



# YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG VỀ CHẤT LƯỢNG GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ TRONG LĨNH VỰC THUẾ CỦA DOANH NGHIỆP TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐẮK LẮK

BUI THI THANH THUY, NGUYỄN THỊ ĐỨC HIẾU

*Nghiên cứu tiến hành khảo sát 250 doanh nghiệp tại trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk nhằm đánh giá sự ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng về chất lượng giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có bốn yếu tố đề xuất trong mô hình nghiên cứu gồm: Chất lượng đường truyền; Tính hiệu quả và lợi ích; Tính an toàn bảo mật; Sự hỗ trợ của cơ quan thuế đều ảnh hưởng thuận chiều đến sự hài lòng của các doanh nghiệp tại Đắk Lắk. Từ kết quả nghiên cứu này, nhóm tác giả đưa ra giải pháp nhằm nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp về giao dịch thuế điện tử trên địa bàn Tỉnh trong thời gian tới.*

*Từ khóa: Giao dịch điện tử, thuế, giao dịch điện tử, doanh nghiệp, sự hài lòng, tỉnh Đắk Lắk*

## FACTORS AFFECTING THE BUSINESS SATISFACTION WITH THE QUALITY OF ELECTRONIC TRANSACTIONS IN THE TAX SECTOR OF DAK LAK PROVINCE

Bui Thi Thanh Thuy, Nguyen Thi Duc Hieu

*The study conducted a survey of 250 enterprises in Dak Lak province to assess the influence of factors on the satisfaction of the quality of electronic transactions in the tax field. The research results show that there are four factors proposed in the research model, including: quality of transmission line; efficiency and benefits; security and privacy; and the support of the tax authorities which positively affect the satisfaction of businesses in Dak Lak. Based on the research results, the authors propose solutions to improve business satisfaction with electronic tax transactions in Dak Lak province in the near future.*

*Keywords: Electronic transactions, taxes, electronic transactions, businesses, satisfaction, Dak Lak province*

Ngày nhận bài: 14/6/2022

Ngày hoàn thiện biên tập: 28/6/2022

Ngày duyệt đăng: 5/7/2022

## Mở đầu

Theo Bộ Tài chính (2021), giao dịch thuế điện tử là các giao dịch được các cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện bằng phương thức điện tử. Những

năm gần đây, ngành Thuế Việt Nam đã áp dụng công nghệ thông tin vào việc triển khai các dịch vụ thuế điện tử, nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách, hiện đại hóa trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0. Điều này giúp đơn giản hóa thủ tục hành chính thuế, giảm chi phí cho doanh nghiệp (DN) và người dân; góp phần giảm tải công việc cho cán bộ, công chức trong ngành Thuế khi số lượng người nộp thuế (NNT) ngày càng tăng, quy mô và lĩnh vực hoạt động đa dạng, phức tạp. Đặc biệt, trong bối cảnh dịch bệnh COVID-19 diễn biến phức tạp, Bộ Tài chính ban hành Thông tư số 19/2021/TT-BTC hướng dẫn giao dịch điện tử trong tất cả các lĩnh vực quản lý thuế, bao gồm: Đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế, miễn giảm thuế, hoàn thuế, xác nhận nghĩa vụ thuế... đảm bảo yêu cầu giãn cách trong giai đoạn phòng, chống dịch bệnh, tạo điều kiện thuận lợi cho DN, cũng như cá nhân NNT...

Là một tỉnh trung tâm của Tây Nguyên, Đắk Lắk có vị trí thuận lợi kết nối với các tỉnh khu vực Tây Nguyên, cũng như các tỉnh Duyên hải Nam Trung bộ và Đông Nam bộ (UBND tỉnh Đắk Lắk, 2021). Trong những năm qua, quy mô kinh tế của Đắk Lắk được đánh giá có tốc độ tăng khá tốt (Anh Dũng, 2021). Vì vậy, hoạt động thu ngân sách nhà nước đặt ra yêu cầu Tỉnh cần phải nhanh chóng ứng dụng chuyển đổi số trong công tác giao dịch và quản lý thuế gắn liền với ứng dụng công nghệ thông tin, nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội.

Tại Đắk Lắk, từ tháng 8/2020, bộ phận một cửa tại Cục Thuế tỉnh và Chi cục thuế TP. Buôn Ma Thuột đã


**BẢNG 1: MỘT SỐ ĐẶC ĐIỂM CỦA CÁC DOANH NGHIỆP ĐƯỢC KHẢO SÁT**

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ
<b>1. Số doanh nghiệp được khảo sát</b>	175	
<b>2. Số doanh nghiệp phản hồi khảo sát</b>	125	71,43%
+ Số doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ thuế điện tử	117	93,60%
+ Số doanh nghiệp không sử dụng dịch vụ thuế điện tử	8	6,40%
<b>3. Thời gian sử dụng dịch vụ thuế điện tử</b>		
- Dưới 1 năm	15	12,82%
- Từ 1 đến 2 năm	23	19,66%
- Từ 2 đến 3 năm	28	23,93%
- Trên 3 năm	51	43,59%
<b>4. Loại hình doanh nghiệp được khảo sát</b>		
- Công ty trách nhiệm hữu hạn	84	71,79%
- Công ty cổ phần	23	19,66%
- Doanh nghiệp tư nhân	7	5,98%
- Khác	3	2,56%
<b>5. Lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp</b>		
- Thương mại dịch vụ	51	43,59%
- Công nghiệp và xây dựng	44	37,61%
- Nông lâm nghiệp và thủy sản	22	18,80%

Nguồn: Tổng hợp của nhóm nghiên cứu

có nhiều đợt ngưng tiếp nhận hồ sơ thuế trực tiếp từ NNT và tăng cường tiếp nhận hồ sơ bằng hình thức trực tuyến, nhận và trả kết quả hồ sơ qua phương thức điện tử, nhằm hạn chế tối đa việc tập trung đông người, góp phần phòng chống dịch bệnh COVID- 19. Đồng thời, Cục Thuế Đắk Lắk cũng đề ra phương hướng nhiệm vụ thuế năm 2022 trong đó có việc tiếp tục cải cách hành chính trong công tác thuế, ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý thuế và giao dịch thuế điện tử, nhằm nâng cao chất lượng hoạt động quản lý thuế và thu ngân sách nhà nước (Báo Đắk Lắk, 2021).

Do đó, nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ điện tử trong lĩnh vực thuế của các DN là cần thiết, nhằm phân tích mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của DN đối với dịch vụ thuế điện tử trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đưa ra gợi ý chính sách nhằm cải thiện sự hài lòng của DN về chất lượng dịch vụ thuế điện tử trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

## Nội dung và phương pháp nghiên cứu

### Nội dung nghiên cứu

Phân tích mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến

sự hài lòng của DN đối với dịch vụ thuế điện tử trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk bằng số liệu thu thập được từ cuộc khảo sát các đối tượng liên quan, từ đó đề xuất hàm ý chính sách nhằm cải thiện sự hài lòng của DN về chất lượng dịch vụ thuế điện tử trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

### Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu thu thập số liệu và xử lý, phân tích dữ liệu.

- Phương pháp thu thập số liệu: Số liệu thứ cấp: Số liệu, thông tin được thu thập từ các nghiên cứu, công trình trong và ngoài nước. Số liệu sơ cấp: Thu thập số liệu sơ cấp trong khoảng thời gian từ tháng 1/2022 đến tháng 6/2022 bằng bảng câu hỏi được xây dựng theo thang đo Likert 5 điểm gửi qua thư điện tử tới kế toán thuế trong các DN là những người trực tiếp sử dụng hệ thống dịch vụ thuế điện tử, để đối tượng được khảo sát thể hiện mức độ đồng ý với các phát biểu.

Cỡ mẫu được xác định theo Hair và cộng sự (1998) trong phương pháp phân tích nhân tố, tỷ lệ quan sát: Biến đo lường là 5:1. Mô hình có 6 thang đo và 22 biến đo lường. Với công thức chọn mẫu trên, cỡ mẫu của đề tài nghiên cứu này cần ít nhất là  $22 \times 5 = 110$  quan sát. Thông thường, tỷ lệ phiếu thu hồi không cao nên tác giả chọn 250 DN trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk bằng phương pháp chọn mẫu phi xác suất để khảo sát nhằm đảm bảo số quan sát mẫu tối thiểu và dự phòng cho sai sót.

- Phương pháp xử lý, phân tích dữ liệu: Dữ liệu được xử lý và thống kê phân tích dưới sự hỗ trợ của phần mềm SPSS bao gồm: Phân tích nội dung, thống kê mô tả, phân tích độ tin cậy thang đo, phân tích nhân tố khám phá, phân tích hồi quy bội.

**BẢNG 2: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH ĐỘ TIN CẬY CỦA THANG ĐO**

Mã biến	Biến Nghiên cứu	Số biến quan sát còn lại	Cronbach's Alpha sau khi loại biến
TKW	Thiết kế web	4	0,853
HQ	Hiệu quả và lợi ích của dịch vụ thuế điện tử	5	0,877
ATBM	An toàn bảo mật	4	0,813
HTCQT	Sự hỗ trợ của cơ quan thuế	3	0,782
CLDT	Chất lượng đường truyền	3	0,777
SHL	Sự hài lòng	5	0,854

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu của nhóm nghiên cứu





BẢNG 3: KẾT QUẢ MA TRẬN XOAY NHÂN TỐ ĐỘC LẬP

	Nhân tố				
	1	2	3	4	5
HQ3	0,815				
HQ1	0,798				
HQ5	0,797				
HQ4	0,792				
HQ2	0,786				
TKW3		0,878			
TKW2		0,775			
TKW4		0,753			
TKW1		0,729			
ATBM2			0,837		
ATBM4			0,792		
ATBM3			0,766		
ATBM1			0,709		
HTCQT3				0,811	
HTCQT2				0,795	
HTCQT1				0,759	
CLDT1					0,811
CLDT2					0,806
CLDT3					0,728
Eigenvalues	5,933	2,693	1,793	1,542	1,248
% Phương sai trích	18,195	14,453	14,084	11,527	11,260

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu của nhóm nghiên cứu

Dựa trên mô hình và thang đo của Parasuraman (1988), Cronin và Taylor (1992) và các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các DN nộp thuế điện tử trong nghiên cứu của Huỳnh Trọng Tín (2015), Lê Hồng Thắm (2016), Hoàng Nam Khánh Giao và Lê Minh Hiếu (2017), các tác giả xây dựng mô hình nghiên cứu gồm 5 yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của DN về dịch vụ điện tử trong lĩnh vực thuế bao gồm: Thiết kế website (TKW); Tính hiệu quả và lợi ích (HQ); Tính an toàn bảo mật (ATBM); Sự hỗ trợ của cơ quan thuế (HTCQT); Chất lượng đường truyền (CLDT).

Cụ thể, yếu tố thiết kế web được đo lường qua 4 biến quan sát; Yếu tố hiệu quả được đo lường qua 5 biến quan sát; Yếu tố về độ an toàn, bảo mật được đo lường thông qua 4 biến quan sát; Yếu tố về sự hỗ trợ của cơ quan thuế được đo lường qua 3 biến quan sát; Yếu tố chất lượng đường truyền được đo lường qua 3 biến quan sát.

Mô hình nghiên cứu được đề xuất như sau: Sự hài lòng (SHL) được đo thông qua 5 biến quan sát, với các giả thuyết:

H1: Thiết kế của website tác động cùng chiều đến SHL

H2: Tính hiệu quả và lợi ích tác động cùng chiều đến SHL.

H3: Tính an toàn, bảo mật tác động cùng chiều đến SHL.

H4: Sự hỗ trợ của cơ quan thuế tác động cùng chiều đến SHL.

H5: Chất lượng và tốc độ đường truyền tác động cùng chiều đến SHL.

## Kết quả nghiên cứu

### Đặc điểm doanh nghiệp được khảo sát

Qua nghiên cứu trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk cho thấy, DN được khảo sát có thời gian sử dụng dịch vụ thuế điện tử tăng đều qua các năm. Số DN có sử dụng dịch vụ thuế điện tử trên địa bàn là 117 DN (chiếm tỷ lệ 93,60%; số DN không sử dụng dịch vụ thuế điện tử là 8 (chiếm tỷ lệ 6,40%) (Bảng 1).

### Đánh giá độ tin cậy của thang đo

Kiểm định độ tin cậy thang đo Cronbach's Alpha thì tất cả các biến quan sát đều có hệ số Alpha lớn hơn 0,6 (Bảng 2). Do đó, mức độ chặt chẽ của các mục hỏi trong thang đo tương quan với nhau.

### Phân tích nhân tố khám phá EFA

Kết quả phân tích nhân tố khám phá cho các biến độc lập cho thấy, hệ số KMO = 0,813 > 0,5 và kết quả kiểm định Bartlett là 1.034,272 với mức ý nghĩa bằng 0,000 < 0,05 chứng tỏ, các biến quan sát có tương quan với nhau trong tổng thể và dữ liệu dùng để nghiên cứu hoàn toàn thích hợp. Giá trị của hệ số Eigenvalues của nhân tố là 1,248 > 1 dừng tại bước 5, tổng phương sai trích là 69,519% > 50% là đạt yêu cầu và chứng tỏ các nhân tố trích được có thể giải thích được 69,519% sự biến thiên của dữ liệu nghiên cứu.

Các hệ số tải nhân tố đều lớn hơn 0,5 và không có trường hợp biến nào cùng lúc tải lên cả hai nhân tố với hệ số tải gần nhau nên các nhân tố đảm bảo giá trị hội tụ và phân biệt khi phân tích EFA.

### Kết quả phân tích hồi quy

Kết quả hồi quy cho thấy, giá trị sig kiểm định F bằng 0,000 < 0,05 chứng tỏ, mô hình hồi quy là phù hợp. R bình phương hiệu chỉnh bằng 0,669 có nghĩa là các biến độc lập đưa vào phân tích hồi quy ảnh hưởng 66,9% sự biến thiên của biến phụ thuộc, còn lại 33,1% là do các biến ngoài mô hình và sai số ngẫu nhiên. Dữ liệu Bảng 3 cho thấy, kết quả không vi phạm giả định tự tương quan chuỗi bậc



BẢNG 4: KẾT QUẢ PHÂN TÍCH HỒI QUY BỘI

	Hệ số hồi quy chuẩn hóa Beta	t	Mức ý nghĩa	Kiểm tra đa cộng tuyến	
				Độ chấp nhận	VIF
Hằng số		-5,371	0,000		
F_TKW	0,051	0,801	0,425	0,693	1,442
F_HQ	0,325	5,498	0,000	0,815	1,227
F_ATBM	0,278	4,694	0,000	0,811	1,232
F_HTCQT	0,192	3,141	0,002	0,762	1,312
F_CLDT	0,360	5,656	0,000	0,707	1,415

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu của nhóm nghiên cứu

nhất với hệ số Durbin-Watson = 2,040 (nằm trong khoảng 1,5 đến 2,5).

Bảng 4 cho thấy, chỉ số VIF đánh giá đa cộng tuyến: Hệ số VIF của các biến độc lập đều nhỏ hơn 2, do vậy dữ liệu không vi phạm giả định đa cộng tuyến. Kết quả về kiểm định t để đánh giá giả thuyết ý nghĩa hệ số hồi quy: Biến F\_TKW có giá trị sig kiểm định t bằng 0,425 > 0,05, do đó biến này không có sự tác động lên biến phụ thuộc F\_SHL. Các F\_HQ, F\_ATBM, F\_HTCQT, F\_CLDT đều có sig kiểm định t nhỏ hơn 0,05, do đó các biến này đều có ý nghĩa thống kê và đều tác động lên biến phụ thuộc F\_SHL với các hệ số hồi quy chuẩn hóa của các biến này lần lượt là 0,325; 0,228; 0,192; 0,360. Từ các hệ số hồi quy có phương trình hồi quy chuẩn hóa như sau:

$$Y = 0,325 * F\_HQ + 0,228 * F\_ATBM + 0,192 * F\_HTCQT + 0,360 * F\_CLDT + \epsilon$$

### Kết luận và đề xuất hàm ý chính sách

Kết quả nghiên cứu xác định được 4 yếu tố ảnh hưởng và tác động cùng chiều đến sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thuế điện tử của các DN trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk. Điều này có sự tương đồng so với các nghiên cứu trước đây như của tác giả Huỳnh Trọng Tín (2015), Lê Hồng Thẩm (2016) và Hoàng Nam Khánh Giao (2017). Thứ tự tác động được sắp xếp giảm dần như sau: Chất lượng đường truyền, hiệu quả, an toàn bảo mật và sự hỗ trợ của cơ quan thuế.

- Yếu tố Chất lượng đường truyền: Là yếu tố ảnh hưởng mạnh nhất đến SHL, do đó cơ quan thuế cần thường xuyên kiểm tra yêu cầu nâng cấp hạ tầng mạng, thiết bị đường truyền Công Thông tin điện tử của cơ quan thuế, cơ quan nhà nước có thẩm quyền khác, tổ chức cung cấp dịch vụ giá trị gia tăng về giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế (T-Van) và các ngân hàng cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, để đảm bảo hệ thống hoạt động

thông suốt, ổn định. Bên cạnh đó, cần hướng dẫn NNT thực hiện nghĩa vụ thuế trước thời hạn để tránh tình trạng nghẽn mạng.

- Yếu tố hiệu quả: Yếu tố này ảnh hưởng thuận chiều và có mức độ tác động lớn thứ hai đến sự hài lòng, do đó Tổng cục Thuế nên tiếp tục rà soát và trình các cấp có thẩm quyền để đơn giản hóa các bước thực hiện, từ đó cắt giảm thời gian và chi phí thực hiện các thủ tục hành chính thuế cho DN. Bên cạnh đó, tiếp tục nghiên cứu giúp cải tiến khả năng theo dõi hồ sơ và bổ sung nhiều dịch vụ liên quan.

- Yếu tố an toàn bảo mật: Theo kết quả nghiên cứu, tính an toàn bảo mật của dịch vụ giao dịch điện tử về thuế càng cao thì DN càng hài lòng; để đảm bảo tính bảo mật, toàn vẹn của dữ liệu trao đổi giữa các bên thì cơ quan thuế và các tổ chức có liên quan cần đầu tư thiết bị phát hiện, cảnh báo và ngăn chặn các truy cập bất hợp pháp và các hình thức tấn công trên môi trường mạng.

- Yếu tố Sự hỗ trợ của cơ quan thuế: Yếu tố này có mức độ ảnh hưởng thứ tư đến SHL với hệ số hồi quy chuẩn hóa bằng 0,192 và mức ý nghĩa nhỏ hơn 0,05. Cơ quan thuế cần tăng cường hỗ trợ các DN trong việc thực hiện nghĩa vụ thuế. Theo đó, cơ quan thuế nên có nhiều hình thức tư vấn cho DN về thuế, sắp xếp nhân sự phù hợp với từng bộ phận phục vụ khách hàng, mở các lớp đào tạo cho cán bộ, công chức thuế để họ nâng cao nghiệp vụ chuyên môn, cũng như rèn luyện kỹ năng giao tiếp.

### Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Tài chính (2019), Thông tư số 19/2021/TT-BTC hướng dẫn giao dịch điện tử trong lĩnh vực thuế;
2. Hoàng Nam Khánh Giao, Lê Minh Hiếu (2017), Sự hài lòng về chất lượng dịch vụ thuế điện tử tại cục thuế TP Hồ Chí Minh, Tạp chí Công Thương, 11, 360-366;
3. Lê Hồng Thẩm (2016), Nâng cao sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ kê khai thuế qua mạng - nghiên cứu điển hình tại Cục Thuế tỉnh Đồng Tháp, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế quốc dân;
4. Huỳnh Trọng Tín (2015), Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của NNT khi giao dịch điện tử với cơ quan thuế tại Cục Thuế TP. Hồ Chí Minh, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh;
5. UBND tỉnh Đắk Lắk (2021), Đắk Lắk vùng đất có nhiều tiềm năng phát triển du lịch, <https://dtmdl.daklak.gov.vn/>;
6. Anh Dũng (2021), Từng bước xây dựng tỉnh Đắk Lắk giàu đẹp, văn minh, bản sắc, <https://www.vietnamplus.vn/tung-buoc-xay-dung-tinh-dak-lak-giau-dep-van-minh-ban-sac/720549.vnp>.

### Thông tin tác giả:

ThS. Bùi Thị Thanh Thùy, ThS. Nguyễn Thị Đức Hiếu  
 Trường Đại học Tây Nguyên  
 Email: buithanhthuydhtn@gmail.com