

# SỰ HÀI LÒNG CỦA DOANH NGHIỆP VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NỘP THUẾ ĐIỆN TỬ - NGHIÊN CỨU TẠI CHI CỤC THUẾ THỊ XÃ ĐÔNG HÒA, TỈNH PHÚ YÊN

● LÊ THỊ KIM ANH

## TÓM TẮT:

Nộp thuế điện tử là hiện thực hóa chủ trương cải cách hành chính và hiện đại hóa công tác quản lý thuế nhằm giúp các doanh nghiệp giảm chi phí, công sức, tăng hiệu quả và giảm rủi ro khi thực hiện các nghĩa vụ thuế. Bài viết nghiên cứu khám phá các nhân tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ nộp thuế điện tử tại Chi cục Thuế thị xã Đông Hòa, tỉnh Phú Yên. Kết quả nghiên cứu cho thấy, yếu tố Đường truyền có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng của doanh nghiệp, tiếp theo là các yếu tố Hiệu quả, Ứng dụng (Tính sẵn có của hệ thống), Bảo mật. Yếu tố Phản hồi không có mối quan hệ tuyến tính với sự hài lòng của doanh nghiệp.

**Từ khóa:** Hiệu quả, bảo mật, ứng dụng, phản hồi, đường truyền, nộp thuế điện tử, người nộp thuế.

## 1. Đặt vấn đề

Chi cục Thuế thị xã Đông Hòa là một trong những thị xã thuộc địa bàn tỉnh Phú Yên triển khai sớm dịch vụ nộp thuế điện tử để thực hiện tối công tác quản lý thuế các doanh nghiệp trên địa bàn thị xã, tạo sự thuận lợi cho người nộp thuế với cơ quan thuế. Vì vậy, việc tìm hiểu và nghiên cứu các yếu tố chất lượng dịch vụ và ảnh hưởng của chúng tới sự hài lòng của người nộp thuế tại Chi cục Thuế thị xã Đông Hòa là hết sức cần thiết. Điều này giúp cơ quan thuế biết được đâu là điểm mạnh, đâu là điểm yếu cần khắc phục để hỗ trợ tối đa cho người nộp thuế, đồng thời đưa ra những giải pháp sửa đổi, bổ sung cho phù hợp nhằm nâng cao chất lượng

dịch vụ nộp thuế điện tử, góp phần nâng cao sự hài lòng của người nộp thuế đối với cơ quan thuế.

## 2. Cơ sở lý thuyết và mô hình nghiên cứu

### 2.1. Cơ sở lý thuyết

Nộp thuế điện tử (NTĐT) là dịch vụ công của cơ quan thuế cho phép người nộp thuế (NNT) nộp thuế vào ngân sách nhà nước trực tiếp trên cổng thông tin điện tử của cơ quan thuế (<http://thuc.dientu.gdt.gov.vn>) thay cho hình thức nộp thuế trực tiếp như trước kia, góp phần đa dạng hóa các kênh thu ngân sách nhà nước. Vấn đề đặt ra là những yếu tố nào ảnh hưởng đến đánh giá mức độ hài lòng của DN về chất lượng dịch vụ nộp thuế điện tử tại Chi cục Thuế thị xã Đông Hòa.

Khám phá được thông tin này sẽ giúp Chi cục Thuế thị xã Đông Hòa nắm bắt được các yếu tố tác động tới chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của NNT về dịch vụ NTĐT trên địa bàn thị xã và làm tài liệu tham khảo để Cục Thuế tỉnh Phú Yên và Chi cục Thuế các huyện đánh giá chất lượng dịch vụ NTĐT dựa trên mô hình nghiên cứu của đề tài, kết hợp với điều kiện đặc trưng của từng cơ quan thuế. Nhiều nhà nghiên cứu trong và ngoài nước cũng đã quan tâm và đi tìm đáp án cho câu hỏi này. Kết quả nghiên cứu của tác giả Ching-Wen Chen (2010) bao gồm các nhân tố Đường truyền, ứng dụng, hiệu quả, tính chính xác, phản hồi, tin cậy, đồng cảm; tác giả Michael A. Boone (2012) bao gồm các nhân tố Dễ dàng sử dụng, Khả năng ứng dụng và Tiết kiệm chi phí; tác giả Văn Thúy Hằng (2011) bao gồm nhân tố Độ tin cậy của dịch vụ, Đáp ứng, Sự đảm bảo, Sự đồng cảm và Phương tiện hữu hình; tác giả Tiêu Thị Hồng Mỹ (2015) bao gồm các nhân tố Cơ sở vật chất và chất lượng đường truyền, mức độ an toàn, năng lực phục vụ, lợi ích mang lại và mức tiện dụng; tác giả Trương Thị Mộng Trinh (2017) bao gồm các nhân tố Chất lượng thông tin (Thông tin), Chất lượng dịch vụ (Đáp ứng, Độ tin cậy, Đồng cảm), Chất lượng hệ thống (Dễ sử dụng, Đường truyền, Tương tác).

Từ nền tảng lý thuyết và tổng quan tài liệu nghiên cứu trên cơ sở tham khảo các mô hình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước, tác giả đưa ra mô hình nghiên cứu mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của NNT về dịch vụ NTĐT.

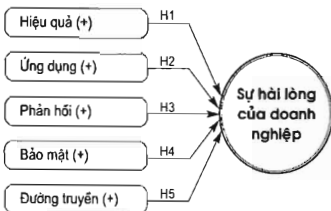
## 2.2. Mô hình nghiên cứu

Xuất phát từ nền tảng cơ sở lý luận và tổng quan tài liệu nghiên cứu trên cơ sở tham khảo các mô hình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước, kết hợp với đặc điểm tình hình kinh tế xã hội của Chi cục Thuế thị xã Đông Hòa, đề tài đưa ra mô hình nghiên cứu gồm 5 yếu tố cơ bản, gồm: (1) Hiệu quả; (2) Ứng dụng (Tính sẵn có của hệ thống); (3) Phản hồi; (4) Bảo mật; (5) Đường truyền. (Hình 1)

## 3. Phương pháp nghiên cứu

Mẫu điều tra: Thu thập phiếu điều tra đối với doanh nghiệp vừa và nhỏ đang hoạt động kinh doanh sử dụng dịch vụ nộp thuế điện tử tại thị xã

Hình 1: Mô hình nghiên cứu đề xuất



Đông Hòa, tỉnh Phú Yên. Mẫu được chọn theo phương pháp lấy mẫu thuận tiện. Số phiếu thu về hợp lệ là 230.

Thang đo: Các yếu tố được sử dụng trong nghiên cứu này được tổng hợp từ các yếu tố đo lường của các tác giả trong và ngoài nước sử dụng: Michael A. Boone (2012), Văn Thúy Hằng (2011), Tiêu Thị Hồng Mỹ (2015), Trương Thị Mộng Trinh (2017).

Đánh giá yếu tố: Được đánh giá thông qua hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá (EFA).

Kiểm định mô hình nghiên cứu: Sử dụng phương pháp hồi quy tuyến tính.

## 4. Kết quả nghiên cứu

### Kiểm định yếu tố bằng Cronbach's Alpha

Kết quả kiểm định Cronbach's Alpha cho tất cả các yếu tố: Hiệu quả đạt 0.887, Ứng dụng đạt 0.892, Phản hồi đạt 0.806, Bảo mật đạt 0.819. Tuy nhiên, hệ số tương quan biến tổng của biến quan sát BM4 (.242) nhỏ hơn điều kiện 0.3 ( $< 0.3$ ). Do đó, ta tiến hành loại bỏ biến quan sát BM4. Và chạy lại Cronbach's Alpha lần 2 đối với yếu tố Bảo mật. Kết quả phân tích lần 2 cho thấy hệ số Cronbach's Alpha đạt 0.881. Tương tự, kết quả phân tích lần 2 đối với yếu tố Đường truyền đạt 0.847, vì kết quả chạy lần 1 hệ số tương quan biến tổng của biến quan sát DT3 (.197) nhỏ hơn điều kiện 0,3 ( $< 0,3$ ). Sau các lần chạy phân tích cho thấy các yếu tố đảm bảo tính nhất quán nội tại và phù hợp đưa vào phân tích nhân tố khám phá.

Yếu tố sự hài lòng của doanh nghiệp được đo lường bằng 5 biến quan sát, kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha đạt giá trị là 0.844.

*Phân tích nhân tố khám phá EFA*

Các yếu tố được đánh giá bằng phương pháp EFA. Phương pháp trích Principal Component Analysis với phép quay Varimax và điểm dừng khi trích các yếu tố có Eigenvalue > 1, hệ số tải nhân tố > 0.5 (Hair và cộng sự, 2010) được sử dụng. Kết quả phân tích các nhân tố với 22 biến quan sát cho thấy hệ số KMO and Bartlett's Test đạt 0.782 > 0.5, với mức ý nghĩa Sig. = 0.000 < 0.05, hệ số tải nhân tố của các biến quan sát đều đạt yêu cầu. Tại mức trích eigenvalue > 1 có 5 yếu tố được trích với phương sai trích là 68.86%, không có hiện tượng Cross loading. (Bảng 1)

**Bảng 1. Kết quả phân tích yếu tố chất lượng dịch vụ nộp thuế điện tử**

Biến quan sát	Yếu tố				
	1	2	3	4	5
UD1	.852				
UD4	.840				
UD5	.829				
UD2	.823				
UD3	.810				
HQ3		.874			
HQ1		.840			
HQ2		.821			
HQ4		.813			
BM1			.924		
BM5			.866		
BM3			.824		
BM2			.791		
PH3				.796	
PH5				.795	
PH1				.781	
PH2				.693	
PH4				.666	
DT1					.839
DT2					.835
DT4					.781
DT5					.774

Nguồn: Kết quả phân tích nghiên cứu

*Kết quả phân tích hồi quy*

Kết quả phân tích mô hình hồi quy cho thấy hệ số R = 0.733 và R<sup>2</sup> = 0.537, nghĩa là các yếu tố UD, HQ, BM, PH, DT giải thích được 53,7% sự hài lòng của doanh nghiệp. Như vậy, 1 - R<sup>2</sup> = 0.463, được giải thích bởi những yếu tố khác chưa được nghiên cứu trong mô hình. (Bảng 2)

*Kiểm định độ phù hợp của mô hình*

Kết quả phân tích phương sai ANOVA cho thấy trị thống kê F = 51.540 và sig. = .000 < 0.05, điều này có nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với tập dữ liệu hay 5 yếu tố có quan hệ tuyến tính với biến phụ thuộc là sự hài lòng của doanh nghiệp. Vì vậy, mô hình nghiên cứu có thể sử dụng được và dùng làm tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu tiếp theo. (Bảng 3)

*Giải thích phương trình*

Kết quả Collinearity Statistics chuẩn đoán hiện tượng đa cộng tuyến với hệ số phóng đại phương sai VIP (Variance Inflation Factor) của các biến độc lập trong mô hình đều rất nhỏ, có giá trị từ 1.046 đến 1.256, thể hiện tính đa cộng tuyến của các biến độc lập là không đáng kể và các biến độc lập trong mô hình được chấp nhận.

Sau khi phân tích hồi quy tuyến tính (Bảng 4), kết quả cho thấy mối quan hệ giữa sự hài lòng của doanh nghiệp và các yếu tố được thể hiện trong phương trình sau:

$$HL = 1.435 + 0.2*HQ + 0.098*UD + 0.075*PH + 0.092*BM + 0.269*DT$$

*Kiểm định giả thuyết*

Thông qua kết quả phân tích cho thấy có 4 yếu tố có ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp. Với các yếu tố có ảnh hưởng từ lớn đến nhỏ cụ thể như sau:

Đường truyền với hệ số  $\beta_5 = 0.269$ ,  $p = 0.000$ , giả thuyết H<sub>5</sub> được chấp nhận.

Hiệu quả với hệ số  $\beta_1 = 0.2$ ,  $p = 0.000$ , giả thuyết H<sub>1</sub> được chấp nhận.

Bảng 2. Kết quả phân tích hồi quy

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.733c	.537	.527	.37952	1.969

Nguồn: Kết quả điều tra nghiên cứu

Bảng 3. Kết quả phân tích phương sai

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	37.118	5	7.424	51.540	.000 <sup>a</sup>
Residual	31.976	222	.144		
Total	69.095	227			

Nguồn: Kết quả điều tra nghiên cứu

Bảng 4. Kết quả phân tích hồi quy

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.435	.200		7.159	.000		
HQ	.200	.034	.303	5.916	.000	.796	1.256
UD	.098	.029	.158	3.364	.001	.949	1.053
PH	.075	.040	.088	1.879	.062	.948	1.054
BM	.092	.025	.170	3.631	.000	.956	1.046
DT	.269	.028	.482	9.570	.000	.821	1.218

Nguồn: Kết quả điều tra nghiên cứu

Ứng dụng (Tính sẵn có của hệ thống) với hệ số  $\beta_2 = 0.098$ ,  $p = 0.001$ , giả thuyết  $H_2$  được chấp nhận.

Bảo mật với hệ số  $\beta_4 = 0.092$ ,  $p = 0.000$ , giả thuyết  $H_4$  được chấp nhận.

Phản hồi với hệ số  $\beta_3 = 0.075$ ,  $p = 0.062 > 0.05$ , giả thuyết  $H_3$  không được chấp nhận.

### 5. Kết luận và giải pháp

Nộp thuế điện tử là bước đột phá của ngành Thuế trong công cuộc hiện đại hóa, cải cách công tác thuế, bước đầu triển khai không thể tránh khỏi những khó khăn đòi hỏi ngành thuế phải nỗ lực vượt qua. Trong quá trình triển khai thực tế, ngành Thuế vừa làm, vừa tổng kết, rút kinh nghiệm, đồng thời thường xuyên học hỏi kinh

ng nghiệm của các nước đã triển khai dịch vụ nộp thuế điện tử, qua đó từng bước áp dụng sao cho phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh của Việt Nam. Nhiệm vụ này thực sự là một thách thức đối với ngành Thuế. Trong quá trình triển khai dịch vụ nộp thuế điện tử, cơ quan thuế gặp không ít khó khăn, cả khó khăn mang tính khách quan và chủ quan có thể kể đến.

#### *Giải pháp về Hiệu quả*

- Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền đến các DN hiểu rõ mục đích, ý nghĩa và lợi ích thiết thực của hình thức NTĐT như giảm thiểu thời gian, chi phí và đơn giản hóa thủ tục giấy tờ.

- Thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn quy trình nghiệp vụ về NTĐT cho NNT.

- Phối hợp với các ngân hàng thương mại xây dựng chính sách khuyến khích NNT.

**Giải pháp về Ứng dụng (Tính sẵn có của hệ thống)**

- Luôn cải tiến phần mềm hệ thống NTĐT để NNT có thể thao tác dễ dàng hơn.

- Hoàn thiện hệ thống cơ sở kỹ thuật hạ tầng và chất lượng đường truyền phục vụ cho công tác khai thuế điện tử nói chung và NTĐT nói riêng.

- Chi cục Thuế cần có sự hỗ trợ, hướng dẫn cụ thể để NNT có thể sử dụng thành thạo phần mềm NTĐT.

**Giải pháp về Phản hồi**

Đối với yếu tố phản hồi, kết quả phân tích hồi quy cho thấy không có mối quan hệ tuyến tính với sự hài lòng của doanh nghiệp, nhưng yếu tố này được đánh giá có ý nghĩa về mặt thực tế khi doanh nghiệp tiếp xúc với dịch vụ nộp thuế điện tử tại Chi cục Thuế thị xã Đông Hòa, nên tác giả vẫn xem xét và đề xuất một số giải pháp sau:

- Chi cục Thuế luôn cập nhật và phản hồi qua đường dây nóng để kịp thời hướng dẫn nếu giao dịch NTĐT của cá nhân, doanh nghiệp khai báo bị sai sót khoản mục nào đó.

- Nhân viên thuế cần triển khai kịp thời và

thường xuyên đôn đốc về thời gian nộp thuế điện tử cho đúng hạn.

- Cải thiện hệ thống giao dịch và xác nhận các thông báo qua email về kết quả NTĐT cho mỗi lần giao dịch.

**Giải pháp về Bảo mật**

- Tăng cường mức độ an toàn, bảo mật của hệ thống giao dịch điện tử, ngăn chặn sự phá hoại từ bên ngoài, khai thác thông tin của các đối tượng xấu.

- Tuyên truyền để doanh nghiệp hiểu rõ về tính an toàn khi giao dịch nộp thuế, hiểu rõ cơ chế bảo đảm an toàn cho các giao dịch NTĐT tiến hành ra sao để NNT tin tưởng và tiếp tục sử dụng hình thức NTĐT.

**Giải pháp về Đường truyền**

- Nâng cấp hạ tầng mạng, đường truyền thiết bị công thông tin điện tử của ngành Thuế đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định.

- Kiến nghị Tổng cục Thuế xây dựng một hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật đảm bảo về an ninh, an toàn và có khả năng hoạt động liên tục 24/7.

- Cần tích cực hỗ trợ các tổ chức T-VAN tham gia cung cấp dịch vụ NTĐT để tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp đang thực hiện khai thuế qua hệ thống T-VAN tham gia NTĐT ■

**TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Boone, Michael A., Ph.D., (2012). *E-Government and Citizen Adoption of Innovations: Factors Underlying Citizen Use of the Internet for State Tax Filing*. North Carolina State University, 240 pages.
2. Ching-Wen Chen. (2010). *Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems - An empirical study*, Information & Management. Msc. Thesis, National Kaohsiung First University of Science and Technology, Taiwan.
3. Chính phủ (2011). "*Nghi định quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của nhà nước*". Số 43/2011/NĐ-CP, ngày 13/6/2011.
4. Đinh Văn Ân, Hoàng Thu Hòa (2006). *Đổi mới cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam*. Thành phố Hồ Chí Minh: NXB Thống kê.
5. Tiêu Thị Hồng Mỹ, (2015). *Đo lường mức độ hài lòng của doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ kê khai thuế qua mạng HTKK tại Cục Thuế Tỉnh Kiên Giang*.
6. Trương Thị Mộng Trinh. (2017). *Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ kê khai thuế qua mạng (HTKK) tại Chi cục Thuế huyện Tân Hiệp* Luận văn Thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

7. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc, (2008). *Phân tích dữ liệu với SPSS*. Nhà xuất bản Thống kê Hà Nội.
8. Văn Thúy Hằng, (2011). *Đánh giá sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ khai thuế qua mạng - Nghiên cứu tình huống Chi cục Thuế Quận Phú Nhuận*. Luận văn thạc sĩ. Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
9. Website tham khảo: <<http://thuedientu.gdt.gov.vn>>

**Ngày nhận bài: 9/6/2020**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 19/6/2020**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 29/6/2020**

*Thông tin tác giả:*

**ThS. LÊ THỊ KIM ANH**

**Khoa Kế toán và Tài chính**

**Trường Cao đẳng Công Thương Miền Trung**

## **THE SATISFACTION OF BUSINESSES WITH THE SERVICE QUALITY OF ELECTRONIC TAX PAYMENT AT THE TAX DEPARTMENT OF DONG HOA TOWN, PHU YEN PROVINCE**

● Master. **LE THI KIM ANH**

Faculty of Accounting and Finance  
Mien Trung Industry and Trade College

### **ABSTRACT:**

Electronic tax payment is a part of Vietnam's administrative reform and modernization of tax administration processes in order to help businesses reduce their cost and their labours while increasing the efficiency and limiting tax risks. This study explores the factors affecting the satisfaction of businesses with the service quality of electronic tax payment at the Tax Department of Dong Hoa Town, Phu Yen Province. This study finds out that the Transmission factor has the strongest impact on the satisfaction of businesses. This factor is followed by the Performance, Application (the availability of system) and Security factors. Meanwhile, the Feedback factor has no linear relationship with the satisfaction of businesses.

**Keywords:** Efficiency, security, application, feedback, transmission, electronic tax payment, taxpayer.