps
- Lập bảng tần số để mô tả mẫu thu thập theo các thuộc tính như giới tính, tuổi, trình độ học vấn, v.v...

- Cronbach alpha: Phương pháp này cho phép người phân tích loại bỏ các biến không phù hợp và hạn chế các biến rác trong quá trình nghiên cứu và đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số thông qua hệ số Cronbach's alpha. Cronbach alpha phải lớn hơn 0.6, hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3

- Phân tích nhân tố khám phá EFA (exploratory factor analysis):

Phân tích nhân tố khám phá là kỹ thuật được sử dụng nhằm thu nhỏ và tóm tắt các dữ liệu. Phương pháp này rất có ích cho việc xác định các tập hợp

biến cần thiết cho vấn đề nghiên cứu và được sử dụng để tìm mối quan hệ giữa các biến với nhau.

Trong phân tích nhân tố khám phá, trị số KMO (Kaiser-Meyer – Olkin) là chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số KMO phải có giá trị trong khoảng từ 0.5 đến 1 thì phân tích này mới thích hợp, còn nếu như trị số này nhỏ hơn 0.5 thì phân tích nhân tố có khả năng không thích hợp với các dữ liệu.

Ngoài ra, phân tích nhân tố còn dựa vào eigenvalue để xác định số lượng nhân tố. Chỉ những nhân tố có eigenvalue lớn hơn 1 thì mới được giữ lại trong mô hình. Đại lượng eigenvalue đại diện cho lượng biến thiên được giải thích bởi nhân tố. Những nhân tố có eigenvalue nhỏ hơn 1 sẽ không có tác dụng tóm tắt thông tin tốt hơn một biến gốc.

Một phần quan trọng trong bảng kết quả phân tích nhân tố là ma trận nhân tố hay ma trận nhân tố khi các nhân tố được xoay. Ma trận nhân tố chứa các hệ số biểu diễn các biến chuẩn hóa bằng các nhân tố (mỗi biến là một đa thức của các nhân tố). Những hệ số tải nhân tố (factor loading) biểu diễn tương quan giữa các biến và các nhân tố. Hệ số này cho biết nhân tố và biến có liên quan chặt chẽ với nhau. Nghiên cứu sử dụng phương pháp trích nhân tố Principal Axis Factoring nên các hệ số tải nhân tố phải có trọng số lớn hơn 0.5 thì mới đạt yêu cầu.

Phân tích nhân tố khẳng định CFA được thực hiện để khẳng định rằng các thang đo lường đảm bảo về độ tin cậy, độ hội tụ, giá trị phân biệt

Mô hình cấu trúc SEM được thực hiện để kiểm định sự phù hợp của mô hình với thông tin thị trường. Độ phù hợp của mô hình được chỉ ra bởi/hoặc giá trị xác suất thống kê Chi-bình phương lớn hơn 0.08, hoặc hai chỉ số GFI và CFI có giá trị lớn hơn 0.9 và chỉ số RMSEA dưới 0.08 (Browne và Cudek, 1992).

Phân tích Phương sai để xem xét sự khác biệt trong việc đánh giá các yếu tố của mô hình đề xuất, xem xét mức độ hài lòng của từng đối tượng khách hàng khác nhau như nhóm giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, v.v...

2.2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

2.2.1. Mô tả mẫu

Số bản câu hỏi nhóm nghiên cứu thu về là 167 bản (gồm cả bản giấy và google form) trong đó có 4 bản giấy bị loại vì thiếu thông tin. Kết quả 163 bản hợp lệ được đưa vào phân tích.

Bảng 2.1. Mẫu phân bố theo đối tượng phỏng vấn

		Tần số	%
Quy mô vốn	10 tỷ đồng trở xuống	91	55,8
	< 10 tỷ - 100 tỷ	56	34,4
	> 100 tỷ	16	9,8
	Total	163	100,0
Quy mô lao động	10 người trở xuống	38	23,3
	> 10 – 200 người	97	59,5
	> 200 – 300 người	14	8,6
	> 300 người	14	8,6
	Total	163	100,0
Hình thức sở hữu	DNNN	3	1,8
	TNHH	90	55,2
	CTCP	25	15,4
	Liên doanh	3	1,8
	DNTN	42	25,8
	Total	163	100,0
Trình độ học vấn	THPT	3	1,8
	Trung cấp	17	10,4
	Đại học	107	65,6
	trên đại học	25	15,4
	khác	11	6,8
	Total	163	100,0
Giới tính	Nữ	36	22,1
	Nam	127	77,9
	Total	163	100,0

Về tiêu chí quy mô vốn của doanh nghiệp, tỷ lệ doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm 90,2 % trong đó doanh nghiệp có vốn từ 10 tỷ trở xuống chiếm 55,8%, doanh nghiệp có vốn từ 10 đến 100 tỷ chiếm 34,4%, doanh nghiệp lớn trên 100 tỷ chiếm tỷ trọng thấp 9,8%. Mẫu thu thập phản ánh đúng thực trạng các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Ninh Bình chủ yếu là các doanh nghiệp vừa và nhỏ

Theo tiêu chí quy mô lao động, tỉ lệ mẫu khảo sát có quy mô lao động từ trên 10 người đến 200 người chiếm cao nhất với tỉ lệ là 59,5 %, kế tiếp là dưới 10 người chiếm 23,3%, trên 200 người chiếm 17.2%. Xét theo tiêu chí quy mô lao động thì doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm 82,8% trong tổng mẫu.

Về hình thức sở hữu ở mẫu thu được, chủ yếu là công ty TNHH chiếm 55.2 %, doanh nghiệp tư nhân chiếm 25,8%, CTCP chiếm 15,3%, còn lại 3,6% là các loại hình khác. Trên địa bàn thành phố Ninh Bình, theo thống kê các doanh nghiệp chủ yếu được thành lập dưới hình thức công ty TNHH và công ty tư nhân, do đó mẫu thu thập được đảm bảo tính đại diện.

Về trình độ học vấn của chủ doanh nghiệp, chủ doanh nghiệp chủ yếu có trình độ đại học chiếm tới 65,6%, trên đại học là 15,3%, trung cấp 10,4%, còn lại 8,5% chủ doanh nghiệp có trình độ học vấn khác và THPT. Điều này cũng dễ hiểu do trình độ học vấn của cả xã hội nói chung được nâng cao, do yêu cầu của quá trình toàn cầu hoá, muốn kinh doanh bền vững thì nhà quản lý cần phải được đào tạo.

Giới tính của chủ doanh nghiệp có sự chênh lệch khá lớn, tỷ lệ nam là chủ doanh nghiệp chiếm tới 77,9% trong mẫu thu thập được còn lại 22,1% là nữ doanh nhân. Tỷ lệ nữ doanh nhân trong mẫu khá tương thích với tỷ lệ nữ doanh nhân trên toàn quốc (31,3% - Theo kết quả nghiên cứu Chỉ số phát triển nữ doanh nhân của Mastercard (MIWE))

2.2.2. Kiểm định thang đo bằng hệ số tin cậy Cronbach's alpha

Trong nghiên cứu này, Các biến có hệ số tương quan biến tổng < 0.3 được xem là biến rác sẽ bị loại. Tiêu chuẩn chọn thang đo này có độ tin cậy Cronbach alpha từ 0.6 trở lên (Nunnally&Bunstein 1994).

Kết quả phân tích thang đo giá trị tuyên ngôn ngành thuế

Bảng 2.2. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo giá trị tuyên ngôn

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Thang đo công khai, Alpha = 0,872				
CK1	20.26	14.529	.684	.850
CK2	20.39	13.944	.717	.844
CK3	20.67	13.332	.713	.844
CK4	20.48	13.757	.670	.850
CK5	20.54	14.435	.624	.856
CK6	20.41	14.737	.580	.862
CK7	21.23	13.970	.578	.864
Thang đo chuyên nghiệp, Alpha = 0,912				
CN1	25.09	16.857	.685	.904
CN2	24.74	16.047	.803	.893
CN3	24.60	17.291	.813	.893
CN4	24.45	17.916	.720	.901
CN5	24.47	17.572	.779	.896
CN6	24.83	17.180	.704	.901
CN7	24.99	16.617	.716	.901
CN8	24.34	19.089	.534	.914
Thang đo liêm chính, Alpha = 0,833				
LC1	13.60	6.315	.661	.792
LC2	13.72	6.414	.648	.795
LC3	13.64	7.082	.587	.812
LC4	13.62	6.805	.600	.808
LC5	13.66	6.460	.669	.789
Thang đo đổi mới, Alpha = 0,846				
DM1	13.79	5.614	.700	.801
DM2	13.91	6.072	.642	.817
DM3	13.91	5.615	.649	.816
DM4	13.73	6.013	.671	.810
DM5	13.50	6.042	.611	.825

Qua bảng 2.2 ta thấy:

Yếu tố công khai gồm 7 biến quan sát, ký hiệu CK. Cả 7 biến này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach alpha 0.872 (lớn hơn 0.6) nên thang đo công khai đạt yêu cầu. Các biến này được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo

Yếu tố chuyên nghiệp gồm 8 biến quan sát, ký hiệu CN. Cả 8 biến này

đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach alpha 0.912 (lớn hơn 0.6) nên thang đo chuyên nghiệp đạt yêu cầu. Trong thang đo có biến quan sát CN8 có cronbach's alpha nếu loại biến > 0.912, nhưng nếu loại biến này thì Cronbach's alpha thay đổi không đáng kể, nên không loại biến này. Các biến được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

Yếu tố Liêm chính gồm 5 biến quan sát, ký hiệu LC. Cả 5 biến này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach alpha 0.833 (lớn hơn 0.6) nên thang đo liêm chính đạt yêu cầu. Các biến này được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

Yếu tố đổi mới gồm 5 biến quan sát, ký hiệu DM. Cả 5 biến này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.3 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach alpha 0.846 (lớn hơn 0.6) nên thang đo chuyên nghiệp đạt yêu cầu. Các biến này được đưa vào phân tích nhân tố tiếp theo.

Nhìn chung, hệ số Cronbach alpha của các thành phần giá trị tuyên ngôn đều lớn hơn 0.8, cho thấy đây là một thang đo lường tốt

Thang đo sự thoải mái và tuân thủ thuế

Bảng 2.3. Kết quả phân tích Cronbach's Alpha thang đo thoải mái và tuân thủ

Biến quan sát	Trung bình thang đo nếu loại biến	Phương sai thang đo nếu loại biến	Tương quan biến tổng	Cronbach's Alpha nếu loại biến
Sự thoải mái, Alpha = 0.848				
TM1	6.91	1.956	.760	.744
TM2	6.93	2.261	.699	.803
TM3	6.93	2.291	.693	.809
Sự tuân thủ, Alpha = 0,826				
TT1	10.60	3.500	.718	.749
TT2	10.65	3.760	.610	.800
TT3	10.64	3.737	.619	.796
TT4	10.42	3.862	.664	.777

Thang đo sự thoải mái gồm 3 biến, ký hiệu TM. Cả 3 biến này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.5 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach alpha 0,848 (lớn hơn 0.6) nên thang đo sự thoải mái đạt yêu cầu và

là thang đo tốt.

Thang đo sự tuân thủ gồm 4 biến, ký hiệu TT. Cả 4 biến này đều có hệ số tương quan biến tổng lớn hơn 0.5 nên được chấp nhận. Ngoài ra, hệ số Cronbach alpha khá cao 0,826 (lớn hơn 0.6) nên thang đo sự tuân thủ đạt yêu cầu và là thang đo tốt.

2.2.3. Đánh giá thang đo bằng phân tích nhân tố EFA và CFA

a. Phân tích nhân tố khám phá EFA

Trong nghiên cứu:

- Bảng KMO là một chỉ tiêu để xem xét sự thích hợp của EFA, $0.5 \leq KMO < 1$ (Marija J.Norusis, 1993) thì phân tích nhân tố tổ hợp. Kiểm định Bartlett có ý nghĩa thống kê (Sig < 0.05) thì các biến quan sát đó tương quan với nhau trong tổng thể.

- Theo Hair & cộng sự (1998, 111), Factor loading là chỉ tiêu để đảm bảo mức ý nghĩa thiết thực của EFA. Factor loading lớn hơn 0.50 được xem là có ý nghĩa thiết thực. Factor loading lớn nhất của các biến quan sát phải lớn hơn hoặc bằng 0.50

- Thang đo được chấp nhận khi tổng phương sai trích bằng hoặc lớn hơn 50% (Gerbing và Anderson, 1998)

Thang đo giá trị tuyên ngôn

Hệ số KMO = 0.901 với mức ý nghĩa bằng 0 (sig = 0.000) trong kiểm định KMO và Bartlett's cho thấy các biến trong tổng thể có tương quan với nhau và thỏa điều kiện trong phân tích nhân tố (xem phụ lục 4). 25 biến được nhóm lại thành 04 nhân tố. Tổng phương sai trích được 56.747 % (>50) nghĩa là khả năng sử dụng 04 nhân tố này để giải thích cho 25 biến quan sát là 56.747 %, đạt chuẩn (Xem phụ lục 4)

Bảng 2.4. Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo giá trị tuyên ngôn ngành thuế

	Nhân tố			
	1	2	3	4
CN5	.913			
CN4	.863			
CN3	.860			
CN2	.794			
CN8	.515			
CN6				
CN1				
CN7				
CK3		.943		
CK2		.817		
CK7		.693		
CK1		.666		
CK4		.637		
CK5		.500		
LC1			.777	
LC2			.719	
LC3			.716	
LC5			.680	
LC4			.629	
DM1				.848
DM5				.595
DM3				.569
DM2				.510
DM4				
CK6				

Như vậy 4 nhân tố được rút trích bao gồm 20 biến quan sát cụ thể như sau:

Nhân tố thứ nhất là chuyên nghiệp bao gồm 5 biến quan sát, sau khi Cronbach's Alpha lần 2 (xem phụ lục 3), Alpha = 0,888 đạt chuẩn.

Nhân tố thứ 2 là Minh bạch vẫn bao gồm 6 biến quan sát, sau khi Cronbach's Alpha lần 2 (xem phụ lục 3), Alpha = 0,862 đạt chuẩn.

Nhân tố thứ 3 là Liêm chính, giữ nguyên số lượng 5 biến quan sát

Nhân tố thứ 4 là đổi mới bao gồm 4 biến quan sát, sau khi Cronbach's Alpha lần 2 (xem phụ lục 3), Alpha = 0,810 đạt chuẩn.

Thang đo Sự thoải mái

Kiểm định KMO và Bartlett's trong phân tích nhân tố cho thấy hệ số KMO là 0,719 ($\geq 0,5$) với mức ý nghĩa bằng 0 (sig = 0,000) cho thấy phân tích nhân tố EFA rất thích hợp. (Phụ lục 4)

Với tổng phương sai rút trích là 76,687% cho biết 3 nhân tố này giải thích được 76,687 % biến thiên của dữ liệu, đạt chuẩn. (Phụ lục 4)

Bảng 2.5. Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo sự thoải mái

	Nhân tố	
	1	
TM1		.900
TM2		.865
TM3		.861

Thang đo sự tuân thủ

Kiểm định KMO và Bartlett's trong phân tích nhân tố cho thấy hệ số KMO là 0,784 ($\geq 0,5$) với mức ý nghĩa bằng 0 (sig = 0,000) cho thấy phân tích nhân tố EFA rất thích hợp. (Phụ lục 4)

Với tổng phương sai rút trích là 65.915 % cho biết 4 nhân tố này giải thích được 65.915 % biến thiên của dữ liệu, đạt chuẩn. (Phụ lục 4)

Bảng 2.6. Kết quả phân tích nhân tố khám phá thang đo sự tuân thủ

	Nhân tố	
	1	
TT1		.859
TT2		.821
TT3		.785
TT4		.779

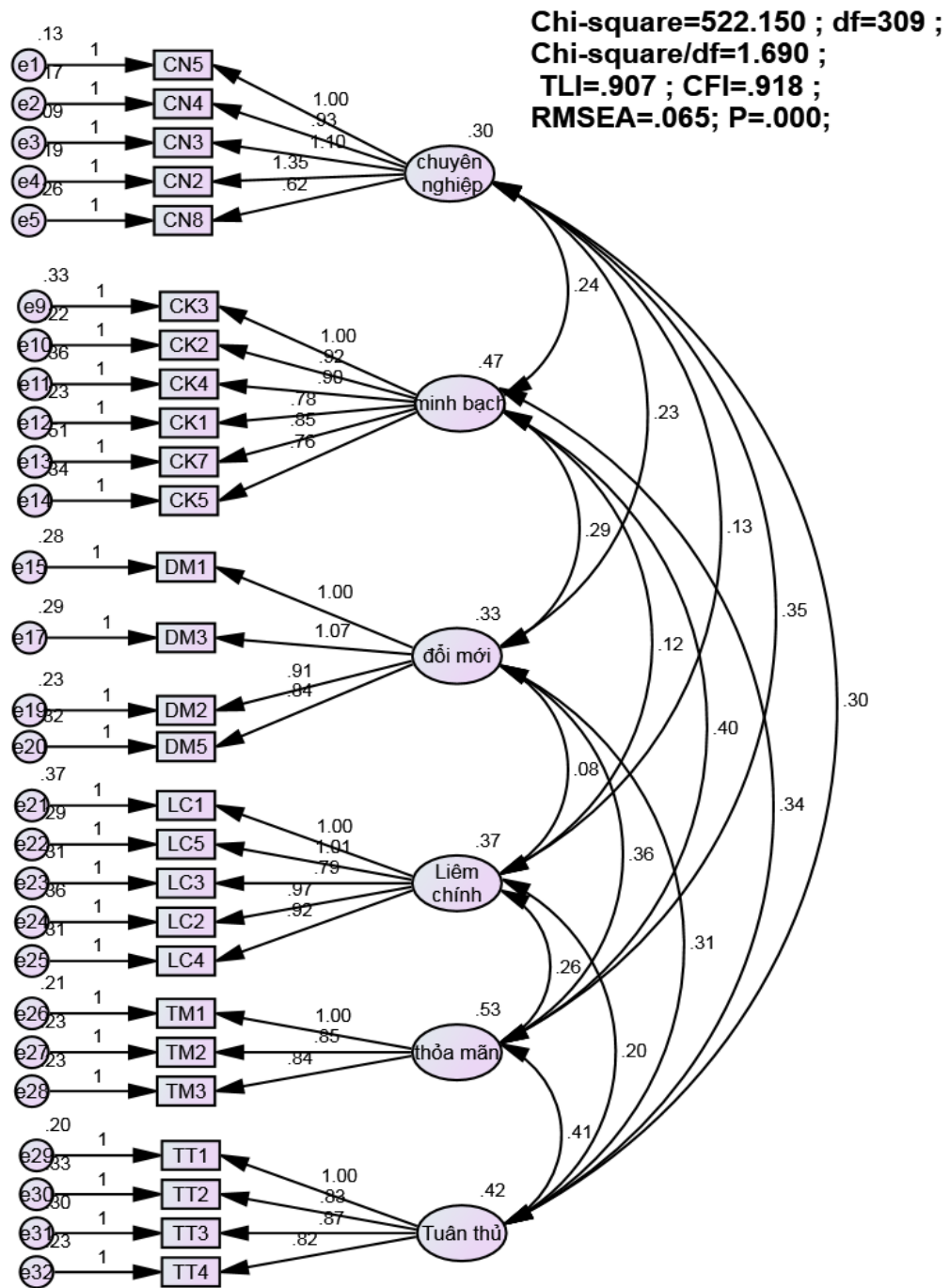
b. Phân tích nhân tố Khẳng định CFA

Để khẳng định rằng các thang đo lường đảm bảo về độ tin cậy, độ hội tụ, giá trị phân biệt, một phân tích nữa được thực hiện đó là phân tích nhân tố khẳng định CFA thông qua phần mềm phân tích cấu trúc tuyến tính AMOS 22.0

Nếu một mô hình nhận được giá trị TLI và CFI từ 0.9 đến 1 (Bentler & Bonett, 1980); CMIN/df có giá trị ≤ 2 trong một số trường hợp có thể ≤ 3 (Carmines & McIver, 1981); RMSEA ≤ 0.08 (Steiger, 1990) được xem là rất tốt thì mô hình được chấp nhận.

Thang đo đạt giá trị hội tụ nếu các trọng số chuẩn hóa đều cao (> 0.50) và có ý nghĩa thống kê $P < 5\%$ (Gerbing & Anderson 1988)

$P > 0.05$ được xem là mô hình phù hợp tốt (Arbuckle & Wothke, 1999; Rupp & Segal, 1989). Trong các nghiên cứu thuộc lĩnh vực khoa học xã hội, tất cả các mối quan hệ nhân quả đề nghị có độ tin cậy ở mức 95% ($p= 0.05$) (Cohen, 1988)



Hình 2.2. Sơ đồ Phân tích nhân tố khẳng định các Khái niệm (chưa chuẩn hóa)

Kết quả phân tích CFA các Khái niệm cho thấy mô hình phù hợp với thông tin thị trường:

- Chi-bình phương/df = 1.690 (<3); TLI = 0.907, CFI = 0.91 (>0.98) ; RMSEA = 0.065 (<0.08)
- Các trọng số (chuẩn hóa) đều > 0.5, và các trọng số (chưa chuẩn hóa) đều có ý nghĩa thống kê nên các khái niệm đạt giá trị hội tụ (Xem phụ lục 5)

- Mô hình đo lường này phù hợp với dữ liệu thị trường, không có tương quan giữa các sai số nên nó đạt tính đơn nguyên
- Phân tích Cronbach's Alpha lần 2 (Phụ lục 3), độ tin cậy tổng hợp và tổng phương sai trích của các khái niệm đều đạt yêu cầu (bảng 2.7) cho thấy thang đo đạt độ tin cậy.

Bảng 2.7. Độ tin cậy tổng hợp và tổng phương sai trích của các khái niệm

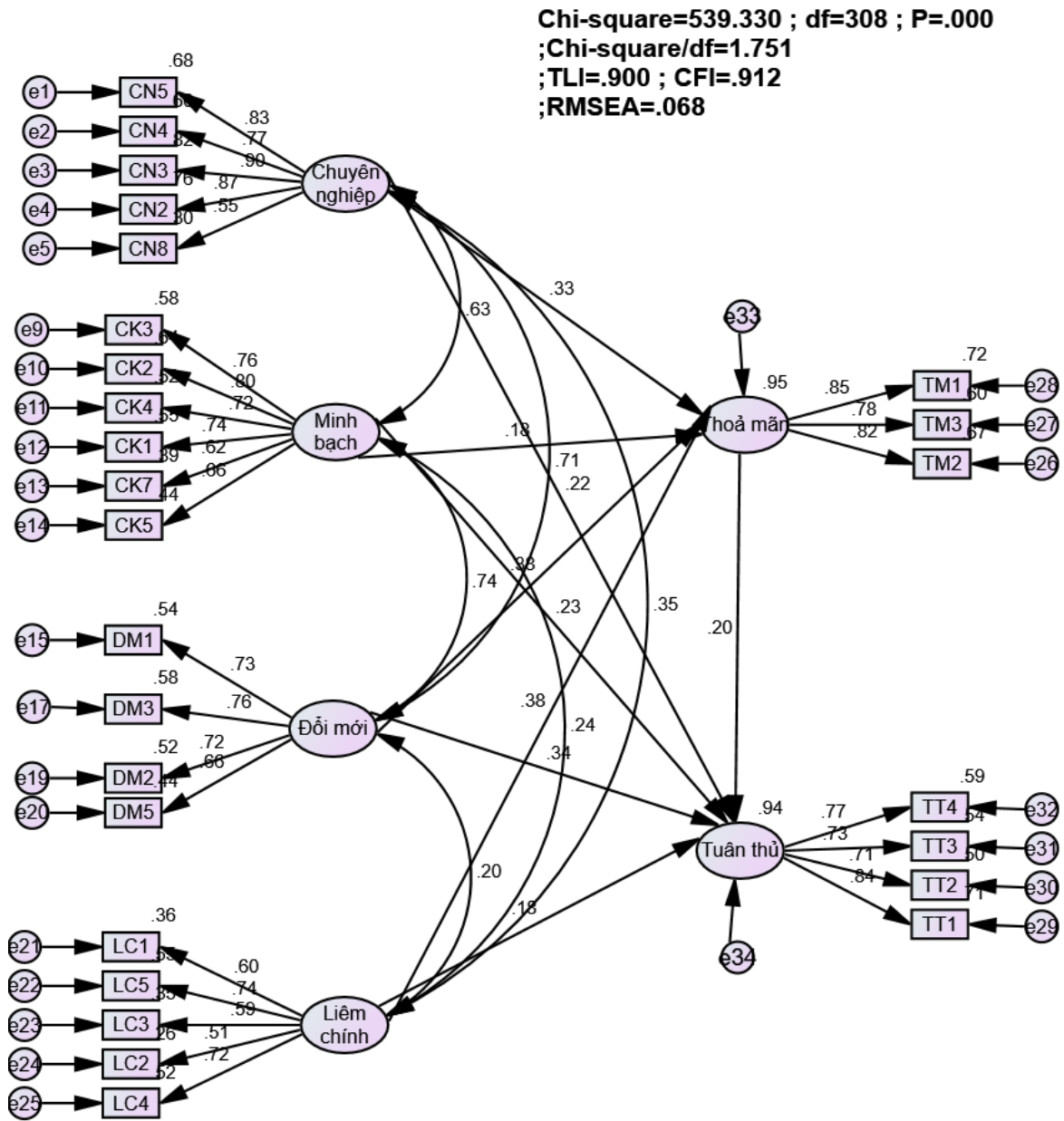
Khái niệm chuyên nghiệp	Độ tin cậy tổng hợp	0.894
	Phương sai trích	0.633
Khái niệm minh bạch	Độ tin cậy tổng hợp	0.866
	Phương sai trích	0.52
Khái niệm đổi mới	Độ tin cậy tổng hợp	0.81
	Phương sai trích	0.517
Khái niệm liên chính	Độ tin cậy tổng hợp	0.833
	Phương sai trích	0.501
Khái niệm thỏa mãn	Độ tin cậy tổng hợp	0.85
	Phương sai trích	0.654
Khái niệm tuân thủ	Độ tin cậy tổng hợp	0.83
	Phương sai trích	0.55

- $P\text{-value} < 0.05$ nên hệ số tương quan của từng cặp khái niệm khác biệt so với 1 ở độ tin cậy 95% . Do đó các khái niệm đạt được giá trị phân biệt.

Bảng 2.8. Bảng kiểm định sự khác biệt hệ số tương quan từng cặp khái niệm

			Estimate	SE	C.R	P-value
CN	<-->	MB	0.632	0.061	6.025	0.000
CN	<-->	DM	0.712	0.055	5.204	0.000
CN	<-->	LC	0.39	0.073	8.406	0.000
CN	<-->	TMC	0.864	0.040	3.427	0.001
MB	<-->	DM	0.742	0.053	4.883	0.000
MB	<-->	LC	0.295	0.075	9.362	0.000
MB	<-->	TMC	0.8	0.047	4.230	0.000
DM	<-->	LC	0.222	0.077	10.124	0.000
DM	<-->	TMC	0.867	0.039	3.387	0.001
LC	<-->	TMC	0.587	0.064	6.473	0.000
TMC	<-->	TTC	0.88	0.037	3.206	0.002
LC	<-->	TTC	0.516	0.068	7.169	0.000
DM	<-->	TTC	0.83	0.044	3.867	0.000
MB	<-->	TTC	0.778	0.050	4.484	0.000
CN	<-->	TTC	0.841	0.043	3.729	0.000

c. Mô hình SEM



Hình 2.3. Mô hình sem chuẩn hóa

Mô hình ở hình 4.2 có thể nói là phù hợp với dữ liệu thị trường vì Chi-bình phương/df = 1,751 (< 3); TLI = 0.900, CFI = 0.912 (> 0.9); RMSEA = 0.068 (< 0.08).

Bảng 2.9. Trọng số hồi quy chưa chuẩn hóa

			Ước lượng	S.E.	C.R.	P	Label
TM	<---	CN	0.389	0.096	4.047	***	
TM	<---	MB	0.168	0.08	2.103	0.035	
TM	<---	DM	0.427	0.119	3.578	***	
TM	<---	LC	0.443	0.084	5.264	***	
TT	<---	CN	0.272	0.108	2.519	0.013	
TT	<---	MB	0.223	0.109	2.047	0.041	
TT	<---	DM	0.398	0.152	2.618	***	
TT	<---	LC	0.216	0.094	2.298	0.023	
TT	<---	TM	0.21	0.077	2.727	***	

Bảng 2.10. Các quan hệ được giả thuyết

			Ước lượng
TM	<---	CN	0.328
TM	<---	MB	0.178
TM	<---	DM	0.379
TM	<---	LC	0.376
TT	<---	CN	0.22
TT	<---	MB	0.225
TT	<---	DM	0.339
TT	<---	LC	0.176
TT	<---	TM	0.202

Từ bảng trên, ta có P đều < 0.05 nên :

Các giá trị tuyên ngôn ngành thuế đều thực sự ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của doanh nghiệp. Đồng thời các trọng số chưa chuẩn hóa mang dấu dương cũng cho thấy các biến tiềm ẩn “CN”, “MB”, “DM”, “LC” đều ảnh hưởng thuận chiều đến sự thỏa mãn. Trong đó nhân tố đổi mới tác động mạnh nhất đến sự thỏa mãn của doanh nghiệp (trọng số hồi quy chuẩn hóa là 0.379), tiếp theo là nhân tố liên chính (0.376), thứ ba là nhân tố chuyên nghiệp (0.328) và yếu tố tác động ít nhất là minh bạch (0.168)

Các giá trị tuyên ngôn ngành thuế và sự thỏa mãn đều ảnh hưởng đến sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp. Đồng thời các trọng số chưa chuẩn hóa mang dấu dương cũng cho thấy các biến tiềm ẩn “CN”, “MB”, “DM”, “LC”, “TM” đều ảnh hưởng thuận chiều đến sự tuân thủ thuế. Trong đó các nhân tố có mức tác động theo thứ tự từ lớn đến nhỏ lần lượt là đổi mới (0.339), minh bạch (0.225), chuyên nghiệp (0.22), thỏa mãn (0.202) và liêm chính (0.176).

Bảng 2.11. Tổng hợp kết quả kiểm định giả thuyết

	Giả thuyết	Kết quả kiểm định
H1	Gia tăng minh bạch sẽ làm tăng sự thỏa mãn	chấp nhận
H2	Gia tăng chuyên nghiệp sẽ làm tăng sự thỏa mãn	chấp nhận
H3	Gia tăng liêm chính sẽ làm tăng sự thỏa mãn	chấp nhận
H4	Gia tăng đổi mới sẽ làm tăng sự thỏa mãn	chấp nhận
H5	Gia tăng sự thỏa mãn sẽ làm tăng sự tuân thủ	chấp nhận
H6	Gia tăng Minh bạch sẽ làm tăng sự tuân thủ	chấp nhận
H7	Gia tăng chuyên nghiệp sẽ làm tăng sự tuân thủ	chấp nhận
H8	Gia tăng liêm chính sẽ làm tăng sự tuân thủ	chấp nhận
H9	Gia tăng đổi mới sẽ làm tăng sự tuân thủ	chấp nhận

Qua bảng trên ta thấy các giả thuyết đã đưa ra trong phần 1.4.2 đều được chấp nhận.

2.2.5. Đánh giá của doanh nghiệp với các giá trị tuyên ngôn ngành thuế dựa trên thang điểm Likert.

Sử dụng thang đo các yếu tố ảnh hưởng đến sự thỏa mãn và tuân thủ đã được kiểm định và phân tích trong 2.2.2 và phần 2.2.3 nêu trên để thấy được những đánh giá của doanh nghiệp về các giá trị tuyên ngôn ngành thuế. Công cụ được sử dụng là thống kê mô tả.

Bảng 2.12. Các giá trị tuyên ngôn ngành thuế dựa trên thang điểm Likert

Chỉ báo	Mean	Mức độ đánh giá									
		1		2		3		4		5	
		slg	%	slg	%	slg	%	slg	%	slg	%
MB	3.41										
CK1	3.74	0	0	12	7.4	33	20.2	104	63.8	14	8.6
CK2	3.61	0	0	22	13.5	29	17.8	103	63.2	9	5.5
CK3	3.33	0	0	35	21.5	52	31.9	64	39.3	12	7.4
CK4	3.52	1	0.6	24	14.7	41	25.2	84	51.5	13	8
CK5	3.46	0	0	24	14.7	26	28.2	87	53.4	6	3.7
CK7	2.77	8	4.9	67	41.1	44	27	43	26.4	1	0.6
CN	3.69										
CN2	3.48	3	1.8	25	15.3	32	19.6	97	59.5	6	3.7
CN3	3.61	0	0	13	8	42	25.8	103	63.2	5	3.1
CN4	3.76	0	0	8	4.9	35	21.5	108	66.3	12	7.4
CN5	3.74	0	0	9	5.5	35	21.5	108	66.3	11	6.7
CN8	3.88	0	0	4	2.5	30	18.4	111	68.1	18	11
LC	3.41										
LC1	3.46	4	2.5	22	3.5	38	23.3	93	57.1	6	3.7
LC2	3.34	3	1.8	25	15.3	54	33.1	75	46	6	3.7
LC3	3.42	0	0	19	11.7	62	38	77	47.2	5	3.1
LC4	3.44	0	0	24	14.7	50	30.7	82	50.3	7	4.3
LC5	3.4	1	0.6	25	15.3	52	31.9	78	47.9	7	4.3
DM	3.43										
DM1	3.42	0	0	24	14.7	52	31.9	81	49.7	6	3.7
DM2	3.3	0	0	21	12.9	75	46	64	39.3	3	1.8
DM3	3.3	3	1.8	26	16	56	34.4	75	46	3	1.8
DM5	3.71	3	1.8	9	5.5	31	19	110	67.5	10	6.5

Kết quả trong bảng cho thấy, điểm số đánh giá trung bình của yếu tố chuyên nghiệp (3.69) là cao nhất đạt được ở mức độ khá, tiếp theo là yếu tố đổi mới (3.43), 2 yếu tố liên chính và chuyên nghiệp được đánh giá với mức trung bình ngang nhau và thấp nhất trong 4 yếu tố (3.41).

Nhìn chung 4 giá trị tuyên ngôn của ngành thuế đều được doanh nghiệp đánh giá ở mức trung bình (trên 3 với thang điểm 5).

2.2.6. Phân tích sự khác biệt

a. Tổng hợp ý kiến đề xuất của doanh nghiệp.

+ Sự phiền hà của thủ tục hành chính:

Bảng 2.13. Đánh giá của các doanh nghiệp về sự phiền hà trong thủ tục hành chính

Thủ tục hành chính trong lĩnh vực thuế nào dưới đây còn nhiều phiền hà			
	Phản hồi		% của từng thủ tục
	Số lượng	%	
Đăng kí thuế	15	6,2%	9,2%
Kê khai nộp thuế GTGT	43	17,8%	26,4%
Kê khai nộp thuế TNDN	30	12,4%	18,4%
Kê khai nộp thuế tài nguyên	9	3,7%	5,5%
Kê khai nộp thuế thu nhập cá nhân	17	7,0%	10,4%
Thủ tục hoàn thuế GTGT	111	45,9%	68,1%
Thủ tục phát hành HĐ	17	7,0%	10,4%
Total	242	100,0%	148,5%

Theo bảng trên thì thủ tục hoàn thuế giá trị gia tăng là thủ tục hành chính gây nhiều phiền hà nhất cho các doanh nghiệp với 111 ý kiến đánh giá chiếm 45,9% và chiếm 68,1% trong các lựa chọn của 163 doanh nghiệp được khảo sát, tiếp theo là thủ tục kê khai thuế giá trị gia tăng và thuế thu nhập doanh nghiệp có 43,30 ý kiến đánh giá chiếm 17,8%, 12,4%. Các thủ tục khác như kê khai nộp thuế tài nguyên, kê khai nộp thuế thu nhập cá nhân, thủ tục phát hành hóa đơn, đăng kí thuế nhận được ít phản nản hơn. Như vậy các thủ tục hành chính của chi cục vẫn gây phiền hà cho doanh nghiệp.

+ Nâng cao tính minh bạch.

Bảng 2.14. Ý kiến đóng góp cải thiện tính minh bạch

Để nâng cao tính minh bạch chi cục nên làm tốt các nội dung nào				
		Phản hồi		% của từng ý kiến
		Số lượng	%	
Minh bạch	Làm tốt công tác tuyên truyền, hỗ trợ tư vấn	101	30,0%	62,0%
	Chính sách thuế rõ ràng, dễ hiểu	91	27,0%	55,8%
	Thủ tục hành chính đơn giản	81	24,0%	49,7%
	Tra cứu thông tin tiện lợi	64	19,0%	39,3%
Tổng		337	100,0%	206,7%

Trong tổng 337 các ý kiến đóng góp của doanh nghiệp nhằm nâng cao sự minh bạch, thì có 101 doanh nghiệp đưa ra ý kiến chi cục làm tốt công tác tuyên truyền và hỗ trợ tư vấn cho doanh nghiệp chiếm 30 %, trong 163 người đánh giá thì có 62% doanh nghiệp chọn ý kiến này. Như vậy công tác tuyên truyền và hỗ trợ doanh nghiệp là yếu tố sẽ ảnh hưởng lớn nhất để nâng cao tính minh bạch. Tiếp theo là các ý kiến về chính sách thuế 91 ý kiến, thủ tục hành chính đơn giản 81 ý kiến, việc tra cứu thông tin thuận tiện có 64 ý kiến đánh giá

+ Nâng cao tính chuyên nghiệp

Bảng 2.15. Ý kiến đóng góp cải thiện tính chuyên nghiệp

Để nâng cao tính chuyên nghiệp thì chi cục phải làm tốt các nội dung nào.				
		Phản hồi		% của từng ý kiến
		Số lượng	%	
Chuyên nghiệp	Cần tuyển dụng và đào tạo công chức thuế toàn diện đúng chuyên ngành	88	23,0%	54,0%
	Thường xuyên bổ sung kiến thức cho công chức thuế	81	21,1%	49,7%
	Thường xuyên đào tạo bồi dưỡng nâng cao cho công chức thuế	46	12,0%	28,2%
	Công chức thuế luôn rèn những kỹ năng	114	29,8%	69,9%
	Hết lòng phục vụ người nộp thuế và cơ quan	54	14,1%	33,1%
Tổng		383	100,0%	235,0%

Qua bảng ta thấy, có 114 ý kiến đề xuất của các doanh nghiệp về việc công chức thuế luôn được rèn những kỹ năng chiếm 29,8% và chiếm 69,9% trong tổng 163 doanh nghiệp đưa ra đề xuất. Tiếp theo là cần tuyển dụng công chức thuế đúng chuyên ngành 88 ý kiến, thường xuyên bổ sung kiến thức cho công chức thuế 81 ý kiến. Các ý kiến tập trung quanh vấn đề nâng cao kiến thức và kỹ năng cho công chức thuế. Tóm lại để nâng cao tính chuyên nghiệp cho chi cục, thì chi cục nên tập trung nhiều vào công tác đào tạo cán bộ.

+ Nâng cao tính liêm chính

Bảng 2.16. Ý kiến đóng góp cải thiện tính liêm chính

Để nâng cao tính liêm chính thì chi cục nên làm tốt nội dung nào				
		Phản hồi		% từng ý kiến
		Số lượng	%	
Liêm chính	Luôn làm đúng quy định của nhà nước	102	26,8%	62,6%
	Luôn giải quyết công việc đúng hạn	55	14,5%	33,7%
	Nghiêm khắc với bản thân	35	9,2%	21,5%
	Rèn luyện tác phong quần chúng	82	21,6%	50,3%
	Công tâm, tận tụy, nhanh chóng, chính xác khi giải quyết công việc	106	27,9%	65,0%
Tổng		380	100,0%	233,1%

Trong các ý kiến đóng góp của doanh nghiệp nhằm nâng cao tính liêm chính của chi cục thì hầu hết các ý kiến tập trung vào việc công chức thuế phải công tâm tận tụy nhanh chóng chính xác khi giải quyết công việc (106 ý kiến trong tổng 380 ý kiến) chiếm 27,9% và chiếm 65% trong 163 doanh nghiệp đưa đề xuất, tiếp theo là việc công chức thuế luôn làm đúng quy định của nhà nước 102 ý kiến, công chức thuế rèn luyện tác phong quần chúng 82 ý kiến. Từ đây cho thấy để nâng cao tính liêm chính thì yêu cầu luôn làm đúng quy định của nhà nước là yêu cầu quan trọng nhất, sau đó là yêu cầu sự công tâm tận tụy nhanh chóng chính xác khi giải quyết công việc của công chức thuế.

+ Nâng cao sự đổi mới

Bảng 2.17. Ý kiến đóng góp nâng cao sự đổi mới

Để nâng cao yếu tố đổi mới thì chi cục nên làm tốt các nội dung nào				
		Phản hồi		% của từng ý kiến
		Số lượng	%	
Đổi mới	Thấu hiểu chia sẻ khó khăn cho người nộp thuế	85	20,4%	52,1%
	Coi người nộp thuế là khách hàng	84	20,2%	51,5%
	Có thái độ và nhận thức đúng đắn trong công việc	74	17,8%	45,4%
	Thường xuyên cập nhật những bất cập trong chính sách thuế	88	21,2%	54,0%
	Thường xuyên nâng cao chất lượng dịch vụ tại chi cục, ứng dụng sáng kiến, công nghệ	85	20,4%	52,1%
Total		416	100,0%	255,2%

Nhìn chung không có sự chênh lệch quá lớn trong các ý kiến đóng góp của doanh nghiệp cho chi cục trong việc nâng cao sự đổi mới, ý kiến nhận được nhiều đóng góp nhất là thường xuyên cập nhật những bất cập trong cơ chế chính sách (88 đóng góp), thấp nhất là cơ quan thuế và công chức thuế có nhận thức và thái độ đúng đắn trong công việc 74 đóng góp.

b. Phân tích sự khác biệt

Để biết được giữa các nhóm về quy mô vốn, quy mô lao động, loại hình doanh nghiệp, giới tính và trình độ học vấn của chủ doanh nghiệp có sự khác nhau về mức độ tuân thủ và thỏa mãn hay không. Trong nghiên cứu này nhóm tác giả sử dụng phương pháp phân tích ANOVA và kiểm định LSD để tìm ra sự khác biệt này.

- Khác biệt giữa các nhóm quy mô vốn

Kiểm định levene test có sig >0,05 (phục lục 6), như vậy phương sai giữa các nhóm là như nhau đủ điều kiện để phân tích Anova

Bảng 2.18. Phân tích Anova sự khác biệt giữa các nhóm quy mô vốn

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
tuân thủ	Between Groups	.235	2	.117	.116	.891
	Within Groups	161.765	160	1.011		
	Total	162.000	162			
thỏa mãn	Between Groups	2.394	2	1.197	1.200	.304
	Within Groups	159.606	160	.998		
	Total	162.000	162			

Kiểm định Anova cho thấy giá trị sig của tuân thủ và thỏa mãn đều lớn hơn 0.05, có nghĩa là không có sự khác biệt giữa các nhóm quy mô vốn về sự tuân thủ và thỏa mãn.

Khác biệt giữa các nhóm quy mô lao động

Kiểm định levene test có sig <0,05 (phục lục 6), như vậy phương sai giữa các nhóm là không giống nhau, không đủ điều kiện để phân tích Anova. Nên nhóm tác giả sử dụng kiểm định phi tham số Kruskal – Wallis để thay thế cho Anova

Bảng 2.19. Kết quả kiểm định Kruskal – Wallis cho quy mô lao động

Test Statistics ^{a,b}		
	tuan thu	thoa man
Chi-Square	4.459	.792
Df	3	3
Asymp. Sig.	.216	.851

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Quy mo lao dong

Kết quả kiểm định cho thấy không có sự khác biệt về sự tuân thủ và thỏa mãn của các nhóm quy mô vốn ($\text{sig} > 0.05$)

- Khác biệt giữa các nhóm loại hình doanh nghiệp

Kiểm định levene test có $\text{sig} < 0,05$ (phục lục 6), như vậy phương sai giữa các nhóm là không giống nhau, không đủ điều kiện để phân tích Anova. Nên nhóm tác giả sử dụng kiểm định phi tham số Kruskal – Wallis để thay thế cho Anova

Bảng 2.20. Kết quả kiểm định Kruskal – Wallis cho hình thức sở hữu

Test Statistics ^{a,b}		
	tuan thu	thoa man
Chi-Square	2.656	2.500
Df	4	4
Asymp. Sig.	.617	.645

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: Hinh thuc SH

Kết quả kiểm định cho thấy không có sự khác biệt về sự tuân thủ và thỏa mãn giữa các nhóm Hình thức sở hữu ($\text{sig} > 0.05$).

- Khác biệt giữa các nhóm trình độ học vấn.

Kiểm định levene test có $\text{sig} > 0,05$ (phục lục 6), như vậy phương sai giữa các nhóm là giống nhau, đủ điều kiện để phân tích Anova.

Kết quả kiểm định cho thấy có sự khác biệt về sự tuân thủ và thỏa mãn giữa các nhóm trình độ học vấn ($\text{sig} < 0.05$).

Bảng 2.21. Phân tích Anova sự khác biệt giữa các nhóm trình độ học vấn

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
tuần thu	Between Groups	21.093	4	5.273	5.913	.000
	Within Groups	140.907	158	.892		
	Total	162.000	162			
thỏa mãn	Between Groups	15.847	4	3.962	4.283	.003
	Within Groups	146.153	158	.925		
	Total	162.000	162			

Về sự tuân thủ

Không có sự khác biệt về mức độ tuân thủ thuế giữa nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ Trung học cơ sở và các nhóm còn lại ($\text{sig} > 0.05$) (Phục lục 6).

Có sự khác biệt giữa nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ trung cấp và nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ trên đại học ($\text{sig} < 0.05$), trung bình mức độ tuân thủ của nhóm trình độ trung cấp cao hơn nhóm trình độ trên đại học (phụ lục 6).

Có sự khác biệt giữa nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ đại học và nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ trên đại học ($\text{sig} < 0.05$), trung bình mức độ tuân thủ của nhóm trình độ đại học cao hơn nhóm trình độ trên đại học (phụ lục 6).

Có sự khác biệt giữa nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ khác và nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ trên đại học ($\text{sig} < 0.05$), trung bình mức độ tuân thủ của nhóm trình độ khác cao hơn nhóm trình độ trên đại học (phụ lục 6).

Về sự thỏa mãn.

Có sự khác biệt giữa nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ trung cấp và nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ trên đại học ($\text{sig} < 0.05$), trung bình sự thỏa mãn của nhóm trình độ trung cấp cao hơn nhóm trình độ trên đại học (phụ lục 6).

Có sự khác biệt giữa nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ đại học và nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ trên đại học ($\text{sig} < 0.05$), trung bình sự thỏa mãn của nhóm trình độ đại học cao hơn nhóm trình độ trên đại học (phụ lục 6).

Có sự khác biệt giữa nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ khác và nhóm chủ

doanh nghiệp có trình độ trên đại học ($\text{sig} < 0.05$), trung bình sự thỏa mãn của nhóm trình độ khác cao hơn nhóm trình độ trên đại học (phụ lục 6).

2.3. KẾT LUẬN

Mục đích chính của nghiên cứu là xác định các giá trị tuyên ngôn ngành thuế tác động vào sự thỏa mãn, cá giá trị tuyên ngôn ngành thuế và sự thỏa mãn tác động đến mức độ tuân thủ thuế của doanh nghiệp nộp thuế tại chi cục thuế thành phố Ninh Bình, xây dựng và đánh giá các thang đo đo lường chúng. Trên cơ sở lý luận về giá trị tuyên ngôn ngành thuế, sự thỏa mãn, mức độ tuân thủ thuế, các đề tài đi trước, nhóm tác giả thực hiện nghiên cứu định tính và nghiên cứu định lượng để điều chỉnh và bổ sung thang đo các giá trị tuyên ngôn ngành thuế.

Các thang đo lường các giá trị tuyên ngôn ngành thuế sự thỏa mãn và tuân thủ thuế sau khi đã điều chỉnh đều đạt được độ tin cậy và giá trị phân biệt. thang đo chính thức các giá trị tuyên ngôn bao gồm 25 biến quan sát: (1) Minh bạch 7 biến; (2) chuyên nghiệp 8 biến; (3) liêm chính 5 biến; (4) đổi mới 5 biến.

Nghiên cứu đã xác định được cả 4 giá trị tuyên ngôn ngành thuế đều tác động thuận chiều lên sự thỏa mãn. Trong đó sự đổi mới, liêm chính, chuyên nghiệp, minh bạch lần lượt tác động từ nhiều nhất đến sự thỏa mãn của doanh nghiệp. Cả 4 giá trị tuyên ngôn ngành thuế và sự thỏa mãn đều tác động thuận chiều lên mức độ tuân thủ thuế của doanh nghiệp, sự tác động từ cao đến thấp lần lượt là đổi mới, minh bạch, chuyên nghiệp, thỏa mãn, liêm chính.

Nghiên cứu cũng đã chỉ ra rằng, có sự khác biệt về sự thỏa mãn và mức độ tuân thủ của nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ trên đại học với các nhóm chủ doanh nghiệp có trình độ trung cấp, đại học và khác. Nhóm các chủ doanh nghiệp có trình độ trên đại học ít thỏa mãn và mức độ tuân thủ thuế cũng thấp hơn các nhóm khác.

Cuối cùng mô hình lý thuyết này góp phần bổ sung vào hệ thống lý thuyết về các yếu tố tác động lên sự thỏa mãn và tuân thủ thuế của doanh nghiệp. Các nhà nghiên cứu có thể xem mô hình này như một mô hình tham khảo cho nghiên cứu của mình ở các hướng nghiên cứu khác và tại thị trường khác.

Chương 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP CẢI THIỆN MỨC ĐỘ TUÂN THỦ THUẾ VÀ NÂNG CAO SỰ THOẢ MÃN CỦA DOANH NGHIỆP

3.1. MỘT SỐ GIẢI PHÁP

3.1.1. Nhóm giải pháp nhằm tăng cường, nâng cao chất lượng hoạt động đổi mới của cơ quan thuế

Qua kết quả nghiên cứu cho thấy đối với sự thỏa mãn của doanh nghiệp, vấn đề tác động nhiều nhất là vấn đề đổi mới, với hệ số 0.379. Điều này cho thấy doanh nghiệp mong muốn cơ quan Thuế có sự đổi mới trong quá trình làm việc cụ thể đó là đổi mới cách thức làm việc, quy trình, cũng như đổi mới về cách ứng xử của nhân viên ngành thuế...Hoạt động đổi mới rất quan trọng trong việc tạo nên sự thỏa mãn của doanh nghiệp đối với cơ quan thuế. Đối với sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp kết quả cho thấy yếu tố đổi mới cũng là yếu tố quan trọng nhất với hệ số là 0.339. cho thấy nếu cơ quan thuế tăng được 01 điểm đổi mới trong điều kiện các yếu tố khác không đổi sẽ làm cho mức độ tuân thủ của doanh nghiệp tăng lên 0.339 đơn vị. Do vậy trong thời gian tới cơ quan thuế cần có các giải pháp nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động đổi mới nhằm nâng cao sự thỏa mãn của các doanh nghiệp cũng như cải thiện mức độ tuân thủ thuế của các doanh nghiệp. Nhóm giải pháp tập trung chủ yếu vào các giải pháp sau:

Thứ nhất, tăng cường cải cách hành chính thuế

Đánh giá của các doanh về các thủ tục hành chính đã cho kết quả như sau: thủ tục hoàn thuế giá trị gia tăng là thủ tục hành chính gây nhiều phiền hà nhất cho các doanh nghiệp với 45,9% ý kiến đánh giá và chiếm 68,1% trong các sự lựa chọn của các doanh nghiệp khảo sát, tiếp theo là đến thủ tục kê khai thuế giá trị gia tăng và thuế thu nhập doanh nghiệp. Với số liệu trên cho thấy thủ tục của cơ quan thuế vẫn còn gây phiền hà cho doanh nghiệp. Sự phiền hà trong các thủ tục hành chính là nhân tố tác động đến sự đổi mới của các doanh nghiệp đối với cơ quan thuế. Vậy giải pháp đầu tiên nâng cao tính hiệu quả đổi mới đó là đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính. Cải cách thủ tục hành chính là một yêu cầu

bức thiết đối với nền hành chính công nói chung và thủ tục hành chính thuế nói riêng nhằm tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, tiết kiệm chi phí cho người dân và nhà nước.

Cơ quan thuế cần không ngừng đổi mới, sáng tạo để triển khai áp dụng những cái mới trong công tác cải cách hành chính. Cụ thể như tiếp tục hiện đại hóa ngành thuế bằng việc ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin từ khâu khai thuế, nộp thuế, quản lý thuế, từng bước giảm dần sử dụng tiền mặt, cắt giảm các thủ tục hành chính không cần thiết gây khó khăn cho người nộp thuế, cải tiến các quy trình nghiệp vụ theo hướng rõ ràng, minh bạch, công khai. Tránh sự rườm rà, nhiều thủ tục, nhiều khâu khó hiểu gây khó khăn cũng như làm tăng chi phí cho doanh nghiệp trong việc thực hiện các thủ tục như kê khai thuế, nộp thuế, số lần nộp thuế... Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp trên địa bàn trong việc thực hiện nghĩa vụ với Nhà nước, góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, môi trường đầu tư, nâng cao chỉ số cạnh tranh ngành, cấp tỉnh.

Trong quá trình đổi mới cải cách lãnh đạo ngành thuế, cán bộ công nhân viên chức trong ngành thuế phải thay đổi tư duy về người nộp thuế, đặt người nộp thuế làm trung tâm, thấu hiểu người nộp thuế, coi người nộp thuế là “khách hàng. Thì lúc đó tất cả mọi cải cách, sửa đổi trong thủ tục hành chính sẽ đem lại tiện ích, sự thoả mãn cho người nộp thuế cụ thể là người dân và doanh nghiệp. Để đảm bảo các hoạt động cải cách thủ tục hành chính phát huy tác dụng thực sự chứ không phải cải cách trên giấy tờ, cần tăng cường các hoạt động triển khai giáo dục và tuyên truyền nhằm quán triệt đầy đủ và sâu rộng tinh thần cải cách, tạo ra hiệu ứng tốt cho nỗ lực cải cách và hiện đại hoá của ngành Thuế. Giúp cán bộ, công chức ngành thuế đổi mới, trách nhiệm hơn trong chính suy nghĩ, lễ lối, tác phong ứng xử đối với người nộp thuế. Ngoài ra để giúp cán bộ công chức, viên chức ngành thuế có thể bắt nhịp được với đổi mới, cải cách cần tạo điều kiện tăng cường công tác đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng chuyên nghiệp, luôn tận tâm trong công việc và thân thiện với người nộp thuế cho cán bộ công chức, viên chức, đáp ứng với yêu cầu quản lý thuế trong

tình hình mới.

Một trong những biện pháp hữu hiệu thúc đẩy hoạt động cải cách thủ tục hành chính mà ngành thuế cần thực hiện đó là gắn công tác thi đua, khen thưởng với nhiệm vụ cải cách hành chính, xác định rõ ràng trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan thuế các cấp, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng cấp quản lý cũng như mức độ hoàn thành nhiệm vụ của từng cá nhân trong tổ chức trong cơ quan thuế.

Đồng thời Lãnh đạo cơ quan thuế các cấp luôn quan tâm động viên, khích lệ, tạo điều kiện cho cán bộ, công chức triển khai ý tưởng của mình. Đây chính là yếu tố thu hút được cán bộ công chức, người lao động trong ngành thuế tham gia vào công tác cải cách thủ tục hành chính. Từ đó tạo ra được nhiều sáng kiến, cải tiến trong công tác cải cách hành chính thuế góp phần quan trọng vào công tác cải cách hành chính.

Trong các biện pháp cải cách hành chính thuế, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin trong tất cả các mặt công tác quản lý thuế, mục tiêu hướng tới phục vụ tốt nhất cho doanh nghiệp, người nộp thuế. Các biện pháp này giúp gia tăng sự đổi mới và tuân thủ thuế của doanh nghiệp đối với cơ quan thuế.

Thứ hai, hoàn thiện cơ chế, chính sách thuế

Những bất cập trong chính sách thuế là điều mà doanh nghiệp quan tâm nhất trong 5 yếu tố được hỏi. Có 88 góp ý phản hồi về vấn đề này chiếm 22% tổng các góp ý (416 góp ý), chiếm 54% số người doanh nghiệp được hỏi (163 doanh nghiệp) mong muốn cơ quan thuế làm tốt vấn đề này hơn. Vậy để gia tăng sự hài lòng và cải thiện sự tuân thủ thuế của các doanh nghiệp thì chi cục thuế cũng như toàn bộ ngành thuế cần có những sửa đổi, bổ sung để cơ chế chính sách thuế ngày càng hoàn thiện hơn. Cụ thể nhóm tác giả xin đề xuất giải pháp như sau:

Ngành thuế cần tiếp tục rà soát, nghiên cứu để sửa đổi bổ sung chính sách thuế. Việc đề xuất sửa đổi, hoàn thiện một số điều của các luật thuế cần có sự tham gia ý kiến đầy đủ của các bên để doanh nghiệp có cơ sở tham gia góp ý,

phản biện xây dựng chính sách. Trước khi đề xuất áp thuế, tăng thuế, cần có sự nghiên cứu thấu đáo, đánh giá những tác động của chính sách thuế tới nền kinh tế, xã hội một cách cụ thể, rõ ràng, thuyết phục, trên cơ sở tiếp cận vấn đề có tính toàn diện, đa chiều, lựa chọn phương án phù hợp nhất đảm bảo sự hài hòa lợi ích của Nhà nước, doanh nghiệp và cộng đồng. Để làm được điều này, Cơ quan thuế cần thường xuyên cập nhật những bất cập trong cơ chế, chính sách thông qua ý kiến của người nộp thuế, các doanh nghiệp, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật về thuế, phí lệ phí. Từ đó có cơ sở kiến nghị, cải cách, sửa đổi, bãi bỏ chính sách thuế không hợp lý, tránh chồng chéo. Trên thực tế cho thấy, khó khăn đối với doanh nghiệp trong thực thi pháp luật về thuế hiện nay là hệ thống thuế có quá nhiều văn bản sửa đổi, bổ sung lẫn nhau. Chẳng hạn, để tháo gỡ vướng mắc, khó khăn cho doanh nghiệp qui định tại một số điều ở một Thông tư nào đó, cơ quan nhà nước ban hành một Thông tư mới để sửa, khi thực thi pháp luật, doanh nghiệp phải tuân thủ các qui định tham chiếu tại cả 2 Thông tư này. Để thực hiện Luật Thuế giá trị gia tăng, các doanh nghiệp phải đọc và tham chiếu ít nhất là 15 Thông tư, ngoài ra còn có những qui định chưa rõ ràng lại phải tìm các công văn hướng dẫn, thậm chí có những qui định ngay cả trong cơ quan thuế cũng có cách hiểu khác nhau dẫn đến việc áp dụng pháp luật không thống nhất. Vì thế, hệ thống văn bản, chính sách pháp luật về thuế cần phải hoàn thiện theo hướng đảm bảo qui định rõ ràng, dễ hiểu, dễ thực hiện, minh bạch, tránh chung chung khó hiểu, chồng chéo,... gây phiền hà, tốn kém thời gian, chi phí cho doanh nghiệp, nhưng cũng đảm bảo thu đúng, thu đủ chống thất thu ngân sách nhà nước.

Chính sách thuế thay đổi nhanh và nhiều, dẫn đến nhiều phiền hà cho người dân và doanh nghiệp. Vì vậy khi tiến hành nghiên cứu sửa đổi, hoàn thiện các văn bản pháp luật về thuế cần đáp ứng yêu cầu của đổi mới và hội nhập. Bảo đảm chính sách được xây dựng ổn định, toàn diện, lâu dài, tránh tình trạng thay đổi quá nhanh, gây khó khăn cho người nộp thuế và phải tạo điều kiện thuận lợi cho sản xuất, kinh doanh. Xây dựng chính sách phải lấy người nộp thuế làm trung tâm, đối tượng phục vụ, quan tâm bảo vệ quyền lợi của người nộp thuế.

Chính sách thuế hiện vẫn tư duy theo quan điểm có lợi cho cơ quan quản lý Nhà nước mà chưa hướng đến bảo vệ quyền lợi của người nộp thuế. Khi thiết kế chính sách thuế nên chú trọng mở rộng cơ sở thuế thay vì tăng thuế suất ngay cả khi bắt buộc phải tăng thuế suất thì phải kết hợp hài hòa với mở rộng cơ sở thuế. Bởi vì trong bối cảnh phát triển hiện nay doanh nghiệp đang phải đối mặt với những khó khăn thách thức, cũng như sự thay đổi liên tục từ môi trường kinh doanh, nếu cứ liên tục tăng thuế suất sẽ tác động tiêu cực tới hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Trong khi đó cơ quan thuế hoàn toàn có thể mở rộng cơ sở thuế sang nhiều hình thức kinh tế, thương mại, dịch vụ (như liên kết toàn cầu, kinh tế chia sẻ, thương mại điện tử, dịch vụ trực tuyến, bán hàng qua mạng...). Cần sớm hoạch định đưa ra chính sách thuế để quản lý nguồn thu này. Ngoài ra cần hoàn thiện cơ chế quản lý, thanh tra kiểm tra hoá đơn khắc phục những kẽ hở tránh tình trạng doanh nghiệp trốn thuế, tăng chi phí đầu vào, chuyển giá trốn thuế...

Thứ ba, tiếp tục đổi mới hình thức tuyên truyền, tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp

Đi đôi với việc tiếp tục duy trì và triển khai hiệu quả công tác tuyên truyền chính sách thuế, công tác thuế trên hệ thống loa truyền thanh tại cơ sở, trên bảng chạy điện tử, bảng thông báo tại bộ phận một cửa, qua ấn phẩm, tờ rơi tuyên truyền về chính sách thuế, qua website điện tử. Cơ quan thuế cần phải đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin một cách hiệu quả, đổi mới phương thức, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, hỗ trợ tối đa cho doanh nghiệp ở tất cả các khâu, các bộ phận, các lĩnh vực. Giúp doanh nghiệp nắm bắt đầy đủ, kịp thời các chính sách thuế mới, tạo điều kiện tốt nhất để doanh nghiệp thực thi tốt chính sách pháp luật thuế, được thụ hưởng đầy đủ các chính sách ưu đãi về thuế tạo nguồn vốn góp phần duy trì và mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh và tự giác thực hiện tốt nghĩa vụ với Ngân sách Nhà nước. Cụ thể như sau:

Cơ quan thuế cần đổi mới trong việc phân loại người nộp thuế để áp dụng các hình thức tuyên truyền, hỗ trợ thực thi pháp luật thuế phù hợp và hiệu quả để người nộp thuế nắm bắt đầy đủ, kịp thời các nội dung chính sách thuế mới. Xây dựng, triển khai đa dạng, phong phú, hiệu quả các dịch vụ hỗ trợ người nộp thuế

thực hiện thủ tục hành chính thuế, chú trọng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ qua hình thức điện tử; cung cấp các dịch vụ tra cứu hoặc trao đổi thông tin điện tử về tình hình thực hiện nghĩa vụ thuế của người nộp thuế; khuyến khích, hỗ trợ phát triển các tổ chức kinh doanh dịch vụ làm thủ tục về thuế.

Tăng cường đổi mới áp dụng các biện pháp, kỹ năng để giám sát quản lý nợ thuế và cưỡng chế nợ thuế theo hướng xây dựng và hoàn thiện hệ thống tiêu chí rủi ro để phục vụ công tác quản lý nợ thuế và đánh giá kết quả của hoạt động quản lý nợ thuế; giải quyết chính xác, kịp thời các trường hợp khiếu nại tố cáo về thuế. Xây dựng cơ sở dữ liệu người nộp thuế đầy đủ, chính xác, tập trung thống nhất trên phạm vi cả nước; phát triển ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động quản lý thuế có tính liên kết, tự động hóa cao, gắn chặt với quá trình cải cách thủ tục hành chính thuế và áp dụng thuế điện tử; cần đầu tư xây dựng hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin, trụ sở làm việc, trang thiết bị tiên tiến, hiện đại, đồng bộ.

Cần chuyển từ tư duy "nói cho doanh nghiệp nghe" sang tư duy "luôn luôn lắng nghe, luôn luôn thấu hiểu" vì mục đích chung của Nhà nước. Việc "Coi người nộp thuế là khách hàng, đối tác quan trọng của cơ quan thuế" đòi hỏi cơ quan thuế và công chức thuế luôn có nhận thức và thái độ đúng đắn trong công việc xây dựng và tổ chức thực hiện chế độ trách nhiệm công vụ trong cơ quan thuế. Với tình hình nền kinh tế thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng đang có những diễn biến đầy khó khăn, phức tạp, giá cả thị trường biến động thường xuyên ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Cơ quan thuế cần có những động thái phù hợp để giúp đỡ doanh nghiệp vượt qua khó khăn như triển khai đồng bộ, có hiệu quả các chính sách của nhà nước, tạo điều kiện tốt nhất để doanh nghiệp được thụ hưởng đầy đủ các chính sách ưu đãi về thuế. Đồng thời luôn chủ động, nghiên cứu bám sát địa bàn doanh nghiệp, xây dựng cơ chế thu thập thông tin, tăng cường tọa đàm đối thoại, tiếp xúc trực tiếp với các hội như Hiệp hội doanh nghiệp vừa và nhỏ, hiệp hội doanh nghiệp... để nắm bắt tình hình sản xuất kinh doanh và kịp thời giải quyết các khó khăn vướng mắc của doanh nghiệp trong quá trình thực hiện pháp luật thuế.

Thứ tư, một số giải pháp khác

Cơ quan thuế cần xây dựng và tổ chức bộ máy quản lý thuế hiện đại, hiệu lực, hiệu quả phù hợp với yêu cầu thực thi nhiệm vụ của cơ quan thuế và định hướng phát triển kinh tế-xã hội của đất nước, đáp ứng yêu cầu quản lý thuế hiện đại theo nguyên tắc tập trung thống nhất; cơ cấu nguồn nhân lực phù hợp với nhiệm vụ quản lý thuế, đẩy mạnh phân cấp quản lý cán bộ, xây dựng đội ngũ cán bộ công chức thuế chuyên nghiệp, chuyên sâu, trung thực, trong sạch; tăng cường kiểm tra, giám sát thực thi công vụ của cán bộ, công chức thuế; do vậy cần sớm kiện toàn hệ thống pháp chế chuyên trách để nâng cao hiệu lực, hiệu quả của công tác pháp chế của ngành thuế từ đó tạo niềm tin cho người nộp thuế.

Đổi mới cơ chế kiểm tra thuế: Thông qua việc chuyển đổi một cách triệt để từ kiểm tra truyền thống sang kiểm tra theo mức độ rủi ro về thuế. Xây dựng hồ sơ đánh giá về người nộp thuế, hoàn thiện kho dữ liệu lịch sử phản ánh tình hình hoạt động kinh doanh và tình trạng kê khai nộp thuế của doanh nghiệp. Xây dựng tiêu chí và mô hình đánh giá mức độ tín nhiệm để phân loại, lựa chọn đối tượng kiểm tra được chính xác. Sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện các quy trình kiểm tra cho phù hợp với đặc điểm của từng người nộp thuế là các công ty lớn, đơn vị vừa và nhỏ, hộ kinh doanh cá thể. Quy trình kiểm tra theo trình tự: Đánh giá phân loại đối tượng kiểm tra, thu thập thông tin về đối tượng kiểm tra, lập kế hoạch kiểm tra và tổ chức.

3.1.2. Nhóm giải pháp về tính chuyên nghiệp

Tính chuyên nghiệp là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới hiệu quả công việc của các đơn vị tổ chức. Nó càng có vai trò quan trọng hơn với các cơ quan thuế, những người thường xuyên tiếp xúc với nhân dân và các doanh nghiệp. Tính chuyên nghiệp của các nhân viên thuế theo Tổng cục thuế (Tuyên ngôn ngành thuế, năm 2012) là: "Cán bộ, công chức thuế có đầy đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng thành thạo. Luôn tận tâm trong công việc và thân thiện với người nộp thuế". Điều đó có nghĩa là, để đánh giá tính chuyên nghiệp của các cơ quan thuế, dựa vào các đặc trưng như sau:

- Làm việc có kế hoạch, nhiệm vụ, mục tiêu cho các mốc thời gian rõ ràng đối với các đơn vị cá nhân trong cơ quan
- Các nhân viên thuê có trình độ chuyên môn sâu, kỹ năng làm việc tốt, tinh thần làm việc và trách nhiệm công việc cao
- Cơ sở vật chất phục vụ công việc hiệu quả
- Các nhân viên có tác phong nhanh nhẹn, nhiệt tình trong việc phục vụ doanh nghiệp và nhân dân
- Các cá nhân và đơn vị trong chi cục có sự phối hợp, hợp tác chặt chẽ trong giải quyết công việc chung

Để nâng cao hơn nữa và cải thiện tính chuyên nghiệp cho đơn vị mình, chi cục thuê cần có các giải pháp đồng bộ với các yếu tố bên trên. Bên cạnh đó, theo kết quả khảo sát ý kiến của các doanh nghiệp về các giải pháp nâng cao tính chuyên nghiệp cho chi cục cũng đã chỉ ra rằng, việc nâng cao tính chuyên nghiệp cần lấy yếu tố đào tạo nguồn nhân lực làm trọng tâm. Điều này là hoàn toàn hợp lý, bởi yếu tố con người luôn là trung tâm của mọi hoạt động, mọi quá trình; con người tốt thì sẽ tạo ra các sản phẩm dịch vụ tốt và điều đó sẽ được khách hàng, đối tác ghi nhận.

Do đó, các giải pháp nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp cho hoạt động của chi cục thuê được đề xuất như sau:

- Có các chính sách, chế độ khuyến khích động viên cán bộ, nhân viên thuê không ngừng học hỏi, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cũng như bổ sung kiến thức chuyên môn. Điều này thực sự quan trọng và là yêu cầu không thể thiếu đối với một cán bộ thuê, vì với sự thay đổi liên tục của các chính sách, thông tư, quy định về thuê như hiện nay, nếu cán bộ thuê không nhạy bén nắm bắt và lĩnh hội thì không thể đáp ứng được yêu cầu công việc.
- Tăng cường rèn luyện kỹ năng và thái độ phục vụ cho các cán bộ thuê. Đặc thù công việc đòi hỏi các cán bộ thuê phải có kỹ năng công nghệ tốt, đồng thời có sự khéo léo chần chu trong giao tiếp với đối tác, doanh nghiệp và nhân dân. Do đó, họ cần phải rèn luyện thường xuyên để nâng

cao các kỹ năng này. Cơ quan thuế cần tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các khóa học, bồi dưỡng ngắn hạn, hoặc có thể quy định nó như là một trong các nhiệm vụ, mục tiêu phải thực hiện để tạo động lực cho nhân viên của mình.

- Xây dựng các tiêu chuẩn công việc và tiêu chuẩn đánh giá công việc trong nội bộ đơn vị. Đây là một trong những giải pháp để tăng cường sự kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện công việc cũng như sự phối hợp giữa các đơn vị và nhân viên thuế với nhau. Việc xây dựng và công bố tiêu chuẩn có tác dụng thúc đẩy các nhân viên thuế làm việc hiệu quả hơn, các quá trình hợp tác nhịp nhàng hơn.
- Hoàn thiện cơ sở vật chất, hạ tầng phục vụ công việc. Một trong những yếu tố ảnh hưởng không nhỏ tới tính chuyên nghiệp của các cơ quan thuế chính là cơ sở vật chất, điều kiện làm việc của các nhân viên thuế. Nó không chỉ ảnh hưởng tới hiệu quả công việc mà còn tác động tới đánh giá của các đối tác, doanh nghiệp khi tiếp xúc với cơ quan thuế. Do đó, cơ quan thuế cần chú trọng đầu tư nâng cao hơn nữa điều kiện vật chất của đơn vị mình, đặc biệt là yếu tố phương tiện làm việc của đội ngũ cán bộ thuế như máy tính, phần mềm...

3.1.3. Nhóm giải pháp về minh bạch và liêm chính

Theo đánh giá của doanh nghiệp với việc thực hiện các giá trị tuyên ngôn ngành thuế dựa trên thang điểm Likert, thì giá trị Minh bạch và Liêm chính cùng được đánh giá với mức điểm trung bình là 3,41 đây là mức điểm đánh giá thấp nhất trong số bốn giá trị mà Chi cục thuế thực hiện. Tuy nhiên hai giá trị Minh bạch và Liêm chính có mức độ ảnh hưởng đến sự thỏa mãn và tuân thủ thuế không phải là cao nhất, nên mặc dù điểm đánh giá của doanh nghiệp cho hai giá trị này thấp nhất cũng không ảnh hưởng quá nhiều đến hiệu quả thực hiện các giá trị tuyên ngôn ngành thuế của Chi cục thuế thành phố Ninh Bình. Khi hai giá trị Minh bạch và Liêm chính được nâng cao sẽ góp phần nâng cao hiệu quả thực hiện giá trị tuyên ngôn của ngành, nâng cao sự thỏa mãn và tuân thủ thuế của các doanh nghiệp góp phần tăng cường nguồn thu cho ngân sách nhà nước.

Để thực hiện nâng cao giá trị Minh bạch, nhóm nghiên cứu có một số gợi ý sau:

- Thực hiện tốt công tác tuyên truyền để các quy định và hướng dẫn đến tận tay các doanh nghiệp, giải đáp thắc mắc kịp thời rõ ràng, hạn chế tình trạng doanh nghiệp không hiểu nên làm sai dẫn đến chậm kế hoạch của Chi cục. Muốn thực hiện tốt công tác tuyên truyền thì ngoài việc cán bộ thuế có trình độ chuyên môn tốt thì cần được đào tạo để họ có kỹ năng truyền tải các nội dung một cách rõ ràng dễ hiểu cho người nộp thuế. Đối từng sắc thuế tùy thuộc vào đối tượng nộp thuế (tổ chức hay cá nhân) để đổi mới phương pháp tiếp cận phù hợp, giúp cho người nộp thuế có thể hiểu được, hiểu đúng và thông suốt những quy định và nghĩa vụ quyền lợi của mình để từ đó họ an tâm, tự nguyện, tự giác nộp thuế cho nhà nước.
- Trong quá trình thực thi chính sách pháp luật thuế - đặc biệt những chính sách thuế mới - doanh nghiệp có thể gặp những vướng mắc, lúng túng trong thực hiện. Vì vậy, để giúp đỡ doanh nghiệp cũng như đưa chính sách thuế vào thực tế cần tiến hành thường xuyên các hoạt động phổ biến, tập huấn (miễn phí) chính sách thuế mới cho doanh nghiệp. Có thể tổ chức hỗ trợ doanh nghiệp thông qua các phương thức hỗ trợ, tháo gỡ khó khăn, vướng mắc bằng hình thức như: trả lời trực tiếp tại cơ quan thuế, trả lời qua điện thoại, trả lời bằng văn bản, tổ chức các buổi đối thoại trực tiếp với doanh nghiệp trên địa bàn.
- Tiếp nhận, xử lý các thắc mắc của doanh nghiệp kịp thời tránh tình trạng đứ đờ khiến doanh nghiệp bị chậm tiến độ kê khai và quyết toán thuế. Nắm bắt kịp thời các khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp để giải quyết ngay hoặc báo cáo, kiến nghị cấp thẩm quyền xem xét giải quyết.
- Đa dạng hóa các loại hình tuyên truyền thuế, ngoài việc tuyên truyền trực tiếp bởi cán bộ thuế, có thể lựa chọn tuyên truyền qua các phương tiện truyền thông như báo, đài phát thanh và truyền hình, qua mạng xã hội để nâng cao khả năng tiếp cận thông tin của người nộp thuế, tranh thủ sự ủng hộ giám sát của các tổ chức chính quyền, người dân và doanh nghiệp nộp thuế.
- Công khai các thủ tục hành chính, quy trình nghiệp vụ và thời gian giải quyết tại bộ phận một cửa nơi đón tiếp người nộp thuế, trên trang web của

Chi cục thuế. Thực hiện đúng quy định của pháp luật trong giải quyết công việc, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người nộp thuế.

Căn cứ theo bảng ý kiến đóng góp cải thiện tính minh bạch thu thập từ doanh nghiệp, trong tổng 337 các ý kiến đóng góp của doanh nghiệp nhằm nâng cao sự minh bạch, thì có 101 doanh nghiệp đưa ra ý kiến chi cục làm tốt công tác tuyên truyền và hỗ trợ tư vấn cho doanh nghiệp chiếm 30%, trong 163 người đánh giá thì có 62% doanh nghiệp chọn ý kiến này. Như vậy công tác tuyên truyền và hỗ trợ doanh nghiệp là yếu tố sẽ ảnh hưởng lớn nhất để nâng cao tính minh bạch. Như vậy, trên thực tế với mẫu điều tra của nghiên cứu cho thấy trọng tâm của công tác minh bạch đối với Chi cục thuế thành phố chính là thực hiện tốt công tác tuyên truyền, tư vấn và hỗ trợ. Đây cũng là trọng tâm của các đề xuất mà nhóm nghiên cứu đã phân tích ở trên.

Trong các ý kiến đóng góp của doanh nghiệp nhằm nâng cao tính liêm chính của chi cục thì hầu hết các ý kiến tập trung vào việc công chức thuế phải công tâm tận tụy nhanh chóng chính xác khi giải quyết công việc (106 ý kiến trong tổng 380 ý kiến) chiếm 27,9% và chiếm 65% trong 163 doanh nghiệp đưa đề xuất, tiếp theo là việc công chức thuế luôn làm đúng quy định của nhà nước 102 ý kiến, công chức thuế rèn luyện tác phong quân chúng 82 ý kiến. Việc giáo dục tư tưởng và đạo đức nghề nghiệp là một quá trình lâu dài, và đánh giá sự liêm chính cũng phải là sự đánh giá quá trình thì mới cho kết quả khách quan chính xác. Để nâng cao giá trị Liêm chính trong việc thực hiện tuyên ngôn của ngành, nhóm nghiên cứu đề xuất một số gợi ý sau:

- Công tác tuyển dụng cán bộ công chức thuế. Tuyển dụng là khâu trọng yếu quyết định chất lượng nhân lực hoạt động trong tổ chức, đối với ngành thuế cũng vậy. Tuyển dụng cán bộ công chức thuế hiện nay đang được thực hiện theo đúng quy định của công tác tuyển dụng của nhà nước, tuy nhiên các bài kiểm tra đánh giá chủ yếu là đánh giá trên giấy, chưa có bài kiểm tra đánh giá phẩm chất và đạo đức của cá nhân người dự tuyển. Vì vậy nên kết quả tuyển dụng tập trung đánh giá các kỹ năng trình bày bài trên giấy. Để đánh giá toàn diện ngoài việc làm bài thi như đã làm,

ngành thuế nên lựa chọn thêm hình thức đánh giá phẩm chất và kỹ năng: làm việc theo nhóm, phỏng vấn, xử lý tình huống,... từ đó có thể giúp cho việc tuyển chọn cán bộ công chức thuế đủ năng lực và phẩm chất đáp ứng yêu cầu của sự liêm chính

- Công tác đào tạo, nâng cao năng lực chuyên môn: ngoài việc đào tạo để nâng cao năng lực kỹ thuật nghiệp vụ thuế thì giáo dục tư tưởng đạo đức và tác phong cho cán bộ công chức thuế là việc làm thực sự cần thiết.
- Tăng cường công tác kiểm tra giám sát. Xây dựng nội dung kiểm tra nội bộ và bổ sung tiêu chí chấp hành thực hiện tuyên ngôn ngành thuế vào nội dung thi đua, khen thưởng hàng năm, có chế tài xử phạt rõ ràng với những trường hợp vi phạm, đủ sức răn đe không tái phạm. Xây dựng chương trình giám sát việc thi hành công vụ của công chức thuế, đảm bảo khách quan và trung thực khi đánh giá tính liêm chính.

3.2. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU

Như bất kỳ một nghiên cứu nào nghiên cứu này cũng không thể tránh khỏi nhiều hạn chế.

Thứ nhất, phương pháp lấy mẫu là phương pháp phi xác suất (dựa vào mối quan hệ cá nhân của nhóm tác giả là chủ yếu) nên tính đại diện còn thấp, sự tổng quát hóa cho tổng thể chưa cao. Mặc dù kết quả kiểm định cho thấy mô hình nghiên cứu phù hợp với dữ liệu thì trường. Nghiên cứu sẽ có tính tổng quát hóa cao hơn nếu lấy mẫu theo phương pháp xác suất.

Thứ hai, cách tiếp cận đánh giá sự thỏa mãn và tuân thủ thuế chủ yếu dựa trên 4 giá trị tuyên ngôn ngành thuế có thể chưa phản ánh hết được mức độ thỏa mãn và tuân thủ thuế của doanh nghiệp. Còn rất nhiều yếu tố khác tác động lên sự thỏa mãn và tuân thủ thuế của doanh nghiệp. Vấn đề này đưa ra hướng cho những nghiên cứu tiếp.

Thứ ba, nghiên cứu chỉ được thực hiện tại thành phố Ninh Bình nên tính tổng quát không cao, nghiên cứu nên thực hiện trên cả tỉnh và một số tỉnh thành khác. Bên cạnh đó, sự thỏa mãn và mức độ tuân thủ thuế thay đổi hàng năm, nghiên cứu này nên được thực hiện hàng năm.

KẾT LUẬN

Nghiên cứu tổng quan lại các lý thuyết về các giá trị tuyên ngôn ngành thuế, sự thỏa mãn và tuân thủ thuế của các doanh nghiệp có phát sinh nộp thuế với chi cục thuế thành phố Ninh Bình từ năm 2014 – 2018. Các nghiên cứu đi trước về sự thỏa mãn và tuân thủ thuế để từ đó đưa ra mô hình nghiên cứu và các giả thuyết nghiên cứu phù hợp

Nghiên cứu sử dụng mô hình cấu trúc tuyến tính (Sem) để đánh giá độ tin cậy, độ giá trị, độ phân biệt của các thang đo trong mô hình nghiên cứu, để kiểm định các giả thuyết nghiên cứu đưa ra. Kết quả là bốn giá trị tuyên ngôn ngành thuế có ảnh hưởng tích cực đến sự tuân thủ và thỏa mãn của doanh nghiệp, đồng thời cho thấy có mối liên hệ giữa sự thỏa mãn và mức độ tuân thủ thuế của doanh nghiệp

Nghiên cứu sử dụng phân tích phương sai ANOVA và phi tham số Kruskal – Wallis để tìm ra sự khác biệt về sự thỏa mãn và tuân thủ giữa các nhóm đối tượng doanh nghiệp nghiên cứu. Trong phân tích Anova nhóm tác giả sử dụng kiểm định sâu Post-hoc với kiểm định LSD. Không có quá nhiều sự khác biệt giữa các nhóm đối tượng này.

Trên cơ sở kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả đưa ra một số gợi ý giải pháp nhằm nâng cao sự thỏa mãn và cải thiện mức độ tuân thủ của doanh nghiệp.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1/ Tiếng việt

1. Phạm Thị Ly (2009), "Tuyên ngôn sứ mạng và tầm nhìn của trường đại học", *Tạp chí khoa học ĐHSP TP.HCM*, số 17, p.150-160
2. Đinh thị Ngọc Mai (2016), "Một số vấn đề lý luận về tuân thủ thuế", *Tạp chí nghiên cứu khoa học công đoàn*, số 6 tháng 12/2016, p.49-53.
3. Đặng Ngọc Hậu (2017), *Nghiên cứu mức độ hài lòng của doanh nghiệp về việc thực hiện các giá trị tuyên ngôn ngành thuế của cơ quan thuế ảnh hưởng tới sự tuân thủ thuế của doanh nghiệp*, Luận án tiến sỹ quản trị kinh doanh, Trường đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
4. Nguyễn Ngọc Hiến và cộng sự (2006), *Hành chính công*, Nxb Quốc gia, Hà Nội
5. Nguyễn Bá Hoàng (2017), "Các nhân tố ảnh hưởng đến tính tuân thủ thuế của người nộp thuế thu nhập cá nhân: Nghiên cứu trường hợp chi cục thuế quận 11, TP.HCM", *Tạp chí khoa học đại học Văn Hiến*, tập 5 số 4, p.13-25.
6. Lèng Minh Hoàng (2017), *Nâng cao tính tuân thủ thuế của người nộp thuế ở Việt Nam*, Luận án tiến sỹ tài chính ngân hàng, Học viện tài chính.
7. Trần Quốc Toàn (2016). *Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công tại UBND thành phố Cà Mau, tỉnh Cà Mau*, Luận văn thạc sỹ kinh tế, trường đại học FPT.
8. Hoàng Trọng- Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Nxb Hồng Đức, Thành Phố Hồ Chí Minh.
9. Trần Huy Trường (2014), "Quản lý rủi ro trong thanh tra, kiểm tra thuế ở một số nước và bài học cho Việt Nam", *Tạp chí tài chính*, số 9.
10. Nguyễn Thị Lệ Thúy (2011), *Hoàn thiện quản lý thu thuế của nhà nước nhằm tăng cường sự tuân thủ thuế của Doanh nghiệp*, Luận án tiến sỹ kinh tế, Trường Đại học Kinh Tế Quốc Dân, Hà Nội.
11. Tổng cục Thuế (2012), *Quyết định số 1766/TCT ngày 01/11/2012 về việc ban hành "Tuyên ngôn ngành Thuế Việt Nam"*.
12. Tổng cục Thuế (2012), *Công văn số 4272 /TCT-CC ngày 28/11/2012 về hướng dẫn tổ chức triển khai thực hiện Tuyên ngôn ngành Thuế Việt Nam*.

13. Tổng cục Thuế (2012), *Công văn số 4346/TCT-CC ngày 04/12/2012 báo cáo tóm tắt một số nội dung cơ bản của Tuyên ngôn ngành thuế*.

14. Tổng cục Thuế (2012), *"Kỹ năng giao tiếp ứng xử, văn hóa công sở và đạo đức công chức thuế"*, Nhà xuất bản tài chính – Hà Nội.

2/ Website

15. <http://www.vpaudit.vn/ArticlesDetail/863/874/516/tin-tuc-vp-audit/ban-ve-tinh-chuyen-nghiep.aspx>, truy cập ngày 9/12/18.

16. <https://baomoi.com/cac-yeu-to-anh-huong-den-su-hai-long-cua-nguoi-nop-thue/c/24531329.epi>, truy cập ngày 10/12/18.

17. <http://www.tapchicongthuong.vn/bai-viet/nhung-thach-thuc-moi-trong-quan-ly-thue-cac-doanh-nghiep-tu-nhan-tai-ha-noi-48882.htm>, truy cập ngày 10/12/18.

18. <https://www.rfa.org/vietnamese/news/ReadersOpinions/how-to-acheave-transparency-09142015095008.html>, truy cập ngày 11/12/18.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1

Xin chào các Anh/Chị.

Chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu sự tác động của các giá trị tuyên ngôn ngành thuế lên sự thỏa mãn và sự tác động đồng thời của các yếu tố trên đến sự tuân thủ thuế của các doanh nghiệp tại chi cục thuế thành phố Ninh Bình. Cảm ơn Anh/ chị dành chút thời gian tham gia trao đổi cùng nhóm ngày hôm nay. Kính mong Anh/ chị tư vấn giúp nhóm về những câu hỏi dưới đây (đưa thang đo nháp) để chúng tôi hoàn thiện thang đo. Mọi quan điểm của Anh/ chị không có đúng và sai.

1. Trong những phát biểu này, có phát biểu nào anh/ chị thấy không rõ nghĩa, khó hiểu, tương đồng với nhau.
2. Có phát biểu nào gây miễn cưỡng cho người được phỏng vấn khi trả lời.
3. Có phát biểu nào anh/ chị thấy quá dài dòng, sử dụng từ ngữ ít quen thuộc.
4. Những phát biểu nào anh/chị thấy không có thông tin trả lời,

Phụ lục 2. Bảng câu hỏi

Kính gửi: Bộ phận kế toán Doanh nghiệp

Chúng tôi là nhóm Giảng viên trường đại học Hoa Lư đang thực hiện nghiên cứu đánh giá việc thực hiện các giá trị tuyên ngôn ngành thuế (Minh bạch – Chuyên nghiệp – Liêm chính - Đổi mới) của chi cục thuế thành phố Ninh Bình ảnh hưởng đến sự thỏa mãn và tuân thủ thuế của doanh nghiệp trên địa bàn.

Với một mục đích duy nhất là nghiên cứu. Rất mong Anh/Chị dành chút thời gian trả lời các câu hỏi dưới đây và lưu ý rằng không có quan điểm Đúng/Sai, tất cả là những thông tin hữu ích. Chúng tôi cam kết những thông tin Anh/Chị cung cấp sẽ được bảo mật.

Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ đồng ý của mình về các phát biểu dưới đây bằng cách **khoanh tròn** vào ô thích hợp

Quy ước về các mức độ đồng ý

	1	2	3	4	5
	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
STT	Bình luận				Ý kiến
CÔNG KHAI, MINH BẠCH					

1	Thủ tục hành chính được chi cục niêm yết công khai đầy đủ tại trụ sở và trên website	1	2	3	4	5
2	Các thông tin về thủ tục hành chính thuế rõ ràng đầy đủ, đơn giản, dễ hiểu	1	2	3	4	5
3	Các chính sách ưu đãi về thuế được chi cục tuyên truyền, hỗ trợ đến doanh nghiệp kịp thời	1	2	3	4	5
4	Khi chính sách thuế có thay đổi chi cục tổ chức tập huấn, hỗ trợ, đối thoại và trả lời vướng mắc cho doanh nghiệp kịp thời	1	2	3	4	5
5	Các quy định xử phạt, tính tiền chậm nộp được chi cục tuyên truyền, phổ biến hướng dẫn kịp thời đến doanh nghiệp	1	2	3	4	5
6	Khả năng tiếp cận thông tin, tài liệu quy định về thuế của doanh nghiệp dễ dàng, thuận tiện	1	2	3	4	5
7	Khi có sửa đổi, bổ sung về chính sách thuế các doanh nghiệp đều được chi cục lấy ý kiến	1	2	3	4	5
CHUYÊN NGHIỆP						
8	Chi cục thực hiện dịch vụ, hỗ trợ tư vấn nhanh chóng, chính xác cho doanh nghiệp ngay từ lần đầu	1	2	3	4	5
9	Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế	1	2	3	4	5
10	Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong kê khai, quyết toán thuế	1	2	3	4	5
11	Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế	1	2	3	4	5
12	Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong thanh tra, kiểm tra thuế	1	2	3	4	5
13	Công chức thuế làm việc có kế hoạch, ý thức tổ chức kỷ luật, trách nhiệm, chuyên tâm với công việc	1	2	3	4	5
14	Công chức thuế luôn niềm nở, tận tình hướng dẫn, giải thích các vấn đề cho doanh nghiệp	1	2	3	4	5
15	Công chức thuế trang phục gọn gàng, lịch sự trong giao tiếp ứng xử với doanh nghiệp	1	2	3	4	5
LIÊM CHÍNH						
16	Các doanh nghiệp khi giao dịch với cơ quan thuế phải trả thêm các khoản phí không chính thức	1	2	3	4	5
17	Khi đã chi những khoản chi không chính thức, công việc của doanh nghiệp được giải quyết như mong muốn	1	2	3	4	5
18	Công chức thuế không những nhiều gây khó khăn phiền hà cho doanh nghiệp	1	2	3	4	5
19	Công chức thuế chấp hành đúng quy trình, quy định làm việc của ngành	1	2	3	4	5

20	Không có hiện tượng công chức thuế lợi dụng chức vụ, quyền hạn cố tình làm sai chính sách thuế	1	2	3	4	5
ĐỔI MỚI						
21	Chi cục linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tháo gỡ khó khăn tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp	1	2	3	4	5
22	Chi cục năng động, sáng tạo trong giải quyết các vấn đề mới phát sinh	1	2	3	4	5
23	Chi cục luôn lắng nghe, tiếp thu ý kiến phản hồi của doanh nghiệp để đảm bảo quyền lợi cho doanh nghiệp.	1	2	3	4	5
24	Chi cục tăng cường công tác cải cách hành chính nhằm giải quyết các thủ tục nhanh chóng, thuận tiện cho doanh nghiệp	1	2	3	4	5
25	Chi cục cung cấp dịch vụ kê khai, nộp thuế điện tử giúp doanh nghiệp giảm chi phí	1	2	3	4	5
MỨC ĐỘ THOẢ MÃN CỦA DOANH NGHIỆP						
26	Chi cục thực hiện tốt các giá trị tuyên ngôn giúp doanh nghiệp tránh rủi ro vi phạm hành chính thuế	1	2	3	4	5
27	Các giá trị tuyên ngôn mà chi cục đang thực hiện đã giúp doanh nghiệp giảm chi phí tuân thủ thuế	1	2	3	4	5
28	Doanh nghiệp cảm thấy hài lòng về những cam kết mà chi cục thuế đang thực hiện	1	2	3	4	5
MỨC ĐỘ TUÂN THỦ						
29	Doanh nghiệp luôn chấp hành đăng ký, kê khai thuế đúng thời gian quy định	1	2	3	4	5
30	Doanh nghiệp luôn thực hiện nộp thuế đúng hạn theo quy định	1	2	3	4	5
31	Doanh nghiệp không bị phát hiện và xử lý sai phạm khi được thanh tra, kiểm tra thuế	1	2	3	4	5
32	Việc tuân thủ thuế tự nguyện vừa đảm bảo quyền lợi, nghĩa vụ vừa tạo hình ảnh thương hiệu của doanh nghiệp trên thị trường	1	2	3	4	5

MỘT SỐ THÔNG TIN THỐNG KÊ *(Đánh dấu x vào ô tương ứng)*

Q1. Quy mô vốn của doanh nghiệp

- Từ 10 tỷ đồng trở xuống.
 Từ trên 10 tỷ đồng đến 100 tỷ đồng.
 Trên 100 tỷ đồng.

Q2. Quy mô lao động

- Từ 10 người trở xuống. Từ trên 10 đến 200 người.
 Từ trên 200 người đến 300 người. Trên 300 người.

Q3. Hình thức sở hữu

- Doanh nghiệp Nhà nước; Công ty TNHH Công ty cổ phần;
 DN có vốn đầu tư nước ngoài Liên doanh Doanh nghiệp tư nhân
 Hợp tác xã Loại hình khác

Q4. Trình độ học vấn của chủ doanh nghiệp

- THPT Trung cấp Đại học Trên đại học Khác.

Q5. Giới tính của chủ doanh nghiệp

- Nam. Nữ

Q6. Từ kinh nghiệm của doanh nghiệp, Anh/Chị vui lòng cho biết thủ tục hành chính trong lĩnh vực thuế nào dưới đây còn nhiều phiền hà (Có thể chọn hơn một lĩnh vực)

1. Đăng ký thuế. 2. kê khai nộp thuế GTGT.
3. kê khai nộp thuế TNDN. 4. kê khai nộp thuế Tài nguyên.
5. kê khai nộp thuế Thu nhập cá nhân. 6. Thủ tục hoàn thuế GTGT.
7. Thủ tục phát hành hóa đơn.

Q7. Theo Anh/Chị để nâng cao sự minh bạch thì cơ quan thuế phải tiếp tục làm tốt các nội dung nào dưới đây (Có thể chọn nhiều nội dung)

1. Làm tốt công tác tuyên truyền, hỗ trợ tư vấn cho doanh nghiệp.
2. Chính sách thuế phải rõ ràng, dễ hiểu và dễ thực hiện.
3. Thủ tục hành chính thuế tiếp tục đơn giản.
4. Việc tra cứu thông tin phục người nộp thuế tiện lợi.
5. Ý kiến khác.....

Q8. Theo Anh/Chị để nâng cao tính chuyên nghiệp thì cơ quan thuế phải tiếp tục làm tốt các nội dung nào dưới đây (Có thể chọn nhiều nội dung)

1. Cần tuyển dụng và đào tạo công chức thuế toàn diện, đúng chuyên ngành
2. Thường xuyên bổ sung kiến thức để công chức thuế am hiểu chính trị, kinh tế, pháp luật và chuyên môn nghiệp vụ .
3. Công chức thuế thường xuyên được đào tạo bồi dưỡng nâng cao.
4. Công chức thuế luôn phải rèn luyện các kỹ năng: Xử lý tình huống nhanh; phân tích, giao tiếp tốt; phối hợp, làm việc nhóm hiệu quả, sử dụng thiết bị tin học thành thạo; soạn thảo văn bản nhanh và thuyết phục hiệu quả.
5. Hết lòng phục vụ cơ quan và người nộp thuế.

Q9. Theo Anh/Chị để nâng cao tính liêm chính thì cơ quan thuế phải tiếp tục làm tốt các nội dung nào dưới đây (Có thể chọn nhiều nội dung)

1. Công chức thuế luôn phải làm đúng các quy định của Nhà nước.
2. Luôn giải quyết công việc đúng hẹn.
-

3. □ Đối với bản thân luôn nghiêm khắc, với mọi người thì khoan dung độ lượng.
4. □ Rèn luyện tác phong quần chúng gần NNT, lắng nghe ý kiến của NNT.
5. □ Cần phải công tâm, tận tụy khi thi hành công vụ, nhanh chóng, chính xác khi giải quyết công việc.

Q10. Theo Anh/Chị để nâng cao yếu tố đổi mới thì cơ quan thuế phải tiếp tục làm tốt các nội dung nào dưới đây (Có thể chọn nhiều nội dung)

1. □ Thấu hiểu, chia sẻ khó khăn với NNT. Chuyển từ tư duy "nói cho doanh nghiệp nghe" sang tư duy "luôn luôn lắng nghe, luôn luôn thấu hiểu" vì mục đích chung của nhà nước.
2. □ Luôn "Coi người nộp thuế là khách hàng, đối tác quan trọng của cơ quan thuế".
3. □ Cơ quan thuế và công chức thuế luôn có nhận thức và thái độ đúng đắn trong công việc xây dựng và tổ chức thực hiện chế độ trách nhiệm công vụ trong cơ quan thuế.
4. □ Thường xuyên cập nhật những bất cập trong cơ chế chính sách để làm cơ sở kiến nghị cải cách, sửa đổi chính sách thuế tạo điều kiện tốt nhất cho NNT.
5. □ Thường xuyên nâng cao chất lượng dịch vụ tại cơ quan thuế, ứng dụng sáng kiến, công nghệ thông tin một cách có hiệu quả.

Các vấn đề khác mà doanh nghiệp muốn kiến nghị

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn!

Mã hóa bảng câu hỏi

STT	Mã hóa	Bình luận
CÔNG KHAI, MINH BẠCH		
1	CK1	Thủ tục hành chính được chi cục niêm yết công khai đầy đủ tại trụ sở và trên website
2	CK2	Các thông tin về thủ tục hành chính thuế rõ ràng đầy đủ, đơn giản, dễ hiểu
3	CK3	Các chính sách ưu đãi về thuế được chi cục tuyên truyền, hỗ trợ đến doanh nghiệp kịp thời
4	CK4	Khi chính sách thuế có thay đổi chi cục tổ chức tập huấn, hỗ trợ, đối thoại và trả lời vướng mắc cho doanh nghiệp kịp thời
5	CK5	Các quy định xử phạt, tính tiền chậm nộp được chi cục tuyên truyền, phổ biến hướng dẫn kịp thời đến doanh nghiệp
6	CK6	Khả năng tiếp cận thông tin, tài liệu quy định về thuế của doanh nghiệp dễ dàng, thuận tiện

7	CK7	Khi có sửa đổi, bổ sung về chính sách thuế các doanh nghiệp đều được chi cục lấy ý kiến
CHUYÊN NGHIỆP		
8	CN1	Chi cục thực hiện dịch vụ, hỗ trợ tư vấn nhanh chóng, chính xác cho doanh nghiệp ngay từ lần đầu
9	CN2	Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong tuyên truyền hỗ trợ người nộp thuế
10	CN3	Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong kê khai, quyết toán thuế
11	CN4	Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong quản lý nợ và cưỡng chế nợ thuế
12	CN5	Công chức thuế am hiểu, có kỹ năng chuyên môn trong thanh tra, kiểm tra thuế
13	CN6	Công chức thuế làm việc có kế hoạch, ý thức tổ chức kỷ luật, trách nhiệm, chuyên tâm với công việc
14	CN7	Công chức thuế luôn niềm nở, tận tình hướng dẫn, giải thích các vấn đề cho doanh nghiệp
15	CN8	Công chức thuế trang phục gọn gàng, lịch sự trong giao tiếp ứng xử với doanh nghiệp
LIÊM CHÍNH		
16	LC1	Các doanh nghiệp khi giao dịch với cơ quan thuế phải trả thêm các khoản phí không chính thức
17	LC2	Khi đã chi những khoản chi không chính thức, công việc của doanh nghiệp được giải quyết như mong muốn
18	LC3	Công chức thuế không những nhiều gây khó khăn phiền hà cho doanh nghiệp
19	LC4	Công chức thuế chấp hành đúng quy trình, quy định làm việc của ngành
20	LC5	Không có hiện tượng công chức thuế lợi dụng chức vụ, quyền hạn cố tình làm sai chính sách thuế
ĐỔI MỚI		
21	DM1	Chi cục linh hoạt trong khuôn khổ pháp luật nhằm tháo gỡ khó khăn tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp
22	DM2	Chi cục năng động, sáng tạo trong giải quyết các vấn đề mới phát sinh
23	DM3	Chi cục luôn lắng nghe, tiếp thu ý kiến phản hồi của doanh nghiệp để đảm bảo quyền lợi cho doanh nghiệp.
24	DM4	Chi cục tăng cường công tác cải cách hành chính nhằm giải quyết các thủ tục nhanh chóng, thuận tiện cho doanh nghiệp
25	DM5	Chi cục cung cấp dịch vụ kê khai, nộp thuế điện tử giúp doanh nghiệp giảm chi phí
MỨC ĐỘ THOẢ MÃN CỦA DOANH NGHIỆP		
26	TM1	Chi cục thực hiện tốt các giá trị tuyên ngôn giúp doanh nghiệp tránh rủi ro vi phạm hành chính thuế

27	TM2	Các giá trị tuyên ngôn mà chi cục đang thực hiện đã giúp doanh nghiệp giảm chi phí tuân thủ thuế
28	TM3	Doanh nghiệp cảm thấy hài lòng về những cam kết mà chi cục thuế đang thực hiện
MỨC ĐỘ TUÂN THỦ		
29	TT1	Doanh nghiệp luôn chấp hành đăng ký, kê khai thuế đúng thời gian quy định
30	TT2	Doanh nghiệp luôn thực hiện nộp thuế đúng hạn theo quy định
31	TT3	Doanh nghiệp không bị phát hiện và xử lý sai phạm khi được thanh tra, kiểm tra thuế
32	TT4	Việc tuân thủ thuế tự nguyện vừa đảm bảo quyền lợi, nghĩa vụ vừa tạo hình ảnh thương hiệu của doanh nghiệp trên thị trường

Phụ lục 3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CK1	20.26	14.529	.684	.850
CK2	20.39	13.944	.717	.844
CK3	20.67	13.332	.713	.844
CK4	20.48	13.757	.670	.850
CK5	20.54	14.435	.624	.856
CK6	20.41	14.737	.580	.862
CK7	21.23	13.970	.578	.864

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CN1	25.09	16.857	.685	.904
CN2	24.74	16.047	.803	.893
CN3	24.60	17.291	.813	.893

CN4	24.45	17.916	.720	.901
CN5	24.47	17.572	.779	.896
CN6	24.83	17.180	.704	.901
CN7	24.99	16.617	.716	.901
CN8	24.34	19.089	.534	.914

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LC1	13.60	6.315	.661	.792
LC2	13.72	6.414	.648	.795
LC3	13.64	7.082	.587	.812
LC4	13.62	6.805	.600	.808
LC5	13.66	6.460	.669	.789

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DM1	13.79	5.614	.700	.801
DM2	13.91	6.072	.642	.817
DM3	13.91	5.615	.649	.816
DM4	13.73	6.013	.671	.810
DM5	13.50	6.042	.611	.825

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
--	----------------------------	--------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

TM1	6.91	1.956	.760	.744
TM2	6.93	2.261	.699	.803
TM3	6.93	2.291	.693	.809

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TT1	10.60	3.500	.718	.749
TT2	10.65	3.760	.610	.800
TT3	10.64	3.737	.619	.796
TT4	10.42	3.862	.664	.777

Cronbach Alpha lần 2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CN2	14.99	4.846	.759	.863
CN3	14.86	5.418	.821	.843
CN4	14.71	5.651	.767	.856
CN5	14.73	5.532	.802	.847
CN8	14.60	6.428	.533	.903

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
CK1	16.67	11.085	.655	.840
CK2	16.80	10.480	.711	.829

CK3	17.09	9.857	.726	.825
CK4	16.90	10.254	.676	.835
CK5	16.95	10.948	.608	.847
CK7	17.64	10.478	.573	.856

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.810	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DM1	10.31	3.387	.696	.728
DM2	10.43	3.802	.613	.770
DM3	10.43	3.432	.622	.766
DM5	10.02	3.765	.586	.781

Phụ lục 4

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.901
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2537.531
	Df	300
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings ^a
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	10.193	40.773	40.773	9.774	39.096	39.096	8.102
2	2.824	11.295	52.068	2.395	9.582	48.678	7.763
3	1.687	6.746	58.814	1.282	5.129	53.808	3.493
4	1.160	4.641	63.455	.735	2.939	56.747	7.259
5	.953	3.811	67.267				
6	.822	3.287	70.554				
7	.783	3.131	73.685				
8	.657	2.628	76.313				

9	.645	2.581	78.894			
10	.585	2.338	81.232			
11	.543	2.172	83.404			
12	.501	2.006	85.410			
13	.470	1.879	87.289			
14	.434	1.736	89.025			
15	.374	1.498	90.523			
16	.349	1.396	91.919			
17	.333	1.332	93.252			
18	.304	1.216	94.468			
19	.259	1.036	95.504			
20	.249	.997	96.501			
21	.227	.907	97.408			
22	.190	.762	98.170			
23	.165	.658	98.828			
24	.157	.630	99.458			
25	.136	.542	100.000			

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

a. When factors are correlated, sums of squared loadings cannot be added to obtain a total variance.

Pattern Matrix^a

	Factor			
	1	2	3	4
CN5	.913			
CN4	.863			
CN3	.860			
CN2	.794			
CN8	.515			
CN6				
CN1				
CN7				
CK3		.943		
CK2		.817		
CK7		.693		
CK1		.666		
CK4		.637		
CK5		.500		
LC1			.777	
LC2			.719	
LC3			.716	
LC5			.680	
LC4			.629	
DM1				.848
DM5				.595

DM3				.569
DM2				.510
DM4				
CK6				

Extraction Method: Principal Axis Factoring.

Rotation Method: Promax with Kaiser

Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.719
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	207.528
	Df	3
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.301	76.687	76.687	2.301	76.687	76.687
2	.407	13.577	90.264			
3	.292	9.736	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component	
	1	
TM1		.900
TM2		.865
TM3		.861

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.784
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	234.798
	df	6
	Sig.	.000

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2.637	65.915	65.915	2.637	65.915	65.915
2	.541	13.529	79.444			
3	.499	12.474	91.918			
4	.323	8.082	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component
	1
TT1	.859
TT4	.821
TT3	.785
TT2	.779

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Phụ lục 5

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CN5 <--- CN	1.000				
CN4 <--- CN	.928	.080	11.673	***	
CN3 <--- CN	1.103	.076	14.453	***	
CN2 <--- CN	1.349	.099	13.590	***	
CN8 <--- CN	.624	.083	7.512	***	
CK3 <--- MB	1.000				
CK2 <--- MB	.923	.089	10.399	***	
CK4 <--- MB	.900	.098	9.153	***	
CK1 <--- MB	.776	.082	9.509	***	
CK7 <--- MB	.846	.106	7.957	***	
CK5 <--- MB	.764	.090	8.440	***	
DM1 <--- DM	1.000				
DM3 <--- DM	1.075	.117	9.178	***	
DM2 <--- DM	.908	.101	8.975	***	
DM5 <--- DM	.840	.106	7.919	***	
LC1 <--- LC	1.000				
LC5 <--- LC	1.010	.118	8.535	***	
LC3 <--- LC	.786	.105	7.513	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LC2 <--- LC	.970	.121	7.992	***	
LC4 <--- LC	.924	.114	8.120	***	
TM1 <--- TMC	1.000				
TM2 <--- TMC	.851	.069	12.279	***	
TM3 <--- TMC	.841	.069	12.244	***	
TT1 <--- TTC	1.000				
TT2 <--- TTC	.833	.089	9.406	***	
TT3 <--- TTC	.868	.088	9.908	***	
TT4 <--- TTC	.823	.079	10.468	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
CN5 <--- CN	.832
CN4 <--- CN	.781
CN3 <--- CN	.897
CN2 <--- CN	.863
CN8 <--- CN	.558
CK3 <--- MB	.765
CK2 <--- MB	.801
CK4 <--- MB	.715
CK1 <--- MB	.739
CK7 <--- MB	.630
CK5 <--- MB	.664
DM1 <--- DM	.735
DM3 <--- DM	.752
DM2 <--- DM	.735
DM5 <--- DM	.651
LC1 <--- LC	.711
LC5 <--- LC	.755
LC3 <--- LC	.655
LC2 <--- LC	.700
LC4 <--- LC	.713
TM1 <--- TMC	.847
TM2 <--- TMC	.790
TM3 <--- TMC	.788
TT1 <--- TTC	.820
TT2 <--- TTC	.684
TT3 <--- TTC	.713
TT4 <--- TTC	.743

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
TT4	.552
TT3	.508

	Estimate
TT2	.469
TT1	.672
TM3	.622
TM2	.624
TM1	.717
LC4	.508
LC2	.491
LC3	.429
LC5	.569
LC1	.505
DM5	.423
DM2	.541
DM3	.565
DM1	.541
CK5	.441
CK7	.397
CK1	.547
CK4	.511
CK2	.641
CK3	.586
CN8	.312
CN2	.744
CN3	.805
CN4	.610
CN5	.693

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
CN5 <--- CN	1.000				
CN4 <--- CN	.928	.080	11.673	***	
CN3 <--- CN	1.103	.076	14.453	***	
CN2 <--- CN	1.349	.099	13.590	***	
CN8 <--- CN	.624	.083	7.512	***	
CK3 <--- MB	1.000				
CK2 <--- MB	.923	.089	10.399	***	
CK4 <--- MB	.900	.098	9.153	***	
CK1 <--- MB	.776	.082	9.509	***	
CK7 <--- MB	.846	.106	7.957	***	
CK5 <--- MB	.764	.090	8.440	***	
DM1 <--- DM	1.000				
DM3 <--- DM	1.075	.117	9.178	***	
DM2 <--- DM	.908	.101	8.975	***	
DM5 <--- DM	.840	.106	7.919	***	
LC1 <--- LC	1.000				
LC5 <--- LC	1.010	.118	8.535	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
LC3 <--- LC	.786	.105	7.513	***	
LC2 <--- LC	.970	.121	7.992	***	
LC4 <--- LC	.924	.114	8.120	***	
TM1 <--- TMC	1.000				
TM2 <--- TMC	.851	.069	12.279	***	
TM3 <--- TMC	.841	.069	12.244	***	
TT1 <--- TTC	1.000				
TT2 <--- TTC	.833	.089	9.406	***	
TT3 <--- TTC	.868	.088	9.908	***	
TT4 <--- TTC	.823	.079	10.468	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
TM <--- CN	.328
TM <--- MB	.178
TM <--- DM	.379
TM <--- LC	.376
TT <--- CN	.220
TT <--- MB	.225
TT <--- DM	.339
TT <--- LC	.176
TT <--- TM	.202
CN5 <--- CN	.826
CN4 <--- CN	.773
CN3 <--- CN	.903
CN2 <--- CN	.870
CN8 <--- CN	.550
CK3 <--- MB	.765
CK2 <--- MB	.798
CK4 <--- MB	.719
CK1 <--- MB	.743
CK7 <--- MB	.625
CK5 <--- MB	.664
DM1 <--- DM	.733
DM3 <--- DM	.762
DM2 <--- DM	.718
DM5 <--- DM	.662
LC1 <--- LC	.599
LC5 <--- LC	.740
LC3 <--- LC	.591
LC2 <--- LC	.508
LC4 <--- LC	.719
TM2 <--- TM	.816
TM3 <--- TM	.777
TM1 <--- TM	.849

	Estimate
TT1 <--- TT	.841
TT2 <--- TT	.710
TT3 <--- TT	.733
TT4 <--- TT	.769

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
TM	<---	CN	0.389	0.096	4.047	***	
TM	<---	MB	0.168	0.08	2.103	0.035	
TM	<---	DM	0.427	0.119	3.578	***	
TM	<---	LC	0.443	0.084	5.264	***	
TT	<---	CN	0.272	0.108	2.519	0.013	
TT	<---	MB	0.223	0.109	2.047	0.041	
TT	<---	DM	0.398	0.152	2.618	***	
TT	<---	LC	0.216	0.094	2.298	0.023	
TT	<---	TM	0.21	0.077	2.727	***	
CN5	<---	CN	1				
CN4	<---	CN	0.926	0.081	11.368	***	
CN3	<---	CN	1.12	0.078	14.348	***	
CN2	<---	CN	1.372	0.101	13.555	***	
CN8	<---	CN	0.606	0.082	7.349	***	
CK3	<---	MB	1				
CK2	<---	MB	0.92	0.089	10.337	***	
CK4	<---	MB	0.907	0.099	9.206	***	
CK1	<---	MB	0.78	0.082	9.544	***	
CK7	<---	MB	0.84	0.107	7.88	***	
CK5	<---	MB	0.764	0.091	8.426	***	
DM1	<---	DM	1				
DM3	<---	DM	1.093	0.119	9.184	***	
DM2	<---	DM	0.889	0.103	8.659	***	
DM5	<---	DM	0.857	0.107	7.976	***	
LC1	<---	LC	1				
LC5	<---	LC	1.075	0.161	6.693	***	
LC3	<---	LC	0.786	0.135	5.807	***	
LC2	<---	LC	0.739	0.11	6.687	***	
LC4	<---	LC	1.059	0.161	6.59	***	
TM2	<---	TM	1				
TM3	<---	TM	0.943	0.083	11.339	***	
TM1	<---	TM	1.129	0.088	12.892	***	
TT1	<---	TT	1				
TT2	<---	TT	0.85	0.082	10.318	***	

TT3	<---	TT	0.878	0.081	10.797	***
TT4	<---	TT	0.833	0.072	11.578	***

Phục lục 6

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
tuan thu	2.720	2	160	.069
thoa man	.924	2	160	.399

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
tuan thu	3.961	3	159	.009
thoa man	3.465	3	159	.018

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
tuan thu	2.635	4	158	.036
thoa man	2.437	4	158	.049

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
tuan thu	1.252	4	158	.291
thoa man	2.029	4	158	.093

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
tuan thu	.018	1	161	.894
thoa man	3.043	1	161	.083

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) Trình độ HV	(J) Trình độ HV	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
tuan thu	THPT	Trung c?p	.05403485	.59138047	.927	-1.1139960	1.2220657
		Đ?i h?c	.30696752	.55281637	.579	-.7848957	1.3988308
		trên đ?i h?c	1.12298019	.57701281	.053	-.0166732	2.2626336
		khác	-.26225726	.61509772	.670	-1.4771319	.9526174
	Trung c?p	THPT	-.05403485	.59138047	.927	-1.2220657	1.1139960

		Đ?i h?c	.25293267	.24656508	.307	-.2340561	.7399214
		trên đ?i h?c	1.06894534*	.29687064	.000	.4825985	1.6552922
		khác	-.31629211	.36542250	.388	-1.0380352	.4054510
		THPT	-.30696752	.55281637	.579	-1.3988308	.7848957
	Đ?i h?c	Trung c?p	-.25293267	.24656508	.307	-.7399214	.2340561
		trên đ?i h?c	.81601267*	.20977906	.000	.4016797	1.2303456
		khác	-.56922479	.29901284	.059	-1.1598027	.0213531
		THPT	-1.12298019	.57701281	.053	-2.2626336	.0166732
		Trung c?p	-	.29687064	.000	-1.6552922	-.4825985
	trên đ?i h?c	Đ?i h?c	1.06894534*	.20977906	.000	-1.2303456	-.4016797
		khác	-	.34168190	.000	-2.0600907	-.7103842
		THPT	1.38523745*	.61509772	.670	-.9526174	1.4771319
		Trung c?p	.26225726	.36542250	.388	-.4054510	1.0380352
	Khác	Đ?i h?c	.31629211	.29901284	.059	-.0213531	1.1598027
		trên đ?i h?c	.56922479	.34168190	.000	.7103842	2.0600907
		Trung c?p	1.38523745*	.60229029	.683	-.9434465	1.4357110
		Đ?i h?c	.24613223	.56301476	.749	-.9317770	1.2922350
	THPT	trên đ?i h?c	.18022902	.58765757	.093	-1.1670862	2.1542694
		khác	.99359162	.62644508	.842	-1.3625550	1.1120184
		THPT	-.12526829	.60229029	.683	-1.4357110	.9434465
		Đ?i h?c	-.24613223	.25111372	.793	-.5618759	.4300695
	Trung c?p	trên đ?i h?c	-.06590321	.30234733	.014	.1502956	1.3446232
		khác	.74745938*	.37216383	.320	-1.1064584	.3636573
		THPT	-.37140053	.56301476	.749	-1.2922350	.9317770
		Trung c?p	-.18022902	.25111372	.793	-.4300695	.5618759
	Đại học	trên đ?i h?c	.06590321	.21364908	.000	.3913860	1.2353392
		khác	.81336260*	.30452905	.317	-.9069702	.2959756
		THPT	-.30549731	.58765757	.093	-2.1542694	.1670862
		Trung c?p	-.99359162	.30234733	.014	-1.3446232	-.1502956
	trên đại học	Đ?i h?c	-.74745938*	.21364908	.000	-1.2353392	-.3913860
		khác	-.81336260*	.34798527	.002	-1.8061628	-.4315570
		THPT	-	.62644508	.842	-1.1120184	1.3625550
		Trung c?p	.12526829	.37216383	.320	-.3636573	1.1064584
	Khác	Đ?i h?c	.37140053	.30452905	.317	-.2959756	.9069702
		trên đ?i h?c	.30549731	.34798527	.002	.4315570	1.8061628
			1.11885991*				

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.