

Sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax

Trần Thị Ái Cẩm*



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

TÓM TẮT

Nghiên cứu này nhằm mục tiêu đánh giá những ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax đến sự hài lòng của người nộp thuế (NNT). Ứng dụng công nghệ thông tin là một trong những mục tiêu cũng như nhiệm vụ của chương trình cải cách hành chính ngành thuế để tạo khả năng thích ứng cao và khả năng xử lý, phân tích khối lượng thông tin, kết nối thông tin để quản lý nghĩa vụ nộp thuế của NNT, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ, cung cấp thông tin về thuế cho NNT một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất. Sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng với mẫu thu được từ 200 doanh nghiệp có tham gia nộp thuế qua hệ thống điện tử eTax của Chi cục thuế tỉnh Khánh Hòa. Kết quả cho thấy 6 yếu tố của chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax: chất lượng đường truyền, tính hiệu quả, tính tiện lợi, độ an toàn và bảo mật, hỗ trợ người nộp thuế và sự tin tưởng đều có ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế. Trong đó, tính hiệu quả là nhân tố có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của NNT. Kết quả nghiên cứu này giúp cho Ban lãnh đạo của Chi cục thuế hiểu được các nhân tố chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax có ảnh hưởng đến sự hài lòng của NNT. Từ đó, họ có thể đưa ra những giải pháp để giúp NNT hài lòng và thực hiện tốt việc khai báo và nộp thuế cho nhà nước.

Từ khoá: Chất lượng dịch vụ, thuế điện tử, eTax, sự hài lòng, người nộp thuế

GIỚI THIỆU

Trong lộ trình phát triển đất nước thì cải cách thủ tục hành chính thuế đóng vai trò rất quan trọng. Nhằm tạo lập môi trường kinh doanh bình đẳng, thông thoáng, trong nhiều năm qua ngành Thuế đã đẩy mạnh thực hiện việc cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực này và kết quả ban đầu đã cho thấy có nhiều chuyển biến mạnh mẽ, giảm được rất nhiều khâu thủ tục hành chính không cần thiết, qua đó tiết kiệm được thời gian và công sức của nhà nước và người dân.

Bên cạnh việc đảm bảo nguồn thu cho ngân sách nhà nước, ngành Thuế cả nước chuyển từ cơ chế thông báo thuế sang cơ chế NNT tự khai, tự tính, tự nộp. Cơ quan Thuế sẽ hỗ trợ và đẩy mạnh công tác thanh tra, kiểm tra. Điều này giúp các doanh nghiệp và Tổng cục Thuế sẽ tiết kiệm được thời gian và công sức, tăng tính tiện lợi, kịp thời trong việc kê khai, nộp Thuế điện tử. Chương trình cải cách và hiện đại hoá ngành thuế sẽ ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) để tạo khả năng xử lý, phân tích khối lượng thông tin, kết nối thông tin để quản lý nghĩa vụ nộp thuế của NNT, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ, cung cấp thông tin về thuế cho NNT một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất.

Mặc khác, trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 diễn ra phức tạp, người dân chủ động chuyển đổi hình thức

làm việc từ giao tiếp trực tiếp sang trực tuyến. Đây cũng là thời điểm nên tận dụng để xây dựng các chính sách, khuyến khích NNT làm việc thông qua hệ thống thuế điện tử eTax. Tuy nhiên, vẫn còn một vài địa phương miễn núi, hải đảo chưa tăng cường triển khai dịch vụ điện tử ngành Thuế đến các doanh nghiệp.

Hiện nay, kê khai, nộp thuế qua hệ thống Thuế điện tử eTax còn gặp một số sự cố trong quá trình thực hiện như không gửi được hồ sơ khai thuế, eTax bị ngừng mạng, nộp thuế điện tử bị lỗi, thiếu sự hỗ trợ từ cán bộ thuế trong lúc giao dịch,..., gây khó khăn, bất tiện cho doanh nghiệp. Những điều này cũng được nhắc đến ở các nghiên cứu trước như Huỳnh Thị Kim Anh (2018)¹, Lê Thị Thanh Tuyền (2018)² hay Nguyễn Mai Hiền (2018)³. Nhằm tìm hiểu những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp trong việc kê khai, nộp thuế điện tử và đánh giá toàn diện công tác triển khai hệ thống Thuế điện tử eTax thì một đánh giá khách quan của NNT về dịch vụ này là rất cấp bách và cần thiết để có những điều chỉnh, xây dựng được hệ thống nhanh chóng và an toàn nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ Thuế điện tử eTax.

Mục tiêu của bài báo này là nghiên cứu sự hài lòng của NNT thông qua việc sử dụng chất lượng dịch vụ Thuế điện tử eTax được cung cấp bởi Chính phủ điện tử. Câu hỏi nghiên cứu là những nhân tố nào của chất

Trường Đại học Nha Trang

Liên hệ

Trần Thị Ái Cẩm, Trường Đại học Nha Trang

Email: aicamdht@gmail.com

Lịch sử

- Ngày nhận: 18/12/2021
- Ngày chấp nhận: 18/8/2022
- Ngày đăng: 15/10/2022

DOI: 10.32508/stdjelm.v6i3.991



Bản quyền

© ĐHQG Tp.HCM. Đây là bài báo công bố mở được phát hành theo các điều khoản của the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Trích dẫn bài báo này: Cẩm T T A. Sự hài lòng của người nộp thuế đối với chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 6(3):3069-3080.

lượng dịch vụ thuế điện tử eTax có ảnh hưởng và ảnh hưởng như thế nào đến sự hài lòng của NNT?

Đối tượng khảo sát là các kế toán viên tại các doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa có sử dụng dịch vụ Thuế điện tử eTax của Chi cục Thuế. Theo tác giả được biết thì chưa có nghiên cứu nào trước đây làm về sự hài lòng của các doanh nghiệp nộp thuế tại chi cục thuế tỉnh Khánh Hòa.

Sau phần giới thiệu này, cấu trúc của bài báo được chia làm 4 phần: (1) tổng quan nghiên cứu, cơ sở lý thuyết; (2) phương pháp nghiên cứu; (3) kết quả và thảo luận về nghiên cứu; và (4) kết luận và gợi ý chính sách.

TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU, CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thuế điện tử eTax

Theo Quyết định số 1830/QĐ-BTC ngày 29/7/2009 của Bộ tài chính về việc thực hiện thí điểm NNT nộp hồ sơ khai thuế qua mạng Internet. Bắt đầu triển khai từ tháng 8/2009, hệ thống khai thuế qua mạng (gọi tắt là iHTKK) được triển khai thí điểm đầu tiên đối với các doanh nghiệp tại 4 địa bàn: Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng và Bà Rịa – Vũng Tàu. Đến 12/2014 hệ thống iHTKK đã được triển khai rộng rãi trên cả 63 tỉnh thành trên cả nước và đạt được những kết quả tốt. Với việc nâng cấp hệ thống iHTKK phiên bản 3.1.0, ngoài việc kê khai thuế qua mạng hiện nay hệ thống này cũng bước đầu thí điểm thành công việc nộp thuế qua mạng.

Đến tháng 11/2019, toàn quốc đã chuyển sang hệ thống dịch vụ thuế điện tử eTax (thuedientu.gdt.gov.vn). Theo đó, NNT sẽ ngừng sử dụng hệ thống khai thuế điện tử (nhantokhai.gdt.gov.vn) và nộp thuế điện tử (nophue.gdt.gov.vn) để chuyển sang sử dụng hệ thống dịch vụ thuế điện tử eTax (www.thuedientu.gdt.gov.vn). Hệ thống dịch vụ thuế điện tử mới (như Hình 1) sẽ bổ sung nhiều chức năng hơn hệ thống khai thuế điện tử, nộp thuế điện tử cũ. Trên hệ thống eTax mới có cập nhật các thanh công cụ về tra cứu nghĩa vụ kê khai thuế của NNT, quản lý tài khoản doanh nghiệp, tìm kiếm nghĩa vụ thuế, xem thông tin số thuế còn thiếu NSNN, chuyên mục hỏi đáp và đăng ký mã số thuế điện tử.

Chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax

Theo Santos (2003)⁴, chất lượng dịch vụ trực tuyến được xác định thông qua sự nhận xét, đánh giá tổng thể của khách hàng về quá trình cung cấp dịch vụ trong một thị trường ảo. Các doanh nghiệp đã có kinh nghiệm và thành công trong việc cung cấp dịch vụ trực tuyến thấy rằng ngoài sự hiện diện của trang

web, giá cả thấp, điều quan trọng trong sự thành công hay thất bại còn bao gồm các yếu tố chất lượng dịch vụ trực tuyến. Thông qua Internet, khách hàng dễ dàng so sánh chất lượng dịch vụ giữa các nhà cung cấp hơn, vì thế đây cũng là lý do cần thiết nâng cao chất lượng dịch vụ trực tuyến.

Oliveria và cộng sự (2002)⁵ cho rằng các doanh nghiệp có thể đạt được năng lực cạnh tranh bằng cách cải tiến chất lượng dịch vụ trực tuyến tốt để thỏa mãn và giữ chân khách hàng. Việc này đang trở thành một thách thức cho các doanh nghiệp.

Dựa vào nghiên cứu trước đây về chất lượng dịch vụ thuế điện tử của Huỳnh Thị Kim Anh (2018)¹, Lê Thị Thanh Tuyền (2018)², v.v, mô hình EGOVSAT của Abhichandani & cộng sự (2006)⁶, kết hợp với bối cảnh nghiên cứu thực tế, tác giả đưa ra 6 khía cạnh của chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax: chất lượng đường truyền, tính tiện lợi, tính hiệu quả, độ an toàn và bảo mật, hỗ trợ NNT, và sự tin tưởng.

Chất lượng đường truyền

Là sự thể hiện chức năng kỹ thuật và khả năng truyền dẫn dữ liệu hoặc thông tin từ trang web sử dụng dịch vụ thuế điện tử eTax của Tổng cục Thuế <https://thuedientu.gdt.gov.vn> đến NNT.

Tính tiện lợi

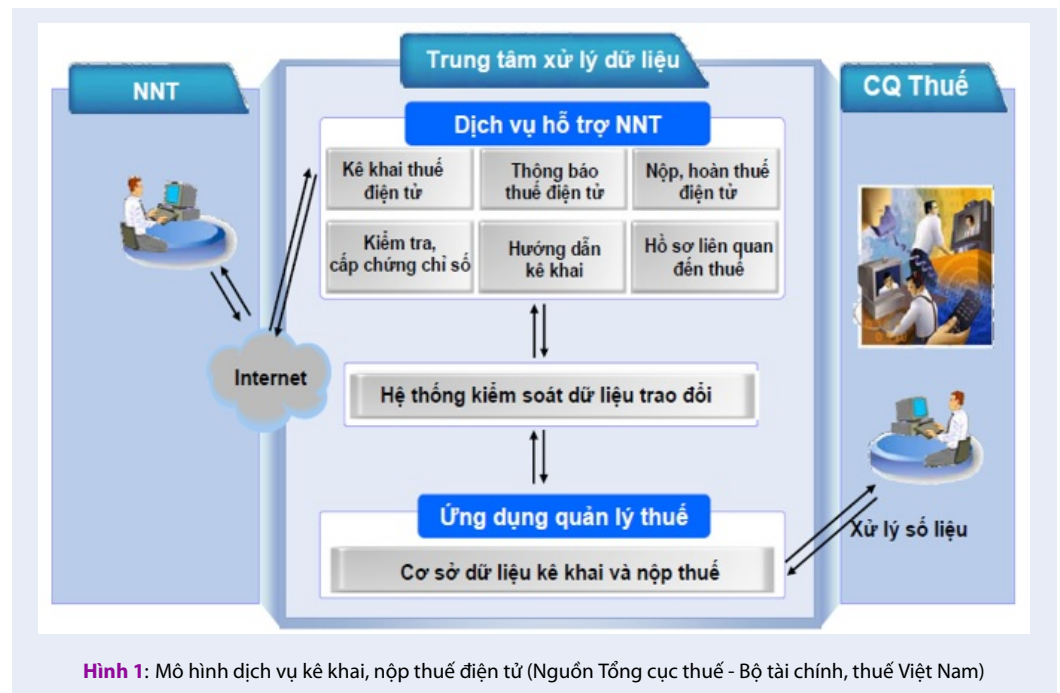
Tính tiện lợi là một trong những yếu tố thuộc mô hình EGOVSAT của Abhichandani & cộng sự (2006)⁶, nhằm mục đích xác định được mức độ tác dụng của các thông tin, công cụ do dịch vụ đem lại cho người trực tiếp sử dụng. Hay nói cách khác, NNT cảm thấy thuận tiện khi nộp, kê khai thuế, họ không cần phải chờ đợi tại cơ quan thuế, thay vì trước đây NNT phải đến trực tiếp CQT để kê khai thuế.

Tính hiệu quả

Tính hiệu quả cũng là một trong những yếu tố thuộc mô hình EGOVSAT. Theo Parasuraman & cộng sự (2005)⁷ với mô hình E-SQ và E-S-Qual, tính hiệu quả là cách thức, sự tương tác của người sử dụng với các chức năng, thông tin một cách dễ dàng, nhanh chóng trên trang web, tiết kiệm được thời gian, chi phí và có thể thực hiện mọi lúc, mọi nơi.

Độ an toàn và bảo mật

Mỗi ngày có hàng trăm ngàn mã độc, virus ra đời thì việc đảm bảo được tính an toàn và bảo mật được người dùng đặt lên hàng đầu, nhất là những thông tin nhạy cảm của doanh nghiệp. Trong những năm vừa qua thị trường Internet Việt Nam nói chung và website của Chính phủ nói riêng ghi nhận rất nhiều các



Hình 1: Mô hình dịch vụ kê khai, nộp thuế điện tử (Nguồn Tổng cục thuế - Bộ tài chính, thuế Việt Nam)

cuộc tấn công mạng có chủ đích. Vì vậy, việc đảm bảo được sự bảo mật thông tin của khách hàng và sự ổn định của website là điều mà Cục thuế luôn quan tâm để gia tăng hơn nữa sự hài lòng của NNT. Độ an toàn và bảo mật chỉ mức độ bảo đảm thông tin, hồ sơ lưu trữ kê khai và nộp thuế của cá nhân, doanh nghiệp được cung cấp qua trang web của Chính phủ điện tử luôn được bảo vệ, kiểm soát, không bị lợi dụng làm ảnh hưởng đến tổ chức và cá nhân khi giao dịch điện tử.

Hỗ trợ NNT

Yếu tố hỗ trợ NNT được dựa trên thang đo E-S-Qual của Parasuraman & cộng sự (2005)⁷ – thành phần Đáp ứng - chỉ mức độ sẵn sàng hỗ trợ và tư vấn cho NNT nếu có vướng mắc phát sinh khi giao dịch điện tử từ phía cơ quan thuế.

Sự tin tưởng

Trong thời đại bùng nổ thông tin như hiện nay đã làm cho các hoạt động mua bán trên mạng thêm phần sôi động. Nhưng cũng chính sự phát triển khó kiểm soát của hình thức này tại Việt Nam mà khá nhiều khách hàng đã phải nhận trái đắng khi giao dịch với những gian hàng điện tử không đáng tin cậy. Vì vậy, sự tin tưởng đóng một vai trò rất quan trọng khi thực hiện giao dịch điện tử. Parasuraman & cộng sự (2005)⁷ cho rằng sự tin tưởng của khách hàng khi giao dịch qua trang web được thể hiện qua sản phẩm và dịch vụ cung cấp là rõ ràng và có thông tin đáng tin cậy.

Sự hài lòng của người nộp thuế

Sự hài lòng là một đề tài không mới, nhưng nó luôn là chủ đề được các doanh nghiệp và các học giả quan tâm nghiên cứu ở mọi bối cảnh và thời đại.

Theo Kotler & Keller (2006)⁸ sự hài lòng là mức độ của trạng thái cảm xúc bắt nguồn từ việc so sánh nhận thức của sản phẩm với những kỳ vọng của người đó khi sử dụng dịch vụ. Nếu lợi ích thực tế đáp ứng với mong đợi đã đặt ra thì khách hàng sẽ hài lòng.

Đối với dịch vụ hành chính thuế, NNT là khách hàng, cơ quan thuế là nhà cung cấp. Sự hài lòng của NNT là cảm nhận về kết quả có từ các dịch vụ hành chính thuế do cơ quan thuế cung cấp so với nhu cầu của họ². Dịch vụ thuế nhận được xứng với số tiền thuế đã đóng sẽ khiến NNT hài lòng và gắn bó hơn với nơi kinh doanh mà ở đó CQT đã cung cấp dịch vụ. Từ đó giữ chân được NNT, đảm bảo nguồn thu ổn định cho NSNN, giúp kinh tế địa phương phát triển.

Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ thuế eTax và sự hài lòng của NNT

Các nghiên cứu đã kết luận chất lượng dịch vụ là tiền đề của sự hài lòng⁹. Vì vậy mà cơ quan thuế cần nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp để tạo ra sự hài lòng cho NNT.

Theo nghiên cứu của Huỳnh Thị Kim Anh (2018)¹ và Lê Thị Thanh Tuyên (2018)² đã chứng minh rằng chất lượng đường truyền có ảnh hưởng đến sự hài lòng của NNT, chất lượng đường truyền càng được đảm bảo thì

NNT sử dụng dịch vụ Thuế điện tử Etax càng được hài lòng.

H1: Chất lượng đường truyền có tác động tích cực đến sự hài lòng của NNT

Việc ra đời hệ thống iHTKK giúp NNT dễ dàng thực hiện các nghĩa vụ thuế của mình với nhà nước mà không phải chờ đợi ở cơ quan thuế. Kết quả nghiên cứu của Nguyễn Mai Hiền (2018)³ cũng chỉ ra rằng yếu tố tác động lớn đến sự thỏa mãn của NNT là tính tiện lợi.

H2: Tính tiện lợi có tác động tích cực đến sự hài lòng của NNT

Abhichandani & cộng sự (2006)⁶ cho rằng tính hiệu quả, độ an toàn và bảo mật là những thành phần của chất lượng dịch vụ công điện tử có tác động đến sự hài lòng đối với người sử dụng. Kết quả tương tự được tìm thấy trong nghiên cứu của Lê Thị Thanh Tuyền (2018)² và Nguyễn Mai Hiền (2018)³.

H3: Tính hiệu quả có tác động tích cực đến sự hài lòng của NNT

H4: Độ an toàn và bảo mật có tác động tích cực đến sự hài lòng của NNT

Khi sử dụng dịch vụ thuế điện tử eTax đa số các thao tác người dùng đều làm việc với máy tính, nhưng trong một số trường hợp NNT gặp sự cố trong phiên làm việc thì sự hỗ trợ trực tuyến của cơ quan thuế lúc này là rất cần thiết, nếu như được hỗ trợ thì sẽ nâng cao sự hài lòng của NNT. Lê Thị Thanh Tuyền (2018)² đánh giá sự hỗ trợ có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng của NNT.

H5: Hỗ trợ NNT từ phía Chi cục Thuế có tác động tích cực đến sự hài lòng của NNT

Mặc khác Lê Thị Thanh Tuyền (2018)² cho rằng kê khai và nộp thuế qua mạng là dịch vụ được cung cấp bởi Chính phủ và được Chính phủ bảo lãnh, do đó người dân phần nào cũng tin tưởng hơn so với các giao dịch trực tuyến khác nhưng không thể phủ nhận nhân tố này cũng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người dân khi giao dịch thuế điện tử.

H6: Sự tin tưởng có tác động tích cực đến sự hài lòng của NNT

Từ các biện luận và giả thuyết nêu trên, cũng như các khái niệm đề xuất, mô hình nghiên cứu được thể hiện trong Hình 2.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

Các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa sử dụng dịch vụ thuế điện tử eTax được chọn để nghiên cứu vì (1) chi cục thuế tỉnh Khánh Hòa đặt ra chỉ tiêu đạt 95% các thủ tục hành chính, thuế của doanh nghiệp phải được kê khai và nộp qua hình thức điện tử

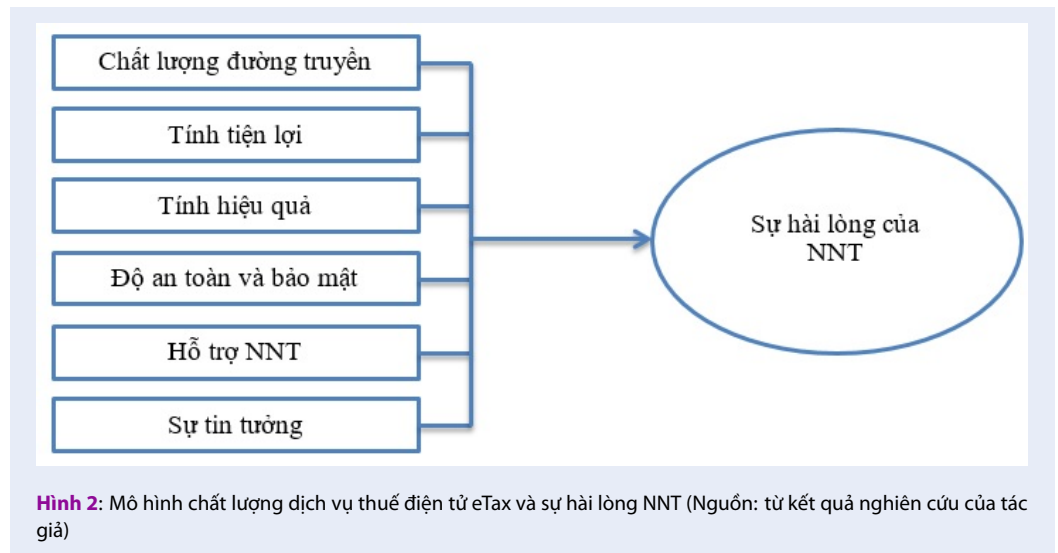
eTax vào năm 2020. Tuy nhiên, liệu NNT có hài lòng với chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax này? Trong khi đường truyền, ứng dụng lỗi, chưa nâng cấp, và khi cần sự hỗ trợ từ cơ quan thuế, NNT nhận được hồi âm chậm hoặc thậm chí không liên lạc được do đường truyền, so với việc trực tiếp đến cơ quan thuế thì điều này khiến NNT mất nhiều thời gian hơn. Do đó, làm thế nào để CNTT được ứng dụng triệt để, đáp ứng đúng yêu cầu để ra vào công tác thực hiện quản lý thuế sao cho đạt mức tối ưu thì rất cần thiết đối với việc đo lường chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax; (2) Đây là nghiên cứu đầu tiên về chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax ảnh hưởng đến sự hài lòng của NNT tại Chi cục thuế tỉnh Khánh Hòa. Thách thức của Chi cục là đưa ra những biện pháp điều chỉnh, xây dựng được hệ thống nhanh chóng và an toàn để NNT thực hiện nghĩa vụ, tránh thất thoát tài sản của Nhà nước.

Phát triển câu hỏi

Thang đo chất lượng đường truyền gồm 4 biến quan sát được phát triển từ Huỳnh Thị Kim Anh (2018)¹, thang đo tính tiện lợi có 4 biến quan sát được tham khảo từ nghiên cứu của Abhichandani & cộng sự (2006), thang đo tính hiệu quả có 4 biến quan sát và thang đo độ an toàn & bảo mật được phát triển từ Lê Thị Thanh Tuyền (2018)², thang đo hỗ trợ NNT và thang đo sự tin tưởng được tham khảo từ Lê Thị Thanh Tuyền (2018)² và Nguyễn Mai Hiền (2018)³. Thang đo sự hài lòng được phát triển từ những nghiên cứu Huỳnh Thị Kim Anh (2018)¹, Nguyễn Mai Hiền (2018)³. Bên cạnh đó, các thang đo này cũng có sự thay đổi một ít cho phù hợp với bối cảnh nghiên cứu thông qua nghiên cứu định tính. Kết hợp với phương pháp thảo luận nhóm với 03 cán bộ thuộc bộ phận tin học và 03 cán bộ bộ phận hướng dẫn người nộp thuế của Chi cục Thuế tỉnh Khánh Hòa. Sau đó, bảng hỏi được kiểm tra lại bởi 10 kế toán thuế tại 10 công ty trên địa bàn tỉnh. Những biến quan sát này được đo bằng thang đo 5 điểm của Likert, từ hoàn toàn không đồng ý (1) đến hoàn toàn đồng ý (5).

Bảng hỏi này được gửi trực tiếp đến nơi làm việc và qua email cho các kế toán thuế hoặc kế toán trưởng cho 280 doanh nghiệp vừa và nhỏ đang kinh doanh trên địa bàn tỉnh và sử dụng dịch vụ nộp thuế thông qua hệ thống eTax của chi cục Thuế tỉnh Khánh Hòa cung cấp. Kết quả thu về được 228 mẫu. Sau khi làm sạch dữ liệu và loại bỏ những mẫu không hợp lệ, 200 mẫu đủ tiêu chuẩn sử dụng cho nghiên cứu này.

KỸ THUẬT PHÂN TÍCH, KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN



Kỹ thuật phân tích

Đầu tiên, phân tích nhân tố khám phá cho 6 thang đo các biến số trong mô hình đề xuất ở Hình 2. Sau đó, phân tích nhân tố khẳng định (Confirmatory Factor Analysis) được sử dụng để xác định giá trị hội tụ và giá trị phân biệt. Tiếp theo, mô hình phương trình cấu trúc (SEM) được sử dụng để kiểm định các giả thuyết và xác định được mức độ tác động của các yếu tố hài lòng về dịch vụ kê khai thuế qua mạng đến sự hài lòng của NNT đối với chất lượng dịch vụ Thuế điện tử Etax. Cuối cùng, phân tích ANOVA. Tất cả các bước phân tích đều được xử lý bằng phần mềm SPSS và AMOS 25.0.

Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Trong 200 mẫu điều tra, xét về loại hình doanh nghiệp thì doanh nghiệp ngoài quốc doanh chiếm tỷ lệ đa số (54,5%), tiếp theo là các đơn vị hành chính sự nghiệp tại địa phương (28,5%), tiếp đến là tỷ lệ các doanh nghiệp nhà nước (13,5%).

Xét về ngành nghề kinh doanh thì ngành thương mại chiếm tỷ lệ 20%, ngành sản xuất chiếm 24,5%, ngành giáo dục – đào tạo chiếm 15%, ngành du lịch chiếm 10,5%, khách sạn, ăn uống chiếm 10%, vận tải, vận chuyển chiếm 7,5%, xây dựng chiếm 6,5%, mua, bán, cho thuê bất động sản chiếm 3,5%.

Kết quả phân tích nhân tố và độ tin cậy được trình bày trên Bảng 1.

Bảng 1: Các nhân tố đánh giá chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax và sự hài lòng của NNT

Các nhân tố và các biến quan sát	β	Giá trị t	Độ tin cậy	Phương sai trích
Chất lượng đường truyền				
Hình thức, màu sắc trang web nhã nhặn và khá hài hòa	0,77	15,07	0,85	0,58
Không bị nghẽn mạng	0,74	14,69		
Tốc độ đăng tải dữ liệu ổn định	0,75	14,73		
Các nút chức năng của website dễ sử dụng và dễ nhớ	0,78	15,43		
Tính tiện lợi				
Tôi tự kê khai và nộp thuế trên trang web một cách nhanh chóng	0,75	16,63	0,86	0,60
Tôi tìm thấy các thông tin trên trang web một cách dễ dàng	0,79	17,13		
Các tính năng trên trang web rất hữu ích để thực hiện nhiệm vụ	0,79	17,53		
Từng menu của các trang web luôn được cung cấp thông tin hữu ích	0,78	17,13		
Tính hiệu quả				
Kê khai thuế trực tuyến trên trang web và nộp thuế giúp công ty tôi tiết kiệm được thời gian kê khai thuế	0,73	14,40	0,81	0,59
Kê khai thuế và nộp thuế trực tuyến tiết kiệm được chi phí kê khai thuế	0,80	16,79		
Tôi có thể hoàn thành việc kê khai và nộp thuế điện tử rất nhanh	0,78	15,30		
Độ an toàn và bảo mật				
Phần mềm kê khai và nộp thuế điện tử có nhiều tính năng kiểm tra các sai sót số học	0,70	11,11	0,81	0,52
Dữ liệu thông tin trên tờ khai thuế điện tử được mã hoá, có tính bảo mật cao	0,76	14,09		
Tôi cảm thấy thật an toàn khi thực hiện việc kê khai thuế và nộp thuế điện tử	0,71	13,90		
Tôi cảm thấy an toàn khi đăng nhập kê khai và nộp thuế bằng chữ ký số	0,71	13,30		
Hỗ trợ NNT				
Người phụ trách hỗ trợ rất nhiệt tình, hướng dẫn khi tôi gặp sự cố trong kê khai thuế điện tử	0,65	10,20	0,81	0,51
Những yêu cầu của tôi về kê khai, nộp thuế điện tử đều được CQT trả lời một cách nhanh chóng	0,67	10,50		
Trình độ chuyên môn của người hướng dẫn cao	0,78	15,05		
CQT quan tâm đến việc nâng cao chất lượng phục vụ	0,75	14,80		
Sự tin tưởng				

Continued on next page

Table 1 continued

Đăng ký chứng thư số và mua chữ ký điện tử để vào trang web là an toàn	0.74	14.68	0.82	0.54
Chỉ cần cung cấp dữ liệu cá nhân được cấp phát để xác thực tài khoản trên website	0.77	15.23		
Tôi tin rằng dữ liệu của doanh nghiệp sử dụng trong trang web kê khai thuế được lưu trữ một cách an toàn	0.72	14.40		
Thông tin trên website của cơ quan thuế (CQT) làm tôi tin tưởng	0.70	14.03		
Sự hài lòng của NNT				
Tôi rất tin tưởng khi sử dụng dịch vụ Thuế điện tử eTax	0,78	15,42	0,88	0,64
Tôi thấy thoải mái khi dùng dịch vụ Thuế điện tử eTax	0,80	16,30		
Tôi thấy hài lòng khi dùng dịch vụ Thuế điện tử eTax	0.84	17.11		
Chất lượng đường truyền đáp ứng được kỳ vọng của tôi	0.78	15.40		
$\chi^2 = 650,84$, $df = 190$, $\chi^2/df = 3.42$, $p\text{-value} = 0.000$, $NFI = 0.91$, $CFI = 0.92$, $AGFI = 0.81$, $GFI = 0.91$, $RMSEA = 0.058$.				

Tất cả các hệ số beta chuẩn có ý nghĩa thống kê tại $p < 0,001$.

(Nguồn: từ kết quả nghiên cứu của tác giả)

Từ Bảng 1, 6 nhân tố được chọn để đánh giá ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ thuế eTax đến sự hài lòng của NNT đều tách rời. Các hệ số β đều lớn hơn 0,5 với $p < 0,001$, vì vậy các cấu trúc đều đạt được giá trị hội tụ. Ngoài ra, giá trị của $RMSEA = 0,058 < 0,08$ ¹⁰, Chi-square (χ^2) = 650,84 (df = 190, $p = 0,000$); GFI = 0,91; CFI = 0,92 > 0,9; Độ tin cậy từ 0,81 đến 0,88, vượt qua giới hạn giá trị tối thiểu là 0,70 theo đề nghị của Nunnally & Burnstein (1994)¹¹. Kết quả này chứng minh rằng sự đo lường là đáng tin cậy và mô hình nghiên cứu phù hợp với dữ liệu thu thập.

Để kiểm tra giá trị phân biệt, bình phương hệ số tương quan của các cặp nhân tố nhỏ hơn tổng phương sai trích của từng nhân tố đó thì các đo lường trong mô hình đạt được giá trị phân biệt¹² và không xuất hiện vấn đề về đa cộng tuyến.

Bảng 2 cho thấy tính tiện lợi và sự hài lòng của NNT là cặp nhân tố có hệ số tương quan lớn nhất (0,4). Bình phương hệ số tương quan này là 0,16, nó thấp hơn phương sai trích của mỗi nhân tố đó (0,6 cho tính tiện lợi và 0,64 cho sự hài lòng). Do đó, các nhân tố đạt được giá trị phân biệt.

Bảng 3 cho thấy chỉ số $\chi^2/df = 2,2 (< 3)$; CFI = 0,91; GFI = 0,91 và $RMSEA = 0,06 (< 0,08)$. Các chỉ số này đều thỏa mãn điều kiện, do đó có thể kết luận rằng mô hình đo lường phù hợp với dữ liệu thị trường.

Thông qua kết quả trên, chúng ta thấy rằng chất lượng đường truyền, tính tiện lợi, tính hiệu quả, độ an toàn và bảo mật, hỗ trợ NNT, sự tin tưởng là tiền đề của sự hài lòng NNT. Do đó, các giả thuyết H_1 , H_2 , H_3 , H_4 , H_5 và H_6 đều được chấp nhận. Những nhân tố này giải thích 53% giá trị phương sai trích của sự hài lòng NNT.

Tiếp theo, ANOVA dùng để kiểm định sự khác biệt của đặc điểm NNT về loại hình doanh nghiệp và ngành nghề kinh doanh với sự hài lòng. Kết quả cụ thể trong Bảng 4 và Bảng 5.

Kết quả Bảng 4, ta thấy $Sig. = 0,412 > 0,05$, điều này chứng tỏ không có sự khác biệt về mức độ hài lòng của NNT giữa các nhóm theo loại hình doanh nghiệp.

Bảng 5 cho thấy $Sig. = 0,004 < 0,05$, chứng tỏ có sự khác biệt giữa các nhóm ngành nghề kinh doanh và sự hài lòng của NNT.

KẾT LUẬN, GỢI Ý CHÍNH SÁCH VÀ HẠN CHẾ

Kết luận, gợi ý chính sách

Kết quả nghiên cứu cho thấy tính hiệu quả có ảnh hưởng mạnh nhất đến sự hài lòng của NNT. Kết quả này tương đồng với nghiên cứu của Lê Thị Thanh Tuyên (2018)². Việc kê khai, nộp thuế điện tử chỉ làm hài lòng NNT khi nó giúp đơn vị tiết kiệm được

thời gian cũng như nguồn lực của mình. Vì vậy việc xây dựng một trang web hiện đại, có nhiều tùy chỉnh cho phù hợp với những đơn vị kinh doanh khác nhau là vấn đề người kê khai thuế quan tâm nhất. Do đó, Chi cục thuế cần xây dựng thêm một số tùy chỉnh cho mỗi đơn vị lựa chọn về lĩnh vực hoạt động của mình khi bắt đầu đăng nhập trang web sẽ điều hướng đến những văn bản hoặc mẫu biểu kê khai đặc thù với từng ngành nghề, như vậy sẽ giải quyết được bài toán quá tải cũng như sự khác nhau trong việc kê khai thuế hiện tại. Nhưng để làm được điều này cần sự quyết tâm cao độ của toàn ngành thuế và xây dựng được cơ chế hoạt động hiệu quả.

Chất lượng đường truyền là yếu tố ảnh hưởng thứ hai đến sự hài lòng của NNT. Tốc độ truy cập nhanh, không bị nghẽn mạng khi giao dịch kê khai điện tử và liên kết đến các trang Web khác có liên quan là điều NNT quan tâm. Để duy trì, nâng cao mức độ hài lòng của NNT, nhất là mùa cao điểm, Chi cục thuế cần phối hợp với nhà cung cấp Internet về việc nâng cấp đường truyền, tránh tình trạng nghẽn mạng, đứng mạng làm cho đơn vị không thể nộp được hồ sơ khai thuế đúng thời gian quy định. Thường xuyên cập nhật các chính sách mới về thuế có tính thời sự để các đơn vị theo dõi và thực hiện, đặc biệt là kịp thời điều chỉnh, bổ sung các biểu mẫu hiện hành để thuận tiện cho việc kê khai điện tử.

Tính tiện lợi là yếu tố ảnh hưởng thứ ba đến sự hài lòng của NNT. Khi trang Web được thiết kế một cách hiệu quả, khoa học thì tính tiện lợi sẽ được gia tăng. Hiện nay, giao diện trang web trang nhã, dễ nhìn cùng cách bố trí hợp lý đã giúp được NNT dễ sử dụng dịch vụ này. Tuy nhiên, để nâng cao hơn nữa yếu tố tính tiện lợi, thì Chi cục thuế cần phải có những điều chỉnh hợp lý hơn. Hiện nay trang web chưa tích hợp công cụ tìm kiếm thông tin, điều này khiến NNT mất nhiều thời gian tra cứu và tìm kiếm. Nên trong thời gian tới những nhà phát triển web có thể tích hợp công cụ này vào trang web để người dùng sẽ tiện lợi hơn trong việc tìm kiếm thông tin của mình.

Mức độ an toàn và bảo mật của dịch vụ thuế điện tử eTax là yếu tố quan trọng thứ tư ảnh hưởng đến sự hài lòng của NNT. Điều này thể hiện rằng dữ liệu thông tin trên tờ khai thuế điện tử được mã hoá, có tính bảo mật cao, thông tin cá nhân của NNT không bị tiết lộ ra bên ngoài. Đối với dịch vụ nộp thuế điện tử, hiện nay vẫn có một số trường hợp thông tin ngân hàng, lịch sử giao dịch của các đơn vị bị tiết lộ ra bên ngoài, do đó, cơ quan cấp trên cần phối hợp với ngân hàng bảo mật thông tin của NNT. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần chú trọng đến quá trình chuyển khoản nộp thuế điện tử, đảm bảo an toàn bảo mật cho NNT.

Bảng 2: Giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, và hệ số tương quan của các nhân tố

Biến quan sát	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Hệ số tương quan							
			1	2	3	4	5	6	7	
1. Chất lượng đường truyền	3,66	0,774	-	0.01	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.14
2. Tính tiện lợi	3,31	0,793	0.11	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.16
3. Tính hiệu quả	3,72	0,752	0.02	0.04	-	0.00	0.01	0.00	0.00	0.15
4. Độ an toàn và bảo mật	3,49	0,722	0.1	0.03	0.03	-	0.01	0.00	0.00	0.07
5. Hỗ trợ NNT	3,20	0,740	0.05	0.07	0.1	0.1	-	0.01	0.01	0.04
6. Sự tin tưởng	3,60	0,745	0.08	0.07	0.04	0.04	0.12	-	0.03	0.03
7. Sự hài lòng của NNT	3,92	0,809	0.37	0.40	0.39	0.26	0.19	0.18	-	-

Ghi chú: - Tất cả các hệ số tương quan có ý nghĩa thống kê tại $p < 0,01$
 - Hệ số tương quan nằm ở góc dưới bên trái đường chéo
 (Nguồn: từ kết quả nghiên cứu của tác giả)

Bảng 3: Dự báo sự hài lòng của NNT dựa trên chất lượng dịch vụ thuế điện tử eTax

Biến quan sát	Sự hài lòng của NNT		
	β	t - value	Sig.
Chất lượng đường truyền	0,31	6,38	0,000
Tính tiện lợi	0,35	7,13	0,000
Tính hiệu quả	0,39	8,09	0,000
Độ an toàn và bảo mật	0,25	5,19	0,000
Hỗ trợ NNT	0,18	3,75	0,000
Sự tin tưởng	0,19	3,94	0,000
R ²	53%		
$\chi^2 = 287,9; \chi^2/df = 2,2; CFI = 0,91 GFI = 0,91 RMSEA = 0,06$			

(Nguồn: từ kết quả nghiên cứu của tác giả)

Bảng 4: Kết quả phân tích Anova - Loại hình doanh nghiệp

	Tổng bình phương	Bậc tự do (df)	Trung bình bình phương	F	Mức ý nghĩa Sig.
Giữa các nhóm	1,249	3	0,416	0,961	0,412
Trong nhóm	84,906	196	0,433		
Tổng cộng	86,155	199			

(Nguồn: từ kết quả nghiên cứu của tác giả)

Bảng 5: Kết quả phân tích Anova - Ngành nghề kinh doanh

	Tổng bình phương	Bậc tự do (df)	Trung bình bình phương	F	Mức ý nghĩa Sig.
Giữa các nhóm	9,455	8	1,182	2,943	0,004
Trong nhóm	76,700	191	0,402		
Tổng cộng	86,155	199			

(Nguồn: từ kết quả nghiên cứu của tác giả)

Yếu tố thứ năm ảnh hưởng đến sự hài lòng của NNT là ự tin tưởng. NNT hiện nay tin tưởng vào dịch vụ chữ ký số từ nhà mạng, các số liệu kê khai về thuế của các đơn vị được lưu giữ, cất trữ an toàn tại Chi cục Thuế, họ không sợ thiên tai, hỏa hoạn làm mất số liệu báo cáo.

Hỗ trợ NNT là yếu tố cuối cùng ảnh hưởng đến sự hài lòng của NNT. Việc được giải quyết những thắc mắc phát sinh trong quá trình kê khai, nộp thuế điện tử một cách kịp thời nhanh chóng sẽ giúp NNT tiết kiệm được rất nhiều thời gian và công sức khi giao dịch, nó cũng giúp Chi cục Thuế cải thiện mối quan hệ với NNT, tăng sự tương tác của NNT và Chi cục Thuế. Hiện tại, mục trợ giúp của eTax mới chỉ dừng lại ở việc hướng dẫn NNT kê khai hoặc nộp thuế trên trang web mà thiếu đi sự tương tác giữa cơ quan thuế và người nộp thuế. Do đó việc xây dựng ngân hàng câu hỏi trong việc kê khai giúp cho mối tương tác giữa NNT và cơ quan thuế sẽ được cải thiện rõ rệt. Chi cục Thuế cần xây dựng một mục như NNT hỏi cơ quan thuế trả lời... điều này giúp cho NNT cảm thấy thuận tiện hơn khi đang thực hiện nghĩa vụ của mình.

Về phía chi cục thuế cần tuyển chọn nhân sự có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tin học, nhiệt tình, có tinh thần trách nhiệm. Thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng tuyên truyền, hỗ trợ hướng dẫn người nộp thuế. Có chế độ giao trách nhiệm cá nhân, chỉ tiêu xét hoàn thành công việc cụ thể.

Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, nghiên cứu còn tồn tại một số hạn chế như khảo sát của nghiên cứu chỉ thực hiện tại Chi cục Thuế tỉnh Khánh Hòa, nên khả năng tổng quát hóa kết quả của nghiên cứu sẽ cao hơn nếu nó được lặp lại tại các chi nhánh khác của Chi cục thuế tại Việt Nam. Vì vậy hướng nghiên cứu tiếp theo mở rộng sang nghiên cứu tác động của những thành phần chất lượng dịch vụ thuế eTax đến sự hài lòng của NNT đối với những Chi cục thuế khác.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NNT Người nộp thuế
CNTT Công nghệ thông tin

iHTKK Hệ thống khai thuế qua mạng
NSNN Ngân sách nhà nước
CQT Cơ quan thuế

XUNG ĐỘT LỢI ÍCH

Nhóm tác giả xin cam đoan rằng không có bất kì xung đột lợi ích nào trong công bố bài báo.

ĐÓNG GÓP CỦA TÁC GIẢ

Trần Thị Ái Cẩm tham gia vào việc đưa ra ý tưởng viết bài, giải thích dữ liệu, đi thu thập dữ liệu và viết bản thảo.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Oanh HTK. Đánh giá sự hài lòng của NNT đối với chất lượng dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Cục Thuế tỉnh Bến Tre. Luận văn thạc sĩ, trường Đại học Nha Trang, 2018;.
- Tuyển LTT. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của người nộp thuế về chất lượng dịch vụ trong hành chính công tại Chi cục Thuế huyện Nhà Bè, Thành phố Hồ Chí Minh. Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP Hồ Chí Minh, 2018;.
- Hiền NM. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của doanh nghiệp về dịch vụ kê khai thuế qua mạng tại Chi cục Thuế Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh. Luận văn thạc sĩ, trường Đại học Ngoại ngữ - Tin học TP Hồ Chí Minh, 2018;.
- Santos J. E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal* 2003; 13(3):233-246; Available from: <https://doi.org/10.1108/09604520310476490>.
- Oliveira P, Roth AV, Gilland W. Achieving competitive capabilities in e-services. *Technological Forecasting & Social Change* 2002; 69:721-739; Available from: [https://doi.org/10.1016/S0040-1625\(01\)00188-3](https://doi.org/10.1016/S0040-1625(01)00188-3).
- Abhichandani T, Horan TA, Rayalu R. EGOVSAT: Toward a Robust Measure of E-Government Service Satisfaction in Transportation. *International Conference on Electronic Government*. Ottawa, Canada, 2006;.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Malhotra A. E-S-QUAL - A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research* 2005; 7(3):213-233; Available from: <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Kotler P, Keller KL. *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall, USA, 2006;.
- Cronin JJ, Taylor SA. Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing* 1992; 56(7):55-68; Available from: <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>.
- Browne MW, Cudeck R. Alternative Ways of Assessing Model Fit. *Sociological Methods & Research* 1992; 21(2):230-258; Available from: <https://doi.org/10.1177/0049124192021002005>.
- Nunnally JC, Bernstein IH. *The Assessment of Reliability*. *Psychometric Theory* 1994; 3:248-292;.

12. Fornell C, Larcker DF. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. Journal of Marketing Research 1981; 18(1):39-50; Available from: <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>.

Tax payers' satisfaction for eTax electronic tax service quality

Tran Thi Ai Cam *



Use your smartphone to scan this QR code and download this article

ABSTRACT

This study examines the impact of Etax electronic tax service quality on tax payers' satisfaction. Information technology adaptation is one of the goals as well as objectives of the tax administration reform program in order to increase adaptability and the ability to process and analyze large amounts of data, connect data to monitor taxpayers' tax obligations, while also improving service quality and providing tax information to taxpayers in the quickest and most convenient manner possible. Using the methodology of quantitative research quantitative method with a sample of 280 enterprises participating in paying taxes through using the Etax electronic system of the Tax department of Khanh Hoa Tax department. The results indicate reveal that all of 6 factors of Etax electronic tax service quality have positive effects on the taxpayer satisfaction, including: transmission quality, efficiency, convenience, safety and security, taxpayer support, and trust have positive effects on the taxpayer satisfaction. In particular, the eEfficiency, in particular, has the strongest impact on the taxpayer satisfaction. From the research findings, the Tax Department will be able to better understand how the eTax electronic tax service quality affects the taxpayer satisfaction so that solutions may be provided to help customers to better declare and pay taxes to the State.

Key words: service quality, electronic tax, eTax, satisfaction, taxpayer

Nha Trang University

Correspondence

Tran Thi Ai Cam, Nha Trang University
Email: aicamdht@gmail.com

History

- Received: 18/12/2021
- Accepted: 18/8/2022
- Published: 15/10/2022

DOI : 10.32508/stdjelm.v6i3.991



Copyright

© VNUHCM Press. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International license.



Cite this article : Cam T T A. **Tax payers' satisfaction for eTax electronic tax service quality.** *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*; 2022, 6(3):3069-3080.