

Pratama & Muhammad (2025); quy trình kiểm soát chứng từ và năng lực nhân sự kế toán chính là nguồn lực nội bộ cốt lõi giúp phòng ngừa rủi ro sai sót. Đồng thời, Thuế điện tử và dữ liệu số ($\beta = 0,183$) khẳng định ứng dụng thực tiễn của Mô hình TAM của Davis (1989). Việc minh bạch hóa dữ liệu và tự động hóa kê khai không chỉ cắt giảm thủ tục thủ công mà còn tạo cơ chế giám sát khách quan, nâng cao tính tuân thủ tự giác của DNNVV.

4. Kết luận

Nghiên cứu đã kiểm định thực nghiệm mô hình tích hợp các nhân tố tác động đến hành vi tuân thủ thuế TNDN của DNNVV tại Thuế cơ sở 2 TP. Đồng Nai. Kết quả hồi quy khẳng định 8/9 nhân tố có ý nghĩa thống kê; trong đó Kiến thức thuế, Thanh tra - kiểm tra và Nhận thức công bằng có tác động tích cực mạnh nhất. Niềm tin vào cơ quan thuế, Thuế điện tử và dữ liệu số, Quản trị thuế nội bộ và Chế tài xử phạt đóng vai trò thúc đẩy quan trọng. Trái lại, Chi phí tuân thủ tạo ra rào cản tiêu cực rõ rệt.

Từ đó, tác giả đề xuất một số hàm ý quản trị: (1) Thuế cơ sở 2 cần chuyển từ tuyên truyền chung sang hướng dẫn theo chuyên đề, đẩy mạnh thanh tra - kiểm tra dựa trên dữ liệu minh bạch, đồng thời chuẩn hóa quy trình giải quyết vướng mắc nhằm củng cố niềm tin và cảm nhận công bằng; (2) Ban lãnh đạo DNNVV cần đưa tuân thủ thuế vào chiến lược quản trị rủi ro; chủ động đầu tư công nghệ, chuẩn hóa lưu trữ chứng từ và nâng cao chất lượng sử dụng hệ thống thuế điện tử để giảm sai sót, tiết kiệm chi phí dài hạn.

Bên cạnh các đóng góp, nghiên cứu còn một số hạn chế từ phương pháp khảo sát và phạm vi mới dừng lại ở một đơn vị thuế cơ sở. Do đó, nghiên cứu tương lai nên kết hợp dữ liệu hành chính thực tế (xử phạt, nợ thuế, chậm nộp) để tăng tính khách quan, mở rộng địa bàn, đồng thời kiểm định vai trò trung gian/điều tiết của các biến nhận thức trong mối quan hệ giữa chính sách hỗ trợ và hành vi tuân thủ thuế ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211. [http://dx.doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](http://dx.doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Barney J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. [https://josephmahoney.web.illinois.edu/BA545_Fall%202022/Barney%20\(1991\).pdf](https://josephmahoney.web.illinois.edu/BA545_Fall%202022/Barney%20(1991).pdf)
- Batrancea, L. M., Nichita, A., Agostini, R., Narcizo, F. B., Forte, D., Mamede, S. O., César, A. G., Nedev, B., Vitek, L., Pántya, J., Salamzadeh, A., Nduka, E. O., Kudła, J., Kopyt, M., Pacheco, L., Maldonado, I., Isaga, N., Benk, S., & Budak, T. (2022). A self-employed taxpayer experimental study on trust, power, and tax compliance in eleven countries. *Financial Innovation*, 8, Article 56. <https://doi.org/10.1186/s40854-022-00404-y>
- Becker, G. S. (1968). Crime and Punishment: An Economic Approach. *Journal of Political Economy*, 76(2), 169-217. <http://www.jstor.org/stable/1830482>
- Dimitras, A., Fourlas, V., Kirchler, E., & Peppas, G. (2025). Drivers of tax compliance: Survey evidence from 1,761 Greek micro-firms. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 119, 102480.
- Fang, H., Zhang, X., & Guo, L. (2022). Productivity effects of corporate income tax: Evidence from China. *The World Economy*, 46(6), 1815-1842.
- Hung, D. T., Ha, L. T. T., Giang, N. T. H., Yen, N. K., Linh, N. K., & Le, H. N. L. (2024). Factors influencing electronic tax compliance of small and medium-sized enterprises in Northern Vietnam. *Journal of Ecohumanism*, 3(3), 738-757.
- Huyen, N. T. (2022). The impact of non-economic factors on voluntary tax compliance behavior: A case study of small and medium enterprises in Vietnam. *Economies*, 10(8), 179.
- James, S. and Alley, C. (2002). Tax Compliance, Self-Assessment And Tax Administration, *Journal Of Finance And Management In Public Services*, 2, 27-42. <http://hdl.handle.net/10036/47458>
- Mai, B. T., Nguyen, P. V., Ton, U. N. H., & Ahmed, Z. U. (2023). Government policy, IT capabilities, digital transformation, and innovativeness in post-COVID context: Case of Vietnamese SMEs. *International Journal of Organizational Analysis*, 32(2), 333-356.
- Nguyen, H. T. (2022). Factors affecting tax compliance of small and medium enterprises in Hung Yen Province, Vietnam. *Accounting*, 8(2), 111-122.
- Pratama, A., & Muhammad, K. (2025). Optimizing tax compliance: Understanding the link between company tax administration and tax avoidance (A survey of public companies in Indonesia, Malaysia, Singapore, and Thailand for the 2022-2023 period). *Economies*, 13(7), 194.

NÂNG CAO NĂNG LỰC CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG TUÂN THỦ THUẾ THU NHẬP CÁ NHÂN TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

PHẠM THỊ THANH VƯƠNG¹ - TRẦN TRUNG KIÊN² - TRẦN KHÁNH LÂM^{3,*}

¹Công ty TNHH Kế toán & Tư vấn KH

KH Accounting and Consulting Co., Ltd.

²Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh (UEH)

University of Economics Ho Chi Minh City

³Hội Kiểm toán viên hành nghề Việt Nam (VACPA)

Vietnam Association of Certified Public Accountants

*Email: trankhanhlan@vacpa.org.vn

Ngày nhận bài: 1/6/2026

Ngày sửa bài: 19/6/2026

Ngày duyệt đăng bài: 3/7/2026

Tóm tắt:

Nghiên cứu phân tích thực trạng năng lực chuyển đổi số trong tuân thủ thuế thu nhập cá nhân, nhận diện điểm nghẽn theo nhóm nguồn thu và đề xuất giải pháp nâng cao tuân thủ tự nguyện. Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp, gồm phân tích tài liệu, khảo sát 138 người nộp thuế bằng thang Likert 5 mức, kiểm định Cronbach's Alpha, thống kê mô tả và tham vấn chuyên gia. Kết quả cho thấy, các thang đo đạt độ tin cậy cao, với Cronbach's Alpha từ 0,899 đến 0,945. Người nộp thuế có hiểu biết quy định khá tốt (3,96/5), ý thức tuân thủ cao (3,99/5) và kỳ vọng tích cực đối với tự động hóa (4,02/5), nhưng trải nghiệm nền tảng chỉ đạt 3,57/5 và chi phí tuân thủ cảm nhận ở mức 3,49/5. Chuyên gia đánh giá hộ, cá nhân kinh doanh là nhóm khó khăn nhất. Nghiên cứu khuyến nghị ưu tiên tự động hóa dữ liệu, hướng dẫn theo tình huống, hỗ trợ số kịp thời và giải pháp riêng cho từng nhóm nguồn thu.

Từ khóa: thuế thu nhập cá nhân, chuyển đổi số, tuân thủ thuế, eTax Mobile, chi phí tuân thủ.

Enhancing digital transformation capacity for personal income tax compliance in Ho Chi Minh City

Abstract:

This study evaluates digital transformation capacity in personal income tax compliance, identifies bottlenecks across income groups, and proposes measures to enhance voluntary compliance. A mixed-methods approach was employed, including document analysis, a five-point Likert survey of 138 taxpayers, Cronbach's Alpha testing, descriptive statistics, and expert consultation. The measurement scales achieved high reliability, with Cronbach's Alpha values ranging from 0.899 to 0.945. Taxpayers demonstrated relatively good regulatory knowledge, strong compliance awareness, and positive expectations regarding automation. However, their platform experience remained moderate, and perceived compliance costs were still considerable. Household and individual business taxpayers faced the greatest difficulties. The study recommends automated data integration, situation-specific guidance, timely digital assistance, and tailored solutions for different income groups.

Keywords: personal income tax, digital transformation, tax compliance, eTax Mobile, compliance costs.

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số trong quản lý thuế đang làm thay đổi căn bản quan hệ giữa cơ quan thuế và người nộp thuế. Theo tầm nhìn quản trị thuế hiện đại, nghĩa vụ thuế cần được tích hợp vào quy trình kinh tế và dữ liệu sẵn có, giúp việc xác định, kê khai và nộp thuế trở nên liền mạch hơn thay vì là một thủ tục hành chính tách rời (OECD, 2020, 2025). Đối với thuế thu nhập cá nhân (TNCN), yêu cầu này có tính thách thức cao vì người nộp thuế là các cá nhân có trình độ số, nguồn thu nhập, khả năng tiếp cận thông tin và mức độ phụ thuộc vào tổ chức chi trả khác nhau.

Trong giai đoạn 2025-2026, Việt Nam triển khai nhiều thay đổi liên quan trực tiếp đến TNCN và quản lý thuế số. Quyết định số 108/QĐ-TCT về hoàn thuế TNCN tự động nhấn mạnh vai trò của tờ khai gợi ý và xử lý dữ liệu điện tử (Tổng cục Thuế, 2025). Luật Thuế TNCN số 109/2025/QH15 và Nghị quyết số 110/2025/UBTVQH15 điều chỉnh một số căn cứ tính thuế, mức giảm trừ gia cảnh, trong khi Nghị định số 68/2026/NĐ-CP và Nghị định số 141/2026/NĐ-CP đặt ra khung quản lý mới đối với hộ, cá nhân kinh doanh (Chính phủ, 2026a, 2026b; Quốc hội, 2025; Ủy ban Thường vụ Quốc hội, 2025). Những thay đổi này làm tăng nhu cầu chuẩn hóa dữ liệu, tự động hóa thủ tục và hỗ trợ người nộp thuế theo từng tình huống cụ thể.

TP. Hồ Chí Minh là địa bàn có số lượng người nộp thuế lớn, cơ cấu nguồn thu đa dạng và mật độ giao dịch kinh tế cao. 3 nhóm nguồn thu có đặc điểm tuân thủ khác nhau gồm người có thu nhập từ tiền lương, tiền công; cá nhân có thu nhập từ cho thuê tài sản; và hộ, cá nhân kinh doanh. Vì vậy, đánh giá năng lực chuyển đổi số trong tuân thủ TNCN không thể dừng ở mức độ có hay không có nền tảng điện tử, mà cần phân tích cách người nộp thuế hiểu quy định, trải nghiệm nền tảng, cảm nhận chi phí tuân thủ và tự thực hiện nghĩa vụ.

Khoảng trống nghiên cứu hiện nay nằm ở chỗ nhiều công trình về thuế điện tử tập trung vào doanh nghiệp hoặc sự hài lòng của người nộp thuế nói chung, trong khi nhóm cá nhân nộp TNCN có hành vi khác biệt và thường không có bộ phận kế toán chuyên trách. Bài viết này tiếp cận vấn đề từ góc nhìn kế toán - thuế ứng dụng, sử dụng dữ liệu khảo sát người nộp thuế tại TP. Hồ Chí Minh để nhận diện điểm nghẽn chuyển đổi số và đề xuất khuyến nghị theo từng nhóm nguồn thu.

2. Tổng quan, lý thuyết nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu

2.1. Tổng quan và lý thuyết nghiên cứu

2.1.1. Tổng quan nghiên cứu

Các nghiên cứu quốc tế về quản lý thuế số chỉ ra, số hóa có thể giảm gánh nặng tuân thủ, nhưng hiệu quả này phụ thuộc vào chất lượng quy trình, mức độ loại bỏ thủ tục giấy, chất lượng dữ liệu và khả năng sử dụng của người nộp thuế. Yilmaz & Coolidge (2013) cho thấy lợi ích của e-filing cần được nhìn nhận thận trọng vì chi phí học tập, thao tác song song và yêu cầu hồ sơ giấy có thể làm giảm lợi ích tiết kiệm chi phí. Bassey et al. (2022) nhấn mạnh quản lý thuế số là hệ sinh thái gồm công nghệ, dữ liệu, chủ thể liên quan, bối cảnh thể chế và kết quả phục vụ, không thể được giải thích chỉ bằng một biến công nghệ.

Dòng nghiên cứu về chấp nhận công nghệ cho thấy, nhận thức về tính hữu ích, tính dễ sử dụng, điều kiện hỗ trợ, niềm tin và an toàn thông tin là các yếu tố quan trọng trong việc chấp nhận dịch vụ điện tử (Carter & Bélanger, 2005; Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003). Trong lĩnh vực khai thuế điện tử, Hung et al. (2006), Carter et al. (2011), Lean et al. (2009), Sijabat (2020) đều cho thấy ý định sử dụng dịch vụ thuế trực tuyến chịu ảnh hưởng của tính hữu ích, rủi ro cảm nhận, niềm tin, chất lượng hệ thống và chất lượng hỗ trợ.

Tại Việt Nam, nghiên cứu của Ái Cẩm (2022) về sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ eTax tại Khánh Hòa xác định 6 yếu tố ảnh hưởng gồm chất lượng đường truyền, tính hiệu quả, tính tiện lợi, an toàn - bảo mật, hỗ trợ người nộp thuế và sự tin tưởng. Tuy nhiên, nghiên cứu này khảo sát doanh nghiệp vừa và nhỏ, chưa đi sâu vào cá nhân nộp TNCN và chưa phân nhóm theo nguồn thu. Khoảng trống

cần bổ sung là phân tích năng lực số và hành vi tuân thủ TNCN của cá nhân trong bối cảnh đô thị lớn, nơi người nộp thuế có nguồn thu và mức độ sẵn sàng công nghệ khác nhau.

3.1.2. Lý thuyết nghiên cứu

Bài viết sử dụng 4 nền tảng lý thuyết, được trình bày như sau:

Thứ nhất, lý thuyết tuân thủ thuế xem hành vi tuân thủ là kết quả của cả cơ chế kiểm soát và niềm tin. Khung “đốc trơn trượt” phân biệt tuân thủ cưỡng chế dựa trên quyền lực của cơ quan thuế và tuân thủ tự nguyện dựa trên niềm tin của người nộp thuế (Kirchler et al., 2008). Trong môi trường số, niềm tin gắn với tính minh bạch dữ liệu, bảo mật thông tin và phản hồi kịp thời.

Thứ hai, mô hình chấp nhận công nghệ cho rằng người dùng chấp nhận hệ thống khi thấy hệ thống hữu ích, dễ sử dụng và có điều kiện hỗ trợ phù hợp (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003).

Thứ ba, lý thuyết chi phí tuân thủ nhấn mạnh thời gian, công sức, chi phí dịch vụ và chi phí tâm lý do lo sợ sai sót là những rào cản đối với tự tuân thủ (Yılmaz & Coolidge, 2013).

Thứ tư, lý thuyết chất lượng dịch vụ điện tử giải thích vai trò của giao diện, độ ổn định, an toàn dữ liệu và hỗ trợ trong sự hài lòng của người nộp thuế (Carter & Bélanger, 2005; Ái Cẩm, 2022).

Bảng 1. Khung lý thuyết và thành tố phân tích

Lý thuyết/khung	Hàm ý đối với nghiên cứu	Thành tố đo lường tương ứng
Tuân thủ thuế và khung đốc trơn trượt	Tuân thủ tự nguyện tăng khi người nộp thuế tin tưởng, hiểu quy định và cảm nhận hệ thống minh bạch.	Hiểu biết quy định; mức độ tuân thủ; niềm tin vào tự động hóa.
TAM/UTAUT	Hành vi sử dụng nền tảng thuế điện tử chịu ảnh hưởng bởi tính hữu ích, dễ sử dụng và điều kiện hỗ trợ.	Trải nghiệm nền tảng; khả năng tự thực hiện; hỗ trợ số.
Chi phí tuân thủ	Người nộp thuế ít tự thực hiện nếu phải tốn nhiều thời gian, thao tác lặp hoặc lo ngại khai sai.	Chi phí tuân thủ cảm nhận; rủi ro sai sót; nhu cầu dữ liệu tự điền.
Chất lượng dịch vụ điện tử	Độ ổn định, bảo mật, hướng dẫn và phản hồi ảnh hưởng đến sự hài lòng và ý định sử dụng.	Ổn định hệ thống; báo lỗi; hỗ trợ; bảo mật; hài lòng chung.

Nguồn: Tác giả tổng hợp.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp hỗn hợp theo hướng mô tả & ứng dụng. Dữ liệu thứ cấp được tổng hợp từ các văn bản pháp luật, tài liệu của cơ quan thuế, nghiên cứu học thuật về chấp nhận công nghệ, chi phí tuân thủ, tuân thủ thuế và chuyển đổi số trong quản lý thuế. Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát trực tuyến 138 người nộp thuế tại TP. Hồ Chí Minh, kết hợp tham vấn chuyên gia và đại diện người nộp thuế nhóm đặc thù.

Bảng hỏi sử dụng thang Likert 5 mức, đo lường năm thành tố: hiểu biết quy định TNCN; trải nghiệm nền tảng điện tử; chi phí tuân thủ cảm nhận; nhận thức về quyết toán, hoàn thuế tự động; và mức độ tuân thủ. Dữ liệu được làm sạch, mã hóa và kiểm định độ tin cậy thang đo bằng Cronbach's Alpha trước khi thống kê mô tả. Do cỡ mẫu của nhóm cho thuê tài sản và hộ, cá nhân kinh doanh còn nhỏ, nghiên cứu không thực hiện kiểm định khác biệt thống kê suy luận giữa các nhóm, mà sử dụng so sánh mô tả kết hợp tham vấn chuyên gia.

Tham vấn định tính gồm 7 chuyên gia trong lĩnh vực thuế, kế toán, tư vấn thuế và 6 đại diện người nộp thuế nhóm đặc thù. Các ý kiến này được sử dụng để đối chiếu, giải thích và củng cố kết quả khảo sát, đặc biệt trong phân phân tích khác biệt giữa ba nhóm nguồn thu.

Bảng 2. Thiết kế nghiên cứu và nguồn dữ liệu

Nội dung	Mô tả
Đối tượng nghiên cứu	Năng lực chuyển đổi số trong tuân thủ thuế TNCN của người nộp thuế cá nhân tại TP. Hồ Chí Minh.
Nhóm khảo sát	Người có thu nhập từ tiền lương, tiền công; cá nhân cho thuê tài sản; hộ và cá nhân kinh doanh.
Dữ liệu định lượng	138 phiếu khảo sát hợp lệ; thang Likert 5 mức; phân tích tần suất, tỷ lệ, giá trị trung bình và độ lệch chuẩn.
Dữ liệu định tính	7 chuyên gia thuế, kế toán, tư vấn thuế và 6 đại diện người nộp thuế nhóm đặc thù.
Phương pháp xử lý	Kiểm định Cronbach's Alpha; thống kê mô tả; so sánh nhóm theo hướng mô tả; tổng hợp khuyến nghị.
Giới hạn phương pháp	Không kiểm định quan hệ nhân quả và không kiểm định khác biệt thống kê suy luận do quy mô mẫu nhóm đặc thù còn nhỏ.

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ thiết kế nghiên cứu và dữ liệu khảo sát.

3. Kết quả nghiên cứu và khuyến nghị

Kết quả khảo sát cho thấy, mức độ tiếp cận nền tảng thuế điện tử đã tương đối rõ: 60,1% người trả lời từng thực hiện thủ tục thuế trên nền tảng điện tử; thiết bị được sử dụng nhiều nhất là điện thoại di động (45,7%), tiếp theo là kết hợp điện thoại và máy tính (39,1%). Tuy nhiên, mức độ chủ động còn hạn chế: 59,4% người trả lời vẫn đề cơ quan chỉ trả thực hiện nghĩa vụ thuế thay, trong khi chỉ 21,0% tự thực hiện thủ tục. Điều này phản ánh khoảng cách giữa điều kiện tiếp cận công nghệ và hành vi tự tuân thủ.

Kết quả kiểm định thang đo cho thấy 5 nhóm thang đo đều đạt độ tin cậy tốt. Cronbach's Alpha dao động từ 0,899 đến 0,945, cho phép sử dụng dữ liệu để phân tích mô tả. Điểm trung bình tổng hợp cho thấy, người nộp thuế có hiểu biết quy định khá tốt và ý thức tuân thủ cao, nhưng trải nghiệm nền tảng và chi phí tuân thủ vẫn là điểm nghẽn chính.

Bảng 3. Độ tin cậy thang đo và điểm trung bình các thành tố

Thành tố	Số biến	Cronbach's Alpha	Điểm TB	Nhận định
D. Hiểu biết quy định	8	0,938	3,96	Nền tảng nhận thức tương đối tốt.
E. Trải nghiệm nền tảng	10	0,945	3,57	Điểm nghẽn nổi bật trong quá trình tự thực hiện.
F. Chi phí tuân thủ	6	0,926	3,49	Gánh nặng thời gian, thao tác và lo ngại sai sót vẫn đáng kể.
G. Quyết toán, hoàn thuế tự động	5	0,932	4,02	Kỳ vọng tích cực đối với tờ khai gợi ý và cảnh báo dữ liệu.
H. Mức độ tuân thủ	5	0,899	3,99	Ý thức tuân thủ cao nhưng chưa chuyển hóa đầy đủ thành tự thực hiện.

Nguồn: Dữ liệu khảo sát người nộp thuế tại TP. Hồ Chí Minh, 2026.

Phân tích sâu nhóm trải nghiệm nền tảng cho thấy, người nộp thuế không chỉ cần có công giao dịch, mà cần một hệ thống có khả năng hướng dẫn, báo lỗi rõ ràng và hỗ trợ kịp thời. Các biến có điểm thấp

nhất liên quan đến phản hồi từ cơ quan thuế, tính ổn định hệ thống và thông báo lỗi. Đây là các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý e ngại sai sót, khiến người nộp thuế tiếp tục phụ thuộc vào tổ chức chi trả hoặc dịch vụ trung gian.

Bảng 4. Một số điểm nghẽn chính trong trải nghiệm và chi phí tuân thủ

Biến quan sát/khía cạnh	Điểm TB	Tỷ lệ đồng ý	Hàm ý quản trị
Phản hồi, hỗ trợ từ cơ quan thuế kịp thời	3,33	39,9%	Cần kênh hỗ trợ nhanh, phân luồng theo tình huống và tăng cường hỗ trợ mùa cao điểm.
Hệ thống ổn định, ít treo/lỗi khi thao tác	3,43	49,3%	Cần nâng cấp năng lực hệ thống và kiểm thử tải trước mùa quyết toán.
Khi có lỗi, hệ thống báo rõ nguyên nhân, cách khắc phục	3,45	45,7%	Cần thông báo lỗi cụ thể, có gợi ý thao tác khắc phục.
Từng phải chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ do sai/thiếu	3,53	60,1%	Cần cơ chế cảnh báo dữ liệu trước khi nộp và tự động đối chiếu chứng từ.
Sẵn sàng tự làm nếu hướng dẫn rõ và dữ liệu tự điền	3,74	65,2%	Tự động hóa dữ liệu và hướng dẫn theo tình huống có thể chuyển hóa thái độ thành hành vi.

Nguồn: Dữ liệu khảo sát người nộp thuế tại Thành phố Hồ Chí Minh, 2026.

Sự khác biệt giữa 3 nhóm nguồn thu là phát hiện quan trọng của nghiên cứu. Nhóm tiền lương, tiền công chủ yếu gặp khó ở khâu tổng hợp chứng từ và xác định nghĩa vụ tự quyết toán; nhóm cho thuê tài sản khó ở việc xác định doanh thu, kỳ kê khai, hồ sơ hợp đồng và thao tác nộp; nhóm hộ, cá nhân kinh doanh chịu áp lực kép từ thay đổi quy định và kỹ năng số. Kết quả tham vấn chuyên gia xếp nhóm hộ, cá nhân kinh doanh là nhóm khó khăn nhất, tiếp đến là cho thuê tài sản và cuối cùng là tiền lương, tiền công.

Bảng 5. Vướng mắc đặc thù theo nhóm nguồn thu và khuyến nghị trọng tâm

Nhóm nguồn thu	Vướng mắc nổi bật	Bảng chứng định lượng	Khuyến nghị
Tiền lương, tiền công	Tổng hợp chứng từ khâu trừ, đối chiếu nhiều nơi chi trả, đăng ký người phụ thuộc và không rõ trường hợp phải tự quyết toán.	Tổng hợp chứng từ: 41,3%; đối chiếu nhiều nơi chi trả: 34,8%; không rõ có phải tự quyết toán: 26,1%.	Tự động tổng hợp chứng từ; cảnh báo cá nhân có nhiều nguồn thu; hướng dẫn riêng về người phụ thuộc và ủy quyền quyết toán.
Cho thuê tài sản	Xác định doanh thu tính thuế, kỳ kê khai, hồ sơ hợp đồng, nơi nộp và thao tác trên nền tảng.	Doanh thu tính thuế: 38,4%; kỳ kê khai/nơi nộp: 37,7%; hồ sơ và thao tác: 37,0%.	Bộ hướng dẫn theo tình huống cho thuê; công cụ tính doanh thu/kỳ kê khai; hỗ trợ cá nhân có nhiều tài sản, nhiều địa bàn.
Hộ và cá nhân kinh doanh	Kê khai điện tử, hiểu quy định mới, theo dõi doanh thu, hóa đơn điện tử, kỹ năng số và chi phí thiết bị/phần mềm.	Kê khai điện tử: 44,2%; khó hiểu quy định mới: 44,2%; theo dõi doanh thu: 28,3%; kỹ năng/chi phí/hóa đơn: 21,7%.	Tập huấn chuyển đổi từ khoán sang kê khai; hỗ trợ hóa đơn điện tử; kênh hỗ trợ cho nhóm kỹ năng số thấp; tài liệu thực hành đơn giản.

Nguồn: Dữ liệu khảo sát và tham vấn chuyên gia, 2026.

Từ kết quả trên, bài viết đề xuất 4 nhóm khuyến nghị:

Thứ nhất, cần ưu tiên tự động hóa và liên thông dữ liệu. Cơ quan thuế cần tăng chất lượng dữ liệu đầu vào từ tổ chức chi trả, dữ liệu định danh, dữ liệu người phụ thuộc và dữ liệu tài khoản ngân hàng để tờ khai gợi ý và hoàn thuế tự động vận hành thực chất. Hệ thống cần hiển thị nguồn dữ liệu, trạng thái khớp dữ liệu và cảnh báo chênh lệch để người nộp thuế kiểm tra trước khi nộp.

Thứ hai, cần nâng cấp trải nghiệm người dùng trên eTax Mobile và cổng thuế điện tử. Giao diện nên được thiết kế theo logic tình huống của cá nhân, không chỉ theo logic biểu mẫu. Các lỗi đăng nhập, xác thực, OTP, người phụ thuộc, chứng từ khấu trừ và tài khoản ngân hàng cần có thông báo rõ nguyên nhân, mức độ ảnh hưởng và bước xử lý tiếp theo. Đây là điều kiện để giảm chi phí tâm lý và giảm nhu cầu tìm đến dịch vụ trung gian.

Thứ ba, cần cá nhân hóa hướng dẫn theo từng nhóm nguồn thu. Với nhóm tiền lương, trọng tâm là cảnh báo trường hợp phải tự quyết toán và tổng hợp chứng từ khấu trừ. Với nhóm cho thuê tài sản, trọng tâm là xác định doanh thu, kỳ kê khai và trách nhiệm khai thay theo hợp đồng. Với nhóm hộ, cá nhân kinh doanh, trọng tâm là theo dõi doanh thu, hóa đơn điện tử, phương pháp kê khai và kỹ năng sử dụng nền tảng.

Thứ tư, cần hoàn thiện kênh hỗ trợ số. Hỗ trợ nên gồm tổng đài, chat, video thao tác, câu hỏi thường gặp và điểm hỗ trợ mùa cao điểm. Các hướng dẫn cần ngắn, có ví dụ số, có ảnh minh họa, có luồng xử lý riêng cho người mới sử dụng. Khi hỗ trợ được thiết kế theo tình huống, người nộp thuế có khả năng chuyển từ đồng ý tuân thủ sang tự thực hiện tuân thủ.

4. Kết luận

Nghiên cứu cho thấy, chuyển đổi số trong tuân thủ TNCN tại TP. Hồ Chí Minh đã có nền tảng thuận lợi về mức độ tiếp cận công nghệ, nhận thức quy định và thái độ tuân thủ. Tuy nhiên, điểm nghẽn chính không nằm ở ý thức tuân thủ mà nằm ở trải nghiệm nền tảng và chi phí tuân thủ cảm nhận. Người nộp thuế có kỳ vọng tích cực đối với tự động hóa, nhất là tờ khai gợi ý, hoàn thuế tự động và cảnh báo dữ liệu, nhưng vẫn cần hệ thống dễ dùng hơn, phản hồi nhanh hơn và hướng dẫn sát tình huống hơn.

Đóng góp chính của bài viết là đề xuất cách tiếp cận phân nhóm nguồn thu trong thiết kế giải pháp thuế số. 3 nhóm tiền lương, cho thuê tài sản và hộ, cá nhân kinh doanh có cấu trúc vướng mắc khác nhau, nên không thể sử dụng một mẫu hỗ trợ chung cho mọi cá nhân. Trong bối cảnh ngành Thuế chuyển mạnh sang quản lý dựa trên dữ liệu và định danh số, việc giảm chi phí tuân thủ cảm nhận, tăng khả năng tự thực hiện và thiết kế hỗ trợ theo nhóm đối tượng cần được xem là trọng tâm của quản lý thuế hiện đại.

Hạn chế của nghiên cứu là cỡ mẫu chưa đủ lớn để kiểm định thống kê suy luận giữa các nhóm nguồn thu, đặc biệt đối với nhóm cho thuê tài sản và hộ kinh doanh. Các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng mẫu, sử dụng mô hình hồi quy hoặc mô hình cấu trúc tuyến tính để kiểm định tác động của trải nghiệm nền tảng, niềm tin, chi phí tuân thủ và năng lực số đến hành vi tự tuân thủ TNCN ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Bộ Tài chính. (2026). Thông tư số 18/2026/TT-BTC ngày 05/03/2026 quy định về hồ sơ, thủ tục quản lý thuế đối với hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh.

Chính phủ. (2025a). Nghị định số 70/2025/NĐ-CP ngày 20/03/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 123/2020/NĐ-CP về hóa đơn, chứng từ.

Chính phủ. (2025b). Nghị định số 117/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025 quy định quản lý thuế đối với hoạt động kinh doanh trên nền tảng thương mại điện tử, nền tảng số.

Chính phủ. (2026a). Nghị định số 68/2026/NĐ-CP ngày 05/03/2026 quy định về chính sách thuế và quản lý thuế đối với hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh.

Chính phủ. (2026b). Nghị định số 141/2026/NĐ-CP ngày 29/04/2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 68/2026/NĐ-CP.

Quốc hội. (2025). Luật số 109/2025/QH15: Luật Thuế thu nhập cá nhân, ban hành ngày 10/12/2025.

Tổng cục Thuế. (2025). Quyết định số 108/QĐ-TCT ngày 24/01/2025 ban hành quy trình hoàn thuế thu nhập cá nhân tự động.

Trần Thị Ái Cẩm (2022). Sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax. *Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ - Kinh tế-Luật và Quản lý*, 6(3), 3069-3080. <https://doi.org/10.32508/stdjelm.v6i3.991>

Ủy ban Thường vụ Quốc hội. (2025). Nghị quyết số 110/2025/UBTVQH15 ngày 17/10/2025 về điều chỉnh mức giảm trừ gia cảnh của thuế thu nhập cá nhân.

Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), Article 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>

Carter, L., Schaupp, L. C., Hobbs, J., & Campbell, R. (2011). The role of security and trust in the adoption of online tax filing. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(4), 303-318. <https://doi.org/10.1108/17506161111173568>

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23(1), 97-122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.005>

Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The “slippery slope” framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210–225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>

Lean, O. K., Zailani, S., Ramayah, T., & Fernando, Y. (2009). Factors influencing intention to use e-government services among citizens in Malaysia. *International Journal of Information Management*, 29(6), 458-475. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.03.012>

OECD. (2020). Tax Administration 3.0: The digital transformation of tax administration. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/ca274cc5-en>

OECD. (2025). Tax administration digitalisation and digital transformation initiatives. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/c076d776-en>

Sijabat, R. (2020). Analysis of e-government services: A study of the adoption of electronic tax filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 23(3), 179-197. <https://doi.org/10.22146/jsp.52770>

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

Yılmaz, F., & Coolidge, J. (2013). Can e-filing reduce tax compliance costs in developing countries? World Bank Policy Research Working Paper No. 6647. World Bank. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-6647>