

HỘI THẢO KHOA HỌC QUỐC GIA VỀ QUẢN TRỊ, TÀI CHÍNH, KẾ TOÁN VÀ THƯƠNG MẠI (BFAC2022)

CHỦ ĐỀ: BỐI CẢNH QUỐC TẾ VÀ CHIẾN LƯỢC ĐỊA PHƯƠNG

NHÀ TÀI TRỢ KIM CƯƠNG

Sacombank

NHÀ TÀI TRỢ ĐỒNG

SMART TRAIN
Professional Education

THÁNG 4 NĂM 2022

GIẢI PHÁP THÍCH ỨNG CỦA DOANH NGHIỆP TRƯỚC NHỮNG THAY ĐỔI CỦA HÀNH VI TIÊU DÙNG BỞI SỰ TÁC ĐỘNG CỦA DỊCH COVID - 19.....	187
<i>Trần Ngọc Tú, Đinh Thị Kiều Chinh</i>	
THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG DOANH NGHIỆP CÔNG NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI.....	193
<i>Đỗ Hải Hưng, Nguyễn Tiến Lợi</i>	
TỰ DO HOÁ THƯƠNG MẠI VÀ HNQT TẠI VIỆT NAM: TÁC ĐỘNG, CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC	203
<i>Nguyễn Phúc Quỳnh Như, Nguyễn Thị Nguyệt Anh</i>	
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THUẾ TẠI CÁC CHI CỤC THUẾ THỜI KỲ HẬU COVID 19, ĐIỂN CỨU TẠI CHI CỤC THUẾ QUẬN 3, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH.....	209
<i>Trần Anh Dũng*</i>	
ẢNH HƯỞNG CỦA ĐẠI DỊCH COVID-19 ĐỐI VỚI XUẤT KHẨU HÀNG GIÀY DA VIỆT NAM.....	215
<i>Nguyễn Thị Ngọc Diệp</i>	
TIỀM NĂNG XUẤT KHẨU CHUỐI CỦA VIỆT NAM SANG THỊ TRƯỜNG EU TRONG BỐI CẢNH THỰC THI HIỆP ĐỊNH EVFTA	221
<i>Đặng Thanh Thủy, Lê Thị Tuyết Trinh</i>	
TÁC ĐỘNG CỦA DỊCH COVID 19 ĐẾN CÁC DOANH NGHIỆP DU LỊCH VỪA VÀ NHỎ TẠI VIỆT NAM	233
<i>Nguyễn Anh Phúc</i>	
THE EFFECT OF THE PIPELINE OF LUXURY HOSPITALITY CORPORATION ON VIETNAM RESORT REAL ESTATE	239
<i>Duong Bao Trung</i>	
PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC DU LỊCH TRONG ĐIỀU KIỆN BÌNH THƯỜNG MỚI	247
<i>Nguyễn Quyết Thắng, Nguyễn Bá Trị, Hồ Doãn Cường</i>	
ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO VÀ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU LỚN TRONG CHUYỂN ĐỔI SỐ NGÀNH NGÂN HÀNG	255
<i>Trần Lương Mộng Trinh, Hoàng Sơn Tùng</i>	
CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN HÀNG KHÔNG CHUNG Ở VIỆT NAM.....	261
<i>Trương Quang Dũng, Trịnh Đức Chinh, Lê Đức Thịnh</i>	

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI NỘP THUẾ ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THUẾ TẠI CÁC CHI CỤC THUẾ THỜI KỲ HẬU COVID 19, ĐIỂN CỨU TẠI CHI CỤC THUẾ QUẬN 3, THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

THE TAXPAYERS' SATISFACTION FOR TAX SERVICES AFTER COVID 19 PANDEMIC, CASE STUDY OF HCMC DISTRICT 3 TAX DEPARTMENT

Trần Anh Dũng*

Trường Đại học Văn Hiến

dungta@vhu.edu.vn

Tóm tắt: Cải cách hệ thống cơ quan quản lý nhà nước theo hướng giản đơn, hiện đại hóa với tinh thần hỗ trợ người dân là một trong những yêu cầu cấp bách của cả nước đặc biệt là trong thời gian hậu Covid. Tình hình dịch bệnh Covid 19 làm mọi doanh nghiệp đều rất khó khăn và cần rất nhiều sự hỗ trợ, đồng hành của các cơ quan quản lý nhà nước. Nghiên cứu về sự hài lòng của người nộp thuế đối về dịch vụ thuế tại các cơ quan thuế giúp cho các lãnh đạo, nhà quản lý có các thông tin thực từ người nộp thuế từ đó có các chính sách cải cách công tác thu thuế theo hướng giản đơn, hiện đại hóa với tinh thần hỗ trợ người nộp thuế. Khảo sát ý kiến của các tổ chức, cá nhân nộp thuế trên tại các chi cục thuế Quận 3, TP. HCM để đánh giá "sự hài lòng của người nộp thuế đối về dịch vụ thuế tại chi cục thuế Quận 3, TP. HCM" cho thấy 3 thành phần ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế: Chất lượng nhân viên($\beta=0.353$), quy trình thủ tục thuế($\beta=0.336$), cơ sở vật chất($\beta=0.279$), từ đó làm cơ sở đưa ra kiến nghị, giải pháp để duy trì và phát huy những kết quả đã đạt được cũng như khắc phục kịp thời những hạn chế, bất cập, nhằm đem lại sự hài lòng và tin tưởng cho người nộp thuế về dịch vụ thuế trong thời gian hậu Covid, góp phần thực hiện phương châm "cơ quan thuế coi tổ chức, cá nhân nộp thuế là khách hàng".

Từ khóa: đảm bảo nguồn thu cho Ngân sách nhà nước, hậu Covid, luật thuế, người nộp thuế, ngành thuế Việt Nam, thuế.

Abstract: Reforming the state administration system in the direction of simplicity and modernization on the spirit of citizen support is one of the urgent requirements of the Government, especially in the period of post-Covid. The situation of the Covid-19 pandemic makes it very difficult for all businesses. They need a lot of support and companionship from state agencies. Research on taxpayers' satisfaction with tax services at tax agencies helps leaders and managers get updated information from taxpayers from which they will have policies to reform tax collection towards simplicity and modernization with the spirit of taxpayers' support.

Survey of opinions of taxpayers; organizations and individuals, case study of District 3, Ho Chi Minh City to assess "taxpayers' satisfaction with tax services at Tax Department in Ho Chi Minh City shows that 3 components affect the satisfaction of taxpayers: Quality of employees ($\beta=0.353$), tax procedures ($\beta=0.336$), facilities ($\beta=0.279$). Based on the results, the research has made some recommendations and solutions to maintain and promote the positive results as well as to promptly overcome limitations and shortcomings, in order to bring satisfaction and confidence to taxpayers in the post-Covid period, contributing to the implementation of the motto "tax agencies consider taxpayers as customers".

Keywords: ensuring revenue for the state budget, post-Covid period, tax, tax law, taxpayers, Vietnam tax industry.

1. Đặt vấn đề

Cải cách hệ thống cơ quan quản lý nhà nước theo hướng giản đơn, hiện đại hóa với tinh thần hỗ trợ người dân là một trong những yêu cầu cấp bách của cả nước đặc biệt là trong thời gian hậu Covid. Tình hình dịch bệnh Covid 19 làm mọi doanh nghiệp đều rất khó khăn và cần rất nhiều sự hỗ trợ, đồng hành của các cơ quan quản lý nhà nước. Cơ quan thuế là một trong những đơn vị tương tác nhiều với người dân, người nộp thuế thu ngân sách cho chính phủ. Cải cách và hiện đại hóa hệ thống thuế là một trong những yêu cầu cấp bách của cả

* TS. Trần Anh Dũng, Giảng viên Khoa Kinh tế – Quản trị, Trường Đại học Văn Hiến