

CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA CÁC DOANH NGHIỆP SỬ DỤNG DỊCH VỤ THUẾ ĐIỆN TỬ TẠI CỤC THUẾ TỈNH THÁI NGUYÊN

Đàm Phương Lan¹, Đặng Thị Diệu²

Tóm tắt

Sự phát triển của công nghệ thông tin trong lĩnh vực cải cách hành chính đã đẩy mạnh việc phát triển Chính phủ điện tử ở Việt Nam. Trong đó, ngành Thuế được phát triển nhanh với hệ thống thuế điện tử. Tuy nhiên, sự thành công của hệ thống này phụ thuộc vào sự hài lòng của người sử dụng. Nghiên cứu được thực hiện với mục tiêu phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của các doanh nghiệp sử dụng hệ thống thuế điện tử tại Cục thuế tỉnh Thái Nguyên thông qua cuộc khảo sát 148 doanh nghiệp. Dữ liệu thu thập được phân tích bằng phương pháp phân tích hệ số tin cậy Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá và phân tích hồi quy. Kết quả nghiên cứu cho thấy, các yếu tố chất lượng thông tin, tính bảo mật, cảm nhận dễ sử dụng và chất lượng trang web có ảnh hưởng đến sự hài lòng của các doanh nghiệp.

Từ khóa: Sự hài lòng; dịch vụ thuế điện tử (e-tax).

FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF BUSINESSES USING E-TAX SERVICES AT THE TAX DEPARTMENT OF THAI NGUYEN PROVINCE

Abstract

The development of information technology in the field of administrative reform has accelerated the development of e-Government in Vietnam. In particular, the tax industry is developing rapidly with the electronic tax system. However, the success of this system depends on user's satisfaction. This study was conducted with the aim of analyzing the factors affecting the satisfaction of businesses using the electronic tax system at the Tax Department of Thai Nguyen province through a survey of 148 enterprises. Collected data were analyzed using Cronbach's Alpha reliability coefficient analysis, exploratory factor analysis and regression analysis. The results show that the factors of information quality, security, ease of use and website quality have influences on the satisfaction of businesses.

Keywords: satisfaction; electronic tax service (e-tax).

JEL classification: H2.

1. Giới thiệu

Phát triển Chính phủ điện tử là xu hướng chung của các quốc gia trên thế giới và là dự đề phát triển kinh tế, nền tảng cơ bản để thực hiện khát vọng hội nhập quốc tế của Việt Nam. Với quan điểm xuyên suốt là xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử bảo đảm gắn kết chặt chẽ giữa ứng dụng công nghệ thông tin với cải cách hành chính, nâng cao tính công khai, minh bạch, đổi mới phương thức phục vụ, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm và sự hài lòng của cá nhân, tổ chức là thước đo quan trọng trong phát triển Chính phủ điện tử. Trong đó sự phổ biến của chính phủ điện tử gắn liền với các doanh nghiệp nhất là hệ thống thuế điện tử. Tuy nhiên, sự thành công của các hệ thống này phụ thuộc vào sự hài lòng của người sử dụng. Việc triển khai thuế điện tử được kỳ vọng sẽ cung cấp dịch vụ tối ưu và nâng cao sự hài lòng của người nộp thuế. Bằng cách cung cấp chất lượng dịch vụ thuế điện tử tốt, thể hiện được sự quan tâm của Chính phủ đến nhu cầu của người nộp thuế.

Nhiều nhà nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ và nhận thấy rằng sự hài lòng của khách hàng có ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả hoạt động của một tổ chức (Chen, 2010; Haruna & cs, 2021; Silva và Senevirathne, 2020). Trong thời đại công nghệ hiện đại, việc nâng cao chất lượng của hệ thống thuế điện tử để nâng cao sự hài lòng của

người nộp thuế là xu hướng tất yếu của một chính phủ điện tử. Tại Việt Nam, thuế là một trong những ngành chuyển biến mạnh mẽ trong việc số hóa với sự phát triển hệ thống thuế điện tử. Tính đến cuối năm 2020, hệ thống khai thuế điện tử đã được triển khai ở khắp 63 tỉnh, thành và 100% chi cục thuế trực thuộc Tổng cục Thuế.

Cũng như nhiều đơn vị khác, Cục Thuế tỉnh Thái Nguyên nhận thức rõ việc tự động hóa chức năng thuế có thể được coi là chất xúc tác chuyển đổi để thay đổi các quy trình của Chính phủ thông qua việc xử lý thuế và cách thức mà người nộp thuế tương tác về vấn đề đó. Coi người nộp thuế là khách hàng, họ có quyền nhận được các dịch vụ chuyên nghiệp, công bằng và toàn diện, Cục thuế Thái Nguyên hiểu chất lượng dịch vụ sẽ ảnh hưởng đến niềm tin của khách hàng và niềm tin vào một hệ thống thuế trực tuyến có ảnh hưởng tích cực đến nhận thức về hệ thống thông tin và chất lượng của hệ thống.

Tính đến thời điểm tháng 7/2016, 100% doanh nghiệp do Cục thuế tỉnh Thái nguyên quản lý đã đăng ký, sử dụng dịch vụ hỗ trợ kê khai thuế trên hệ thống iHTKK. Năm 2018, Tổng cục Thuế đưa dịch vụ thuế điện tử (e-Tax) thay thế hệ thống iHTKK, nộp thuế điện tử và áp dụng đối với Cục Thuế Thái Nguyên từ tháng 5/2018.

Kê khai thuế qua mạng và nộp thuế điện tử đang là xu hướng tiên tiến nhất hiện nay, mang đến bước đột phá về thủ tục hành chính và từng bước

hiện đại hóa ngành thuế. Vì vậy, đánh giá sự hài lòng của người nộp thuế là một phần không thể thiếu trong việc lập kế hoạch và thực hiện cải cách hành chính ở tất cả các cơ quan thuế.

2. Tổng quan nghiên cứu

Dịch vụ thuế điện tử (eTax)

Khái niệm Thuế điện tử (eTax) được hiểu là một hệ thống thông tin về thuế cung cấp dịch vụ cho các tổ chức, cá nhân bên ngoài ngành thuế với các dịch vụ: cung cấp qua mạng các thông tin tham khảo liên quan đến lĩnh vực thuế, đối thoại hỏi đáp trực tiếp, đăng ký thuế, kê khai thuế, nộp thuế, hoàn thuế và giải quyết khiếu nại tố cáo của người nộp thuế... Mục đích chung của Etax là thay thế các hệ thống dịch vụ thủ công, quan liêu, công kênh bằng một quy trình trực tuyến, hiệu quả và an toàn. Có nhiều nhà nghiên cứu đưa ra khái niệm khác nhau về thuế điện tử trên thế giới, theo Mohamed & cs (2009) định nghĩa thuế điện tử là các dịch vụ điện tử hỗ trợ nâng cao chất lượng dịch vụ bằng cách loại bỏ chi phí cho người nộp thuế, làm tăng giá trị của cơ quan thuế. Shao & cs (2015) mô tả rằng thuế điện tử bao gồm một số yếu tố như phần mềm nộp thuế, quy trình nộp đơn điện tử, cũng như tư vấn liên quan đến thuế điện tử. Hệ thống này được thiết kế để hợp nhất việc khai thuế và thanh toán bằng cách cung cấp các dịch vụ thuế tốt hơn cho các doanh nghiệp và chính phủ.

Tại Việt Nam, Etax là một giải pháp công nghệ dành cho dịch vụ công được chính phủ phát triển và ban hành theo Thông tư số 110/2015/TT-BTC Bộ Tài chính và được Tổng cục Thuế đưa vào

hoạt động từ 07/2016. Đây là một trong những phần mềm tiện ích được phát triển dựa trên chủ trương của Chính phủ nhằm thuận lợi hơn trong việc giao dịch điện tử và dễ dàng quản lý doanh nghiệp hơn trên nền tảng số. Phần mềm eTax được tích hợp bởi 2 website nopthue.gdt.gov.vn và nhantokhai.gdt.gov.vn rất thuận tiện trong việc giao dịch và nộp tờ khai đối với cơ quan thuế. Không chỉ hỗ trợ nộp tờ khai, hệ thống phần mềm eTax còn có tiện ích giúp người nộp thuế có thể tra cứu thông tin dịch vụ kê khai, tra cứu sổ hóa đơn thuế còn lại phải nộp hoặc quản lý tài khoản doanh nghiệp. Những tiện ích mà dịch vụ Etax mang lại đối với người nộp thuế còn là công cụ hỗ trợ Nhà nước trong việc thực hiện mục tiêu chủ đạo và xuyên suốt là xây dựng ngành Thuế Việt Nam hiện đại, tinh gọn, hoạt động hiệu lực, hiệu quả, lấy người nộp thuế làm trung tâm phục vụ; trọng tâm của công tác quản lý thuế dựa trên nền tảng thuế điện tử và 3 trụ cột cơ bản gồm: thể chế quản lý thuế đầy đủ, đồng bộ, hiện đại, hội nhập; nguồn nhân lực chuyên nghiệp, liêm chính, đổi mới; công nghệ thông tin hiện đại, tích hợp, đáp ứng yêu cầu quản lý thuế trong bối cảnh nền kinh tế số.

Các nghiên cứu về thuế điện tử cho thấy dịch vụ này đang trở nên dần phổ biến ở các quốc gia phát triển và đang phát triển. Nhiều bằng chứng cho thấy, phần lớn các nước tiên tiến trên thế giới đã áp dụng dịch vụ Etax trong một thời gian khá dài như Úc (Alghamdi và Rahim, 2016); Malaysia (Dorasamy & cs, 2012); Nhật Bản (Chatfield 2009)...



Hình 1: Số lượng DN đăng ký tham gia sử dụng dịch vụ e-tax tính đến tháng 6/2022

Nguồn: <https://thoibaotaichinhvietnam.vn>

Sự hài lòng của khách hàng

Sự hài lòng của khách hàng là một trong những vấn đề cơ bản nhất trong chiến lược marketing, đóng vai trò quan trọng trong môi trường cạnh tranh bởi khả năng giữ chân khách hàng hiện tại và phát triển khách hàng mới.

Có nhiều cách tiếp cận đối với khái niệm về sự hài lòng, nhưng áp dụng cho quan điểm Chính phủ điện tử được các nghiên cứu coi là đặc trưng cho một phương thức đổi mới (Kamau & cs, 2016). Nếu như phần lớn các nghiên cứu tập trung vào đánh giá thực trạng áp dụng các dịch vụ chính phủ

điện tử thì chỉ có số ít nghiên cứu quan tâm đến tìm hiểu mức độ hài lòng của người nộp thuế đối với dịch vụ thuế điện tử, chẳng hạn như nghiên cứu của Alghamdi. A; Rahim. M. (2016). Bằng cách tập trung vào mô hình áp dụng hệ thống thông tin, thông qua 481 mẫu khảo sát từ người dân Romania, tác giả đã đánh giá việc áp dụng hệ thống thuế điện tử và đưa ra kết luận: các yếu tố chất lượng và tính chính xác của thông tin có tác động tích cực đến sự hài lòng của người sử dụng. Tập trung vào phân tích các yếu tố đo lường sự hài lòng của người sử dụng, các nghiên cứu gần đây chỉ ra rằng, sự hài

lòng của người sử dụng dịch vụ được đánh giá thông qua chất lượng dịch vụ, chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống và lợi ích của hệ thống (Mohamed & cs, 2009; Maulinarhadi & cs, 2021; Trần Khoa & cs, 2020).

Chất lượng thông tin và sự hài lòng

Chất lượng thông tin là chất lượng đầu ra của một hệ thống thông tin. Chất lượng thông tin thường được hiểu là khả năng cung cấp cho người dùng thông tin mới, chính xác, rõ ràng và dễ hiểu. Chất lượng thông tin đề cập đến các vấn đề như mức độ liên quan, kịp thời và chính xác của thông tin, được đánh giá dựa trên chất lượng đầu ra của hệ thống. Trong bối cảnh thương mại điện tử, việc cung cấp thông tin đóng vai trò quan trọng trên các trang web khác nhau (McKinney & cs, 2002; Maulinarhadi & cs, 2021). Nghiên cứu của Chen (2010) về sự hài lòng của người nộp thuế với các hệ thống thuế trực tuyến tại Đài Loan vào năm 2010 cho thấy chất lượng thông tin là một trong 8 yếu tố có ảnh hưởng cùng chiều với sự hài lòng của người nộp thuế khi khai thuế qua mạng. Kết quả nghiên cứu này cũng được công bố trong các nghiên cứu của Alanezi & cs (2010); Mohamed & cs (2009).

Dịch vụ hỗ trợ và sự hài lòng

Dịch vụ hỗ trợ có thể hiểu là sự trợ giúp được cung cấp để hỗ trợ người dùng tìm kiếm thông tin cần thiết hoặc trong các giao dịch của họ. Sự hỗ trợ này có thể bao gồm hướng dẫn nhiệt tình với người dùng, các bộ phận trợ giúp và các câu hỏi thường gặp trong các trang web cũng như sự sẵn có của thông tin. Thông tin hỗ trợ có thể được cung cấp qua e-mail hoặc trò chuyện trực tuyến hoặc thông qua các kênh truyền thống hơn như điện thoại, fax hoặc thậm chí là kênh bưu chính (Anwer & cộng sự, 2016). Dịch vụ hỗ trợ cũng là tiêu chí đánh giá chất lượng hệ thống (Li & cs, 2002).

Cảm nhận dễ sử dụng và sự hài lòng

Cảm nhận dễ sử dụng là niềm tin nội tại mà người sử dụng có được về khía cạnh tinh thần liên quan đến việc sử dụng một hệ thống. Điều quan trọng

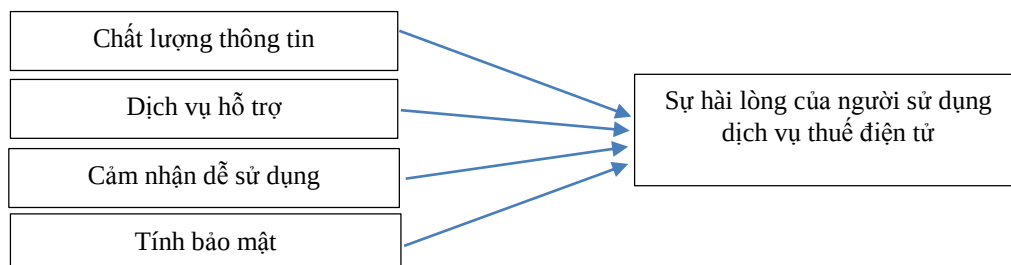
là bất kỳ sự cải tiến tích cực nào về tính dễ sử dụng được cảm nhận đều có thể góp phần cải thiện hiệu suất của hệ thống. Nghiên cứu về tính dễ sử dụng, các nhà nghiên cứu nhận thấy đây là một yếu tố dự đoán có tác động mạnh hơn so với cảm nhận về tính hữu ích của hệ thống đối với sự hài lòng về quá trình sử dụng hệ thống thuế điện tử (Wang, 2003; Nguyễn Mai Hiền, 2018; Fagan & cs, 2008; Hu & cs, 2009; Zaidi & cs, 2017).

Tính bảo mật của thông tin và sự hài lòng

Tính bảo mật của thông tin là một trong các yếu tố quan trọng khi quyết định sử dụng một hệ thống điện tử đối với người sử dụng. Một trong những trở ngại chính khi đánh giá mức độ hài lòng của người dùng là thiếu sự đảm bảo về quyền riêng tư (Cristobal & cs 2007). Sự kỳ vọng đối với hệ thống chính phủ điện tử chính là sự đảm bảo rằng bất kỳ thông tin riêng tư nào được truy xuất hoặc gửi qua trang web sẽ không bị tiết lộ, có nghĩa là quyền truy cập an toàn vào tất cả các ứng dụng của trang web chính phủ điện tử và khả năng bảo vệ thông tin cá nhân cho người sử dụng phải được đảm bảo. Việc thiếu bảo mật và quyền riêng tư ảnh hưởng tiêu cực đến sự hài lòng của người dùng và lòng tin của người dùng (Cristobal & cs, 2007; Zaidi & cs, 2017; Nguyễn Mai Hiền, 2018).

3. Mô hình nghiên cứu

Với mục đích xác định các yếu tố ảnh hưởng tới sự hài lòng của các DN sử dụng dịch vụ thuế điện tử tại cục thuế tỉnh Thái Nguyên, bài báo kế thừa các nghiên cứu trước, kết hợp với tham khảo ý kiến chuyên gia để xác định các yếu tố đề xuất trong mô hình. Sự hài lòng của các DN sử dụng dịch vụ thuế điện tử được xác định là sự thỏa mãn trong quá trình sử dụng và kết quả đầu ra. Các yếu tố này được xác định sau kết quả khảo sát thử và được đưa vào mô hình đánh giá sự hài lòng của các doanh nghiệp gồm: chất lượng thông tin, dịch vụ hỗ trợ, cảm nhận dễ sử dụng, tính bảo mật được mô hình hóa như sau:



Hình 2: Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng về dịch vụ thuế điện tử

Mô hình chính thức bao gồm 4 biến độc lập, 1 biến phụ thuộc với các giả thuyết nghiên cứu:

H₁: Chất lượng thông tin của hệ thống thuế điện tử có tác động cùng chiều với sự hài lòng của các DN sử dụng hệ thống thuế điện tử.

H₂: Dịch vụ hỗ trợ có tác động cùng chiều với sự hài lòng của các DN sử dụng hệ thống thuế điện tử.

H₃: Cảm nhận dễ sử dụng có tác động cùng chiều với sự hài lòng của các DN sử dụng hệ thống thuế điện tử.

H4: Tính bảo mật của hệ thống thuế điện tử có tác động cùng chiều với sự hài lòng của các DN sử dụng hệ thống thuế điện tử.

Phương pháp nghiên cứu

Kích thước mẫu tối thiểu để sử dụng phân tích nhân tố khám phá là 50, tốt hơn là từ 100 trở lên. Tỷ lệ số quan sát trên một biến phân tích là 5:1 hoặc 10:1 sẽ đảm bảo được tính đại diện trong nghiên cứu (Nguyễn Đình Thọ, 2014). Nghiên cứu được thực hiện thông qua việc phân tích dữ liệu trên cơ sở sử dụng bảng câu hỏi, với tổng số biến quan sát là 18. Do vậy, cỡ mẫu tối thiểu nếu áp dụng tỷ lệ 5:1 là 90 mẫu. Với số lượng 182 doanh nghiệp chọn ngẫu nhiên đang sử dụng dịch vụ thuế điện tử tại Cục thuế tỉnh Thái Nguyên được khảo sát trực tiếp và trực tuyến qua biểu mẫu google form để thu thập dữ liệu. Các doanh nghiệp được lựa chọn đại diện cho các loại hình doanh nghiệp: công ty cổ phần, doanh nghiệp tư nhân, doanh nghiệp nhà nước, công ty TNHH, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài... hoạt động

trong nhiều lĩnh vực: sản xuất, kinh doanh thương mại, khai thác khoáng sản, xây dựng... Tỷ lệ hồi đáp 81,8% (148 DN).

Các biến quan sát được sử dụng thang đo Likert 5 mức độ (từ hoàn toàn không đồng ý đến hoàn toàn đồng ý) để đo lường. Sau khi được mã hoá, làm sạch, dữ liệu được đưa vào phân tích.

4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

Thống kê mô tả mẫu nghiên cứu

Khảo sát thu thập thông tin phản hồi từ 148 DN với các loại hình khác nhau, trong đó công ty cổ phần chiếm tỷ trọng lớn nhất (44%), công ty TNHH chiếm 28%, DN tư nhân chiếm tỷ trọng 11%, số còn lại là các loại hình DN nhà nước, DN có vốn đầu tư nước ngoài và các DN khác.

Đánh giá thang đo xác định tính hợp lệ và độ tin cậy

Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo cho thấy, các thang đo đều có hệ số Cronbach Alpha cao ($> 0,8$), hệ số tương quan biến tổng đều lớn hơn 0,3.

Bảng 1: Độ tin cậy của thang đo

Biến quan sát	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Hệ số tương quan biến tổng nhỏ nhất	Kết quả
Chất lượng thông tin	4	0,845	0,596	Độ tin cậy cao
Tính bảo mật	4	0,844	0,650	Độ tin cậy cao
Cảm nhận dễ sử dụng	4	0,834	0,573	Độ tin cậy cao
Dịch vụ hỗ trợ	3	0,819	0,639	Độ tin cậy cao
Sự hài lòng	3	0,886	0,758	Độ tin cậy cao

Phân tích yếu tố khám phá EFA: Kết quả phân tích EFA giá trị Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)=0,803 $> 0,5$, điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích

Nguồn: tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát
nhân tố là hoàn toàn thích hợp. Đồng thời, kết quả kiểm định Barlett's là 1020,471 với mức ý nghĩa Sig. = 0.000 < 0.05 cho thấy các biến có tương quan với nhau và thỏa điều kiện phân tích nhân tố.

Bảng 2: Kết quả phân tích nhân tố khám phá EFA

KMO and Bartlett's Test				
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.				,803
Approx. Chi-Square				1020,471
df				105
Sig.				,000
Rotated Component Matrix ^a				
	Component			
	1	2	3	4
CLTT3	,843			
CLTT1	,821			
CLTT 2	,814			
CLTT 4	,666			
DVHT4		,865		
DVHT2		,841		
DVHT3		,768		
DVHT1		,758		
DSD2			,845	
DSD1			,803	
DSD3			,778	
DSD4			,742	
BAOMAT1				,870
BAOMAT3				,851
BAOMAT2				,810
Eigenvalue	4,703	2,639	1,744	1,514
Phương sai trích %	18,815	18,280	18,263	15,310
Phương sai tích lũy	18,815	37,095	55,358	70,668

Nguồn: tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát

Phân tích nhân tố được thực hiện với phương pháp Principlal Axis Factoring với phép xoay Varimax, 15 biến quan sát ban đầu được phân chia thành 4 nhóm, với giá trị tổng phương sai trích 70,068% (đảm bảo > 50%).

Số liệu tại bảng 2, Giá trị hệ số Eigenvalues của các nhân tố đều cao (>1), nhân tố thứ 4 có Eigenvalues thấp nhất là 1.514 > 1, 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. Do vậy các nhân tố đảm bảo được giá trị hội tụ và phân biệt khi phân tích EFA. Ngoài ra không có sự xáo trộn các nhân tố.

Phân tích tương quan và phân tích hồi quy bội

Bảng 3: Kết quả hồi quy

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.737	.706	.37513

a. Predictors: (Constant), DVHT, DSD, BAOMAT, CLTT

b. Dependent Variable: HAILONG

Coefficients^a

Biến độc lập	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Thông kê đa cộng tuyến	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Hằng số)	-,386	,402		-,761	,338		
CLTT	,185	,076	,183	2,446	,016	,730	1,370
1 DVHT	,373	,076	,340	4,937	,000	,859	1,165
DSD	,188	,076	,178	2,488	,014	,796	1,256
BAOMAT	,322	,068	,316	4,730	,000	,915	1,093

a. Dependent Variable: HAILONG

Nguồn: tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát

Kết quả hồi quy tuyến tính cho thấy hệ số xác định R^2 là 0,737 và R^2 điều chỉnh là 0,706. Điều này cho thấy mô hình giải thích được 70,6% sự biến thiên phụ thuộc vào mức độ hài lòng của DN khi sử dụng dịch vụ thuế điện tử được xác định trước bởi các biến độc lập trong mô hình. 29,4% sự thay đổi còn lại được giải thích bởi các biến khác. Mô hình cũng cho thấy các biến độc lập ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ e-tax do Cục Thuế tỉnh Thái Nguyên cung cấp với độ tin cậy 95%. Điều này có nghĩa là các yếu tố càng thuận lợi thì doanh nghiệp càng hài lòng khi sử dụng dịch vụ e-tax.

Mô hình hồi quy tuyến tính phù hợp với mô hình nghiên cứu và dữ liệu. Giá trị R của bảng 3 thể hiện mối tương quan tổng thể giữa các biến dự báo và biến kết quả. Giá trị R bình phương trong trường hợp này là 0,737 cho thấy cả 4 yếu tố (X_1 – chất lượng thông tin, X_2 – dịch vụ hỗ trợ, X_3 – tính dễ dàng sử dụng và X_4 – tính bảo mật) đều có tác động đáng kể, trong đó dịch vụ hỗ trợ và tính bảo mật là 2 yếu tố có ảnh hưởng lớn nhất. Sử dụng phân tích tương quan Pearson, giá trị Sig = 0,000 – 0,016 (các giá trị Sig. < 0,05) chứng tỏ các

biến độc lập có mối quan hệ tương quan với biến phụ thuộc và không có hiện tượng đa cộng tuyến (hệ số VIF của các biến đều < 2).

Phương trình hồi quy tuyến tính được phân tích trên kết quả như sau:

$$Y = 0,386 + 0,185 X_1 + 0,373 X_2 + 0,188 X_3 + 0,322 X_4$$

Y: sự hài lòng của các DN sử dụng dịch vụ e-tax tại Cục thuế tỉnh Thái Nguyên

X_1 : chất lượng thông tin;

X_2 : dịch vụ hỗ trợ

X_3 : tính dễ dàng sử dụng;

X_4 : tính bảo mật

Nếu giá trị tuyệt đối của hệ số beta càng lớn thì là nhân tố có tác động mạnh đến sự hài lòng của doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ e-tax tại Cục thuế tỉnh Thái Nguyên. Kết quả trên cho thấy yếu tố dịch vụ hỗ trợ và sự bảo mật có tác động mạnh nhất đến sự hài lòng vì Beta = 0,373 và Beta = 0,322 (với Sig. = 0,000 < 0,05). Từ phân tích trên, có thể kết luận rằng mô hình lý thuyết phù hợp với số liệu nghiên cứu và chấp nhận các giả thuyết nghiên cứu H1, H2, H3, H4

Bảng 4: Kết quả kiểm định giả thuyết

Giả thuyết	Giá trị Sig.	Kết quả
H ₁ : Chất lượng thông tin của hệ thống thuế điện tử có tác động cùng chiều với sự hài lòng của các DN sử dụng hệ thống thuế điện tử	0.000	Chấp nhận
H ₂ : Dịch vụ hỗ trợ có tác động cùng chiều với sự hài lòng của các DN sử dụng hệ thống thuế điện tử	0.000	Chấp nhận
H ₃ : Cảm nhận dễ sử dụng có tác động cùng chiều với sự hài lòng của các DN sử dụng hệ thống thuế điện tử	0.000	Chấp nhận
H ₄ : Tính bảo mật có tác động cùng chiều với sự hài lòng của các DN sử dụng hệ thống thuế điện tử	0.000	Chấp nhận

Nguồn: tác giả tổng hợp từ kết quả khảo sát

Thảo luận kết quả

Sự hỗ trợ các DN trong quá trình sử dụng dịch vụ e-tax là nhân tố có tác động tích cực nhất đối với sự hài lòng của các DN. Kết quả nghiên cứu này cũng đồng nhất với các nhà nghiên cứu khác (Masunga & cs, 2020; Haruna & cs, 2021). Điều này cũng là tất yếu bởi nhu cầu được tư vấn, hỗ trợ những vướng mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ càng được đáp ứng cao thì càng làm thỏa mãn nhu cầu của người sử dụng dịch vụ. Mặc dù Tổng cục Thuế và Cục thuế Thái Nguyên đã ban hành các văn bản hướng dẫn cụ thể cũng với hệ thống các quy trình thủ tục trong cải cách hành chính thuế nhằm hiện đại hóa ngành, song nhu cầu được tư vấn, giải đáp và hướng dẫn vẫn phát sinh thường ngày. Thái độ phục vụ, chất lượng tư vấn và tính hiệu quả của tư vấn là những khía cạnh nhạy cảm, ảnh hưởng trực tiếp đến tâm lý của các DN và tác động trực tiếp đến sự hài lòng về dịch vụ e-tax. Chính vì vậy, nâng cao chất lượng trang web, chất lượng đội ngũ hỗ trợ là giải pháp cấp thiết và thường xuyên mà Cục thuế tỉnh Thái Nguyên cần tập trung, luôn luôn cải tiến nhằm nâng cao sự hài lòng của người sử dụng.

Tính bảo mật của hệ thống thông tin và các giao dịch có tác động tích cực đến sự hài lòng của doanh nghiệp đối với dịch vụ e-tax. Theo kết quả nghiên cứu, đây là yếu tố có tác động mạnh ($\beta = 0,322$) đến sự hài lòng của các DN. Đồng quan điểm với kết quả này là các nghiên cứu của nhiều tác giả (Hà Nam Khánh Giao, 2017; Maulinarhadi & cs, 2021) tính bảo mật cần được duy trì ở mức tối đa có thể. Tính bảo mật thông tin và các giao dịch là một trong những điều kiện tiên quyết ảnh hưởng đến niềm tin của các DN, đặc biệt trong điều kiện ở Việt Nam, khi việc ứng dụng các dịch vụ trực tuyến qua môi trường mạng vẫn còn là một

hiện tượng mới nên cơ sở hạ tầng còn nhiều bất cập và cần phát triển hơn nữa.

Không tác động mạnh như 2 yếu tố trên, cảm nhận dễ dàng sử dụng lại là yếu tố mang đến cảm xúc đầu tiên đối với người sử dụng dịch vụ e-tax. Hệ thống eTax là tiền đề cho hệ thống điện tử - một cửa – tập trung cung cấp toàn bộ các dịch vụ về giao dịch điện tử cho doanh nghiệp, cá nhân. Không chỉ riêng các DN sử dụng dịch vụ e-tax tại Cục thuế tỉnh Thái Nguyên, mà kết quả này cũng được đề cập trong các nghiên cứu ở các nước trên thế giới khi phân tích ảnh hưởng của các yếu tố đến sự hài lòng của các DN sử dụng dịch vụ e-tax, như: Haruna & cs (2021); Hà Nam Khánh Giao (2017); Alghamdi và Rahim (2016).

Chất lượng thông tin cũng được coi là yếu tố quan trọng có tác động tới sự hài lòng của các DN, mặc dù theo kết quả khảo sát, yếu tố này có mức độ ảnh hưởng thấp nhất. Thông tin đầu ra của hệ thống E-tax được đánh giá trên các khía cạnh: độ chính xác, mức độ liên quan, tính đầy đủ và kịp thời. Chất lượng của một hệ thống thông tin rất quan trọng trong việc hỗ trợ và đảm bảo sự thành công cho hệ thống đó. Sự tác động cùng chiều này cũng là kết quả của nhiều nghiên cứu đã công bố trước đây khi mô tả vai trò của chất lượng thông tin trong mối quan hệ với sự hài lòng của người sử dụng (Haruna & cs, 2021; Maulinarhadi & cs, 2021).

5. Kết luận

Thuế điện tử (etax) là một loại hình dịch vụ công có tầm ảnh hưởng rộng, với nhiều thách thức và đòi hỏi trong điều kiện đáp ứng sự phát triển của công nghệ thông tin và nhu cầu sử dụng của xã hội. Sự hài lòng của người sử dụng là một trong những chìa khóa để đánh giá sự thành công của một Chính phủ điện tử. Việc đánh giá mức độ hài lòng của các DN luôn là một thách thức

đối với các nhà nghiên cứu và cơ quan thuế cũng như Chính phủ. Bài báo đề xuất một mô hình các yếu tố tác động đến sự hài lòng của các DN khi sử dụng dịch vụ etax tại Cục thuế tỉnh Thái Nguyên trên cơ sở 4 khía cạnh: chất lượng thông tin, chất lượng dịch vụ hỗ trợ, cảm nhận dễ sử

dụng và tính bảo mật thông tin. Kết quả cho thấy, các yếu tố này đều có tác động tích cực ảnh hưởng đến sự hài lòng của các DN. Trên cơ sở đó, Cục thuế tỉnh Thái Nguyên có thể xây dựng các giải pháp nhằm phát triển một hệ thống eTax toàn diện, hiệu quả và chất lượng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1.] Alghamdi, A; Rahim, M. (2016). Development of a measurement scale for user satisfaction with e-tax system in Australia. *Transactions on Large Scale Data and knowledge Centrered System XXVII*, 64-83.
- [2]. Anwer, M.A, Esichaikul, V, Rehman, M. & Anjum, M. (2016). E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan, *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10 (1), 139-167.
- [3]. Chatfield, A. T. (2009). Public Service reform through e-Government: a case study of "e-Tax" in Japan. *Electronic Journal of e - Government*, 7(2), 135 - 146.
- [4]. Chen, C. W. (2010). Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems—An empirical study, *Information & Management*, 47(5-6), 308-315.
- [5]. Cristobal, E., Flavian, C., & Guinaliu, M. (2007). Perceived e-service quality (PeSQ): Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty. *Managing service quality: An international journal*.
- [6]. Dorasamy, M., Marimuthu, M., Raman, M., & Kaliannan, M. (2012). E-goverment services online: an exploratory study on tax e-filling in Malaysia, *Technology Enabled Transformation of the Public Sector: Advances in E-Government*, 312 - 325.
- [7]. Fagan, M. H., & cs. (2008). "Exploring the intention to use computers: An empirical investigation of the role of intrinsic motivation, extrinsic motivation, and perceived ease of use." *Journal of Computer Information Systems*, 48(3): 31-37.
- [8]. Haruna, I. U., Nadzir, M. M., Awang, H., & Mohamed, L. (2021, August). A Conceptual model of E-Taxation satisfaction: How can taxpayers be tickled pink with the smart Web-Based taxation application? In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1997, No. 1, p. 012041). IOP Publishing.
- [9]. Ha Nam Khanh, Giao. (2017). Nghiên cứu mức độ hài lòng về chất lượng giao dịch thuế điện tử tại Cục Thuế Thành phố Hồ Chí Minh (Study on Satisfaction of E-Service Quality at Tax Office Hochiminh City).
- [10]. Hu, P. J. H., & cs. (2009). Determinants of service quality and continuance intention of online services: The case of eTax. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(2): 292-306.
- [11]. Kamau, G; Njihia, J.; Wausi, A. (2016). E-government websites user experience from public value perspective: Case study of iTax website in Kenya. *International Information Management Corporation*, 1-8.
- [12]. Li, Y., & cs. (2002). Measuring web-based service quality. *Total quality management* 13(5): 685-700.
- [13]. Masunga, F. J, Mapesa, H. J, & Nyalle, M. A. (2020). Quality of e-tax system and its effect on tax compliance (evidence from large taxpayers in Tanzania), *International Journal of Commerce and Finance*, 6(2), 145-158.
- [14]. Maulinarhadi, M., & cs. (2021). Determinant Factors of Taxpayer Satisfaction in Using the Electronic Tax Invoice Number (E-NOFA) in the Emerging Technology Era, 3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020), Atlantis Press.
- [15]. Mohamed, N., Hussin, H., & Hussein, R. (2009). Measuring users' satisfaction with Malaysia's electronic government systems, *Electronic Journal of e-Government*, 7(3), pp283-294.
- [16]. McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. M. (2002). The measurement of web-customer satisfaction: An expectation and disconfirmation approach, *Information systems research*, 13(3), 296-315.
- [17]. Nguyễn Đình Thọ. (2014). *Phương pháp nghiên cứu khoa học trong kinh doanh*, Hà Nội, NXB Tài Chính

- [18]. Nguyễn Mai Hiền. (2018). 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 ĐH Ngoại ngữ - tin học TP HCM*.
- [19]. Parasuraman, A., & cộng sự. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research* 7(3): 213-233.
- [20]. Silva, I., & Senevirathne, W. A. R (2020). Factors affecting taxpayers' satisfaction of the online tax filling system in Sri Lanka. *Management Issues* 5(1): 38-54.
- [21]. Shao, B., Luo, X., & Liao, Q. (2015). Factors influencing e-tax filing adoption intention by business users in China. *Electronic Government, an International Journal*, 11(4), 283-305.
- [22]. Tran Khoa. T., Nguyenb, P. V., Nguyenc, Y. T., & Dod, N. H. (2020). Assessment of Organisation Satisfaction with the Electronic Tax System in Vietnam. *Assessment*, 11(12).
- [23]. Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). The moderating effect of culture on e-filing taxes: evidence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economies*.
- [24]. Wang, Y.-S. (2003). The adoption of electronic tax filing systems: an empirical study, *Government Information Quarterly* 20(4): 333-352.

Thông tin tác giả:

1. Đàm Phương Lan

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Kinh tế & QTKD
- Địa chỉ email: landamphuong@tueba.edu.vn

2. Đặng Thị Diệu

- Đơn vị công tác: Trường Đại học Kinh tế & QTKD

Ngày nhận bài: 27/7/2022

Ngày nhận bản sửa: 7/9/2022

Ngày duyệt đăng: 25/9/2022